

TIIVISTELMÄ KRIISITYÖSTÄ 2024

Pohjois-Savon hyvinvointialueen kumppanuusavustus 2024,
väliraportti

MIELI POHJOIS-SAVON MIELENTERVEYS RY /

MIELI KRIISIKESKUS KUOPIO

Tämä on kriisityötä koskeva osa laajemmasta MIELI Pohjois-Savon mielenterveys ry:n vuosikertomuksesta 2024. Osa toimii Pohjois-Savon hyvinvointialueelle toimitettavan väliraportin liitteenä (tiivistelmä avustettavasta toiminnasta).

Kriisityö

Kriisityön tavoitteena on, että vaikeissa elämäntilanteissa ja kriiseissä olevat asiakkaat saavat nopeasti kriisiapua matalalla kynnyksellä useita eri kanavia pitkin ja he selviytyvät niin, ettei kriisi jää pysyvästi haittaamaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Myös kriisissä olevien lähteiset saavat tukea ja ohjausta. Kriisityötä sen eri muodoissa yhdistyksessä teki 8 kriisityöntekijää, joista osa oli osa- ja määräaikaisia ja osin lahjoitusten mahdollistamia työsuhteita. Lahjoitusvarojen turvin sijaisena kriisikeskuksessa työskenteli kesän aikana myös kaksi kesätyöntekijää verkkokriisityössä.

Puhelinajanvaraus kriisivastaanotolle toimii ma ja to klo 8–10, ja ajanvaraajana toimi aina kriisityöntekijä. Yhteydenottoja tulee myös työntekijöiden suoriin puhelinnumeroihin sekä sähköposteihin. Pääsääntöisesti asiakkaat varaavat ajan nettiajanvarauksesta. Puhelinajanvaraukseen tulee ammattilaisten konsultaatiokyselyjä ja siinä tehdään runsaasti myös palveluohjausta, jotka ovat molemmat tärkeitä kriisikeskuksen yhteistyö- ja palvelumuotoja. Puhelinajanvarauksessa arvioidaan asiakkaan tilanne, ja tarpeen mukaan varataan aika etä/lähivastaanottoon tai puhelinkeskusteluun. Pääsääntöisesti vastaanottoajan saa 1–2 viikkoa sisällä, ajoittain ajat menevät kolmenkin viikon päähän. Asiakas voidaan myös palveluohjata esim. sisäisesti muihin omiin palveluihin, Mieli ry:n Itsemurhien ehkäisykeskukseen, verkkoapuun tai ulkopuolisiin palveluihin, kuten esim. Miessakit, terveyskeskus, sairaalan päivystys tai julkinen kriisituki.

Kriisikeskusverkoston valtakunnallinen ajanvaraus avattiin alkuvuodesta 2024 (Vello). Kuopiossa tämä otettiin käyttöön ainoastaan valtakunnallisten etäaikojen osalta. Paikallista ajanvarausta jatkettiin oman nettiajanvarauksen kautta (Tiuku). Mieli ry:n suositus oli laittaa 25% paikkakunnan vastaanottoajoista valtakunnalliseen Velloon. Kuopiossa päätettiin aloittaa kahdella ajalla / vko. Asiakastyö Vellon valtakunnallisilla ajoilla keskitettiin yhdelle kriisityöntekijälle, joka samalla toimi paikallisena admininä. Kriisityöntekijä koulututtui Vellon käyttöön ja osallistui Mieli ry:n järjestämiin Vello -käyttäjien Teams-tapaamisiin.

Ensimmäisen puolen vuoden ajan Vellon käytössä oli melko paljon teknisiä ongelmia, joita kriisityöntekijä selvitteli sekä Mieli ry:n että Vellon teknisen tuen kanssa. Kriisikeskusverkoston valtakunnallisessa ajanvarauksessa oli pääsääntöisesti hyvin runsaasti aikoja tarjolla, eikä kaikki Kuopion kriisityöntekijän tarjolle laittamat ajat johtaneet ajanvaraukseen. Tästä syystä työntekijä laittoi ajoittain aikoja tarjolle alkuperäistä suunnitelmaa vähemmän. Toisaalta valtakunnallinen ajanvaraus helpotti Kuopion omaa ajanvaraustilannetta sen ruuhkautuessa. Puhelinajanvarauksessa kerrottiin asiakkaille mahdollisuudesta valtakunnalliseen etäaikaan.

”Teette korvaamatonta työtä! Kiitos kun autatte ja välitätte. Apua oli helppo hakea ja sitä sai myös nopeasti ”

”Kiitos saamastani avusta, sen saannin nopeudesta ja epäbyrokraattisuudesta. ”

”Ihanan nopeasti sai aikoja ja tulin kuulluksi. ”

Vuonna 2024 n. 88 % kriisivastaanoton asiakkaista oli Kuopiosta ja Siilinjärveltä n. 5 %. Asiakkaita tuli myös 26:ltä muulta paikkakunnalta: Espoo, Helsinki, Iisalmi, Jyväskylä, Kaavi,

Kajaani, Keitele, Kiuruvesi, Kuusamo, Lapinlahti, Leppävirta, Liperi, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Riihimäki, Rovaniemi, Savonlinna, Seinäjoki, Suonenjoki, Tampere, Tervo, Tuusniemi, Varkaus. Asiakkaiksi hakeuduttiin myös ulkomailta.

Kuopiossa verkkovastaanotto ja puhelinajat vakiintuivat osaksi normaalia palveluvalikkoa jo 2019 järjestön Video välittää -hankkeen työn tuloksina. Alla olevat taulukko kuvaa etävastaanoton kehittymistä ennen pandemiaa, sen aikana ja pandemiavaiheen jälkeen. Etävastaanottojen määrä on laskenut pandemiavuosista. Merkittävä määrä etävastaanotosta on puhelinaikoja.

