

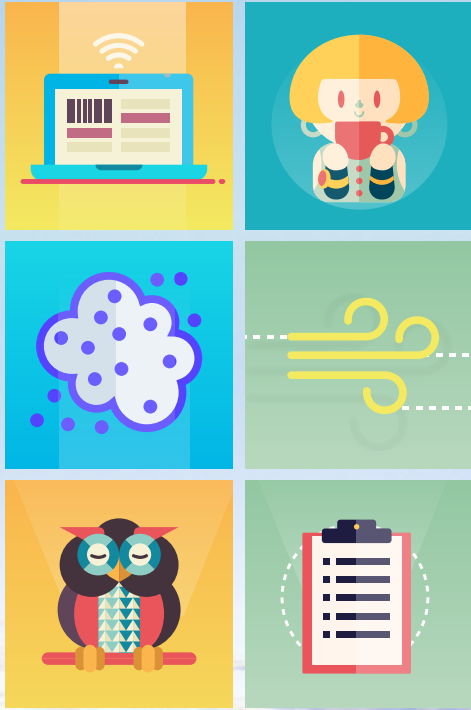
Puhelinvertaistuki

HENGITYSLIITON TAPA TOIMIA



Tämä opas on
laadittu
puhelimessa
vertaistukea
antaville
vapaaehtoisille.

Vertaispuhelimien tarkoituksena on tarjota eri hengityssairautta, kuten astmaa, uniapneaa ja keuhkohtaumatautia sairastaville sekä sisäilmasta oireileville ja heidän läheisilleen mahdollisuus anonyymiin sekä luottamukselliseen keskusteluun vapaaehtoisen vertaisen kanssa.



Sisällys

| | |
|--|----|
| Mitä on vertaistuki puhelimesta? | 3 |
| Toimintaa ohjaavat sopimukset | 5 |
| Vertaistoimijoiden sopimus ja eettiset periaatteet..... | 6 |
| Kokemustieto on arvokasta | 8 |
| Käytännön suosituksia vertaispuhelinpäivystäjälle..... | 9 |
| Vertaispuhelinpäivystäjän toimiminen..... | 12 |
| Vertaispuhelinpäivystäjän työnohjaus..... | 13 |
| Vertaispuhelinpäivystäjän tunteet ja tuntemukset | 14 |
| Aina ei voi onnistua | 15 |
| Kun puhelu ei liity tarjottavaan vertaistukeen | 16 |
| Liite 1: Mielenterveyden päivystäviä tukipalveluita..... | 18 |
| Liite 2: Ilmoitusvelvollisuus | 19 |



Painotuote
4041 0955

Tekijä: Pirkko Moisio
Saatavilla vain sähköisenä
Hengityслиitto 2024, 2. päivitetty painos

Mitä on vertaistuki puhelimessa?

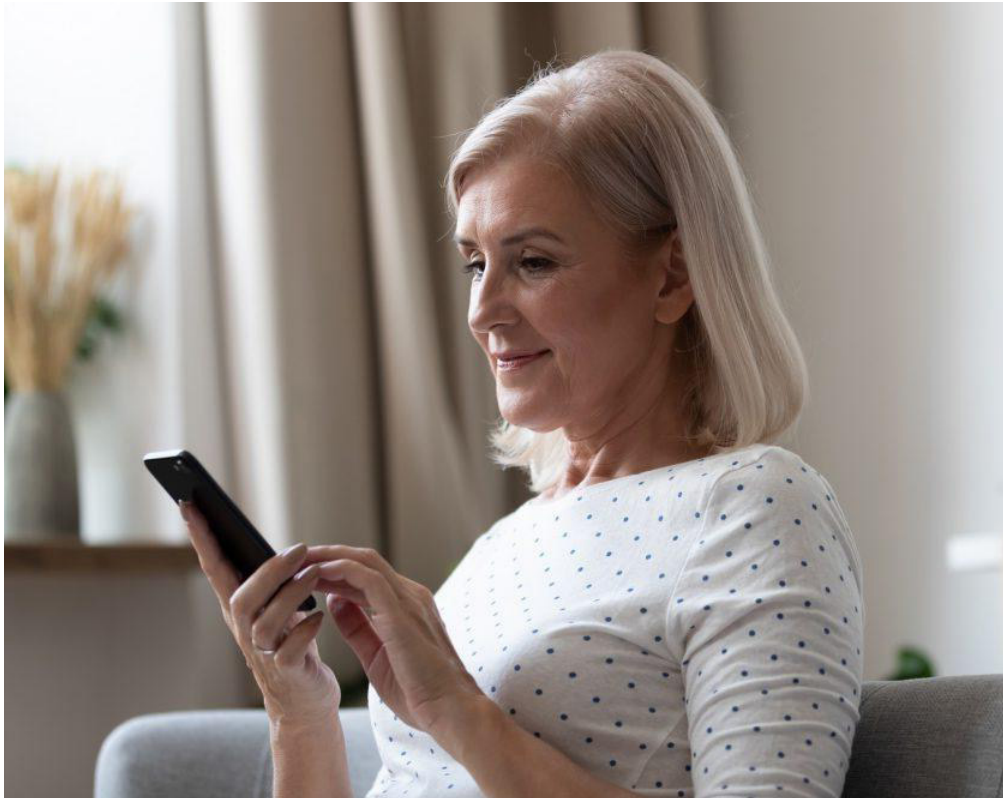
”Vaikka sairauden tunne on useimmille näkymätön, toinen ihminen, jolla on sama sairaus, tuo sen näkyville, sallitaksi ja myötäeletyksi. Se on taianomainen tapahtuma.” Satu Salonen (Potilaan lääkärilehti 04/2018)

