

# mieli

Mikkelin Seudun  
Mielenterveysseura

## MIKKELIN SEUDUN MIELENTERVEYSSEURA RY

Vuosikertomus  
2018

mieli  
Suomen Mielenterveysseura



# SISÄLTÖ

<b>1. JOHDANTO</b> .....	2
<b>2. TOIMINNAN SISÄLTÖ</b> .....	3
2.1. Kansalaistoiminta .....	3
2.2 Kriisikeskustoiminta.....	3
2.2.1 Kriisikeskuksen asiakasvastaanotto.....	5
2.2.2 Ryhmätoiminnot .....	7
2.2.3 Puhelin- ja verkkokriisityö (Puvek) .....	8
2.3 Rikosuhripäivystys (RIKU) .....	11
<b>3. ARVIOINTI JA SEURANTA</b> .....	13
<b>4. TOIMINNAN EDELLYTYKSET</b> .....	14
4.1 Toimitilat.....	14
4.2 Hallinto .....	14
4.3 Palkattu henkilöstö ja vapaaehtoistyöntekijät .....	15
<b>5. KOULUTUS JA YHTEISTYÖ</b> .....	16
5.1 Koulutus .....	16
5.1.1 Vapaaehtoisten koulutus.....	16
5.1.2 Henkilökunnan koulutus .....	17
5.1.3 Kriisikeskus kouluttajana .....	18
5.2 Yhteistyö .....	18
<b>6. VIESTINTÄ</b> .....	22
<b>7. TALOUS</b> .....	23

## LIITTEET

1	Tase
2–5	Kriisikeskuksen asiakastilastoinnit v. 2018

# 1. JOHDANTO

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n tarkoituksena on kansalais- ja kansanterveysjärjestönä edistää mielenterveyttä. Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys harjoittaa valistus- ja tiedotustoimintaa, ylläpitää kriisikeskusta, tarjoaa koulutusta ja ohjausta sekä toimii yhteistyössä mielenterveyttä edistävien järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa. Yhdistyksen toiminta-alue on Mikkelin seutu.

Yhdistys tarjoaa kuntalaisille erilaisia osallistumisen ja toimimisen mahdollisuuksia, asiantuntemusta sekä mahdollisuuden vaikuttaa mielenterveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Yhdistys on ylläpitänyt Mikkelin kriisikeskusta vuodesta 1994 lähtien. Vuonna 2018 kriisikeskuksen toiminnan mahdollistivat STEAn toiminta-avustus sekä Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Essoten ja Pieksämäen kaupungin avustukset. Asukkaita kriisikeskuksen toiminta-alueella on yhteensä 95 440 (Tilastokeskus, joulukuu 2018).

Yhdistyksen yksi perustehtävä on järjestölähtöinen auttamistyö, jolle on luonteenomaista, että auttamisessa toimivat yhteistyössä ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset. Toiminta ei ole voittoa tuottavaa, sillä ei korvata kuntien järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa toimintaa eikä aiheuteta kilpailuhaittaa palveluita myyville yrityksille. Alueellista kriisikeskustoimintaa jatkettiin toimintavuotena näiden tavoitteiden mukaisesti. Kriisiapua on saanut toimintavuotena 3 082 asiakasta joko henkilökohtaisesti, puhelimitse, verkossa tai vertaisryhmissä.

Mikkelin kriisikeskuksen toiminta-alueeseen kuuluvat Essote-alueen kunnat Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkelin, Mäntyharju, Pertunmaa ja Puumala. Pieksämäen kaupunki aloitti kriisikeskuksen avustamisen vuoden 2017 alusta, jolloin palvelut laajenivat Pieksämäen kaupungin asukkaiden käyttöön.

Kansalaistoiminta keskittyi esillä oloon, tiedottamiseen sekä vaikuttamiseen esittelemällä avoimissa yleisötapahtumissa ja tiedotusvälineissä Mielenterveysseuran valtakunnallista ja paikallista toimintaa sekä kriisikeskuspalveluita.

## **2. TOIMINNAN SISÄLTÖ**

### **2.1 Kansalaistoiminta**

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry toimii mielenterveysalalla kansalais- ja asiantuntijajärjestönä, järjestölähtöisenä kriisiauttajana ja kehittäjänä sekä yhteistyöverkostoja rakentavana järjestönä. Yhdistys tarjoaa kuntalaisille erilaisia osallistumisen ja toimimisen mahdollisuuksia, asiantuntemusta sekä mahdollisuuden vaikuttaa mielenterveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

#### **Toiminnan tavoitteet vuodelle 2018**

Vuoden 2018 aikana tavoitteena oli innostaa alueen asukkaita liittymään toimintaan ja antaa omaa osaamistaan tehtäviin, joiden kokonaisuudella Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry edistää toiminta-alueellaan mielenterveystyötä.

Tavoitteena on ollut kehittää kansalaistoimintaa yhdessä pääseuran kanssa ja tehdä sen toteuttamiseksi yhteistyötä muiden järjestötoimijoiden ja julkisen sektorin kanssa järjestämällä erilaisia yleisötilaisuuksia ja koulutuksia sen toteuttamiseksi.

#### **Toiminnan toteutus**

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry on vuoden 2018 aikana ollut esillä lukuisissa yleisötilaisuuksissa seuran toiminnan esittelypisteillä. Esittelyjä on pidetty monipuolisesti eri yhteistyökumppaneiden kanssa mm. Pride-tapahtumassa, ennaltaehkäisevän päihdetyön tapahtumissa ja opiskelijatapahtumissa. Maailman mielenterveyspäivän toteutuksessa tulittiin näkyväksi Suomen Mielenterveysseuran tuottamalla materiaalilla ja toimintaideoilla, esimerkiksi valaistiin Mikkelin kaupungintalo vihreällä. Tapahtumaan liittyi myös viestintää paikallisen median kautta.

Sosiaalisen median keinoja viestinnässä käytettiin paljon kansalaistoimintojen tavoitteiden edistämiseen ja vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksien esille tuomiseksi.

### **2.2 Kriisikeskustoiminta**

Mikkelin kriisikeskus on osa Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoa, johon toimintavuotena 2018 kuului yhteensä 22 kriisikeskusta sekä verkossa toimiva Tukinet-kriisikeskus.

Kriisikeskuksen toiminnassa toteutuvat järjestölähtöisen kriisityön periaatteet: asiakaslähtöisyys, kokonaisvaltaisuus, joustavuus, matala kynnys, nimettömyys ja lyhytaikaisuus. Toiminnassa vältetään päällekkäisyyttä muiden toimijoiden palveluihin. Yhteistyötä tehdään tiiviisti järjestöjen ja julkisen sektorin kanssa. Kriisikeskustoiminnassa noudatetaan Suomen Mielenterveysseuran ja tukihenkilötoiminnan eettisiä periaatteita. Kriisipuhelinpäivystyksessä noudatetaan PuhEetin neuvottelukunnan laatimia toimintaperiaatteita.

Mikkelin kriisikeskuksen toiminta pitää sisällään kriisiasiakasvastaanoton, puhelin- ja verkkoauttamisen osana Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallista palvelua,

ryhmätöinnat, vapaaehtoistyön organisoinnin sekä Rikosuhripäivystyksen palvelupisteen ylläpitämisen.

Kriisikeskus palveli asiakasvastaanottona arkisin klo 9–18. Valtakunnallisessa kriisipuhe-  
limessa päivystettiin arkisin maanantaina, tiistaina ja torstaina klo 15–18 sekä keskiviikko-  
na ja perjantaina klo 12–18, muutoin puhelin- ja verkkokriisityö päivysti valtakunnallisesti  
sovitun ohjelman mukaisesti.

## **Toiminnan tavoitteet vuodelle 2018**

Toimintavuoden 2018 kriisikeskustoiminnan kehittämisen painopistealueeksi oli asetettu  
kriisityön eri muotojen edelleen kehittäminen. Toimintaa kehitetään ja työntekijöiden  
osaamista vahvistetaan niin, että Mikkelin kriisikeskus voi toimia alueella kriisityön asian-  
tuntijaorganisaationa, joka voi tarjota yhteistyökumppaneille koulutusta ja konsultaatiota  
kriisissä olevien asiakkaiden kohtaamiseen.

## **Toiminnan toteutus**

Yhteistyön toimintatapoja kehitettiin monitoimijapäivystyksessä toimivan sosiaali- ja kriisi-  
päivystyksen kanssa säännöllisillä työryhmien tapaamisilla ja eri teemojen käsittelemisellä

Uudenlaisen kriisiauttamisen tavan kehittämistä vapaaehtoisten tukihenkilöiden tehtävä-  
kentän laajentamisesta kasvokkaiseen asiakastyöhön jatkettiin yhteistyössä Viola - väki-  
vallasta vapaaksi ry:n kanssa oikeusministeriön hankerahoituksella. Hanketta hallinnoi  
Viola - väkivallasta vapaaksi ry ja sen tarkoituksena on turvakodin jälkeisen toimijuuden  
tukeminen. Hanke oli nimetty ARKI! -hankkeeksi ja siinä kehitettiin turvakodista omaan  
kotiin siirtyvien yksilöiden ja perheiden tukemista mm. vapaaehtoisten tukihenkilöiden avul-  
la. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n ja Viola ry:n vapaaehtoisia koulutetaan hei-  
dän kriisiauttamiseensa ja arjen käynnistämisen tukemiseen. Hanke käynnistyi elokuussa  
2017 ja jatkui vuoden 2018 loppuun. Mikkelin kriisikeskuksesta oli edustus hankkeen oh-  
jausryhmässä.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) kanssa käynnistynyt yhteistyö Digillä  
Duuniin! – digitaaliset sovellukset nuorten työllisyyspalveluissa -hankkeessa jatkui. Hanke  
on ESR-rahoitteinen ja siinä ovat hankekumppaneina myös Otavan Opisto, Vipuvoimaa  
EU:lta 2014–2020 sekä Ely-keskus. Mikkelin kriisikeskuksen osuus hankkeesta on järjes-  
tää hankkeessa mukana oleville, syrjäytymisvaarassa oleville haja-asutusalueiden nuorille  
maksimissaan kolme Löydä oma tarinasi –ryhmää vuosittain yhteistyössä paikallisen nuor-  
isotyön toimijan kanssa. Vuoden 2018 keväällä valmisteltiin ryhmien käynnistymistä eri  
kunnissa. Valmistelun aikana kehitettiin myös mahdollisuutta toteuttaa ryhmä osittain  
verkkoympäristössä. Ryhmiä ei kuitenkaan saatu toteutumaan, koska valmistelun aikana  
selvisi, että hankkeessa kohderyhmänä olevat nuoret eivät halua sitoutua useita viikkoja  
kestäviin ryhmäprosesseihin. Yhteistyötä hankkeen kanssa toteutettiin järjestämällä alu-  
een nuorisotyön ammattilaisille Löydä Oma Tarinasi -ohjaajakoulutus. Koulutuksen toteut-  
tamisessa oli mukana Suomen Mielenterveysseuran ryhmätöinnat.

