

Ohjeet osastoille asiointiapuun

Covid-19

24.3.2020

Johdanto

- Vapaaehtoisten antaman tuen merkitys on suuri tilanteessa, jossa viranomaisten voimavarat ovat tiukoilla.
- Tehdään yhteistyötä kunnan ja muiden toimijoiden kanssa. Ellei mahdollista, käynnistetään itse.
- Huomioidaan osaston resurssit.
- Perehdytetään uudet vapaaehtoiset Punaisen Ristin periaatteisiin.
- Punaisen Ristin vapaaehtoiset eivät järjestä asiointiapua koronavirustautiin sairastuneille.

Ohjeen sisältö

- Näin sovellatte ohjetta osastossa
- Asiointiavun suunnitteleminen
- Vapaaehtoisten turvallisuus ja perehdyttäminen
- Ennen toiminnan aloittamista
- Ohjeet asiointiavun koordinoimiseen
- Kun asioit asiakkaan puolesta kaupassa
- Erityistä huomioitavaa, kun asioit asiakkaan puolesta apteekissa
- Ohjeet lisäapua tarvitsevien ja palvelujen piirissä olevien auttamiseen
- Ohjeet tilanteeseen, jossa joudut käsittelemään rahaa
- Tapoja auttaa osaston avun piirissä olevia ihmisiä
- Lisätietoa
- Liitteet

Näin sovellatte ohjetta osastossa

- Jos käynnistätte asiointiavun yhteistyössä kunnan kanssa, eikä kunnalla ole erillisiä ohjeita, voitte hyödyntää tätä ohjetta soveltuvien osien.
- Jos osastosi käynnistää toiminnan itse tai yhteistyössä muiden kanssa, noudattakaa kaikessa toiminnassa tätä ohjetta.

Asiointiavun suunnittelemisen 1

- Olkaa rohkeasti yhteydessä kuntaan ja tarjotkaa apua.
- Selvittäkää, ketkä tarvitsevat Punaisen Ristin apua.
- Jos saatte pyynnön avustamiseen kunnalta, suunnitelkaa yhdessä.
- Mitoittakaa toiminta osaston resurssien mukaan.
- Olkaa rohkeasti yhteydessä naapuriosaston lisäksi muihin tahoihin.

Asiointiavun suunnittelemisen 2

- Välttää rahan käsittelyä asiointiavussa. Rahankäsittely aivan viimesijainen vaihtoehto!
- Etsikää ensin kaikki muut vaihtoehdot kunnan ja kauppojen kanssa.
- Kulut korvataan erillisen ohjeen mukaisesti (*Katastrofirahaston käyttö koronaoperaation aikana*).

Vapaaehtoisten turvallisuus ja perehdyttäminen 1

- Perehdyttäkää uudet vapaaehtoiset asiointiaputehtävään ja Punaisen Ristin periaatteisiin (materiaali tulossa RedNetiin).
- Valitkaa niihin tehtäviin, joissa käsitellään rahaa, hyvin tuntemianne tai muuten luotettaviksi tietämiänne vapaaehtoisia.
- Auttamistehtäviin osallistuvien vapaaehtoisten tulee olla perusterveitä eikä heillä saa olla influenssa- tai flunssaoireita.
- Sairastamisen jälkeen edellytetään **kaksi** oireetonta päivää, ennen kuin vapaaehtoinen voi jatkaa vapaaehtoistyössä.

Vapaaehtoisten turvallisuus ja perehdyttäminen 2

- Koronaviruksen riskiryhmiin kuuluvat vapaaehtoiset eivät voi toimia tehtävissä, joissa on kasvokkaista kontaktia.
- Ulkomailta saapuneet vasta 14 vrk kuluttua.
- HUOM.! Muut tehtävät mahdollisia: avuntarpeen kartoittaminen, avunkoordinointi puhelimitse.
- Käyttäkää avustustehtävissä aina Punaisen Ristin järjestötunnuksella varustettua liiviä ja nimilappua.
- Noudattakaa huolellisesti turvallisuusohjeita virustartunnan välttämiseksi ja leviämisen ehkäisemiseksi.

