

Ystävävälittäjän muistilista uuden vapaaehtoisen vastaanottoon

1. Ystävävapaaehtoisia ohjeistetaan luomaan ennen ystäväkurssille saapumista profiili OMA Punaiseen Ristiin. Ystäväkurssin aikana kouluttaja antaa osallistujille kurssimerkinnän, jonka jälkeen ystävävapaaehtoiset pyydetään luomaan ystäväkortti OMA Punainen Risti -järjestelmässä (kohdassa "Muokkaa profiilia").
2. Jos osastossasi pidetään ystäväkurssi, mene mukaan, jotta voit auttaa osallistujia profiilinteossa kurssin aikana tai kurssin jälkeen. Samalla vapaaehtoiset pääsevät tutustumaan sinuun ja voitte sopia haastatteluajan. Lisäksi voit kertoa kurssilla mihin tehtäviin vapaaehtoisia ystäviä tällä hetkellä tarvitaan sekä miten yksinäisyys näkyy alueella.
3. Jos et ole mukana osaston ystäväkurssilla, voit pyytää kouluttajalta osallistujalistan, jotta voit tarkistaa välitysjärjestelmästä, ovatko kaikki osallistajat tehneet ystäväprofiilin. Elleivät ole, voit olla heihin yhteydessä ja auttaa profiilinteossa. Osallistujalista on säilytettävä tietosuojajohteiden mukaisesti. Huom. useamman osaston yhteisen kurssin osallistujalista ei voi jakaa eri välityksille.
4. Kun ystäväkurssin käyneet ovat luoneet ystäväprofiilit järjestelmään, tulisi ystävävälityksen olla heihin yhteydessä mahdollisimman pian (1 vko) kuluessa kurssille osallistumisesta. Osallistajat odottavat henkilökohtaista yhteydenottoa. Sähköiseen ystävävälitysjärjestelmään ilmestyneet uudet profiilit on hyvä tarkistaa säännöllisesti.
5. Kun otat yhteyden ensimmäisen kerran uuteen ystävävapaaehtoiseen, käy läpi seuraavat asiat:
 - Toivota tervetulleeksi ja rohkaise mukaan toimintaan.
 - Sovi haastattelu-aika tai tee haastattelu, käytä apuna vapaaehtoisen haastattelulomaketta
 - Muista käydä lävitse ystävätoiminnan pelisäännöt
 - Kerro mikä tilanne välityksessä on (esimerkiksi onko jonoa) ja millä aikataululla vapaaehtoinen pääsee mukaan toimintaan.
 - Kun ystäväasiakas löytyy, voit pyytää vapaaehtoista viemään hänelle Olet saanut Punaisen Ristin ystävä -lomakkeen
 - Kysy mistä muista tehtävistä vapaaehtoinen olisi kiinnostunut (muista, että voit ehdottaa hänelle myös ystävävälittäjän tehtävää)

