

# mieli

Suomen Mielenterveys ry



## Kriisiauttamisen linjaukset

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n  
kriisikeskusverkostossa ja jäsenjärjestöissä



# Kriisiauttamisen linjaukset

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n  
kriisikeskusverkostossa ja jäsenjärjestöissä

Hyväksytty MIELI Suomen Mielenterveys ry:n  
liittokokouksessa 2021



Julkaisija:  
MIELI Suomen Mielenterveys ry  
Maistraatinportti 4 A, 00240 Helsinki  
Puhelin (09) 615 516  
[www.mieli.fi](http://www.mieli.fi)

© MIELI Suomen Mielenterveys ry

ISBN PDF: 978-952-7022-50-4  
2. painos

Taitto: Mainostoimisto Visuviestintä Oy  
Kannen kuva: Ingimage  
Helsinki 2021

# Sisältö

Johdanto: Kriisiauttamisen linjaukset tukevat kriisiauttamisen tasalaatuisuutta ja saatavuutta .....	5
1 MIELI Suomen Mielenterveys ry:n 22 kriisikeskusta ja niitä ylläpitävät jäsenjärjestöt.....	7
2 Kriisikeskuksen toiminta .....	10
3 Jäsenjärjestö kriisikeskuksen ylläpitäjänä ja MIELI ry:n jäsenjärjestön oikeudet ja velvollisuudet.....	15
3.1 MIELI ry:n jäsenjärjestö kriisikeskuksen ylläpitäjänä .....	15
3.2 MIELI Suomen Mielenterveys ry:n pelisäännöt MIELI ry:n ja sen paikallisten jäsenjärjestöjen yhteistyölle...	19
4 Kriisiauttamisen periaatteita .....	26
4.1 Eettiset periaatteet .....	26
4.2 Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet .....	28
4.3 Tukihenkilötoiminnan eettiset periaatteet.....	28
4.4 Luottamuksellisuus ja tietoturva .....	30
4.5 Kriisiapu on asiakkaalle maksutonta .....	31
4.6 Kriisiauttamisen rahoitus, raportointi, tuloksellisuuden seuranta ja vaikutusten mittaaminen .....	32
5 Kriisiapu kriisikeskuksissa .....	34
5.1 Asiakastyö asiakasvastaanotoilla .....	34
5.2 Ryhmätoiminta kriisikeskuksissa .....	39
5.3 Kriisiauttaminen kriisipuhelimessa .....	47
5.4 Kriisiauttaminen verkossa .....	51
5.4.1 Kriisiauttaminen Tukinetissä .....	51
5.4.2 Kriisiauttaminen Sekasin-chatissa .....	54

6	Vapaaehtoistyö kriisikeskuksissa .....	56
7	Kriisikeskukset ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja toiminta yhteistyöverkostoissa .....	66
8	Mielenterveyttä edistävä toiminta kriisikeskuksissa.....	67
9	Muu kuin järjestölähtöinen toiminta kriisikeskuksessa eli myytävä toiminta kriisikeskusta ylläpitävässä jäsenjärjestössä.....	68
10	Kriisiauttamisen valtakunnallinen koordinaatio ja tuki kriisikeskuksille.....	69
	Tuki .....	70
	Sitoutumiset .....	74
11	<b>Liitteet</b> .....	78
	Liite 1 – Itsemurhien ehkäisykeskus .....	78
	Liite 2 – Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet ...	80
	Liite 3 – Tulos- ja palautemittarit .....	87
	Liite 4 – Palautekyselyt .....	93
	Liite 5 – Hallitusopas 2021 .....	116

# Johdanto: Kriisiauttamisen linjaukset tukevat kriisiauttamisen tasalaatuisuutta ja saatavuutta

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisiauttamisen tavoitteena on tukea kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten selviytymistä vaikeuksista eteenpäin elämässään. MIELI ry:llä on yli 50 vuoden kokemus kriisiauttamisesta.

Ensimmäinen kriisikeskus aloitti toimintansa 1970 Helsingissä nimellä SOS-palvelu, itsemurhien ehkäisykeskus. Tavoitteena oli ehkäistä erityisesti itsemurhia tarjoamalla varhaista tukea keskusteluavun muodossa vaikeissa elämäntilanteissa oleville ihmisille. Alusta asti auttamista on toteutettu puhelimitse ja kriisikeskuksessa tapahtuvissa tapaamisissa. Myöhemmin 1995 mukaan tulivat ryhmät, joissa ammattilaisten ohjauksessa mahdollistui vertaistuen saaminen samaa kokeneiden kanssa.

## **Kriisikeskusverkosto toteuttaa kriisiauttamista**

- Kriisikeskuksissa lähi- ja etävastaanotoilla sekä vertaistukiryhmissä
- Kriisipuhelimesta 09 25525111 suomeksi, ja 09 25525112 ruotsiksi
- Sekasin-chatissa, [www.sekasin.fi](http://www.sekasin.fi)
- Tukinetissä, [www.tukinet.net](http://www.tukinet.net)
- Vapaaehtoisten toteuttamisessa tukisuhteissa ja tukikeskusteluissa

Lisäksi kriisikeskukset tarjoavat mahdollisuuksia mielekkäseen vapaaehtoistoimintaan kriisiauttamisen parissa.

Kriisiauttamisen linjausten tarkoituksena on tukea kriisiauttamisen laatua ja tukea kriisikeskuksia ja muita jäsenyhdistyksiä kriisiauttamisen toteuttamisessa. Linjauksissa määritellään myös kriisiauttamisen parissa tehtävän vapaaehtoistyön muodot ja edellytykset. Kriisiauttamisen linjaukset sitovat kriisikeskuksia ja kaikkia kriisiauttamiseen osallistuvia.

# 1 MIELI Suomen Mielenterveys ry:n 22 kriisikeskusta ja niitä ylläpitävät jäsenjärjestöt

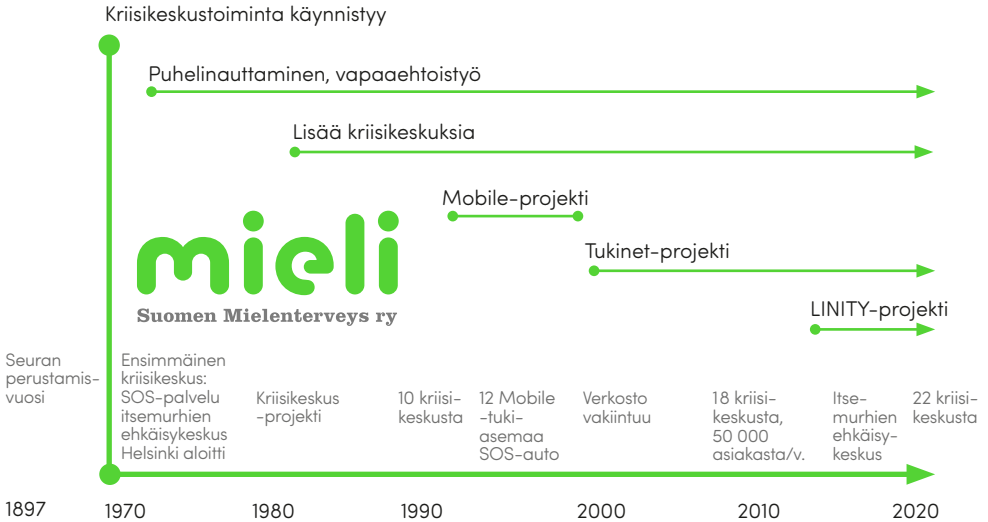
- Kriisikeskus Hymise,  
Hyvinkään seudun Mielenterveysseura ry
- Kriisikeskus Mobile,  
Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry
- Kainuun kriisikeskus,  
MIELI Kainuun Mielenterveys ry
- Kuopion kriisikeskus, Hyvä MIELI ry
- Kriisikeskus Mobile Seinäjoki,  
MIELI Lakeuden Mielenterveys ry
- Lapin ensi- ja turvakodin Kriisikeskus,  
Lapin ensi- ja turvakoti ry
- Saimaan Kriisikeskus,  
MIELI Etelä-Karjalan mielenterveys ry
- Turun Kriisikeskus,  
MIELI Lounais-Suomen mielenterveys ry



## KRIISIAUTTAMISEN LINJAUKSET

- Kemin kriisikeskus Turvapoiju,  
MIELI Meri-Lapin mielenterveys ry
- Mikkelin kriisikeskus,  
MIELI Etelä-Savon mielenterveys ry
- Oulun kriisikeskus,  
MIELI Oulun seudun mielenterveys ry
- Pohjois-Karjalan kriisikeskus, Pohjois-Karjalan  
mielenterveysseura kriisityön tukena ry
- Lahden seudun kriisikeskus,  
Päijät-Hämeen mielenterveysseura ry
- Rauman kriisikeskus Ankkurpaikk',  
Rauman Mielenterveysseura ry
- Kriisikeskus Etappi, MIELI Salon mielenterveys ry
- Kriisikeskus Tukitalo,  
MIELI Tukitalo mielenterveys ry
- Savonlinnan kriisikeskus,  
MIELI Savonlinnan seudun mielenterveys ry
- SOS-kriisikeskus, MIELI Suomen Mielenterveys ry
- Kriisikeskus Osviitta, Pirkanmaan mielenterveys ry
- Pohjanmaan kriisikeskus Valo,  
MIELI Pohjanmaan mielenterveys ry
- Vihdin kriisikeskus, MIELI Vihdin mielenterveys ry
- Vuoroveto-kriisikeskus,  
Vuoroveto mielenterveysseura ry (Kouvola)

## KUVA 1. Kriisikeskusverkoston historia



- 1897 Järjestö perustettiin vuonna
- 1970 Ensimmäinen kriisikeskus SOS-palvelu-itsemurhien ehkäisykeskus aloitti
- 1980-luku Kriisikeskusprojekti alkoi
- 1989 Ulkomaalaisten kriisikeskustoiminta alkoi
- 1990 yhteensä 10 kriisikeskusta
- 1994 Mobile-projekti ja SOS-auto aloittavat
- 1995 Ryhmätoiminta alkoi
- 2000 Tukinet-toiminta alkoi
- 2013 LINITY-projekti aloitti vuonna
- 2018 Itsemurhien ehkäisykeskus aloitti Helsingissä ja Kuopiossa
- 2017 Sekasin-chat nuorille alkoi
- 2018 Arabiankielinen kriisipuhelin aloitti
- 2019 Ruotsinkielinen kriisipuhelin aloitti
- 2020 Kriisipuhelimen aukioloaika laajeni 24/7
- 2020 Pandemia iskee ja kriisiapu siirtyy etäyhteyksin toteutuvaksi

## 2 Kriisikeskuksen toiminta

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, vastaanotoilla ja ryhmissä sekä verkossa.

Kukin kriisikeskus vastaa kriisikeskuksensa kriisiauttamisesta, henkilöstöstä ja vapaaehtoisista sekä kriisiauttamisen linjausten toteutumisesta toiminnassaan.

### **Kriisikeskuksen henkilöstö**

Suositus: kriisikeskuksessa on kriisityössä vähintään kaksi **kriisityön ammattilaista**, joilla on sosiaali- tai terveysalan tai muu soveltuva korkeakoulututkinto ja kokemusta kriiseissä olevien ihmisten kohtaamisesta asiakastyössä sekä soveltuvaa kriisityön ammatillista lisä-/täydennyskoulutusta.

**Lähtökohtana asiakastyössä on auttajan ja autettavan tasa-arvoinen kohtaaminen.** Ammattilainen asettaa oman osaamisensa asiakkaan käyttöön asiakkaan selviytymisen edistämiseksi. Kriisityöntekijän tehtäviin kuuluu kriisityö sekä vapaaehtoisten ohjaaminen.

Työntekijöiden kanssa on hyvä sopia, miten työaika jakautuu eri kriisityön tehtäviin (vastaanotto, ryhmät, kriisipuhelin, chatit jne.) ja vapaaehtoisten ohjaamiseen. Suosituksena on, että kriisityöntekijä tapaa vähintään neljä asiakasta päivässä, mikäli hänellä ei ole muita sovittuja työtehtäviä ko. päivälle. Suositus on, että ilta-aikaan sijoituvia vertaistukiryhmiä samalle kriisityöntekijälle tulee ohjattavaksi enintään kahtena arki-iltana viikossa. Intensiiviryhmissä kriisityöntekijä ei toimi ohjaajana peräkkäisinä viikkoina. Mikäli kriisivastaanoton asiakkaita on vähän, kriisityöntekijä sopii esimiehen kanssa että hän vastaa Kriisipuhelimeen tai hoitaa Sekasin- tai Solmussa-chatin päivystystä tai ottaa Mieli-tukisuhdeasiakkaita, ja ilmoittaa päivystysvuoroja organisoiville, jotta he ovat saavat tiedon lisäpäivystyksistä. Kriisipuhelimesta ja verkossakin asiakastyötä tehdään työajan puitteissa ja huolehditaan riittävästä tauoista.

**Kriisityöntekijän tehtävän hoitamisessa säännöllinen työ-ohjaus ja täydennyskoulutus ovat välttämättömyys, josta työnantaja huolehtii.** Selkeä tehtäväkuvaus 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, työ-ohjausta ja jatkokoulutuksia.

Kriisityöntekijöitä koskevat työntekijöihin liittyvät säädökset ja työehtosopimukset. Paikallisia jäsenjärjestöjä suositellaan käyttämään **Hyvinvointiala HALI ry:n järjestöjä koskevaa työehtosopimusta tai yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta**. HALI ry:n jäseneksi liittymällä työnantaja saa mm. maksutonta neuvontaa työsuhteasioissa.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisina kriisityöntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus ja lastensuojelu- ja rikoslain mukainen ilmoitusvelvollisuus.

## **Yhteenveto:**

### **Kriisikeskuksissa**

- Voi asioida halutessaan nimettömästi.
- Apu on varhaista tukea ja asiakkaalle maksutonta puhelinoperaattoreiden asiakkailtaan perimää maksua ja intensiiviryhmien täysihoidon omavastuuosuutta lukuun ottamatta.
- Tavoitteena on mahdollistaa avun saanti nopeasti ja asiakkaan tarpeita vastaten.
- Keskusteluapu on lyhytkestoista ja perustuu myötätuntoiseen kohtaamiseen, avunhakijan voimavarojen vahvistamiseen, ja ryhmissä mahdollistuvaan vertaistukeen.
- Asiakstapaamisten määrää/asiakas seurataan. Tapaamisia on keskimäärin 5/asiakas.
- Joillekin asiakkaille riittää yksi tapaaminen ja jotkut tarvitsevat huomattavasti keskimääräistä enemmän tapaamisia. **Tapaamisten määrän ratkaisee ammattilainen asiakkaan kokonaistilanteen perusteella.**

- Auttamisen lähtökohtana on asiakkaan kokemus tuen tarve, läheteitä ei tarvita.
- Vapaaehtoiset toimivat ammattihenkilöiden ohjauksessa ja heille tarjotaan tehtäviin tarvittava tuki.
- Työntekijöitä sitovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia koskevat säädökset ja MIELI Suomen Mielenterveys ry:n eettiset ohjeet ja Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet (PuhEet.net).
- Vapaaehtoiset sitoutuvat noudattamaan eettisiä periaatteita, jotka sisältävät asiakastietoja koskevan vaitiolovelvollisuuden.
- Asiakkailta pyydetään täyttämään tulosmittari ja vapaaehtoisilta ja työntekijöiltä kootaan palautetta ja toimintaa kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden perusteella.
- Kriisiapua tarjotaan yksilöille, pariskunnille, perheille ja ryhmille. Osalla kriisikeskuksista on mahdollista käyttää tulkkipalveluja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa.
- Kriisikeskus tekee yhteistyötä alueen mielenterveys-toimijoiden ja kansalaisjärjestöjen kanssa.

## Järjestölähtöinen apu

Järjestölähtöinen kriisiauttaminen tarkoittaa auttamista, jossa ammattilaiset ja vapaaehtoiset työskentelevät yhdessä. Vapaaehtoiset saavat ohjausta ja tukea ammattilaisilta. Toiminta ei ole voittoa tuottavaa, eikä sillä korvata julkisen sektorin lakisääteisiä palveluita, eikä aiheuteta vähäistä suurempaa kilpailuhaittaa palveluita myyville yrityksille. Toiminta rahoitetaan avustuksilla ja mahdollisilla lahjoituksilla ja varainhankinnalla.

## **MIELI ry:n Järjestölähtöinen kriisiapu on keskusteluapua:**

- **Kriisipuhelimessa**
  - suomeksi 24/7 puh. 09 2525 0111
  - ruotsiksi Kristelefon tel. 09 2525 0112
- **Verkossa**
  - Sekasin-chatissa
  - Tukinetissa: Solmussa-chat ja Mieli-tukisuhteet, ryhmächatit ja ryhmäkeskustelut
- **Kriisikeskuksissa**
  - Lähi- tai etävastaanotoilla
  - Vertaistukiryhmissä lähi- tai etäryhminä
  - Vapaaehtoisen toteuttamissa:
    - Tukikeskusteluissa
    - Henkilökohtaisissa tukisuhteissa

# 3 Jäsenjärjestö kriisikeskuksen ylläpitäjänä ja MIELI ry:n jäsen- järjestön oikeudet ja velvollisuudet

## **3.1 MIELI ry:n jäsenjärjestö kriisikeskuksen ylläpitäjänä**

Jäsenjärjestössä ylintä päätösvaltaa käyttää yhdistyksen kokous, ja kokousten välisenä aikana yhdistyksen hallitus huolehtii, että toimintaa toteutetaan yhdistyksen päätösten mukaisesti. Kun yhdistys ylläpitää kriisikeskusta, se toimii myös työnantajaroolissa. Hallitus vastaa siitä, että kriisikeskuksessa huolehditaan työlaissäädännössä määritellyistä työnantajan vastuista ja velvoitteista. Hallitus johtaa yhdistystä ja käytännössä sen puheenjohtaja toimii kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan esihenkilönä. Hallitus vastaa kollektiivina yhdistyksen toiminnasta ja johtamisesta sekä kriisikeskuksen toiminnasta ja työnantajan velvoitteista, vaikka tehtäviä delegoidaan ja operatiivisesta johtamisesta huolehtii kriisikeskusjohtaja/toiminnanjohtaja.



Työntajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtiminen mm. lakisääteisistä vakuutuksista ja palkasta tehtävistä ennakonpidätyksistä sekä työterveyshuollon järjestämisestä lain edellyttämällä tavalla ja että työsopimukset on tehty kirjallisena. Hallitus vastaa siitä, että työntajavelvoitteet hoidetaan asianmukaisesti.

Hallituksessa on hyvä olla erilaista osaamista ja eduksi on osaaminen yhdistystoiminnan johtamisesta ja työnantajan tehtävistä. Hyvän hallinnon käytäntöjen mukaan hallituksen jäseniksi ei valta aktiivisesti kriisikeskuksen vapaaehtoiminnassa toimivia vapaaehtoisia eikä työntekijöitä. Hallitus huolehtii päätöksenteossa esteellisyyssäännösten noudattamisesta.

Puheenjohtajan ja kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan työtehtävät määritellään tarkemmin johto- ja taloussäännöissä. Näistä mallit ovat saatavilla Johda seura -oppaassa intranetissä.

Työturvallisuuslaki ja useat säädökset velvoittavat työnantajaa huolehtimaan siitä, että työilmapiiri ja työskentelyolosuhteet ovat turvallisia. Työnantajan on puututtava esim. kiusaamiseen ja häirintään välittömästi, kun saa sen tietoonsa. Hallitus vastaa siitä, että näin toimitaan.

Työturvallisuuteen kuuluu, että työntaja seuraa työntekijän työaikaa ja pitää huolen siitä, että työn ja vapaa-ajan yhdistäminen onnistuu sekä työn kuormittavuutta ja työstä palautumista seurataan. **Kriisityössä on vaarana sijaistraumatisoituminen ja myötätuntuupumus. Niitä voidaan ehkäistä työnohjauksella, koulutuksella ja hyvillä työjärjestelyillä.** Työnantaja huolehtii myös, että työilmapiiri työpaikalla on hyvä ja häirintään on nollatoleranssi. Riskienkartoitus tulee toteuttaa työpaikalla säännöllisesti.

Hyvässä ja toimivassa työyhteisössä eri roolit, kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan, puheenjohtajan (lähiesihenkilö), kriisityöntekijän ja vapaaehtoisten roolit, tehtävät ja vastuut on selkeästi määritelty. **Operatiivinen johtaminen on kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan tehtävä, ja hallitus tukee johtajaa hänen tehtävässään.**

Tiedonkulku on avointa ja luottamuksellista; työntekijöiden ja hallituksen välinen tiedonkulku tapahtuu kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan ja puheenjohtajan (lähiesihenkilö) kautta, ja kehittämistyö/strategiatyö tehdään yhteistyössä hallituksen, työntekijöiden ja mahdollisesti vapaaehtoisten kanssa yhteistyössä.

Keskusjärjestö MIELI Suomen Mielenterveys ry:n **kriisiauttamisen osasto vastaa kriisikeskustoiminnan valtakunnallisesta koordinoinnista ja tarjoaa tukea kriisikeskusjohtajille/toiminnanjohtajille** ja paikallisille jäsenjärjestöille kriisikeskustoiminnan toteuttamiseen. **Kansalaistoimintojen osasto tukee MIELI ry:n jäsenjärjestöjä yhdistystoiminnan ja hallitus-työskentelyn kysymyksissä ja myös työnantajavelvoitteiden toteuttamisessa. Työnantajajärjestö HALI ry tarjoaa jäsenilleen maksutonta neuvontaa työsuhdeasioissa. Lisäksi sieltä saa ostaa koulutusta työelämän pelisäännöistä.**

Kriisikeskuksia ylläpitävillä jäsenjärjestöillä on ja voi olla muutakin toimintaa kuin kriisiauttamista. Voi olla mielenterveyden edistämiseen liittyvää toimintaa tai liiketoimintaa. Jäsenjärjestön hallitus vastaa järjestönsä toiminnan kokonaisuudesta.

MIELI ry tukee jäsenjärjestöjään ja kriisikeskuksia järjestämällä hallitusten puheenjohtajille perehdytystä ja yhteisiä tapaamisia etäyhteydellä ja lähitapaamisina. Kriisikeskusjohtajille järjestetään perehdytyksiä, työkokouksia ja tapaamisia etäyhteydellä tarpeen mukaan.

**Lähteet:**

- Hallitusopas 2021.
- Järjestöstä parempi työpaikka, opas järjestöalan työpaikoille. YTN julkaisuja 2019. Saatavilla: [https://ytn.fi/wp-content/uploads/2019/06/opas-jarjestoalan-tyopaikoille-web\\_pieni.pdf](https://ytn.fi/wp-content/uploads/2019/06/opas-jarjestoalan-tyopaikoille-web_pieni.pdf)
- Yhdistysten hyvä hallintotapa. Soste julkaisuja 2015. Saatavilla: [https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/12/hh-opas\\_nettiin.pdf](https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/12/hh-opas_nettiin.pdf)

## **3.2 MIELI Suomen Mielensterveys ry:n pelisäännöt MIELI ry:n ja sen paikallisten jäsenjärjestöjen yhteistyölle**

Pelisääntöihin on koottu MIELI ry:n paikallisten jäsenjärjestöjen oikeuksia ja velvollisuuksia jäsenenä.

### **1. MIELI ry:n yhteinen strategia**

Paikalliset jäsenjärjestöt ovat olleet suunnittelemassa liiton yhteistä strategiaa kyselyiden kautta, alueellisissa strategiapäivissä ja koulutuksissa. MIELI ry:n jäsenenä paikalliset jäsenjärjestöt noudattavat ja soveltavat liiton voimassa olevaa strategiaa omassa toiminnassaan.

### **2. MIELI ry:hyn jäseneksi liittyminen ja toimivien jäsenjärjestöjen uusi nimi**

MIELI ry:n jäseneksi voidaan hyväksyä yhdistys, joka joko perustetaan toimiakseen tai jo toimii mielensterveyden edistämisen ja kriisivun alueella sekä sitoutuu MIELI ry:n arvoihin ja näihin yhteisiin pelisääntöihin. Perustettavan yhdistyksen sääntöjen mukainen nimi tulee olla muotoa MIELI xxxx mielensterveys ry, puhekielessä niitä voidaan kutsua xxxx MIELI ry.

Perustettavan yhdistyksen ja MIELI ry:n jäsenyyttä hakevan yhdistyksen sääntöjen tulee olla paikallisille jäsenjärjestöille laadittujen mallisääntöjen mukaiset. MIELI ry:n hallitus hyväksyy paikallisen jäsenjärjestön jäsenekseen hakemuksen perusteella.

Paikallinen MIELI ry:n jäsenjärjestö sitoutuu suosittelemaan toimijoilleen liittymistä järjestönsä henkilöjäseneksi.

Liiton nimen yhdenmukaisuuden ja tunnettuuden vuoksi suositellaan vahvasti, että nykyiset paikalliset mielenterveysseurat tekevät sääntömuutoksen uusien mallisääntöjen mukaisesti ja muuttavat nimensä MIELI xxx mielenterveys ry -muotoon.

### **3. Paikallisten jäsenjärjestöjen oikeudet MIELI ry:n jäsenenä ja jäsenille tarjottavat palvelut**

MIELI ry:n säännöt ja yhdistyslaki määrittelevät, että ylin päättävä elin on vuosittain huhtikuussa pidettävä liittokokous. Paikallinen jäsenjärjestö valitsee keskuudestaan liittokokousedustajan, joka valtakirjan antamin oikeuksin käyttää äänivaltaansa liittokokouksessa. Joka toinen vuosi liittokokoukseen yhteyteen liitetään koulutukselliset järjestöpäivät.

### **Paikalliset jäsenjärjestöt saavat MIELI ry:ltä jäsenpalveluita, joita ovat mm.:**

- keskitetty jäsenrekisteri ja jäsenmaksujen laskutus sekä tilitys paikallisille jäsenjärjestöille
- avustuksia ja toiminnallisia määrärahoja
- paikallisia jäsenjärjestöjä ohjaavia linjauksia, joilla taataan toiminnan laatu ja yhdenmukaisuus
- koordinoitituki kriisiauttamisen eri muodoissa toimiville jäsenjärjestöille
- Kansalaistoimintojen osaston toimijoiden substanssialueen mukaan tarjottu asiantuntemus ja tuki
- maksuttomia yhdistystoimintaan ja vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen liittyviä koulutuksia
- useimpiin koulutuksiin vapaaehtoistoimijoille korvattavat matka- ja majoituskulut
- hankkeiden toimintamalleja ja materiaaleja hyödynnettäväksi paikallisissa jäsenjärjestöissä
- apua ja tukea viestintään ja vaikuttamistyöhön
- yhtenäinen, brändin mukainen nettisivupohja
- maksutonta materiaalia hyödynnettäväksi mm. teemapäivillä ja kampanjoissa
- tapaturmavakuutus paikallisen jäsenjärjestöjen rekisterissä oleville vapaaehtoistoimijoille
- perehdytys paikallisten jäsenjärjestöjen uusille vapaaehtoistoimijoille ja työntekijöille
- konsultointiapua haastavissa tai ongelmallisissa tilanteissa paikallisen jäsenjärjestöjen toiminnassa

#### 4. Paikallisten jäsenjärjestöjen velvollisuudet MIELI ry:n jäsenenä

Paikallinen jäsenjärjestö sitoutuu toiminnassaan yhteisiin pelisääntöihin. Niiden noudattaminen on edellytyksenä MIELI ry:ltä saatavalle tuelle ja palveluille.

##### **MIELI ry:n paikalliset jäsenjärjestöt:**

- a. Noudattavat toiminnassaan yhdistystoimintaa sääteleviä lakeja. Paikallisten jäsenjärjestöjen 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, kirjapitolaki, hankintalaki sekä esimerkiksi laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.
- b. Toimivat sääntöjensä mukaisesti ja noudattavat hyvän hallinnon käytäntöjä. Paikallisten jäsenjärjestöjen hallituksessa tulee olla perehtyneisyyttä hyvän hallinnon periaatteisiin yhdistyksen toiminnassa. Tästä osaamisesta tulee huolehtia myös hallituksen jäsenten vaihtuessa esimerkiksi osallistumalla aiheesta järjestettäviin koulutuksiin.
- c. Huolehtivat osaltaan MIELI ry:n hyvästä maineesta vastuullisena ja luotettavana toimijana. MIELI ry ja paikalliset jäsenjärjestöt toimivat liiton strategian arvojen mukaisesti kaikessa toiminnassaan.

- d. Huolehtivat julkisen rahoituksen edellyttämistä käytännöistä ja menettelytavoista esimerkiksi toiminnan seurannan, arvioinnin ja raportoinnin osalta. Paikalliset jäsenjärjestöt tuottavat vuosittain kohtuullisen, sovitus määrän seuranta- ja tilastotietoa toiminnastaan MIELI ry:lle, jotta saa kokonaiskuvan MIELI ry:n jäsenjärjestöjen toiminnasta.
- e. Kokoavat tilastotietoa yhteisen ja maksuttoman nettipohjaisen tilastointijärjestelmän avulla kriisiauttamisen ja vapaaehtoistoiminnan eri toimintamuodoista. Vastaavat vuosittain tilastokyselyyn, jolla kerätään tilastotietoa vapaaehtoistojen määrästä ja tehtävistä. Raportoivat MIELI ry:ssä niille siirrettyjen määrärahojen käytöstä sopimusten mukaisesti.
- f. Noudattavat MIELI ry:n koordinoimassa toiminnassa ohjeita, suosituksia ja linjauksia:
- MIELI ry:n jäsenjärjestön käsikirja (ent. seuralaisen käsikirja)
  - Kriisiauttamisen linjaukset
  - Ryhmätoiminnan linjaukset
  - yhtenäiset käytännöt tukihenkilöiden peruskoulutuksessa
  - Tukihenkilötyön hyvät käytännöt
  - Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen paikallisissa mielenterveysseuroissa
  - Riskien arviointi paikallisissa mielenterveysseuroissa (opas)
  - Puhelin- ja verkkokriisityön eettiset periaatteet
  - Johda paikallista jäsenjärjestöä -opas hallituksen jäsenille
  - muut laadittavat linjaukset, jotka MIELI ry:n hallitus on hyväksynyt tai hyväksyy



## 5. Paikallisten jäsenjärjestöjen avustukset ja määrärahat sekä ehdot niiden saamiselle

Paikallisten jäsenjärjestöjen avustusten jakoon ja avustusten käyttöön liittyvät asiat on koottu MIELI ry:n jäsenjärjestön käsikirjaan. Kaikki paikalliset jäsenjärjestöt, jotka saavat avustusta MIELI ry:ltä, noudattavat käsikirjan ohjeita. Jäsenjärjestöavustusta saavat ne paikalliset jäsenjärjestöt, jotka eivät saa yhdistyskohtaisia STEA-avustuksia.

*Jäsenjärjestöavustuksen määrittäminen* paikallisille jäsenjärjestöille tapahtuu vuosittain maaliskuun loppuun mennessä tehdyn itsearviointin pisteytyksen mukaan. Itsearviointin tekeminen on edellytys avustuksen saamiselle. Avustuksen määrittämisessä huomioidaan myös paikallisen jäsenjärjestön tilillä olevat varat ja tarkastetaan edellisen vuoden avustuksen käyttöselvityksen asianmukaisuus.

Avustuksen ensimmäinen erä siirretään yhdistyksen tilille sitten, kun puheenjohtajan allekirjoittama STEA-sopimus, toimintakertomus ja tilinpäätös sekä toimintasuunnitelma ja budjetti ovat toimitettu MIELI ry:lle, Kansalaistoimintojen osastolle.

Mental Health Art Week (MHAW) -avustus määritetään vuosittain, MIELI ry:lle toimitetun toimintasuunnitelman ja budjetin perusteella. Määrärahan suuruus on riippuvainen MIELI ry:n kulloisen vuoden MHAW:a varten saadun määrärahan suuruudesta.

*Vapaaehtoistoiminnan määrärahan* määrittäminen tapahtuu sekä itsearviointien että kriisipuhelintoiminnan määrän ja laadun arvioinnin perusteella. Lisäksi edellytetään vapaaehtoistoiminnan suunnitelman kirjaamista toimintasuunnitelmaan. Vapaaehtoistoiminnan määrärahasta kulut korvataan jäsenjärjestöille jälkikäteen kuitein varustetun selvityksen mukaisesti.

## **6. Toiminnan avoimuus ja luottamuksellisuus**

MIELI ry:n jäsenenä paikalliset jäsenjärjestöt sitoutuvat toimimaan avoimesti suhteessa MIELI ry:hyn. Paikallisten jäsenjärjestöjen tulee tiedottaa riittävän ajoissa kattojärjestöä mahdollisista eettisistä, taloudellisista, mainetta uhkaavista, lainsäädännöllisistä tai muista ongelmatilanteista.

MIELI ry kattojärjestönä on sitoutunut antamaan konsultointiapua paikallisille jäsenjärjestöille niiden sitä pyytäessä.

## 4 Kriisiauttamisen periaatteita

### 4.1 Eettiset periaatteet

MIELI ry on määritellyt eettiset periaatteet, joita noudatetaan kaikessa järjestön toiminnassa.

