Punainen Risti
Röda Korset

11/2026

Vänkund – intervjutips

Om en **vänförfrågan** kommer per telefon och ni använder det elektroniska vänförmedlingssystemet, ska kundens personuppgifter registreras direkt i systemets elektroniska formulär. Om detta av någon anledning inte är möjligt omedelbart kan uppgifterna antecknas på en pappersblankett och föras in i det elektroniska systemet senare (kom ihåg att därefter förstöra pappret).

Kom ihåg att informera kunden om att uppgifterna sparas i ett datasäkert elektroniskt vänförmedlingssystem och att uppgifterna används för kontakt och kommunikation som hör samman med vänverksamheten. Dataskyddsbeskrivningen finns på adressen: https://www.rodakorset.fi/dataskydd/

För att hitta den mest lämpliga vän frivilliga eller verksamhetsformen för den som söker en vän är det bra att beakta nedanstående aspekter. Nedan finns exempel på stödfrågor som kan användas under intervjun för att kartlägga den sökandes helhetssituation.

Frågorna hjälper också till att bedöma om uppdraget är en frivilliginsats som kan genomföras med en vanlig människas kunskaper och erfarenheter, eller om förfrågan egentligen gäller sådant som borde utföras av yrkesutbildad personal. En frivillig ersätter inte professionella tjänster, och därför är det viktigt att identifiera sådana situationer och sätta tydliga gränser.

Om det inte finns möjlighet att erbjuda en frivillig till alla som söker en vän, hjälper frågorna också till att prioritera vem som har det mest akuta behovet av en vänkontakt.

Hjälpfrågor

- Berätta lite om dig själv?
- Vad fick dig att söka en vän genom Röda Korset?
- Hur ser din nuvarande livssituation ut?
- Vilken typ av vän eller verksamhet önskar du? Hoppas du få en personlig vän med liknande intressen? Skulle du vilja ha en nätvän? Skulle du vilja besöka en mötesplats (eller delta i någon annan verksamhet som finns i området; berätta om de olika alternativen)?
- Upplever du ensamhet?
- Hur ofta skulle du vilja träffa en vän?
- Hur väl känner du sedan tidigare till Röda Korsets frivilligverksamhet och dess spelregler?
- Har du husdjur?
- Använder du hjälpmedel i vardagen eller har du funktionsnedsättningar/begränsningar som det vore bra att ta hänsyn till?
- Har du några andra önskemål gällande vänfrivilligen?

- Röker du inomhus i ditt hem? (Som alternativ kan man erbjuda en promenadvän eller annan verksamhet utomhus.)
- Skulle du själv vilja bli frivillig?

Vänförfrågan kan också komma via en mellanhand, en anhörig eller någon närstående. Nedan finns stödfrågor för att kartlägga helhetssituationen.

- Kartläggning av utgångssituationen: Hur ser situationen ut och varför önskar du en frivillig vän för din närstående?
- Är personen själv medveten om att du söker en vän åt hen? (Samtycke måste inhämtas.) Är personen själv intresserad av att få en vän?
- Har den närstående några funktionsnedsättningar eller begränsningar som påverkar vänverksamheten? Finns det något vi bör känna till?
- Om den närstående har en minnessjukdom, är hen van vid främmande personer?
- Finns det kameraövervakning i den närståendes hem som frivilligen bör känna till?
- Vilken tidpunkt passar bäst för träffar? (Veckorytm.)
- Hur är den närståendes motståndskraft och allmänna kondition?
- Behöver den närstående hjälpmedel? (Ta upp frågor om tillgänglighet.)
- Kan den närstående själv komma överens om och boka träffar?
- Om det gäller en ledsagningsuppgift, finns det en av läkare ordinerad ledsagartjänst? Finns det en anteckning om ledsagarbehov? (Påminn om att frivilligen inte är chaufför och inte förmedlar hälsouppgifter mellan olika aktörer.)
- Vilka tjänster får den närstående? Kommer hemvården på besök?
- Kan ett anhörigt delta i intervjun eller det första mötet?
- Hur ska kontakten och kommunikationen skötas framöver?

