

YSTÄVÄTOIMINNAN OHJEITA

12/2019

Vapaaehtoinen digiopastajana

Punaisen Ristin ystävätoiminnan vapaaehtoiset voivat opastaa ystävääsiakkaita erilaisissa digiasioissa.

Yleisimpiä opastusaiheita ovat laitteiden (tietokoneen, tabletin, älypuhelimien) perusasetusten hallinta, sähköpostin ja muiden viestisovellusten opettelu, valokuvien siirtäminen ja lähettäminen, internet-yhteydet, tiedonhaku, päivitykset, tietoturvakysymykset, sovellusten lataaminen ja niiden käytön opettelu.

Vapaaehtoisen tehtävänä on ennen muuta auttaa ja tukea opastettavaa käyttämään laitteita tai ohjelmia itsenäisesti. Pyrkimyksenä on, että opastettava voisi opastuksen jälkeen toimia laitteiden kanssa itsenäisemmin.

Erityisesti on huomioitava, että vapaaehtoinen ei hoida opastettavan raha-asioita, eikä tee neuvontaa muissakaan vahvaa sähköistä tunnistautumista vaativissa palveluissa, kuten KELAn ja Veron sivustoilla. Vapaaehtoinen voi joutua ikävään tilanteeseen, jos hänen avustamanaan esimerkiksi sattuu jokin virhe tai asiakas alkaa syyttää vapaaehtoista väärinkäytöksistä. Pankit ja viranomaiset, kuten Kela ja Vero ovat velvollisia auttamaan palveluidensa käytössä.

Vapaaehtoinen voi kuitenkin auttaa opastettavaa esimerkiksi ajan varaamisessa virastoon tai lähteä hänen kanssaan Kelan toimistolle saattajan roolissa.

Vapaaehtoisilla on erilaisia taustoja tietotekniikan käytöstä. He opastavat parhaansa mukaan, kukin omien taitojensa mukaisesti. Jos asiat eivät ratkea, he pyrkivät ohjaamaan eteenpäin.

Vapaaehtoinen on vaitiolovelvollinen ja toimii aina Punaisen Ristin periaatteiden, ystävätoiminnan pelisääntöjen ja vapaaehtoistyön yleisten periaatteiden mukaisesti.

