



Punainen Risti
Röda Korset



MONIMUOTOISEN YSTÄVÄTOIMINNAN KÄSIKIRJA

Sisältö

JOHDANTO.....	3
YSTÄVÄTOIMINNAN PELISÄÄNNÖT	4
YSTÄVÄTOIMINNAN OHJEISTUKSIA	6
Ystävätoimintaa kasvokkain ja verkossa	6
Asiakkaan kanssa liikkuminen ja saattaminen	6
Asiakasystävän asioiden hoitaminen	7
Koirat ystävätoiminnassa.....	7
Haastavat tilanteet ja puheeksi ottaminen	8
Palveluun ohjaus	8
Huoli-ilmoituksen tekeminen.....	9
Lastensuojeluilmoitus	10
Itsetuhoinen asiakas – miten toimia	10
Rikostaustan selvittäminen	12
Toiminnasta aiheutuneet kulut ja taloudellinen tuki toiminnalle.....	13
Osastoavustukset.....	13
Sivis-tuki	13
Ystävävälityksen tietosujoaohje ja ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaseloste	14
Vakuutukset	14
YSTÄVÄTOIMINNAN MATERIAALEJA SEKÄ MUITA HYÖDYLLISIÄ SIVUSTOJA.....	15

JOHDANTO

Käsissäsi on ystävätoiminnan käsikirja, jonka tarkoituksena on helpottaa erityisesti ystävävälittäjien ja -välitystiimien työtä vapaaehtoisten ystävien opastuksessa ja tuessa.

Käsikirjaan on koottu suurin osa ystävätoiminnan ohjeistuksista ja se, mitä materiaalista ei löydy, löytyy vapaaehtoistiedon ystävätoiminnan ja ystävävälittäjien sivuilta. Ohjeet ovat konkreettisia toimintaohjeita esimerkiksi, kuinka toimia haastavissa tilanteissa.

Käsikirjan loppuun on koottu linkkejä, joiden kautta pääset käsiksi ystävätoiminnan materiaaleihin. Jos käytössäsi on paperiversio, niin esimerkiksi googlaamalla linkkien nimet pääset oikeiden materiaalien jäljille (materiaalit löytyvät Vapaaehtoistiedon SPR Ystävätoiminta ja Ystävävälittäjät sivustoilta). Ja lopuksi löydät vielä linkkejä muiden järjestöjen sivuille, jotka voivat olla ystävätoimissa hyödyllisiä.

Mikäli havaitset käsikirjassa vanhentunutta tietoa tai kaipaat sinne vielä esimerkiksi jotain tiettyä ohjeistusta, olethan yhteydessä Punaisen Ristin keskustoimiston sosiaalisen hyvinvoinnin työntekijöihin. Yhteystiedot löydät Punaisen Ristin kotisivuilta <https://www.punainenristi.fi/yhteystiedot/> Hyvinvoinnin ja järjestökehityksen linjan alta.

YSTÄVÄTOIMINNAN PELISÄÄNNÖT

Tavallisen ihmisen taidoin

Punaisen Ristin ystävät toimivat asiakkaan tukena tavallisen ihmisen taidoin ja voimavaroin. Ystävätoimijat eivät tee ammattilaisen työtehtäviä, vaikka heillä olisi tähän osaamista (esim. hoitotyö, siivous, remontit). Sekä ystäväasiakkaan että vapaaehtoisen kannalta on olennaista, että vuorovaikutuksessa säilyy vapaaehtoisuuden tunne eikä siinä ole sosiaali- tai terveystoimen asiakastyön piirteitä. Ystävä on läsnä, juttelee ja kuuntelee, lähtee seuraksi ulkoilemaan, kaupungille tai vaikkapa elokuviin.

Palkattomuus

Ystävätoiminnasta ei makseta vapaaehtoiselle palkkaa ja ystävätoiminta on asiakkaalle maksutonta. Ystäväasiakkaalta ei vastaanoteta rahaa tai muutakaan korvausta.

Vapaaehtoisuus

Jokainen tulee mukaan vapaaehtoisesti, omasta halustaan. Jokainen saa valita itselleen sopivan toimintamuodon ja paljonko käyttää siihen aikaa. Vapaaehtoinen voi valita tehtävänsä niin, että se tuottaa hänelle iloa ja hyvää mieltä, ja tehtävää voi halutessaan vaihtaa. Jokaisella on oikeus sanoa ”ei” sellaiselle pyynnölle tai tehtävälle, joka tuntuu liian vaativalta, sopimattomalta tai epämiellyttävältä.

