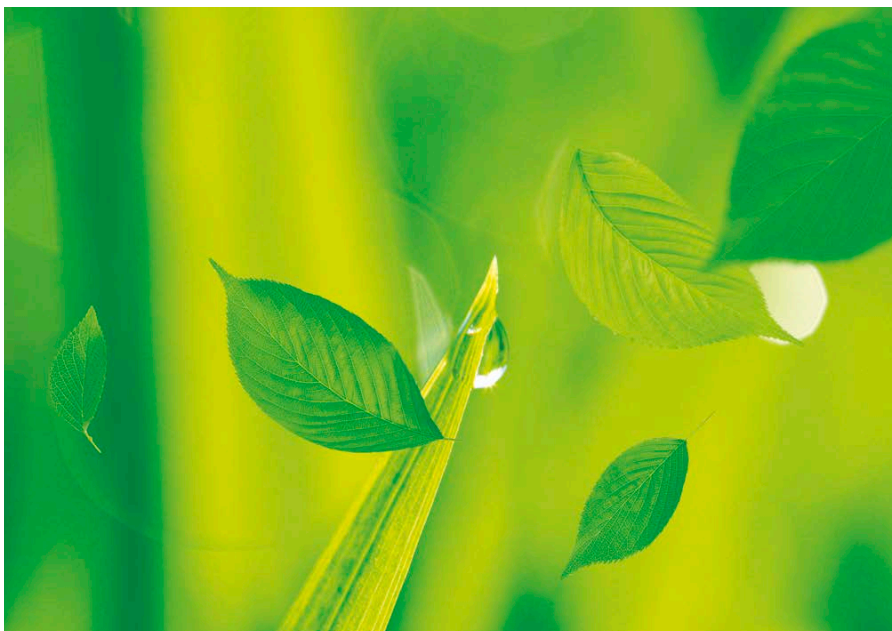


mieli

Suomen Mielenterveysseura



Kriisiauttamisen linjaukset

Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa

Kriisiauttamisen linjaukset

Suomen Mielenterveysseuran
kriisikeskusverkostossa

Hyväksytty Suomen Mielenterveysseuran
hallituksessa 2017

Julkaisija:
Suomen Mielenterveysseura
Maistraatinportti 4 A, 00240 Helsinki
Puhelin (09) 615 516
www.mielenterveysseura.fi

© Suomen Mielenterveysseura

ISBN 978-952-7022-50-4

Taitto: Mainostoimisto Visuviestintä Oy
Kannen kuva: Shutterstock
Paino: Grano, Helsinki 2017

Sisältö

Johdanto	5
1. Kriisikeskus	9
Järjestölähtöinen apu.....	12
2. Kriisiauttamisen eettiset periaatteet	13
3. Kriisiapu kriisivastaanotolla	14
Asiakkaaksi hakeutuminen	14
Kriisivastaanoton toimintaperiaatteet.....	15
Kotikäynnit.....	16
Tukikeskustelut	16
Tilastointi	17
Seuranta ja arviointi	17
Henkilökohtaiset tukisuhteet.....	17
Psykoteraapiaopiskelijoiden koulutusasiakkaat	18
4. Kriisiapu kriisipuhelimessa	19
Tilastointi	20
Palaute.....	21
Muu arviointi	21
Kriisipuhelimen päivystys	22
5. Kriisiapu verkossa	24
Kriisiauttaminen Tukinetissä	24
Palvelumuodot Tukinetissä	24
Toimintaperiaatteet Tukinet-vastaamisessa	25
Etsivä palveluohjaus – Suomi24	26
Tilastointi	26

6. Kriisiapu ryhmissä	27
Traumaattisia kriisejä kokeneiden ryhmät	28
Elämänkriisejä kokeneiden ryhmät	29
Avoimet ryhmät	30
Psykoedukaatioryhmät.....	30
Yhteistyöryhmät toisen organisaation kanssa.....	31
Tilastointi	31
7. VAPEPA-toiminta eli vapaaehtoinen pelastuspalvelu kriisitilanteissa	32
8. Vapaaehtoistoiminnan käytännöt kriisiauttamisessa.....	34
Vapaaehtoisten tukihenkilöiden valinta	37
Tukihenkilöiden peruskoulutus	37
Tukihenkilöiden oikeudet ja velvollisuudet	38
9. Kriisiauttamisen valtakunnallinen koordinaatio	40
10. Tukea kriisiauttamisen toteuttamiseen	42
11. Kriisiauttamisen linjaukset sitovat kriisikeskuksia ja paikallisseurjoja	46
Liitteet	
1. Suomen Mielenterveysseuran eettiset periaatteet	50
2. Tukihenkilötoiminnan eettiset periaatteet	52
3. Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet	54
4. Suomen Mielenterveysseuran yhteiset pelisäännöt jäsenseurojen tukemisessa.....	59
5. Tilastointiohjeet Ryhmät	65
6. Tilastointiohjeet Kriisikeskukset.....	72
7. Tilastointiohjeet Kriisipuhelin	81
8. Tilastointiohjeet Tukinet	88
9. Oma-apu -ohjelmat	95

Johdanto

Suomen Mielenterveysseurassa kriisiauttamisen tavoitteena on tukea kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten selviytymistä vaikeuksista eteenpäin elämässään. Mielenterveysseuralla on lähes 50 vuoden kokemus kriisiauttamisesta. Erittäin kovistakin menetyksistä ja vaikeuksista ihmiset pääsevät eteenpäin, kun saavat ajoissa tukea keskustelujen muodossa.

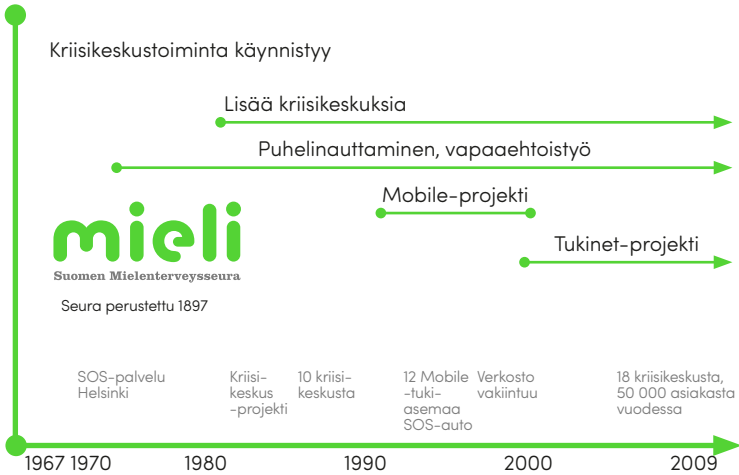
Ensimmäinen kriisikeskus aloitti toimintansa 1970 Helsingissä nimellä SOS-palvelu, itsemurhien ehkäisykeskus. Nimen mukaisesti tavoitteena oli erityisesti itsemurhien ehkäisy tarjoamalla varhaista tukea keskusteluavun muodossa vaikeissa elämäntilanteissa oleville ihmisille. Alusta asti auttamista on toteutettu puhelimitse ja kriisikeskuksessa tapahtuvissa tapaamisissa. Myöhemmin mukaan tulivat ryhmät, joissa ammattilaisten ohjauksessa mahdollistui vertaistuen saaminen samaa kokeneilta.

Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto tarjoaa keskusteluapua kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa oleville puhelimitse, netin välityksellä, kasvokkain ja ryhmissä. Tavoitteena on tukea selviytymistä ja vahvistaa voimavaroja sekä tarjota mahdollisuuksia mielekkääseen vapaaehtoistointaan kriisiauttamisen parissa. Kriisikeskuksissa ammatilliset kriisiyöntekijät ja koulutetut vapaaehtoiset tekevät auttamistyötä rinnakkain.

Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoon kuuluu tammikuussa 2017 yhteensä 22 alueellista kriisikeskusta. Alla luettelo kriisikeskuksista ja niiden ylläpitäjähdistyksistä

Kriisikeskus Hymise	Hyvinkään seudun Mielenterveysseura ry
Kriisikeskus Mobile	Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry
Kainuun kriisikeskus	Kainuun Mielenterveysseura KaMi ry
Kuopion kriisikeskus	Kuopion seudun mielenterveysseura Hyvä Mieli ry
Kriisikeskus Mobile Seinäjoki	Lakeuden Mielenterveysseura ry
Lapin ensi- ja turvakodin Kriisikeskus	Lapin ensi- ja turvakoti ry
Saimaan Kriisikeskus	Lappeenrannan mielenterveysseura ry
Turun Kriisikeskus	Lounais-Suomen mielenterveysseura ry
Kemin kriisikeskus	Turvapoiju Meri-Lapin mielenterveysseura ry
Mikkelin kriisikeskus	Mikkelin seudun mielenterveysseura ry
Oulun kriisikeskus	Oulun seudun mielenterveysseura ry
Pohjois-Karjalan kriisikeskus	Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry
Lahden seudun kriisikeskus	Päijät-Hämeen mielenterveysseura ry
Rauman kriisikeskus Ankkuripaikk'	Rauman Seudun Mielenterveysseura ry
Kriisikeskus Etappi	Salon mielenterveysseura ry
Sastamala-Huittisten tukitalo	Sastamalan seudun mielenterveysseura ry
Savonlinnan kriisikeskus	Savonlinnan seudun mielenterveysseura ry
SOS-kriisikeskus	Suomen Mielenterveysseura ry
Kriisikeskus Osviitta	Tampereen mielenterveysseura ry
Pohjanmaan kriisikeskus Valo	Vaasanseudun mielenterveysseura ry
Vihdin kriisikeskus	Vihdin mielenterveysseura ry
Vuoroveto-kriisikeskus	Vuoroveto mielenterveysseura ry (Kouvola)

KUVA 1. KRIISIKESKUSVERKOSTON HISTORIA



Vuonna 2005 Suomen Mielenterveysseuran valtuusto hyväksyi kriisityön rajaukset, joissa selkiytettiin erityisesti koulu-
tettujen vapaaehtoisten ja ammatillisten kriisityöntekijöiden
rooleja ja tehtäviä mielenterveysseuralaisessa kriisityössä.
Vuonna 2006 määriteltiin yhteistyössä RAY:n kanssa, minkä-
lainen toiminta kriisikeskuksissa on mahdollista rahoittaa
raha-automaattivavustuksilla ja minkälainen toiminta luetaan
liiketoiminnaksi tai kuntien järjestämisvelvollisuuden piiriin
kuuluvaksi.

Seuraava linjausdokumentti hyväksyttiin Mielenterveysseuran
hallituksessa vuonna 2013. Tavoitteena oli linjausten avulla
vahvistaa kriisikeskusverkoston yhteisiä toimintalinjoja ja ku-
vata avun tarvisijoille, työntekijöille, rahoittajille sekä vapaa-

ehtoistoiminnasta kiinnostuneille, mitä kriisikeskuksissa tehdään ja miten.

Toimintamuodot vaihtelevat kriisikeskuksittain toiminta-alueen tarpeiden ja resurssien mukaan, joten kaikkia tässä linjauksessa kuvattuja toimintoja ei ole kaikissa kriisikeskuksissa.

1. Kriisikeskus

Kriisikeskukset tarjoavat keskusteluapua matalan kynnyksen periaatteella ja niissä voi asioida halutessaan nimettömänä. Kriisikeskukset auttavat ja tukevat kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevia selviytymään ja tarjoavat mahdollisuuksia mielekkääseen vapaaehtoistoimintaan kriisiauttamisen parissa.

Kriisiauttaminen kriisikeskuksissa on keskusteluapua puhelimitse, kasvokkain ja ryhmissä. Verkossa kriisiapua annetaan kirjoittaen ja verkkovastaanotolla kasvokkain kuvapuhelimessa. Tuen ja avun muodot ja välineet voivat vaihdella kriisikeskuksittain, resurssien sekä toiminta-alueen tarpeiden mukaan.

Suositus on, että kriisikeskuksessa olisi kriisityössä vähintään kaksi kriisityön ammattilaista, joilla on sosiaali- tai terveystyöalan tai muu soveltuva korkeakoulutasoinen koulutus ja kokemusta kriiseissä olevien ihmisten kohtaamisesta asiakastyössä.

Ensimmäisen kriisikeskuksen perustamisesta asti lähtökohtana asiakastyössä on auttajan ja autettavan tasa-arvo. Ammattilainen ei asetu asiakkaan yläpuolelle vaan kumppaniksi, joka asettaa oman osaamisensa asiakkaan käyttöön asiakkaan selviytymisen edistämiseksi. Kriisityöntekijän tehtäviin kuuluu kriisityö sekä vapaaehtoisten ohjaaminen. Kriisityöntekijän

tehtävän hoitamisessa säännöllinen työnohjaus ja täydennyskoulutus ovat välttämättömyys, josta työnantaja huolehtii. Selkeä tehtävä ja yhteiset läpinäkyvät toimintakäytännöt tukevat sekä työntekijöiden että vapaaehtoisten hyvinvointia vaativassa kriisiauttamisessa.

Kriisikeskuksessa toimii ammattilaisten rinnalla koulutettuja vapaaehtoisia kriisiauttamisen eri muodoissa. Vapaaehtoiset koulutetaan tehtävänsä ja heille järjestetään purut, työnohjausta ja jatkokoulutusta.

Kriisityöntekijöitä koskevat työntekijöihin liittyvät säädökset ja työehtosopimukset. Suurin osa kriisikeskuksista noudattaa Hyvinvointialan järjestöjä koskevaa työehtosopimusta. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisina kriisityöntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus ja lastensuojelu- ja rikoslain mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Yhteenveto:

KRIISIKESKUKSISSA

- Voi asioida halutessaan nimettömästi.
- Apu on asiakkaalle maksutonta puhelinoperaattoreiden asiakkailtaan perimää maksua ja kurssimuotoisten ryhmien omavastuuosuutta lukuun ottamatta.
- Tavoitteena on mahdollistaa avun saanti nopeasti.
- Keskusteluapu on lyhytkestoista ja perustuu myötätuntoiseen kohtaamiseen, avunhakijan voimavarojen vahvistamiseen, ja ryhmässä mahdollistuvaan vertais-tukeen. Asiakastapaamisten määrää /asiakas seurataan. Tapaamisia voi olla keskimäärin 5 /asiakas. Joillekin asiakkaille riittää yksi tapaaminen ja jotkut

tarvitsevat enemmän tapaamisia. Tapaamisten määrän ratkaisee ammattilainen asiakkaan kokonaistilanteen huomioiden.

- Auttamisen lähtökohtana on asiakkaan kokemus tuen tarve, lähetteitä ei tarvita.
- Vapaaehtoiset toimivat ammattihenkilöiden ohjauksessa ja heille tarjotaan tehtäviin tarvittava tuki.
- Työntekijöitä sitovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia koskevat säädökset ja Suomen Mielen-terveysseuran eettiset ohjeet ja puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet.
- Vapaaehtoiset sitoutuvat noudattamaan eettisiä periaatteita, jotka sisältävät asiakastietoja koskevan vaitiolovelvollisuuden.
- Asiakkailta, vapaaehtoisilta ja työntekijöiltä kootaan palautetta ja toimintaa kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden perusteella.
- Kriisiapua tarjotaan yksilöille, pariskunnille, perheille ja ryhmille sekä kantasuomalaisille että maahanmuuttajataustaisille. Osalla kriisikeskuksista on mahdollista käyttää tulkkipalveluja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyssä.
- Asiakkaat ovat traumaattisen tapahtuman kokeneita tai elämänkriisissä tai vaikeassa elämäntilanteessa, johon ei ole saatavilla sosiaali- tai terveyspalveluja ja/tai jotka tarvitsevat palveluohjausta ja/tai tukea oman läheisverkoston aktivointiin tai kannattelua odottaessaan hoitoon tai kuntoutukseen pääsyä.
- Asiakkaat saavat tiedon kriisikeskusten palveluista netistä, lähipiiristään tai sosiaali- ja terveydenhuollosta tai kolmannen sektorin muilta toimijoilta.
- Kriisikeskus tekee yhteistyötä alueen mielen-terveys-toimijoiden ja kansalaisjärjestöjen kanssa.

Järjestölähtöinen apu

Järjestölähtöinen kriisiauttaminen tarkoittaa auttamista, jossa ammattilaiset ja vapaaehtoiset työskentelevät yhdessä. Käsite ”järjestölähtöinen” syntyi, kun RAY halusi tarkentaa mikä on avustuskelpoista järjestöjen toimintaa ja mikä ei. Järjestölähtöisessä kriisiauttamisessa ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset toimivat rinnakkain. Toiminta ei ole voittoa tuottavaa, eikä sillä korvata julkisen sektorin lakisääteisiä palveluita, eikä aiheuteta kilpailuhaittaa palveluita myyville yrityksille.

Järjestölähtöinen kriisiapu voi olla kriisiapua kriisipuhelimesta, verkossa, kasvokkain asiakastapaamisissa, ryhmissä sekä vapaaehtoisen antamaa kriisiapua tukikeskusteluissa tai henkilökohtaisissa tukisuhteissa.

2. Kriisiauttamisen eettiset periaatteet

Suomen Mielenterveysseura on hyväksynyt toiminnalleen eettiset periaatteet (liite 1). Niiden pohjalta on laadittu vapaaehtoiseen tukihenkilötoimintaan eettiset periaatteet (liite 2). Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta, jonka perustajajäsen Mielenterveysseura on, on määritellyt puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet (liite 3) (www.puheet.fi). Kriisikeskuksia / kriisiauttamiseen osallistuvia paikallisia mielenterveysseuroja velvoittavat nämä eettiset linjaukset.

3. Kriisiapu kriisi- vastaanotolla

Kriisikeskukset tarjoavat keskusteluapua kriisissä ja vaikeassa elämäntilanteessa oleville kasvokkain kriisikeskuksissa ja mahdollisesti myös suojatussa etäyhteydessä. Osa kriisikeskuksista tekee myös kotikäyntejä. Kriisikeskusten toimintamuodot vaihtelevat paikkakunnan tarpeiden ja resurssien mukaan. Kasvokkaista kriisiapua antavat kriisityöntekijät ja tehtävään koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt.

Asiakkaaksi hakeutuminen

Asiakkaat saavat tietoa kriisikeskusten palveluista mm. internetistä, sukulaisilta, läheisiltä tai ystäviltä, kolmannen sektorin toimijoilta ja sosiaali- ja terveydenhuollosta. Useissa kriisikeskuksissa voi saada apua ilman ajanvarausta. Ajan voi varata soittamalla tai netin kautta. Asiakas voi halutessaan asioida nimettömänä. Jos asiakkaalle sovitaan jatkotapaamisia kriisikeskukseen, häneltä pyydetään yhteystiedot, jotta hänelle voidaan ilmoittaa mahdollisesta tapaamisen peruuntumisesta. Asiakassuhteen päätyttyä asiakkaan tiedot hävitetään, mikäli asiakkaalta ei ole pyydetty yhteystietoja, jotta häneltä voidaan kysyä arvioita avun vaikutuksista 3–6 kuukautta tapaamisten jälkeen.

Kriisivastaanoton toimintaperiaatteet

Kriisikeskusten kriisiauttamisessa on tavoitteena mahdollistaa avun saanti nopeasti. Apu ja tuki ovat lyhytkestoista (keskimäärin 5 tapaamista / asiakas) ja perustuu myötätuntoiseen kohtaamiseen ja avunhakijan voimavarojen vahvistamiseen. Auttamisen lähtökohtana on asiakkaan kokemaa tuen tarve, lähetteitä ei tarvita. Tavoitteena on tukea asiakkaan selviytymistä asiakkaan omaa verkostoa aktivoiden sekä asiakkaan voimavaroja vahvistaen.

