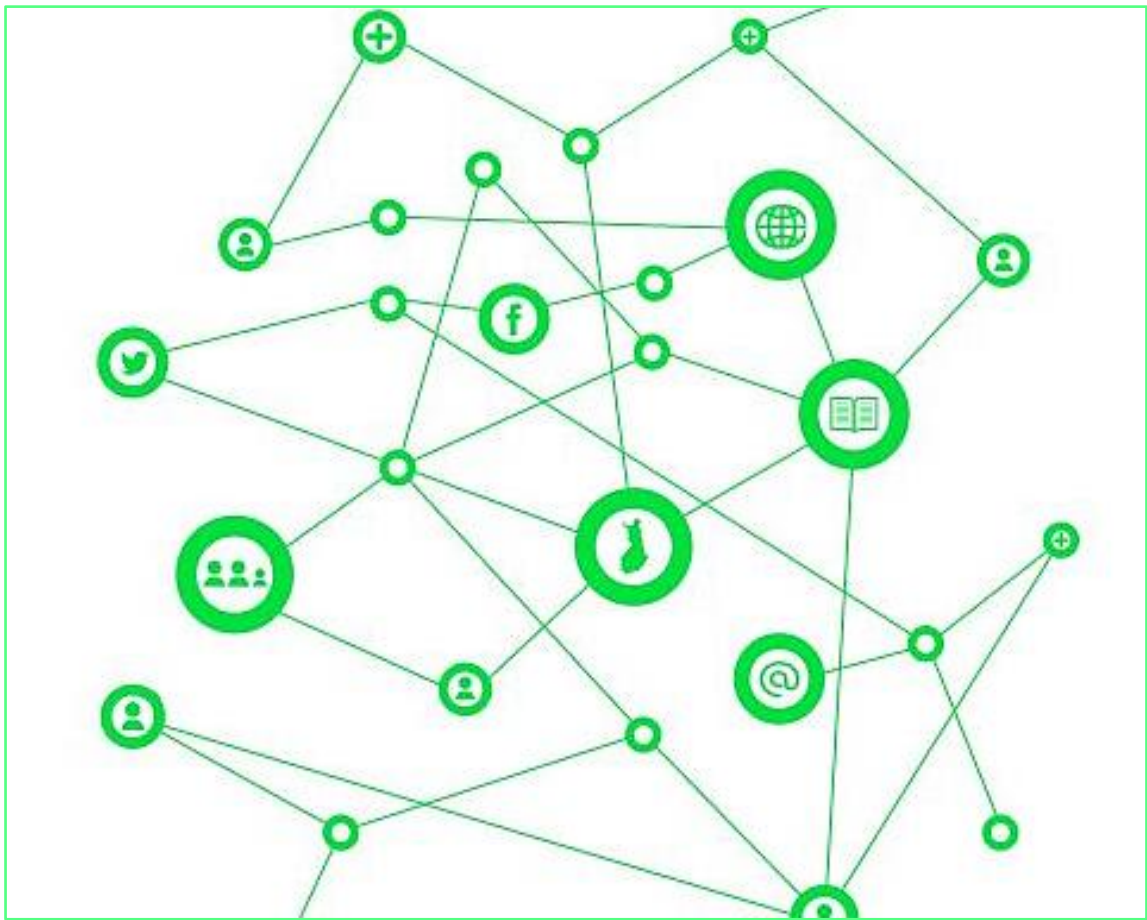


mieli

Kriisikeskusten asiakkaat, tehtävät ja hyvät käytännöt



**Kriisikeskuskyselyraportti
joulukuu 2015**

Tapio Koskenmäki

SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA

Sisällys

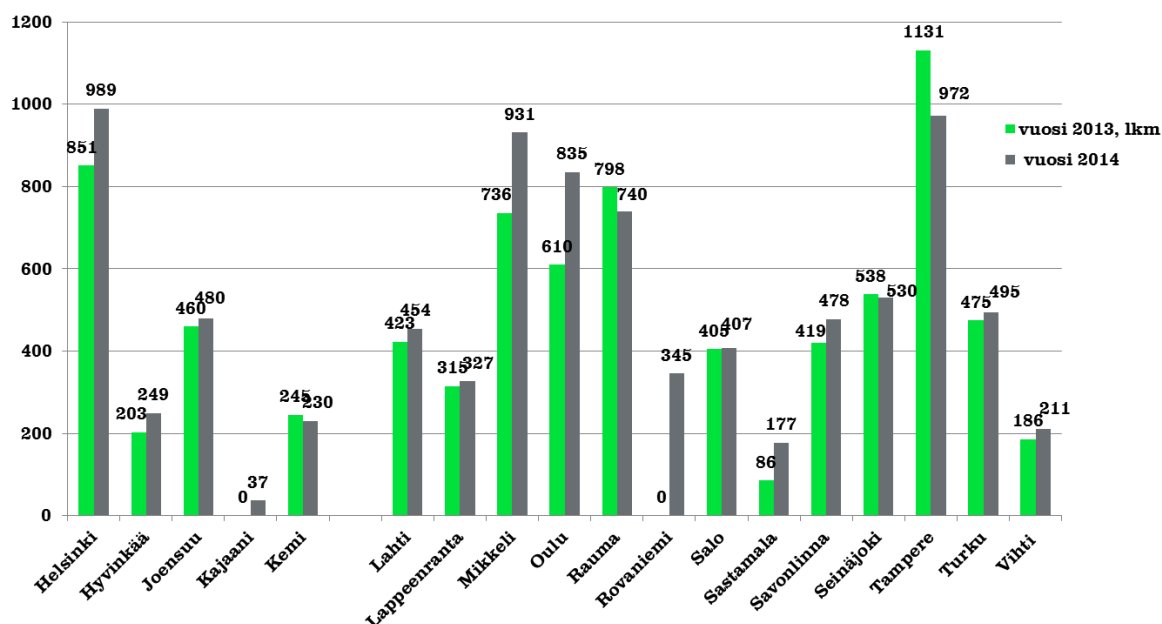
1. JOHDANTO.....	3
2. KRIISIKESKUKSEN ASIAKKAAT	4
Muutokset asiakkaiden määrissä	4
Muutokset asiakaskäyntien määrissä	5
Muutokset asiakasprofiileissa	6
Muutokset yhteydenoton syissä	6
Asiakastyöskentelyn käynnistyminen yhteydenoton jälkeen	6
3. KRIISIKESKUSTEN TOIMINTA	8
Kriisikeskusten tehtävät	8
Henkilökunta	9
Vapaaehtoiset.....	10
Koulutukset ja ryhmätoiminta	11
Yhteistyöfoorumit	11
4. KRIISITYÖN ONNISTUMISET JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT	12
Kriisityön kohderyhmät	12
Hyvät käytännöt	12
Hyvät viestinnän käytännöt	13
Kriisikeskusverkoston kehittäminen	13
5. JOHTOPÄÄTELMIÄ.....	14
Lähteet	16
Liitteet	17

1. JOHDANTO

Suomen Mielenterveysseuran Kriisikeskusverkostoon kuuluu 22 kriisikeskusta eri puolilla Suomea. Näistä uusin on auennut vuonna 2015. Kriisikeskuksia paikkakunnilla ylläpitävät paikalliset mielenterveysseurat. Rovaniemen kriisikeskusta ylläpitää Lapin ensi- ja turvakotiyhdistys ja se on mukana kriisikeskusverkostossa kumppanuus sopimuksella. Tarjottu palvelu on järjestölähtöistä maksutonta apua alueiden asukkaille erilaisiin kriiseihin liittyen. Tukea tarjotaan ns. matalan kynnyksen -periaatteella, jossa tuen saaminen ei siten edellytä diagnosoitua mielen-terveyden häiriötä tai lähetettä. Kriisiapua on mahdollista saada nimettömänä. Kasvokkain ta-
pahtuvan vastaanoton lisäksi kriisiapua annetaan myös puhelimen ja internetin välityksellä ja ryhmissä. Kriisityön hyödyllisyys on tullut esille tutkimuksissa (Ollikainen 2009) ja kriisikeskus-ten asiakaskyselyissä.

Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostolle tehtiin kesäkuussa 2015 kolmas vuosittainen kriisikeskuskysely¹. Tämän vuotisen kyselyn tavoitteena oli saada kokonaiskuva asiakkais-
ta, toimintamalleista, toiminnan kohteista, henkilökunnasta, vapaaehtoisista ja yhteistyötahoista. Tavoitteena oli myös hahmottaa, mitkä ovat kriisityön onnistumisen kokemukset ja hyvät käy-
tännöt. Kyselyllä kerättiin myös tietoa siitä, millä tavoin taloudellinen epävarmuus on vaikuttanut ihmisten mielenterveyteen, kriisikeskusten toimintaan ja mielenterveyspalveluihin paikkakunnil-
la. Taloudellisen epävarmuuden vaikutuksista julkaistaan erillinen raportti myöhemmin. Kriisi-
keskuskyselyllä pyritään tukemaan verkoston toiminnan kehittämistä ja antamaan yksittäisille
kriisikeskuksille eväitä peilata omaa toimintaansa laajempaan kokonaisuuteen. Raportissa tul-
laan nostamaan esiin myös eri puolilla Suomea kehitettyjä hyviä käytäntöjä, joista mielestämme
voisimme oppia toinen toisiltamme.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan toiminta-alueensa väestömäärää. Vastausten perusteella kriisi-
keskusten toiminta-alueen piirissä on kaikkiaan noin 3 920 746 ihmistä. Kriisikeskusten koot ja
toimintamallit vaihtelevat eri paikkakunnilla. Kriisikeskusten asiakasmäärät ovat yhteenlaske-
tussa kokonaisuudessaan olleet hiljalleen kasvussa, kuten myös vuosien 2013 – 2014 välillä
(kuva 1).



Kuva 1. Asiakasmäärät kriisivastaanotossa paikkakunnittain vuonna 2013 ja 2014.² (Tilastoin-
nista puuttuvat Jyväskylä ja Kuopio.)

¹ ks. (Kuitunen & Valkonen, 2013) ja (Kuitunen & Valkonen, 2015)

² Kriisityön tilastot (Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallinen Poutapilvi tilastointijärjestelmä)

Raporttia varten kerättiin tietoa eri lähteistä. Ensisijaisena lähteenä käytettiin vuonna 2015 toteutettua kriisikeskuskyselyä. Kysely kohdistui pääosin kriisikeskusten toimintaan vuonna 2014. Tietoa hyödynnettiin lisäksi kriisikeskusten omasta kriisityön tilastoinnista (valtakunnallinen Poutapilvi tilastointijärjestelmä) sekä Raha-automaattiyhdistykselle vuonna 2015 jätetyistä vuoden 2014 toimintaa koskevista tuloksellisuus- ja vaikutusselvityksistä (TVS, 2015). Kriisikeskuskyselyyn 2015 vastasivat kaikki 19 koko vuoden 2014 toiminnassa ollutta kriisikeskusta. Tieto kerättiin Webropolin sähköisellä lomakkeella, jossa oli kaikkiaan 32 kysymystä (ks. liite 1). Osaan kysymyksistä pyydettiin numeerisia arvioita, mutta valtaosa kysymyksistä oli avoimia, joihin pyydettiin sanallisia vastauksia. Laadulliset vastaukset olivat pääosin kattavia ja ne antoivat hyvän näköalan kriisikeskusten toimintaan. Tässä raportissa esitellään kriisikeskusten asiakkaisiin, tehtäviin ja hyviin käytäntöihin liittyviä tuloksia. Raportti etenee pääsääntöisesti kysymysten etenemisjärjestyksessä.

2. KRIISIKESKUKSEN ASIAKKAAT

Vuonna 2014 kriisikeskuksissa tavattiin kasvotusten kaikkiaan 8 887 asiakasta ja asiakaskäyn- tejä heillä oli 22 900 (lukuista puuttuvat Jyväskylä ja Kuopio). Viisi tärkeintä syytä hakeutua kriisivastaanottoon olivat pari- ja perheongelmat, ahdistuneisuus, huoli läheisistä, kuolema lähipiirissä ja masentuneisuus. Parisuhteisiin liittyvät ongelmat olivat selkeästi suurin vastaanottoon hakeutumisen syy. Asiakkuuden päätyttyä noin puolella ei ollut jatkotoimenpiteiden tarvetta muihin palveluihin. Kriisivastaanotolta kolmasosa neuvottiin kunnallisiin palveluihin, muihin Mielenterveysseuran palveluihin tai terapiapalveluihin. Joka kymmenellä asiakkaalla oli olemassa jo hoitosuhde asiakkuuden alkaessa. Yksi kahdestakymmenestä asiakkaasta jätti työskentelyn kesken³.

Kriisipuhelinasiaakkaat ovat lisääntyneet huomattavasti viime vuonna. Puhelimessa käytyjä keskusteluja oli ennätyselliset 47 078. Tärkeimmät soittojen syyt olivat ahdistuneisuus, pari- ja perhe ongelmat, halu kertoa kuulumiset, yksinäisyys, psyykkinen sairaus, ja arjesta selviytyminen. Soittajista naisia oli 60 % ja miehiä 40 %. Valtaosa soittajista oli yli 50 -vuotiaita. Tärkeimmät ryhmät, jotka soittivat valtakunnalliseen kriisipuhelimeen, olivat yksin asuvat, hoitosuhteessa olevat, eläkeläiset ja maaseudulla asuvat. Soittajien palautteesta 95 % oli kiitettävää³.

Myös verkon kautta tarjottiin tukea aktiivisesti. Verkkokriisikeskus Tukinetin Net tuki kontaktien määrässä (7 429) oli laskua 5 %, mutta Net tuki livessä (1 269) oli kasvua jopa 39 %. Tärkeimmät yhteydenoton syyt Tukinetissä olivat ahdistuneisuus, pari ja perhesuhteet, masentuneisuus, halu kertoa kuulumiset ja muut ihmissuhdeongelmat. Tukinetissä ikäjakauma oli valtaosin 15 - 40 vuoden välissä. Yhteydenottajista naisia oli 86 % ja miehiä 14 %. Tukinetin asiakkaiden antamasta palautteesta 96 % oli kiitettävää³.

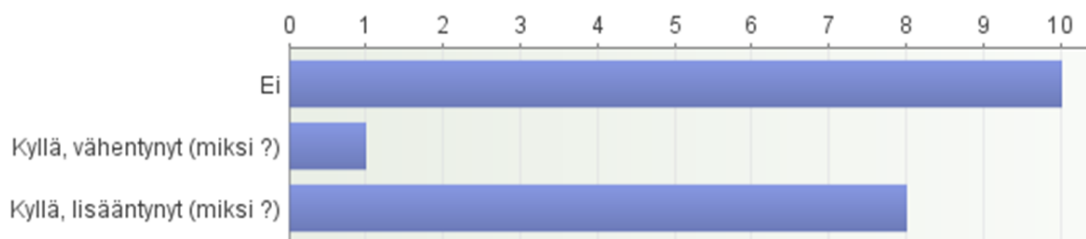
Seuraavaksi tarkastellaan tarkemmin kasvotusten tehdyn kriisityön asiakas muutoksia. Vastaukset ja tulkinnat perustuvat kriisikeskuskyselyssä annettuihin vastauksiin.

Muutokset asiakkaiden määrissä

Kriisikeskusten kasvotusten tehtävän kriisityön asiakasmäärissä oli vuosien 2013 ja 2014 välillä 13 % kasvu³. Kyselyyn vastaajista joka toinen koki, ettei asiakasmäärissä ollut tapahtunut merkittävää muutosta, kahdeksan arvioi asiakasmäärän lisääntyneen ja vain yhdessä kriisikeskuk- sessa nähtiin asiakasmäärien vähentyneet (Kuva 2). Kemissä asiakasmäärän vähenemisen arvioitiin liittyneen muuttoon ja siitä syntyneeseen epäselvyyteen: *"muutimme uusiin tiloihin lokakuussa 2014 ja jostakin syystä alueella lähti leviämään huhu, että Turvapoijua ei enää ole."*

³ Kriisityön tilastot (Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallinen Poutapilvi tilastointijärjestelmä)

Syiksi asiakasmäärän lisääntymiseen vuorostaan katsottiin mm. matalampi kynnys, tiedottaminen, yhteistyö, tunnettavuus, kilpailun puuttuminen ja että kriisiapua tarvittiin yleisesti enemmän. Vihdissä syyksi nähtiin: *"paikka löydettävissä paremmin, ehkä matalampi kynnys, jatkuva tiedotus, yhteistyö eri tahojen kesken."* Savonlinnassa koettiin profiilin noston lisänneen asiakkaita: *"asiakasmäärät kasvussa vuosittain, kun kriisikeskuksen toiminnan tunnettavuutta on nostettu tietoisesti."* Asiakkaiden yleinen lisääntyminen nähtiin liittyvän tunnettavuuteen paikkakunnalla. Lahdessa asiakasmäärä oli lisääntynyt, koska: *"vastaavaa palvelua ei alueella tarjota kukaan muu."*



Kuva 2. Kriisikeskusten asiakasmäärien kehitys (N=19)

Muutokset asiakaskäyntien määrissä

Koko kriisikeskusverkoston asiakaskäyntien määrä oli kasvanut vuosien 2013 ja 2014 välissä 14 prosenttia⁴. Kyselyssä asiakaskäyntien määrän nähtiin nousseen seitsemässä paikassa. (kuva 3). Rauman kriisikeskuksen mukaan *"yksittäistä syytä on vaikea arvioida, asiakastilanteet ovat monimutkaistuneet ja vaikeutuneet, asiakkailla monia vaikeuksia päällekkäin."* Lahden näkemys asiaan oli, että *"traumaattiset kriisit ovat lisääntyneet ja tukea tarvitaan ajallisesti pitempään."* Oulussa vuorostaan henkilökunnan lisäys nähtiin syynä myös käyntien lisääntymiseen: *"Pieni lisäys henkilökuntaresurssissa on mahdollistanut hienoisen kasvun käyntien määrässä"*. Osassa kriisikeskuksia nähtiin, että määrärahojen lisääntyessä pystyttiin myös palvelemaan asiakkaita paremmin. Hieman yli puolet vastaajista totesi, ettei merkittävää muutosta käyntimäärissä ollut tapahtunut.

