

24.3.2020

## Asiointiavun ohje osastolle koronavirustilanteessa

Koronaepidemia ja poikkeusolot vaikuttavat voimakkaasti varsinkin viruksen riskiryhmien, yksinäisten ja muiden haavoittuvassa tilanteessa elävien ihmisten arkeen. Tilanteen helpottamiseksi Punaisen Ristin vapaaehtoisilla on mahdollisuus tarjota apuaan päivittäiseen asiointiin kaupassa ja apteekissa.

Vapaaehtoisten antaman tuen merkitys on suuri tilanteessa, jossa viranomaisten voimavarat ovat tiukoilla. Monet naapurustot ovat aktivoituneet auttamaan toisiaan, mutta kaikilla apua tarvitsevilla ei ole mahdollisuutta naapuriavun hyödyntämiseen.

Vapaaehtoisten tarjoama asiointiapu antaa vaikeaan tilanteeseen joutuneelle tukea sekä arjessa pärjäämiseen että henkiseen jaksamiseen kriisin keskellä.

**Tästä ohjeesta löydät** ohjeistukset asiointiavun toteuttamiseen osastolle, toimintaa koordinoiville vapaaehtoisille sekä asiointikeikkoja tekeville vapaaehtoisille. Osaston kannattaa tehdä asiointiavussa yhteistyötä kunnan ja muiden toimijoiden kanssa.

Asiointiapua antavat vapaaehtoiset eivät käsittele rahaa. He huolehtivat tartuntojen ehkäisemisestä, jotta toiminta on turvallista sekä avun saajille että auttajille.

On tärkeää huomata, että Punaisen Ristin vapaaehtoiset eivät järjestä asiointiapua koronavirustautiin sairastuneille. Heitä auttavat kunnan ammattityöntekijät.

**Kiitos sinulle, että autat!**

### 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

24.3.2020

## Näin sovellatte ohjetta osastossa

1. Jos käynnistätte asiointiavun yhteistyössä kunnan kanssa, eikä kunnalla ole erillisiä ohjeita, voitte hyödyntää tätä ohjetta soveltuvin osin.
2. Jos osastosi käynnistää toiminnan itse tai yhteistyössä muiden kanssa, noudattakaa kaikessa toiminnassa tätä ohjetta.

## Asiointiavun suunnittelu

1. On kunnan tehtävä huolehtia asukkaistaan ja ohjeistaa sekä neuvoa, miten asiointi kaupassa ja apteekissa järjestetään riskiryhmissä, karanteenissa ja eristyksessä oleville. **Olkaa rohkeasti yhteydessä kuntaan ja tarjotkaa apua.**
2. **Selvittäkää, ketkä tarvitsevat Punaisen Ristin apua.** Poikkeusoloissa tukea voivat tarvita erityisesti ilman turvaverkkoa elävät ihmiset – esimerkiksi kotiaavun ulkopuolella olevat iäkkäät, sairastuneet tai karanteenissa olevat henkilöt sekä yksinhuoltajat, joiden lapsi on sairas tai karanteenissa. On tärkeää tunnistaa ihmiset, jotka eivät itse pysty hakemaan apua esimerkiksi iän, sairauden tai kielen vuoksi.
3. **Jos saatte pyynnön avustamiseen kunnalta,** suunnitelkaa yhdessä kunnan kanssa, miten organisoitte toiminnan ja otatte vastaan avunpyynnöt.
4. **Mitoittakaa toiminta osaston resurssien mukaan.** Osastollanne täytyy olla mahdollisuus vastata myös muihin avunpyyntöihin. On tärkeää huolehtia omasta jaksamisestanne ja viestiä viranomaiselle realistisesti käytettävissä olevat resurssit ja mahdollisuudet. Kannattaa selvittää myös mahdollisuudet yhteistyöhön naapuriosaston kanssa.
5. **Olkaa rohkeasti yhteydessä naapuriosaston lisäksi** myös seurakuntaan ja muihin asiointiapua tarjoaviin järjestöihin, jotta voitte koordinoida toimintaanne kaikkein haavoittuvimpien auttamiseksi.
6. **Välttäkää rahan käsittelyä asiointiavussa.** Etsikää yhdessä kunnan ja kauppojen kanssa muita maksamisen mahdollisuuksia, kuten laskutusmahdollisuus. Jos mahdollista, asiakas maksaa tuotteet ennakoon itse verkossa tai puhelimen maksusovelluksilla (esim. MobilePay). Käteisen rahan vastaanottaminen ja palauttaminen on vasta viimeinen keino asiointiavun toteuttamiseksi (erillinen ohje jäljempänä).
7. Huomatkaa, että toiminnasta aiheutuvat kulut korvataan erillisen ohjeistuksen mukaisesti (*Katastrofirahaston käyttö koronaoperaation aikana*).