- Kutsu vapaaehtoinen mukaan ystävien ryhmään ja kerro kokoontumisajat. Mukaan voi tulla, vaikka ei vielä olisikaan omaa ystäväasiakasta.
6. Ellei henkilökohtaista ystävää ole heti tarjolla, tarjoa vapaaehtoiselle:
- verkkoystävätoimintaa: pyydä vapaaehtoista täyttämään OMA Punainen Risti -järjestelmässä verkkoystävän kortin, jotta tieto siirtyy verkkoystävävälitykseen ja vapaaehtoinen voi saada itselleen verkkoystäväasiakkaan.
 - tarjoa vaihtoehtona myös pop up -tehtäviä: ystävätoiminnan kerta-apu (esim. kaupassa tai lääkärissä asiointi), ruoka-avun tehtävät (esim. yhteisöllisiin ruokailuihin osallistuminen), kohtaamispaikkojen tehtävät tai puhelinystävän tehtävä (soittelu jo ystävätoiminnassa mukana oleville asiakkaille).
 - Kutsu vapaaehtoinen mukaan ystävien ryhmään ja esim. palvelutalovierailijoiden ryhmään.
 - Jos joku ystäväasiakas haluaa ottaa toisen ystävän väliaikaisesti, tarjoa uudelle vapaaehtoiselle mahdollisuutta tällaiseen, esim. ulkoilukaveriksi.
 - Jos ei löydy toivottua ystävää, kannusta vapaaehtoista kokeilemaan myös kriteerien ulkopuolelle jäävää. Esim. vanhempaa ystävää toivoneelle voi myös tarjota ystäväksi nuorta henkilöä.
 - Jos haastattelun jälkeen tuntuu, ettei henkilö ole vielä valmis ryhtymään yksin henkilökohtaiseksi ystäväksi, tarjoa mahdollisuutta tulla mukaan ulkoiluttajaryhmään tai pariaksi toiselle vapaaehtoiselle.
7. Vapaaehtoisen tai asiakkaan tavoittaminen
- Jos et tavoita päivällä, yritä illalla. Kaikki eivät pysty vastaamaan työaikana.
 - Jos et saa vastausta puheluun, lähetä tekstiviesti. Kaikki eivät vastaa outoihin numeroihin lainkaan.
 - Jos et tavoita puhelimella, lähetä sähköpostia ja ehdota soittoaikaa.
 - Kun olet koittanut kaikki keinot, etkä saa vastausta, voit merkitä sähköiseen järjestelmään, että profiili poistetaan. Merkitse profiilin muistiinpanoihin milloin ja miten olet yrittänyt tavoittaa henkilöä.
8. Sekä vapaaehtoiselle että ystäväasiakkaalle voi ehdottaa, että ystävyyttä katsotaan aina puoli vuotta kerrallaan ja tilanne tarkistetaan aina uudelleen puolen vuoden välein. Tämä auttaa vapaaehtoista sitoutumaan, kun aika ei ole liian pitkä.

9. Välittäjän tehtävässä on paljon hankalia asioita, joille ei oikein voi mitään. On vain hyväksyttävä, että ne kuuluvat toimintaan. Tällaisia asioita ovat:
- Asiakkaiden yhä vaativammat tilanteet, joissa on vaikea auttaa. Ystävävapaaehtoiset on ohjeistettu olemaan yhteydessä ystävävälittäjään tällaisissa tilanteissa. Ystävävapaaehtoiselle on tärkeää kertoa, että ystävätoiminnan voi lopettaa, mikäli ystävääsi tilanne ja tukeminen on ystävävapaaehtoiselle liian raskasta. Ystävävälittäjän on tärkeää kertoa asia asiakkaalle sekä kannustaa asiakasta hakemaan apua muualta esim. sosiaalipalveluista.
 - Vapaaehtoiset eivät halua sitoutua pitkäksi aikaa ja asiakkaat haluavat pitkäaikaisia ystäviä. Tässä voi auttaa puolen vuoden jaksot sekä se, että vaihtelu virkistää asiakasta.
 - Vapaaehtoisen tai asiakkaan tarkat toiveet, joihin ei pystytä vastaamaan. Tärkeintä on tarjota molemmille jotain ja jos tämä ei riitä, on välittäjä kuitenkin tehnyt voitavansa.
 - Järjestelmässä roikkuvat vapaaehtoiset ja asiakkaat. Ole yhteydessä profiileihin, joiden tilanteesta ystävävälityksellä ei ole tietoa ja kirjaa saamasi tieto profiiliin muistiinpanoihin, jotta tieto välittyy koko välitystiimille. Jos henkilö ei sovellu ystävätoimintaan jostain syystä (esimerkiksi ei noudata ystävätoiminnan pelisääntöjä tai asiakkaan tarpeisiin ei pystytä vastaamaan ystävätoiminnan keinoin), kirjaa profiilikorttiin "Ei sovellu toimintaan".

Lisätietoja ja ohjeistuksia:

<https://vapaaehtoistieto.punainenristi.fi/ystavatoiminta/ystavavalittajat/>