#### **MIELI Suomen Mielenterveys ry:n eettiset periaatteet**

1. MIELI Suomen Mielenterveys ry kunnioittaa ihmisyyttä ja ihmisarvon loukkaamattomuutta. Jokainen ihminen ansaitsee arvon ihmisenä ihmisyytensä vuoksi.
2. MIELI Suomen Mielenterveys ry toimii YK:n ihmis- oikeuksien julistuksen, lasten oikeuksien julistuksen, alkuperäiskansojen oikeuksien julistuksen sekä vammaisten oikeuksien julistuksen mukaisesti.
3. MIELI Suomen Mielenterveys ry kohtelee jokaista ihmistä tasavertaisesti iästä, sukupuolesta, rodusta, aatteellisesta tai uskonnollisesta näkemyksestä, fyysisistä ja psyykkisistä ominaisuuksista ja seksuaalisesta suuntautumisesta riippumatta.

4. MIELI Suomen Mielenterveys ry kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen turvallisuuteen ja riippumattomuuteen.
5. MIELI Suomen Mielenterveys ry kunnioittaa yksilön itsemääräämisoikeutta. Jokaisella ihmisellä on oikeus toteuttaa yksilöllisyytään ja syvintä ominaislaatuaan ihmisenä, kunhan hänen toimintansa ei loukkaa muita.
6. MIELI Suomen Mielenterveys ry kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen kaikissa olosuhteissa.
7. MIELI Suomen Mielenterveys ry kunnioittaa yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatetta ja pyrkii vaikuttamaan siihen, että periaatetta myös noudatettaisiin yleisesti.
8. MIELI Suomen Mielenterveys ry:n auttamistyössä lähdetään asiakkaan omista, hänen itse ilmaisemistaan tarpeista ja korostetaan hänen omien voimavarojensa merkitystä.
9. MIELI Suomen Mielenterveys ry kunnioittaa jokaisen ihmisen yksityisyyttä. Seura toimii asiakastyössä niin, että vaitiolovelvollisuus toteutuu kaikissa asiakasta koskevissa asioissa.
10. MIELI Suomen Mielenterveys ry pyrkii kaikessa toiminnassaan siihen, että edellä mainitut perusarvot ja periaatteet toteutuvat mahdollisimman täydästi jokaisen yksilön, perheen ja ihmisryhmän elämässä.

## **4.2 Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet**

MIELI ry on puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan perustaja ja vakinainen jäsen yhdessä Suomen evankelis-luterilaisen kirkon ja Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa. Neuvottelukunta on määritellyt puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet [www.puheet.net](http://www.puheet.net). Kriisikeskuksia ja kriisiauttamiseen osallistuvia MIELI ry:n paikallisia jäsenjärjestöjä velvoittavat nämä puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset linjaukset. Ks. liite 2.

## **4.3 Tukihenkilötoiminnan eettiset periaatteet**

1. MIELI ry kunnioittaa ihmisyyttä ja ihmisarvon loukkaamattomuutta. Jokainen ihminen ansaitsee arvon ihmisenä ihmisyytensä vuoksi.
2. MIELI ry toimii YK:n ihmisoikeuksien julistuksen, lasten oikeuksien julistuksen, alkuperäiskansojen oikeuksien julistuksen sekä vammaisten oikeuksien julistuksen mukaisesti.
3. MIELI ry kohtelee jokaista ihmistä tasavertaisesti iästä, sukupuolesta, rodusta, aatteellisesta tai uskonnollisesta näkemyksestä, fyysisistä ja psyykkisistä ominaisuuksista ja sukupuolisesta suuntautumisesta riippumatta.

4. MIELI ry kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen turvallisuuteen ja riippumattomuuteen.
5. MIELI ry kunnioittaa yksilön itsemääräämis-oikeutta. Jokaisella ihmisellä on oikeus toteuttaa yksilöllisyytensä ja syvintä ominaislaatuansa ihmisenä, kunhan hänen toimintansa ei loukkaa muita.
6. MIELI ry kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen kaikissa olosuhteissa.
7. MIELI ry kunnioittaa yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatetta ja pyrkii vaikuttamaan siihen, että periaatetta myös noudatettaisiin yleisesti.
8. MIELI ry:n tukityössä lähdetään tuettavan/yhteydenottajan omista, hänen itse ilmaisemistaan tarpeista ja korostetaan hänen omien voimavarojensa merkitystä.
9. MIELI ry kunnioittaa jokaisen ihmisen yksityisyyttä. MIELI ry toimii tukitoiminnassaan ja kriisiauttamisessaan niin, että vaitiolovelvollisuus toteutuu kaikissa tuettavaa/yhteydenottajaa koskevissa asioissa.
10. MIELI ry pyrkii kaikessa toiminnassaan siihen, että edellä mainitut perusarvot ja periaatteet toteutuvat mahdollisimman täydästi jokaisen yksilön, perheen ja ihmisryhmän elämässä.

## 4.4 Luottamuksellisuus ja tietoturva

Kriisiauttamisessa on mahdollisuus asioida nimettömänä. Kriisipuhelimessa päivystäjä ei näe soittajan puhelinnumeroa. Verkkoauttamisessa asiakas asioi nimimerkillä. Auttajat siis saavat tietää asiakkaasta vain sen, mitä asiakas itsestään kertoo.

Kriisikeskuksissa ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalta pyydetään yhteystieto, joka hävitetään asiakkuuden päättyessä. Kukin työntekijä ja vapaaehtoinen vastaa siitä, että hävittää yhteystiedon asiakassuhteen päättyessä. Esihenkilöt seuraavat, että näin tapahtuu. Kaikki kriisiauttamiseen osallistuvat ovat sitoutuneet salassapitoon eli asiakkainan asioista ei puhuta muualla kuin työnohjauksissa ja silloinkin asiakkaan henkilötiedot salaten.

Asiakasyhteydenottoja seurataan tilastoimalla yhteydenoton aihe ja yhteydenottajan sukupuoli, työelämästatus ja kriisivastaanotoilla myös tapaamisten määrä ja ajankohta. Kukin asiakastyötä tekevä työntekijä ja vapaaehtoinen huolehtii yhteydenottojen tilastoinnista MIELI-tilastointiohjelmaan. Tilastoinnin kautta ei saada ulos yksittäisiä yksilöitä koskevia tietoja. Tilastoinnin avulla seurataan ja raportoidaan rahoittajille toiminnasta ja kehitetään toimintaa sekä tuotetaan tietoa järjestön vaikuttamistyötä varten ja mediallyle.

Vertaisryhmätoiminnan asiakkaista syntyy asiakasrekisteri intensiiviryhmissä, joissa ryhmäläiset viettävät keskimäärin kaksi viikonloppua majoittuen kurssi- tai koulutuskeskuksessa. Kukin kurssin henkilörekisteri hävitetään, kun kurssi ja sen seurantatapaaminen ovat ohi. Ryhmän vastuunjohtaja vastaa siitä, että kurssilaisten tiedot hävitetään seurantatapaamisen jälkeen. Esihenkilö seuraa, että näin tapahtuu.

Tukinetin verkkoauttamisessa asiointissa käydyt keskustelut Mieli-tukisuhteessa hävitetään kolmen kuukauden kuluttua tukisuhteen päättymisestä. Tästä muistutetaan asiakasta tukisuhteen aikana.

Kriisikeskusten vapaaehtoisista pidetään yllä rekisteriä, johon kirjataan vapaaehtoisista tarvittavat tiedot (nimi ja yhteystieto). Jäsenjärjestö ylläpitää työntekijöistään asianmukaista rekisteriä.

Kriisikeskukset laativat rekisteriselosteet syntyvistä rekistereistä ja ne ovat asiakkaiden nähtävissä ja asiakkaat voivat halutessaan tarkistaa, mitä tietoa rekisteri heistä sisältää tai että tiedot on luvatussa ajassa poistettu rekisteristä.

## **4.5 Kriisiapu on asiakkaalle maksutonta**

MIELI ry:n kriisiapu on asiakkaille maksutonta. Puhelinoperaattorit laskuttavat kultakin liittymän haltijalta omien hinnastojensa mukaiset maksut, mutta MIELI ry ei peri kriisipuhelimeen tulleista soitoista maksuja eli keskusteluapu on maksutonta. Intensiiviryhmien täysihoidosta peritään omavastuuosuus.



## 4.6 Kriisiauttamisen rahoitus, raportointi, tuloksellisuuden seuranta ja vaikutusten mittaaminen

Kriisiauttaminen rahoitetaan pääosin valtion avustuksilla eli STEA-avustuksilla Veikkausvoittovaroista sekä kuntien, säätiöiden jne. avustuksilla ja omalla varainhankinnalla. Rahoitus saatetaan siirtää valtion budjettiin juuri tulleen työryhmän ehdotuksen mukaisesti, kun Veikkauksen tuotot ovat pienentyneet. Avustukset myöntää ja niiden käyttöä valvoo STEA eli Sosiaali- ja terveysalan avustuskeskus sosiaali- ja terveysministeriössä. Avustus edellyttää toiminnan raportointia, seuranta ja arviointia sekä toiminnan tuloksellisuuden mittaamista.

Mahdollisten lahjoitusten käytöstä tulee raportoida avoimesti lahjoitusten antajia. Omassa varainhankinnassa noudatetaan rahankeräyslupaa.

### Tulosmittarit:

Kriisikeskusverkostolla on käytössään omat tulosmittarit asiakastyöhön.

Yhden tapaamisen asiakkaat täyttävät kertakäynnin arvion eli kahden kysymyksen tulosmittarin - **Kertakäynnin arvio**.

Useamman tapaamisen asiakkaat täyttävät ORS eli Outcome Research Scale -mittarin pohjalta laaditun **Tulosmittarin**.

- Ryhmissä arvio pyydetään viimeisessä kokoontumisessa. Useamman tapaamisen ja ryhmien tulostittarissa asiakas arvioi, miten apu on vaikuttanut toiveikkuuteen, elämää haittaavien ongelmien määrään, arjesta selviytymiseen ja itsetuhoisiin ajatuksiin.
- STEA:n pilottiprojektissa 2021 on tavoitteena yhteisten mittareiden kehittäminen mahdollisimman monille järjestöjen toiminnoille sekä jatkuvan raportoinnin kehittäminen. Siksi tuloksellisuuden mittaamiseen saattaa tulla muutoksia lähiaikoina. STEA siirtää järjestöjen tuloksellisuusseurannan jatkuvan raportoinnin periaatteella toimivaksi, jolloin kuukausittain tai neljännesvuosittain raportoidaan toiminta ja tulokset. Uudistus tulee voimaan 2022.
- **Kriisipuhelimessa päivystäjä merkitsee MIELI-tilastointijärjestelmään jokaisen puhelun jälkeen oman arvionsa siitä, hyötyikö asiakas keskustelusta.** Lisäksi päivystäjä kirjaa ylös soittajan antamat spontaanit palautteet keskustelusta. Kriisipuhelimen asiakkaat voivat antaa palautetta myös [mieli.fi/kriisipuhelin](https://mieli.fi/kriisipuhelin)-sivulla olevan [nettilomakkeen](#) kautta.

# 5 Kriisiapu kriisikeskuksissa

## 5.1 Asiakastyö asiakasvastaanotoilla

Kriisikeskukset tarjoavat keskusteluapua kriisissä ja vaikeassa elämäntilanteessa oleville lähi- ja etävastaanotolla. Osa kriisikeskuksista tekee myös kotikäyntejä. Kriisiapua antavat kriisityöntekijät ja tehtävään koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt.

Asiakkaat saavat tietoa kriisikeskusten palveluista mm. internetistä, sukulaisilta, läheisiltä tai ystäviltä, muilta kolmannen sektorin toimijoilta ja sosiaali- ja terveydenhuollosta. MIELE ry:n koordinaatio edistää tiedottamista kriisiavun mahdollisuuksista.

## Ketkä voivat hakeutua asiakkaaksi?

Kriisiapu on tarkoitettu lähtökohtaisesti kaikille kriisiapua tarvitseville. Lähetettä ei tarvita. Tärkein kriteeri on asiakkaan kokemaa avun tarve. Jos kriisikeskuksessa on ruuhkaa tai käy ilmi, että kriisikeskus ei ole asiakkaan tilanteen näkökulmasta oikea paikka, asiakas voidaan ohjata toisaalle, kun:

- Lyhytaikainen kriisiapu ei ole riittävä tuki asiakkaan jaksamisen, sairauden tai muun tilanteen takia. Asiakasta autetaan tarkoituksenmukaisemman hoidon järjestelyissä.
- Asiakkaalla on jo jokin toinen auttajataho, jonka apu tai hoito voidaan arvioida riittäväksi ja apu kahdessa paikassa koetaan asiakkaan tilannetta vaikeuttavaksi asiaksi. Näissäkin tapauksissa voi olla tarpeen järjestää yksi kriisitapaaminen, joka voi tukea asiakasta kiinnittymään paremmin omaan, muualla tapahtuvaan hoitoonsa.
- Kriisikeskus on ruuhkautunut. Näissä tilanteissa pyritään asiakas ohjaamaan muihin kriisikeskuksiin etävastaanotolle.

## Ajanvaraus

**Ajan voi varata soittamalla tai netin kautta.** Asiakas voi halutessaan asioida nimettömänä. Jos asiakkaalle sovitaan jatkotapaamisista kriisikeskukseen, häneltä pyydetään yhteystiedot, jotta hänelle voidaan ilmoittaa mahdollisesta tapaamisen peruuntumisesta. Asiakassuhteen päätyttyä asiakkaan tiedot hävitetään.

## Kriisivastaanoton toimintaperiaatteet

Kriisikeskusten kriisiauttamisessa on tavoitteena mahdollistaa avun saanti nopeasti. Tavoitteena on tarjota ensimmäinen kriisitapaaminen viikon sisällä yhteydenotosta. Apu ja tuki ovat lyhytkestoista keskimäärin 5 tapaamista/asiakas ja perustuu myötätuntoiseen kohtaamiseen ja avunhakijan voimavarojen vahvistamiseen.

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 harvajakoisesti pidempään, jotta hän pärjäisi, kunnes pääsee hoidon tai psykoterapian piiriin.**

Asiakastapaamiset kestävät 45 minuutista 1 ½ tuntiin riippuen asiakkaan tilanteesta. Joskus keskustelut erityisesti puhelimitse toteutuvassa asiakastapaamisessa ovat lyhyempiä jopa 20 minuuttia. Perheen ja pariskunnan tapaamiseen tarvitaan usein pidempi aika kuin yksilön tapaamiseen. Asiakastapaamiseen tulkin kanssa on varattava pidempi aika. 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, saksaksi, venäjäksi tai tulkin välityksellä. Eri kielillä saatavissa olevasta kriisiavusta saa tietoa verkkosivustolta [www.mieli.fi/kriisikeskukset](http://www.mieli.fi/kriisikeskukset).

## Kotikäynnit

Joissakin kriisikeskuksissa tehdään myös kotikäyntejä. Uusien asiakkaiden kotikäyntejä ei tehdä yksin, vaan kriisityöntekijän parina on aina toinen kriisityöntekijä tai koulutettu vapaaehtoinen. Ennen kotikäyntiä työntekijä selvittää puhelimitse asiakkaan kanssa tilanteen, avun tarpeen ja keitä paikalla on. Mikäli syntyy epäily turvallisuuksista, kotikäyntiä ei tehdä. Työntekijän 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 kertaa/asiakas.

## Tilastointi

Asiakastapaamiset tilastoidaan kriisivastaanoton MIELI-tilastoon, ja asiakkailta kootaan arviot avun tuloksellisuudesta. Tilastointiin voidaan tilastoida minimissään 20 minuutin kestoisen keskustelu asiakastapaamiseksi. **Asiakastapaamiseksi ei tilastoida ajanvarauspuheluja. Ryhmiin hakeutuvien haastattelut tilastoidaan asiakastapaamiseksi.** Tilastoinnissa yksi suorite on 45 minuuttia (Tilastointiohjelmassa tapaamisten kestot lasketaan yhteen ja jaetaan 45 minuutilla, joten myös lyhyemmät tapaamiset tulevat kokonaissuoritemäärässä huomioitua).

**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.

**Kriisivastaanoton asiakastapaamisista tilastoidaan tiedot vastaanoton tilastoon heti asiakaskäynnin jälkeen.**

### **Seuranta ja arviointi**

**Kriisikeskuksilla on käytössä yhteiset tulosmittarit** asiakastyön työn tuloksellisuuden mittaamiseen. Kriisityöntekijät ja vapaaehtoiset tukikeskusteluja pitävät pyytävät jokaista asiakasta viimeisellä käynnillä täyttämään tulosmittariin 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 tuloksellisuusmittauksien perusteella koko verkoston kriisivastaanottojen avun tuloksellisuudesta. Kukin kriisikeskus pystyy tulostamaan itse oman kriisikeskuksen tulosmittariraportin omaan käyttöönsä ja seuraamaan myös työntekijäkohtaisesti tulosraportteja.

## **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 yhdyshenkilön kanssa. Ennen tukisuhteen aloittamista sovitaan yhdyshenkilön avustuksella tukisuhteen tavoitteista, tapaamisten tiheydestä, tapaamispaikoista jne. Tukisuhteen kesto on 6 kk, jonka jälkeen arvioidaan jatkotarvetta.

## **Psykoterapiaopiskelijoiden koulutusasiakkaat**

Kriisikeskus voi tarjota harjoittelumahdollisuuksia psykoterapiaopiskelijoille ja lyhytterapiaopiskelijoille. Tätä kautta asiakkaille voi avautua mahdollisuus päästä opiskelijan koulutusasiakkaaksi. Asiakkaalta kysytään halukkuus tällaiseen koulutusterapiaan. Lähtökohtana on, että koulutuspsykoterapia on asiakkaalle maksutonta, mikäli työskentely tapahtuu kriisikeskuksen tiloissa. Psykoterapia ja lyhytterapiaopiskelijoiden kanssa sovitaan pelisäännöistä ja heidät perehdytetään kriisikeskuksen toimintaan. Psykoterapiaopiskelijoiden ja lyhytterapiaopiskelijoiden koulutusasiakkaat tilastoidaan kriisikeskusten asiakastilastointiin.

## **5.2 Ryhmätoiminta kriisikeskuksissa**

Ammatillisesti ohjatun vertaisryhmätoiminnan tavoitteena on osallistujien selviytymisen ja toimintakyvyn vahvistaminen sekä yksinäisyyden, mielenterveysongelmien ja itsemurhien ehkäiseminen. Ryhmätoiminnassa hyödynnetään samassa tilanteessa olevien keskinäistä kokemusta, ymmärrystä ja tukea.



Kriisikeskusten toteuttamien ryhmien teemojen tulee liittyä kriisikeskusten perustehtävään eli tukea vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten selviytymistä. Ryhmiä järjestetään mm. traumaattisen menetyksen kokeneille, tukea tarvitseville nuorille aikuisille ja erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa oleville. Kriisikeskuksissa toteutetaan oman alueen tarpeisiin soveltuvia ryhmiä usein myös yhteistyössä toisen järjestön tai organisaation kanssa. Paikalliset yhdistykset voivat toteuttaa mielenterveyttä edistäviä ryhmiä osana yhdistyksen toimintaa ja myös myytävänä palveluna.

Joidenkin ryhmien toteuttamiseen on luotu strukturoitu malli. Tällaisia ovat esim. Toivon polulla -menetyksryhmät, Löydä oma tarinasi -tukiryhmät nuorille aikuisille, Tasapainovalmennus-psykoedukaatioryhmät maahanmuuttajille. MIELI ry:n intranetissä on taustamateriaaleja ja tehtäviä sisältävä materiaalipankki ryhmänohjaajien käyttöön.

### **Suljetut ja avoimet ryhmät**

Suljettu ryhmä on prosessi, joka sisältää useamman kuin yhden tapaamiskerran, yleensä 6–12 tapaamiskertaa, kerran viikossa. Ryhmäprosessi alkaa ryhmän teeman käsittelyllä. Esimerkiksi menetyksryhmissä jokainen osallistuja kertoo ensin läheisensä menetyksestä ja tämän jälkeen käsitellään tilanteeseen liittyviä vaikeita tunteita. Ryhmän loppua kohden siirytään voimavaroihin, jaksamisen tukemiseen ja tulevaisuussuuntautumiseen. Tällaisen ryhmän toteuttaminen edellyttää luottamuksellista ilmapiiriä ja osallistujien pysymistä samana läpi ryhmän keston. Osallistumista joka kerralle edellytetään vertaistuen syntymisen ja ylläpitämisen vuoksi.

Traumaattista kriisiä tai elämänkriisiä käsittelevät ryhmät ovat suljettuja ryhmiä. Ryhmän koko on 5–12 osallistujaa.

Avoimet ryhmät voivat olla lyhytaikaisia, muutaman kerran ryhmiä, esimerkiksi Eroneuvo-ryhmät, tai ne voivat olla jatkuvia ryhmiä, esimerkiksi pitkäaikaissairaille tai heidän omaisilleen, jotka elävät jatkuvasti kuormittavassa tilanteessa. Avoimiin ryhmiin voi osallistua missä vaiheessa tahansa. Pitkään jatkuvien avoimien ryhmien kohdalla arvioidaan tarvittaessa, onko ryhmän jatkumiselle vielä perusteita.

### **Intensiiviryhmät**

Intensiiviryhmät koostuvat yhdestä tai kahdesta 3–4 päivän jaksosta, jotka toteutetaan esimerkiksi kurssi- tai kuntoutuskeskuksessa. Niihin voi osallistua mistä päin Suomea tahansa. Ryhmiin sisältyvä majoitus- ja ruokailu on järjestetty pieneen omavastuuhintaan, jota on edellytetty lähinnä sitoutumisen vuoksi. Maksun ei tule kuitenkaan olla esteenä kenenkään osallistumiselle eikä maksuja ole peritty jälkikäteen. Intensiiviryhmässä käsiteltävät teemat mukailevat suljettujen ryhmien mallia, mutta käsittelytahti on tiiviimpi. Ryhmiin otetaan 5–12 osallistujaa. Ohjaajat majoittuvat samassa paikassa osallistujien kanssa.

### **Lähi- ja etäryhmät**

Pääasiassa suositetaan kriisikeskuksissa järjestettäviä lähi-ryhmiä, jolloin samaan tilaan kokoontuminen mahdollistaa vertaistuen ja keskustelujen muodostumisen helpommin. Ryhmiä voidaan järjestää myös etänä nettialustaa (esim. Webex) hyödyntäen. Etäryhmien etuna on, että niihin osallistuminen on paikasta riippumatonta, kunhan osallistujat voivat varmistaa, etteivät ulkopuoliset kuule keskusteluja. Etäryhmät mahdollistavat myös valtakunnallisten ja saavutettavien ryhmien järjestämisen.

## Ryhmien ohjaajat

Ryhmässä on kaksi ohjaajaa. Ohjaajat huolehtivat työparina ryhmän toimivuudesta, sisällöistä sekä työskentelyn edistymisestä. Ohjaajaparityöskentely mahdollistaa yhteisen suunnittelun, reflektoinnin ja toiminnan arvioinnin ja on työsuojelullisesti perusteltua. Toisen ohjaajan ollessa estynyt, ei ryhmäkertaa tarvitse perua, kun toinen voi hoitaa ohjauksen poikkeuksellisesti yksin.

Ohjaajat haastattelevat ryhmään hakijat ja voivat jakaa haastateltavien määrän keskenään. Haastattelu auttaa hakijoita sitoutumaan ryhmään paremmin. Haastattelu antaa myös hakijalle mahdollisuuden arvioida ryhmän sopivuutta omaan tilanteeseen ja mahdollisuuden kysyä ryhmään liittyviä asioita, mikä madaltaa kynnystä osallistua.

Traumaattisia kriisejä kokeneiden ryhmissä on kaksi ammattilaista tai ammattilaisen työparina voi olla perehdytyksen ohjaamiseen saanut kokemusasiantuntija. Poikkeuksena ovat kriisityön jatkotukena järjestettävät ryhmät, joissa ohjaajina voivat toimia tukihenkilöt, kuten Turun kriisikeskuksessa kehitystyössä Feenix-työmallissa. Elämänkriisejä ja kehityskriisejä kokeneiden ryhmiä (esimerkiksi nuorten Löydä oma tarinasi -ryhmät) voi ohjata ammattilainen ja vapaaehtoinen tukihenkilö tai kaksi vapaaehtoista tukihenkilöä, jotka ovat käyneet MIELI ry:n tukihenkilön peruskoulutuksen ja ryhmän-ohjaajakoulutuksen. Toisena ohjaajana voi toimia myös tuntityöläisenä palkattu ammattilainen tai yhteistyöorganisaation työntekijä. Ryhmänohjaajat sopivat etukäteen tehtävistään ja työnjaostaan ryhmän ohjaamisessa laadukkaasti toiminnan turvaamiseksi.

## **Yhteistyöryhmät**

Moni kriisikeskus toteuttaa ryhmiä yhteistyössä toisen toimijatahon kanssa. Ennen ryhmän aloitusta on hyvä sopia, kumman organisaation ohjeistuksia seurataan vai noudatetaanko sovitellen kumpaakin, jotta toimintatavat ovat kaikille selkeät. MIELI ry on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton järjestö ja yhteistyö esimerkiksi seurakuntien kanssa on ollut luontevaa, kun on sovittu, että uskonnollisia toimituksia ei liitetä ryhmätapaamisiin. Ohjaajien taustayhteisöt vastaavat ohjaajien koulutuksesta, perehdytyksestä ja työnohjauksesta. Kriisikeskusverkosto voi myös järjestää etäryhmiä yhdessä. Koko verkosto voi markkinoida ryhmää omilla nettisivuillaan ja verkostoissaan, jolloin ryhmän kokoaminen helpottuu. Ohjaajapari muodostuu kahden kriisikeskuksen työntekijöistä ja he voivat halutessaan saada perehdytystä MIELI ry:n SOS-kriisikeskuksen ryhmätoiminnan tiimiltä.

## **Eri ryhmämallit:**

### **Ammattilaisten tai ammattilaisen ja vapaaehtoisen yhdessä ohjaamat ryhmät**

Ryhmiä ohjataan useille erilaisille katveryhmille ja erilaisiin tarpeisiin liittyen, joissa keskeisenä menetelmänä on ammattillisesti ohjattu vertaistuki. MIELI ry:ssä on kehitetty myös useita ryhmämalleja, jotka esitellään tässä lyhyesti:

### **Toivon polulla -menetysryhmät**

Toivon polulla -menetysryhmä on tarkoitettu äkillisesti läheisensä menettäneille. Ryhmissä käsitellään äkillisen menetyksen herättämiä tunteita ja surua ja toipumista turvallisessa vertaistukiryhmässä. Tavoitteena on lisätä osallistujien toimintakykyä ja tulevaisuuden toivoa. Opas on kirjoitettu itsemurhan kautta läheisensä menettäneiden näkökul-

masta mutta se soveltuu myös muiden äkillisten menetysten käsittelyyn. Malli on MIELI ry:n rekisteröimä ja nimen käyttö edellyttää ryhmäkokonaisuuden ohjaamista Toivon polulla -oppaassa esitetyn rakenteen ja sisällön mukaisesti. Ryhmiin valitaan 5–10 osallistujaa ja ohjaajina toimii kaksi työntekijää. Ryhmä tapaa viikoittain 10–15 kertaa.

### **Löydä oma tarinasi -tukiryhmä nuorille aikuisille**

Löydä oma tarinasi -ryhmä ovat myös MIELI ry:n rekisteröimä malli. Ne tarjoavat tukea tilanteessa, jossa nuori aikuinen ei tarvitse psykiatrista apua, mutta nuori itse kokee tunne-elämään liittyviä pulmia, yksinäisyyttä, ahdistusta ja vaikeuksia ihmissuhteissa tai itsenäistymisessä aikuisen elämään. Ryhmän tavoitteena on osallistujien mielialan kohentaminen, yksinäisyyden väheneminen, arjenhallinta ja tulevaisuuden toiveikkuuden lisääntyminen. Ryhmämalli etenee teemoittain, mutta käsiteltävät teemat tarkentuvat ja valikoidut ryhmän mukaan. Ryhmäprosessissa on 10–12 viikoittaista kokoontumista. Ryhmissä on 6–10 osallistujaa ja kaksi ohjaajaa, joista toinen voi olla ryhmänohjaajakoulutuksen saanut vapaaehtoinen.

### **Lasinen lapsuus -ryhmät**

Lasinen lapsuus -ryhmät on suunnattu nuorille aikuisille, jotka ovat kasvaneet perheissä, joissa on ollut vanhempien päiheteiden käyttöä. Näissä ryhmissä käytetään Löydä oma tarinasi -ryhmän runkoa, rakennetta ja toimintaperiaatteita.

### **Tasapainoalvammennus infot ja ryhmät**

Tasapainoalvammennus on ryhmämuotoinen matalan kynnyksen tukimuoto traumaperäisiä oireita kokeville pakolaisille ja muille vaikeista olosuhteista tulleille maahanmuuttajille. Tasapainoalvammennusinfot ovat 2–4 kertaa kokoontuvia avoryhmiä, joita pidetään selkosuomella tai tulkin välityksellä

esimerkiksi vastaanottokeskuksissa tai oppilaitoksissa. Tasa-painovalmennusryhmä on suljettu 6–8 kertaa usein kriisikeskuksessa kokoontuva ryhmä selkosuomella tai tulkin välityksellä tietyille kieliryhmälle. Sitä ohjaa kaksi mallin opetellutta työntekijää ja osallistujamääräsuositus on 5–10. Tavoitteena on vahvistaa osallistujien tunteiden hallinnan taitoja, toimintakykyä ja hyvinvointia. Tarkoitus on, että osallistujat oppisivat itse tunnistamaan, ymmärtämään ja hoitamaan oireitaan. Valmennus perustuu psykoedukaatioon ja konkreettisten taitojen harjoitukseen. Erilaiset hengitys- ja kehoarjoitukset usein helpottavat ylivireyttä ja auttavat elämään nykyhetkessä. Myös epätoivoisuus ja yksinäisyyden tunne lievittyvät turvallisessa vertaisryhmässä.

### **Vapaaehtoisten ohjaamat ryhmät elämänkriiseistä toipumisen tueksi**

Elämänkriisejä ja kehityskriisejä kokeneiden keskusteluryhmiä voivat ohjata kokeneet vapaaehtoiset tukihenkilöt, jotka ovat käyneet MIELI ry:n tukihenkilön peruskoulutuksen ja ryhmän-ohjaajan koulutuksen (Ryhmänohjaaja MIELI ry®). Ryhmissä on vähintään kaksi vastuunohjaajaa, joista toinen tai molemmat voivat olla vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Ryhmien kautta tavoitetaan ihmisiä, joita yhdistää samankaltainen elämäntilanne tai niiden kautta etsitään kokemusten jakamista, muutosta tai helpotusta elämäntilanteeseen. Ryhmässä käytettävät sisällöt kuitenkin räätälöidään osallistujien tarpeiden ja ryhmän tavoitteen mukaisesti. Ryhmien lähtökohtana on voimavara- ja tulevaisuussuuntautuneisuus ja selviytymisen tukeminen.

### **Vapaaehtoisten ohjaamat hyvinvointia tukevat, toiminnalliset ryhmät**

MIELI ry:n jäsenjärjestöissä järjestetään hyvinvointia tukevia, toiminnallisia ryhmiä kuten Hyvinvointitreenit, Seniorihyvinvointitreenit sekä muut toiminnalliset hyvinvointiryhmät.

Ryhmiä ohjaavat vapaaehtoistoimijat, joille tarjotaan MIELI ry:n hyvinvointivastaavan koulutus. Hyvinvointiryhmän toiminta voi sisältää mm. tutustumiskäyntejä, kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa tai liikuntatoimintaa, luontoliikuntaa sekä hyvinvointia tukevia keskusteluteemoja. Ryhmätöiminnan tueksi on laadittu Hyvinvointiryhmien ohjaajan käsikirja, joka on ladattavissa MIELI ry:n kotisivuilta.

Tee, Tunne, Oivalla (TOIVO) -ryhmätöimintamalli kehitettiin Mielen hyvinvointia ja osallisuutta monikulttuurisessa Suomessa (MIOS) -hankkeessa. TOIVO-ryhmät ovat maahanmuuttajille suunnattuja toiminnallisia hyvinvointiryhmiä.

Ryhmissä mm. keskustellaan tunteista ja arjen elämästä, sekä käydään retkillä. Osallistujat saavat vertaistukea sekä tutustuvat mielen hyvinvointiin ja omaan asuinalueeseensa. TOIVO-ryhmät tapaavat noin kahdeksan kertaa ja teemoina ovat mm. oman hyvinvoinnin kartoitus, uni ja lepo, kehon hyvinvointi, retki luontoon, mielenterveyttä vahvistava liikuntaa ja rentoutuminen. Ryhmiä on eri kielillä, selkosuomeksi, arabiaksi, somalin kielellä, englanniksi ja venäjäksi. Ryhmät toimivat eri puolilla Suomea. Ryhmiä ohjaavat MIELI ry:n koulutetut vapaaehtoiset.

## Tilastointi

Kaikki vapaaehtoisten ohjaamat ryhmät tilastoidaan MIELI-tilastointiohjelmaan kansalaistoimintojen tilastointi -> vapaaehtoisten ohjaamat ryhmätapaamiset -osioon tilastointiohjeiden mukaisesti. Kriisikeskusverkoston yhteistyöryhmien kohdalla neuvotellaan tapauskohtaisesti kumpi taho ryhmän tilastoi, sillä samaa ryhmää ei voi tilastoida kahteen kertaan.

