

Kriisiauttamisen linjaukset

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskusverkostossa ja jäsenyhdistyksissä

Hyväksytty MIELI Suomen Mielenterveys ry:n liittokokouksessa 2025



Sisällysluettelo:

Johdanto: Kriisiauttamisen linjaukset tukevat kriisiauttamisen tasalaatuisuutta ja saatavuutta	3
1 MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskusverkosto ja niitä ylläpitävät jäsenyhdistykset:	4
2 Kriisikeskuksen toiminta	4
3 MIELI ry:n jäsenyhdistykset kriisikeskusten ylläpitäjänä	6
3.1 Kriisikeskuksen ylläpitäjänä jäsenyhdistys	6
3.2 MIELI ry:n ja MIELI-jäsenyhdistysten yhteistyöstä	8
4 Kriisiauttamisen periaatteita	8
4.1 Eettiset periaatteet	8
4.2 Luottamuksellisuus ja tietoturva	8
4.3 Kriisiapu on asiakkaalle maksutonta	9
4.4 Rahoitus, raportointi, tuloksellisuuden seuranta ja vaikutusten mittaaminen	9
5 Kriisiapu kriisikeskuksessa	10
5.1 Keskusteluapu kriisivastaanotolla	10
5.2 MIELI ry:n puhelin- ja verkkokriisityö	12
5.3 Ryhmätoiminta	16
6 Vapaaehtoistoiminta	18
7 Kriisikeskusten yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja yhteistyöverkostot	21
8 Mielenterveyttä edistävä toiminta kriisikeskuksissa	21
9 Muu kuin järjestölähtöinen toiminta kriisikeskuksessa	21
10 Kriisiauttamisen valtakunnallinen koordinaatio ja tuki kriisikeskuksille	22

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. 2000-luvulla alkoivat kehittyä verkkokriisityön eri muodot.

Kriisikeskusverkosto toteuttaa kriisiauttamista

- Kriisikeskuksissa lähi- ja etävastaanotoilla sekä vertaistukiryhmissä
- MIELI Kriisipuhelimessa
- MIELI Kriisichatissa
- MIELI Kriisimeilissä
- MIELI Tukisuhteessa
- Sekasin-chatissa

Kriisikeskukset tarjoavat mahdollisuuksia mielekkääseen vapaaehtoistoimintaan kriisiauttamisen parissa. Lisäksi MIELI ry ylläpitää Tukinet-alustaa, jossa myös muut sote-järjestöt toimivat verkkoauttamisessa www.tukinet.net

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

Nämä MIELI ry:n kriisiauttamisen linjaukset päivitettiin kriisikeskusverkoston vertaisarviointina toteuttaman laatu-arvioinnin pohjalta. Laatu-arviointi toteutettiin 2024–2025 kaikissa kriisikeskuksissa, ja siihen osallistuivat johtajat kaikista kriisikeskuksista.

1 MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskusverkosto ja niitä ylläpitävät jäsenyhdistykset:

- MIELI Kriisikeskus Ankkuripaikk', MIELI Länsirannikon mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Etappi, MIELI Salon mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Etelä-Savo, Mikkeli ja Savonlinna, MIELI Etelä-Savon mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Helsinki ja Vihti, MIELI Suomen Mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Hymise, MIELI Hyvinkään seudun mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Kainuu, MIELI Kainuun Mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Kuopio, MIELI Pohjois-Savon mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Lahti ja Hämeenlinna, MIELI Hämeen mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Meri-Lappi, MIELI Meri-Lapin mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Mobile, Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry
- MIELI Kriisikeskus Osviitta, Pirkanmaan mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Oulu, MIELI Oulun seudun mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Pohjanmaa ja Keski-Pohjanmaa, MIELI Pohjanmaan mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Pohjois-Karjala, MIELI Pohjois-Karjalan mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Seinäjoki, MIELI Lakeuden mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Tukitalo, MIELI Tukitalo mielenterveys ry
- MIELI Kriisikeskus Turku, MIELI Lounais-Suomen mielenterveys ry
- Kriisikeskus Rovaniemi, Lapin ensi- ja turvakoti ry
- Saimaan ja Vuoksen kriisikeskus, MIELI Etelä-Karjalan mielenterveys ry
- Vuoroveto-kriisikeskus, MIELI Vuoroveto mielenterveys ry

2 Kriisikeskuksen toiminta

Kriisikeskukset tarjoavat keskusteluapua matalan kynnyksen periaatteella ja niissä voi asioida halutessaan nimettömänä. Kriisikeskukset tukevat kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevia selviytymään sekä tarjoavat mahdollisuuksia mielekkääseen vapaaehtoistoimintaan kriisiauttamisen parissa. Kriisikeskusten kriisiauttaminen on keskusteluapua puhelimitse, vastaanotoilla ja ryhmissä sekä verkossa. Kaikki kriisikeskukset ovat mukana kriisivastaanotossa ja puhelin- ja verkkokriisityössä.

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

Kriisikeskuksen henkilöstö: kriisikeskuksessa työskentelee kriisityön ammattilaisia, joilla on sosiaali- tai terveysalan tai muu soveltuva korkeakoulututkinto, kokemusta kriiseissä olevien ihmisten kohtaamisesta asiakastyössä ja soveltuva kriisityön ammatillista lisä-/täydennyskoulutusta.

Lähtökohtana asiakastyössä on auttajan ja autettavan tasa-arvoinen kohtaaminen. Ammatillainen asettaa oman osaamisensa asiakkaan käyttöön asiakkaan selviytymisen edistämiseksi. Kriisityöntekijän tehtäviin kuuluu kriisityö sekä vapaaehtoisten ohjaaminen ja muu järjestölähtöinen mielenterveyttä edistävä työ.

Työntekijöiden kanssa on hyvä sopia, miten työaika jakautuu eri kriisityön tehtäviin (vastaanotto, ryhmät, kriisipuhelin, chatit jne.) sekä vapaaehtoisten ohjaamiseen. Suosituksena on, että kriisityöntekijä tapaa vähintään neljä vastaanoton asiakasta päivässä, jonka lisäksi on muita työtehtäviä. Mikäli kriisivastaanoton asiakkaita on vähän, kriisityöntekijä sopii esihenkilön kanssa, että hän vastaa Kriisipuhelimeen, chattiin, ottaa MIELI Kriisimeili -asiakkaita tai koordinoi/ohjaa vapaaehtoisia. Lisäpäivystyksestä ilmoitetaan päivystysvuoroja organisoiville, jotta he ovat saavat tiedon lisäresurssista.

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

Kriisikeskuksessa toimii koulutettuja vapaaehtoisia ammattilaisten rinnalla kriisiauttamisen eri muodoissa. Vapaaehtoiset koulutetaan tehtäväänsä ja heille järjestetään päivystysten jälkeiset purkukeskustelut, työnohjaus 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 sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus.

