

Ystävääsiakas - haastatteluvinkkejä

Mikäli **ystäväpyyntö** tulee puhelimitse ja käytössä on sähköinen ystävävälitysjärjestelmä, **täytä asiakkaan henkilötiedot suoraan Omaan sähköiselle lomakkeelle**. 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 ystävätoimintaan liittyvään yhteydenpitoon.

Löytääksesi mahdollisimman sopivan ystävävapaaehtoisen tai toimintamuodon asiakkaalle, on hyvä huomioida alla olevia asioita. **Alla haastattelun tueksi kysymyksiä, joita voit hyödyntää haastattelussa**. 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 kiireellisimmän 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)

Ystäväpyyntö voi myös tulla välikäden kautta, omaiselta tai läheiseltä. Alla apukysymyksiä kokonaistilanteen kartoittamiseen:

- 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)
- Onko henkilö ollut laitoshoidossa ja palautettu kotiin?
- Mitä palveluja läheinen saa? Käykö kodinhoito?
- Pääseekö omainen mukaan haastatteluun?

HUOM. Mikäli ystäväpyyntölomake täytetään läheisen antamien tietojen perusteella, varmista läheiseltä, että tietojen tallentamiseen on saatu suostumus ystäväasiakkaalta. Ystävävälittäjän tulee aina myös haastatella henkilökohtaisesti ystäväasiakas.

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. **Pelissäännöt ja vaitiolovelvollisuus tulee käydä huolellisesti lävitse sekä vapaaehtoisen että ystävää pyytäneen kanssa (jos läheinen pyytää ystävää, käykää pelissäännöt lävitse myös hänen kanssaan).**

Mieti vaihtoehtoja ja priorisoi

Ystävävälitys ei välitä vain kahdenvälisiä ystäviä, vaan ohjaa yksinäisyyttä kokevia myös muihin toimintamuotoihin. Jos ystävää pyytäneen 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 ystäväasiakkaita 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>