Vertaistoiminnassa ihmiset, joita yhdistää sama elämäntilanne, kokemus tai ongelma, kohtaavat ja jakavat ajatuksiaan, tunteitaan ja kokemuksiaan toistensa kanssa. Vertaistoiminta perustuu yhteiskuuluvuuden tunteeseen, yhteisöllisyyteen ja kunnioittavaan kohtaamiseen. Vertaistoiminta eheyttää ja tukee jaksamista. Se on myös kokemuksista oppimista ja uusien selviytymiskeinojen löytämistä.

Vertaispuhelinpäivystäjän ydintehtävä on ymmärtävä kuuntelu ja toivon

antaminen. Päivystäjä ei saa vapaaehtoistehtävässä ottaa kantaa lääketieteellisiin kysymyksiin, vaikka hänellä olisi terveydenhuoltoalan koulutus. Hän ei myöskään voi tarjota valmiita ratkaisuja muihin soittajan mahdollisiin kysymyksiin. Päivystäjä voi vinkata tutkitun tiedon lähteistä, esimerkiksi julkisten organisaatioiden ja Hengitysliiton verkkosivuista, sekä kertoa omista kokemuksistaan.

Suurin syy, jonka vuoksi ihminen soittaa vertaispuhelimeen, on kuulluksi tulemisen tarve. Hän tarvitsee toista ihmistä, joka ymmärtää, mitä soittaja käy elämässään läpi. Soittajat kaipaavat kokemuksia toiminta- ja työkykynsä ylläpitämiseksi sekä erilaisten arjen tilanteiden ratkaisemiseksi. Osa soittajista kaipaa vertaisvinkkejä läheisensä elämäntilanteen helpottamiseksi ja tukemiseksi.



Puhelimeen soittajien vertaistuen tarve vaihtelee. Osa soittajista soittaa vain keran saaden tukea käsillä olevaan ongelmaan, kun taas osa soittajista voi pitää vertaispuhelinta ikään kuin omana vertaisryhmänään. Puhelimessa soittaja ja vertaispuhelinpäivystäjä toimivat anonyymisti. Valtaosa vertaispuhelimiin tulevista puheluista ovat kestoltaan noin 30 minuuttia.

On hyvä muistaa, että vertaispuhelimissa on useita vapaaehtoisia ja omien päivystysvuorojen ajankohtaa ei kerrota soittajille. Kaikki vertaispuhelmiin vastaavat vertaispuhelinpäivystäjät ovat kokeneita vertaistoimijoita. Useamman vertaispuhelinpäivystäjän kanssa jutteleminen voi avata uusia näkökulmia soittajan tilanteeseen.

Tukea antavan keskustelun tavoitteena on kuulluksi tuleminen ja yhteisen jakamisen kokemus kunnioittaen yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta. Tarvittaessa yhteydenottaja ohjataan edelleen muihin palveluihin sekä muuhun vertaistoimintaan.

Vertaistuki puhelimesta on tärkeä vertaistuen muoto etenkin niille, jotka eivät voi sairautensa tilanteesta tai jostain muusta syystä johtuen osallistua kasvokkain tapaavien vertaisryhmiin, mutta haluavat keskustella vertaisen kanssa. Puhelimessa saa nopeasti tukea myös oireilun ja sairastumisen alkuvaiheessa ennen kuin kasvokkain tapaava vertaisryhmä löytyy.



Toimintaa ohjaavat sopimukset

Vertaispuhelimissa päivystävät Hengitysliiton tehtäväänsä kouluttamat vapaaehtoiset. Lisäksi osa paikallisista hengitysyhdistyksissä toimivista ohjaajista ja Hengitysliiton vertaistukijoista antavat vertaistukea puhelimesta.

Hengitysliitto tekee kirjallisen sopimuksen vapaaehtoistehtävästä valtakunnallisen vertaispuhelinpäivystäjän kanssa. Vertaispuhelinpäivystäjät saavat käyttöönsä päivystyspuhelimien tarvikkeineen (kuulokkeet, laturi, puhelinliittymä). Jo koulutusvaiheessa käydään läpi vertaispuhelimien toimintaperiaatteet sekä vertaispuhelinpäivystäjien oikeudet ja velvollisuudet. Hengitysliiton valtakunnallisesti toimivat vertaispuhelinpäivystäjät sitoutuvat toimintaan allekirjoittamalla sopimuksen vertaistoiminnasta.

Vertaispuhelintoimintaa avustaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA). Toiminnan tavoitteiden ja mittareiden ohjaamalla tavalla raportoidaan vertaispuhelimien vaikuttavuudesta STEAlle. Vertaispuhelinpäivystäjät täyttävät puhelusta tilastointilomakkeen, johon kirjataan muun muassa puhelun pituus ja aihe. Tilastoinnin avulla kehitetään myös päivystäjien materiaaleja sekä saadaan tietoa vapaaehtoisten koulutustarpeista.

Avustusohjeiden mukaan vapaaehtoistoimijoille ei makseta rahallisia palkkioita tai niihin rinnastettavia korvauksia. Matkakulut koulutuksiin korvataan Hengitysliiton luottamus henkilöiden ja yhdistysaktiivien matkustussäännön mukaisesti.