24.3.2020

## Vapaaehtoisten turvallisuus ja perehdyttäminen

1. Perehdyttäkää uudet, mukaan tulevat vapaaehtoiset asiointiaputehtävään ja Punaisen Ristin periaatteisiin (materiaali tulossa RedNetiin).
2. Valitkaa niihin tehtäviin, joissa käsitellään rahaa, hyvin tuntemianne tai muuten luotettaviksi tietämiänne vapaaehtoisia.
3. Sekä auttajien että avunsaajien turvallisuuden varmistamiseksi 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.

Koronaviruksen [riskiryhmiin](#) kuuluvat vapaaehtoiset eivät voi toimia tehtävissä, joissa heidän oma terveytensä voi vaarantua – esimerkiksi asiointiapuna tai tehtävissä, jotka edellyttävät kasvokkaista kontaktia. Ulkomailta viimeisen 14 vuorokauden aikana saapuneet eivät myöskään voi osallistua kasvokkaiseen vapaaehtoistoimintaan.

Nämä vapaaehtoiset voivat kuitenkin hoitaa tärkeitä tehtäviä esimerkiksi kartoittamalla avun tarvetta tai koordinoimalla apua puhelimitse.

4. Noudattakaa huolellisesti [turvallisuusohjeita](#) virustartunnan välttämiseksi ja leviämisen ehkäisemiseksi.
5. Käyttäkää avustustehtävissä aina Punaisen Ristin järjestötunnuksella varustettua liiviä ja nimilappua.

## Ennen toiminnan aloittamista

1. Jotta toiminta sujuu ja tieto auttajien välillä kulkee jouhevasti, valitkaa toimintaa **koordinoimaan vähintään kaksi vapaaehtoista** ja heille varahenkilöt.
2. **Ottakaa vastaan kaikki avunpyynnöt keskitetysti** samaan puhelinnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen. Käyttäkää osaston [punainenristi.fi](http://punainenristi.fi)-päätteistä sähköpostiosoitetta ja puhelinnumeroa. Jos yksittäinen vapaaehtoinen saa suoran avunpyynnön, hän välittää sen osaston sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon.
3. Voitte liittää asiointiapua antavat **vapaaehtoiset esimerkiksi Omassa olevaan ryhmään tai Whatsapp-ryhmään**. Ryhmä sopii hyvin hälyttämiseen, mutta tietosuojan vuoksi siellä ei pidä jakaa henkilötietoja. Hälytyksen voi toteuttaa esimerkiksi näin: "Tehtävä: asiointiapu, kesto 2h, paikka: Hämeenlinna. Kuka suorittaa?".
4. Osaston on tärkeää **pitää kirjaa** kaikista avunpyynnöistä, auttamistilanteista, kellonajoista ja mukana olleista vapaaehtoisista (*lomake 1*). Näin turvaatte sen, että vakuutus kattaa vapaaehtoiselle tai avunsaajalle mahdollisesti aiheutuvan



24.3.2020

henkilövahingon. Jos virustartunta kaikista varotoimenpiteistä huolimatta sattuu, altistuneet löydetään nopeasti ja saadaan avun piiriin.

5. **Säilyttäkää kaikki aineisto**, kuten kuittikuvat, huolellisesti lukitussa tilassa samalla tavoin kuin muutkin osaston säilytettävät aineistot.
6. Asiointiavun antamisessa käsitellään asiakkaiden henkilötietoja. Asiointiapua koskee [tietosuojaohje kotimaan avustustoiminnasta](#). Asiointiapuasiakkaiden tietoja käsitellään lain (tietosuojalaki ja tietosuoja-asetus) ja tietosuojaselosteen mukaisesti. Ongelmatilanteissa pyytäkää rohkeasti apua piiristä.