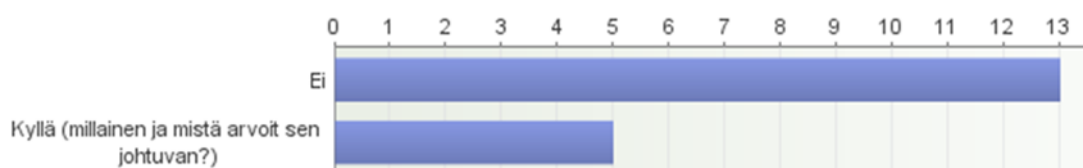


Kuva 3. Asiakaskäyntien kehitys kriisikeskuksissa (N=19)

⁴ Kriisityön tilastot (Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallinen Poutapilvi tilastointijärjestelmä)

Muutokset asiakasprofiileissa

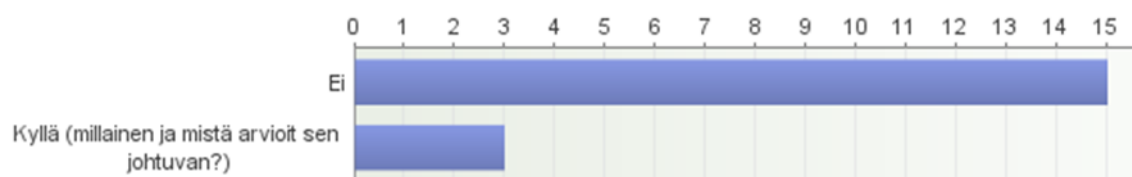
Vastaajista enemmistö (13) koki, ettei asiakasprofiilissa ollut tapahtunut muutosta verrattuna vuoteen 2013 (kuva 4). Kriisityön tilaston mukaan asiakkaista 93 % oli kantasuomalaisia, 6 % maahanmuuttajia ja 1 % monikulttuurisia pariskuntia tai perheitä. Valtaosa oli yksilöasiakkaita (90 %), loput pariskuntia ja perheitä sekä pienin osuus ryhmiä. Suurin osa asiakkaista oli ikäryhmästä 20 – 60 vuotta. Noin kolmannes asiakkaista oli miehiä⁵. Kuopion kriisikeskus arvioi asiakasprofiilin muuttuneen siten, että *”perheitä enemmän, työttömiä enemmän, miesasiakkaiden määrä tasaisessa kasvussa.”* Raumalla taas *”Nuorten parien ja nuorten osuus on kasvanut viimeisen viiden vuoden aikana, myös miesten osuus on kasvanut hiljalleen”*. Sastamalassa ja Oulussa vuorostaan pariskuntia oli palveluissa enemmän. Syyksi pariskuntien lisääntymisen nähtiin, että tämä kohderyhmä ei saanut riittävästi palvelua julkisella puolella.



Kuva 4. Asiakasprofiilien muutokset kriisikeskuksissa (N=19)

Muutokset yhteydenoton syissä

Yhteydenottojen syissä kolmella paikkakunnalla arvioitiin tapahtuneen muutoksia (kuva 5). Muutokset yhteydenottojen syissä liittyivät lähisuhdeväkivallan lisääntymiseen, lisääntyneisiin traumaattisiin kriiseihin tai itsemurhavaarassa olleisiin asiakkaisiin. Lappeenrannassa *”lähisuhdeväkivaltaan liittyvät asiakkuudet ovat lisääntyneet johtuen hyvistä yhteistyösuhteista mm. poliisiin, sosiaalipäivystykseen ja MARAK⁶ työryhmään”*. Lahdessa oli vuorostaan kohdattu enemmän traumaattisia kriisejä. Sastamalassa *”itsemurhavaarassa olevia asiakkaita on hieman vähemmän”*.



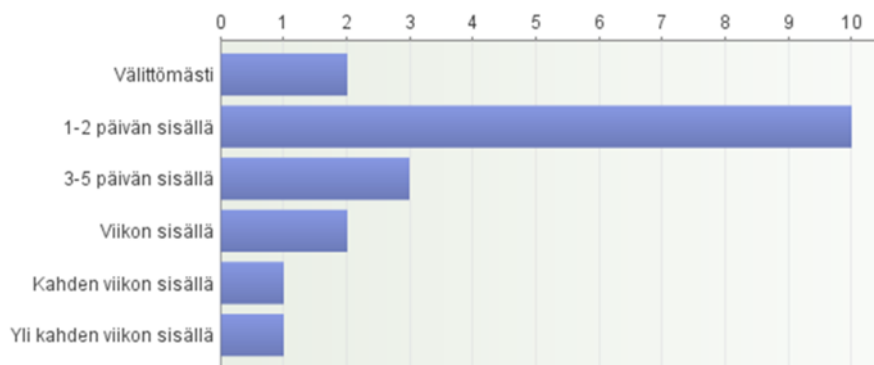
Kuva 5. Muutokset yhteydenoton syissä (N=19)

Asiakastyöskentelyn käynnistyminen yhteydenoton jälkeen

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan, kuinka nopeasti työskentely yleensä käynnistyy asiakkaan kanssa yhteydenoton jälkeen (kuva 6). Vastaukset vaihtelivat välittömästi käynnistyvästä avusta yli kaksi viikkoa myöhemmin käynnistyvään työskentelyyn. Suurin osa vastaajista kertoi työskentelyn käynnistyvän 1-2 päivän sisällä.

⁵ Kriisityön tilastot (Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallinen Poutapilvi tilastointijärjestelmä)

⁶ Moniammatillinen riskinarviointi



Kuva 6. Kuinka pian yhteydenoton jälkeen asiakas saa tapaamisajan? (N=19)

Kysymystä tarkennettiin pyytämällä vastaajia arvioimaan myös ideaalista viivettä kriisivastaanotolle pääsyyn yhteydenoton jälkeen ja perustelemaan arviotaan sanallisesti. Suurin osa vastaajista painotti mahdollisimman nopeasti käynnistyvän kriisiavun merkitystä, mutta vastaajat totesivat ideaalisen viiveen olevan kuitenkin riippuvainen paljon kriisin laadusta. Akuuteissa ja vakavissa kriiseissä nopea toiminta koettiin hyvin tärkeäksi. Esimerkiksi Kemissä pyritään tarjoamaan nopeasti apua: *"Mahdollisimman nopeasti, koska silloin kun ihminen varaa ajan, hänen alttius ottaa apua vastaan ja hyötyä siitä on parhaimmillaan."*

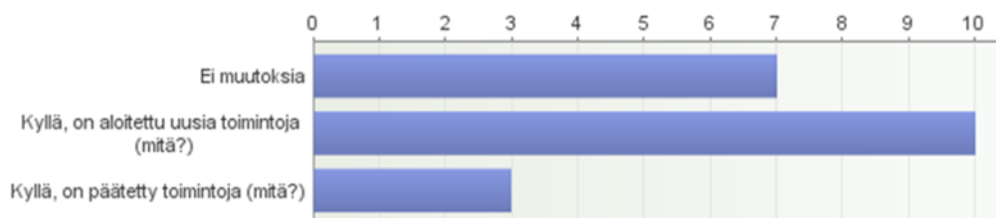
Kriisiavun käynnistymistä kolmesta viiteen päivää yhteydenoton jälkeen arvioitiin riittäväksi silloin, kun kyse ei ollut akuutista kriisistä. Vastauksissa korostettiin ennen kaikkea sitä, että tavoitetaso on tilannesidonnainen ja asiakkaan omaa kokemusta on myös tärkeä kuunnella. Turussa todettiin, että *"joissain tapauksissa ajanvaraamisen ja käynnin välillä kulunut aika saa ihmisen kypsyttämään ajatuksiaan ja odotuksiaan ongelmaan ja sen ratkaisuihin liittyen, ja odotusaika siis voi olla hyväksikin. Toisissa tapauksissa ideaaliaika avun saannissa on lähipäivien tai jopa tuntien kysymys."*

