



Oppaan ovat koonneet mielenterveys- ja päihdetyön ammattilaiset ammatillisen osaamisen ja asiakastyön kokemusten pohjalta

Painos 2023

Sisällysluettelo

- 1.** USKALLA OTTAA PUHEEKSI
- 2.** ASIAKKAAN TOIVEIDEN JA TARPEIDEN HUOMIOIMINEN
- 3.** VAIKEIDEN TILANTEIDEN KOHTAAMINEN
- 4.** NÄE MUUTAKIN KUIN ONGELMA
- 5.** PIDÄ TOIVOA YLLÄ JA VÄHENNÄ HÄPEÄN KOKEMUSTA
- 6.** ÄLÄ JÄTÄ YKSIN, OHJAA SOPIVIIN PALVELUIHIN

Alkusanat

Mielenterveys- ja päihdeongelmat koskettavat lähes kaikkia meitä jossain vaiheessa elämää. Useissa somaattisissa vaivoissa tai haastavissa elämäntilanteissa taustalla voi olla vaikeuksia ja ongelmia mielenterveyden ja päihteidenkäytön suhteen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa pystymme kohtaamaan ja käsittelemään asiakkaan kanssa yhdessä sekä päihteiden ongelmallista käyttöä että mielenterveyden haasteita koskettavia kysymyksiä. Tässä oppaassa kuvataan esimerkein haastavaksi koettuja tilanteita ja tunteita, joita saatamme sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa työskennellessämme kokea kohdatessamme mielenterveys- tai päihdeongelmia kokevan asiakkaan.

Opas sisältää työsi tueksi muutamia tehtäviä, jotka auttavat sinua jäsentämään erilaisia tilanteita kokonaisvaltaisemmin. Oppaasta löydät myös vinkkejä tilanteisiin, jolloin asiakkaasi tarvitsee tukea tai hoitoa mielenterveyden ongelmassa sekä päihteidenkäytön hallinnassa. Saat lisäksi neuvoja asiakkaan jatkohoidon ja tuen selvittelyyn.

Oppaan inspiraationa on toiminut vuonna 2021 toteutettu, mielenterveys- ja päihdeongelmia kokeneille ja heidän läheisilleen suunnattu Kokemukset esille -kysely. Kysely toteutettiin osana Vantaa-Kerava-sote: Asumaan asialla -hanketta, ja kyselystä poimittuja lainauksia on liitetty oppaan sivuille.

1. Uskalla ottaa puheeksi

”Ensimmäinen askel tuntuu monesti vaikealta, mutta se kannattaa ottaa.”

Puheeksiotto on tutkitusti vaikuttava menetelmä, jonka avulla normalisoimme vaikeiden aiheiden käsittelyä. Puheeksiotolla voidaan estää ongelmien syvenemistä, ja esimerkiksi väkivaltaan tai itsetuhoisuuteen liittyvissä tilanteissa se voi jopa pelastaa henkiä. Puheeksiottamisen tärkeys ja ensisijaisuus korostuu siinä vaiheessa, kun huoli asiakkaan mielenterveydestä tai päihteiden käytöstä herää.

Puheeksiotolle, kuten muillekin keskusteluille, on hyvä varata rauhallinen hetki ja riittävästi aikaa. Kysymisen kautta mahdollistamme sen, että asiakas itse miettii omaa tilannettaan, ja kertoessaan tilanteestaan ennen kaikkea jäsentää sitä itselleen. Työntekijänä puheeksi ottaessamme rohkaisemme myös asiakasta puhumaan ja tarjoamme sekä annamme luvan ja mahdollisuuden puhua turvallisesti vaikeasta asiasta. Mitä varhaisemmassa vaiheessa otamme puheeksi heränneen huolen, sen tehokkaampaa se on.

4

ASIAKKAAN SUHTAUTUMINEN.

Suurin osa meistä suhtautuu neutraalisti tilanteissa, joissa joku toinen tuo esille huolen koskien meitä. Tästä huolimatta on mahdollista, että tietyn aiheen esille ottaminen aikaansaa meissä vaikeita tai jopa kestäättömiä tunteita. Tämä on hyvä tiedostaa silloin, kun otamme asiakastyössä puheeksi esimerkiksi mielenterveyteen ja päihteidenkäyttöön liittyvää huolta.

Asiakkaan reagointi tilanteessa voi olla hyvinkin vahvaa. Tämä voi johtua siitä, että aihe on vaikea, häpeällinen tai muutoin epämiellyttävä. Voi myös olla, että asiakas ei ymmärrä miten ja miksi aihe liittyy tapaamiseenne. Aiheen esille ottaminen voi olla helpotettavaa ja aikaansaada luottamusta. Parhaimmillaan keskustelu, vaikka lyhyeksi jäisikin, voi olla sysäys muutokselle tai vahvasti muutoksen tukena.

Puheeksiotto voi usein toimia prosessin käynnistäjänä tai vahvana muutoksen tukena. Vaikka tapaamisesi asiakkaan kanssa olisi vain yksittäinen, hän todennäköisesti saa sen kautta kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja on mahdollisesti valmis jatkamaan työskentelyä myöhemmin jonkun toisen työntekijän kanssa.

HARJOITTELU.

