

**Helsingin ja Uudenmaan  
ystävälityksien keskusteluapu  
koronaepidemian aikana**

# Osastojen toimet

- Kaikkien osastojen tulisi kartoittaa oma valmius sekä varautua pitkään ja intensiiviseen operaatioon koronan osalta. Järjestö on aloittanut kotimaan avustustyöhön liittyen operaation, jonka johdosta osastot ja piiri ylläpitää tilannekuvaa.
- **HUP:in tilannekeskukset Uudellamaalla** välittävät auttamistehtäviä yli osastorajojen OMA-järjestelmää käyttäen. Koordinaatioryhmät tarjoaa ikäihmisille ja riskiryhmäläisille asiointiapua kaupassakäyntiin ja apteekissa asiointiin. Asiointiapua tarjotaan keskitetysti viranomaisten puhelinpalveluun tulevien pyyntöjen kautta.
- Osastoja kannustetaan ohjaamaan uudet vapaaehtoiset yhteiseen avoimeen *Helsingin korona-apu* – ryhmään. Osastojen avainvapaaehtoiset, jotka haluavat tukea koordinaatioryhmää pyydetään liittymään *Kallio-Käpylän, Töölön & Keski-Helsingin kotimaan avun ja valmiuden tiimi* – ryhmään. Ohjeet ryhmiin liittymiseen OMAssa: <https://rednet.punainenristi.fi/node/56276>
- **Saattaja - ja ystävävälitykset** tarjoavat keskusteluapua ikäihmisille ja riskiryhmäläisille poikkeustilanteen aikana. Ystävävälitykset ovat aloittaneet kartoittamaan ystävätoiminnan asiakasrekisterissä olevia yli 70 – vuotiaita, heidän tilannetta ja tuen tarvetta koronatilanteen aikana.

# Ystävävälityksien keskusteluapu käytännössä

# Ystävävälittäjien ohjeet koronaepidemian ajaksi

- Saattaja- ja ystävävälitys tukee välityksien avunpiirissä olevia asiakkaita ja toimii viranomaisen tukena antaen keskusteluapua puhelimitse.
- Välityksen asiakasrekisterissä olevien asiakkaiden kanssa keskusteltaessa tulisi:
  - Välttää ettei asiakas huolestu. Kertoa että välitys kartoittaa tilannetta ystävätoiminnan osalta (esim. ystävyys tila, rekisterin päivittäminen).
  - Avuntarpeen kartoitus: saako hän tukea kotihoidosta tai omaiselta.
  - Puhelun lopuksi voi kertoa, että jos tilanne muuttuu hän voi olla yhteydessä ystävävälitykseen tai soittaa SPR:n auttavaan puhelimeen.

# Keskusteluavun tavoite

- Päivystävä ystävälittäjä tarjoaa jutteluapua arjen asioista ja tarpeen tullen ohjaa henkilön palveluiden piiriin (esim. viranomaisten, SPR:n auttavaan puhelimeen sekä Mieli ry:n kriisipuhelimeen).
- Vapaaehtoisen rooli on vain keskustella arjen asioista ja lievittää soittajan yksinäisyyden tunnetta. Keskusteluavun tarkoitus ei ole kuitenkaan toimia terapiapuhelimenä.
- Toiminnan tavoite on tiedon ja neuvojen jakaminen sekä viranomaisten tukeminen poikkeustilanteessa.

