

Suomen Punaisen Ristin palvelutalo- ja sairaalaystävätoiminta – ohjeistus henkilökunnalle

Ystävien tehtävät ja toimintamuodot	2
Ystävänä palvelutaloissa tai sairaaloissa -koulutus.....	4
Ohjeistus palvelutalon tai sairaalan koulutusosuuden suunnitteluun.....	7
Yhteystiedot	9

Palvelutalo- ja sairaalaystävätoiminta

Erilaisissa palvelutaloissa asuvat ihmiset kokevat tutkitusti paljon yksinäisyyttä. Monien tutkimusten mukaan kodin ulkopuolella asuvat ikääntyneet henkilöt kokevat yksinäisyyttä jopa enemmän kuin kotona asuvat. Kun hoitajien työ menee asukkaiden perustarpeiden tyydyttämiseen, ei aikaa rupatteluun tai virkistykseen välttämättä liikene. Vapaaehtoisilla on tärkeä rooli tuoda iloa ja vaihtelua palvelutalojen ja sairaaloiden arkeen.

Punaisen Ristin palvelutalo- ja sairaalaystävätoiminnalla on pitkät perinteet. Jo useamman vuosikymmenen ajan vapaaehtoiset ovat olleet ystävinä laitoksissa ja kodeissa. Myös erilaisia kursseja ja koulutuksia on vuosien saatossa järjestetty laitosvapaaehtoistoimintaan liittyen. Tänä päivänä puhutaan palvelutalo ja sairaalaystävätoiminnasta, johon on saatavilla koulutusta ystävätoiminnan peruskurssin jatkoksi.

Jokainen Ystävänä palvelutaloissa tai sairaaloissa -koulutus järjestetään yhteistyössä palvelutalon tai sairaalan kanssa. Samalla vapaaehtoiset voivat perehtyä luontevasti toimipaikan toimintaan. Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on antaa palvelutaloille/sairaaloille tietoa Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnalle asettamista ohjeistuksista. Ohjeistus auttaa henkilökuntaa valmistautumaan palvelutalossa tapahtuvaan vapaaehtoistoimintaan ja toimipaikan pitämään kurssikertaan.

Palvelutalon tai sairaalan esittely -osiosta vastaa palvelutalon tai sairaalan henkilökunta. Palvelutalon tai sairaalan henkilökunnan tai edustajan on tärkeää

osallistua koulutuksen järjestämiseen. Tavoitteena on, että vapaaehtoiset tietävät miten palvelutalossa tai sairaalassa toimitaan ja toiminnan aloittaminen on mahdollisimman helppoa kaikille osapuolille. Koulutuksen aikana voitte kertoa, millainen on päivärytminne, toimintanne luonne, henkilökunnan määrä, vierailuajat ja asukkaiden erityispiirteet.

Ystävien tehtävät ja toimintamuodot

Vapaaehtoisten ystävien tehtävänä on tuoda iloa ja vaihtelua asukkaiden arkeen. Ystävät eivät tee hoidollisia tai ammatillisia toimenpiteitä tai hoida esimerkiksi raha-asioita ystäväasiakkaansa puolesta.

Ystävätoiminnan edellytyksenä on kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnan tulisikin lähteä aina asukkaan mieltymyksistä. Aina erilaisissa asuntoloissa asuvilla ei ole sanoja. Tällöin henkilökunnan kannattaa kertoa vapaaehtoiselle asukkaan mieltymyksistä ja elämäntarinasta.

Sujuvaa vapaaehtoistoimintaa edistää myös vapaaehtoisten ja henkilökunnan luottamuksellinen suhde. Vapaaehtoisten kanssa voitte sopia tarkemmin toiminnan yksityiskohdista. Palvelutalon tai sairaalan kannattaa avoimesti ja arvostavasti käydä keskustelua vapaaehtoisten kanssa esimerkiksi vierailuajoista sekä toimintamahdollisuuksista, jotta ne sopivat mahdollisimman hyvin asukkaiden ja henkilökunnan päivärytmiin.