Vuosi	Käyntejä yhteensä kriisityö	Toimistolla	%	Etävastaanottoja yhteensä	%	verkossa	% osuus etävast. otosta	puhelimessa	puh % osuus etävast. otosta
2018	1608	1560	97 %	48	3 %				
2019	1450	1327	92 %	123	8 %	50	41 %	93	76 %
2020	1645	423	26 %	1222	74 %	460	38 %	762	62 %
2021	1633	118	7 %	1515	93 %	624	41 %	891	59 %
2022	1748	717	41 %	1031	59 %	461	45 %	570	55 %
2023	1931	940	48 %	991	52 %	416	42 %	575	58 %
2024	2098	1403	67 %	696	33 %	248	36 %	449	65 %

”Tämmöiset matalan kynnyksen palvelut ovat erittäin tärkeitä kun vointi on niin huono ettei jaksa lähteä kauheasti selvittämään minne pääsee keskustelemaan.”

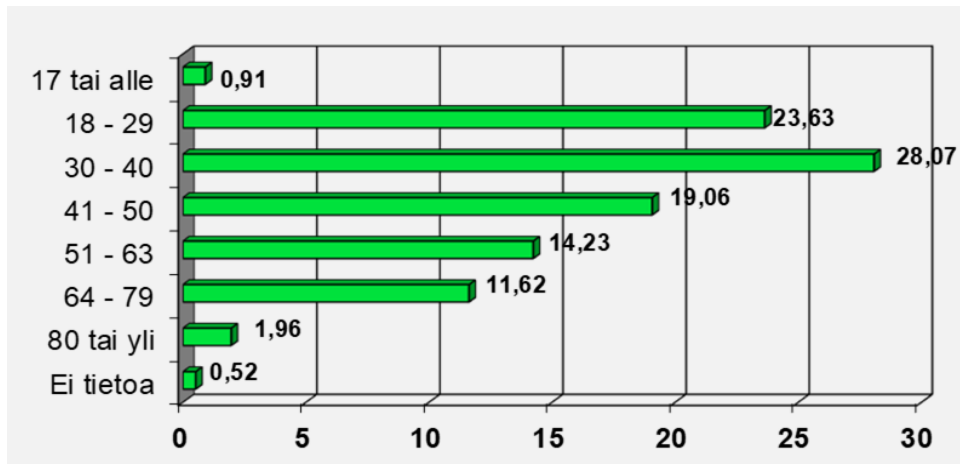
”Etävastaanotto on myös todella hyvä kun ei tarvitse lähteä vapaapäivinä liikkumaan sen vuoksi julkisilla pitkiä matkoja. ”

”Vastaanoton jälkeen olo on aina ollut toiveikkaampi ja rauhallisempi. ”

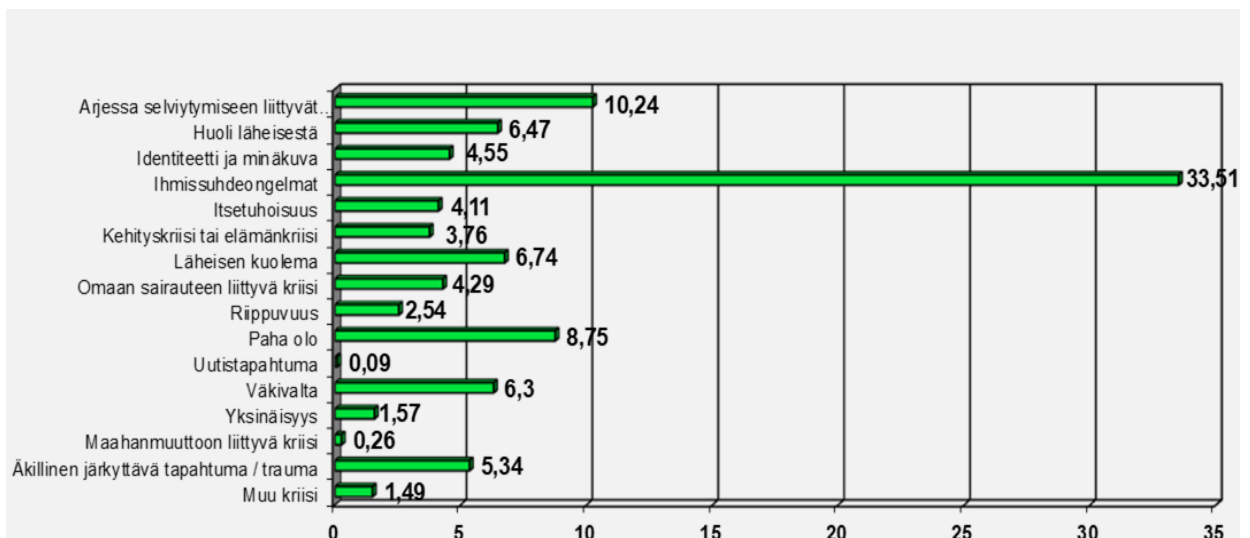
”Todella tyytyväisiä teams-tapaamisiin, helpotti arjessa ja eikä tarvinnut muita arjen asioita juuri järjestellä vs se jos olisi tullut paikan päälle.”