Vertaistoimijoiden sopimus ja eettiset periaatteet

Hengityслиittoon velvoittaa lainsäädäntö (tietosuoja, tietoturva, salassapitosäädökset, liike- ja ammattisalaisuudet). Sama lainsäädäntö velvoittaa myös vapaaehtoisia, kun he toimivat Hengityслиiton vapaaehtoistehtävissä.

Ennen vapaaehtoistehtävien alkua jokainen vertaispuhelinpäivystäjä allekirjoittaa Hengityслиiton kanssa sopimuksen molempuolisista oikeuksista ja velvollisuuksista. Sopimus lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja edistää yhteisiä toimintatapoja.

Hengityслиitto on Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan (PuhEet) jäsen. PuhEet huolehtii siitä, että sen piiriin hyväksytyjen auttavien puhelinten ja verkkopalvelujen toiminta toteutuu mahdollisimman laadukkaana ja että toiminta on eettisesti perusteltua ja kestävä. Vertaispuhelin toiminnassa noudatetaan PuhEetin eettisiä periaatteita, joihin sitoudutaan osana vertaispuhelinpäivystäjän sopimusta.

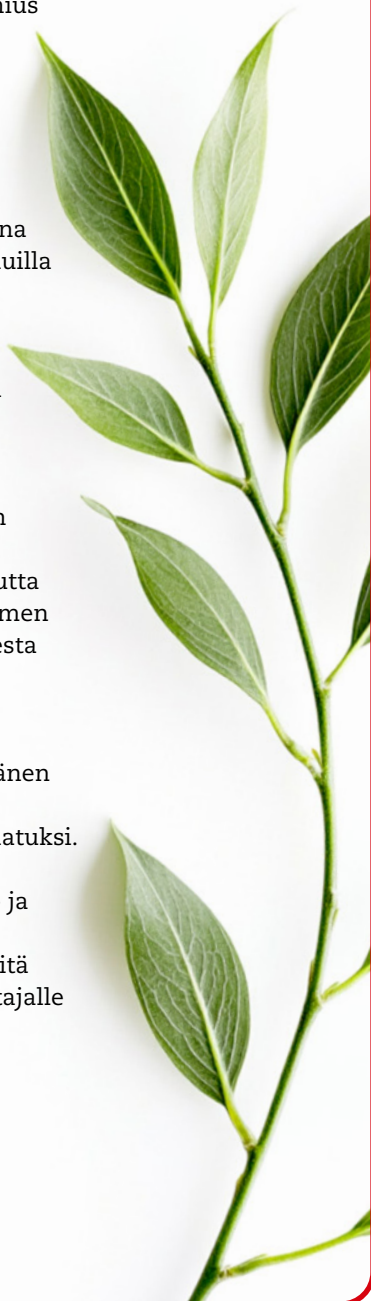
Hengityслиiton vertais-toiminnassa noudatetaan Hengityслиiton:

- » arvoja, joita ovat yhteisöllisyys, vastuullisuus ja vertaisuus
- » tarkoitusta, joka on sosiaali- ja terveysalan järjestönä edistää hengityssairaiden ja heidän läheistensä hyvää elämää ja yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia sekä toimia hengitysterveyden edistämiseksi ja sairauksien ehkäisemiseksi
- » yhteisiä menettelytapoja (sosiaalisen median käytön ohjeet ja linjaukset media-yhteistyöhön, PuhEetin eettiset periaatteet).



PuhEetin eettiset periaatteet

- 1 Anonyymius:** Keskustelut käydään pääasiallisesti nimettömänä. Anonyymius koskee sekä yhteydenottajaa että päivystäjää. Palvelun tarjoaja ei selvitä yhteydenottajan henkilöllisyyttä.
- 2 Yhdenvertaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus:** Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelujen tavoitteena on yhteydenottajan auttaminen. Palveluilla ei ole muita tarkoituksia. Päivystäjä kohtaa yhteydenottajan arvostavasti ja ihmisarvoa kunnioittavasti. Päivystäjä kunnioittaa yhteydenottajan itsemääräämisoikeutta ja ratkaisuja.
- 3 Luottamuksellisuus:** Päivystäjät ovat vaitiolovelvollisia. Keskustelut käydään luottamuksellisesti yhteydenottajan ja päivystäjän kesken. Ilmoitusvelvollisuutta vaativissa tilanteissa noudatetaan Suomen lakia. (Lisätietoja ilmoitusvelvollisuudesta oppaan lopussa, liite 2.)
- 4 Kiireettömyys:** Päivystäjällä on aikaa yhteydenottajalle. Yhteydenottaja ja hänen asiansa ovat keskustelun keskiössä. Yhteydenottaja tulee kuulluksi ja kohdatuksi.
- 5 Voittoa tavoittelemattomuus:** Puhelin- ja verkkoauttaminen on yleishyödyllistä toimintaa, eikä palvelun tarjoaja saa siitä taloudellista hyötyä. Kulut yhteydenottajalle aiheutuvat ainoastaan yhteyden muodostamisesta palveluun.



Kokemustieto on arvokasta

Kokemustieto on omakohtaisten kokemusten kautta syntynyttä, paikallista ja tilannesidonnaista tietoa, jota meillä jokaisella on. Se perustuu toimintaan tai käytäntöön ja on vaikeasti yleistettävissä. Kokemustietoa voidaan kuvailla myös elämäkokemuksista syntyneenä ymmärryksenä ja viisautena.