Avovastauksissa nostettiin esille kriisityön monimuotoisuus, minkä vuoksi työskentelyn käynnistymisen kiireellisyydelle ei ole mielekästä asettaa ideaaliaikaa. Joissakin tilanteissa pidempi aikaväli nähtiin työskentelyn kannalta täysin perustelluksi. Kuopion kriisikeskus arvioi, että esimerkiksi parisuhdeongelmat eivät vaadi aina nopeaa reagoitua: *"Ei akuuteissa tapauksissa, esim. pitkittyneissä parisuhdeongelmissa, viikon sisällä"*. Myös Raumalla koettiin, että *"erotilanteissa usein voi olla niin, että vastaanotolle ei ole kiire, mutta työskentelyprosessi käynnistyy jo ensikontaktin jälkeen"*. Helsingissä oli havaittu, että *"maahanmuuttajien kohdalla kun tarvitaan tulkkia usein kestää pidempään"*. Mikkelissä tavoiteajat erotettiin selkeästi eri tyyppisissä tilanteissa: *"Välittömästi tai 1-2 päivän viiveellä akuutti apu ja 3-5 päivän sisällä kiireettömämmät"*. Erityisesti itsemurha uhatta ja äkillisissä menetyksissä moni vastaaja totesi, että nopeus on etu ja apua tulisi tarjota mahdollisimman pikaisesti. Joissakin vastauksissa työskentelyn kerrottiin käynnistyvän porrastetusti. Rovaniemellä tehdään alustava kartoitus ja annetaan tarvittava ensiapu jo ensimmäisen puhelinkeskustelun aikana.

Vaikka ideaalitalanteena pidettiin usein mahdollisimman nopeaa työskentelyn käynnistymistä akuuteissa kriiseissä, Oulun kriisikeskus nosti esille kysymyksen myös resurssien riittävydestä: *"Ihmisten akuutti hätä ja työntekijöiden täyden kalenterit aiheuttavat liian usein työpäivien venymisen tai taukojen pitämättä jättämisen päivän aikana, mikä ei ole pidemmän päälle kestävä auttavaa!"*

3. KRIISIKESKUSTEN TOIMINTA

Kyselyssä kartoitettiin kriisikeskusten toimintaa ja erityisesti toiminnassa tapahtuneita muutoksia edellisen vuoden aikana. Kuten jo tiedetään, kriisikeskusten toiminnat ovat erilaisia eri paikkakunnilla. Tämä näkyy niin henkilökunnan määrissä, toimintojen muodoissa kuin vapaaehtoisten toimintamalleissa. Kriisikeskukset ovat kehittäneet toimintaansa aktiivisesti ja kyselyn mukaan useammassa kuin joka toisessa on aloitettu uusia toimintoja kyselyä edeltäneen vuoden aikana (kuva 7).



Kuva 7. Kriisikeskusten toimintamuutokset (N=19)

Uusia toimintoja olivat LINITY -malli⁷, uusperheluennot, vertaisryhmien aloittaminen, perhevastaanotto, eroryhmät, Löydä oma tarinasi -ryhmät, vapaaehtois pohjainen kriisitukitoiminta ja jännittäjien ryhmä. Osassa kriisikeskuksia kansalaistoiminnan osuutta on lisätty, samoin on perustettu yrittäjien hyvinvointikilta ja uusia ryhmätoimintoja. Monet toiminnan muutoksista liittyvät erilaisiin ryhmätoimintoihin. Päätetyt toiminnat liittyivät henkilökunnan vaihtumisen takia hävinneeseen tietotaitoon, henkisen tuen -ryhmän loppumiseen vapaaehtoisten vähäisyyden takia ja vertaistuen ryhmien vähenemiseen tilaputteen vuoksi.

Kriisikeskusten tehtävät

Suomen Mielenterveysseuran kriisiauttamisen linjauksessa (2013) kriisikeskusten kriisiauttaminen sisältää kriisiavun kriisipuhelimessa, verkossa, asiakasvastaanotolla, ja ryhmissä sekä vapaaehtoistoiminnan, jossa vapaaehtoisia rekrytoidaan ja koulutetaan kriisiauttamiseen.

Kyselyssä kriisikeskuksia pyydettiin laittamaan tärkeysjärjestykseen viisi tärkeintä tehtävää viimeisen vuoden aikana. Luonnolliseksi ykköseksi nousi kriisiytyö, mikä oli kaikilla vastanneilla tärkein tehtävä. Tärkeäksi kriisiytyössä katsottiin järjestölähtöinen matalan kynnyksen kriisiavun tarjoaminen mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen. Järjestölähtöinen kriisiytyö oli selkeästi määriteltävissä ydintehtäväksi, josta ei ollut erimielisyyksiä.

Toiseksi yleisimmin kriisikeskusten viitenä tärkeimpänä tehtävänä mainittiin vapaaehtoistoiminta. Osa vastaajista oli tosin sisällyttänyt tämänkin kriisiytyön kokonaisuuteen, mutta useimmat mainitsivat tämän erillisenä tehtävänä. Vapaaehtoisuuden kautta katsottiin olevan mahdollista toteuttaa kriisiapua järjestölähtöisesti. Järjestölähtöisen toiminnan keskeinen piirre on juuri se, että vapaaehtoiset ja ammattilaiset työskentelevät rinnakkain. Vapaaehtoistoiminnan onnistumisessa katsottiin olennaista olevan kouluttaminen, toiminnan organisointi, työnohjaus, virkistäytyminen, toiminnan kehittäminen ja rekrytointi. Vapaaehtoistoiminta on siten kyselyn perusteella olennainen osa kriisikeskuksen toimintaa.

Kolmas yleisesti esille tuotu kriisikeskusten tehtävä oli verkostotyö. Yhteistyön edistämisen katsottiin olevan tärkeään niin julkisen puolen toimijoiden, kuin myös muiden järjestöjen kanssa. Myös Ray edellyttää lisääntyvästi yhteistyötä järjestösektorilla paikkakunnan muiden toimijoi-

⁷ Lyhytinterventio itsemurhaan yrittäneille

den kanssa. Yhteistyöllä nähtiin voitavan tehdä kriisitoimintaa myös tehokkaammin ja monipuolisemmin. Verkostojen ylläpitäminen ja uusien muodostaminen on siten vastausten perusteella olennainen osa kriisikeskusten arkea.

Neljäs kriisikeskusten tehtävä on vastausten mukaan ryhmätoiminta sen eri muodoissa. Kriisikeskuksissa on paljon ryhmätoimintaa ja monessa paikassa ryhmätoimintoja on edistetty viime vuosina.

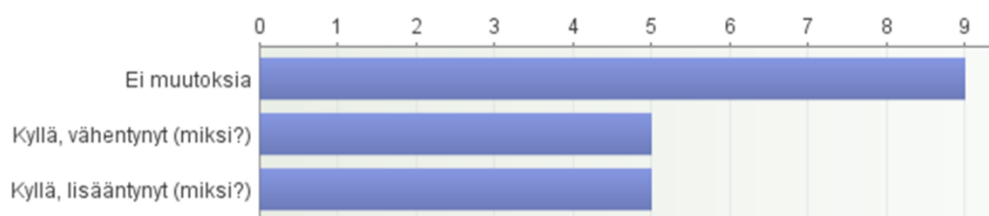
Viides kriisikeskusten esille tuoma tehtävä oli tiedotus, jonka kautta voidaan tuoda mielenterveyden teemoja yleiseen tietoisuuteen. Myös verkostoille tiedottamista pidettiin tärkeänä. Tiedottamiseen katsottiin kuuluvan tiedon jakaminen kriiseistä, niistä selviämisestä, mielenterveyden suojatekijöistä sekä myös kriisikeskusten palveluista. Tiedottamisen menetelmät kattavat vastausten perusteella niin tapahtumat, luennot, koulutukset, julkaisut, tiedotteet kuin internetin. Tiedottamista pidettiin tärkeänä myös kriisikeskusten näkyvyyden ja uusien asiakkaiden löytämisen kannalta.

Osa vastaajista oli sisällyttänyt puhelin- ja verkkokriisityön kriisityön kokonaisuuteen, osa taas oli maininnut nämä kriisikeskusten erillisinä tehtävinä. Puhelimen kautta toteutettavassa kriisityössä erotettiin joskus myös paikallinen ja valtakunnallinen kriisipuhelin. Muita tehtäviä, joita vastauksissa nousi näiden tehtävän lisäksi esille, olivat mielenterveyden edistäminen, väkivallan ehkäisemiseen liittyvät toimet, RIKU⁸, ennaltaehkäisevä työ ja koulutus.