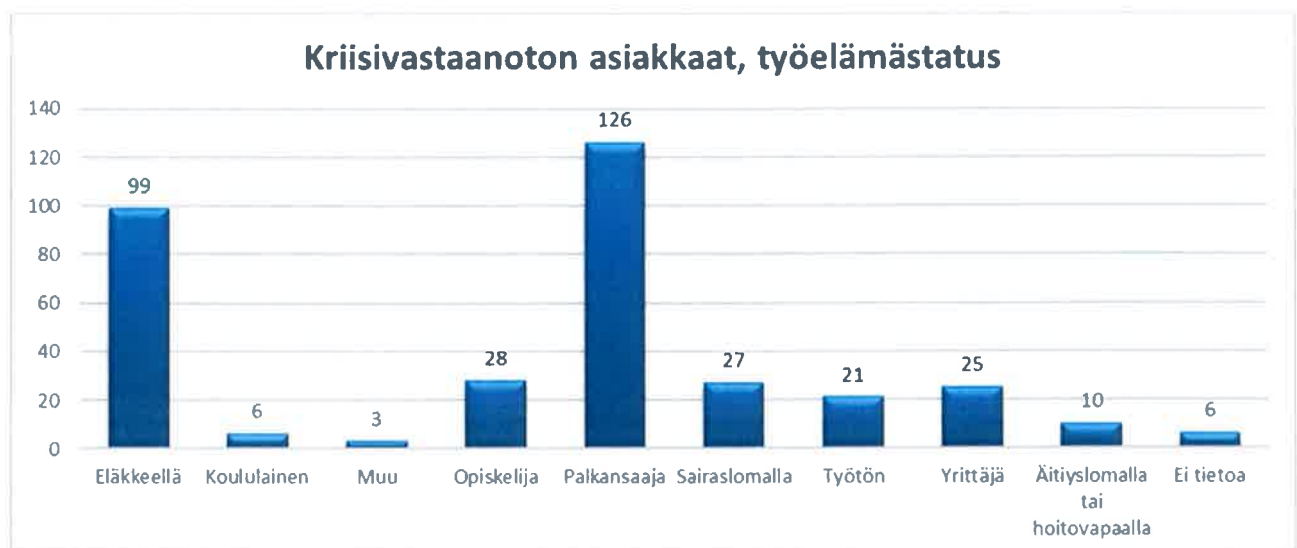
Mikkelin kriisikeskus on ollut mukana yhteistyöverkostossa, jonka tavoitteena on ollut lisätä  
työntekijöiden osaamista ja yhteistyötä väkivaltaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamisessa.  
Työryhmää kutsutaan Läpsy-ryhmäksi. Työryhmä on järjestänyt vuoden 2018 aikana usei-  
ta koulutustilaisuuksia.

Osaamisen vahvistamiseksi kriisikeskuksen henkilökunnalle tarjottiin monipuolisesti koulutusta.

## 2.2.1 Kriisikeskuksen asiakasvastaanotto

Vuonna 2018 asiakasyhteydenottoja kriisikeskukseen oli yhteensä 4 118. Näistä kasvokkaisia kriisivastaanottotapaamisia oli 1 052. Suomen Mielenterveysseura käyttää mittarina 30 minuutin suoritetta. Näistä kasvokkaisista kriisitapaamisista muodostui 2 026 suoritetta.

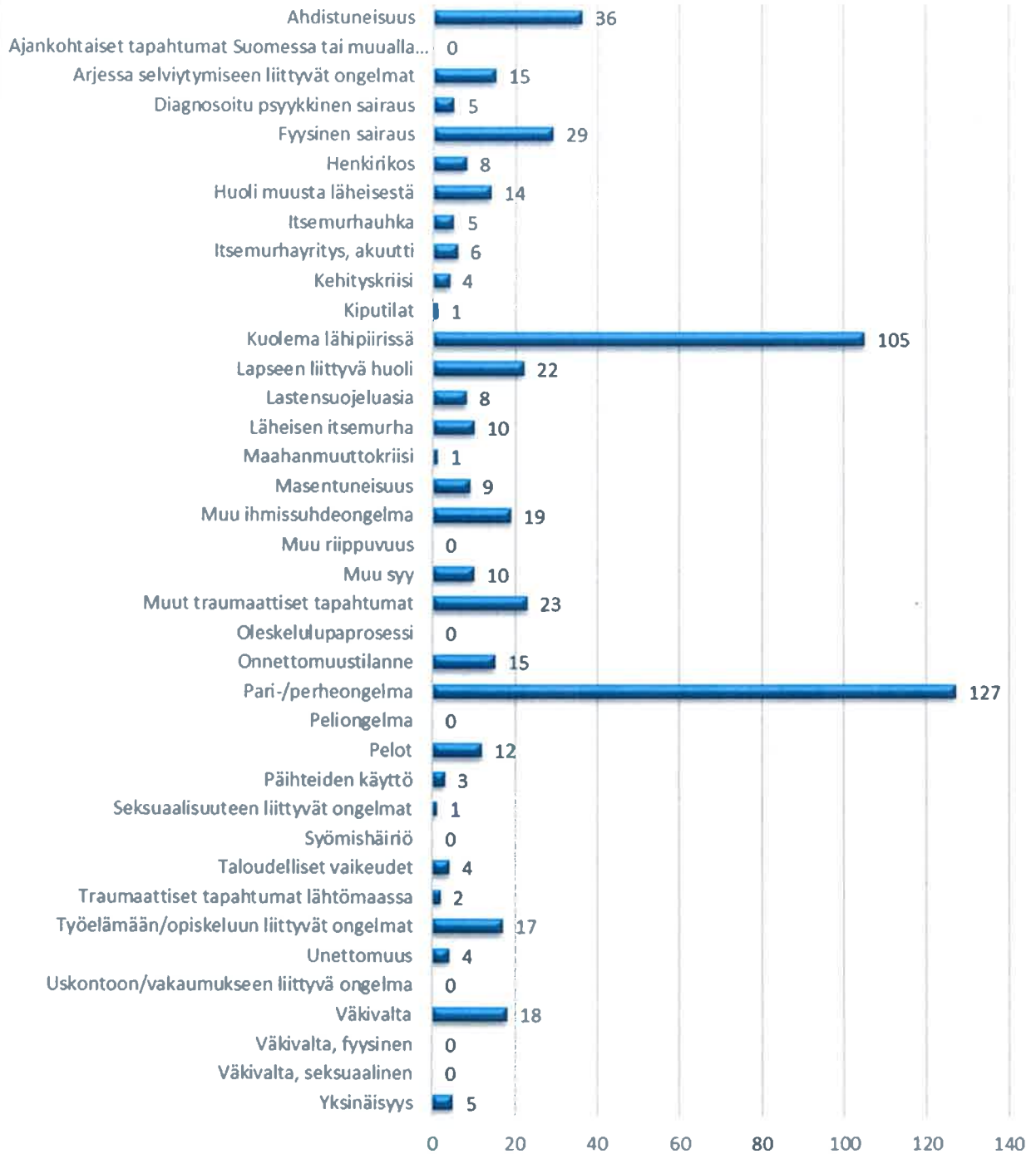
Asiakasryhmistä suurimmat olivat 30–40-vuotiaat, joita oli 22 % ja 51–63-vuotiaat, joita oli 21,3 % asiakkaista. 18–29-vuotiaita oli 20,8 % ja 41–50-vuotiaita 15,43 %. Asiakkaista 36,5 % oli työssäkäyviä, 28,7 % eläkeläisiä ja 8,12 % opiskelijoita (kaavio 1).



Kaavio 1

Yleisimpiä yhteydenoton syitä olivat pari- ja perheongelmat, joita oli 23,6 % asiakaskontakteista, kuolema lähipiirissä 19,5 % sekä ahdistuneisuus 6,6 %. Onnettomuustilanteet, arjessa selviämiseen liittyvät ongelmat, väkivalta, läheisen itsemurha, huoli lapsesta ja työelämään liittyvät ongelmat olivat kukin kriisikeskuksen asiakasvastaanoton tulositynä 2,5–5 %:lla asiakkaista (sivu 6, kaavio 2). Asiakkaista 53 % hakeutui kriisiapuun itse, sosiaali- ja kriisipäivystys ohjasi 15 % asiakkaista kriisiavun piiriin, sosiaali- ja terveystalvuiden kautta ohjautui 13 % asiakkaista. Myös usea itse kriisiapuun hakeutuvista asiakkaista on todennäköisesti saanut joltakin yhteistyötaholta ohjauksen hakeutua kriisiavun piiriin.

## Kriisivastaanoton asiakkaat, yhteydenoton syyt



Kaavio 2

## 2.2.2 Ryhmätoiminnot

### Toiminnan tavoite vuodelle 2018

Vertaistuki hyödyntää samassa tilanteessa olevien asiakkaiden keskinäistä kokemusta ja ymmärrystä. Ryhmässä voi käydä läpi samankaltaisia kokemuksia ja jakaa tunteita. Tavoitteena on löytää uusia selviytymiskeinoja ja voimavaroja sekä tulevaisuuden näkymiä. Ryhmät tarjoavat tukea erityisesti niille, joiden on vaikea löytää tukea muualta. Ryhmien tarkoituksena on ehkäistä kriisin pitkittymistä ja syrjäytymistä.

Ryhmätoimintojen tavoitteena oli ennaltaehkäisevien ryhmien ja vertaistukiryhmien käynnistäminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa kriisivastaanottotyön rinnalle. Yhteistyötä ja yhdessä tekemistä lisätään ryhmätoimintojen järjestämisessä, jotta ne tavoittaisivat parhaalla mahdollisella tavalla kulloisenkin kohderyhmänsä.

Tavoitteena oli Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) kanssa käynnistää hankeyhteistyö järjestämällä Digitaaliset sovellukset nuorten työllistymispalveluissa -hankkeen sisällä haja-asutusalueiden nuorille kolme Löydä oma tarinasi -ryhmää vuoden 2018 aikana. Tavoitteena oli myös käynnistää Tasapaino-ryhmiä maahanmuuttajille yhteistyössä maahanmuuttajien kotiuttamista toteuttavien yhteistyökumppaneiden kanssa, käynnistää Itsemurhan kautta omaisensa menettäneiden ryhmä ja jatkaa Käpy - Lapsikuolempaperheet ry:n kanssa yhteistyötä lapsensa menettäneiden vanhempien vertaisryhmätoiminnan toteuttamiseksi.

### Toiminnan toteutus

Helmikuussa käynnistyi suljettu vertaisryhmä itsemurhan kautta omaisensa menettäneille. Ryhmä kokoontui yhteensä 11 kertaa ja päättyi marraskuussa 2018. Ryhmän aloitti viisi henkilöä. Uusi ryhmä käynnistyi lokakuussa ja siihen osallistuu neljä henkilöä. Ryhmä jatkaa keväällä 2019. Ryhmän ohjaus toteutettiin yhteistyössä Mikkelin tuomikirkkoseurakunnan sairaalasielunhoidon kanssa siten, että kriisityöntekijä ja sairaalateologi toimivat työparina.

Yhteistyössä Käpy - Lapsikuolempaperheet ry:n kanssa toteutettiin avoin vertaistukiryhmä lapsen kuoleman kokeneille vanhemmille. Ryhmä kokoontui Mikkelin kriisikeskuksella vuoden 2018 aikana yhteensä kymmenen kertaa. Ryhmän ohjaajina toimivat Käpy - Lapsikuolempaperheet ry:n kouluttamat vapaaehtoiset vertaistukiohjaajat.

Löydä oma tarinasi -ryhmä toteutettiin yhteistyössä Etelä-Savon ammattiopiston (Esedu) kanssa. Ryhmä käynnistyi marraskuussa ja jatkuu 2019 keväällä. Siihen osallistui kahdeksan henkilöä. Ryhmän toteuttamiseen saatiin Suomen Mielenterveysseuran kautta Terveyshallon avustus. Löydä oma tarinasi -ryhmien käynnistämistä valmisteltiin yhteistyössä Digillä Duuniin! -hankkeen kanssa. Ryhmät eivät käynnistyneet, koska valmistelun aikana ilmeni, että ryhmän rakenne ei sovellu hankkeen kohderyhmänä oleville nuorille. Nuoret eivät halunneet sitoutua pitkään ryhmäprosessiin. Digillä duuniin! -hankkeen ja Suomen Mielenterveysseuran kanssa järjestettiin ohjajakoulutus Etelä-Savon kunnissa nuorisotyötä tekeville henkilöille Löydä oma tarinasi -ryhmien ohjaamiseen.