KRIISIKESKUKSISSA

- Voi asioida halutessaan nimettömästi. Yhteydenotoista ja käynneistä ei jää eikä säilytetä kirjauksia.
- Apu on varhaista tukea ja asiakkaalle maksutonta lukuun ottamatta mahdollista puhelinliikenteen maksua ja intensiiviryhmien täysihoidon omavastuuosuutta.
- Tavoitteena on mahdollistaa avun saanti nopeasti ja yhteydenottajan tarpeita vastaten. Asiakkaan tulee voida varata aika puhelimitse ja verkossa (sähköisen ajanvarauksen kautta/sähköpostitse).
- Keskusteluapu on lyhytkestoista ja perustuu dialogisuuteen, avunhakijan voimavaroihin ja resilienssin vahvistamiseen sekä ryhmässä mahdollistuvaan vertaistukeen.
- Asiakastapaamisten määrää asiakasta kohden seurataan. Kriisivastaanotolla tapaamisia on tilastollisesti kolme/asiakas. Joillekin asiakkaille riittää yksi tapaaminen ja jotkut tarvitsevat keskimääräistä enemmän tapaamisia. Tapaamisten määrän ratkaisee ammattilainen asiakkaan kokonaistilanteen perusteella.
- Auttamisen lähtökohtana on ihmisen kokema tuen tarve, läheteitä ei tarvita.
- Vapaaehtoiset toimivat ammattilaisten rinnalla ja ohjauksessa ja heille tarjotaan tehtäviin tarvittava tuki.
- Matalan kynnyksen avun toteutumiseen kiinnitetään jatkuvaa huomiota ja kriisikeskus pidetään auki ympäri vuoden lomien porrastamalla, mikäli se työntekijäresurssin perusteella onnistuu.
- Työntekijöitä sitovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia koskevat säädökset ja MIELI Suomen Mielenterveys ry:n eettiset ohjeet ja Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet.
- Vapaaehtoiset sitoutuvat noudattamaan eettisiä periaatteita, jotka sisältävät mm. vaitiolovelvollisuuden.

- Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti kaikista työmuodoista sekä vapaaehtoisilta ja työntekijöiltä kootaan palautetta ja toimintaa kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden perusteella.
- Kriisiapua tarjotaan yksilöille, pariskunnille, perheille ja ryhmille.
- Kriisiauttamisessa pyritään huomioimaan toisen kotimaisen sekä vähemmistökielten puhujien tarpeet kaikissa työmuodoissa. Osalla kriisikeskuksista on mahdollista käyttää tulkkipalveluja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa.
- Kriisikeskus tekee yhteistyötä alueen kuntien ja hyvinvointialueiden palvelujen, muiden järjestöjen ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Järjestölähtöinen apu kriisikeskuksissa

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 Kriisipuhelimessa
 - suomeksi (24/7)
 - ruotsiksi
 - englanniksi
- Verkossa
 - MIELI Kriisichat
 - MIELI Kriisimeili ja MIELI Tukisuhde
 - Lisäksi osallistutaan Sekasin-Kollektiivin chat-päivystämiseen
- Kriisikeskuksissa kasvokkain
 - Lähi- tai etävastaanotoilla
 - Vertaistukiryhmissä lähi- tai etäryhminä
- Vapaaehtoisen toteuttamissa:
 - Kriisikeskuksen tukikeskusteluissa
 - Kasvokkaisissa yksilötukisuhteissa

3 MIELI ry:n jäsenyhdistykset kriisikeskusten ylläpitäjänä

3.1 Kriisikeskuksen ylläpitäjänä jäsenyhdistys

Jäsenyhdistyksissä 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 työlainsäädännössä määritellyistä työnantajan vastuista ja velvoitteista. Hallitus johtaa yhdistystä ja puheenjohtaja toimii kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan esihenkilönä. Hallitus vastaa kollektiivina yhdistyksen taloudesta ja toiminnasta, strategisesta johtamisesta ja työnantajan velvoitteista. Operatiivisesta kriisikeskuksen johtamisesta vastaa kriisikeskusjohtaja/toiminnanjohtaja, joka toimii myös henkilöstön esihenkilönä.

Työantajan 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 työantajavelvoitteet hoidetaan asianmukaisesti.

Hallituksessa on hyvä olla erilaista osaamista ja eduksi on osaaminen yhdistystoiminnan johtamisesta ja työnantajan tehtävistä. Jos hallituksessa on mukana vapaaehtoisia, on tärkeää huolehtia heidän roolinsa selkeydestä asiantuntijajäsenenä. Hallitus huolehtii hyvän hallinnon työtavoista ja esteellisyysäännösten noudattamisesta päätöksenteossa.

Puheenjohtajan ja kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan tehtävät määritellään tarkemmin johto- ja taloussäännöissä. 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 työnantaja seuraa työntekijän työaika ja pitää huolen siitä, että työn ja vapaa-ajan yhdistäminen onnistuu sekä työn kuormittavuutta ja työstä palautumista seurataan. Kriisityössä vaarana on sijaistraumatisoituminen ja myötätuntouupumus. 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, kriisityöntekijän ja vapaaehtoisten roolit, tehtävät ja vastuut on selkeästi määritelty. **Operatiivinen johtaminen on kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan tehtävä, ja hallitus tukee johtajaa hänen tehtävässään.** Operatiivisen ja strategisen johtamisen roolituksen selkeydestä on tärkeää huolehtia hyvällä puheenjohtajan, hallituksen ja kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan avoimella ja aktiivisella dialogilla. Tiedonkulku on avointa ja luottamuksellista; työntekijöiden ja hallituksen välinen tiedonkulku tapahtuu kriisikeskusjohtajan/toiminnanjohtajan ja puheenjohtajan kautta, ja kehittämis- ja strategiatyötä tehdään hallituksen, työntekijöiden ja mahdollisesti vapaaehtoisten kanssa yhteistyössä.

MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisitoimintojen osasto vastaa kriisikeskustoiminnan valtakunnallisesta koordinoinnista sekä tarjoaa tukea kriisikeskusjohtajille/toiminnanjohtajille ja yhdistysten puheenjohtajille/hallituksille kriisikeskustoiminnan toteuttamiseen. Yhdistys- ja jäsenpalvelujen yksikkö tukee yhdistys- ja jäsenasioissa. Työnantajajärjestö HALI ry tarjoaa jäsenilleen maksutonta neuvontaa työsuhteasioissa.

Kriisikeskukset vahvistavat mielenterveyttä järjestölähtöisen kriisiauttamisen lisäksi muilla keinoin kuten esimerkiksi mielenterveyttä edistävällä työllä, koulutuksilla tai myytävillä palveluilla. Jäsenyhdistyksen hallitus vastaa järjestönsä toiminnan kokonaisuudesta.

MIELI ry tukee jäsenyhdistyksiään järjestämällä hallitusten puheenjohtajille perehdytystä ja yhteisiä tapaamisia. Kriisikeskusjohtajille järjestetään perehdytyksiä, työkokouksia ja tapaamisia etäyhteydellä säännöllisesti. Intranetin materiaalipankista löytyy mm. opas hallitustyöskentelyyn.

3.2 MIELI ry:n ja MIELI-jäsenyhdistysten yhteistyöstä

MIELI-jäsenyhdistysten ja MIELI ry:n yhteistyön ns. pelisäännöistä ja käytännön ohjeista on laadittu erilliset dokumentit, jotka löytyvät jäsenjärjestöjen intrasta ja ne voi pyytää sähköpostitse yhdistystoiminta@mieli.fi.