Osa asiakkaista tulee autetuiksi yhdellä tapaamisella, jotkut tarvitsevat useita tapaamisia. Tapaamisten määrässä huomioidaan asiakkaan tilanne ja inhimilliset näkökohdat. Esimerkiksi turvapaikanhakijoiden, joilla on traumaattisia kokemuksia lähtömaasta, on hyvin vaikeaa saada apua muualta. Lapsensa menettäneiden tai muun traumaattisen menetyksen kokeneiden avun tarve on suuri, eikä tukea ole inhimillistä katkaista ennen kuin asiakas kokee löytävänsä oman verkostonsa kautta tukea selviytymiselleen. Joskus asiakasta kannatellaan harvajaksoisesti pidempään, jotta hän pärjäisi, kunnes pääsee hoidon tai psykoterapian piiriin.

Asiakastapaamiset kestävät 45 minuutista 1½ tuntiin riippuen asiakkaan tilanteesta. Joskus tapaaminen toteutuu puhelinkeskusteluna. Jotta puhelinkeskustelu voidaan tilastoida asiakastapaamiseksi kriisivastaanotolla, puhelinkeskustelun tulee käsitellä asiakkaan kriisiä, ei pelkästään ajanvarausta tai muita käytännön asioita. Perheen ja pariskunnan tapamiseen tarvitaan usein pidempi aika kuin yksilön tapaamiseen.

Mikäli tapaamisia asiakkaan kanssa tarvitaan enemmän kuin yksi, lähtökohta on, että sama työntekijä / vapaaehtoinen tapaa asiakkaan myös seuraavilla kerroilla.

Kriisiapua saa joissakin kriisikeskuksissa myös ruotsiksi, englanniksi tai tulkin välityksellä.

Kotikäynnit

Useissa kriisikeskuksissa tehdään myös kotikäyntejä. Kotikäyntejä ei pääsääntöisesti tehdä yksin, vaan kriisityöntekijän parina on aina toinen kriisityöntekijä tai koulutettu vapaaehtoinen tukihenkilö. Ennen kotikäyntiä työntekijä selvittää puhelimitse asiakkaan kanssa tilanteen, avun tarpeen ja keitä paikalla on. Mikäli kriisityöntekijälle syntyy epäily turvallisuusriskistä, kotikäyntiä ei tehdä. Työntekijän selvityksen ja harkinnan perusteella päätetään, voivatko vapaaehtoiset mennä ilman työntekijää kotikäynnille.

Tukikeskustelut

Vapaaehtoiset voivat käydä kriisikeskuksessa tukikeskusteluja asiakkaiden kanssa ammattilaisten ohjaamina. Kriisityöntekijä on vapaaehtoisen saatavilla, ja vapaaehtoisella on mahdollisuus konsultoida kriisityöntekijää sekä tarvittaessa mahdollisuus siirtää asiakas kriisityöntekijälle. Tukikeskustelutapaamisia on 1–5/asiakas. Tapaamiset tilastoidaan kriisivastaanoton tilastoon ja asiakkailta kootaan arviot avun tuloksellisuudesta. Tukikeskustelutapaamisten jälkeen vapaaehtoinen käy purkukeskustelun kriisityöntekijän kanssa.

Ammatillinen ohjaus tarkoittaa, että kriisikeskuksessa kriisityöntekijät ohjaavat ja tukevat vapaaehtoisten toimintaa ja huolehtivat auttamisen laadusta ja vapaaehtoisten hyvinvoinnista järjestämällä vapaaehtoisille purkukeskusteluja, työnohjausta ja koulutusta.

Tilastointi

Kriisivastaanoton asiakastapaamisista tilastoidaan tiedot vastaanoton tilastoon mieluiten heti asiakaskäynnin jälkeen. Vuositilastot otetaan koko verkostosta tammikuun 15. päivää, joten siihen mennessä kaikkien asiakkaiden tulee olla tilastoitu. (Tilastointiohjeet: liite 6.)

Seuranta ja arviointi

Kriisivastaanotoilla on käytössä yhteinen webropol-lomake kriisivastaanoton työn tuloksellisuuden mittaamiseen. Kriisi-työntekijät ja vapaaehtoiset tukikeskusteluja pitävät pyytävät jokaista asiakasta viimeisellä käynnillä täyttämään arvion avun vaikutuksista. Arviointien kerääminen asiakkailta on erittäin tärkeää. Rahoituksen saaminen toiminnalle edellyttää, että toiminnan tuloksellisuus pystytään osoittamaan. Kriisiauttamisessa asiakkaiden kokemukset saadun avun vaikutuksista ovat parasta näyttöä toiminnan tuloksista. Koordinaatio tuottaa vuosittain analyysin tuloksellisuustutkimusten perusteella koko verkoston kriisivastaanottojen avun tuloksellisuudesta.

Henkilökohtaiset tukisuhteet

Kriisivastaanoton asiakkaille voidaan tarjota henkilökohtaista tukisuhdetta jatkotueksi kriisivastaanoton jälkeen tai muuten tuen tarpeessa oleville. Tukihenkilönä toimivat koulutetut vapaaehtoiset. Tukisuhteesta sovitaan kirjallisesti asiakkaan, tukihenkilön ja yhdys henkilön kanssa. Ennen tukisuhteen aloittamista sovitaan yhdys henkilön avustuksella mm. tukisuhteen

tavoitteista, kestosta (kesto n. 6 kk jonka jälkeen arvioidaan jatkotarvetta), tapaamisten tiheydestä, tapaamispaikoista jne.

Tukisuhteet tilastoidaan vuosittain kansalaistoiminnan yksikön kokemaan tilastointiin.

Psykoterapiaopiskelijoiden koulutusasiakkaat

Kriisikeskus voi tarjota harjoittelumahdollisuuksia psykoterapiaopiskelijoille. Tätä kautta asiakkaille voi avautua mahdollisuus päästä psykoterapiaopiskelijan koulutusasiakkaaksi. Asiakkaalta kysytään halukkuus tällaiseen koulutuspsykoterapiaan. Lähtökohtana on, että koulutuspsykoterapia on asiakkaalle maksutonta, mikäli työskentely tapahtuu kriisikeskuksen tiloissa. Psykoterapiaopiskelijoiden kanssa sovitaan pelisäännöistä. Psykoterapiaopiskelijoiden koulutusasiakkaita ei merkitä kriisivastaanoton asiakastilastointiin, koska psykoterapia ei ole järjestölähtöistä kriisiauttamista.

4. Kriisiapu kriisipuhelimessa

Valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa keskusteluapua kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa oleville. Kriisipuhelimessa päivystävät koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt sekä kriisityöntekijät. Puhelinkeskustelussa soittajan tilannetta kuunnellaan aktiivisesti ja hänen kanssaan keskustellaan siitä, mikä soittajan tilannetta voisi helpottaa ja edistää ongelmien ratkeamista. Keskusteluaika käytetään soittajan asioista puhumiseen. Tarvittaessa soittaja ohjataan muihin palveluihin.

Osalla soittajista elämäntilanne on hyvin vaikea eikä muutoksen aikaansaaminen vaikuta mahdolliselta, silloin soittaja kannatellaan jaksamaan tilanteessaan eteenpäin varmistamalla, että hän tulee kuulluksi ja saa jakaa kokemustaan myötätuntoisen kuulijan kanssa. Kriisipuhelin on tarkoitettu kriiseissä olevien tueksi. Muissa yhteydenotoissa ns. kannattelupuheluissa päivystäjä rajaa ystävällisesti keskustelua ajallisesti ja määrällisesti.

Kriisipuhelintoiminnassa noudatetaan Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan laatimia periaatteita (liite 3). Kriisipuhelimessa tehdään aktiivista verkostotyötä muiden puhelinauttajien (ks. www.puheet.net) ja Häätäkeskuslaitoksen kanssa.

Kriisipuhelinpäivystystä tehdään kriisikeskusten ja paikallisten seurojen tiloissa, joissa on rauha käydä puhelinkeskusteluja soittajien kanssa ilman, että ulkopuoliset kuulevat keskusteluja. Päivystäjä ei ole yksin päivystäessään vaan paikalla on kriisityöntekijä, toinen vapaaehtoinen tai takapäivystys on järjestetty.

Päivystäjä vastaa puheluun: ”Kriisipuhelimessa, vapaaehtoinen / kriisityöntekijä”. Soittajien puhelinnumero ei näy vastaajalle eikä soittajan tarvitse kertoa kuka on ja mistä soittaa. Myös päivystäjä toimii anonyymisti.

Päivystäjille järjestetään purkukeskustelu päivystysten jälkeen sekä työnohjauksia ja koulutuksia säännöllisesti. Päivystäjien ja Kriisipuhelimen yhdyshenkilöiden työtä tuetaan materiaalein, jotka on koottu Intraan päivystäjien tiimityötilaan. Koulutusmateriaalina toimii **Vastaajan opas**, johon on liitetty myös diaesitys.

Tilastointi

Jokainen puhelu tilastoidaan nettipohjaiseen tilastointiohjelmaan. Puhelut tilastoidaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi puhelun jälkeen, jolloin tilastointi tuo pienen tauon puheluiden väliin ja on jatkuvasti reaaliajassa. Tilastoimista varten on tehty täyttöohjeet, jotka löytyvät päivystäjien intrasta. Jokainen päivystyspaikkakunta saa haettua omat tilastonsa. Valtakunnallisesta koordinoinnista vastaava kokoaa valtakunnalliset tilastot ja raportoi ne päärahoittajille. Kaikki toimijat saavat myös valtakunnalliset tilastot käyttöönsä. Tilastointiohje (liite 7).

Palaute

Soittajan puhelussa antama palaute kirjataan tilastointiin. Soittajien on mahdollisuus täyttää palautelomake seuran nettisivuilla (www.mielenterveysseura.fi/kriisipuhelin). Palautteita peilataan erityisesti eettisten periaatteiden toteutumiseen keskusteluissa. Kaikki Kriisipuhelintoimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään mahdollisuuksien mukaan kyseisen päivystäjän kanssa.

Palaute työntekijöiltä ja vapaaehtoisilta kerätään kehityskeskusteluissa ja kyselyissä. Palautteet ovat tärkeitä tietoa toiminnan kehittämisen ja rahoituksen saamisen kannalta.

Muu arviointi

Arviointia tehdään soittojen ja vastattujen puhelujen määrän pohjalta sekä seuraamalla esim. soittojen syitä, soittajien aktiivisuutta ja soittajien profiilia sekä tekemällä niistä vertailuja. Päivystäjä arvioi jokaisen puhelun hyödyn soittajalle tilastoinnin yhteydessä. Tilastoinnissa kootaan myös soittajien puhelussa antama spontaani palaute. Tarvittaessa tehdään tarkempia seurantoja soittajista, soittojen syistä ja ajankohtaisista aiheista.

Valtakunnallinen koordinaatio pitää yllä päivystyskalenteria ja seuraa päivystyspaikkakuntien sekä toteutuneiden päivystysvuorojen toteutumisen määrää.

Kriisipuhelimen päivystys

Valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystys rakentuu ympäri Suomea toimivien päivystyspisteiden kautta. Päivystyspisteitä ovat paikalliset mielenterveysseurat ja niiden kriisikeskukset eli Suomen Mielenterveysseuran jäsenyhdistykset.

Kaikilla päivystyspisteillä on omat päivystäjänsä ja päivystyspisteensä.

- Kriisipuhelimen päivystysverkostoon liittymisestä tehdään kirjallinen sopimus, johon kirjataan päivystyksen hoitaminen sovittuna ajankohtana ja sitoutuminen toimintatapoihin, eettisiin pelisääntöihin ja päivystysaikoihin. Päivystysaika on minimissään neljä tuntia viikossa.
- Kriisikeskus järjestää asialliset puitteet päivystämiseksi: päivystyshuoneen, puhelimen ja kuulokkeet, tietokoneen ja nettiyhteyden.
- Kriisikeskustoimintojen yksiköstä saa tunnukset vastaussarjaan ja tilastointiohjelmaan sekä päivystäjien intraan.
- Operaattorin liittymän maksaa valtakunnallinen koordinaatio. Linjaa käytetään ainoastaan Kriisipuhelimeen vastaamiseen.

Kriisikeskuksilta odotetaan aktiivista yhteydenpitoa valtakunnalliseen koordinaatioon yhdyshenkilön kautta.

Päivystysajankohdista ja niiden mahdollisista muutoksista sovitaan yhdessä hyvissä ajoin ennen muutoksia, jotta pystytään varmistamaan puhelimen aukiolo luvattuina aikoina. Mahdollisista loma-aikojen tauoista ilmoitetaan niin ikään hyvissä ajoin etukäteen ja päivystyspaikkakunnilla pyritään

mahdollisuuksien mukaan porrastamaan lomakausien mahdolliset tauot. Heinäkuu on ollut usean vuoden ajan ruuhkaisinta aikaa kriisipuhelimessa.

Puvek-kriisikeskukset ovat Kriisipuhelinauttamisen ydinryhmä ja heidän kesken jaetaan juhlapyhä-, loma-aika- ja viikonloppupäivystykset. Puvek-kriisikeskukset itse vastaavat sijais-ten etsimisestä omille työntekijävuoroilleen.

5. Kriisiapu verkossa

Kriisiauttaminen Tukinetissä

Tukinet on Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämä tekninen toimintaympäristö, jossa on käyttäjinä useita valtakunnallisia ja paikallisia järjestöjä. Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston kriisikeskukset tekevät Tukinet -alustalla kriisiauttamista.

Palvelumuodot Tukinetissä

Tukinetissa on tarjolla sekä yksilö- että ryhmämuotoista tukea. Chat-keskusteluja tarjotaan sekä nuorille että aikuisille. Net tuki tarjoaa mahdollisuuden henkilökohtaiseen tukisuhteeseen saman vastaajan kanssa noin puoleksi vuodeksi.

Ryhmiä järjestetään avoimina ja suljettuina. On sekä reaaliaikaisia chat-ryhmiä että ei-reaaliaikaisesti toimivia teema-ryhmiä. Lisäksi Tukinetissa on mahdollista sekä lukea että kirjoittaa avoimelle foorumille viestejä, jotka kaikki moderoidaan etukäteen.

Toimintaperiaatteet Tukinet-vastaamisessa

- Paikalliset mielenterveysseurat / kriisikeskukset sopivat valtakunnallisen koordinaation kanssa toimintaan osallistumisesta ja päivystysajoista. (Yhdistysten ja järjestöjen liittymisestä Tukinet-toimijoiksi tehdään kirjallinen sopimus, johon kirjataan sitoutuminen toimintatapoihin, eettisiin pelisääntöihin. Siihen on olemassa oma sopimus pohja.)
- Mielenterveysseuralaisten vastaajien nimimerkit Tukinetissä ovat ihmisten nimiä ja niistä käy ilmi vastaajan sukupuoli ja onko vastaaja kriisityöntekijä vai koulutettu vapaaehtoinen tukihenkilö.
- Ennen Net-tuki tukisuhteen aloittamista asiakas vastaa alkukartoituskysymyksiin, joiden tarkoituksena on auttaa asiakasta jäsentämään tilannettaan ja avuntarvettaan ja Tukinet-vastaajaa arvioimaan, onko hänellä riittävä osaaminen ko. asiassa.
- Net tuessa eli pitkäkestoisessa verkkoauttamisessa asiakassuhde kestää enintään 6 kuukautta ja viestit poistetaan kahden vuoden kuluttua auttamissuhteen päättymisestä. (Tämä mahdollistuu, kun Tukinet-alusta uudistetaan vuoden 2017 lopussa.)
- Asiakassuhteen päättyessä asiakas ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Vastaaja alkaa hyvissä ajoin valmistella asiakasta asiakassuhteen päättymiseen.
- Asiakassuhteen päättyessä asiakas ohjataan vastaamaan asiakaspalautekyselyyn. Verkkoauttamisessa mukana oleva kriisikeskus huolehtii vastaajien tunnusten tilaamisesta ylläpitäjältä ja lopettaneiden vastaajien tunnusten poistamisilmoituksista ylläpitäjälle ja verkkokriisiyön koordinaattorille.

Etsivä palveluohjaus – Suomi24

Verkkoauttamisen toimintamuotona on myös etsivä työ verkossa, jota voidaan toteuttaa etsivänä palveluohjauksena Suomi 24 -nettisivustossa. Sivustolla on monen aiheisia keskustelupalstoja, joissa on paljon osallistujia. Erityisesti mielen-terveyttä ja itsemurhia koskeviin keskusteluketjuihin tarvitaan oikeata tietoa avun mahdollisuuksista ja palveluista.

Etsivän palveluohjauksen tavoitteena on:

1. Antaa tietoa kriisi- ja mielenterveyspalveluista ja ohjata asiakasta palveluiden piiriin.
2. Antaa oikeaa/ajantasaista tietoa mielenterveydestä.
3. Antaa tukea, ohjausta ja rohkaisua avun hakemiseen.

Vastaajina toimivat ovat koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä tai kriisityöntekijöitä. Vastata voi omalta kotitietokoneelta yhdyshenkilön kanssa sovitulla tavalla. Vastaaminen tapahtuu ko. kriisikeskuksen tunnuksella, omalla nimimerkillä sekä ”vapaaehtoistyöntekijä” statuksella. Vaikka pääpainopiste on palveluohjauksessa, empaattisuus, rohkeus ja läsnäolo saa näkyä. Toiminnassa noudatetaan Suomen Mielenterveysseuran vapaaehtoistoiminnan periaatteita.

Tilastointi

Sekasin-chat tilastoidaan Webropoliin (www.webropolsurveys.com/sekasin.net), Solmussa-chat ja Net tuki tilastoidaan Poutapilveen. (Tilastointiohje Tukinet: liite 8.)

6. Kriisiapu ryhmissä

Ammatillisesti ohjatun vertaisryhmätoiminnan tavoitteena on selviytymisen ja toimintakyvyn vahvistaminen, ja yksinäisyyden, syrjäytymisen sekä mielenterveyden ongelmien ja itsemurhien ehkäiseminen. Ryhmätoiminta on Kuntoutussäätiön tekemässä arvioinnissa todettu tulokselliseksi sosiaaliseksi kuntoutukseksi. Ryhmien lähtökohtana on voimavara- ja tulevaisuussuuntatuneisuus ja selviytymisen tukeminen. Ryhmätoiminnassa hyödynnetään samassa tilanteessa olevien keskinäistä kokemusta, ymmärtämystä ja tukea.

Ryhmiä järjestetään muun muassa traumaattisen menetyksen kokeneille, tukea tarvitseville nuorille ja erilaisissa elämänkriiseissä oleville (mm. eroryhmät). Lisäksi paikallisissa kriisikeskuksissa toteutetaan oman alueen tarpeisiin soveltuvia ryhmiä.

Kriisikeskusten toteuttamien ryhmien teeman tulee liittyä kriisikeskusten perustehtävään eli tukea kriisissä olevien ihmisten selviytymistä tai mielenterveyden edistämistä. Ryhmä on aina prosessi, joka sisältää useamman kuin yhden tapaamiskerran, siten esimerkiksi teemallinen illanvietto tai infotilaisuus ei ole ryhmä.

Joidenkin ryhmien toteuttamiseen on luotu strukturoitu malli. Esim. nuorten Löydä oma tarinasi -ryhmämalli ja Maahanmuuttajien Tasapainovalmennus -malli. Lisäksi tulossa on läheisen traumaattisen menetyksen kokeneiden -ryhmämalli (syksyllä 2017). Mielenterveysseuran sisäisessä tiedotuskannassa, intranetissä on taustamateriaaleja ja tehtäviä sisältävä materiaalipankki ryhmänohjaajien käyttöön.