Luotettavuus

Vapaaehtoinen on luotettava. Vaikka ihmiset ovat mukana vapaaehtoisesti, he ovat sitoutuneet tekemään sen, minkä ovat luvanneet. Omista voimavaroista on huolehdittava siten, ettei lupaa enemmän kuin pystyy ja ehtii, vaan käyttää vapaaehtoistoimintaan aikaa ja energiaa sen verran kuin itselle sopii. Ystävätoiminnassa luotettavuus syntyy siitä, että sovituista tehtävistä, aikatauluista ja tapaamisajankohdista pidetään kiinni. Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan hyvien käytöstapojen mukaisesti ajoissa. Lopettamisesta tai esteestä tulee ilmoittaa ystävälittäjälle.

Vaitiolotaito ja luottamuksellisuus (huom. myös sosiaalisessa mediassa!)

Punaisen Ristin ystävänä olet vaitiolovelvollinen. Toiminta on kummankin osapuolen kannalta luottamuksellista, eikä vapaaehtoinen saa kertoa ystäväasiakkaan asioita ulkopuolisille ilman tämän suostumusta. Vaitiolovelvollisuus sitoo myös sosiaalisessa mediassa ja ystävyysuhteen päätyttyä.

Ongelmatilanteissa huolensa voi kuitenkin ilmaista ystävälittäjälle tai toiminnasta vastaavalle työntekijälle. Vapaaehtoisen ei tule kantaa huolta ja vastuuta yksin. Asioita voi pohtia myös ehdottoman luottamuksellisesti yhdessä muiden ystävätoiminnassa mukana olevien kesken.

Puolueettomuus

Ystävänä tärkein tehtäväsi on tukea ja kuunnella, ja mahdollisessa hankalassa tilanteessa voitte yhdessä pohtia ratkaisuja. Vapaaehtoinen ei asetu kenenkään puolelle eikä sekaannu muiden välisiin ristiriitoihin. Puolueettomuus-pelissäännön mukaan järjestön toiminnassa ei myöskään oteta kantaa esimerkiksi uskontoon tai politiikkaan. Vapaaehtoistoiminnassa autetaan eniten apua tarvitsevaa maailmankatsomuksesta, uskonnosta, kielestä tai ihon väristä riippumatta.

Toimintaa tarvitsijan ehdoilla

Apua annetaan tarvitsijan ehdoin. Vapaaehtoisen on kunnioitettava asiakkaan itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Vapaaehtoinen ei voi tehdä päätöksiä toisen puolesta, vaan hän kulkee rinnalla, kuuntelee ja tukee.

Tasa-arvoisuus

Ystävätoiminta on ihmisten välistä vuorovaikutusta, jossa on keskeistä osapuolten välinen kunnioitus ja tasa-arvo. Ystävät kohtaavat toisensa keskenään tasavertaisina, joskin erilaisina. Toiminnassa jokaista arvostetaan ja kunnioitetaan sellaisen kuin hän on, ja jokaisen ajatukset otetaan huomioon.

Toiminnan ilo

Vapaaehtoistoiminta tuottaa iloa ja hyvää mieltä siinä mukana oleville. Toiminta on yhteistä, vapaaehtoista ja positiivista, joten sen lähtökohtien tulisi olla myönteiset. Vapaaehtoistoiminta ei saisi muodostua ikäväksi pakoksi, vaan sen tulisi tuottaa iloa kaikille osapuolille. Vapaaehtoinen voi halutessaan lopettaa tehtävässä.

Vapaaehtoisella ystävällä on oikeus

- osallistua taitojensa ja kiinnostuksensa mukaisiin vapaaehtoistehtäviin SPR:n vapaaehtoistoiminnassa
- tehtävässä tarvitsemaansa koulutukseen, tietoon, ohjaukseen ja tukeen
- osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen sekä jäsenenä vaikuttaa päätöksentekoon
- turvalliseen toimintaympäristöön
- saada ja antaa palautetta ja kokea arvostusta
- mahdollisuuteen kehittyä vapaaehtoisena.

Vapaaehtoisella ystävällä on velvollisuus

- toimia Punaisen Ristin arvojen ja periaatteiden, SPR:ssä hyväksytyjen suuntaviivojen ja sääntöjen mukaisesti
- sitoutua toimintaan siltä osin kuin on vapaaehtoisesti ja sovitusti lupautunut
- osallistua tehtävän edellyttämään perehdytykseen ja koulutukseen
- tiedottaa toiminnassa havaitsemistaan puutteista tai vaaroista
- sitoutua kulloinkin tehtävän edellyttämään vaitioloon.