Vertaistuesssa tavoitteena on tuottaa soittajalle kunnioitettua ja kuulluksi tulemisen kokemus sekä

tarvittaessa jakaa myönteistä ja eteenpäin vievää kokemustietoa.

Vertaispuhelinpäivystäjä ei arvostelee eikä suosittele eri toimijoita, olivatpa ne henkilöitä, ryhmiä tai organisaatioita. Hengitysliitto ei kerää tällaisista asioista tietoa. Jos kokemustoimijalla on omakohtainen kokemus tämän tyyppisestä asiasta, hän voi Hengitysliiton ja PuhEetin ohjeiden puitteissa jakaa henkilökohtaisen vinkkinsä. Tällöin on syytä varmistaa, että soittaja ymmärtää, ettei vinkki ole yleispätevä vaan henkilökohtainen mielipide.



Käytännön suosituksia vertaispuhelinpäivystäjälle

Vertaispuhelinpäivystäjä voi olla ensimmäinen ihminen, joka kuuntelee ja ymmärtää, millainen soittajan elämäntilanne on. Vertaispuhelinpäivystäjän tehtävä on kuunnella soittajan tilannetta ja tukea häntä löytämään itselleen sopivimmat keinot arjen tilanteisiin. Yhden puhelun aikana voidaan keskustella asioista kokonaisuuksina tai perehtyä yhteen asiaan tarkemmin. Jos soittajalla on paljon huolia tai keskustelunaiheita, häntä voi kehottaa soittamaan toiste uudelleen, jolloin keskustelua voi jatkaa sillä kertaa vuorossa olevan päivystäjän kanssa. Toivon luominen, selviytymistarinoiden kuuleminen tai mahdollisuuksien esiin nostaminen voi viedä soittajan tilannetta eteenpäin.

Soittaja voi haluta kuulla myös vertaispuhelinpäivystäjän sairastumisesta, oireilusta ja selviämisen keinoista. Vertaispuhelinpäivystäjä voi kertoa oman tarinansa omaa anonyymittaan suojelellen. Tärkeintä on, että soittaja tunnistaa

vertaispuhelinpäivystäjän oman kokemuksen. Parhaimmillaan soittajalle välittyy tunne, että asioiden kertomista ei tarvitse aloittaa aivan alusta.

Soittajan oireet ja kokemukset ovat todellisia, vaikka ne eivät olisi päivystäjän kokemusten kanssa samanlaisia. Soittajan kertomusta ja ajatuksia ei voi kyseenalaistaa.

Onnistuneen kuulemisen vinkit:

- » Anna soittajalle tunne, että aika on.
- » Älä hätäile tai tarjoa heti vinkkejä.
- » Kuuntele, mikä soittajan tarve on.
- » Auta alkuun. Soittaja ei aina itse hahmota tilannettaan kokonaisuudessa, eikä hän välttämättä tiedä, mistä lähtisi sitä purkamaan.

Puhelimessa sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys. Sanatonta viestintää puhelimessa ovat puhujan ajankäyttö, puheen rytmi ja voimakkuus sekä äänenkorkeus ja äänensävy. Sanaton viestintä tuo esiin puhujan asenteita, tunteita ja mielentiloja.

Omalla persoonalla ja aidolla läsnäololla on paljon merkitystä puhelutilanteissa. Soittaja aistii hyvin herkästi, jos päivystäjällä on jotain muuta menossa. Siksi on tärkeää, että päivystystilanteessa suljetaan kaikki muut asiat pois mielestä ja minimoidaan ulkoiset häiriötekijät.

Puhelimen soidessa ei voi tietää, minkälainen asia soittajalla on. Joskus puhelut koskettavat syvältä. Vertaispuhelinpäivystäjä kohtaa ja kuulee kipeitäkin tunteita sekä toimii paitsi kuuntelevana korvana, myös eräänlaisena peilinä, joka sanoittaa, tukee ja vahvistaa.



Valmiita neuvoja ei yleensä ole, vaan jokainen ihminen tekee lopulta omat ratkaisunsa. Soittajan kanssa ei tarvitse olla samaa mieltä asioista, eikä asioihin aina löydy ratkaisua. On tärkeää osoittaa soittajalle, että elämä voi jatkua ja sairaudesta, oireista tai muista rajoitteista huolimatta.

Vertaispuhelinpäivystäjänä toimiminen on palkitsevaa ja jokaisesta puhelusta oppii. Kokemusta karttuu koko ajan


lisää. Antoisimpia hetkiä päivystäjälle ovat ne, kun puhelun lopussa kuulee hymyn soittajan äänestä. Vertaispuhelinpäivystäjänä toimiessa on hyvä muistaa, ettei ole kyse asiantuntijuudesta tai neuvontapuhelimesta. Vertaispuhelinpäivystäjät eivät myöskään välitä vaikuttamistyön pyyntöjä eteenpäin. Rajaukset auttavat päivystäjiä keskittymään vapaaehtoistehtäväänsä.