”Koin etävastaanoton ainoaksi mahdolliseksi vaihtoehdoksi, sillä voimavarani eivät olisi riittäneet ”ylimääräiseen” matkustamiseen maantieteellisen sijaintini vuoksi ja voin keskustella turvallisesta kotiympäristöstä käsin ”

Asiakkaita kriisivastaanotolla oli yhteensä 695, joista uusia 624 (lopun jo ed. vuonna aloittaneita). Keskimääräinen käyntikerta kriisivastaanotolla oli 3,2 ja käyntejä yhteensä 2098. Asiakkaina kävi 596 yksilöä, pareja 85 ja perheitä 12 ja ryhmiä 2. Todellinen henkilömäärä oli 803 henkilöä vuonna 2024. Asiakkaista 43% oli palkansaaajia, opiskelijoita 14 % ja eläkkeellä olevia 18 %. Asiakkaiden ikäjakauma näkyy alla olevasta taulukosta:



Alla oleva taulukko näyttää yleisimmät yhteydenotto-syyt kriisikeskukseen. Vuodesta toiseen yleisin tulosyys on ihmissuhdeongelmat, tarkemmin pari- ja perheongelmat. Parisuhdeongelman kärjessä ovat vuorovaikutusongelmat, avo/avioero/seurustelusuhteen päättymisen ja uskottomuus. Arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat ovat esim. uupuminen, opiskelun ja työelämän ongelmat sekä talous. ”Paha olo” tulossyynä tarkentuu esim. ahdistuneisuudeksi, masentuneisuudeksi tai peloiksi.



Kriisivastaanotolla tavoitteena on, että asiakkaan toiveikkuus ja päivittäisistä tehtävistä suoriutuminen lisääntyy, hyvinvointi vahvistuu, itsetuhoisuus ja elämää haittaavat ongelmat vähenevät. Puhelin- ja chat-työssä tavoitteena on, että asiakas hyötyy kertaluontoisesta keskustelusta ammattilaisen tai vapaaehtoisen kanssa ja että ryhmässä asiakas hyötyy ammatillisesti ohjatusta vertaistuesta.

Kriisivastaanotossa käytössä on Mieli ry:n kriisivastaanoton palautemittari. Kyselyssä mitataan kriisityön tuloksellisuutta ja kriisiavun vaikuttavuutta. Kyselyyn saatiin 185 vastausta Kuopiossa. Asiakkailta kysyttiin:

- Kuinka toiveikas olit tulevaisuutesi suhteen, kun otit ensimmäistä kertaa yhteyttä kriisikeskukseen? Entä kriisiavun jälkeen? (Asteikko 1 en lainkaan toiveikas – 10 erittäin toiveikas)
- Miten arvioit toimintakykyäsi, kun otit yhteyttä kriisikeskukseen? (Asteikko 1 erittäin heikko toimintakyky – 10 erittäin hyvä toimintakyky)

- Oliko sinulla itsetuhoisia ajatuksia ennen kuin tulit kriisivastaanotolle? Entä kriisiavun jälkeen? (Asteikko 1 erittäin vähän – 10 erittäin paljon)

Jokaisen asiakkaan henkilökohtainen, kriisikeskukseen ensimmäisen kerran yhteydenoton arvon ja kriisiavun jälkeisen arvon välinen erotus on laskettu, ja näistä on laskettu yhteensä keskiarvo. Asiakkaiden kokema toiveikkuus lisääntyi kriisikeskustelujen aikana. Heidän oli helpompi suoriutua päivittäisistä tehtävistä ja vähemmän itsetuhoisia ajatuksia.

- Toiveikkuuden kokemus alussa ka. 4,75 ja lopussa 7,7 (mitä suurempi arvo, sitä toiveikkaampi olo).
- Arvio omasta toimintakyvystä alussa ka. 4,68 ja lopussa 7,67 (mitä suurempi luku, sitä parempi toimintakyky).
- Itsetuhoiset ajatukset alussa ka. 4,64 lopussa 2,11. (Mitä pienempi luku, sitä vähemmän itsetuhoisia ajatuksia). (Huom. 23,5%:lla ei itsetuhoisia ajatuksia alussakaan. 52% ei kokenut lainkaan itsetuhoisia ajatuksia työskentelyn päätyttyä).
- 88,2 % vastanneista koki hyvinvointinsa vahvistuneen tai vahvistuneen erittäin paljon.

Asiakkailta saatiin mm. seuraavia vapaamuotoisia kommentteja:

"Kiitollinen olen ammattitaitoisesta positiivisesta työotteesta. Koin tullesseni oikeasti autetuksi ja kuulluksi ja työntekijä osasi hyvin miettiä eri vaihtoehtoja kanssani. Asiat voisi olla paljon huonommin ilman tätä lyhyttä kohtaamista."

"Kiitos paljon. Sain kriisiavusta paljon apua. Auttoi saada puhua ongelmista avoimesti ja saada näkökulmaa. "

"Havahduin asioihin jotka olisivat luultavasti menneet ohi yksinään pyöritellessä. Sain mahdollisuuden tarkastella ongelmiani selkeämmin. "

"Tuntui todella hyvältä kun tuli kohdatuksi ja nähdyksi arvokkaana ihmisenä. Kiitos vielä. Teette tärkeää työtä."

"Ensimmäistä tapaamista jännitin erittäin paljon, mutta nopeasti jännitys lievenyi. Keskustelut olivat loistavia, kun itsellä olo että voin puhua kaikesta. Lisäksi keskustelut herättivät ajattelemaan asioita, mitkä johtivat oman voinnin paranemiseen."

"Koen että sain matalalla kynnyksellä tosi suuren avun."

"Tärkeintä oli se että minut kohdattiin ihmisenä, eikä minua tuomittu tai asetettu mihinkään kategoriaan."

