

KERTALUONTEINEN YSTÄVÄTOIMINTA - Ohjeistus osastoille ja vapaaehtoisille



Kuva: Joonas Brandt

1. Toiminnan sisältä ja tavoite

Kertaluonteinen ystävätoiminta on vastikkeetonta, ensisijaisesti ikääntyviä palvelevaa pienimuotoista ja kertaluontoista koti- ja asiointiapua. Tekijöinä toimivat koulutetut, ystävätoiminnan peruskurssin suorittaneet, vapaaehtoiset Suomen Punaisen Ristin ystävätoimijat.

Kertaluonteisia tehtäviä voivat olla mm. lampunvaihto, television viritys, paristojen vaihto, pienet pihatyöt, puhelimen käytön opastus, asiointiapu/saattoapu jne. Useimmiten saattoapua tarvitaan lääkärikäynneille, mutta lisäksi vapaaehtoiset auttavat ulkoilussa ja kaupassakäynnissä tukea tarvitsevia asiakkaita.

2. Kertaluonteinen ystävätoiminta käytännössä

Kertaluonteisessa ystävätoiminnassa ei muodosteta ystäväpareja, vaan keikalle mennään tekemään asiakkaan tilaama tehtävä (ystävyyssuhteiden kehittyminen on tietenkin silti mahdollista). Mikäli vapaaehtoinen huomaa, että asiakas on yksinäinen ja kaipaa seuraa, hänelle voi ehdottaa kahdenvälistä ystävää.

3. Tehtävien määrittely

Osaston käynnistäessä kertaluonteista toimintaa, on hyvä miettiä sitä, minkälaisiin tehtäviin vapaaehtoisia välitetään. Osa osastoista tarjoaa esimerkiksi ainoastaan saattoaapua, kun toisissa on laaja valikoima erilaista apua tarjolla. Pääperiaate on, että keikkoja vastaanotetaan välittäjän harkinnan mukaan ystävätoiminnan peruseriaatteiden mukaisesti. Toiminnan tulee olla **ihmiseltä ihmiselle -toimintaa**, eikä siitä saa koitua kuluja vapaaehtoiselle. Vapaaehtoiset eivät käsittele rahaa eivätkä toimi ammattilaisena. Seuraavista tehtävistä on mm. kieltäydytty: muutto, lomitus, koiranhoito, siivous. Näitä asioita käsitellään tarkemmin kertaluonteisen ystävätoiminnan koulutuksessa.

On myös tärkeää sopia, miten keikkoja priorisoidaan, jos keikkoja tulee enemmän, kuin mitä vapaaehtoiset voivat tehdä. Punaisen Ristin periaatteiden mukaan toiminnan on oltava tasapuolista ja siinä on ensisijaisesti huomioitava eniten apua tarvitsevat.

Kertaluonteista ystävätoimintaa voidaan pyytää myös lastenhoitotehtäviin. Mikäli osastossa on tehty päätös siitä, että sellaista apua halutaan tarjota ja tehtävään on halukkaita vapaaehtoisia, voidaan tällaista kertaluonteista apua perheen tilanteen vaatiessa tarjota.

Kun kyseessä on alaikäisiä seuraavat asiat pitää kuitenkin **ehdottomasti** huomioida:

- a) vapaaehtoinen on hyvä tuntee
- b) rikostaustaselvitys vapaaehtoisesta pitää olla tehtynä (keikan tarjoajan eli osaston velvollisuus on tehdä se, ohjeet rikostaustan selvittämiseksi löytyy Rednetistä: <https://rednet.punainenristi.fi/node/26419>)

Toiminnan tueksi on laadittu erilaisia ohjeistuksia (mm. kuljetusohje, vapaaehtoinen saattajana- ja digiopastajana). Kaikki materiaalit ja ohjeistukset löytyvät Rednetistä koulutusmateriaaleista.

4. Tehtävien vastaanotto ja välitys käytännössä

Tehtävien välittämisen voi hoitaa kahdella tavalla:

- a) olemassa olevan ystävävälityksen kautta (keskusteltava ystävävälittäjien kanssa)
- b) perustetaan toiminnalle oma välitys ja perehdytetään siihen välittäjät

Mikäli osasto haluaa välittää kertaluonteista apua oman välityksen kautta, tulee ensiksi rekrytoida tehtävään vähintään kaksi vapaaehtoista. Vapaaehtoisilta edellytetään, että he ovat käyneet ainakin ystävätoiminnan peruskurssin.

