

Punainen Risti



**MONIMUOTOISEN  
YSTÄVÄTOIMINNAN KÄSIKIRJA**



Toimittanut: Hyvinvoinnin ja terveyden  
yksikkö / SPR keskus toimisto 2021.

Kannen kuva: Joonas Brandt.  
Suomen Punainen Risti.

# Sisältö

|   |    |
|---|----|
| JOHDANTO  | 4  |
| YSTÄVÄTOIMINNAN PELISÄÄNNÖT   | 5  |
| YSTÄVÄTOIMINNAN OHJEISTUKSIA  | 7  |
| Asiakkaan kanssa liikkuminen ja saattaminen                                       | 7  |
| Asiakasystävän asioiden hoitaminen  | 7  |
| Koirat ystävätoiminnassa  | 8  |
| Haastavat tilanteet   | 8  |
| <i>Vaitiolovelvollisuus ja huoli-ilmoitus</i>                                     | 8  |
| <i>Lastensuojeluilmoitus</i>  | 9  |
| <i>Puheeksi ottaminen</i>   | 10 |
| <i>Palveluun ohjaus</i>   | 11 |
| <i>Itsetuhoinen asiakas – miten toimia</i>  | 12 |
| Rikostaustan selvittäminen  | 14 |
| Toiminnasta aiheutuneet kulut ja taloudellinen tuki toiminnalle                   | 15 |
| <i>Hyväpäivä-avustus</i>  | 15 |
| <i>Sivis-tuki</i>   | 15 |
| Ystävävälityksen tietosuojaohje ja ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuoja seloste | 15 |
| Vakuutukset   | 16 |
| YSTÄVÄTOIMINNAN MATERIAALEJA SEKÄ MUITA HYÖDYLLISIÄ SIVUSTOJA                     | 17 |

## 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 RedNetin ystävätoiminnan ja ystävävälittäjien sivuilta. Ohjeet ovat konkreettisia toimintaohjeita esimerkiksi, kuinka toimia, kun liikutaan ystäväasiakkaan kanssa tai kuinka tehdään lastensuojeluilmoitus. Materiaalista löytyy myös toimintaohjeita, jos asiakas tarvitsee vahvempaa tukea kuin mitä vapaaehtoistoiminnan kautta voidaan tarjota sekä, miten ottaa haastavia asioita puheeksi.

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 RedNetin 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 keskustuimiston sosiaalisen hyvinvoinnin työntekijöihin. Yhteystiedot löydät Punaisen Ristin kotisivuilta <https://www.punainenristi.fi/yhteystiedot/> Hyvinvoinnin ja terveyden yksikön kohdalta.



Kuva: Joonas Brandt. Suomen Punainen Risti.

# 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 palkkaa eikä ystäväasiakkaalta vastaanoteta rahaa tai muutaakaan 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.

## 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. Ongelmatilanteessa vapaaehtoisella on kuitenkin oikeus ja velvollisuus keskustella asiasta ammattilaisten kanssa, eikä hänen tarvitse kantaa 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-pelisäännön 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**

Ystävät kohtaavat toisensa keskenään tasavertaisina, joskin erilaisina. Toiminnassa jokaista arvostetaan ja kunnioitetaan sellaisen kuin hän on, ja jokaisen ajatukset otetaan huomioon. Ystäväsuhhteessa olet tasa-arvoinen ystäväasiakkaasi kanssa. Vapaaehtoinen ei ole ystäväänsä parempi ihminen.

## **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.

## **Ystävällä on oikeus**

- osallistua taitojensa ja kiinnostuksensa mukaisesti 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.

## **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

## 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. Jos ystäväasiakas haluaa vapaaehtoisen johonkin isompaan tapahtumaan kanssaan, esim. konserttiin, asiakas maksaa kulut. Kannattaa myös selvittää onko paikkakunnalla kulttuuriluotsitoimintaa, jonka kautta voidaan korvata vapaaehtoisen kulut.