MIELI Kriisikeskus Helsingin kanssa järjestettiin Nuoren tai aikuisen lapsen menettäneiden-sururyhmä. Ryhmässä oli 9 osallistujaa ja tapaamiskertoja oli 15. Asiakkaan kokema toiveikkuus lisääntyi ryhmän aikana ja hänen oli helpompi suoriutua päivittäisistä tehtävistä. Toiveikkuuden kokemus (asteikko 1–5) alussa ka. 3,0, lopussa 3,9 (mitä suurempi arvo, sitä toiveikkaampi olo). Arvio omasta toimintakyvystä alussa ka. 2,9, lopussa 3,7. Itsetuhoiset ajatukset alussa ka. 2,0, lopussa 1,8 (Mitä pienempi lukema, sen vähemmän itsetuhoisia ajatuksia. (huom. 50 % ei itsetuhoisia ajatuksia alussakaan). Kysymykseen "Jaksaminen ja henkinen hyvinvointini on lisääntynyt" 33,3 % vastasi täysin samaa mieltä ja 33,3 % samaa mieltä. Kysymykseen "Sosiaalisessa toiminnassasi on tapahtunut myönteisiä muutoksia 55,6 % vastasi samaa mieltä ja 44,4 % jokseenkin samaa mieltä.

Kriisivastaanotolla on käytetty elokuusta 2020 lähtien SRS (Session Rating Scale) ja ORS (Outcome Rating Scale) –arviointiasteikkomittareita asiakastyön tuloksellisuuden mittaamiseksi OpenFit-sovelluksessa. HelsinkiMissiolta on ostettu konsultointia ja Fit-työnohjausta sovelluksen käytössä. SRS on istunnon arviointiasteikko, ja ORS on muutosarviointiasteikko. ORS-asteikolla asiakas arvioi jokaisella käyntikerralla sitä, kuinka hän on voinut kuluneen viikon aikana, vastaanottopäivä mukaan lukien. Ns. cut-off pistemäärä on 25, joka tarkoittaa, että luvun ollessa alle 25, asiakas kokee, että elämässä on asioita, joita olisi hyvä muuttaa tai korjata. Luvun ollessa 25 tai yli asiakkaan elämä on pääosin hyvin. Maksimipistemäärä hyvinvoinnissa on 40.

Kunkin tapaamisen lopussa asiakas täyttää istunnon (SRS) arviointiasteikko-lomakkeen, jossa asiakas arvioi omaa kokemustaan keskustelusta neljällä eri osa-alueella. Maksimipistemäärä on 40, cut-off linja on 36. Mikäli asiakkaan pistemäärä on alle 36, asiakkaan kanssa keskustellaan kriisikeskustelun kulusta ja toimintatapaa voidaan muuttaa jo keskustelun kuluessa. Mitä alempana pistemäärät ovat, sitä enemmän asiakas on kokenut, että ei tullut kuulluksi, ymmärretyksi, kunnioitetuksi, koki, ettei työntekijän tapa sopinut hänelle ja että päivän tapaamisesta jäi jotain puuttumaan.

301 (suunnitellusti päätettyä) kriisityön asiakasta arvioi omaa hyvinvointiaan neljällä eri osa-alueella, ja hyvinvoinnin kasvu pystyttiin osoittamaan mittareilla: 63 % asiakkaista hyvinvointi lisääntyi, 20 % hyvinvointi pysyi yllä kriisistä huolimatta, ja 17 % ei kokenut hyötyvänsä. Tutkimustulosten mukaan hyvinvointi laskee hoidon aikana keksimäärin 5–10 %:lla aikuisista. Niiden asiakkaiden osuus, jotka eivät hyödy avusta, jää Kuopiossa hieman keskimääräistä suuremmaksi. Yleisimpiä syitä sille, että asiakkaan vointi ei kohentunut olivat: Ohjattu eteenpäin/ asiakas itse jatkaa toiseen palveluun (esim. psykoterapia), keskeyttäminen, matala aloitus ORS (alle 17 pist.) ja juuri ennen asiakkuuden päättymistä elämäntilanteessa tapahtuu vointia huonontava muutos (hyvinvointi on jo lisääntynyt tai pysynyt yllä tätä ennen.)

Asiakkaat osallistuivat palautetietoisien kriisityön kehittämiseen arvioimalla myös yhteistyön laatua (SRS mittari). Yhteistyösuhteen laatua pystyttiin reaali-aikaisesti arvioimaan, keskustelemaan muutostarpeista ja tekemään tarvittavia muutoksia keskusteluihin. Asiakas pystyi entistä tarkemmin määrittämään itse ne keskustelun teemat ja tavat, jotka hyödyttävät häntä eniten: asiakkaan osallisuus siis vahvistui. Mitä enemmän asiakas kokee hyötyvänsä avusta, sitä paremmin hänen voidaan olettaa sitoutuvan apuun.

SAES arvo ottaa huomioon ORS-aloituspisteiden vaihtelua ja tapaamisten määrää ja korjaa lukua sen mukaan lähemmäksi keskiarvoa. SAES oli 0,68, joka on keskisuuri vaikutus (viitearvo 0,5–0,8 hyvä). Suhteellinen efektikoko RES on vaikutuksen suuruus verrattuna muiden Open Fit käyttäjien asiakasdataan. RES viitearvo liikkuu välillä: -1 ja +1 (suurin osa -0,3 ja +0,3 välillä) ja viitearvo on 0,0 (alle 0 = oman työn tuloksellisuus)

Fit-ohjelma laskee SAES efektikokoa/vaikutavuusastetta (Severity Adjusted Effect Size), joka kertoo palvelun vaikutuksen suuruutta verrattuna siihen, ettei olisi saanut apua. SAES kertoo vaikutuksen suuruudesta suhteutettuna asiakkaan aloitustilanteeseen ja tapaamisten määrään. SAES huomioi asiakasdatassa esiintyviä eroavuuksia (esim. aloituspisteet) ja suhteuttaa lukua verrannolliseen viitearvoon. Kriisivastaanotolla SAES vaikutavuusaste oli 0,69. Suurempi kuin 0,3 tarkoittaa, että asiakkaan edistyminen on suurempi kuin ilman avun saamista. Pieni efekti on 0,30, keskisuuri efekti 0,50 ja suuri efekti 0,80.