Esimerkkejä ystävien tehtävistä:

- Juttelu ja seurustelu
- Lukeminen
- Toimintaryhmän/kerhon vetäjänä toimiminen
- Tapahtuman tai teemapäivän järjestäminen
- Ulkoilun apuna toimiminen
- Yhteydenpidossa avustaminen, esimerkiksi puhelimen käytössä tai postikortin kirjoituksessa sekä lähettämisessä.
- Asioinnissa avustaminen esimerkiksi saattoapuna kauppa- tai pankkireissuilla

Vapaaehtoinen ei saa:

- Syöttää
- Toimia peseytymisen tai pukeutumisen apuna
- Lääkitä tai hoitaa
- Hoitaa ystäväasiakkaan puolesta käytännön asioita kuten ostoksia tai pankkiasioita
- Tehdä asiakkaan siirtoja esim. pyörätuoliin

Vapaaehtoiset ystävät voivat käydä vierailulla yksin esimerkiksi tapaamassa yhtä tiettyä asukasta. Suositeltavaa kuitenkin on, että ystävät toimisivat työpareina tai ryhminä. Työparin kanssa voi olla mukavampi suunnitella vierailuiden toimintaa ja itseä mietityttäviin kysymyksiin saa tukea työparista. Vapaaehtoiset voivat toimia myös ryhmissä. Ystäväryhmät voivat järjestää esimerkiksi säännöllistä tapahtuma- tai ulkoilutoimintaa palvelutalossa asuville. Tällöin vapaaehtoinen voi osallistua toimintaan joustavasti omat aikataulunsa ja elämäntilanteensa huomioiden.

Vapaaehtoiset ystävät voivat järjestää tapahtumia ja tempauksia myös yhteistyökumppaneiden kanssa. Harrastelijakuoron, oppilaitoksen tai vaikkapa Terhokerhon kanssa yhdessä järjestetty tapahtuma tuo mukavaa vaihtelua vapaaehtoistoimintaan.

Ystävänä palvelutaloissa tai sairaaloissa -koulutus

Koulutuksessa palvelutalon/sairaalan tehtävänä on:

- Järjestää kurssikerralle tarpeeksi tilava koulutustila, jossa on kaikille osallistujille istumapaikka. Mikäli mahdollista, tilassa olisi hyvä olla toimiva nettiyhteys ja valkokangas. Kahvitarjoilun järjestämisestä on hyvä sopia etukäteen Punaisen Ristin osaston edustajan kanssa.
- Järjestää vapaaehtoisille yhteyshenkilö
- Järjestää henkilö esittelemään tiloja, asukkaiden toiveita, apuvälineitä jne. Asukkaat ovat myös tervetulleita mukaan kertomaan toiveistaan ja tutustumaan vapaaehtoiseihin.

Koulutuksen käytännönjärjestelyt ja sisältö

Ystävänä palvelutaloissa tai sairaaloissa - koulutus on 3 tunnin mittainen.

Halutessaan sen voi pitää myös kahden illan kurssina. Koulutuksen käytännönjärjestelyistä kuten mainostamisesta, ilmoittautumisten vastaanottamisesta ja tarjoiluista vastaavat Punaisen Ristin osasto tai piiritoimisto.

Kurssin **alkuosassa** perehdytään palvelutaloystävötoimintaan, tehtäviin ja vuorovaikutukseen. Kouluttajana toimii Punaisen Ristin ystävötoiminnan kouluttaja. Mikäli koulutus järjestetään kahden illan kurssina, voi ensimmäinen kurssikerta olla osaston tai piirin tiloissa.

Loppuosassa tutustutaan palvelutalon tai sairaalan vapaaehtoistoiminnasta vastaavan yhteyshenkilön tai muun edustajan johdolla tiloihin ja käytäntöihin. Koulutuksen järjestävä osasto tai piiri ilmoittaa osallistujamäärän palvelutalolle etukäteen sopivan tilan järjestämiseksi.

Henkilökunta on erittäin tervetullut osallistumaan kurssille, mutta voi pyytää koko kurssimateriaalin Punaisen Ristin yhteistyökumppaneilta etukäteistutustumista varten.