Ammattilaisinakin jännitämme joidenkin aiheiden puheeksi ottamista. Vaikka aiemmin olisikaan asiakkaiden kanssa työskennellessäsi tottunut käymään keskustelua mielenterveydestä tai päihteidenkäytöstä, voit harjoitteleamalla löytää itsellesi sopivimman keinon tähän. Kun löydät itsellesi luontevan tavan puheeksiottoon, välität myös asiakkaalle avointa tapaa suhtautua vaikeisiin asioihin ja ottamaan apua sekä tietoa vastaan.

» Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella Ehkäisevän päihde- ja mielenterveyshuollon yksikkö järjestää kohtaamisen ja puheeksioton koulutuksia

» Apuvälineitä puheeksiottoon löydät esimerkiksi Päihdelinkistä (paihdelinkki.fi) tai Ehyt ry:n verkkosivuilta (ehyt.fi/tyokalut-ja-materiaalit)

OMA-ARVIOINNIT JA ESITTEET.

Esitteiden tai oma-arviointipohjien kautta puheeksiotto voi olla luontevampaa. Näin asiakkaalle itselleen jää myös konkreettista materiaalia, johon hän voi palata myöhemmin. Vantan ja Keravan hyvinvointialueella on käytössä

Terapianavigaattori

(terapianavigaattori.fi), jonka yhdessä täyttämällä saatte arvion asiakkaan tilanteesta. Asiakas voi itse välittää terapianavigaattorista saatavan koodin ohjeiden mukaisesti ammattihenkilölle hoidon tarpeen arviointia varten.

KYSY PÄIHTEIDENKÄYTÖSTÄ JA MIELENTERVEYDESTÄ

» **Yleisestä yksityiseen:** aloita yleisellä kysymyksellä, jonka jälkeen voit tehdä tarkentavia kysymyksiä.

» Ota puheeksi **jokaisen asiakkaan** kanssa.

» Pyri tukemaan asiakasta kertomaan vaikeasta asiasta. Vältä vertailua ja vähättelyä. **Viesti omalla olemuksellasi** asiakkaalle turvallisuutta ja luottamuksellisuutta.

» Kerro **miksi** otat asian puheeksi. Kerro huolestasi.

» **Kuuntele:** saat arvokasta tietoa asiakkaan tilanteesta ja puhuessaan asiakas jäsentää tilannettaan myös itselleen.

ESIMERKKI 1.

Asiakas saapuu sovittuun tapamiseen, mutta on väsyneen ja sekavan oloinen. Työntekijänä mietit, voiko päihteillä olla osuutta vointiin.

MITEN VOIT ALOITTA KESKUSTELUN?

- » Onko kaikki hyvin?
- » Mitä sinulle kuuluu?
- » Mihin asioihin toivoisit apua tällä hetkellä?
- » Kertoisitko päihteidenkäytöstäsi? Ja jos käytät, niin onko sinulla tai lähipiirilläsi herännyt huolta päihteidenkäyttösi liittyen?

KESKUSTELUN TUEKSI:

- » Audit
- » Kannabispäiväkirja
- » Tukea päihteiden käytön hyötyjen ja haittojen **itsearviointiin**
- » **OttoMitta-sovellus** alkoholin käytön seurantaan
- » kysy myös suhteesta rahapelaamiseen: **kolme kysymystä rahapelaamisesta ja rahapelamisen haitat**

ESIMERKKI 2.

Asiakas on alakuloisen oloinen vastaanotolla, ja kertoo uniongelmiensa pahentuneen viime aikoina. Työntekijänä huolesi herää asiakkaan vointia koskien.

MITEN VOIT ALOITTA KESKUSTELUN?

- » Miten muuten voit?
- » Mihin nämä oireet voivat mielestäsi liittyä?
- » Oletko huomannut muutoksia jaksamisessasi tai mielialassasi?

KESKUSTELUN TUEKSI:

- » Mielenterveyden käsi
- » Terapianavigaattori
- » Mielenterveystalo
- » Mielenterveystalo.fi-sivuston osiot ammattilaisille ja asiakkaalle
- » Masennuskysely – BDI



2. Asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja tavoitteiden huomioiminen

”Minun mielipiteeni ja toiveeni huomioiminen kuntoutuksen suunnittelussa oli myös tärkeä asia.”

Meillä jokaisella on omaan elämäämme liittyviä toiveita, tarpeita ja tavoitteita. Joskus voimavarojemme vähyyks, epävarmuus tai pelko epäonnistumisesta vaikuttavat meihin voimakkaasti ja estävät meitä tekemästä valintoja, jotka oikeasti olisivat meille hyväksi.

Sosiaali- ja terveysalalla tuemme asiakasta tavoitteissa hoidon, kuntoutumisen ja toipumisen edistämiseksi. Toisinaan asiakkaan ajatukset, toiminta ja tavoitteet vaikuttavat olevan keskenään ristiriidassa tai työntekijänä koemme, ettei asiakas ole sitoutunut työskentelyyn. Ammattilaisina voimme kokea turhautumista työskentelyyn asiakkaan kanssa ja usko asiakkaan muutokseen voi heiketä. Näissä tilanteissa on hyvä pysähtyä pohtimaan hoidolle asetettuja odotuksia: Poikkeavatko asiakkaan tavoitteet minun tavoitteistani työntekijänä? Onko meillä sama käsitys tilanteesta?

LUOTTAMUS.

Vaikea tai häpeälliseksi koettu asia, kuten haitallinen päihteidenkäyttö, voi aiheuttaa asiakkaalle epävarmuutta sanoittaa omia tarpeitaan ja toiveitaan. Luottamuksen syntyminen asiakkaan ja ammattilaisen välisessä työskentelyssä on tässä avainasemassa. Luottamusta vahvistavat kuulluksi tuleminen, arvostuksen tunne, empatia ja riittävän ajan antaminen. Aikaisempia vuorovaikutustilanteisiin liittyviä ikäviä kokemuksia voidaan lieventää korjaavilla kokemuksilla.