Ohjaajat huolehtivat työparina ryhmän toimivuudesta, sisällöistä sekä työskentelyn edistymisestä. Ohjaajaparityöskentely mahdollistaa yhteisen reflektoinnin ja toiminnan arvioinnin ja on vaikeita teemoja käsittelevissä ryhmissä työsuojellisesti perusteltua. Ohjaajilla on hyvä olla tukenaan oma tai yhteinen työnohjaus.

Traumaattisia kriisejä kokeneiden ryhmät

Traumaattisen kriisin kokeneiden ryhmät ovat suljettuja ryhmiä, joissa ohjaajina voi toimia kaksi ammattilaista tai ammattilaisen työparina voi olla esimerkiksi kokemusasiantuntija. Ryhmänohjaajat sopivat etukäteen tehtävistään ja työnjaostaan ryhmän ohjaamisessa laadukkaan toiminnan turvaamiseksi.

Traumaattisia menetyksiä kokeneiden ryhmät ovat suljettuja ryhmiä, joiden kesto on 10 – 15 viikoittaista tapaamista. Ohjaajat valitsevat osallistujat (5 – 12) haastatteluiden perusteella ja ryhmällä on tavoitteet, joiden mukaisesti ryhmäprosessia ohjataan.

Jatkotukena voidaan järjestää traumaattisen kriisin kokeneiden vertaistukiryhmiä, joissa ohjaajina toimii kaksi tukihen-

kilöä tai tukihenkilön ja ammattilaisen muodostama työpari. Esimerkinä Turun kriisikeskuksessa toteutettava Fenix-työmalli. Näissä ryhmissä:

- Ryhmänohjaajilla on riittävä koulutus, esimerkiksi Suomen Mielenterveysseuran Ryhmänohjaaja -koulutus ja ammattilaisen arvioima soveltuvuus tehtävään.
- Ohjaajat käyvät työnohjauksessa ja heille on järjestetty mahdollisuus purkuihin ryhmätapaamisten jälkeen.
- Ryhmät ovat suljettuja ryhmiä, joissa on selkeä alku ja loppu.
- Ammattilaiset valitsevat osallistujat ryhmiin haastatteluin.
- Vastuu ryhmätoiminnan koordinoinnista on ammattilaisilla.

Elämänkriisejä kokeneiden ryhmät

Elämänkriisejä ja kehityskriisejä kokeneiden ryhmiä (esimerkiksi eroryhmät, nuorten Löydä oma tarinasi -ryhmät) voivat ohjata vapaaehtoiset tukihenkilöt, jotka ovat käyneet Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilön peruskoulutuksen ja ryhmänohjaajan koulutuksen.

Ryhmissä on vähintään kaksi vastuuhjaajaa, joista toinen tai molemmat voivat olla tukihenkilöitä. Ryhmässä käytettävät menetelmät ja sisällöt räätälöidään osallistujien tarpeiden ja ryhmän tavoitteen mukaisesti.

Myös nämä ryhmät ovat suljettuja ryhmiä, joiden kesto on määritelty, yleensä 10–15 viikottaista tapaamista. Ohjaajat valitsevat osallistujat (5–12) haastattelujen perusteella ja ryhmällä on tavoitteet, joiden mukaisesti ryhmäprosessia ohjataan.

Suositus on, että vertaisten ohjaamat ryhmät ovat aina kestoiltaan maksimissaan vuoden pituisia. Toimintavuoden päättyessä arvioidaan ryhmän vaikutuksia ja tehdään ratkaisut vastaavanlaisen ryhmän toteuttamisesta seuraavan toimintakauden aikana.

Avoimet ryhmät

Avoimet ryhmät voivat olla lyhytaikaisia, muutaman kerran kokoontuvia ryhmiä esimerkiksi Eroneuvo-ryhmät. Ne voivat olla myös jatkuvia ryhmiä esimerkiksi pitkäaikaissairaille tai heidän omaisilleen, jotka elävät jatkuvasti kuormittavassa tilanteessa. Avoimiin ryhmiin voi tulla mukaan missä vaiheessa tahansa. Pitkään jatkuvia, avoimia ryhmiä järjestettäessä on hyvä aika-ajoin arvioida, onko ryhmän jatkumiselle vielä perusteita vai onko aika lopettaa tai muuttaa toimintamuotoa/tapaa.

Psykoedukaatioryhmät

Psykoedukaatio-ryhmissä ei käsitellä osallistujien elämäntilanteita, vaan opetetaan tulemaan toimeen erilaisten oireiden ja elämään liittyvien haasteiden kanssa. Tästä esimerkkinä traumaattisia tapahtumia kokeneille maahanmuuttajille suunnatut Tasapainovalmennus-infot, joissa 2–4 kertaa

kokoontuville avoimille ryhmille opetetaan keinoja selviytyä traumaoireiden kanssa.

Yhteistyöryhmät toisen organisaation kanssa

Moni kriisikeskus toteuttaa ryhmiä yhteistyössä toisen toimijatahon kanssa, mikä on resurssien ja kohderyhmien kannalta hyvä suuntaus. Ennen ryhmän aloitusta ohjaajien on hyvä sopia, kumman organisaation ohjeistuksia seurataan vai noudatetaanko sovitellen kumpaakin, jotta ei synny ristiriitoja toimintatavoissa. Esimerkiksi Suomen Mielenterveysseura on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton ja yhteistyö seurakuntien kanssa on ollut luontevaa, kun on sovittu, että uskonnollisia toimituksia ei liitetä varsinaisiin ryhmätapaamisiin. Ohjaajien taustayhteisöt vastaavat ohjaajien koulutuksesta, perehdytyksestä ja työnohjauksesta.

Tilastointi

Ryhmiä tilastointia varten on olemassa kriisikeskuksille maksuton nettipohjainen tilastointiohjelma, johon tilastoidaan kaikki sekä avoimet että suljetut ryhmät ja niiden rahoittaja. (Tilastointiohjeet: liite 5.)

7. VAPEPA- toiminta eli vapaaehtoinen pelastuspalvelu kriisitilanteissa

Mielenterveysseura on jäsenenä 52 järjestön muodostamassa Vapaaehtoisessa pelastuspalvelussa Vapepassa, jota SPR koordinoi. Vapepa-verkosto kattaa koko maan. Hälytysryhmiä on 1 500 ja niissä vapaaehtoisia yli 20 000. Toiminta on vapaaehtoista, viranomaisia tukevaa, pyyteetöntä, organisoitua ja koulutukseen perustuvaa kansalaistoimintaa. Kukin järjestö tarjoaa omaa osaamistaan, henkilöstöään ja kalustoaan viranomaisten tueksi ja toimii ensisijassa omalla toimialallaan. Vapepan toiminta käynnistyy viranomaisten hälyttämänä.

Vapepan ensihuollon ja henkisen tuen tehtävissä toimiminen monipuolistavat paikallisten mielenterveysseurojen tukihenkilötoimintaa. Mielenterveysseuran tukihenkilökoulutus on hyvä

perusta toimia hälytysryhmissä. Vapepa-toiminta vetää puoleensa myös nuorempia toimijoita.

Mielenterveysseuralaista henkisen tuen osaamista voidaan hyödyntää VAPEPA-verkostossa.

Paikallisten mielenterveysseurojen Vapepa-toimijat ovat saaneet Mielenterveysseuran tukihenkilökoulutuksen, käyneet Vapepa-peruskurssin ja Henkisen tuen kurssin. Jatkokoulutuksena he voivat osallistua Vapepan järjestämille Ensihuollon peruskursseille.

Paikallisten mielenterveysseurojen Vapepa-vapaaehtoiset toimivat ensihuollon ja henkisen tuen hälytysryhmissä. Heitä koskevat samat periaatteet kuin muussakin kriisikeskuksissa toteutettavassa tukihenkilötyössä. Paikallisten mielenterveysseurojen Vapepa-yhdyshenkilö huolehtii, että vapaaehtoisten työnohjaus, koulutus ja virkistys on järjestetty asianmukaisesti.

Suomen Mielenterveysseura järjestää Vapepa-toimijoille neuvottelupäiviä. Mielenterveysseuralla on edustaja Vapepan Keskustoimikunnassa sekä maakuntatoimikunnissa.

8. Vapaaehtois- toiminnan käytännöt kriisi- auttamisessa

Koulutetut vapaaehtoiset voivat toimia kriisityöntekijöiden tai tukihenkilövastaavien ohjaamina kriisityössä kriisikeskuksissa/ paikallisseuroissa. Kaikilla kriisiasiakkaita kohtaavilla vapaaehtoisilla tukihenkilöllä tulee olla Suomen Mielenterveysseuran mallin mukainen tukihenkilön peruskoulutus ja perehdytys kriisityöhön. Vapaaehtoiset toimivat elämänkriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien tukena. Suositellaan, että traumaattisen kriisin kokeneet asiakkaat ohjataan ammattilaisille.

Vapaaehtoiset noudattavat toiminnassaan Mielenterveysseuran ja puhelin- ja verkkoauttamisen (www.puheet.net) ja tukihenkilötoiminnan eettisiä periaatteita. Vapaaehtoisiksi voi hakea aikuinen, jonka oma elämäntilanne on kunnossa ja mahdolliset omat kriisit käsitelty. Koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt toimivat ammattilaisten ohjauksessa ja saavat peruskoulutuksen jälkeen tukea toimintaan ja jaksamiseen purkukeskusteluista, kuukausittaisista työnohjauksista, sään-

nöllisistä jatkokoulutuksista sekä kehityskeskusteluista. Vapaaehtoiset tilastoivat käymänsä tukikeskustelut, tapaamiset ja ryhmät kriisikeskusverkoston tilastointiohjelmaan.

Vapaaehtoinen tukihenkilö ottaa vastaan asiakkaan kokemuksen aktiivisesti kuunnellen ja kartoittaa kysellen asiakkaan tilannetta, ajatuksia ja tunteita. Vapaaehtoinen tukihenkilö ei tulkitse tai esitä teorioita asiakkaan mielenterveydestä. Vapaaehtoinen ei ota kantaa ideologisiin asioihin esim. uskontoon tai politiikkaan, mutta voi miettiä vaihtoehtoja asiakkaan tilanteeseen yhdessä asiakkaan kanssa ja kertoa mielipiteensä eri vaihtoehdoista asiakkaan niin halutessa. Keskeistä keskustelussa on aktiivinen kuuntelu, puhutun vastaanotto myötäeläen ja tiedon jakaminen avun lähteistä ja palveluista. Vapaaehtoinen tukihenkilö voi tarvitessaan pyytää tukea kriisityöntekijältä tai siirtää asiakkaan kriisityöntekijälle.

Koulutetut vapaaehtoiset voivat osallistua kriisiauttamiseen eri muodoissa, joita ovat:

- Puhelin- ja chat-päivystys
- Henkilökohtaisena tukihenkilönä toimiminen kasvokkain tai netissä
- Tukikeskustelut kasvokkain kriisivastaanotolla asiakkaiden kanssa
- Muihin kuin traumaattisiin kriiseihin liittyvien ryhmien ohjaaminen kriisityön ammattilaisen parina tai tukihenkilöparin kanssa
- Kotikäynnit kriisityön ammattilaisen kanssa
- VAPEPAn henkisen tuen toiminta

Kriisipuhelinpäivystystä tehdään paikallisseurojen tiloissa sovittuina aikoina.

Vapaaehtoistyötä verkossa tehdään Tukihenkilö–nimikkeellä ja heidät on valmennettu verkkoauttamiseen. Tukihenkilö voi toimia vastaajana Net-tuessa, chateissa sekä nettiryhmissä (ryhmissä kriisityöntekijän työparina).

Verkkoauttamisessa vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat työkennellä myös sovitusti muualla kuin kriisikeskuksen/mielenterveysseuran toimitiloissa, jos vapaaehtoinen sitoutuu huolehtimaan siitä, että ulkopuoliset eivät pääse lukemaan viestejä eivätkä saa käsiinsä vapaaehtoisen tunnuksia Tuki-nettiin.

Kussakin paikallisseurassa vapaaehtoistoiminnasta vastaava yhdyshenkilö tai työntekijä seuraa vapaaehtoisten asiakasmäärää Net-tuessa, suositus on enintään 5 asiakasta samanaikaisesti. Paikallisseuran on myös huolehdittava, että vapaaehtoisella on verkkokriisityötä tehdessään mahdollisuus purkukeskusteluihin ja mahdollisuus konsultoida Puvek-verkoston työntekijää tai oman kriisikeskuksensa kriisityöntekijää ja siirtää tarvittaessa asiakas kriisityöntekijälle.

Tukikeskustelu on asiakaslähtöistä keskustelua kriisikeskukseen tulleen asiakkaan kokemasta kriisistä. Tukikeskustelutapaamisia voi olla 1–5 ja ne pidetään kriisikeskuksessa. Tapaamisen jälkeen on purkukeskustelu kriisityöntekijän kanssa.

Henkilökohtaisena tukihenkilönä vapaaehtoinen tapaa asiakasta kriisityön jatkotukena tai muun tuen tarpeen vuoksi. Tukisuhteesta tehdään määräaikainen, yleensä puolen vuoden, sopimus yhdessä työntekijän kanssa. Tukisuhteen päättyessä pidetään arviointikeskustelu työntekijän kanssa.

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden valinta

Osallistujat tukihenkilökoulutukseen valitaan hakemuksen sekä kriisityöntekijän tai tukihenkilövastaavan haastattelun perusteella. Haastattelussa kuullaan tukihenkilökoulutukseen hakeutuvan odotuksia, käsityksiä ja motiivia hakeutua vapaaehtoiseen kriisiauttamiseen. Haastattelija selvittää toimintaan hakevan elämäntilannetta, sopivuutta sekä sitoutumismahdollisuutta. Haastattelija kertoo kriisiauttamisesta, vaitiolovelvollisuudesta ja eettisistä periaatteista ja antaa mahdollisimman realistisen kuvan toiminnan vaatimuksista. Vapaaehtoiseksi hakevalla tulee olla mahdollisuus sitoutua toimintaan vähintään vuodeksi peruskurssin jälkeen sekä osallistua säännöllisesti työnohjaukseen, kehityskeskusteluihin ja lisäkoulutukseen. Kriisityön haasteellisuuden takia koulutukseen ei valita henkilöitä, joilla on lähimenneisyydessä ollut kriisi tai mielenterveysongelma.

Tukihenkilöiden peruskoulutus

Vapaaehtoiset tukihenkilöt koulutetaan Suomen Mielenterveysseuran koulutusmallin mukaisesti ja heille annetaan koulutuksesta todistus. Todistusta ei voi saada, mikäli poissaoloja koulutuksesta on yli 10 % läsnäolotunneista tai lyhyitä poissaoloja ei ole korvattu kouluttajien kanssa sovitulla tavalla. Koulutus on edellytys vapaaehtoisena tukihenkilönä toimimiselle. Koulutuksen kuluessa sekä kouluttajilla että koulutettavilla on mahdollisuus vielä arvioida, onko vapaaehtoistoiminta kriisiauttamisen parissa soveltuva vapaaehtoistoiminnan muoto juuri kyseiselle henkilölle.

Tukihenkilöiden oikeudet ja velvollisuudet

Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on OIKEUS:

- purkuun ammattilaisen kanssa asiakkaan kanssa käydyn tukikeskustelun jälkeen
- työnohjaukseen kerran kuukaudessa. Työnohjaajana toimii työnohjaajakoulutuksen tai vapaaehtoistoiminnan työnohjaajakoulutuksen saanut henkilö, jolla on tarvittavat tiedot vapaaehtoistyön erityispiirteistä ja niiden asettamista vaatimuksista työnohjaukselle
- maksuttomiin lisäkoulutuksiin ajankohtaisista aiheista 2–4 kertaa vuodessa
- saada uuteen tehtävään ryhtyessään siihen pätevöittävä jatkokoulutus, esim. ryhmänohjaajakoulutus
- kahdenkeskiseen kehityskeskusteluun yhdistyksen edustajan kanssa
- osallistua lakisääteisiin, suunnitelmallisiin ja säännöllisiin riskien arviointeihin vapaaehtoistyössä (työturvallisuuslaki 738/2002)
- saada osaamiseensa ja ajankäyttömahdollisuuteensa sopiva tehtävä
- puhelin- ja verkkoauttamisen ohjeiden puitteissa itse määrittellä, miten julkisesti tehtävässään toimii
- kulukorvauksiin Seuralaisen käsikirjan ohjeiden mukaan
- mahdollisuuteen tulla kuulluksi ja toimia aloitteellisesti yhdistyksen jäsenyyden, tukihenkilö-/vapaaehtois-toimikunnan, kehityskeskusteluiden ja suorien yhteydenottojen kautta
- jäädä halutessaan tauolle tai lopettaa toimiminen vapaaehtoisena ilmoittamalla siitä yhdyshenkilölle

Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on VELVOLLISUUS:

- toimia Suomen Mielenterveysseuran, tukihenkilötoiminnan sekä puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden mukaan
- noudattaa tukihenkilötyön toimintaperiaatteita ja saamiaan ohjeita – mahdollisesta ihmissuhdealan ammatillisesta koulutuksesta huolimatta
- allekirjoittaa vaitiolositoumus ja noudattaa sitä myös toiminnasta luopumisen jälkeen
- osallistua purkukeskusteluihin, säännölliseen työhohjaukseen, lisäkoulutuksiin ja kehityskeskusteluihin
- sitoutua toimimaan kriisiauttamisen parissa paikallisen mielenterveysseuran kanssa sovitussa määrin ja tavalla
- tilastoida kriisipuhelut, tukikeskustelut, tapaamiset ja ryhmäkokoonnotukset ohjeiden mukaisesti
- suostua siihen, että vapaaehtoistoimintaa johtavat ja ohjaavat henkilöt seuraavat toimintaa ja sen laatua, sekä vapaaehtoisen jaksamista ja tarvittaessa puuttuvat asiaan

Vapaaehtoistyöntekijöiden turvallisista työskentelyolosuhteista ja hyvinvoinnista sekä tukityön laadusta vastaa paikallisseuran hallitus. Käytännössä vapaaehtoisista ja vapaaehtoistyön laadusta huolehtii tukihenkilövastaava tai palkattu työntekijä, joiden toimenkuvaan tehtävä kuuluu. Valitun henkilön osaaaminen, ehtiminen ja mielenkiinto tehtävään on varmistettava ja tarjottava hänelle tehtävässä tarvittava tuki. Eri tehtävien ja toimintojen vastuuhenkilöiden on oltava kaikkien vapaaehtoisten tiedossa.

9. Kriisiauttamisen valtakunnallinen koordinaatio

Järjestölähtöistä kriisikeskustoimintaa koordinoi Suomen Mielenterveysseurassa kriisikeskustoimintojen yksikkö. Koordinoinnista vastaa seuran kriisikeskustoimintojen johtaja yhteistyössä koordinaattorin, kriisipuhelintoiminnan, verkkokriisityön ja ryhmätoiminnan päälliköiden sekä kansalaistoiminnan yksikön kanssa. Kansalaistoimintojen yksikkö vastaa vapaaehtoistoiminnan ja yhdistystoiminnan tukemisesta paikallisissa mielenterveysseuroissa.