Henkilökunta

Ray:lle toimitetuista Tuloksellisuus ja vaikutus selvityksistä kerättyjen tietojen perusteella kriisikeskuksissa oli töissä vuonna 2014 kaikkiaan 104 henkilöä. Keskimäärin yhdessä kriisikeskuksessa oli töissä noin viisi henkilöä (vaihteluväli oli 1 – 12 hlö:ä). Viidessä kriisikeskuksessa oli palkattu Puvek -toimintaan myös yksi henkilö vuodesta 2012 lähtien.

Kriisikeskuskyselyn perusteella noin puolessa kriisikeskuksia oli tapahtunut edeltävän vuoden aikana jonkinlaisia muutoksia. Viidessä keskuksessa oli henkilöstö lisääntynyt ja viidessä vähentynyt. Muilla yhdeksällä toiminta on pysynyt edellisen vuoden tasolla (kuva 9).



Kuva 8. Muutokset henkilökunnassa vuonna 2014 (N=19)

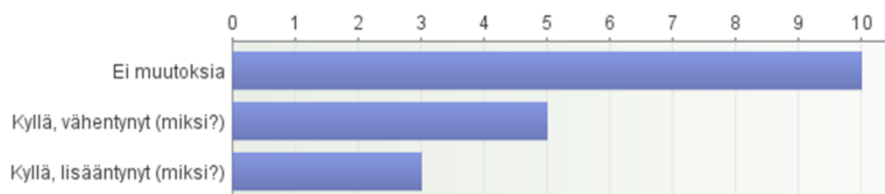
Henkilökunnan vähenemisen syyksi mainittiin pitkäaikaisen työntekijän pois jääminen, lomautukset, osa-aikaisuus sekä rahoituksen väheneminen. Rahoitus oli vähentynyt Ray:n tai kunta-puolen tuissa. Kolmessa paikassa henkilökunnan väheneminen liittyi määrärahojen selkeään vähenemiseen, mutta toisaalta yhtä monessa kriisikeskuksessa avustusten kasvu oli mahdollistanut henkilökunnan lisäämisen.

⁸ Rikosuhripäivystys

Vapaaehtoiset

Tuloksellisuus- ja vaikutusselvitysten perusteella kriisikeskusten toiminnassa oli vuonna 2014 mukana yhteensä 813 vapaaehtoista. Pienimmillään vapaaehtoisten määrä oli 21 ja isoimmillaan 90 vapaaehtoista. Kaikista vapaaehtoisista noin 75 % on aktiivisia vapaaehtoisia.

Kriisikeskuskyselyn perusteella vapaaehtoisten määrässä ei ollut tapahtunut merkittävää muutosta nopin puolella kriisikeskuksista. Vapaaehtoisten määrä oli vähentynyt viidessä ja lisääntynyt kolmessa kriisikeskuksessa (kuva 10).



Kuva 9. Muutokset kriisikeskusten vapaaehtoisten määrässä (N=19)

Vapaaehtoisten lisääntymisen syynä olivat onnistuneet koulutukset. Lahdessa nähtiin, että koulutetut vapaaehtoiset sitoutuivat hyvin toimintaan ja olivat monesti olleet sen jälkeen aktiivisesti mukana. Vapaaehtoisten pois jääminen liittyy osaltaan vapaaehtoisten ikääntymiseen. Pitkään toiminnassa olleet eivät aina jaksaa jatkaa, eikä uusiakaan saada heidän tilalleen. Nuoret ja opiskelijat vuorostaan käväisevät lyhytaikaisesti toiminnassa, mutta eivät välttämättä halua sitoutua pitkäksi aikaa. Järjestöjen kesken on myös jossain määrin kilpailua vapaaehtoisista ja on mahdollista, että muut järjestöt ovat tavoittaneet paremmin vapaaehtoisia.

Kyselyssä selvitettiin myös vapaaehtoisten osallistumista erilaisiin kriisikeskuksen toimintoihin. Vapaaehtoisia oli mukana jokaisessa kriisikeskuksen toiminnassa. Paikkakuntien välillä oli eroja siinä millä tavoin vapaaehtoiset osallistuvat kriisikeskusten toimintaan. Suurimmassa osassa kriisikeskuksia vapaaehtoisia oli mukana kriisikeskuksen ydintoiminnoissa, kuten kriisivastautotossa, Tukinetissä, RIKU:ssa ja kriisipuhelimessa. Vapaaehtoisia osallistui joskus myös tapahtumien järjestäjinä, työnohjaajina ja kriisikeskuksen muissa toiminnoissa (MARAK, Vapepa, Maahanmuuttajatyö jne.). Osa vapaaehtoisista toimi myös yhdistyksen hallituksessa. Vapaaehtoiset ovat tärkeä voimavara kriisikeskuksille ja mahdollistavat järjestölähtöisen kriisiavun.

Vapaaehtoisten rekrytointi järjestöpuolella on tulevaisuudessa haaste. Tämän vuoksi kyselyssä selvitettiin myös sitä, millä tavoin vapaaehtoisia voidaan rekrytoida lisää. Vastauksissa oli monenlaisia ehdotuksia, kuten tiedotus lehdissä, netissä ja sosiaalisessa mediassa. Uusia vapaaehtoisia koettiin tavoitettavan, kun on tehty paikallinen lehtijuttu asian liittyen. Messuilla ja tapahtumien yhteydestä on moni vapaaehtoinen löytänyt toiminnan. Luennot tai tiedottaminen oppilaitoksissa on ollut toimivaa ja opiskelijoita on saatu hyvin mukaan toimintaan. ”Viidakkorumpu” tai suusta toiseen tapahtuva viestintä koetaan olennaisen tärkeäksi, jotta kriisikeskus löytää paikkakuntalaiset. Muutenkin erilaisten yhteistyöverkostojen hyödyntäminen on tärkeää, jotta tietoisuus toiminnasta leviää alueen muille toimijoille.

Koulutukset ja ryhmätoiminta

Kriisikeskuskyselyssä selvitettiin myös sitä, millaista koulutustoimintaa kriisikeskuksissa oli järjestetty toimialueen väestölle edeltävän vuoden aikana. Koulutusta eri muodoissa on järjestetty lähes kaikissa kriisikeskuksissa. Kahdessa kriisikeskuksessa koulutusten järjestämisen esteenä oli ollut ensisijaisesti resurssien vähäisyys. Koulutuksia oli järjestetty yhteistyössä oppilaitosten ja muiden järjestöjen kanssa. Mikkelissä on tarjottu kriiseihin liittyvää koulutusta muuan muassa Mikkelin AMK:lle, Esedulle, lukiolaisille, sairaanhoitopiirille, seurakunnalle sekä vapaapalokunnalle. Yleisin järjestetty koulutus liittyi traumoihin ja kriiseihin. Mielenterveyden ensiapu - koulutus mainittiin toimivana koulutusmallina seitsemässä vastauksessa. Muut koulutukset oli suunnattu eri kohderyhmille liittyen mm. pelaamiseen, ikäihmisiin, päihteisiin, väkivaltaan, itse-tuhoisuuteen, parisuhteisiin, maahanmuuttajiin sekä stressin hallintaan.

Tuloksellisuus ja vaikutusselvityksistä kerättyjen tietojen mukaan kriisikeskusten alueella järjestettiin yhteensä 183 koulutusta tai seminaaria, joihin osallistui kaikkiaan 4968 henkilöä. Tämän lisäksi järjestettiin erilaisia tapahtumia kriisikeskusten alueella 121 kertaa. TVS tietojen perusteella ei ole mahdollista selvittää tarkemmin koulutustoiminnan ja tapahtumien sisältöjä ja luonnetta, eikä niiden perusteella pysty erittelemään erilaisiin tilaisuuksiin osallistuneiden ihmisten määriä. Tämän vuoksi tiedot ovat lähinnä suuntaa-antavia.

Kriisikeskuskyselyssä selvitettiin erikseen kriisikeskusten toteuttamaa ryhmätoimintaa. Kokoon-tuneista ryhmistä yleisimmin mainitut olivat löydä oma tarinasi (LOT), väkivallan kokemiseen liittyvät ryhmät sekä erilaiset menetykseen ja suruun liittyvät ryhmät. Muut mainitut ryhmätoi-minnot liittyivät vanhemmuuteen, parisuhteeseen, ikääntymiseen, yksinäisyyteen, elämän hal-lintaan, rentoutumiseen, voimavaroihin, parisuhdeongelmiin ja erotilanteisiin. Valtaosa ryhmistä on ammattilaisen ohjaamia ja pienessä osassa on myös vapaaehtoiset mukana ohjaajina.