Essoten maahanmuuttajapalveluiden kanssa käynnistettiin yhteistyö tasapaino-ryhmien toteuttamiseksi. Yhteistyö toteutui helmikuussa 2018 käynnistyneellä ryhmällä,



johon maahanmuuttajapalvelut ohjasi ryhmäläisiä ja kustansi tulkkipalvelut. Ryhmä koontui yhteensä kahdeksan kertaa ja siihen osallistui kahdeksan maahanmuuttajataustaista naista.

### **2.2.3 Puhelin- ja verkkokriisityö (Puvek)**

Puhelin- ja verkkokriisityö (Puvek) ja siihen kiinteästi kuuluva vapaaehtoinen tukihenkilötyö ovat edelleen merkittävä osa Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n toimintaa ja kriisikeskustyötä. Mikkelin kriisikeskus on osa valtakunnallista puhelin- ja verkkokriisityön verkostoa, Mikkelin lisäksi verkostoon kuuluu viisi vastuupaikkakuntaa. Verkosto tekee tiivistä yhteistyötä. Toimintaa koordinoi Suomen Mielenterveysseura Helsingissä.

Puhelin- ja verkkokriisityö tarjoaa kasvokkaisen kriisiauttamisen rinnalla vaihtoehtoisia kanavia kriisiasiakkaiden kohtaamiseen puhelimen ja verkon välityksellä. Mikkelin kriisikeskuksessa Puvek-toiminnasta vastaa yksi kokoaikainen kriisityöntekijä vastualueenaan Valtakunnallinen kriisipuhelinpäivystys, asiakkaat verkkovälitteisesti ja kiinteät päivystykset verkkokriisikeskus Tukinetissä sekä vapaaehtoisten tukihenkilöiden kouluttaminen, ohjaaminen, tukeminen sekä toiminnan kehittämistyö.

#### **Toiminnan tavoite vuonna 2018**

Toimintavuonna oli tavoitteena rekrytoida ja kouluttaa uusia tukihenkilöitä sekä valtakunnallisen kriisipuhelimen että Tukinet-kriisikeskuksen tarpeisiin. Rekrytoidessa kiinnitetään huomiota vapaaehtoisten kykyyn toimia entistä enemmän myös verkkokriisityön tehtävissä. Tavoitteena oli tukea tukihenkilöiden hyvinvointia työnohjauksen, koulutuksen ja virkistämisen keinoin.

#### **Toiminnan toteutus**

##### **Puhelinkriisityö**

Puvek-työntekijän viikkotyöstä viidesosa on päivystystä Valtakunnallisessa kriisipuhelimesta. Mikkelin kriisikeskuksella työntekijän vastuulla on kahdeksan tuntia puhelinpäivystystä viikossa. Näiden lisäksi on kuluneena toimintakautena Puvek-paikkakuntien kesken jaettu säännölliset viikonloppupäivystysvuorot (la–su klo 15–21) 4–5 viikonloppua vuodessa sekä kiertävät juhlapyhäpäivystykset (klo 15–21) 2–3 pyhäpäivää vuodessa. Mikkelin juhlapyhäpäivystys oli kuluneena vuonna vappuna.

Mikkelissä Yötön Yö -päivystystapahtuma toteutettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja työntekijän toimesta toukokuussa klo 21–07. Käytössä oli kaksi puhelinta, mikä mahdollisti tehokkaamman päivystyksen kiireisinä alkuyön tunteina.

Yhteensä päivystystunteja vuodelle 2018 kertyi 1 121, kun edellisenä vuonna määrä oli 1 084 tuntia.

Mikkelissä työntekijän, vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja opiskelijoiden vastaamia kriisipuhelinsoittoja on ollut vuonna 2018 yhteensä 2 231. Työntekijän osuus vastatuista puheluisista on ollut 617 puhelua eli 28 % ja vapaaehtoisen tukihenkilön osuus 1 484 puhelua eli 67 %. Työssäoppimisjaksolla olleen opiskelijan osuus on ollut 290 puhelua, joka on 13 % vastatuista puheluisista.

Mikkelin kriisikeskuksella vastatuista soitoista 675 yhteydenottajista oli naisia ja miehiä 30 %, soittajan sukupuolesta ei ollut tietoa 13 %:ssa puheluista. Yhteydenottajista 99 % oli kantasuomalaisia. Kuluneena vuonna yleisimmiksi kriisipuhelinsoiton syiksi on Mikkelissä tilastoitu halu kertoa kuulumiset, ahdistuneisuus ja arjessa selviytymisen ongelmat. Yhteydenoton tarkoitus määriteltiin 'kriisikeskusteluksi' 44 %:ssa soitoista. Keskustelua ei syntynyt 18,5 %:ssa puheluista.

## **Verkkokriisityö**

Vuonna 2017 käynnistyi uusi toimintamuoto Sekasin-chat nuorille. Toiminta käynnistettiin Me-säätiön rahoituksella ja sitä on toteuttamassa Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston ohella lukuisa joukko järjestöjä, joiden auttamis- ja tukityön kohderyhmänä on nuoret.

Puvek-työntekijän viikkotuntimäärästä kaksi tuntia on ollut reaaliaikaista keskustelua aikuisille suunnatussa Solmussa-chatissa ja neljä tuntia nuorille suunnatussa Sekasin-chatissa. Mikkelissä chat-päivystykset ovat olleet säännöllisesti kahtena päivänä viikossa. Päivystysvuorojen ajankohdat on etukäteen sovittu Puvek-paikkakuntien kesken ja ne toistuvat samoina ajankohtina arkipäivisin vuoden ympäri. Puvek-paikkakunnilla ei ole juhlapyhäpäivystyksiä verkkokriisityössä. Toinen verkkokriisityön osuus (kuusi tuntia) on koostunut Verkkokriisikeskus Tukinetin Net-tuen asiakkuuksista. Palvelu on mahdollistanut hankalan elämäntilanteen tai kriisin purkamista ei-reaaliaikaisten viestien välityksellä oman kriisityöntekijän tai tukihenkilön kanssa. Tukisuhteet on määritelty kestoltaan noin puolen vuoden mittaisiksi.

Vuonna 2018 Tukinetin Net-tuen lähettyjen viestien ja Solmussa-chatin keskusteluiden kokonaismäärä oli 620. Tästä määrästä 428 (69 %) oli Net-tuen viestejä ja 192 (31%) Solmussa-chat keskusteluita. Työntekijöiden kohtaamisten osuus kokonaismäärästä on 87 %, vapaaehtoisten 8 % ja opiskelijoiden 31 %. Kuluneena vuonna uusia vapaaehtoisia vastaajia ei ole koulutettu Net-tuen vastaajiksi, koska Net-tuen työskentelyalusta on uusiumassa. Net-tuessa vastaavien vapaaehtoisten tukihenkilöiden määrä on vuonna 2018 vaihdellut yhdestä kolmeen henkilöön. Solmussa-chattia tekee vain Puvek-työntekijä ja hänen ohjauksessaan myös työssäoppimisjaksolla olevat opiskelijat.

Net-tuen ja Solmussa-chatin asiakkaaksi hakeutunut on tilastotietojen perusteella ollut työssä käyvä 19–29 -vuotias nuori nainen. Yhteydenottajista n. 73 % oli naisia ja miehiä n. 17 %. Työeämästatuksena heillä oli palkansaaja 23,3 %, koululainen 96 % ja opiskelija 14,4 %. Yleisimmät yhteydenoton syyt vuonna 2018 ovat olleet pari- ja perheongelmat, itsetuhoisuus, ahdistuneisuus sekä työelämään ja opiskeluun liittyvät ongelmat. Silmiin pistävää on itsetuhoisuuteen liittyvien keskusteluiden (12 %) suuri määrä.

Sekasin-chat avattiin Me-säätiön tuella 19.1.2017. Sekasin-chattia koordinoi Suomen Mielenterveysseura, mutta toiminnassa on mukana useita muitakin järjestöjä. Chatissa nuoren on mahdollista keskustella anonyymisti mistä tahansa mieltä painavasta ongelmasta. Vastaajina chatissa toimivat koulutetut vapaaehtoiset ja ammattilaiset. Sekasin-chat on avoinna vuoden jokaisena päivänä arkisin klo 7–24 ja viikonloppuisin klo 15–24. Mikkelin kriisikeskuksen Puvek-työntekijä toimii vastaajana Sekasin-chatissa joka viikko neljän tunnin ajan. Mikkelin kriisikeskuksella päivystäjät järjestivät Yötön yö -tapahtuman, jossa Sekasin-chatin yhteydenottoihin vastattiin läpi yön.

Mikkelin kriisikeskuksessa on käyty yhteensä 214 Sekasin-chat -keskustelua. Noin 78 % keskusteluista on työntekijän ja 17 % työssäoppimisjaksolla olevan opiskelijan käymiä ja 5 %:ssa vastaaja oli vapaaehtoinen tukihenkilö. Valtakunnallisella tasolla keskusteluita on käyty vuoden 2018 aikana 14 564. Monta muuta nuorta on hakeutunut chattiin pääsemättä keskusteluun.

Yleisimmät keskustelun aihealueet olivat ihmissuhteet ja vuorovaikutus, itsetuhoisuus, ahdistuneisuus, masentuneisuus, alakuloisuus sekä ongelmat koulunkäynnissä tai opiskelussa. Sekasin-chatin vaikuttavuutta on valtakunnan tasolla arvioitu kysymällä sitä suoraan nuorilta asiakkailta. Nuorten antaman palaute oli yli 90 %:sesti positiivista. Palautteen mukaan keskusteluissa nuori on kokenut tulleen kuulluksi ja kohdatuksi ja mieliala on parantunut.

### **Vapaaehtoistoiminta**

Vapaaehtoistoiminnalla on merkittävä osa puhelin- ja verkkokriisityössä niin valtakunnallisesti kuin osana paikallista toimintaa. Kriisipuhelinpalvelun toteuttaminen nykyisessä laajuudessaan ei olisi mahdollista ilman vapaaehtoisten tukihenkilöiden antamaa aikaa ja panosta. Vaativa vapaaehtoistehtävä tarvitsee taustalleen laadukkaan pohjakoulutuksen sekä lisäkoulutuksia, säännöllisen työhohjauksen sekä virkistystä ja hyvän sosiaalisen yhteisön, jotta vapaaehtoinen voi kokea toiminnan mielekkääksi ja haluaa sitoutua tehtävään.

Vuonna 2018 Mikkelin ja Savonlinna päivystivät Valtakunnallisessa kriisipuhelimessa kriisikeskuksista toiseksi eniten Helsingin jälkeen. Mikkelissä vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat päivystäneet viitenä päivänä viikossa klo 15–18 sekä viikonloppu- ja juhlapyhävuoroina klo 15–21 kriisityöntekijän ollessa paikalla taustatukena tarvittaessa. Aktiivisten tukihenkilöiden määrä vuonna 2018 on ollut keskimäärin 25. Uusia tukihenkilöitä koulutettiin seitsemän syksyn 2018 aikana ja he valmistuivat tammikuussa 2019.

Puvek-tukihenkilönä toimiminen on vaativaa ihmissuhdetyötä. Keskusteluiden teemat ovat olleet monesti haasteellisia, kuormittavia ja ennakoimattomissa. Esimerkiksi vuonna 2018 kriisipuhelimeen tulleiden itsetuhoisten puheluiden määrä nousi 20 %. Sitoutumisen ja toiminnan sujuvuuden kannalta tukihenkilöiden jaksaminen ja hyvinvointi ovat ensisijaisessa osassa. Tukihenkilötuokioihin on toimintavuonna laadittu kausisuunnitelman ja tapaamiskertojen teemat tulleiden toiveiden sekä puhelin- ja verkkokriisityössä esiin nousseiden keskeisten aihealueiden pohjalta. Tukihenkilötuokiot ovat olleet sekä koulutuksellisia että yhteisöllisyyttä ylläpitäviä. Niitä on vuonna 2018 järjestetty kuusi kertaa.