Yhteisiin pelisääntöihin on koottu jäsenyhdistysten oikeudet ja velvollisuudet jäsenenä. Jäsenyhdistysten käsikirjaan on koottu käytännön ohjeita yhdistyksille mm. määrärahoista ja avustuksista, raportoinnista ja tilastoinnista.

Dokumentit löytyvät intrasta: yhdistystoiminnan yleiset -> ohjeet ja oppaat -> Yhteiset pelisäännöt_päivitys_2025 sekä Jäsenyhdistysten käsikirja 2025

4 Kriisiauttamisen periaatteita

4.1 Eettiset periaatteet

MIELI ry on määritellyt [eettiset periaatteet](#), joita noudatetaan kaikessa järjestön toiminnassa.

MIELI ry on puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan perustaja ja vakinainen jäsen yhdessä Suomen evankelisluterilaisen kirkon ja Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa. Neuvottelukunta on määritellyt puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet, jotka löytyvät sivulta www.puheet.net. Kriisikeskuksia ja kriisiauttamiseen osallistuvia MIELI ry:n paikallisia jäsenyhdistyksiä velvoittavat nämä puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset linjaukset.

4.2 Luottamuksellisuus ja tietoturva

Kriisiauttamisessa on mahdollisuus asioida nimettömänä. Puhelin- ja verkkoauttamisessa vastaaja ei näe yhteydenottajan tunnistetietoja, esim. puhelinnumeroa. Verkkoauttamisessa asiakas asioi nimimerkillä. Vastaajat saavat siis tietää yhteydenottajasta vain sen, mitä ihminen itsestään kertoo.

Kriisikeskuksissa kriisivastaanoton ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalta pyydetään yhteystieto, joka hävitetään asiakkuuden päättyessä. Kukin työntekijä ja vapaaehtoinen vastaa siitä, että hävittää yhteystiedon asiakassuhteen päättyessä. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti, että näin tapahtuu.

Kaikki kriisiauttamiseen osallistuvat ovat sitoutuneet salassapitoon. Yhteydenottajista jaetaan tietoa vain päivystäjien kesken ja tarvittaessa. Jakaminen tehdään aina niin, ettei henkilöllisyys käy ilmi.

Asiakasyhteydenottoja seurataan tilastoimalla yhteydenoton aihe ja yhteydenottajan sukupuoli, työelämästatus ja kriisivastaanotoilla myös tapaamisten määrä ja ajankohta. Kukin työntekijä ja vapaaehtoinen huolehtii kohtaamisen tietojen viemisestä viipymättä tilastointiohjelmaan viimeistään kuun loppuun mennessä. Tilastoinnin kautta ei saada ulos yksittäisiä ihmisiä koskevia tietoja. Tilastoinnin avulla seurataan ja raportoidaan rahoittajille toiminnasta, kehitetään toimintaa sekä tuotetaan tietoa järjestön vaikuttamistyötä varten ja medialle.

Vertaisryhmätoiminnan asiakkaista syntyy asiakasrekisteri ryhmän ajan, jonka jälkeen vastuuohjaaja hävittää tiedot.

Verkkoauttamisessa käydyt keskustelut hävitetään kolmen kuukauden kuluessa MIELI Kriisimeilin tai MIELI Tukisuhteen päätyttyä. Vastaaja kertoo tästä yhteydenottajalle.

MIELI ry:n toiminnassa mukana olevista vapaaehtoisista pidetään yhteystietorekisteriä, johon kirjataan vapaaehtoisista tarvittavat tiedot (nimi ja yhteystieto). Jäsennyhdistys ylläpitää toiminnan piirissä olevista ja 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.

4.3 Kriisiapu on asiakkaalle maksutonta

Kriisiapu on asiakkaalle maksutonta lukuun ottamatta mahdollista puhelinliikenteen maksua ja intensiiviryhmien täysihoidon omavastuuosuutta.

4.4 Rahoitus, raportointi, tuloksellisuuden seuranta ja vaikutusten mittaaminen

Kriisiauttaminen rahoitetaan pääosin valtion avustuksilla eli Sosiaali- ja terveysalan avustuskeskuksen STEA:n sekä hyvinvointialueiden, kuntien ja säätiöiden avustuksilla, ja omalla varainhankinnalla. Julkiset avustukset edellyttävät toiminnan raportointia, seuranta ja arviointia sekä toiminnan tuloksellisuuden mittaamista. Mahdollisten lahjoitusten käytöstä tulee raportoida avoimesti lahjoitusten antajia. Omassa varainhankinnassa noudatetaan rahankeräyslupaa.

Toiminnan tuloksellisuuden mittaamiseen kriisikeskusverkostolla on käytössään omat tulostulokset asiakastyöhön.

Kertakäynnin arvio: Kriisivastaanoton yhden tapaamiskerran asiakas täyttää tulostulokemittarin tai työntekijä täyttää kertakäynnin arvion.

Useamman tapaamisen asiakkaat täyttävät ORS eli Outcome Research Scale -mittarin pohjalta laaditun **tulostulokemittarin**. Ryhmissä arvio pyydetään viimeisessä kokoontumisessa, joka sisältää vastaavan mittarin. Useamman tapaamisen ja ryhmien tulostulokemittarissa asiakas arvioi, miten apu on vaikuttanut toiveikkouteen, arjesta selviytymiseen ja itsetuhoisiin ajatuksiin.

MIELI Kriisichatissa ja -puhelimessa vastaaja arvioi jokaisen keskustelun jälkeen tilastointiohjelmassa, hyötyikö yhteydenottaja keskustelusta. Lisäksi vastaaja kirjaa yhteydenottajan keskustelun päätteeksi antaman palautteen. Yhteydenottajia kannustetaan jättämään palautetta nettilomakkeella erityisesti silloin, jos he ovat tyytymättömiä keskusteluun.

Kriisiauttamisessa tehdään myös erillisiä seurantoja, joilla kootaan asiakkailta tietoa keskusteluavun merkityksestä toiminnan vaikuttavuuden kehittämiseksi.

5 Kriisiapu kriisikeskuksessa

5.1 Keskusteluapu kriisivastaanotolla

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

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

Ketkä voivat hakeutua asiakkaaksi?

Kriisiapu on tarkoitettu lähtökohtaisesti kaikille kriisiapua tarvitseville. Lähetettä ei tarvita. Tärkein kriteeri on asiakkaan kokema 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 tuen järjestelyissä.
- Asiakkaalla on jo jokin toinen auttajataho, jonka tuki voidaan arvioida riittäväksi ja käynnit 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 asiakas ohjataan yhteisen sähköisen ajanvarauksen kautta muihin kriisikeskuksiin etävastaanotolle.