YSTÄVÄTOIMINNAN OHJEISTUKSIA

Ystävätoimintaa kasvokkain ja verkossa

Vapaaehtoisena ystävänä voi toimia joko kasvokkain tai verkossa. Verkkoystävä vapaaehtoinen voi käydä kahdenkeskisiä, anonyymejä keskusteluja yhdessä ystävänsä kanssa valitsemallanne tavalla, sähköpostiviestein tai keskustelusovelluksissa. Verkkoystävyys ei katso aikaa tai paikkaa.

Vapaaehtoiseksi verkkoystäväksi pääsee suorittamalla ystäväkurssin ja verkkoauttajana Punaissä Ristissä itseopiskelu materiaalin Kompassi oppimisympäristössä. Kun vapaaehtoinen on käynyt koulutukset, hän pääsee täyttämään verkkoystäväprofiilikortin.

Lisätietoja: [Ystävänä verkossa - Punainen Risti](#)

Verkkoystävätoiminta on täysin koordinoitu keskustoimistolta ja verkkoystävävälitys on oma välityksensä. Välittäjän tehtäväksi jää tiedottaa toiminnasta, niin vapaaehtoisille kuin ystävää etsiville.

Verkkoystäväpyynnön voi jättää täällä: www.punainenristi.fi/verkkoystava
Kasvokkaisen ystäväpyynnön voi jättää täällä: www.punainenristi.fi/ystavavalitys

HUOM! On erittäin tärkeää, että ystävävälityksen yhteystiedot ovat ajan tasalla sähköisessä välitysjärjestelmässä, sillä ne näkyvät valtakunnallisilla sivuilla ystävää hakeville.

Asiakkaan kanssa liikkuminen ja saattaminen

Ystävän kanssa voi liikkua haluamallaan tavalla eri tilaisuuksissa ja eri kulkuvälineillä. Lähtökohtaisesti toiminnasta ei tule kummallekaan osapuolelle kuluja. Vähäiset kulut kuten paikallisliikenne- tai kahvilakulut maksetaan itse.

Ystävätoiminnan vapaaehtoiset toimivat myös usein saattajina (kertaluontoisesti tai vakituisesti) asiakkaille. Saattokeikan suositeltu enimmäispituus on neljä tuntia.

Useimmiten saattava vapaaehtoinen pääsee taksin tai muun kuljetuksen mukana ilmaiseksi edestakaisin. Kelan ohjeistuksen mukaan saattajan matkoja voidaan toisinaan korvata tällaisissa tapauksissa. Aina ei näin kuitenkaan ole, ja voi olla, että saatettava jää sairaalaan ja vapaaehtoisella ei ole paluukyytiä.

Valtakunnallisen kulukorvausohjeen mukaisesti, **vapaaehtoisella on mahdollisuus saada kulukorvaus matkoista, jos tilanne on perusteltu ja etukäteen sovittu.**

Saattokeikat voivat tulla nopeallakin aikataululla ja etukäteen sopiminen jokaisen tapauksen kohdalla ei ole aina mahdollista. Mikäli osastolla on saattajatoimintaa osaston ystävätoiminnasta vastaavan henkilön olisi hyvä käydä kulukorvausohje läpi vapaaehtoisten ja osaston hallituksen/taloudesta vastaavan kanssa ja pohtia käytäntö etukäteen, eli miten näissä tilanteissa toimitaan. Vapaaehtoisten on tärkeää tietää, että kulujen korvaaminen poikkeustapauksissa tulee olla perusteltua ja jollakin tavoin ennalta sovittua.

Mikäli asiakas on terveydentilansa takia sellaisessa kunnossa, että hänen kanssaan liikkumiseen tarvitaan ammattilaista, ei tehtävä kuulu ystävätoiminnan vapaaehtoiselle. Vapaaehtoinen toimii asiakkaan seurana, ei hoitajana. Vapaaehtoisen tehtävänä ei myöskään ole huolehtia asiakkaan terveystietojen kuljettamisesta tai selvittää asiakkaan arkaluonteisia (esim. terveydentila) asioita tämän puolesta.

Lisätietoa: [ohje-ystavaasiakkaiden-saattaminen.pdf](#)

Asiakasystävän asioiden hoitaminen

Vapaaehtoiset eivät hoida asiakkaidensa raha-asioita. Suosituksena on, että vapaaehtoiset eivät myöskään auta asiakasta viranomaisille lähetettävien lomakkeiden / hakemusten täyttämässä. Punainen Risti ei voi olla vastuussa vapaaehtoisten tekemistä mahdollisista virheistä lomakkeiden täyttämässä. Vapaaehtoinen voi auttaa asiakasta selvittämään, mistä löytyy apua lomakkeiden täyttöön.