Ohjevideot käsienpesuun ja yskimiseen

Käsienpesuohje (Lähde: THL):

<https://www.youtube.com/watch?v=ZKt0CJe85gY>

Yskimisohje (Lähde: THL):

<https://www.youtube.com/watch?v=De5Fz2Ikv30>



Ohjeita koronaviruksen välttämiseksi

- Vältä tarpeettomia kontakteja muihin ihmisiin
- Pese käsiä vedellä ja saippualla ainakin 20 sekunnin ajan.
- Käytä kertakäyttöpyyhkeitä käsien kuivaamiseen yleisissä saniteetitiloissa. Älä käytä yhteispyyhkeitä.
- Jos käsien peseminen ei ole mahdollista, käytä alkoholipitoista käsihuuhdetta.
- Pese kädet aina kotiin tullessasi, ennen ruokailua ja yskimisen, niistämisen sekä WC:ssä käynnin jälkeen.
- Käytä käsineitä julkisissa kulkuvälineissä, kaupoissa ja muissa asioinneissa.
- Älä koskettele käsilläsi silmiä, nenää tai suuta.
- Yski tai aivasta kertakäyttöiseen nenäliinaan, heitä se roskeen ja pese kädet.
- Yski tai aivasta hihaan, jos sinulla ei ole nenäliinaa. Vältä läheistä kosketusta henkilöön, jolla on hengitystieinfektio (flunssa)

Ennen toiminnan aloittamista 1

- Koordinoimaan vähintään kaksi vapaaehtoista.
- Ottakaa vastaan kaikki avunpyynnöt keskitetysti.
- Vapaaehtoiset liitetään esim. Omassa olevaan ryhmään tai Whatsapp-ryhmään.
- Pitäkää kirjaa kaikista avunpyynnöistä.

Ennen toiminnan aloittamista 2

- Säilyttäkää kaikki aineisto.
- Noudattakaa Kotimaan avustustoiminnan tietosuojaohjetta.
- Käsitelkää henkilötietoja huolellisesti.
- Muistakaa huolehtia kylmäketjusta.

Asiointiavun koordiointi

**Koordi-
naattori
ottaa
vastaan
avunpyynnö
t**

(osaston
puh./s.posti)



**Ohjataan
kauppojen
toimitus-
palveluun.
Vapaa-
ehtoinen voi
auttaa
tilauksessa ja
kuljetuksessa.**



**Sovitaan
asiakkaan
kanssa:**

- Maksutapa
- Ajankohta
- Ostoslista (huom. allergiat)
- Tietojen tallentaminen kotimaan avustustoiminnan asiakasrekisteriin



**Koordi-
naattori
antaa
tehtävän
vapaaehtoi-
selle ja kirjaa
tehtävän
seuranta-
lomakkeelle.
Kuitatkaa
liivit!**

Ohjeet asiointiavun vapaaehtoiselle

Kun asioit asiakkaan puolesta kaupassa

- Ei flunssaisena! Ei lieviäkään oireita!
 - Oireettomana vähintään 2 vrk
- Käsienpesun ohjevideo (Lähde: THL):
<https://www.youtube.com/watch?v=ZKt0CJe85gY>
- Yskimisohjevideo (Lähde: THL):
<https://www.youtube.com/watch?v=De5Fz2lkv30>

Ohjeita koronaviruksen välttämiseksi asiointiavun vapaaehtoiselle

- Vältä tarpeettomia kontakteja muihin ihmisiin
- Pese käsiä vedellä ja saippualla ainakin 20 sekunnin ajan.
- Käytä kertakäyttöpyyhkeitä käsien kuivaamiseen yleisissä saniteettitiloissa. Älä käytä yhteispyyhkeitä.
- Jos käsien peseminen ei ole mahdollista, käytä alkoholipitoista käsihuuhdetta.
- Pese kädet aina kotiin tullessasi, ennen ruokailua ja yskimisen, niistämisen sekä WC:ssä käynnin jälkeen.
- Käytä käsineitä julkisissa kulkuvälineissä, kaupoissa ja muissa asioinneissa.
- Älä koskettele käsilläsi silmiä, nenää tai suuta.
- Yski tai aivasta kertakäyttöiseen nenäliinaan, heitä se roskeen ja pese kädet.
- Yski tai aivasta hihaan, jos sinulla ei ole nenäliinaa. Vältä läheistä kosketusta henkilöön, jolla on hengitystieinfektio (flunssa)

Asiointikeikka

**Saat
asiointi-
tehtävän,
ostoslistan
ja
avuntarvit-
sijan
yhteys-
tiedot
osastosta**



Muista:
- Käsihygienia
- Yskimis-
hygienia,
- Turvaväliä
2 metriä



**Jätä
ostokset
oven
ulkopuolelle
(ovikello/
puhelu)**



**Toimita
osastoon
sähköpostitse:**
- kuva
ostoskuitista
- oma ja
asiakkaan nimi
- keikan
suoritusajan-
kohta
(pvm, alkamis-
ja päättymisaika)



Vapaaehtoinen

- Muita luottamuksellisuus!
 - Älä kerro asiakkaan tietoja ulkopuolisille.
 - Käsittele tietoja huolella.
 - Tuhoa huolellisesti kaikki avustamiseen liittyvät tiedot osastoon raportoinnin jälkeen.
- Jos huolestuit avunsaajan turvallisuudesta ja hyvinvoinnista, ilmoita osastoon.