Ajanvaraus

Ajan voi varata soittamalla tai sähköisen ajanvarauksen kautta. Asiakas voi halutessaan asioida nimettömänä. Jos asiakkaalle sovitaan jatkotapaamisia kriisikeskukseen, häneltä pyydetään yhteystiedot, jotta hänelle voidaan ilmoittaa mahdollisesta tapaamisen peruuntumisesta. Asiakassuhteen päättyttyä 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:** tilastollisesti keskimäärin kolme tapaamista/asiakas. **Tuki perustuu dialogisuuden periaatteisiin ja avunhakijan voimavarojen ja resilienssin vahvistamiseen.**

Osa asiakkaista tulee autetuiksi yhdellä tapaamisella, jotkut tarvitsevat useita tapaamisia. Tapaamisten määrässä huomioidaan asiakkaan tilanne ja inhimilliset näkökohdat. Esimerkiksi maahan muuttaneiden, 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. **Toisinaan asiakasta kannatellaan harvajaksoisesti pidempään, jotta hän pärjäisi.**

Asiakastapaamiset kestävät yleensä tunnin riippuen asiakkaan tilanteesta. Joskus keskustelut erityisesti puhelimitse toteutuvassa asiakastapaamisessa ovat lyhyempiä. Perheen ja pariskunnan tapaamiseen voidaan tarvita pidempi aika kuin yksilön tapaamiseen. Asiakastapaamiseen tulkin kanssa on varattava usein pidempi aika. Mikäli tapaamisia asiakkaan kanssa tarvitaan enemmän kuin yksi, lähtökohta on, että sama työntekijä / vapaaehtoinen tapaa asiakkaan myös seuraavilla kerroilla. Käytännössä on esimerkiksi huomioitava, ettei kriisityöntekijä jää kriisikeskuksessa yksin uuden asiakkaan kanssa.

Kriisiapua saa joissakin kriisikeskuksissa myös ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, venäjäksi tai tulkin välityksellä. Eri kielillä saatavissa olevasta kriisiavusta saa tietoa verkkosivustolta www.mieli.fi/kriisikeskukset

Linity-vastaanotto

MIELI ry:n Itsemurhien ehkäisykeskus ja osa kriisikeskuksista tarjoaa Linity-mallin mukaista apua ja tukea itsemurhaa yrittäneelle sekä hänen läheisilleen. Linity on lyhenne sanoista lyhytinterventio itsemurhaa yrittäneelle. Työskentely perustuu Sveitsissä kehitettyyn Linity-malliin (englanniksi ASSIP, Attempted Suicide Short Intervention Programme). Linity perustuu tutkittuun tietoon itsemurhan riskiä lisäävistä tekijöistä sekä terapeuttisista keinoista, joiden avulla itsemurhaa voidaan ehkäistä. Linity-vastaanotto sisältää 3–4 tapaamista kriisityöntekijän kanssa sekä kirjeseurannan asiakkaan kanssa kahden vuoden ajan tapaamisten jälkeen. Asiakkaalla on mahdollisuus koko seurannan ajan olla yhteydessä omaan kriisityöntekijäänsä. Linity-malliin on oma koulutuksensa, jota MIELI ry järjestää kuten myös Linity-työnohjausta, johon menetelmäosaajat osallistuvat osaamisen ylläpitämiseksi.

Tapaamiset kriisikeskuksen ulkopuolella: jalkautuva kriisityö, Huolituoli ja kotikäynnit

Jalkautuvalla kriisityöllä tarkoitetaan esimerkiksi viikoittaista muutamien tuntien kriisivastaanoton järjestämistä toisella paikkakunnalla kunnan tai hyvinvointialueen tiloissa tai säännöllisiä vastaanoton päivystyksiä paikallisesti hyväksi havaituissa paikoissa. Jalkautuvassa työssä huomioidaan samat turvallisuuskäytännöt kuin muutenkin vastaanottotyössä.

MIELI ry:ssä on haluttu tuoda matalan kynnyksen keskustelumahdollisuuksia paikkoihin, joissa muutenkin ollaan liikkeellä. Näin voidaan tarjota kertaluonteista psyykkistä tukea erilaisiin elämän tilanteisiin. **Huolituoli voidaan järjestää melkein mihin vain, monenlaisiin tapahtumiin, julkisiin tiloihin ja oppilaitoksiin.** Huolituolissa päivystää MIELI ry:n koulutettu vapaaehtoinen tai kriisityöntekijä. Monet kriisikeskukset järjestävät Huolituolia vuosittain erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin ja samalla tiedottavat kriisikeskuksen ja yhdistyksen toiminnasta. Huolituolista on oma yhden päivän lisäkoulutus vapaaehtoisille.

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 turvallisusriskistä, kotikäyntiä ei tehdä. Työntekijän harkinnan perusteella päätetään, voivatko vapaaehtoiset mennä ilman työntekijää kotikäynnille.

Vapaaehtoisten tukikeskustelut

Vapaaehtoiset käyvät osassa kriisikeskuksia tukikeskusteluja asiakkaiden kanssa ammattilaisten ohjaamina. Vaativimmat asiakastilanteet ohjataan kriisityöntekijöiden vastaanotolle ja tukikeskusteluihin esimerkiksi elämänkriisitalanteet. Kriisityöntekijä on vapaaehtoisen saatavilla, ja vapaaehtoisella on mahdollisuus konsultoida kriisityöntekijää sekä tarvittaessa mahdollisuus siirtää asiakas kriisityöntekijälle. Tukikeskustelutapaamisia on yleensä 1–5/asiakas. Tukikeskustelutapaamisten jälkeen vapaaehtoinen käy purkukeskustelun kriisityöntekijän kanssa.

Henkilökohtaiset tukisuhteet

Kriisivastaanoton asiakkaille voidaan tarjota verkossa toteutettavaa MIELI Tukisuhdetta tai jos omalla paikkakunnalla on tarjolla, henkilökohtaista tukisuhdetta jatkotueksi tai muuten tuen tarpeessa oleville. Tukihenkilönä toimivat koulutetut vapaaehtoiset. Henkilökohtaisesta tukisuhteesta tehdään kirjallinen sopimus yhteydenottajan, vapaaehtoisen ja vapaaehtoistoiminnasta vastaavan kesken. Sopimuksessa määritellään tavoitteet, tapaamisten tiheys, tapaamispaikat jne. Henkilökohtaisten tukisuhteiden ja MIELI Tukisuhteiden kesto on korkeintaan kuusi kuukautta.

Tilastointi

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

Seuranta ja arviointi

Kriisikeskuksilla on käytössä yhteiset tulostittarit asiakastyön työn tuloksellisuuden mittaamiseen. **Kriisityöntekijät ja tukikeskusteluja pitävät vapaaehtoiset pyytävät jokaista asiakasta viimeisellä vastaanottokäynnillä täyttämään palautelomakkeen.** Jokaisella asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta lomakkeella. **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 tulostittariraportin omaan käyttöönsä ja seuraamaan myös työntekijäkohtaisesti tulostartteja.

5.2 MIELI ry:n puhelin- ja verkkokriisityö

MIELI ry:n puhelin- ja verkkokriisityössä vastaajat ovat kriisityöntekijöitä sekä tehtävään valittuja ja koulutettuja vapaaehtoisia ja sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita osana harjoitteluaan.

Vapaaehtoiset ja opiskelijat toimivat ammattilaisten tukemina. Vastaaja kuuntelee aktiivisesti yhteydenottajan tilannetta ja keskustelee hänen kanssaan siitä, mikä voisi helpottaa ja edistää ongelmien ratkeamista. Keskustelu aika käytetään yhteydenottajan kriisistä puhumiseen. Tarvittaessa vastaaja ohjaa asiakkaan lopuksi muihin palveluihin. Puhelin- ja verkkoauttamisen käytännöt on koottu vapaaehtoisten verkkokoulutukseen, joka sisältää mm. Vastaajan oppaan. Vastaajien toiminta on näiden linjausten ja eettisten periaatteiden mukaista.