Muista myös neuvontapuhelimet

Vertaispuhelinpäivystäjänä voit aina ohjata soittajan myös Hengityслиiton neuvontapuhelimiin, joissa asiantuntijat päivystävät:

**Sosiaali- ja terveysturvan
neuvontapuhelin** päivystää
torstaisin kello 9–12 numerossa
 **020 757 5150.**

**Kodin sisäilma- ja korjausneuvonta-
puhelin** palvelee maanantaista
torstaihin kello 9–15 numerossa
 **020 757 5181.**

Stumppi-neuvontapuhelin
päivystää maanantaisin ja
tiistaisin kello 10–18 ja torstaisin
kello 13–16 numerossa
 **0800 148 484.**

Neuvontapuhelin tarjoaa tukea
ja neuvontaa lopettamista
suunnitteleville ja jo lopettaneille.
Puhelimeen voi soittaa
nimettömänä ja siinä vastaavat
terveydenhuollon ammattilaiset.



Palveluiden kesän
ja vuodenvaihteen
taut löydät
Hengityслиiton
verkkosivuilta
www.hengityслиitto.fi

Vertaispuhelinpäivystäjänä toimiminen

Jokainen vertaispuhelinpäivystäjä toimii kotoa käsin etukäteen varattujen vuorojen mukaisesti. Vertaispuhelinpäivystäjän tärkeimpiä työvälineitä ovat puhelin,

kuulokkeet, puheluiden sähköinen tilastointilomake, purkuryhmä sekä vuorojen varauskalenteri.



Päivystysvuorojen varaaminen

Vertaispuhelinpäivystäjät saavat omalta yhteyshenkilöltään hyvissä ajoin ennen päivystyskauden (kevät ja syksy) alkua sovittavat päivystysvuorot. Vertaispuhelinpäivystäjät varaavat vuoroista omaan aikatauluunsa sopivat päivystysvuorot.



Päivystysvuoroon valmistautuminen

Varaa päivystysvuoroon riittävästi aikaa ja rauhallinen tila, jossa ei ole muita kuulevia korvia. Valmistaudu hyvissä ajoin ennen vuoron alkua. Lataa puhelin, suorita mahdolliset päivitykset puhelimeen ja testaa kuulokkeet jo edellisenä päivänä tai vähintään tuntia ennen päivystysvuoroasi alkua. Ota pikimmiten yhteyttä yhteyshenkilöosi, jos estyt tekemästä omaa päivystysvuoroasi tai sinulla teknisiä ongelmia puhelimesi kanssa.

Puhelimen voit avata hyvissä ajoin ennen vuoroasi alkua, linja soittajille aukeaa vasta päivystysvuoron alkaessa, ei aiemmin. Puheluiden tilastointilomakkeet kannattaa avata jo valmiiksi esille. Lasi vettä on hyvä olla lähellä.

Muista rauhallinen puhuminen ja hyvä asento, jotta ääni kestää. Kaikki eleet ja ilmeet, kuten hymy, kuuluvat äänestä.

Joskus päivystysvuoron viimeinen puhelu saattaa kestää pidempään kuin virallinen päivystysaika. Viimeisen puhelun kuitenkin pitkittyessä yli päivystysajan soittajalle voi kertoa, että päivystysvuoro päättyy, kiittää puhelusta ja kehottaa soittamaan seuraavalla päivystysajalla uudelleen.



Päivystysvuoron päätteeksi

Vuoron päätyttyä sammuta vertaispuhelin ja täytä tilastointilomake jokaisesta tulleesta puhelusta erikseen. Vertaispuhelinpäivystäjillä on käytössään erillinen suljettu purkuryhmä verkossa. Kuittaa jokaisen päivystysvuoron päätteeksi purkuryhmään, että vuoro on tehty ja ilmoita mahdollisten puheluiden määrä. Älä kirjaa purkuryhmään minkäänlaisia tunnustetietoja soittajasta tai puheluiden sisällöistä.

Vertaispuhelimien purkuryhmässä voit keskustella muiden vertaispuhelinpäivystäjien kanssa askarruttavista asioista, sopia vuorojen vaihdosta tai kysyä neuvoja puheluiden heränneisiin kysymyksiin ja ajatuksiin.

Vertaispuhelinpäivystäjän työnohjaus

Vertaispuhelinpäivystäjänä toimiminen voi joskus olla henkisesti kuormittavaa. Vertaispuhelinpäivystäjillä on mahdollisuus osallistua ryhmätyönohjaukseen Teams-sovelluksella. Ryhmätyönohjauksen lisäksi on yksilöllisiä purkutilanteita oman yhteyshenkilön kanssa. Kannustamme olemaan yhteydessä aina kun siltä tuntuu.

Vertaispuhelinpäivystäjille on tarjolla työnohjausta eli oman toiminnan tutkimista, arviointia ja kehittämistä, joka tapahtuu koulutetun työnohjaajan avulla. Se voi olla vapaaehtoistehtävään ja omaan rooliin liittyvien kysymysten, kokemusten ja tunteiden yhdessä tulkitsemista ja jäsentämistä.



Vertaispuhelinpäivystäjän tunteet ja tuntemukset

- » Mieti, mitä soittaja tai puhelun aihe sinussa herättää. Ja miksi?
- » Mitä voit tarjota itsestäsi soittajalle tässä tilanteessa?
- » Mikä juuri sinun tarinassasi voisi tuoda hänelle tukea ja toivoa?

