

ANVISNING FÖR FRIVILLIGA TELEFONVÄNNER

Hur kan man vara till stöd för en vänklient nu när klienten inte kan besökas på grund av coronasituationen

På grund av coronasituationen är det nu inte möjligt att besöka en vänklient. Det skulle dock vara viktigt för den frivilliga att hålla kontakt med sina vänklienter, varav många kan vara isolerade och oroade över situationen. Ett regelbundet samtal eller meddelande från en Röda Korset vän kan öka känslan av trygghet avsevärt.

Vissa frivilliga har fått sin klients telefonnummer från klienten själv, men så är inte fallet för alla. Om kundens telefonnummer inte är känt kan den lokala vänförmedlaren tillfrågas. Av sekretessskäl verifierar förmedlaren med vänklienten om telefonnumret kan ges till en frivillig – en del av kunderna vill inte lämna ut det. Om den frivilliga inte vill att telefonnumret ska vara känt för en vänklient kan hen göra sitt nummer osynligt *.

Vänförmedlare har också ofta klienter i kö som inte ännu har någon vän än, eller klienter vars vänskap är på paus. I den här situationen uppmuntrar vi att också att ha en regelbunden kontakt till dem. Till exempel kan frivilliga rekryteras av förmedlingen för att ringa dessa personer separat.

Vad om en vänklient är orolig över den rådande coronasituationen?

Flera vänklienter kan vara bekymrade över coronasituationen. Vänner fungerar med vanliga människors färdigheter som någon att prata med, men ytterligare tips om att lätta oro kan ses på Psykiskt stöd för vänner -utbildningsmaterialet på RedNets sida Vänner i beredskap: <https://rednet.rodakorset.fi/node/61673>

Vad om en vänklient behöver konkret hjälp, till exempel när det gäller butiksbesök?

Vänd dig till din egen avdelning. Röda Korset har instruerat avdelningarna att ordna hjälp för att sköta ärenden.

Vem kontaktar jag om jag är orolig för min vänklients situation?

Som vanligt kan du med tillstånd av vänklienten, beroende på situationen, meddela den lokala social- eller hälsovården. Även utan tillstånd kan du alltid göra en anonym orosrapport till socialvården och i allvarliga situationer ringa nödnumret. Kontakta också alltid din lokala vänförmedlare i sådana situationer.

*** Det enklaste sättet att göra ditt telefonnummer osynligt är att sätta #31# framför det telefonnummer du ringer (t.ex. #31# 0400123456).**

Alternativt kan du dölja ditt nummer så här:

På Iphone-telefoner döljs ett telefonnummer vanligtvis så här:

1) genom att välja "inställningar"

- 2) genom att välja "*telefon*" i listan
- 3) genom att stänga av "*visa mitt nummer*"

På Android-telefoner döljs ett telefonnummer vanligtvis så här:

- 1) genom att *trycka på telefonlurens bild* på startskärmen
- 2) varefter man trycker på de tre punkterna i det övre högra hörnet för att öppna menyn
- 3) välj "*inställningar*" från menyn
- 4) följt av "*samtalsinställningar*",
- 5) varefter "*SIM-kort*" väljs
- 6) varifrån "*avancerade inställningar*" väljs,
- 7) från vilken "*ringarens identitet*" och "*dölj nummer*" väljs.

Användbara instruktioner och länkar i Rednets uppdaterade vägledning om coronaviruset för frivilliga: <https://rednet.rodakorset.fi/corona2020>