Osalla MIELI Kriisichattiin tai -puhelimeen yhteyttä ottavista elämäntilanne on hyvin vaikea eikä muutoksen aikaansaaminen vaikuta mahdolliselta. Silloin päivystäjä kannattelee yhteydenottajaa jaksamaan tilanteessaan eteenpäin varmistamalla, että hän tulee kuulluksi ja saa jakaa kokemustaan myötätuntoisen päivystäjän kanssa. MIELI ry:n toiminta on tarkoitettu kriiseissä olevien tueksi. Muissa yhteydenotoissa, eli ns. kannattelukeskusteluissa, päivystäjä rajaa ystävällisesti keskustelua ajallisesti ja määrällisesti.

MIELI Kriisimeili ja MIELI Tukisuhde tarjoavat mahdollisuuden henkilökohtaiseen tukeen saman vastaajan kanssa useamman keskustelun ajan. Yhteydenottaja ohjautuu joko vapaaehtoisten tekemään tukisuhteeseen tai kriisityöntekijöiden ja opiskelijoiden tekemään Kriisimeiliin. Arvioinnin tekevät kriisityöntekijät.

MIELI ry:n verkkokriisityö toimii Tukinet-alustalla.

MIELI ry:n puhelin- ja verkkoauttamisessa tehdään aktiivista verkostotyötä muiden puhelinauttajien (ks. www.puheet.net) ja Hätäkeskuslaitoksen kanssa.

Päivystysvuorot

Valtakunnallinen koordinaatio pitää yllä viikoittain toistuvien vakituisten vuorojen päivystyskalenteria ja seuraa vuorojen toteutumista. Vakituiset päivystysvuorot sijoitetaan päivystyskalenteriin tarkoituksenmukaisesti yhteistyössä päivystyspaikkakunnan ja koordinaation kesken. Päivystysvuoron pituus on minimissään neljä tuntia viikossa. Jos yhtä aikaa on useita päivystäjiä, vastattuja puheluita on enemmän.

Vastaajia kannustetaan lisävuorojen ottamiseen etenkin kohtiin, joissa on vain vähän päivystäjiä MIELI Kriisichatissa ja -puhelimessa. Vapaaehtoisten lisävuorot ohjataan ensisijaisesti viikonloppuun ja juhlapäiviin. Kriisipuhelimen tieto löytyy tilastointiohjelman lisävuorokalenterista <https://tilastointi.mieli.fi/kriisipaivystyskalenteri>. Lisävuorokalenterissa on myös viestejä, milloin päivystäjiä tarvitaan eniten.

Päivystysajankohdista ja niiden mahdollisista **muutoksista sovitaan yhdessä viimeistään kaksi kuukautta ennen** muutoksia, jotta pystytään varmistamaan puhelimen aukiolo luvattuina aikoina. Loma-ajat ovat erityisen haastavia aikoja. Loma-aikojen päivystyksiä pyritään sovittamaan yhteen ja porrastamaan muiden kriisikeskusten kanssa, jotta ei tulisi taukoja ja katkoja. Mahdollisuuksien mukaan lomakausien päivystystä vahvistetaan lahjoitusrahoilla.

Päivystyksen järjestäminen päivystyspisteessä

Päivitys rakentuu ympäri Suomea toimivien päivystyspisteiden ja puhelin- ja verkkokriisityön yksikön haastavimpiin ajankohtiin erityisesti yöaikaan sijoittuvien päivystysvastuiden kautta.

STEA:lta yhden henkilötyövuoden puhelin- ja verkkoauttamiseen saaneiden viiden ns. Puvekriisikeskuksen ja MIELI Kriisikeskus Helsingin kesken katetaan arkipäivävuorojen lisäksi juhlapyhä- ja viikonloppupäivystysten iltavuorot. Nämä kriisikeskukset myös vastaavat sijaisjärjestelyissä omista työntekijävuoroissaan.

Päivystysverkostoon kuulumisesta tehdään kirjallinen sopimus, johon kirjataan päivystyksen hoitaminen sovittuna ajankohtana ja sitoutuminen toimintatapoihin, eettisiin pelisääntöihin ja päivystysaikoihin. Sopimukset tarkistetaan vuosittain. Jokainen päivystyspiste nimeää yhdyshenkilön puhelin- ja verkkokriisityöhön. He osallistuvat työmuototapaamisiin ja ovat muutenkin aktiivisesti yhteydessä valtakunnalliseen koordinaatioon.

Kaikilla päivystyspisteillä on omat päivystäjänsä, joille päivystyspiste järjestää asianmukaiset puitteet ja välineet päivystäjilleen: päivystyshuoneen, puhelimen ja kuulokkeet, tietokoneen ja nettiyhteyden. Päivystystä tehdään häiriöttömässä tilassa, jossa ulkopuoliset eivät näe tai kuule keskustelua. Etäpäivystämiseen antaa luvan ja välineet päivystyspiste. Etäpäivystystä tekevien kanssa tehdään sopimus valtakunnallisen mallin mukaan.

Verkkokriisityötä tekevä kriisikeskus huolehtii omien vastaajiensa tunnusten luonnista, voimassaolosta ja käyttöoikeuksista. Kriisipuhelin-päivystämiseen tarvittavat liittymät järjestää ja maksaa Kriisipuhelimen valtakunnallinen koordinaatio. Liittymien määrästä sovitaan Kriisipuhelin-toiminnan päällikön kanssa. Liittymät liitetään vastaussarjaan Kriisipuhelintoiminnan päällikön toimesta MIELI ry:n ICT-tuessa. Liittymää käytetään ainoastaan Kriisipuhelimeen vastaamiseen. Niillä voi soittaa vain 112-soitot.

Päivystyksen ja vastaamisen käytännöt

Päivystäjät käyvät päivystysvuoron alkaessa katsomassa yhdessä sovitussa paikassa, onko ajankohtaista päivystämistä tukevaa tietoa. Lisää tukimateriaaleja vastaajille löytyy Materiaalipankista.

Yhteydenottajalle tulee kertoa, onko vastaaja kriisityön ammattilainen, vapaaehtoinen vai opiskelija, jos se ei näy tunnuksessa. Esimerkkinä vastaaminen Kriisipuhelimeen: ”MIELI Kriisipuhelimessa, vapaaehtoinen, opiskelija tai kriisityöntekijä”. MIELI Tukisuhteessa vastaajien nimimerkit ovat ihmisten nimiä.

Keskustelu on anonyymiä eikä vastaaja näe esimerkiksi soittajan numeroa tai muita tunnistetietoja. Vastaaja ei kysy yhteydenottajan nimeä tai muita henkilötietoja ei kysytä kuin poikkeustilanteissa viranomaisia varten. Myös päivystäjä toimii aina anonyymisti kertomatta itsestään. Keskustelu keskittyy aina yhteydenottajaan.

MIELI Kriisimeilissä ja MIELI Tukisuhteessa yhteydenottaja täyttää asiakkaaksi hakiessaan esitietolomakkeen ja kirjoittaa ensimmäisen viestin.