Asiakkaat eivät myöskään auta asiakasta kirjautumaan verkkopankkiin tai muuhun verkkopalveluun, jossa he voivat saada selville asiakkaan salasanaja tai muita tunnistetietoja.

Vapaaehtoiset voivat kuitenkin antaa yleisluontoista tukea ja opastusta erilaisten verkkopalveluiden käytössä (esim. verkkopankin harjoitustunnuksilla) tai saattaa asiakkaan pankkiin tai virastoon hoitamaan itse asioitaan.

Lisätietoja [ohje-vapaaehtoinen-digiopastajana.pdf](#)

Koirat ystävätoiminnassa

Vapaaehtoinen voi omalla vastuullaan ottaa koiran mukaan asiakasta ilahduttamaan, mikäli tämä asiakkaalle sopii. Tällöin on kuitenkin huolehdittava erityisesti, että koira ei ole aggressiivinen ihmisiä kohtaan missään tilanteessa, eikä se hätkähdä yllättäviä tilanteita.

Punaisella Ristillä ei ole vakuutusta toiminnassa mukana oleville koirille. Ystävän on huolehdittava, että mukana olevalla koiralla on vakuutus, joka kattaa koiran mahdollisesti aiheuttamat henkilö- ja aineelliset vahingot.

Mikäli koira vierailee laitoksessa, on asiasta sovittava laitoksen henkilökunnan kanssa ja huomioitava erityisesti mahdolliset allergiat ja eläinpelkoiset ihmiset. Lisäksi on muistettava, että laitoksissa saattaa asua esimerkiksi muistisairaita ihmisiä, jotka saattavat ymmärtämättömyyttään vahingoittaa lemmikkiä (astua hännälle jne.).

Lisätietoja [ohje-koirat-ystavatoiminnassa.pdf](#)

Haastavat tilanteet ja puheeksi ottaminen

Ystävätoiminnassa saattaa tulla vastaan tilanteita, joissa ystäväasiakas tarvitsee ammattilaisen apua ja tukea. Vapaaehtoisen on hyvä olla matalalla kynnyksellä yhteydessä ystävävälittäjään, jos hän epäröi, kuinka pitäisi toimia tai jokin asiakkaaseen liittyvä asia askarruttaa mieltä. Ystävävälittäjän tulee olla vastaavissa tilanteissa yhteydessä omaan piirityöntekijään.

Ystävän on kuitenkin tärkeä muistaa ystävätoiminnan pelisäännöt ja kunnioittaa asiakkaan itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Vapaaehtoinen ei voi tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta.

Vapaaehtoisella saattaa herätä huoli asiakkaaseen liittyen. Tällöin on tärkeää, että huoli otetaan asiakkaan kanssa puheeksi häntä arvostaen. Puheeksi ottaminen perustuu vapaaehtoisen tekemiin havaintoihin. Puheeksi ottamisen aihe voi olla jokin konkreettinen asia – esimerkiksi huoli asiakkaan alkoholin käytöstä, 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 asiasta voi keskustella esimerkiksi ystävävälittäjän tai ystävämentorin kanssa. Huolen puheeksi ottamiseen on erilaisia tapoja. Luottamuksen säilyttäminen ja asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita muistaa.

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

Palveluun ohjaus

Vapaaehtoinen saattaa kohdata tilanteen, jossa ystäväasiakas tarvitsee ammatillista apua ja tukea. Tällaisessa tilanteessa asiakas ohjataan ammatillisen palvelun piiriin.

Palveluihin ohjaamisessa korostuu asiakkaan tarpeet, hän on päättävä osapuoli. Vapaaehtoisen tehtävänä on ohjata ja tukea. Kun vapaaehtoinen havaitsee, että asiakas tarvitsee ammatillista tukea, on hyvä ottaa tilanne puheeksi asiakkaan kanssa mahdollisimman pian.

Vapaaehtoinen kannustaa asiakasta hoitamaan asiaa eteenpäin sekä tarjoaa apua ja tukea asiakkaan niin toivoessa. Vapaaehtoinen voi myös kannustaa asiakasta ottamaan asia puheeksi mahdollisten omaisten kanssa. Vapaaehtoinen voi myös kertoa asiakkaan avun tarpeesta ystävälittäjälle tai mentorille.

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.

Vapaaehtoisen on myös hyvä muistaa ystävätoiminnan pelisäännöt, ensitapaamisessa sovitut asiat ja pitää kiinni omista rajoista. Vapaaehtoisen on tärkeää tiedostaa, että asiakas on vastuussa omasta hyvinvoinnistaan. Vapaaehtoinen on ystävä, tavallinen ihminen ja rinnalla kulkija.