## 5.3 Kriisiauttaminen kriisipuhelimessa

Kriisipuhelin ehkäisee itsemurhia tarjoamalla keskusteluapua kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa oleville. Kriisipuhelimessa päivystävät kriisityöntekijät, opiskelijat sekä koulutetut vapaaehtoiset heidän tukeminaan. Päivystäjä kuuntelee soittajan tilannetta aktiivisesti ja keskustelee hänen kanssaan siitä, mikä soittajan tilannetta voisi helpottaa ja edistää ongelmien ratkaisemista. Keskustelu-aika käytetään soittajan kriisistä puhumiseen. Tarvittaessa päivystäjä ohjaa soittajan lopuksi muihin palveluihin. Kriisipuhelin-päivystämisen käytännöt on kirjattu Vastaajan oppaaseen ja kaikki päivystäjät toimivat sen pohjalta.

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

Kriisipuhelimessa tehdään aktiivista verkostotyötä muiden puhelinauttajien (ks. [www.puheet.net](http://www.puheet.net)) ja Häätäkeskuslaitoksen kanssa.

**Kriisipuhelinpäivystystä tehdään tilassa, joka on häiriötön eivätkä ulkopuoliset kuule keskustelua.** Vapaaehtoisille päivystäjille järjestetään purku jokaisen päivystyskerran päätteeksi. Purkuja tekevät oman kriisikeskuksen kriisityöntekijät ja valtakunnallisesti MIELE ry:n Kriisipuhelin-yksikön kriisityöntekijät, Puvek-kriisikeskusten ja SOS-kriisikeskuksen



päivystysvuorossa olevat kriisityöntekijät ja kansalais-toiminnan tehtävään koulutetut vapaaehtoiset. **Päivystäjät käyvät päivystysvuoron alkaessa katsomassa MIELI ry:n intrasta päivystäjien tiimityötilasta, onko jotain ajankohtaista huomioitavaa** (<https://mieli.sharepoint.com/paikalliset>).

Valtakunnallisen koordinaation ylläpitämöän **Vastaajan oppaaseen on koottu keskeiset asiat Kriisipuhelin-päivystämisestä ja esimerkkejä erityyppisiin asiakastilanteisiin vastaamisesta**. Se toimii uusien Kriisipuhelin-päivystäjien peruskoulutusten runkona yhdessä päivystäjien intrasta löytyvien diapaketin kanssa. Intrasta löytyy lisää tukimateriaaleja päivystäjille.

**Päivystäjä vastaa puheluun:**

**”Kriisipuhelimessa, vapaaehtoinen, opiskelija tai kriisityöntekijä”. Soittajien puhelinnumero ei näy vastaajille, eikä soittajan tarvitse kertoa, kuka on ja mistä soittaa. Myös päivystäjät toimivat anonyymisti.**

## **Tilastonti**

Päivystäjä tilastoi jokaisen vastaamansa puhelun MIELI-tilastointiohjelmaan välittömästi puhelun jälkeen. Tilastointi tuo tauon puheluiden väliin ja on jatkuvasti reaaliajassa. Tilastoimista varten on tehty täyttöohjeet, jotka löytyvät päivystäjien intrasta. Jokainen päivystyspaikkakunta saa haettua omat tilastonsa. Valtakunnallinen koordinaatio kokoaa valtakunnalliset tilastot ja raportoi ne pöörähoitajille. Kaikki toimijat saavat myös valtakunnalliset tilastot käyttöönsä ([www.mieli.fi/kriisipuhelin](http://www.mieli.fi/kriisipuhelin)).

## Asiakaspalaute

Päivystäjä kirjaa soittajan puhelun aikana antaman palautteen MIELI-tilastointiohjelmaan. Soittajien on mahdollisuus täyttää puhelun jälkeen palautelomake MIELI ry:n nettisivuilla ([www.mieli.fi/kriisipuhelin](http://www.mieli.fi/kriisipuhelin)). Esimerkiksi soittajan palaute aiemmista keskusteluista ohjataan antamaan siellä. Kaikki Kriisipuhelintoimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään mahdollisuuksien mukaan kyseisen päivystäjän kanssa.

## 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 sekä kuormittavuuden tilastoinnin yhteydessä. Tarvittaessa tehdään tarkempia seurantoja soittajista, soittojen syistä ja ajankohtaisista aiheista.

Kriisipuhelimen valtakunnallinen koordinaatio pitää yllä päivystyskalenteria ja seuraa päivystyspaikkakuntien sekä päivystysvuorojen toteutumista.

## Kriisipuhelinpäivystys

Valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystys rakentuu ympäri Suomea toimivien päivystyspisteiden kautta. Päivystyspisteitä ovat kriisikeskukset ja muut MIELI ry:n jäsenjärjestöt. Vuonna 2021 päivystyspisteitä on 27.

Kaikilla päivystyspisteillä on omat päivystäjänsä ja yhdyshenkilönsä. 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. Päivystyksen ajankohta sovitaan yhdessä Kriisipuhelintoiminnan päällikön kanssa huomioiden, missä on tarve päivystykselle.

Kriisikeskus järjestää asianmukaiset puitteet päivystämislle: päivystyshuoneen, puhelimen ja kuulokkeet, tietokoneen ja nettiyhteyden. Etäpäivystämiseen antaa luvan ja välineet päivystyspiste eli kriisikeskus tai paikallinen jäsenjärjestö. SIM-korttien määrästä sovitaan Kriisipuhelin-toiminnan päällikön kanssa. Liittymät liitetään vastaussarjaan Kriisipuhelintoiminnan päällikön toimesta MIELI ry:n ICT-tuessa. Tunnukset tilastointiohjelmaan saa kriisiauttamisen Kansalaistoimintojen osastolta.

Liittymät maksaa Kriisipuhelimen valtakunnallinen koordinaatio. Liittymää käytetään ainoastaan Kriisipuhelimeen vastaamiseen. Niillä voi soittaa vain 112-soitot. Välineet päivystämistä varten järjestää päivystyspiste itse.

On tärkeätä, että kriisikeskusten ja muiden paikallisten jäsenjärjestöjen yhdyshenkilöt ovat aktiivisesti yhteydessä Kriisipuhelimen valtakunnalliseen koordinaatioon. 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.

Kriisipuhelin-työryhmän lisäksi **Puvek-kriisikeskukset ja SOS-kriisikeskus ovat Kriisipuhelinauttamisen ydinryhmä**. Heidän kesken jaetaan juhlapyhä-, loma-aika- ja viikonloppuilta-päivystykset. **Puvek-kriisikeskukset ja SOS-kriisikeskus vastaavat itse sijaisten etsimisestä omille työntekijävuoroilleen.**

## 5.4 Kriisiauttaminen verkossa

### 5.4.1 Kriisiauttaminen Tukinetissä

Tukinet on MIELI ry:n ylläpitämä alusta/toimintaympäristö verkossa, jossa on käyttäjinä useita (noin 120) valtakunnallista ja paikallista järjestöä. **Kriisikeskusverkoston kriisikeskukset tekevät Tukinet-alustalla kriisiauttamista.** Tukinetissa on tarjolla aikuisille suunnattu Solmussa-chat, Mieli-tukisuh-teissa on mahdollisuus saada pitkäkestoista keskusteluapua, lisäksi voidaan järjestää reaaliaikaisia ryhmächattejä sekä ryhmäkeskusteluja.

#### Solmussa-chat

Solmussa-chat on verkkokriisikeskus Tukinetissä toimiva aikuisille suunnattu chat-palvelu kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa, joka on avoinna klo 15–19 ma-to. Solmussa-chat tarjoaa kertaluonteista keskusteluapua päivystysaikoina. Chat toimii anonyymisti ja se on asiakkaille maksuton. Solmussa-chatissa päivystävät kriisityöntekijät ja koulutetut vapaaehtoiset sekä opiskelijat kriisityöntekijöiden opastamina.

Chat-keskustelu on tarkoitettu kertaluontoiseksi apumuodoksi. Chat-keskustelussa keskitytään asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja löytämään yhdessä keinoja tilanteen helpottamiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. Joskus tärkeintä on kannatella asiakasta jaksamaan ja tukea häntä hoitoon hakeutumisessa. Keskustelussa huolehditaan siitä, että asiakas tulee kohdatuksi ja että hän saa jakaa kokemuksiaan ja tunteuksiaan. Asiakasta rohkaistaan ja neuvotaan hakeutumaan myös muiden palvelujen piiriin tarvittaessa. Solmussa-chatin keskusteluissa noudatetaan Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan laatimia periaatteita.

Chat-keskustelut poistuvat automaattisesti chatin tekniseltä alustalta 3 kuukauden kuluttua.

### **Tilastointi, palaute ja arviointi**

**Jokainen chat-keskustelu tilastoidaan tilastointiohjelmaan.** Lisäksi asiakkaalta chat-keskustelussa saatu palaute ja chat-päivystäjien arvioinnit asiakkaan saamasta hyödyistä kirjataan. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta Tukinetin sivustolla olevalla palautelomakkeella.

**Mieli-tukisuhde** tarjoaa mahdollisuuden henkilökohtaiseen tukeen saman vastaajan kanssa noin puoleksi vuodeksi. Ryhmächattejä ja ryhmäkeskusteluja voidaan järjestää avoimina tai suljettuina.

## Toimintaperiaatteet Tukinet-vastaamisessa

- Paikalliset kriisikeskukset sopivat valtakunnallisen koordinaation kanssa toimintaan osallistumisesta ja Solmussa-chatin kohdalla päivystysajoista.
- Verkkoauttamisessa mukana oleva kriisikeskus huolehtii vastaajien tunnusten luonnista ja voimassaolosta sekä niiden käyttöoikeuksista.
- MIELI ry:n vastaajien nimimerkit Tukinetissä ovat ihmisten nimiä ja vastaaja kertoo, onko hän kriisi-työntekijä vai koulutettu vapaaehtoinen tukihenkilö.
- Ennen Mieli-tukisuhteen aloittamista asiakas vastaa alkukartoituskysymyksiin, joiden tarkoituksena on auttaa asiakasta jäsentämään tilannettaan ja avuntarvettaan ja Tukinet-vastaajaa arvioimaan, onko hänellä riittävä osaaminen ko. asiassa.
- Mieli-tukisuhteessa asiakassuhde kestää noin 6 kuukautta. Asiakas voi aina poistaa viestinsä tai tilinsä ja ylläpito poistaa viestit 3 kuukauden kuluttua tukisuhteen päätyemisestä.
- Vastaaja alkaa hyvissä ajoin valmistella asiakasta asiakassuhteen päättymiseen.
- Asiakassuhteen päättyessä asiakas ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Asiakassuhteen päättyessä asiakas ohjataan vastaamaan asiakaspalautekyselyyn.

## 5.4.2 Kriisiauttaminen Sekasin-chatissa

Sekasin-chat on tarkoitettu 12–29-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja kuulluksi tulemistä kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa. Chat on kahdenkeskinen keskustelu päivystäjän ja asiakkaan välillä. **Kaikki asiakkaat toimivat anonyymisti, päivystäjien nimimerkinä näkyy aina ”Sekasin päivystäjä”.** Palvelu on maksutonta. Tarvittaessa asiakas ohjataan eteenpäin ja Sekasin-chatilla on luotuna suoria digihoitopolkuja mm. Kelan palveluihin. Sekasin-chat on asiakkaille käytettävissä [sekasin.fi](https://sekasin.fi)-osoitteessa sekä halutessaan chatin voi upottaa omille kotisivuilleen.

**Chatin keskustelut poistetaan palvelimelta 12 kuukauden kuluttua eikä niitä julkaista koskaan sellaisenaan missään.** Jos keskusteluja käytetään tutkimustarkoituksin, päivystäjiltä ja asiakkailta pyydetään aina erikseen lupa.

Sekasin-chattia ylläpitää Sekasin Kollektiivi, jonka koordinoiva järjestönä toimii MIELI ry. Chatin päivystykseen osallistuvat lukuisat eri toimijat järjestöistä, seurakunnista ja kuntien palveluista. Vastaajat ovat sekä ammattilaisia että koulutettuja vapaaehtoisia.

Kaikki mukaan haluavat organisaatiot ovat yhteydessä Sekasin Kollektiivin toiminnanjohtajaan, jonka kanssa tehdään yhteistyöstä sopimus, sovitaan päivystysajoista, käydään läpi toimintaperiaatteet ja tilataan tunnukset tilastointiin. Kukin organisaatio vastaa omista toimijoistaan (sekä työntekijät että vapaaehtoiset) ja varmistaa, että he ovat saaneet työhön riittävän koulutuksen (**Sekasin-chatin peruskoulutus edellytetään kaikilta päivystykseen osallistujilta**). Chatin ollessa auki Sekasin-tiimi on aina paikalla ja on kaikkien vastaajien apuna tai tukena organisaatiosta riippumatta.

Jokainen chat-keskustelu tilastoidaan käytössä olevaan tilastointiohjelmaan. Lisäksi asiakkaalta chat-keskustelussa saatu palaute ja chat-päivystäjien arvioinnit asiakkaan saamasta hyödystä kirjataan. Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa palautetta [sekasin.fi](https://sekasin.fi)-sivustolla olevalla palautelomakkeella.



## 6 Vapaaehtoistyö kriisikeskuksissa

Koulutetut vapaaehtoiset voivat toimia kriisiyöntekijöiden tai tukitoiminnasta vastaavien ohjaamina kriisikeskuksissa. Kaikilla vapaaehtoisilla kriisiauttajilla tulee olla MIELI ry:n mallin mukainen peruskoulutus ja perehdytys toimintaan. Vapaaehtoiset toimivat elämänkriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien tukena. Suositellaan, että traumaattisen kriisin kokeneet yhteydenottajat vastaanotoilla ja ryhmissä ohjataan ammattilaisille.

Vapaaehtoiset noudattavat toiminnassaan puhelin- ja verkkoauttamisen neuvottelukunnan määrittämiä eettisiä periaatteita ([www.puheet.net](http://www.puheet.net)) ja tukitoiminnan eettisiä periaatteita. Vapaaehtoisiksi voi hakea aikuinen, jonka oma elämäntilanne on kunnossa ja mahdolliset omat kriisit käsitelty. Koulutetut vapaaehtoiset tukijat toimivat ammattilaisten ohjauksessa ja saavat peruskoulutuksen jälkeen tukea toimintaan ja jaksamiseen purkukeskusteluista, työohjauksista, jatkokoulutuksista sekä kehityskeskusteluista. Vapaaehtoiset tilastoivat käymänsä tukikeskustelut, tapaamiset ja ryhmät MIELI-tilastointiohjelmaan.

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

Paikallinen kriisikeskus luo raamit ja vastaa omasta kriisiantamisestaan ja henkilöstöstään.

Vastuu oikeuttaa kriisikeskusta velvoittamaan, että kaikki toimijat noudattavat yhteisiä periaatteita ja sopimuksia. Kriisikeskus rekrytoi vapaaehtoiset sekä tukee ja seuraa vapaaehtoisten toimintaa. **Tarvittaessa kriisikeskuksella on velvollisuus ohjata vapaaehtoista lopettamaan, mikäli vapaaehtoinen on kuormittunut tai ei muusta syystä pysty toimimaan tehtävässä pelisääntöjen edellyttämällä tavalla.**

### **Koulutetut vapaaehtoiset voivat toimia monissa eri tehtävissä, joita ovat:**

- Kriisipuhelin
- Verkkokriisityö
- Kasvokkainen kriisitukikeskustelu
- Elämäkriisejä kokeneiden ryhmätoiminta
- Yksilötukisuhde
- Huolituoli
- Vapaaehtoisen pelastuspalvelun (VAPEPA) henkinen tuki ja ensihuolto

### **Muut vapaaehtoistyönä toteutettavat tukimuodot:**

- Tukikoirakko
- Vapaaehtoistyön työnohjaus

### **Muut vapaaehtoistoiminnan muodot:**

- Vapaaehtoistoiminta jäsenjärjestöjen hallituksessa
- Vapaaehtoistoiminta hyvinvointi-, kulttuuri- ja liikuntatoiminnassa
- Vapaaehtoistoiminta viestijöinä ja muissa käytännön tehtävissä jäsenjärjestössä

**Kriisipuhelin** tarjoaa keskusteluapua kriisissä oleville. Kriisipuhelin-keskustelun tavoitteena on helpottaa pahaa oloa sekä ehkäistä itsemurhia. Vapaaehtoinen päivystäjä auttaa yhteydenottajaa pohtimaan keinoja oman tilanteen helpottamiseksi, omien voimavarojen löytämiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. Kriisipuhelinpäivystystä tehdään kriisikeskusten tiloissa tai päivystäjän kotoa sovittuina aikoina. Kotona päivystämisessä tärkeätä on varmistaa luottamuksellisuuden säilyminen eli että päivystäjällä on käytössä tila, jossa ulkopuoliset ei voi kuulla puhelua. Kriisikeskus/yhdyshenkilö ohjeistaa päivystämisjärjestelyissä, ja sisällöllisiä ohjeita on Vastaajan oppaassa. Vapaaehtoinen tilastoi puhelut ohjeiden mukaisesti MIELI-tilastointiin.

**Vapaaehtoistyötä Tukinetissä** tehdään nimikkeellä tukihenkilö ja heidät on koulutettu verkkoauttamiseen. Tukinetissä kriisiauttamista tehdään pitkäkestoisissa Mieli-tukisuhteissa, aikuisille suunnatussa Solmussa-chatissä, reaaliaikaisissa ryhmächateissa sekä ryhmäkeskusteluissa.

Verkkokriisityössä vapaaehtoiset voivat työskennellä myös sovitusti muualla kuin kriisikeskuksen toimitiloissa, jos vapaaehtoinen sitoutuu huolehtimaan siitä, että ulkopuoliset eivät pääse lukemaan viestejä eivätkä saa käsiinsä vapaaehtoisen tunnuksia.

Kussakin kriisikeskuksessa vapaaehtoistoiminnasta vastaava yhdyshenkilö tai työntekijä seuraa vapaaehtoisten asiakasmääriä. Mieli-tukisuhteessa, suositus on enintään 5 asiakasta samanaikaisesti. Kriisikeskuksen on myös huolehdittava, että vapaaehtoisella on verkkokriisityötä tehdessään järjestetty purkukeskustelut ja mahdollisuus konsultoida Puvek-verkoston työntekijää tai oman kriisikeskuksensa kriisityöntekijää ja siirtää tarvittaessa asiakas kriisityöntekijälle.

Kasvokkainen kriisitukikeskustelu on asiakaslähtöistä keskustelua kriisikeskukseen tulleen asiakkaan kokemasta kriisistä. Tukikeskustelutapaamisia voi olla 1–5 kertaa, ja ne pidetään kriisikeskuksessa tai etäyhteydellä. Tapaamisen jälkeen on purkukeskustelu kriisityöntekijän kanssa. Lisäksi kriisitukea antavat vapaaehtoiset osallistuvat säännölliseen työnohjaukseen.

Kriisikeskus voi myös tarjota henkilökohtaista tukijaa pitempiaikaiseen tukemiseen. Tukitoiminnassa tukija tapaa tuettavaa kriisityön jatkotukena tai muun tuen tarpeen vuoksi. Tuki-suhteesta tehdään määräaikainen, yleensä puolen vuoden, sopimus yhdessä työntekijän, vapaaehtoisen ja tuettavan kanssa. Tukisuhteen päättyessä pidetään arviointikeskustelu työntekijän kanssa.

## **Vapaaehtoistyön koordinointi/johtaminen ja rakenteet**

### **Hyvän vapaaehtoistoiminnan edellytykset:**

MIELI ry:n vapaaehtoistyön periaatteet, hyvät käytännöt ja rakenteet luovat turvallisen ympäristön vapaaehtoisille. Laadukkaan toiminnan edellytyksenä on kattavat peruskoulutukset ja tarpeista nousevat jatkokoulutukset. Kriisikeskukset järjestävät vapaaehtoisilleen säännöllisen työnohjauksen, purut ja vuosittaiset kehityskeskustelut. Lisäksi vapaaehtoisuudessa jaksamisen ja viihtymisen edellytyksenä on osallisuuden tunne ja kriisikeskusten järjestämä säännöllinen virkistystoiminta.

## **Vaitiolovelvollisuus ja salassapito**

Vapaaehtoiset kriisiauttajat/tukijat allekirjoittavat vaitiolositoumuksen jo peruskoulutuksessa. Sitoumus velvoittaa myös toiminnasta luopumisen jälkeen.

Kriisiauttajat/tukijat ja yhteydenottajan/tuettavan henkilöllisyydet kuuluvat myös salassa pidettävien tietojen piiriin. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan estä asioiden ilmaisemista niille, joilla on siihen työnsä puolesta oikeus (esim. lastensuojelu). Toimintaa johtavat ja koordinoivat henkilöt seuraavat vapaaehtoistoimintaa ja sen laatua, vapaaehtoisten jaksamista, ja heillä on velvollisuus tarvittaessa puuttua asiaan.

## **Kriisiauttajien/tukijoiden purut ja työnohjaus**

Kriisikeskukset vastaavat siitä, että kriisiauttaja/tukija saa purkumahdollisuuden, joko omassa kriisikeskuksessaan tai kriisikeskusverkostossa kasvokkain, verkossa tai puhelimitse. Kriisiauttajille/tukijoille järjestetään lisäksi säännöllisesti työnohjausta. Osallistuminen siihen vähintään 4 kertaa vuodessa ja purkukeskusteluun osallistuminen kunkin päivystysvuoron jälkeen ovat edellytyksiä laadukkaalle toiminnalle.

Työnohjaajana toimii koulutettu työnohjaaja, jolla on kokemusta ja tietoa kriisiauttamisesta ja tukitoiminnasta sekä taustaorganisaatiosta. Myös kriisikeskuksen työntekijä voi toimia työnohjaajana, edellyttäen, että hän tuntee vapaaehtoistyön luonteen. MIELI ry kouluttaa vapaaehtoistyön työnohjaajia kriisikeskuksiin.

## **Vapaaehtoisten koulutukset kriisikeskuksissa**

Hyvän mielen tukijoiden ja kriisiauttajien peruskoulutus  
Kriisikeskukset kouluttavat vapaaehtoisia kriisiauttajia ja tukijoita MIELI ry:n koulutusmallin mukaisesti. Koulutus on edellytys vapaaehtoisena toimimiselle. Osallistujat saavat koko koulutuskokonaisuuden suorittamisesta todistuksen. Todistusta ei voi saada, mikäli poissaoloja koulutuksesta on yli 10 % tapaamisista (joko kasvokkain tai virtuaalisesti) tai lyhyitä poissaoloja ei ole korvattu kouluttajien kanssa sovitulla tavalla. Koulutuksen kuluessa sekä kouluttajilla että koulutukseen osallistuvilla on mahdollisuus vielä arvioida, onko vapaaehtoisena kriisiauttajana/tukijana soveltuva vapaaehtoistoiminnan muoto juuri kyseiselle henkilölle. Koulutuksen suoritettuaan vapaaehtoisella on hyvät valmiudet toimia maallikkoauttajana tulevassa tehtävässä.

Rekrytoinnissa painotetaan kriisiauttamisen ja tukitoiminnan eettisiin periaatteisiin sitoutumista, itselle sopivan toiminnan valinnanvapautta sekä kriisiauttamiseen että tukitoimintaan liittyvää taustatukea: purkukeskustelu, työnohjaus, jatko-koulutus ja virkistys.

Peruskoulutuksen kesto on 35 tuntia, joka sisältää mahdolliset ennako- ja välitehtävät sekä koulutukseen liittyvät harjoit-  
telut. Lisäksi koulutuksissa voidaan hyödyntää erilaisia harjoitteita, tehdä ryhmätöitä ja antaa pohdintatehtäviä. Koulutuksen tavoitteena on vahvistaa osallistujien toimimista vapaaehtoisena kriisiauttajana/tukijana sekä lisätä heidän mielenterveysosaamistaan.

Koulutukset voidaan toteuttaa lähiopetuksena kasvokkain, kokonaan virtuaalisesti tai ns. hybridimallin mukaisesti (osittain kasvokkain, osittain virtuaalisesti) Moodle-oppimisympäristössä hyödyntäen. Kaikki koulutukseen liittyvät materiaalit löytyvät koottuna Moodle-oppimisympäristön materiaalipankista.

Peruskoulutuksen suorittanut on oikeutettu toimimaan kriisi-keskusten kriisiauttajana/tukijana MIELI ry:n eettisiin periaat-teisiin ja arvoihin sitoutuen. Kun koulutettu kriisiauttaja/tukija vaihtaa paikkakuntaa, on uuden kriisikeskuksen velvollisuus erikseen arvioida vapaaehtoisen soveltuvuus ja perehdyttää hänet uuden paikkakunnan periaatteisiin ja erityispiirteisiin.

## **Peruskoulutus jakautuu mm. seuraaviin aihealueisiin:**

- MIELE ry:n ja sen jäsenjärjestön toiminta ja eettiset periaatteet
- Tukitoiminnan ja kriisiauttamisen erityispiirteet, psykologinen sopimus
- Tunteet, arvostava kohtaaminen, minä tukijana/ kriisiauttajana
- Kriisit, kohtaamisen sudenkuopat

### **Erikoistumisosio:**

- Kriisipuhelin
- Verkkokriisiyö
- Kasvokkainen yksilötukisuhde ja kriisitukikeskustelut
- Oma jaksaminen ja rajaaminen; purut, työnohjaus, kehityskeskustelut, virkistys

## **Huolituoli-koulutus**

Koulutus antaa valmiudet kasvokkain tapahtuvan, kerta-luonteisen kohtaamisen haasteisiin ja erityispiirteisiin. Huolituoli soveltuu erilaisiin tapahtumiin, esim. messuille, joissa kriisikeskukset esittelevät toimintaansa.

Koulutuksen pituus yhteensä noin 4–5 tuntia ja sitä järjestetään 1–2 kertaa vuodessa. Huolituoli-koulutus on tarkoitettu kokeneille vapaaehtoisille kriisiauttajille ja tukijoille, joilla on Hyvän Mielen Tukijoiden ja Kriisiauttajien peruskoulutus.



## **Vapaaehtoinen pelastuspalvelu (Vapepa) -toiminta**

MIELI ry on jäsenenä yli 50 järjestön muodostamassa SPR:n koordinoimassa Vapaaehtoisessa pelastuspalvelussa. Vapepa-verkosto kattaa koko maan. Vapepan, eri järjestöjen hälytysryhmissä vapaaehtoisia on 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 ensisijaisesti omalla toimialallaan. Vapepan toiminta käynnistyy viranomaisten hälyttämänä.

Vapepan ensihuollon ja henkisen tuen tehtävissä toimiminen monipuolistavat kriisikeskusten vapaaehtoistoimintaa. MIELI ry:n kriisiauttajien/tukijoiden peruskoulutus on hyvä perusta toimia hälytysryhmissä. Vapepa-toiminta vetää puoleensa myös nuorempia toimijoita. MIELI ry:n henkisen tuen osaamista voidaan hyödyntää Vapepa-verkostossa.

Kriisikeskusten Vapepa-toimijat ovat saaneet perehdytyksen MIELI ry:n toimintaan ja vaatimuksena on Vapepa-peruskurssi ja Henkisen tuen kurssi. MIELI ry:n tukijoiden peruskoulutus on erinomainen pohjakoulutus henkisen tuen hälytysryhmän toimintaan lähteville. Jatkokoulutuksena he voivat osallistua Vapepan järjestämille Ensihuollon peruskursseille.

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

MIELI ry järjestää tarpeen mukaan kriisikeskusten Vapepa-toimintaan mukaan haluaville Vapepan peruskurssin, henkisen tuen kurssin sekä hälytysryhmäläisten neuvottelupäiviä. MIELI ry:llä on edustaja Vapepan Keskustoimikunnassa sekä maakuntatoimikunnissa.

## **Elämän kriisejä kokeneiden ryhmätoiminta**

MIELI ry:n ryhmänohjauksen koulutuksen käyneet saavat valmiudet ohjata erilaisten elämänkriisejä (ei trauma) kokeneiden ryhmiä joko pareittain tai yhdessä työntekijän kanssa. Lisätietoja ryhmätyön linjauksissa.

Ryhmänohjaajan peruskoulutus on kahden viikonlopun mittainen, joko valtakunnallisesti tai alueellisesti järjestettynä. Koulutus on tarkoitettu kokeneille vapaaehtoisille kriisiauttajille ja tukijoille, joilla on Hyvän Mielen Tukijoiden ja Kriisiauttajien peruskoulutus.

## **Tukikoirakkokoulutus**

Tukikoirakkotoiminta on vapaaehtoistoimintaa yhdessä oman koiran kanssa. Toiminnassa kohdataan ihmisiä esim. yhteisillä koirakävelyillä, kahvitteletuhetkillä koirakahvilassa tai vierailemalla erilaisissa yhteisöissä. Lisäksi tukikoirakoilla on mahdollisuus olla mukana esittelemässä toimintaansa erilaisissa järjestötapahtumissa.

Tukikoirakko koostuu koiran ohjaajasta ja koirasta. Toimintaan mukaan tuleminen edellyttää tukikoirakkoperuskurssin suorittamista. Koulutuksen pituus on noin 20 tuntia. Tukikoirakko-toiminnassa vapaaehtoisen tärkeimmät työvälineet ovat koira ja kuuntelemisen taito. Koiran tärkein ominaisuus on sosiaalisuus ja kiinnostus ihmisiä kohtaan.

## 7 Kriisikeskukset ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja toiminta yhteistyöverkostoissa

Kriisikeskuksia rohkaistaan osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun omilla alueillaan ja yhteisenä verkostona osana MIELI ry:n työtä mielenterveyden edistämässä ja ongelmien ehkäisyssä. **Kriisiauttamisesta saamme jatkuvasti tietoa siitä, mitkä asiat aiheuttavat avun tarvetta ja pahaa oloa. Tätä tietoa voidaan käyttää hyväksi yhteiskunnallisessa keskusteluissa kunnissa, hyvinvointialueilla ja valtakunnallisesti.**

Kriisikeskusten on hyvä osallistua erilaisiin hyvinvointia ja terveyttä tukeviin verkostoihin voimavarojensa mukaan. Mielenterveyspooli-hanke kokoaa yhteen mielenterveysalan sote-järjestöt ja ammattijärjestöt. Yksi elämä -verkostossa on eri kansansairauksia (Sydänliitto, Diabetesliitto, Syöpäjärjestöt, Aivoliitto) edustavat järjestöt MIELI ry mukaan lukien.

Verkostoissa tapahtuva alueellisen yhteistyön merkitys kasvaa, kun suunniteltu sote-uudistus toteutuu ja sote-palvelut siirtyvät hyvinvointialueille. Hyvinvointialueiden suunnitteluun osallistuminen mm. alueellisten sote-muutostukihankkeiden kautta on tärkeää, jotta hyvinvointialueille saadaan toimiva yhteistyö sote-järjestöjen ja muiden HYTE-toimijoiden kanssa.

## 8 Mielenterveyttä edistävä toiminta kriisikeskuksissa

Kriisikeskusten tehtävä on kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien auttaminen ja ongelmien ehkäisy tarjoamalla varhaista tukea. Osana mielenterveyden ongelmien ehkäisyä kriisikeskukset voivat osallistua mielenterveyden edistämiseen toteuttamalla mm. Mielenterveyden ensiapukoulutuksia, tekemällä vaikuttamistyötä alueellaan tai järjestämällä alueen väestölle luentotilaisuuksia tai tapahtumia, joissa kerrotaan mielenterveyden edistämisestä ja avunsaannin mahdollisuuksista.

STEA:n myöntämällä kriisikeskusavustuksella kriisikeskus voi tehdä edistävää mielenterveystyötä siinä määrin kuin se on kriisikeskuksen toiminnan näkökulmasta relevanttia. Kriisikeskusrahoitus on tarkoitettu kriisikeskusten perustehtävään eli kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien auttamiseen.

## 9 Muu kuin järjestö- lähtöinen toiminta kriisikeskuksessa eli myytävä toiminta kriisikeskusta yllä- pitävässä jäsen- järjestössä

MIELI ry:n kriisikeskuksia ylläpitävät jäsenjärjestöt voivat harjoittaa myös myytävää palvelutoimintaa eli myydä palveluja markkinoilla. Myytävä palvelu voi olla esimerkiksi lakisääteisesti terveydenhuollon järjestämistä vastuulle kuuluvan psykososiaalisen tuen myymistä kunnille.