Jos kunta pyytää osastosta esimerkiksi ystävöiminnan asiakkaiden tietoja auttamisen organisoimiseksi, voitte luovuttaa tiedot tarpeen mukaan ja harkiten. Dokumentoikaa aina luovutukset ja varmistakaa, että tietoja käytetään vain tässä tilanteessa toimimista varten että ne hävitetään sen jälkeen.

Huolehtikaa, että **henkilötietoja käsitellään huolellisesti** ja suunnitellusti – asiakkaiden henkilötietoja ei saa välittää sähköpostitse. Tiedonvälitys tapahtuu puhelimitse tai paperilla.

7. **Muistakaa huolehtia kylmäketjusta** kaupasta asiakkaan luo. Kylmälaukku kannattaa käyttää kylmätuotteiden kuljetuksessa aina ja varsinkin, jos asiointimatka kestää yli 30 minuuttia.

## Ohjeet asiointiavun koordinoimiseen

1. Osaston asiointiavun koordinaattori ottaa vastaan avunpyynnöt puhelimitse tai sähköpostilla. Avunpyyntö voi tulla apua tarvitsevalta, hänen läheiseltään tai viranomaiselta.
2. Ohjatkaa apua pyytänyt ensisijaisesti ruokakaupan tai apteekin toimituspalvelun piiriin. Neuvokaa tarvittaessa niiden käytössä.

Vapaaehtoinen voi noutaa valmiiksi tilatun ja maksetun tai laskutettavan kauppakassin ja/tai lääkkeitä ja toimittaa ne asiakkaalle kotiin.

Toimittakaa tuotteet aina oven ulkopuolelle, jotta ostoksia luovuttaessanne ei synny lähikontaktia ja tartuntavaaraa.

3. Asiointiavun koordinaattori sopii asiakkaan kanssa puhelimitse näistä asioista:
  - miten asiakas maksaa ostokset
  - miten ja milloin vapaaehtoinen toimittaa ostokset asiakkaalle
  - mitä ostetaan: pyytäkää tarkka kauppalista, jossa on huomioitu allergiat ja erityisruokavalio. Ellei muuta sovita, tuotteissa suositaan edullisia vaihtoehtoja.

Asiointiavun koordinaattori kertoo myös, että hänen tietonsa tallennetaan Suomen Punaisen Ristin kotimaan avustustoiminnan asiakasrekisteriin.



24.3.2020

4. Osaston asiointiavun koordinaattori antaa vapaaehtoiselle asiointitehtävän ja kirjaa tehtävän asiointiavun seurantalomakkeelle (*Iomake 1*). Vapaaehtoinen ei voi antaa Punaisen Ristin asiointiapua ilman tehtävänantoa.
5. Muistakaa kuitata myös liivit luovutetuiksi ja palautetuiksi.

## Kun asioit asiakkaan puolesta kaupassa

Jos sinulla on lieviäkin flunssan oireita, kuten nuhaa, yskää, kurkkukipua ja kuumetta, pysy kotona, kunnes olet ollut oireettomana vähintään kaksi vuorokautta. Voit osallistua lähikontaktia vaativaan vapaaehtoistoimintaan vasta sen jälkeen.

1. Saat asiointitehtävän, ostoslistan ja avuntarvitsijan yhteystiedot asiointiapua osastossa koordinoivalta henkilöltä.
2. Tutustu [RedNetin turvallisuusohjeisiin](#), joista saat ohjeet virustartunnan ehkäisemiseen. Koronavirukselta suojaudutaan samalla tavoin kuin muiltakin hengitystieinfektioiden aiheuttajilta.
3. Jätä ostokset oven ulkopuolelle. Soita ovikelloa tai soita asiakkaalle puhelimella ja varmista, että hän ottaa toimituksen vastaan. Huolehdi, että etäisyys asiakkaaseen säilyy noin kahdessa metrissä, jotta pysytte molemmat turvassa tartunnalta.
4. Toimita asiointiavun jälkeen osaston asiointiavun koordinaattorille sähköpostitse:
  - Kuva ostoskuitista
  - Vapaaehtoisen ja asiakkaan nimi
  - Tieto auttamistehtävän ajankohdasta (pvm, alkamis- ja päättymisaika)
5. Punaisen Ristin apu on aina luottamuksellista. Älä kerro asiakkaan tietoja ulkopuoliselle. Käsittele tietoja huolella ja tuhoa huolellisesti kaikki avustamiseen liittyvät tiedot, kun olet raportoinut ne osaston asiointiavun koordinaattorille. Poista lähettämisen jälkeen myös esimerkiksi kuittien kuvat puhelimestasi.
6. Jos huolestut asiointiapua antaessasi jonkun ihmisen turvallisuudesta tai hyvinvoinnista, ilmoita huolestasi osaston asiointiavun koordinaattorille. Huoli voi liittyä esimerkiksi lasten huolenpitoon, kotiväkivaltaan tai pakottamiseen ja painostamiseen. Hätätapauksessa soita hätänumeroon 112.

