

Ohjeet ystävätoiminnan asiakkaille soittamiseen

Koronatilanteesta johtuen asiakasystävien luona ei nyt ole mahdollista vierailta. Ystävävapaaehtoisten tai ystävävälityksen olisi kuitenkin tärkeää pitää yhteyttä asiakasystäviinsä, joista moni saattaa olla eristyksissä ja tilanteesta huolissaan. Punaisen Ristin ystävävapaaehtoisen tai ystävävälityksen soitto tai viesti voi lisätä turvallisuudentunnetta merkittävästi.

Puhelujen tavoite on tarjota juttuseuraa ja ohjata tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. Puhelun aikana:

- **Kysele kuulumiset, kuuntele ja anna aikaa**
- **Varmista, että apua on tarvittaessa saatavilla esimerkiksi kaupassakäyntiin**
- **Muistuta arjen rutiineista**
- **Lisävinkkejä Henkinen tuki ystäville -materiaalista:**
https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Henkinen%20tuki%20yst%C3%A4ville%20webinaari%2019.3.2020_3.pdf

Osa vapaaehtoisista on saanut asiakkaansa puhelinnumeron asiakkaalta itseltään, mutta kaikkien osalta näin ei ole. Jos asiakkaan puhelinnumero ei ole tiedossa, voi sitä tiedustella omasta paikallisesta ystävävälityksestä. Tietosuojasyistä välittäjä varmistaa asiakasystävältä, voiko puhelinnumeron antaa vapaaehtoiselle – osa asiakkaista ei halua sitä luovuttaa. Mikäli vapaaehtoinen ei halua, että hänen puhelinnumerosa päättyy ystäväasiakkaan tietoon, voi oman numeron asettaa näkymättömäksi*.

Ystävävälityksissä on usein myös jonossa olevia asiakkaita, joilla ei ole vielä ystävää tai asiakkaita, joiden ystävyys on tauolla. Ystäväpyyntöjen määrä ystävävälityksissä saattaa myös lisääntyä koronatilanteen edetessä. Tässä tilanteessa kannustamme, että myös heihin oltaisiin yhteydessä säännöllisesti. Välitykseen voi esimerkiksi rekrytoida uusia ystävävapaaehtoisia, jotka soittavat erikseen näille henkilöille.

Ohjeita puhelun kulkuun

1. Keskustelun avaus ja tarpeiden kuunteleminen

- **Esittele itsesi** kertomalla nimesi, järjestösi ja tehtäväsi
 - *”Olen ystävävapaaehtoinen / ystävävälittäjä Petri Suomen Punaisesta Rististä...”*
- **Kerro puhelusi syy** ja kysy neutraalisti ystävääsiakkaan kuulumisia
 - *”Koska Punaisen Ristin ystävätoiminnan kasvotusten tapahtuvat tapaamiset ovat tauolla, olemme päättäneet soittaa kaikille ystävää pyytäneille kysyäksenne kuulumisianne...”*
- Selvitä onko ystävääsiakas kotihoidon asiakas ja saako hän apua kauppa- ja apteekkiasiointiin esimerkiksi läheisiltään tai kunnalta.
- Halutessasi voit sopia puhelun kestosta, esim. 15 tai 30 minuuttia.

2. Mitä jos ystävääsiakas on hyvin huolestunut tai peloissaan vallitsevasta koronatilanteesta?

- **Tunnusta huolenaihe:** *”Tilanne on haastava, sillä emme vielä tiedä kaikkea viruksesta, ja on hyvin normaalia reagoida siihen ja olla huolissaan.”*
- **Ohjaa ajantasaisen ja paikkaansa pitävän tiedon lähteille,** kuten [THL:n sivuille](#): *”Monet tuntevat olonsa ahdistuneeksi, ja täsmällisten tietojen saaminen auttaa usein rauhoittumaan. Jos pitää itsensä ajan tasalla tilanteesta, on myös helpompi päättää, kuinka reagoida”.*
- Jos ystävääsi huolehtii tai pyörittelee ongelmia mielessään kohtuuttoman paljon, **voit ehdottaa uutisten seuraamisen rajoittamista:** *”Jos huomaat miettiväsi huolia ja ongelmia kohtuuttoman paljon, kannattaa uutisten seuraaminen rajoittaa esimerkiksi kahteen kertaan päivässä ja välttää niitä juuri ennen nukkumaanmenoa”.*
- **Rohkaise sisäisten voimavarojen käyttöönottamiseen:** *”Tilanne on vaikea, ja ymmärrän, että se tuntuu erittäin haastavalta. Miten yleensä teet pärjätäksesi hankalissa olosuhteissa tunteaksesi olosi paremmaksi. Voisitko jollain tavalla itse tehdä tilanteen siedettävämmäksi?”.*
Voit esimerkiksi kehottaa ystävääsiakasta laatimaan listan mukavista ajanviettotavoista: kirjoista, joita hän haluaa lukea tai kirjoittaa, musiikista, jota kuunnella, reseptejä, joita kokeilla, vesiväreillä maalaamista, neulomista, virkkaamista, uuden kielen tai taidon opettelemista, podcastien kuuntelemista, kodin siivoamista ja niin edelleen.