Järjestölähtöinen kriisikeskustoiminta rahoitetaan pääosin STEA:n jakamalla valtion avustuksilla ja muilla julkisilla tai yksityisillä avustuksilla ja lahjoituksilla. Myytävät palvelut, niiden tuotot ja kulut on pidettävä selkeästi erillisinä järjestölähtöisen, yleishyödyllisen kriisikeskustoiminnan rahoituksesta. Työaikakirjanpidolla on huolehdittava, että tehty työ kohdistuu oikein ja on varmistettava, että julkisia varoja ei käytetä myytävän toiminnan tuottamiseen. Kirjanpidossa myytävä toiminta on pidettävä erillään järjestölähtöisestä toiminnasta. **Valtakunnallisen koordinaation yleishyödylliselle kriisikeskustoiminnalle tarjoamia työvälineitä ei voida käyttää maksullisen toiminnan tarpeisiin.**

# 10 Kriisiauttamisen valtakunnallinen koordinaatio ja tuki kriisikeskuksille

## **Koordinaation tavoitteena on**

- Varmistaa, että kriisiapua on saatavissa luvattuina aikoina ja että apu on laadukasta ja toteutuu yhteisten linjausten mukaisesti
- Tukea kriisiauttamisen toteuttamista MIELI ry:n kriisikeskusverkostossa ja jäsenjärjestöissä
- Tukea vapaaehtoistoimintaa ja lisätä kriisiauttamisen tunnettua
- Koota tiedot koko kriisiauttamisen ja kriisikeskustoiminnan kokonaisuudesta vuosittain

MIELI ry tukee kriisiauttamista toteuttavia kriisikeskuksia ja jäsenjärjestöjä. Kriisiauttamisen liittyviin kysymyksiin vastataan osoitteessa koordinaatio(at)mieli.fi, ja siitä vastaa MIELI ry:n Kriisiauttamistoiminnot. Kansalaistoiminnot koordinoi vapaaehtoistoiminnan ja yhdistystoiminnan tukemista paikallisissa jäsenjärjestöissä.

Koordinaation kautta kootaan tietoa kriisiauttamisen eri muodoista toiminnan kehittämisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen tarpeisiin.

Valtakunnallinen koordinaatio sisältää MIELI-tilastointi-ohjelman, tulosmittarin ja se tarjoaa kriisikeskuksille ja paikallisille jäsenjärjestöille käyttöön Webropol- ja Webex-ohjelmat. Koordinaatio vastaa kriisipuhelimen tekniikan ylläpidosta.

## **Kriisiauttamisen linjausten toteutumisen seuranta ja arviointi**

Kriisiauttamisen linjausten toteutumista tuetaan eri kriisiauttamisen muodoissa mm. vastaajan oppaiden ja koulutusten kautta. Linjausten toteutumista seurataan ja arvioidaan kriisikeskusjohtajien kokouksissa ja saatujen palautteiden kautta.

### **Tuki**

#### **Viestinnällinen tuki**

- mahdollisuus ottaa edullisesti käyttöön MIELI-kotisivu-pohja
- Intranet: jäsenjärjestöjen toimijoille eli kriisipuhelinpäivystäjille, verkkovastaajille ja tukihenkilövastaaville sekä ryhmätoimintaa toteuttaville omat tiimityötilat intranetissä. Siellä on materiaaleja ja ohjeita eri kriisiauttamisen ja vapaaehtoistoiminnan muotoihin. Lisäksi intranetissä on mahdollista välittää viestejä kriisipuhelinpäivystäjille ajankohtaisista päivystykseen liittyvistä seikoista.

## Tuki kriisikeskuksille

- uusien kriisikeskusjohtajien perehdytykset
- kriisikeskusjohtajien työkokoukset noin 2 kertaa vuodessa ja etäkokoukset työkokousten välisinä aikoina
- Webropol- ja Webex-ohjelmat, kriisikeskusten tulostilastointi sekä MIELI-tilastointiohjelma maksutta käyttöön kaikille kriisikeskuksille
- valtakunnalliset yhteenvedot ja koosteet kriisivastaanottojen tilastoista ja tuloksellisuusmittausten tuloksista kerran vuodessa
- ohjausta ja neuvontaa toiminnan organisointiin ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin sekä tilastointiin ja tuloksellisuusmittarin käyttöön
- Koulutusta /neuvottelupäiviä kriisikeskustoimijoille resurssien mukaan

## Tuki ryhmätoimintaan

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



## Tuki kriisipuhelintoimintaan

- tekniset alustat: vastaussarja, MIELI-tilastointi ja asiakaspalautejärjestelmä
- vastaussarjan tunnusten hallinnointi
- häiriötilanteiden selvittely ja hoito
- Kriisipuhelin-materiaalit: Vastaajan opas päivystäjien toiminnan tukemiseen ja siihen liittyvä diasarja uusien päivystäjien koulutukseen, materiaalipankki ja keskustelualusta päivystäjille intranetissä
- tuki Kriisipuhelimesta annettavissa haastatteluissa
- valtakunnallisten tilastojen kokoaminen
- perehdytyskoulutus uusille Kriisipuhelimen päivystyspaikkakunnaksi tulevalle kriisikeskuksille
- neuvonta ja ohjaus Kriisipuhelin-toiminnan sisällöllisissä ja asiakastyöhön liittyvissä asioissa

## Tuki verkkokriisiauttamiseen

- tekniset toiminta-alustat, tilastointi- ja palautejärjestelmä
- häiriötilanteiden selvittely ja hoito perehdytyskoulutus uusille verkkoauttamista aloittaville kriisikeskuksille
- materiaali vapaaehtoisten koulutukseen sekä materiaalipankki vastaajille intrassa ja Moodlessa, neuvonta ja ohjaus verkossa, sähköpostilla ja puhelimitse

## Tuki vapaaehtoistoimintaan ja yhdistystoimintaan

- räätälöityjä koulutus- ja kehittämisspäiviä hallitus- ja vapaaehtoistoimijoille
- ohjausta vapaaehtoistoiminnan monipuolistamiseen mm. kulttuuri- ja liikuntatoimintaan
- tukea digitaalisessa ja markkinointiviestinnässä, vapaaehtoistoiminnan johtamiskoulutusta, joka on tarkoitettu kriisikeskusten vapaaehtoistyöstä vastaa-ville työntekijöille ja koordinaattoreille
- alueellisia tapaamisia verkko- ja puhelintyötä tekeville, kuten valtakunnalliset puhelin- ja verkkokriisityön päivät joka toinen vuosi
- raha-avustuksia valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimiville paikallisille jäsenjärjestöille, tilastokoonnit vuosittain vapaaehtoistojoiden määrästä eri toimintamuodoissa
- vapaaehtoistyön työhönohjaajakoulutusta työhönohjausta vapaaehtoisten tuki- ja työhönohjaajina toimiville

## Sitoutumiset

### 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
- 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 etänä tai kotikäynti tai käyntiä vastaava puhelinkeskustelu, joka kestää vähintään 20 minuuttia. Ajanvaraus- ja vastaavat asiointipuhelut eivät ole kriisivastaanoton tapaamiseen rinnastettavia eikä niitä myöskään tilastoida asiakastapaamiseksi.
- Ryhmään hakevien haastattelut tilastoidaan asiakastapaamisiksi

## Kriisipuhelinauttamisessa sitoudutaan

- noudattamaan kriisipuhelintoiminnan periaatteita, jotka koostuvat Vastaajan oppaasta, eettisistä periaatteista sekä rajausohjeista
- seuraamaan ajankohtaisia ohjeita päivystäjien intrasta, johon jokaisella päivystyspisteellä on omat tunnuksensa. Päivystysvuoro alkaa intrassa käymisellä, ja Kriisipuhelimen yhdyshenkilö käy intrassa vähintään viikoittain
- sopimaan päivystysvuoroista valtakunnallisen koordinaation kanssa ja sitoutumaan niihin, jotta palvelu pystytään pitämään auki silloin, kun asiakkaille on luvattu
- sopimaan päivystysaikoihin tarvittavista muutoksista hyvissä ajoin valtakunnallisen koordinaation kanssa
- kertomaan soittajille mahdollisuudesta antaa palautetta nettilomakkeen kautta
- tilastoimaan kaikki käydyt puhelut tilastointijärjestelmään ohjeiden mukaisesti ja heti puhelun jälkeen

## Verkkoauttamisessa sitoudutaan

- noudattamaan verkkoauttamisen periaatteita vastaamisessa. Ne löytyvät koulutusmateriaaleista ja eettisistä periaatteista sekä rajausohjeista
- intrasta, johon kaikki päivystäjät saavat tunnuksen). huolehtii Mieli-tukisuhteessa vastaamisesta asiakkaalle luvatussa ajassa eli 5 vuorokauden kuluessa ja /tarvittaessa asiakkaan siirtämisestä toiselle vastaajalle
- 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 koordinaation kanssa
- tilastoimaan kaikki viestit MIELI-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 seurantatapaamisessa sekä ohjaajilta ryhmän päätyttyä
- rekisteröidyissä ryhmämuodoissa (esim. LOT ja Toivon polulla -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 tulostittarilla

## Vapaaehtoistoiminnassa sitoudutaan

- noudattamaan Mielenterveysseuran vapaaehtois-toiminnan periaatteita peruskoulutuksessa ja purkujen,
- järjestämään työnohjukset ja jatkokoulutuksia ja kokoamaan vuosittain palautetta vapaaehtoisilta toiminnasta
- kokoamaan vuosittain tilastotiedot vapaaehtoisten toiminnasta kriisiauttamisessa ja muissa vapaaehtois-työn muodoissa

## **Liite 1 – Itsemurhien ehkäisykeskus**

Itsemurhien ehkäisykeskus tarjoaa keskusteluapua riskiryhmiin kuuluville, kuten aikaisemmin itsemurhaa yrittäneille, vakavasti itsetuhoisille ja itsemurhan tehneiden läheisille. Keskusteluavun tavoitteena on ehkäistä uusia itsemurhayrityksiä sekä vähentää itsemurha-alttiutta. Itsemurhaa yrittäneille tarjotaan LINITY-interventiota, vakavasti itsetuhoisille ja itsemurhan tehneiden läheisille yksilöllistä keskusteluapua sekä läheisille ohjattua vertaisryhmätoimintaa.

Itsemurhien ehkäisykeskuksen asiakasvastaanotto toimii Helsingissä ja Kuopiossa matalan kynnyksen periaatteella ja niissä voi asioida halutessaan nimettömänä.

### **Linity-interventio**

Linity-asiakasvastaanotolla itsemurhaa yrittänyttä asiakasta tavataan mahdollisimman pian itsemurhayrityksen jälkeen. Interventio on tarkoitettu lähtökohtaisesti kaikille itsemurhaa yrittäneille (edellytyksenä suomi äidinkielenä narratiivisen lähestymistavan vuoksi) poissulkukriteerinä on vakava päihdeongelma tai psykoosisairaus. Lähetettä ei tarvita. Tapaamisia on 3–4 ja ne sisältävät narratiivisen haastattelun, turvasuunnitelman sekä kahden vuoden kirjeseurannan. Linity-interventiota tarjoavat menetelmän käyttöön koulutetut kriisityöntekijät. Asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti sosiaali- ja terveydenhuollosta ja kolmannen sektorin toimijoilta mutta asiakkaat löytävät palvelun myös mm. internetistä tai läheisiltä.

Kriisi- ja keskusteluapua tarjotaan itsemurhan tehneiden tai itsemurhaa yrittäneiden läheisille. Keskusteluapua voidaan tarjota asiakasvastaanotolla tai etäyhteydellä videoyhteydellä tai puhelimitse.

### **Vertaistukiryhmät itsemurhan kautta läheisensä menettäneille**

Vertaistukiryhmässä itsemurhan kautta läheisensä menettäneet saavat toisiltaan vertaistukea ammattilaisten ohjauksessa keskusteluissa. Ryhmiä ohjaa kaksi kriisi- ja mielen-terveystyön ammattilaista ja he vastaavat työparina ryhmän toimivuudesta, sisällöistä sekä työskentelyn edistymisestä.

Ryhmiä järjestetään intensiiviryhminä eri puolilla Suomea tai viikoittain kokoontuvina ryhminä. Ryhmiä voidaan järjestää myös etänä nettialustaa (esim. Webex) hyödyntäen. Vertaistukiryhmiä on tarjolla itsemurhan tehneen läheisille, vanhemmille, koko perheelle sekä itsemurhaa yrittäneiden nuorten vanhemmille. Ohjaajat haastattelevat ryhmään hakijat ja ryhmiin on jatkuva haku.

### **Koulutus**

Itsemurhien ehkäisykeskus kouluttaa itsemurhien ehkäisyssä, itsemurhavaarassa olevan tunnistamisessa ja – puheeksi-otossa sekä turvasuunnitelman tekemisessä. Itsemurhien ehkäisykeskus toteuttaa myös Linity-menetelmäkoulutuksia. Koulutuksen kesto on 2 koulutuspäivää + 5 työnohjauspäivää noin puolen vuoden aikana. Koulutuksia voi tiedustella suoraan Itsemurhien ehkäisykeskuksesta.



## **Liite 2 – 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 luottamuksellisuuudelle, nimettömyydelle ja yhteydenottajan kunnioittamiselle. Toiminnan tavoite on, että yhteydenottaja kokee tulleen 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 pysyvästä jäsentahosta.

## **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 tarkoituksiperiä. 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 anonyymisti 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, työnohjausta, jatkokoulutusta ja kehityskeskusteluja. Päivystäjä on keskustelussa yhteydenottajaa 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. Hyväksytyt 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](http://puheet.net).

## Liite 3 – Tulos- ja palaute mittarit

### Kriisivastaanoton arviointikysely

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Kriisikeskusverkosto  
Kriisivastaanoton arviointikysely

*1. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen.*

Kuinka toiveikas olit tulevaisuutesi suhteen?

1=en lainkaan toiveikas, 10=erittäin toiveikas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*1. b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Kuinka toiveikas olet tulevaisuutesi suhteen?*

1=en lainkaan toiveikas, 10=erittäin toiveikas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*1. c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?*

1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä

kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on

seurausta pelkästään kriisiavusta.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*2. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen.*

*Kuinka paljon sinulla oli elämäsi haittaavia ongelmia?*

1=ei lainkaan, 10=erittäin paljon

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**2. b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Kuinka paljon sinulla on elämäsi haittaavia ongelmia?**

1=ei lainkaan, 10=erittäin paljon

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**2. c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?**

1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**3. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen.**

**Miten helppoa sinun oli suoriutua päivittäisistä tehtävistäsi?**

1=erittäin helppoa, 10=erittäin vaikeaa

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**3. b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä.**

**Miten helppoa sinun on suoriutua päivittäisistä tehtävistäsi?**

1=erittäin helppoa, 10=erittäin vaikeaa

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**3. c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?**

1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. a) *Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen.*

*Onko sinulla ollut itsetuhoisia ajatuksia?*

1=ei lainkaan, 10=erittäin paljon

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. b) *Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Onko sinulla itsetuhoisia ajatuksia?*

1=ei lainkaan, 10=erittäin paljon

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. c) *Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?*

1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. *Pyydämme sinua vielä vastaamaan muutamaan taustatietokysymykseen*

*Onko sukupuolesi*

Nainen

Mies

Muu

En halua kertoa

*Mihin ikäryhmään kuulut*

0-6

7-17

18-29

30-62

63-79

80 tai yli

*Mikä on työtilanteesi tällä hetkellä?*

- Palkansaaja
  - Työtön
  - Yrittäjä
  - Eläkeläinen
  - Koululainen
  - Opiskelija
  - Äitiyslomalla tai hoitovapaalla
  - Muu, mikä?
- 

*Mikä on perhetilanteesi tällä hetkellä?*

- Yksin
- Parisuhteessa ilman lapsia
- Parisuhteessa, jossa lapsia
- Yksinhuoltajana
- Muu perhetilanne, mikä?

*Oletko maahanmuuttaja?*

- Kyllä
- Ei

*Kanssani työskenteli:*

---

**Olet ollut osallisena MIELI ry:n toiminnassa tai palveluissa:**

*Miten se on vaikuttanut omaan hyvinvointiisi?*

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Hyvinvointini on heikentynyt erittäin paljon
2. Hyvinvointini on heikentynyt
3. Ei ole vaikuttanut hyvinvointiini
4. Hyvinvointini on vahvistunut
5. Hyvinvointini on vahvistunut erittäin paljon

*Miten se on muuttanut suhtautumistasi mielenterveyden merkitykseen?*

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Koen sen paljon vähemmän merkityksellisenä
2. Koen sen vähemmän merkityksellisenä
3. Suhtautumiseni ei ole muuttunut
4. Koen sen jonkin verran merkityksellisempänä
5. Koen sen paljon merkityksellisempänä

*Miten se on vaikuttanut mielenterveysosaamiseesi?*

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Luotan osaamiseeni paljon vähemmän
2. Luotan osaamiseeni vähemmän
3. Luottamukseni osaamiseeni ei ole muuttunut
4. Luotan osaamiseeni enemmän
5. Luotan osaamiseeni paljon enemmän

## Kriisikeskusten palautemittari yhden kerran tapaamisille

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Kriisikeskusverkosto  
Kriisikeskusten palautemittari yhden kerran tapaamisille

Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (\*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

*1. Olet ollut osallisena MIELI ry:n palvelussa. Miten se on vaikuttanut omaan hyvinvointiisi?\**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5
Hyvin- vointini on heikentynyt erittäin paljon	Hyvin- vointini on heikentynyt	Ei ole vaikuttanut hyvin- vointiini	Hyvin- vointini on vahvistunut	Hyvin- vointini on vahvistunut erittäin paljon

*2. Minulla oli vain yksi tapaaminen kriisikeskuksessa, koska\**

- Sain tarvitsemani avun
- Kriisikeskus ei ole oikea paikka minun asiassani  
- minut ohjattiin eteenpäin
- En kokenut tapaamista hyödyllisenä
- Olin tyytymätön palveluun
- Unohdin tulla sovitulle ajalle

## Liite 4 – Palautekyselyt

### Palautelomake ryhmiin osallistujille

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Kriisikeskusverkosto  
Palautelomake ryhmiin osallistujille



Suostun siihen, että antamaani palautetta voidaan käyttää jatkossa tutkimustarkoituksiin.

Ryhmän nimi

---

Ryhmän ajankohta

---

Ohjaajat

---

---

---

## 1. Tiedon saaminen ryhmästä

*1.1 Mistä sait alun perin tiedon ryhmästä ja/tai sen toiminnasta?*

Jos sait tiedon internetin kautta, niin mistä sieltä?

---

---

---

---

---

---

---

*1.2 Mikä sai sinut hakeutumaan tähän ryhmään?*

---

---

---

---

---

---

---

## **2. Ryhmän sisältö ja toimivuus**

### *2.1 Ota kantaa seuraaviin ryhmän sisältöä ja toimivuutta koskeviin väittämiin asteikolla 1-5.*

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- a. Ryhmässä käsiteltiin minulle oleellisia teemoja ja aiheita.

1   2   3   4   5

- b. Osallistujilla oli mahdollisuus vaikuttaa ryhmässä käsiteltyihin teemoihin ja sisältöihin.

1   2   3   4   5

### *2.2 Kommentteja/kehittämisehdotuksia ryhmän sisältöön ja menetelmiin liittyen*

---

---

---

---

---

---

---

---



**2.3. Ota kantaa seuraaviin ryhmän kokonaisuutta ja tunnelmaa koskeviin väitteisiin.**

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.  
Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- a. Ryhmään muodostui hyvä yhteishenki.  
1 2 3 4 5
- b. Ryhmän toiminta tuntui hyvin harvoin sekavalta.  
1 2 3 4 5
- c. Uskon, että ryhmän tarkoitus oli kaikille selvä.  
1 2 3 4 5
- d. Ryhmässä oli turvallinen ilmapiiri.  
1 2 3 4 5
- e. Ryhmäläiset eivät jääneet toisilleen vieraksi.  
1 2 3 4 5
- f. Ryhmä antoi tukea kaikille jäsenilleen.  
1 2 3 4 5
- g. Arvelen, että kukaan osallistujista ei ollut pettynyt ryhmään.  
1 2 3 4 5
- h. Ryhmässä oli hyvin harvoin kireä tunnelma.  
1 2 3 4 5
- i. Yhteistyö ryhmässä sujui erinomaisesti.  
1 2 3 4 5
- j. Arvelen, että ryhmään osallistuminen tuntui kaikista olevan mielekästä.  
1 2 3 4 5

### 3. Ohjaajien toiminta

#### 3.1 Ota kantaa ohjaajien toimintaa koskeviin väittämiin asteikolla 1-5.

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.  
Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

a. Ohjaajilla oli riittävästi osaamista ryhmän sisältöihin ja toteutukseen liittyen.

1 2 3 4 5

b. Koin tulleeni kuulluksi ohjaajien taholta.

1 2 3 4 5

c. Ohjaajaparin keskinäinen yhteistyö oli toimivaa.

1 2 3 4 5

d. Vuorovaikutus ohjaajien ja ryhmäläisten välillä oli toimivaa.

1 2 3 4 5

#### 3.2 Kommentteja/kehittämisehdotuksia ohjaajien toimintaan liittyen

---

---

---

---

---

---

---

#### 4. Koetut vaikutukset

##### 4.1 Kuinka toiveikas olit/olet tulevaisuutesi suhteen

Asteikko: 1=En lainkaan, 5=Erittäin toiveikas.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a) juuri ennen ryhmän alkamista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) nyt ryhmän päätyttyä?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

##### 4.2 Miten helppoa sinun oli/on suoriutua päivittäisistä tehtävistäsi

Asteikko: 1=En lainkaan, 5=Erittäin helppoa.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a. juuri ennen ryhmän alkamista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. nyt ryhmän päätyttyä?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

##### 4.3 Onko sinulla ollut itsetuhoisia ajatuksia

Asteikko: 1=Ei lainkaan, 5=Erittäin paljon.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto

- |                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a. juuri ennen ryhmän alkamista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. nyt ryhmän päätyttyä?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

##### 4.4 Ryhmään osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti.

Arvioi asteikolla 1–5

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a. Jaksaminen ja henkinen hyvinvointisi on lisääntynyt.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Sosiaalisessa toiminnassasi on tapahtunut myönteisiä muutoksia, esim. parantuneita tai uusia ihmissuhteita, kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen lisääntymistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Olen saanut uusia välineitä/menetelmiä/ajatusmalleja arkeeni.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |





*5.3 Miten arvioit omaa osallistumistasi ryhmään? Kerro myös kuinka monta kertaa jouduit olemaan pois tapaamisista.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*5.4 Mitä muuta palautetta haluat antaa?*

---

---

---

---

---

---

---

**6.1 Olet ollut osallisena MIELI ry:n toiminnassa tai palveluissa. Miten se on vaikuttanut omaan hyvinvointiisi?**

Valitse sopiva vastaus.

- Hyvinvointini on heikentynyt erittäin paljon
- Hyvinvointini on heikentynyt
- Ei ole vaikuttanut hyvinvointiini
- Hyvinvointini on vahvistunut
- Hyvinvointini on vahvistunut erittäin paljon

**6.2 Miten se on muuttanut suhtautumistasi mielenterveyden merkitykseen?**

- Koen sen paljon vähemmän merkityksellisenä
- Koen sen vähemmän merkityksellisenä
- Suhtautumiseni ei ole muuttunut
- Koen sen jonkin verran merkityksellisempänä
- Koen sen paljon merkityksellisempänä

**6.3 Miten se on vaikuttanut mielenterveysosaamiseesi?**

- Luotan osaamiseeni paljon vähemmän
- Luotan osaamiseeni vähemmän
- Luottamukseni osaamiseeni ei ole muuttunut
- Luotan osaamiseeni enemmän
- Luotan osaamiseeni paljon enemmän

## Seurantapalaute ryhmiin osallistujille

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Kriisikeskusverkosto  
Seurantapalaute ryhmiin osallistuneille

*Täytetään 1–3 kuukautta ryhmän päättymisen jälkeen  
jatkotapaamisella.*



Suostun siihen, että antamaani palautetta voidaan  
käyttää jatkossa tutkimustarkoituksiin.

Ryhmän nimi

---

Ryhmän ajankohta

---

Ohjaajat

---

---

---



## 1. Ryhmän sisältö ja toimivuus

*1.1 Ota kantaa seuraaviin ryhmän sisältöä ja toimivuutta koskeviin väittämiin asteikolla 1-5.*

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- a. Ryhmässä käsiteltiin minulle oleellisia teemoja ja aiheita.

1   2   3   4   5

- b. Osallistujilla oli mahdollisuus vaikuttaa ryhmässä käsiteltyihin teemoihin ja sisältöihin.

1   2   3   4   5

*1.2 Kommentteja/kehittämisehdotuksia ryhmän sisältöön ja menetelmiin liittyen*

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. Ohjaajien toiminta

### 2.1 Ota kantaa ohjaajien toimintaa koskeviin väittämiin asteikolla 1-5.

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.  
Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

a. Ohjaajilla oli riittävästi osaamista ryhmän sisältöihin ja toteutukseen liittyen.

1 2 3 4 5

b. Koin tulleen kuulluksi ohjaajien taholta.

1 2 3 4 5

c. Ohjaajaparin keskinäinen yhteistyö oli toimivaa.

1 2 3 4 5

d. Vuorovaikutus ohjaajien ja ryhmäläisten välillä oli toimivaa.

1 2 3 4 5

### 2.2 Kommentteja/kehittämisehdotuksia ohjaajien toimintaan liittyen

---

---

---

---

---

---

---

### 3. Koetut vaikutukset

#### 3.1 Kuinka toiveikas olit/olet tulevaisuutesi suhteen

Asteikko: 1=En lainkaan, 5=Erittäin toiveikas.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a) juuri ennen ryhmän alkamista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) nyt ryhmän päätyttyä?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### 3.2 Miten helppoa sinun oli/on suoriutua päivittäisistä tehtävistäsi

Asteikko: 1=En lainkaan, 5=Erittäin helppoa.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a. juuri ennen ryhmän alkamista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. nyt ryhmän päätyttyä?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### 3.3 Onko sinulla ollut itsetuhoisia ajatuksia

Asteikko: 1=Ei lainkaan, 5=Erittäin paljon.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto

- |                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| a. juuri ennen ryhmän alkamista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. nyt ryhmän päätyttyä?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### 3.4 Ryhmään osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti.

Arvioi asteikolla 1–5

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a. Jaksaminen ja henkinen hyvinvointisi on lisääntynyt.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Sosiaalisessa toiminnassasi on tapahtunut myönteisiä muutoksia, esim. parantuneita tai uusia ihmissuhteita, kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen lisääntymistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Olen saanut uusia välineitä/menetelmiä/ajatusmalleja arkeeni.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |





*4.3 Miten arvioit omaa osallistumistasi ryhmään? Kerro myös kuinka monta kertaa jouduit olemaan pois tapaamisista.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*4.4 Mitä muuta palautetta haluat antaa?*

---

---

---

---

---

---

---

**5.1 Olet ollut osallisena MIELI ry:n toiminnassa tai palveluissa. Miten se on vaikuttanut omaan hyvinvointiisi?**

Valitse sopiva vastaus.

- Hyvinvointini on heikentynyt erittäin paljon
- Hyvinvointini on heikentynyt
- Ei ole vaikuttanut hyvinvointiini
- Hyvinvointini on vahvistunut
- Hyvinvointini on vahvistunut erittäin paljon

**5.2 Miten se on muuttanut suhtautumistasi mielenterveyden merkitykseen?**

- Koen sen paljon vähemmän merkityksellisenä
- Koen sen vähemmän merkityksellisenä
- Suhtautumiseni ei ole muuttunut
- Koen sen jonkin verran merkityksellisempänä
- Koen sen paljon merkityksellisempänä

**5.3 Miten se on vaikuttanut mielenterveysosaamiseesi?**

- Luotan osaamiseeni paljon vähemmän
- Luotan osaamiseeni vähemmän
- Luottamukseni osaamiseeni ei ole muuttunut
- Luotan osaamiseeni enemmän
- Luotan osaamiseeni paljon enemmän

## **Etätyöskentely**

*Miten koit tapaamiset puhelimitse/videovälitteisesti?*

Valitse sopiva vaihtoehto.

- Hyvin hankalana
- Melko hankala
- En hankalana enkä helppona
- Melko helppona
- Hyvin helppona

*Mikä toimi mielestäsi erityisen hyvin tai erityisen huonosti puhelin/videovälitteisissä tapaamisissa?*

---

---

---

---

---

*Haluaisitko ensisijaisesti tavata?*

Valitse sopiva vaihtoehto.

- Kasvotusten kriisikeskuksessa
- Puhelimen välityksellä
- Videovälitteisesti
- Tapaamismuodolla ei ole väliä



*Haluaisitko sanoa vielä jotain muuta etäyhteydellä  
tapahtuneesta työskentelystä?*

---

---

---

---

---

---

---

---

Kiitos palautteestasi!

## **Itsearviointilomake ryhmän ohjaajille**

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Kriisikeskusverkosto  
Itsearviointilomake ryhmän ohjaajille

*Ohjaajapari täyttää tämän lomakkeen yhdessä  
mahdollisimman pian ryhmän päätyttyä.*

Ryhmän nimi

---

Ryhmän jakso ja ajankohta

---

Ohjaajat

---

---

---

## 1. Ohjaajien työskentely

Asteikko: 1=Toteutui erittäin huonosti, 5=Toteutui erittäin hyvin.  
Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

### 1.1. Työparityöskentely oli toimivaa.

1 2 3 4 5

### 1.2. Vuorovaikutus ohjaajien ja ryhmäläisten välillä oli toimivaa.

1 2 3 4 5

### 1.3 Ohjaajien työskentelyä koskevia havaintoja ja huomioita

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## **Liite 5 – Hallitusopas 2021**

Alkaa seuraavalta sivulta.



**MIELI Suomen Mielenterveys ry.**

**Johda paikallista jäsenjärjestöä –  
opas hallituksen jäsenille 2021**

**Kansalaistoiminnot**

## **1. HALLITUKSEN JÄSENELLE**

Onneksi olkoon! Yhdistyksen jäsenet ovat valinneet sinut hallitukseen toteuttamaan yhdistyksen kokouksessa päättämäänsä asioita. Olet saanut keskeisen paikan ja mahdollisuuden viedä jäsenjärjestöä eteenpäin.

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n (MIELI ry:n) toiminnassa on mukana yli viisikymmentä paikallista jäsenjärjestöä, jotka ovat aktiivisia kansalaisjärjestöjä mielenterveyttä edistävän ja ennalta ehkäisevän mielenterveystyön alalla.

Jäsenjärjestöissä hallituksen toimivalta perustuu yhdistyksen kokouksen päätöksiin. Tärkeitä ohjenuoria hallituksen toiminnalle ovat toimintasuunnitelma ja budjetti. Hallituksella on tämän lisäksi velvollisuus hoitaa jäsenistön puolesta yhdistyksen juoksevia asioita, ohjata käytännön toimintaa ja edustaa yhdistystä ulospäin. (Välke & Miettinen, 2013)

Hallitus ja hallituksen jäsenet ovat keskeisessä asemassa yhdistyksen toiminnan kannalta. Hallituksen jäsenyys on parhaimmillaan erittäin palkitsevaa. Hallituksessa saa oivan näköalapaikan yhdistyksen toimintaan sekä pääsee ideoimaan, ohjaamaan ja toteuttamaan yhteisesti sovittuja asioita.

Hallituksen jäsenet huolehtivat siitä, että paikallinen jäsenjärjestö noudattaa MIELI ry:n jäsenenä liittokokouksen hyväksymiä pelisääntöjä. (Liite 1)

Opas on päivitetty vuonna 2021 hyödyntäen Heikki Kupiaisen aikaisemmin toimittamaa opasta.

# SISÄLLYS

1. HALLITUKSEN JÄSENELLE .....	2
2. OPPAAN TARKOITUS .....	4
3. HALLITUSTYÖSKENTELEY .....	4
3.1. Hallituksen jäsenenä.....	4
3.2. Työnjako hallituksessa.....	4
3.3. Hallituksen luottamushenkilöt .....	5
3.4. Toiminnan suunnittelu .....	5
3.5. Yhdistys työnantajana.....	6
3.6. Hallitus maineen ja imagon rakentajana.....	7
4. VAPAAEHTOISTOIMINTA JA SEN JOHTAMINEN .....	7
4.1. Hyvän Mielen Vapaaehtoistehtävät – jokaiselle sopiva tehtävä .....	7
Vapaaehtoistoiminnan vetovoimaisuus .....	8
4.2. Vapaaehtoistyön ja -toiminnan johtaminen.....	9
Psykologinen sopimus vapaaehtoistyössä.....	10
Vapaaehtoistyön erityispiirteet johtamisen reunaehtoina .....	10
Turvalliset työskentelyolosuhteet .....	12
Vapaaehtoistyöhön liittyvää lainsäädäntöä .....	12
4.3. Osaaminen, kouluttautuminen, jaksaminen ja vaikuttamismahdollisuudet .....	13
Maallikkoauttajuuden vaaliminen.....	13
Valintahaastattelu .....	13
Hyvän Mielen Tukijan ja Kriisiauttajan peruskoulutus.....	14
Tehtävien moninaisuus ja mahdollisuus vaihtaa tehtävää.....	14
Lisä- ja jatkokoulutukset vapaaehtoistyöntekijöille .....	14
Vapaaehtoistyön työnohjaus.....	14
Tukityön toimikunta/vapaaehtoistoimikunta .....	15
Selkeät sopimukset ja toimintaa tukevat rakenteet .....	15
4.4. Vapaaehtoisten palkitseminen .....	15
Palkka, palkkio ja kulukorvaus.....	15
Palkitsemisperusteet.....	15
Vaikuttamismahdollisuuden kokemus .....	15
Sujuva ja tasavertainen yhteistyö ammattilasten kanssa .....	16
Vapaaehtoistyön työnohjaus ja koulutukset.....	16
Virkistys.....	16
5. TOIMINNAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN .....	16
5.1. Motti-organisaation kuvausmalli .....	16
5.2. Arvokeskustelu .....	18
Lähteet.....	19
Liitteet .....	19



## 2. OPPAAN TARKOITUS

Oppaan tarkoituksena on antaa tietoa ja jakaa vinkkejä paikallisen jäsenjärjestön (ennen nimimuutosta käytettiin nimitystä paikallinen mielenterveysseura) hyvään hallintoon ja johtamiseen. Tarkoituksena on auttaa löytämään hyvän toiminnan polut sekä tarjota tukea hallitustyöhön. Oppaan näkökulmana on sekä yhdistyksen että vapaaehtoistyön ohjaaminen. Opas on tehty arkiseen aherrukseen hallituksen jäsenten työkaluksi.

