



Ystävän apuri

Palveluihin ohjaamisen opasvihko ikäihmisen ystävälle

Ystävätoiminnan alueellisen tuen kehittämisprojekti 2012-



Oppaan sisällöstä:

Opas on tarkoitettu Punaisen Ristin ystävinä toimiville vapaaehtoisille haastavien asiakastilanteiden tueksi. Oppaaseen on kerätty asioita ikäihmisen kanssa toimimisen näkökulmasta. Opas tarjoaa ohjeita niiden tilanteiden tunnistamiseen, jolloin asiakas tarvitsee ammattimaista apua.

Opasta on rakennettu yhdessä Länsi-Suomen piirin ystävätoiminnan ystävien kanssa heidän tarpeistaan ja kokemuksistaan käsin. Ystäväryhmätapaisissa ja Ystävätoiminnan aluetapaamisissa on kartoitettu ystävien kokemia haastavia tilanteita ystäväsuhteissa, joiden pohjalta on rakennettu palveluihin ohjaamisen toimintamallia.

Ystävällä tarkoitetaan vapaaehtoista.

Asiakkaalla tarkoitetaan ystävää tarvitsevaa.

Seinäjoki, 2014

Sisältö: Teija Matalamäki

Julkaisija: Ystävätoiminnan alueellisen tuen kehittämisprojekti 2012-
Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri

Valmistettu Raha-automaattiyhdistyksen tuella

Oppaan sisältö:

YSTÄVÄLLE.....2

Sinä olet tärkeässä tehtävässä
Ystävä
Ystävän apuri – opas auttaa sinua

PALVELUIHIN OHJAAMINEN.....3

Palveluihin ohjaaminen - yksi auttamisen muoto
Palveluihin ohjaaminen - mihin tarvitaan
Palveluihin ohjaamisen prosessi

PUHEEKSI OTTAMINEN.....6

Milloin on aika ottaa asia puheeksi
Kunnioittava puheeksi ottaminen
Ratkaisukeskeinen lähestymistapa

PAIKALLISIA YHTEYSTIETOJA.....8

YSTÄVÄLLE

Sinä olet tärkeässä tehtävässä

Olet Punaisen Ristin ystävä, olet vapaaehtoinen ja mukana tärkeässä toiminnassa. Punaisen Ristin ystävätoiminta tarjoaa läsnäoloa, tukea ja mielekästä tekemistä kotona ja laitoksissa asuville ihmisille. Ystävätoiminnalla lievitetään yksinäisyyttä ja lisätään turvallisuutta. Ystävätoiminta perustuu paikallisiin tarpeisiin ja sitä toteutetaan Punaisen Ristin paikallisosastoissa. Antamasi aika on arvokasta. On hienoa että olet tässä mukana, KIITOS Sinulle!

Ystävä

Toimit ystäväenä tavallisen ihmisen taidoin. Vapaaehtoistoiminnan pelisäännöt ja Punaisen Ristin periaatteet ohjaavat sinua tehtävässäsi.

Sinulla on oikeus saada opastusta siihen, miten toimia ja keneen ottaa yhteyttä ystäväsuhteen haastavissa tilanteissa. Saat tukea osastosi ystävätoiminnan yhteyshenkilöltä, ystävävälittäjältä, vastuukouluttajalta sekä piirin sosiaalipalveluista vastaavalta työntekijältä.

Ystävävälittäjä _____ puh. _____

Ystävän apuri - opas auttaa sinua

- hahmottamaan palveluihin ohjaamisen paikat omassa tehtävässäsi
- löytämään tietoa ja toimintatapoja haastaviin tilanteisiin
- ottamaan puheeksi ja ohjaamaan asiakasta tarkoituksenmukaisesti
- löytämään tärkeimpiä yhteystietoja palveluihin ohjaamista varten
- näkemään palveluihin ohjaamisen yhtenä auttamisen muotona

PALVELUIHIN OHJAAMINEN

Palveluihin ohjaaminen - yksi auttamisen muoto

Ystävän voi olla vaikeaa kieltäytyä asiakkaan pyynnöstä jonkin asian tai palvelun tekemiseen.