Hyvinvoinnin ja jaksamisen ylläpitämiseksi on tukihenkilöille järjestetty kuukausittain työhohjaukset. Tukihenkilöiden on toivottu osallistuvan keväällä kolmeen ja syksyllä kahteen työhohjaustapaamiseen. Päivystysten aikana kriisityöntekijän tuki ja käytyjen keskusteluiden purkumahdollisuus ovat olleet vapaaehtoisten käytettävissä. Työhohjaukset on järjestetty 11 kertaa.

Kriisipuhelinpäivystys- ja verkkoasiakkuuksien lisäksi tukihenkilöt ovat olleet mukana haastattelemassa tukihenkilökoulutukseen hakeutuvia sekä toimineet heille mentoreina peruskoulutuksen aikana. Lisäksi vapaaehtoiset ovat edustaneet Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:tä, toimineet kouluttajina ja vieneet viestiä toiminnasta ja palveluista erilaisissa tapahtumissa.

Vapaaehtoisen pelastuspalvelu Vapepan henkisen huollon hälytysryhmään kuuluu kolme vapaaehtoista.

Vapaaehtoisten virkistäytymistilaisuudet ovat painottuneet kevätkauden ja syyskauden päätöksiin. Toukokuussa vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisikeskuksen henkilökunta olivat teatterikuraattori Jimmy Asikaisen ohjaamassa itseilmaisun ohjauksessa ja nauttivat illallisen kulttuuriravintola Tempossa. Syyskausi päätettiin illallisilla vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja kriisikeskuksen työntekijöiden kesken Bistro Holvissa. Samalla muistettiin ja kiitettiin aktiivisia tukihenkilöitä vuoden toiminnasta ja jaettiin Suomen Mielenterveysseuran vuosimerkkejä.

## 2.3 Rikosuhripäivystys (RIKU)

RIKUn perustehtävä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasiassa todistan van asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla palveluita. Vuosi 2018 oli RIKUn strategian (2016–2020) kolmas toimintavuosi.

RIKU tarjosi käytännön neuvoja ja henkistä tukea rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi joutuneille, heidän läheisilleen ja rikosasiassa todistaville. Toiminta on sekä korjaavaa että rikoksia ennalta estävää. Tuen tavoitteena on auttaa rikoksen uhria, hänen läheistään ja rikosasian todistajaa selviytymään kokemuksesta nopeammin ja paremmin kuin se olisi mahdollista ilman tukitoimia sekä varmistaa oikeusturvan toteutuminen. Samalla asiakas saa ohjausta, tukea ja neuvoja voidakseen jatkossa välttää joutumasta uudelleen rikoksen uhriksi.

RIKUn palvelutoimintaa ohjasi oikeusministeriön vuosille 2018–2027 antama julkinen palveluvelvoite uhrien yleisten tukipalveluiden toteuttamiseksi. Asiakkaille suunnatut palvelut tuotettiin ammatillisesti ohjattuna vapaaehtoistyönä ja ammattilaisten toteuttamana.

RIKUn periaatteena on kohdella asiakasta tarpeenmukaisesti, inhimillisesti ja tasavertaisesti hänen taustastaan, asuinpaikastaan ja kohtaamastaan rikoksesta riippumatta. Kaikkea tukea tarvitsevia rikoksen uhreja emme edelleenkään tavoita eikä miesasiakkaiden määrä ole lisääntynyt toivotulla tavalla. Tilanteen parantamiseksi vuoden aikana valmisteltiin RIKUn ensimmäinen yhdenvertaisuussuunnitelma, jota ryhdytään toteuttamaan vuonna 2019.

RIKUa toteuttavat yhteistyösopimukseen perustuen Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Ensi- ja turvakotien liitto, Kirkkohallitus, Suomen Punainen Risti, Suomen Setlementtiliitto ja Suomen Mielenterveysseura, joka toimii valtakunnallisena koordinaatiojärjestönä.

Toimintaa johdetaan valtakunnallisesti keskustoimistosta Helsingistä ja alueellisesti seitsemästä aluetoimistosta. Itä-Suomen aluetoimisto on toiminut osana RIKUn valtakunnallista palvelua vuoden 1996 keväästä alkaen. Itä-Suomen aluetoimisto sijaitsee Joensuussa ja sen toiminta-alueena ovat Pohjois- ja Etelä-Karjalan sekä Pohjois- ja Etelä-Savon maakunnat. Aluetoimiston ensisijaisena tehtävänä on organisoida, johtaa ja koordinoita alueen RIKUn toimintaa keskustoimiston antamien linjausten ja vuosille 2016–2020 laaditun strategian mukaisesti. Itä-Suomessa asiakastyö tehdään viidessä aluetoimiston alaisuudessa toimivassa palvelupisteessä: Joensuussa, Kuopiossa, Lappeenrannassa, Mikkelissä ja Savonlinnassa. Itä-Suomen aluetoimiston aluekoordinaatiojärjestönä toimi Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri.

## **Mikkelin palvelupisteen toiminta vuonna 2018**

RIKUn Mikkelin palvelupisteen alueeseen kuuluu yhdeksän kuntaa: Hirvensalmi, Joroinen, Juva, Kangasniemi, Mikkelä, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki ja Puumala. Mikkelin palvelupistettä koordinoi Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry.

Vuosi 2018 oli ensimmäinen oikeusministeriön Rikosuhripäivystykselle antaman julkisen palveluvelvoitteen toteuttamisvuosi. Kymmenelle vuodelle annettu julkinen palveluvelvoite on voimassa vuoteen 2027 asti. Palveluvelvoitteessa on määritelty rikosuhridirektiivin mukaiset uhrien yleiset tukipalvelut, joita RIKUn tulee tuottaa ja tarjota rikoksen uhreille ja heidän läheisilleen.

Toiminnassa edettiin toimintasuunnitelman ja tavoitteiden mukaisesti. Peruspalveluihin ja verkostoyhteistyöhön liittyvät tavoitteet toteutuivat hyvin. Vuoden aikana tukisuhteita muodostettiin Mikkelin palvelupisteellä 67 (94/2017). Tukisuhteissa asiakas saa avukseen henkilökohtaisen tukihenkilön. Hän keskustelee asiakkaan kanssa ja on mukana myös käynneillä esimerkiksi poliisiasemalla, käräjäoikeudessa, hovioikeudessa, oikeusaputoimistossa ja asianajotoimistossa. Tukisuhteissa oli yhteydenottoja kaikkiaan 710 (1060/2017). Yksittäisiä yhteydenottoja asiakkailta ja sidosryhmän konsultaatioita tuli palvelupisteeseen yhteensä 41. Mikkelin palvelupisteeltä chat-palvelun kautta vastattiin asiakkaalle 180 kertaa (285/2017 Mikkelä ja Savonlinna).

Yleisimmät syyt yhteydenottoihin sekä tukisuhteisiin olivat fyysinen väkivalta, seksuaalinen väkivalta tai muu henkeen ja terveyteen liittyvä väkivalta tai sen uhka sekä lähestymiskiellotoasiat. Mikkelin palvelupisteellä pari- ja lähisuhdeasiakkaita on verraten vähäisemmässä määrin alueen muihin palvelupisteisiin suhteutettuna. Mikkelin palvelupisteen toiminnanohjaaja toimi aktiivisesti MARAK-työryhmässä sekä Mikkelissä että Pieksämäellä. MARAK-asiakkaita ohjautui RIKUun kaksi.

Asiakaspalaute ja vapaaehtoisten itsearviointikyselyjen vastaukset antoivat jälleen kerran positiivisen tuloksen toiminnan laadusta.

### **Koulutukset ja työnohjaukset**

Mikkelin palvelupisteessä valmistui maaliskuussa 2018 seitsemän uutta vapaaehtoista tukihenkilöä. Vuoden aikana järjestettiin vapaaehtoisille säännöllisesti täydennyskoulutusta ja ryhmätyönohjausta. Lisäksi toiminnanohjaajat antoivat ammattilista ohjausta tukisuhteissa. Palvelupisteen vapaaehtoisille järjestettiin virkistäytymistä ennen joulua sekä keväällä. Toiminnanohjaajien työparityöskentely Mikkelin ja Savonlinnan välillä on ollut toimivaa ja aktiivista. Työntekijöiden loma-ajat on hoidettu toisen palvelupisteen avulla.

Mikkelin palvelupisteen toiminnanohjaajalle järjestettiin yksilötyönohjaus kerran kuukaudessa. Kehityskeskustelut olivat myös aktiivisesti käytössä. Aluejohtaja kävi kehityskeskustelut työntekijän kanssa.

Huhtikuussa Oulussa järjestetyn RIKU-seminaarin teemana oli verkkorikollisuus. Kaksipäiväiseen seminaariin osallistui alueen vapaaehtoinen ja työntekijä.

Toiminnanohjaaja osallistui Helsingissä järjestettyyn MARAKin koulutus- ja kehittämispäivään joulukuussa. Hän osallistui myös Mielenterveyden ensiapu 2-kurssille.

## **Ulkopuolisten kouluttaminen ja tiedottaminen**

Alueella koulutettiin ryhmiä ja annettiin konsultaatiota useille tahoille, mm. terveydenhuollon ja sosiaalialan ammattilaisille ja opiskelijoille, eri järjestöille ja projekteille sekä muille viranomaisahoille. Tiedotuksissa ja koulutuksissa käytettiin valtakunnallisesti toimitettua materiaalia sekä toiminnanohjaajien, hanketyöntekijöiden ja aluejohtajan keräämää muuta koulutusmateriaalia.

Syksyllä RIKU kutsui koolle alueen henkirikoksen uhrien läheisten kanssa työskenteleville verkostoille yhteisen tapaamisen. Tämä yhteistyö on tarkoitus jatkaa tulevina vuosina.

Mikkelin palvelupisteellä tehtiin lisäksi verkostoyhteistyötä mm. Läpsy-verkoston ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa.

Mikkelin kriisikeskus ja yhteistyöjärjestöt tiedottivat Rikosuhripäivystyksen toiminnasta omissa tiedotteissaan ja tapahtumissaan.

### **Resurssit**

RIKUn Mikkelin palvelupisteessä toimi kokoaikainen toiminnanohjaaja. Tukihenkilöitä palvelupisteellä oli kaikkiaan 13 vapaaehtoista.

## **3. ARVIOINTI JA SEURANTA**

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n ja kriisikeskuksen toiminnan arviointia tehdään säännöllisesti. Yhdistyksen hallitus seuraa kriisikeskuksen taloutta ja toimintaa kokouksissaan. Arvioinnin ja kehittämisen välineinä toimivat STEAlle tehtävä tuloksellisuus- ja vaikutusselvitys, työntekijöiden kanssa käyty kehityskeskustelut sekä heidän kanssaan tehty Kymppi-itsearviointimentelmä. Jokaisen vapaaehtoisen tukihenkilön kanssa käytävät kehittämiskeskustelut, asiakkailta ja yhteistyötahoilta saadut palautteet ja havainnointi tuovat ulkopuolista arviota toiminnasta. Toiminnan määrällisiä tavoitteita seurataan säännöllisellä tilastoinnilla. Yhdistyksellä on käytössä Suomen Mielenterveysseuran tuottama verkossa oleva tilastointijärjestelmä, johon tilastoidaan mm. asiakastapaamisten, kriisipuhelin- ja verkkoavun sekä vertaisryhmien asiakasmäärät ja yhteydenoton syitä sekä taustatietoa. Rikosuhripäivystys tilastoi omaan asiakastietojärjestelmäänsä.