Ystävätoiminnan vapaaehtoiset toimivat myös usein saattajina (kertaluontoisesti tai vakituisesti) asiakkaille. Saattokeikan suositeltu enimmäispituus on neljä tuntia ja niiden tulee olla vapaaehtoiselle maksuttomia. Maksuttomuuden osalta on erityisesti huolehdittava siitä, että jos asiakas joutuu jäämään saattokohteeseen (esim. sairaalaan), on vapaaehtoisella kuitenkin ilmainen tai korvattu paluukyyti.

Mikäli asiakas on terveydentilansa johdosta 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.

Vapaaehtoisen omalla autolla liikkuminen ja asiakkaan kuljettaminen Punaisen Ristin toiminnassa on sallittua, mutta vapaaehtoista ei voi tähän velvoittaa.

Lisätietoa [autolla liikkumisesta](#)

Lisätietoa [asiakkaiden saattamisesta](#)

## 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 salasanoja 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 [Ystävä digiopastajana](#)

## 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 vieraillee 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 pyrkiä vahingoittamaan lemmikkiä (potkaista, astua hänälle jne.).

Lisätietoja [Koirat ystävätoiminnassa](#)

## Haastavat tilanteet

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

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

## Vaitiolovelvollisuus ja huoli-ilmoitus

Vapaaehtoisen on muistettava, että hän on lähtökohtaisesti vaitiolovelvollinen asiakkaansa asioista. Vaikka hän olisi huolestunut asiakkaan tilanteesta, hän ei voi jakaa asiakkaan tietoja eteenpäin ilman tämän suostumusta (esimerkiksi ottaa yhteyttä viranomaiseen).

Poikkeuksena edellä mainittuun sääntöön on *huoli-ilmoitus*, jonka jokainen kansalainen voi tehdä toisesta henkilöstä kunnan sosiaalitoimeen joko puhelimitse, sähköisesti tai postitettavalla lomakkeella (käytännöissä kuntakohtaisia eroja). Huoli-ilmoituksen voi tehdä, kun herää huolta lapsen, aikuisen tai ikäihmisen huolenpidosta, terveydestä tai turvallisuudesta. Huoli voi liittyä esimerkiksi ikäihmisen kotona pärjäämiseen tai toimeentuloon. Huoli-ilmoituksen voi tehdä nimettömänä. Kunnan sosiaalialan ammattilainen arvioi tilanteen ja aloittaa asian selvittämisen.

Mikäli vapaaehtoinen on huolissaan, että asiakkaan terveys tai henki on välittömästi uhattuna, tulee hänen tehdä ilmoitus hätäkeskukseen (puh. 112) sekä ilmoittaa asiasta ystäväväylittäjälle 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. Aiheesta lisää <https://www.spek.fi/kotihoidossa-on-merkittavia-turvallisuusongelmia-ja-hoitajat-ovat-kovilla/>

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

### *Lastensuojeluilmoitus*

Jos on syytä epäillä, että alaikäinen lapsi tai nuori on lastensuojelun tarpeessa, voi hänestä tehdä lastensuojeluilmoituksen kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa.

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

- lapsen/nuoren tarpeiden laiminlyönti tai heitteillejätö
- 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.

Suosittellemme, että vapaaehtoinen kertoo huolestaan ensin ystävälittäjälle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tarvittaessa välittäjä ja vapaaehtoinen voivat tehdä lastensuojeluilmoituksen yhdessä. On suositeltavaa, että huolen kohteena olevalle henkilölle kerrotaan ilmoituksen tekemisestä. Tilanne pitää kuitenkin aina arvioida tapauskohtaisesti.

Lisätietoa aiheesta [Lastensuojeluilmoitus](#)

## Puheeksi ottaminen

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 ystävälittäjän 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.