Ystävän voi olla vaikeaa ottaa puheeksi havaitessaan asiakkaan elämänlaatuun heikentävästi vaikuttavia asioita.

Ystävän voi olla vaikeaa toimia havaitessaan ystäväsuhdetta kuormittavia tekijöitä.

Palveluihin ohjaaminen voi olla tällöin oikea auttamisen muoto.

Palveluihin ohjaaminen antaa vapaaehtoiselle tukea ystävänä toimimiseen ja omaan jaksamiseen.

Palveluihin ohjaaminen on ennaltaehkäisevää toimintaa.

Palveluihin ohjaaminen - mihin tarvitaan

Yksinäiset ihmiset ovat erilaisissa elämäntilanteissa. Toisille sopii tueksi Punaisen Ristin vapaaehtoinen ystävä. Joskus tulee eteen tilanteita joihin tarvitaan ensisijaisesti ammatillista tukea.

Ystävä tarvitsee palveluihin ohjaamisen osaamista

- o ystäväsuhteen muuttuvissa tilanteissa vapaaehtoisavun tarpeen arviointiin
- o asiakkaan ohjaamiseen eri palveluihin

Palveluihin ohjaaminen on asiakaslähtöistä

Palveluihin ohjaamisessa korostuu asiakkaan tarpeet, hän on päättävä osapuoli. Sinun tehtäväsi on ohjata ja tukea. Kun havaitset ongelman, ota asia puheeksi asiakkaan kanssa mahdollisimman pian. Kannusta asiakasta itse hoitamaan asiaa eteenpäin. Voit tukea häntä siinä tai tarvittaessa tehdä sen hänen puolestaan, jos olette niin yhdessä sopineet. Jos asiakkaalla on omaisia, on syytä keskustella asiasta heidän kanssaan ennen yhteydenottoa palvelua tarjoavaan tahoon. Kysy lupa asiakkaalta yhteydenottoa varten. Yhteydenoton palvelua tarjoavaan tahoon voi tehdä myös omainen.

Palveluihin ohjaaminen tapahtuu tavallisen ihmisen taidoin

Kaikkiin asiakkaan pyyntöihin et voi vastata. On asioita jotka kuuluvat ammattilaisten hoidettaviksi. Palauta mieleesi ystävätoiminnan pelisäännöt, ensitapaamisessa sovitut asiat ja pidä kiinni omista rajoistasi. On tärkeää että tiedostat, että asiakas on itse vastuussa hyvinvoinnistaan. Sinä olet ystävä, sinä olet tavallinen ihminen, sinä olet rinnallakulkija.