Hyvän yhdistystoiminnan turvaavat selkeät tavoitteet, rakenteet ja toimintamallit. Riittävä osaaminen, kantava kulttuuri, toimivat sisäiset suhteet ja johtajuus, halu kehittämiseen sekä hyvät suhteet ympäristöön tarjoavat kattavat tarkastelukulmat paikallisen jäsenjärjestön toimintaan ja hallitustyöskentelyyn.

Käytä tätä opasta hallitustyöskentelysi tukena. Peilaa omaa ja yhdistyksesi toimintaa oppaan herättämiin ajatuksiin. Jokainen jäsenjärjestö ja hallitus ovat oman näköisään, paikallinen toimintatapa ja kulttuuri saavat näkyä. Opas kertoo hyvän toiminnan reunaehdoista sekä antaa vinkkejä työskentelyn kehittämiseen ja hallitustyön järkevöittämiseen. Oppaan ovat päivittäneet MIELI ry:n Kansalaistoiminnan osaston työntekijät hyödyntäen alkupeleistä Heikki Kupiaisen toimittamaa opasta.

## 3. HALLITUSTYÖSKENTELY

### 3.1. Hallituksen jäsenenä

Hallitusjäsenyys tarkoittaa vastuullista työskentelyä koko yhdistyksen hyväksi. Hallituksen jäsenyys on luottamus-toimi. Hallitustyöskentely on toisaalta hyvällä tapaa haastavaa ja toisaalta erinomainen foorumi päästä tekemään innostavassa porukassa merkityksellistä työtä oman alueen hyväksi. Päätöksen tekoon sävyjä tuovat erilaiset näkökulmat ja mielenkiintoiset keskustelut. Jotta hallitus voi tehdä perusteltuja päätöksiä vaatii se kuitenkin hyvää perehtymistä päätettäviin asioihin ja kokousmateriaaleihin. Myös erilaisten näkemysten käsittelyyn on hyvä suhtautua rakentavasti. Luottamustehtävässä oppii uutta, saa mahdollisuuden vaikuttaa ja hyödyntää osaamistaan.

Hallitus toimii yhteisvastuullisesti ja tekee töitä yhdessä. Mitä useampi hallituksen jäsen osallistuu tehtävien suorittamiseen ja asioiden valmisteluun, sitä paremmin työ sujuu. Hallitus toimii näin yhdistyslain mukaan kollektiivina, jonka jäsenet ovat yhdessä vastuussa tekemistään päätöksestä. Kun hallituksessa toimiminen tarjoaa riittävästi osallistumisen ja aikaansaamisen kokemuksia, on se palkitsevaa ja innostaa jatkamaan toiminnassa.

MIELI ry:ssä on vahva suositus, että työnantajana toimivaan hallitukseen ei valita jäseneksi jäsenjärjestössä toimivaa työntekijää tai kriisiauttamisessa tai tukityössä toimivaa vapaaehtoistyöntekijää. Tällä pyritään siihen, että työnantaja-työntekijä-vapaaehtoistoimija-roolit pysyvät selkeinä.

### 3.2. Työnjako hallituksessa

Hallitus ideoi, suunnittelee, järjestää ja seuraa paikallisen jäsenjärjestön toimintaa. Hallitusta ohjaavat useat lait ja säädökset: yhdistyslaki, yhdistyksen säännöt, muut voimassa olevat säännökset, ohjeet ja linjaukset sekä toimintasuunnitelma ja budjetti. Yhdistyslain mukaan hallitus vastaa siitä, että yhdistyksen kirjanpito on lainmukainen ja varainhoito on luotettavalla tavalla järjestetty.

Yhdistyslaki vaatii vain, että hallituksella on oltava puheenjohtaja. Hallituksen järjestäytymiskokouksessa valitaan hallitukselle yleensä varapuheenjohtaja, sihteeri ja taloudenhoitaja. Hallitustyöskentelyyn sitoutumisen ja yhteisvastuun kannalta on tärkeää, että jokaisella hallituksen jäsenellä olisi oma rooli ja tehtävä hallituksessa.

Yhdistyksen säännöt ovat yhdistyslain velvoittama asiakirja, joka ohjaa mm. hallituksen kokoonpanoa, taloudenhoitoa, jäsenistöä koskevia päätöksiä, kuten jäsenmaksu ja jäsenen erottaminen. Yhdistyksen säännöissä tai hallituksen työjärjestyksessä voidaan ohjata hallitukselle myös muita tehtäviä. Työjärjestyksessä voidaan määritellä esimerkiksi, miten työt jaetaan hallituksen jäsenten kesken.

MIELI ry:llä on mallisäännöt paikallisille jäsenjärjestöille. Vuonna 2019 mallisäännöt uudistettiin, kun Suomen Mielenterveysseuran nimi muuttui MIELI Suomen Mielenterveys ry:ksi. Uusissa mallisäännöissä paikallisten jäsenjärjestöjen nimi on samaa muotoa kuin keskusjärjestön. Yhdenmukaisuuden ja tunnettuuden vahvistamisen vuoksi

suositellaan vahvasti, että kaikki jäsenjärjestöt muuttavat nimensä uuteen muotoon. Yhdistyksen mallisäännöt vuodelta 2019 ovat liitteenä (Liite 2.) ja saatavilla MIELI ry:n jäsenjärjestöille tarkoitetuilta intranet-sivuilta.

### 3.3. Hallituksen luottamushenkilöt

**Puheenjohtaja** on yhdistyksen tärkein yksittäinen toimihenkilö. Puheenjohtajalla ei ole yksin kuitenkaan valtaa sen enempää kuin muillakaan hallituksen jäsenillä. Äänen mennessä tasan puheenjohtajan ääni ratkaisee äänestyksen. Puheenjohtajan tehtävänä on johtaa hallituksen virallista työskentelyä, vastata toiminnan kokonaisuudesta, johtaa yhdistyksen kehittämistä sekä vastata hallituksen sisäisestä toimivuudesta ja yhteishengestä (Välke & Miettinen, 2013).

**Sihteeri** voi olla ulkopuolinen, hänen ei siis tarvitse olla hallituksen jäsen. Niissä jäsenjärjestöissä, jotka ylläpitävät kriisikeskusta tai joissa on projekti, sihteerin tehtäviä voi hoitaa toiminnanjohtaja, kriisikeskusjohtaja tai projektipäällikkö. Sihteeri valmistelee esityslistat yhteistyössä puheenjohtajan kanssa.

**Talousvastaava** olisi hyvä valita hallituksen parista, mutta se ei ole pakollista. Kun yhdistyksen vuosibudjetti on suuri, niin talouden hoitamisessa kannattaa hyödyntää tilitoimiston palveluita.

**Tiedotus- tai viestintävastaava** toimii seuran tiedottajana niin sisäisessä kuin ulkoisessa tiedottamisessa ja viestinnässä. Tiedotus- ja viestintävastuuta voi myös jakaa hallituksen ulkopuoliselle vapaaehtoiselle.

**Hyvinvointivastaavan** tehtäväkenttä voi olla mitä vain hyvinvoinnin ja terveyttä ylläpitävän toiminnan järjestämistä. Hyvinvointivastaava ei suinkaan ole yksin vastuussa toiminnasta, vaan hallituksesta, jäsenistöstä tai vapaaehtoisista voi kuka vain innostunut lähteä mukaan suunnitteluun ja toteutukseen. Hyvinvointialueet voidaan tarvittaessa jakaa toimijoiden mielenkiinnon mukaan, kuten esimerkiksi seniorivastaava, liikuntavastaava, kulttuurivastaava, luentovastaava, tukihenkilövastaava jne.

**Jäsenvastaava** huolehtii jäsenluettelosta ja sen ajantasaisuudesta. Kun henkilö hakee paikallisen jäsenjärjestön jäsenyyttä, on hallituksen hyväksyttävä jäsen kohtuullisessa ajassa ja jäsenvastaavan annettava tieto MIELI ry:lle (jasenasiat@mieli.fi), joka huolehtii jäsenlaskun lähettämisen ja toivottaa uuden jäsenen tervetulleeksi. Muu jäsenviestintä kuuluu paikallisen jäsenjärjestön tehtäviin.

Paikalliset jäsenjärjestöt tarjoavat monipuolista tukea toimintaan, mm. maksuttomia koulutuksia, työnohjausta ja virkistystä. Onkin tärkeää, että toimintaan osallistuvat vapaaehtoiset ovat paikallisen jäsenjärjestön jäseniä, jolloin heillä on mahdollisuus vaikuttaa yhdistyksen toimintaan.

Näiden esiin nostettujen tehtävien ja vastuualueiden tarkoituksena on helpottaa hallituksen työskentelyä. On hyvä kuitenkin muistaa, että paikallisen jäsenjärjestön toiminnasta vastaa koko hallitus jäsenistönsä hyväksi.

### 3.4. Toiminnan suunnittelu

MIELI ry:ssä jäsenjärjestöineen tehdään pitkäjänteistä työtä mielenterveyden hyväksi. Paikallisilta toimijoilta kerätään ajatuksia ja rakennetaan jäsenjärjestöjä tukevia toimintamalleja. Tärkeä työ on koko liiton yhteisen strategian luominen ja sen mukainen toiminta. Strategia edustaa yhteistä näkemystämme siitä, miten ja mihin toimintaamme pitää suunnata tulevana vuosina. (Liite 4.)

**Esitys toimintasuunnitelmasta ja talousarviosta** tehdään hallituksessa. Jos yhdistyksessä työskentelee palkattuja työntekijöitä, on koko henkilöstön hyvä olla mukana toiminnan suunnittelussa. Toimintasuunnitelmassa otetaan huomioon koko liiton tasolla tehdyt strategiset linjaukset ja sovelletaan niitä paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin. Toimintasuunnitelman ja talousarvion hyväksyy yhdistyksen vuosikokous. Hyväksymisen jälkeen toimintasuunnitelma ja talousarvio toimii hallitustyöskentelyn toimintakauden ohjenuorina.

**Toimintakertomuksessa** suunniteltuja asioita arvioidaan toteutuneeseen. Hallitus ja mahdollinen palkattu henkilöstö tekevät toimintakertomuksen ja esittelevät sen yhdistyksen kokoukselle.

**Tilinpäätöksen** tekee joko taloudenhoitaja tai tilitoimisto. Talouden (kirjanpito ja tilinpäätös) ja hallinnon tarkastavat tilintarkastajat tai toiminnantarkastajat, jotka kirjoittavat tästä lausunnon eli toiminnantarkastuskertomuksen vuosikokouksessa käsiteltäväksi. Yhdistyksen kokous hyväksyy toimintakertomuksen, tilinpäätöksen ja antaa vastuuvapauden toimintakauden hallitukselle.

Hallituksen toiminnan suunnittelua ja käytännön työskentelyä ohjaamaan voi ottaa avuksi jonkin työvälilinen, kuten esimerkiksi **vuosikellon tai -kalenterin** (Liite 3). Vuosikello tai -kalenteri auttaa hahmottamaan, mitä asioita

hallituksessa on milloinkin käsiteltävä ja sen avulla varmistetaan se, että kaikki vuoden aikana hoidettavat asiat tulevat hoidettua. **Viestintäsuunnitelma** ja/tai viestinnän vuosikello helpottaa taas tiedottamisen ja viestinnän toteuttamista. Vuosittaisen viestinnän toimenpidesuunnitelman voi liittää osaksi toimintasuunnitelmaa.

### 3.5. Yhdistys työnantajana

Monilla paikallisilla jäsenjärjestöillä on palkattuja työntekijöitä erilaisissa hankkeissa, kriisikeskuksessa ja vapaaehtoistoiminnan keskuksissa. Hyvä työnantaja huomioi työntekijän oikeudet, kantaa vastuunsa hyvästä johtamisesta, huolehtii työntekijöiden työhyvinvoinnista sekä edellyttää tavoitteellista ja vastuullista työskentelyä.

Työntekijöitä palkattaessa on huomioitava:

- työntekijä perehdytetään sekä paikallisen jäsenjärjestön että MIELI ry:n toimintaan, toimintaperiaatteisiin ja arvoihin
- hallitus huolehtii työnantajalle kuuluvista tehtävistä
- hallitus valvoo työntekijän toimintaa riittävässä määrin
- työntekijällä teetetään vain yhdistyksen tai kriisikeskuksen (kriisityön linjaukset) toimintaan liittyviä tehtäviä
- hallituksen sisältä valitaan vastuuhenkilö (yleensä puheenjohtaja), joka toimii yhteyshenkilönä hallituksen ja työntekijöiden välillä. Hän huolehtii, että työntekijöiden asiat käsitellään asianmukaisesti hallituksessa.

Tehtävien selkeä määrittely on onnistuneen työskentelyn edellytys. Toinen hallituksen ja työntekijöiden väliseen työnjakoon ja johtamiseen liittyvä edellytys on esimiessuhteiden määrittäminen. Hallitus toimii työnantajan edustajana ja esimiehenä kollektiivina. Käytännön työn sujuvuuden kannalta on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että hallituksesta valitaan henkilö, joka toimii esimiehenä. Useimmiten tätä käytännön esimiestyötä tekee puheenjohtaja. On selkeästi sovittava, että yksittäinen hallituksen jäsen **ei anna ohjeita** toiminnanjohtajalle/kriisikeskusjohtajalle tai työntekijöille. Hallituksen ohjeet ja viestit työntekijöille kulkevat toiminnanjohtajan / kriisikeskusjohtajan kautta.

Suunnitelmallisen toiminnan kannalta on myös tärkeää, että puheenjohtajan ja toiminnanjohtajan tai kriisikeskusjohtajan tehtävät on selkeästi sovittu ja kirjattu. Toiminta takaa työrauhan ja antaa mahdollisuuden tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn.

Työsopimus on hyvä tehdä aina kirjallisena ennen työsuhteen alkamista. Työsopimuksessa on hyvä käydä ilmi koeaika, työaika (maininta esimerkiksi ilta- ja viikonloppu työstä) sekä palkan perusteet. Työtehtävät määritellään mielellään johtosäännössä. Näin työnantajan direktio-oikeus ei kärsi (työsopimus voi olla voimassa vuosikymmeniä ja työn kuva voi muuttua sinä aikana). Harmillisia väärinkäsityksiä ja turhiakin selkkauksia voi aiheutua mm. siitä, että hallitus odottaa kriisikeskuksen henkilöstön osallistuvan kansalaistoiminnan toteuttamiseen, mutta rahoittajan ohjeiden, työtilanteiden ja työn kuormittavuuden takia siihen ei kuitenkaan ole mahdollisuuksia. Hallituksen jäsenten on hyvä muistaa, että he ovat niitä vapaaehtoistoimijoita, joiden tehtäviin kansalaistoiminnan kehittäminen ja toteuttaminen hyvin sopii.

Hallituksen ja työntekijöiden on tärkeää suunnitella ja kehittää toimintaa yhdessä, jonka työstämiseen kannattaa sopia säännölliset yhteistyön foorumit.

Kriisikeskuksen työtä ohjaavat MIELI ry:n kriisiauttamisen linjaukset. Linjaukset on oltava tiedossa niin työnantajalla kuin työntekijöillä ja ne on aina hyvä antaa uusille hallitustoimijoille ja työntekijöille.

#### **Kriisiauttamisen linjaukset:**

**Tähän tulossa linkki uusiin linjauksiin.**

Yhdistyksen toimintaa työnantajana säätelevät monet lait ja asetukset. Keskeisiä työnantajana toimimista säätelevää lakeja:

- Työsopimuslaki
- Laki nuorista työntekijöistä
- Työturvallisuuslaki
- Työehtosopimuslaki
- Työaikalaki
- Vuosilomalaki
- Tasa-arvolaki
- Yhdenvertaisuuslaki
- Yhteistoimintalaki
- Työterveyshuoltolaki
- Tapaturmavakuutuslaki
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä
- Työeläkelaki

Lisää tietoa: <http://tem.fi/tyolainsaadanto>

### 3.6. Hallitus maineen ja imagon rakentajana

Hyvä maine on MIELI ry:lle jäsenjärjestöineen tärkeä. Maine on asiakkaiden, vapaaehtoisten, päättäjien, rahoittajien, yhteistyökumppaneiden, median ja suuren yleisön kuva yrityksestä tai yhteisöstä. Maine pohjautuu kokemuksiin ja mielikuviin. Maineen perustana on uskottava ja luotettava toiminta kaikilla osa-alueilla. Hyvä maine kerää ympärilleen lisää menestystekijöitä ja luo vetovoimaa – hyvä maine tarttuu.

**Imago** on organisaation itsestään rakentama kuva. Sitä rakennetaan visuaalisen ja tarinallisen viestinnän keinoin esimerkiksi logoilla, esitteillä, yhdenmukaisilla kirjoitusasuilla ja väreillä sekä vetovoimaisiin henkilötarinoin, mutta myös toimintatavoilla. Imagon ja maineen ero on siinä, että imagoa rakennetaan, mutta maine ansaitaan.

**Maine** on imagoa laajempi ja totuudenmukaisempi kuva. Maineessa on kyse siitä, miten muut meidät havaitsevat eikä siitä, mitä me todella olemme. Me voimme antaa maineen rakennusaineet ja muut tulkitsevat ja rakentavat niistä oman käsityksensä. Hyvä ulkoinen maine perustuu arvoihin, identiteettiin ja vahvaan sisäiseen toimintakulttuuriin. Toiminnan pitää olla kunnossa ja moraalisesti ja eettisesti kestävä. Hyvä ilmapiiri ja kannustava toimintakulttuuri ovat tärkeitä hyvän sisäisen maineen menestystekijöitä.

Hyvän maineen ja julkisuuskuvan hoitaminen edellyttävät pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työtä, perustehtävän mukaista toimintaa, viestintää, yhteistyötä ja vaikuttamista. Mainetta ei rakenneta pelkästään yksittäisellä tapahtumalla tai tempauksella. **Jokainen paikallisen jäsenjärjestön toimija on myös maineen muokkaaja.** On hyvä mieltää oman toiminnan ja puheiden merkitys koko yhteisön maineen rakentajana tai nakertajana.

## 4. VAPAAEHTOISTOIMINTA JA SEN JOHTAMINEN

MIELI ry:n jäsenjärjestöissä toimii noin 3500 vapaaehtoista. Vapaaehtoisena voi toimia monessa eri tehtävässä. Tukijan ja kriisiauttajan tehtävät ovat vaativaa ihmissuhdetyötä. Tehtäviin vaaditaan Hyvän Mielen Tukijoiden ja Kriisiauttajien Peruskoulutus, joka antaa hyvät eväät tehtävissä toimimiseen. Muuhun vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen voi osallistua ilman vapaaehtoistoiminnankoulutusta. **Kaikki paikallisissa jäsenjärjestöissä tehtävä vapaaehtoistyö- ja toiminta on yhtä arvokasta ja ansaitsee hyvän johtamisen.**

### 4.1. Hyvän Mielen Vapaaehtoistehtävät – jokaiselle sopiva tehtävä

Tavoitteena on, että jokaiselle mielen hyvinvoinnista kiinnostuneelle vapaaehtoiselle löytyisi, taustasta riippumatta, sopiva tapa osallistua toimintaan ja kokea panoksensa tärkeäksi yhteisen tavoitteen saavuttamisessa. Kynnys tulla mukaan madaltuu, kun tarjolla on monenlaisia tehtäviä, myös sellaisia vapaaehtoistoiminnan muotoja,

joihin pääsee mukaan ilman peruskoulutusta. Pehdytys paikallisen jäsenjärjestön ja koko MIELI ry:n toimintaan kuuluu kaikkien vapaaehtoistoimijoiden oikeuksiin.

MIELI ry:n vapaaehtoistehtävät on jaettu toimijoiden motiivien mukaan kuuteen eri kokonaisuuteen, jotka on ”paketoitu” houkutteleviksi ja nimetty Hyvän Mielen -tehtävänimillä. Vapaaehtoistehtävien jaottelua ja tehtäväkohtaisia markkinoinnillisia kuvaustekstejä voi hyödyntää sekä uusien vapaaehtoisten rekrytoinnissa, että vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä.

## Vapaaehtoistoiminnan vetovoimaisuus

Aktiivinen ja vetovoimainen vapaaehtoistyö ja -toiminta on järjestön toiminnan edellytys. Kun jokainen vapaaehtoinen saa toimia osana yhteisöä, kiinnostustaan vastaavassa tehtävässä, itselle sopivalla panoksella, on toiminta palkitsevaa ja tuloksekasta. Toimijoiden hyvä yhdessä tekemisen henki näkyy myös ulospäin ja houkuttelee mukaan uusia vapaaehtoisia.

<b>Hyvän Mielen Vapaaehtoistehtävän kokonaisuus ja sen kuvausteksti:</b>	<b>Tehtäväkokonaisuuden sisältämät yksittäiset tehtävät (esimerkkejä):</b>
<p><b>Hyvän Mielen Kipparit</b></p> <p>Yhdistystoiminnan aktiivina toimit hallituksen tai työryhmän jäsenenä, puheenjohtajana, sihteerinä, talous- tai vaikkapa jäsenvastaavana.</p> <p>Olet kehittämässä toimintaa ja lisäämässä hyvää mieltä. Opit uutta, saat mahdollisuuden vaikuttaa ja hyödyntää osaamistasi.</p>	<p><b>Yhdistysvastuuväki ja yhdistystoimintaa tukevilla hallinnollisissa tehtävissä toimivat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hallituksen jäsenet (myös varajäsenet)</li> <li>• talousvastaavat</li> <li>• jäsenvastaavat</li> <li>• yhdistystoiminnan ”kehittämiskonsultit” yms.</li> </ul>
<p><b>Hyvän Mielen Viestijät</b></p> <p>Someta, kuvaa, blogga, ota kantaa tai kirjoita. Kohtaa ihmisiä tapahtumissa ja kerro mielen hyvinvoinnin vahvistamisesta.</p> <p>Voit hyödyntää taitojasi, kieliosaamistasi ja mielenkiintosi kohteita, kokeilla ja oppia uutta. Vaikutat tärkeän asian puolesta.</p>	<p><b>Viestinnän ja markkinoinnin tekijät:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedotusvastaavat</li> <li>• kirjoittajat, bloggaajat, kannanottajat</li> <li>• somettajat ja verkkosivujen sisällöntuottajat</li> <li>• valo- ja videokuvaajat</li> <li>• varainhankkijat</li> <li>• kulttuurituottajat</li> <li>• tapahtumamarkkinoijat ja -esittelijät</li> <li>• graafisen suunnittelun osaajat yms.</li> </ul>
<p><b>Hyvän Mielen Rakentajat</b></p> <p>Tule mukaan hyvän mielen porukkaan. Rakenna, roudaa tai auta keittiössä, osallistu talkoisiin tai tapahtumajärjestelyihin.</p> <p>Saat uusia ystäviä ja mieluisaa tekemistä toiveittesi mukaan. Toimit käytännön tehtävissä, tärkeässä roolissa.</p>	<p><b>Käytännön taustatöiden tekijät:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tilojen kunnossapitäjät ja somistajat</li> <li>• tietokone- ja laite-ekspertit</li> <li>• tapahtumarakentajat ja roudarit</li> <li>• tarjoiluvastaavat, kokkaajat ja kahvila-apulaiset</li> <li>• kädentaitajat ja autonkuljettajat</li> <li>• ovimiehet, järjestyksenvalvojat</li> </ul>

<p><b>Hyvän Mielen Tukijat ja Kriisiauttajat</b></p> <p>Tule tukemaan ja auttamaan erilaisissa elämäntilanteissa selviytymisessä. Voit toimia Kriisipuhelimessa, verkossa, kasvokkain tai ryhmissä.</p> <p>Kriisiauttajana toimit päivystäjänä Kriisipuhelimessa tai verkossa taikka kasvokkaisessa kriisitilanteissa.</p> <p>Yksilötukijana tarjoat pidempiaikaista keskustelutukea ja autat tuettavaa löytämään voimavaroja.</p> <p>Oman elämäsi tulee olla tasapainossa ja haluat toimia kuuntelijana. Saat iloa auttamisesta ja pääset osalliseksi mukavaa yhteisöä. Tarjoamme laadukkaan koulutuksen tehtävään, jatkokoulutuksia, työnohjauksen ja virkistystoimintaa.</p>	<p><b>Hyvän Mielen Tukijoiden ja Kriisiauttajien Peruskoulutuksen voivat toimia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksilötukihenkilöinä</li> <li>• kriisipuhelinpäivystäjinä</li> <li>• verkkokriisi- ja kriisitukityössä toimijoina</li> <li>• RIKUn ja Vapepan tukijoina</li> <li>• kriiseihin liittyvien ryhmien ryhmänohjaajina (ei hyvinvointiryhmät)</li> </ul>
<p><b>Hyvän Mielen Oppaat</b></p> <p>Tule jakamaan mielen hyvinvointia. Kohtaa ihmisiä ja auta vahvistamaan mielenterveystaitoja.</p> <p>Lähde kaveriksi liikkumaan ja kulttuurieroihin tai järjestä hyvän mielen tuokioita. Voit toimia myös hyvinvointiryhmän tai mielenterveyden ensiaputaitojen ohjaajana. Tarjoamme tarvittaessa koulutuksen tehtäviin.</p>	<p><b>Kulttuuri, liikunta ja hyvinvointitoimijat sekä -ryhmien ohjaajat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toiminnallisten ryhmien ja tuokioiden vetäjät</li> <li>• MTEA-ohjaajat</li> <li>• asiantuntijat (luennoitsijat)</li> <li>• hyvinvointivastaavat ja -treeniohjaajat</li> <li>• kulttuuri- ja liikuntakaverit sekä -kummit</li> <li>• tukikoira</li> <li>• tapahtumien järjestäjät</li> </ul>
<p><b>Hyvän Mielen Kumppanit</b></p> <p>Edistä mielen hyvinvointia ja tue toimintaamme. Liity jäseneksi. Tarjoa tiloja tapahtumiimme, apua markkinointiin tai ammatillista osaamistasi.</p> <p>Voit antaa myös taloudellista tukea tai jäsenetuja. Pienikin apu on arvokasta.</p>	<p><b>Toiminnan tukijat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sponsorit ja lahjoittajat</li> <li>• yhteistyökumppanit</li> <li>• jäsenetujen antajat</li> <li>• työpanosta lahjoittavat ammattilaiset</li> <li>• jäsenet, kannatusjäsenet yms.</li> </ul>

## 4.2. Vapaaehtoistyön ja -toiminnan johtaminen

Jäsenjärjestön hallitus mahdollistaa vapaaehtoistoiminnan ja -työn sekä vastaa vapaaehtoisista. Vastuu oikeuttaa jäsenjärjestön velvoittamaan vapaaehtoiset yhteisten toimintaperiaatteiden ja sopimusten noudattamiseen.

Vapaaehtoistyössä työnteon velvoittavuus sekä työnantajan työnjohto-oikeus ja velvollisuudet vapaaehtoistyöntekijää kohtaan perustuvat erilaiseen sopimuskäytäntöön kuin palkkatyössä. Tehtävään ryhtyessään vapaaehtoiset puolestaan sitoutuvat toimimaan jäsenjärjestön periaatteiden, sääntöjen, sopimusten, toimintalinjausten ja ohjeiden mukaan. Niiden tulee olla selkeitä ja kaikkien toimijoiden tiedossa.

Vastuu vapaaehtoistyön johtamisesta on jäsenjärjestön hallituksella, vaikka tehtävä on usein delegoitu jäsenjärjestön palkatuille työntekijöille tai vapaaehtoisille tukityöstä vastaaville. Delegoidessaan vapaaehtoisten johtamis-tehtävän palkatuille työntekijälle, jäsenjärjestön hallituksen on varmistettava henkilön osaaminen, resurssit ja mie-

lenkiinto tehtävään. Myös hallituksen ja vapaaehtoistyötä johtavan henkilön välisen työnjaon on hyvä olla mahdollisimman selkeä. Tehtävään on varattava riittävä aika, jotta työntekijä voi suoriutua siitä työn laadusta tinkimättä. Myös mahdollisuus yhteistyöhön ja tehtävien jakamiseen vapaaehtoisen koordinaattorin kanssa on osattava hyödyntää. Työajaksi muutettuna esimerkiksi käytännön järjestelyt, työhön käytetty aika, suunnittelu, raportointi, tilastointi, kouluttaminen, tukisopimukset, virkistys, takapäivystys, purkutilaisuudet, konsultaatiot, työhönohjaus ja kehityskeskustelut saattavat yllättää.

Hallituksen ja tukijoista ja kriisiauttajista vastaavan henkilön on aktiivisesti pyrittävä rekrytoimaan uusia vapaaehtoisia ja kouluttamaan heitä tulevaan tehtävään. Erityisen tärkeitä tukityöstä vastaavat ovat jäsenjärjestöissä, joissa ei ole palkattuja työntekijöitä vaan vapaaehtoiset huolehtivat kaikista vapaaehtoistyön johtamiseen liittyvistä asioista.

## Psykologinen sopimus vapaaehtoistyössä

Ryhtyessään vapaaehtoistyöntekijäksi henkilö sitoutuu antamaan aikaansa ja toimimaan palkatta toisten ihmisten hyväksi. Samalla hän – oikeutetusti – odottaa saavansa toiminnasta jotain myös itselle. Nämä odotukset ovat usein ääneen lausumattomia ja jopa tiedostamattomia. Sopiessaan toiminnan aloittamisesta, vapaaehtoinen katsoo sopivansa yhdistyksen kanssa myös näiden odotusten täyttymisestä. Odotukset tunnistetaan toisinaan vastaitten, kun on jouduttu pettymään.

Vapaaehtoistyön psykologinen sopimus perustuu molemminpuolisille ja usein ääneen lausumattomille odotuksille siitä, mitä vapaaehtoistyöntekijä ja yhdistys olettavat saavansa tai voivansa antaa toisilleen. Vaikka vapaaehtoistyöntekijä ja yhdistys eivät olisikaan tietoisesti sopineet kaikista asioista, molemmat olettavat sopimuksen olevan olemassa ja pitävän. Psykologinen sopimus muodostaa perustan, jolle motivaatio ja sitoutuminen rakentuvat. Sen pitävyydellä tai rikkoutumisella on selkeä yhteys vapaaehtoistyön koettuun mielekkyyteen ja siihen jääkö vapaaehtoinen toimintaan. Psykologisen sopimuksen pitäminen sitouttaa myös yhdistystä huolehtimaan vapaaehtoisistaan. Psykologinen sopimus on vapaaehtoistyön johtamisen ja tuen perusta ja perustelu.

### Psykologisen sopimuksen ydinkysymykset

- Mitä vapaaehtoinen tarjoaa yhdistykselle?
- Mitä vapaaehtoinen odottaa yhdistykseltä?
- Mitä yhdistys tarjoaa vapaaehtoiselle?
- Mitä yhdistys odottaa vapaaehtoiselta?

Vapaaehtoistyön johtamisen erityisenä haasteena on ymmärtää psykologisen sopimuksen merkitys; pitävä psykologinen sopimus on vapaaehtoisen palkkaa. Se on myös hyvin henkilökohtainen.

Tukea tai arvostusta osoittavat asiat ovat eri ihmisille erilaisia ja esimerkiksi ohjausta voidaan pitää riittävänä tai riittämättömänä. Psykologisen sopimuksen pitävyydestä huolehdittaessa onkin tärkeää säilyttää jatkuva keskusteluyhteys jokaiseen vapaaehtoiseen. Vapaaehtoisen on voitava kokea, että hän tulee kuulluksi ja että juuri hänen odotuksensa otetaan huomioon, joten psykologisen sopimuksen teemoihin on hyvä palata esimerkiksi kehityskeskusteluissa.

## Vapaaehtoistyön erityispiirteet johtamisen reunaehtoina

Vapaaehtoistyötä johtavien henkilöiden on ymmärrettävä vapaaehtoistyön erityispiirteitä.

### Vapaaehtoistyössä arvot ja mielekkyys korostuvat

Jäsenjärjestö olemme me -asenne, MIELI ry:n ideologia ja imago ovat vapaaehtoiselle tärkeitä samoin kuin saman henkisyys vapaaehtoisten kesken. Vapaaehtoistyöntekijät ovat usein monin eri tavoin sidoksissa -jäsenjärjestönsä, esimerkiksi tukitoiminnassa ja hallituksen jäsenenä, ja näkevät jäsenjärjestöön liittyvät asiat laajasti. He saattavat kokea hyvin omakohtaisesti ja vastuullisesti toimintaan kohdistuvat odotukset, toimintaedellytysten turvaamisen ja kehittämisen haasteet sekä yhteistyökysymykset.

