

Ystävääsiakas - haastatteluvinkkejä

Mikäli **ystäväpyyntö** tulee puhelimitse ja käytössä on sähköinen ystävävälitysjärjestelmä, **täytä asiakkaan henkilötiedot suoraan Omaan sähköiselle lomakkeelle** (paperisena samat kysymykset Liite1). Mikäli tämä ei ole jostain syystä heti mahdollista, voit kirjata tiedot paperiselle lomakkeelle, ja siirtää ne sähköiseen järjestelmään myöhemmin (muista tuhota sitten paperi).

On tärkeää, että tiedot tallennetaan Punaisen Ristin tietoturvalliseen ystävävälityksen asiakasrekisteriin. Rekisteriseloste löytyy osoitteesta: <https://www.punainenristi.fi/tietosuoja>. Tietoja käytetään ensisijaisesti tämän toimintamuodon yhteydenpitoon sekä tiedottamiseen.

Alla haastattelun tueksi myös muita kysymyksiä, joita voit hyödyntää haastattelussa. Löytääksesi mahdollisimman sopivan ystävävapaaehtoisen tai toimintamuodon asiakkaalle, on hyvä huomioida alla olevia asioita. Kysymykset auttavat myös kartoittamaan ihmisen kokonaistilannetta, ja sitä onko tehtävä vapaaehtoistehtävä, vai yritetäänkö pyynnöllä paikata ammattilaisten vajetta julkisella puolella. Vapaaehtoinen ei paikkaa ammattilaisten vajetta ja on tärkeää tunnistaa nämä tilanteet ja asettaa rajat. Mikäli kaikille ystävää pyytäneille ei ole tarjota vapaaehtoista, **kysymykset auttavat myös priorisoimaan sitä, kuka on eniten ystävän tarpeessa.**

Apukysymyksiä:

- Kerro jotain itsestäsi?
- Mikä sai sinut hakemaan Punaisen Ristin ystävää?
- Millainen on oma elämäntilanteesi?
- Minkälaista apua toivoisit? Koetko yksinäisyyttä?
- Minkälaista ystävää / toimintaa toivoisit? Toivotko saavasi henkilökohtaisen ystävän, jolla on samanlaisia kiinnostuksen kohteita? Haluaisitko verkkoystävän? Haluaisitko tulla vierailemaan kohtaamispaikassa (tms. mitä toimintaa alueella on, kerro vaihtoehdot)? Haluatko itse tulla vapaaehtoiseksi?
- Miten usein toivoisit ystävän vierailevan?
- Miten paljon tiedät entuudestaan Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnasta (pelisäännöt)?
- Onko lemmikkieläimiä?
- Käytätkö arjessa apuvälineitä?
- Muita toiveita ystävävapaaehtoiselle?
- Tupakoitko kotonasi sisällä? (voi tarjota ulkoiluystävätoimintaa vaihtoehtona)

Mikäli henkilö hakee läheiselleen ystävää, tässä apukysymyksiä kokonaistilanteen kartoittamiseen, joita voit käyttää:

- Lähtötilanteen kartoitus, mikä on tilanne, miksi toivot läheiselle ystävävapaaehtoista?
- Onko henkilö itse tietoinen, että haet hänelle ystävää? Onko hän itse halukas toimintaan?
- Minkä kuntainen henkilö on, kenelle haetaan ystävää?
- Onko sellaisia sairauksia, jotka vaikuttavat ystävätoimintaan? Mitä meidän pitäisi tietää?
- Onko muistisairas, onko tottunut vieraisiin?
- Onko henkilön kotona videovalvontaa, mistä vapaaehtoisen olisi hyvä tietää?