- Kannusta pitämään yhteyttä mahdollisiin ystäviin ja perheenjäseniin puhelimitse, sähköpostin tai pikaviestisovellusten avulla.
- **Muistuta ystävääsi tavallisten arkirutiinien noudattamisesta**, kuten säännöllisestä ateriaritmistä, liikunnasta ja tavallisista arkitoimista.
- **Ehdota rauhoittumistapoja**: reipas kävely ulkoilmassa (mikäli mahdollista) tai muu aerobinen liikunta rauhoittaa mieltä. Hengitys- ja rentoutumisharjoituksia sekä kotijumppa- ja joogaohjeita voi etsiä internetistä, esimerkiksi <https://www.oivamieli.fi/>. Youtubesta hakemalla hakusanalla "metsäkävely" pääsee virtuaalisille metsäretkille.

3. Palveluihin ohjaaminen ja puhelun lopettaminen

- **Jos ystävääsiakas tarvitsee käytännön apua kauppa- tai apteekki-asiainnissa**, käänny oman osastosi puoleen. Jos osastolla ei ole asiointiapua ja sinulla on tietoa muista paikkakunnalla tarjolla olevista asiointipalveluista, ohjaa niiden puoleen ja auta tarvittaessa tilaamaan palvelua. Punainen Risti on tehnyt osastoille ohjeet asiointiavun järjestämiseen: <https://rednet.punainenristi.fi/node/59470>
- Ohjaa muiden auttavien tahojen pariin:
 - *Punaisen Ristin Henkisen tuen auttava puhelin p. 0800 100 200 (arkisin klo 9–21)*
 - *Valtakunnallinen puhelinpalvelu, josta yleistä tietoa koronaviruksesta, ei terveysneuvontaa p. 0295 535 535 (arkisin klo 8-21, la klo 9-15), kysymyksiä voi lähettää myös tekstiviestitse numeroon 050 902 0163 (tämä palvelu ensisijaisesti henkilöille, jotka eivät esim. kuulovamman vuoksi voi puhua puhelimessa). Chat osoitteessa: <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/puhelinpalvelu-ja-chat>*
 - *Mieli ry:n kriisipuhelin 24/7 (p. 09 2525 0111) tai [chatti](#).*
 - *Lisäksi verkosta voi etsiä valmiiksi oman paikkakunnan ja muiden järjestöjen auttavia puhelimia ja chat-palveluita.*
- Puhelinkeskustelun päättyessä kokoa yhteenvetona keskustelussa esiin tulleet tärkeimmät asiat.
- Halutessanne voitte sopia seuraavan puhelinkeskustelun ajankohdan.
- **Pidä huolta omasta jaksamisestasi** ja pyydä tarvittaessa purkukeskustelu omasta osastostasi tai piiritoimistosta

Mihin otan yhteyttä, jos olen huolissani ystäväasiakkaani tilanteesta?

Kuten normaalistikin, ystäväasiakkaan luvalla voit tehdä tilanteesta riippuen ilmoituksen paikalliseen sosiaali- tai terveystoimeen. Myös ilman lupaa voit aina tehdä nimettömän huoli-ilmoituksen sosiaalitoimeen ja vakavissa tilanteissa soittaa hätänumeroon. Ole aina yhteydessä myös paikalliseen ystävävälitykseen tällaisissa tilanteissa.

Henkinen tuki ystävävapaaehtoisille -materiaali:

https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Henkinen%20tuki%20yst%C3%A4ville%20webinaari%2019.3.2020_3.pdf

Hyödyllisiä ohjeita ja linkkejä RedNetin koronaviruksesta vapaaehtoisille:

<https://rednet.punainenristi.fi/Korona2020>

*

Iphone-puhelimissa oman puhelinnumeron piilottaminen tapahtuu yleensä valitsemalla:

- 1) valitsemalla *"asetukset"*
- 2) valitsemalla avautuvasta listauksesta *"puhelin"*
- 3) asettamalla *"näytä oma numero"* pois päältä

Android-puhelimissa oman numeron piilottaminen tapahtuu yleensä:

- 1) *painamalla luurin kuvaa* aloitusnäytössä
- 2) jonka jälkeen oikeassa yläkulmassa olevaa kolmea pistettä painetaan valikon avaamiseksi
- 3) valikosta valitaan *"asetukset"*
- 4) jonka jälkeen valitaan *"puheluasetukset"*,
- 5) jonka jälkeen valitaan *"SIM-kortti"*
- 6) josta valitaan *"lisäasetukset"*,
- 7) josta valitaan *"soittajan tunnus"* ja *"piilota numero"*.