SPR on koonnut auttavia puhelimia tänne: [Etsi auttavia puhelimia - Punainen Risti](#)

Huoli-ilmoituksen tekeminen

Huoli-ilmoitus voidaan tehdä 18-vuotta täyttäneestä henkilöstä, mikäli herää huoli hänen hyvinvoinnistaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Huoli-ilmoituksen voi tehdä esimerkiksi silloin, kun henkilöllä on taloudellisia vaikeuksia, päihdeongelmia tai hän ei pärjää itsenäisesti asumisen kanssa. Huoli-ilmoituksen voi tehdä myös, jos epäillään jonkun joutuneen ihmiskaupan uhriksi. Sosiaalitoimi tutkii tilanteen ja tarjoaa henkilölle apua ja palveluita, jotta hän selviytyisi tilanteestaan.

Huolen herätessä ota yhteyttä ystävälittyykseen, ystävälittäjä ota yhteyttä toiminnasta vastaavaan työntekijään.

Ohjeet huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy täältä: [ohje-huoli-ilmoituksen-tekemiseen-2026.pdf](#)

Mikäli vapaaehtoinen on huolissaan, että asiakkaan terveys tai henki on välittömästi uhattuna, tulee hänen tehdä ilmoitus hätäkeskukseen (puh. 112) sekä ilmoittaa asiasta ystävälittäjälle tai oman piirinsä työntekijälle.

Viranomaisilla kuten kotihoidon työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat turvallisuuteen liittyviä ongelmia esimerkiksi ikäihmisen kotona. Turvallisuusongelmat liittyvät liikkumiseen ja yleiseen asumisturvallisuuteen sekä palo- ja poistumisturvallisuuteen. Vapaaehtoisia tämä ilmoitusvelvollisuus ei koske, mutta vapaaehtoisilla on merkittävä rooli tuoda näitä mahdollisia havaitsemiaan epäkohtia esimerkiksi kotihoidon työntekijöiden tietoon.

Askarruttavissa tilanteissa vapaaehtoinen voi keskustella asiakkaaseen liittyvistä huolista ystävälittäjän tai oman piirinsä ystävätoiminnasta vastaavan työntekijän kanssa. Vaaraa tai huolta aiheuttavissa tilanteissa näin on syytä tehdä aina.

Lastensuojeluilmoitus

Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä, kun epäillään, että lapsen lastensuojelun tarve pitäisi selvittää. Lastensuojeluilmoitus on tie palveluihin; Ilmoitus auttaa sosiaalitoimea tarjoamaan lapselle ja hänen lähipiirilleen tarvittavaa tukea. Huomaa, että vaikka lapsi olisi jo sosiaalihuolto- tai lastensuojelulain mukaisten palveluiden asiakkaana, ilmoitus tuo tärkeää lisätietoa viranomaiselle, jolla tukea voidaan tarjota entistä paremmin. Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen ei tarvita lapsen tai tämän huoltajien suostumusta. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa.

Ilmoituksen taustalla voi olla hyvin erilaisia seikkoja. Niitä voivat olla esimerkiksi

- lapsen/nuoren tarpeiden laiminlyönti tai heitteillejättö
- pahoinpitely tai seksuaalinen hyväksikäyttö, tai niiden uhka
- lapsen/nuoren oma päihteidenkäyttö, mielenterveysongelmat tai itsetuhoisuus
- huoltajan päihde- tai mielenterveysongelmat, jaksamattomuus, oman hoidon laiminlyöminen
- arjen tukiverkon puute, jos se vaarantaa lapsen/nuoren hyvinvoinnin
- heikko taloudellinen tilanne, joka vaarantaa lapsen/nuoren huolenpidon tai kehityksen
- jatkuva koulunkäynnin laiminlyönti
- lapsen/nuoren suhteeton vastuu perheen arjesta esimerkiksi vanhemman sairauden vuoksi.

Lastensuojeluilmoitus tehdään lapsen/nuoren asuinkunnan sosiaalitoimistoon joko puhelimitse, lomakkeella tai käymällä virastossa. Ilmoitusta ei tule tehdä suojaamattomalla sähköpostilla tietojen arkaluonteisuuden vuoksi.

Huolen herätessä ota yhteyttä ystävävälitykseen, ystävävälittäjä ota yhteyttä toiminnasta vastaavaan työntekijään.