Ystävänä palvelutaloissa tai sairaaloissa, koulutus ja sisällöt

1. Osio (vetäjänä SPR:n ystävätoiminnan kouluttaja) 1,5 h

- Kurssin avaus (noin 15 min)
 1. Historia
 2. Tutustuminen
 3. Kurssin sisältö
- Mitä palvelutalo ja sairaalaystävätoiminta on? (10 min)
 1. Perusperiaatteet, oikeudet & velvollisuudet
 2. Yhteyshenkilö
- Vapaaehtoisten tehtävät (30 min)
 1. Eri toimintamuodot
 2. (Ideointiharjoittelu)
- Palvelutalossa asuvan kohtaaminen ja suhde omaiseen (30 min)
 1. Ystäväasiakkaan kohtaaminen
 2. Suhde omaiseen
- Vapaaehtoisten tuki ja ohjaus (5 min)

2) Osio (vetäjänä palvelutalon/sairaalan edustaja ja SPR:n kouluttaja) 1,5 h

- Yhteyshenkilöiden esittely ja yhteystiedot (15 min)
 1. Ketä palvelutalossa/sairaalassa työskentelee?
 2. Kuka on vapaaehtoisten kontaktihenkilö?
 3. Miten yhteydenpito yhteyshenkilön ja vapaaehtoisen välillä tapahtuu?
- Tilojen esittely (esim. kiertokävely) ja palvelutalon/sairaalan käytäntöjen läpikäyminen (aikataulut ym.) (30 min)
 1. Miten menetellään, kun vapaaehtoinen saapuu palvelutaloon/sairaalaan, kenelle ilmoitaudutaan?
 2. Missä tiloissa vapaaehtoiset voivat liikkua, missä tavataan asukkaat?
 3. Mihin aikaan vapaaehtoiset voivat vieraila palvelutalossa/sairaalassa, mikä on sopiva vierailun kesto?
 4. Millaisia ovat asukkaat, joiden luona vapaaehtoiset vierailevat?
- Mitä palvelutalo/sairaala odottaa vapaaehtoistoimijoilta? (15 min)

1. Käydään läpi vapaaehtoisen rooli palvelutalossa/sairaalassa, mitä toiveita palvelutalon/sairaalan puolelta?
 2. Millaista toimintaa asukkaille voisi järjestää?
 3. Mitä asukkaiden kanssa toimiessa on hyvä ottaa huomioon?
 4. Mitä ulkoiluttaessa on tärkeää huomioida?
 5. Hygienia ja hätätilanteet
- Opastus asiakkaiden apuvälineiden käyttöön (esim. pyörätuoli) (15 min)
 1. Mitä apuvälineitä vapaaehtoisen on hyvä osata käyttää vieraillessaan palvelutalossa/sairaalassa?
 2. Milloin on turvallista auttaa apuvälinettä käyttävää asiakasta ja tarvitaanko siirtymisiin henkilökunnan apua?
 3. Kuka vastaa siitä, että apuvälineen käyttö opastetaan vapaaehtoiselle?
 - Arviointi ja todistukset (15min) (SPR:n kouluttaja)
 1. Miten tästä eteenpäin?
 2. Kerätään kirjallinen palaute ja keskustellaan kurssin sisällöistä
 3. Jaetaan osallistujille todistukset kurssin päätyttyä

Ohjeistus palvelutalon tai sairaalan koulutusosuuden suunnitteluun

Yhteyshenkilöiden esittely ja yhteystiedot

Koulutusajankohtana paikalla olevan henkilökunnan on hyvä esittäytyä vapaaehtoisille ja antaa heille tieto, kuka toimii vapaaehtoisten yhteyshenkilönä. Tässä osiossa on hyvä kertoa myös se, miten yhteydenpito palvelutalon/sairaalan henkilökunnan ja vapaaehtoisen välillä tapahtuu.

Kaikkien kannalta on selkeintä, jos yhteyshenkilönä toimii pääasiassa yksi ihminen, johon sekä vapaaehtoiset, että henkilökunta ovat yhteydessä tarvittaessa. Yhteyshenkilö huolehtii myös siitä, että palvelutalon/sairaalan henkilökunta tietää Punaisen Ristin vapaaehtoisten tehtävistä ja toiminnasta.

