**Esimerkkejä Kutsu-hankkeeseen osallistuneiden henkilöiden asiakaspoluista**

**Asiakasesimerkki 1**

Alkutilanteessa asiakas oli ollut poissa työelämästä kahdeksan vuotta. Kokee olevansa masentunut, yksinäinen ja viettää paljon aikaa kotonaan. Tyhjyyden ja merkityksettömyyden tunnetta lievittää usein alkoholilla. Olemus vaikuttaa surulliselta ja liikkuminen on hankalaa.

Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä asiakkaalle on kerrottu Emyn toiminnasta. Hankkeen työntekijä soittaa asiakkaalle ja kutsuu käymään. Asiakas tulee sovittuun tapaamiseen Emyyn. Hän kertoo liikuttuneena olevansa hyvin kiitollinen, että häneen on otettu nopeasti yhteyttä. Asiakaan tilanteesta tehdään alkukartoitus ja kerrotaan Emyn toiminnasta painottaen häntä kiinnostavia ryhmiä ja toimintoja. Keskitytään asiakkaan vahvuuksiin ja pyritään edistämään toiveikkuutta. Mainitaan mahdollisuudesta vapaaehtoistehtäviin. Tapaamisen lopuksi henkilö on helpottuneen oloinen. Sovitaan osallistumisesta Kutsu-hankkeen ystäväryhmään.

Asiakas osallistuu ystäväryhmään ja kertoo jo ensimmäisen tapaamisen jälkeen olonsa keventyneen. Ryhmän toiminta tuntuu turvalliselta ja hän kokee ilmapiirin hyväksi ja saavansa ryhmästä vertaistukea.

Myöhemmin asiakas osallistuu laajalti Emyn toimintaan erilaisissa ryhmissä, talkoissa, leireillä ja muissa tapahtumissa. Ajoittain asiakkaan vointi heikkeni ja hän jäi pois toiminnasta. Hankkeen työntekijä soitti asiakkaalle tai kutsui tekstiviestitse jälleen mukaan. Tämä kannusti tulemaan uudelleen, vaikka lähteminen oli vaikeaa.

Osallistuttuaan Emyn toimintaan muutaman kuukauden ajan asiakas osallistui Emyn vapaaehtoiskoulutukseen. Hän alkoi toimia Emyssä viikonloppupäivystäjänä sekä osallistua aktiivisesti toiminnan kehittämiseen.

Asiakas kuvaa Emyn toimintaan osallistumisen muuttaneen hänen elämänsä täysin. Asiakas kuvasi alkutilanteessa tyytyväisyyden elämäänsä asteikolla 1-10 olevan yksi. (Asteikko 1=erittäin yksinäinen, 10=ei lainkaan yksinäinen). Asiakas kertoo omin sanoin käyttävänsä Emyä ”lääkkeenä”.

Yksinäisyyden kokemus oli lähtötilanteessa myös yksi. Myöhemmin, kun tilanne kartoitettiin uudelleen, tyytyväisyys elämään oli asiakkaan mukaan kahdeksan ja yksinäisyyden tunne yhdeksän. Olemus on muuttunut hyväntuuliseksi ja liikkuminen on parantunut.

**Asiakasesimerkki 2.**

Asiakas oli saanut tietää Emyn Kutsu-hankkeesta psykiatriselta sairaanhoitajalta mielialahäiriöpoliklinikalta. Asiakkaalla on toistuvaa masennusta, itsemurhayrityksiä, itsetunto-ongelmia, sosiaalisten tilanteiden pelkoa sekä näiden lisäksi taloushuolia. Asiakas toivoi tapaamista ensin tutussa ympäristössä yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

Asiakkaan kanssa sovittiin kolmikantatapaaminen mielialahäiriöpoliklinikalle, jossa tehtiin tilannekartoitus asiakkaan toiveista, vahvuuksista ja mielenkiinnon kohteista. Asiakas kertoi, että ”mielenterveysyhdistys” sanana tuntui leimaavalta ja toimintaan osallistuminen herätti ennakkoluuloja. Orastavaa kiinnostusta Emyn toimintaan kuitenkin heräsi, mutta lähteminen kotoa tuntui vaikealta. Sovittiin, että hankkeen työntekijä hakee asiakkaan kotoa tutustumistapaamiselle Emyyn.

Sovittu tapaaminen Emyssä toteutui. Tapaamisen edetessä asiakas näytti rentoutuvan ja alkoi kertoa avoimesti rankkaa tarinaansa. Aluksi asiakkaan osallistuminen ryhmätoimintaan oli vaikeaa. Hän kertoi kokevansa ulkopuolisuuden tunnetta ja sen aiheuttavan voimakasta ahdistusta. Hankkeen työntekijän lähettämät tekstiviestit kannustivat osallistumaan ja lievittivät lähtemisen vaikeutta. Jos asiakkaalle tuli pidempi tauko ryhmiin osallistumisessa, hänelle soitettiin ja kysyttiin kuulumisia. Voinnin huonontuessa kotoa lähteminen oli erittäin vaikeaa, mutta yhteydenpito kannatteli.

Asiakkaan kanssa päädyttiin kokeilemaan viikoittaista yksilötapaamista ryhmäkertojen välissä. Näistä tapaamisista asiakas koki saavansa voimaa ja rohkeutta. Asiakas halusi käydä tutustumassa toisen potilasyhdistyksen toimintaan, mutta kertoi jännittävänsä kovasti. Hankkeen työntekijä lähti mukaan tutustumiskäynnille.

Asiakkaassa tapahtui yksilötapaamisten myötä merkittävä muutos ja hän osallistui aktiivisesti useaan ryhmätoimintaan joka viikko. Säännöllisen osallistumisen lisäksi asiakas alkoi olla ryhmissä aloitteellinen jäsen. Yksilötapaamisia harvennettiin yhteen kertaan kuukaudessa. Tapaamisissa on keskusteltu paljon kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyvistä asioista. Asiakas on sitoutunut tavoitteisiin. Tulevaisuudessa on tärkeää, että asiakas jatkaa ryhmätoiminnassa. Myös yksilötapaamiset jatkuvat, koska nämä tapaamiset ovat osoittautuneet aidosti toimiviksi kyseisen asiakkaan kohdalla. Asiakas on jopa ottanut puheen tasolla esiin mahdollisten opintojen jatkamisen.

**Asiakaesimerkki 3.**

Asiakas tuli mukaan Emyn toimintaan Kutsu-hankkeen myötä psykiatrisen poliklinikan kautta. Asiakkaalla oli taustalla psykoosijakso, masennusta ja eristäytymistä muista ihmisistä. Olemus on ilmeetön ja vakava.

Alussa asiakas osallistui satunnaisesti erinäisiin keskusteluryhmiin, mutta jatkoi säännöllisesti ystäväryhmässä. Nyt olemus on valoisa ja tasapainoinen, hän on ryhmän hengenluoja. Muutos aiempaan on merkittävä.

Asiakas kuvasi tunteitaan itse näin: ”Jotain on nyt tapahtunut. Aiemmin näin vain itseni, nyt näen myös ihmiset ympärilläni. Minusta tuntuu nyt hyvälle.”