Valtakunnallinen koordinaatio sisältää verkkoauttamisen ja kriisipuhelimen tekniikan ylläpidon ja hallinnoinnin sekä yhteinäiset tilastointiohjelmat ja yhteenvedot niistä sekä yhteisten arviointi- ja seurantatapojen kehittämisen. Koordinaatioon kuuluu myös kriisipuhelimen yöpäivystys, jossa työskentelee 4 työntekijää ja vakituinen sijainen. Koordinaation kautta kootaan tietoa kriisiauttamisen eri muodoista toiminnan kehittämisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen tarpeisiin.

KOORDINAATION tavoitteena on

- mahdollistaa keskusteluavun saaminen kriisipuhelimesta, verkossa, ryhmissä ja kriisikeskusten vastaanotoilla luvattuina aikoina ja laajuudessa
- laadukas ja tasalaatuinen kriisiauttaminen, jonka avulla asiakkaat kokevat pystyvänsä paremmin selviytymään kriisistä eteenpäin
- tukea kriisiauttamisen toteuttamista Suomen Mielen-terveysseuran kriisikeskusverkostossa ja paikallisissa seuroissa
- tukea vapaaehtoistoimintaa (kansalaistoiminnot)
- lisätä kriisiauttamisen tunnettuutta
- koota tiedot koko kriisiauttamisen ja kriisikeskustoiminnan kokonaisuudesta vuosittain

10. Tukea kriisiauttamisen toteuttamiseen

Suomen Mielenterveysseura tarjoaa tukea kriisiauttamista toteuttaville kriisikeskuksille ja paikallisille seuroille.

VIESTINNÄSSÄ tarjotaan

- mahdollisuus ottaa edullisesti käyttöön Mieli- kotisivu-pohja, jonka Mielenterveysseura on tuottanut kriisikeskusten tarpeisiin
- mahdollisuus käyttää paikallisten seurojen toimijoille eli kriisipuhelinpäivystäjille, verkkovastaajille ja tukihenkilövastaaville sekä ryhmätoimintaa toteuttaville luotua **intranetia**, jossa on materiaaleja ja ohjeita eri kriisiauttamisen ja vapaaehtoistoiminnan muotoihin ja joka mahdollistaa esim. viestien välittämisen kriisipuhelinpäivystäjille ajankohtaisista päivystykseen liittyvistä seikoista

KRIISIKESKUSTOIMINNALLE tarjotaan:

- uusien kriisikeskusjohtajien perehdytykset
- kriisikeskusjohtajien työkokoukset noin 2 kertaa vuodessa
- Webropol-ohjelma ja kriisivastaanoton tulostittari sekä tilastointiohjelma maksutta käyttöön kaikille kriisikeskuksille sekä ohjelmiin liittyvä käyttäjätunnusten hallinnointi
- valtakunnalliset yhteenvedot ja koosteet kriisivastaanottojen tilastoista ja tuloksellisuusmittausten tuloksista kerran vuodessa
- ohjausta ja neuvontaa toiminnan organisointiin ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin sekä tilastoinnin ja tuloksellisuusmittarin käyttöön
- Koulutusta /neuvottelupäiviä kriisikeskustoimijoille resurssien mukaan

KRIISIPUHELINTOIMINTAA varten tarjotaan:

- tekniset alustat: vastaussarja, tilastointi- ja palautejärjestelmä
- vastaussarjan tunnusten hallinnointi
- häiriötilanteiden selvittely ja hoito
- Vastaajan opas ja siihen liittyvä diasarja vapaaehtoisten koulutukseen sekä materiaalipankki päivystäjille intranetissa
- perehdytyskoulutus uusille kriisipuhelintoimintaa aloittaville kriisikeskuksille
- neuvonta ja ohjaus puhelimitse

VERKKOKRIISIAUTTAMISTA varten tarjotaan:

- tekniset alustat: vastaussarja, tilastointi- ja palautejärjestelmä
- vastaussarjan tunnusten hallinnointi
- häiriötilanteiden selvittely ja hoito
- perehdytyskoulutus uusille verkkoauttamista aloittaville kriisikeskuksille
- materiaali vapaaehtoisten koulutukseen sekä materiaalipankki vastaajille intrassa
- neuvonta ja ohjaus puhelimitse

RYHMÄTOIMINTAA varten tarjotaan:

- ohjausta ryhmätoiminnan organisointiin, tilastointiohjelma
- materiaaleja ryhmätoiminnan toteuttamiseen ja arviointiin intrassa
- taloudellista tukea yhteistyössä toteutettaviin ryhmiin
- ryhmänohjaajakoulutuksia (kansalaistoiminnot)
- ohjaajapäivät ryhmänohjaajien jatkokoulutukseen resurssien mukaan noin joka toinen vuosi

VAPAAEHTOISTOIMINTAA JA YHDISTYSTOIMINTAA tuetaan tarjoamalla:

- räätelöityjä koulutus- ja kehittämispäiviä hallitus- ja vapaaehtoistoimijoille
- ohjausta vapaaehtoistoiminnan monipuolistamiseen mm. kulttuuri- ja liikuntatoiminnan keinoin
- tukea digitaalisessa ja markkinointiviestinnässä
- vapaaehtoistoiminnan johtamiskoulutusta, joka on tarkoitettu kriisikeskusten vapaaehtoistyöstä vastaaville työntekijöille ja koordinaattoreille
- alueellisia tapaamisia verkko- ja puhelintyötä tekeville
- valtakunnalliset puhelin- ja verkkokriisityön päivät joka toinen vuosi
- raha-avustuksia valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimiville paikallisille mielenterveysseuroille
- tilastokoonnit vuosittain vapaaehtoistoimijoiden määristä eri toimintamuodoissa
- vapaaehtoistyön työnohjaajakoulutusta
- työnohjausta vapaaehtoisten tuki- ja työnohjaajina toimiville

11. Kriisiauttamisen linjaukset sitovat kriisikeskuksia ja paikallisseuroja

Jäsenyytensä kautta Mielenterveysseuran kriisiauttamiseen osallistuvat paikalliset seurat sitoutuvat noudattamaan tässä asiakirjassa kuvattuja linjauksia. Nämä linjaukset hyväksytään Mielenterveysseuran hallituksessa ja siten ne sitovat kaikkia seuran jäseniä.

KRIISIAUTTAMISEEN osallistuvat sitoutuvat:

- antamaan vuosittain palautetta kriisiauttamisen valtakunnallisesta koordinaatiosta.
- osallistumaan kriisikeskusjohtajien työkokouksiin 2 kertaa vuodessa.
- PUVEK-kriisikeskukset sitoutuvat lisäksi osallistumaan PUVEK-työkokouksiin 2 kertaa vuodessa.
- osallistumaan uusien kriisikeskusjohtajien perehdytykseen pääseurassa

KRIISIVASTAANOTTOTOIMINNASSA sitoudutaan:

- noudattamaan kriisivastaanoton toiminta- ja eettisiä periaatteita eli:
 - keskimäärin 5 tapaamista /asiakas
 - asiakas voi halutessaan asioida nimettömästi
 - työntekijöitä ja vapaaehtoisia sitoo vaitiolo-velvollisuus
 - asiakkailta kootaan tuloksellisuusarviointi viimeisellä tapaamiskerralla
 - asiakaskäynnit tilastoidaan ohjeiden mukaisesti – kriisivastaanoton asiakaskäynniksi tilastoidaan asiakastapaaminen kriisivastaanotolla tai kotikäynti tai käyntiä vastaava puhelin- tai skype-keskustelu, joka **kestää vähintään 20 minuuttia**. Ajanvaraus- ja vastaavat asiointipuhelut eivät ole kriisivastaanoton tapaamiseen rinnastettavia eikä niitä myöskään tilastoida asiakastapaamiseksi.

KRIISIPUHELINAUTTAMISESSA sitoudutaan:

- noudattamaan kriisipuhelintoiminnan periaatteita kriisipuhelimeen vastaamisessa. Ne löytyvät vastaajan oppaasta ja eettisistä periaatteista sekä rajausohjeista (ajankohtaiset rajausohjeet löytyvät päivystäjien intrasta, johon kaikki päivystäjät saavat tunnuksen).
- sopimaan päivystysvuoroista koordinoijan kanssa ja sitoutumaan niihin, jotta palvelu pystytään pitämään auki silloin, kun asiakkaille on luvattu
- sopimaan päivystysaikoihin tarvittavista muutoksista hyvissä ajoin koordinoijan kanssa

- kertomaan soittajille mahdollisuudesta antaa palautetta nettilomakkeen kautta
- tilastoimaan kaikki käydyt puhelut tilastointijärjestelmään ohjeiden mukaisesti

VERKKOAUTTAMISESSA

- noudattamaan verkkoauttamisen periaatteita vastaamisessa. Ne löytyvät koulutusmateriaaleista ja eettisistä periaatteista sekä rajausohjeista (ajankohtaiset rajausohjeet löytyvät päivystäjien intrasta, johon kaikki päivystäjät saavat tunnuksen).
- huolehtii Net tuessa vastaamisesta asiakkaalle luvatussa ajassa eli 5 vuorokauden kuluessa ja /tarvittaessa asiakkaan siirtämisestä toiselle päivystäjälle
- sopimaan päivystysvuoroista koordinoijan kanssa ja pitämään niistä kiinni, jotta palvelu pystytään pitämään auki silloin kun asiakkaille on luvattu
- kertomaan yhteydenottajille mahdollisuudesta antaa palautetta nettilomakkeen kautta
- sopimaan päivystysaikoihin tarvittavista muutoksista hyvissä ajoin koordinoijan kanssa
- tilastoimaan kaikki viestit tilastointijärjestelmään ohjeiden mukaisesti

RYHMÄTOIMINNASSA sitoudutaan

- noudattamaan ryhmätoiminnan periaatteita:
 - toteuttamaan ryhmätoimintaa, joka on aiheeltaan perusteltu kriisikeskuksen perustehtävän näkökulmasta
 - traumaattisen kriisin kokeneiden ryhmissä ohjaajina toimivat ammattilaiset tai ammattilainen ja kokemusasiantuntija
 - kokoamaan palautteet ryhmään osallistujilta ryhmän viimeisessä tapaamisessa ja seuranta-tapaamisessa sekä ohjaajilta ryhmän päättyttyä
 - rekisteröidyissä ryhmämuodoissa (esim. LOT ryhmät) toteuttamaan ryhmä rekisteröidyn mallin mukaisesti
 - toteuttamaan kriisien käsittelyyn liittyvät ryhmät määräaikaisina eli niillä on alku ja loppu ja ryhmät ovat suljettuja ryhmiä
 - tilastoimaan ryhmät ohjeiden mukaisesti
 - kokoamaan ryhmiin osallistuneilta palautetta ryhmän vaikutuksista

VAPAAEHTOISTOIMINNASSA sitoudutaan

- noudattamaan Mielenterveysseuran vapaaehtoistoiminnan periaatteita peruskoulutuksessa ja purkujen, työnohjausten ja jatkokoulutusten järjestämisessä
- kokoamaan vuosittain palautetta vapaaehtoisilta toiminnasta
- kokoamaan vuosittain tilastotiedot vapaaehtoisten toiminnasta kriisiauttamisessa ja muissa vapaaehtoistyön muodoissa

Liite 1

SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN EETTISET PERIAATTEET

1. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa ihmisyyttä ja ihmisarvon loukkaamattomuutta. Jokainen ihminen ansaitsee arvon ihmisenä ihmisyytensä vuoksi.
2. Suomen Mielenterveysseura toimii YK:n ihmisoikeuksien julistuksen, lasten oikeuksien julistuksen, alkuperäiskansojen oikeuksien julistuksen sekä vammaisten oikeuksien julistuksen mukaisesti.
3. Suomen Mielenterveysseura kohtelee jokaista ihmistä tasavertaisesti iästä, sukupuolesta, rodusta, aatteellisesta tai uskonnollisesta näkemyksestä, fyysisistä ja psyykkisistä ominaisuuksista ja seksuaalisesta suuntautumisesta riippumatta.
4. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen turvallisuuteen ja riippumattomuuteen.
5. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa yksilön itsemääräämisoikeutta. Jokaisella ihmisellä on oikeus toteuttaa yksilöllisyytensä ja syvintä ominaislaatuunsa ihmisenä kunhan hänen toimintansa ei loukkaa muita.
6. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen kaikissa olosuhteissa.

7. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatetta ja pyrkii vaikuttamaan siihen, että periaatetta myös noudatettaisiin yleisesti.
8. Suomen Mielenterveysseuran auttamistyössä lähdetään asiakkaan omista, hänen itse ilmaisemistaan tarpeista ja korostetaan hänen omien voimavarojensa merkitystä.
9. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa jokaisen ihmisen yksityisyyttä. Seura toimii asiakastyössä niin, että vaitiolovelvollisuus toteutuu kaikissa asiakasta koskevissa asioissa.
10. Suomen Mielenterveysseura pyrkii kaikessa toiminnassaan siihen, että edellä mainitut perusarvot ja periaatteet toteutuvat mahdollisimman täydästi jokaisen yksilön, perheen ja ihmisryhmän elämässä.

Liite 2

TUKIHENKILÖTOIMINNAN EETTISET PERIAATTEET

mieli

SITOUMUS

Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilönä sitoudun noudattamaan seuran tukihenkilötoiminnan eettisiä periaatteita.

Sitoudun myös pitämään salassa sekä tuettavia koskevat tiedot että toiminnan sisällä esimerkiksi työnohjaustilanteissa tai koulutuksessa ilmenevät muita tukihenkilöitä tai työntekijöitä koskevat henkilökohtaiset asiat. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös päätettyäni toimintani tukihenkilönä.

_____ kuun ____ päivänä 20 ____

Tukihenkilön allekirjoitus

Paikallisen mielenterveysseuran edustajan allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimenselvennys

1. Tukihenkilötyöstä vastaa taustayhteisö.
2. Tukihenkilötoiminta on luottamuksellista ja maksutonta.
3. Keskusteluissa kunnioitetaan tuen tarvitsijan oikeutta itse määrittellä keskustelun aihe ja tehdä omia ratkaisujaan ilman painostusta ja ohjailua tukihenkilön taholta. Kuitenkin tukihenkilö vastaa keskustelun laadusta auttavana keskusteluna.
4. Tukihenkilöt ovat alan asiantuntijan tehtävään valitsevia ja kouluttamia henkilöitä ja ammattiauttajia. Tukihenkilöt osallistuvat jatkuvaan työnohjaukseen ja koulutukseen sekä allekirjoittavat kirjallisen sitoumuksen vaitiolostaan.

Liite 3

PUHELIN- JA VERKKOAUTTAMISEN EETTISET PERIAATTEET

Neuvottelukunta laati eettiset periaatteet syksyllä 1994. Viimeisin päivitetty muoto hyväksyttiin 9.11.2016. Neuvottelukuntaan kuuluvat puhelin- ja verkkoauttajat noudattavat näitä periaatteita toiminnassaan.

Puhelin- ja verkkoauttaminen

Puhelin- ja verkkoauttamisen tavoitteena on tukea yhteydenottajaa pääsääntöisesti kahdenkeskisen keskustelun kautta, helpottaa hänen oloaan ja neuvoa tarvittaessa hakeutumaan jatkotukeen. Puhelin- ja verkkoauttamisena ei tässä yhteydessä pidetä pelkästään ajanvaraukseen tarkoitettuja palveluja eikä viranomaispalveluja.

Puhelin- ja verkkoauttaminen pohjautuu luottamuksellisuu-
delle, nimettömyydelle ja yhteydenottajan kunnioittamiselle. Toiminnan tavoite on, että yhteydenottaja kokee tullessaan kuulluksi ja että keskustelussa keskitytään siihen teemaan, minkä vuoksi kyseinen palvelu ja toimija ovat olemassa, huomioiden yhteydenottajan sen hetkisen tilanteen. Palvelun tarjoaja ei tavoittele toiminnalla taloudellista hyötyä.

PuhEet-neuvottelukunta

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta PuhEet perustettiin vuonna 1994 puhelinauttamistyötä tekevien järjestöjen ja evankelis-luterilaisen kirkon yhteistyönä. Neuvottelukunnan jäseniksi hyväksytään puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiin periaatteisiin sitoutuneet puhelin- ja verkkoauttamispalveluja tarjoavat tahot sekä Tietosuojavaltuutetun toimisto.

Neuvottelukunta toimii puhelin- ja verkkoauttamistyön laadun edistäjänä. Neuvottelukunta kutsuu asiantuntijoita alustamaan kokouksia, käy keskustelua ja jakaa tietoa palvelujen kehittämisen kannalta oleellisista asioista. Se tekee selvityksiä ja tarvittaessa antaa kannanottoja ja tiedotteita. Kukin jäsen voi esittää ehdotuksia neuvottelukunnan toimintaan ja kokouksen asialistalle.

Neuvottelukunnan hallituksen pysyvinä jäseninä ovat Suomen evankelis-luterilaisen kirkon puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut, Suomen Mielenterveysseuran Kriisipuhelin sekä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavat puhelin- ja nettipalvelut. Yksi neuvottelukuntaan kuuluvista jäsentahoista osallistuu hallitukseen vaihtuvana jäsenenä. Hallituksen toimikausi on kaksi vuotta. Puheenjohtaja tulee vuorotellen kustakin hallituksen pysyvistä jäsentähoista.

A. Eettiset periaatteet

1. Anonyymius

Keskustelut käydään pääasiallisesti nimettömänä. Anonyymius koskee sekä yhteydenottajaa että päivystäjää. Palvelun tarjoaja ei selvitä yhteydenottajan henkilöllisyyttä.

2. Yhdenvertaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus

Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelujen tavoitteena on yhteydenottajan auttaminen. Palveluilla ei ole muita tarkoitusperiä. Päivystäjä kohtaa yhteydenottajan arvostavasti ja ihmisarvoa kunnioittavasti. Päivystäjä kunnioittaa yhteydenottajan itsemääräämisoikeutta ja ratkaisuja.

3. Luottamuksellisuus

Päivystäjät ovat vaitiolovelvollisia. Keskustelut käydään luottamuksellisesti yhteydenottajan ja päivystäjän kesken. Ilmoitusvelvollisuutta vaativissa tilanteissa noudatetaan Suomen lakia.

4. Kiireettömyys

Päivystäjällä on aikaa yhteydenottajalle. Yhteydenottaja ja hänen asiansa ovat keskustelun keskiössä. Yhteydenottaja tulee kuulluksi ja kohdatuksi.

5. Voittoa tavoittelemattomuus

Puhelin- ja verkkoauttaminen on yleishyödyllistä toimintaa, eikä palvelun tarjoaja saa siitä taloudellista hyötyä. Kulut yhteydenottajalle aiheutuvat ainoastaan yhteyden muodostamisesta palveluun.

B. Toimintaperiaatteet

1. Viestintä

Palvelun tarjoaja kertoo verkkosivuillaan ja /tai esitteissään puhelin- ja verkkoauttamisen palveluidensa tavoitteista, periaatteista, kohderyhmistä, kustannuksista, aukioloajoista ja käytännöistä.

2. Yksityisyyden suoja

Palvelun tarjoaja vastaa yhteydenottajan ja päivystäjän yksityisyyden suojasta ja tietoturvasta. Palvelun tarjoajaan nähden ulkopuoliset eivät kuule tai näe palvelussa käytyjä keskusteluja. Puhelinkeskusteluja ei tallenneta ilman yhteydenottajan lupaa. Verkkokeskusteluja voidaan tallentaa. Tallentamisesta kerrotaan verkkosivuilla. Jos puhelin- tai verkkokeskustelu tallennetaan, se käsitellään siten, ettei tallenteesta voida tunnistaa yhteydenottajaa eikä muita keskustelussa mainittuja henkilöitä. Tallenteita käytetään tutkimus- ja koulutustarkoituksiin anonymisesti ja tunnistamattomiksi muokattuina. Tallennettuja keskusteluja ei käytetä kaupallisiin tarkoituksiin.