Vertaispuhelinpäivystäjän tulee olla oman sairautensa käsittelyssä sellaisessa vaiheessa, että hän pystyy suhtautumaan soittajan tunteisiin ja tilanteisiin neutraalisti. Tunteet saavat olla mukana puheluissa, mutta vertaispuhelinpäivystäjän omien tunteiden ei tule hallita puheluita. On hyvä tunnistaa omat tunteensa ja löytää keinoja niiden säätelyyn.

Vakauta itsesi läsnäoloharjoituksilla etenkin, jos puhelu herättää sinussa voimakkaita tunteita. Apua voi olla esimerkiksi:

- » maadoittavista harjoituksista
- » hengitysharjoituksista
- » stressileluista
- » piirtämisestä puhelun aikana
- » aisteihin liittyvistä harjoituksista (näkö, tunto, ääni, haju, maku)
 - » aisteista haetaan rauhaa, kun ajatukset ovat solmussa
 - » ajatuksiin voi aina vaikuttaa.



Aina ei voi onnistua

Vertaispuhelinpäivystäjällä voi olla huono päivä. Omat elämän haasteet voivat vaikuttaa mielialaan tai omaan tilanteeseen voi tulla takapakkia. Hankalassa tilanteessa voit pyytää päivystysvuoron vaihtoa.

Haasteellisissa tilanteissa:

- » ole yhteydessä yhteyshenkilöosi ja pura tilanne hänen kanssaan
- » hyödynnä vertaispuhelinpäivystäjien tuki ja kannustus
- » ole aktiivinen purkuryhmissä ja ryhmätyönohjauksissa.

Puheluihin vastaaminen:

”Hengityслиiton astmavertaispuhelin” tai ”Astmavertaispuhelin”

”Hengityслиiton uniapneavertaispuhelin” tai ”Uniapneavertaispuhelin”

”Hengityслиiton keuhkohtaumavertaispuhelin” tai ”Keuhkohtaumavertaispuhelin”

Aloituksia puhelinkeskusteluiden tueksi:

”Kuulen, että sinusta tuntuu pahalta tämä tilanne. Mikä helpottaisi tai auttaisi sinua juuri nyt tässä hetkessä?”

”Ymmärrän, että olet turhautunut. Nyt on tärkeintä huolehtia omasta jaksamisestasi, jotta sinulla on voimavaroja viedä asioita eteenpäin. Mitkä asiat auttavat sinua jaksamaan arjessa?”

”Ikävää, että olet joutunut kohtaamaan tuollaista. Nyt en valitettavasti osaa auttaa sinua tässä asiassa, mutta nämä tahot voisivat tarjota sinulle tukea...”

”Mielenkiintoinen näkökulma aiheeseen, kertoisitko lisää...”

Monologia käyvän ihmisen voi keskeyttää esimerkiksi tarkentavilla kysymyksillä: ”Pahoittelut, että keskeytän. Kuulin, että kerroit näin. Minulla heräsi tästä kysymys/ajatus”

Kun puhelu ei liity tarjottavaan vertaistukeen

Vertaispuhelinpäivystäjän ei voi tietää, mitkä ovat soittajan motiivit. Motiivia ei voi myöskään kyseenalaistaa. Jos puhelu ei liity tarjottavaan vertaistukeen, omaa toimintaa voi rajata, pitää puhelun lyhyenä ja vinkata ottamaan yhteyttä muuhun palveluun.

Toisinaan tällainen soittaja voi soittaa toistuvasti. Tällaisen soittajan oppii usein tunnistamaan. Anonymiteetin vuoksi vertaispuhelinpäivystäjä ei voi kertoa tietävänsä jo soittajan tarinan, joten puhelua tulee rajata muilla tavoin. Tällöinkin kohdataan soittaja arvostavasti, suojellaan hänen anonymiteettiään ja pidetään puhelu lyhyenä.

Jos soittaja ei kaipaa vertaistukea ja etenkin, jos hän on toistuvasti yhteydessä, lopeta keskustelut ystävällisesti mutta tiukasti parissa minuutissa. On tärkeää, että jokainen vertaispuhelinpäivystäjä toimii samalla tavalla, jolloin soittajan motivaatio

ottaa yhteyttä loppuu. Soittajat, jotka eivät ole vertaistuen tarpeessa, voivat turhauttaa päivystäjää. On hyvä ymmärtää, että tällaisia puheluita tulee myös muihin valtakunnallisiin auttaviin puhelimiin. Vertaispuhelinpäivystäjien turhautumisen tunnetta käsitellään eri tavoin, esimerkiksi oman yhteyshenkilön kanssa tai ryhmätyönohjauksessa. Myös vertaispuhelinpäivystäjien tiimin antama tuki ja keskustelu ovat tässä tärkeässä asemassa.

Kun soittaja häiritsee tai käyttäytyy epäasiallisesti, kannattaa olla pikimmiten yhteydessä omaan yhteyshenkilöön. Tällöin voidaan selvittää, voidaanko puhelu estää, vaikka aina tämä ei ole mahdollista. Numero voi olla salainen tai soittaja soittaa Prepaid-liittymästä. Tästä syystä on tärkeää, että kaikki vertaispuhelinpäivystäjät toimivat yhteisten linjausten ja ohjeiden mukaisesti.

