

Pikaperehdytys osaston ystävälittäjälle

4/2026

Ystävälittäjän rooli

Vapaaehtoisilla ystävillä on tärkeä rooli Punaisen Ristin työssä yksinäisyyden lievittämiseksi. Ystävälittäjänä edistät osastossasi monimuotoista ystävöimintää ja mahdollistat sen, että mahdollisimman moni yksinäinen saa iloa arkeensa.

Tehtäviisi kuuluu yhdistää ystävöiminnan vapaaehtoiset ja ystävää pyytäneet. Lisäksi kerrot yhteyttä ottaneille, millaista muuta toimintaa osastossa on tarjolla, kuten ryhmätöimintää ja kohtaamispaikkoja. On tärkeää huolehtia siitä, ettei ystävälitys ruuhkaudu. Ystävää pyritään ohjaamaan ensisijaisesti niille, joiden avuntarve on suurin. Jonossa oleville tulee myös pyrkiä tarjoamaan muuta toimintaa esimerkiksi ryhmä- ja kohtaamispaikkatoimintaa.

On tärkeää, että ystävälittäjä ei hoida tehtävänsä yksin, vaan olet osa osaston ystävälittäjien tiimiä. Mikäli tiimiä ei vielä ole, sellainen on erittäin suositeltavaa luoda.

Ystävälittäjän tehtävät

- **Vapaaehtoisten kontaktointi ja tuki**

- Kontaktoida ja vastaanottaa uudet ystävöiminnan vapaaehtoiset
- Varmistaa, että vapaaehtoiset ovat käyneet ystäväkurssin ja kerrata ystävöiminnan pelisäännöt
- Haastatella uudet vapaaehtoiset ja varmistaa, että vapaaehtoinen on tehnyt Oma profiiliin ja Ystäväprofiiliin OMA Punaisen Ristin sähköiseen ystävälitysjärjestelmään
- Etsiä vapaaehtoiselle sopiva ystävääsiakas tai ohjata ystävävapaaehtoinen häntä kiinnostavan ystävöiminnan muodon pariin (esim. ryhmätöiminta).
- Olla mukana tai hankkia kokenut vapaaehtoinen mukaan ystäväparin ensimmäiselle tapaamiselle (paikkakuntakohtaista)
- Pitää yhteyttä vapaaehtoisiiin, tarkistaa esim. tilanne puolivuositain molemmilta
- Ohjeistaa vapaaehtoista omien yhteystietojen antamisesta. Toimia viestinviejänä vapaaehtoisen ja asiakkaan välillä.
- Tukea vapaaehtoisia yhdessä muun ystävälitystiimin kanssa ja selvittää ongelmatilanteet ja auttaa tarvittaessa esim. huoli-ilmoituksen tekemisessä.
- Varmistaa, että vapaaehtoiset saavat tietoa ystävävapaaehtoisten tapaamisista ja koulutuksista.

- **Asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen**

- Ottaa vastaan uudet asiakkaat ja ystäväpyynnöt ja kirjata ne sähköiseen ystävälitysjärjestelmään, mikäli asiakas ei ole tehnyt sitä itse. Varmistaa, että asiakas ymmärtää ja antaa suostumuksen henkilötietojensa tallentamiseen. Jos asiakas ei pysty itse antamaan suostumusta, välittäjä vastuuttaa ystäväpyynnön tehnyttä informoimaan asiakasta säännöistä ja henkilötietojen tallentamisesta rekisteriin.
- Varmistaa, että asiakkaalla on oikea tieto ystävävapaaehtoisen tehtävistä käymällä lävitse ystävöiminnan pelisäännöt.
- Etsiä asiakkaalle sopiva vapaaehtoinen (kun vapaaehtoinen löytyy, kontaktoi ensin vapaaehtoinen ja kerro minkälainen asiakas on löytynyt, sen jälkeen ota yhteyttä asiakkaaseen).



- Täyttää tarvittaessa (jos asiakas haluaa) Olet saanut Punaisen Ristin ystävä -lomakkeen, joka jää asiakkaalle.
- Pitää yhteyttä asiakkaisiin, tarkistaa esim. tilanne puolivuositain molemmilta
- Ohjata asiakkaita muun avun piiriin, jos heitä ei voida auttaa ystävätoiminnasta.

- **Hallinnolliset tehtävät**

- Huolehtia ystävävälityksen tietosuojasta erillisen ohjeen mukaisesti
- Huolehtia, että ystävävälityksellä on tarvittavat laitteet (tietokone/puhelin, välitystoimintaa ei tule hoitaa omasta emailista tai puhelimesta).
- Huolehtia, että sähköinen ystävävälitys on ajan tasalla ja päivittää sitä säännöllisesti (esim. kirjata kun jonossa olevat on kontaktoitu uudelleen)
- Selvittää alaikäisten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostausta erillisen ohjeen mukaisesti
- Varmistaa, että osastossa on Etsivän työn kortteja/esitteitä ja jakaa niitä vapaaehtoisille, jotka voivat jakaa niitä eteenpäin verkostoilleen.

- **Välitystiimi nimeää keskuudestaan 1-2 vastuuvälittäjää, joiden tehtävänä on huolehtia, että:**

- Välittäjätiimin jäsenet tietävät oman tehtävänsä ja tehtävät jakautuvat tasapuolisesti välittäjätiimin jäsenen kesken.
- Välittäjäoikeudet ovat ajan tasalla sähköisessä välitysjärjestelmässä
- Toiminnasta poisjääneiden asiakkaiden ja vapaaehtoisten tiedot poistetaan lopullisesti järjestelmästä
- Välityksen yhteystiedot ja aukioloajat ovat ajan tasalla ystävävälitysjärjestelmässä, josta tiedot päivittyvät automaattisesti SPR:n nettisivuille apua tarvitsevien saataville.

Tukea ystävävälittäjälle antavat

- Osaston hallitus
- Osaston muut ystävävälittäjät
- Osaston ystävätoiminnan yhteyshenkilö
- Osaston ystävätoiminnan muut vastuuvapaaehtoiset, niin sanottu ystävätoiminnan tiimi
- Piirin osastolle nimeämä kummi
- Sosiaalisesta hyvinvoinnista vastaavat työntekijät piirissä
- Keskustoimiston valtakunnallinen tuki yvtuki@redcross.fi

Salassapito ja vaitiolo

- Ystävävälittäjä sitoutuu tehtävässään noudattamaan Suomen Punaisen Ristin eettisiä ohjeita vapaaehtoisille: [Ettinen, vastuullinen, ilmastoystävällinen ja turvallinen vapaaehtoistoiminta - Punainen Risti](#)
- Ystävävälitysten toimintaa ohjaavat seuraavat tietosuojaselosteet:
 - [Tietosuojaseloste – Vapaaehtoiset](#)
 - [Tietosuojaseloste – Ystävätoiminnan asiakkaat](#)

Tärkeää tietoa

- Vapaaehtoisten verkkopalvelu: <https://vapaaehtoistieto.punainenristi.fi/ystavatoiminta/ystavavalittajat>

Ystävälittäjän koulutuspolku

- Verkkoperehdytys Punaiseen Ristiin + Ystäväkurssi
- Ystävälittäjäkoulutus
- Piirin järjestämät tapaamiset ja koulutukset
- Valtakunnallinen ystävälittäjien tapaaminen

Myös suositeltavia

- Ystävätoiminnan täydennyskoulutukset
- Henkisen tuen perus- ja jatkokurssit