Erityistä huomioitavaa, kun asioit asiakkaan puolesta apteekissa

- Reseptilääkkeiden noutamisessa apteekille riittää kuva Kela-kortista etupuolelta.
- Toimita apteekissa asioinnin jälkeen osaston asiointiavun koordinaattorille sähköpostitse:
 - Kuva ostoskuitista
 - Kuva vastaanottokuittauslomakkeesta (*lomake 2*), jos olet ottanut kuvan Kela-kortista
 - Vapaaehtoisen ja asiakkaan nimi
 - Tieto auttamistehtävän ajankohdasta (pvm, alkamis- ja päättymisaika)

Ohjeet lisäapua tarvitsevien ja palvelujen piirissä olevien auttamiseen 1

- Jos asiakas tarvitsee taloudellista tukea,
 - kehottakaa olemaan yhteydessä Kelaan tai kunnan sosiaalitoimistoon, antakaa yhteystiedot.
- Tarpeen mukaan ohjatkaa asiakas myös kunnan terveystalouteen, antakaa yhteystiedot.
- Toimeentulotuen asiakkailla maksusitoumus kauppaan. Jos näin, asioiminen saattaa edellyttää rahan tai Kela-kortin käsittelyä tai valtuutusta.

Ohjeet lisäapua tarvitsevien ja palvelujen piirissä olevien auttamiseen 2

- Selvittäkää kunnasta tai KELAsta, miten menetellään.
 - Jos maksusitoumus → asiakas ohjataan ensin sopimaan Kelan tai kunnan kanssa, että Punaisen Ristin vapaaehtoinen asioi hänen puolestaan.
 - Viranomaiselle annetaan vapaaehtoisen nimi
 - Selvitetään, tiittäkö asiointiin puhelimitse annettu suullinen valtuutus
 - Sovitaan, noutaako vapaaehtoinen maksusitoumuksen viranomaiselta vai toimitetaanko se kauppaan → Vapaaehtoinen merkitään tällöin ostajaksi ja hänellä täytyy olla oma henkilöllisyystodistus mukana.

Ohjeet lisäapua tarvitsevien ja palvelujen piirissä olevien auttamiseen 3

- Jos vapaaehtoinen ilmoittaa olevansa huolissaan asiakkaan tai tämän lähipiirin hyvinvoinnista, asia täytyy aina selvittää.
 - Jos huoli koskee lapsen hyvinvointia, tehkää kunnalle lastensuojeluilmoitus.
 - Jos kyse on aikuisesta, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan hyvinvoinnistaan ja turvallisuudestaan, tehkää asiasta kunnalle huoli-ilmoitus.
- Jos mahdollista, tehkää ilmoitus yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Ohjeet tilanteeseen, jossa joudut käsittelemään rahaa

- Jos asiointiapu edellyttää rahan käyttämistä, voit noutaa käteisen rahan asiakkaalta. Vapaaehtoinen voi ottaa vastaan korkeintaan 100 euroa ja rahan vastaanottaminen täytyy kuitata (*lomake 2*). Lomakkeen toinen osa jää asiakkaalle ja toinen vapaaehtoiselle. Vapaaehtoinen ei saa ottaa haltuunsa asiakkaan pankki- tai luottokorttia.
- Jos olet ottanut vastaan rahaa, pyydä asiakasta kuittaamaan, että hän on vastaanottanut toimituksen, vaihtorahat ja kuitin. Lähikontaktia ei silloin voi välttää kokonaan, mutta sen täytyy olla mahdollisimman vähäinen. Huomioi [RedNetin turvallisuusohjeet](#).
- Jätä lomakkeen toinen osa asiakkaalle ja ota toinen itsellesi. Ota kuva ostoskuitista ja jätä alkuperäinen kuitti asiakkaalle.
- Toimita asioinnin jälkeen osastossa toimintaa koordinoivalle henkilölle sähköpostitse kuva vastaanottokuittauslomakkeesta (vain jos olet ottanut vastaan rahaa tai Kela-kortin).