Asiakkuuksien päättyessä pyritään saamaan asiakkaan antama palaute kriisikeskusverkoston yhdenmukaisella Webropol-kyselyllä. Kyselyn toteuttamista varten kriisikeskukselle on hankittu tablettitietokoneita, joiden avulla asiakkaat voivat viimeisellä käyntikerrallaan antaa palautteensa. Asiakkaan suostumuksella voidaan myös lähettää linkki Webropol-kyselyyn hänen sähköpostiinsa. Asiakastiloissa on esillä palautelomakkeita. Suomen Mielenterveysseuran kotisivuilla on kriisipuhelimen asiakkaille tarkoitettu palaute- ja reklamatiolomake. Tukinetin Net-tuki -asiakkaille annetaan linkki Webropol-palautelomakkeeseen.

Asiakkailta kerätty palaute kriisiavusta on ollut myönteistä ja kiittävää. Webropol-kyselyn perusteella voidaan arvioida, että kriisiapu on lisännyt asiakkaiden toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen, vähentänyt elämää haittaavia ongelmia, helpottanut kykyä suoriutua

päivittäisistä tehtävistä ja vähentänyt mahdollisia itsetuhoisia ajatuksia. Sanallisissa palautteissa asiakkaat ovat antaneet kiittäviä sanoja saamastaan avusta.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) sosionomi (AMK) -opiskelijat tekivät opinnäytetyönään tutkimuksen aiakkaiden kokemuksista monialaisesta yhteistyöstä Essoten monitoimijapäivystyksen sosiaali- ja kriisipäivystyksen työmallista, jossa asiakkaat ohjataan kriisitilanteissa akuutin avun jälkeen järjestöjen palveluihin. Tutkimuksen mukaan asiakkaille oli tullut kokemus yhtenäisestä palvelusta. Asiakkaat antoivat kiitosta, että apu on ollut nopeaa eikä se katkennut missään vaiheessa. Myös työntekijöiden ammattitaito sai kiitosta.

Monitoimijapäivystysmallissa Mikkelin kriisikeskus on määritelty kriisiauttamisen asiantuntija- ja konsultointitahoksi.

Kriisikeskuksen henkilöstöllä on ollut käytössäsähköinen työajanseuranta, jossa sisään- ja uloskirjautumiset tapahtuvat mobiililaitteella tai tietokoneella. Tämä helpottaa työajan seurantaan liikkuvan työn ja etätöiden toteuttamisessa.

Henkilökunnalla on ollut säännöllisesti 2–3 viikon välein henkilökuntapalavereita, joissa on huolehdittu kriisikeskuksen sisäisestä tiedonkulusta, työstetty yhdessä kehitteillä olevia asioita sekä käsitelty ajankohtaisia kriisityöhön ja yhteistyöhön liittyviä asioita. Henkilökuntapalaverit aloitetaan kuulumiskierroksella, jonka tarkoituksena on kuulla työntekijöiden jaksamista sekä työn tasaista jakautumista. Henkilökunnalle tehtiin vuoden loppuksi Kymppi-itsearviointikysely. Jokaiselle työntekijälle järjestettiin kehityskeskustelu. Henkilökunnalle järjestettiin joulukuussa toiminnan kehittämis- ja arviointipäivä. Henkilöstön työkykyisyys, jaksaminen, työympäristön viihtyvyys, kehityskeskustelut, arviointimenetelmät ja yhteiset kokoontumiset toimivat osana arviointia ja toiminnan kehittämistä.

Asiakaspalautteiden, henkilökunnan ja vapaaehtoisten antaman palautteen, yhteistyöstä saadun palautteen sekä talouden seurannan avulla saadaan tietoa toiminnan tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta.

## **4. TOIMINNAN EDELLYTYKSET**

### **4.1 Toimitilat**

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n 154 m<sup>2</sup>:n toimitilat sijaitsevat Mikkelin ydinkeskustassa osoitteessa Porrassalmenkatu 19 B 31.

### **4.2 Hallinto**

Yhdistyksen kotipaikka on Mikkelin kaupunki ja toimialue on Etelä-Savo. Yhdistyksen vuosikokous pidettiin 30.4.2019. Hallitus kokoontui toimintavuotena viisi kertaa.

Yhdistyksen hallituksen puheenjohtajana toimi ylläkäri Santeri Seppälä ja varapuheenjohtajana palomestari Eero Aho. Muut hallituksen jäsenet olivat perushoitaja (eläkkeellä) Pentti Iivanainen, yksikön johtaja (eläkkeellä) Mali Soininen, ylihoitaja (eläkkeellä) Alpo Manninen, opinto-ohjaaja Helena Teittinen ja erikoissyöttäjä Pia Mäenpää. Hallituksen

sihteerin tehtäviä hoiti kriisikeskuksen johtaja Helena Pohjanvirta. Taloushallintopalveluista on vastannut Etelä-Savon Laskenta ja Konsultointi Ky. Tilintarkastajana toimii tilintarkastustoimisto Clavis.

### 4.3 Palkattu henkilöstö ja vapaaehtoistyöntekijät

Kriisikeskustoiminnan ylläpitäminen edellyttää riittäviä henkilöstöresursseja. Kriisikeskuksen työntekijäresurssi vahvistui 1.9.2018 alkaen kun STEAn Paikka Auki -rahoituksella palkattiin vuoden määräaikaiseen työsuhteeseen järjestöassistentti. Hänen työnkuvanaan on viestinnän ja järjestötoiminnan kehittäminen Mikkelin kriisikeskuksella.

Työntekijöiden työssäjaksamista on tuettu 3–4 viikon välein olleilla yksilötyönohjauksilla. Henkilökuntapalavereja on pidetty 2–3 viikon välein, yhteensä 15 kertaa. Työntekijöille järjestettiin toukokuussa tyhy-päivä ja joulukuussa kehittämispäivä.

Työntekijöiden työterveyshuolto on hankittu Etelä-Savon työterveydestä.

Työsuhteessa vuoden 2018 aikana olivat:

Helena Pohjanvirta	Kriisikeskuksen johtaja Psyko-terapeutti, työnohjaaja
Sari Kuitunen	Kriisityöntekijä, Sairaanhoitaja (YAMK), työnohjaaja
Eveliina Saari	Kriisityöntekijä, Puvek-toiminta Teologi (TM)
Sari Salonen	Toimistotyöntekijä, osa-aikainen
Kati Stålhånd	Kriisityöntekijä, Puvek-toiminta Terveystenhoitaja (AMK)
Sari Kyttä	Kriisityöntekijä, osa-aikainen Sosionomi (YAMK), psyko-terapeutti
Liisa Haapea	Toiminnanohjaaja Sosionomi (AMK) RIKU-toiminta
Timi Eskelinen	Järjestöassistentti YTM 1.9.2018–30.8.2019

Päivi Nyssönen suoritti sosionomi (AMK) -opintoihinsa sisältyvän harjoittelujakson 15.1.–27.4.2018 Mikkelin kriisikeskuksella. Sairaanhoitaja Aira Lyyra oli täydennyskoulutukseensa (Xamk) liittyvän työhöntutustumisjakson Pieksämäen toimipisteellä 2.–16.1.2018.



Palveluita ostettiin vuonna 2018 seuraavilta tahoilta:

- Toimitilojen siivous: Paula Pyykkönen/Mikkelin siivous- ja kodinhoitopalvelu Oy.
- Taloushallintopalvelut: Etelä-Savon Laskenta ja Konsultointi Ky
- Työntekijöiden työnohjaus: T:mi Maija-Leena Laiho, T:mi Sirpa Tapio, Porstua ry: Toni Lillman, psykologipalvelu Mari Viljakainen
- Vapaaehtoisten virkistys: teatterikuraattori Jimmy Asikainen
- ATK-ylläpito- ja huoltopalvelut: Marski Data Oy
- Työterveyshuolto: Etelä-Savon työterveys
- Toimitilojen huolto: Tarvix –palvelu.

Maksutonta työnohjauspalvelua työntekijöille on tarjonnut Sirpa Romo. Toimitilojen pieniin kunnostustöihin ovat osallistuneet vapaaehtoistyöntekijät Timo Salonen ja Jukka Pohjanvirta.

Järjestölähtöisen kriisityön edellytys on vapaaehtoistyön mahdollistaminen kriisiauttamisessa. Vuoden lopussa vapaaehtoisia tukihenkilöitä oli mukana Mikkelin kriisikeskuksen toiminnassa 25. Tukihenkilöt toimivat kriisipuhelinpäivystäjinä ja verkkotyössä sekä Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä.

## 5. KOULUTUS JA YHTEISTYÖ

### 5.1 Koulutus

#### 5.1.1 Vapaaehtoisten koulutus

Uusia tukihenkilöitä koulutettiin toimintasuunnitelman mukaisesti. Syksyllä järjestettyyn tukihenkilön peruskoulutukseen valittiin hakemusten ja haastatteluiden perusteella kahdeksan henkilöä, joista seitsemän valmistui tukihenkilöksi kriisipuhelin- ja verkkokriisityöhön (kuva 1).



Kuva 1: Uudet tukihenkilöt saivat todistuksensa.

Tukihenkilöille järjestettiin säännöllisesti täydennyskoulutusta tehtävänsä. Vuoden 2018 aikana tarjottiin seuraavat koulutukset:

- Sekaisin-chat -koulutus
- Taloustsemppari-koulutus yhteistyössä Mikkelin työttömät ry:n kanssa
- Miten tunnistaa narsistinen käytös, tiedostaa uhriutumisen prosessi ja miten selviytyä
- Valtakunnalliset verkkokriistyön päivät: Itsetuhoisuuden ja itsetuhoisten yhteydenottojen kohtaaminen
- Mielenterveyden ensiapu 1 ja 2

### 5.1.2 Henkilökunnan koulutus

Toimintasuunnitelman mukaisesti henkilökunnan osaamista on kehitetty erilaisilla koulutuksilla. Suomen Mielenterveysseuran saamalla Kärki-hankkeen rahoituksella toteutettiin Mielenterveyden ensiapu -koulutuksiin on osallistunut sekä vapaaehtoisia että palkattua henkilökuntaa.

Mikkelin kriisikeskuksen ja Rikosuhripäivystyksen henkilökunta on osallistunut vuoden 2018 aikana eri koulutuksiin:

- Eveliina Saari ja Sari Kuitunen suorittivat NLP-Practitioner koulutuksen. Koulutus alkoi 2017.
- Jet-koulutuksen näyttökokeet, Helena Pohjanvirta.
- Sekaisin-chat vastaajakoulutus, Kati Stålhånd.
- Taloushallinto-ohjelma Procountor käyttäjäkoulutus, Helena Pohjanvirta.
- TRE-koulutus traumojen purkamiseen Eveliina Saari, Sari Kuitunen ja Sari Kyttä.
- Wepropol-käyttäjäkoulutus Sari Salonen ja Helena Pohjanvirta.
- Jaettu asiantuntijuus, potilaasta kuntoutujaksi - kuntoutujasta asiantuntijaksi - koulutus, Sari Kuitunen ja Eveliina Saari.
- Nuorten kriisiauttaminen -koulutus, Sari Kuitunen ja Eveliina Saari.
- Perhekonstellaatiomenetelmän esittely, kaikki kriisityöntekijät.
- Tukinet-alustan käyttökoulutus, Kati Stålhånd, Eveliina Saari ja Sari Kyttä.
- Tukinet-alustan käyttökoulutus organisaation ylläpitäjälle, Kati Stålhånd.
- Tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden osoittaminen -koulutusprosessi /Ajatustalo, Helena Pohjanvirta, Eveliina Saari.
- MTEA 1 -ohjaajakoulutus, Kati Stålhånd.
- Suomen Mielenterveysseuran some-viestintäkoulutus järjestötoimijoille, Helena Pohjanvirta, Eveliina Saari, Kati Stålhånd, Timi Eskelinen.
- Lastensuojeluilmoitukset Sekaisin-chatissa, Kati Stålhånd.
- Toivoa luova kieli -koulutus, Kati Stålhånd.
- Miten tunnistaa narsistinen käytös, tiedostaa uhriutumisen prosessi ja miten selviytyä, Kati Stålhånd.
- Suomen Mielenterveysseuran koulutus uusille toimijoille, Timi Eskelinen.
- MTEA 2 -koulutus, Helena Pohjanvirta, Eveliina Saari, Sari Kuitunen.
- NMEA-ohjaajakoulutus, Kati Stålhånd.