Lisätietoa lastensuojeluilmoituksen tekemiseen: [ohje-lastensuojelu-ilmoituksen-tekemiseen.pdf](#)

[Katso myös Päihdetyön tekemät lastensuojeludiat](#)

Itsetuhoinen asiakas – miten toimia

Jos vapaaehtoisella herää huoli asiakkaan mahdollisesta itsetuhoisuudesta on hyvä huomioida seuraavat asiat:

- Kaikki itsetuhoiset ajatukset / itsemurhaan liittyvät viittaukset otetaan vakavasti.
- Itsetuhoisista ajatuksista kysyminen ei lisää siihen liittyviä ajatuksia tai lisää itsemurhariskiä.
- On tärkeää auttaa asiakasta jäsentämään tilannetta keskustelun kautta, jotta mieli tasoittuu.

- Asiakkaan kanssa ei kiirehdiä ja muistetaan pysyä rauhallisena. Asiakkaan tunnetila otetaan vakavasti eikä hänen tunnettaan mitätöidä.

Jos mahdollista ja vapaaehtoinen kokee itselleen luontevaksi, keskustellaan tilanteesta suoraan ja rohkeasti:

- Onko asiakkaalla itsemurhaan liittyvä valmis suunnitelma? Onko hän miettinyt, miten ja milloin tekisi itsemurhan (mitä konkreettisempi suunnitelma, sitä suurempi riski)?
- Onko hän nauttinut alkoholia, huumeita tai lääkkeitä (nostaa riskiä).
- Onko hänellä aiempia itsemurhayrityksiä (nostaa riskiä)?
- Muistuta, että itsemurha ei ole ainoa vaihtoehto, suunnitelmassa ei ole pakko edetä.

Jos tilanne on akuutti (eikä keskustelulla ole toivottua vaikutusta), ole yhteydessä tai pyydä asiakasta olemaan yhteydessä

[Hätäkeskus 112](#)

Jos tilanne ei edellytä yhteydenottoa hätäkeskukseen, voi asiakkaan ohjata olemaan yhteydessä:

Tärkeät auttavat tahot ja kriisipalvelut **Valtakunnallinen kriisipuhelin – MIELI ry**

 09 2525 0111

- Arkisin klo 09.00–07.00
- Viikonloppuisin ja juhlapäyhinä klo 15.00–07.00

Kriisikeskusverkosto (MIELI ry)

- Kasvokkain apua eri puolilla Suomea

 <https://mieli.fi/fi/tukea-ja-apua/kasvokkain/kriisikeskusverkosto>

Nuoren ystävää pyytäneen kohdalla

Punaisen Ristin Nuorten

turvatalot: <https://www.punainenristi.fi/tyomme/kotimaa/nuortenturvatalot/>

Myös verkossa: <https://www.punainenristi.fi/nettiturvis/>

Auki päivittäin klo 17–10.

Voit soittaa mihin tahansa turvataloon:

- Espoo: 09 8195 5360
- Helsinki: 09 622 4322
- Vantaa: 09 871 4043
- Tampere: 040 556 6661
- Turku: 02 253 9667

Sekasin-chat

Nuorille suunnattu anonyymi chat-tuki.

 <https://sekasin247.fi>

Hätäkeskus

 **112 Soita välittömästi henkeä uhkaavissa tilanteissa.**

Jos vapaaehtoinen arvioi asiakkaan itsemurhariskin korkeaksi anonyymissä verkkotyössä, vapaaehtoisen on hyvä:

- suostutella asiakasta hakemaan itselleen apua: akuutissa tilanteessa hätäkeskuksesta, muuten esim. kriisipuhelimesta
- pyytää asiakasta kertomaan nimensä / yhteystietonsa ja tarvittaessa soittaa 112 / selvittää kuka voisi tulla ystäväasiakkaan luokse, jos tilanne on akuutti
- jatkaa keskustelua, kunnes apu on perillä. Asiakasta ei jätetä yksin.
- hankkia itselleen tukea tarvittaessa Punaisen Ristin Nuorten turvataloista (yhteystiedot edellä).

Tilanteen jälkeen:

Itsetuhoisesta ystäväasiakkaasta tulee aina ilmoittaa joko omaan ystävävälitykseen tai verkkoystävävälitykseen (verkkoystava@redcross.fi)

Jos sinulla on keskustelun jälkeen edelleen huoli ystäväasiakkaasta, ole yhteydessä Punaisen Ristin työntekijään omassa piirissäsi tai Nuorten turvatalolla mahdollisen lastensuojelu- tai huoli-ilmoituksen tekemisessä.

On tärkeää, että myös vapaaehtoinen käy tilanteen läpi ja purkaa mitä tapahtui, millaisia tunteita keskustelu herätti, miten asia etenee tästä eteenpäin jne. Purkukeskustelussa vapaaehtoinen on yhteydessä omaan ystävävälittäjään tai oman osaston ystävätoiminnan yhteyshenkilöön ja tarvittaessa piiritoimiston ystävätoiminnasta vastaavaan henkilöön.