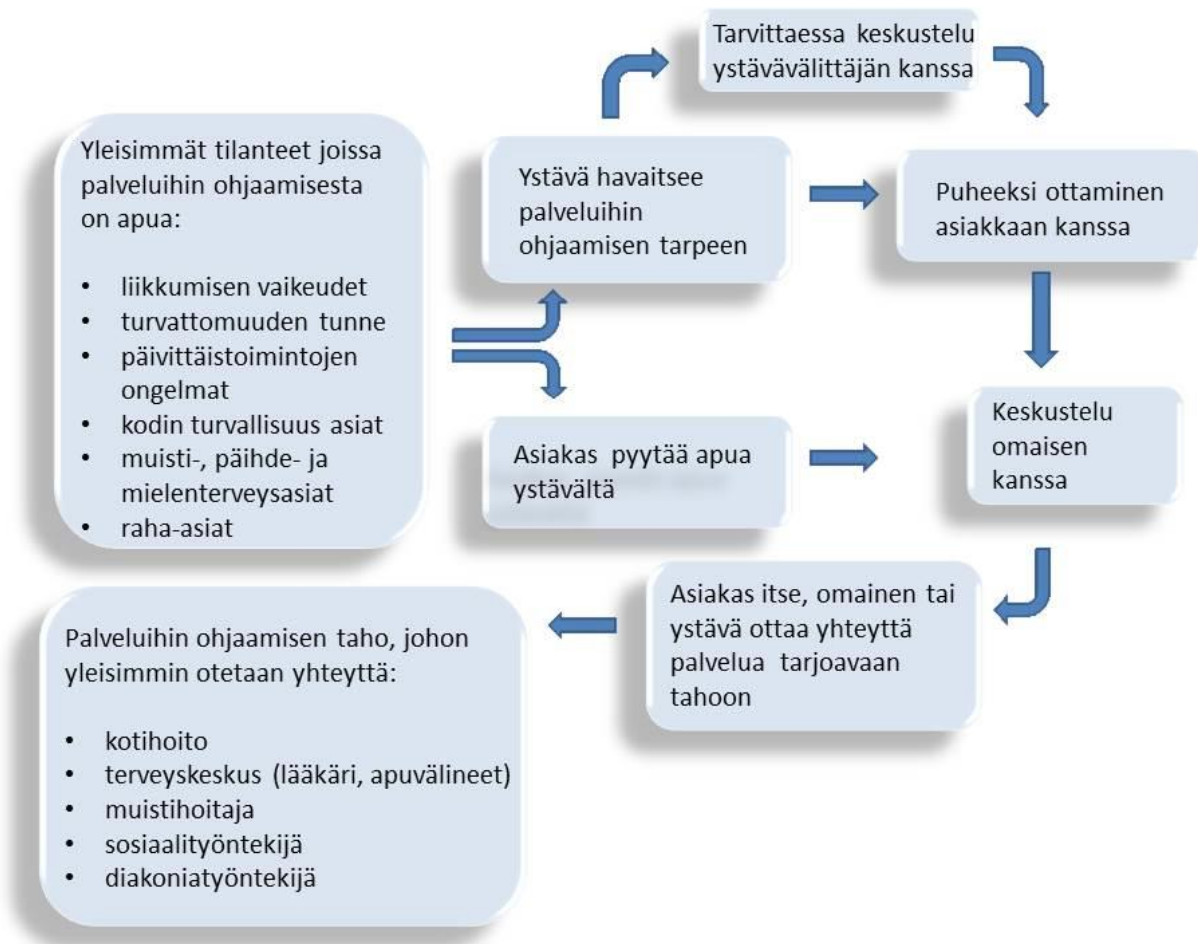
Palveluihin ohjaaminen on omatoimisuutta tukevaa

Ethän auta avuttomaksi. Asiakkaan edunmukaista on miettiä yhdessä sopivia vaihtoehtoja eri toimintoihin. Tarjolla on monenlaista tukea ja toiminnanmuotoa, niistä saa tietoa mm. kunnan palveluoppaasta johon voitte yhdessä tutustua. Voit esimerkiksi itse lähteä tueksi kauppareisulle. Rohkaise, houkuttele ulos ja saattele ”kynnyksen yli”. Pyrkimyksenä on nostaa asiakkaan elämänlaatua.

Palveluihin ohjaaminen on yksilöllistä

Palveluihin ohjaamisessa voi tulla vastaan herkkiä asioita, jotka vaativat erityistä hienovaraisuutta (esimerkiksi muisti-, mielenterveys- ja päihdeasiat). On hyvä miettiä sopivaa tapaa ottaa asia puheeksi, sillä voi olla ratkaiseva vaikutus asioiden etenemiseen.

Palveluihin ohjaamisen prosessi



Ongelmatilanteissa on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä ystävälittäjään.

PUHEEKSI OTTAMINEN

Jos havaitset asiakkaallasi palveluihin ohjaamisen tarpeen, on se tärkeää ottaa puheeksi toista loukkaamatta. Asioihin ei tule muutosta, jos niiden olemassaoloa ei tiedosteta. Puheeksi ottaminen perustuu siis vapaaehtoisen tekemiin havaintoihin.