- Kriisityön koulutuspäivä, henkinen ensiapu, psykososiaalinen tuki ja palvelut suur-onnettomuustilanteessa, Eveliina Saari, Sari Kuitunen, Helena Pohjanvirta.
- Vapaaehtoistyön koodinaatiokoulutus, Kati Stålhånd.
- Löydä Oma Tarinasi -ohjaajakoulutus, Eveliina Saari, Sari Kuitunen, Kati Stålhånd, Sari Kyttä.
- Osallisuus uudessa Etelä-Savossa -seminaari, Helena Pohjanvirta.
- SOSTE-risteily, Helena Pohjanvirta.

### 5.1.3 Kriisikeskus kouluttajana

Kriisikeskuksen työntekijät ovat toimineet kouluttajina yhteistyökumppaneiden järjestämissä koulutuksissa. Näiden tilaisuuksien tarkoitus on edistää kuulijoiden mielen hyvinvointia ja heidän omaa kykyään ylläpitää ja edistää sitä. Niiden tehtävä on myös tehdä kriisityötä ja kriisikeskuksen toimintaa tunnetuksi.

Kriisikeskuksen henkilökunta on ollut kouluttamassa vuoden 2018 aikana seuraavissa tilaisuuksissa:

- Kriisityöstä sairaanhoitaja (AMK), sosionomi (AMK) ja yhteisöpedagogi - opiskelijoille yhteensä viisi kertaa ja Esedun lähihoitajaopiskelijoille kerran.
- SPR:n vapaaehtoisille Hirvensalmella.
- Omaishoitajille kriisityöstä Juvalla.
- Tuttavan tuvalla Juvan Vuorenmaassa mielen hyvinvoinnista ja kriisiavun merkityksestä.
- Pieksämäen MARAK-ryhmässä kriisiavun esittely.
- Haastavat asiakastilanteet ja vaikeat keskustelut Melan koulutuspäivässä maatalousyrittäjien kanssa työskenteleville.
- Pieksämäen Mielenterveys -ja päihdeyksikkö, kriisiavun esittely.
- Mikkelin Seudun Omaishoitajat ja Läheiset ry, Mielen hyvinvoinnista ja kriisiavun merkityksestä heidän syyskokouksessaan.
- Mikkelin Seudun Omaishoitajat ja Läheiset ry, Ei saa ravistaa: vaikeillakin tunteilla on tärkeä viesti -tapahtuma Mikkelin keskussairaалassa, eri tilaisuudet ammattilaisille ja omaisille, kriisiavun merkityksestä ja saatavuudesta.
- Leijonaemojen vertaistukiryhmä, vaikeiden tunteiden käsittely ja oma jaksaminen, kriisiavun merkityksen ja saatavuuden esittely.

## 5.2 Yhteistyö

Toimintavuonna jatkettiin hyvää alueellista ja valtakunnallista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Essoten toiminta käynnistyi vuoden 2017 alussa ja samalla sen toteuttama monitoimijainen päivystysmalli, jossa tärkeänä osana ovat sosiaali- ja kriisipäivystys sekä mielenterveys- ja päihdepäivystys. Tehdyn suunnitelman mukaan Mikkelin kriisikeskus toimii kiinteästi yhteistyössä tämän julkisen palvelun kanssa siten, että elämänkriisejä kohdanneet asiakkaat ohjataan tarvittaessa kriisikeskuksen palveluiden piiriin. Kriisikeskuksen työntekijät voivat myös jalkautua sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijän työpariksi. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja kriisikeskuksen työryhmät ovat tavanneet säännöllisesti, tapaamisten

aiheina on ollut kriisiavun tarpeessa olevien asiakkaiden auttamisketjun kehittäminen. Ohjausta tehtiin molempiin suuntiin, kriisikeskus ohjasi palveluidensa piiriin hakeutuneita asiakkaita monitoimijaiseen päivystykseen asiakkaan tilanteen niin vaatiessa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja kriisikeskuksen työntekijät jalkautuvat myös tarpeen vaatiessa yhdessä asiakastilanteisiin. Toimintatapa on osoittautunut hyväksi tavaksi lisätä resursseja tilanteissa, joissa kriisitilanteeseen joutuneita asiakkaita oli useita tai kriisitilanne vaatii kriisiavun lisäksi muita toimia esimerkiksi taloudellista tukea tai lastensuojelun toimenpiteitä. Nämä tilanteet antoivat myös luontevan jatkoon kriisikeskuksen tarjoamalle kriisityöskentelylle akuutin tilanteen jälkeen. Asiakkailta saadun palautteen perusteella ja sosionomiopiskelijoiden tekemän lopputyön perusteella tavoite yhtenäisestä palvelukokemuksesta asiakkaiden elämäkriiseissä - vaikka palvelu tarjotaan julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyöllä - on onnistunut. Asiakkaat ovat kiittäneet toimintaa, työntekijöiden ammattitaitoa sekä palvelun tarjoamisen nopeutta ja joustavuutta.

Pieksämäen kriisivastaanoton toiminnasta vastaava kriisityöntekijä on tavannut useita yhteistyöhön sitoutuneita julkisen ja kolmannen sektorin toimijoita. Yhteistyötä paikallisen kriisiryhmän kanssa on tehty kiinteästi.

Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston yhteistyö on jatkunut aktiivisena. Johtaja on osallistunut kriisikeskusten johtajille järjestettyihin säännöllisiin tapaamisiin. Valtakunnallisen Puhelin- ja verkkokriisityön työntekijät tapaavat säännöllisesti sekä verkkovälitteisesti että kasvokkain järjestetyissä tapaamisissa. Yhteistyö Kärki-hankkeen kanssa jatkuu, MTEA -koulutuksiin osallistui sekä kriisikeskuksen työntekijöitä että vapaaehtoisia. Hankkeen myötä kriisikeskukselle koulututtui MTEA1- ja NMEA-ohjaaja. Toiminnan jalkauttamista Mikkelin kaupungin ja ESSOTEn henkilöstökoulutuksiin tehtiin yhdessä näiden toimijoiden ja Suomen Mielenterveysseuran kanssa. Yhteistyötä Suomen Mielenterveysseuran ryhmätoimintojen kanssa jatkettiin. Käynnistyneelle Löydä oma tarinasi -ryhmälle saatiin Terveystalon lahjoittama avustus Suomen Mielenterveysseuran kautta. MIOS -hankkeen käynnistämistä Mikkelissä valmisteltiin syksyllä 2019 käynnistyväksi.

Itä-Suomen kriisikeskukset Kuopiossa, Lappeenrannassa, Savonlinnassa, Joensuussa ja Mikkelissä jatkoivat käynnistynyttä yhteistyötä. Johtajat pitivät säännöllisiä verkkovälitteisiä palaverieja käsitellen akuutteja aiheita kriisikeskusten palveluiden tuottamisesta ja kehittämisestä.

Mikkeliläisten järjestöjen toiminnanjohtajat tekevät kiinteästi yhteistyötä. Mikkelin kriisikeskuksen johtaja on ollut osa tätä verkostoa. Säännölliset tapaamiset antavat mahdollisuuden kollegiaaliseen tukeen ja kokemusten vaihtoon sekä yhteiseen kehittämiseen.

Mikkelin kriisikeskus toimi tiiviissä yhteistyössä paikallisten järjestöjen ja julkisen sektorin kanssa. Kriisikeskuksen johtaja oli Etelä-Savon sosiaali- ja terveysturva ry:n ja Sovittelu ry:n hallituksen jäsenenä sekä ARKI! -hankkeen ja Digillä duuniin -hankkeen ohjausryhmissä. Mikkelin kriisikeskus toimi Essoten Lähisuhdeväkivaltatyön ohjausryhmässä sekä Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston jäsenenä. Kiinteää yhteistyötä jatkettiin Mikkelin Mielenterveystoimijoiden, Vapaaehtoiskouluttajien ja Lapsiperheverkoston kanssa. Erytislapsiperheille suunnattua Erytisterhokerho-toimintaa järjestettiin yhdessä Lions Club Ota-va/Helmen sekä Mikkelin seudun Omaishoitajat ja Läheiset ry:n kanssa. Mikkelin tuomiokirkkoseurakunnan kanssa jatkettiin toimivaa yhteistyötä. Sairaalasielunhoidosta sairaalateologi toimi kriisityöntekijän työparina itsemurhan kautta omaisensa menettäneiden ryhmässä. Yhteistyötä seurakunnan henkisen huollon ryhmän kanssa jatkettiin.

Huoma - Henkirikoksen uhrien läheiset ry:n ja Käpy - Lapsikuolemaperheet ry:n kanssa järjestettiin yhteistyössä ryhmiä. Osallistuttiin Essoten psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelman päivittämisen valmisteluun.

Mikkelissä käynnistyi Turvakodin aloitteesta yhteistyö, jonka tavoitteena on kehittää läsuhdeväkivalta-asiakkaita kohtaavien työntekijöiden osaamista. Työryhmään on kuulunut Mikkelin kriisikeskuksen lisäksi Viola - väkivallasta vapaaksi ry, Essoten lastensuojelu, Mikkelin Turvakoti, Rikosuhripäivitys ja aikuissosiaalityö. Työryhmä on järjestänyt kouluksellisia tilaisuuksia jokainen omasta erityisosaamisalueestaan käsin. Mikkelin kriisikeskus on mukana myös Lasta-työryhmän työskentelyssä.

Kriisikeskuksen henkilökunta osallistui useisiin tulevan Sote-muutoksen valmisteluun järjestettyihin tilaisuuksiin ja keskusteluihin, mm. Etelä-Savon järjestöstrategian valmistelussa.

Yhteistyötä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) kanssa jatkettiin Digillä duuniin! -hankkeen hankekumppanina, koulutusyhteistyöllä ja tarjoamalla opiskelijoille opintoihin liittyviä harjoittelu- ja toimintaantutustumismahdollisuuksia. Etelä-Savon ammattiopiston Esedun kanssa jatkettiin yhteistyötä, jota toteutettiin mm. osallistamalla Hyvinvointivirtaa-tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen (kuva 2). Yhteistyössä Esedun kanssa toteutettiin Löydä oma tarinasi -ryhmä, jonka ohjaajina toimivat kriisityöntekijät.



**Kuva 2: Järjestöassistentti Timi Eskelinen Hyvinvointivirtaa-tapahtumassa.**

Saimaan Syöpäyhdistyksen kanssa käynnistettiin yhteistyö, jossa suunniteltiin syksyllä 2018 sururyhmä syöpään tai muuhun sairauteen kuolleiden omaisille. Ryhmä toteutuu keväällä 2019.

Vapaaehtoisen pelastuspalvelun Vapepan kanssa yhteistyötä jatkettiin. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n Vapepa-toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset ja kriisityöntekijät on liitetty OHTO-hälytysjärjestelmään.

Mikkelin seudun Omaishoitajat ja Läheiset ry:n kanssa on tehty yhteistyötä Selviytyjät-hankeessa erityislapsiperheiden tukemiseen. Hankkeelle myönnettiin STEA-rahoitus joulukuussa 2017. Muina kumppaneina toimivat Viola – väkivallasta vapaaksi ry ja Perheasiain neuvottelukeskus. Yhteistyötä on myös toteutettu osallistamalla heidän järjestämäänsä omaishoitajien ryhmätoimintaan mielen hyvinvointi -teemalla usealla paikkakunnalla.