Tuloksellisuus ja vaikutusselvitysten perusteella kaikissa kriisikeskuksissa oli järjestetty ryhmä-toimintaa. Kriisikeskuksissa oli ollut vuonna 2014 erilaisia ryhmiä kaikkiaan 87, ryhmät kokoon-tuivat noin 802 kertaa ja ryhmissä oli arviolta noin 1530 osallistunutta.

Yhteistyöfoorumit

Kriisikeskuskyselyssä kysyttiin, mitkä ovat tärkeimpiä ja toimivimpia yhteistyöfoorumeita paik-kakunnalla. Vastauksissa nousivat esille kuntien kanssa tehtävä yhteistyö, Suomen Mielenter-veysseuran sisäiset verkostot ja muiden järjestöjen kanssa toteutettavat yhteistyön muodot. Yhteistyöstä kunnallisten toimijoiden kanssa mainittiin muun muassa kumppanuus poliisin, nuo-risopalveluiden, sosiaalitoimen, mielenterveystyön kehittämisryhmien, sairaanhoitopiirien ja vastaanottokeskuksien kanssa. Kriisikeskukset osallistuivat myös erilaisiin yhteistyöpiireihin kunnallisessa vaikuttamisessa. Yhteistyössä paikallisten järjestötoimijoiden kanssa nousivat tärkeiksi mm. MARAK, järjestötalot, paikalliset mielenterveys- ja päihdejärjestöt, paikallisen vapaaehtoisuuden kehittämisryhmät sekä omaiset mielenterveystyön tukena. Mielenterveysseu-ran sisäisistä yhteistyöpaikoista mainittiin Riku, kriisikeskuksen johtajien tapaaminen ja erilaiset talon sisäiset koulutukset.

4. KRIISITYÖN ONNISTUMISET JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan, minkä kohderyhmän kanssa kriisityö oli ollut erityisen tuloksellista ja löytyisikö kyseisestä kriisikeskuksesta jokin hyvä käytäntö, jota vastaaja voisi suositella myös muille.

Kriisityön kohderyhmät

Vastaajat arvioivat, että kriisityö oli ollut erityisen tuloksellista seuraavien asiakasryhmien kanssa: pariskunnat ja perheet (8 vastausta), äkillisen kriisin kohdanneet (4 vastausta), nuoret (3 vastausta), itsemurhaa harkinneet (2 vastausta), turvapaikan hakijat (2 vastausta), väkivaltaa kohdanneet (2 vastausta) ja merkittävän menetyksen kohdanneet (2 vastausta).

Kysyttäessä tulisiko kriisikeskuksen tavoittaa tulevaisuudessa jokin kohderyhmä paremmin, nousi esille seuraavat ryhmät: miehet, syrjäseudulla asuvat, nuoret, eläkeläiset sekä itsemurha-vaarassa olevat. Miehet, nuoret ja vanhuksat ovat tällä hetkellä kriisityön tilastojen mukaan kriisityössä vähemmistössä. Kriisityössä miesten osuus on vain kolmannes vastaanotoille tulevista asiakkaista. Kuitenkin on syytä olettaa, että miehet kohtaavat kriisejä samalla tavoin kuin naiset. Itsemurhaa harkitsevat ovat myös tärkeä ryhmä, Suomen ollessa edelleen Euroopan kärkimaita itsemurhatilastoissa. Nuorten kohdalla on puhuttua myös syrjäytymisestä ja sen ehkäisyn tarpeellisuudesta. Kriisikeskukset toimivat kaupungeissa ja syrjäseudulla asuvien tavoittaminen on haaste. Rovaniemen kriisikeskuksessa on kokeiltu asiakastapaamisia videon välityksellä. Vanhusten yksinäisyys, omaishoitajuus ja vaikeus saada mielenterveyspalveluita on ajankoh- tainen teema. Muita kohderyhmiä, joihin koettiin tarvittavan lisää resursseja olivat pari- ja perheongelmat, päihdeongelmaiset, väkivallantekijät ja maahanmuuttajat.

Hyvät käytännöt

Kysyttäessä hyviä käytäntöjä, joita vastaaja suosittelisi myös muille kriisikeskuksille, nousi esiin monia teemoja. Tärkeäksi koettiin tukea työntekijöiden ja vapaaehtoisten työhyvinvointia ja hyvän yhteishengen rakentamista kriisikeskusten arkeen. Muun muassa Joensuussa työhyvinvointi nähtiin olennaisena: *"kun porukalla on keskenään kaikki hyvin, pystyy perustyöhön ja muihin arki ongelmien ratkaisuun sekä toiminnan kehittämiseen"*. Hyviin työn tukemiskäytäntöihin katsottiin kuuluvan ennen kaikkea purut, työnohjaukset, jakamiset, ammattitaidon ylläpito, koulutukset ja erilaiset ohjeistukset. Oulussa nähtiin, että *"henkilöstön viikoittaiset tiimit työn suunnitteluun ja purkuun"* olivat osoittautuneet hyväksi käytännöksi. Turussa oli koettu hyväksi työntekijöiden monipuoliset työntehtävät ja työn itsenäinen hallinta.

Työskentelytavoista hyvä käytäntö oli asiakkaalle tarjottu nopea kriisiapu. Joensuussa käytännönä oli ollut jättää muutamia akuuttiaikoja viikossa erityisen akuutteja kriisitilanteita varten. Tällä tavoin asiakkaalle oli voitu tarvittaessa antaa nopeasti apua lyhyelläkin varoitusajalla. Seinäjoella työssäkäyviä oli huomioitu aukioloajoilla viikonloppuisin ja viikolla aina kello 18.00 asti. Sastamalassa koettiin yhteydenoton tai ajanvarauksen internetin kautta olevan toimivaa, helppoa ja nopeaa.

Asiakastyöskentelyssä oli myös erinäisiä hyviä käytäntöjä. Vihdissä, Mikkelissä ja Raumalla parityöskentely katsottiin toimivaksi menetelmäksi. Hyvinkäällä ensimmäisessä yhteydenotossa tehdään tilannekartoitus, jossa katsotaan onko kriisikeskus oikea paikka ja miten jatkotyöskentelyn kanssa edetään. Tampereella koettiin hyväksi vapaaehtoisten tukihenkilöiden käyttö myös kriisivastaanotolla. Lappeenrannassa vuorostaan on koettu tärkeäksi, että asiakkaalle varataan työskentelyn päätyttyä kolmen kuukauden päähän seurantakäynti. Kuopiossa hyvänä käytän-

tönä pidettiin arviointia, jolla pystyttiin seuraamaan yhteistyösuhteen etenemistä ja asiakkaan kokemaa muutosta tilanteessaan.

Uudenlaisten etäpalveluiden mahdollisuuden lisääminen nostettiin myös esille vastauksissa. Tukinet:in lisäksi oli joissakin kriisikeskuksissa kokeiltu myös muunlaisia sähköisiä palveluita. Videoyhteyden avulla oli mahdollista tavoittaa syrjäseuduilla asuvia ihmisiä. Vastauksissa otettiin esille mahdollisuudet videovälitteisen kriisiavun kehittämiseen. Videoyhteyden käyttämisestä on saatu hyviä kokemuksia. Sähköisistä välineistä myös sosiaalisen median hyödyntäminen entistä paremmin koettiin tärkeäksi.

Hyvät viestinnän käytännöt

Kyselyn mukaan monipuolinen viestintä eri menetelmillä tavoittaa asiakkaat parhaiten. Paikallisen näkyvyyden lisäämiseksi hyväksi koettiin erilaisten teemojen esiintuominen paikallisissa lehdissä tai radioissa. Viestintä paikkakunnalla koettiin toimivan hyvin perinteisten sekä paikallisten viestimien kautta. Tärkeäksi koettiin, että kriisikeskus on paikkakunnalla yleisesti tunnettu ja ihmiset löytävät sen kuulemalla muilta ihmisiltä ns. ”puskaradion” kautta. Tunnettavuus paikkakunnalla tulee pitkäaikaisesta vuosien työskentelystä. Ajankohtaista viestintää tulee myös jatkuvasti ylläpitää ja huolehtia sen sisällöstä, esimerkiksi Kemissä huomattiin, että muuton yhteydessä levinnyt huhu toiminnan lopettamisesta laski asiakasmääriä.

Yhteistyöverkostot paikkakunnalla ovat tärkeä viestintäkanava. Viestintä yhteistyökumppaneiden kautta saa aikaan laajempaa ja paremmin kohdennettua näkyvyyttä. Yhteistyökumppaneiden kanssa voidaan myös jakaa asiantuntemusta erilaisilla tapahtumafoorumeilla. Tiedottamisessa tärkeitä olivat erityisesti kunnalliset toimijat, järjestöt sekä paikalliset mediat.