EDISTÄ LUOTTAMUSTA:

- » Perehdy asiakkaan tilanteeseen: jos mahdollista, kertaa esitiedot tai aiempi käyntikirjaus ennen asiakkaan tapaamista.
- » Kuuntele rauhassa, mitä asiakas kertoo. Tämä voi olla ensimmäinen kerta, kun hän kertoo asiastaan kenellekään. Kysy tarkentavia kysymyksiä. Vältä olettamuksia.
- » Välitä yhteisessä työskentelyssä asiakkaalle tunnetta siitä, että olet hänen tukena.

» Merkitse itsellesi muistiin, mitä olet luvannut selvittää tai tehdä ennen seuraavaa tapaamista. Pidä kiinni lupauksistasi asioista.

ASIAKKAAN OSALLISUUS.

Meille ammattilaisille tavanomaiset asiat voivat aiheuttaa asiakkaalle jännitystä, pelkoa tai epäluulon tunteita. Tämän vuoksi riittävä tieto, ajan antaminen ja tuen tarjoaminen ovat muutosvaiheessa erittäin tärkeitä:

» Selvitä ja läpikäy asiakkaan kanssa yhdessä eri hoito- tai tukivaihtoehtoja ja niihin mahdollisesti liittyviä reunaehtoja.

» Tue asiakasta miettimään rauhassa omia tavoitteitaan ja toiveitaan hoidon suhteen. Kaikkea ei tarvitse päättää ensimmäisellä tapaamisella.

» Auta asiakasta suunnittelemaan myös muita hänen arkeaan helpottavia toimintatapoja tai omahoito-ohjeita.

» Tehkää yhdessä suunnitelma siitä, minne asiakas on yhteydessä, jos tulee tarve

muuttaa yhdessä pohdittua suunnitelmaa. Muistuta, ettei hän jäisi yksin vaikeassa tilanteessa.

YKSILÖLLISESTI ASETETUT TAVOITTEET.

Mielenterveyden ongelmassa oireiden lieveneminen tai hallinta, ja vastavasti päihteidenkäytössä vähentäminen tai kokonaan raitistuminen ovat tyypillisiä toiveita. Lopulta asiakas itse tekee päätöksen omista tavoitteistaan. Tätä ennen on tärkeää käydä vuoropuhelua ja huomioida eri näkökulmia.

Toipumisorientaation mukaisessa työskentelyssä vahvistetaan olemassa olevia voimavaroja ja etsitään itselle sopivia sekä hyvää tekeviä valintoja. Näin hoidon fokus ei ole varsinaisessa oireiden ja ongelmien "poistamisessa", vaan pyrkimyksessä vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja muutoksessa. Hoidossa ja kuntoutuksessa kannattaa keskittyä tavoitteisiin, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä ja realistisia tässä hetkessä. Voitte miettiä yhdessä, mikä on ensimmäinen mahdollinen asia, jolla asiakas voi edistää omaa tilannettaan ja vaikuttaa vointiinsa? Se on hyvä alku muutokseen.



Mikä ovat vahvuuksiasi, jotka auttavat sinua puheeksiotossa?



3. Vaikeiden tilanteiden kohtaaminen

Kohtaamme työssämme toisinaan vaikeita tai epämiellyttävän tuntuksia tilanteita. Asiakas voi tulla sovitun tapaamiseen päihtyneenä, käyttäytyä epäasiallisesti tai aggressiivisesti. Itsetuhoinen ajattelu ja käytös voivat myös tehdä tilanteesta haastavan. Asiakas saattaa tapaamisella kertoa meille traumaattisista kokemuksistaan tai saamastaan epäoikeudenmukaisesta kohtelusta.

Nämä tilanteet voivat tuntua meistä erityisen kuormittavilta silloin, kun emme kohtaa niitä toistuvasti työssämme. Usein epätoivottu käytös johtuu pahasta olost, itselle haitallisista toimintatavoista tai voimavarattomuudesta vaikeassa tilanteessa. Ensiarvoisen tärkeää tällaisessa asiakastapaamisessa on varmistaa kaikkien osapuolten turvallisuus. Kun työskentelyn jatkaminen on mahdollista, vaikealta tuntuvaa tilannetta voi käyttää tapaamisessa hyödyksi: auta asiakasta huomaamaan itselle ja muille haitallinen toimintatapa, ja opettele myös työntekijänä tunnistamaan omia tunteitasi ja reaktioitasi haastavissa tilanteissa. On tärkeää huomata koko työyhteisössä lisäohjeiden tai -koulutuksen tarve.

TYÖNTEKIJÄN OMAT TUNTEET.

Asiakastilanteet voivat herättää meissä monenlaisia tunteita. Esimerkiksi asiakkaan toistuva lääkehoidon laiminlyönti tai jatkuva retkahtelu voivat saada aikaan meissä turhautumisen, suuttumuksen, pettymyksen ja epäonnistumisen tunteita. Psykologisen etäisyyden harjoittelu ja muu tunnetyöskentely ovat asiakastyössä meille tärkeitä keinoja jaksamisen tueksi ja osa jokapäiväisen työn taitoja. Omien tunteiden huomaaminen ja tunnistaminen helpottavat meitä neutraalin ja arvostavan kohtamisen toteutumisessa. On hyvä pohtia, miksi erilaiset tilanteet herättävät meissä tietynlaisia tunteita ja miten ne vaikuttavat työskentelyymme.