Mikkelin kriisikeskus on ollut toteuttamassa eri toimijoiden kanssa erilaisia yleisötapahtumia, jossa on oltu esittelemässä mielen hyvinvoinnin teemoja ja Mikkelin kriisikeskuksen toimintaa. Yhteistyötä näiden tilaisuuksien järjestämisessä on tehty Essoten ehkäisevän päihdetyön kanssa Ehkäisevän päihdetyöviikon, Nuorten päihdefoorumin ja Selvästi Seniorina -tapahtumissa, Etelä-Savon Pride ry:n kanssa Pride -tapahtumassa sekä Vapaaehtoistoimijoiden ja Mikkelin kaupungin Hyvän mielen kävely -tapahtumassa (kuva 3). Viola -väkivallasta vapaaksi ry:n, Essoten ja Rikosuhripäivystyksen kanssa järjestettiin alueellinen Valoa – ei väkivaltaa -kampanja. Tämä kampanja tuotti asiakasesitteen, jossa esitellään julkisen ja järjestötoimijoiden palvelut väkivaltaa tai muita kriisejä kohdanneille. Esitettä jaettiin kouluihin ja neuvoloihin yhdessä tempaukseen liittyvän heijastimen kanssa.



**Kuva 3: Hyvän mielen kävely, Mikkelpuisto**

Kriisikeskuksella vieraili useita yhteistyökumppaneiden työntekijäryhmiä mm. oppilashuollon perheohjaajien työryhmä sekä psykiatrian ja järjestöjen työntekijöitä. Toimintaa ja palveluja on vuoden aikana pyydetty esitellä useissa yhteistyökumppaneiden tilaisuuksissa ja kriisikeskuksella.

## 6. VIESTINTÄ

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n ja Mikkelin kriisikeskuksen toiminnasta ja järjestölähtöisestä kriisiavusta tiedotettiin kotisivuilla, Facebook-profiililla sekä Instagramin avulla. Kotisivujen ja Facebookin kautta asiakkaat voivat myös ottaa yhteyttä kriisikeskukseen. Sosiaalisessa mediassa tiedottaminen tehostui järjestöassistentin työpanoksen avulla syksyllä 2018.

Mikkelin paikallisliikenteen linja-autojen näytöillä oli tammikuussa kaksi viikkoa kriisikeskuksen 15 sekunnin esitys kriisiavusta.

Asiaa kriisiavusta ja sen saatavuudesta oli Länsi-Savo-lehdessä kerrostalotulipalon yhteydessä. Radio Mikkelin teki haastattelun Maailman mielenterveyspäivään liittyen ja Yle Mikkelin Mind Pride eli mielenterveyden ongelmien suvaitsemiseen liittyen. Mikkelin kaupungintalo valaisti vihreällä Maailman mielenterveyspäivänä (kuva 4).



**Kuva 4: Maailman mielenterveyspäivä**

Mielenterveyttä sekä mielen hyvinvointia edistäviä ja ylläpitäviä keinoja, Mielenterveysseuran toimintaa ja kriisikeskuksen tarjoamaa kriisiapua pidettiin esillä useassa tapahtumassa ja tilaisuudessa vuoden aikana. Näitä tapahtumia on esitelty tämän vuosikertomuksen aikaisemmissa luvuissa.

Kriisikeskuksen työntekijöillä on käytössä sähköpostit, sähköiset kalenterit ja Skype for Business -palvelu. Sähköinen kalenteri mahdollistaa yhteisen kalenterin käytön, jolloin jokainen näkee kaikkien asiakas- ja muut tapaamiset sekä aikavaraukset. Työntekijät voivat myös tehdä varauksia toistensa kalentereihin. Sisäisen viestinnän apuna ovat säännölliset henkilöstöpalaverit, joihin kokoonnutaan kahden viikon välein.

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden kanssa viestintä tapahtuu säännöllisissä tapaamisissa sekä sähköpostin ja sähköisesti välitettävän kuukausikirjeen avulla.

## 7. TALOUS

Mikkelin kriisikeskuksen toimintaa rahoittivat STEA, Essote ja Pieksämäen kaupunki.

Yhdistyksen kokonaistuotot olivat 366 539,56 € ja kokonaiskulut 364 335,67 €. Tilinpäätös osoittaa 2 203,89 € alijäämää.

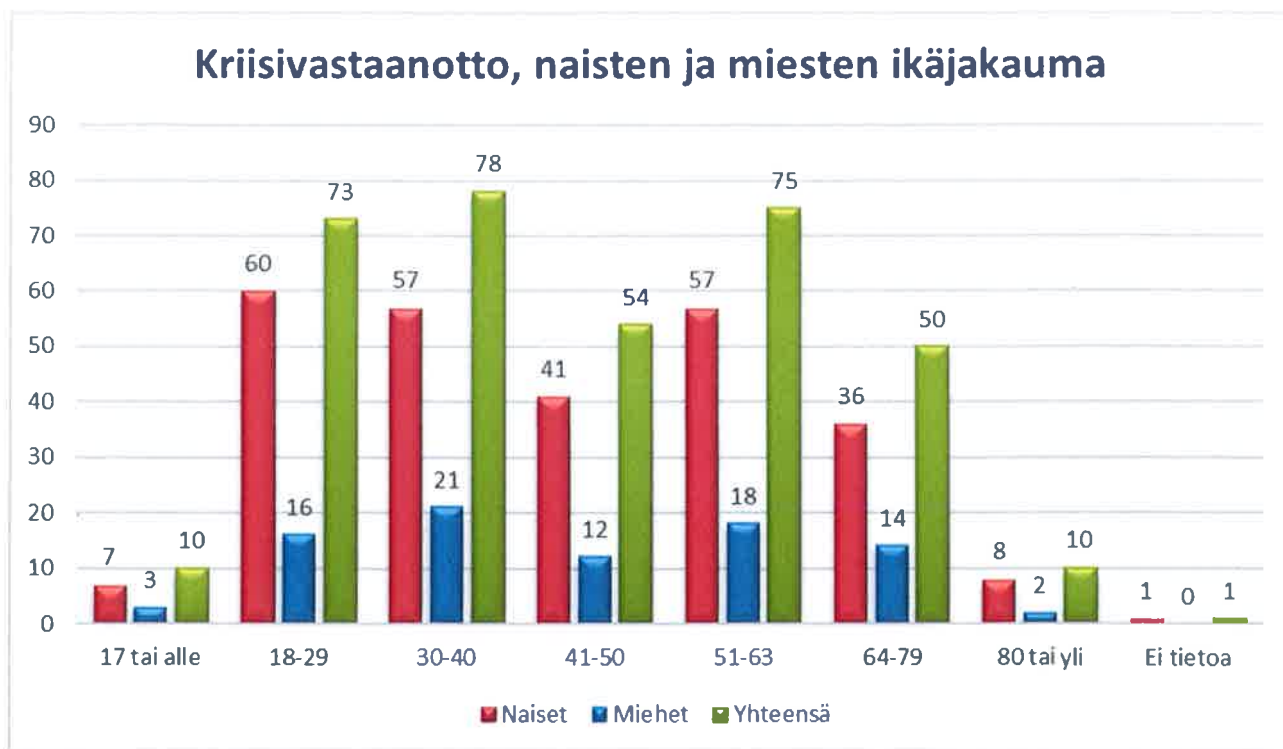


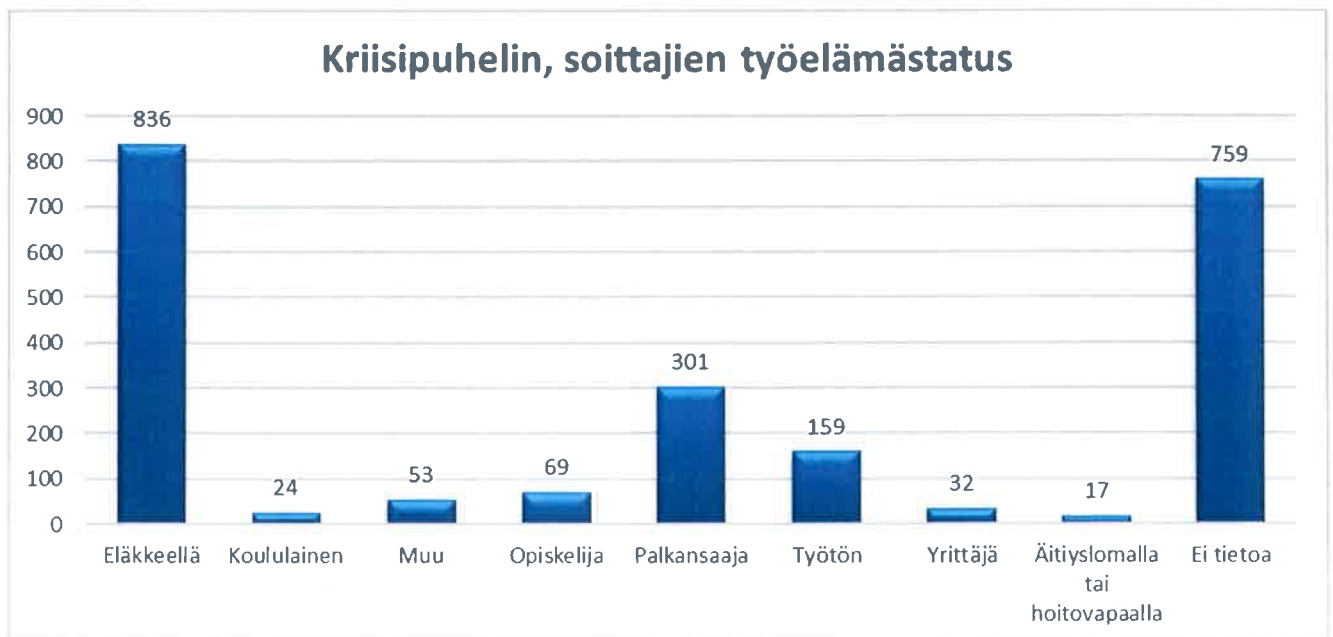
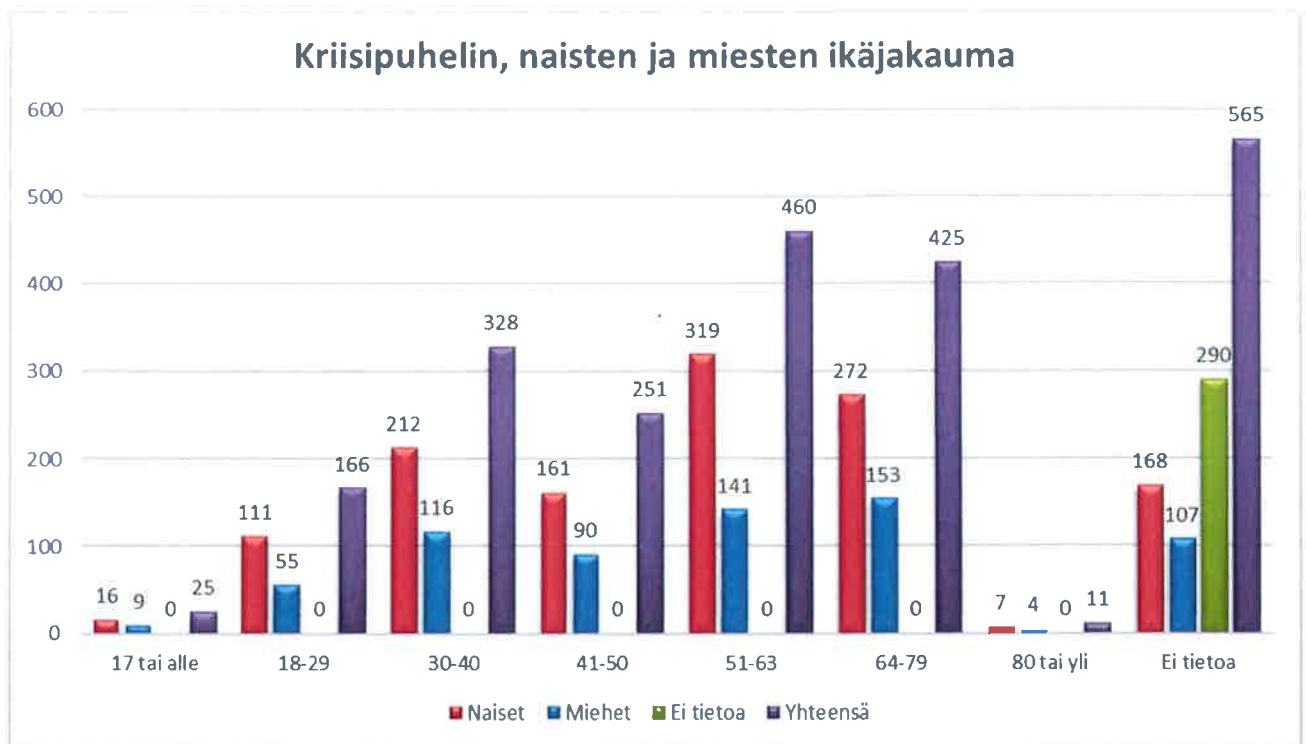
## Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry - Kirjanpitoraportti