Osaston ja piirin yhteystiedot löytyvät täältä: <https://piirit.punainenristi.fi>

Rikostaustan selvittäminen

Alaikäisten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämiseksi on säädetty laki (148/2014), jonka tavoitteena on turvata lapsen henkilökohtaista koskemattomuutta vapaaehtoistoiminnassa ja turvata lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia.

Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminnassa tulee aina selvittää vapaaehtoisen rikostausta:

- yli 18-vuotiailta vapaaehtoisilta, jotka toimivat alaikäisen nuoren kahdenvälisenä ystävänä
- yli 18-vuotiailta vapaaehtoisilta, jotka toimivat säännöllisesti yksin ryhmänohjaajina alaikäisten nuorten ystäväryhmissä

- alaikäisten kanssa toimivilta yli 18-vuotiailta verkkovapaaehtoisilta.

Jos ystävätoiminnan vapaaehtoinen on alle 18-vuotias, pääsääntö on, että aina kun aikuinen on kahden kesken tekemisissä alaikäisen kanssa, rikostausta tulee selvittää.

Jos alaikäinen ystävävapaaehtoinen toimii parina aikuisen ystävävapaaehtoisen kanssa, tällöin aikuiselta ystävältä pitää selvittää rikostausta. Tämä siis vain silloin, kun aikuinen ja alaikäinen ystävävapaaehtoinen toimivat kahdestaan. Tämä koskee myös vierailuja parina esim. vanhuksen luona, sillä toiminta saattaa sisältää myös kahdestaan oloa. Ystävätoiminnan asiakkaalta ei voi vaatia rikostaustaselvitystä, eli alaikäistä vapaaehtoista ei kannata lähettää yksin täysi-ikäisen ystäväasiakkaan luokse. Mikäli toiminnassa on mukana nuoria, heidät kannattaa ohjata toimimaan pareittain tai vierailemaan esimerkiksi palvelutalossa porukalla.

Mikäli ystävätoimintaan haluaa tulla mukaan alle 13-vuotias vapaaehtoinen tai asiakas, hänen on kysyttävä siihen vanhempiensa lupa, sillä tietosuojalaki edellyttää vanhempien lupaa alle 13-vuotiaiden henkilötietojen käsittelyyn. Katso lisätietoa [Ohje alaikäisten henkilötietojen keräämiseen ja käsittelyyn - Punainen Risti](#)

Vastuu rikostaustan selvittämisestä ja turvallisen toimintaympäristön varmistamisesta on aina toiminnan järjestäjällä eli piirillä tai osastolla. Huom. rikostaustaotetta ei saa alle kolme kuukautta kestävään vapaaehtoistehtävään.

Lisätietoa ja mm. vapaaehtoisen suostumuslomake rikosrekisteriotteen hakemiseen löytyy: [Lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittäminen - Punainen Risti](#)

Katso myös: [Nuorten toiminta - Punainen Risti](#)

Toiminnasta aiheutuneet kulut ja taloudellinen tuki toiminnalle

Ystävätoiminnasta ei tulisi koitua vapaaehtoiselle erityisiä kuluja. Osastojen käytännöt vaihtelevat mahdollisten matkakulujen korvaamisessa. Pääsääntö on, että mahdolliset matkakulut asiakasystävän luokse jäävät vapaaehtoisen itsensä maksettavaksi.

Matkakuluja voidaan kuitenkin korvata sovitusti, tutustu: [vapaaehtoisten-kulukorvausohje-2026.pdf](#)

Osastoavustukset

Osasto voi hakea osastolleen avustuksia eri toimintojen tukemiseen.

Lisätietoa [Avustukset osastoille - Punainen Risti](#)

Sivis-tuki

Osastojen on mahdollista hakea taloudellista tukea koulutuksien järjestämiseen, jos osasto järjestää koulutuksen itse. Lisäksi voi hakea tukea vertaisoppimisryhmiin, jollaisia voivat olla esim. vaihtuvan teeman ympärillä kokoontuvat senioriryhmät tai ystävävapaaehtoisten tapaamiset.