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN.

Puhu asioista suoraan ja empaattisesti. Voit vahvistaa onnistunutta kohtaamista sanomalla esimerkiksi:

”Olipa hyvä, että kerroit tästä asiasta, vaikka se varmasti tuntui vaikealta.”

”Haluan auttaa sinua, millaista apua toivoisit?”

“Arvostan, että uskalsit nostaa nämä asiat esille, vaikka näemme asian eri tavalla. Yritetään löytää jokin ratkaisu tilanteeseen.”

Kaikkia tilanteita ei välttämättä pysty ratkaisemaan, ja joissain tapauksissa työntekijänä esittämämme ratkaisuehdotukset voivat tuntua asiakkaasta ahdistavilta tai ärsyttäviltä. Usein tärkeintä on, että huolta on kuunneltu. Aito läsnäolo vie pitkälle.

VALMISTELU.

Voit sopia asiakkaan kanssa jo etukäteen seuraavan tapaamiskerran teeman. Etukäteisinformaatio vahvistaa turvallisuuden tunnetta ja auttaa teitä molempia valmistautumaan tapaamiseen.

On hyvin suositeltavaa kysyä asiakkaalta itseltään, miten hän toivoisi asiaa käsiteltävän.

TOIMINTATAVAT.

Työpaikalla on oltava uhkaavien tai muutoin vaikeiden tilanteiden varalle valmiiksi sovitut toimintaohjeet siitakin huolimatta, että näitä sattuisi harvoin. Jos yhdessä sovittuja toimintaohjeita ei löydy, käänny esihenkilösi puoleen. On myös tärkeää, että mahdollisuus kuormittavien tilanteiden purkamiseen työtiimin tai esihenkilön kanssa jälkikäteen on olemassa.

Työnohjaus voi antaa työkaluja haastavien asiakastilanteiden purkamiseen ja tukee työssäjaksamista.

Akuuttitilanteissa ohjaa asiakas päivystykseen tai soita 112.

» Haastavan käyttäytymisen taustalla saattaa olla häpeää tai kuormittava tilanne. Ihmiset eivät yleensä halua olla tietten tahtoen hankalia.

» Kiinnitä huomiota myös sanattomaan viestintään.

» Välitä kiihtyneelle tai aggressiivisesti käyttäytyvälle asiakkaalle, että suhtaudut hänen tilanteeseensa ja tarpeisiinsa vakavasti.

» Kuuntele aktiivisesti asiakkaan kertomaa, vaikka hän olisikin vahvassa tunnetilassa. Esitä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä.

”Minulle annettiin aikaa ja minua kuunneltiin. Tulin huomioiduksi eri asioissa ja sain tietoa ja ohjeita ja pääsin sen kautta eteenpäin.”

Millaiset tilanteet työssäsi aikaansaavat sinulle kuormittavan olon? Entä mitkä tilanteet aiheuttavat sinulle voimakkaita tunteita? Osaatko sanoa miksi?



4. Näe muutakin kuin ongelma

*”Älkää jääkö diagnoosin vangeiksi.
Sairaus on osa elämää, ei koko elämä.
Sinulla on sairaus, sinä et ole sairaus.”*

Usein sosiaali- ja terveydenhuollossa pyrimme löytämään apua asiakkaan sairauteen tai ratkaisuja haastavaan tilanteeseen. Asiakas on kuitenkin muutakin kuin sairautensa, oireensa tai vaikeutensa. Keskittymällä ainoastaan yhteen osa-alueeseen on riskinä, ettemme pysty auttamaan asiakasta kokonaisvaltaisesti. Myös asiakkaan kuntoutumista ja toipumista edistävät tärkeät voimavarat voivat jäädä tunnistamatta.

SUHTAUTUMINEN.

Ammattilaisena meidän on tärkeä tutustua myös omiin asenteisiimme, tunteisiimme ja ajatuksiimme, erityisesti vaikeiksi kokemistamme aiheista. Kun tunnistamme hankalasti kestettäviä tunteita ja hyväksymme ne osana itseämme, voimme valita, kuinka tunteidemme kanssa toimimme. Ristiriitainen, epäjohdonmukainen tai negatiivinen suhtautumisemme liittyy usein omaan epävarmuuteemme tai pelkoomme olla ja toimia

ammattilaisina vaikeissa tilanteissa.

Asenteellisuus tai puutteellisten tietojen perusteella tehdyt päätelmät leviävät helposti ja aikaansaavat negatiivista suhtautumista. Pistä hyvä kiertämään, uskalla puhua työyhteisössä myös hyvistä kokemuksista ja onnistumisista asiakkaiden kanssa, joilla on mielenterveys- ja päihdeongelmia. Huomioi, että esimerkiksi tapaamiseen saapuminen tai yhteyden ottaminen on merkki siitä, että asiakas on hakenut apua ja pyrkii edistämään omaa hyvinvointiansa.

» **Tunnista** asiakkaan **vahvuudet**, ja tuo ne esille keskustelussanne.

» **Pilkkokaa tilannetta** yhdessä yksittäiseksi hoidettaviksi kohdiksi, esim. ranskalaisilla viivoilla. Voitte aloittaa selvittämällä helpoiten järjestettävissä olevan asian. Asioiden edetessä myös kokemukset onnistumisista lisääntyvät.