Tapoja auttaa osaston avun piirissä olevia ihmisiä: *Ystävätoiminnan asiakkaat*

- Varmistakaa puhelimitse osaston avun piirissä olevilta ihmisiltä heidän tilanteensa. Onko heillä ruokaa ja lääkkeitä, ja saavatko he apua omaisiltaan tai kunnalta?
- Avun tarvetta voivat kartoittaa ystävävälittäjät tai ystävääsiakkaan oma vapaaehtoinen. Vapaaehtoiset ilmoittavat tarpeista sovitun mukaisesti joko ystävävälitykseen tai suoraan osaston asiointiavun koordinaattorille.
- Ellei ystävävapaaehtoisella ole ystävääsiakkaan puhelinnumeroa, ystävävälitys soittaa asiakkaille ja hankkii tarvittaessa apuvoimia välitykseen. Välittäjä voi pyytää ystävääsiakkaalta lupaa luovuttaa puhelinnumero omalle ystävävapaaehtoiselle.

Tapoja auttaa osaston avun piirissä olevia ihmisiä: *Ruoka-avun asiakkaat*

- Jos osastonne tarjoaa ruoka-apua, voitte toimittaa ruokakasseja ruoka-avun asiakkaiden ovelle sovittuna aikana.
- Osastonne voi myös järjestää ruokajakelun pakkaamalla ruuan valmiiksi kasseihin. Pakkaamalla pyritään välttämään jonotus.
- Jakakaa kasseja tarvittaessa useammassa pisteessä, ettei jonoa muodostu.
- Ruoka-avussa on tärkeää huolehtia hygieniasta [RedNetin turvallisuusohjeen](#) mukaisesti.
- Myös ruokakassien toimittamisessa kannattaa tehdä yhteistyötä muiden järjestöjen tai seurakunnan kanssa.
- Ruoka-avussa sovelletaan [Ruokaviraston EU:n ruoka-avun ohjeistusta](#).

Tapoja auttaa osaston avun piirissä olevia ihmisiä: *Paperittomat ja asunnottomat asiakkaat:*

- Selvittääkää asiakkailta, onko heillä majoituspaikka, saavatko he ruokaa ja lääkkeitä ja tietävätkö he, mistä saavat tarvittaessa apua.
- Selvittääkää myös, tuntevatko he koronaviruksen leviämiseen liittyvät ohjeistukset ja tavat estää tartuntojen leviämistä.
- Ohjeistakaa asiakkaita toimimaan oikein, jos he tai heidän läheisensä tai ystävänsä sairastuvat.
- Paperittomien ja asunnottomien tilanteen selvittäminen voi olla vaikeaa, eivätkä he välttämättä halua hakea apua viranomaisilta. Jos osastollanne ei ole aiempaa kokemusta paperittomien ja asunnottomien auttamisesta, kysykää ohjeita piiristä. Saatavilla on myös osastojen opas paperittomien kanssa toimimiseen.

Lisätietoa

- [THL – Ajankohtaista koronaviruksesta](#)
- [THL – Hygieniaohjeet eri kielillä](#)
- [THL – Ohjeet koronavirustaudin COVID-19 kotihoitoon](#)
- [Ruokavirasto – Ohje EU:n ruoka-avun järjestämiseen COVID-19-aikana](#)
- [STM – Ohje perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseen kunnissa COVID-19-aikana](#)
- [STM – Suositukset toimeentulotuen käsittelyyn COVID-19-aikana](#)
- [Punainen Risti – Henkisen tuen ohjeita](#)
- [kotouttaminen.fi – monikieliset materiaalit](#)

Lomake 1: Asiointiavun seurantalomake (Excel / tulostettava Word)

ASIOINTIAVUN SEURANTALOMAKE			OSASTO:				
Keikan numero	Päivämäärä ja kellonaika	Asiakkaan nimi	Asiakkaan puhelinnumero	Asiakkaan osoite	Vapaaehtoisen nimi	Vapaaehtoinen kuitannut asioinnin suoritetuksi (kellonaika)	Muita mahdollisia huomioita
0 (malli)	23.3.20, 14.30-15.30	Maija Meikäläinen	06012341234	Meikäpolku 2 as 3	Antti Auttaja	viesti 15.15	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							



Lomake 2: Vastaanottokuittaus

(Vain jos käytät käteistä tai Kela-korttia)

VAPAAEHTOINEN – täytä kun vastaanotat rahat tai kuvan Kela-kortista ja lähdet asioille

ETUNIMI	SUKUNIMI	OLEN VASTAANOTTANUT KÄTEISTÄ (€) tai kuvan KELA-kortista	PVM	ALLEKIRJOITUS

ASIAKAS – täytä kun vapaaehtoinen palaa ostosten kanssa

ETUNIMI	SUKUNIMI	OLEN VASTAANOTTANUT OSTOKSET, VAIHTORAHAT (€) JA KUITIN OSTOKSISTA	PVM	ALLEKIRJOITUS

Molempia täytetään kahdet kappaleet