

Marian Leijonat ja Päivystäjät

Perehdytysohje ja
toimintaperiaatteet



Marian Leijona

Marian Leijona on vapaaehtoinen avustaja, joka tekee makсутta kevyitä kodin töitä ikäihmisille Lahdessa ja Nastolassa. Muille apua tarvitseville voidaan välittää leijonan käynti harjunnan mukaan kertaluonteisesti. Maria Leijonat voivat esimerkiksi auttaa taulujen kiinnityksissä, vaihtaa paristoja ja auttaa tv-kanavien asennuksessa. Leijonien työtehtävistä on erillinen luettelo kts. sivu 3. Luettelon ulkopuoliset työt arvioidaan aina erikseen tapauskohtaisesti.

Avustajatoiminnan päivystäjä

Avustajatoiminnan Päivystäjä on vapaaehtoinen, joka ottaa vastaan puhelimitse Leijonien työtilauksia ja välittää työtilauksen Leijonalle maanantaisin ja torstaisin klo 10-14. Päivystäjät ottavat vastaan myös liikuntaystäväpyynnöt.

Perehdytys vapaaehtoistehtävään

Uudet vapaaehtoiset päivystäjät sekä leijonat haastatellaan ja he käyvät vapaaehtoistyön valmennuskurssin, jonka jälkeen he saavat perehdytyksen tehtävään ja harjoittelevat ensimmäiset työvuorot kokeneen vapaaehtoisen kanssa.

Marian Leijonien palveluiden välitys

Asiakas tekee työtilaukset aina päivystäjien kautta puhelimitse maanantaisin ja torstaisin klo 10-14 numerosta 044 7191 254. Muina aikoina asiakas voi jättää viestin puhelinvastaaajaan. Samasta numerosta voi tiedustella LiikuntaYstävää.

Leijonien asiakaspalvelun periaatteita:

1. Palvelumme ovat ilmaisia asiakkaille.
2. Asiakas maksaa tehtävän hoidon sisällä tulevat kulut: ”remonttihakinnat”.
3. Marian Leijona ei ota vastaan rahaa, avaimia, asiakirjoja, koruja, mitään arvokasta tekemästään vapaaehtoistyöstä – teemme pyyteetöntä vapaaehtoistyötä.
4. Uuden asiakkaan luokse menee useimmiten kaksi leijonaa työparina. Toimitaan tässä tapauskohtaisesti.
5. Kiipeämistä vaativiin tehtäviin menee kaksi leijonaa turvallisuussyistä.
6. Leijonat käyttävät omia työkalujaan.

Leijonakeikan välitys ja siihen liittyvä viestintä:

1. Asiakas tilaa palvelun päivystäjältä puhelimitse.
2. Päivystäjä soittaa leijonalle ja kertoo tilauksen.
3. Leijona ottaa tiedot ylös itselleen kirjoittamalla tai pyytää päivystäjältä tekstiviestin, jossa on asiakkaan etunimi ja puhelinnumero (ei WhatsApp viestillä nimiä ja numeroita, käytämme tavallisia tekstiviestejä).
4. Muistimerkintä tai tekstiviesti pitää säilyttää sillä tavoin, ettei kukaan muu voi tietoa lukea.
5. Leijona sopi itse asiakkaan kanssa, milloin tulee kotikäynnille.
6. Leijona poistaa tekstiviestin ja hävittää kirjallisen muistiinpanon välittömästi tehtävän toteutumisen jälkeen.
7. Leijona lähettää tekstiviestillä päivystäjälle tiedon toteutuneesta keikasta.