Käytännön suosituksia keskustelun rajaamiseen:

Kun käy ilmi, ettei soittaja itse tai hänen läheisensä kaipaa vertaistukea, voit rajata keskustelua ystävällisen jämäkästi, esimerkiksi:

**”Tämä on astma-
vertaispuhelin.
Millaista vertaistukea
kaipaat astmaan
liittyen?”**

**”Kerroit, että sisäilma-
tilanne on siellä jo
ratkaistu, hienoa!
Mihin tähän liittyvään
asiaan kaipaat
vertaistukea?”**

**”Ymmärsinkö oikein,
ettet kaipaa vertais-
tukea uniapneaan?”**

**”Minulla ei ole
kokemusta tällaisesta,
mutta voisit hyötyä
näistä palveluista...”**
(esimerkiksi kriisipuhelin,
terveydenhuollon
ammattilainen)

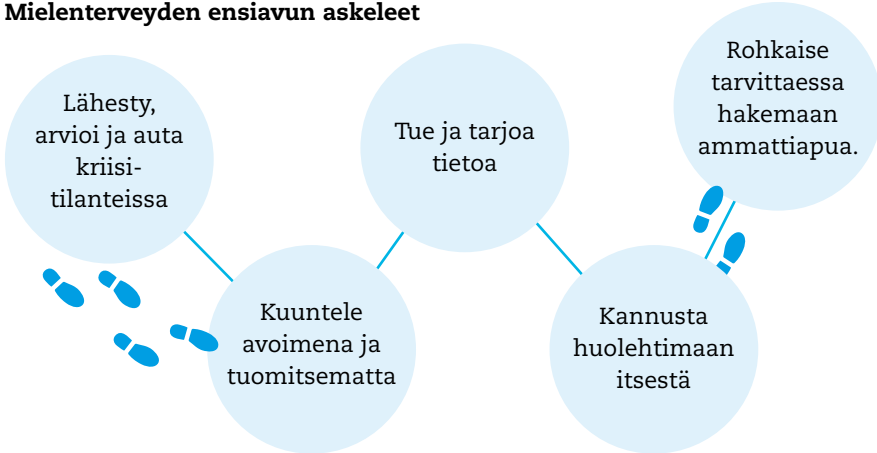
**”Kiitos, kun jaoit
tarinasi. Kuulostaa
kuitenkin siltä, ettet
kaipaa vertaistukea/en
voi tarjota sinulle
vertaistukea.”**

**”Annetaan linjoilla
tilaa vertaistukea
kaipaaville.
Kiitos soitostasi.”**

Itsetuhoisen soittajan kohtaaminen

Toisinaan soittajan epätoivo saattaa olla niin syvää, että hänet kannattaa ohjata ammattiavun piiriin. Itsetuhoisuus voi tarkoittaa eri henkilöille eri asioita, ja siksi itsetuhoisuuden ilmeneminen on yksilöllistä.

Mielenterveyden ensiavun askeleet



Mielenterveyden ensiapu® 2 (MTEA®2)

Ohjaa soittaja tarvittaessa soittamaan kriisipuhelimeen (katso tarkemmin liite 1). Suomenkielinen kriisipuhelin päivystää numerossa ☎️ **09 2525 0111** vuoden jokaisena päivänä ja yönä ympäri vuorokauden. Apua voi hakea myös hätänumerosta ☎️ **112**.

Puhelun jälkeen voit ottaa yhteyttä yhteyshenkilösi tai purkaa omat tunteesi purkuryhmässä muiden vertaispuhelinpäivystäjien kanssa. Tällaisen puhelun läpikäyminen on hyvä ottaa myös ryhmätyönohjauksessa puheeksi.



Liite 1:

Mielenterveyden päivystäviä tukipalveluita

Verkossa keskusteluapua tarjoaa esimerkiksi Tukinetin nuorille suunnattu Sekaisin-chat arkisin kello 9–24 ja viikonloppuisin kello 15–24.

Mieli ry:n MIELI Kriisichat päivystää maanantaisin, tiistaisin ja keskiviikkoisin kello 15–19 ja torstaisin kello 15–21. Chatissa voit keskustella mielessäsi olevasta huolesta tai hankalasta elämäntilanteesta. Sinulle vastaa koulutettu vapaaehtoinen tai sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

Tukea voi hakea myös kasvotusten omasta terveyskeskuksesta tai Mieli ry:n kriisikeskuksesta.


Lisätietoa MIELI Kriisipuhelimesta

Valtakunnallinen MIELI Kriisipuhelin tarjoaa keskusteluapua kriisissä oleville ja heidän läheisilleen. Kriisipuhelin-keskustelun tavoitteena on helpottaa henkistä hätää sekä ehkäistä itsemurhia. Päivystäjä auttaa soittajaa pohtimaan keinoja tilanteen helpottamiseksi, omien voimavarojen löytämiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi.


MIELI Kriisipuhelin päivystää suomen kielellä numerossa

 **09 2525 0111** vuoden jokaisena päivänä ja yönä ympäri vuorokauden.


MIELI Kriisipuhelimeen voi soittaa nimettömänä ja luottamuksellisesti. Puhelimesta vastaavat kriisityön ammattilaiset sekä koulutetut vapaaehtoiset ympäri Suomea.

Ulkomailta soitettaessa kriisipuhelimen suomenkielisen linjan numero on  **+358 9 2525 0111**. MIELI Kriisipuhelimesta päivystetään suomen lisäksi ruotsiksi, englanniksi, ukrainaksi ja venäjäksi.


Kriisipuhelin ruotsiksi, Kristelefon, päivystää numerossa

 **09 2525 0112** maanantaisin ja keskiviikkoisin kello 16–20, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin kello 9–13.