3. Kohderyhmä

Palvelun tarjoaja määrittelee omien puhelin- ja verkkoauttamisen palveluidensa toimintamuodot ja -tavat sekä kohderyhmät.

4. Päivystäjä

Päivystäjä on puhelin- ja verkkoauttamisen palvelun tarjoajan valitsema vapaaehtoinen tai palkattu työntekijä. Hän on saanut tehtävänsä koulutuksen ja saa säännöllisesti ammatillisesti ohjattua tukea, kuten purkukeskusteluja, työnhajausta, jatkokoulutusta ja kehityskeskusteluja. Päivystäjä on keskustelussa yhtey-

denottajaa varten. Hän ei käsittele keskustelussa omia asioitaan. Päivystäjä rohkaisee yhteydenottajaa tekemään itse elämäänsä koskevia päätöksiä. Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen sekä toimijatahonsa toimintaperiaatteisiin. Vaitiolovelvollisuus pysyy voimassa myös päivystystyön päätyttyä. Päivystäjä noudattaa taustatahon puhelin- ja verkkoauttamisen palvelujen arvoja ja periaatteita päivystystyössään.

5. Tavoitettavuus

Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut ovat avoinna säännöllisesti viikoittain mahdollisia loma-aikoja lukuun ottamatta.

6. Tarkoituksenmukaisuus

Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuus tulla kuulluksi kunkin palvelun aihepiiriin kuuluvissa asioissa. Päivystäjällä on oikeus olla suostumatta epäasialliseen keskusteluun. Päivystäjä voi palvelun tarjoajan periaatteiden mukaisesti rajata keskustelun kestoa tai yhteydenottojen tiheyttä.

7. Ilmoitusvelvollisuus

Lainsäädäntö määrittää päivystäjien ilmoitusvelvollisuuden. Kukin palvelun tarjoaja on tarvittaessa yhteydessä viranomaisiin omien toimintaperiaatteidensa mukaisella tavalla. Yhteydenottajalle kerrotaan, mikäli keskustelussa ilmi tulleiden asioiden vuoksi on tarpeen olla yhteydessä viranomaisiin.

8. Tilastotieto

Keskusteluista kerätään aihepiiripohjaista tilastotietoa raportoinnin, tiedottamisen ja kehittämisen tarpeisiin. Yksittäisiä yhteydenottajaa tai keskustelua ei voida tunnistaa kerätystä tiedosta.

9. Palaute

Yhteydenottaja voi antaa palautetta puhelin- ja verkkoauttamisen palveluista kyseisen palvelun tarjoajalle. Palaute voidaan jättää joko nimellä tai nimettömänä. Palautteenantaja voi pyytää toiminnasta vastaavaa henkilöä ottamaan yhteyttä. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti. Palautteiden avulla valvotaan toiminnan laatua ja kehitetään palveluja.

C. Neuvottelukuntaan kuulumisen kriteerit

1. Yleishyödyllisyys

Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelun tarjoaja on yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon taho, kuten järjestö, säätiö, yhdistys, kunta tai kirkko / seurakunta.

2. Resurssit

Palvelun tarjoaja vastaa omista palveluistaan, toimintansa organisoinnista sekä tarvittavista resursseista.

3. Päivystystyön tuki

Palvelun tarjoaja rekrytoi, valitsee ja kouluttaa päivystäjät palveluihinsa. Päivystäjät saavat säännöllisesti ammatillisesti ohjattua tukea työhönsä esimerkiksi purkukeskustelujen tai työnohjauksen kautta.

4. Tilat

Palvelun tarjoaja varmistaa päivystykselle asianmukaiset tilat ja laitteet puhelin- ja verkkoauttamista varten. Päivystystilat ja -laitteet takaavat keskustelurauhan, nimettömyyden ja tietosuojan sekä mahdollistavat tarvittaessa tuen päivystäjälle.

5. Laadunvalvonta

Palvelun tarjoaja valvoo palveluidensa laatutasoa ja vastaa, että tähän asiakirjaan kirjatut periaatteet ja kriteerit toteutuvat palveluissa.

6. Jäsenyys

PuhEet-neuvottelukunnan hallitus hyväksyy uuden tahon jäseneksi, kun se sekä täyttää tässä asiakirjassa mainitut kriteerit että sitoutuu periaatteisiin. Hyväksytty jäsen nimeää edustajansa ja varajäsenen neuvottelukunnan kokouksiin sekä yhteydenpitoon neuvottelukunnan hallituksen kanssa. Mikäli neuvottelukunnan jäsen ei enää täytä yhteisiä kriteereitä tai ei enää noudata eettisiä periaatteita, neuvottelukunnan hallitus voi erottaa jäsenen.

7. Logo

Neuvottelukunnan jäsen voi käyttää viestinnässään PuhEet-logoa. Jäsenet, niiden puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut sekä yhteystiedot esitellään PuhEet-neuvottelukunnan verkkosivuilla: puheet.net

Liite 4

SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN YHTEISET PELISÄÄNNÖT JÄSENSEUROJEN TUKEMISESSA

Osana strategian jalkauttamisprosessia on valmisteltu oheisia pelisääntöjä paikallisten mielenterveysseurojen kiinnittymisestä Suomen Mielenterveysseuraan ja sen strategiaan. Pelisäännöt hyväksyttiin liittokokouksessa 24.4.2016, jonka jälkeen kaikki paikalliset mielenterveysseurat sitoutuvat jäseninä noudattamaan yhteisiä pelisääntöjä.

1. Suomen Mielenterveysseuran yhteinen strategia

Suomen Mielenterveysseuran strategian vuosille 2016–2020 vahvistettiin seuran liittokokouksessa 25.4.2015. Strategiansa mukaisesti seuran tavoitteena on olla johtava mielenterveyden edistämisen vaikuttaja ja kumppani, arvostettu, tunnettu ja helposti lähestyttävä tuen ja avun tarjoaja, erottuva toimija vahva tekijä digitaalisessa maailmassa, vaikuttavien innovaatioiden johtava kehittäjä ja rantauttaja sekä hyvä ja vakaa työyhteisö ja vapaaehtoistyön foorumi. Seuran arvot ovat ihmislähtöisyys, luotettavuus ja yhteisöllisyys.

Paikalliset mielenterveysseurat ovat olleet suunnittelemassa koko liiton yhteistä strategiaa eri yhteyksissä ja kyselyiden kautta. Suomen Mielenterveysseuran jäseninä paikalliset mielenterveysseurat noudattavat liiton strategiaa omissa toiminnassaan.

2. Suomen Mielenterveysseuraan liittyminen jäseneksi

Suomen Mielenterveysseuran jäseneksi voidaan hyväksyä yhdistys, joka joko perustetaan toimiaikseen tai jo toimii mielenterveyden edistämisen ja kriisiavun alueella sekä sitoutuu seuran

arvoihin ja näihin yhteisiin pelisääntöihin. Yhdistyksen nimessä kuuluu olla mielenterveysseura-sana.

Perustettavan mielenterveysseuran ja Suomen Mielenterveysseuran paikalliseksi seuraksi pyrkivän yhdistyksen sääntöjen tulee olla paikallisille seuroille laadittujen mallisääntöjen mukaiset. Suomen Mielenterveysseuran hallitus hyväksyy paikallisen mielenterveysseuran jäsenekseen hakemuksen perusteella.

Paikallinen mielenterveysseura sitoutuu suosittelemaan toimijoilleen liittymistä paikallisen mielenterveysseuran henkilöjäseneksi.

3. Paikallisten mielenterveysseurojen oikeudet jäsenenä ja jäsenille tarjottavat palvelut

Suomen Mielenterveysseuran säännöt ja yhdistyslaki määrittelevät, että ylin päättävä elin on vuosittain huhtikuussa pidettävä liittokokous. Paikalliset mielenterveysseurat valitsevat keskuudetaan liittokokousedustajan, joka valtakirjan antamin oikeuksin voi käyttää äänivaltaansa liittokokouksessa. Joka toinen vuosi liittokokoukseen yhteyteen liitetään koulutukselliset järjestöpäivät. Paikalliset mielenterveysseurat saavat Mielenterveysseuralta jäsenpalveluita, joita ovat muun muassa (tilanne vuonna 2016):

- keskitetty jäsenrekisteri ja jäsenmaksujen laskutus sekä tilitys paikallisille mielenterveysseuroille
- avustuksia ja toiminnallisia määrärahoja
- paikallisia seuroja ohjaavia linjauksia, joilla taataan toiminnan laatu ja yhdenmukaisuus
- koordinoitituki kriisiauttamisen eri muodoissa toimiville paikallisille mielenterveysseuroille
- aluekoordinaattoreiden substanssialueiden mukaan tarjottu asiantuntemus ja tuki
- maksuttomia koulutuksia vapaaehtoistoimijoille
- useimpiin koulutuksiin vapaaehtoistoimijoille korvattavat matka- ja majoituskulut

- hankkeiden toimintamalleja ja materiaaleja hyödynnettäväksi paikallisissa mielenterveysseuroissa
- apua ja tukea viestintään ja vaikuttamistyöhön
- yhtenäinen, brändin mukainen nettisivupohja
- maksutonta materiaalia hyödynnettäväksi muun muassa teemapäivillä ja kampanjoissa
- painotalon tarjoaman palvelun, jolla paikalliset seurat voivat tilata brändin mukaista, omalla logolla varustettua materiaalia
- maksuton kriisiauttamista kokoava tilastointiohjelma
- perehdytys paikallisten mielenterveysseurojen uusille puheenjohtajille ja kriisikeskusjohtajille
- konsultointiapua haastavissa tai ongelmallisissa tilanteissa paikallisen mielenterveysseuran toiminnassa

4. Paikallisten mielenterveysseurojen velvollisuudet Suomen Mielenterveysseuran jäsenenä

Paikallinen mielenterveysseura sitoutuu toiminnassaan seuraaviin pelisääntöihin. Niiden noudattaminen on edellytyksenä Suomen Mielenterveysseuralta saatavalle tuelle ja/tai palveluille.

Suomen Mielenterveysseura ja paikalliset mielenterveysseurat sen jäsenyhdistyksenä:

- a. Noudattavat toiminnassaan yhdistystoimintaa sääteleviä lakeja. Paikallisten mielenterveysseurojen hallituksen jäsenten tulee olla perillä tärkeimmistä toimintaa säätelevistä laeista, noudattaa niitä, sekä perehdyttää uudet hallituksen jäsenet niihin. Yhdistyslainsäädännön ohella yhdistysten toimintaan vaikuttavia lakeja ovat muiden muassa työlainsäädäntö, kirjalaki, hankintalaki sekä esimerkiksi laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.
- b. Toimivat sääntöjensä mukaisesti ja noudattavat hyvän hallinnon käytäntöjä. Paikallisten seurojen hallituksessa tulee olla perehtyneisyyttä hyvän hallinnon periaatteisiin yhdistyksen toiminnassa. Seuran tulee huolehtia tästä osaamisesta myös

- hallituksen jäsenten vaihtuessa esimerkiksi osallistumalla aiheesta järjestettäviin koulutuksiin.
- c. Huolehtivat osaltaan Mielenterveysseuran hyvästä maineesta vastuullisena ja luotettavana toimijana. Mielenterveysseuran arvot ovat ihmislähtöisyys, luotettavuus ja yhteisöllisyys. Suomen Mielenterveysseura ja paikalliset mielenterveysseurat toimivat joka päiväisessä arjessaan näiden arvojen mukaisesti. Esimerkiksi luotettavuus toteutuu niin liiton ja paikallisten mielenterveysseurojen asiakaskohtaamisissa, kumppanuukissa, mediayhteistyössä tai suhteessa vapaaehtoistoimijoihin, jäseniin ja työntekijöihin.
- d. Huolehtivat julkisen rahoituksen edellyttämistä käytännöistä ja menettelytavoista esimerkiksi toiminnan seurannan, arvioinnin ja raportoinnin osalta. Paikalliset mielenterveysseurat tuottavat vuosittain kohtuullisen, sovitun määrän seurantatietoa toiminnastaan Suomen Mielenterveysseuralle kokonaiskuvan saamiseksi Mielenterveysseuraan kuuluvien yhdistysten toiminnasta.
- e. Kokoavat tilastotietoa yhteisen ja maksuttoman nettipohjaisen tilastointijärjestelmän avulla kriisiauttamisen eri toimintamuodoista. Vastaavat vuosittain webropol-kyselyyn, jolla kerätään tilastotietoa toimijoiden määrästä ja tehtävistä.
- f. Noudattavat Suomen Mielenterveysseuran koordinoimassa toiminnassa seuraavia ohjeita, suosituksia ja linjauksia (tilanne vuonna 2016):
- seuralaisen käsikirja
 - kriisityön linjaukset
 - ryhmätoiminnan linjaukset
 - yhtenäiset käytännöt tukihenkilöiden peruskoulutuksessa
 - tukihenkilötyön hyvät käytännöt
 - vapaaehtoistyön työohjauksen järjestäminen paikallisissa mielenterveysseuroissa
 - riskien arviointi paikallisissa mielenterveysseuroissa
 - puhelin- ja verkkokriisityön eettiset periaatteet

5. Paikallisten mielenterveysseurojen avustukset ja ehdot niiden saamiselle

Paikallisten seurojen avustusten jakoon ja avustusten käyttöön liittyvät asiat on koottu Seuralaisen käsikirjaan.

Kaikki paikalliset mielenterveysseurat, jotka saavat avustusta Mielenterveysseurasta, noudattavat Seuralaisen käsikirjan ohjeita. Avustusta saavat kaikki ne mielenterveysseurat, jotka eivät saa seurakohtaisia RAY-avustuksia.

Avustusten määrittäminen

Yleisavustuksen määrittäminen paikallisille mielenterveysseuroille tapahtuu vuosittain maaliskuun loppuun mennessä tehdyn itsearviointin pisteytyksen mukaan. Itsearviointin tekeminen on edellytys yleisavustuksen saamiselle. Avustuksen määrittämisessä huomioidaan myös paikallisen mielenterveysseuran tilillä olevat varat ja tarkastetaan edellisen vuoden avustuksen käytöselvityksen asianmukaisuus.

Avustuksen ensimmäinen erä siirretään seuran tilille sitten, kun puheenjohtajan allekirjoittama RAY-sopimus, toimintakertomus ja tilinpäätös sekä toimintasuunnitelma ja budjetti ovat toimitettu Suomen mielenterveysseuraan, kansalaistoimintojen yksikköön. Yleisavustus on vuonna 2016 enintään 1300€/paikallinen mielenterveysseura.

Mental Health Art Week (MHAW) -avustus määritetään vuosittain, tammikuun loppuun mennessä toimitetun toimintasuunnitelman ja budjetin perusteella. Määrärahan suuruus on enintään 1000€ ja on riippuvainen Suomen Mielenterveysseuran kulloisen vuoden MHAW:a varten saadun määrärahan suuruudesta.

Vapaaehtoistoiminnan määrärahan määrittäminen tapahtuu mm. itsearviointin pohjalta. Lisäksi edellytetään vapaaehtoistoiminnan suunnitelman kirjaamista toimintasuunnitelmaan.

Vapaaehtoistoiminnan määräraha on enintään 800€ ja se korvataan seuroille jälkikäteen kuitenkin varustetun selvityksen mukaisesti.

6. Toiminnan avoimuus ja luottamuksellisuus

Suomen Mielenterveysseuran jäseninä paikalliset mielenterveysseurat sitoutuvat toimimaan riittävän avoimesti suhteessa Suomen Mielenterveysseuraan. Paikallisten mielenterveysseurojen tulee tiedottaa riittävän ajoissa kattojärjestöä mahdollisista eettisistä, taloudellisista, mainetta uhkaavista, lainsäädännöllisistä tai muista ongelmatilanteista.

Suomen Mielenterveysseura kattojärjestönä on sitoutunut antamaan konsultointiapua paikallisille mielenterveysseuroille niiden sitä pyytäessä.

Liittokokous hyväksynyt 24.4.2016

Liite 5

TILASTOINTIOHJEET RYHMÄT

Suomen Mielenterveysseuran tilastointiohjelma (Poutapilvi)
www.smsatilastointi.fi

OHJEET RYHMIEN TILASTOINTIIN

Ryhmien nettitilastointiohjelma on otettu käyttöön suljettujen ryhmien osalta 1.1.2015 alkaen. Avoimet ryhmät -palvelu on lisätty 1.1.2016. Tämä ohje on päivitetty 2.1.2017.

Yleistä, mutta tärkeää!

- Ryhmien ja kurssien tilastoinnin (ohjaus, neuvonta, häiriö- ilmoitusten vastaanotto, yhteenvedot) osalta yhteyshenkilönä SOS-kriisikeskuksessa on Sini Hanski (sini.hanski@mielenterveysseura.fi, puh. 040 173 2040). Ryhmien yhteenvedot koko kriisikeskusverkoston osalta tehdään kerran vuodessa.
- Raija Saksa toimii yhteyshenkilönä kun tarvitset käyttäjä- hallintaoikeuksia tai haluat niitä poistettavan. Eli oikeudet joko tallentaa tai/ja ylläpitää paikallistilastoa saat Raijalta (raija.saksa@mielenterveysseura.fi, 09 4135 0510)
- Työntekijän/vapaaehtoisen lopettaessa työskentelyn kriisikeskuksessa voi hänen käyttäjähallintaoikeutensa poistaa vasta seuraavana kalenterivuonna lopettamisen jälkeen. Mikäli käyttäjähallintaoikeudet poistetaan kesken vuotta, poistuu myös em. henkilön tilastoon tallentamat tiedot.
- Sovitusti kaikki kriisikeskukset tallentavat tilastoon tiedot siten, että 1.1. – 30.6. toteutuneiden ryhmien tiedot on tallennettu 15.7. mennessä ja koko vuoden tiedot seuraavan vuoden tammi-kuun 15. pv:n mennessä. Kriisikeskusverkoston yhteiseen nettilastoon ei tallenneta myytävää palvelua!

- Vuoden 2016 alusta alkaen tilastoon voi tallentaa sekä suljettuja ryhmiä (Ryhmät) että avoimia ryhmiä (Avoimet ryhmät).
- Tiedon tallentaminen ja tilaston ottaminen onnistuu seuraavilla selaimilla: Firefox (uusin versio), Chrome (uusin versio), Internet Explorer 9,10,11, Safari (uusin versio).
- Suomen Mielenterveysseuran liittohallitus on vuonna 2013 vahvistanut linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa tehtävälle ryhmätoiminnalle. Tilastoitavilla ryhmillä ja kursseilla tarkoitetaan linjausten mukaista kriisikeskusverkoston ryhmätoimintaa. Linjauksia päivitetään vuoden 2017 aikana.
- Yksi yksittäinen kokoontuminen ei ole ryhmä – ryhmä on aina useamman kokoontumisen kestävä tavoitteellinen prosessi samalle kohderyhmälle.
- Kullekin ryhmälle pitää nimetä aina yksi vastuuhjaaja, joka edustaa ryhmän järjestäjää eli kriisikeskusta. Vastuuhjaaja eli yksi henkilö tallentaa ryhmän osalta tiedot, jotta samaa ryhmää ei tule tilastoitua moneen kertaan. **Oletus on, että ryhmän tallentaja edustaa kriisikeskusta, joka on ryhmän järjestäjä.**
- Suljettuja ja avoimia ryhmiä eli ryhmäprosesseja ei tallenneta asiakasvastaanoton tilastoon. Sinne tallennetaan vain ne asiakasryhmät, joissa asiakkaita on samanaikaisesti kriisivastaanotolla useampia eikä kyseessä ole perhe. Ryhmäksi vastaanoton tilastoon voidaan tallentaa kriisiasiakkaina käyvät esim. kaksi sisarusta, saman työyhteisön työntekijät jne.
- Tasapaino- ja valmennus (TPV) infot tallennetaan Avoimet ryhmät -tilastoon ja suljetut, 8 tapaamisen TPV-ryhmät Ryhmät -tilastoon.