Ystävävälityksen tietosuojaohje ja ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaseloste

Ystävävälittäjä sitoutuu tehtävässään noudattamaan Suomen Punaisen Ristin eettisiä ohjeita vapaaehtoisille: [Ettiset ohjeet löydät täältä](#)

Ystävävälittäjillä on tehtäviensä puitteissa mahdollisuus katsella ja käsitellä sekä ystävävapaaehtoisten, että asiakasystävien henkilötietoja. Tiedot itsessään ovat turvassa sähköisessä rekisterissä, mutta tietojen oikeasta käytöstä tulee huolehtia. Välittäjän kannalta on tärkeää ymmärtää, että aivan kaikki henkilöön liittyvä tieto on henkilötietoa. Sosiaaliturvatunnus, sairaudet, lempiruoka tai vaikkapa juhannussuunnitelmat ovat kaikki henkilötietoa ja niiden osalta tulee noudattaa henkilötietolakia.

Ystävävapaaehtoisia koskee yleinen Punaisen Ristin [vapaaehtoisten tietosuojaseloste](#), mutta ystävätoiminnan asiakkaille on olemassa oma erillinen seloste.

Ystävävälityksen tietosuojaohjeen löydät täältä: [ystavavalityksen-tietosuojaohje.pdf](#)

Ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaselosteen löydät täältä: [tietosuojaseloste-ystavatoiminnan-asiakkaat.pdf](#)

Vakuutukset

Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoisia suojaavat valtakunnalliset vakuutukset, jotka täydentävät vapaaehtoisen omia vakuutuksia. Vakuutukset ovat voimassa kaikissa SPR:n vapaaehtoistehtävissä.

SPR:n toiminnassa sattuneissa vahingoissa ensisijaisia ovat vapaaehtoisen omat vakuutukset (esim. tapaturma-, henki- ja kotivakuutus). SPR:n valtakunnalliset vapaaehtoistoiminnan vakuutukset täydentävät näitä ja tulevat käyttöön silloin, kun oma vakuutus ei korvaa vahinkoa.

SPR:n vapaaehtoistoiminnan valtakunnalliset vakuutukset:

1. Vapaaehtoistoiminnan yksityistapaturmavakuutus (IF, SP3552326)

Korvaa vapaaehtoisen toiminnan aikana sattuneita tapaturmia, kuten äkillisiä ja ulkoisia tapahtumia, jotka aiheuttavat vamman.

2. Järjestön toiminnan vastuuvakuutus (Lähi-Tapiola, 312-1044074-3)

Korvaa vahingot, joissa vapaaehtoinen aiheuttaa toiminnassaan vahinkoa toiselle henkilölle tai tämän omaisuudelle.

Ystävääsiakkaalle tapahtuneen vahingon korvaa lähtökohtaisesti hänen oma vakuutuksensa. Tilanteessa, missä sattunut vahinko johtuu ystävävapaaehtoisen virheestä tai esimerkiksi huolimattomuudesta, korvaa vastuuvakuutus ystävääsiakkaalle auttamistilanteessa sattuneet vapaaehtoisen aiheuttamat henkilö-

ja esinevahingot. Vahingon satuttua vapaaehtoisen tulee olla viipymättä yhteydessä oman piirinsä ystävätoiminnasta vastaavaan työntekijään.

Mikäli ystävä kuljettaa asiakasta omalla autollaan, ei tätä varten ole olemassa mitään erillistä vakuutusta siltä varalta, että vapaaehtoisen auto vaurioituu.

Lisätietoa aiheesta: [Vapaaehtoisten vakuutukset - Punainen Risti](#)

YSTÄVÄTOIMINNAN MATERIAALEJA SEKÄ MUITA HYÖDYLLISIÄ SIVUSTOJA

Tähän osioon on koottuna linkkejä, joiden kautta löydät lisätietoa ja vinkkejä ystävätoiminnan toteuttamiseen.

Materiaalit Vapaaehtoistiedossa:

Ystävätoiminnan sivut: [Ystävätoiminta - Punainen Risti](#)

[Verkkoauttaminen - Punainen Risti](#)

Ystävävälittäjien sivut: [Ystävävälittäjät - Punainen Risti](#)

Ajankohtaista ystävätoiminnassa: [Ajankohtaista - Punainen Risti](#)

Etsi auttavia puhelimia: [Etsi auttavia puhelimia - Punainen Risti](#)

Hyödyllisiä yhteistyökumppaneiden / ulkopuolisten tahojen sivustoja

- [Ikäinsituutti](#)
- [Kriisikeskusverkosto](#)
- [Mielenterveysomaisten keskusliitto - Finfami](#)
- [Mieli Suomen Mielenterveys](#)
- [Muistiliitto](#)
- [Nuorten mielenterveystalo](#)
- [Omaishoitajaliitto](#)
- [Päihdelinkki](#)
- [Sekasin chat](#)
- [Syöjärjestöt](#)
- [Vanhustyön keskusliitto](#)
- [Takuusäätiö: yhdessä kohti kestävämpää arjen taloutta](#)