Vapaaehtoistyössä kohdataan toistuvasti kysymyksiä toiminnan autonomisuudesta, erityislaadusta, merkityksestä ja oikeutuksesta sekä omasta merkityksestä osana sitä. Myös vapaaehtoisten ja eri alojen ammattilaisten yhteistyö, tasa-arvo ja keskinäinen kunnioitus vaativat vaalimista.

### **Vapaaehtoistyön motiivien moninaisuus**

Vapaaehtoistoiminta vastaa moneen ihmisen perustarpeeseen. Moninaisuus on tunnistettava ja on hyväksyttävä erilaisia motiiveja yhtä arvokkaina lähtökohtina vapaaehtoisena toimimiselle. Toiminnasta vastaavalla taustayhteisöllä on vastuu siitä, että ihminen ei ole mukana toiminnassa väärin tai toiminnassa riskejä aiheuttavien motiivien vuoksi.

### **Vapaaehtoistyötä tehdään täysivaltaisena subjektina**

Vapaaehtoinen määrittelee itse oman tapansa sitoutua vapaaehtoistoimintaan sekä kuinka usein ja kuinka paljon aikaa hän voi vapaaehtoistyöhön antaa. Vapaaehtoistyö myös velvoittaa. MIELI ry:n vapaaehtoistyön velvoittavuutta kuvataan sanonnalla ”vapaaehtoista, mutta ei ehdoista vapaata”.

### **Vapaaehtoisena toimitaan palkatta**

Vapaaehtoistyöntekijöiden ”palkka” on hyvä mieli ja tunne siitä, että kuuluu joukkoon, on tarpeellinen, kehittyvä ihmisenä, voi vaikuttaa ja saa tehdä jotain mielekästä. Vapaaehtoisille korvataan toiminnasta aiheutuneet kulut ja heitä tuetaan monin eri tavoin. Vapaaehtoisten pysyminen mukana toiminnassa ja odotusten täyttyminen edellyttävät, että toimintamahdollisuudet ja toiminnasta itselle saatava anti vastaavat kunkin toimijan perusteltuja odotuksia.

### **Yksilötukisuhteen henkilökohtaisuus**

Tukisuhde perustuu jäsenjärjestön, tukijan ja tuettavan kirjalliseen sopimukseen, jossa on sovittu mm. tukisuhteen tavoite ja tapaamiskerrat. Tukisuhteen henkilökohtaisuutta saattaa lisätä se, että tapaamisia on useita.

### **Auttajana tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin**

Vapaaehtoisille järjestetään tehtävään sopiva koulutus. Vapaaehtoistyön omaleimaisuus ja maallikkoauttajuus on nähtävä osana moniammatillisen auttamistyön kokonaisuutta. Vuoropuhelu jäsenjärjestössä eri toimijoiden välillä on tärkeää. Maallikkoapu on merkittävää ja vaikuttavaa ja ansaitsee tulla aidosti arvostetuksi. MIELI ry:ssä on perinteisesti määritelty vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytoinnin tavoitteeksi ”saada poikkileikkaus Suomen väestöstä”. Toimijoille on taattava yhdenvertainen, sosioekonomisesta asemasta, kulttuurisesta taustasta tai sosiaalisesta statuksesta riippumaton arvostus ja mahdollisuus osallistua toimintaan.

### **Vapaaehtoistyön johtaminen**

Vapaaehtoistyössä työnteon velvoittavuus sekä työnantajan työnjohto-oikeus ja velvollisuudet vapaaehtoistyötä tekevää kohtaan perustuvat erilaiseen sopimuskäytäntöön kuin palkkatyössä. Vapaaehtoistyötä tulee johtaa, organisoida ja ohjata tukien ja mahdollistaen, ei määräten. Psykologisen sopimuksen merkitys on huomioitava. Johtamisesta vastaa jäsenjärjestön hallitus, mutta tehtävä on usein delegoitu tukitoimintaa koordinoivalle vapaaehtoistyöntekijälle tai palkatulle työntekijälle.

Vapaaehtoiset tuovat toimintaan vaikutteita erilaisten lapsuudenkokemusten lisäksi myös hyvin erilaisista koulutuksista ja työkokemuksista. Vapaaehtoistoimintaa on ohjattava ja johdettava niin, että jokainen osallistuja tavoittaa mahdollisimman hyvin kulloinkin käsiteltävät asiat. Yhdistystoiminnassa tulee muun muassa käyttää hyvää yleiskieltä / selkokieltä.

### **Vapaaehtoistyöntekijällä ei ole työsuhteen turvaa**

Vapaaehtoisen työtä eivät säätele esimerkiksi vuosilomalaki tai työajan rajoitukset. Vapaaehtoisella ei ole turvaan työterveyshuoltoa tai irtisanomissuojaa, eivätkä juuri mitkään työnantajan velvoitteet koske vapaaehtoistyötä teettävää jäsenjärjestöä.



### **Ikääntyvät vapaaehtoiset**

Selkeimmin havaittava ero vapaaehtoistyön ja ammatillisen työn välillä on vapaaehtoistyöhön osallistuvat eläkeikäiset toimijat. Ikääntyvä väestö voidaan nähdä kansalaistoiminnalle sekä haasteena että etuna. Kansalaisjärjestöjen tulee tarjota myös ikääntyville mielekästä toimintaa ja mahdollisuus onnistuneeseen vanhenemiseen.

Toisaalta ikääntyvät ihmiset ovat järjestölle suuri potentiaalinen voimavara. On kuitenkin tärkeää muistaa, ettei kaikilla ole mahdollisuutta nauttia kolmannesta iästä ja olla tuottavia, ja että aktiivisenkin vapaaehtoisen jaksaminen voi ikääntyessä hiipua.

## **Turvalliset työskentelyolosuhteet**

Vapaaehtoistyön tulee olla jäsenjärjestön hallituksen erityisen huolenpidon kohteena. Vapaaehtoistyön riskien arviointi on yhdistyksen lakisääteinen velvollisuus (työturvallisuuslaki 738/2002).

Vapaaehtoisille kriisipuhelinpäivystäjille taataan myös kattava takapäivystys, purut ja konsultaatiomahdollisuus. Vapaaehtoisella on aina oikeus itse määritellä, kuinka julkisesti haluaa vapaaehtoistyötään tehdä. Vaitiolositoumuksilla ja selkeillä sopimuksilla pyritään takaamaan paitsi asiakkaiden, myös vapaaehtoisten, yhteistyökumppaneiden ja taustaorganisaation turvallisuus. MIELI ry:n jäsenjärjestöjen vapaaehtoistoimijat on vakuutettu tapaturman varalle heidän tehdessään vapaaehtoistyötä tai ollessaan matkalla vapaaehtoistehtäväänsä. Selkeät ja yleisessä tiedossa olevat rakenteet tuovat turvaa ja lisäävät toiminnan ennakoitavuutta. Myös tiedottaminen ja oppaat on pidettävä ajan tasalla.

## **Vapaaehtoistyöhön liittyvää lainsäädäntöä**

### **Riskien arviointi vapaaehtoistyössä**

Vapaaehtoisten työn sisällön, työhön saatavan tuen ja työolosuhteiden tulee olla yhdistyksen hallituksen ja tukityöstä vastaavien erityisen mielenkiinnon, valvonnan ja huolenpidon kohteena. Riskien arviointi vapaaehtoistyössä on yhdistyksen lakisääteinen velvollisuus.

- Työturvallisuuslaki 738/2002 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) -> [työturvallisuuslaki](#)
- Riskien arviointi vapaaehtoistyössä – Opas yhdistyksille, MIELI ry

### **Tietosuoja**

Tietosuojasta säädetään tietosuojalaissa (5.12.2018/1050), jolla turvataan sekä tukihenkilön että tuettavan tiedot.

- Tietosuojalaki 5.12.2018/1050 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) -> [tietosuojalaki](#)

### **Vapaaehtoistyöntekijän rikostausta selvittäminen**

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (148/2014) antaa vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle mahdollisuuden tietyin edellytyksin selvittää vapaaehtoisen rikostausta.

- Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (148/2014) [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) -> [vapaaehtoisen rikostaustan selvittäminen](#)  
Linkin teksti löytyy Finlex.fi- sivustolta kohdasta Lainsäädäntö
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/92/EU lasten seksuaalisen hyväksikäytön ja seksuaalisen riiston sekä lapsipornografian torjumisesta:  
[Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/92/EU](#)  
Linkin teksti löytyy Euroopan parlamentin sivustolta kohdasta Lainsäädäntö
- Lasten turvallisuutta lisäävät toimintatavat ja vapaaehtoisen rikostaustan selvittäminen Suomen Mielenterveysseurassa ja paikallisissa mielenterveysseuroissa – Toimintaohje 2014, SMS

### Muita vapaaehtoistyötä koskevia säädöksiä

- Työttömyysturvalaki (30.12.2002/1290)  
<https://www.finlex.fi> -> [työttömyysturvalaki](#)  
Linkin teksti löytyy Finlex.fi- sivustolta kohdasta Lainsäädäntö
- Työ- ja elinkeinoministeriön ohje (TEM/1298/00.11.03/2013) TE-toimistoille, ELY-keskuksille ja Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksille
- Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386)  
[finlex.fi -> laki kotoutumisen edistämisestä](#)  
Linkin teksti löytyy Finlex.fi- sivustolta kohdasta Lainsäädäntö
- Laki nuorista työntekijöistä (19.11.1993/998)  
[www.finlex.fi -> laki nuorista työntekijöistä](#)
- Lisätietoja talkootyön verotuksesta löytyy verohallinnon ohjeesta  
[Verohallinnon ohje Yleishyödyllisten yhteisöjen ja julkisyhteisöjen vapaaehtoistoiminnan ennakkoperintäkysymykset](#)  
Linkin tekstit ja lisätietoa verotettavista eduista löytää verottajan sivustolta osoitteesta  
<https://www.vero.fi/yriytykset-ja-yhteisot/>
- Työsuojeluhallinnon ohje työturvallisuudesta vapaaehtoistyöstä työpaikalla:  
<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vapaaehtoistyö>

### 4.3. Osaaminen, kouluttautuminen, jaksaminen ja vaikuttamismahdollisuudet

Kaikissa tukimuodoissa on kunnioitettava maallikkoauttamisen erityislaatua ja vapaaehtoistyöntekijöiden arjen asiantuntijuutta. Vapaaehtoisten valintahaastattelu antaa mahdollisuuden arvioida, onko koulutukseen pyrkivien elämäntilanne sopiva ja voimavarat riittävät vapaaehtoistyöhön ryhtymiseen. Vapaaehtoiisiin kohdistuu myös jatkuvia kehittämis- ja oppimisvaatimuksia, ja heillä on oikeus koulutukseen. Koulutus auttaa vapaaehtoisia löytämään oman ainutlaatuisen tapansa toimia toisen ihmisen tukena, tukee erityisosaamista, tutustuttaa uusiin ajankohtaisiin aiheisiin tai mahdollistaa ”urakehityksen” pätevöittämillä heidät uusiin tehtäviin. Kokeneiden vapaaehtoiskollegoiden tuki mahdollistuu esimerkiksi kummitoiminnan tai mentoroinnin avulla.

Työnohjauksen juuret on kehitetty jo 1800-luvulla silloisen vapaaehtoistyön ohjaamisen menetelmäksi. Se on eräs tärkeimmistä henkilöstön kehittämismenetelmistä ja sen tavoitteena on osaava, uuden oppimiseen kykenevä ja jaksava vapaaehtoinen. Vapaaehtoisten on itse voitava valita tehtävänsä ja määritellä siihen käyttämänsä aika. Vapaaehtoisille on lisäksi taattava vaikuttamismahdollisuus yhdistyksen toimintaan.

#### Maallikkoauttajuuden vaaliminen

Maallikkoauttajuutta vaalitaan huolehtimalla, että tukityötä tekevien tehtävät, koulutukset ja työnohjaus kunnioittavat tavallisen ihmisen tietotaitoa ja arjen asiantuntijuutta.

Tukijoille ja kriisiauttajille tarjotaan heidän osaamiseensa ja ajankäyttömahdollisuuteensa suhteutettuja tehtäviä. Heitä ei jätetä yksin tehtävässään, vaan tarjotaan mahdollisuus aina konsultoida ammattihenkilöä tai kokenutta vapaaehtoiscollegaa. Tukityön erityistehtävissä, kuten kriisipuhelinpäivystyksessä vapaaehtoistyöntekijälle on järjestettävä kattava purkupäivystys ja hänelle tulee olla mahdollisuus konsultoida ammattihenkilöä tai kokenutta tukija-collegaa.

Yksilötukisuhteen edellytyksenä on selkeä tukisopimus, jossa on määritelty vapaaehtoisen tehtävät ja vastuu sekä työnjako oman jäsenjärjestön ja yhteistyötahon vastuuhenkilön kanssa.

#### Valintahaastattelu

Hyvän Mielen Tukijoiksi ja Kriisiauttajiksi hakeutuvien valintahaastattelu antaa valitsijoille mahdollisuuden harkita, onko koulutukseen pyrkivän elämäntilanne sopiva ja voimavarat riittävät vapaaehtoistyöhön ryhtymiseen. Hakijalle annetaan lisätietoa tehtävästä, jotta hänellä itselläänkin olisi mahdollisuus harkita, onko toiminta sen kaltaista, että hän voi ja haluaa sitoutua siihen. Hakijalle tehdään näkyväksi myös jäsenjärjestön arvomaailmaa ja

eettisiä periaatteita. Lisäksi esitellään taustayhteisön odotukset ja se, mitä jäsenjärjestön on tarjottavana toimintaan ryhtyvälle. Valintahaastattelussa myös kuullaan, mitä toimintaan ryhtymistä harkitseva toivoo saavansa ja voivansa antaa jäsenjärjestölle.

## Hyvän Mielen Tukijan ja Kriisiauttajan peruskoulutus

Peruskoulutus antaa vapaaehtoistyöntekijälle tietoa jäsenjärjestöstä, tukemisesta ja tuen tarvetta aiheuttavista asioista. Peruskoulutus auttaa vapaaehtoistyöntekijää tutustumaan itseensä ja löytämään omia vahvuuksiaan ja kehittymistarpeitaan. Se auttaa selkiyttämään omaa roolia vapaaehtoistyössä ja tukee uskoa auttamiseen tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Koulutus auttaa vapaaehtoistyöntekijää löytämään oman ainutlaatuisen tapansa toimia toisen ihmisen tukena, tukee kykyä ja halua auttaa, antaa uskoa itseänne auttajana ja rohkaisee tehtävään.

Peruskoulutus edistää omien elämäkokemusten arvonn ymmärtämistä ja ohjaa hyödyntämään ne voimavaroina tukityössä. Koulutuksessa rohkaistaan erityisesti oman toiminnan tarkasteluun, itsetuntemuksen lisäämiseen ja omasta jaksamisesta huolehtimiseen. Koulutus vahvistaa tunnetta aktiivisesta kansalaisuudesta, tutustuttaa taustayhteisöön ja sen eri toimintamahdollisuuksiin ja auttaa näkemään itsensä osana kokonaisuutta. Koulutus selvittää taustaorganisaation odotuksia vapaaehtoistyöntekijälle ja esittelee jäsenjärjestön tarjoamat tukimahdollisuudet. Se antaa vapaaehtoiselle mahdollisuuden myös ilmaista omat odotuksensa jäsenjärjestön ja toiminnan suhteen.

## Tehtävien moninaisuus ja mahdollisuus vaihtaa tehtävää

Vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus vaihtaa tehtävää toiminnan aikana, tai kouluttautua kokonaan uuteen tehtävään. MIELI ry. järjestää päteväittäviä koulutuksia ja konsultaatiopäiviä, joissa yhdistyvät vapaaehtoistyön johtamisen, tukityöstä vastaavan ja peruskoulutuksen kouluttaja -koulutukset. Lisäksi on ryhmänohjaajan, vapaaehtoistyön työhohjauksen valmiudet- ja vapaaehtoistyön työhohjaajan koulutukset sekä Huolituoli-koulutukset. Koulutuksia ja perehdytystä järjestetään myös muihin kuin tukityön tehtäviin esim. hyvinvointivastaavan ja viestijän tehtäviin sekä toiminnallisten ryhmien ohjaamiseen.

Maksuttomat ja laadukkaat koulutukset tarjoavat vapaaehtoiselle mahdollisuuden kehittyä, siirtyä tehtävästä toiseen ja parhaimmillaan tilaisuuden tehdä ”vapaaehtoisen ura”.

## Lisä- ja jatkokoulutukset vapaaehtoistyöntekijöille

Lisäkoulutukset tarjoavat tukityötä tekeville syventävää tietoa peruskoulutuksen sisältöaiheista ja omasta tehtävästä, tai tutustuttavat uusiin ajankohtaisiin aiheisiin. Koulutusten tavoitteena on motivoida ja tukea vapaaehtoista nykyisessä tehtävässään.

MIELI ry. järjestää jäsenjärjestöjensä toimijoille jatkokoulutuksia heidän siirtyessään uusiin tehtäviin. Jatkokoulutukset päteväittävät uuteen tehtävään, niillä tuetaan erityisosaamista ja mahdollistetaan ”urakehitys” kokeneille vapaaehtoisille.

Paikallinen jäsenjärjestö tarjoaa kokeneille vapaaehtoistyöntekijöille tietoa koulutuksista, antaa koulutukseen haakeutuvalla taustayhteisön suosituksen sekä sitoutuu antamaan vapaaehtoistyöntekijälle uuden tehtävän ja tukemaan häntä siinä. Jäsenjärjestön on huolella harkittava ennen vapaaehtoistyöntekijän lähettämistä koulutukseen, onko hän uuteen tehtävään sopiva ja onko hänen elämäntilanteensa sellainen, että hän tulee suoriutumaan uudesta tehtävästään.

## Vapaaehtoistyön työhohjaus

Vapaaehtoistyön työhohjaus on osa vapaaehtoistyön tukijärjestelmää ja samalla merkittävä osa vapaaehtoistyöntekijöiden palkitsemista. Työhohjauksen avulla vapaaehtoinen voi kehittyä omassa vapaaehtoistehtävässään ja saada tukea omaan jaksamiseensa. Työhohjaus on osa vapaaehtoistyön laadun varmistamista. Tukihenkilötyössä toimimisen edellytyksenä on osallistuminen säännölliseen työhohjaukseen. Jäsenjärjestön hallituksen vastuulla on huolehtia siitä, että tukityötä tekevät saavat osaavan työhohjauksen.

Työhohjauksen tehtävä on edistää jäsenjärjestön ja tukityön perustehtävää. Se on luottamuksellista, tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa. Työhohjaus keskittyy tukisuhteeseen liittyviin asioihin. Se auttaa tukityötä te-

kevää löytämään oman yksilöllisen tapansa olla toisen ihmisen tukena, tukee uskoa itseän, antaa uskallusta tehtävään ja haastaa hänet kehittämään itseään sekä tukitoimintaa. Työnohjaus auttaa ymmärtämään maallikkoauttamisen erityispiirteitä ja edistää sitoutumista tukityön eettisiin periaatteisiin, tavoitteisiin ja toimintatapoihin.

## Tukityön toimikunta/vapaaehtoistoimikunta

Tukityön toimikunnan / vapaaehtoistoimikunnan toimintaan osallistuminen edistää vapaaehtoistyötä tekevien vaikuttamismahdollisuuden kokemusta. Se antaa mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä ja osallistua päätöksentekoon tukityöhön ja kansalaistoimintaan liittyvissä asioissa. Tukityön toimikunta on vapaamuotoinen, mutta todellista päätösvaltaa käyttävä toimielin. Päätösoikeuden rajat ja käytettävissä olevan määrärahan määrittelee yhdistyksen hallitus. Toimikunnan päätöksistä tiedotetaan kaikille toimijoille ja sen on todettu olevan erityisen hyödyllinen jäsenjärjestöissä, joissa vapaaehtoistoimijoita on paljon.

## Selkeät sopimukset ja toimintaa tukevat rakenteet

Selkeillä sopimuksilla pyritään takaamaan paitsi tukityötä tekevän vapaaehtoistoimijan, myös tuettavan, yhteistyökumppaneiden ja taustaorganisaation turvallisuus sekä edistämään turvallista ja tavoitteellista tukitoimintaa.

Tukisopimus laaditaan mahdollisimman selkeäksi ja kattavaksi. Siinä kunnioitetaan vapaaehtoistyöntekijän omaa näkemystä siitä, mihin tehtävään hän on lupautunut ja kuinka paljon aikaa hän on tukityöhön valmis käyttämään. Yhdessä sovitut asiat ja tehdyt lupaukset sitovat kaikkia osapuolia ja jäsenjärjestö tukee tukityötä tekevän vapaaehtoistyöntekijän kykyä, halua ja mahdollisuuksia pitää kiinni tukisopimuksesta.

Selkeät rakenteet edistävät tukitoiminnan turvallisuutta ja ennustettavuutta. Jäsenjärjestön hallitus luo raamit ja tukee yhdistystoimintaa, tukityön toimikunta/vapaaehtoistoimikunta keskittyy kansalais- ja tukitoimintaan, työnohjauksessa käsitellään tukisuhteisiin liittyviä asioita ja virkistystilaisuudet omistetaan toimijoiden keskinäisten suhteiden vaalimiseen ja jaksamisen tukemiseen.

## 4.4. Vapaaehtoisten palkitseminen

Vapaaehtoisia voidaan palkita monin eri tavoin. Heille tarjotaan maksuttomia ja laadukkaita koulutuksia, virkistystilaisuuksia ja työnohjausta. Yhdistystoimintaa tulee kehittää yhä palkitsevampaan suuntaan niin, että vapaaehtoisen rooli olisi arvossaan, he kokisivat tulewansa kuulluiksi ja vastavuoroinen kunnioitus toteutuisi. Vapaaehtoistoinnasta voi saada todistuksen, jonka voi liittää ansioluetteloon. Vapaaehtoistoinnasta voi edesauttaa opiskelu- tai työpaikan saamisessa, kotoutumista yhä monikulttuuristuvaan Suomeen.

### Palkka, palkkio ja kulukorvaus

Vapaaehtoistyössä ei saa muodostua palkkaan rinnastettavaa verotettavaa etua, joksi katsotaan esimerkiksi lounas-, liikunta- ja kulttuurisetelit ja lahjakortit. Lahjakorttien hankinnan estää myös se, että niihin ei voi käyttää jäsenjärjestölle myönnettyä STEA:n määrärahaa. Mikäli rahapalkkio maksetaan, tai aiemmin mainittuja etuja tarjotaan, niistä on tehtävä ennakonpidätys. Vapaaehtoisille voidaan kuitenkin korvata toiminnasta aiheutuneet kulut, tarkemmat ohjeet löytyvät Seuralaisen käsikirjasta. MIELI ry:llä on periaate, että vapaaehtoisen mahdollisesti heikko taloudellinen tilanne ei saa olla esteenä toimintaan osallistumiselle.

### Palkitsemisperusteet

Palkitseminen ei saa perustua tehdyn vapaaehtoistyön määrään tai sisältöön. Kaikki vapaaehtoistyö ja -toiminta on yhtä arvokasta. Keskeistä on vapaaehtoisuus, ei tekemisen määrä tai tehtävän ”arvokkuus”.

Ilmapiirin ja toiminnan tulisi itsessään olla palkitsevaa. Vapaaehtoistyöhön tullaan arvoperusteisesti ja monista eri lähtökohdista, mutta siinä pysytään pääasiassa muutaman syyn takia. Tärkeimpiä näistä syistä ovat kokemukset siitä, että tekee arvokasta työtä, kuuluu joukkoon ja oppii koko ajan uutta.

### Vaikuttamismahdollisuuden kokemus

Tukityön toimikunnan tai vapaaehtoistoimikunnan toimintaan osallistuminen on jäsenyyden ohella yksi vapaaehtoisen tärkeimmistä vaikuttamiskanavista. Toimikunnassa vapaaehtoisella on mahdollisuus saada omakohtainen kokemus kuulluksi tulemisesta ja tarpeellisuudestaan toiminnan kehittäjänä. Kuulluksi vapaaehtoinen voi tulla

myös kehityskeskusteluissa tai ottaessaan henkilökohtaisesti yhteyttä yhdistyksen päättäjiin tai palkattuihin työntekijöihin.

### Sujuva ja tasavertainen yhteistyö ammattilasten kanssa

Jäsenjärjestön rakenteita sekä vapaaehtoistyön toimintaedellytyksiä ja tukijärjestelmää kehitetään siten, että ne mahdollistavat ja tukevat selkeää työnjakoa ammattilaisten ja vapaaehtoisten välillä. Näin varmistetaan toiminnan sujuminen sekä toimiva ja molemminpuoliseen kunnioitukseen perustuva yhteistyö. Jäsenjärjestön palkattujen tai vapaaehtoisten koordinaattorien tehtävänä on perehdyttää mahdolliset ulkopuoliset yhteistyökumppanit vapaaehtoistyön luonteeseen niin, että vapaaehtoistyöhön kohdistuvat odotukset ovat realistisia ja kohtuullisia.

### Vapaaehtoistyön työnohjaus ja koulutukset

Työnohjaus on osa vapaaehtoistyön tukijärjestelmää ja samalla merkittävä osa palkitsemista. Työnohjauksen avulla vapaaehtoinen voi kehittyä omassa vapaaehtoistehtävässään ja saada tukea omaan jaksamiseensa. Työnohjauksesta kerrotaan tarkemmin luvussa 4.3. Osaaminen, jaksaminen ja vaikuttamismahdollisuudet.

Maksuttomat ja laadukkaat koulutukset ovat osa palkitsemista. Ne tarjoavat vapaaehtoiselle mahdollisuuden kehittyä, siirtyä tehtävästä toiseen ja parhaimmillaan tilaisuuden tehdä ”vapaaehtoisen ura”. Koulutusmahdollisuuksista kerrotaan tarkemmin luvussa 4.3. Osaaminen, jaksaminen ja vaikuttamismahdollisuudet.

### Virkistys

Yhdistyksen tarjoamalla virkistystilaisuuksilla on suuri merkitys vapaaehtoistyön palkitsemisessa. Yhteiset virkistystilaisuudet rakentavat parhaimmillaan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja yhteisöllisyyttä. Niiden tulisi olla maksuttomia.

Virkistystä järjestämällä kaikkia jäsenjärjestön toiminnassa mukana olevia vapaaehtoistoimijoita palkitaan ja annetaan samalla kiitos tehdystä työstä. Virkistystilaisuuksissa eri toimijoilla on mahdollisuus tavata ja tutustua toinen toisiinsa. Nämä tilaisuudet tarjoavat myös hallituksen jäsenille luontevan tilaisuuden tutustua jäsenjärjestön vapaaehtoiisiin ja päinvastoin, tällöin ei pääse syntymään tilannetta, jossa vapaaehtoiset eivät tiedä keitä hallitukseen kuuluu.

## 5. TOIMINNAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Yhdistyksen toiminnan kehittäminen on pitkäjänteistä työtä. Paikallisille jäsenjärjestöille suunniteltu **itsearviointilomake** on tärkeä apuväline toiminnan tarkasteluun. Se tukee pitkäjänteistä toiminnan kehittämistä ja sen avulla on hyvä konkretisoida kehitettäviä asioita. Arviointi tehdään vuosittain ja se toimitetaan sähköisesti täytettynä MIELI ry:n Kansalaistoimintojen assistentille. Arviointilomakkeen tietojen perusteella määritetään jäsenjärjestöavustus ja vapaaehtoistoiminnan määrärahat. Itsearviointi tehdään STEA:n vaatimuksesta, kun jäsenjärjestöavustusta määritellään niille jäsenjärjestöille, jotka eivät saa STEA:lta erillistä rahoitusta. Tärkeää on kuitenkin, että myös STEA-rahoitteisissa jäsenjärjestöissä arvioidaan koko yhdistyksen toimintaa työntekijöiden ja hallituksen yhteistyönä esimerkiksi joka toinen vuosi. Yhdistyksen työskentelyä jäntevöittäämään on olemassa paljon erilaisia arviointityökaluja, joista esimerkkeinä **SWOT-analyysi** (Liite 5) ja **Suunta-työkalu**: [innokyla.fi/suunta\\_sostepohja.pdf](http://innokyla.fi/suunta_sostepohja.pdf)

### 5.1. Motti-organisaation kuvausmalli

Hyvän apuvälineen yhdistyksen toiminnan kehittämiseen saa Motti-mallin (Honkanen, 2006) pohjalta. Mallin tavoitteena on antaa kuva organisaation nykytilasta. Motti on lyhennys sanoista **muutosvalmis**, **oppiva**, **tiimihenkinen**, **tehokas** ja **innovatiivinen**.

Motti-mallissa organisaatiota tarkastellaan yhdeksän eri tekijän suhteen. Näistä neljä ensimmäistä kuvaavat perustehtävän kannalta kovia tekijöitä (tavoitteet, rakenne, prosessit ja osaaminen). Seuraavat neljä ovat hieman pehmeämpiä ja ne kuvaavat organisaation sosiaalista elämää (kulttuuri, sisäiset suhteet, kehittäminen ja johtajuus). Yhdeksäntenä tekijänä ovat suhteet ympäristöön ja se keskittyy organisaation rajankäyntiin ulkomaailman kanssa. Motti-mallin puutteena on se, että siinä ei arvioida taloudellista toimintaa.

Motti-malli edustaa organisaation ihannetilaa ja tarjoaa tavan jäsentää toimintaa. Tässä ihannetilassa on kaikkien hyvä toimia ja kantaa kortensa yhteiseen kekkoon. Yhdistyksen toimintaa voi tarkastella Motti-mallin avulla esimerkiksi toimijoille järjestettävässä kehittämisspäivässä. Motin näkökulmat tarjoavat hyvän pohjan työpajoissa tai ryhmätöissä tehtäville pohdinnoille. Seuraavassa on kirjoitettu tarkemmin auki kutakin Motin kohtaa ja niitä on kuvattu hyvin toimivan organisaation ja työyhteisön näkökulmista.

**Tavoite** kertoo, mitä teemme ja tavoittelemme, mitä meidän pitää saada aikaiseksi. Tavoitteet nousevat perustetävistä. Tavoitteiden on oltava kaikkien tiedossa, selkeät ja ymmärrettävät sekä saavutettavissa. Ylätavoitteet on pilkottu riittävän pieniksi osatavoitteiksi työryhmä- ja yksilötasolle. Tavoitteiden toteutumisesta keskustellaan säännöllisesti ja tiedetään, milloin on tehty riittävän hyvin.

**Rakenne** kertoo, missä puitteissa työtä teemme ja mitkä puitteet työtämme tukevat. Tehtävä-, vastuu- ja rooli- jaot ovat toimivat ja selvät sekä tarvittaessa joustavat. Liian voimakkaat reviirit vaikeuttavat työtä ja kehittämistä. Toisaalta liika löysyys, sallivuus ja kurittomuus vievät selkärangan jäntevältä toiminnalta. Työt on jaettu oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti ja työtä tukevat selkeät rakenteet: kokoukset, kehityskeskustelut, työvuorot, pelisäännöt, toimintaohjeet, palautejärjestelmät. Jokainen pystyy näkemään oman työnsä osana kokonaisuutta – työni vaikuttaa toisiin ja riippuu toisista.

**Prosessit** kertovat, miten teemme. Työprosessit ovat selkeät, kuvatut ja kaikkien tiedossa. Prosessit ovat perustelutavoitteiden ja sujuvan tekemisen näkökulmista ja asiat sujuvat mutkattomasti ja turvallisesti. Tekeminen on järkevää ja tehokasta, turhaa työtä tehdään mahdollisimman vähän ja päällekkäisyydet on karsittu. Tieto kulkee riittävästi työn tekemisen kannalta eri tasojen, yksilöiden ja ryhmien välillä. Tilat, välineet ja olosuhteet ovat tarkoituksenmukaiset. Hyvä toiminta perustuu tekijöidensä **osaamiseen**. Tiedetään, mitä osaamista eri tehtävissä vaaditaan, millaista osaamista meillä nyt on jo olemassa ja se kuinka suuri on ero osaamisen nykytilan ja ihannetilain välillä. Osaamisen kehittämiseen tehdään myös suunnitelmia, niitä toteutetaan ja toteutumisia arvioidaan. Osaamisen kehittämisen pitäisi perustua perustehtävän ja työn tavoitteiden edellyttämiin osaamisvaatimuksiin. Erityisesti palkattuja työntekijöitä koskee osaamissuunnitelmassa se, mitkä ovat työntekijän työajan tai oman ajan käyttämisen suhde osaamisen kehittämiseen ja opiskeluun, työntekijän ja työnantajan osuudet mahdollisista kustannuksista ja muun työyhteisön mahdollisuudet hyödyntää hankittua osaamista.

