

”Oma toive on, että voi luottaa”

Asiakkaiden kokemus eettisten periaatteiden toteutumisesta valtakunnallisessa kriisipuhelimessa

Harri Falck

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012

Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) FALCK, Harri	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 11.05.2012
	Sivumäärä 48	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi "Oma toive on, että voi luottaa" - Asiakkaiden kokemus eettisten periaatteiden toteutumisesta valtakunnallisessa kriisipuhelimessa		
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kuhanen, Carita. Oittinen, Pirkko		
Toimeksiantaja(t) Suomen Mielen terveysseura, kriisipuhelin.		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Suomen Mielen terveysseuran kriisipuhelimen kanssa. Tiedonkerääminen toteutettiin Helsingin kriisikeskuksessa. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kuinka kriisipuhelimeen soittajat kokivat kriisipuhelimen eettisten tavoitteiden toteutumisen.</p> <p>Tiedonkeruun menetelminä käytettiin kyselyä ja teemahaastattelua. Kysely toteutettiin internetin kautta kyselylomakkeella. Toinen tiedonkeruumenetelmä oli teemahaastattelu, jonka teemat tulivat suoraan eettisistä tavoitteista. Haastattelut tehtiin soittamalla kriisipuhelimeen soittaneille asiakkaille, jotka olivat antaneet luvan sitä varten.</p> <p>Vastaajien kokemukset vaihtelivat, mutta suurin osa vastaajista koki kriisipuhelimen auttaneen ja soiton olleen hyödyllinen. Suurimmat toiveet kyselyihin vastanneilla soittajilla olivat kuulluksi tuleminen ja kriisipuhelimeen luottaminen. Suurin osa vastanneista koki tulleen hyvin kuulluksi. Kyselyihin vastanneet soittajat kokivat luottamusta päivystäjiä ja kriisipuhelinta kohtaan.</p> <p>Tutkimuksessa tuli ilmi muutamia tärkeitä kriisipuhelintyön pääpainotusalueita. Kyselyyn vastanneiden mielestä tärkeimpiin päivystäjäns ominaisuuksiin kuuluivat soittajan voimavarojen huomioiminen ja tämän kriisin vaiheiden ymmärtäminen</p>		
Avainsanat (asiasanat) Valtakunnallinen kriisipuhelin, kriisityö, kriisi.		
Muut tiedot		



Author(s) FALCK, Harri	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 11.05.2012
	Pages 48	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title My wish is that I can trust – Actualization of ethical principles from customer perspective on national crisis hotline.		
Degree Programme Nursing		
Tutor(s) Kuhanen, Carita. Oittinen, Pirkko		
Assigned by The Finnish association for mental health. Crisis hotline.		
Abstract <p>This bachelor's thesis was carried out in cooperation with the crisis phone service of the Finnish Association for Mental Health. The data for the thesis was collected in the facilities of the Helsinki Crisis Center. The main goal of the thesis was to find out how the callers to the crisis phone service experienced the fulfillment of its ethical principles.</p> <p>The data collection was carried out by using a questionnaire and a theme interview. The survey with the questionnaire was conducted via the internet. Another data collection method was a theme interview of which came from the ethical principles of the crisis phone service. The interviews were carried out by telephone. Calls were made to those crisis phone callers who gave their number for that purpose.</p> <p>The answers varied from caller to caller. Mostly the callers who participated in the research felt that the crisis hotline had helped them to cope with their situation and that the call had been useful for them. The respondents' main expectations were being heard and being able to trust the service. Most of the respondents felt that they were being heard well. They also felt they were able to trust the crisis phone and the phone officer.</p> <p>The study clearly indicated some main areas of emphasis that are present when interviewing people in crisis situations. According to the responses, the most important qualities were taking the callers' mental resources into account and understanding the phase of their crisis.</p>		
Keywords National crisis hotline, mental health assistance, crisis.		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	3
2. MITEN KRIISI SYNTYY?	5
2.1 Kriisin syntyyn vaikuttavat tekijät	5
2.2 Traumaattisen kriisin syntyminen	6
2.3 Kriisin eri vaiheet	8
2.4 Monimuotoinen kriisityö	11
2.5 Kriisityö Suomessa.....	11
3. VALTAKUNNALLISEN KRIISIPUHELIMEN HISTORIA JA NYKYHETKI	13
3.1 Kriisipuhelimen historia	13
3.2 Kriisipuhelimen eettiset tavoitteet.....	14
3.3 Kriisipuhelimen toiminnan periaatteet	16
4. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	18
4.1 Tutkimuksen luotettavuus	18
5. TUTKIMUKSEN KYSELYIDEN JA TEEMAHAASTATELUN TOTEUTUS	19
5.1 Kriisipuhelimen soittajat	19
5.2 Internetkysely ja teemahaastattelu	19
5.3 Eettiset kysymykset tiedon keräämisessä.....	20
5.4 Laadullinen tutkimus.....	22
6. TULOKSET.....	26
6.1 Kyselyiden tuloksia	26

7. POHDINTA	29
7.1 Kuinka kriisipuhelimessa turvataan tavoitteiden saavuttaminen	29
8. KRIISIPUHELIMEN KEHITTÄMINEN	31
9. LÄHTEET.....	32
Liitteet	34
Liite 1 Internetkysely kriisipuhelimeen soittaneille	34
Liite 2 Teemahaastattelupohja ja teemahaastattelun vastaukset	40
Liite 3. Puhelinkyselyn tiedote päivystäjille.	48

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Seitsemän traumaattisen kriisin synnyttävää asiaa.....	6
TAULUKKO 2. Kriisipuhelimen eettiset tavoitteet.....	14

1. JOHDANTO

Kriisityö ja sen toimivuus ovat ajankohtaisia asioita. Suomalaisia koskettavat niin Pohjoismaissa sattuneet onnettomuudet, kuin Suomessakin tapahtuneet kansaa järkyttävät onnettomuudet. Kriisityö on nopeaa ja akuuttia apua, jota tarvitaan onnettomuustapauksissa, jotta kriisi ei jättäisi jälkeensä vaikeammin hoidettavia syviä ja pitkäaikaisia traumoja.

Kriisityön pitää pystyä vastaamaan nopeasti suurenkin ihmisjoukon avuntarpeeseen. Lehdistössä on ollut kriisipuhelimen toimintaa koskevia artikkeleita muun muassa viime kesänä. Silloin lehdissä on nostettu esiin onko kriisipuhelimen toiminta riittävää vastaamaan tarpeeseen.

Iltalehti kirjoitti 23.8.2011 kriisipuhelimen ruuhkautumisesta. Kirjoituksessa tuli esiin yleisimmät yhteydenoton syyt tuolta kesältä, jotka olivat yksinäisyys ja ahdistuneisuus. Monet tukipalvelut olivat tauolla kesän aikana. Syiksi kesän avuntarpeen lisääntymiseen artikkelissa todettiin mm. päihteiden käyttö, parisuhdeongelmat, perhe- ja lähisuhdeväkivalta sekä erilaiset mielenterveysongelmat samoihin aikoihin. Myös Turun Sanomat ja Helsingin Sanomat uutisoivat samasta tapahtumasta.

Pääsin sairaanhoitajaopintojen suuntaavalla jaksolla harjoitteluun kriisipuhelimeen. Siellä sain kuvan siitä miten kriisipuhelin toimii, millaiset ihmiset sinne soittavat ja missä asioissa. Valtakunnallinen kriisipuhelin on ollut toiminnassa jo 15 vuotta, jonka aikana se on rakentanut itselleen periaatteet ja eettiset ohjeistot, joiden mukaan toimia. Tavoitteissa mainitaan muun muassa tasapuolisuus ja kuulluksi tuleminen, muutamia luetellakseni.

Suomen mielenterveysseura on kirjannut kriisipuhelimelle eettiset periaatteet. Tutkimalla soittajien kokemuksia saadaan tietoa kuinka kriisipuhelin on toiminnallaan

päässyt tavoitteisiin. Kriisipuhelimeen soittaneille toteutettiin kysely, jossa selvitettiin kriisipuhelimen toimivuuden ja tiedotuksen kannalta keskeisiä kysymyksiä. Kriisipuhelimen asiakkaille toteutettiin haastattelu, jossa kyseltiin asiakkaiden mielipiteitä käyttäen teemoina kriisipuhelimen eettisiä ohjesääntöjä. Haastattelu toteutettiin kriisikeskuksessa, jotta niin soittajan kuin tutkimuksen tekijänkin yksityisyys pystytään säilyttämään paremmin.

Kriisikeskuksessa ei ole aiemmin toteutettu samanlaista tutkimusta. Kriisipuhelimen toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää saada vastaajilta palautetta siitä, millaisia kokemuksia heillä oli kriisipuhelimen toiminnasta. Kriisipuhelimen toimintaa rahoittaa Raha-automaattiyhdistys ja rahoituksen edellytyksenä on, että puhelimen toiminnasta tehdään selvityksiä säännöllisin väliajoin.

Kriisityöstä on tehty opinnäytetyö ”Helsingin SOS-palvelun liikkuva yksikkö: SOS-AUTO”. SOS-auto, oli ennen osa kriisikeskuksen toimintaa. Opinnäytetyön tehtiin Diakonia-ammattikorkeakoulun Järvenpään yksikköön. Opinnäytetyössä käsiteltiin SOS-auton historiaa, nykypäivää ja kehittämistarpeita. Yhtäläisyyksiä opinnäytetyössä omaani olivat muun muassa vaikeus saada suuri vastausmäärä ja asiakkaiden puolelta ajoittainen palvelun saatavuuden hankaluus.

Kun opinnäytetyössä puhun päivystäjästä, tarkoitan valtakunnallisessa kriisipuhelimesta päivystäviä vapaaehtoisia sekä palkattuja puhelinpäivystäjiä.

Sini Katila ja Jenni Koivusaari (2002) kirjoittavat opinnäytetyössään, että asiakkaat olivat tyytyväisiä SOS-auton toimintaan. He kokivat, että eivät saaneet SOS-autoa koskevaa kritiikkiä eikä kehittämisideoita tarpeeksi asiakkailta. He pohtivat, että suurempi otos olisi antanut luotettavamman kuvan asiakkaiden kokemuksista. Asiakkaat kokivat toiminnan tarpeelliseksi mutta ajoittain vaikeaksi tavoittaa. Toinen samantyyppinen opinnäytetyö on toteutettu koskien Mobile-kriisikeskuksen palveluita vuonna 2009. Sen teki Kaisa Soinila Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Tämä opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Mobilen palveluista. Kaisa

Soinila (2009) kirjoittaa: ”Suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä, että palvelu vastasi heidän odotuksiinsa ja tarpeisiinsa. Erityisen tärkeäksi koettiin, että asiakasta kuultiin ja ymmärrettiin ammattitaitoisesti.” Omat tulokseni asiakkailta kerättyjen tietojen pohjalta olivat samankaltaiset. Suurin osa oli tyytyväisiä palveluun ja tärkeää oli että kuunneltiin ja puhelimesta oli ammattitaitoinen henkilö vastaamassa.

