

Keskustelutuen palvelun käynnistyminen

109/04.06.00/2024

Yhteisen diakonia- ja sielunhoitotyön johtokunta 03.04.2024 § 40

Esittelijä

Diakonia- ja sielunhoitotyön johtaja Teemu Hälli

Esittely

Keskustelutuen palvelu Puhu ja tuuleta avautui marraskuun 2023 lopulla. Palvelun lähtökohta on tarjota keskustelua ja kohtaamisia – ilossa, surussa, hädässä ja tavallisessa. Seurakuntaa haluaa kuulla, mitä Turun ja Kaarinan ihmisillä on mielen päällä. Keskustelutuesta löytyy kuuntelevan korva ja tukea elämän eri tilanteisiin. Palvelu on avoin kaikille tukea kaipaaville.

Puhu ja tuuleta -sivuston (<https://www.puhujatuuleta.fi/>) kautta on mahdollista tavoittaa pappeja ja diakoniatyöntekijöitä, jotka kulkevat rinnalla elämän merkityksen ja sen eri vaihtoehtojen pohtimisessa. Keskustelutuesta voi saada apua elämän kysymysten selventämiseen, lohdutuksen sanoja sekä tukea toivon ja ilon löytämiseen. Nettisivuilla voi tehdä sähköisen varausjärjestelmän kautta keskusteluajan varauksen. Toinen vaihtoehto on jättää yhteydenottopyyntö, jolloin seurakunnan työntekijä on yhteydessä tukea kaipaavaan.

Keskustelutuen tapaamisia pidetään Aureliassa, Henrikinkirkolla, Mikaelinkirkossa ja Tuomiokirkossa. Keskusteluajoja sähköisessä järjestelmässä tarjoavat Henrikinseurakunnan, Katariinanseurakunnan, Maarian seurakunnan, Mikaelinseurakunnan, yhteisen diakonia- ja sielunhoitotyön sekä Åbo svenskan työntekijät. Lisäksi Tuomiokirkkoseurakunnan papit päivystävät päivittäin Tuomiokirkossa. Martinseurakunta on liittymässä mukaan palveluun syksyllä 2024.

Reilun neljän kuukauden aikana sähköisen varausjärjestelmän kautta on tehty 121 (tilanne 20.3.2024) keskusteluvarausta. Yhteydenottoaavakkeella on lähetetty 25 yhteydenottopyyntöä. Sähköisen järjestelmän kautta tehdyn ensimmäisen keskustelun jälkeen sovitaan tarvittaessa jatkotapaamisia, jotka eivät tilastoidu sähköiseen varausjärjestelmään. Yhden henkilön kanssa käydään 1-5 keskustelua. Työntekijöille tehdyn kyselyn perusteella yhden henkilön kanssa käydään keskimäärin kolme keskustelua.

Palvelusta on kerätty palautetta mukana olevilta työntekijöiltä. Ensivaiheen tietojen mukaan keskusteluajan varanneista noin 80 prosenttia on naisia. Työikäisten osuus palvelun käyttäjistä on noin 70 prosenttia. Suurin osa keskustelemaan tulleista henkilöistä ei ole ollut aikaisemmin tuttu seurakuntien työntekijöille. Keskustelujen teemoja ovat olleet mm. arjen haasteet, ihmissuhdeongelmat, suru, terveysongelmat, päihde- ja talousongelmat sekä huoli läheisestä

ihmisestä. Klassisen uskonnollisista teemoista käydyt keskustelut ovat olleet harvinaisia.

Esille nousseet kehitystarpeet ovat liittyneet palveluun liittyvän tekniikan toimivuuteen, keskustelutiloihin ja tilastointiin. Keskustelijoille toimitettiin myös materiaalia ihmisten jatko-ohjaamiseen joko seurakunnan toimintoihin tai muihin hyvinvointia tukeviin palveluihin. Keskustelutukeen kuluvan työajan määrä ei ole vielä noussut kohtuuttoman suureksi, mutta tilannetta tulee seurata.

Puhu ja tuuleta -palvelun käynnistysvaiheessa on tehty seuraavia havaintoja:

- Keskustelutuen palvelulle on kysyntää ja ihmiset uskaltavat olla yhteydessä seurakuntaan tukea hakiessaan.
- Työntekijät kokevat keskustelut tärkeäksi osaksi työtään.
- Sähköiset asiointikanavat madaltavat yhteydenottokynnystä.
- Uusien toimintojen markkinointi tulee toteuttaa huolella ja se vaatii rahaa.

Keskustelupalvelun toiminta jatkuu toistaiseksi. Pidemmän aikavälin tavoitteena on edelleen madaltaa kynnystä keskustelutukeen hakeutumiselle.

Esitys

Diakonia- ja sielunhoitotyön johtokunta keskustelee ja merkitsee tiedokseen keskusteluavun toiminnasta annetun raportin.

Päätös

Esityksen mukaan.