Marian Leijonien tehtäväluettelo:

- lampun ja valaisimien vaihdot sekä lampun/valaisimen irrotus katosta muuton takia
- taulun kiinnitys
- peilin kiinnitys
- kirjahyllyn siirto (yhden miehen siirrettävissä)
- pienen nurmikon leikkuu
- kevyet lumityöt (kertaluonteisesti)
- kevyt haravointi (kertaluonteisesti)
- pienen huonekalun kokoaminen -aina kaksi miestä (ei parvisänkyä)
- oven saranoiden kiinnitys
- kahvan kiinnitys
- jääkaapin oven kätisyyden vaihto
- huonekalujen siirto
- huonekalujen liimaukset ja ruuvaukset
- tavaroiden vientiä kellariin
- jääkaapin lauhduttimen imurointi
- roskien vienti -ei kaatopaikalle
- ATK-laitteiston asennuksia
- TV-kanavien haku
- puiden pilkkomista
- räystäiden puhdistus: 1-kerroksissa taloissa, jos tilannearvion jälkeen todetaan, että tehtävä on mahdollinen ja turvallinen, aina kaksi leijonaa keikalle
- Marian Kammarin tehtävät: ovimiehet, järjestely ym.
- verhojen vaihdot muuton tai verhojen pesujen yhteydessä (ei toistuvasti esim. kausiverhoja)

Nämä työt eivät kuulu leijonien tehtävänkuvaa:

- puunkaato
- lumenpudotus katolta
- hautakivien oikaisu

- sähkö- ja vesiasennukset
- mitään siivousta ei tehdä
- ikkunanpesu + muu siivoustyö
- muutto
- saattoapu

Päivystäjien asiakaspalvelun periaatteita:

1. Aamuvuoroon tulija käy läpi puhelinvastaajan ääniviestit ja vastaa asiakkaiden jättämiin soittopyyntöihin. Vastaajan viestit poistetaan, kun niihin on vastattu.
2. Päivystäjä tarkistaa puhelimen tekstiviestit ja kirjaa Leijonien ja asiakkaiden kortteihin toteutuneet keikkatiedot. Luetut viestit poistetaan puhelimesta.
3. Päivystäjien puhelimeen vastataan: Leijona- ja liikuntapalvelut.
4. Asiakas tilaa palvelun päivystäjältä puhelimitse.
5. Päivystäjä etsii tehtävään sopivan leijonan ja välittää hänelle soittamalla työtilauksen. Asiakkaan yhteystiedot voi lähettää leijonan pyynnöstä tekstiviestillä.
6. Leijona-tilausta ja asiakasta koskevat tiedot kirjataan sekä leijonan että asiakkaan korttiin.
7. Saapuneet ja soitetut puhelut sekä välitetyt keikat kirjataan tilastointilomakkeelle ja tabletilla olevalle sähköiseen taulukkoon. Kuukauden viimeisen vuoron lopuksi sähköisen taulukon laskemat tilastoluvut kuluneelta kuukaudelta välitetään työntekijälle.
8. Iltapäivävuoron lopuksi suljetaan puhelin tai laitetaan äänettömäksi. Muista ladata puhelimen akku tarvittaessa. Päivystäjä huolehtii vuoronsa lopuksi myös puheluhistorian tyhjentämisestä.

9. Asiakaskortit päivitetään (kaikki tiedot tarkistetaan) aina kun edellisestä tilauksesta on kulunut kaksi vuotta. Asiakaskortti poistetaan kortistosta, kun asiakkaan viimeisestä tilauksesta on kulunut 2 vuotta. Poisto tapahtuu kalenterivuoden vaihtuessa

Työnohjaus ja kokoukset

Marian Leijonilla ja Päivystäjillä on mahdollisuus osallistua yhteisille vertaiskahveille Marian Kammarin kahvilaan 1x kk. Toiminnasta vastaava diakoniatyöntekijä on useimmiten tavattavissa vertaiskahvien yhteydessä ja ajankohtaisista asioista sekä asiakkaita koskevista asioista keskustellaan koustila Hovilassa tarpeen mukaan. Kysy rohkeasti ja kerro kokemuksiasi yhteisissä tapaamisissa.