2. MITEN KRIISI SYNTYY?

2.1 Kriisin syntyyn vaikuttavat tekijät

Kriisien syntyyn vaikuttavat monet tekijät ja niihin reagoidaan monella eri tavalla. Kriisi on elämässä tapahtuva odottamaton muutos tai kohtalokas tapahtuma. Kriisi syntyy, kun ihmisen aiemmat ratkaisutaidot tai kokemukset eivät riitä tilanteen hallitsemiseksi, ymmärtämiseksi tai siitä selviytymiseksi. Kriisiin joutunut henkilö kokee voimakkaan järkytyksen, jolloin kognitiiviset kyvyt ja tunnemaailma voivat romahtaa. Kriisit voidaan karkeasti jakaa kahdentyypisiin kriiseihin. On olemassa kehityskriisejä ja traumaattisia kriisejä. Kehityskriisit kuuluvat normaalin elämän muutosvaiheisiin. Ne auttavat meitä pääsemään yli menneistä asenteista ja siirtymään uuteen elämänvaiheeseen. Kehityskriisit jaetaan lapsuus- ja nuoruusvuosien kriiseihin ja aikuisuuden kehityskriiseihin. Tieto siitä, että jotkin asiat kuuluvat tiettyihin elämänvaiheisiin ja ovat kaikille yhteisiä, voi helpottaa asian hyväksymistä. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2007, 35-37.)

2.2 Traumaattisen kriisin syntyminen

Traumaattiset kriisit ovat äkillisiä, odottamattomia ja usein epätavallisen voimakkaita tapahtumia. Kriisin laukaisijana voi toimia esimerkiksi läheisen kuolema, oma sairastuminen tai invalidisoituminen, sosiaaliset epäonnistumiset, työttömäksi joutuminen, uskottomuus ja avioero sekä yhteisöä ravistelevat onnettomuudet ja luonnonkatastrofit. Voimakas reagointi on normaalia järkyttävän kokemuksen jälkeen. Se kuitenkin yleensä lieventyy ajan myötä. Traumaattisissa tilanteissa kuten liikenneonnettomuudessa on hyvä muistaa, että myös avustushenkilökunta voi tarvita apua. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2007, 39.)

TAULUKKO 1. Seitsemän traumaattisen kriisin synnyttävää asiaa

Psykiatri Johan Cullenbergin (2007) mukaan on olemassa seitsemän elintärkeää asiaa, jotka synnyttävät traumaattisen kriisin:

1. Objektin menetys. Esimerkiksi läheisen tai arvostetun ihmisen menettäminen.
2. Itsenäisyyden menetys. Fyysinen rajoitus, itsenäisyyden menetys tai invaliditeetti. Esimerkiksi itsenäisyyden menetyksestä voivat kokea armeijaan joutuneet tai vangit.
3. Lisääntymiseen liittyvät ongelmat. Esimerkiksi keskenmeno, abortti, kohdunpoisto
4. Ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat. Esimerkiksi uskottomuus, läheistä koskeva invalidisoiva sairaus.
5. Kasvojen menetys. Esimerkiksi rattijuopumus, vankilaan joutuminen, kavalus.
6. Yhteiskunnan rakennemuutokset. Esimerkiksi kotipaikkakunnalta muutto työn perässä.
7. Ulkoiset katastrofit. Esimerkiksi sota, maanjäristys

Traumaattisessa kriisissä ihminen haavoittuu henkisesti. Tunne kontrolloinnista tilanteen suhteen katoaa. Pelkoreaktiot tulevat esille. Elämänarvot ja uskomukset joudutaan miettimään uudelleen. (Heiskanen ym. 2007, 35-37.)

Kriisipuhelimen vastaajan oppaassa neuvotaan, että päivystäjän ei tarvitse olla samaa mieltä soittajan kanssa. Tärkeää on samaistuminen soittajan tunteisiin, mutta säilyttämisen oman objektiivisuutensa. Päivystäjä on puhelimesta soittajaa varten. Hän ei pyri ratkaisemaan soittajan ongelmia vaan keskustelun avulla pyrkii löytämään uusia näkökulmia. Soittajan tunteiden purkua ei tule ottaa henkilökohtaisesti. päivystäjä voi helpottaa soittajan oloa kertomalla, että voimakkaan järkyttävän kokemuksen jälkeen on normaalia reagoida tavoilla, jotka voi itsestä tuntua epänormaaleilta. Soittajaan pitää suhtautua empaattisesti, hyväksyä soittajan tunnetilat ja antaa tilaa niiden purkamiselle. Tässä on monta keinoa, jonka avulla päivystäjä voi tukea traumaattisessa kriisissä olevaa soittajaa. (Winter, 2010.)

2.3 Kriisin eri vaiheet

Kriiseihin voi valmistautua ennakoimalla. Ennakointia on esimerkiksi ensiaputaitojen oppettelu, selviytymistaitojen ja valppaan asenteen sekä tunnusmerkkien arvioimisen taito. Se, että on ennen selviytynyt vaikeista elämänvaiheista auttaa uskomaan omaan selviytymiseen. Ennakoinnin taitoja voi oppia myös muilta. (Vilén, ym, 2002, 222.)

Ensimmäinen kriisin vaihe on **sokkivaihe**. Se on suojakeino joka auttaa meitä käsittelemään asioita vähitellen. Sokissa oleva voi kieltää tapahtuneen täysin, siten mieli saa aikaa tapahtuman käsittelylle. Sokkivaiheessa tilanteeseen ei välttämättä liity tunnetta joka estäisi toiminnan, vaan ilman tunnereaktiota ihminen on valmiimpi toimimaan tilanteessa. Toisinaan sokki voi lamaannuttaa täysin. Tällöin henkilö ei kykene teke-

mään päätöksiä, eikä osaa arvioida tilannetta realistisesti. Myös epätarkoituksenmukainen reagointi ympärillä tapahtuvaan on mahdollista. Sokki on muuttunut tietoisuuden tila. Fyysisesti ihminen voi reagoida siihen mm. jäykistymällä, vapisemalla tai liikkumalla levottomasti. Se vaikuttaa myös ajantajuun ja aisteihin. Avun tulo voi tuntua ikuisuudelta. Aistit voivat puuttua tai herkistyä äärimmilleen. Traumaattisessa tilanteessa ihmiselle voi tulla niin sanottu ”supermuisti”, tällöin ihminen kykenee havainnoimaan suuren määrän tietoa kriisitilanteesta ja palauttamaan ne elävänä mieleen myöhemmin. Sokkitilanne kestää yleensä lyhyestä hetkestä vuorokauteen, mutta traumaattisessa tilanteessa se voi kestää pidempäänkin. (Vilén, ym. 2002, 223.)

Sokkivaiheessa kokemuksemme aistihavainnoista muuttuu. Olo saattaa tuntua irralliselta ja tapahtumasta erilliseltä. Koko tapahtuma saattaa tuntua kuin elokuvalta. Psykkisen sokin tarkoitus on suojata mieltämme sellaisilta kokemuksilta ja tiedolta, jota se ei pysty ottamaan vastaan. Aivojemme kapasiteetista on suurempi osa käytössä ja kokemukset aistien kautta tallentuvat ilman valikoitumista ja muokkausta. Vahvat kokemukset tuottavat ”flashback”- tuntemuksia tilanteen jälkeen. ”Flashbackit” voivat esiintyä minkä tahansa aistialueen puolella. Jokin aistituntemus tapahtuman jälkeen voi laukaista vahvan tuntemuksen kriisitilanteesta. Esimerkiksi ”flashbackin” saattaa aiheuttaa ruudin haju ampumisonnettomuuden jälkeen. (Saari S, 2003,42-43.)

Sokkivaiheessa olevaan ihmiseen tekee voimakkaan vaikutuksen muut ihmiset, joita hän kohtaa sokkivaiheen aikana. Poliisin, pelastushenkilöstön tai terveydenhuoltohenkilöstön sanomat sanat yleensä antavat sokissa olevalle henkilölle koko tapahtumaa koskevan sävyn. (Saari S, 2003,42-43.)

Sokkivaihetta seuraa **reaktiovaihe**. Silloin ihminen alkaa ymmärtää mitä on tapahtunut ja reagoida siihen. Reaktiovaihe voi alkaa vasta, kun vaaran tunne on mennyt ja traumaattinen tapahtuma on päättynyt. Mieleen nousee muistikuvia ja ajatuksia siitä mitä olisi voinut tapahtua, tämä herättää paljon voimakkaita tunteita. Kun ihminen ymmärtää mitä on tapahtunut ja ettei aiempaan ajankohtaan ole paluuta, herää monesti pelko ja huoli ahdistavan tilanteen kestosta. Yleisiä pelkoja on hulluksi tulemisen pel-

ko ja kontrollin menettämisen pelko. Rankin vaihe voi tuntua hallitsemattomalta tunnekaaoselta. Vaihe kestää yleensä muutaman päivän ja sen jälkeen ihminen alkaa työstää tapahtunutta. Traumaattisen kriisin kokeneelle on tärkeää saada aktiivisesti tarjottua apua. Hän ei välttämättä itse kykene avuntarpeen arvioimiseen omalta tai läheisten osalta. Aktiivista apua on yhteyden pitäminen ja reaktioiden sietäminen. Yleisesti käytetty reaktiovaiheen tukimuoto on debriefing eli jälkipuinti. Menetelmän ajatus on, että ensisokin jälkeen traumaattisen tilanteen kokeneet ja heidän läheisensä kutsutaan kokoukseen, jossa tapahtuma ja siihen liittyvät ajatukset ja tunteet käydään läpi. (Vilén, ym. 2002, 225-226.)

Työstämisvaiheessa tapahtuneen käsitteleminen hidastuu ja kaaosmaisen tunteiden vaihtelun sijaan tulee surua ja luopumista. Tässä vaiheessa arkisten asioiden hoito kuten koulussa tai työssä käynti kannattavat aloittaa voimiensa mukaan, kuitenkin mahdollisimman nopeasti. Arkeen paluun voi tehdä haastavaksi se, että keskittyminen ei ole ehkä yhtä hyvää kuin ennen traumaattista tapahtumaa, mutta rutiinit auttavat arkeen paluussa. Yleistä tässä vaiheessa on ärtyminen ja keskittymisvaikeudet. Suru vie aikaa ja vaatii traumaattisten asioiden käsittelylle tilaa. Sureminen voi kestää pitkään, jopa useita vuosia ja se voi tuntua läheisistäkin pitkältä ajalta. Tietyt tilanteet voivat laukaista uudelleen traumaattiseen tilanteeseen liittyviä ärsykeitä ja muistoja. (Vilén, ym. 2002, 228.)

Uudelleenorientoitumisen vaiheessa tapahtuma hyväksytään osaksi oman elämän kulkua. Ihminen on sopeutunut tilanteen aiheuttamiin muutoksiin. Ajatukset suuntautuvat taas tulevaisuuteen ja kiinnostus elämää kohtaan kasvaa. Ihminen pystyy tässä vaiheessa myös kontrolloimaan milloin käsittelee ja mietti tapahtunutta ja antaa tunteiden nousta. Tässä tilanteessa voi syntyä uskoa sitä kohtaan että osaa kohdata tulevaisuudessa vaikeita tilanteita. (Vilén, ym. 2002, 232.)