Tärkeäksi koettiin lisäksi viestintä sosiaalisen median kautta. Erityisesti nähtiin mm. Facebook:in kautta tehtävän viestinnän olevan hyödyllistä. Nettisivujen avulla tapahtunut viestintä on onnistunutta, kunhan siinä huomioidaan, että viesti on mahdollisimman informatiivista sekä selkeää.

Kriisikeskusverkoston kehittäminen

Yhtenä kysymyksenä oli, miten kriisikeskusverkoston yhteistyötä tulisi tulevaisuudessa kehittää. Vastauksina valtaosalla oli, että yhteistyö on nyt hyvää, sitä tulee ylläpitää ja kehittää jatkossa. Verkostossa koettiin tarvittavan myös avointa vuorovaikutusta ja yhteisten pelisääntöjen tarkentamista. Esteenä yhteistyölle näytti olevan työntekijöiden ajanpuute, resurssien vähyyys ja pitkät välimatkat keskustusten välillä.

Joensuussa ehdotettiin yhteistyön muodoksi mm. keskinäistä auditointisysteemiä, jolla varmistettaisiin yhtenäisempi toiminta ympäri Suomen. Verkostoyhteistyössä yhtenäisyyttä kaivattiin myös tilastointiin, tuloksellisuuden mittaamiseen ja asiakaspalautejärjestelmiin. Osassa vastauksia korostettiin kuitenkin sitä, että paikallisten kriisikeskusten tulee säilyttää itsenäisyytensä ja omaleimaisuutensa.

Yhteisten kokoontumisten ja kriisikeskuspäivien uudelleenaktivointia kaivattiin. Johtajien yhteiskokoukset katsottiin olevan nyt erityisen tärkeitä. Verkosto voisi tuoda yhteisenä rintamana enemmän esille kriisikeskustyötä ja omaa osaamistaan Suomessa. Käytännön työn jakamista ja hyviä käytäntöjä, koulutuksia, tiedon välittämistä ja toimivia malleja olisi hyvä jakaa kriisikeskusten välillä. Työnohjauksessa voitaisiin käyttää samoja hyväksi koettuja työnohjaajia useilla paikkakunnilla.

5. JOHTOPÄÄTELMIÄ

Kriisikeskuskyselyllä pyrittiin saamaan kokonaiskuva kriisikeskusten toimintamalleista ja tehtävistä lähinnä vuoden 2014 osalta. Kyselyn osioilla pyrittiin hahmottamaan toimintaympäristön muutoksia, asiakkaita, auttamismenetelmiä, kriisikeskuksen toimintaa, hyviä käytäntöjä, tulevaisuuden näkymiä ja kehityskohteita. Kriisikeskusten 19 vastausta antavat kuvan heidän paikkakuntansa tilanteesta. Kyselyssä esille nousseista monista teemoista tässä nostetaan esille viisi näkökulmaa, ei siksi, etteivätkö muutkin vastaajien havainnot olisi olleet arvokkaita, vaan siksi, että tekijän mielestä erityisesti kyseiset teemat ovat tärkeitä näkökulmia kriisikeskusverkoston kehittämiseen ja kriisiavun tavoitettavuuteen. Nämä viisi teema voidaan pukea ydinviesteiksi, jotka ovat:

- Paikalliset yhteistyöverkostot mahdollistavat kriisityön toimivan työnjaon, yhteistyön sekä vaikuttamisen.
- Kriisityö on ydintehtävä, muut tehtävät vaihtelevat kriisikeskuksissa alueiden tarpeiden mukaan.
- Katveessa olevien asiakasryhmien tavoittamiseen tarvitaan uusia toimintamalleja.
- Kriisiavun käynnistyksen kiireellisyys on yhteydessä kriisin luonteeseen.
- Kriisityötä tekevien työntekijöiden ja vapaaehtoisten tukeminen (työnohjaus, koulutus yms) sekä vapaaehtoisten mukaan saaminen on toiminnan kannalta erityisen tärkeää.

Kyselyssä verkostojen tärkeys korostui hyvässä kriisityössä paikkakunnalla. Yhteistyöllä järjestöjen ja kunnallisten toimijoiden kanssa voidaan saada aikaan parempaa kriisiapua sekä edistää kansalaisten mielenterveyttä. Paikallisessa yhteistyössä on voimaa nimenomaan tukemalla toisten toimintaa, tekemällä yhteistyössä hankkeita sekä vaikuttamalla yhdessä kansalaisten mielenterveyttä edistäviin asioihin. Kriisikeskusverkoston välinen yhteistyö koettiin myös olevan tärkeää. Tulevissa SOTE- ratkaisuisa nähtiin olevan olennaista, että kriisikeskukset ja järjestöt pystyvät löytämään oman paikkansa paikkakunnan palveluverkostoissa sekä vaikuttamaan heitä koskeviin päätöksiin. Toimivien yhteistyöverkostojen löytäminen onkin osa vaikuttavaa kriisikeskustoimintaa paikkakunnalla.

Kriisityö on ydintehtävä kaikissa kriisikeskuksissa. Kriisikeskuksien toiminta pitää kuitenkin sisällään monia muitakin tehtäviä kuten tiedotusta, verkostotoimintaa, pilotteja, tapahtumia yms. Kriisikeskukset päättävät itse näistä muista tehtävien painotuksista. Eri paikkakunnilla voi olla erilaisia tehtäviä, johtuen asiakkaiden tarpeista tai kriisikeskusten valinnoista. Kriisikeskusten resurssit ovat rajalliset, joten voimavarat on tarpeen käyttää tehokkaasti sekä kohdistaa keskeisiin kehittämiskohteisiin.

Tärkeänä teemana olivat eri kohderyhmät, jotka kriisityön kannalta koettiin jäävän katveeseen. Mainitut heikosti tavoitettavat ryhmät olivat miehet, syrjäseudulla asuvat, itsemurhavaarassa olevat, nuoret sekä ikääntyneet. Kohderyhmien tavoittamiseksi olisi ennen kaikkea tärkeää tehdä etsivää työtä sekä uudenlaista tiedottamista. Näille kohderyhmille on olemassa jo uusia toimintamalleja, joita olisi hyvä saada levitettyä kriisikeskusten kautta. Miesten osuus on vain noin kolmannes kriisikeskusten asiakkaista. Miehiin liittyvää toimintaa on jo järjestetty osassa kriisikeskuksia. Vuorostaan syrjäseuduilla tai muuten hankalasti tavoitettavissa olevien asiakkaiden kriisiapuun on mahdollista tarjota uusia teknisiä välineitä, kuten videopuheluita sekä erilaisia sähköisiä verkkosovellutuksia. Videopuhelujen mahdollisuus kriisityössä nousikin kyselyssä erityisesti hyväksi käytännöksi, jota on hyvä kehittää. Ikäihmisten mielenterveyteen liittyen Mirakle-hankkeen tuotoksien jalkauttaminen on tärkeää mielenterveyden edistämisessä. Tampereella ikäihmisille tarjotusta toiminnasta on jo saatu hyviä kokemuksia. Nuorten kohderyhmälle

on viime aikoina kehitetty verkkomateriaalia ja koulutuksia, mm. Toivo, joka on kriisistä selviytymisen oma-apuohjelma nuorille (ks. mielenterveystalo.fi). Itsemurhavaarassa oleviin asiakkaisiin liittyen on vuorostaan LINITY- malli osoittautunut toimivaksi jo kahdessa kriisikeskuksessa. Toivottavaa on, että edellä mainitut toimintamallit leviävät kriisikeskuksiin tukemaan kriisityötä näissä kohderyhmissä.

Vaikka kriisikeskuskysely on toteutettu vuosittain, muuttuu kriisikeskusten toimintaympäristö vielä tätäkin nopeammassa tahdissa. Maahanmuutto on erityisen ajankohtainen haaste, joka nousi vasta syksyllä 2015 akuutiksi teemaksi. Maahanmuuttajat tulevat olemaan jatkossa merkittävä kohderyhmänä, vaikka se ei tässä kyselyssä noussut keskeiseen osaan. Tämä voi tarkoittaa kriisikeskuksissa maahanmuuttajiin liittyvän erityisosaamisen tarpeen lisääntymistä.

Kaikki kriisikeskukset näkivät, että avunantamisen on oltava nopeaa kriisitilanteissa, vaikka yhteydenotosta työskentelyn käynnistymiseen kulunut keskimääräinen aika vaihtelikin. Johtopäätelmänä vastauksista voi todeta, että asiakkaan tilanne määrittelee pitkälti sen, kuinka nopeasti työskentelyn on käynnistyttävä ja että joissakin tilanteissa odotusaika voi toimia myös työskentelyä edistävänä. Ajanvarauksessa olisikin hyvä selvittää, mitkä kriisit vaativat nopeaa toimintaa ja kuinka asiakas kokee avun kiireellisyyden. Vastauksissa oli mainittu hyviä käytäntöjä liittyen ajanvaraukseen ja aukioloaikoihin.