Lisäksi sovitaan puhelinpäivystysajat esim. kerran viikossa klo 9-11. Jos vapaaehtoisia on kaksi, päivystysvuoro osuu omalle kohdalle, joka toinen viikko. Muina aikoina voi jättää tekstiviestin, johon välitys reagoi päivystäessään. Loma-ajat pitää myös huomioida.

Käytäntö on osoittanut, että useimmat keikat tulevat kunnan kotihoidon ja vastaavien tahojen kautta. Tarvittaessa näiden tahojen kanssa on hyvä istua alas, jotta kaikille on selvää, minkälaisiin tehtäviin vapaaehtoisia voidaan välittää. Tärkeää on huomioida, etteivät vapaaehtoiset korvaa ammattilaisia eivätkä he tee hoitotyötä.

Vinkki: Mikäli osasto tarvitsee oman puhelimen keikkavälitykseen, se voi hakea Hyvä päivä avustusta uuden toiminnan käynnistämiseksi ja ostaa sillä puhelimen ja kustantaa esim. vapaaehtoisten henkilökortit.

Rednetissä: <https://rednet.punainenristi.fi/hyvapaiva>



Kuva: Joonas Brandt

4.1 Toimintaohje – kertaluonteisen pyynnön vastaanottaminen

Puheluun vastataan esimerkiksi näin:

”Suomen Punainen Risti, keikka-apu ja oma nimi”

Kirjaa ylös seuraavat asiat:

1. Kuka pyytää apua: asiakkaan nimi, osoite ja puhelinnumero
2. Minkälaista apua asiakas tarvitsee: milloin ja mihin aikaan
3. Saattokeikan ollessa kyseessä
 - Minne asiakas on menossa (pvm, kellonaika, tarkka osoite)
 - Millä kulkuvälineellä mennään (jos kuljetaan taksilla, varmista, että pyynnön esittäjä tilaa taksin, mihin aikaan taksi tulee, onko kyseessä kela-taksi tai onko taksikorttia tms. asioita jotka tulee huomioida)
 - Keikan kannalta huomioonotettavat seikat asiakkaan terveydessä: apuvälineet, kuulo, näkö, muisti, sydänvaivat tai muut?
 - Muistuta, jos asiakkaan tulee olla lähtövalmiina vapaaehtoisen saapuessa paikalle. Vapaaehtoinen voi tarvittaessa auttaa ulkovaatteiden pukemisessa.
 - Onko jotain erityistä, mitä vapaaehtoisen tulisi vielä huomioida esim. ovikoodi
4. Kertaa saamasi tiedot pyynnön esittäjälle tarkentaen, että olet ymmärtänyt ja kirjannut oikein
5. Kirjaa ylös keikan vastaanottajan tiedot (eli oma nimesi ja päivämäärä, jolloin pyyntö on tullut)

Vinkki: Keikkojen kirjaamiseen voi käyttää esimerkiksi koulutusmateriaalissa olevaa lomaketta. Tärkeää on kirjata keikan alku - ja päättymisaika, sillä vapaaehtoistoiminnan vakuutus on silloin voimassa. Tämä helpottaa myös raportointia ja tilastointia.

Rednetissä: lomake keikkojen kirjaamiseksi

5. Tehtävien välitys vapaaehtoisille käytännössä

Toiminnan ollessa suhteellisen pientä, keikkapyynnot voidaan välittää vapaaehtoiselle kahdella tavalla.

a) Soittamalla, jolloin välittäjä katsoo listasta kuka voisi olla lähellä asiakasta ja kuka ei ole vähään aikaan käynyt ja soittaa hänelle.

b) Perustamalla WhatsApp -ringin kertaluonteisen avun välittämiseksi. Välittäjä lisää kaikki toiminnassa olevat vapaaehtoiset WhatsApp -ryhmään ja kirjoittaa keikkapyynnön ryhmään.