(Matalamäki, Teija 2014. Ystävän apuri. Palveluihin ohjaamisen opasvihko ikäihmisen ystävälle. Ystävätoiminnan alueellisen tuen kehittämisprojekti. Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri)

**Piiristä voi kysyä lisätietoa haastavien asioiden puheeksi ottamiseen, jota varten on luotu koulutusmateriaali.**

## Palveluun ohjaus

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

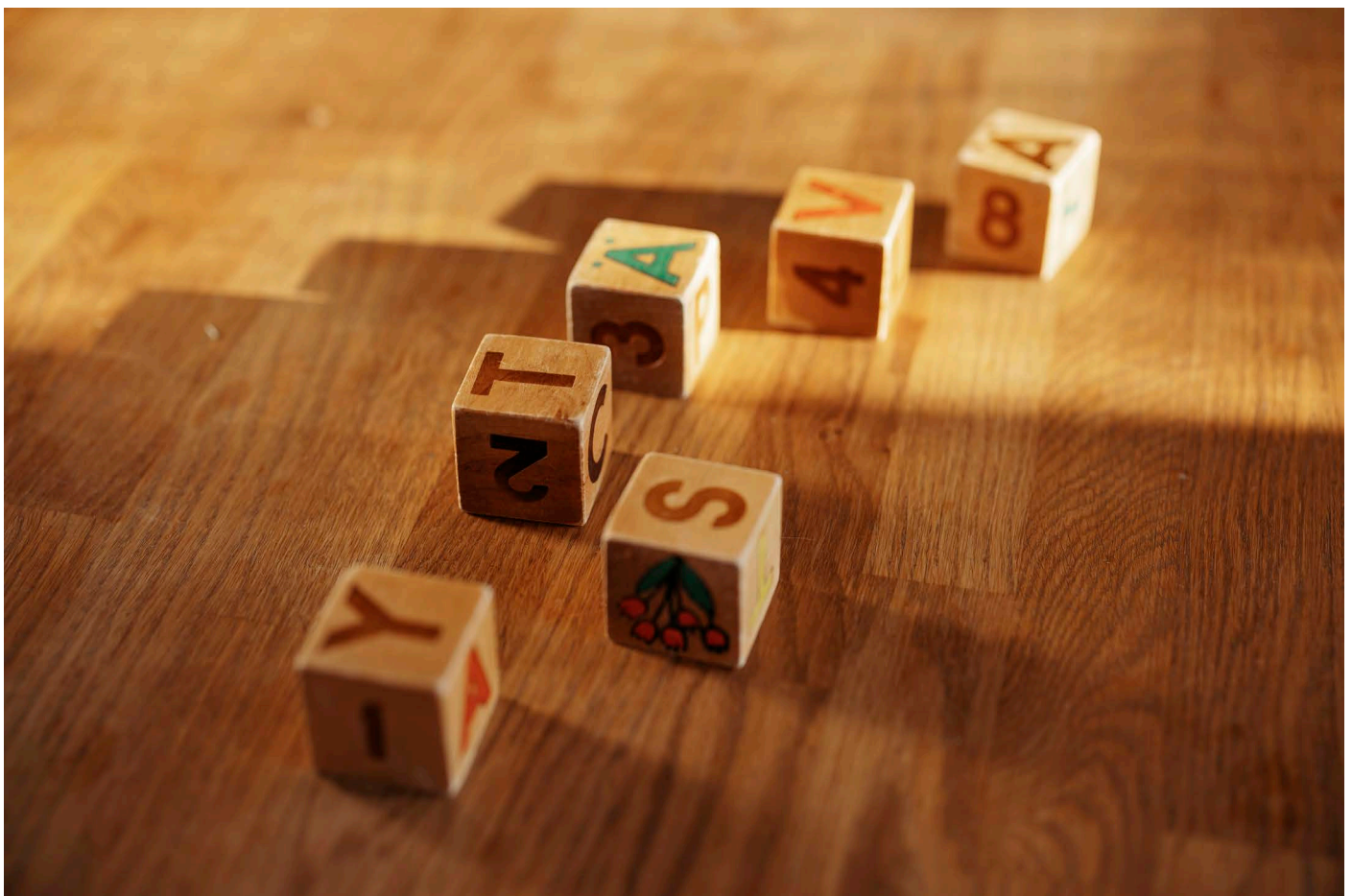
Palveluihin ohjaamisessa korostuu asiakkaan tarpeet, hän on päättävä osapuoli. Vapaaehtoisen tehtävänä on ohjata ja tukea. Kun vapaaehtoinen havaitsee, että asiakas tarvitsee ammatillista tukea, on hyvä ottaa tilanne puheeksi asiakkaan kanssa mahdollisimman pian.