KYS akuuttityöryhmä, joka vastaa lakisääteisestä psykososiaalisesta tuesta, käynnistyi hyvinvointialueen toimintana toimintavuoden lopussa. Ryhmää tavattiin yhden kerran toiminnan alkaessa. Yhteistyötä on tarkoitus tehostaa vuoden 2025 aikana. MIELI ry järjesti vuoden aikana useita valtakunnallisia teams-tapaamisia kriisityöntekijöille eri työmuodoissa.

Kriisikeskus kuuluu vuonna 2020 toimintansa aloittaneeseen Eroverkostoon, johon kuuluvat mm. Kuopion ensikotiyhdistys, seurakunnan perheasiainneuvottelukeskus, asianajotoimisto Forte Oy, Pohjois-Savon hyvinvointialueen eri toimintamuodot, lastenvalvoja, lasten tapaamispaikkatoiminta, oppilashuollon kuraattoripalvelut ja terveydenhoitoyksiköiden palveluesimiehet. Eroverkosto kokoontui vuoden aikana kaksi kertaa keskustelemaan erotyöskentelyyn liittyvistä palveluista, tarpeista ja ilmiöistä. Verkostossa käydään läpi myös menneitä ja tulevia eroauttamisen yhteistyöfoorumeita, jotka ovat suunnattu kaikille ammattilaisille, jotka työssään kohtaavat erotyöskentelyssä olevia asiakkaita. Yhteistyöfoorumit ovat eri organisaatioissa työskentelevien ammattilaisten paneelikeskusteluja, joissa yhdistyy niin erityisosaaminen kuin kokemusasiantuntijuuskin. Kuulijat osallistuvat paneelikeskusteluun kysymyksillä ja omilla havainnoillaan, jolloin kaikille ammattilaisille mahdollistuu vuorovaikutteinen oppimisympäristö. Vuonna 2024 yhteistyöfoorumin aiheina ovat olleet ”Porno- ja seksiriippuvuus” sekä Pohjois-Savon alueen erotoimijoiden esittely. Molemmissa foorumeissa osallistujia on ollut 30-40 henkilöä.

Erilaisia avoimia tapahtumia ja infoja järjestettiin vuoden aikana yhteensä 10. Kohtaamisia oli 710. Erilaisia tapahtumia olivat esim. UEF-yliopisto-opiskelijoiden infotori, Savonian (AMK) hyvinvointipäivä, SAKKYN Hyvinvointi virtaa-tapahtuma ja Männistön seurakunnan järjestämä Hyvän mielen päivä. Kriisikeskus osallistui yhdessä muiden itäsuomalaisen kriisikeskusten kanssa Ilosaarirockiin Joensuussa järjestämällä sinne Huolituoli-pisteen.

PUVEK puhelin ja verkkokriisiauttaminen

PUVEK-toiminta jakaantuu MIELI Kriisipuhelimeen, Tukinetiin (MIELI Tukisuhde ja MIELI Kriisichat), Sekasin -chatiin sekä vapaaehtoistyön ja puhelin ja verkkotyön koordinointiin. Yhdistyksessä vapaaehtoistoimintaa toteutetaan pääsääntöisesti vain PUVEKin tehtävissä ja MIELI Suomen mielenterveys ry:n laatukriteereiden mukaisesti. Tavoitteena oli, että puhelin- ja chatiasiakas hyötyy kertaluontoisesta keskustelusta ammattilaisen tai vapaaehtoisen kanssa. Lisäksi tavoitteena oli, että vapaaehtoisten kriisiauttajien hyvinvointi vahvistuu, käsitys mielenterveyden merkityksellisyydestä lisääntyy ja luottamus mielenterveysosaamiseen lisääntyy.

Kriisityöntekijä päivysti Kriisipuhelimesta arkisin kaksi neljän tunnin vuoroa viikossa ympäri vuoden. Lisäksi kriisityöntekijä päivysti kriisipuhelimesta Puvek -verkoston kesken sovittuja kuuden tunnin mittaisia viikonloppupäivystyksiä iltaisin (la+su) 10 vuoroa sekä kolme juhlapyhävuoroa. Näihin vuoroihin myös vapaaehtoisten oli mahdollista osallistua.

Vapaaehtoiset päivystivät Kriisipuhelimesta lauantaisin. Vuoden aikana oli muutamia lauantaita, joissa ei ollut vapaaehtoisia. Vuorossa on ollut kerrallaan 1–4 vapaaehtoista, ja kertyneitä neljän tunnin vapaaehtoistyönvuoroja tuli yhteensä 150 kpl (600 tuntia). Toiminnassa oli mukana 24 aktiivista vapaaehtoista. 6 vapaaehtoista jäi vuoden aikana pois toiminnasta.

Työntekijät kävivät kriisipuhelimesta 1089 keskustelua (1426 vastattua puhelua), vapaaehtoiset 1054 keskustelua (1246 vastattua puhelua) ja opiskelijat 81 keskustelua (97 vastattua puhelua). Puhelua oli yhteensä 2769, joista tyhjäsitoja oli 545 (2224 keskustelua). Kuopiossa päivystäjien arvion mukaan n. 65 % soittajista hyötyi keskustelusta. Näistä 72 %:ssa soittaja sanoi tulleen kuulluksi ja kohdatuksi, olonsa helpottuneen, voivansa paremmin, rauhoittuneensa tai ryhtyvänsä toimenpiteisiin tilanteensa helpottamiseksi tai saaneensa lisää tietoa, ohjausta, ymmärrystä ja uusia näkökulmia. 8 %:ssa puheluista päivystäjä arvioi, että soittaja ei hyötynyt keskustelusta. Päivystäjä arvioi esimerkiksi, että soittajan odotuksia ei ollut mahdollista täyttää keskusteluavun kautta tai keskusteluyhteyttä/ luottamuksellista suhdetta ei

syntynyt päivystäjän yrityksistä huolimatta tai soittaja ei hakenut muutosta tilanteeseensa tai ei ollut halukas puhumaan kriisistään ja pohtimaan mikä voisi auttaa. 27 %:ssa puheluista päivystäjä ei osannut arvioida, hyötykö soittaja, koska soittajan tilanteessa ei tapahtunut muutosta tai keskustelua ei syntynyt. Kriittinen palaute koski esim. rajaamista ja päivystäjän tapaa vastata.

Soittajat antoivat mm. seuraavanlaista kiittävää palautetta:

En ole ikinä soittanut mihinkään tämmöseen, mut hyvä kun soitin. Mulla oli jo naru kaulassa, mut nyt se on pois ja sain sulta niin paljon enemmän kuin uskalsin toivoa. Uskoit mua ja tehtiin turvasuunnitelmaa ja sain vielä tiedon mistä hakea lisäapua. Kiitos tosi paljon!

Kiitos todella paljon. En yhtään tiennyt mihin olisin voinut soittaa, kun läheinen kuoli aivan yllättäen. Tämä helpotti tosi paljon oloa ja tiedän nyt mistä saada apua.

Sinulla on miellyttävä rauhallinen ääni, joka tekee oloni turvallisiksi. Annat minulle tilaa ja mahdollisuuden puhua, se tuntuu hyvälle.

Kiitos, tuit minua tosi hyvin. Ymmärrän nyt paremmin, että voin vaikuttaa vain itseeni. Lakkaan toivomasta toivotonta muutosta.

Verkkotyön muotoja ovat Tukinet ja Sekasin -chat. Tukinetin MIELI Tukisuhteessa voi keskustella yksityisesti, luottamuksellisesti ja nimettömästi kriisityöntekijän tai koulutetun vapaaehtoisen tukihenkilön kanssa. Keskustelutuki on tarkoitettu muutamien kuukausien, korkeintaan noin puolen vuoden mittaiseksi tukisuhteeksi elämässä eteen tulleessa ongelma- ja kriisitilanteissa. Aikuisten MIELI Kriisichat ja nuorten Sekasin-chat ovat valtakunnallisia keskustelupalveluita, jotka tukevat mielen hyvinvointia ja mielenterveyden ongelmista selviämistä. Palvelut ovat maksuttomia ja anonyymejä.

Verkkotyössä päivystettiin sovitusti ympäri vuoden Sekasin -chatissa ja Kriisichatissa yhteensä 6 tuntia viikossa. Äkillisissä sairastumistilanteissa etsittiin vuoron tekijää kriisikeskuksen omista chat -työntekijöistä. Sekasin -chatiin kouluttautui yksi vapaaehtoinen. Osalla työntekijöistä oli lisävuoroja Sekasin -chatissa.

Kriisichatissa vastattiin 175 kertaa, joista toteutuneita keskusteluja 155 kpl ja Sekasin -chatissa vastattiin 655 kertaa, joista toteutuneita keskusteluja 563. Vapaaehtoiset vastasivat Sekasin -chatissa 46 kertaa (28 tuntia) ja opiskelijat 56 kertaa.

MIELI Tukisuhde -työtä tehtiin Puvekin lisäksi myös osana muuta kriisikeskustoimintaa. Vastauksia tuli yhteensä 528 (asiakkaiden lähettämiä viestejä 629). Puvek-työntekijän vastauksia oli 207, ja hän käytti tähän työaikaan 4,5 tuntia viikossa. Kaksi vapaaehtoista vastasi MIELI Tukisuhde viesteihin. Valtaosa palautteesta oli kiittävää. Esimerkkejä Mieli Tukisuhde palautteista:

Olipa ihana viesti, Kiitos siitä ❤️ Mutta silti itse en ole voinut kertoa tästä kenellekkään. Tämä on nyt minun taakka joka minun pitää kantaa. Siksi olen todella onnellinen että pystyin kirjottamaan tänne. Tämä auttaa minua. Jatkan siis tämän työstämistä, tämä kirjoittaminen tuo minulle paljon lohtua ja apua, koska en ole pystynyt puhumaan tästä kenellekkään häpeän vuoksi. Kiitos suuresti avusta.

Kiitän vielä sinua siitä, että uskoit minuun ja selviytymiseeni silloin, kun en itse siihen pystynyt.

Mahtavan ihania pohdintoja ja avaavia kysymyksiä minulle laitoit, ja vinkkejä mistä etsiä lisää omahoito-apuja.

Jo se tuntuu helpottavan, että joku lukee tämän. Kiitos että luit tämän.

Kuopiossa päivystäneiden arvion mukaan 63 % Sekasin -chatiin kirjoittaneista nuorista hyötyi keskustelusta. Näistä 72 %:ssa nuori sanoi tulleen kuulluksi / kohdatuksi ja olonsa helpottuneen / voivansa paremmin tai ryhtyvänsä toimenpiteisiin tilanteensa helpottamiseksi tai sanoi saaneensa tietoa tai ohjausta palveluihin, mikä auttaa eteenpäin tai sanoi saaneensa lisää ymmärrystä ja näkökulmia tilanteeseensa. 4 %:ssa chat-keskusteluista päivystäjä arvioi, että nuori ei hyötynyt keskustelusta. Näistä 75 %:ssa päivystäjä arvioi, että keskusteluyhteyttä / luottamuksellista suhdetta ei syntynyt päivystäjän yrityksestä huolimatta /Hänen odotuksiaan ei ollut mahdollista täyttää keskusteluavun kautta/ Yhteydenottaja ei hakenut muutosta tilanteeseensa tai häntä rajattiin. 32 %:ssa keskusteluista päivystäjä ei osannut arvioida, hyötyikö nuori, koska hänen tilanteessaan ei tapahtunut muutosta. 346 nuorta antoi kiittävää palautetta, 7 kriittistä ja 210 ei antanut palautetta.

Apuja, siis toi auttoi niin paljon??? Kiitos tosi paljon tarkoitan sitä! En oo ikinä ennen kuullut tosta ja niin pitkään aikaan mulla ei oo ollu yhtä rauhallinen tunne kun just nyt, niinku suurin osa huolista olisi vaan lähteny. Oon niin kiitollinen kun kerroit mulle tosta harjoituksesta, siis todella kiitollinen, kiitos! <3 Jep, kiitos tosi paljon tosta linkistä! <3 Mutta siis oikeesti, kiitos tosi tosi paljon. <3 Oot ollu näin lyhyessä ajassa korvaamaton apu, enkä voi ikinä kiittää sua siitä tarpeeksi. <3 Kaikkea parasta sulle tulevaan, oot aivan mahtava!

Mulla on aika samanlainen olo, mut ainakin ajatukset on jäsennellympiä ja on olo et jaksan kyl vielä sinnitellä. Kandi ahdistaa hieman vähemmän :D Kiitos sun ajasta

olo ei ole yhtään niin toivoton kuin aiemmin

Kuopiossa päivystäneiden arvion mukaan 65 % Kriisichatin keskustelijoista hyötyi keskustelusta. Näistä 72 %:ssa hän sanoi tulleen kuulluksi / kohdatuksi ja olonsa helpottuneen / voivansa paremmin tai sanoi saaneensa lisää ymmärrystä / uusia näkökulmia tilanteeseensa tai sanoi saaneensa tietoa / ohjausta palveluihin, mikä auttaa eteenpäin tai ryhtyvänsä toimenpiteisiin tilanteensa helpottamiseksi. 32 %:ssa keskusteluista päivystäjä ei osannut arvioida, hyötyikö keskustelija, koska tilanteessa ei tapahtunut muutosta. 2 % keskusteluissa päivystäjä arvioi, ettei kirjoittaja hyötynyt keskustelusta. Palaute oli enimmäkseen kiittävää.

Kiitos kun odotit ja juttelit. Nyt tuntuu turvalliselta (Henkilö, joka päätti soittaa 112 ja päivystäjä odotti ensihoidon saapumista).

Kiitos avusta, ja siitä että olet kuunnellut. Minulla ei ole paljoa ihmisiä ympärillä, jotka ovat siihen valmiita tai kykeneviä juuri tässä tilanteessa, ja tuntuu hyvältä jo vain avautua vähän edes jollekin, ilman että tarvitsee pelätä, johtaako se jälleen vetäytymiseen.

Hieman helpotti, kun sai myöntää chattiboksille olevansa masentunut. Lähipiirissä ei oikein tunteista puhuta.

MIELI ry:n vapaaehtoinen on koulutettu vapaaehtoinen kriisiauttaja, joka on käynyt MIELI ry:n mallin mukaisen koulutuksen. Vapaaehtoinen voi toimia MIELI ry:ssä tai sen paikallisissa yhdistyksissä erilaisissa kriisiauttamisen tehtävissä kuten esimerkiksi kriisipuhelinpäivystäjänä Kriisipuhelimessa. Vuonna 2024 koulutettiin 9 uutta vapaaehtoista. Lisäksi yksi opiskelijaharjoittelija jatkoi harjoittelun päättymisen jälkeen vapaaehtoisena. Vapaaehtoisten määrää ja tehtyjä tunteja yritettiin lisätä, mutta vapaaehtoisten määrä nousi vain yhdellä. Vapaaehtoisissa on paljon opiskelijoita, jolloin myös poistumaa on. Paikallisesti selvitettiin mm. Yhteistyötä Savonia AMK:n kanssa, iltapäivystysten mahdollisuutta, halukkuutta etäpäivystykseen ja puhelimessa päivystävien halua kouluttautua myös verkkoauttamiseen. Vapaaehtoisten tekemien tuntien kokonaismäärä kasvoi jonkin verran edellisestä vuodesta. Etukäteen oli 450-550 tuntia. Toteuma oli 659 tuntia.

Kriisiauttamisen strategiassa vapaaehtoistoiminta on osana kriisityön jatkuvuuden turvaamista. Uusi vapaaehtoisten verkkokoulutus julkaistiin keväällä 2024. Koordinaattoreiden perehtymisen jälkeen Kuopiossa saatiin ensimmäiset uudet vapaaehtoiset koulutettua verkkokoulutuksella. Uusi tapa kouluttautua vaati paljon omien paikallisten toimintamallien räätälöintiä. Verkkokoulutus osoittautui kuitenkin erittäin hyväksi. Samoin kriisikeskusten vapaaehtoistoiminnan koordinaation ja tuen eriyttäminen selkeytti koordinoitua. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden tukea on nyt saatavilla useassa muodossa (Teamsit, WhatsApp -ryhmä, Moodle koordinaattoreiden materiaalipankki)

Vuoden aikana vapaaehtoisilla oli mahdollisuus osallistua useampaan valtakunnalliseen jatkokoulutuswebinaariin. Paikallisesti vapaaehtoisille järjestettiin Kohtaa ja ota puheeksi – koulutus, jossa vapaaehtoiset saivat lisätietoa yksinäisyydestä ja sen vaikutuksista ihmisen ajattelu- ja toimintatapoihin. Virkistystoimintana järjestettiin keväällä yhteinen ravintolaillallinen henkilökunnan ja hallituksen kanssa. Syksyllä vapaaehtoisille oli teatterivierailu yhdessä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden kanssa. Jaksamisen tukemiseksi vapaaehtoisille oli purkukeskustelu kriisityöntekijän kanssa jokaisen päivystysvuoron päätteeksi sekä työnohjaus kerran kuukaudessa. Jokaisella vapaaehtoisella oli myös henkilökohtainen kehityskeskustelu.

Puvek-toimintaan varatusta työajasta n. 2/3 varattiin puhelin- ja verkkotyön suoritteisiin puhelimessa ja verkossa ja n. 1/3 koordinoitiin, suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Koordinoitiin varatusta työajasta suurin osa käytettiin vapaaehtoisten rekrytointiin, kouluttamiseen sekä muuhun vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen. Panostus näkyi vapaaehtoisten antamana hyvänä palautteena. Esimerkiksi peruskoulutuksesta vapaaehtoiset antoivat yleisarvosanaksi 4,9 (asteikolla 1–5). Koulutuksen ilmapiiri koettiin hyväksi (ka 4,9) ja se antoi riittävät valmiudet aloittaa vapaaehtoisena (4,4).

Vapaaehtoisilta saadun palautteen perusteella voi arvioida, että vapaaehtoistyön peruskoulutuksissa sekä jaksamisen tukemisessa on onnistuttu hyvin. Kuopiossa toimivat vapaaehtoiset olivat mukana loppuvuodesta 2024 valtakunnallisessa Palautekyselyssä kriisiauttamista tekeville vapaaehtoisille, jonka paikalliset vastaukset hyödynnetään oman toiminnan kehittämisessä. Kyselyn tulokset tukevat kehityskeskusteluissa ja muissa yhteyksissä saatua myönteistä palautetta toiminnan koordinoinnista. Kaikki Kuopiossa vastanneet vapaaehtoiset kokivat saaneensa riittävästi tukea ja ohjausta tehtävänsä. Kaikki kokivat oman kriisikeskuksen ilmapiirin turvalliseksi. 95% vapaaehtoisista koki toiminnassa mukana olon vahvistaneen tai vahvistaneen erittäin paljon omaa hyvinvointia. 79% koki käsityksensä mielenterveyden merkityksellisyydestä lisääntyneen tai lisääntyneen paljon. Kaikki

vastaajat kokivat luottamuksensa mielenterveysosaamiseen lisääntyneen. MIELI Pohjois-Savon Mielenterveys ry on mielekäs vapaaehtoistoiminnan paikka.

Kuopiossa tuki on erinomaista!

On ollut erittäin mielenkiintoista olla tässä toiminnassa. Olen oppinut paljon itsestäni ja toisista. Kuuntelemisen merkitys on vaan korostunut.

Apua ja tukea kriisityön eri muodoissa annettiin vuoden 2024 aikana yhteensä 7090 kertaa:

- Kriisivastaanotolla 2098 kertaa
- Valtakunnallisessa Kriisipuhelimessa 2769 kertaa
- Chat –palveluissa 1459 kertaa
- Verkossa Mieli -tukisuhteessa 629 kertaa
- Nuoren tai aikuisen lapsensa menettäneiden sururyhmässä 135 kertaa

Viestintä

Keskeisimpiä ulkoisen viestinnän kanavia olivat edellisvuosien tapaan kotisivut, Facebook ja Instagram. Facebookissa ja Instagramissa viestintä kohdistui pääasiassa yhdistyksen ja kriisikeskuksen ajankohtaisten tapahtumien ja palveluiden tiedottamiseen, sidosryhmien palveluiden esiin nostamiseen, tiedon ja tietopostausten jakamiseen, viestintäkampanjoihin osallistumiseen sekä kriisikeskuksen arjesta kertomiseen. Suurin osa julkaisuista julkaistiin sekä Facebookissa että Instagramissa.

MIELI Kriisikeskus Kuopio oli mukana kahdessa pitkäkestoisessa sosiaalisen median viestintäkampanjassa, jotka olivat I love kuopiolainen (yksinäisyyden ehkäisy) ja Lapsi lasin takana -kampanjat. I love kuopiolainen -kampanjajulkaisuja julkaistiin kerran kuussa. Lapsi lasin takana -kampanjan julkaisut sijoituivat vuoden isoihin juhlapäiviin (esim. jouluku, vappu, juhannus), joiden lisäksi marraskuussa julkaistiin myös Lapsen oikeuksien päivään liittyvä postaus. Sosiaalisen median viestinnässä huomioitiin myös MIELI ry:n kampanjat kuten itsemurhien ehkäisypäivä, maailman mielenterveyspäivä ja kansainvälinen vapaaehtoisten päivä. Vuosittain toistuvien kampanjapäivien lisäksi tänä vuonna olimme mukana myös MIELI ry:n, Tunne ry:n sekä Nyyti ry:n toteuttamassa Ympäristö ja tulevaisuus mielessä (2023-2025) -hankkeen kampanjoinnissa. Eri kampanjoissa hyödynnettiin MIELI ry:n valmiita viestintämateriaaleja soveltuvin osin, mutta sisältöjä pyrittiin myös personoimaan mahdollisuuksien mukaan. Yhteistyöverkoston kautta oltiin mukana mm. eroverkostossa ja Hyvinvoinnin iltakoulu -tapahtumissa.