Pyynnössä tulee olla lyhyesti:

- kuka pyytää, minkälaista apua ja milloin
- missä asiakas asuu
mikäli kyseessä on saatto/asiointikeikka, mihin ja millä matka tehdään (taksilla/kävellessä)
- mikä on keikan arvioitu kesto
- mihin mennessä pitää vastata

Kun vapaaehtoinen on vastaanottanut keikan, kerro hänelle keikan yksityiskohdat ja muut huomioitavat asiat. Lisäksi sopikaa yhteiset pelisäännöt siitä, miten keikasta raportoidaan välittäjälle jälkikäteen, eli miten keikka meni ja milloin keikka päättyi.

Keikkaa pyytäneelle tulee ilmoittaa vapaaehtoisen löytymisestä. Ilmoita myös, mikäli vapaaehtoista ei löydy. Tärkeä sääntö on, että asiakkaille ei anneta vapaaehtoisten numeroita. Muutoin asiakkaat alkavat helposti tehdä pyyntöjä ohi välityksen. Kaikki keikat hoidetaankin aina välityksen kautta vapaaehtoisten jaksamisen ja pärjäämisen turvaamiseksi.

Ensimmäiselle keikalle voi lähteä mukaan toinen, kokenut vapaaehtoinen tai vaikka välittäjä itse.

Suuntaa-antava vinkki: Keminmaa keikka-välitys välittää WhatsApp ringin kautta noin 100 – 200 keikkaa vuodessa, 6 rinkeläistä päivystää vuorotellen puhelimesta, 15 rinkeläistä tekee keikkoja. Välittäjän arvion mukaan keikkalainen jaksaa tehdä n. 10 keikkaa vuodessa.

6. Muita ohjeistuksia

6.1. Vakuutukset

Vapaaehtoiset on vakuutettu SPR:n toimesta. Vakuutuksessa ei ole yläikärajaa, eli se kattaa kaikenikäiset vapaaehtoiset. Henkilövahingot, jotka tapahtuvat omille vapaaehtoisillemme, menevät vapaaehtoisten tapaturmavakuutusten piiriin. Vakuutus kattaa myös vapaaehtoistehtävässä aiheutetut omaisuusvahingot.

Jos aiheutamme asiakkaan kaatumisen esimerkiksi asiointikeikalla, olemme korvausvastuussa ja vakuutus korvaa asiakkaalle koituneen vahingon. Jos emme aiheuta vahinkoa, niin asiakkaan mahdollinen loukkaantuminen menee hänen omaan piikkiinsä.

Välittäjän tulee ymmärtää vakuutusasia ja huolehtia siitä, että myös asiakas ymmärtää sen oikein. Liikenteessä pätee pakolliset liikennevakuutukset.

Rednetissä: vapaaehtoistoiminnan vakuutusohjeet

6.2. Henkilökortti

Mikäli vapaaehtoisella ei ole vielä kuvallista SPR:n henkilökorttia, se kannattaa tilata. Tämä on tärkeää erityisesti sairaaloissa, jotta ymmärretään kuka kyseessä eikä luulla esim. omaiseksi. Osasto auttaa henkilökortin tilaamisessa.

6.3. Kuljetuskysymykset– milloin saattaja pääsee kyytiin?

Mikäli kyseessä on saattokeikka vapaaehtoisen tehtävänä on saapua asiakkaan luokse sovittuna aikana. Jos kulku kohteeseen tapahtuu taksilla, tilaa apua pyytänyt taho sen valmiiksi.

Saattokeikkaa vastaanottaessa tulee huomioida seuraavat asiat:

a) Toteutuuko saattokeikka kävellen?

b) Toteutuuko keikka Kelan kyydillä? Onko asiakkaalla lääkärin todistus saattajan tarpeesta? Onko saattajan tarve ilmeinen?

Kelan ohjeistus on, että jos asiakkaalla on saattajan tarve kuljetuksiin tämä pitää näkyä terveydenhuollon antamassa todistuksessa erityisajoneuvon käyttöä varten. Eli lääkäri pitää rastittaa todistuksesta kohta "saattajan tarve". **Todistus on SV67.**

Asiakkaiden kannattaa aina keskustella asiasta lääkärin kanssa ja pyytää todistukseen maininta saattajan tarpeellisuudesta. Saattajalle ei aiheudu matkasta mitään kustannuksia. Jos saattajan tarve on ilmeinen, erillistä selvitystä ei tarvita. Saattajan tarve on ilmeinen esimerkiksi silloin, jos asiakas on lapsi tai huonokuntainen vanhus.