Ryhmät = Suljetut ryhmät

- Tilastointipohjassa kaikki tiedot ovat pakollisia täytettäviä. Kun olet tallentanut oikein kaikki tiedot ohjelma ilmoittaa sinulle: Tiedon tallentaminen onnistui! Ryhmä lisätty tietokantaan.
- Ryhmäläisten yksilötapaamiset ryhmään osallistumisen aikana merkitään asiakasvastaanottotilastoon.
- Ryhmän kaikki tiedot tallennetaan 1. ryhmäkerran jälkeen. Ryhmän tietoihin pääsee tekemään muutoksia (lisäyksiä, poistoja) ryhmän omalla ID-numerolla. Kun olet tallentanut ryhmän tiedot voit katsoa kohdasta Ryhmät > Tallennetut ryhmätapaamiset ryhmäsi ID-numeron. Tallenna numero itsellesi mahdollista myöhempää tarvetta varten. Voit joutua vaihtamaan esimerkiksi ryhmän arvioitua päättymisajankohdtaa. Keskeyttäneiden määrä tarvitsee myös lisätä myöhemmin (ID-numerolla) mikäli keskeyttäneitä on ollut.
- Ryhmien tapaamisista tallennetaan se määrä tapaamiskertoja, mikä toteutuu saman kalenterivuoden aikana – muutoin ryhmän kaikkien tapaamisten määrä näkyy kokonaisuudessaan molempien kalenterivuosien tilastossa. Mikäli ryhmä siis jatkuu seuraavana kalenterivuonna, tehdään siitä uusi ryhmä. Jos seuraavalle vuodelle siirtyy vain ryhmän jatkotapaaminen, lasketaan se yhdeksi ryhmäkerraksi vaikka se toteutuisikin vasta seuraavan vuonna.
- Ryhmän jatkotapaaminen lasketaan yhdeksi ryhmäkerraksi. Eli 10 ryhmätapaamista (samana kalenterivuonna) + jatkotapaaminen (vaikka eri kalenterivuonna) = 11 ryhmätapaamista kalenterivuonna.

Aloita tallentaminen klikkaamalla näkymän vasemman laidan valikosta Ryhmät.

Ryhmää koskevat yleiset tiedot

- Paikkakunta: paikkakunta tulee automaattisesti ja on sama kuin tallentajan kriisikeskus.
- Ryhmän alkamis- ja (arvioitu) päättymispäivämäärä: ryhmän aloitus- ja lopetuspäivämääriä voi muuttaa myöhemmin – muista ottaa talteen itsellesi ryhmän ID-numero muutoksia varten! Yksittäisiä ryhmätapaamisia tilastoon EI tallenneta.
- Ryhmän teema ja kohderyhmä: valitse minkä otsikon alle tallennat ryhmän. Joillakin otsikoilla on alavalikko, josta sinun tulee lisäksi valita oikea vaihtoehto.
 - Itsemurhan tehneiden läheiset > valikko: lapsen itsemurha/ muun läheisen itsemurha
 - Läheisensä menettäneet (muu kuin itsemurha)
 - Henkirikoksen uhrien läheiset
 - Tukea tarvitsevat nuoret ja nuoret aikuiset > valikko: Löydä oma tarinasi-ryhmä/Lasinen lapsuus ryhmä/Nuttu-ryhmä/ Muu mikä?
 - Tukea tarvitsevat maahanmuuttajat > valikko: Tasapaino- valmennus/arabiankielinen runoryhmä/Keho ja mieli/muu mikä?
 - Seksuaalista hyväksikäyttöä kokeneet ja raiskauksen uhrin > valikko: naiset/miehet
 - Lähisuhdeväkivalta > alavalikko: ryhmään osallistuneiden sukupuoli naiset/miehet sekä vapaatekstikenttä: Lähisuhdeväkivallan tarkennettu kuvaus
 - Omaiset ja läheiset (muut kuin läheisensä menettäneet) > Tarkennus = avoin kenttä, johon voit kirjoittaa tarkennuksen
 - Hyvinvointia tukevat ryhmät > valikko: Hyvinvointitreenit/ Hyvä mieli/Naisten hyvinvointiryhmä/Mielenvire-ryhmä/ Voimavaroja etsimässä/Yrittäjien hyvinvointikilta/Muu, mikä?
- Parisuhde- ja eroryhmä

- o Masennusta kokevat
- o Netti ryhmä > valikko: avoin live-ryhmä/suljettu live-ryhmä/suljettu teemaryhmä
- o Muu ryhmä: avoin kenttä, johon voit kirjoittaa tarkennuksen mikä ryhmä on kyseessä
- **Ryhmään hakeneiden määrä:** numerovalikko 1–50, valitse sopiva vaihtoehto
- **Ryhmään osallistuneiden määrä:** numerovalikko 1–20. Tähän valitaan se määrä, joka on aloittanut ryhmässä.
- **Keskeyttäneiden määrä:** numerovalikko 1–20. Tämä lisätään kyseisen ryhmän tallentamisen jälkeen ryhmän ID-numerolla
- **Ohjaajat:** Valitse oikea vaihtoehto yksi kerrallaan ja valitse määrä sekä paina Lisää. Valikko: vapaaehtoistyöntekijä / Suomen Mielenterveysseuran työntekijä / paikallisen kriisi-keskuksen työntekijä / freelancer / yhteistyötahon toimija / Muu, mikä?
- **Ryhmä on tehty yhteistyössä toisen tahon kanssa:** Valitse joko Ei/Kyllä. Jos valitset Kyllä > ohjelma antaa avoimen kentän, johon kirjoitetaan mikä taho.
- **Ryhmätapaamisten lukumäärä:** numerovalikko 1–21. Valitse sopiva vaihtoehto. Muista laskea ryhmän mahdollinen jatko-tapaaminen yhdeksi ryhmäkerraksi.
- **Rahoitus:** Jokaiseen vaihtoehtoon pitää valita joko Kyllä tai Ei. Kun valitset Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksen ja Kyllä, tarkenna rahoitusvaihtoehtoa valitsemalla oikea vaihtoehto valikossa olevista.

Valitessasi rahoitusvaihtoehdoksi Lahjoitusvarat tai Muu rahoitus tarkenna lisäämällä vapaata tekstiä. Mikäli ryhmä on rahoitettu Raha-automaattiyhdistyksen varoilla eikä valikossa ole valittavissa hanketta, jonka rahoituksella ryhmä on toteutettu, ota yhteys Siniin ja pyydä lisäämään rahoitusvaihtoehto.

Ryhmään osallistujien tiedot

- Vastuuohjaaja täyttää samanaikaisesti tiedot koko ryhmää koskien!
- Tiedot tallennetaan vain ryhmään osallistuneiden osalta eli niiden tiedot, jotka ovat aloittaneet ryhmässä.
- **Sukupuolet:** Valitse Nainen/Mies/ sekä lukumäärävalikosta 1–20 montako kumpaakin sukupuolta.
- **Iät:** Valitaan oikeat vaihtoehdot valikosta: 0–6 / 7–17 / 18–29 / 30–62 / 63–79 / 80> /ei tietoa sekä jokaiseen vaihtoehtoon kutakin ikäryhmää vastaava numero 1–20 montako mihinkin ikäryhmään kuuluvaa ryhmässä on.
- **Kotikunnat:** Valitaan oikea vaihtoehto kuntavalikosta tai kohta Ei tietoa ja lukumäärä 1–20 jokaisen kunnan kohdalle jolloin saadaan tietoa montako mistäkin kunnasta.
- **Asiakkaiden työtilanne:** valitse oikea vaihtoehto Eläkkeellä/ Koululainen /Opiskelija /Yrittäjä /Palkansaaja /Sairaslomalla/ Työtön /Äitiyslomalla tai hoitovapaalla /Ei tietoa ja lukumäärä valikosta 1–20 kunkin vaihtoehdon kohdalle, jolloin saadaan tietoa montako mihinkin em. työtilanne vaihtoehtoon kuuluvaa ryhmässä on.

Jos tallentaminen epäonnistui ja kone ilmoittaa että arvo on virheellinen, tarkista oletko klikannut **Lisää** kohtiin Sukupuolet, Iät, Kotikunnat ja Asiakkaiden kotikunnat valitsemisen jälkeen.

Avoimet ryhmät

- Tilastointipohjassa kaikki tiedot ovat pakollisia täytettäviä. Kun olet tallentanut oikein kaikki tiedot ohjelma ilmoittaa sinulle: Tiedon tallentaminen onnistui! Ryhmä lisätty tietokantaan.

Ryhmää koskevat tiedot

- **Paikkakunta:** paikkakunta tulee automaattisesti ja on sama kuin tallentajan kriisikeskus.
- **Ryhmän alkamis- ja (arvioitu)päätymispäivämäärä:** ryhmän aloitus- ja lopetuspäivämääriä voi muuttaa myöhemmin – muista ottaa talteen itsellesi ryhmän ID-numero muutoksia varten! Yksittäisiä ryhmätapaamisia tilastoon EI tallenneta.
- **Ryhmän teema ja kohderyhmä:** valitse minkä otsikon alle tallennat ryhmän. Joillakin otsikoilla on alavalikko, josta sinun tulee lisäksi valita oikea vaihtoehto.
- **Ryhmään osallistuneiden määrä:** numerovalikko 1–20. Avoimista ryhmistä ei tallenneta osallistujatietoja muutoin kuin kalenterivuoden aikana eri ryhmätapaamisiin osallistuneiden määrän keskiarvo.
- **Ohjaajat:** Valitse oikea vaihtoehto yksi kerrallaan ja valitse määrä sekä paina Lisää. Valikko: vapaaehtoistyöntekijä / Suomen Mielenterveysseuran työntekijä/ paikallisen kriisikeskuksen työntekijä / freelancer / yhteistyötahon toimija / Muu, mikä?
- **Ryhmätapaamisten määrä kalenterivuonna**
- **Ryhmä on tehty yhteistyössä toisen tahon kanssa:** Valitse joko Ei/Kyllä. Jos valitset Kyllä > ohjelma antaa avoimen kentän, johon kirjoitetaan mikä taho.
- **Rahoitus:** Jokaiseen vaihtoehtoon pitää valita joko Kyllä tai Ei. Kun valitset Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksen ja Kyllä, tarkenna rahoitusvaihtoehtoa valitsemalla oikea vaihtoehto valikossa olevista.

Valitessasi rahoitusvaihtoehdoksi Lahjoitusvarat tai Muu rahoitus tarkenna lisäämällä vapaata tekstiä.

Muista tallentaa tiedot ja tarkistaa ryhmän ID-numero tallennuksen jälkeen kohdasta: Tilastoidut avoimet ryhmät.

Liite 6

TILASTOINTIOHJEET KRIISIKESKUKSET

Suomen Mielenterveysseuran tilastointiohjelma (Poutapilvi)
www.smsatilastointi.fi

OHJEET KRIISIKESKUSVERKOSTON ASIAKASVASTAANOTTO -TILASTOINTIIN

Kriisivastaanotossa nettitilastointiohjelma on otettu käyttöön 1.1.2013. Tämä ohje on päivitetty 2.1.2017.

Yleistä, mutta tärkeää!

- Asiakasvastaanoton ja ryhmien sekä kurssien tilastoinnin (ohjaus, neuvonta, häiriöilmoitusten vastaanottaminen, yhteenvedot) osalta yhteyshenkilönä SOS-kriisikeskuksessa on Sini Hanski (sini.hanski@mielenterveysseura.fi, puh.040 173 2040).
- Raija Saksa toimii yhteyshenkilönä kun tarvitset käyttäjähallintaoikeuksia tai haluat niitä poistettavan. Eli oikeudet joko tallentaa tai/ja ylläpitää paikallistilastoa saat Raijalta (raija.saksa@mielenterveysseura.fi, 09 4135 0510)
- Työntekijän/vapaaehtoisen lopettaessa työskentelyn kriisikeskuksessa voi hänen käyttäjähallintaoikeutensa poistaa vasta seuraavana kalenterivuonna lopettamisen jälkeen. Mikäli käyttäjähallintaoikeudet poistetaan kesken vuotta, poistuu myös em. henkilön tilastoon tallentamat tiedot.
- Sovitusti kaikki kriisikeskukset tallentavat tilastoon tiedot siten, että 1.1.–30.6. toteutuneiden asiakkuuksien tiedot on tallennettu 15.7. mennessä ja koko vuoden tiedot seuraavan vuoden tammikuun 15.pv:n mennessä.
- Tiedon tallentaminen ja tilaston ottaminen onnistuu seuraavilla selaimilla: Firefox (uusin versio), Chrome (uusin versio), Internet Explorer 9,10,11, Safari (uusin versio).

- Tilastointi on asiakastyön tilastointia, ei esim. työajan tai -määrän seurantaa. Keskeisintä on saada tietoa kootusti asiakkaiden ja käyntien määristä sekä tärkeimmistä yhteydenoton syistä. Tärkeää on myös, että tilastosta saatava tieto koko kriisikeskusverkoston osalta on mahdollisimman yhteismitallista eli kaikki tilastoivat samoin perustein, samoja asioita. Kriisikeskusverkoston yhteiseen nettitilastoon ei tilastoida myytävää asiakaspalvelua!
- ID-numero: Asiakkaan tiedot tallennettuasi saat asiakaskohdittaisen ID-numeron. Laita numero itsellesi muistiin. Tallennetun asiakkaan voi hakea asiakkaan ID-tunnuksen neljällä viimeisellä numerolla. Haettuasi asiakkaan lomakkeen ID-numerolla pääset muokkaamaan asiakkaan tietoja tai poistamaan lomakkeen tiedot kokonaan.
- Yhteydenoton syy-valikko: edelleen tehdään paljon tallennuksia kohtaan Muu syy. Tallennuksia ei tehdä Muu syy-kohtaan, mikäli valikosta löytyy sopiva kohta, koska Muu syy-kohtaan tallennettuja ei saada koottua yhtenäiseen tilastoon.
- Asiakasvastaanottoon ei tilastoida mm. ”halusi kertoa kuulumiset”, ”tukihenkilötapaaminen”, halusi tietoa aukioloajoista” jne.; eivät ole varsinaista asiakastyötä. Mikäli esim. vastaanottoaikojen tiedustelut kirjattaisiin asiakaskäynneiksi, vähentäisivät ne varsinaisia asiakaskäyntejä (joita 1–5) tai vaihtoehtoisesti nostaisi asiakaskäyntien keskiarvoa.
- Vastaanottokäynti voi tapahtua kriisivastaanotolla, kotikäyntinä, puhelimesta tai muualla (esim. videoyhteydellä).
- Puhelimesta tai videoyhteydellä tapahtunut vastaanottokäynti: Kriisivastaanoton asiakaskäynniksi tilastoidaan käyntiä vastaava puhelin- tai skype-keskustelu, joka kestää vähintään 20 minuuttia.
 - Puhelut tallennetaan asiakkaan käyntikerroiksi vastaavalla tavalla, kuin asiakastapaamiset kriisivastaanotolla, mutta tapaamispaikaksi merkitään ”puhelimesta”. Puhelun kesto määritellään tunteina ja minuutteina.

- o Ajanvaraus- ja vastaavat asiointipuhelut eivät ole kriisivastautuksen tapaamiseen rinnastettavia. Puhelimessa tapahtuneeksi tilastoitava asiakastyö edellyttää, että puhelu vastaa sisällöltään ja kestoltaan tavanomaista asiakaskäyntiä.
- Tilastoinnissa **El-pakollisia kohtia** ovat: Linity-asiakkuus, Asiakkaan yhteydenoton syy työntekijän arvioimana, Tilanne asiakkuuden päättyessä, Työntekijän arvio kriisiavun vaikutuksesta, Työntekijän arvio kriisiavun kuormittavuudesta. **Kolme viimeistä kohtaa on kuitenkin hyvä täyttää asiakkaan viimeisen käyntikerran jälkeen jolloin saadaan tilastotietoa myös näistä.**
- Tilastotietojen ulos ottaminen/kokoaminen: henkilö, jolla on paikallisylläpitäjän tunnukset voi ottaa tilastoa haluamistaan tallennetuista tiedoista. Klikkaamalla Vastaus tilastoinnit -kohtaa pääset valikkoon, josta voit valita millaista tietoa haluat:
 - **Yhden muuttujan suhteen:** voit hakea ja koota tietoa x-paikkakunnalla yhden kriteerin mukaan. Esimerkiksi Tallentaja-kriteerillä saat tietoa kuinka monta Opiskelijaa, Työntekijää ja Vapaaehtoista tietynä aikana on vastaanottanut asiakkaita.
 - **Summatilasto:** summatilastosta saat tietoa tietyllä aikavälillä, paikkakunnalla x, tietyn tai kaikkien työntekijöiden vastaanottamat esim. asiakkaat ja voit hakea ja koota tietoa eri kriteereillä esim. Asiakastyypit > Pariskunta > Luo tilasto = montako pariskuntaa tietyllä aikavälillä ko. työntekijä (t) ovat tavanneet ko. paikkakunnalla. Summatilasto näyttää kaikki **uudet asiakkuudet** ko. vuonna – tallentuu myös ne asiakkaat, joille ei ole tallennettu käyntejä
 - **Muut syötteen:** Täältä voit hakea tietoa tilaston vapaatekstikenttien sisällöstä. esimerkiksi mitä kohtaan Muu syy on tilastoitunut.
 - **Suoritteet:** yksi suorite on yksi 45 minuuttia kestävä asiakastapaaminen. Valitessasi tämän kohdan ja tietyn aikavälin sekä paikkakunnan ja tallentajan, saat tietoa tietyllä aikavälillä, tiettyjen tallentajien suoritteista paikkakunnalla x.

Suoritteet näkyvät sivun alalaidassa. Näkymään tulee myös käyntikertojen määrä ja asiakkaiden määrä ko. aikana, ko. paikkakunnalla tietyn työntekijän osalta. Lisäksi saat tiedot **Tapaamispaikoista** eriteltyinä (Kriisikeskus, Kotikäynti, Puhelimesta, Muualla) Suoritteisiin tallentuu kaikki asiakkaat ko. vuonna, myös edelliseltä vuodelta siirtyneet asiakkaat – vain niiden asiakkaiden suoritteet ja käynnit näkyvät, joille on lisätty käyntejä tallennusvaiheessa.

- Mikäli asiakkaita, pariskuntaa, perhettä tai ryhmää vastaanottaa työpari, vain toinen työparista tallentaa asiakkuuden tiedot. Perhe, pariskunta tai ryhmä asiakkaita = yksi asiakkuus.
- Mikäli pariskunnasta toinen tai molemmat käyvät yksilökäynneillä, tallennetaan yksilöasiakkuus uudeksi asiakkuudeksi eli yksilöasiakkaina pariskunnan osapuolet saavat uuden asiakasnumeron. Samoin jos perheenjäsenistä joku käy yksilökäynneillä.
- Mikäli asiakas ei tule varatulle ajalle, ei myöskään tallenneta asiakkaaksi/käynniksi.