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 ystävävälittäjälle 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.

(Matalamäki, Teija 2014. Ystävän apuri. Palveluihin ohjaamisen opasvihko ikäihmisen ystäväille. Ystävätoiminnan alueellisen tuen kehittämisprojekti. Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri)



Kuva: Joonas Brandt. Suomen Punainen Risti.

## 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:

[Valtakunnallinen kriisipuhelin](#)

puh. 09 2525 0111

suomen kielellä auki 24/7, katso muun kieliset palvelut linkin kautta.

[Kriisikeskusverkosto](#)

Nuoren ystävääsiakkaan kohdalla:

[Punaisen Ristin Nuorten turvatalot](#)

Avoimna päivittäin klo 17–10, voi soittaa mihin tahansa taloon:

ESPOO puh. 09 8195 5360

HELSINKI puh. 09 622 4322

VANTAA puh. 09 871 4043

TAMPERE puh. 040 556 6661

TURKU puh. 02 253 9667.

[Sekasin-chat](#)

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

- suostella 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).

Itsetuhoisesta ystäväasiakkaasta on aina hyvä ilmoittaa joko omaan ystäväväilytykseen tai verkkoystäväväilytykseen ([verkkoystavava@redcross.fi](mailto:verkkoystavava@redcross.fi))

Jos vapaaehtoisella on keskustelun jälkeen edelleen huoli ystäväasiakkaasta, hänen on hyvä olla yhteydessä Punaisen Ristin työntekijään omassa piirissä 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://rednet.punainenristi.fi/group-search>



Kuva: Joonas Brandt. Suomen Punainen Risti.



## 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 alaikäisen henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä](#)

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 [osastotoimistosta](#).



## Toiminnasta aiheutuneet kulut ja taloudellinen tuki toiminnalle

Ystävätoiminnasta ei tulisi koitua vapaaehtoiselle erityisiä kuluja. Osastojen käytännöt vaihtelevat mahdollisten matkakulujen korvaamisessa (esim. erityisen pitkät välimatkat tai asiakkaan kanssa liikkuminen). Pääsääntö on, että mahdolliset matkakulut asiakasystävän luokse jäävät vapaaehtoisen itsensä maksettavaksi.

### *Hyväpäivä-avustus*

Osastot voivat hakea taloudellista tukea, *Hyväpäivä-avustusta*, joka on kertaluonteista avustusta osastolle uuden toimintamuodon käynnistämiseen ja kehittämiseen. Kertaluonteista avustusta voi hakea vuosittain samalle toiminnalle enintään 300 euroa.

Lisätietoa [Hyväpäivä-avustuksesta](#)

### *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.

Lisätietoa [Sivis-yhteistyö](#)

## Ystävävälityksen tietosuojaohje ja ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaseloste

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](#)

Ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaselosteen löydät [täältä](#)

## Vakuutukset

Suomen Punaisen Ristin toiminnassa sattuneissa tapaturmissa ja vahingoissa ovat etusijalla toimijoiden omat henki-, vapaa-ajan tapaturma- sekä kotivakuutukset.

Suomen Punaisella Ristillä on vapaaehtoistoimintaa varten kaksi valtakunnallista vakuutusta LähiTapiolassa:

1. Vapaaehtoistoiminnan **ryhmätapaturmavakuutus** (353-3989247-4), joka korvaa Punaisen Ristin vapaaehtoisille sattuneet tapaturmat ja niiden hoitokulut Suomessa.