Vapaaehtoinen päivystäjä käy loppu-/purkukeskustelun päivystysvuoron jälkeen. MIELI Tukisuhdetta tekevät voivat pyytää purkukeskustelun tarpeen mukaan, mutta kuitenkin viimeistään yhteydenpidon päätyttyä omalla paikkakunnallaan. Purkukeskusteluja voi olla tarjolla omassa kriisikeskuksessa tai päivystäjä voi hyödyntää valtakunnallista keskustelua, joita on tarjolla arkisin joka ilta ja viikonloppuisin/juhlapyhä ympäri vuorokauden.

Valtakunnallisesti keskustelua tarjoavan yhteystieto löytyy tilastointiohjelman purkupäivystyskalenterista (<https://tilastointi.mieli.fi/purkupaivystyskalenteri>) ja siihen kannattaa jättää soittopyyntö.

Tilastointi

Päivystäjä tilastoi jokaisen vastaamansa puhelun tai aloittamansa chat-keskustelun tilastointiohjelmaan. Myös ne tilastoidaan, joista ei synny keskustelua. Päivystämisestä tehtävä tilastointi on reaaliaikaista ja suositus on tehdä se jokaisen keskustelun jälkeen tai viimeistään päivystysvuoron päätteeksi. Tilastointi tuo tauon keskustelujen väliin ja on jatkuvasti reaaliajassa. MIELI Kriisimeilissä ja MIELI Tukisuhteessa vastaaja tilastoi yhteydenottajan viestit samassa yhteydessä, kun kirjoittaa vastauksen.

Tilastointi täytyy laittaa ajan tasalle viimeistään kuukauden vaihtuessa. Erityisen tärkeää tämä on vuodenvaihteessa. Huolellinen tilastointi on tärkeää. Tilastointiohjeet ovat osa verkkokoulutusta ja löytyvät Materiaalipankista. Jokainen päivystyspaikkakunta saa haettua omat tilastoraporttinsa. Valtakunnallinen koordinointi kokoaa valtakunnalliset tilastot ja raportoi ne päärahoittajille.

Asiakaspalaute

Päivystäjä kirjaa yhteydenottajan keskustelun aikana antaman palautteen tilastointiohjelmaan. Verkkokriisityössä vastaaja kirjoittaa aloitusviestissä mm. palautteenkeruusta asiakkuuden loppuksi. Yhteydenottajan on mahdollisuus täyttää palautelomake MIELI ry:n nettisivuilla. Yhteydenottajan palaute aiemmista keskusteluista ohjataan pääsääntöisesti antamaan lomakkeen kautta. Asiakaspalautteiden pohjalta ollaan mahdollisimman pian yhteydessä sen jättäjään, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Kun on tiedossa keskustelun ajankohta, palaute käsitellään kyseisen päivystäjän kanssa.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös Tukinet-sivustosta ja sekasin.fi sivustolta löytyvällä palautelomakkeella.

Arviointi

Seuranta tehdään yhteydenottojen ja vastattujen määrän sekä varsinaisten keskustelun pohjalta. Lisäksi seurataan esim. yhteydenottosyitä, kriisikeskustelujen määrää, yhteydenottajan aktiivisuutta ja profiilia. Päivystäjä arvioi Kriisichatissa ja -puhelimessa jokaisen keskustelun hyödyn asiakkaalle sekä kuormittavuuden tilastoinnin yhteydessä. Tarvittaessa tehdään tarkempia seurantoja ajankohtaisista aiheista ja keskustelun merkityksestä.

Muut käytännöt puhelin- ja verkkokriisityössä

Kriisichat-, Kriisimeili- ja Tukisuhde-keskustelut poistuvat Tukinet-alustalta kolmen kuukauden kuluttua. Yhteydenottaja voi myös itse poistaa viestinsä ja tilinsä. Vastaaja kertoo tästä yhteydenottajalle ja tieto löytyy Tukinet-alustalta. Sekasin-chatin keskustelut poistetaan palvelimelta 12 kk kuluttua. Jos keskusteluja käytetään tutkimustarkoituksiin, päivystäjiltä ja asiakkailta pyydetään aina erikseen lupa.

Sekasin-chat

Sekasin-chat on tarkoitettu 12–29-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja kuulluksi tuleamista kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa. Chat on kahdenkeskinen keskustelu päivystäjän ja asiakkaan välillä. Kaikki asiakkaat toimivat anonyymisti, päivystäjien nimimerkkinä näkyy aina ”Sekasin päivystäjä”. Sekasin-chat on asiakkaille käytettävissä sekasin.fi-osoitteessa.

Sekasin-chattia ylläpitää Sekasin Kollektiivi, jonka koordinoivana järjestönä toimii MIELI ry. Chatin päivystykseen osallistuvat lukuisat eri toimijat järjestöistä, seurakunnista ja julkisista organisaatioista.

Kaikki mukaan haluavat organisaatiot ovat yhteydessä Sekasin-chatista vastaavaan, jonka kanssa tehdään yhteistyöstä sopimus, sovitaan päivystysajoista, käydään läpi toimintaperiaatteet ja tilataan tunnukset tilastointiin. 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.

Sekasin-vapaaehtoisilta tarkistetaan rikosrekisteriote, koska he työskentelevät pääosin alaikäisten kanssa.

5.3 Ryhmätoiminta

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 muun muassa traumaattisen menetyksen kokeneille, tukea tarvitseville nuorille aikuisille ja erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa oleville. Ryhmiä ohjataan useille erilaisille katveryhmille ja erilaisiin tarpeisiin liittyen, joissa keskeisenä menetelmänä on ammatillisesti ohjattu vertaistuki. Kriisikeskuksissa toteutetaan oman alueen tarpeisiin soveltuvia ryhmiä usein myös yhteistyössä toisen järjestön tai organisaation kanssa. Jäsenyhdistykset voivat toteuttaa myös mielenterveyttä edistäviä ryhmiä.

Joidenkin ryhmien toteuttamiseen on luotu strukturoitu malli. Tällaisia ovat esim. Toivon polulla -menetysryhmät, Löydä oma tarinasi -tukiryhmät nuorille aikuisille, Tasapainovalmennus-psykoedukaatioryhmät maahanmuuttajille. MIELI ry:n verkkosivuilta on ryhmämallien oppaat ja intranetin materiaalipankissa taustamateriaaleja ja tehtäviä 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 menetysryhmissä jaetaan alussa tilanteet, jonka vuoksi ryhmään on tultu eli jokainen osallistuja kertoo lyhyesti läheisensä menetyksestä ja tämän jälkeen ryhmänä käsitellään tilanteeseen liittyviä vaikeita tunteita. Ryhmän loppua kohden siirrytään voimavaroihin, jaksamisen tukemiseen ja tulevaisuuteen suuntautumiseen.

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 säännöllisesti, 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 usein 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

Kriisikeskuksissa järjestetään vertaistukiryhmiä sekä paikan päällä että etäryhminä. Lähiryhmien etuna on saman fyysisen tilan tuoma intensiivisyys vertaistuen toteutumisessa ja sujuvampi kommunikaatio. Etäryhmien etuna on, että niihin osallistuminen on paikasta riippumatonta, kunhan osallistujat voivat varmistaa, etteivät ulkopuoliset kuule keskustelua. Etäryhmät mahdollistavat valtakunnallisten ja saavutettavien ryhmien järjestämisen.