Vastaanotto: asiakastietojen tallentaminen

Yhteydenoton aika – ei tarvitse muuttaa, ellei tallenna esim. edellisen vuoden asiakaskäyntejä seuraavan vuoden puolella

Paikkakunta – tulee automaattisesti ja on paikkakunta, jossa tallentaja työskentelee

Tallentaja – valitse itseäsi kuvaava kriteeri vapaaehtoinen / työntekijä / opiskelija

Asiakkaan tiedot:

Asiakastyyppi yksilöasiakas/pariskunta/perhe/ryhmä

Yksilöasiakas joko kantasuomalainen, ulkosuomalainen, maahanmuuttajataustainen asiakas tai ei tietoa. Jos valitaan maahanmuuttajataustainen aukeaa valikot, mistä maanosasta, kieli ja tulkin käyttö, onko turvapaikanhakija ja kauanko on ollut Suomessa; kaikki kohdat on täytettävä.

Pariskunta täytetään molempien puolisoitten tiedot: sukupuoli, työtilanne, ikä, kansalaisuus

Perhe

Ryhmä asiakasvastaanottotilastossa tarkoittaa kriisivastaanotolla käyvää muuta ryhmää kuin perhettä esimerkiksi saman työyhteisön jäseniä.

Valitessa perhe tai ryhmä, avautuu alle avoin kenttä, johon lisätään numerona vastaanotolla käyneen perheen/ryhmän koko Kansalaisuus valittavissa yksilöasiakkaille, pariskunnille ja maahanmuuttajapariskunnalle sekä kahden kulttuurin pariskunnalle.

Sukupuoli Nainen/mies/ei tietoa

Ikä 2015 valitaan oikea vaihtoehto valikosta. Uusi ikävalikko käytössä 1.1.2015 alkaen

17 tai alle / 18–29 / 30–40 / 41–50 / 51–63 / 64–79 / 80 tai yli / ei tietoa

Linity-asiakas, EI PAKOLLINEN TÄYTETTÄVÄ, koskee projektia joka on alkanut Helsingissä vuoden 2013 alussa. ÄLÄ TÄYTÄ ellei kriisikeskuksenne ole mukana LINITY-projektissa.

Työtilanne eläkkeellä / koululainen / opiskelija / yrittäjä / palkansaaja / sairaslomalla / työtön / äitiyslomalla tai hoitovapaalla / muu + avokenttä Työtilanne muu. Valittavana vain yksi kohta, tämä täytetään yksilöasiakkaista ja perheistä – pariskuntien työtilanne täytetään kohdassa asiakastyypin > pariskunta.

Perhesuhde Vain yksilöasiakkaille, avioliitto / tai rekisteröity parisuhde / avoliitto / seurustelusuhde / naimaton / eronnut / leski / ei tiedossa, pakollinen täytettävä

Onko asiakkaalla alaikäisiä lapsia – jos asiakkaan luona elää tai hänellä on esim. huostaan otettuja alaikäisiä lapsia, merkitään ”kyllä”. Tällöin avautuu alavalikko **Alaikäisten lasten lukumäärä**: merkitään oikea määrä numeroina.

Asuinpaikka – kaupunki / maaseutu / ei tietoa, valitaan sopiva vaihtoehto.

Kotikunta Valitaan oikea vaihtoehto, jos ei ole tiedossa valitaan kohta ”ei tietoa”.

Asiakkaan yhteydenoton syy = Tulosyy asiakkaan arvioimana:
voi valita 1–3 keskeisintä syytä, ei mahdollista enempään

- 1) ahdistuneisuus
 - Kun asiakas sanoo olevansa niin ahdistunut, ettei pysty tekemään mitään ja ryhtymään mihinkään. Asiakas käyttää ahdistunut-sanaa kuvaillessaan tilaansa. ahdistus-syyntilalla pyritään käyttämään aina muuta, varsinaista tulosyytä jos mahdollista, koska ahdistus on useimmiten seurausta ei syy itsessään
- 2) ajankohtaiset tapahtumat Suomessa tai muualla maailmassa
 - Kirjoita kyseinen ajankohtainen tapahtuma ensimmäiseksi eli hakusanaksi. Esim. Norjan ampumiset tai Kotkan perhesurma.
- 3) arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat
 - Asiakas ei selviydy siivoamisesta, pyykin pesemisestä, ruuan laitosta ym. kodinhoitoon liittyvistä asioista.
- 4) diagnosoitu psyykinen sairaus
 - Asiakas kertoo omasta psyykkisestä, diagnosoidusta sairaudestaan.
- 5) fyysinen sairaus
 - Asiakas kertoo omasta sairaudestaan.
- 6) henkirikos
 - Asiakas kertoo jonkun läheisen kuolleen henkirikoksen uhrina tai soittaja on itse tehnyt henkirikoksen.
- 7) itsemurhauhka
 - Asiakas miettii vakavasti itsemurhaa.
- 8) itsemurhayritys, akuutti
- 9) kehityskriisi
 - Asiakkaalla on kasvuun tai kehitykseen liittyvä kriisi, esim. ikäkausikriisi.
- 10) kuolema lähipiirissä
 - Asiakkaan läheinen on kuollut.

- 11) lapsen liittyvä huoli
 - Muu kuin lastensuojeluasias, esim. lapsen vakava sairaus.
- 12) huoli muusta läheisestä
- 13) lastensuojeluasias
 - Asiakas on huolissaan joko omasta tai läheisen lasten tilanteesta.
- 14) läheisen itsemurha
 - Asiakas läheinen on tehnyt itsemurhan. Määritellään kenen itsemurha (lapsi, puoliso, sisarus, vanhempi, muu läheinen). **Alavalikko muuttui pakolliseksi valittavaksi kentäksi vuoden 2017 alusta alkaen.**
- 15) maahanmuuttokriisi
 - Asiakas on muuttanut toiseen maahan ja tuntee itsensä ulkopuoliseksi, vieraaksi.
- 16) masentuneisuus
 - Asiakas on alakuloinen, mutta hänellä ei ole diagno-soitua masennusta.
- 17) muu ihmissuhdeongelma
 - Muut kuin parisuhteeseen ja perheeseen liittyvät ihmissuhdeongelmat.
- 18) muu riippuvuus
 - Muut kuin päihteiden käyttöön liittyvät riippuvuudet.
- 19) oleskelulupaprosessi, koskee maahanmuuttaja-asiakkaita
- 20) onnettomuustilanne
 - Asiakas on itse ollut onnettomuudessa tai nähnyt onnettomuuden.
- 21) ongelmapelaaminen
- 22) pari/perheongelma
 - a) avo/avioero/seurustelusuhteen päättyminen
 - myös pitkän seurustelusuhteen päättyminen
 - b) kulttuuriset ristiriidat
 - c) lasten huoltajuuskiistat
 - d) lasten kasvatukseen liittyvät ongelmat
 - e) lasten oirehdinta

- f) mielenterveysongelmat
 - g) perheenjäsenen sairastuminen
 - h) päihteet
 - i) seksuaalinen hyväksikäyttö
 - j) seksuaaliset vaikeudet
 - k) talouteen liittyvät ongelmat
 - l) uskottomuus
 - m) uusperheongelmat
 - n) omiin tai puolison vanhempiin liittyvät ongelmat
 - o) ongelmat aikuisten lasten kanssa
 - p) vuorovaikutusongelmat
 - q) väkivalta
- 23) pelot
- 24) päihteiden käyttö
- 25) seksuaalisuuteen liittyvät ongelmat
- 26) syömishäiriö
- 27) taloudelliset vaikeudet
- 28) traumaattiset tapahtumat lähtömaassa, koskee maahanmuuttaja-asiakkaita
- 29) työelämään/opiskeluun liittyvät ongelmat
- 30) unettomuus
- 31) uskontoon/vakaumukseen liittyvät vaikeudet
- 32) väkivalta
- a) väkivalta fyysinen
 - b) väkivalta henkinen
 - c) väkivalta seksuaalinen
 - d) väkivalta taloudellinen (lisäys vuoden 2017 alusta)
- 33) yksinäisyys
- Asiakas **kuva**a tilanteensa sellaiseksi, että hänellä ei ole ketään ketä tapaa tai kenen kanssa voisi keskustella. Asiakas on totaalisen yksin.
- 34) muu syy
- Asiakkaan tilanne ei löydy muualta syylookituksesta. Avokenttään kirjoitetaan määritelty tulosyy joka **ei ole löytynyt** valikosta.

Yhteydenoton syy työntekijän arvioimana:

EI PAKOLLINEN TÄYTETTÄVÄ

Täytetään vain jos työntekijän näkemys eroaa asiakkaan määrittelemästä tulostyystä. Määrittelyt samat kuin edellä.

Mistä asiakas ohjautui kriisikeskukseen:

Valittavana yksi kohta.

Tilanne asiakkuuden päättyessä:

EI PAKOLLINEN TÄYTETTÄVÄ

Ei tarvetta jatkohoitoon ja hoitosuhde olemassa erotettu omiksi kohdiksi. Mahdollisuus valita useita kohtia.

Työntekijän arvio kriisiavun vaikutuksista:

EI PAKOLLINEN TÄYTETTÄVÄ

Täytetään asiakkuuden päättyttyä.

Työntekijän arvio kriisiavun kuormittavuudesta:

EI PAKOLLINEN TÄYTETTÄVÄ

Täytetään asiakkuuden päättyttyä.

Kolme viimeistä kohtaa on kuitenkin hyvä täyttää asiakkaan viimeisen käyntikerran jälkeen jolloin saadaan tilastotietoa myös näistä.

Kun olet tallentanut lomakkeen tiedot, **muista tallentaa myös ensimmäinen käynti asiakkaalle**. Tallentamisen yhteydessä saat asiakkaalle ID-tunnuksen. Jatkossa saat lisättyä asiakkaalle käyntejä valitsemalla Vastaanotto > Tilastoidut asiakkaat ja valitsemalla asiakkaan ID-numerolla ko. asiakkaan sekä lisäämällä hänelle käynnin.

Liite 7

TILASTOINTIOHJEET KRIISIPUHELIN

Suomen Mielenterveysseuran tilastointiohjelma (Poutapilvi)
www.smsstilastointi.fi

OHJEET KRIISIPUHELIN-TILASTOINTIIN

Uusi tilastointiohjelma on otettu käyttöön 1.1.2013.
Viimeisin päivitys 1.1.2017.

Yleistä huomioitavaa:

- Kohtaa ”ei tietoa” käytetään mahdollisimman harvoin.
Jos tämä valinta tehdään usein, tilastoidut tiedot eivät ole enää merkittäviä.
- Tekstikenttiä täytetään vain silloin, jos valikosta ei löydy millään sopivaa vaihtoehtoa ja asia on poikkeuksellinen ja/tai tärkeää toiminnan arvioinnin tai kehittämisen kannalta.
Tekstikentän ensimmäiseksi sanaksi kirjoitetaan keskeisin asia ”hakusanaksi”. Tekstikentät listautuvat aakkosjärjestykseen ensimmäisen saman perusteella.

Paikkakunta – päivystyspaikkakunta, jossa päivystää

Tallentaja – vapaaehtoinen / työntekijä / opiskelija

Tyhjäsoitto – paina ”tyhjäsoitto” ja ”tallenna”, jos soittaja ei puhu mitään tai linjalla ei ole ketään.

Soittajan tiedot

Sukupuoli – nainen / mies / ei tietoa. Kohtaa ”ei tietoa” käytetään vain, jos äänen tai muun syyn perusteella ei voi päätellä soittajan sukupuolta.

Ikä – jos soittajan puheesta ei ilmene soittajan tarkka ikä, se pyritään päättelemään. Jos päätteleminen on mahdotonta,

täytetään kohta "ei tietoa". Pyri kuitenkin tekemään arvio: ei ole vaarallista, jos tilastoi 64-vuotiaan kohtaan 51–63.

Elämäntilanne – asuu yksin /ei asu yksin /ei tietoa.

Kohtaa "ei tietoa" käytetään mahdollisimman harvoin.

Työtilanne – jos soittaja ei kerro työtilanteestaan, täytetään kohta "ei tietoa". Siihen pyritään jättämään mahdollisimman vähän vastauksia. Jos työtilanteelle ei löydy vaihtoehtoa listasta, käytetään kohtaa "muu". Myös tämä kohta pyritään pitämään mahdollisimman pienenä.

Kansalaisuus – Maahanmuuttajataustaiseksi määritellään soittaja, joka kertoo olevansa maahanmuuttaja tai jonka puheesta tai tarinasta käy ilmi muutto Suomeen. Ulkosuomalainen on muualla kuin Suomessa asuva suomalainen. Muut kohtaan "kantasuomalainen".

Asuinpaikka – kaupunki /maaseutu on selkeä jako.

Kohta "ei tietoa" pyritään pitämään pienenä.

Onko soittajalla alaikäisiä lapsia – jos soittajan luona elää tai hänellä on esim. huostaan otettuja alaikäisiä lapsia, merkitään "kyllä".

Hoitosuhte – Kertooko soittaja tapaavansa säännöllisesti esim. psykiatrista sairaanhoitajaa, terapeuttia, lääkäriä tms.? Jos hänellä on hoitokontakti, merkitään "kyllä".

Yhteydenottajan aktiivisuus

- Yhteydessä ensimmäistä kertaa – soittaja kertoo soittavansa ensimmäistä kertaa tai se käy ilmi soittajan käytöksestä.
- On ottanut yhteyttä aikaisemmin – soittaja kertoo soittaneensa joskus aikaisemminkin tai päivystäjä muistaa puhuneensa soittajan kanssa joskus aikaisemminkin. Soittelu on kuitenkin harvaa tai tiivis soittelu on lyhytaikaista.
- On toistuvasti yhteydessä – päivystäjä tunnistaa soittajan äänen, tarinan, nimen yms. joko juteltuaan itse hänen kanssaan useasti aikaisemmin tai koska soittajasta on puhuttu esim. vapaaehtoisten työnohjauksessa tai purkukeskusteluissa. Huomioi, että joidenkin toistuvasti soittavien kohdalla

on tehty päätös soittojen määrän rajaamisesta esim. yhteen keskusteluun vuorokaudessa. On tärkeää, että kaikki päivystäjät noudattavat näitä päätöksiä.

– Ei tietoa – tätä pyritään käyttämään harvoin.

Yhteydenoton tarkoitus – Kriisikeskustelusta on kyse silloin, kun soittajalla on jokin traumaattinen, kehitys- tai elämänkriisi soitamisen taustalla tai akuutti tilanne. Kriisipuhelin on tarkoitettu nimenomaan näihin puheluihin. Muissa keskusteluissa käytetään kohtaa ”muu keskustelu”. Jos soitosta ei syystä tai toisesta syntynyt keskustelua, käytetään kohtaa ”keskustelua ei syntynyt” ja tarkennetaan miksi.

Soittajan määrittelemä soiton syy – voi valita 1–3 kpl

- 1) ahdistuneisuus
 - Kun soittaja sanoo olevansa niin ahdistunut, ettei pysty tekemään mitään ja ryhtymään mihinkään. Soittaja käyttää ahdistunut-sanaa kuvaillessaan tilaansa.
- 2) ajankohtaiset tapahtumat Suomessa tai muualla maailmassa
 - Paikka, johon kootaan tietoa siitä, lisääntyvätkö soitot Kriisipuhelimeen tietyn tapahtuman jälkeen.
 - Kirjoita kyseinen ajankohtainen tapahtuma ensimmäiseksi eli hakusanaksi. Esim. Imatran surmat.
- 3) arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat
 - Soittaja ei selviydy siivoamisesta, pyykin pesemisestä, ruuan laitosta ym. kodinhoitoon liittyvistä asioista.
- 4) diagnosoitu psyykinen sairaus
 - Soittaja kertoo omasta psyykkisestä diagnoosistaan.
- 5) fyysinen sairaus
 - Soittaja kertoo omasta sairaudestaan.
- 6) halu kertoa kuulumiset
 - Soittaja haluaa juttuseuraa. Ei ole kriisiä tai muuta erityistä.
- 7) henkirikos
 - Soittaja kertoo jonkun läheisen kuolleen henkirikoksen uhrina tai soittaja on itse tehnyt henkirikoksen.

- 8) huoli läheisestä
 - Soittaja on huolissaan läheisensä tilanteesta.
- 9) itsetuhoisuus
 - a) itsetuhoinen käytös (esim. viiltely, välinpitämättömyys omasta hengestä)
 - b) itsetuhoiset ajatukset (puhuu halusta kuolla, mutta ei suunnitelmia itsemurhan tekemisestä)
 - c) itsemurhauhka (konkreettinen suunnitelma itsemurhan tekemiseksi)
 - d) itsemurhayritys, akuutti (itsemurhayritys kuukauden sisällä)
- 10) kehityskriisi
 - Soittajalla on kasvuun tai kehitykseen liittyvä kriisi, esim. ikäkausikriisi.
- 11) kiusaaminen
 - Soittaja kertoo tällä hetkellä tai lapsuudessa kokemastaan kiusaamisesta.
- 12) kuolema lähipiirissä
 - Soittajan läheinen on kuollut.
- 13) kysely palveluista
 - Soittaja haluaa tietoa esim. mielenterveyspalveluista.
- 14) lastensuojeluasias
 - Soittaja on huolissaan joko omastaan tai läheisen lapsiperhetilanteesta.
- 15) läheisen itsemurha
 - Soittajan läheinen on tehnyt itsemurhan. Määritellään kenen itsemurha (lapsi, puoliso, sisarus, vanhempi, muu läheinen).
- 16) maahanmuuttokriisi
 - Soittaja on muuttanut toiseen maahan ja tuntee itsensä ulkopuoliseksi, vieraaksi.
- 17) masentuneisuus
 - Soittaja on alakuloinen, mutta hänellä ei ole diagnoositua masennusta.

- 18) muu ihmissuhdeongelma
 - Muut kuin parisuhteeseen ja perheeseen liittyvät ihmissuhdeongelmat.
- 19) muu riippuvuus
 - Muut kuin päihteiden käyttöön liittyvät riippuvuudet.
- 20) onnettomuustilanne
 - Soittaja on ollut tai nähnyt onnettomuuden.
- 21) pari/perheongelma
 - a) avo-/avioero/seurustelusuhteen päättyminen
 - b) kulttuuriset ristiriidat
 - c) lasten huoltajuuskiistat
 - d) lasten kasvatukseen liittyvät ongelmat
 - e) lasten oirehdinta
 - f) mielenterveysongelmat
 - g) ongelmat aikuisten lasten kanssa
 - h) perheenjäsenen sairastuminen
 - i) päihteet
 - j) seksuaalinen hyväksikäyttö
 - k) seksuaaliset vaikeudet
 - l) talouteen liittyvät ongelmat
 - m) uskottomuus
 - n) uusperheongelmat
 - o) omiin tai puolison vanhempiin liittyvät ongelmat
 - p) vuorovaikutusongelmat
 - q) väkivalta
- 22) pelot
- 23) päihteiden käyttö
- 24) seksuaalisuuteen liittyvät ongelmat
- 25) syömishäiriö
- 26) taloudelliset vaikeudet
- 27) työelämän/opiskeluun liittyvät ongelmat
- 28) unettomuus
- 29) uskontoon /vakaumukseen liittyvät vaikeudet

30) väkivalta

- a) väkivalta fyysinen
- b) väkivalta henkinen
- c) väkivalta seksuaalinen
- d) väkivalta taloudellinen

31) yksinäisyys

- Soittaja kuvaa tilanteensa sellaiseksi, että hänellä ei ole ketään ketä tapaa tai kenen kanssa voisi keskustella. Soittaja on totaalisen yksin. Toistuvaissoittajia ei tilastoida tähän elleivät he keskustele yksinäisyydestään.