**Kulttuuri** on se tapa, jolla asioita teemme ja ne seikat, jotka tekevät meistä juuri meidän näköisemme. Hyvä kulttuuri tarkoittaa sitä, että ihmiset ovat motivoituneita, haluavat kantaa vastuuta ja työtä tehdään hyvällä mielellä. Ihmiset ovat sitoutuneita työhön ja yhteisiin arvoihin – on yhteisesti jaettu se, mitkä asiat ovat meidän yhdistyksessämme, työyhteisössämme ja työssämme tärkeitä asioita. Hyvässä toimintakulttuurissa kannustetaan ideoimaan ja kokeilemaan uutta – epäonnistumiset sallitaan ja niistä halutaan oppia. Ongelmista voidaan myöskin puhua oikeilla nimillä ja toimintaa pystytään tarkastelemaan arvioivasti ja kyseenalaistaenkin. Tulevaisuuteen suhtaudutaan luottavaisesti ja ongelmien uskotaan selviävän. Hyvin tärkeätä on myös, että tiedetään mitä arvostetaan ja mistä palkitaan.

**Sisäiset suhteet** ovat henkilöstön ja toimijoiden välisiä suhteita ja niitä tarvitaan työn sujuvaan tekemiseen ja vuorovaikutukseen. Yhteistyö ja työskentely toisten kanssa sujuvat hyvin myös eri työryhmien välillä. Ristiriitoja ja vaikeita asioita käsitellään rakentavasti eikä esiinny häiritsevää kilpailua, sooloilua tai oman edun tavoittelua. Kaikki noudattavat yhteisiä pelisääntöjä. Ihmiset saavat vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon ja kokevat olevansa tasa-arvoisia keskenään. Toisia autetaan ja tuetaan tarvittaessa.

**Kehittäminen** on työn, rakenteiden, prosessien, kulttuurin, ihmisten ja osaamisen parantamista. Ihmiset ovat motivoituneita kehittämään itseään ja oppimaan uutta. Työstä annetaan ja saadaan palautetta – palautetta osataan myös ottaa vastaan. Oppimiselle on mahdollisuuksia ja tekijöillä on myös halukkuutta oppia ja kehittää. Piilevät voimavarat saadaan esiin ja niitä hyödynnetään. Työtapoja ja asiakkaiden palvelua arvioidaan säännöllisesti ja näitä arvioita käytetään toiminnan kehittämisen tukena.

**Johtajuusjärjestelmä** tukee Motin muiden periaatteiden toteutumista. Johtajuus ja esimiestyö ovat sitoutunutta, tavoitteellista, ihmisläheistä, motivoivaa ja valmentavaa. Esimiesten puoleen voi kääntyä pulmatilanteissa ja esimiehet kuuntelevat ja ottavat huomioon työntekijöiden näkemyksiä tehdessään päätöksiä. Esimiehet jakavat tietoa ja käsittelevät muutoksia henkilöstön kanssa. Esimiehiltä saa palautetta ja tunnustusta ja heillekin annetaan palautetta ja tunnustusta. Hyvään johtajuusjärjestelmään kuuluu myös se, että työntekijät suostuvat johdettaviksi.

**Suhde ympäristöön** on organisaation ja ympäröivän maailman välistä rajankäyntiä, toimintaa ja yhteistyötä. Organisaation suhde ympäristöön on kunnossa ja rajafunktiosta on huolehdittu. Johto ja henkilöstö seuraavat toimintaympäristön muutoksia ja käytössä on ajantasainen tieto asiakkaista, yhteistyökumppaneista, kilpailijoista sekä lainsäädännöstä. Tietoa asiakastytyvyydestä kerätään säännöllisesti. Uudet haasteet otetaan nopeasti vastaan ja strateginen suunnittelu on osa organisaation arkipäivää. Suunnitelmallinen maineen ja imagon rakentaminen ovat hyvää suhteen hoitamista ympäristöön.

## 5.2. Arvokeskustelu

Jokaista yhdistystä ja organisaatiota ohjaavat jonkinlaiset arvot. Arvoihin turvaudutaan vaikeissa valintatilanteissa ja ne antavat tukea silloin, kun ei voi toimia kuin ennen, tai olemassa olevat ohjeistukset eivät anna vastauksia. Kun arvoperusta on selkeä, osataan tehdä oikean suuntaisia ratkaisuja yllättävissäkin tilanteissa. (Puohiniemi, 2003).

MIELI ry:n strategiatyön osana on rakennettu kaikkia jäsenjärjestöjä yhdistävät arvot, joita voi nimittää myös tavoitearvoiksi (Liite: Strategia 2020-2025). Todelliseksi käyttöarvoiksi ne tulevat silloin, kun ne on avattu, käsitelty, ymmärretty ja otettu osaksi paikallisen järjestön toimintaa. Arvokeskustelua voi käydä yhtenä jäsenjärjestön kehittämispäivän osana.

Arvopäivän voi rakentaa esimerkiksi seuraavan rungon mukaisesti:

1. Osallistujat kirjoittavat paperille ne asiat, jotka kokevat erityisen tärkeiksi ja merkityksellisiksi mielenterveysseurassa toimimisessa.
2. Osallistujat kirjaavat paperille ne asiat, joiden on havainnut olevan koko yhteisön toiminnassa tärkeitä ja merkityksellisiä asioita. Kirjataan siis niitä asioita, joita nyt paikallisessa toiminnassa näytetään arvostettavan.
3. Käydään yhteiskeskustelu kirjatuista (kohdat 1. ja 2.) asioista ja ryhmitellään ne samankaltaisiin ”kasoihin”. Kohdan 1 asiat edustavat kunkin toimijan omia arvoja ja kohdan 2 asiat edustavat koko yhteisön käyttöarvoja.
4. Otetaan tarkasteluun MIELI ry:n strategiaprosessissa kirjatut arvot ja käydään niistä keskustelu. On tärkeätä, että arvojen sisällöstä ollaan mahdollisimman yhtä mieltä.
5. MIELI ry:n tavoitearvoja verrataan paikallisen jäsenjärjestön nykyisyyttä kuvaaviin käyttöarvoihin. Tämän jälkeen käydään keskustelua siitä, onko omassa toiminnassa muutostarpeita sen suhteen, että päästään lähemmäksi tavoitearvoja. Havaituista muutostarpeista on hyvä kirjata myös konkreettisia suunnitelmia.

Arvokeskusteluun on hyvä saada mukaan runsaslukuinen joukko jäsenjärjestön toimijoita. Näin arvokeskustelu saadaan paremmin näkyväksi arjessa. Vanha sääntö toimii tässäkin: Kun olet mukana kehittämässä ja keskustelemassa, niin olet mukana toteuttamassa.

## LÄHTEET

Hanhela Annu 2013. Psykologinen sopimus sitouttajana ja motivoijana. Pro gradu tutkielma, Vaasan yliopisto. Saatavilla: [osuva\\_5201.pdf \(uwasa.fi\)](#)

Harmo Ahto 2018. Yhdistyksen taloudenhoito. Tehtävät pähkinänkuoressa ja vinkkejä rutiineihin. Saatavilla: [Yhdistyksen taloudenhoito \(ayy.fi\)](#)

Honkanen Henry 2006. Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen, Edita Prima Oy.

Loimu, Kari 2013. Yhdistystoiminnan käsikirja. Sanoma Pro Oy.

Puohiniemi Martti 2003. Löytöretki yrityksen arvomaailmaan. Limor kustannus.

Schein Edgar H. 2001. Yrityskulttuuri – selviytymisopas. Tietoa ja luuloja kulttuurimuutoksesta. Laatukeskus.

Viljakainen Ossi 2020. Eurot ojennukseen. KSL oppaita. Saatavilla: [eurot ojennukseen 2020 e-kirja.pdf \(ksl.fi\)](#)

Välke Olli & Miettinen Lasse 2013. Yhdistystoimijan opas. Visio

## LIITTEET

1. MIELI ry:n pelisäännöt
2. Jäsenjärjestöjen mallisäännöt (vuodelta 2019)
3. Vuosikalenteri (vuodelta 2021)
4. Strategia 2020-2025
5. SWOT-analyysimalli
6. Työnantajuutta koskevia lakeja
7. Johtosääntö
8. Taloussääntö
9. Esityslista (vuosikokous ja sääntömääräisetkokoukset)
10. Toimintasuunnitelma ja -kertomus
11. Talousarvio



# **MIELI Suomen Mielensterveys ry (MIELI ry) liittona**

## **- yhteiset pelisäännöt**

Pelisääntöihin on koottu MIELI ry:n paikallisten jäsenjärjestöjen oikeuksia ja velvollisuuksia jäsenenä.

### **1. MIELI ry:n yhteinen strategia**

Paikalliset jäsenjärjestöt ovat olleet suunnittelemassa liiton yhteistä strategiaa kyselyiden kautta, alueellisissa strategiapäivissä ja koulutuksissa. MIELI ry:n jäsenenä paikalliset jäsenjärjestöt noudattavat ja soveltavat liiton voimassa olevaa strategiaa omassa toiminnassaan.

### **2. MIELI ry: hyn jäseneksi liittyminen ja toimivien jäsenjärjestöjen uusi nimi**

MIELI ry:n jäseneksi voidaan hyväksyä yhdistys, joka joko perustetaan toimiakseen tai jo toimii mielensterveyden edistämisen ja kriisiavun alueella sekä sitoutuu MIELI ry:n arvoihin ja näihin yhteisiin pelisääntöihin. Perustettavan yhdistyksen sääntöjen mukainen nimi tulee olla muotoa MIELI xxxx mielensterveys ry., puhekielessä niitä voidaan kutsua xxxx mieli ry.

Perustettavan yhdistyksen ja MIELI ry:n jäsenyyttä hakevan yhdistyksen sääntöjen tulee olla paikallisille jäsenjärjestöille laadittujen mallisääntöjen mukaiset. MIELI ry:n hallitus hyväksyy paikallisen jäsenjärjestön jäsenekseen hakemuksen perusteella.

Paikallinen MIELI ry:n jäsenjärjestö sitoutuu suosittelemaan toimijoilleen liittymistä paikallisen mielensterveysseuran henkilöjäseneksi.

Liiton nimen yhdenmukaisuuden ja tunnettuuden vuoksi suositellaan vahvasti, että nykyiset paikalliset mielensterveysseurat tekevät sääntömuutoksen uusien mallisääntöjen mukaisesti ja muuttavat nimensä MIELI xxx mielensterveys ry-muotoon.

### **3. Paikallisten jäsenjärjestöjen oikeudet MIELI ry:n jäsenenä ja jäsenille tarjottavat palvelut**

MIELI ry:n säännöt ja yhdistyslaki määrittelevät, että ylin päättävä elin on vuosittain huhtikuussa pidettävä liittokokous. Paikalliset jäsenjärjestöt valitsevat keskuudestaan liittokokousedustajan, joka valtakirjan antamin oikeuksin voi käyttää äänivaltaansa liittokokouksessa. Joka toinen vuosi liittokokoukseen yhteyteen liitetään koulutusliset järjestöpäivät.

Paikalliset jäsenjärjestöt saavat MIELI ry:ltä jäsenpalveluita, joita ovat muun muassa:

- keskitetty jäsenrekisteri ja jäsenmaksujen laskutus sekä tilitys paikallisille jäsenjärjestöille
- avustuksia ja toiminnallisia määrärahoja
- paikallisia jäsenjärjestöjä ohjaavia linjauksia, joilla taataan toiminnan laatu ja yhdenmukaisuus
- koordinoitituki kriisiauttamisen eri muodoissa toimiville jäsenjärjestöille
- Kansalaistoimintojen osaston toimijoiden substanssialueen mukaan tarjottu asiantuntemus ja tuki
- maksuttomia yhdistystoimintaan ja vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen liittyviä koulutuksia
- useimpiin koulutuksiin vapaaehtoistoimijoille korvattavat matka- ja majoituskulut
- hankkeiden toimintamalleja ja materiaaleja hyödynnettäväksi paikallisissa jäsenjärjestöissä
- apua ja tukea viestintään ja vaikuttamistyöhön
- yhtenäinen, brändin mukainen nettisivupohja
- maksutonta materiaalia hyödynnettäväksi muun muassa teemapäivillä ja kampanjoissa
- tapaturmavakuutus paikallisen jäsenjärjestöjen rekisterissä oleville vapaaehtoistoimijoille
- maksuttomat kriisiauttamista ja vapaaehtoistoimintaa kokoavat tilastointiohjelmat
- perehdytys paikallisten jäsenjärjestöjen uusille vapaaehtoistoimijoille ja työntekijöille
- konsultointiapua haastavissa tai ongelmallisissa tilanteissa paikallisen jäsenjärjestöjen toiminnassa

#### 4. Paikallisten jäsenjärjestöjen velvollisuudet MIELI ry:n jäseninä

- a. Noudattavat toiminnassaan yhdistystoimintaa sääteleviä lakeja. Paikallisten jäsenjärjestöjen 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 työläinsäädäntö, kirjapitolaki, hankintalaki sekä esimerkiksi laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.
- b. Toimivat sääntöjensä mukaisesti ja noudattavat hyvän hallinnon käytäntöjä. Paikallisten jäsenjärjestöjen hallituksessa tulee olla perehtyneisyyttä hyvän hallinnon periaatteisiin yhdistyksen toiminnassa. Tästä osaamisesta tulee huolehtia myös hallituksen jäsenten vaihtuessa esimerkiksi osallistumalla aiheesta järjestettäviin koulutuksiin.
- c. Huolehtivat osaltaan MIELI ry:n hyvästä maineesta vastuullisena ja luotettavana toimijana. MIELI ry ja paikalliset jäsenjärjestöt toimivat liiton strategian arvojen mukaisesti kaikessa toiminnassaan.
- d. Huolehtivat julkisen rahoituksen edellyttämistä käytännöistä ja menettelytavoista esimerkiksi toiminnan seurannan, arvioinnin ja raportoinnin osalta. Paikalliset jäsenjärjestöt tuottavat vuosittain kohtuullisen, sovitun määrän seuranta- ja tilastotietoa toiminnastaan MIELI ry:lle kokonaiskuvan saamiseksi MIELI ry:een kuuluvien jäsenjärjestöjen toiminnasta.
- e. Kokoavat tilastotietoa yhteisen ja maksuttoman nettipohjaisen tilastointijärjestelmän avulla kriisiauttamisen ja vapaaehtoistoiminnan eri toimintamuodoista. Vastaavat vuosittain tilastokyselyyn, jolla kerätään tilastotietoa vapaaehtoistoimijoiden määrästä ja tehtävistä. Raportoivat MIELI ry:ssä niille siirrettyjen määrärahojen käytöstä sopimusten mukaisesti.
- f. Noudattavat MIELI ry:n koordinoimassa toiminnassa ohjeita, suosituksia ja linjauksia:

MIELI ry:n jäsenjärjestön käsikirja (ent. seuralaisen käsikirja )  
kriisityön linjaukset  
ryhmätoiminnan linjaukset  
vapaaehtoistyön koulutuksen ja koordinoinnin mallit  
vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen paikallisissa jäsenjärjestöissä  
riskien arviointi paikallisissa jäsenjärjestöissä  
puhelin- ja verkkokriisityön eettiset periaatteet  
johda MIELI ry:n jäsenjärjestöä- opas hallituksen jäsenille  
muut laadittavat linjaukset, jotka MIELI ry:n hallitus tai liittokokous on hyväksynyt tai hyväksyy

#### 5. Paikallisten MIELI- jäsenjärjestöjen avustukset ja määrärahat sekä ehdot niiden saamiselle

Paikallisten jäsenjärjestöjen avustusten jakoon ja avustusten käyttöön liittyvät asiat on koottu Seuralaisen käsikirjaan. Kaikki paikalliset jäsenjärjestöt, jotka saavat avustusta MIELI ry:ltä noudattavat Seuralaisen käsikirjan ohjeita. Jäsenjärjestöavustusta saavat ne paikalliset jäsenjärjestöt, jotka eivät saa yhdistyskohtaisia STEA- avustuksia. Jäsenjärjestöavustuksen määrittäminen paikallisille jäsenjärjestöille tapahtuu vuosittain maaliskuun loppuun mennessä tehdyn itsearvioinnin pisteytyksen mukaan. Itsearvioinnin tekeminen on edellytys avustuksen saamiselle. Avustuksen määrittämisessä huomioidaan myös paikallisen jäsenjärjestön tilillä olevat varat ja tarkastetaan edellisen vuoden avustuksen käyttöselvityksen asianmukaisuus. Avustuksen ensimmäinen erä siirretään yhdistyksen tilille sitten, kun puheenjohtajan allekirjoittama STEA-sopimus, toimintakertomus ja tilinpäätös sekä toimintasuunnitelma ja budjetti ovat toimitettu MIELI ry:lle, Kansalais-toimintojen osastolle.

Mental Health Art Week (MHAW)- avustus määritetään vuosittain, MIELI ry:lle toimitetun toimintasuunnitelman ja budjetin perusteella. Määrärahan suuruus on riippuvainen MIELI ry:n kulloisen vuoden MHAW:a varten saadun määrärahan suuruudesta.

Vapaaehtoistoiminnan määrärahan määrittäminen tapahtuu sekä itsearviointien että kriisipuhelintoiminnan määrän ja laadun arvioinnin perusteella. Lisäksi edellytetään vapaaehtoistoiminnan suunnitelman kirjaamista toimintasuunnitelmaan. Vapaaehtoistoiminnan määrarahasta kulut korvataan jäsenjärjestöille jälkikäteen kuitein varustetun selvityksen mukaisesti.

#### **6. Toiminnan avoimuus ja luottamuksellisuus**

MIELI ry:n jäsenenä paikalliset jäsenjärjestöt sitoutuvat toimimaan riittävän avoimesti suhteessa MIELI ry:hyn. Paikallisten jäsenjärjestöjen tulee tiedottaa riittävän ajoissa kattojärjestöä mahdollisista eettisistä, taloudellisista, mainetta uhkaavista, lainsäädännöllisistä tai muista ongelmatilanteista.

MIELI ry. kattojärjestönä on sitoutunut antamaan konsultointiapua paikallisille jäsenjärjestöille niiden sitä pyytäessä.

## Paikallisyhdistysten mallisäännöt

### 1 §

#### Yhdistyksen nimi ja kotipaikka

Yhdistyksen nimi on MIELI ..... mielenterveys ry. Yhdistyksen kotipaikka on ..... ja toiminta-alue.....

### 2 §

#### Yhdistyksen tarkoitus

Yhdistys on kansalais- ja kansanterveysjärjestö, jonka tarkoituksena on edistää mielenterveyttä sekä ehkäistä mielenterveyden ongelmia.

### 3 §

#### Yhdistyksen toimintamuodot

Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys voi

- tehdä mielenterveys- ja kriisityötä
- toteuttaa yhdistyksen tarkoitukseen liittyviä kehittämishankkeita
- toimia alueellaan mielenterveyspoliittisena vaikuttajana
- edistää koko elämänkulkua koskevaa liikunta-, sivistys- ja kulttuuritoimintaa
- tehdä vaikuttamistyötä alueellaan
- toteuttaa monimuotoista vapaaehtoistoimintaa
- kouluttaa ja tarjota työnohjausta
- toimia yhteistyössä mielenterveyttä edistävien yhdistysten ja muiden toimijoiden kanssa
- osallistua alan kansainväliseen yhteistyöhön.

### 4 §

#### Yhdistyksen talous

Toimintansa tukemiseksi yhdistys voi kerätä jäsenmaksuja, vastaanottaa avustuksia, lahjoituksia ja testamentteja sekä järjestää arpajaisia ja rahankeräyksiä.

Yhdistys voi toteuttaa mielenterveystyöhön liittyviä palveluja omana elinkeinotoimintana, erillisen yhtiön kautta tai yhteistyössä toisten toimijoiden kanssa.

Yhdistys voi omistaa irtainta ja kiinteää omaisuutta.

Yhdistyksen tarkoituksena ei ole voiton tai muun välittömän taloudellisen ansion hankkiminen sen toimintaan osallistuville.

### 5 §

#### Jäsenet

Yhdistykseen varsinaiseksi jäseneksi voidaan hyväksyä luonnollinen henkilö tai oikeustoimikelpoinen yhteisö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen.

Kannattajajäseneksi voidaan hyväksyä luonnollinen henkilö tai oikeuskelpoinen yhteisö, joka haluaa tukea yhdistyksen tarkoitusta ja toimintaa.

Varsinaiset jäsenet ja kannattajajäsenet hyväksyy hakemuksesta yhdistyksen hallitus.

Kunniapuheenjohtajaksi tai kunniajäseneksi voidaan hallituksen esityksestä yhdistyksen kokouksessa kutsua henkilö, joka on huomattavasti edistänyt ja tukenut yhdistyksen toimintaa.

### 6 §

#### Jäsenen eroaminen ja erottaminen

Jäsenellä on oikeus erota yhdistyksestä ilmoittamalla siitä kirjallisesti hallitukselle tai sen puheenjohtajalle taikka ilmoittamalla erosta yhdistyksen kokouksessa merkittäväksi pöytäkirjaan.

Hallitus voi erottaa jäsenen yhdistyksestä, jos jäsen on jättänyt jäsenmaksunsa maksamatta tai muuten jättänyt täyttämättä ne velvoitukset, joihin hän on yhdistykseen liittymällä sitoutunut tai on menettelyllään yhdistyksessä tai sen ulkopuolella huomattavasti vahingoittanut yhdistystä tai ei enää täytä laissa taikka yhdistyksen säännöissä mainittuja jäsenyyden ehtoja.

Jäsenelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi ennen erottamispäätöksen tekemistä; ei kuitenkaan silloin, kun erottamisen syynä on jäsenmaksun maksamisen laiminlyöminen. Jäsen ei ole esteellinen ottamaan osaa erottamisasian käsittelyyn.

## **7 § Jäsenmaksu**

Varsinaisilta jäseniltä ja kannattajajäseniltä perittävän vuotuisen jäsenmaksun suuruudesta erikseen kummallekin jäsenryhmälle päättää vuosikokous. Jäsenmaksu voi olla erisuuruinen luonnollisille henkilöille ja oikeustoimikelpoisille yhteisöille, jotka ovat joko varsinaisia jäseniä tai kannattajajäseniä.

Kunniapuheenjohtaja ja kunniajäsenet eivät suorita jäsenmaksuja.

## **8 § Hallitus**

Yhdistyksen asioita hoitaa hallitus, johon kuuluu vuosikokouksessa valitut puheenjohtaja ja neljästä kuuteen (4-6) muuta varsinaista jäsentä ja nolhasta neljään (0-4) varajäsentä.

Puheenjohtaja valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Hallituksen muut jäsenet valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan ja heistä on vuosittain puolet erovuorossa. Ensimmäisellä kerralla erovuoroisuus ratkaistaan arvalla.

Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan sekä ottaa keskuudestaan tai ulkopuoleltaan sihteerin, rahastonhoitajan ja muut tarvittavat toimihenkilöt.

Hallituksen toimikausi on vuosikokousten välinen aika.

Hallitus kokoontuu puheenjohtajan tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtajan kutsusta, kun he katsovat siihen olevan aihetta tai kun vähintään kaksi (2) hallituksen jäsenistä sitä vaatii.

Hallituksen kokoukseen voidaan osallistua myös tietoliikenneyhteyden tai muun teknisen apuvälineen avulla, mikäli hallitus niin päättää.

Hallitus on päätösvaltainen, kun vähintään puolet sen jäsenistä, puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja mukaan luettuna on läsnä. Äänen mennessä tasan päätökseksi tulee se mielipide, jota puheenjohtaja ilmoittaa kannattavansa. Vaaleissa ja salaisessa äänestyksessä tasatulos ratkaistaan arvalla.

Vaaleissa valituksi tulevat eniten ääniä saaneet.

## **9 §**

### **Yhdistyksen nimen kirjoittaminen**

Yhdistyksen nimen kirjoittavat puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja yhdessä tai jompikumpi heistä yhdessä hallituksen muun jäsenen tai hallituksen määräämän yhdistyksen toimihenkilön kanssa.

## **10 §**

### **Tilikausi ja tilintarkastus**

Yhdistyksen tilikausi on kalenterivuosi.

Yhdistyksen taloutta hoidetaan hallituksen hyväksymän taloussäännön mukaisesti.

Tilinpäätös tarvittavine asiakirjoineen ja hallituksen vuosikertomus on annettava toiminnantarkastajille/tilintarkastajille viimeistään kuukautta ennen vuosikokousta. Toiminnantarkastajien/tilintarkastajien tulee antaa kirjallinen lausuntonsa viimeistään kaksi (2) viikkoa ennen vuosikokousta hallitukselle.

## **11 §**

### **Yhdistyksen kokousten koollekutsuminen**

Yhdistyksen vuosikokous pidetään vuosittain hallituksen määräämänä päivänä huhtikuun loppuun mennessä.

Kokouskutsu on toimitettava jäsenille viimeistään kaksi (2) viikkoa ennen kokousta postitetulla kirjeellä tai julkaisetaan ilmoituksena paikkakunnalla ilmestyvässä sanomalehdessä tai lähetetään jäsenille sähköpostitse tai julkaisetaan paikallisseuran kotisivuilla. Postitse ja sähköpostitse toimitettava kokouskutsu lähetetään jäsenen yhdistykselle ilmoittamaan yhteystietoon.

Etäosallistuminen yhdistyksen vuosikokoukseen ja ylimääräiseen kokoukseen on mahdollista teknisen apuvälineen avulla, mikäli hallitus on tästä kokouskutsussa ilmoittanut. Hallitus päättää etäosallistumisesta.

Ylimääräinen kokous pidetään, kun yhdistyksen kokous niin päättää tai kun hallitus katsoo siihen olevan aihetta tai kun vähintään kymmenesosa (1/10) yhdistyksen äänioikeutetuista jäsenistä sitä hallitukselta erityisesti ilmoitettua asiaa varten kirjallisesti vaatii. Ylimääräinen kokous on pidettävä 30 vuorokauden kuluessa siitä, kun vaatimus sen pitämisestä on esitetty hallitukselle.

Kullakin varsinaisella jäsenellä on yhdistyksen kokouksessa yksi (1) ääni. Kannattajajäsenillä on yhdistyksen kokouksissa läsnäolo- ja puheoikeus, mutta ei äänioikeutta.

Äänen mennessä tasan päätökseksi tulee se mielipide, jota kokouksen puheenjohtaja ilmoittaa kannattavansa.

Vaaleissa ja salaisessa äänestyksessä tasatulos ratkaistaan arvalla. Vaaleissa valituksi tulevat eniten ääniä saaneet.

## **12 § Vuosikokous**

Yhdistyksen vuosikokouksessa käsitellään seuraavat asiat:

1. kokouksen avaus
2. valitaan kokouksen puheenjohtaja, sihteeri, kaksi pöytäkirjan tarkastajaa ja tarvittaessa kaksi ääntenlaskijaa
3. todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus
4. hyväksytään kokouksen työjärjestys
5. esitetään tilinpäätös, vuosikertomus ja toiminnantarkastajien/tilintarkastajien lausunto
6. päätetään tilinpäätöksen vahvistamisesta ja vastuuvapauden myöntämisestä hallitukselle ja muille vastuuvollisille
7. vahvistetaan kuluvan vuoden toimintasuunnitelma, talousarvio sekä seuraavan vuoden jäsenmaksujen suuruudet
8. valitaan hallituksen puheenjohtaja ja muut jäsenet
9. valitaan yksi tai kaksi toiminnantarkastajaa ja varatoiminnantarkastajaa taikka yksi tai kaksi tilintarkastajaa ja varatilintarkastajaa
10. käsitellään muut kokouskutsussa mainitut asiat.

Mikäli yhdistyksen jäsen haluaa saada jonkin asian yhdistyksen vuosikokouksen käsiteltäväksi, on hänen ilmoitettava siitä kirjallisesti hallitukselle niin hyvissä ajoin, että asia voidaan sisällyttää kokouskutsuun.

## **13 §**

### **Sääntöjen muuttaminen ja yhdistyksen purkaminen**

Päätös sääntöjen muuttamisesta on tehtävä yhdistyksen kokouksessa vähintään kahden kolmasosan (2/3) enemmistöllä annetuista äänistä. Kokouskutsussa on mainittava sääntöjen muuttamisesta.

Päätös yhdistyksen purkamisesta on tehtävä kahdessa yhdistyksen kokouksessa, joiden väliaika on kolme (3) kuukautta, vähintään kolmen neljäsosan (3/4) enemmistöllä annetuista äänistä.

Kokouskutsussa on mainittava yhdistyksen purkamisesta.

Yhdistyksen purkautuessa sen varat luovutetaan MIELI Suomen Mielenterveys ry:lle käytettäväksi liiton paikallisten rekisteröityjen yhdistysten kehittämistoimintaan.

## LIITE 3. Paikallisten jäsenjärjestöjen vuosikalenteri yleinen

### Tammikuu

- ♦ Jäsenjärjestöt lähettävät tarkistettut jäsenluettelot ja uuden jäsenmaksutiedon MIELI ry:lle (viimeistään huhtikuun lopussa)
- ♦ MHAW-viikon alustavat suunnitelmat MIELI ry:lle

### Maaliskuu

- ♦ Jäsenjärjestöjen avustukset määritellään (jäsenjärjestö, -valtakunnallinen kriisipuhelin, -vapaaehtoistoiminnan- ja ryhmätoiminnan avustukset)
- ♦ Arviointiraportin lähetyks 5.3. mennessä STEA:lle. (STEA-avustusta saavat järjestöt)
- ♦ MHAW-avustuspäätökset tiedotetaan jäsenjärjestöille sekä siirretään avustus.

### Toukokuu

- ♦ Jäsenjärjestöavustuksen 1.erä maksetaan
- ♦ Uusien STEA-hankkeiden haku 31.5. mennessä
- ♦ MHAW-toimintaviikko viikolla 21

### Heinäkuu

Hyvää kesää!

### Marraskuu

- ♦ Vapaaehtoistoiminnan tilastotietojen keruu jäsenjärjestöiltä alkaa

### Helmikuu

- ♦ STEA-avustukset vahvistuvat
- ♦ Itsearviointit MIELI ry:lle STEA-raportointia varten 15.2 mennessä
- ♦ Jäsenjärjestöjen asiakirjat toimitetaan MIELI ry:lle. (tilinpäätös, toimintakertomus, talousarvio ja toimintasuunnitelma)- viimeistään huhtikuun lopussa.
- ♦ Edellisen vuoden jäsenjärjestöavustuksen käytöselvitys palautetaan MIELI ry:lle.
- ♦ MHAW-viikon täydennetyt suunnitelmat MIELI ry:lle

### Huhtikuu

- ♦ Jäsenjärjestöavustuksen käyttö sopimuksen palauttaminen allekirjoitettuna
- ♦ Liittokokous sekä joka toinen vuosi järjestettävät järjestöpäivät
- ♦ Mielinauhakampanja 1.4.-30.6.
- ♦ Paikallisten jäsenjärjestöjen jäsenlaskut lähetetään
- ♦ Jäsenjärjestöjen asiakirjat MIELI ry:lle (tilinpäätös, toim.kertomus, talousarvio, toim.suunnitelma)

### Kesäkuu

- ♦ Vapaaehtoistoiminnan ja valtakunnallisen kriisipuhelimen avustusten kulujen tilitys MIELI ry:lle 30.6. mennessä
- ♦ Paikallisten jäsenjärjestöjen maksamattomat jäsenlaskut muistutetaan

### Elokuu

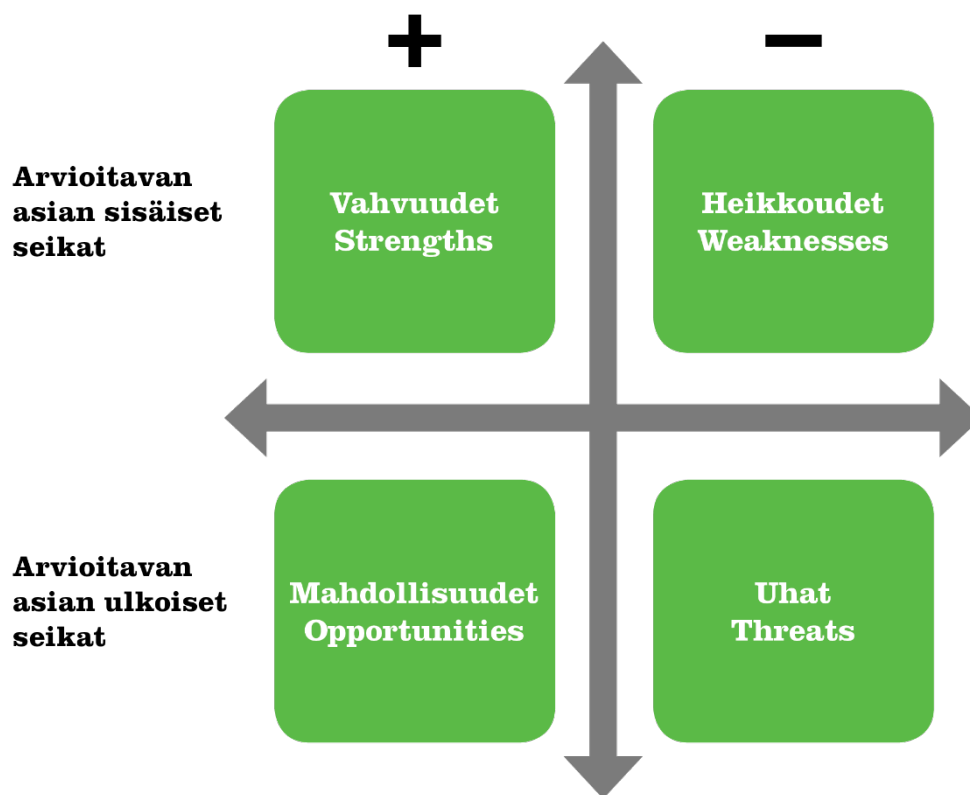
- ♦ Jäsenmaksujen tilitys jäsenjärjestöille
- ♦ Mielenterveyspäivän 10.10. - materiaalit jäsenjärjestöille

### Joulukuu

- ♦ Vapaaehtoistoiminnan ja Kriisipuhelinavustusten kulujen tilitykset viimeistään 15.12. MIELI ry:lle
- ♦ Vapaaehtoistoiminnan tilastot jäsenjärjestöiltä 31.12. mennessä
- ♦ jäsenluettelot tarkistettaviksi jäsenjärjestöille
- ♦ Jäsenmaksujen lopputilitys jäsenjärjestöille
- ♦ Vapaaehtoisten päivä 5.12.