Kriisikeskusten toiminnan tärkeimmät tekijät ovat vapaaehtoiset ja työntekijät. Heidän jaksamisensa sekä innostumisensa toiminnasta on tärkeää onnistuneelle kriisityölle. Jaksamisen takaamiseksi on olennaista, että tukimenetelmät ovat kunnossa, kuten työnohjaus, koulutukset, tyhy-päivät sekä muut jaksamista tukevat menetelmät. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten tukeminen on olennaisen tärkeää onnistuneessa kriisikeskustoiminnassa ja sitä myös vastauksissa korostettiin yhtenä toimivista käytännöistä. Kriisityössä on olennaista saada uusia vapaaehtoisia mukaan toimintaan. Vapaaehtoisten väheneminen kriisikeskuksissa näkyy pienissä määrin ja siksi vapaaehtoisten rekrytointia olisi hyvä edistää. Tässä kyselyssä hyviksi menetelmiksi koettiin tiedotus, lehtijutut, esittelyt oppilaitoksissa sekä vapaaehtoisten kouluttaminen. Yksi mahdollisuus voi olla eri tavoin aktivoida tällä hetkellä passiivisia vapaaehtoisia, joita on noin kolmannes kaikista vapaaehtoisista. Uudenlaiset vapaaehtoistyönmallit voivat myös innostaa ihmisiä osallistumaan toimintaan.

Lopussa oli myös kysymys kriisikeskuskyselyn kehittämiseksi jatkoa varten. Vastaukset otetaan huomioon tulevissa kyselyissä. Kyselyn ajankohta, kysymysten muoto sekä yhtenäisyys muiden kyselyiden kanssa tulee arvioida ennen seuraavaa kriisikeskuskyselyä.

Lähteet

Kuitunen, S-L. & Valkonen, J. (2013) *Kriisikeskukset mielen terveyden tuntosarvina*. Suomen Mielenterveysseura.
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/raportit/kriisikeskuksetmielenterveyden-tuntosarvina>

Kuitunen, S-L. & Valkonen, J. (2015) *Mielenterveyttä edistävä toiminta kriisikeskusten näkökulmasta*. Suomen Mielenterveysseura.
http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Horisontti/mielenterveyden_edistaminen_kriisikeskukset_tammikuu2015.pdf

Ollikainen, T. (2009) *Tuloksellinen kriisityö*. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisityön periaatteet. Avustustoiminnan raportteja 22. Raha-automaattiyhdistys 2009.
www.mielenterveysseura.fi/files/348/RAYraportti22_kriisityo.pdf

Suomen Mielenterveysseura (2013) *Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa*. www.mielenterveysseura.fi/files/2156/kriisilinjaukset_2013.pdf

Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusten tuloksellisuus ja vaikutusselvitykset (2015) Raha-automaattiyhdistys ry.



Liitteet

Liite 1, Kriisikeskuskysely 2015 kysymykset

1. TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ TAPAHTUNEET MUUTOKSET VIIMEISEN VUODEN AIKANA

Toimintaympäristössä voi olla heikkoja signaaleja, joita on hyvä tuoda esille. Muutoksia voi tapahtua esim. työmarkkinoissa, tukijärjestelmissä, kulttuurissa, järjestötoiminnassa jne. Mitä ihmisten mielenterveyden kannalta myönteistä alueellanne on tapahtunut? Mainitse muutamat tärkeimmät.

Mitä ihmisten mielenterveyden kannalta kielteistä alueellanne on tapahtunut? Mainitse muutamat tärkeimmät.

Mitä muuta kriisiapua alueellanne on saatavissa kriisikeskuksen lisäksi?

Ovatko toiminta-alueenne kunnalliset mielenterveyspalvelut muuttuneet viimeisten viiden vuoden aikana? Palvelut ovat heikentyneet paljon

Palvelut ovat heikentyneet hieman

Ei merkittävää muutosta palveluissa

Palvelut ovat parantuneet hieman

Palvelut ovat parantuneet paljon

En osaa sanoa

Kuvaa tarkemmin mahdollisia muutoksia kunnallisissa mielenterveyspalveluissa ja mistä se johtuu?

Ihmisten mielenterveyteen vaikutetaan monilla yhteiskunnan toimilla, ei pelkästään terveyspalveluilla. Näkyykö yleinen taloudellinen epävarmuus alueellanne ihmisten mielenterveydessä, jos näkyy niin miten? Kerro tästä esimerkkejä?

Millä tavoin taloudellinen epävarmuus näkyy kriisikeskuksiin ohjautuneissa asiakkaissa?

2. KRIISIKESKUKSEN ASIAKKAAT JA KOHDERYHMÄ VIIMEISEN VUODEN AIKANA VERRATTUNA VUOTEEN 2013

Minkä asiakasryhmän kanssa ja miksi koette kriisityön olleen erityisen tuloksellista?

Onko viime vuonna kriisivastaanoton asiakkaiden määrässä tapahtunut merkittävää muutosta verrattuna vuoteen 2013?

Ei

Kyllä, vähentynyt (miksi?)

Kyllä, lisääntynyt (miksi?)

Onko viime vuonna asiakaskäyntien lukumäärissä tapahtunut merkittävää muutosta verrattuna vuoteen 2013?

Ei

Kyllä, lisääntynyt (miksi?)

Kyllä, vähentynyt (Onko työntekijöiden määrässä tapahtunut muutoksia?)

Ei muutoksia

Kyllä, vähentynyt (miksi?)

Kyllä, lisääntynyt (miksi?)

Onko viime vuonna kriisivastaanoton asiakasprofiilissa (sukupuoli, ikäryhmät, parit, perheet jne.) tapahtunut merkittävää muutosta verrattuna vuoteen 2013?

Ei

Kyllä (millainen ja mistä arvoit sen johtuvan?)

Onko viime vuonna kriisivastaanoton yhteydenottosyissä tapahtunut merkittävää muutosta verrattuna vuoteen 2013?

Ei

Kyllä (millainen ja mistä arvioit sen johtuvan?)

Tulisiko tulevaisuudessa kriisikeskuksen tavoittaa jotkin kohderyhmät paremmin?

Kuinka nopeasti työskentely asiakkaan kanssa vastaanotolla yleensä käynnistyy yhteydenoton jälkeen?

Välittömästi

1-2 päivän sisällä

3-5 päivän sisällä

Viikon sisällä

Kahden viikon sisällä

Yli kahden viikon sisällä

Ideaali tapauksessa, kuinka nopeasti mielestäsi asiakkaan olisi päästävä kriisivastaanottoon ja perustele miksi?

Mikä on kriisikeskuksenne hyvä käytäntö, jota suosittelette myös muille kriisikeskuksille?

Minkälaista ryhmätoimintaa kriisikeskuksessa on järjestetty?

Minkälaista koulutusta kriisikeskuksessa on järjestetty toimintaympäristön ihmisille? (Huom! kysymys ei koske sisäistä koulutusta esim. henkilökunnalle tai vapaaehtoisille)

Millaiseen kriisityöhön liittyvän toiminnan lisäämiseen alueellanne on tarvetta?

Millainen viestintä tavoittaa kriisityön asiakasryhmät parhaiten?

3. KRIISIKESKUKSEN SISÄINEN TOIMINTA VIIMEISEN VUODEN AIKANA

Mitkä koet kriisikeskuksen tärkeimmiksi tehtäviksi viimeisen vuoden aikana? Luettele 3- 5 tärkeintä tehtävää, siten että 1 on tärkein ja 5 vähiten tärkeä.

Onko kriisikeskuksenne toiminnoissa tapahtunut muutoksia viimeisen vuoden aikana?

Miten kriisikeskusverkoston yhteistyötä tulee mielestäsi kehittää tulevaisuudessa?

Onko vapaaehtoisten määrässä tapahtunut merkittäviä muutoksia?

Ei muutoksia

Kyllä, vähentynyt (miksi?)

Kyllä, lisääntynyt (miksi?)

Missä toiminnassa teillä on vapaaehtoisia mukana?

Mitä hyviä kokemuksia tai toimintatapoja teillä on rekrytoida vapaaehtoisia mukaan toimintaan?

Mihin yhteistyöfoorumeihin osallistumisen olette kokeneet erityisen tärkeiksi ja toimiviksi? Millä tavoin järjestöjen tekemä kriisityö tulisi huomioida tulevassa SOTE -uudistuksessa?

4. VIESTI KYSELYN TEKIJÖILLE

Mitä muuta haluatte tuoda esille?

Miten tätä kyselyä voisi kehittää?