32) muu syy

- Soittaja tilanne vain, jos sitä ei löydy muualta syylookituksesta. Avokenttään kirjoitetaan hakusanaksi ensin soiton syy. Huom! Pyri käyttämään vähän.

Yhteydenoton syy päivystäjän arvioimana

EI PAKOLLINEN TÄYTTÄÄ

Täytetään vain, jos päivystäjän näkemys eroaa soittajan määrittelemästä soiton syystä. Määrittelyt samat kuin edellä. Puhelinkeskustelun pituus – kuinka pitkä puhelu oli?

Tilanne soiton päättyessä (voi valita 1–3 kohtaa)

EI PAKOLLINEN TÄYTTÄÄ.

- Tarvitsiko soittaja päivystäjän mielestä jatkotukea kriisipuhelinkeskustelun jälkeen? Jos tarvitsi, mihin päivystäjä ohjasi soittajan ottamaan yhteyttä? Kunnalliset palvelut (mikä) / muut järjestöt tai kirkon palvelut / Suomen Mielenterveysseuran eli SMS:n palvelut (mikä) / Rikosuhripäivystys.
- Jos soiton pohjalta soitetaan hätäkeskukseen (112), tilastoidaan keskustelu kohtaan ”akuutti tilanne” ja tarkennetaan mitä apua soittaja tarvitsi. ambulanssi / lastensuojeluilmoitus / poliisille soitto / Vanhuspalvelulaki-ilmoitus. Päätöksen ilmoituksen tekemisestä tekee työntekijä. Vapaaehtoinen päivystäjä ottaa puhelusta mahdollisemman tarkasti tiedot ylös ja ilmoittaa ne työntekijälle. Päivystäjä kertoo myös soittajalle huolestaan ja lain tuomasta ilmoitusvelvollisuudesta.
- ”Puhelu keskeytyi” -kohtaa käytetään, jos puhelu keskeytyi eikä keskustelua jatkotuesta voitu sen takia käydä.

Soittajan antama palaute

EI PAKOLLINEN TÄYTTÄÄ

Antoiko soittaja palautetta? Jos antoi, oliko se kriittistä vai kiittävää? Millaista palautetta? Jos palaute oli oleellista toiminnan kehittämisen kannalta, kirjoita se ylös mahdollisimman tarkasti. Muissa tapauksissa avokenttää ei kannata täyttää.

Päivystäjän arvio keskustelun vaikutuksista

Oliko keskustelusta päivystäjän mielestä apua soittajalle, hyötyikö hän puhelusta?

Päivystäjän arvio keskustelun kuormittavuudesta

Kokiko päivystäjä keskustelun raskaaksi / haasteelliseksi / vaikeaksi eli kuormittavaksi? Subjektiiivinen kokemus, ei soiton syyn raskaus.

Liite 8

TILASTOINTIOHJEET TUKINET

Suomen Mielenterveysseuran tilastointiohjelma (Poutapilvi)
www.smsstilastointi.fi

OHJEET VERKKOKRIISITYÖ (TUKINET) TILASTOINTIIN

Uusi tilastointiohjelma otettu käyttöön 2013.

Viimeisin päivitys 1.1.2016.

Yleistä huomioitavaa:

- Kohtaa "ei tietoa" käytetään mahdollisimman harvoin.
Jos tämä valinta tehdään usein, tilastoidut tiedot eivät ole enää merkittäviä.
- Tekstikenttiä täytetään vain silloin, jos valikosta ei löydy millään sopivaa vaihtoehtoa ja asia on poikkeuksellinen ja/tai tärkeää toiminnan arvioinnin tai kehittämisen kannalta. Tekstikentän ensimmäiseksi sanaksi kirjoitetaan keskeisin asia "hakusanaksi". Tekstikentät listautuvat aakkosjärjestykseen ensimmäisen saman perusteella.

Paikkakunta – päivystyspaikkakunta, jossa päivystäjä

Tallentaja – vapaaehtoinen /työntekijä /opiskelija

Yhteydenottajan tiedot

Sukupuoli – nainen /mies /ei tietoa. Kohtaa "ei tietoa" käytetään vain, jos ei voi päätellä yhteydenottajan sukupuolta.

Ikä – jos tekstistä ei ilmene yhteydenottajan tarkka ikä, se pyritään päättelemään. Jos päättelemisen on mahdotonta, täytetään kohta "ei tietoa". Pyri kuitenkin tekemään arvio: ei ole vaarallista, jos tilastoi 64-vuotiaan kohtaan 51–63.

Elämäntilanne – asuu yksin /ei asu yksin /ei tietoa.

Kohtaa "ei tietoa" käytetään mahdollisimman harvoin.

Työtilanne – jos yhteydenottaja ei kerro työtilanteestaan, täytetään kohta ”ei tietoa”. Siihen pyritään jättämään mahdollisimman vähän vastauksia. Jos työtilanteelle ei löydy vaihtoehtoa listasta, käytetään kohtaa ”muu”. Myös tämä kohta pyritään pitämään mahdollisimman pienenä.

Kansalaisuus – Maahanmuuttajataustaiseksi määritellään yhteydenottaja, joka kertoo olevansa maahanmuuttaja tai jonka puheesta tai tarinasta käy ilmi muutto Suomeen. Ulkosuomalainen on muualla kuin Suomessa asuva suomalainen. Muut kohtaan ”kantasuomalainen”.

Asuinpaikka – kaupunki /maaseutu on selkeä jako.

Kohta ”ei tietoa” pyritään pitämään pienenä.

Onko yhteydenottajalla alaikäisiä lapsia – jos asiakkaan luona elää tai hänellä on esim. huostaan otettuja alaikäisiä lapsia, merkitään ”kyllä”.

Hoitosuhte – Kertooko asiakas tapaavansa säännöllisesti esim. psykiatrista sairaanhoitajaa, terapeuttia, lääkäriä tms.? Jos hänellä on hoitokontakti, merkitään ”kyllä”.

Asiakkaan määrittelemä yhteydenoton syy – voi valita 1–3 kpl

- 1) ahdistuneisuus
 - Kun asiakas sanoo olevansa niin ahdistunut, ettei pysty tekemään mitään ja ryhtymään mihinkään. Asiakas käyttää ahdistunut-sanaa kuvaillessaan tilaansa.
- 2) ajankohtaiset tapahtumat Suomessa tai muualla maailmassa
 - Paikka, johon kootaan tietoa siitä, lisääntyvätkö yhteydenotot tietyn tapahtuman jälkeen.
 - Kirjoita kyseinen ajankohtainen tapahtuma ensimmäiseksi eli hakusanaksi. Esim. Norjan ampumiset tai Kotkan perhesurma.
- 3) arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat
 - Asiakas ei selviydy siivoamisesta, pyykin pesemisestä, ruuan laitosta ym. kodinhoitoon liittyvistä asioista.

- 4) diagnosoitu psyykinen sairaus
 - Asiakas kertoo omasta psyykkisestä diagnoosistaan.
- 5) fyysinen sairaus
 - Asiakas kertoo omasta sairaudestaan.
- 6) halu kertoa kuulumiset
 - Asiakas haluaa juttuseuraa. Ei ole kriisiä tai muuta erityistä.
- 7) henkirikos
 - Asiakas kertoo jonkun läheisen kuolleen henkirikoksen uhrina tai soittaja on itse tehnyt henkirikoksen.
- 8) huoli läheisestä
 - Asiakas on huolissaan läheisensä tilanteesta.
- 9) itsetuhoisuus
 - a) itsetuhoisen käytös (esim. viiltely, välinpitämättömyys omasta hengestä)
 - b) itsetuhoiset ajatukset (puhuu halusta kuolla, mutta ei suunnitelmia itsemurhan tekemisestä)
 - c) itsemurhauhka (konkreettinen suunnitelma itsemurhan tekemiseksi)
 - d) itsemurhayritys, akuutti (itsemurhayritys kuukauden sisällä)
- 10) kehityskriisi
 - Asiakkaalla on kasvuun tai kehitykseen liittyvä kriisi, esim. ikäkausikriisi.
- 11) kiusaaminen
 - Asiakas kertoo tällä hetkellä tai lapsuudessa kokemastaan kiusaamisesta.
- 12) kuolema lähimpiirissä
 - Asiakkaan läheinen on kuollut.
- 13) kysely palveluista
 - Asiakas haluaa tietoa esim. mielenterveyspalveluista.
- 14) lastensuojeluasiala
 - Asiakas on huolissaan joko omastaan tai läheisen lapsiperhetilanteesta.

- 15) läheisen itsemurha
 - Asiakkaanläheinen on tehnyt itsemurhan.
 - Määritellään kenen itsemurha (lapsi, puoliso, sisarus, vanhempi, muu läheinen).
- 16) maahanmuuttokriisi
 - Asiakas on muuttanut toiseen maahan ja tuntee itsensä ulkopuoliseksi, vieraaksi.
- 17) masentuneisuus
 - Asiakas on alakuloinen, mutta hänellä ei ole diagno-soitua masennusta.
- 18) muu ihmissuhdeongelma
 - Muut kuin parisuhteeseen ja perheeseen liittyvät ihmissuhdeongelmat.
- 19) muu riippuvuus
 - Muut kuin päihteiden käyttöön liittyvät riippuvuudet.
- 20) onnettomuustilanne
 - Asiakas on ollut tai nähnyt onnettomuuden.
- 21) pari/perheongelma
 - a) avo-/avioero/seurustelusuhteen päättyminen
 - b) kulttuuriset ristiriidat
 - c) lasten huoltajuuskiistat
 - d) lasten kasvatukseen liittyvät ongelmat
 - e) lasten oirehdinta
 - f) mielenterveysongelmat
 - g) perheenjäsenen sairastuminen
 - h) päihteet
 - i) seksuaalinen hyväksikäyttö
 - j) seksuaaliset vaikeudet
 - k) talouteen liittyvät ongelmat
 - l) uskottomuus
 - m) uusperheongelmat
 - n) omiin tai puolison vanhempiin liittyvät ongelmat
 - o) vuorovaikutusongelmat
 - p) väkivalta

- 22) pelot
- 23) päihteiden käyttö
- 24) seksuaalisuuteen liittyvät ongelmat
- 25) syömishäiriö
- 26) taloudelliset vaikeudet
- 27) työelämän /opiskeluun liittyvät ongelmat
- 28) unettomuus
- 29) uskontoon/vakaumukseen liittyvät vaikeudet
- 30) väkivalta
 - a) väkivalta fyysinen
 - b) väkivalta henkinen
 - c) väkivalta seksuaalinen
- 31) yksinäisyys
 - Asiakas kuvaa tilanteensa sellaiseksi, että hänellä ei ole ketään ketä tapaa tai kenen kanssa voisi keskustella. asiakas on totaalisen yksin.
- 32) muu syy
 - Asiakas tilanne vain, jos sitä ei löydy muualta syy-
luokituksesta. Avokenttään kirjoitetaan hakusanaksi
ensin soiton syy. Huom! Pyri käyttämään vähän.

Yhteydenoton syy päivystäjän arvioimana

EI PAKOLLINEN TÄYTTÄÄ

Täytetään vain, jos päivystäjän näkemys eroaa asiakkaan määrittelemästä soiton syystä. Määrittelyt samat kuin edellä.

Tilanne asiakkuuden päättyessä (voi valita 1–3 kohtaa)

EI PAKOLLINEN TÄYTTÄÄ

- Tarvitsiko asiakas päivystäjän mielestä jatkotukea?
Jos tarvitsi, mihin päivystäjä ohjasi asiakkaanottamaan yhteyttä? Kunnalliset palvelut (mikä) / muut järjestöt tai kirkon palvelut / Suomen Mielenterveysseuran eli SMS:n palvelut (mikä) / Rikosuhripäivystys.
- Jos yhteydenoton pohjalta soitetaan hätäkeskukseen (112), tilastoidaan keskustelu kohtaan ”akuutti tilanne” ja tarken-

netaan mitä apua soittaja tarvitsi. Päätöksen ilmoituksen tekemisestä tekee työntekijä. Vapaaehtoinen päivystäjä ottaa tekstistä mahdollisemman tarkasti tiedot ylös ja ilmoittaa ne työntekijälle. Päivystäjä kertoo myös asiakkaalle huolestaan ja jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaan antama palaute

EI PAKOLLINEN TÄYTTÄÄ

Antoiko asiakas palautetta? Jos antoi, oliko se kriittistä vai kiittävää? Millaista palautetta? Jos palaute oli oleellista toiminnan kehittämisen kannalta, kirjoita se ylös mahdollisimman tarkasti. Muissa tapauksissa avokenttää ei kannata täyttää.

Päivystäjän arvio keskustelun vaikutuksista

Oliko keskustelusta päivystäjän mielestä apua asiakkaalle.

Päivystäjän arvio keskustelun kuormittavuudesta

Kokiko päivystäjä keskustelun raskaaksi / haasteelliseksi / vaikeaksi eli kuormittavaksi? Subjekttiivinen kokemus, ei yhteydenoton syyn raskaus.

Yleistä tietoa tilastoinnista yhdyshenkilölle

- Yhteyshenkilönä sisältöasioissa on Satu Raappana-Jokinen 040 840 6681.
- Raija Saksa toimii yhteyshenkilönä kun tarvitset käyttäjähallintaoikeuksia. Eli oikeudet joko tallentaa tai/ja ylläpitää paikallistilastoa saat Raijalta (raija.saksa@mielenterveysseura.fi, 09 4135 0510).
- Tilastointi on hyvä tehdä heti kirjoittamisen jälkeen. Jos se ei ole mahdollista, mieluusti heti seuraavan kuukauden ensimmäiseen päivään mennessä, että tilastokooste on ajan tasalla.

Tilastotietojen ulos ottaminen/kokoaminen

- Henkilö, jolla on paikallisylläpitäjän tunnukset voi ottaa tilastoja haluamistaan tallennetuista tiedoista. Klikkaamalla Tukinet tilastoinnit -kohtaa pääset valikkoon, josta voit valita millaista tietoa haluat:
 - **Yhden muuttujan suhteen:** voit hakea ja koota tietoa x-paikkakunnalla yhden kriteerin mukaan. Esimerkiksi Tallentaja-kriteerillä saat tietoa kuinka monta Opiskelijaa, Työntekijää ja Vapaaehtoista tietyssä aikana on vastannut puheluihin.
 - **Summatilasto:** summatilastosta saat tietoa tietyllä aikavälillä, paikkakunnalla x, esim. kokonaismäärä keskusteluista.
- Työntekijän lopettaessa työskentelyn kriisikeskuksessa voi hänen käyttäjähallintaoikeutensa poistaa vasta seuraavana kalenterivuonna lopettamisen jälkeen. Mikäli käyttäjähallintaoikeudet poistetaan kesken vuotta, poistuu myös em. henkilön tilastoon tallentamat tiedot. Ilmoitathan poistettavat käyttäjät Rajjalle.

Liite 9

OMA-APU -OHJELMAT

Oma-apu -ohjelmat

Suomen Mielenterveysseura tarjoaa verkkosivuillaan www.mielenterveysseura.fi käyttäjille ilmaiseksi käyttöön kolme oma-apuohjelmaa, joiden avulla käyttäjä voi itse edistää mielenterveyttä ja kriisistä toipumista.

Selma – oma-apuohjelma kriisistä selviytymiseen

SELMA on kehitetty järkyttävän tapahtuman itsenäisen käsittelyn tueksi. Järkyttävä tapahtuma voi olla esimerkiksi läheisen kuolema, vakava sairastuminen, liikenneonnettomuus tai parisuhteen yllättävä päättymisen. Pitkäaikaista traumatisoitumista kokeneille (esimerkiksi toistuva lähisuhdeväkivalta tai läheisen päihdeongelma) ohjelma ei suositella. SELMA on rakennettu niin, että tavoitteena on viikottain käydä läpi uusi istunto, jossa käsitellään tapahtumaa tekstisisältöjen sekä erilaisten kirjoitus- tehtävien ja kehollisten harjoitusten avulla.

SELMAa aloittaessa järkyttävästä tapahtumasta on hyvä olla kulunut vähintään 6 kuukautta. Koska kyseessä on oma-apu-ohjelma, osallistujan täytyy olla kiinnostunut käsittelemään kriisiä itsenäisesti ja kirjoittamalla. Ohjelmaa ei suositella, mikäli psykoterapiaprosessi on parhaillaan käynnissä. SELMA ei sisällä vertaistukea eli siinä ei ole ryhmäkeskusteluita muiden järkyttäviä asioita kokeneiden kanssa.

Toivo – kriisistä selviytymisen oma-apuohjelma nuorelle

Toivo on erityisesti nuorille suunnattu oma-apuohjelma, jonka tarkoituksena on olla tukena vaikeissa elämäntilanteissa ja kriiseissä.

Ohjelma koostuu yhdeksästä mielenterveyttä ja selviytymistä edistävästä osiosta, joihin liittyy tiedon lisäksi harjoituksia, äänitteitä ja videoita. Nämä osiot muodostavat yhdessä selviytymismatkan. Nuoret ovat itse olleet mukana ohjelman arvioimisessa sekä videoiden työstämisessä. Ohjelma sopii myös tueksi lasten ja nuorten kanssa työskenteleville sekä vanhemmille.

Oiva hyvinvointiohjelma

Oiva on hyvinvointiohjelma, jonka avulla voi lievittää stressiä, parantaa mielialaa ja saada lisääntöä elämään. Oivan harjoitukset auttavat keskittymään, olemaan tietoisesti läsnä, käsittelemään ikäviä ajatuksia ja tunnistamaan itselle tärkeitä asioita. Oiva sopii esimerkiksi stressin, alakulon, ahdistusoireiden tai uniongelmien lievittämiseen.

Kriisikeskus Hymise	Hyvinkään seudun Mielenterveysseura ry
Kriisikeskus Mobile	Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry
Kainuun kriisikeskus	Kainuun Mielenterveysseura KaMi ry
Kuopion kriisikeskus	Kuopion seudun mielenterveysseura Hyvä Mieli ry
Kriisikeskus Mobile Seinäjoki	Lakeuden Mielenterveysseura ry
Lapin ensi- ja turvakodin Kriisikeskus	Lapin ensi- ja turvakoti ry
Saimaan Kriisikeskus	Lappeenrannan mielenterveysseura ry
Turun Kriisikeskus	Lounais-Suomen mielenterveysseura ry
Kemin kriisikeskus	Turvapojju Meri-Lapin mielenterveysseura ry
Mikkelin kriisikeskus	Mikkelin seudun mielenterveysseura ry
Oulun kriisikeskus	Oulun seudun mielenterveysseura ry
Pohjois-Karjalan kriisikeskus	Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry
Lahden seudun kriisikeskus	Päijät-Hämeen mielenterveysseura ry
Rauman kriisikeskus Ankkuripaikk´	Rauman Seudun Mielenterveysseura ry
Kriisikeskus Etappi	Salon mielenterveysseura ry
Sastamala-Huittisten tukitalo	Sastamalan seudun mielenterveysseura ry
Savonlinnan kriisikeskus	Savonlinnan seudun mielenterveysseura ry
SOS-kriisikeskus	Suomen Mielenterveysseura ry
Kriisikeskus Osviitta	Tampereen mielenterveysseura ry
Pohjanmaan kriisikeskus Valo	Vaasanseudun mielenterveysseura ry
Vihdin kriisikeskus	Vihdin mielenterveysseura ry
Vuoroveto-kriisikeskus	Vuoroveto mielenterveysseura ry (Kouvola)