

## Vänkund – intervjutips

Om en vänförfrågan kommer per telefon och ett elektroniskt vänförmedlingssystem används, fyll i kundens personuppgifter direkt i det elektroniska formuläret i Oma. Om detta av någon anledning inte är möjligt omedelbart, kan du anteckna uppgifterna på en pappersblankett och överföra dem till det elektroniska systemet senare (kom ihåg att därefter förstöra pappret).

Det är viktigt att uppgifterna lagras i Röda Korsets datasäkra kundregister för vänförmedling. Registerbeskrivningen finns på adressen: <https://www.rodakorset.fi/dataskydd/>  
Uppgifterna används för kontakt i anslutning till vänverksamheten.

För att hitta en så lämplig frivillig vän eller verksamhetsform som möjligt för kunden är det bra att beakta följande. **Nedan finns frågor som stöd för intervjun.** Frågorna hjälper också till att kartlägga personens helhetsituation och att avgöra om det handlar om ett frivilliguppdrag eller om man försöker ersätta brister i yrkesmässiga tjänster inom den offentliga sektorn. En frivillig ersätter inte professionella tjänster, och det är viktigt att känna igen dessa situationer och sätta gränser. **Om det inte finns frivilliga för alla som ber om en vän, hjälper frågorna också till att prioritera vem som behöver en vän mest akut.**

### Hjälpprågor:

- Berätta något om dig själv?
- Vad fick dig att ansöka om en vän från Röda Korset?
- Hur ser din livssituation ut?
- Vilken typ av hjälp önskar du? Känner du dig ensam?
- Vilken typ av vän/verksamhet önskar du? Vill du ha en personlig vän med liknande intressen? Skulle du vilja ha en nätvän? Vill du komma till en mötesplats (eller annan verksamhet i området, presentera alternativen)? Vill du själv bli frivillig?
- Hur ofta önskar du att vännen besöker dig?
- Hur mycket känner du till om Röda Korsets frivilligverksamhet (spelregler)?
- Har du husdjur?
- Använder du hjälpmedel i vardagen?
- Andra önskemål gällande frivillig vän?
- Röker du inomhus i ditt hem? (man kan erbjuda promenadvän som alternativ)

## Vänförfrågan via en mellanhand

En vänförfrågan kan också komma via en mellanhand, till exempel en anhörig eller närstående. Nedan finns hjälpfrågor för att kartlägga helhetssituationen:

- Kartlägg utgångsläget: vad är situationen, varför önskas en frivillig vän?
- Vet personen själv att du söker en vän för hen? Är hen villig att delta?
- Hur är personens kondition/funktionstillstånd?
- Finns sjukdomar som påverkar vänverksamheten? Vad behöver vi veta?
- Är personen minnessjuk? Är hen van vid besök?
- Finns det kameraövervakning i hemmet som volontären bör känna till?
- Är situationen/uppgiften sådan att en vanlig person kan utföra den?
- Hur ser personens veckorytm ut?
- Hur är personens motståndskraft och grundkondition?
- Behövs hjälpmedel? (ta upp tillgänglighetsfrågor)
- Kan personen själv komma överens om träffar?
- Vid ledsagningsuppdrag: finns det ett läkarordinerat ledsagarstöd? Finns anteckning om ledsagare? (påminn att frivilligen inte är chaufför och inte förmedlar medicinska uppgifter mellan aktörer)
- Har personen varit i institutionsvård och återförts hem?
- Vilka tjänster får personen? Får hen hemvård?
- Kan anhörig delta i intervjun?

**OBS.** Om vänförfrågeblanketten fylls i baserat på uppgifter från en anhörig, säkerställ att samtycke till lagring av uppgifterna har erhållits av kunden. Vänförmedlaren ska alltid också intervjua kunden personligen.

## Svåra situationer och ansvar

Om en svår förfrågan uppstår kan frivilligen alltid avböja. Man får dock inte lämna någon utan stöd – situationen måste alltid övervägas utifrån våra principer. Ingen ska lämnas utan hjälp. Hjälp ges vid akut behov, men det måste tydliggöras att frivilligverksamhet inte ersätter yrkesmässiga tjänster (enligt principerna för frivilligarbete). Den som behöver hjälp ska få den någon annanstans. **Spelreglerna och tystnadsplikten ska noggrant gås igenom både med volontären och den som gjort förfrågan (även med anhörig vid behov).**

## Fundera på alternativ och prioritera

Vänförmedlingen förmedlar inte enbart enskilda vänrelationer, utan hänvisar också personer som upplever ensamhet till andra verksamheter. Om situationen tillåter, erbjud aktivt grupper och mötesplatser där man kan träffa andra, och uppmuntra till deltagande. För vissa kan det också vara lämpligt att själva bli volontärer.

Om det inte finns tillräckligt med frivilliga, informera öppet om köläget och att det kan ta lång tid att få en vän.

**Om frivilliga inte räcker till alla är det viktigt att prioritera, så att enskilda vänner förmedlas först till dem som har störst behov.** I prioriteringen kan man till exempel ge företräde åt personer som på grund av fysiska eller psykiska begränsningar inte kan delta i verksamhet utanför hemmet.

Om det finns många vänkunder och få frivilliga, kan det vara bra att överväga att starta en grupp eller mötesplats. I gruppverksamhet får deltagarna också kamratstöd, och de bör uppmuntras att lära känna varandra även utanför gruppen. Frivilliga har en viktig roll i att introducera deltagarna för varandra. Även deltagare i vänparverksamhet kan uppmuntras att träffa varandra, till exempel genom gemensamma träffar.

Ni kan också använda verktyget *"Ta upp ensamhet"*. Om verktyget visar höga poäng för social ensamhet, bör man erbjuda gruppverksamhet eller – om situationen inte är alltför svår – uppmuntra personen att bli volontär. Det rekommenderas att man först bekantar sig med frivilligverksamheten tillsammans med andra, till exempel vid besök på serviceboenden.

Material för vänförmedlare innehåller verktyget *"Ta upp ensamhet"*. Det finns också i elektroniska versioner (på finska):

- <http://spr.fi/emotyksinaisyys>
- <http://spr.fi/sosyksinaisyys>