2.4 Monimuotoinen kriisityö

Kriisityö on yleensä suunnitelmallista ja tavoitteellista auttamista. Kriisityössä pyritään lyhytkestoiseen auttamiseen. Kriisityö on sisällöltään monimuotoista ja voi sisältää muun muassa asiakastyötä, uusien palvelujen tarjoamista, hoivaa ja asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Kriisityön onnistumisen kannalta asiakkaan lähiverkoston mukaan ottaminen on tärkeää. Kriisityöntekijältä vaaditaan kykyä ottaa asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioon ja kykyä rakentaa asiakkaalle hyvä tukiverkosto. Kriisityön tarkoitus on auttaa kriisissä olevaa eteenpäin, jotta hän ei jumiutuisi mihinkään kriisin vaiheeseen. Kriisityö ei ole terapeutista hoitoa ja sellaisen tarpeessa kriisityöntekijän tulisi ohjata asiakas terapeutille tai muuhun jatkohoitoon. (Jokinen J, 2004.)

2.5 Kriisityö Suomessa

Kriisityön toimintamalli Suomessa on ainutlaatuinen. Koko maan kattava kriisiryhmi-en verkosto antaa psykososiaalista tukea ja palveluita välittömästi traumaattisen tapahtuman jälkeen. Kriisiryhmi-en toiminta auttaa arkielämän traumaattisissa tapahtumissa ja suuronnettomuustilanteissa. Missään muualla maailmassa ei ole vastaavaa verkostoa, joka tukisi arkielämän traumaattisia tilanteita. (Saari S., Hynninen T., 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. *Psykologia* 1, 43)

Kriisi- ja katastrofipsykologinen malli on tullut Suomeen Norjasta 80- ja 90-lukujen vaihteessa. Norjaan malli on tullut USA:sta. Norjassa kehitettyä CISD- menetelmää (kriittisten tilanteiden stressin jälkipuinti) muokkasi Atle Dyregrov, hän myös laajensi sen käyttöaluetta. Tästä kehitysprosessista on tullut käyttöön termi psykologinen jälkipuinti. Käyttöalueen laajentamisella tarkoitetaan sitä, että huomioon otettiin myös menehtyneiden uhrien omaisten psyykkiset reaktiot. Ensimmäinen Suomessa akuuttiin kriisityöhön perehtynyt ryhmä aloitti toimintansa 1.1.1990 Pietarsaareissa terveystyö-

kologi Krister Anderssonin johdolla. Työmalli levisi vähitellen koko maahan. M/S Estonian haaksirikon jälkeen tapahtui kriisityön läpimurto. Kriisiryhmiä on perustettu runsaimmin juuri vuonna 1994. Paikallisten kriisiryhmien aloittavana sysäyksenä on ollut paikkakunnalla ollut järkyttävä tapahtuma. 1990-luvun loppuun mennessä Suomeen on kehittynyt kattava kunnallinen kriisiryhmien verkosto. Huomioitavaa on se, että kriisityön kehitys tapahtui ilman lainsäädännön ja keskushallinnon ohjausta ja korvamerkittyjä rahoja. Kriisityön kehitys on tapahtunut ruohonjuuritasolla. Kriisityö on kehittynyt myös lamavuosina, jolloin muu ehkäisevä mielenterveystyö jäi niin sanotun korjaavan työn jalkoihin. (Saari S., Hynninen T., 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. *Psykologia* 1, 44)

Psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen on nykyisin lain alaista toimintaa. Tarkempia ohjeita palveluiden järjestämisestä on annettu Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistiossa 1/1998”. . (Saari S., Hynninen T., 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. *Psykologia* 1, 44)

3. VALTAKUNNALLISEN KRIISIPUHELIMEN HISTORIA JA NYKYHETKI

3.1 Kriisipuhelimen historia

Valtakunnallinen kriisipuhelin on toiminut vuodesta 1997 asti. Alussa kriisipuhelin toimi kokeilumuotoisena, mutta nykyisin toiminta on jo vakiintunutta. Kriisipuhelimen toimintaa rahoittaa Raha-automaattiyhdistys. Päivystyspaikkoja Suomessa on 20 paikkakunnalla paikallisissa kriisikeskuksissa ja mielenterveysseuroissa. Toiminnan koordinointi tapahtuu Helsingin SOS-kriisikeskuksesta. Tärkeä osa kriisikeskuksen toimintansa järjestetään vapaaehtoisvoimin. He vastaavat yli 60 prosenttiin puheluista. Vapaaehtoistenkin toimintaa ohjaa kriisipuhelimelle luodut eettiset periaatteet. (Winter, 2011, 2-3.)

Psykologia-lehdessä (01/2010) määritellään akuutin kriisityön ja toteutuksen määritellyn kohdat. Psykkistä ensiapua tulisi tarjota aktiivisesti ja mahdollisimman pian traumaattisen tapahtuman jälkeen. Psykkinen arviointi tulee tehdä asiantuntijoiden toimesta ja perustua tutkittuun tietoon ja kokemusnäyttöön. Trauman käsittely ei saa muodostua lisäkuormitukseksi. Tapahtuman läpikäynnin määrän tulee olla sopiva psykkinen vaiheen kanssa. Tapahtuman käsittelyn ja siihen liittyvien tunteiden läpikäyminen tulee tehdä luonnollisissa ihmissuhdepiireissä, kuten perheen ja läheisten kanssa. Käsittely voi tapahtua myös ammattilaisen ohjaamissa vertaisryhmissä.

3.2 Kriisipuhelimen eettiset tavoitteet

Eettinen ongelma syntyy hyvän ja pahan, oikean ja väärän vertailusta. Ihmisten arvomaailmat ovat erilaisia, joka synnyttää ristiriitoja. Eettiseen ongelmaan ei ole yhtä oikeaa ratkaisua, vaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, jotka kaikki voivat tuntua epätäydellisiltä. Jokainen sitoutuu erilaisilla oman ammattikuntansa eettisiin ohjeisiin ja tekee valintojaan oman arvomaailmansa perusteella. Asiakkaan etu saattaa erota ammatista riippuen ja tämä saattaa aiheuttaa potilasta hoitavissa työryhmissä erimielisyyksiä. Työryhmän eettisiä ongelmia voi ehkäistä käymällä työpaikalla arvokeskustelua, tarkastelemalla omaa arvoperustaa ja suhdetta ammattikuntaan. Eettisiä menettelytapoja ovat oikeudenmukainen toiminta, velvollisuuksien hoitaminen ja vastuunkantaminen. (Kiiltomäki, ym, 2007, 101-106.)

Mielenterveysseuran kriisipuhelin on määritellyt toiminnalleen eettiset tavoitteet. Tässä on listattuna eettisistä tavoitteista etenkin ne jotka ovat puhelinkeskustelun aikana keskeisiä tavoitteita.

TAULUKKO 2. Kriisipuhelimen eettiset tavoitteet

Kriisipuhelimen keskeiset eettiset tavoitteet:

- Luottamuksellisuus
- Nimettömyys
- Yhteydenottajan kunnioittaminen
- Kuulluksi tuleminen
- Oikeus tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta (itsemääräämisoikeus)
- Uudelleen ohjaaminen muihin palveluihin.
- Tasa-arvoisuus, ihmisarvon kunnioitus.

Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun nimettömänä ja luottamuksellisesti vapaaehtoisen tai palkatun päivystäjän kanssa kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Tukea antavan keskustelun tavoitteena on kuulluksi tulemisen ja yhteisen

jakamisen kokemus kunnioittaen yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta. Tarvittaessa yhteydenottajaa pyritään ohjaamaan edelleen muihin palveluihin. ...Yhteydenottajan odotetaan käyttäytyvän asiallisesti päivystäjää kohtaan. Hänen tulee myös ottaa huomioon, mihin tarkoitukseen kyseinen palvelu on tarkoitettu. (Mielenterveysseura, Eettiset periaatteet. 2006.)

3.3 Kriisipuhelimen toiminnan periaatteet

Valtakunnallinen kriisipuhelin kuuluu puhelinauttajien kansainväliseen liittoon, International Federation of Telephone Emergency Services. Sen jäsenenä on pääasiassa eurooppalaisia kansallisia järjestöjä. Jäsenmaat ovat sitoutuneet noudattamaan IFO-
TES-liiton toimintaperiaatteita, joista tärkeimmät ovat nimettömyys, luottamuksellisuus ja asiakkaan kunnioittaminen. (Suomen mielenterveysseuran internetsivut, IFO-
TES toimintaperiaatteet.)

IFOTES-liiton kansainväliset toimintaperiaatteet

1. Auttavat puhelimet ovat avoinna jatkuvasti ympäri vuorokauden. Kenellä tahansa iästä, sukupuolesta, uskonnosta tai kansallisuudesta riippumatta on oikeus ottaa yhteyttä niihin.
2. Jokaisella soittajalla on oikeus tulla kuulluksi. Jokaista soittajaa tulee kunnioittaa riippumatta hänen uskomuksistaan, vakaumuksestaan ja henkilökohtaisista valinnoistaan.
3. Soittajaa kuunnellaan ystävällisesti ja avoimesti asennoituen. Päivystäjän kultainen sääntö on, että hänen ei tule pyrkiä siirtämään omia näkemyksiään soittajalle.
4. Puhelinkeskustelun sisältö pysyy täysin luottamuksellisena auttavan puhelimen sisällä. Tämä koskee erityisesti yksityistä elämää käsitteleviä tietoja.
5. Soittajalla on oikeus pysyä nimettömänä. Päivystäjän tulee puhelinkeskustelussa aina pysytellä nimettömänä.
6. Auttavien puhelinten toiminnassa vapaaehtoisuus on keskeistä. Päivystäjät valitaan ja koulutetaan tehtävään. He osallistuvat myös työnohjaukseen. Tämä tapahtuu, jotta päivystäjien kuuntelemisen kyky kehittyisi jatkuvasti.
7. Auttavat puhelimet eivät ota soittajilta maksua palveluistaan.

4. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia laadullisin menetelmin kriisipuhelimen toimintaa asiakkaiden näkökulmasta. Kriisipuhelimen toiminnan perustana pidetään kriisipuhelimen eettisiä tavoitteita.

Tarkoituksena on selvittää kuinka hyvin kriisipuhelin eettiset periaatteet toteutuvat kriisipuhelimeen soittajien näkökulmasta. Nämä eettiset periaatteet Suomen mielen-terveysseura on kirjannut internetsivuilleen ja kriisipuhelin pyrkii noudattamaan näitä periaatteita kaikessa toiminnassaan.

4.1 Tutkimuksen luotettavuus

Suurin haaste puhelinauttamisen toiminnassa ja sen tutkimisessa on tehokkuuden arviointi. Tietyt haasteet ovat yhteisiä kaikille terapeuttisille tutkimuodoille. Esimerkiksi määritelmä onnistuneelle lopputulokselle ja validin sekä luotettavan tavan näiden kriteerien mittaamiselle. Vapaaehtoisien puhelinauttamisen tehokkuuden arvioimisen vaikeutta kuvastaa kaksi erityislaatuista piirrettä. Soittajan nimettömyys, joka vaikeuttaa systemaattista jälkiseurantaa ja eettinen koodi, joka kieltää puheluiden nauhoittamisen. (Gilat, ym. 2011, 305.)

5. TUTKIMUKSEN KYSELYIDEN JA TEEMAHAASTATTELUN TOTEUTUS

5.1 Kriisipuhelimen soittajat

Tyypillinen soittaja on 46-65-vuotias yksinasuva sairaseläkkeellä oleva nainen, jolla on hoitosuhde ja jonka kotona ei asu alaikäisiä lapsia. Soittajalla on usein äkillinen kriisitilanne. Keskustelun aiheena saattavat olla mm. läheisen kuolema, soittajan itse-tuhoisuus, parisuhde tai perheongelmat tai huoli läheisestä. (Winter, 2011, 2.)