» Tarkista, että asetetut suunnitelmat ovat todellakin **asiakkaan tavoitteita**, eivätkä sinun. Työntekijänä

saatamme hyvää tarkoit-
taen asettaa asiakkaalle
tavoitteita, ja kuormitumme,
mikäli asiakas ei ole niihin
valmis.

» Voit miettiä, onko sinulla
ja asiakkaallasi asioita, jotka
teitä **yhdistävät**. Esimer-
kiksi yhteiset mielenkiin-
non kohteet tai arvot voivat
auttaa suhtautumaan tilan-
teessa myönteisemmin
silloin, kun vuorovaikutus
tuntuu hankalalta ja yhteis-
tä kieltä on vaikea löytää
yhteistyön jatkamiseksi.

MUUT ELÄMÄN OSA-ALUEET.

Vaikka asiakas käyttäisi ongelmalli-
sesti pähteitä tai vaatisi mielenterve-
ysongelmien vuoksi vahvaa tukeasi, kysy
ja kartoita monipuolisesti eri osa-alueet,
ja niihin liittyvät tarpeet:



» Ongelmallinen pelaami-
nen, lähisuhdeväkivalta,
talousvaikeudet ja asumisen
haasteet ovat asioita, joista
on tärkeää kysyä: tarjoa
tukea ja ohjausta jatkoon.

» Mielenterveys- ja päihde-
ongelmat kuormittavat
myös asiakkaasi lähei-
siä. Syyllisyyden ja häpeän
kokemukset voivat uuvut-
taa ja pahimmillaan sairas-
tuttaa lähellä olevia. On
tärkeää tarjota tukea myös
heille ja ohjata tarvittaessa
eteenpäin.

» Lähiverkostolla on usein
merkittävä rooli asiak-
kaan arjen voima-
varana, joka tukee
hoitoon sitoutumisessa.
Valitettavasti lähiverkos-
to voi myös mahdollistaa
asiakkaan haitallista toimin-
taa tai lisätä kuormitusta
esimerkiksi syyllistämällä tai
asettamalla epärealistisia
odotuksia.

» Hyvinvointia ylläpitäviä ja
vahvistavia tekijöitä voivat
olla mm. harrastukset,
lemmikit, rutiinit, sosiaali-
nen kanssakäyminen, uuden
opettelu ja oppiminen,
unelmat sekä luontokoke-
mukset.

Kokoa asiakkaan kanssa voimavarapatteri. Patterin toiselle puolelle kootaan asiakkaalle "virtaa tuovia" asioita ja toiselle puolelle taas "virtaa vieviä" asioita. Miettikää yhdessä mihin on mahdollista vaikuttaa. Voit koota myös oman voimavarapatterisi!

Handwriting practice lines consisting of two columns of horizontal lines. The left column has six pink lines, and the right column has six blue lines. A central battery icon is positioned between the two columns.



5. Pidä toivoa yllä – ja vähennä häpeän kokemusta

”Kaikille meille kuuluu apu, eikä avun pyytäminen tee kenestäkään huonompaa.”

Mielenterveys- ja päihdeongelmat linkittyvät usein toisiinsa. Taustalla voi olla myös esimerkiksi taloudellisia vaikeuksia, työttömyyttä, haastavia tai haitallisia ihmissuhteita, muita hoitamattomia sairauksia, asumisen haasteita tai yksinäisyyttä. Toistuvat epäonnistumisen kokemukset voivat vaikuttaa itsetuntoa heikentävästi. Mielenterveyteen ja päihdeidenkäyttöön liittyvät ongelmat ovat edelleen aiheita, joista puhuminen voi herättää runsaasti häpeää ja pelkoa.

Hyvin usein vakavissa mielenterveyden häiriössä tai päihderiippuvuudessa arjen hallinta ja taidot ovat kadoksissa, eikä itsenäinen selviytyminen tavannaisten arjen toimintojen suhteen onnistu. Pitkittyneen, haastavan tai jopa kaoottisen elämäntilanteen keskellä toivo asioiden muuttumisesta paremmaksi voi kadota. Myös ammattilaisena voimme alkaa ajatella, ettemme voi auttaa asiakasta. Toivo on kuitenkin yksi tärkeimmistä tunteista, jota voimme

asiakkaalle välittää. Toivon tunne voi motivoida asiakasta itsestään huolehtimiseen tai työntekijää asiakkaan tukemiseen.

Ammattilaisina olemme myös avainasemassa siinä, että pyrimme kaikella toiminnallamme vähentämään asiakkaamme häpeän ja syyllisyyden kokemuksia niin, etteivät ne muodostu esteeksi hoidon ja avun hakemisessa. Työntekijänä voimme auttaa asiakasta tunnistamaan ja sanoittamaan näitä tunteita.

TOIVON HERÄTTÄMINEN.

Etsikää hyviä kokemuksia asiakkaan elämästä – mitä silloin tapahtui tai oli eri tavalla? Millä pienillä muutoksilla asiakas voisi edistää oman arkensa mielekkyyttä ja sujuvuutta? Voit myös pyytää apua: esimerkiksi kokemusasiantuntijan kutsuminen tapaamiseen voi olla yksi keino edistää tilannetta ja lisätä toivoa muutoksesta.

VERTAISTUKI.