- Vakuutettuja ovat SPR:n vapaaehtoistoimintaan osallistuvat Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoiset henkilöt.
- Vapaaehtoiset ovat vakuutettuja kaikkien SPR:n toimintamuotojen vapaaehtoistehtävissä, myös kokouksissa, kursseilla, koulutuksissa, leireillä, Konteissa, Turvataloissa, keräyksissä ja harjoituksissa sekä näihin välittömästi liittyvillä meno- ja paluumatkoilla.
- Vakuutus kattaa vapaaehtoisten henkilötapaturmat ja niiden yhteydessä esim. rikkoutuneet silmälasit, kypärä tms., yhteisarvoltaan enintään 500€. Vakuutus ei kata muita esinevahinkoja eikä sairastapauksia.
- Korvaussummat ovat:  
kuolemantapauskorvaus 11 309 €  
tapaturman aiheuttama pysyvä haitta, kertakorvaus enintään 11 309 €  
hoitokulut tapaturmaa kohden enintään 19 226 €
- Omavastuu on 0 €.

2. Järjestön toiminnan **vastuuvakuutus** (312-0625071-V), joka korvaa vakuutetussa toiminnassa toiselle aiheutettuja henkilö- ja esinevahinkoja, joista SPR on toiminnan järjestäjänä korvausvastuussa. Tämä tarkoittaa ns. kolmannelle osapuolelle, järjestön ulkopuoliselle henkilölle / taholle sattuneita vahinkoja, joiden syntymiseen olemme omalla toiminnallamme vaikuttaneet tai sen aiheuttaneet. Vakuutus kattaa kaikki Suomen Punaisen Ristin toimintamuodot (pois lukien Veripalvelutoiminta).

- Vakuutus kattaa kaikki Suomen Punaisen Ristin toimintamuodot (pois lukien Veripalvelutoiminta)
- Vakuutusmäärä on 1 000 000 € ja omavastuu 1 000 €
- Omavastuun maksaa se taho, jonka vastuulla toiminnan järjestäminen on (osasto, piiri, keskustuomiston yksikkö, Ensiapu Oy).

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 ystävätuominnasta vastaavaan työntekijään.

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

Lisätietoa aiheesta [Vakuutukset](#)

# YSTÄVÄTOIMINNAN MATERIAALEJA SEKÄ MUITA HYÖDYLLISIÄ SIVUSTOJA

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

## **Materiaalit RedNetissä**

[Asiointiavun yhteystiedot](#)

[Kortti etsivään työhön](#)

[Osastotoimisto](#)

[Puhelimitse toteutettava toiminta / puhelinystävä](#)

[SPR Ystävätoiminta](#)

[SPR Ystävätoiminnan koulutusmateriaalit](#)

[Ystävätoiminnan materiaalit](#) (muun muassa factsheetit, osastoillan aiheita, tapahtumamalleja)

[Tulostettava kortti, jolla välittäjä voi kerätä asiakkaan tiedot](#) (vastaa sähköistä järjestelmää)

[Tulostettava kortti, jolla välittäjä voi kerätä vapaaehtoisten tiedot](#) (vastaa sähköistä järjestelmää)

[Vapaaehtoisen haastattelulomake](#)

[Ystävä digiopastajana](#)

[Ystävävälittäjien oma sivusto](#)

[Ystävävälityksien yhteystiedot](#)

## **Hyödyllisiä yhteistyökumppaneiden / ulkopuolisten tahojen sivustoja**

[Ikäinsituutti](#)

[Kriisikeskusverkosto](#)

[Mielensterveysomaisten keskusliitto - Finfami](#)

[Mieli Suomen Mielensterveys](#)

[Mummonmarkan vartijat](#)

[Muistiliitto](#)

[Nuorten mielensterveystalo](#)

[Omaishoitajaliitto](#)

[Päihdelinkki](#)

[Sekasin chat](#)

[Syöjärjestöt](#)

[Vanhustyön keskusliitto](#)

**Punainen Risti**