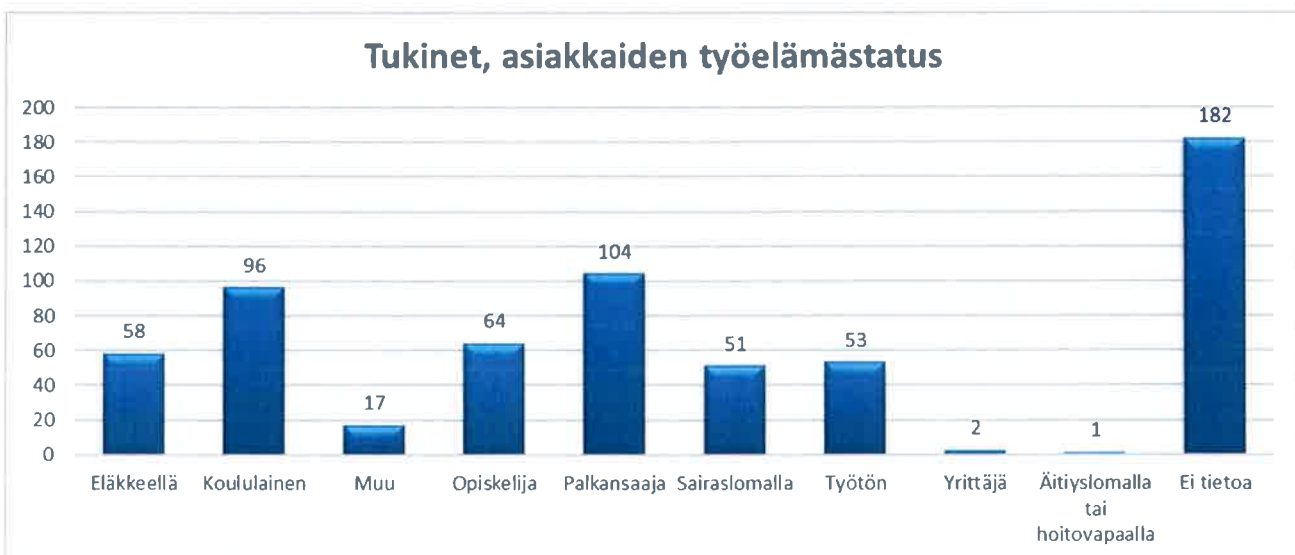
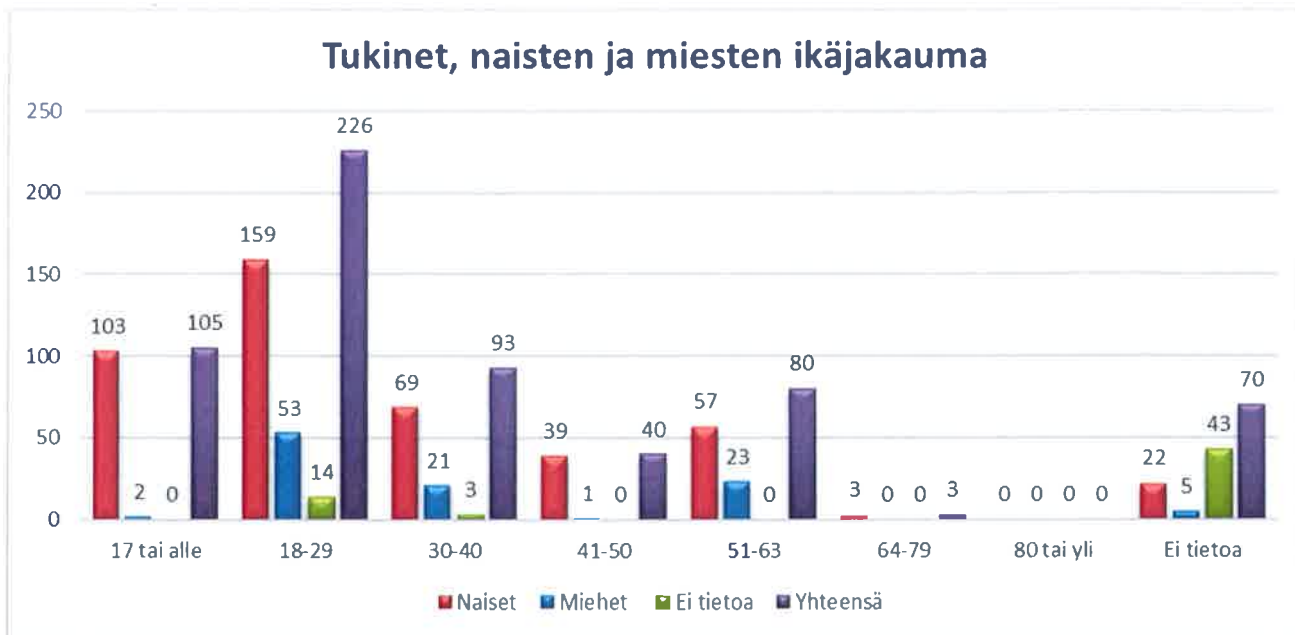
Laatija	Laiho, Mia
Tulostettu	13.02.2019 klo 07:34
Yrityksen nimi	Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry
Kirjanpitoraportin tyyppi	Tase
Tositteen tila	Kaikki
Kirjanpilotositteen pvm. korkeintaan	31.12.2018
Raportin pituus	Lyhennetty
Esitystapa	Valittu kausi

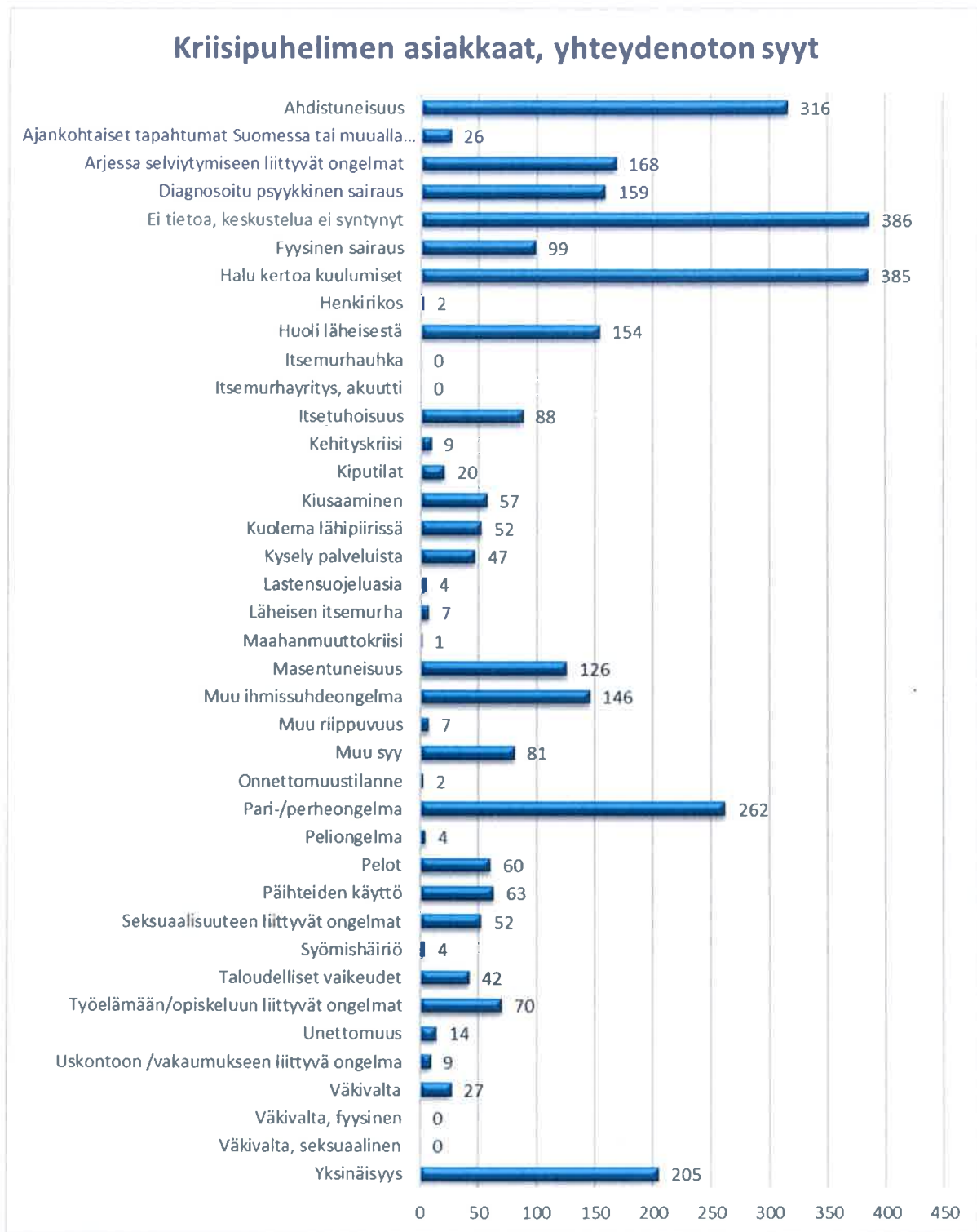
31.12.2018

<b>VASTAAVAA</b>	
<b>Pysyvät vastaavat</b>	
Aineettomat hyödykkeet yhteensä	0,00
Aineelliset hyödykkeet yhteensä	0,00
Sijoitukset yhteensä	116,05
<b>Pysyvät vastaavat yhteensä</b>	<b>116,05</b>
<b>Vaihtuvat Vastaavat</b>	
Vaihto-omaisuus yhteensä	0,00
Saamiset	
Pitkäaikaiset saamiset yhteensä	0,00
Lyhytaikaiset saamiset yhteensä	30 315,88
Saamiset yhteensä	30 315,88
Rahoitusarvopaperit yhteensä	0,00
Rahat ja pankkisaamiset	40 291,76
<b>Vaihtuvat vastaavat yhteensä</b>	<b>70 607,64</b>
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>70 723,69</b>
<b>VASTATTAVAA</b>	
<b>Oma pääoma</b>	
Edellisten tilikausien voltto (tappio)	6 951,78
<b>Tillikauden tulos</b>	<b>2 203,89</b>
<b>Oma pääoma yhteensä</b>	<b>9 155,67</b>
<b>Vähemmistöosuudet</b>	<b>0,00</b>
<b>Tilinpäätössiirtojen kertymä</b>	
Tilinpäätössiirtojen kertymä yhteensä	0,00
Pakolliset varaukset yhteensä	0,00
<b>Vieras pääoma</b>	
Pitkäaikainen vieras pääoma yhteensä	0,00
Lyhytaikainen vieras pääoma yhteensä	61 568,02
<b>Vieras pääoma yhteensä</b>	<b>61 568,02</b>
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>70 723,69</b>









## Tukinet-asiakkaat, yhteydenoton syyt