Yksi keino saada tukea asiakkaalle on vertaistuen järjestäminen ryhmissä tai yksilötapaamisissa tukihenkilön tai kokemusasiantuntijan avulla. Omien kokemusten jakaminen vertaisen kanssa tuo usein ymmärrystä siitä, ettei ole ainut ja yksin ongelmansa kanssa. Tämä usein helpottaa häpeän tunnetta ja vahvistaa tunnetta omasta selviytymisestä vaikeassa vaiheessa. Työntekijän apu positiivisten asioiden sanoittamisessa on monesti asiakkaalle hyvin arvokasta.

VOIMAVAROJEN TUNNISTAMINEN.

Kartoittakaa yhdessä asiakkaan omia voimavaroja: onko hän esimerkiksi sinnikäs, muita auttava vai pystyykö hän suhtautumaan huumorilla vaikeisiin asioihin?

Mielenterveys- ja päihdeongelmat voivat tuottaa joskus niin paljon häpeän ja epäonnistumisen tunteita, että voi olla vaikeaa nähdä itsessään mitään hyvää ja arvokasta. Työntekijän apu positiivisten asioiden sanoittamisessa on siksi monesti hyvin tärkeää.

OMA TOIVO.

Pidä työntekijänä yllä omaa toivoasi: työlläsi on merkitystä! Jos huomaat merkkejä myötätuntouupumuksesta tai muusta väsymisestä, hae itsellesi tukea esimerkiksi työnohjauksesta, työterveyshuollosta tai esihenkilöltäsi. On hyvä muistuttaa itselleen, että ihminen voi raitistaa elämänsä aikana vain yhden ihmisen - itsensä. Työntekijät auttavat ja tukevat muutoksessa - suurimman työn muutoksessa tekee asiakas itse.



Millaisia tapoja ja tottumuksia sinulla on asiakastyössä? Mikä on sinulle luonteva tapa kohdata asiakas? Kokoa itsellesi muistilista, mitkä asiat tai rutiinit auttavat sinua onnistumaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.



6. Älä jätä yksin, ohjaa sopiviin palveluihin

Joskus asiakkaamme tarvitsee toisenlaista apua ja tukea, kuin mitä sillä hetkellä itse voimme tarjota. Tällöin on hyvä koota asiakkaan luvalla muita tukea tarjoavia tahoja pohtimaan yhdessä jatkon suunnitelmaa. On tärkeää, ettei asiakas jää yksin tilanteensa kanssa, joten tee omalta osaltasi se, mikä on mahdollista ja huolehdi mahdollisen jatkohoidon saumattomuudesta.

NEUVO JA OHJAA.

Kerro asiakkaalle muista palveluista ja toimijoista, jotka voisivat auttaa häntä tarvitsemisissaan kysymyksissä. Varmista, että asiakas tietää miten palveluun pääsee, ja tue häntä hakeutumaan niihin.

VAHVISTA JATKOA.

Jos vaikuttaa, että seuraavaan palveluun hakeutuminen on asiakkaallesi epätodennäköistä tai liian haastavaa, voit helpottaa tilannetta esimerkiksi varaamalla ensikäynnin ajan yhdessä.

- Voitko sinä tai joku muu lähteä saattamaan?
- Onko paikkaan ja palveluun mahdollista tutustua virtuaalisesti tai onko etäpalveluita saatavilla?
- Voitko sopia, että soitat asiakkaal-

le myöhemmin ja varmistat, onko hän mennyt sovittuun palveluun tai kannustat sinne menemisessä?

Joskus uudesta palvelusta voidaan olla valmiita tulemaan uutta asiakasta vastaan sovittuun paikkaan, jotta asiakkaan ei tarvitse jännittää, löytääkö omin avuin perille.

Kokemusasiantuntija voi olla myös hyvä vaihtoehto toimimaan asiakkaan tukena palvelujen nivelkohdissa.