Puheeksi ottamisen aihe voi olla jokin konkreettinen asia – esimerkiksi liika alkoholinkäyttö, masennus, väsyminen tai selviäminen puolison kuolemasta. Tai se voi abstraktimpi kokemus – esimerkiksi asiakkaan muuttunut olemus tai luonne.

Milloin on aika ottaa asia puheeksi

- kun asiakas vaikuttaa esimerkiksi huolestuneelta, ahdistuneelta tai poissaolevalta
- kun huomaat itse jotain tavallisuudesta poikkeavaa
- kun asiakas yrittää selvästi kertoa jotain, mutta ei saa asiaa kerrottua
- kun koet jonkin asian huolestuttavana

Huoli kannattaa ottaa puheeksi varhain, heti kun asia alkaa askarruttaa. Tarvittaessa voit keskustella asiasta ystävälittäjän kanssa. On eri tapoja ottaa asia esille. Huoli on helpompi nostaa esille kun käyttää tapoja, jotka lisäävät luottamusta.

- Mieti etukäteen tahoja, joista voisi tarvittaessa saada ammattiapua.
- Tuo esille oma huolesi. Ole kunnioittava, kuuntele. Anna positiivista palautetta.
- Ohjaa eteenpäin.

Kunnioittava puheeksi ottaminen

Ota esiin oma huolesi aidosti ja vilpittömästi ja pyydä apua sen huojen-
tamiseen. Avunpyyntöön vastataan tavallisesti tarjoamalla apua.

Kun lähestyt asiakasta kunnioittavalla tavalla, joka ei loukkaa, ja pyydät
häntä yhteistyöhön, huomaat että hänen reaktionsa ovat odotettua
myönteisempiä. Samalla kynnyksellä ottaa asiat puheeksi madaltuu.

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa

Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa asiakasta autetaan toimimaan
hänelle luontevalla tavalla hänen omien tavoitteidensa hyväksi.

Tässä lähestymistavassa arkiset tavoitteet ovat merkittävässä asemassa.
Arkiset tavoitteet ovat asiakkaan näkökulmasta tärkeitä, pieniä, konk-
reettisia ja mahdollisia. Ne aloittavat jotain parempaa ja sisältävät jotain
uutta.

Tavoitteita asettaessaan asiakas pohtii mahdollisuutensa, riskit, koke-
muksensa, elämänarvot ja tiedot. Ratkaisut löytyvät suuntaamalla huo-
mio resursseihin ja tulevaisuuteen.

Voit tukea ja ohjata eteenpäin
mutta
et voi ratkaista tilanteita
toisen puolesta

PAIKALLISIA YHTEYSTIETOJA

TERVEYSASIAT

Terveyskeskus

- ambulanssi 112
- päivystys _____
- apuvälineet _____
- sairaanhoitaja/terveydenhoitaja _____

Kotihoito

- kotihoidon vastaava työntekijä _____
(ateriapalvelu, turvapuhelin)
- omaishoidon vastaava työntekijä _____

Muisti

- muistihoitaja _____
- muistiyhdistys _____

Kriisi

- valtakunnallinen
kriisipuhelin 01019 5202
- Mobile _____
- sosiaalipäivystys _____
- mielenterveyshoitaja _____

RAHA-ASIAT

Sosiaalitoimisto/sosiaalityöntekijä _____

Diakoniatyöntekijä _____

Ruoka-apu _____

KELA _____

Huomioithan
että meillä jokaisella on
auttamisvelvollisuus henkeäuhkaavissa tilanteissa!

YLEINEN HÄTÄNUMERO: 112

Muistiinpanoja:

[illegible]

Ystävätoimintaa ohjaa Punaisen Ristin periaatteet

INHIMILLISYYS

TASAPUOLISUUS

PUOLUEETTOMUUS

RIIPPUMATTOMUUS

VAPAAEHTOISUUS

YKSEYS

YLEISMAAILMALLISUUS