**SWOT-analyysi – kuvataan usein nelikenttänä:**

1. Vasemmalle kirjataan arvioitavan asian onnistumista edistävät sisäiset vahvuudet, esimerkiksi toimivat työvälineet ja ammattitaitoinen henkilöstö, ja ulkopuolisen ympäristön tarjoamat mahdollisuudet, esimerkiksi turvattu rahoitus ja sitoutuneet yhteistyökumppanit.
2. Oikealle puolestaan kirjataan onnistumista mahdollisesti haittaavat sisäiset seikat, kuten esimerkiksi vanhentuneet työvälineet, ja ulkoiset uhat, kuten esimerkiksi rahoituksen ennenaikainen päättyminen ja yllättäen vetäytyvät yhteistyökumppanit.
3. Kun kaikki kentät on täytetty, voidaan esiin tulleiden asioiden valossa tehdä päätelmiä esimerkiksi siitä, mihin asioihin voidaan itse vaikuttaa ja mitä tulisi jatkossa tehdä onnistumisen edistämiseksi.



Täytettävä SWOT sekä muita arviointi- ja kehittämistyökaluja löytyy osoitteesta:

<https://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/kehittaminen-ja-arviointi-jarjestoissa/arviointityokaluja-3.html>



## **Työnantajuutta koskevia lakeja**

Lait löytyvät osoitteesta [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

työsopimuslaki

työehtosopimuslaki

työaikalaki

vuosilomalaki

työntekijän eläkelaki

työntekijän eläkelaki asetus

laki työnantajan sosiaaliturvamaksusta

asetus työnantajan sosiaaliturvamaksusta

työterveyshuoltolaki

työturvallisuuslaki

työelämän yksityisyyden suojalaki

henkilötietolaki

sähköisen viestinnän tietosuojalaki

yhdenvertaisuuslaki

laki naisten ja miesten tasa-arvosta

laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi

verottajan ohjeita yhdistyksille ja säätiöille

## Johtosääntö

### Yleiset määräykset

#### 1 § Suhde muihin säännöksiin

Yhdistyksen hallinnossa, varojenhoidossa, kirjanpidossa, tilinpäätöksessä ja tilintarkastuksessa on noudatettava kirjanpitolain ja -asetuksen, tilintarkastuslain, yhdistyslain ja yhdistyksen omien sääntöjen lisäksi tämän johtosääntöä ja erillisen taloussäännön määräyksiä.

#### 2 § Yhdistyksen hallitus

Yhdistyksen asioita hoitaa hallitus, johon kuuluu vuosikokouksessa valitut puheenjohtaja ja neljästä kuuteen (4–6) varsinaista jäsentä. Puheenjohtaja valitaan vuodeksi kerrallaan. Hallituksen muut jäsenet valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan ja heistä on vuosittain puolet erovuorossa. Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan ja hänen esteellisenä ollessaan varapuheenjohtajan kutsusta, kun he katsovat siihen olevan aihetta tai, kun vähintään kaksi (2) hallituksen jäsenistä sitä vaatii. Hallitus on päätösvaltainen, kun vähintään puolet sen jäsenistä, puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja mukaan luettuna on läsnä. Hallituksen kokousten esittelijänä ja sihteerinä toimii yhdistyksen toiminnanjohtaja/kriisikeskusjohtaja. Hallitukselle myönnettävästä tili- ja vastuuvapaudesta päätetään yhdistyksen vuosikokouksessa.

#### 3 § Hallituksen tehtävät

- Hallitus hyväksyy ja erottaa yhdistyksen jäsenet sekä ylläpitää yhdistyksen jäsenluetteloa.
- Hallitus kutsuu koolle yhdistyksen vuosikokouksen, joka on huhtikuun loppuun mennessä.
- Hallitus vastaa yhdistyksen ja kriisikeskuksen hallinnosta ja toiminnasta yhdistyksen vuosikokouksen hyväksymän toimintasuunnitelman ja talousarvion mukaisesti.
- Hallitus allekirjoittaa edellisen kalenterivuoden toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen.
- Hallitus hyväksyy erilaiset joko yhdistyksen omat tai yhdessä sidosryhmien kanssa tehtävät projektit.
- Hallitus valitsee ja vapauttaa tehtävistään kriisikeskuksen toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan ja kriisityöntekijät sekä tukee kriisityöntekijöiden ja tukihenkilöiden ammattitaitoa ylläpitävää, sitä edistävää ja täydentävää koulutusta sekä osaamisen kehittämistä. Hallitus asettaa tarvittaessa toimikuntia sekä määrittelee niiden tehtävät ja valitsee niihin jäsenet. Hallitus myös omalta osaltaan valvoo asettamiensa toimikuntien ja työryhmien toimintaa ja projektien toteutumista.
- Hallitus päättää kriisikeskuksen työntekijöiden palkoista.
- Hallitus päättää vuosittain kriisikeskuksen palveluhinnaston.
- Hallitus huolehtii joka kolmas vuosi kriisikeskuksen toiminnan riskien arvioinnista.
- Hallituksen jäsenet ilmoittavat esityslistan laatijalle viimeistään 10 vuorokautta ennen hallituksen kokousta esityslistalle esittämänsä asiat.
- Hallitus edustaa yhdistystä ja kehittää sen toimintaa.
- Hallitus hoitaa muut sille kuuluvat tehtävät.
- Yhdistyksen taloushallintoon liittyvät hallituksen vastuut on määritelty tarkemmin yhdistyksen taloussäännössä.

#### 4 § Hallituksen puheenjohtajan tehtävät

- Johtaa hallitustyöskentelyä ja on vastuussa hallituksen työn tuloksista
- Vastaa siitä, että käsiteltävistä asioista on riittävästi tietoa, kokoukset ovat hyvin valmisteltuja, ja että kokousilmapiiri on keskustelevalta.
- Puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja toimivat yhdessä yhdistyksen nimenkirjoittajina tai jompikumpi heistä yhdessä toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan tai hallituksen jäsenen kanssa.
- Edustaa yhdistystä sekä valvoo sen etuja ja perustehtävän toteutumista MIELI Suomen Mielen-terveys ry:n periaatteiden mukaisesti.
- Vastaa vuosikokouksen hyväksymän toimintasuunnitelman ja talousarvion toteutumisesta yhdessä hallituksen jäsenten ja toiminnanjohtajan kanssa.

- Puheenjohtaja on toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan esihenkilö. Hän käy kehityskeskustelun toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan kanssa vuosittain. Hän hyväksyy toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan vuosi- ja työomat, koulutusvapaat ja muut poissaolot sekä toiminnanjohtajaan/ kriisikeskusjohtajaan itseensä kohdistuneet koulutus-, matka- ja kulukorvauslaskut.
- Puheenjohtajan tulee olla myös tarvittaessa toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan alaisten käytettävissä.
- Kutsuu hallituksen koolle ja laatii kokouksen esityslistan yhdessä toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan kanssa.
- Allekirjoittaa yhdistysrekisteriin tehtävät ilmoitukset.

#### **5 § Hallituksen varapuheenjohtajan tehtävät**

- Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan, joka hoitaa puheenjohtajan tehtäviä tämän ollessa esteellinen.

#### **6 § Tukihenkilötoimikunnan/Vapaaehtoistoimikunnan tehtävät**

- Vapaaehtoistoimikunta muodostuu vapaaehtoisista yhdistyksen ja yhdistyksen hallituksen jäsenistä.
- Noudattaa yhdistyksen hallitukselta ja toiminnanjohtajalta/kriisikeskusjohtajalta saamia ohjeita ja määräyksiä ja vastaa niille tekemisistään.
- Suunnittelee ja organisoii erilaisia mielenterveyden edistämiseen liittyviä tapahtumia. Vapaaehtoistoimikunta esittelee tapahtuman ja sen menoarvion hyvissä ajoin ennen tapahtumaa hallitukselle. Vapaaehtoistoimikunnan on huolehdittava ja valvottava omalta osaltaan turvallisuusmääräysten ja – ohjeiden noudattamisesta sekä järjestyksen ylläpidosta tapahtumien aikana.
- Kansalaisvaikuttaminen
- Suunnittelee ja toteuttaa vapaaehtoistoimintaa jäsenistön toiveiden mukaan.
- Vapaaehtoistoimikunnan toiminta rahoitetaan jäsenmaksu-, arpajais- sekä tuotemyyntituotoilla.

#### **7 § Toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan tehtävät**

- Vastaa yhdistyksen ja kriisikeskuksen operatiivisesta johtamisesta hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Tehtävä sisältää yhdistyksen sääntöjen, MIELI Suomen Mielenterveys ry:n toimintaperiaatteiden, yhdistyksen toimintasuunnitelman ja talousarvion mukaisen toiminnan toteuttamisen, toiminnan laadun seurannan ja riskien hallinnan.
- Tekee asiakastyötä.
- Toimii kriisityöntekijöiden ja tukihenkilöiden esimiehenä sekä osallistuu heidän valintaansa.
- Huolehtii yhdistyksen ja kriisikeskuksen sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta yhdessä puheenjohtajan kanssa.
- (Osallistuu kansalaistoiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen yhdessä vapaaehtoistoimikunnan kanssa.)
- Hoitaa yhdistyksen arkistoinnin.
- Vastaa osaltaan yhdistyksen ja hallituksen kokousten päättämien asioiden toimeenpanosta.
- Laatii hallituksen kokousten esityslistat yhdessä puheenjohtajan kanssa, lähettää esityslistan sekä tarvittavat liitteet viikkoa ennen kokousta hallituksen jäsenille.
- Toimii yhdistyksen ja hallituksen kokousten sihteerinä.
- Laatii yhdistyksen ja hallituksen kokousten pöytäkirjat ja toimittaa ne välittömästi puhtaaksikirjoituksen jälkeen kokouksen puheenjohtajalle hyväksyttäväksi. Puheenjohtajan hyväksyttyä pöytäkirjan, toiminnanjohtaja lähettää sen hallituksen jäsenille.
- Hoitaa muut yhdistyksen hallituksen antamat tehtävät.
- Raportoi kolmen kuukauden välein hallitukselle kuluvan vuoden toteutuneen toimintasuunnitelman ja välitilinpäätöksen.
- Laatii (yhdessä hallituksen kanssa) vuosittain tammikuun loppuun mennessä yhdistyksen toimintakertomuksen ja elokuun loppuun mennessä seuraavan vuoden toimintasuunnitelman.
- Yhdistyksen kokouksissa tarkistaa osanottajien äänioikeuden ja jakaa kokousmateriaalin hallituksen ohjeiden mukaisesti.

- Valmistele yhdistyksen vuosikokouksen yhdistyksen sääntöjen ja puheenjohtajan antamien ohjeiden mukaan (esim. esityslistan ym. materiaalin lähettäminen).
- Laatii yhdessä hallituksen kanssa hakemukset yhdistyksen ja kriisikeskuksen toiminnan rahoittajatahoille, esim. kunnat ja STEA.
- Kehittää yhdistyksen ja kriisikeskuksen toimintaa yhdistyksen sekä Suomen Mielensterveysseuran strategian mukaisesti.



## **2. Tulot, menot ja varojen hoito**

### **6 § Rahaliikenne ja pankkitilien käyttö**

Maksuliike on hoidettava vähäisiä maksuja lukuun ottamatta pankkitilien välityksellä. Hallitus päättää vuosittain kassan enimmäismäärän. Pankkitilien käyttöön liittyvistä yleisistä kysymyksistä sekä niiden avaamisesta ja lopettamisesta sekä tilien käyttövaltuuksista päättää yhdistyksen hallitus.

Siirrettäessä rahoja kassasta pankkiin yhdistyksen tilille taikka tililtä nostettaessa on tositteena käytettävä pankin antamaa tai pankin tietojärjestelmästä tulostettua tositetta. Siirrettäessä varoja pankkitililtä toiselle on siirtota-  
pahtumasta ilmentävä maksaja ja maksunsaaja sekä siirron syy. Pankkien tiliotteet on viipymättä tarkastettava ja täsmäytettävä kirjanpitoon. Voimassa olevista pankkitileistä ja tilien käyttöoikeuksista pidetään rekisteriä. Luotto- ja maksukorttien käyttöä koskevat periaatteet hyväksyy hallitus.

### **7 § Avustuksiin liittyvät asiat**

Avustushakemukset ja avustusten vuosiselvitykset allekirjoittavat yhdistyksen nimenkirjoitusoikeuden omaavat henkilöt. Avustusten maksupyynnöt ja selvitykset toteutuneista kuluista allekirjoittavat toiminnanjohtaja/kriisikeskusjohtaja tai hallituksen erikseen siihen valtuuttamat henkilöt.

### **8 § Palkanmaksu ja palkkakirjanpito**

Palkanlaskennassa, palkanmaksussa ja palkkakirjanpidossa on noudatettava näistä erikseen annettuja ohjeita ja määräyksiä. Maksettavien palkkojen osalta tulee varmistua, että ne maksetaan voimassa olevien sopimusten ja tehtyjen päätösten mukaisesti.

Palkat ja palkkiot maksetaan hallituksen päättämänä ajankohtana maksunsaajan määräämään rahalaitokseen. Ennakkomaksu on mahdollinen vain erityistapauksissa ja siitä on laadittava tosite, joka on asianmukaisesti varmennettu ja se on arkistoitava muiden kirjanpitositteiden joukkoon. Luontaisetumenettelyssä noudatetaan verohallinnon ohjeita. Palkkioista ja lyhytaikaisista tilapäisistä tehtävistä on kirjoitettava palkkiolasku, joka sisältää laskuttajan nimen, henkilötunnuksen, laskuttajan osoitetiedot, verotuskunnan, tiedot työn suoritusajasta ja maksu-  
rusteesta. Laskuttaja varmentaa laskun allekirjoituksellaan ja päiväyksellä. Palkkiolaskut hyväksyy tilaaja. Vuosi-  
ilmoitukset verottajalle ja vakuutusyhtiöille sekä palkkoihin liittyvät ennakonpidätys- ja sosiaaliturvamaksutilityk-  
set ja sosiaalivakuutusmaksuja koskevat tilitykset allekirjoittaa toiminnanjohtaja/kriisikeskusjohtaja tai hänen määräämänsä henkilö.

### **9 § Tarkastusmerkinnät**

Ennen menon maksamista lasku tai muu sen perusteena oleva asiakirja tulee tarkastaa ja siitä tulee näkyä

- tavaran tai työn suorituksen vastaanottaja – miten meno liittyy yhdistyksen toimintaan
- numero- ja asiatarkastaja
- menon hyväksyjä

Vastaanottajan ja tarkastajan tulee merkitä tositteeseen nimensä tai nimikirjaimensa ja tositteessa tulee olla myös merkintä siitä tilistä ja kustannuspaikasta, jolle meno kirjataan.

### **10 § Tulojen ja menojen hyväksyminen**

Vaarallisten työyhdistemien välttämiseksi tositteiden hyväksymis-, kirjaus- ja maksatusrutiinit tulee eriyttää eri henkilöille, jos se toiminnallisesti on mahdollista. Toimialueensa menot ja tulot hyväksyy toiminnanjohtaja/kriisikeskusjohtaja. Hallituksen puheenjohtaja tarkastaa/ hyväksyy toiminnanjohtajan/ kriisikeskusjohtajan menot. Puheenjohtajan menojen oikeellisuuden tarkastaa varapuheenjohtaja. Suurehkot hankinnat tai muut satunnaiset, poikkeuksellisen suuret menot, jotka poikkeavat talousarviosta, tulee hyväksyttävä hallituksella. Kirjanpidon muis-  
tiositteet hyväksyy yhdistyksen toiminnanjohtaja.

### **11 § Tulojen perintä**

Perintä on järjestettävä siten, että kertymisestä varmistutaan ja perintä on tehokasta. Mahdollisesti syntyvät luototappiot tulee kirjata hyvää kirjanpitoa noudattaen.

### **3. Kirjanpito ja tilinpäätös**

#### **12 § Kirjanpidon järjestäminen**

Kirjanpito on järjestettävä ja hoidettava siten kuin kirjanpitolaissa ja -asetuksessa on säädetty. Lisäksi on huomioitava STEA:n antamat avustusten kirjaamisohteet, tämän taloussäännön määräykset sekä hyvän kirjanpitotavan vaatimukset.

#### **13 § Järjestelmän kuvaus**

Kirjanpito tulee järjestää niin, että se vastaa toiminnan laatua ja laajuutta. Kirjanpitoa järjestettäessä tulee ottaa huomioon sisäisen valvonnan lähtökohdat. Kirjanpitojärjestelmän pohjana on kirjallisesti laadittu luettelo käytetyistä tileistä ja kustannuspaikoista kirjausohjeineen. Tililuettelo säilytetään tilinpäätösaineiston liitteenä. Tilikauden tulot ja menot tulee kirjata bruttomääräisinä omille tileilleen vähentämättä tuloja menoista tai menoja tuloista tarpeellisia oikaisukirjauksia lukuun ottamatta. Kirjanpito tulee pitää ajan tasalla ja sitä on hoidettava huolellisesti.

#### **14 § Tositevaatimukset**

Kirjanpitokirjausten on perustuttava tilikauden alusta juoksevasti numeroituihin alkuperäisiin tositteisiin, joihin on merkittävä päiväys vuosilukuineen. Suoritetun maksun todentavan tositteeseen tulee olla, mikäli mahdollista, maksun saajan tai maksun välittäneen rahalaitoksen antama. Tositteesta on selvittävä, mitä on ostettu tai myyty tai mistä maksusta on kysymys ja myös tilitapahtuman ajankohta. Lisäksi tositteesta tulee selvittää, miten meno liittyy yhdistyksen toimintaan. Siltä osin, kun kirjanpito perustuu tiliotteisiin, niin vastaavat tiedot tulee ilmetä tiliotteesta tai sitä täydentävistä tositteista tai laskusta. Milloin kirjauksen perusteeksi ei saada ulkopuolisen antamaa tositetta, kirjaus tulee todentaa yhdistyksen itsensä laatiman ja asianmukaisesti varmennetun tositteiden avulla.

#### **15 § Tilinpäätös**

Hallituksen tulee laatia tilikaudelta tilinpäätös ja toimintakertomus kirjanpitolaissa ja -asetuksen edellyttämällä tavalla hyvää kirjanpitotapaa noudattaen. Tilinpäätös käsittää tuloslaskelman ja taseen liitetietoineen ja siihen on liitettävä toimintakertomus. Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva yhdistyksen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Oikea ja riittävä kuva arvioitaessa tulee yhdistyksen konsernikokonaisuus ottaa riittävässä määrin huomioon. Tilinpäätös ja toimintakertomus on laadittava kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Laatumisaikataulussa tulee huomioida myös yhdistyksen sääntöjen määräykset.

Tilinpäätös tulee laatia suoriteperusteisena. Jos kirjanpito on joltakin osin tilikauden aikana hoidettu maksuperusteisena, se on ennen tilinpäätöstä täydennettävä ja oikaistava olennaisilta osin suoriteperusteiseksi.

#### **16 § Tuloslaskelma**

Tuloslaskelma tulee laatia kirjanpitoasetuksen säännökset huomioon ottaen ryhmiteltynä siten, että kunkin toiminnanalan tuotot ja kulut ilmenevät kustannuspaikkakohtaisesta tuloslaskelmasta. Tuloslaskelman tulee olla verrattavissa talousarvioon sekä edellisen vuoden tilinpäätökseen. Tarvittaessa vertailutietoja on oikaistava uutta esitystapaa vastaavaksi. Tuotot ja kulut tulee esittää bruttomääräisinä vain tarpeellisin oikaisuviennoin korjattuna. Tulokseen vaikuttavat poikkeukselliset tai/ja kertaluonteiset erät tulee selvittää tilinpäätöksen liitetiedoissa.

#### **17 § Tase**

Taseen tulee rakenteensa ja pääryhmittelynsä osalta noudattaa kirjanpitoasetuksen tasekaavaa.

#### **18 § Allekirjoitukset**

Tilinpäätös ja toimintakertomus tulee päivätä allekirjoituspäivänä, jolloin hallitus on tilinpäätöksen hyväksynyt. Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen allekirjoittaa päätösvaltainen hallitus ja toiminnanjohtaja/kriisikeskusjohtaja. Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen allekirjoitukset voidaan koota myös yhdelle allekirjoitussivulle.

Tilinpäätös tulee viipymättä allekirjoituksen jälkeen sitoa. Tilinpäätösasiakirjat on koottava yhteen ja niitä on säilytettävä määräysten mukaisesti. Tasekirja on säilytettävä pysyvästi.

## **4. Raportointijärjestelmä**

### **19 § Raportointi**

Taloushallinnon raportointijärjestelmän tarkoituksena on palveluperiaatteen mukaisesti tukea päätöksentekijöiden toimintaa, henkilöresursseihin, talouteen ja taloudellisuuteen liittyvää päätöksentekoa. Raportointijärjestelmä on luotava sellaiseksi, että sen avulla yhdistyksen hallitus ja muu johto pystyvät saamaan kokonaiskuvan yhdistyksen toteutuneesta toiminnasta, tuloksesta ja taloudellisesta asemasta sekä rahoituksesta että siitä, miten toteutumattomat poikkeavat suunnitellusta.

### **20 § Valvonta**

Toteutuneen toiminnan ja talouden raportointi tulee hallituksen käsittelyyn neljännesvuosittain ja tilinpäätös sekä toimintakertomus seuraavan vuoden helmikuun puoliväliin mennessä. Raportointi sisältää tuloslaskelman ja taseen. Olennaiset poikkeamat talousarviosta, kuten merkittävät lahjoitukset, luottotappiot, käyttösjoiitusomaisuuksien myyntituotot ja -tappiot, selvitetään kirjallisina välitilinpäätöksen liitteinä. Talousseurantaa tulee tehdä kuukausittain toimihenkilöiden toimesta.

## **5. Sisäinen valvonta**

### **21 § Sisäinen valvonta**

Sisäinen valvonta tulee järjestää toiminnan laadun ja laajuuden edellyttämällä tavalla. Hallituksen tulee valvoa, että yhdistyksen kirjanpidon ja varainhoidon sisäinen tarkkailu on asianmukaisesti järjestetty.

## **6. Tilintarkastus**

### **22 § Tilintarkastajat**

Yhdistyksessä on valittava toiminnantarkastaja ja hänelle varahenkilö sääntöjen ja tilintarkastuslain edellyttämällä tavalla ja heidän on toimitettava tilintarkastus sen mukaan kuin tilintarkastuslaissa on säädetty. Toiminnantarkastajaksi valittavalla tulee olla sellainen laskentatoimen, taloudellisten ja oikeudellisten asioiden sekä tilintarkastuksen tuntemus ja kokemus kuin yhdistyksen toiminnan laatuun ja laajuuteen katsoen on tarpeen tehtävän hoitamiseksi. Mikäli yhdistyksen toiminnan laajuus edellyttää on yhdistykselle valittava tilintarkastuslaissa edellytettävät hyväksytyt tilintarkastajat.

### **23 § Tilintarkastus**

Tilintarkastus sisältää yhdistyksen tilikauden kirjanpidon, tilinpäätöksen, toimintakertomuksen ja hallinnon tarkastuksen. Toiminnantarkastajalle on varattava tilaisuus toimittaa tilintarkastus siinä laajuudessa kuin tämä katsoo sen tarpeelliseksi ja hänelle on annettava selvitystä ja apua, jota hän pyytää.

Allekirjoitettu tilinpäätös ja toimintakertomus tulee luovuttaa toiminnantarkastajalle vähintään kuukautta ennen kokousta, jossa tilinpäätös tulee vahvistettavaksi. Toiminnantarkastajan on annettava tilintarkastuskertomus yhdistyksen hallitukselle viimeistään kaksi viikkoa ennen sitä kokousta, jossa tilinpäätös esitetään vahvistettavaksi. Jos toiminnantarkastaja antaa yhdistyksen hallitukselle tilintarkastuspöytäkirjan, jossa hän esittää huomautuksia havaitsemistaan epäkohdista on yhdistyksen hallituksella velvollisuus käsitellä pöytäkirja viipymättä ja säilytettävä se luotettavalla tavalla. Sama koskee myös erillisiä toiminnantarkastajan antamia tarkastus-muistioita. Raportoinnissa tulee huomioida STEA:n tilintarkastusta koskevat ohjeet.

## **7. Erinäiset määräykset**

### **24 § Käyttöomaisuuden luettelointi**

Kiinteästä ja irtaimesta omaisuudesta on pidettävä luetteloa taloushallinnon antamien ohjeiden mukaan.

### **25 § Erinäiset määräykset**

Hallitus voi antaa tätä taloussääntöä täydentäviä ohjeita ja määräyksiä.

Tämä taloussääntö tulee voimaan \_\_\_\_\_ 20\_



## Esityslista (vuosikokous ja sääntömääräiset kokoukset)

Mallisäännöissä on saatavilla yhdistyksen kokouksen esityslistamalli (liite 2). Yhdistyslaissa on säädetty tarkemmin yhdistyksen sääntömääräisen vuosikokouksen sisällöistä kuten esimerkiksi, mitkä asiat ovat kokouksessa päätettäviä. Päätöksen tekoon liittyvät asiat löytyvät luvusta 5: [Yhdistyslaki 503/1989 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Vuosikokouksen esityslista

1. kokouksen avaus
2. valitaan kokouksen puheenjohtaja, sihteeri, kaksi pöytäkirjan tarkastajaa ja tarvittaessa kaksi äänenlaskijaa
3. todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus
4. hyväksytään kokouksen työjärjestys
5. esitetään tilinpäätös, vuosikertomus ja toiminnantarkastajien/tilintarkastajien lausunto
6. päätetään tilinpäätöksen vahvistamisesta ja vastuuvapauden myöntämisestä hallitukselle ja muille vastuuvollisille
7. vahvistetaan kuluvan vuoden toimintasuunnitelma, talousarvio sekä seuraavan vuoden jäsenmaksujen suuruudet
8. valitaan hallituksen puheenjohtaja ja muut jäsenet
9. valitaan yksi tai kaksi toiminnantarkastajaa ja varatoiminnantarkastajaa taikka yksi tai kaksi tilintarkastajaa ja varatilintarkastajaa
10. käsitellään muut kokouskutsussa mainitut asiat

## Toimintasuunnitelma ja -kertomus

Paikallisen jäsenjärjestön toimintasuunnitelman tausta-ajatuksena on koko liiton strategia. Painopisteet jäsenjärjestö asettaa kullekin vuodelle erikseen.

Toimintasuunnitelman jäsennostapa:

1. Paikallisen jäsenjärjestön toiminnan tarkoitus ja visio tulevasta
2. Tulevan toimintakauden haasteet ja mahdollisuudet, jotka nousevat sekä toimintaympäristöstä että liiton strategiasta.
3. Jäsenjärjestön toiminnan painopisteet tavoitteineen, toimenpiteineen ja arviointimittareineen
4. Jäsenjärjestön muu sisäinen toiminta:
  - Kokoukset
  - Jäsenhankinta ja -huolto
  - Vapaaehtoistoimijoiden koulutus, työnohjaus ja virkistys
  - Tilaisuudet ja tapahtumat
5. Jäsenjärjestön muu ulkoinen toiminta:
  - Viestintä: kotisivut, sosiaalinen media, lehdet
  - Yhteistyösuhteet
  - Vaikuttaminen ja edunvalvonta
6. Projektitoiminta (erillinen, laajempi toimintasuunnitelma STEA-hakemukseen)
7. Kriisikeskustoiminta (erillinen laajempi toimintasuunnitelma STEA-hakemukseen)
8. Tiedottaminen, kotisivut, sosiaalinen media
9. Toiminnan kehittäminen, seuranta ja arviointi.

Toiminnan kehittämisessä itsearviointilomake toimii hyvänä työkaluna.

Toimintasuunnitelma ja toimintakertomus ovat pääpiirteiltään saman sisältöisiä. Toimintakertomuksessa selvitetään toteutunut toiminta samoilta osa-alueilta kuin toimintasuunnitelmaan on kirjattu, arvioiden samalla toiminnan vaikutuksi

## Talousarvio

Talousarvio tarkoittaa tilikaudelle tehtyä taloussuunnitelmaa jäsenjärjestön varojen käytöstä. Talousarvio kertoo, mihin ja kuinka paljon tullaan käyttämään rahaa seuraavan tilikauden aikana kuhunkin kohteeseen ja millä toimintaa sekä suunniteltuja tapahtumia rahoitetaan. Talousarvion tulo-puolella on oltava näkyvissä aina sekä MIELI ry:ltä saatavaksi arvioitu jäsenjärjestöavustus, edelliseltä vuodelta siirtyvä jäsenjärjestöavustus sekä vapaaehtoistoiminnan määräraha.

Kulttuuriyhdistys ry	
Tilikartta vvvv.	
<b>Omaisuuks</b>	
100	Käteiskassa
110	Pankkitili Pankki Oy
120	Tavaravarasto
<b>Velat ja saamiset</b>	
200	Velat
210	Saamiset
<b>Kulttuuri- ja valistustoiminta</b>	
300	Seminaarit
310	Vierailut
320	Muu kulttuuri- ja valistustoiminta
<b>Huvitoiminta</b>	
400	Illanvietot
410	Muu huvitoiminta
<b>Julkaisu- ja arkistotoiminta</b>	
500	Painatus
510	Muu julkaisu- ja arkistotoiminta
<b>Yhdistystoiminta</b>	
600	Edustus
610	Hallinto
620	Toimistokulut
630	Viestintä
640	Pankkikulut
650	Muu yhdistystoiminta
<b>Varainhankinta</b>	
700	Jäsenmaksut
710	Yhdistystuotteet
720	Sponsoroinnit
730	Muu varainhankinta
<b>Avustukset</b>	
800	Avustukset
<b>Edellinen tilikausi</b>	
900	Edellisen tilikauden ylijäämä

Tuloslaskelma kaudelta 1.1.2018 - 31.12.2018			
	Talousarvio 18	Toteuma 18	Toteuma 17
<b>Tulot</b>			
<b>Varsinainen toiminta</b>			
<b>Kulttuuri- ja valistustoiminta</b>			
Seminaarit	0	0	0
Vierailut	0	0	0
Muu kulttuuri- ja valistustoiminta	0	0	0
<b>Huvitoiminta</b>			
Illanvietot	0	0	0
Muu huvitoiminta	0	0	0
<b>Julkaisu ja arkistotoiminta</b>			
Painatus	0	0	0
Muu julkaisu- ja arkistotoiminta	0	0	0
<b>Yhdistystoiminta</b>			
Edustus	0	0	0
Hallinto	0	0	0
Viestintä	0	0	0
Muu yhdistystoiminta	0	0	0
<b>Varainhankinta</b>			
Jäsenmaksut	0	0	0
Yhdistystuotteet	0	0	0
Sponsoroinnit	0	0	0
Muu varainhankinta	0	0	0
<b>Avustukset</b>			
Avustukset	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Menot</b>			
<b>Varsinainen toiminta</b>			
<b>Kulttuuri- ja valistustoiminta</b>			
Seminaarit	0	0	0
Vierailut	0	0	0
Muu kulttuuri- ja valistustoiminta	0	0	0
<b>Huvitoiminta</b>			
Illanvietot	0	0	0
Muu huvitoiminta	0	0	0
<b>Julkaisu ja arkistotoiminta</b>			
Painatus	0	0	0
Muu julkaisu- ja arkistotoiminta	0	0	0
<b>Yhdistystoiminta</b>			
Edustus	0	0	0
Hallinto	0	0	0
Toimistokulut	0	0	0
Viestintä	0	0	0
Pankkikulut	0	0	0
Muu yhdistystoiminta	0	0	0
<b>Varainhankinta</b>			
Yhdistystuotteet	0	0	0
Muu varainhankinta	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Tulot - menot // Tulos / tappio</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Lähde: [Yhdistyksen taloudenhoito \(ayy.fi\)](http://Yhdistyksen_taloudenhoito(ayy.fi))

### Vinkkejä:

Yhdistyksen taloudenhoito [Yhdistyksen taloudenhoito \(ayy.fi\)](http://Yhdistyksen_taloudenhoito(ayy.fi))

Ohjeita yhdistyksen talouden hoitoon saa oppaasta [eurot ojennukseen 2020 e-kirja.pdf \(ksl.fi\)](http://eurot_ojennukseen_2020_e-kirja.pdf(ksl.fi))



MIELI Suomen Mielenterveys ry  
Maistraatinportti 4 A, 00240 Helsinki  
Puhelin (09) 615 516

[www.mieli.fi](http://www.mieli.fi)

ISBN PDF: 978-952-7022-50-4