Palvelutalon/sairaalan esittely ja kiertokävely

Tässä osiossa vapaaehtoisten on tarkoitus tutustua tarkemmin palvelutaloonne/sairaalaanne, sen toimintaan, aikatauluihin ja asukkaisiin. Vapaaehtoisille voi esitellä esimerkiksi kiertokävelyn avulla tilat ja henkilökunnan ja käydä läpi, miten menetellään, kun vapaaehtoiset aloittavat toiminnan. Kurssilaisille voi vielä tässäkin vaiheessa tähdentää, että vapaaehtoistoimintaan eivät kuulu hoidolliset tehtävät eikä sillä saa korvata ammattilaisten tekemää työtä.

Henkilökuntanne tehtävänä on perehdyttää vapaaehtoiset ystävät palvelutaloonne/sairaalaanne päiväjärjestykseen sekä mieltää yhdessä toimipaikassanne asuvien henkilöiden kanssa ketkä asukkaista haluaisivat osallistua toimintaan. Henkilökunta voi yhdessä vapaaehtoisten ja asukkaiden kanssa mieltää minkälaisia toimintamuotoja tai kerhoja voisi järjestää vai soveltuuko teille paremmin vapaaehtoisten yksilövierailut jonkun tietyn toimipaikassanne asuvan henkilön luona.

Aluksi voitte kertoa esimerkiksi palvelutalon/sairaalan nimen, toimintamuodot ja muut yleiset asiat. Vapaaehtoisille on hyvä kertoa tärkeimmät käytännöt toimipaikkaanne liittyen. Tässä osiossa käydään mahdollisuuksien mukaan läpi toimipaikan eri osat: missä vapaaehtoiset voivat liikkua, mistä löytyy ruokailu, yhteiset tilat ja henkilökuntaa tarpeen vaatiessa. Mikäli mahdollista, ystävävapaaehtoiset voivat tavata myös asukkaita. Vapaaehtoiset kuulevat myös mielellään asukkaiden toiveita toiminnan suhteen!

Muutamia oleellisia kysymyksiä, jotka on hyvä käydä läpi vapaaehtoisten kanssa:

- Miten menetellään, kun vapaaehtoinen saapuu, kenelle ilmoitetaan?
- Missä tiloissa vapaaehtoiset voivat liikkua, missä tilassa tavataan asukkaat?
- Mihin aikaan vapaaehtoiset voivat vierailla, mikä on sopiva vierailun kesto?
- Millaisia ovat asiakkaat, joiden luona vapaaehtoiset vierailevat?
- Miten toiminnasta tiedotetaan asukkaille?
- Mitä muita asioita olisi hyvä ottaa huomioon?
- Mitä toiveita asukkailla on toiminnan suhteen?

Tässä osiossa on hyvä mainita myös vakuutuksista, kattaako palvelutalon/sairaalan vakuutus myös vapaaehtoiset vai vain asukkaat? Mikäli palvelutalon/sairaalan vakuutus ei kata vapaaehtoisia, SPR:llä on vapaaehtoisten ryhmävakuutus.

Palvelutalon/sairaalan odotukset

Tässä osiossa käydään läpi mitä odotatte vapaaehtoisilta ja millainen on vapaaehtoisen rooli hänen toimiessaan toimipaikassanne.

- Mitkä ovat palvelutalonne/sairaalanne toiveet ja ajatukset vapaaehtoistoiminnan suhteen?
- Millaista toimintaa asukkaille voisi järjestää? Minkälainen tilanne esimerkiksi terveyden suhteen asukkailla on?
- Mitä vapaaehtoisen roolissa voi ja mitä ei voi tehdä?
- Mitä asioita asiakkaiden kanssa toimiessa on hyvä ottaa huomioon?
- Mitä asiakkaita ulkoiluttaessa on tärkeää huomioida?
- Miten toivotte, että vapaaehtoiset tiedottavat asiakkaiden omaisia toiminnastaan?

Opastus asiakkaiden apuvälineiden käyttöön

Vapaaehtoisten on hyvä perehtyä käytössä oleviin apuvälineisiin, (esimerkiksi pyörätuoliin) ja niiden käytössä huomioon otettaviin asioihin. Mitä apuvälineitä vapaaehtoisten tulee osata käyttää? Apuvälineiden käyttöä pitää harjoitella myös käytännössä, sillä niiden käyttö ei välttämättä ole vapaaehtoisille ennestään tuttua.

Yhteystiedot

Punaisen Ristin osasto: _____

Muistiinpanoja: _____