Ryhmien ohjaajat

Ryhmissä on suosituksena kaksi ohjaajaa. Ohjaajat huolehtivat työparina ryhmän toimivuudesta, sisällöstä 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 vapaaehtoinen, kuten Turun kriisikeskuksessa kehitetyssä Feenix-työmallissa. Elämänkriisejä ja kehityskriisejä kokeneiden ryhmiä (esimerkiksi nuorten Löydä oma tarinasi -ryhmät) voi ohjata ammattilainen ja vapaaehtoinen tai kaksi vapaaehtoista, jotka ovat saaneet perehdytyksen ryhmänohjaamiseen. Toisena ohjaajana voi toimia myös tuntityöläisenä palkattu ammattilainen tai yhteistyöorganisaation työntekijä. Ryhmänohjaajat sopivat etukäteen tehtävistään ja työnjaostaan ryhmän ohjaamisessa laadukkaan toiminnan turvaamiseksi.

Yhteistyöryhmät

Moni kriisikeskus toteuttaa ryhmiä yhteistyössä toisen toimijatahon kanssa. Ennen ryhmän aloitusta on hyvä sopia, kumman organisaation ohjeistuksia seurataan vai noudatetaanko sovitellen kumpakin, 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 työskentelyyn ja ryhmämalleihin MIELI Kriisikeskus Helsingin ryhmätoiminnoista.

Vapaaehtoisten ohjaamat ryhmät elämänkriiseistä toipumisen tueksi

Elämänkriisejä ja kehityskriisejä kokeneiden keskusteluryhmiä voivat ohjata kokeneet vapaaehtoiset, jotka ovat saaneet perehdytyksen ryhmäohjaamiseen. Ryhmissä on vähintään kaksi vastuuhjaajaa, joista toinen tai molemmat voivat olla vapaaehtoisia. Ryhmien kautta tavoitetaan ihmisiä, joita yhdistää samankaltainen elämäntilanne tai niiden kautta etsitään kokemusten jakamista, muutosta tai helpotusta elämäntilanteeseen. Ryhmässä käytettävät sisällöt 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 jäsenyhdistyksissä järjestetään hyvinvointia tukevia, toiminnallisia ryhmiä kuten Hyvinvointitreenit, Seniorihyvinvointitreenit sekä muut toiminnalliset hyvinvointiryhmät. Hyvinvointiryhmän toiminta voi sisältää mm. tutustumiskäyntejä, kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa tai liikuntatoimintaa, luontoliikuntaa sekä hyvinvointia tukevia keskusteluteemoja. Ryhmätoiminnan tueksi on laadittu Hyvinvointiryhmien ohjaajan käsikirja, joka on ladattavissa MIELI ry:n kotisivuilta. Ryhmiä ohjaavat MIELI ry:n koulutetut vapaaehtoiset.

Tilastointi

Ryhmille on oma tilastointiohje ja tiedot viedään tilastointiin. Kriisityöhön liittyvät ryhmät löytyvät tilastointijärjestelmästä kriisiauttamisen osiosta ja vapaaehtoisten ohjaamat ryhmät kansalaistoiminnoista.

6 Vapaaehtoistoiminta

Koulutetut vapaaehtoiset voivat toimia kriisityöntekijöiden tai vapaaehtoisten koordinoinnista vastaavien ohjaamina kriisikeskuksissa ja jäsenyhdistyksissä. Kaikilla vapaaehtoisilla kriisiauttajilla tulee olla MIELI ry:n mallin mukainen peruskoulutus ja perehdytys toimintaan. Vapaaehtoiset toimivat elämänkriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien tukena. Traumaattisen kriisin kokeneet yhteydenottajat vastaanotoilla ja ryhmissä ohjataan ammattilaisille.

Vapaaehtoiset noudattavat toiminnassaan puhelin- ja verkkoauttamisen neuvottelukunnan eettisiä periaatteita (www.puheet.net) ja MIELI ry:n eettisiä periaatteita. MIELI ry:n vapaaehtoisiksi voi hakea yli 23-vuotias, jonka oma elämäntilanne on kunnossa ja mahdolliset omat kriisit käsitelty.

Kriisikeskukset voivat käyttää yksilöllistä harkintaa alaikärajan suhteen esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden kanssa. Koulutetut vapaaehtoiset toimivat ammattilaisten ohjauksessa ja saavat peruskoulutuksen jälkeen tukea toimintaan ja jaksamiseen purkukeskusteluista, työnohjauksista, jatkokoulutuksista sekä kehityskeskusteluista. Vapaaehtoiset tilastoivat käymänsä tukikeskustelut, tapaamiset ja ryhmät tilastointiohjelmaan.

Vapaaehtoinen ottaa vastaan yhteydenottajan kokemuksen aktiivisesti kuunnellen ja kartoittaa kysellen 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. Keskeistä keskustelussa on aktiivinen kuuntelu, puhutun vastaanotto myötäeläen ja tiedon jakaminen avun lähteistä ja palveluista. Vapaaehtoinen voi akuutissa tilanteessa pyytää tukea kriisityöntekijältä esim. kesken päivystyksen. Pääasiassa kriisityöntekijä tuki toteutuu kuitenkin vasta keskustelun päätyttyä purkukeskustelun aikana.

Paikallinen kriisikeskus luo raamit ja vastaa omasta kriisiauttamisestaan 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 kriisiauttamisen tehtävissä, joita hetkellä ovat:

- MIELI Kriisipuhelin
- MIELI Kriisichat
- MIELI Tukisuhde
- Sekasin-chat
- Tukikeskustelu kriisikeskuksessa
- Ryhmätoiminta
- Yksilötukisuhde
- Huolituoli
- Vapaaehtoisen pelastuspalvelun (VAPEPA) henkinen tuki ja ensihuolto

Vapaaehtoistoimintaan osallistumisen tapoja kehitetään koko ajan ja kriisiauttamisen lisäksi vapaaehtoiset osallistuvat muun muassa jäsenyhdistysten hallitusten jäseninä, hyvinvointi-, kulttuuri- ja liikuntatoiminnassa ja viestinnän tai vaikuttamisen tehtävissä.

Vapaaehtoistoiminnan koordinointi ja johtaminen ja rakenteet

MIELI ry:n vapaaehtoistoiminnan periaatteet, rakenteet ja kriisikeskusverkostossa yhteisesti kehitettävät hyvät käytännöt luovat turvallisen ympäristön vapaaehtoisille. Laadukkaan toiminnan edellytyksenä on kattavat peruskoulutukset ja tarpeista nousevat jatkokoulutukset. Kriisikeskukset järjestävät vapaaehtoisilleen säännöllisen työnohjauksen, purut ja vuosittaiset kehityskeskustelut. Lisäksi vapaaehtoistyössä jaksamisen ja viihtymisen edellytyksenä on osallisuuden tunne sekä yhteiset jakamisen ja virkistytymisen mahdollisuudet.

Vaitiolovelvollisuus ja salassapito

Vapaaehtoiset allekirjoittavat vaitiolositoumuksen jo peruskoulutuksessa.

Sitoumus velvoittaa myös toiminnasta luopumisen jälkeen. Sekä yhteydenottajan että vapaaehtoisen henkilöllisyydet kuuluvat myös salassa pidettävien tietojen piiriin. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan estä asioiden käsittelyä purkukeskusteluissa/työnohjauksessa henkilöllisyyttä paljastamatta tai 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.