Lyhyesti: Mikäli asiakkaalle on myönnetty "saattajan tarve", vapaaehtoinen voi lähteä mukaan Kelan kyyteihin. Mikäli tuota todistusta ei ole, mutta tarve on ilmeinen, hän voi myös hypätä kyytiin saattajan roolissa.

<https://www.kela.fi/matkakorvaus-kuka-voi-saada#saattaja>

c) Onko asiakkaalla kunnan myöntämiä "taksikortteja" vapaa-ajan asiointimatkoihin?

Sosiaalihuoltolain perusteella ihmiselle voidaan myöntää liikkumisen tukea, eli hän voi saada taksikortteja vapaa-ajan matkoihin ja asiointiin. Vapaa-ajan- ja asiointimatkoja voi käyttää käytännössä kaikkeen muuhun paitsi terveydenhuoltomatkoihin. KELA korvaa sairausvakuutuksen perusteella matkat lääkäriin ja lääkärin määräämin tutkimuksiin ja hoitoihin, joten kuljetuspalvelun taksikorttia ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin.

Taksikortteja käytettäessä kuljettajalla on velvollisuus auttaa asiakasta, mikäli asiakas tarvitsee vammansa tai sairautensa vuoksi apua päästäkseen kotoa kuljetuspalveluautoon tai taksiin sekä autosta kohteeseen ja takaisin. Kuljetuspalvelupäätökseen sisällytetään tällöin kuljettajan antama apu. Kuljettajan antamalla avulla tarkoitetaan avustamista liikkumisessa esimerkiksi rakennuksen hississä, portaikossa tai käytävätiloissa.

Lyhyesti: Mikäli asiakas matkustaa kunnan tarjoamilla "taksikorteilla", vapaaehtoisella ei ole oikeutta tulla kyytiin saattajan roolissa, vastuu tarvittavasta avun antamisesta on tällöin kuljettajalla.

HUOM! käytännöt voivat poiketa toisistaan paljonkin eri paikkakunnilla, selvitä aina omasta kunnasta paikkakunta-kohtaiset ohjeistukset.

d) Ei mikään ylläolevista?

Mikäli asiakkaalla ei ole oikeutta Kelan kyyteihin eikä hänellä ole taksikortteja käytössä, hän voi itse kustantaa taksin asiointimatkalleen ja vapaaehtoinen voi hypätä samaan kyytiin saattajan roolissa. Mikäli kertaluonteinen keikka sisältää kuljettamista vapaaehtoisen omalla autolla tulee molempien osapuolten tutustua SPR:n kuljetusohjeeseen ja ottaa tarvittaessa asiakkaalta allekirjoitus kuljetussitoumukseen.

Rednetissä: kuljetusohje & kuljetussitoumus

6.4. Viestintä

Kertaluonteisesta ystävätoimintaa kannattaa markkinoida eri kanavia hyödyntäen. Eli mainoksia kannattaa viedä kauppojen seinille, apteekkiin, Kelaan, kotihoitoon, kohtaamispaikkoihin jne.

Säännöllistä ilmoittelua paikallislehdessä (esim. ilmaiset palstat) kannattaa myös hyödyntää. Ilmoituksessa tulee käydä ilmi: kenelle toiminta on tarkoitettu, minkälaista palvelua on saatavilla, mihin ottaa yhteyttä ja aukioloajat.

Rednetissä: ilmoituspohja esim. kaupanseinälle

6.5. Vapaaehtoisten tuki

On suositeltavaa, että vapaaehtoiset tapaavat kerran kuussa kuukausipalaverissa esim. osaston tiloissa, jossa he voivat keskustella luottamuksellisesti keikoista. Kuukausipalaverissa voi myös tarpeen mukaan kutsua ulkopuolisen asiantuntujan kertomaan esim. apuvälineistä, muistisairauksista jne.

Mikäli vapaaehtoisilla herää huoli asiakkaastaan, hänen tulee olla yhteydessä ystävävälitykseen.

Rednetissä: ohje huoli-ilmoituksen tekemiseen