5.2 Internetkysely ja teemahaastattelu

Keräsin opinnäytetyöhöni aineiston kymmenellä lomakekyselyllä internetissä ja tein kolme teemahaastattelua kriisipuhelimen asiakkaille, etukäteen sovitusti soittamalla. Niin internetlomakekyselyt kuin teemahaastattelutkin toteutin Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskuksen valtakunnallisessa kriisipuhelimessa, jonka toimipiste sijaitsee Pasilassa, Helsingin-alueella.

Ensimmäisenä tiedonhankintamenetelmänä toteutin internetkyselylomakkeet. Kyselylomakkeiden kysymyksien tekemisessä avustivat kriisityöntekijät ja kriisipuhelimen päällikön Susanna Winter. Kysymykset valittiin silmälläpitäen kriisipuhelimen toiminnan tavoitteita.

Lomake toteutettiin Webpro-pol-ohjelmalla. Tärkeitä huomioita lomaketta laadittaessa olivat vastaajien yksityisyyden kunnioittaminen, se ettei sama ihminen vastaa montaa kertaa sekä tulosten saamisen helppous, niin kuvaajina kuin yhteenvetona. Webpro-

pol-ohjelmassa oli valmiina kaikkia näitä vaatimuksia tukevia ominaisuuksia. Kyse-lyyn ei voinut vastata kuin yhden kerran samasta tietokoneen ip-osoitteen vuoksi. Kyse-lyjä keräävä ohjelma tarkasti yhteyttä ottavan tietokoneen ip-osoitteen ja antoi vas-tata, vain jos kyseisestä osoitteesta ei oltu vastattu ennen. Jokaisella tietokoneella on oma ip-osoite, joka yksilöi sen tietoverkossa. Jokaisen vastaajan yksityisyys säilyi nettilomaketta täyttäessä, koska jokainen pystyi vastaamaan omalta kotitietokoneel-taan ja hänen ei tarvinnut jättää mitään yksityistä tietoa lomakkeeseen. Lisäksi Webp-ropol-ohjelmasta sai vastaukset selkeänä yhteenvetona.

Myös teemahaastattelu toteutettiin saman kriisikeskuksen valtakunnallisessa kriisipu-helimessa. Teemahaastattelujen teemojen pohjana toimi kriisipuhelimen eettiset ta-voitteet. Teemahaastattelun vastausten keräys toteutettiin soittamalla asiakkaille, jotka olivat jättäneet numeronsa tätä tarkoitusta varten. Kirjasin vastaukset samaan aikaan tietokoneelle, kun vastaaja kertoi ne puhelimesta. Tällä tavoin välttiin puheluiden nauhoittamiselta, joka olisi voinut vaarantaa vastaajan yksityisyyttä.

5.3 Eettiset kysymykset tiedon keräämisessä

Tutkimuseettiset kysymykset voidaan jakaa tiedonhankintaa koskeviin kysymyksiin ja tutkittavien suoja koskeviin normeihin. Tutkimustyön eettiset kysymykset ovat tär-keitä niissä tieteissä, joissa tutkitaan inhimillistä toimintaa, esimerkiksi hoitotiede. (Paunonen ym. 1997, 26.)

Liite 2. Tutkimuksen eettiset kysymykset (Helsingin julistus, 1964.)

1. Tutkimus ei saa vahingoittaa fyysisesti, psyykkisesti eikä sosiaalisesti tutkittavaa.
2. Tutkimuksen hyötyä ja haittaa on verrattava keskenään eli tutkimuksesta saatavan hyödyn on oltava huomattavasti suurempi kuin haitan
3. Keskeistä on se, että tutkimus on siihen osallistuville vapaaehtoista ja että he voivat keskeyttää sen koska tahansa.
4. Vastuu on tutkimuksen johtajalla.
5. Kokeellisessa tutkimuksessa on tiedostettava tietyt ongelmat, esimerkiksi se, milloin tutkittava voi manipuloida, ja se onko toimenpide mahdollisesti eettisesti oikein.

Kenenkään, kuka pystyi vastaamaan omalta kotitietokoneeltaan kyselyyn, ei tarvinnut jättää lomakkeeseen tietoa joka olisi vaarantanut hänen yksityisyytensä. Huomioon otettiin ne ihmiset, joiden oli vaikeaa vastata omalta tietokoneelta kyselyyn. Joko omaa tietokonetta ei ollut tai koki vastaamisen tietokoneella haastavaksi. Heille annettiin mahdollisuus täyttää kysely haastattelun avulla.

Nettikyselyn osalta tein ohjelaput (Liite 3). Ohjelapuissa kerrottiin kuinka vastaaja saa osoitteen netissä olevalle vastaussivulle, kuinka vastaajan yksityisyydestä huolehditaan ja millaiseen käyttöön vastaukset tulevat. Ohjelaput jaoin kaikille puhelimessa työskenteleville, jotta heidän olisi helppo neuvoa soittajaa vastaamaan kyselyyn.

Tein erilliset vihkot yhteystietojen keräämistä varten. Vihkoihin laitettiin ylös niin puhelinnumerot, joihin pystyin soittamaan haastattelua varten, sekä sähköpostiosoitteet, joihin lähetin linkin vastausinternetsivulle. Vihkot säilytettiin erillisessä lukitussa kaapissa ja kaapin avain erillisessä paikassa. Tällä tavoin estettiin numeroiden joutuminen ulkopuolisille tietojen keräämisen aikana. Kun tiedot oltiin saatu kerättyä vastaajilta, laitettiin yhteystiedot sisältävät sivut paperisilppuriin. Oman yksityisyyteni vuoksi soitin kaikki puhelut kriisikeskuksen puhelimesta ja loin sähköpostin lähetystä varten uuden sähköpostitilin. Tällä tavoin vastaaja ei saanut minun yksityisnumeroani, eikä sähköpostiosoitetta.

Kriisipuheluiden aikana ei aina voi nostaa esille kyselyyn osallistumisaihetta. Tilanne saattoi olla niin akuutti ja vastaaja saattoi olla sokin sellaisessa vaiheessa, että hänen olisi ollut vaikeaa ottaa monimutkaisia ohjeita vastaan. Puhelussa pitää antaa tilaa vastaajan aiheelle ja olla puhelimesta häntä varten. Kyselyyn osallistumisaiheen nostaminen olisi voinut ohjata keskustelun pois soittajalle tärkeästä aiheesta ja soittaja olisi voinut kokea, että päivystäjä ei ole kiinnostunut hänen ongelmastaan eikä anna sille tarpeeksi arvoa. Kriisipuhelun aikana päivystäjä arvioi tilanteen soittajan mukaan oliko puhelussa mahdollista nostaa esille kyselytutkimukseen osallistuminen.

5.4 Laadullinen tutkimus

Tein alustavan tutkimuksen kriisipuhelimeen tavoitteena kerätä nettilomakkeen avulla 50 vastaajan tiedot kriisipuhelimen tavoitteiden ja toiminnan kannalta tärkeisiin kysymyksiin. Jotta kyselyn tulos olisi ollut validi ja se olisi edustanut koko vastaajakantaa, vastaajajoukon olisi oltava lähellä tuota 50 vastaajaa. Tutkimuksen validiteetin kannalta on tärkeää tutkimustuloksen yleistettävyys. Peruskysymys kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tuloksen yleistettävyys koko perusjoukkoon. Perusjoukolla tarkoitetaan joukkoa, johon tutkimus kohdistetaan. (Paunonen ym. 1997, 216.)

Sain vain 10 vastausta kvantitatiiviseen nettilomakekyselyyn. Tämä ei riittänyt kuvaamaan vastaajajoukkoa. Haastatteleamalla kyselyä tehneitä ihmisiä selvisi muutamia kyselyn toteutumisen kannalta haastavia kohtia. Päivystäjät kokivat, että kyselystä puhuminen ja sen ehdottaminen ei ollut mahdollista akuutissa kriisissä oleville soittajille. Ja joidenkin päivystäjien oli vaikea ottaa kyselyä esille minkään puhelun aikana. Tutkimuksen tulos osoittaa, että yksi kymmenestä vastaajasta ei ollut soittanut puhelimeen aiemmin. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa soittajista, joille tarjottiin lomaketta tai pystyivät vastaamaan kyselyyn olivat toistuvaissoittajia ja tunsivat kriisipuhelimen entuudestaan. Tämä on myös päivystäjien kokemus asiasta.

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tärkeä kriteeri on aineiston edustavuus. Määrällisessä tutkimuksessa yleistävyys koko tutkimusjoukkoon on edellytys tutkimuksen luotettavuudelle. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei pyritä yleistykseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ohje on, että aineisto kootaan sieltä, missä ilmiö esiintyy. (Paunonen ym, 1997, 216.)

Omassa opinnäytetyössäni validiksi tutkimustavaksi koin kvalitatiivisen tutkimuksen. Yhteistyö kriisipuhelimen kanssa mahdollisti soittajien haastattelun, jolloin sain tietoa siitä ryhmästä, jotka soittavat kriisipuhelimeen. Ensimmäisessä tutkimustavassa huomasin, että vastaajat kokivat heille soiton hyväksi tavaksi kerätä tietoa, eivätkä kokeneet numeronsa antamista vaikeaksi. Tekemäni kvantitatiivisen kyselyn viimeinen kysymys osoitti, että kvalitatiivinen tapa voisi olla parempi. Viimeinen kysymys oli avoin, jossa kysyttiin mitä soittajat jäivät kaipaamaan kriisipuhelulta. Kysymys antoi vastaajalle vapauden puhua siitä asiasta, joka oli hänelle tärkein puhelussa. Tekemällä teemahaastattelun soittajille en määrittele tarkasti vastausta, jonka he antavat, vaan soittajalla on helpompi lähteä vastaamaan heidän omasta näkökulmastaan.

”Kun tutkitaan ihmisiä, miksi ei käytettäisi hyväksi sitä etua, että tutkittavat itse voivat kertoa itseään koskevia asioita?” (Robson, 1995, 227).

On monia syitä valita tutkimusmenetelmäksi haastattelu. Haastattelu korostaa haastateltavan subjektiivisuutta. Hän pystyy vapaasti tuomaan itse esille itseään koskevia asioita. Ennalta tiedetään, että tutkimuksen aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin. Halutaan saada vastauksista tietoa *syvemmin*. Vastaajalle helpompi tutkimustapa on haastattelu, kun tutkitaan arkoja aiheita. Tutkijoiden piirissä jotkut katsovat, että kyselylomakkeella kerätyn tiedon etu on, että vastaaja jää anonyymiksi ja tarkoituksellisesti etäiseksi. (Hirsjärvi, ym. 2009, 206.)

Haastattelulla saatavat edut kuulostivat minusta kriisipuhelimeen soittaneille oikealta vaihtoehdolta. Saisin haastattelulla avata vastauksia syvemmin niiltä osin kuin sitä olisi tarvetta selvittää. Vastaajien ääni tulisi kuulluksi, koska tutkimuksessa on kyse yksittäisten soittajien subjektiivisesta kokemuksesta. Antamalla lisää tilaa kysymyksille vastaukset lähtevät enemmän niistä kohdista, jotka vastaaja kokee tärkeäksi.

Haastattelun tekeminen sisältää monia haasteita. Haastateltava voi kokea tilanteen itselleen uhkaavaksi tai antaa sosiaalisesti suotavia vastuksia. (Hirsjärvi, ym. 2009, 208.)

Itselläni etuna haastattelua tehtäessä oli kokemus kriisikeskuksessa asiakkaiden vastaanottamisesta ja turvallisen ilmapiirin luomisesta. Ajattelen myös, että haastateltavilla oleva valmis kontakti kriisikeskukseen voi antaa luottamusta siihen, että haastateltavat uskaltavat vastata rehellisemmin, eivätkä pelkää tuomitsemista.

Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu tehdään lomaketta apuna käyttäen. Kyselyiden ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. Avoimessa haastattelussa, jota kutsutaan myös vapaaksi haastatteluksi tai syvähaastatteluksi, haastateltavalla on mielessä aihe tai alue josta keskustellaan. Keskustelun aikana aihe voi myös muuttua. Teemahaastattelu on välimuoto avoimen ja strukturoidun haastattelun väliltä. Tyypillisesti aihepiiri ja tema on valittu mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. (Hirsjärvi, ym. 2009, 208-210.)

Valitsin haastattelun muodoksi teemahaastattelun, koska tiedossa on asia johon vastauksia verrataan. Vertaan niitä kriisipuhelimelle asetettuihin eettisiin periaatteisiin. Teemahaastattelun avulla pystyn pysymään keskustelussa eettisten periaatteiden piirissä, mutta voin tilanteen mukaan kysyä tarkentavia kysymyksiä eri aiheista. Koen että, teemahaastattelun avulla myös vastaajan ajatukset voivat osittain ohjata keskustelun kulkua, jolloin vastaajan objektiiviset mielipiteet tulevat paremmin kuuluiksi, kuten vastaajan kyky laittaa asioita tärkeysjärjestykseen. En valinnut strukturoitua haastattelua muun muassa sen jäykän rakenteen vuoksi. Ennalta määritelty rakenne estäisi valitsemasta tarkentavia kysymyksiä, joilla saisi pureuduttua tarkemmin haastateltavalle erityisen tärkeisiin aiheisiin. Vastaajajoukon yksilöllisyys ja subjektiivinen kokemus ei pääsisi niin hyvin esille. Teemahaastattelussa aihe saattaisi siirtyä niin pitkälle pois eettisistä periaatteista, että vastauksesta ei olisi enää hyötyä verrattaessa periaatteiden toteutumiseen.

Kvalitatiivisen tutkimuksessa esiintyy muutamia sille tyypillisiä piirteitä. Laadullisissa menetelmissä tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia metodeja ovat mm. teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelu ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiivinen analyysi. (Hirsjärvi, ym, 2009, 164.)

Valitsin kriisipuhelimen asiakaskuntaa tutkivaksi tavaksi teemahaastattelun. Se tekijä että en voinut tarkkailla haastateltavia kuin puhelimen välityksellä rajoittaa muiden haastattelutapojen käyttöä. Koin tärkeäksi, että soittajien näkökulma ja ajattelu pääsevät esille.

6. TULOKSET

Tuloksista tuli esille tyypillisiä haasteita kriisin kokeneiden ihmisten haastattelussa. Muistikuvat puhelusta voivat olla hataria, ei ole voimia vastata haastatteluun ja on vaikea koostaa ja kertoa ajatuksia selkeästi. Kokemukset päivystäjistä olivat vaihtelevia ääripäästä toiseen. Mutta suurin osa vastaajista koki kriisipuhelimen keskustelun hyödylliseksi.

6.1 Kyselyiden tuloksia

Ensimmäinen teema oli **soittajan kunnioittaminen**. Jotkut soittajat epäilivät, että puhelun ääntä huononnetaan tarkoituksella, jotta saadaan etäisyyttä autettavaan. ”*Sellainen ongelma, että vastaajan ääni kuuluu huonosti. Se on jonkinlainen kikka, että saa etäisyyttä autettavaan. Puhelimen luuria pidetään etäämmällä, jotta kuuluisi huonommin.*” Toiset kokivat että saivat kerrottua asiansa hyvin, vaikkakin asiaan ei saatu apua. ”*Sain kerrottua ja kuvattua. Kyllä siis sillä tavalla annettiin tilaa puhua*”. Soittajat miettivät, että kunnioittaminen on kiinni myös siitä, kuka puhelimeen vastaa.

Toinen teema oli **kuulluksi tulemien**. Teemahaastatteluun vastanneet kokivat, että eivät tulleet kuulluksi tai heidän asiaansa ei mitenkään erityisesti kommentoitu. Joku koki taas, että kuultiin niin hyvin kuin puhelimesta vain voi tulla kuulluksi. ”*En muista tarkkaan. Ihan riittävän hyvin. Niin hyvin vastasivat kuin siinä puhelimesta voi vastata.*” Internetkyselyn mukaan kuulluksi tultiin hyvin. Kyselyyn vastasi 10 soittajaa ja heidän kuulluksi tulemisesta antamansa keskiarvo oli 1,9 1 ollessa kaikkein parhaiten kuulluksi tuleminen ja 10 kaikkein huonoiten. Vain yksi haastateltavista ja yksi internetkyselyyn vastannut koki, että ei tullut ollenkaan kuulluksi. Kuulluksi tuleminen tuli monella vastaajalla esille internetlomakevastauksissa. ”*Sain ajatuksesta kiin-*

ni, kun saan keskustella jostain muusta asiasta kuin ongelmasta, niin se sulaa sitten pikkuhiljaa pois.”

Kolmas teema oli **luottamuksellisuus**. Teemahaastatteluun vastaajat kokivat, että kriisipuhelimessa on ammattitaitoista väkeä ja kun kriisipuhelin kuuluu luotettavaan järjestöön niin silloin voi luottaa puhelimeenkin. ”...*Se että voi luottaa on oma toive. Kun on Suomen Mielenterveysseuran puhelin.*”. Internetkyselyssäkään luottamus ei noussut aiheeksi, joka olisi huolettanut kyselyyn vastanneita. Kyselylomakkeella kuudella kymmenestä vastaajasta luottamus nousi aiheena esille. Kyselyyn vastanneet toivoivat päivystäjältä asiantuntemusta, johon voi luottaa. Toiset toivoivat kuuntelijaa joka parantaisi omaa itseluottamusta. ”*Saada itselleen kuuntelija ja sitä myötä itselleen hiukan enemmän itseluottamusta*”. Toisilla luottamus puhelimeen tuli siitä saadun avun kautta, kun koettiin se hengen pelastaneena palveluna.

Neljäs teema oli **itsemääräämisoikeus**. Teemahaastatteluun vastanneet, kokivat että itse pitää ratkaista omat ongelmansa, tai että ratkaisu oli tulla paikan päälle käymään, joka oli ilmeisestikin hyvässä yhteishengessä tehty ratkaisu. Internetkyselyyn vastanneet eivät kokeneet esille nostettavaksi asiaksi oman ratkaisun tekemisen vaikeutta.

Viides teema oli **uudelleenohjaus muihin palveluihin**. Yksi teemahaastatteluun vastannut koki, että joutui soittamaan useaan auttavaan puhelimeen ja useaan kertaan ennen kuin sai vinkkejä. Vastaaja sai jonkinlaisia ehdotuksia, mutta koki, että hänen asiaansa ei kunnolla paneuduttu. Toinen koki, että kerrottiin kaikki mahdollisuudet ja puhelu oli tältä osin parempi mitä olisi osannut toivoa. Kolmannelle vastaajalle uudelleenohjaus oli kutsu tulla paikanpäälle juttelemaan. Internetkyselyn mukaan kahdeksan kymmenestä soittajasta oli hakenut apua ongelmaan muualtakin ja kahdeksalla kymmenestä soittajasta oli jo olemassa oleva hoitosuhde toiseen paikkaan.

Eräs internetkyselyyn vastannut olisi toivonut saavansa numerosta apua erityisesti somaattisiin ongelmiin. ”...*Sen takia, että tuntuu linjalta saavan apua vain psyykkisiin oireisiin ja lohdutusta. Huimaus- ja tasapaino-oireiluun en ole saanut apua.*”. Mie-

leeni tulee vastauksesta kolme asiaa: uudelleenohjaus, psyykkisen oireiden esiintyminen somaattisena oireiluna ja defenssit, jotka estävät suoraan ongelman kohtaamista. Kriisipuhelin ohjaa toisiin palveluihin aktiivisesti, kun vastaaja näkee että toinen palveluntarjoaja voisi vastata paremmin soittajan tarpeisiin. Vastaajan tulee ottaa huomioon myös kaksi jälkimmäistä vaihtoehtoa, pysyä itse objektiivisena ja ymmärtää oireilu laajemmassa kokonaisuudessa.

Kehon reagointi kuuluu keskeisesti pitkittyneen stressin ja masennuksen tiloihin. Eri-tyisesti se tulee esille äkkikriiseissä. Keholliset varastoituneet tuntemukset vapautuvat ajan kuluessa tapahtuneesta. Onnettomuustilanteesta muistuttavat tuntemukset esimerkiksi asento tai kosketus, voivat laukaista muistikuvia tai tunnemuistoja. On olemassa monia sanontoja, jotka viittaavat kehon reagointiin tunnetiloissa, esim. ”perhosia vatsassa”, ”sydän halkeamaisillaan” ja ”pala kurkussa”. (Palosaari, 2008, 140-141.)

Eräs soittaja halusi kertoa, kuinka tärkeä hänelle itselleen kriisipuhelimen toiminta on. ”Synkimpinä vuosina ei ollut mitään muuta taho, jolle olisi voinut ja uskaltanut puhua ajatuksistaan. Näillä puhelimilla on hyvä tarkoitus. On ollut pakko saada johonkin yhteys, että pysyy järjissään. Lääkärit ei kerkee kuuntelemaan, pillerit eivät korvaa ihmistä.” Kriisipuhelin on taho, johon voi soittaa nimettömänä ja siten se ei pakota hoitoon, eikä jätä tietoa yhteydenotosta asiakkaan potilastietoihin. Puhelin tarjoaa ihmisen jolle keskustella, avoimemmin kuin kenellekään muulle. Kriisipuhelimesta tuli vastaan tilanteita, jolloin asiakasta tuli neuvoa kertomaan asiansa myös terapeutilleen tai muulla hoitavalle taholle, joka ei ollut saanut kuulla niin monipuolisesti asiakkaan ongelmasta. Puhelimeen vastaava ihminen on turvallisen välimatkan päässä ja anonymiteetti luo suojan, jonka takaa voi selvittää vaikeimpiakin asioita.

7. POHDINTA

7.1 Kuinka kriisipuhelimessa turvataan tavoitteiden saavuttaminen

Kriisikeskuksen työntekijät ovat koulutettuja ammattilaisia ja vapaaehtoisille annetaan paljon työnohjausta ja koulutetaan työtehtävään. Tämä turvaa osaltaan sitä, että apu on ammatillista ja näyttöön perustuvaa. Kriisikeskuksen toiminta on jatkuvaa ja se on läpi vuorokauden auki. Tällöin apua tarvitseva voi ottaa yhteyttä kriisipuhelimeen nopeasti traumaattisen tapahtuman jälkeen. Tämä estää viiveen avun saannissa ja auttaa eteenpäin pääsyssä kriisin käsittelyvaiheiden kanssa. Kriisipuhelimessa on ollut aikoja esimerkiksi kesä 2011, jolloin sen hetkisen soittajamäärän puheluihin ei ole pystytty vastaamaan. Tällaiset tapahtumat voivat hidastaa autattavien kohdalta kriisin käsittelyn vaiheiden etenemistä, jollei apua saada toisesta paikasta.

Kriisipuhelun vuorovaikutukselliset keinot ovat rajallisia. Soittajaa voi ohjata sanallisesti ja pitää taukoja, jotta soittajan on helpompi seurata keskustelua tai lisätä omia ajatuksia tarvittaessa. Kriisipuhelimessa ei voi nähdä keskustelun toista osapuolta, minkä vuoksi peruskommunikaatiotavat esimerkiksi kasvojen ilmeiden ja ruumiinkielen seuraaminen keskustelun aikana on mahdotonta.

Kun vuorovaikutuskanavat ovat rajalliset, tulee helposti tehtyä myös väärintulkintoja. Monet vastaajat kokivat, että heitä kohtaan oltiin tyyliä tai tietty henkilö suhtautuu aina epäempaattisesti soittajaan. Tällaisissa tapauksissa esimerkiksi myötäelävät ilmeet, tarkkaavainen huomionanto tai lähelle tuleminen voisivat auttaa toista osapuolta huomaamaan, että hänet otetaan tosissaan ja empaattisesti huomioon. Hoitajan koke-

ma empatia ohjaa hänen sanojaan, ilmeitään, eleitään ja tunnetta siitä, milloin on hyvä edetä keskustelussa eteenpäin ja milloin olla hiljaa potilaan rinnalla. (Kuhanen, ym 2010, 156) Lainausta on hoitotyönkirjan empaattisesta tukemisesta, jossa näkyy miten monimuotoista ja ärsykyille herkkää empaattinen reagointi ja tukeminen ovat.

Ahdistuksesta selviämiseen on monia puolustuskeinoja eli defensessejä. Puolustautuminen on välttämätön keino suojata minua esimerkiksi vakavassa kriisitilanteessa. Splitting eli lohkominen tarkoittaa että ihmisen mielessä hyvän ja pahan mielikuvat eivät yhdisty yhtenäiseksi kokonaisuudeksi vaan kaikki jaetaan hyvää ja pahaan. Kiel-tämisdefenssissä tuskaa tuottava asia kielletään ja sen olemassa olo pyritään tekemään olemattomaksi. Interjektiossa otetaan kaikki syyllisyys itselle kaikesta. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2007, 27.)

Kriisipuhelimen keskusteluissa tulee varmasti esille monenlaisia defensessejä. Jyrkkä ero päivystäjien suhteen saattaa selittyä esim. lohkomisella eli splittingin avulla. Osa soittajista on jakanut päivystäjät hyviin ja huonoihin, ja jatkavat puhelua vastaamisen jälkeen vain jos päivystäjä on niin sanottu ”hyvä tyyppi”. Toisilla on kieltämistä vaikean asian suhteen ja saatetaan soittaa jostakin arkisesta ongelmasta yhä uudelleen ilman odotustakaan sen ratkaisemiseksi. Kieltäminen saattaa aiheuttaa muutosvastarintaa ja siksi halutaan kuulla vain niitä asioita, joita on hyväksytty ongelman piiriin. Jotkut soittajat kokevat itse olevansa syyllisiä kaikkeen traumaattiseen mitä ovat kokeneet, eivätkä osaa ajatella mikä muu olisi voinut niiden syntyyn vaikuttaa. Ajattelen, että soittajien keskuudessa ei esiinny niin runsaasti täydellistä asiankieltämistä, sillä silloinhan traumaattisen tilanteen kokeneet eivät tuntisi tarvetta hakea apua.

Sokkivaiheessa olevat ihmiset tuntevat olonsa epätodelliseksi ja heidän on vaikea käsitellä tapahtunutta. Ajankäsitys voi muuttua, lyhyt aika voi tuntua pitkältä. Tunteet voivat olla turtuneet sokin aikana. (Kuhanen, ym 2010, 233.)

Kriisissä olevalle ihmiselle tyypillisiä asioita ovat; ajankäsityksen muuttuminen, epätodellinen olo, turtuneet tunteet ja muuttunut havainnointi. Nämä ovat muutamia asioi-

ta, jotka varmasti vaikeuttaa vastaajien osalta kyselyissä selkeästi ja kokonaiskuvallisesti sitä, kuinka puhelu kriisipuhelimessa meni. Ehkä ajan kanssa soittaja saa kuvan siitä, kuinka asiat menivät kriisin jälkeen ja päällimmäisenä kokemuksena voi olla pelkästään tunne tapahtuman ajalta. Esimerkiksi, jotkut vastaajat kokivat puhelimen elintärkeäksi auttajaksi juuri tuossa kaottisessa vaiheessa. Ehkä he kokivat saaneensa turvan tuntua tai empatiaa puhelun aikana ja se tunne riitti sen puhelun osalta.

8. KRIISIPUHELIMEN KEHITTÄMINEN

Hyvä olisi muistaa vapaaehtoisten koulutuksessa ottaa esille keskeiset soittajan ja päivystäjän vuorovaikutuksen ilmiöt. Esimerkiksi defenssit. Päivystäjälle on tärkeää ymmärtää ongelmat laajasti ottaen huomioon kriisin vaiheet ja soittajan yksillölliset kokemukset.

On tärkeää että päivystäjä voi työnohjauksessa tai purkukeskusteluissa avata esille nousseita ilmiöitä, joka voi parantaa hänen ymmärrystään kriisissä olevan ihmisen tukemisessa. Päivystäjän tärkeä ominaisuus on kyky reflektoida ja tunnistaa omia tuntemuksia. Näiden ominaisuuksien avulla päivystäjä on tietoinen keskusteltavan asian lisäksi siitä mitä muuta vuorovaikutuksessa soittajan kanssa tapahtuu ja miten itse reagoi siihen.

Opinnäytetyöstä tuli esille kuinka vaikeaa tiedon kerääminen on kriisissä olevalta henkilöltä. Tulevaisuuden tiedonkeräämismenetelmissä voi ottaa huomioon ne seikat jotka estävät tiedon keräämisen ja kehittää uusia tapoja saada tietoa soittajilta.

9. LÄHTEET

Hakala, J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.

Heiskanen, T. Salonen, K & Sassi, P. 2007. Mielenterveyden ensiapukirja. Helsinki. SMS-Tuotanto Oy.

Helsingin julistus, 1964. Viitattu 17.5.2012.
<http://www.laakariliitto.fi/etiikka/helsinginjulistus.html>

Hirsjärvi, S. Remer, & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.

Itzhak, G, Rosenau, S. 2011. British Journal of Guidance & Counselling: Volunteers' perspective of effective interactions with helpline callers: qualitative study. Beit Berl College of Education, Israel.

Jokinen, J, 2004 Kriisityön kehittäminen huostaanotossa. Kartoitusta ja kehittämistarpeita. Sosiaalialan kehittämishanke. Lastensuojelun kehittämisohjelma. Viitattu 7.3.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/ae14c356-b5eb-4044-a840-664979124070.aspx>

Katila, S. Koivusaari, J. 2002. Helsingin sos-palvelun liikkuva yksikkö: SOS-auto. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu Järvenpään yksikkö.

Palosaari, E. 2008. Lupa Särkyä – Kriisistä elämään. Helsinki. Edita Prima Oy.

Paunonen, M, Vehiviläinen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva. WSOY

Robson, C. 1995. Real world research. A resource for social scientist and practitioner-researchers, 5.painos. Oxford:Blackwell

Saari, S. 2003. Kuin salama kirkaalta taivaalta. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Soinila, K. 2009. Kriisikeskus Mobilen palvelut traumaattisessa kriisissä asiakkaiden kokemana. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, hyvinvoinnin yksikkö.

Suomen Mielenterveysseura. Ifotes toimintaperiaatteet. Viitattu 16.2.2012.
http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/valtakunnallinen_kriisipuhelin/ifotes-toimintaperiaatteet

Suomen psykologiliiton kriisi- ja traumatoimikunta. 2010. Suosituksia akuutin kriisi-työn kehittämiseksi. Psykilogia 01/2010. 45,42.

Vilén M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Winter, S. 2011. Vastaajan opas – Valtakunnallinen kriisipuhelin. Helsinki Suomen mielenterveysseura.

Liitteet

Liite 1 Internetkysely kriisipuhelimeen soittaneille

Internetkysely s(1/6)

Kriisipuhelin

1. Oliko päätös soittaa...

Vastaajien määrä: 10

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Vaikea	0	0	1	3	6	Helppo	10	4,5

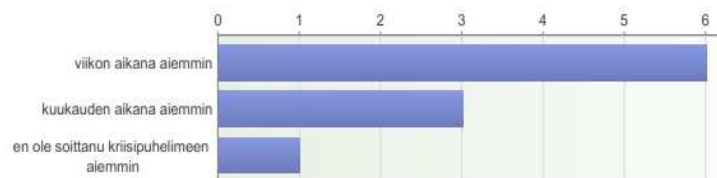
2. Missä asiassa soitit?

Vastaajien määrä: 10

- Valvominen
- Kaikki paineita viranomaisilta, kaltoinkohtelua
- Oman elämän tilannetta ja historiaa.
- Ahdisti paljon, yöllä valvotti, kriisitilannetta kotona. Perheongelmien takia.
- Vituttaa
- Alemmuuden tunne
- Jouduin hankalaan tilanteeseen, äidin edunvalvoja, isän puolelta tavaroita pois. Isä alkoi solvata minua.
- Naapurin kanssa viestitetty, ei tykännyt viesteistä, kysyin mitä teen.
- Huimaus- ja tasapainovaikeusoireilun takia. Psykkisten oireiden takia. Kertoakseni elämäntilanteestani saadakseni vinkkejä.
- Tarvitsin henkistä tukea, koska olin hämmentynyt omista tunteistani ja käyttäytymisestäni. Uusioperhe, arki ja oman paikkansa selvittely.

3. Olen soittanut kriisipuhelimeen...

Vastaajien määrä: 10



Internetkysely s(2/6)

4. Mitä odotit kriisipuhelulta?

Vastaajien määrä: 10

- Seuraa, vanhusten talossa yksinäistä
- Kokea tulevana kuulluksi, saa henkistä tukea
- Keskustelua puolin ja toisin
- Lähinnä neuvoja, apua, asiantuntemusta. Selvittelee juttuja joita on päällimmäisenä mielessä. Yöllä kuuntelua.
- En osaa sanoa, että saa purettua paineita
- Mulla on krooninen psyykinen ongelma, sen takia soitan.
- Ihmiskontaktia jolle voi kertoa.
- Että saisin selvyyttä siihen asiaan mitä kysyin
- Asiantuntevia ja toimivia neuvoja.
- Saada itselleen kuuntelijan ja sen myötä itselleen hiukan enemmän itseluottamusta.

5. Kuinka hyödylliseksi koit kriisipuhelun?

Vastaajien määrä: 10

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskisarvo
Hyödytön	0	0	3	1	6	Erittäin hyödyllinen	10	4,3

6. Miksi ?

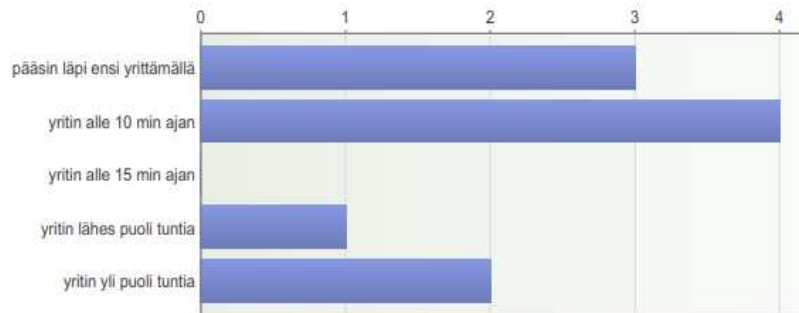
Vastaajien määrä: 9

- Ei muuten jaksaisi
- Muutama mies jonka kanssa voi keskustella, naisten kanssa keskustelu sujuu.
- Saa turvata toiseen ihmiseen, turvallinen ääni rauhoittaa. Toinen ihminen on lähellä on tärkeää. Pelastuslanka.
- Aika hyödyllinen
- Sain ajatuksesta kiinni, kun saan keskustella jostain muust asiasta kuin ongelmasta, niin se sulaa sitten pikkuhiljaa pois.
- On pelastanut henkeni
- Olen saanut apua kun olen soittanut
- Elämäntilanteeni on sellainen, että olen loppujen lopuksi itse oman elämäni paras asiantuntija.
- Tieto, että se ihminen kenen kanssa keskustele on ammattilainen ja hän on siellä nimenomaan sitä varten, että kuuntelee ja auttaa mahdollisesti eteenpäin asioissa, jos on tarvetta. Tuli olo etten ole yksin ongelmieni kanssa ja aina löytyy kuuntelija.

7. Kuinka pitkään yritit päästä linjalle?

Vastaajien määrä: 10

Internetkysely s(3/6)



8. Jos jouduit odottamaan pitkään, minä päivänä ja mihin aikaan soittit?

Vastaaajien määrä: 3

(Esim. 15.11 ti n. klo 11:00)

- 6.12 klo 15-16
- 9.12 aamuyön tunteina
- 14.12

9. Oletko hakenut muualta apua siihen asiaan, josta soittit kriisipuhelimeen? Jos olet mistä?

Vastaaajien määrä: 10

- En ole
- Korkeimmilta viranomaisilta, kaupungilta, sosiaaliasemat, potilasmiehet.
- Ei hyödytä hakea muualta.
- Yöllä tulee asiat mieleen silloin soittaa kriisipuhelimeen, päivällä terapiassa.
- En oikeastaan
- On useita hoitosuhteita, psykiatri, psykiatrinen sairaanhoitaja. Kokemusasiantuntijatoiminta.
- Asianajajalta, maistraatista ja poliisilta
- Olen hakenut syöpäyhdistykseltä
- Lääkäreistä ja monilta terveydenhuollon työntekijöiltä.
- Lauritsalan TK ja mielenterveyshoitaja.

Internetkysely s(4/6)

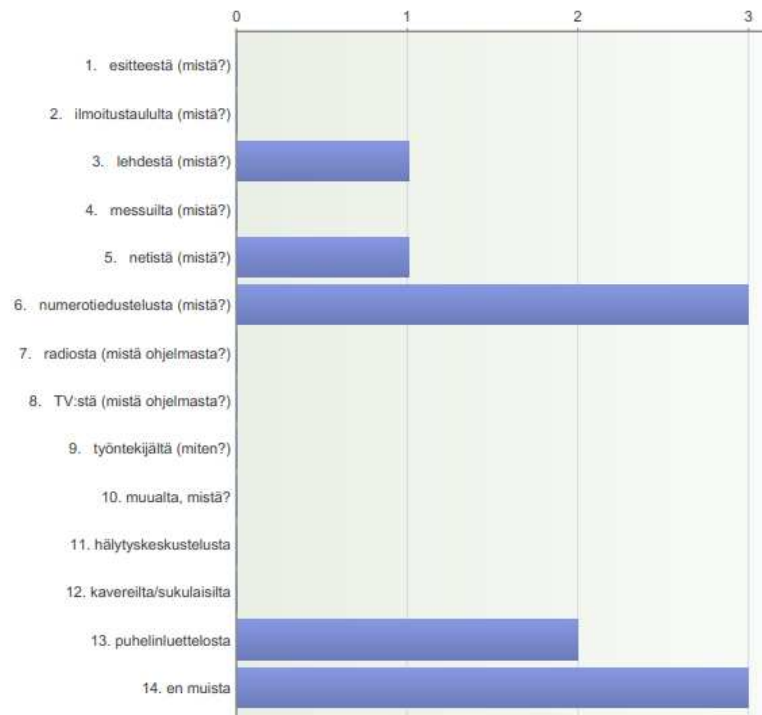
10. Onko sinulla voimassaoleva hoitosuhde? Missä paikassa?

Vastaajien määrä: 10

- Palvelutalossa
- Ei ole
- ei missään
- On voimassa oleva hoitosuhde joka loppu, mielenterveyskeskukseen
- Ylöjärvellä on hoitosuhde
- Hoitosuhde, mielenterveyskeskus
- Ei
- Syöpäyhdistyksellä olen käynyt 2 viikon välein
- Hoitosuhde psykiatriseen kotikuntoutuspoliklinikkaan Seinäjoella.
- Lappeenranta mielenterveyshoitaja Raija Vakkila.

11. Mistä sait tiedon kriisipuhelimesta?

Vastaajien määrä: 10



Internetkysely s(5/6)

12. Jos valitsit kohdan 1-10

Vastaajien määrä: 3

- Hyvä Terveys
- Numerosta 118
- google

13. Ketkä mielestäsi hyötyvät eniten kriisipuhelimesta? Miksi?

Vastaajien määrä: 10

- Nuoret hyötty enemmän. Niillä ei ole niin pitkään pohdittuja ongelmia, ovat impulsiivisempia
- Ahdistuneet, ne osaavat tulla hyvin vastaan ja kuunnella ja keskustella. Osaavat terapoida ja ohjata.
- Ne jotka eivät saa muodostettua hoitosuhdetta.
- Ahdistuneet, yksinäiset, joilla on kriisi päällä.
- Joku sellainen jolla on oikea kriisi
- Sellaiset joilla ei ole läheisiä, joita vaivata ongelmalla.
- Sellaiset joilla on akuutti tilanne. On sellaisia tilanteita joista ei voi puhua ystäville. Itsellä hyvin pitkä vaikea elämäntilanne.
- Sinne voi soittaa heti kun on kriisi. Jos vain tietää numeron
- Puhtaasti psykiatrisista oireista kärsivät. Sekä sellaiset, jotka kaipaavat vain lohdutusta ja kuuntelijaa.

Sen takia, että tuntuu linjalta saavan apua vain psyykkisiin oireisiin ja lohdutusta. Huimaus- ja tasapainovaikeusoireiluun en ole saanut apua.

- Kaikki ne jotka tarvitsevat kuuntelijaa kohdatessaan ongelmia.

14. Mitä jäit kaipaamaan kriisipuhelulta?

Vastaajien määrä: 9

- Sos-autoa ja muita palveluita. Olisi yksi maksuton soittopäivä viikossa.
- Miehiä asennetta
- En mitään. Olen saanut kaiken. Tekevät antaumuksella työtä. Lisää työntekijöitä, jotta voisi paremmin keskittyä yhteen asiakkaaseen.
- En mitään
- Sellainen ongelma on että vastaajan ääni kuuluu huonosti. Se on jonkinlainen kikka, että saa etäisyyttä autettavaan. Puhelimen luria vedetään etäämmälle, jotta kuuluisi huonommin.
- Jäi lyhyeksi, mutta sain mitä tarvitsin
- Ei tule mieleen. Ei mitään.
- Vähemmän tyhmiä kysymyksiä vapaaehtoisilta päivystäjiltä. Tyypillinen tyhmä kysymys on: "Onko sinulla kipuja?", vaikka olen jo puhelun alussa sanonut kärsiväni huimaus- ja tasapainovaikeusoireilusta sekä psyykkisistä oireista. Yhden mieskriisityöntekijän kohdalla toivoisin toisenlaista, lempeämpää keskustelutyyliä. Hän myös vastaa puheluun tokaisemalla: "Kriisipuhelin!".
- en mitään, se oli erittäin onnistunut

15. Tulin kulluksi puhelun aikana...

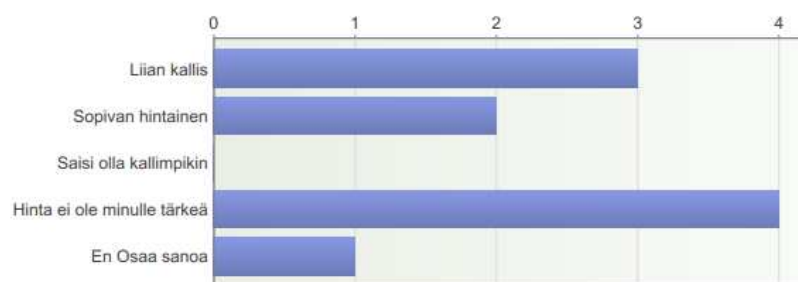
Vastaajien määrä: 10

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Hyvin	6	1	2	0	1	Minua ei kuunneltu	10	1,9

Internetkysely s(6/6)

16. Soitto kriisipuhelimeen maksaa 0,44-1,05 euroa operaattorista ja liittymästä riippuen. Onko puhelun hinta...

Vastaajien määrä: 10



Liite 2 Teemahaastattelupohja ja teemahaastattelun vastaukset

(Teemahaastattelupohja soittajille)

Luottamuksellisuus

Millaiseksi koet kriisipuhelimessa käytyjen keskustelujen luottamuksellisuuden?

Yhteydenottajan kunnioittaminen

Kuinka sinuun suhtauduttiin keskustelun aikana?

Kuulluksi tuleminen

Tunsitko tullesi kuulluksi puhelun aikana?

Oikeus tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta (itsemääräämisoikeus)

Tunsitko että sait itse tehdä omia ratkaisuja soittamasi asian ratkaisun suhteen?

Uudelleen ohjaaminen muihin palveluihin.

**Kerrottiinko sinulle muista mahdollisuuksista joista hakea apua soittamasi asi-
aasi?**

Teemahaastattelu 16.3.2012

(Vastaja nro 1, Nainen)

Yhteydenottajan kunnioittaminen

Kuinka sinuun suhtauduttiin keskustelun aikana?

(Koitko keskustelutilanteen tasapuoliseksi)

(Koitko, että oli helppo keskustella, jos et mikä olisi helpottanut asiaa?)

En kokenut että olisin saanut siitä silloin apua. Ehkä rehellinen niin ei ihan. Ehkä vähän myötäelävämpi tai inhimillisempi tapa. Tuli vähän sellainen kylmä, etäinen. Ainakin sen jälkeen jäi yksinäinen olo.

Kuulluksi tuleminen

Kuinka sinua kuultiin puhelun aikana?

(Saitko sanoa asiasi?)

(Tunsitko, että vastaja vastasi sinua huolettavaan aiheeseen, millä tavoin)

Sain kerrottua ja kuvattua. kyllä sillä tavalla annettiin tilaa puhua. Mutta siihen asiaan en kyllä saanut... sen tyyppinen ei kuulu. Siinä oli eri, usean kertaan jouduin soittamaan. Niin jotkut kyllä kuulivat, mutta oli myös ihan päinvastaista.