Tuki vapaaehtoisille

Kriisikeskukset vastaavat siitä, että vapaaehtoinen saa purkumahdollisuuden joko omassa kriisikeskuksessaan tai kriisikeskusverkostossa kasvokkain, verkossa tai puhelimitse. Purkukeskustelu on osa vapaaehtoisen hyvinvoinnin tukemista ja sen on hyvä toteutua päivystyksen päätteeksi. Vapaaehtoisille järjestetään lisäksi säännöllisesti työnohjausta. Työnohjaukseen osallistumiseen on vahva suositus suhteessa toteutuneisiin päivystysmääriin, esimerkiksi säännöllisesti päivystävien on hyvä osallistua vähintään kaksi kertaa kaudessa. Työnohjaajana toimivalla tulee olla osaamista kriisiauttamisesta ja vapaaehtoistoiminnasta.

MIELI Vapaaehtoiskoulutus – Kriisiauttaminen

Kriisikeskukset kouluttavat vapaaehtoisia 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 poissa-oloja ei ole korvattu kouluttajien kanssa sovitulla tavalla. Koulutuksen kuluessa sekä kouluttajilla että koulutukseen osallistuvilla on mahdollisuus vielä arvioida, onko kriisiauttamisen vapaaehtoisuus sopiva tehtävä juuri kyseiselle henkilölle. Koulutuksen suoritettuaan vapaaehtoisella on hyvät valmiudet toimia maallikkoauttajana tulevassa tehtävässä.

Koulutukset voidaan toteuttaa omassa kriisikeskuksessa lähiopetuksena, hybridimallin mukaisesti (osittain kasvokkain, osittain valtakunnallisten webinaarien avulla) tai hyödyntäen valtakunnallista verkkokoulutusta, joka löytyy Moodle-oppimisympäristöstä. Kaikki koulutukseen liittyvät materiaalit löytyvät koottuna vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden materiaalipankista Moodle-oppimisympäristöstä. Jotta toimintaan saadaan erilaisia ihmisiä mukaan, tulisi vähintään kerran vuodessa olla myös mahdollisuus kouluttautua lähiopetuksena (voi olla hybridimalli tai monen yhdistyksen yhteinen koulutus).

MIELI Vapaaehtoiskoulutuksen – Kriisiauttaminen suorittanut on oikeutettu toimimaan kriisikeskusten vapaaehtoisena MIELI ry:n eettisiin periaatteisiin ja arvoihin sitoutuen. Kun koulutettu vapaaehtoinen vaihtaa paikkakuntaa, on uuden kriisikeskuksen velvollisuus erikseen arvioida vapaaehtoisen soveltuvuus ja perehdyttää hänet uuden paikkakunnan toimintatapoihin ja erityispiirteisiin.

Valtakunnallisuus vapaaehtoistoiminnassa

Vapaaehtoistoiminnan valtakunnallinen koordinaatio kehittää valtakunnallisten koulutusten ja purkujen lisäksi myös työnohjausta sekä väylän tulla vapaaehtoiseksi kokonaan etänä toimien.

Etävapaaehtoisuuden malli ei korvaa paikallista toimintaa, vaan laajentaa mahdollisuuksia tulla mukaan paikkakunnasta riippumatta. Kriisikeskuksille kehitetään myös mallia, jota hyödyntäen kriisikeskus voi saada vapaaehtoisia lisää myös valtakunnallisen sisäänoton kautta.

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu (Vapepa) -toiminta

MIELI ry on jäsenenä yli 50 järjestön muodostamassa SPR:n koordinoimassa Vapaaehtoisessa pelastuspalvelussa. Vapepan toiminta käynnistyy viranomaisten hälyttämänä. Kriisikeskusten Vapepa-vapaaehtoiset toimivat ensihuollon ja henkisen tuen hälytysryhmissä. Vapepa-toimijoita koskevat samat periaatteet kuin muussakin kriisikeskuksissa toteutettavassa vapaaehtoistoiminnassa.

7 Kriisikeskusten yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja yhteistyöverkostot

Kriisikeskukset vahvistavat mielenterveyttä myös osallistumalla aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun omilla alueillaan ja yhteisenä verkostona. Kriisiauttamisesta saamme jatkuvasti tietoa siitä, mitkä asiat aiheuttavat tuen tarvetta ja pahaa oloa. Tätä tietoa hyödynnetään vaikuttamistyössä yhteiskunnallisissa keskusteluissa kunnissa, hyvinvointialueilla ja valtakunnallisesti.

Kriisikeskusten on tärkeää rakentaa yhteistyötä sekä osallistua aktiivisesti erilaisiin verkostoihin järjestöjen, hyvinvointialueiden, kuntien ja muiden toimijoiden kanssa, jotta asukkaiden palvelupolut paranevat ja hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen vahvistuu.

8 Mielenterveyttä edistävä toiminta kriisikeskuksissa

Kriisikeskusten perustehtävä on kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien auttaminen ja ongelmien ehkäisy tarjoamalla varhaista tukea. Osana mielenterveyden ongelmien ehkäisyä kriisikeskukset osallistuvat monin eri tavoin myös mielenterveyden edistämiseen toteuttamalla mm. Hyvinvoiva mieli -koulutuksia, tekemällä vaikuttamistyötä alueellaan tai järjestämällä alueen asukkaille luentotilaisuuksia tai tapahtumia, joissa kerrotaan mielenterveyden vahvistamisesta ja avunsaannin mahdollisuuksista. Tämä lisää myös kriisikeskusten ja kriisiauttamisen vapaaehtoisuuden tunnettuutta.

9 Muu kuin järjestölähtöinen toiminta kriisikeskuksessa

MIELI ry:n kriisikeskuksia ylläpitävät jäsenyhdistykset voivat harjoittaa myös myytävää palvelutoimintaa. Myytävä palvelu voi olla esimerkiksi lakisääteisesti terveydenhuollon järjestämisvastuulle kuuluvan psykososiaalisen tuen myymistä hyvinvointialueille. 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 tuki on laadukasta ja toteutuu yhteisten linjausten mukaisesti
- Tukea kriisiauttamisen toteuttamista MIELI ry:n kriisikeskusverkostossa ja jäsenyhdistyksissä
- Tukea vapaaehtoistoimintaa ja lisätä kriisiauttamisen tunnettuutta
- Koota tiedot koko kriisiauttamisen ja kriisikeskustoiminnan kokonaisuudesta vuosittain
- Edistää kriisiauttamisen strategisia tavoitteita ja riittävää kriisitukea ihmisille Suomessa

MIELI ry tukee kriisiauttamista toteuttavia kriisikeskuksia ja jäsenyhdistyksiä. Koordinaation kautta kootaan tietoa kriisiauttamisen eri muodoista toiminnan kehittämiseen ja yhteiskunnallisen vaikuttamiseen. Kriisiauttamisen koordinaatio tarjoaa erilaista tukea ja käytännön työvälineitä kriisikeskusten toiminnan mahdollistamiseksi. Tarkemmin tämä tuki jäsenyhdistyksille on määriteltä kriisikeskusverkostoon kuulumisen pelisäännöissä ja mitä MIELI ry tarjoaa verkostolle (2024).