- Onko sellainen tilanne/tehtävä, että voi toimia tavallisen ihmisen taidoin?
- Mikä on läheisen viikkorytmi?
- Minkälainen on läheisen vastustuskyky? peruskunto?
- Tarvitseeko hän apuvälineitä? (esteettömyys asiat puheeksi)
- Pystyykö henkilö itse sopimaan tapaamiset?
- Saattokeikan ollessa kyseessä, onko lääkärin määräämää saattajapalvelua? Onko saattajamerkintä? (muistuta, että vapaaehtoinen ei ole autokuski eikä toimita ihmisten terveystietoja eri tahojen välillä) ks. kuljetusohje / ystävätoiminnan ohjeet
- Onko henkilö ollut laitoshoidossa ja palautettu kotiin?
- Mitä palveluja läheinen saa? Käykö kodinhoito?
- Pääseekö omainen mukaan haastatteluun?

Mikäli tulee haastava pyyntö, vapaaehtoinen voi aina kieltäytyä. Ihmistä ei kuitenkaan saa jättää heitteille, asiaa pitää aina punnita ja miettiä periaatteidemme näkökulmasta, ketään ei voida jättää auttamatta. Autetaan akuutissa hädässä, mutta pitää tehdä selväksi, että ammattilaisten tehtäviä ei saa korvata vapaaehtoisilla (kirjattu vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin), avun tarvitsijan pitää saada apua muualta. Pelisäännöt käytävä lävitse sekä vapaaehtoisen että ystävää pyytäneen kanssa (jos läheinen pyytää ystävää, käykää pelisäännöt hänen kanssaan myös). Tutustu myös Huoli ilmoituksen tekemiseen, siitä on erillinen ohjeistus.

Mieti vaihtoehtoja ja priorisoi

Ystävävälitys ei välitä vain kahdenvälisiä ystäviä, vaan ohjaa yksinäisyyttä kokevia muihin toimintamuotoihin. Jos avunpyytäjän tilanne sallii, kannattaa aktiivisesti tarjota ryhmiä ja kohtaamispaikkoja, joissa pääsee tutustumaan muihin ihmisiin ja rohkaista mukaan. Joillekin myös vapaaehtoiseksi ryhtyminen voi olla sopiva vaihtoehto.

Mikäli ystävävapaaehtoisia ei ole saatavilla, katso vinkit [täältä](#) mitä vaihtoehtoja voisi olla, kun ystävävälitys on ruuhkautunut. Kannattaa kertoa avoimesti siitä, että jonoa on ja ystävän saaminen saattaa kestää pitkäänkin.

Mikäli ystävävapaaehtoisia ei riitä kaikille on tärkeää, että **kahdenvälisiä ystäviä välitetään ensin eniten tarvitseville eli priorisoidaan avun tarpeen mukaan**. Priorisoinnissa voi asettaa etusijalle mm. heitä, jotka eivät pysty fyysisistä tai psyykkisistä rajoitteista johtuen osallistumaan toimintaan kodin ulkopuolelle.

Jos ystävääsiakkaita on paljon, eikä vapaaehtoisia löydy kaikille, kannattaa harkita myös ryhmän tai kohtaamispaikan perustamista. Ryhmässä tai kohtaamispaikassa ystävää pyytäneet saavat myös vertaistukea toisiltaan ja heitä kannattaa kannustaa tutustumaan toisiinsa ja tapaamaan ryhmän ulkopuolellakin. Vapaaehtoisilla on tärkeä rooli toimintaan osallistuvien tutustuttamisessa toisiinsa. Myös ystäväparitoiminnan asiakkaita voi rohkeasti tutustuttaa toisiinsa. Esim. ehdottaa ystäväasiakkaille toisen vapaaehtoisen ja asiakkaan yhteistä tapaamista.

Voitte hyödyntää myös Yksinäisyys puheeksi -työkalua. Jos työkalu antaa suuret pisteet sosiaalisesta yksinäisyydestä, asiakkaalle kannattaa tarjota ryhmätoimintaa tai jos tilanne ei ole liian vaikea, häntä voi kutsua myös vapaaehtoiseksi. On suositeltavaa, että vapaaehtoistoimintaan tullaan ensin tutustumaan muiden mukana esim. palvelutalovierailuilla.