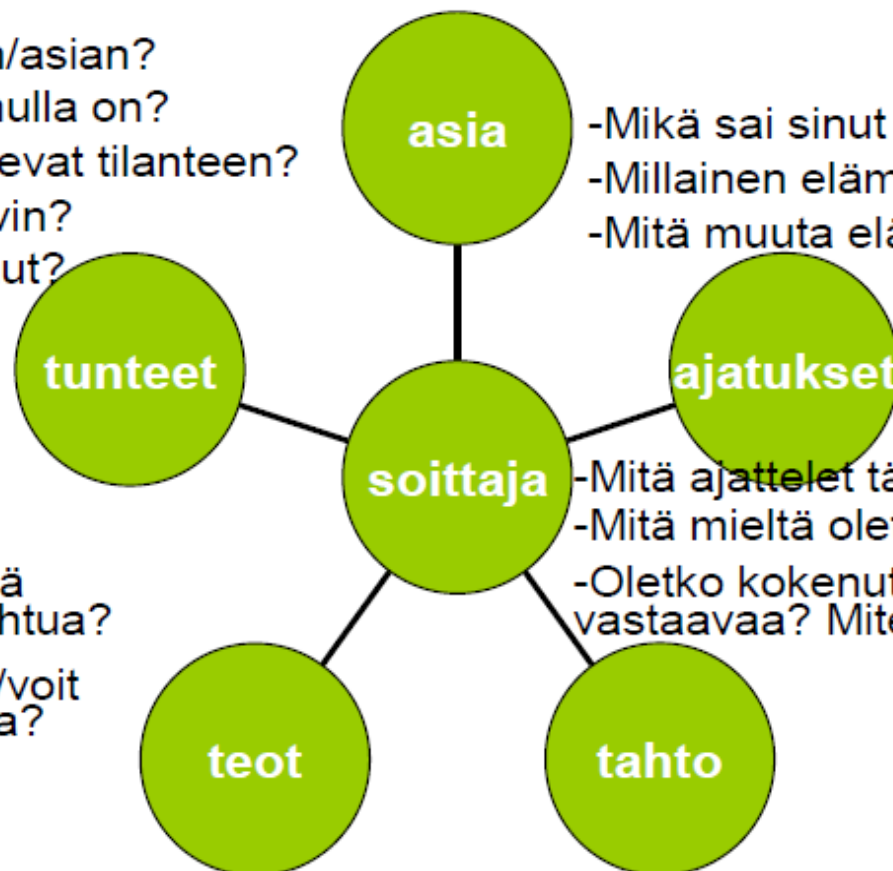
- Puhelimessa ei anneta arkaluontoista tietoa muista soittajista.
- Tarvittaessa annetaan vain virallista ja julkista tietoa.
- Omaa henkilöllisyyttä ei tarvitse kertoa, ei edes etunimeä.
- Vaitiolovelvollisuus: ulkopuolisille ei ilmaista tietoja puhelinpäivystykseen tulleista soitoista tai keskusteluista.
- Kuultuja tapauksia "caseja" ei käytetä esim. julkisissa esitelmissä tai kirjoituksissa. Tieto on kuitenkin tärkeää SPR:n työntekijälle, jotta voimme raportoida ajankohtaista tietoa toimintaympäristöstä viranomaiselle.

# Periaatteita

1. Keskity vuorovaikutukseen
2. Ole kiinnostunut soittajasta ja keskity häneen
3. Anna soittajalle aikaa kertoa ja pohtia
4. Muista että jokainen on oman elämänsä paras asiantuntija
5. Ole arvioimatta soittajaa tai hänen elämäänsä itsesi mukaan
6. Ole kärsivällinen ja säilytä malttisi
7. Vaikene kuulemastasi muualla kuin purkukeskustelussa (tarjoamme tämän SPR:n puolesta)
8. Pidä huolta omasta hyvinvoinnistasi ja jaksamisestasi

# Kysymyksiä puhelinkeskustelun tueksi

- Miten koet tilanteen/asian?
- Millaisia tunteita sinulla on?
- Miten läheisesi kokevat tilanteen?
- Mitkä asiat ovat hyvin?
- Missä olet onnistunut?



- Mikä sai sinut soittamaan?
- Millainen elämäntilanne sinulla on?
- Mitä muuta elämääsi kuuluu?

- Mitä mielestäsi pitää ensimmäiseksi tapahtua?
- Mistä muualta saat/voit hakea apua tai tukea?

- Mitä ajattelet tästä asiasta?
- Mitä mieltä olet siitä?
- Oletko kokenut aiemmin jotain vastaavaa? Miten selvisit tilanteesta?

- Miten haluat asioiden olevan/järjestyvän?
- Millaista apua/tukea tarvitset? Keneltä?

Sovellettu  
Kuopion kriisikeskuksen  
työryhmä pohdinnoista (2006)

Lähde: Suomen Mielenterveysseura, Puhelinvastaajan opas, 2011



# Läheisestään huolissaan oleva soittaja

- Kuuntele ja anna aikaa ja tilaa soittajan tunteille
- Normalisoi soittajan mahdolliset negatiiviset tunteet (pelko, avuttomuus, syyllisyys jne.)
- Kannusta soittajaa huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan
- Pohdi yhdessä soittajan kanssa mistä läheinen voisi saada apua ja kuinka soittaja voisi olla avun hakemisessa tukena.
- Pohdi mistä / keneltä saa lisätietoa

Lähde: Auttava puhelin koulutus 2017, Forssa  
Ilkka Saarinen

# Sureva soittaja

- Kuuntele erityisen myötätuntoisesti
- Tunnustele, miten voi kysyä soittajan elämäntilanteeseen liittyvistä asioista
- Vältä menetyksen vähättelyä ja mitätöimistä
- Anna surulle tilaa
- Kysy mistä sureva saa lohtua ja mitä myönteisiä asioita surevalla on elämässään surusta huolimatta
- Rohkaise ja kannusta

Lähde: Auttava puhelin koulutus 2017, Forssa  
Ilkka Saarinen

# Aggressiivinen soittaja

- Rauhoittele soittajaa
- Puhu erityisen rauhallisesti ja selkeästi
- Älä provosoidu äläkä ota purkausta henkilökohtaisesti
- Jos tulee häirikköpuheluita, niin voidaan sanoa "kuuntelen sinua, jos apua tarvitset, muuten suljen puhelimen".

Lähde: Auttava puhelin koulutus 2017, Forssa  
Ilkka Saarinen

# Itsetuhoisesti käyttäytyvä soittaja

- Toivottomuus, näköalattomuus?
- Aito kuuntelu, anna riittävästi aikaa
- Turvallisuus, rauhallisuus ja lujuus
- Puhu rohkeasti, avoimesti ja suoraan. Kartoita tuki- ja suojaverkoston
- Selvitä tärkein tämänhetkinen ongelma (laukaiseva tekijä) ja ohjaa eteenpäin viranomaispalveluihin
- Tarvittaessa ilmaise soittajalle, että vastuu on hänellä

Lähde: Auttava puhelin koulutus 2017, Forssa  
Ilkka Saarinen

# Joskus puhelu täytyy keskeyttää

- Lopetus soittajaa kunnioittaen ja arvostaen:
  - kertaa lyhyesti asiat, joista on yhdessä keskusteltu
  - nosta esiin ratkaisut tai toimenpiteet, joita soittaja on puhelun aikana suunnitellut
- Sano soittajalle, että on aika ryhtyä lopettamaan puhelua ja kysy onko hänellä vielä jokin asia mielessään
- Toivota voimia jatkoon ja lopeta puhelu
- "Joudun valitettavasti lopettamaan puhelun nyt. Voit halutessasi soittaa uudelleen, jos haluat keskustella vielä asiasta."
- "Voit soittaa myöhemmin uudestaan kun olet rauhallisempi ja pystyt keskustelemaan"

Lähde: Auttava puhelin koulutus 2017, Forssa  
Ilkka Saarinen

# Tärkeät yhteystiedot

- **Kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelut**
- **THL: Puhelinpalvelu ja chat:** yleistä tietoa koronaviruksesta arkisin p. 0295 535 535 klo 8–21 ja lauantaisin klo 9–15 / <https://thl.fi/fi/>
- **MIELI Suomen Mielenterveys ry:** ammattilaisten kriisipuhelin p. 09 2525 0111) tai chattiin: <https://tukinet.net/>
- **Seurakunnan** palveleva puhelin ja chat: joka päivä klo 18-24 p. 0400 221180.
- **HOK Elannon palvelunumero:** kauppakassien tilaamiseen tarkentuu 30.3.
- **SPR:n auttava puhelin** p.0800 100 200 (avautuu pian)