OBS! Om vänförfrågningsblanketten fylls i utifrån uppgifter som den närstående har lämnat, ska du säkerställa att den närstående har fått samtycke av vänkunden till att uppgifterna får registreras. Det är också viktigt att vänförmedlaren intervjuar vänkunden personligen. **När det gäller hälsouppgifter får endast sådana uppgifter registreras som är nödvändiga med tanke på vänrelationen. Samtycke ska alltid inhämtas innan uppgifterna dokumenteras.**

Spelreglerna och tystnadsplikten ska gås igenom noggrant både med frivilligen och med den person som har ansökt om en vän. Om en anhörig eller närstående ansöker om en vän för någon annans räkning ska spelreglerna även gås igenom med den personen.

Utmanande situationer

Ibland är situationen eller funktionsförmågan hos den som önskar en vän svår. Vänförmedlaren söker en lämplig frivillig utifrån den information som finns tillgänglig. Frivilliga med utbildning inom social- eller hälsovården har ofta god kompetens att agera även i utmanande situationer. En frivillig har dock alltid rätt att tacka nej till uppdrag som upplevs som alltför krävande.

Om klientens situation är så utmanande att hen inte kan få hjälp genom vänverksamheten ska uppgifterna inte registreras i systemet. Den som ansöker om en vän kan informeras om att situationen kräver professionellt stöd och att hjälp därför inte kan erbjudas inom vänverksamheten.

Ingen människa får ändå lämnas utan stöd. Varje situation behöver bedömas noggrant utifrån våra principer. Vi möter och lyssnar på personen, hjälper vid akut nöd och vägleder vid behov vidare till lämpliga tjänster och stödinsatser.

Vad annat kan erbjudas den som söker en vän?

Vänförmedlingen förmedlar inte enbart individuella vän kontakter, utan vägleder också personer som upplever ensamhet till andra verksamhetsformer. Om situationen tillåter det är det bra att aktivt erbjuda grupper och mötesplatser där personen kan träffa andra människor och uppmuntra hen att delta.

Det lönar sig också att ta reda på vilka andra verksamheter med låg tröskel som finns i området och som den som söker en vän kan hänvisas till. För vissa kan även ett engagemang som frivillig vara ett lämpligt alternativ.

Om det inte finns några vän frivilliga tillgängliga, kan du läsa tips **här** om vilka alternativ som kan erbjudas när vänförmedlingen är överbelastad.

Om vän frivilliga inte räcker till alla

Om det inte finns tillräckligt många frivilliga vänner för alla är det viktigt att **individuella vänkontakter prioriteras till dem som har störst behov av stöd**. Prioriteringen bör göras utifrån hjälpbehovet. Företräde kan till exempel ges till personer som på grund av fysiska eller psykiska begränsningar inte kan delta i verksamhet utanför hemmet.

Personer som söker en vän kan också alltid hänvisas till stöd och gemenskap på nätet. Mer information om Röda Korsets verksamhet på nätet finns här: Stöd och verksamhet på nätet.

En personlig förfrågan om en nätvän kan lämnas här: www.rodakorset.fi/natvan

Om antalet vänkunden är stort och det inte finns tillräckligt med frivilliga kan det vara värt att överväga att starta en grupp eller en mötesplats. I en grupp eller på en mötesplats får deltagarna också kamratstöd av varandra. Det är bra att uppmuntra dem att lära känna varandra och att träffas även utanför gruppverksamheten.

De frivilliga har en viktig roll när det gäller att hjälpa deltagarna att skapa kontakter med varandra. Även personer som deltar i vänparsverksamhet kan med fördel introduceras för varandra. Man kan till exempel föreslå ett gemensamt möte mellan två vänpar, det vill säga en annan frivillig och dennes vänkunden.

Ni kan också använda verktyget **Att tala om ensamhet**. Om verktyget visar höga värden för social ensamhet är det bra att erbjuda kunden gruppverksamhet. Om situationen inte är alltför svår kan personen även uppmuntras att bli frivillig. Det rekommenderas att nya frivilliga först bekantar sig med verksamheten tillsammans med andra, till exempel genom besök på serviceboenden. I materialet för vänförmedlare finns verktyget Att tala om ensamhet.