Kriisipuhelin ukrainaksi päivystää numerossa

 **09 2525 0114** maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin kello 12–16, tiistaisin ja perjantaisin kello 9–13.

Kriisipuhelin venäjäksi päivystää numerossa

 **09 2525 0115** maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin kello 12–16, tiistaisin ja perjantaisin kello 9–13.

Kriisipuhelin englanniksi, Crisis Help line, päivystää numerossa

 **09 2525 0116** perjantaisin kello 9–13.



Lisätietoa
mielenterveyteen
liittyvistä asioista
ja mielenterveyden
tukemiseksi:
www.mieli.fi

Ilmoitusvelvollisuus:

Rikoslaisissa velvoitetaan ilmoittamaan poliisille tietyistä valmisteilla olevista rikoksista rangaistuksen uhalla. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole jo tapahtuneista rikoksista.

Jo tehdyistä rikoksista ei ole laissa säädettyä ilmoitusvelvollisuutta. Suomen rikoslaki kuitenkin velvoittaa jokaisen, joka on saanut tiedon tietyistä valmisteilla olevista törkeistä rikoksista, jotka joko vaarantavat yhteiskuntaa ja valtiota, tai jotka ovat erittäin vakavia yksilöön kohdistuvia rikoksia, ilmoittamaan näistä. Näistä rikoksista tulee rikoslain mukaan rangaistuksen uhalla ilmoittaa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa, jos teko olisi vielä estettävissä.

Näitä tiettyjä vakavia rikoksia, joista on lain mukaan ilmoitettava, ovat joukkotuhonta tai sen valmistelu, rikos ihmisyyttä vastaan, hyökkäysrikos tai sen valmistelu, sotarikos, kidutus, kemiallisen aseiden kiellon rikkominen, biologisen aseiden kiellon rikkominen, jalkaväkimiinakiellon rikkominen, Suomen itsemääräämisoikeuden vaarantaminen, maanpetos, vakoilu, valtiopetos, raiskaus, lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, murha, tappo, surma, törkeä pahoinpitely, ryöstö, ihmiskauppa, panttivangin ottaminen, törkeä tuhotyö, törkeä terveyden vaarantaminen, ydinräjähdერიкос, kaappaus, terroristisessa tarkoituksessa tehty rikos, törkeä ympäristön turmeleminen sekä törkeä huumausainerikos. Myös osa edellä mainittujen rikosten törkeistä tekemuodoista ilmoittamatta jättäminen on rikos. (Lähde: minlex.fi)

Ilmoitusvelvollisuuksien taustalla olevat lait

Lastensuojelulaki (417/2007)5 luku Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen
25 § (12.2.2010/88) Ilmoitusvelvollisuus

"Ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä."

Lastensuojelulaki (417/2007)5 luku Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen
25 § (12.2.2010/88) Ilmoitusvelvollisuus

"Velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu:1) rikoslain (39/1889) 20 luvussa seksuaalirikoksen rangaistavaksi säädetty teko; tai 2) sellainen rikoslain 21 luvussa henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistavaksi säädetty teko, josta säädetty enimmäisrangaistus on vähintään kaksi vuotta vankeutta."

Rikoslaki (39/1889)Rikoksista oikeudenkäyttöä vastaan 15 luku (24.7.1998/563)
10 § (24.7.1998/563) Törkeän rikoksen ilmoittamatta jättäminen

*"Joka tietää *listaus rikoksista* olevan hankkeilla eikä ajoissa, kun rikos vielä olisi estettävissä, anna siitä tietoa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa, on tuomittava, jos rikos tai sen rangaistava yritys tapahtuu, törkeän rikoksen ilmoittamatta jättämisestä sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi."*

Hengityслиiton vertaistuki

Facebook-ryhmät

Hengityслиiton sisäilmavertaisryhmä: **laita liittymispyyntö sisäilmavertaisryhmään ja vastaa esitettyihin kysymyksiin.**

Hengityслиiton liikunnallinen vertaisryhmä sisäilmasta oireileville: **laita liittymispyyntö Lempeä liike -ryhmään ja vastaa esitettyihin kysymyksiin.**

Vertaistukiryhmä tupakka- ja nikotiinituotteiden käytön lopettajille tai lopettamista harkitseville: **Stumpin vertaisryhmä tupakoinnin lopettajille.**

Vertaispuhelimet

Astmaa sairastavien vertaispuhelin maanantaisin kello 18–20 numerossa ☎️ **044 4077012.**

Keuhkohtaumatautia sairastavien vertaispuhelin tiistaisin kello 10–12 numerossa ☎️ **044 4077013.**

Uniapneaa sairastavien vertaispuhelin tiistaisin kello 10–12 ja joka kuukauden ensimmäisenä maanantaina kello 18–20. Numerossa ☎️ **044 4077011.**

Hengityслиiton ylläpitämien palvelupuhelinten olemassaolon mahdollistaa STEA-avustus. Palvelu on maksutonta. Soittaminen 0207-alkuisiin numeroihin maksaa enintään paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun verran.



Puhelinpäivystystä ei ole arkipäivinä tai niiden aattona, kesällä tai vuodenvaihteessa. Ajantasainen tieto päivystys- ja loma-ajoista julkaistaan Hengityслиiton verkkosivuilla, jäsenlehdessä ja muissa kanavissa.