## Erityistä huomioitavaa, kun asioit asiakkaan puolesta apteekissa

Reseptilääkkeiden noutaminen ei edellytä Kela-korttia, vaan apteekille riittää, että Kela-kortista on kortin etupuolelta otettu valokuva.

Toimita apteekissa asiointiavun jälkeen osaston asiointiavun koordinaattorille sähköpostitse:

- Kuva ostoskuitista
- Kuva vastaanottokuittauslomakkeesta (*Iomake 2*), jos olet ottanut kuvan Kela-kortista
- Vapaaehtoisen ja asiakkaan nimi
- Tieto auttamistehtävän ajankohdasta (pvm, alkamis- ja päättymisaika)



24.3.2020

## Ohjeet lisäapua tarvitsevien ja palvelujen piirissä olevien auttamiseen

- Jos asiakas tarvitsee taloudellista tukea, kehottakaa häntä olemaan yhteydessä Kelaan tai kunnan sosiaalitoimistoon. Antakaa myös niiden yhteystiedot. Tarvittaessa antakaa lisäneuvoja ja varmistakaa, että asiakas löytää avun piiriin. Hyvä keino on esimerkiksi soittaa perään ja tarkistaa, että asiakas saa tarvitsemaansa apua.
- Tarpeen mukaan ohjatkaa asiakas myös kunnan terveystieteisiin ja antakaa niiden yhteystiedot.
- Toimeentulotuen asiakkailta on usein Kelasta tai kunnan sosiaalitoimesta saatu maksusitoumus kauppaan. Maksusitoumuksella asiointi saattaa edellyttää rahan tai Kela-kortin käsittelyä tai valtuutusta käyttää maksusitoumusta asiakkaan puolesta.

Ennen asiointia kannattaa siis ottaa yhteyttä kunnan sosiaalitoimeen tai paikalliseen Kelan toimistoon ja selvittää, miten tilanteessa menetellään.

- Jos asiakas tarvitsee toimeentulotuen maksusitoumuksen, hänet ohjataan ensin sopimaan Kelan (perustoimeentulotuki) tai kunnan (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki) kanssa, että Punaisen Ristin vapaaehtoinen asioi hänen puolestaan. Viranomaiselle täytyy antaa vapaaehtoisen nimi, jonka osastossa asiointiapua koordinoiva henkilö ilmoittaa asiakkaalle. Selvittäkää Kelasta tai kunnasta, voiko Punainen Risti asioida henkilön puolesta puhelimitse annetun suullisen valtuutuksen nojalla, jos ihminen ei itse pysty asioimaan.
- Jos asiakas saa toimeentulotukea maksusitoumuksena Kelasta tai kunnan sosiaalitoimesta, sopikaa, noutaako vapaaehtoinen maksusitoumuksen viranomaiselta vai toimitetaanko se kauppaan. Vapaaehtoinen merkitään silloin ostajaksi ja hänellä täytyy olla oma henkilöllisyystodistus mukana.
- 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.

24.3.2020

## Ohjeet tilanteeseen, jossa joudut käsittelemään rahaa

1. 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.
2. 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](#).
3. Jätä lomakkeen toinen osa asiakkaalle ja ota toinen itsellesi. Ota kuva ostoskuitista ja jätä alkuperäinen kuitti asiakkaalle.
4. Toimita asiointin 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.

### 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.



24.3.2020

- Myös ruokakassien toimittamisessa kannattaa tehdä yhteistyötä muiden järjestöjen tai seurakunnan kanssa.
- Ruoka-avussa sovelletaan [Ruokaviraston EU:n ruoka-avun ohjeistusta](#).

**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 – Hygieniaohteet 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](#)

## Liitteet

Lomake 1 Asiointiavun seurantalomake  
Lomake 2 Vastaanottokuittaus