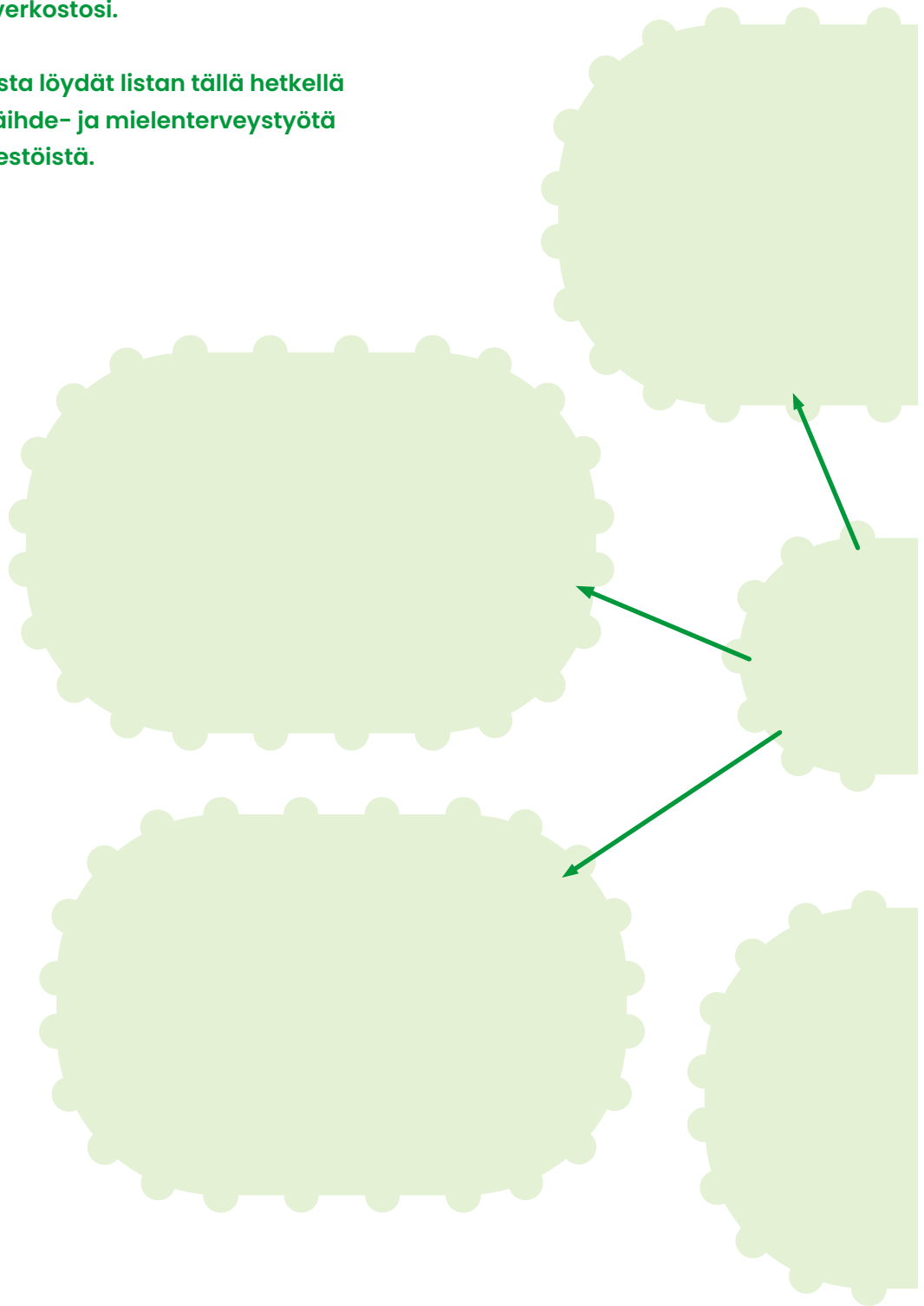
VERKOSTOIDU.

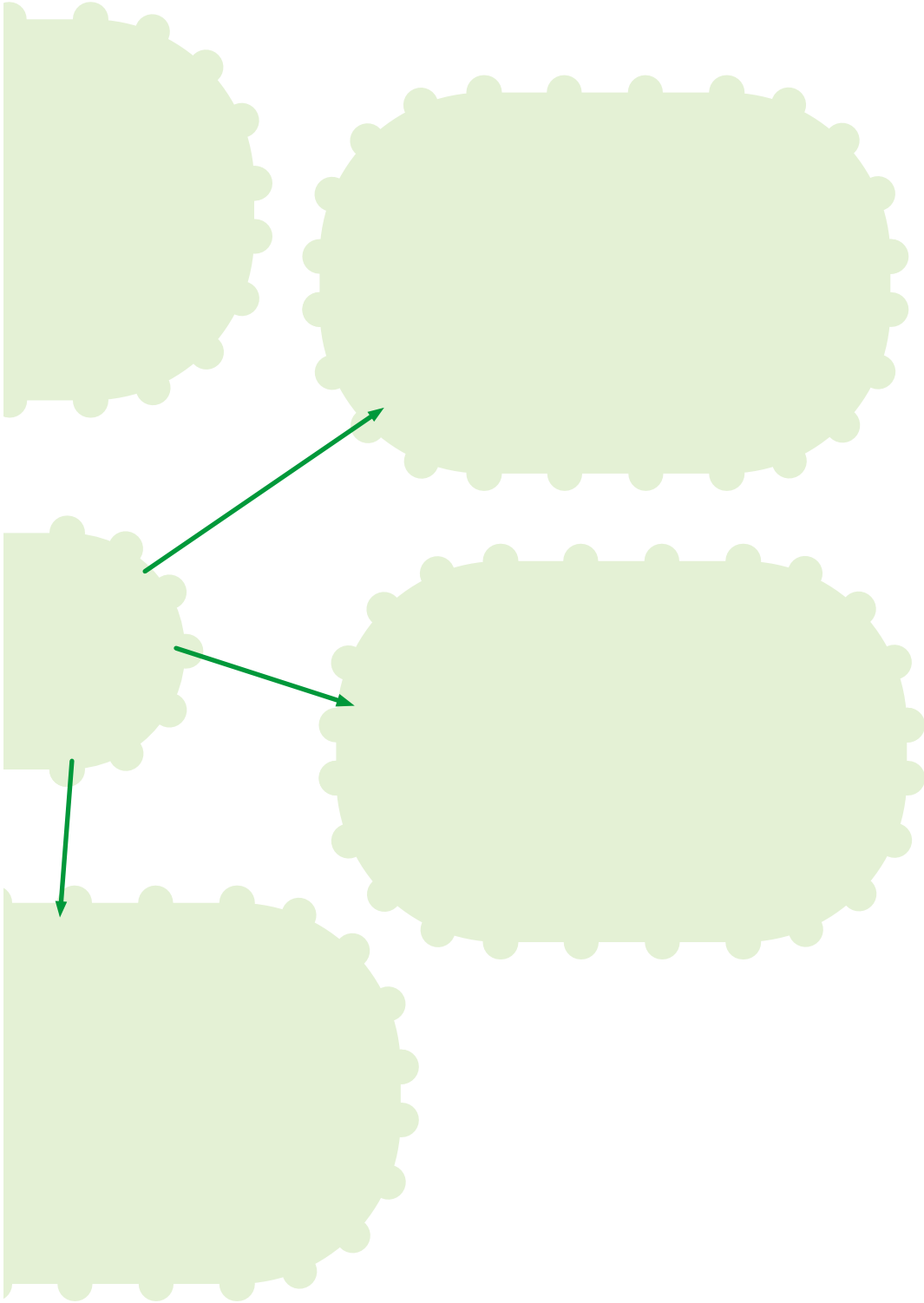
Jos mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä alan järjestötoimijat eivät ole tuttuja, laatikaa työpaikalla yhteinen kooste tavoitettavista palveluista. Voit aina pyytää konsultaatioapua muilta tahoilta, jos asiakas itse ei ole valmis siirtymään muihin palveluihin.