Päivystäjät kokoontuvat säännöllisesti omaan palaveriin sopiaan työvuoroista ja tarvittaessa keskustelemaan tehtävään liittyvistä asioista.

Toiminnasta vastaava diakoniatyöntekijä käy tapaamassa päivystäjiä työvuoroissa mahdollisuuksien mukaan. Työntekijään voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä. Voit soittaa, laittaa viestin tai lähettää sähköpostia. Yhteystiedot löytyvät viimeiseltä sivulta.

Matkakulujen korvaus

Matkakorvauslomakkeella voit hakea matkakorvauksia vapaaehtoistehtävän aiheuttamista matkakuluista, kuten asiakaskäynnit ja päivystysvuoroon saapuminen. Lomakkeita

saat Marian Kammarin kahvilasta, Diakonian asiakaspalvelusta ja Missiokaupasta. Matkakorvaukset tulee hakea aina sen vuoden aikana, jolloin ne ovat kertyneet. Matkakorvauslomake tulee täyttää ohjeen mukaan ja huolellisesti.

Vapaudenkatu 6:n ja Kirkkokatu 5:n parkkipaikoilla tarvitaan pysäköintilupa. Lupa on tarkoitettu vain vapaaehtoistehtävän aikaiseen pysäköintiin päiväkohtaisesti.

Poissaolot ja loma-ajat

Muistathan, että asiakaspalvelutehtävässä et voi toimia sairaana. Pienissäkin flunssaoireissa on parempi jäädä kotiin tartuntariskin takia.

Päivystäjät: Työvuoron voit vaihtaa toisen vapaaehtoisen kanssa suoraan tai olla yhteydessä työntekijään, joka järjestää vuoroon uuden vapaaehtoisen.

Leijonat: Ilmoittakaa poissaoloista päivystäjälle sekä suoraan asiakkaalle, jos joudutte siirtämään keikkaa, joka on jo sovittu.

Vapaaehtoistoiminta on tauolla joulunaikaan sekä kesällä. Taukojen pituudesta ja tarkemmista päivämääristä sovitaan kausittain.

Vapaaehtoinen voi jäädä tehtävästä pidemmälle tauolle esimerkiksi terveyssyistä. Tauon kesto on enintään yksi vuosi. Tauosta sovitaan aina työntekijän kanssa. Tauon jälkeen vapaaehtoinen joko palaa tehtäväänsä tai lopettaa Marian Kammarin toiminnassa.

Muuta

Päivystäjät saavat kahvin ja leivonnaisten Marian Kammarin kahvilassa nimikylttiä vastaan työvuoronsa yhteydessä.

Avustajatoiminnan vapaaehtoiset voivat osallistua Marian Kammarin järjestämään koulutus- ja virkistystoimintaan esim. retkipäiviin.

Työntekijät ja yhteystiedot

Päivystäjät	p. 044 7191 254	ma ja to klo 10-14
Sirpa Sihvonen	p. 044 7191 284	Marian Kammarin vapaaehtoistoiminta
Jaana Gröndahl	p. 044 7191 299	Vapaaehtois- ja vammaistyön johtava työntekijä,
Helinä Widgren	p. 044 7191 482	Liikuntaystävätoiminta Keski-Lahden seurakunta
Minna Turunen	p. 044 7191 449	Liikuntaystävätoiminta Joutjärven seurakunta
Hanna-Kaisa Varjonen	p. 050 4127021	Liikuntaystävätoiminta Nastolan seurakunta
Tia Määttä	p. 044 7191 495	Liikuntaystävätoiminta Salpausselän seurakunta
Päivi Puhalainen	p. 044 7191 429	Liikuntaystävätoiminta Launeen seurakunta
Diakoniatyön asiakaspalvelu	p. 044 7191 265	Taina Kivineva Jenni Kankkunen
Asta Nieminen	p. 044 7191 321	Marian Kammarin kahvilatoiminta

Perehdytysohje päivitetty 27.7.2025