Ystävävälittäjien materiaaleista löytyy Yksinäisyys puheeksi -työkalu. Työkalusta on tehty myös sähköiset versiot, linkit alla:

- <http://spr.fi/emotyksinaisyys> ja <http://spr.fi/sosyksinaisyys>

LIITE 1**YSTÄVÄTYYPPI**

Asiakkaan tai tämän edunvalvojan suostumus tiedon tallentamiseen

☐ Kahdenkeskinen ystävä

☐ Verkkoystävä

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Henkilötiedot

SUKUPUOLI ☐ Nainen ☐ Mies ☐ Muu

Etunimi:		Sukunimi:	
Katuosoite:	Postinumero:	Kaupunki:	
Puhelin:	Sähköposti:		
Puhelin:			
Syntymäaika: ____/____/____	Äidinkieli:		

KIELITAITO

☐ Suomi

☐ Somali

☐ Ruotsi

☐ Farsi

☐ Englanti

☐ Arabia

☐ Venäjä

☐ Ukraina

MUUT KIELET: _____

ASIAKASTYYPPI:

- | | |
|---|--|
| ☐ Lapsiperhe | ☐ Mielenterveyskuntoutuja |
| ☐ Omaishoitaja | ☐ Kehitysvammainen |
| ☐ Muistisairas | ☐ Maahanmuuttaja |
| ☐ Asiakas, jolla vamma tai rajoite | ☐ Laitoksessa |

MUITA TARKENTAVIA TIETOJA (esim. rajoitteen tyyppi)

ASIAKKAAN MIELENKIINNON KOHTEET

- | | | |
|--------------------------------------|--|---|
| ☐ Kulttuuri | ☐ Liikunta | ☐ Penkkiurheilu |
| ☐ Luonto | ☐ Kädentaidot | ☐ Eläimet |
| ☐ Ruuanlaitto | ☐ Matkailu | ☐ Tietokonepelit |
| ☐ Musiikki | ☐ Kauneudenhoito | ☐ Shoppailu |
| ☐ Lukeminen | ☐ Moottoriajoneuvot | ☐ Ulkoilu |

ASIAKKAAN MUUT MIELENKIINNON KOHTEET SEKÄ KOULUTUS JA TYÖTAUSTA

TOIVEET YSTÄVÄÄ KOHTAAN

☐ Asiakkaalle voidaan antaa useampia ystäviä

SUKUPUOLITOIVE

- ☐ Mies
☐ Nainen
☐ Muu

TOIVEIKÄ

- ☐ alle 18 v.
☐ 18–29 v.
☐ 30–45 v.
☐ 46–65 v.
☐ 66–79 v.
☐ 80 +

TOIVOTTU TAPAAMISAJANKOHTA / YHTEYDENPITOAJANKOHTA

☐ Arkena aamulla

TAPAAMISEN TIHEYS

☐ Arkena päivällä

☐ Arkena illalla

☐ Kerran viikossa

☐ Viikonloppuisin aamulla

☐ Kerran kahdessa viikossa

☐ Viikonloppuisin päivällä

☐ Kerran kuukaudessa

☐ Viikonloppuisin illalla

☐ Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

AIKAAN LIITTYVÄT TARKENNUKSET JA MUUT MUISTIINPANOT:

Verkkoystävän viestintävälineet:

Mahdollisen yhteyshenkilön yhteystiedot:

Etunimi:	Sukunimi:	
Katuosoite:	Postinumero:	Kaupunki:
Puhelin:	Sähköposti:	
Syntymäaika: ____/____ ____	Suhde asiakkaaseen	

MAHDOLLINEN MUU YHTEYSHENKILÖ JA YHTEYSTIEDOT:

LYHYT KUVAUS (NÄKYVÄ YSTÄVÄLITYKSESSÄ)

☐ Haastattelu tehty

Haastattelijan nimi: _____

Haastattelun pv ____/____ 20____

Tauolla

Lisätietoja tauosta: _____

Tauolla olon päättymisen: _____

☐ Suositellaan ryhmätoimintaan

☐ Ei sovellu Punaisen Ristin periaatteiden mukaiseen toimintaan

Muistiinpanot:
