

Kun elämä koettelee, olemme läsnä ja tukenasi 24/7

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintamalli Etelä-Savossa
- kohti palvelevaa ja yhteisvastuullista toimintatapaa

Katja Saukkonen
Etelä-Savon sosiaali- ja terveystyöryhmien kuntayhtymä
Esso-hanke
2.6.2016

Sisällys

1.	Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelu tarjoomana	4
1.1.	Päivystykselliset monipalveluasiakkaat kohderyhmänä	4
1.2.	Tarpeet, joihin monialaisella päivystyspalvelulla vastataan	4
1.3.	Asiakaslupaus	5
2.	Palvelu asiakaskokemuksena	5
2.1.	Asiakkaan palvelupolku	5
2.2.	Palveluidentiteetti	7
2.3.	Asiakkaan palveluprosessi	7
3.	Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintamalli	8
3.1.	Sosiaali- ja kriisipäivystystä koskeva lainsäädäntö	8
3.2.	Valmistelussa olevat valtakunnalliset muutokset ja linjaukset	9
3.3.	Tehtävät	9
3.4.	Kumppanit	9
3.4.1.	Sosiaali- ja kriisipäivystys	10
3.4.2.	Lastensuojelun päivystys ja kiireellisen avun työntekijät	11
3.4.3.	Psykiatrian akuuttiryhmä/ päivystystyo	11
3.4.4.	Kriisikeskus ja kriisityön jäsentäminen	11
3.4.5.	Viola ry	12
3.4.6.	Yhteistyöverkosto	12
3.5.	Käytettävissä olevat resurssit ja vuorojen organisointi	12
3.6.	Yhdessä työskentelyn periaatteet	13
3.7.	Tarvittavat järjestelmät ja tiedon välittäminen	15
3.8.	Tällä hetkellä toimivan ja uuden toimintamallin vertailu	15
3.9.	Uuden toimintamalline käyttöönoton perustelut	17
3.10.	Lähteet	18
3.11.	Toimintamallin liitteet	19
3.11.1.	Tilastotietoa sosiaalipäivystyksestä	19
3.11.2.	Tietoa Kriisikeskuksen toiminnasta	23
3.11.3.	Toimivat Kriisiryhmät Etelä-Savon alueella	25
3.11.4.	Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työvuoroehdotus, roolitus ja vaadittavat muutokset sekä resurssit tiivistetysti	26

Tiivistelmä

Luettavanasi on Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvueluiden kuntayhtymän Essoten palveluissa hyödynnettävissä oleva sosiaali- ja kriisipäivystyksen 24/7 toimintamalli osana monitoimijapäivystystä. Toimintamalli on koottu asiakashaastattelujen, monitoimijaisen työryhmän työskentelyn, akuuttipsykiatrian ja sosiaalipäivystyksen päivystyskokeilujen ja muihin sosiaali- ja kriisipäivystysmalleihin vertailevan kehittämisen pohjalta. Kehittämistyössä ovat olleet mukana asiakkaat, kuntien sosiaali- ja terveystalvueluiden työntekijät ja esimiehet ja erikoissairaanhoidon asiantuntijat sekä järjestötoimijoista Kriisikeskus ja Viola ry. Sen lisäksi yhteistyötä on tehty Hätäkeskuksen ja poliisin kanssa.

Tässä raportissa sosiaali- ja kriisipäivystyspalvelua on kuvattu kahdesta näkökulmasta; asiakkaan tarpeista ja toimijoiden yhdessä toimimisen näkökulmasta. Asiakkaan tarpeita on kuvattu palvelupolussa, jossa keskitytään kriisitilanteeseen. Tuottaaksemme hyvää palvelua meidän on ymmärrettävä asiakkaan palvelukokemusta ja hänen tapaansa jäsentää palveluja. Suurin ero toimijoihin verrattuna on heidän kokonaisvaltainen ajattelunsa palvelusta. Monen eri toimijan palvelusta rakentuu yksi palvelukokemus. Meidän on siis toimittava yhdessä.

Tässä toimintamallissa sosiaali- ja kriisipäivystys perustuu 24/7 toimintaan, jossa asiakkaalla on suora yhteydenottomahdollisuus, työntekijä on tavattavissa ja hänellä on mahdollisuus jalkautua. Palvelun peruspilareita ovat aito kohtaaminen, kuuleminen ja läsnäolo. Palvelun tuottaminen perustuu vahvaan yhdessä tekemiseen, jossa eri päivystyksellistä työtä tekevät ammattilaiset kootaan toimimaan yhdessä ja yhden pisteen kautta työparityötä hyödyntäen. Palvelu on suunniteltu tarjottavan yhteispäivystyksen yhteydessä.

Palvelun tarjoaminen on suunniteltu moniammatillisena yhdessä tekemisenä. Päivystyksessä hoidettaisiin akuutit tilanteet ja mahdollinen jatkotyöskentely siirtyy peruspalveluihin. Palvelun ytimen muodostaa sosiaali- ja kriisipäivystäjä, jonka kanssa työskentelee virka-aikainen lastensuojelun päivystäjä sekä akuuttityöryhmän hoitaja. Asiakas ottaa suoraan yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystäjään, joka ottaa vastuun asiakkaan asian hoitamisesta tai ohjautumisesta oikean henkilön hoidettavaksi. Toimintamalli koskee koko Essoten aluetta ja siihen yhdistetään lastensuojelun päivystys, sosiaali- ja kriisipäivystys, kriisityö ja psykiatrian akuuttityö. Tarkempi yhteistyö sekä vastuu- ja tehtäväjako on esitelty raportissa. Toimintamalli esitetään käyttöönotettavaksi vuoden 2017 alusta. Käyttöönotto edellyttää muutoksia työnkuissa ja mahdollisesti resurssien määrässä. Sen toteuttamiseen vaikuttaa muut palveluissa tehtävät toiminnalliset muutokset.

Suuri kiitos kaikille kehittämistyössä mukana olleille, erityisesti monitoimijapäivystyksen työryhmälle ja sen jäsenten kokoontumisten välisenä aikana tehdyille yhteiselle kehittämistyölle. Raporttiin on koottu tiivistetysti toimintamalli ja asiakkaiden tarpeisiin liittyvät palvelutarpeet. Toimintamallin rakentumista ja työskentelyn etenemistä on kuvattu tarkemmin erillisessä palvelumuotoilun kehittämistyön raportissa.

1. Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelu tarjoomana

1.1. Päivystykselliset monipalveluasiakkaat kohderyhmänä

Asiakkaalle eri toimijoiden tuottamat palvelut rakentuvat yhtenä palvelukokonaisuutena ja -kokemuksena. Äkillisissä elämäntilanteen muutoksissa palvelun tarve syntyy yllättäen, eikä asiakas ole siihen etukäteen varautunut. Tässä toimintamallissa puhutaan monipalveluasiakkuudesta, jolla tarkoitetaan asiakkaan yhden palvelukokonaisuuden rakentumista usean eri palveluntuottajan toiminnasta. Yksi toimija ei pysty tuottamaan asiakkaan tarvitsemaa kokonaispalvelua esimerkiksi onnettomuuden aiheuttamassa kriisitilanteessa. Toimintamallin kokoamisen aikana tehtyjen selvitysten perusteella erityisenä haasteena on, että palvelua tarjotaan vielä liian usein eri toimijoiden tuottamina peräkkäisiä palveluina. Oma osuus hoituu hyvin, mutta asiakkaan kokonaispalvelun näkökulmasta jotain jää puuttumaan. Erillinen palvelujen sarja ja katkonainen palveluketju ei aina takaa asiakkaalle kokonaisvaltaista ja hyvää palvelukokemusta.

Monitoimijapäivystyksen työryhmässä jaottelimme päivystykselliset asiakastilanteet karkeasti neljään ryhmään

Monitoimijaisen päivystyksen taustalla olevat asiakastilanteet



1.2. Tarpeet, joihin monialaisella päivystyspalvelulla vastataan

Sosiaalisen hädän hetkellä nousee esiin erilaisia tarpeita, joista tärkeimpänä on turvallisuuden tunteen palauttaminen. Ihminen kaipaa läheisiään, toisen läsnäoloa ja rauhallista ympäristöä.

Äkillisessä tilanteessa ihmisellä on tarve saada tietää mitä on tapahtunut ja mitä tulee tapahtumaan. Hän ei välttämättä osaa tai kykene itse toimimaan, joten palveluiden olisi hyvä "tulla hänen luokseen". Nämä pohjimmaiset tarpeet on hyvä huomioida suunnitellussa päivystyksellisiä tarpeita.

1.3. Asiakaslupaus

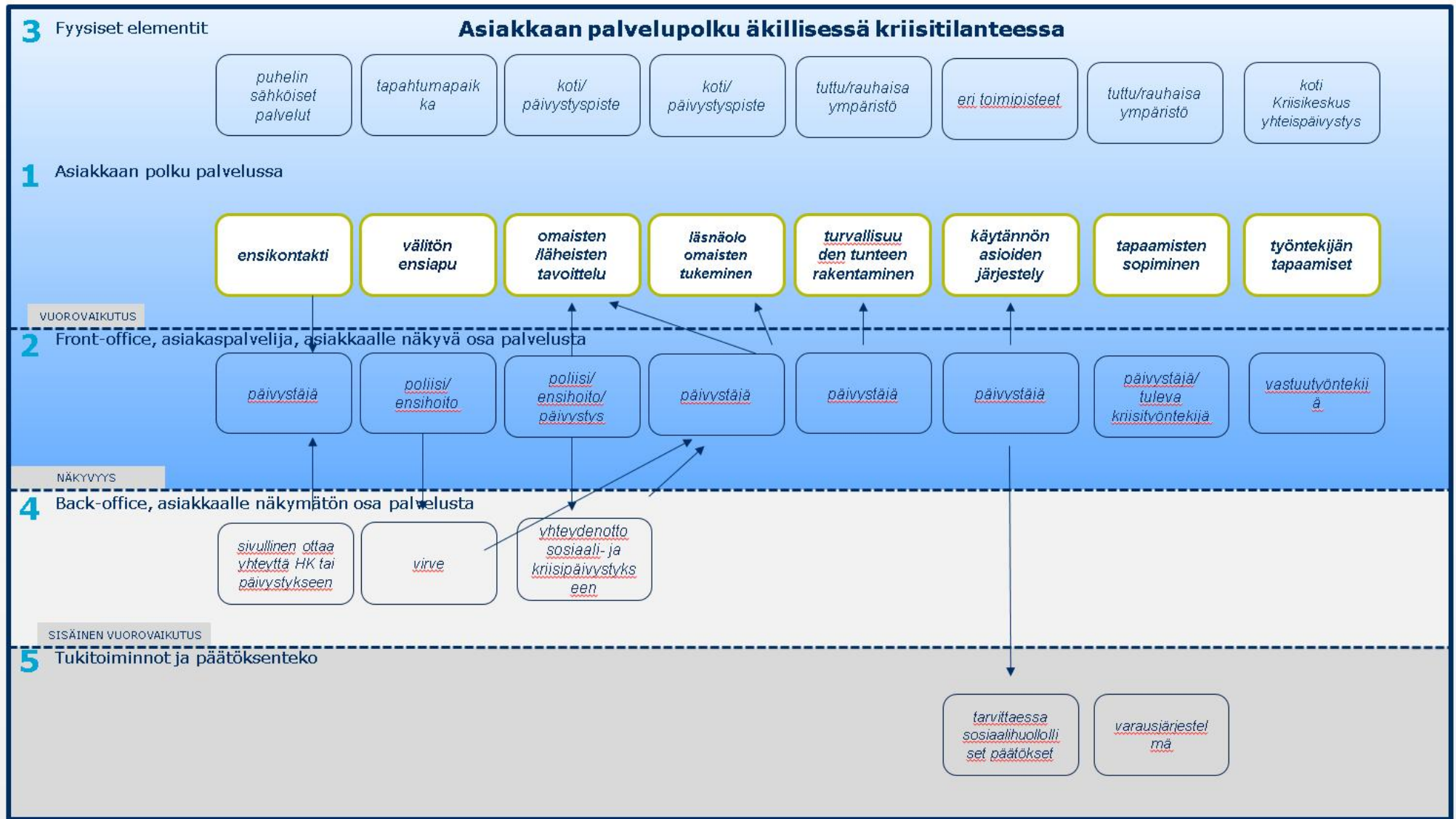
Asiakaslupaus kertoo asiakkaalle toimintamme suunnan ja yhteisen tavoitteen työskentelyssä. Essoten sosiaali- ja kriisipäivystyksen arvolutupaus on

Kun elämä koettelee, olemme läsnä ja tukenasi 24/7

2. Palvelu asiakaskokemuksena

2.1. Asiakkaan palvelupolku

Toimintamallin kokoamisen aikana on kerätty akuuttityöryhmän hoitajan ja sosiaalipäivystäjän viikonlopputyön kokeiluista tietoa asiakastilanteista. Sen lisäksi on tehty neljän asiakkaan haastattelut. He ovat läpikäyneet kriisitilanteen ja siihen liittyvän palvelukokonaisuuden. Haastattelujen kriisitilanteiden taustalla on läheisen kuolema, onnettomuus ja elämäntilannekriisi. Näiden pohjalta on koottu service blueprint-kuvaus, jonka keskiössä on asiakkaan palvelupolku akuutissa kriisivaiheessa. Asiakkaan palvelupolun vaiheet on kuvattu tasolla 1. Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta on kuvattuna tasolla kaksi. Kohtaamisiin liittyvät fyysiset elementit on avattu tasolla 3. Tasoilla 4 ja 5 on asiakkaalle näkymättömän palvelun toimintaa kuvattu.



2.2. Palveluidentiteetti

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tärkein tavoite on kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti, olla läsnä ja kuulla hänen tarpeitaan. Palvelussa noudatetaan palvelevaa toimintatapaa, jossa rohkeasti järjestetään tarvittavat palvelut ja otetaan tilannevastuu hädän hetkellä. Toiminnassa huomioidaan erityisesti läheiset ja omaiset.

Muistilista päivystyksen työntekijöille kriisitilanteissa toimimisesta

- ✚ kuuntele, ole läsnä ja lohduta
- ✚ älä jätä ketään osallista yksin
- ✚ tarjoa apua mahdollisimman pian
- ✚ toimi työntekijänä rohkeasti (mene paikalle, ole läsnä, toimi mahdollisimman pian)
- ✚ rakenna turvallinen ilmapiiri (juttele, kosketa, järjestele käytännön asioita)
- ✚ lisää asiakkaan tietämystä tapahtuneesta ja tilanteen etenemisestä
- ✚ toimi joustavasti asiakkaan tarpeiden pohjalta
- ✚ venytä käytänteitä ja järjestelmän rajoja
- ✚ ystävät ja läheiset eivät korvaa ammattiapua, mutta ovat hyvänä lisänä

-Asiakashaastattelujen materiaalia, kevät 2016

2.3. Asiakkaan palveluprosessi

Asiakkaan palveluprosessi on vaiheistettavissa sosiaalisen hädän ja kriisitilanteiden osalta kolmeen vaiheeseen esi-, ydin- ja jälkivaiheeseen. (Tuulaniemi 2013, 79) Äkillisessä kriisitilanteessa palvelu käynnistyy äkillisesti ja varsinaista esivaihetta ja palveluun tutustumista ei ole.

Helpointa asiakkaalle on, jos tuttu henkilö ja akuutissa tilanteessa läsnä ollut henkilö voi jatkaa hänen kanssaan kriisityöskentelyä eli ydinpalvelua. Tapaamiset ovat luontevia ja vaikeaa asiaa ei tarvitse lähteä uudelleen selittämään. Yhdessä koettua tilannetta ja tunnetta on vaikea siirtää seuraavalle henkilölle. Tässä yhteydessä on tärkeä varmistaa eri toimijoiden saumaton yhdessä toimiminen ja hyvän palvelukokemuksen rakentaminen. Se antaa vahvan pohjan ihmisen toipumiselle ja palautumiselle. Kriisityön rinnalla asiakas voi tarvita hoidollista tukea tai sosiaalista apua arjen sujumiseen, mutta muut palvelut eivät poista kriisin käsittelyn tarvetta.

Kriisitilanteiden purkuun asiakkaat kokivat tarvitsevansa muutamia tapaamisia alkuvaiheessa ja myöhemmin tilanteen rauhoituttua ja ajan kuluessa tarjotusta vertaistuesta esim. ryhmään osallistuminen, koettiin erittäin tärkeäksi. Kaikki haastateltavista olivat lähteneet mukaan vertaisryhmään ja kokeneet sen hyvin palkitsevaksi. Asiakkaat nostivat esiin myös sen, että on erityisen tärkeää säilyttää yhteys työntekijään akuutin vaiheen jälkeenkin. Vaikka juuri sillä hetkellä ei olisi tarvetta tapaamisille, niiden tarve voi nousta prosessin edetessä. Silloin on tärkeää, että tietää keneen voi olla yhteydessä ja kuka minun asiaani hoitaa. Tarve voi nousta uudelleen pintaan suru-prosessin läpikäymisen eri vaiheissa.

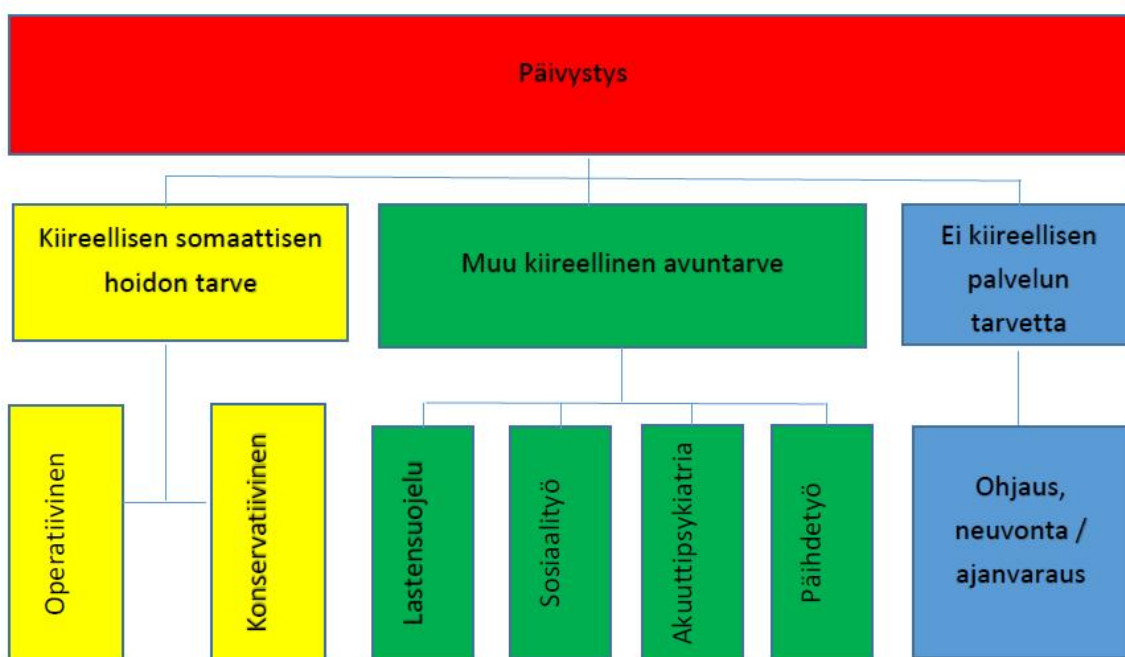
Jälkivaiheen palvelu näyttäytyi haastattelujen ja asiakastilanteiden perusteella hyvin vähäiseltä ja se perustui asiakkaan omaan aktiivisuuteen. Osa oli antanut itse palautetta, jotkin tehneet valituksen, osassa tilanteissa uhrin tunteneet auttajat olivat kokoontuneet yhteiseen keskusteluun

omaisten kanssa. Kuului tulemisella ja asioiden läpikäymisellä oli suuri merkitys asiakkaan palvelukokemukseen.

Kokonaisuutta tarkasteltuna, voidaan todeta, että akuutissa kriisitilanteessa läsnäolo ja käytännön asioiden järjestely on ensisijaisen tärkeää. Se ei kuitenkaan poista myöhemmän kriisityöskentelyn tarvetta, vaan hyvin rytmitettyä tukemista ja työskentelyä asiakkaan tarpeen ja palautumiskyvyn mukaan. Alkuvaiheen hyvällä tuella vältetään varmasti myöhempää ihmisen sairastumista ja pitkien hoitojen tarvetta.

3. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintamalli

Essoteen ollaan luomassa monitoimijapäivystyksen kokonaisuutta, jossa vastataan ihmisten kiireellisiin palvelutarpeisiin niissä tilanteissa, joissa somaattinen hoito ei ole avun ensisijainen tavoite. Somaattisen päivystyksen rinnalle luodaan toinen kiireellisen auttamisen toimintarakente ja niiden välille rakennetaan kumppanuus. Monitoimijapäivystyksen kokonaisuutta voidaan kuvata seuraavasti (Mäkelä 2015, 8-9).



Kaavio 1: Monitoimijapäivystyksen rakenne.

Ei-somaattinen kiireellinen apu koostuu sosiaali- ja kriisipäivystyksen kokonaisuudesta, jonka ydintoimintoina ovat sosiaali- ja kriisipäivystys, kriisityö, akuuttipsykiatria ja väkivaltatyö.

3.1. Sosiaali- ja kriisipäivystystä koskeva lainsäädäntö

Sosiaalipäivystyksen järjestämisestä säädetään sosiaalihuoltolaissa (29§). Sen lisäksi sosiaalihuoltolaissa määritellyissä asiakkaan tuen tarpeissa (11§) säädetään, että sosiaalipalveluja on järjestettävä äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa (27§) säädetään mielenterveystyönä yksikön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittamisessa äkillisissä järkyttävissä tilanteissa. Lisäksi

laissa säädetään (50§) kiireellisen hoidon järjestämisestä siten, että hoidon järjestäjillä on riittävät voimavarat ja osaaminen, jotta hoidon laatu ja potilasturvallisuus toteutuvat.

3.2. Valmistelussa olevat valtakunnalliset muutokset ja linjaukset

Sosiaali- ja terveysministeriössä ollaan valmistelemassa sosiaalihuoltolakiin sosiaalipäivystyksen 29§ pykälään muutosta, jossa esitetään että sosiaalipäivystystä on järjestettävä terveydenhuoltolain X§ y momentissa tarkoitetun laajan ympärivuorokautisen päivystysyksikön yhteydessä. Siinä on suunnitelmassa ottaa kantaa myös siihen, kuinka sosiaalipäivystystä tulisi tarjota muissakin terveydenhuollon palveluissa. Sosiaali- ja terveysministeriön kuulemistilaisuudessa 18.3.2016 kannustettiin myös miettimään sosiaali- ja kriisipäivystyksen toteuttamista yhdessä.

Valtakunnallisilla kriisityön päivillä 7.-8.4.2016 nousi esille vahvasti psykososiaalisen tuen järjestäminen. Esimerkiksi suuronnettomuustilanteissa tulee selvittää, kuinka psykososiaalisen tuen antaminen on toteutunut.

3.3. Tehtävät

Sosiaali- ja kriisipäivystyskokonaisuudelle esitettävät tehtävät ovat seuraavat

24/7

- kiireellisten sosiaali- ja kriisitilanteiden yhteydenottojen vastaanottaminen, kiireellisen palvelutarpeen arviointi (virve ja puhelin, viranomaisten yhteiset tietojärjestelmät).
- kiireellisten sosiaalityön ja kriisitilanteiden hoitaminen ja jatko palvelun varmistaminen
- viranomaisyhteistyö ja yhdessä työskentely (virve, puhelin, erica)
- suuronnettomuusvalmius ja psykososiaalisen tuen koordinointi

Lisäksi virka-aikana

- lastensuojeluilmoitusten vastaanotto kuntayhtymän alueella yhdessä lastensuojelun päivystäjän kanssa sekä kiireellisissä lastensuojelutilanteissa työparina toimiminen
- lähipalveluiden sosiaalipalveluiden työntekijöiden konsultaatio sosiaalityön erityiskysymyksissä ja sosiaalityön käytännön toimintatapojen kehittäminen

Sosiaalihuoltolain, vanhuspalvelulain mukaiset huoli-ilmoitukset otetaan vastaan lähipalveluissa ja niissä toteutetaan palveluohjauksellista työskentelyä. Kiireelliset tilanteet voidaan ohjata sosiaali- ja kriisipäivystyksen hoidettavaksi.

3.4. Kumppanit

Päivystyksellisen työskentelyn ydintehtävät on kuvattu seuraavasti

Yhteistoimintamallissa on kuvattu monitoimijapäivystyksen tehtäviä. Sen lisäksi toimivat vielä Häätäkeskus ja poliisi valtiollisena toimijana sekä ensihoito ensivaiheen terveydenhuollon toimijana. Heidän kauttaan asiakkaat ohjautuvat pitkälti palveluiden piiriin. Uudessa yhteistoimintamallissa tavoitteena on parantaa asiakkaan suoraa yhteydenottomahdollisuutta ja lisätä sosiaali- ja kriisipäivystäjän mukana oloa palvelutarpeen arvioissa. Samalla voitaisiin tarjota sosiaali- ja kriisityön akuutin vaiheen tukea vuorokauden ajankohdasta riippumatta.

Tulevan sosiaali- ja kriisipäivystys toimintamallin ydintoimijat tulisivat olemaan

Monitoimijapäivystyksen yhteistoimintaprosessi



3.4.1. Sosiaali- ja kriisipäivystys

Etelä-Savon yhteisenä palveluna tuotettava sosiaalipäivystys siirrettäisiin toimimaan yhteispäivystyksen yhteyteen vuoden 2017 alusta alkaen. Sosiaalipäivystykseen liitetään myös kriisipäivystys. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytännön toiminnan organisoinnista vastaa vastuutehtävässä toimiva sosiaalityöntekijä.

Sosiaali- ja kriisipäivystys siirrettäisiin 24/7 aktiivitoiminnaksi ja asiakkaat ottavat suoraan yhteyttä päivystykseen puhelimitse (yksi numero) tai tulemalla paikan päälle. Sen lisäksi päivystykseen voi olla yhteydessä sähköisten palveluiden kautta. Hätäpuhelut opastetaan edelleen soittamaan Hätäkeskukseen numeroon 112.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ydintehtävinä on tarjota tukea sosiaalisen hädän hetkellä: perheväkivaltatilanteet, lastensuojelun tarve ilman hoitoa ja huolenpitoa jääneen lapsen osalta, vanhempien kykenemättömyyden tilanteissa tai akuuteissa kriisitilanteissa. Sen lisäksi tuetaan sosiaalisessa hätätilanteessa sekä turvattomuuden kokemuksissa äkillisessä tilanteessa, rikoksen uhriksi joutuessa jne. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä korostuu kiireellinen palvelutarpeen arvio, akuutissa hädässä auttaminen ja jatkopalveluiden varmistaminen.

Huom! Sosiaalipäivystyksessä on mukana kuntia myös Essoten ulkopuolelta eli tällä hetkellä Pieksämäki, Rantasalmi ja Sulkava. Heidän kanssaan on tehtävä erillinen sopimus sekä sosiaalipäivystyksen että kriisityön osalta.

Huom! Aktiiviseen 24/7 sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintamalliin siirryttäessä on tehtävään siirrettävä sosiaalityöntekijöitä. Arvioitu tarve sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtäviin

keskittyvistä työntekijöiden määrästä esitetystä mallissa on 3-4 edellyttäen , että takapäivystysvuoroihin on käytettävissä muutamia työntekijöitä oman työnsä ohessa.

3.4.2. Lastensuojelun päivystys ja kiireellisen avun työntekijät

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen yhteyteen rakennetaan kuntayhtymän alueellinen lastensuojelun virka-aikainen päivystys. Se rakennetaan olemassaolevia työnkuvia muokkaamalla siten, että 5-6 työntekijää osallistuu päivystysrinkiin. Yksi vuorollaan toimii lastensuojelun päivystäjänä ja vastaanottaa ja tekee kiireellisyysarviointia virka-aikana. Hänen työparinaan toimii sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä. Sen lisäksi ringistä aina yksi on takapäivystäjänä hoitaen omia työtehtäviään. Tarvittaessa hän on hälytettävissä lastensuojelutehtäviin, mikäli sosiaali- ja kriisipäivystys on ruuhkautunut.

Huom! Lastensuojelun päivystys organisoidaan Essoten yhteisenä palveluna osana lastensuojelun kokonaisuutta.

3.4.3. Psykiatrian akuuttiryhmä/ päivystystyö

Psykiatrian akuuttiryhmä toimii sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa yhdessä. Heidän ydintehtävänä on potilaan hoidon tarpeen arviointi ja kiireellisen avun antaminen sekä tarvittavaan jatkohoitoon ohjaaminen. Akuuttiryhmän työtä laajennetaan siten, että he tarjoavat myös henkistä ensiapua asiakkaiden kriisitilanteissa sekä tarvittaessa jatkamaan asiakkaan kanssa kriisityöskentelyä. Akuuttiryhmän päivystävä työntekijä toimii sosiaali- ja kriisipäivystäjän työparina.

Huom! Kriisityö on hyväksyttävä osaksi akuuttiryhmän hoitajien työtä.

3.4.4. Kriisikeskus ja kriisityön jäsentäminen

Kriisikeskus on monitoimijapäivystyksen yhteistyökumppani kriisityön osalta. Heidän kanssaan laaditaan erillinen yhteistyösopimus. Kriisikeskus toimii omissa toimitiloissaan, mutta he toimivat tiiviisti yhdessä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa. Kriisikeskukselle ohjataan kriisityöhön terveet ihmiset, joita on kohdannut äkillinen elämäntilanteen muutos tai kriisitilanne. Kriisikeskuksen työntekijä toimii virka-aikana ja hänelle on varattavissa asiakasaikoja sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Asiakastyön lisäksi Kriisikeskus toimii yhteistyöverkostossa kriisityön konsultoinnin sekä työntekijöiden koulutuksen vastuutahona.

Kriisikeskuksen tehtävänä on tarjota alueen asukkaille heitä kohdanneissa elämän kriiseissä (onnettomuustilanteet, äkilliset kuolemat, läheisen itsemurha tai sen uhka, äkilliset sairastumiset, perhekriisit ym) matalakynnyksellistä kriisiapua mahdollisimman nopeasti kaiken ikäisille. Palvelua saa halutessaan myös anonyyminä eikä siitä tule merkintää rekistereihin. Palvelu toteutetaan asiakasvastaanottona, kotikäyntinä, puhelin- ja verkkoauttamisena tai niiden yhdistelminä. Suurin osa asiakkaista hakeutuu Kriisikeskuksen palveluihin suoraan.

Huom! Yhteistoimintamallin toteuttamisen edellytyksenä on, että Essote myöntää toimintaan tarvittavan avustuksen. Aikaisemmin avustusta Kriisikeskuksen toimintaan on maksettu neljästä kunnasta: Mikkeli, Mäntyharju, Hirvensalmi, Juva. Essoten toteutuessa Kriisikeskuksen toiminta-alue tulee sopia. Onko se koko kuntayhtymän alueella?

Huom! Essoten alueen kunnista Kangasniemellä, Puumalassa (ja Pieksämäellä) toimivat kriisiryhmä, joiden kautta on organisoitu kunnissa kriisityöskentely. Yhteiseen toimintamalliin siirryttäessä on pohdittava niiden rooli. Alue on laaja ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen tukena on hyvä toimia lähipalveluissa toimivia kriisiryhmiä, johon voidaan ohjata jatkotyöskentelyyn ja yhteisön tukemiseen liittyviä tehtäviä. Muuten sosiaali- ja kriisipäivystykseen on resursoitava

enemmän henkilökuntaa. Kriisitilanteissa voi olla useampi toimija, mutta yhteistyössä tulee mahdollista asiakkaan tarpeista toteutettava palvelu ilman toimijoiden raja-aitoja.

Huom! Kriisiyön julkinen vastuu tulisi määritellä sosiaalipalveluihin ja työstä vastattaisiin uudessa organisaatiossa perhe- ja sosiaalipalveluissa.

3.4.5. Viola ry

Viola- Väkivallasta vapaaksi ry on väkivaltatyöhön erikoistunut järjestöpuolen toimija. Viola toimisi yhtenä ydintoimijana sosiaali- ja kriisipäivystyksen verkostossa. Sen rooli on tarjota väkivaltatyön osaamiskeskuksen kautta työparitukea vaikeissa asiakastilanteissa sekä konsultaatiota ja koulutusta väkivallan tunnistamiseen ja erilaisten työmenetelmien hyödyntämiseen. Työskentelyssä hyödynnetään Osaamiskeskusverkoston kautta koulutettua Marak- ja väkivaltatyön avainhenkilöitä. Päivystyksen henkilökunnalle järjestetään oma räätälöity väkivaltatyön koulutuskokonaisuus.

Huom! Yhteistyömalli edellyttää Essoteen perustettavan väkivaltatyön koordinaattorin tehtävän perustamista ja toteutumista.

3.4.6. Yhteistyöverkosto

Ydintoimijoiden lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta voidaan asiakkaalle tarjota tukea yhteistyöverkoston kautta. Karkea vastuunjako on, että terveydenhuolto hoitaa potilaan ja sosiaali- ja kriisipäivystys omaiset ja läheiset. Lähimpiä toimijoita yhteistyöverkostossa ovat yhteispäivystyksen henkilökunta, terveyssozialityö, sairaalasielunhoito sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen toimijat. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijä varmistaa, että asiakas ja hänen läheisensä saavat riittävän ja kokonaisvaltaisen tuen ja avun. Lisäksi alueella on käytettävissä turvakoti ja heidän henkilökuntansa osaaminen.

3.5. Käytettävissä olevat resurssit ja vuorojen organisointi

Toimintamallin rakentamistyössä on noussut esille seuraavia työntekijäresursseja, joihin on määritelty sosiaali- ja kriisityöhön olevia päivystyksellisiä tehtäviä ja käytännössä palvelun hoitamiseen käytetään työaika. Työ on hajautettua ja se jakautuu osittain satunnaisesti eri työntekijöille. Osaan toiminnasta on olemassa yhdessä sovittuja käytänteitä. Tällä hetkellä seuraavissa tehtävissä käytetään resurssia päivystyksellisten asioiden hoitamiseen

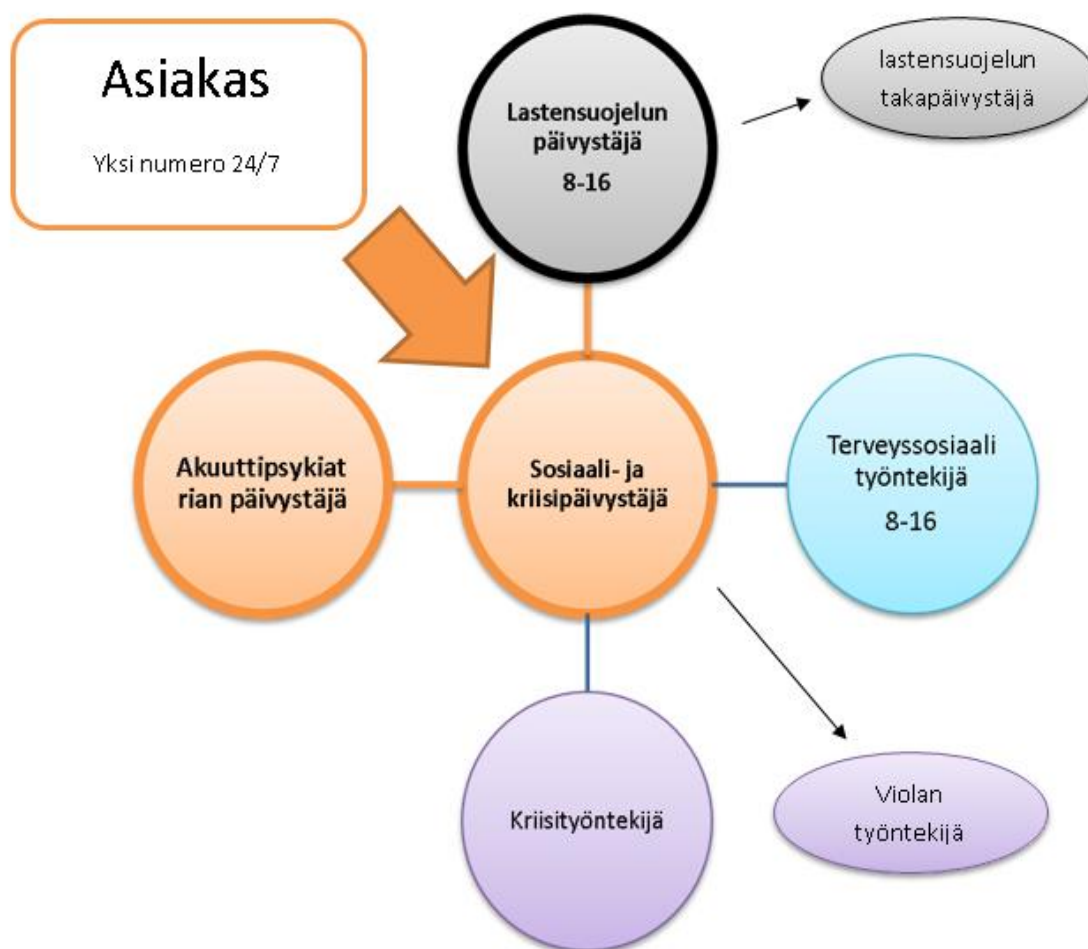
- ✚ Sosiaalipäivystyksen etupäivystyksessä Havurinteellä on resurssoitu kahden ohjaajan työpanos sosiaalipäivystystyöhön. Käytännössä tehtävää hoitaa kukin vuorollaan oleva sosiaaliohjaaja osana muita työtehtäviään. Ohjaaja vastaanottaa tehtävät ja hoitaa puhelinliikennettä 24/7. Virka-aikaiset tehtävät välitetään suoraan lastensuojelun päivystäjille. Virka-ajan ulkopuolella tehtävät hoidetaan pääsääntöisesti puhelimitse etupäivystäjän toimesta.
- ✚ Virka-ajan ulkopuolella toimii sosiaalityöntekijöiden takapäivystysrinki, jossa jokainen työntekijä vuorollaan toimii takapäivystäjänä yhden viikon ajan. Tarvittaessa hän siirtyy aktiivisuuteen.
- ✚ Yhden terveyssozialityöntekijän työstä 50% on resurssoitu päivystyksen alueen tehtäviin. Käytännössä osuus on ollut pienempi ja muiden työn osa-alueiden osuus suurempi.

- ✚ Mikkelin palvelutuotantoalueella toimii virka-aikana etupäivystäjänä lastensuojelun ohjaaja ja yksi sosiaalityöntekijöistä on takapäivystäjänä. Heidän on kyseisinä päivinä oltava valmiina päivystykselliseen työhön.
- ✚ Muissa kunnissa on virka-aikana oma lastensuojelun päivystys ja osassa kuntia tehtävät hoidetaan oman työn ohessa. Kaikista kunnista ei tavoiteta työntekijöitä kiireellisissä tilanteissa.
- ✚ Akuuttipsykiatrian työryhmässä yksi työntekijä vuorollaan toimii päivystystehtävissä ja osana työtehtäviä hoidettavaksi tulee kriisitilanteessa olevia ihmisiä.
- ✚ Poliisilaitoksen sosiaalityöntekijän työstä iso osa on päivystysluonteisten tehtävien hoitamista. Tehtävät kohdistuvat kaikkiin poliisin asiakkaisiin.
- ✚ Kriisikeskuksella on käytössä 1,5 työntekijän työpanos terveiden ihmisten kriisityöhön. He toimivat Ray rahoituksella sekä kuntien avustuksella virka-aikaisessa työssä.

Uudessa toimintamallissa tarkoitus on keskittää päivystyksellisiä työntekijöitä ja rauhoittaa työntekijöiden oman työn suorittamista lähipalveluissa. Asiakasnäkökulmasta tavoitteena on vähentää palvelun saatiin liittyvää porrastusta, varsinkin sosiaalipäivystyksen osalta. Uusi toimintamalli varmistaisi asiakkaan suoran yhteydenottomahdollisuuden asiaa hoitavaan sosiaalipäivystäjään. Keskittämällä sosiaali- ja kriisipäivystys ja muut päivystykselliset tehtävät, saamme luotua yhdessä toimijoiden verkoston. Tällä tavoin parannamme asiakkaan palvelua ja työntekijöiden osaamista. Tavoitteena on työskennellä moniammatillisena työparina ja lisätä eri sektoreiden yhdessä toimimista ja vähentää palveluiden ketjuttamista asiakkaalle.

3.6. Yhdessä työskentelyn periaatteet

Monialaista työparityöskentelyä ja yhdessä toimimista uudessa toimintamallissa kuvaa oheinen kuva. Siinä kuvataan ainoastaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen osalta yhdessä toimimista, ei eri toimijoiden omia ja suoria asiakaskontakteja.



Käytännön toiminnassa paikalla olisi koko ajan *yksi sosiaali- ja kriisipäivystystehtävissä oleva työntekijä*, joka vastaanottaa asiakkaiden ja yhteistyöverkoston yhteydenottoja sekä hoitaa kiireellisiä asiakastilanteita. Yhteispäivystyksessä hänen *työparinaan toimii akuuttityöryhmän hoitaja*, joka hoitaa pääsääntöisesti omia psykiatrian puolen päivystyksellisiä tehtäviä. Tarvittaessa toimitaan työparina äkillisissä tilanteissa. *Etelä-Savon virka-aikainen lastensuojelun päivystys keskitetään myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteyteen* siten, että vuorossaan oleva *työntekijä toimii kolmantena läsnäolevana työntekijänä*. Hän toimii työparina sosiaali- ja kriisipäivystäjälle ja hänellä on käytettävissään lastensuojelun takapäivystäjä kiireellisen lastensuojelutilanteiden hoitamiseen. Ennen tilanteen hoitamista ollaan yhteydessä asiakkaan omaan lastensuojelun työntekijään, mikäli sellainen on nimetty. Työntekijät toimivat jalkautuen, aktiivisena toimijana osana muita päivystystoimijoita.

Terveyssoiaalityöntekijän osaamista hyödynnetään sosiaalipäivystyksessä ja hänen kanssaan voidaan toimia työparina sairautumiseen ja äkillisiin tilanteisiin liittyen. Terveyssoiaalityössä korostuu ikäihmisten kanssa työskentely.

Kriisityöntekijä linkittyy sosiaali- ja kriisipäivystykseen kiinteästi ja hänelle voidaan varata asiakasaikoja ja pyytää työpariksi virka-aikaisessa kriisitilanteissa. Violasta on pyydettävissä työpari hankaliin väkivaltatilanteisiin. Yhteistyörakenteella mahdollistetaan, ettei erillisesti sosiaali- ja kriisipäivystykseen tarvitse resurssoida montaa työntekijää.

Virka-aikana tulee selvittää yhteistyömahdollisuus kampusalueelle sijoittuvan palveluohjauksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteyttä. Palveluohjaajan ja sosiaali- ja kriisipäivystäjän välille tulee luoda suora yhteys ja tiukassa tilanteessa tulee voida hyödyntää palveluohjaajaa.

Virka-ajan ulkopuolella paikalla on sosiaali- ja kriisipäivystäjä sekä akuuttipsykiatrian hoitaja klo 20 saakka. Sen jälkeen päivystys hoidetaan yhdellä työntekijällä aamuun saakka. Viikonloppuna akuuttityöryhmän hoitaja työskentelee klo 9-17 sosiaalipäivystäjän työparina. Muuna aikana sosiaalipäivystäjänä toimii yhdessä yhteispäivystyksen henkilökunnan kanssa. Suuronnettomuustilanteissa kaikki päivystyksellistä työtä tekevät ovat hälytettävissä töihin. Tarkempi sosiaali- ja kriisipäivystyksen työvuoroehdotus, roolitus ja muutostarpeet on esitetty toimintamallin liitteessä.

3.7. Tarvittavat järjestelmät ja tiedon välittäminen

Tällä hetkellä sosiaalityössä on käytössä pro consona -järjestelmä. Päivystäjät eivät pääse kuin oman kuntansa tai seutusoten omiin asiakastietojärjestelmiin. Sen lisäksi Pieksämäellä on käytössä sosiaalieflica. Pidemmän ajan tavoitteena tulee olla yhtenäistää kuntayhtymän sisällä käytettävä asiakastietojärjestelmä, jotta tietojen saanti ja kirjaaminen mahdollistuu.

Työntekijöiden välillä syntyy tarvetta asiakastiedon välittämiseen virka-aikaisilta alueen työntekijöiltä päivystäjille ja toisin päin. Tähän tiedonvälittämiseen yksi mahdollisuus olisi alkuvaiheessa ottaa käyttöön turvasähköposti, kunnes asiakastietojärjestelmät ovat yhtenäistetty. Tiedonvälitystä voidaan parantaa myöskin avaamalla kaikkien kalenterit avoimeksi ja mahdollistamalla päivystäjien tekemät ajanvaraukset muille työntekijöille. Turvallista viestinvälitystä voidaan hyödyntää Hyviksen kautta tai suojatulla Skype-yhteydellä.

Sosiaalipäivystys tulee tulevaisuudessa olemaan mukana Erica viranomaisten viestintäjärjestelmässä. Ericaan kirjautuu viranomaisten väliset tehtävät ja toiminnat.

Asiakkaiden yhteydenotto keskitetään yhteen numeroon ja sen lisäksi mahdollistetaan sähköiset asiointimahdollisuudet. Sosiaali- ja kriisipäivystys tulisi olla yksi sähköisten palveluiden pilotointikohde tulevissa Essoten sosiaalipalveluissa.

Kriisiyön osalta tulee selvittää oikea kirjaamistapa ja -järjestelmä. Tällä hetkellä asiakastilanteet kirjautuvat kunkin toimijan omaan tietojärjestelmään. Uutta toimintamallia varten selvitetään yhteistä kirjaamisalustaa kriisiasiakkaille. Heidän kohdallaan tulee muistaa, että kaikki asiakkaat eivät ole terveydenhuollon potilaana.

3.8. Tällä hetkellä toimivan ja uuden toimintamallin vertailu

Sosiaalipäivystys tällä hetkellä

Virka-aika

Osassa kunnissa on järjestetty virka-ajan päivystys (Mikkelin, Pertunmaa, Puumala) ja osassa ei. Mikkelin virka-aikainen sosiaalipäivystys on moniportainen; puhelut ja virve on hoidossa Havurinteen ohjaajalla, joka ohjaa lastensuojelun asiat lastensuojelun päivystäjälle ohjaajalle jolla on tarvittaessa käytössään sosiaalityöntekijä työparina. Aikuistyön päivystys on erikseen. Niissä kunnissa, joissa päivystystä ei ole, työntekijän tavoittelu on monimutkaisempaa. Päivystykselliset palvelut ovat hajanaisesti saavutettavissa ja esimerkiksi yhteispäivystyksessä ja Hä-

täkeskuksessa on useita numeroita, joista he yrittävät löytää asiakkaalle tarvittavaa palvelua. Asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa palveluiden saavutettavuuden osalta.

Virka-ajan ulkopuolella

Virka-ajan ulkopuolella toimii sosiaalipäivystysrinki, jossa Essoten kuntien lisäksi on mukana Pieksämäki, Rantasalmi ja Sulkava. Hätäkeskuksesta yhdistetään puhelut etupäivystäjälle, joka on vastaanottokodissa toimiva ohjaaja Havurinteessä. Sen lisäksi sosiaalityöntekijä toimii takapäivystäjänä oman työnsä ohessa aina viikon kerrallaan. Etupäivystäjä voi konsultoida häntä ja tarvittaessa he voivat toimia työparina. Yhteydenotot sosiaalipäivystykseen ohjautuvat Hätäkeskuksen kautta. Sosiaalipäivystykseen on olemassa suoran puhelinnumero asiakkaille, mutta sen olemassaolosta ei ole tiedotettu julkisesti.

Sosiaalipäivystystä on hoidettu pitkälti muiden tehtävien ohessa, joka vaikeuttaa asiakkaan yhteydenottoa ja palveluiden saantia sekä lisää työntekijöiden työn kuormittavuutta.

Kriisityö

Virka-aikana Kriisikeskuksen palveluja on tukenut neljä kuntaa (Hirvensalmi, Juva, Mikkeli, Mäntyharju). Heidän kunnan asukkailla on ollut käytössä kriisipalvelut. Näiden lisäksi Kangasniemellä, Puumalassa ja Pieksämäellä toimii kriisityöryhmä. Rantasalmi ja Sulkava kuuluvat Savonlinnan Kriisikeskuksen alueeseen. Julkiselle puolelle ei ole sovittu vastuullista kriisityön toimijaa, vaan on nojaututtu kolmannen sektorin palveluihin. Kehittämistyön aikana on tullut esille asiakastilanteita, joissa asiakas ei ole syystä tai toisesta saanut tarvitsemaansa palvelua. Erityisesti virka-ajan ulkopuolisissa kriisitilanteissa palvelujen saanti on ollut vaihtelevaa. Kriisitilanteiden hoidosta ei ole sovittu selkeästi. Tätä palvelua on jo hanketyön kokeilujen aikana kehitetty akuuttityöryhmän, sosiaalipäivystyksen ja Kriisikeskuksen yhteistyönä.

	Nykyinen malli	Uusi toimintamalli
Päivystyksen porrastus	Useita portaita yhteydenottoon Hätäkeskus- etupäivystystakapäivystys	Suora yhteydenotto sosiaali- ja kriisipäivystäjään. Päivystäjän tapaaminen helpottuu.
Palvelutapa	Useita arvioita palvelutarpeen määrittelemiseksi -> sosiaalipäivystys perustuu muun viranomaisen harkintaan ja yhteydenottoon	Välitön palvelutarpeen arviointi, osallistuminen arvion tekemiseen
Organisointi	Jokaisessa kunnassa päivystäjät, seutusotessa etupäivystäjä ja takapäivystäjät.	Kuntayhtymän yhteinen aktiivipäivystys
Resurssit	Hajautettuna alueelle, useita päivystäjiä yhtä aikaa. Virka-ajan ulkopuolella etu- ja takapäivystys.	Yksi piste, jota kautta vastaanotetaan tehtävät. Kiireellisyysarviointi. Tehtävän siirto alueelle tai työpari alueelta tehtävän hoitamiseen.
Kriisityö	Julkinen työn vastuu määrittelemättä. Järjestötoimijalle säilytetty suuri rooli.	Julkinen vastuu sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Yhteistyösopimus Kriisikeskuksen kanssa. Yhdessä toimiminen.
Sosiaalipäivystyksen käytännöt	Jalkautuminen tarvittaessa, sekä etu- että takapäivystys	Jalkautumista enemmän, aktiivisempi työote. Keskittymisen päivystystehtäviin.

Sosiaalipäivystyksen asiakasmäärät	Päivystykselliset tehtäviä (väestöpohja 128 534) vähän suhteessa väestöpohjaan. Takapäivystymallissa asiakas-kohtaamiset ovat vähäisempiä. Vuonna 2015 691 tehtävää. Lapsiin ja nuoriin liittyviä 69%, aikuiset 19%, ikäihmiset 12%.	Vrt. Kouvolassa (väestöpohja 90 000) 24/7 toimintamallissa määrät olleet huomattavasti korkeammat v. 2014 /2668 asiakasta, v. 2015 3259. Työn jakautuminen lastensuojelu 34%, kriisityö 26%, mt 7%, päihde 10%, ikäihmiset 9%.
Sosiaalipäivystyksen kustannusvertailu	Nykyinen virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystysringin Kustannukset ovat 294 000€. Summa sisältää kahden ohjaajan työresurssin etupäivystykseen, takapäivystysviikot ja hallinnointikulut. Jokainen kunta maksaa oman osuutensa suhteessa asukasmäärään. Kustannukset sisältävät pelkän takapäivystäjän takapäivystyskorvauksen, ei aktiiviyötä. Virka-ajalla jokainen kunta on hoitanut itse päivystyksen.	24/7 toimintamalli, jossa sosiaali- ja kriisipäivystäjä on aktiiviyössä klo 7.30-15.30, 14.30-22 ja takapäivystäjänä klo 21-08 sekä yövuorolainen aktiiviyössä pe- ja la-iltana klo 21-24. Kustannukset 251 679€ Malli sisältää virka-aikaisen ja sen ulkopuolisen päivystyksen Etelä-Savossa. Virka-aikana malli edellyttää yhteistyötä kuntien työntekijöiden kanssa.

3.9. Uuden toimintamalline käyttöönoton perustelut

- ✚ Uusi toimintamalli noudattelee valtakunnallisia linjauksia ja järjestetään yhteispäivystyksen yhteydessä
- ✚ Asiakkaat saavat läsnä olevaa palvelua ja heille mahdollistuu suora yhteydenotto työntekijään. Päivystystehtävien vastaanoton porrastus työntekijältä toiselle poistuu.
- ✚ Palvelua toteutetaan monialaisesti yhdistäen eri päivystykselliset työntekijät työskentelemään yhdessä ja keskitetysti yhden pisteen kautta. Työskentelyssä mahdollistuu moniammatillinen työparityöskentely.
- ✚ Uuden toimintamallin kustannukset eivät ole aikaisempaa suuremmat ja sen toteuttaminen rauhoittaa muiden työntekijöiden työaikaa peruspalveluiden tarjoamiseen.
- ✚ Toimintamallin toteutuminen edellyttää muutoksia työntekijöiden työnkuissa ja päivystyksellisten työtehtävien keskittämistä muutamalla työntekijälle. Sen lisäksi psykiatrian puolen päivystyksen tulee toimia kahdessa vuorossa ja Kriisikeskuksen avustusta tulee jatkaa Essoten toiminnassa.

Uusi 24/7 toimintamalli esitetään otettavan käyttöön 1.1.2017 alkaen.

3.10. Lähteet

Mäkelä Antti, 2015. Monitoimijapäivystys. Eppo-hankkeen suunnitelma Etelä-Savon päivystysai-raalan monitoimijapäivystyksen rakenteelle.

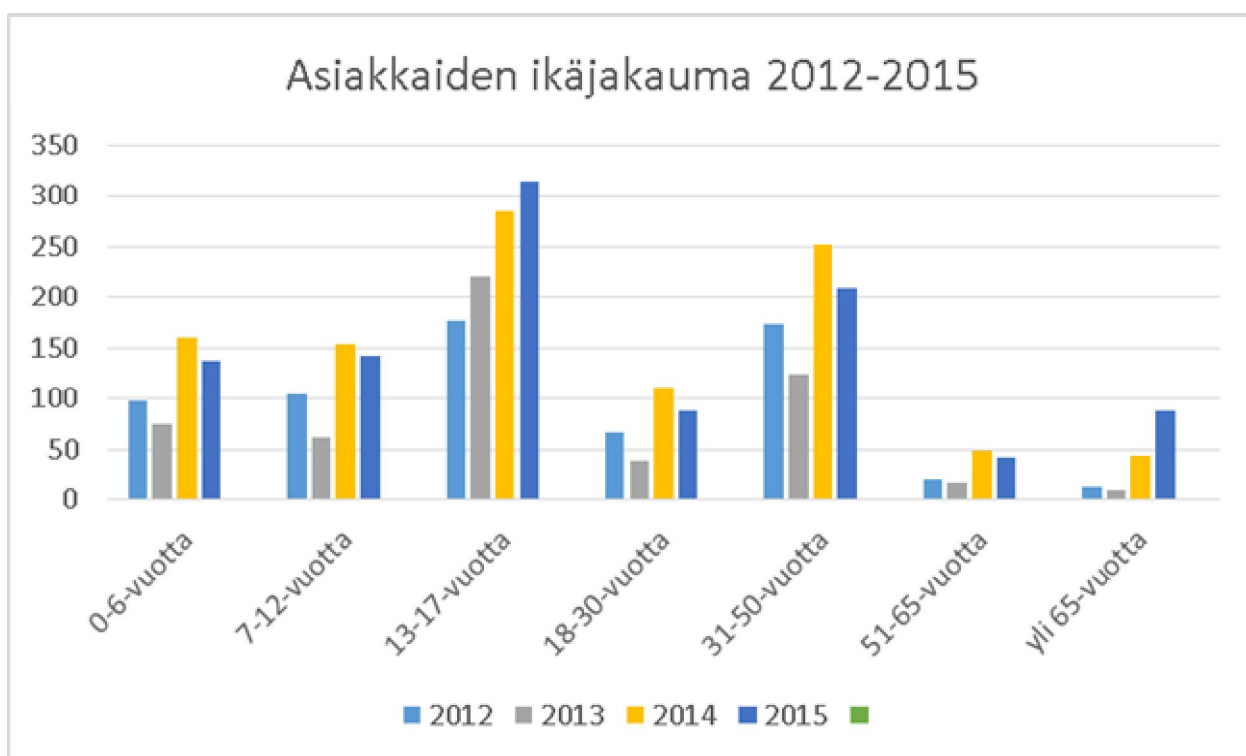
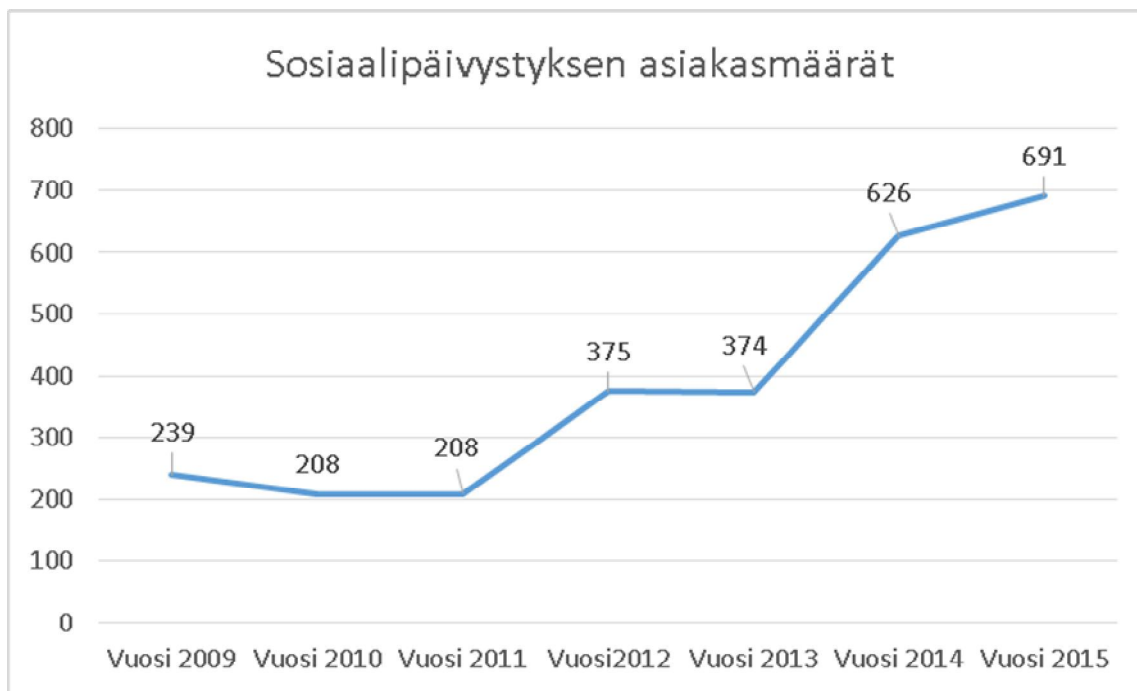
<https://www.innokyla.fi/documents/916483/0/Monitoimijap%C3%A4ivystyksen+rakenne.pdf/818b57fb-76cc-4552-9d91-2ba670fc6165>

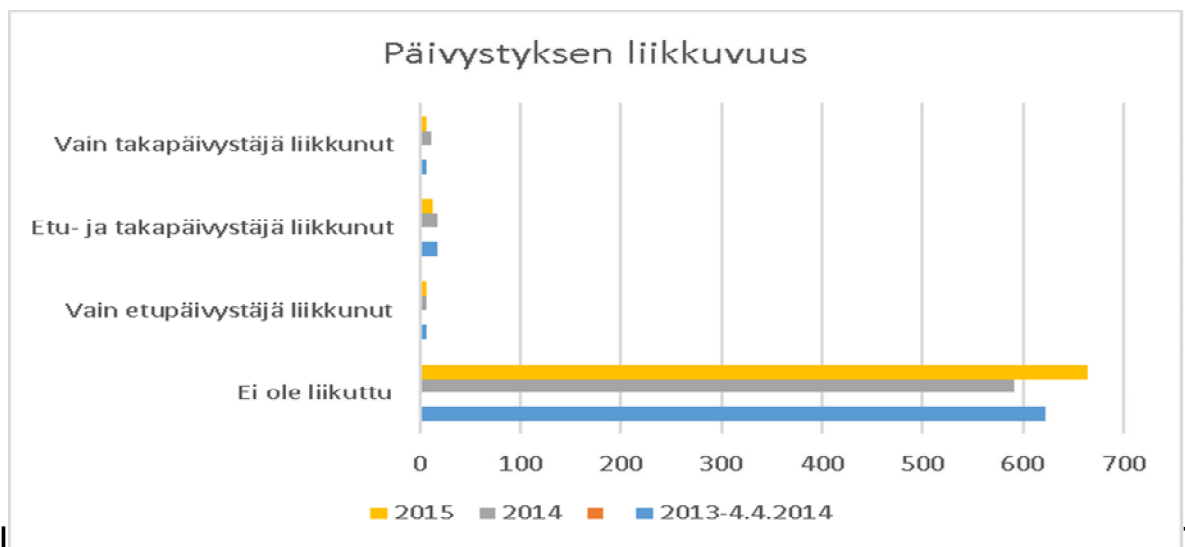
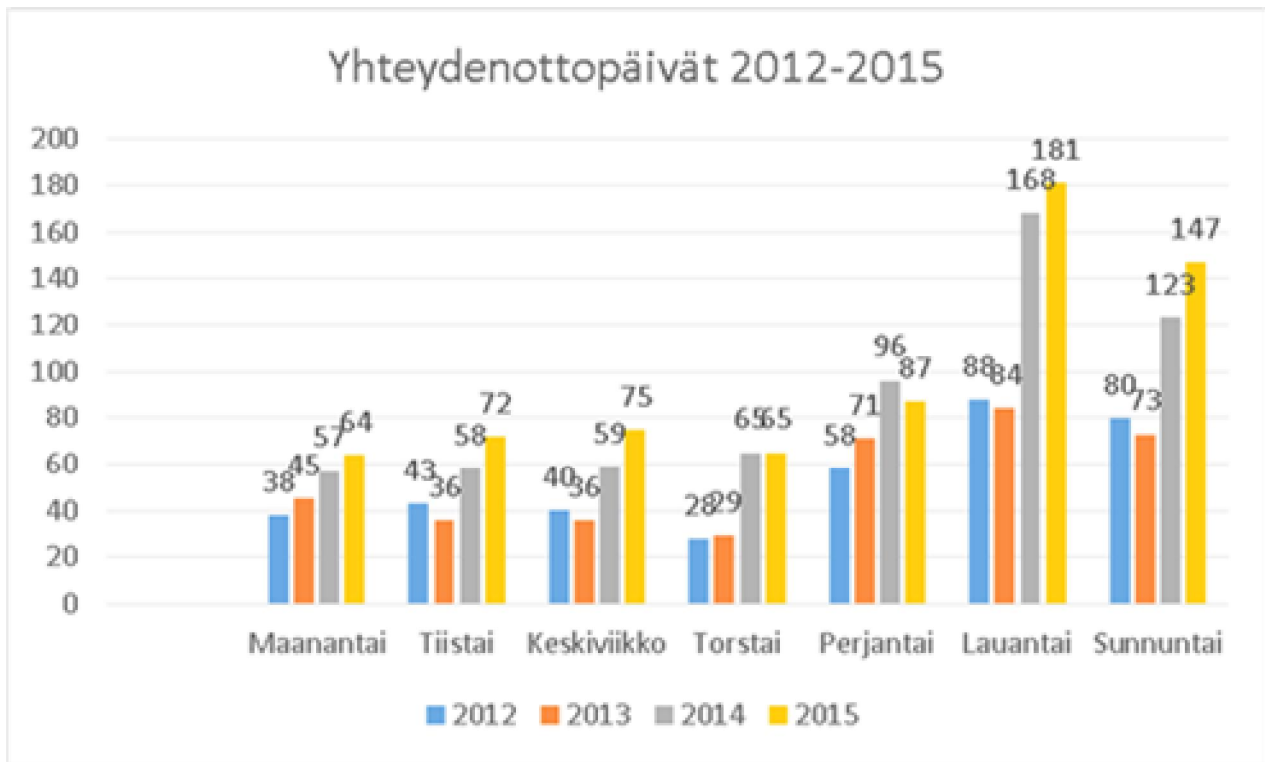
Palvelumuotoilu asiakashaastattelut, 2016. Toteutettu maaliskuussa ja huhtikuussa 2016 palvelumuotoilu koulutukseen liittyen. Haastattelija Katja Saukkonen.

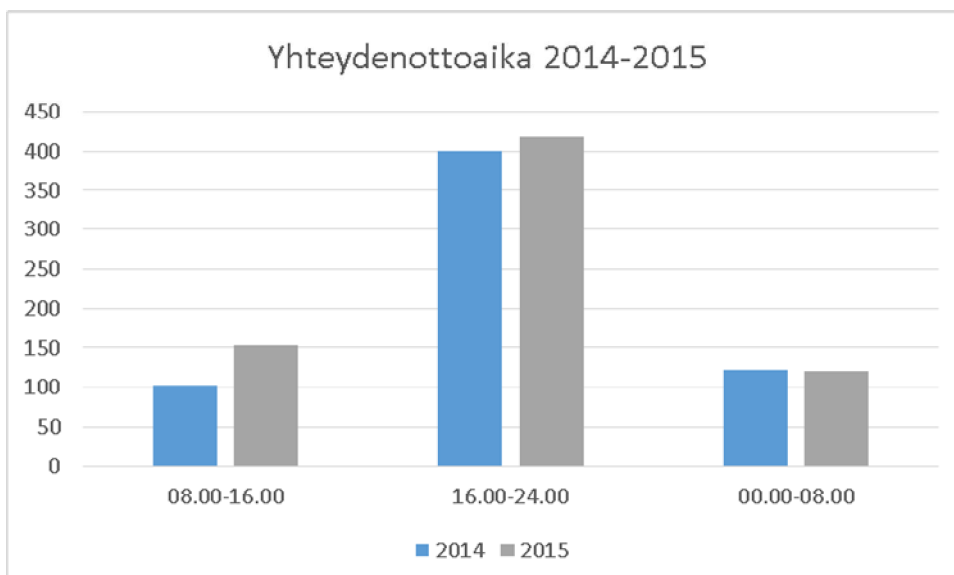
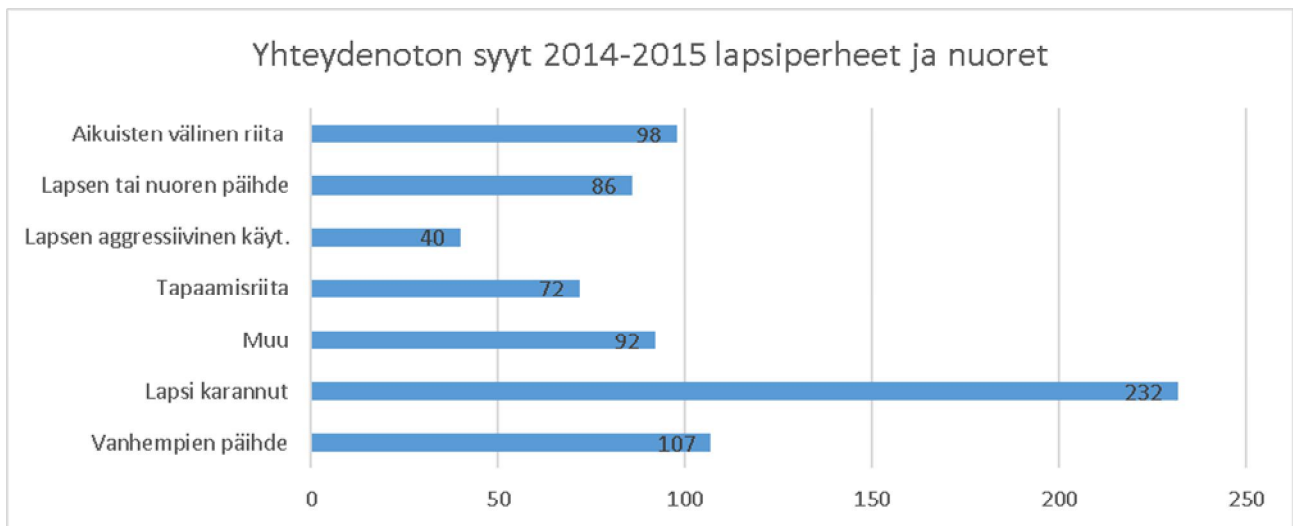
Tuulaniemi, 2013. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy, Helsinki 2013.

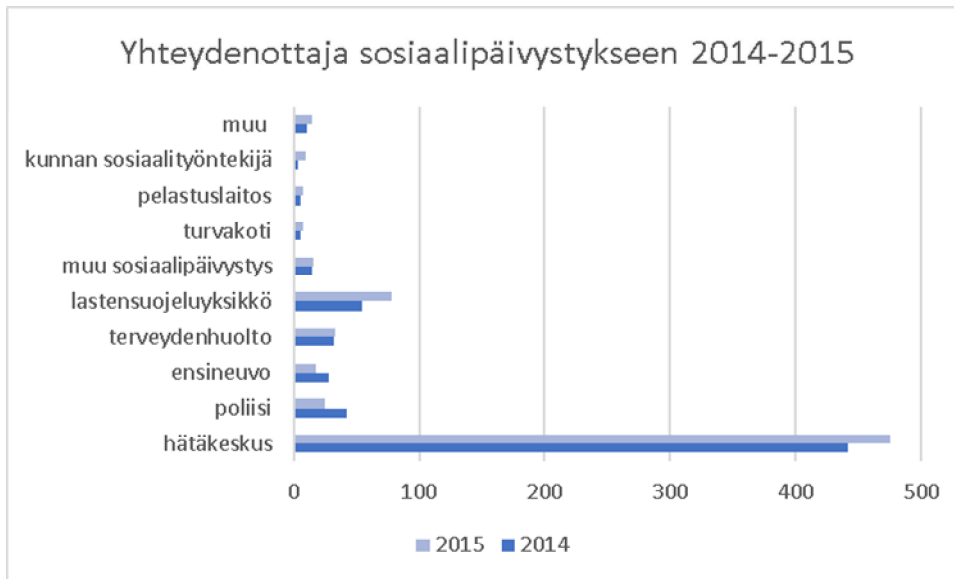
3.11. Toimintamallin liitteet

3.11.1. Tilastotietoa sosiaalipäivystyksestä











3.11.2. Tietoa Kriisikeskuksen toiminnasta

MIKKELIN KRIISIKESKUS

Kriisityöskentelyn tavoitteena on, että asiakas toipuisi toimintakykyiseksi kohtaamastaan traumaattisesta- tai elämänkriisistä. Kriisistä tai traumaattisesta tapahtumasta toipuminen voi lyhentää inhimillistä kärsimystä ja esim. estää pitkät työstä poissaolot tai psyykkisen sairastumisen. Osa asiakkaista tulee autetuksi yhdellä tapaamisella, jotkut tarvitsevat useita tapaamisia. Tapaamisten määrässä huomioidaan asiakkaan tilanne ja inhimilliset lähtökohdat. Joissakin tapauksissa asiakkaan avuntarve on suuri, eikä tukea ole inhimillistä katkaista ennen kuin asiakas kokee löytävänsä muuten tukea selviytymiselleen. Joskus asiakasta kannatellaan harvajaksoisesti pitempään, jotta hän pärjäisi, kunnes pääsee hoidon tai terapian piiriin. Tarvittaessa kriisityöskentelystä ohjataan asiakkaita heidän tarvitsemiensa muiden palveluiden piiriin.

Mikkelin kriisikeskuksen toiminta perustuu ja sitä toteutetaan Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston yhteisen kriisiauttamisen linjausten mukaisesti. Auttamisen lähtökohta on asiakkaan kokema tuen tarve, lähetteitä ei tarvita. Tarkoituksena on mahdollistaa avun saanti nopeasti. Kriisikeskus auttaa ja tukee kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevia selviytymään. Asiakkaat ovat traumaattisen tapahtuman kokeneita tai elämänkriisissä tai vaikeassa elämäntilanteessa, johon ei ole saatavilla sosiaali- tai terveyspalveluja ja/ tai jotka tarvitsevat palvelunohjausta ja /tai tukea oman läheisverkostonsa aktivointiin tai kannattelua odottaessaan hoitoon tai kuntoutukseen pääsyä. Kriisiapua tarjotaan yksilöille, pariskunnille, perheille ja ryhmille. Apua tarjotaan myös Suomessa asuville ulkomaalaistaisille sekä ulkomailla asuville suomenkielisille. Kriisikeskuksessa voi asioida nimettömästi. Tuki ja apu ovat maksuttomia. Järjestölähtöisen auttamisen toteuttamistapoina ovat lyhytkestoinen kriisiapu (keskimäärin viisi kertaa/tuen tarpeessa oleva), asiakasvastaanotto, kotikäynnit, tapaamiset muualla, vertaisryhmät, Rikosuhripäivystys, valtakunnallinen puhelinpäivystys sekä verkossa tapahtuva kriisiauttaminen.

Kriisikeskuksessa palkatut kriisityöntekijät tekevät ammatillista kriisityötä. Heidän ohjauksessaan ja rinnallaan toimivat koulutetut, vapaaehtoiset tukihenkilöt lähinnä valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystäjinä, verkossa tapahtuvassa kriisityössä ja Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä. Auttaminen perustuu myötätuntoiseen kohtaamiseen, avun hakijan voimavarojen vahvistamiseen ja ryhmissä mahdollistuvaan vertaistukeen.

Mikkelin kriisikeskukseen asiakkaat hakeutuvat palveluun pääsääntöisesti itse tai eri yhteistyökumppaneiden ohjaamina (työterveyshuolto, poliisi, ensihoito, kuntoutusohjaajat, terveyskeskuksen vastaanotot, sairaalan henkilökunta, opiskelijaterveydenhuolto, psykiatria, mielenterveysyksiköt). Yleisimmät yhteydenoton syyt ovat parisuhde- ja perheongelmat, kuolema lähipiirissä, läheisen itsemurha, lapseen liittyvät huolet, onnettomuustilanteet, työelämään liittyvät ongelmatru. Asiakkaista n. 90 % on työkäisiä, n. 75 % on työssäkäyviä henkilöitä. Tavoitteena on järjestää asiakkaalle aika n. viiden työpäivän sisällä yhteydenotosta, äkillisten traumaattisten kriisien tapahtuessa viimeistään kolmen päivän sisällä yhteydenotosta. Yhteydenoton voi tehdä soittamalla kriisikeskukseen tai lähettämällä yhteydenottopyynnön Mikkelin kriisikeskuksen kotisivujen kautta. Vuonna 2015 oli 1,5 kriisityöntekijällä 979 kasvokkaista asiakastapaamista. Asiakastapaamiset kestävät 45 minuutista useampaan tuntiin riippuen asiakkaan tilanteesta ja asiakasmäärästä. Kriisityöntekijä voi kohdata esim. traumaattisen tapahtuman jälkeen kokonaista perhettä tai työyhteisöä.

Mikkelin kriisikeskus toteuttaa vertaistukiryhmiä tarpeen mukaan. Vuoden 2016 keväänä toteutetaan ryhmä itsemurhan kautta omaisensa menettäneille ja erityislasten vanhemmille

suunnattu voimaantumisryhmä yhteistyössä MII:n kanssa. Ryhmätoiminnassa tavoite on toteuttaa niitä tarpeen mukaan yhteistyössä muiden järjestö- ja julkisen sektorin toimijoiden kanssa.

Mikkelin kriisikeskus on mukana Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallisessa kriisipuhelimes- sa ja Kriisikeskus verkossa www.tukinet.net palvelussa. Kriisipuhelin toimii myös yöaikaan ja vii- konloppuisin. Mikkelistä kriisipuhelinkeskusteluja käytiin vuonna 2015 yhteensä 2 292 kriisityöntekijöiden tai vapaaehtoisten tukihenkilöiden vastaamina. Tukinetissä Mikkelissä käytiin 638 keskus- telua.

Kriisikeskus palvelee ajanvarauksella arkipäivisin klo 9-18. Mikkelin kriisikeskuksessa toimii tänä vuonna 3 palkattua kriisityöntekijää, Rikosuhripäivystyksen toiminnanohjaaja, osa-aikainen toimit- toryöntekijä ja n. 30 vapaaehtoista tukihenkilöä. Raha-automaatti yhdistyksen tuki toiminnalle vuonna 2016 on 155 000 €, neljän kunnan (Mikkeli, Juva, Mäntyharju, Hirvensalmi) avustuksina saadaan 54 000 €. Rikosuhripäivystyksen toiminnan rahoituksesta vastaa Raha-automaattiyhdistys ja oikeusministeriö.

Mikkelin kriisikeskuksen tavoitteena on olla yhteistyössä Etelä-Savossa olevien kuntien ja ESSOTE:n kanssa tuomalla järjestölähtöistä kriisityötä alueen asukkaiden ja yhteisöjen tarpeisiin ja tarjoa- malla osaamista kriisityön asiantuntija- ja koulutusorganisaationa.

Lisätietoja:

www.mikkelinkriisikeskus.fi

www.mielenterveysseura.fi

[http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/kriisiauttamisen_linjaukset.p
df](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/kriisiauttamisen_linjaukset.pdf)

3.11.3. Toimivat Kriisiryhmät Etelä-Savon alueella

Etelä-Savon alueella toimii kriisiryhmä Pieksämäellä, Kangasniemellä ja Puumalassa. Pieksämäen sosiaalipalvelut eivät kuulu Essoteen, mutta he ovat olleet mukana virka-ajan ulkopuolisessa sosiaalipäivystyksessä. Lyhyesti Essoten alueella toimivista kriisiryhmistä.

Kangasniemi

- Ryhmä on toiminut koko 2000- luvun ja kaikki sen jäsenet ovat debriefing ja osa defusing-koulutettuja
- Lähinnä kunnan työntekijöistä koostuva rinki, jossa on mukana kolme sairaanhoitajaa, lääkäri, terveydenhoitaja, psykologi, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä, koulun opettaja ja seurakunnan pastori.
- Kriisiryhmällä on käytössä viranomaiskäyttöön tarkoitettu päivystyspuhelin klo 8-18 seitsemänä päivänä viikossa.
- Tehty aktiivisyys otetaan kunkin omasta työajasta ja mukana oleville maksetaan 50€/kk palkanlisää.
- Työmäärässä on suurta vaihtelua. Vuonna 2015 oli paljon, kymmenen tapausta. Tyypillisesti on 2-3 tapausta vuodessa. Puhelinpäivystyksessä oleva ei lähde tehtävään, vaan ryhmäviestin avulla haetaan tehtävään lähtevät henkilöt.
- Ryhmästä ei lähdetä akuuttitilanteiden hoitoon

Puumala

- Puumalassa toimii kriisiryhmä PPV= pahan päivän varalle, joka on toiminut vuodesta 2009 alkaen. Ryhmä on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton.
- Ryhmässä on jäsenenä kunnan työntekijöitä, kuten rehtori, terveydenhoitaja, päiväkodin johtaja, etsivä nuorisotyöntekijä, sosiaalityöntekijä. Lisäksi on seurakunnan työntekijöitä kuten kirkkoherra, pastori, diakoni sekä kirkon vapaaehtoiseksi nimettyjä eläkkeellä olevia henkilöitä. Mukana on ollut myös pelastustoimen henkilö sekä järjestöedustajia. Ryhmän jäsenet ovat debriefing koulutettuja.
- Ryhmä toimii hyvin spontaanisti auttaen apua tarvitsevaa. Heillä ei ole erillistä päivystyspuhelinnumeraa, vaan esitteessä löytyy muutaman työntekijän puhelinnumerot ja niihin vastaan. Puumalassa lähdetään akuutteihin tilanteisiin.
- Vuoden aikana on 4-5 tilannetta. Tiedon kulku on parempaa epävirallisia kuin virallisia kanavia pitkin.
- Osa työntekijöistä saa tehtävät työaikana, mutta ihan kaikilla tämä ei toteudu
- Samasta ryhmästä on myös koottu erillinen saattoryhmä, joka tukee saattohoitopotilasta ja hänen läheisiään henkisesti.

3.11.4. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työvuoroehdotus, roolitus ja vaadittavat muutokset sekä resurssit tiivistetysti

Viikonpäivä	Kellonaika	Työntekijät	Vastuu	Muutokset	Reurssit
Maanantai- perjantai	7.30–15.30 14.30–22.00 21.00–8.00	sosiaalityöntekijä sosiaalityöntekijä sosiaalityöntekijä	Sosiaali- ja kriisipäivystys. yhteydenotot virve, puhelin, kiireelliset tilanteet	toiminnan laajentaminen koko kuntayhtymän alu- eelle keskitetty joillekin työntekijöille, aktiiviyö	Nykyisistä kuluista resurssoitavissa 4? työntekijää
	7.30–15.30	lastensuojelun päivystävä sosiaalityöntekijä	lastensuojeluilmoitusten vastaanotto ja hoitaa kiireelliset lastensuojeluasiat	toiminnan laajentaminen koko kuntayhtymän alu- eelle	lastensuojelun olemassa olevista resursseista
	7.30- 14.30–20	akuuttityöryhmän hoitaja	Mielenterveys ja kriisityö, päivystyksen tukeminen	kahteen työvuoroon siirtyminen	lisästarve?
	8-16	sosiaaliohjaaja	palveluohjaus aula/sote kioski/fast truck päivystyksen tukeminen kiireellisessä tilanteessa paikalla oleva työntekijä	laajentaminen koko kuntayhtymän alueelle	
	8-15.45	terveysosiaalityöntekijä	työskentelee päivystyksen tukena ja vastaanottoalueella	toteutetaan osana terveysosiaalityötä	
	9-17	kriisikeskuksen työntekijä	kriisityön toteuttaminen, kiireellisissä tilanteissa työparina. Toimii omissa toimitiloissaan.	kuntien avustukset siirrettävä kuntayhtymän sopimukseksi, alueen laajenus?	
Lauantai	7.30–15.30 14.30–22.00 21.00–8.00	sosiaalityöntekijä sosiaalityöntekijä sosiaalityöntekijä	sosiaali- ja kriisipäivystys		
	9-17	akuuttipsykiatrian hoitaja	akuuttipsykiatria ja kriisityö		
Sunnuntai	7.30–15.30 14.30–22.00 21.00–8.00	sosiaalityöntekijä sosiaalityöntekijä sosiaalityöntekijä	sosiaali- ja kriisipäivystys		
	9-17	akuuttipsykiatrian hoitaja	akuuttipsykiatria ja kriisityö		