“Olisi hyvä että tietäisi edes yhden paikan johon hakeutua ja jossa yhdessä seulotaan ja etsitään juuri sinulle paras apu ja tuki.”

Kokoa omat verkostosi.

**Oppaan lopusta löydät listan tällä hetkellä
aktiivisista päihde- ja mielenterveystyötä
tekevistä järjestöistä.**





Vastaa seuraaviin väittämiin. Pohdi, mitä ajatuksia väittämät herättivät sinussa. Mikäli vastasit johonkin väittämään "ei", kannustamme etsimään aiheesta rohkeasti lisätietoa ja avaamaan keskustelun aiheesta työyhteisössänne.

Työyhteisössämme koetaan, että mielenterveys- ja päihde-ongelmiin puuttuminen on kaikkien asia.

Kyllä Ei

Uskon, että asiakas, jolla on mielenterveys- tai päihdeongelmia, voi toipua.

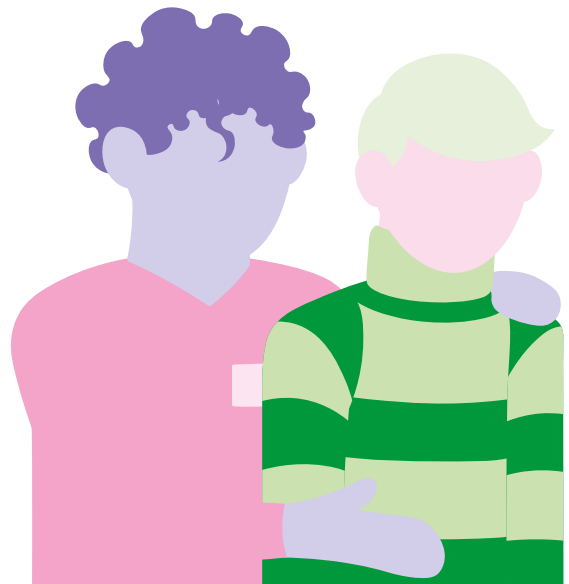
Kyllä Ei

Tiedän, mihin yhteistyökumppaneihin otan yhteyttä, jos tarvitsen neuvoa mielenterveys- ja päihdeasioissa.

Kyllä Ei

Päihde- ja mielenterveyshaittojen vähentäminen hyödyttää koko yhteiskuntaa.

Kyllä Ei



Muutamia esimerkkejä Vantaan ja Keravan alueella toimivista maksuttomista apua tarjoavista tahoista:

PÄIHTEIDENKÄYTÖN KYSYMYKSISSÄ:

AA - Nimettömät Alkoholistit

NA - Nimettömät Narkomaanit

A-killat - a-kiiltojenliitto.fi

Ehkäisevä päihdetyö ry tukea ja neuvontaa päihde- ja rahapeliongelmissa

Irti huumeista ry tukea huumeita käyttävien läheisille, toipuville ja huumeita käyttäville

Kondis rf vertaistuellisia ryhmiä huumeidenkäyttäjien läheisille

Rikoksettoman elämän tukisäätiö ry - RETS päihteetöntä vertaistoimintaa

Sininauhasäätiön Illusia matalan kynnyksen päiväkeskus

Vantaan seurakuntien päihdetyö

ONGELMALLISEN PELAAMISEN KYSYMYKSISSÄ:

GA - Nimettömät pelurit vertaisryhmä verkossa

Pelirajaton Sosped-säätiö vertaistukea rahapelaajille ja läheisille

Tiitti hoidollisia keskusteluja sekä verkkoapua ongelmapelaajille ja läheisille

Peluuri auttava puhelin, chat ja ryhmätoiminta verkossa

Tukikohta ry:n yksilöllistä keskustelutukea ja neuvontaa puhelimitse päihteitä käyttävän läheisille

MIELENTERVEYDEN TUKEMISESSA AUTTAVIA TAHOJA:

Etelä-Suomen Klubitalot, Tikkurila yhteisöllistä, mielenterveyttä tukevaa toimintaa

Mieli.fi kriisipuhelin-, chat-, kriisikeskusapu, tukihenkilötyö

FinFami Uusimaa ry tukea omaisille, perheille ja ammattilaisille

Hyvät tuulet ry:n kohtaamispaikkojen ryhmä- ja vertaistoimintaa

Sekasin-sivusto tukea 12-19-vuotiaille verkossa

Sexpo-säätiö neuvontaa puhelimitse ja verkossa

Keravan seurakunnan mielenterveystyö

Mielenterveyden keskusliitto valtakunnallinen mielenterveysneuvonta

Sosped-säätiö, Kulttuuripaja Kide matalan kynnyksen toimintaa 18-35-vuotiaille