Luottamuksellisuus

Millaiseksi koet kriisipuhelimessa käytyjen keskustelujen luottamuksellisuuden?

(tunsitko olosi turvalliseksi keskustella itsellesi mahdollisesti vaikeista asioista)

Se on oikeastaan vaikea tietää, kun on se puhelu ja sulkee sen. Toki kun sitä soittaa niin olettaa että on koulutettu henkilö joka vastaa. Pitää sitä itsestään selvyytenä tai ainakin toivoo että voi luottaa. Tuohon täytyy vastata , että kun on ollut eri henkilö niin vaihtelee henkilön mukaan. Ehkä se on kuitenkin että voi luotta on oma toive. Kun on suomen mielenterveysseuran puhelin.

Oikeus tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta (itsemääräämisoikeus)

Tunsitko että sait itse tehdä omia ratkaisuja soittamasi asian ratkaisun suhteen?

(Kuinka tämä ilmeni puhelun aikana?)

Tuntuu että jäi yksin asioiden kanssa. Ja tokihan ne asiat pitää yksin ratkaista, olisin toivonut jonkinlaista opastusta.

Uudelleen ohjaaminen muihin palveluihin.

**Kerrottiinko sinulle muista mahdollisuuksista joista hakea apua soittamasi asi-
aasi?**

(Kysytkö mistä muualta voisi apua hakea vai tarjottiinko sitä ilman kysymistä)

(Olisitko halunnut vastaajan kertovan muista palveluista ja millaista apua olisit halunnut sen
suhteen)

Mä jouduin silloin soittamaan usempaan, kahteen muuhun auttavaan puhelimeen. Voi varata keskusteluajan mielenterveysseuraan. Kerrottiin kuitenkin että on niin ruuhkaista että ei ole aikaa. On annettava ajan mennä. Soitin silloin useampaan kertaan jolloin sain vinkkejä. Joku sanoi että ota yhteyttä asianajajaan. Ei tullut tunnetta että yhden puhelun aikana olisi paneuduttu, perehdytty enemmän. Oli vaikea tilanne, olisin toivonut että olisi ohjattu keskusteluun, annettu keskustelu-aika. Olisi paneuduttu siten että olisi saanut toimintaohjeet.

Kun tällaiseen puhelimeen soittaa. Niin tulee se toive että tulee kuulluksi, ei saa tulla sellaista tunnetta että tulee vähätellyksi. Että ei harmita että on soittanut. Joidenkin kanssa on tullut hyvä kokemus.

Teemahaastattelu 16.3.2012

(Vastaaja nro 2, Nainen)

Yhteydenottajan kunnioittaminen

Kuinka sinuun suhtauduttiin keskustelun aikana?

(Koitko keskustelutilanteen tasapuoliseksi)

(Koitko, että oli helppo keskustella, jos et mikä olisi helpottanut asiaa?)

Ihan asiallisesti ja normaalisti. Keskustelutilanne oli tasapuolinen. no tästä on nyt jo jonkin aikaa kun olen puhelimeen soittanut. Oli helppo vaikka tilanne oli vaikea. Kenenkään kanssa ei olisi ollut helppo keskustella. En muista mitä olen silloin ajatellut

Kuulluksi tuleminen

Kuinka sinua kuultiin puhelun aikana?

(Saitko sanoa asiasi?)

(Tunsitko, että vastaaja vastasi sinua huolettavaan aiheeseen, millä tavoin)

Ihan riittävän hyvin. En mä tota sitäkään niin tarkaan muista. Kyllä sait sanottua. En muista miten hän silloin vastasi olin silloin sellaisessa tilanteessa, että en olisi osannut vastata tähän kysymykseen. Tää oli niin kuin sillätavalla, öö , varmasti niin hyvin kuin siinä puhelimesta voi vastata.

Luottamuksellisuus

Millaiseksi koet kriisipuhelimessa käytyjen keskustelujen luottamuksellisuuden?

(tunsitko olosi turvalliseksi keskustella itsellesi mahdollisesti vaikeista asioista)

Kyllä mä niin kuin täysin siinä siihen luottamuksellisuuteen uskoin luotin. Koin turvalliseksi keskustella asioista. En ole koskaan luotettavuutta epäillyt, oli äärimmäinen tilanne kun soitin. Voi verrata siihen että en soittale huvikseen niin kuin hälytysnumeroihinkaan, oli viimeinen vaihtoehto.

Oikeus tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta (itsemääräämisoikeus)

Tunsitko että sait itse tehdä omia ratkaisuja soittamasi asian ratkaisun suhteen?

(Kuinka tämä ilmeni puhelun aikana?)

En muista yhtään.

Uudelleen ohjaaminen muihin palveluihin.

Kerrottiinko sinulle muista mahdollisuuksista joista hakea apua soittamasi asi- aasi?

Kerrottiin kyllä kaikki mahdollisuudet, että tota mulla oli sellainen tilanne että mulle soitettiin seuraavana päivänä kriisipuhelimesta. Oli vielä parempi kuin mitä olin toivonut.

Täytyy sanoa että ilman puhelinpalvelua olisi voinut käydä tosi huonosti, puhelu oli elintärkeä.

Teemahaastattelu 16.3.2012

Vastaaja nro 3.

Yhteydenottajan kunnioittaminen

Kuinka sinuun suhtauduttiin keskustelun aikana?

(Koitko keskustelutilanteen tasapuoliseksi)

(Koitko, että oli helppo keskustella, jos et mikä olisi helpottanut asiaa?)

Hyvin. Joo oli. Se kertoi että niillä on semmonen palaveri, että katotaan ketkä pääsee asiakkaaksi. Siellä käsitellään kaikki asiakkaat tasapuolisesti. Ei oikeastaan, keskustelu meni jo niin hyvin.

Kuulluksi tuleminen

Kuinka sinua kuultiin puhelun aikana?

(Saitko sanoa asiasi?)

(Tunsitko, että vastaaja vastasi sinua huolettavaan aiheeseen, millä tavoin)

Joo kyllä. ja neuvottiin kerrottiin että soitetaan sieltä päästä että pääsenkö asiakkaaksi vai en. Kyl se mutta ei se siihen mitenkään kommentoinut ihmeellisesti. Mä en mi-
teenkän kummallisesti puhunut siitä asiasta.

Luottamuksellisuus

Millaiseksi koet kriisipuhelimessa käytyjen keskustelujen luottamuksellisuuden?

(tunsitko olosi turvalliseksi keskustella itsellesi mahdollisesti vaikeista asioista)

Hyvin, en mä kyl se ei tullut mieleenkään että olisi luottamuksellista. Joo kyllä. Kun mä olin enemmän siellä paikan päällä keskustelemassa.

Oikeus tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta (itsemääräämisoikeus)

Tunsitko että sait itse tehdä omia ratkaisuja soittamasi asian ratkaisun suhteen?

(Kuinka tämä ilmeni puhelun aikana?)

En mä tiedä kun ei siinä muuta kuin varattiin, sano että ne soittaa sieltä. En tarvinnut muista kanavista tietoa, olin saanut terveyskeskuksesta(psykiatrilta) tiedon kriisipuhelimesta.

Uudelleen ohjaaminen muihin palveluihin.

Kerrottiinko sinulle muista mahdollisuuksista joista hakea apua soittamasi asi- aasi?

(Kysytkö mistä muualta voisi apua hakea vai tarjottiinko sitä ilman kysymistä)

(Olisitko halunnut vastaajan kertovan muista palveluista ja millaista apua olisit halunnut sen suhteen)

Ei ollut, oli tosi hyvä että soitti että pääsen paikan päälle juttelemaan. Ei ollut hirveän äkillinen onnettomuus

Liite 3. Puhelinkyselyn tiedote päivystäjille.

Puhelinkysely:

Puhelinsoittajille tehtävä nettikysely

Kriisipuhelimeen soittaneille on tehty netissä oleva kyselylomake. Kyselylomakkeen tarkoitus on kerätä tietoa kriisipuhelimesta sen kehittämistä varten. Kriisikeskuksessa harjoitettava suorittava opiskelija Harri Falck tekee opinnäytetyön Jyväskylän Ammattikorkeakouluun koskien kriisipuhelinta. Tämä kysely ja sen analysointi on opinnäytetyön aiheena. Kysely alkaa maanantaina 5.12.2011 ja kestää sen aikaa että saamme 50 vastausta.

Internetosoitteessa (<http://www.webpolsurveys.com//S/796586AB40AE6DC1.par>) on nettikysely kriisipuhelimeen soittajille, koskien kriisipuhelimen kehittämistä.

Kriisipuhelimesta ohjataan soittajia täyttämään soittamisen jälkeen netissä oleva nettikysely.

Soittajalta pyydetään postiosoitetta, joka kirjoitetaan puhelun aikana "kysely"-vihkoon.

Jos soittaja ei halua antaa osoitettaan kriisipuhelun aikana, voi hän lähettää sähköpostiosoitteensa osoitteeseen:

sms.kysely@gmail.com

Soittajalle tulee kertoa, että osoite poistetaan tiedoista heti kun siihen on lähetetty kyselyn osoite ja siihen ei lähetetä mitään muuta postia ja sitä ei tallenneta minnekään.

Jos nettikysely on soittajalle hankala tai epämieluisa tarjotaan toista mahdollisuutta. **Toinen mahdollisuus on se, että toinen henkilö (opiskelija Harri) kriisipuhelimesta soittaa soittajalle ja kysyy kysymykset puhelimitse.**

Jos soittaja haluaa, että hänelle soitetaan kyselyä koskien, tulee soittajalta pyytää puhelinnumero (kirjoitetaan "Kysely"-vihkoon) ja kysyä mihin aikaan hänelle sopisi soittaa seuraavana **perjantaina kello 9-12 välillä.**

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa mm. miten soittajat kokivat puhelun helppouden, kuinka puhelu vastasi odotuksia ja mistä on kuullut kriisipuhelimesta.

Kuinka kysely toteutetaan:

Puhelun päätteeksi soittajalta kysytään, onko hän jo täyttänyt kriisipuhelinta koskevan nettikyselyn (<http://www.webpolsurveys.com//S/796586AB40AE6DC1.par>), jos hän ei ole täyttänyt sitä kysytään haluaisiko hän osallistua puhelimen kehittämisen kannalta tärkeään kyselyyn.

Sitten pyydetään soittajan postiosoite, joka tallennetaan "Kysely"-lehtiöön. Jos soittaja ei halua antaa postiosoitetta, tarjotaan mahdollisuutta lähettää se sms.kysely@gmail.com osoitteeseen.

Jos soittaja ei halua itsenäisesti vastata nettikyselyyn tarjotaan myös hänelle soiton mahdollisuutta.

Vastaukset kerätään täysin nimettömänä ja niitä käytetään kriisipuhelimen kehittämiseen. Kysely koostuu kahdestatoista (12) kysymyksestä ja sen täyttämiseen menee noin 10 min aikaa.

"Kysely"-vihkoja säilytetään **0202000000**, eli vastaanoton pöydän laatikossa.

Yötyöntekijöille on kaapissa jossa lukee kysely-lehtiön, kyselylehtiöitä kirjaamista varten. Avain kaappiin on vastaanoton pöydällä, ja avaimenperässä lukee kysely.