



KRIISIAVUN TOIMINTAKUVAUS

Päivämäärä	27.2.2020
Yksikön tiedot	KRIISIKESKUS ETAPPI Kirkkokatu 10 B 24100 Salo 0447273700 etappi@ssmts.fi
Toimintamuoto	Kriisiapu järjestölähtöisenä auttamisena (STEA-avusteinen toiminta)
Toteuttaja	Salon mielenterveysseura ry osana Mieli Suomen mielenterveys ry:n kriisikeskusverkostoa LY 0786035-3
Lääninhallituksen lupa	Merkitty yksityisten sosiaalipalvelutuottajien rekisteriin 1.5.1990 (tunnus 63159) Toiminnan muoto: voittoa tavoittelematon
Toiminta-ajatus ja palvelun hyödyt asiakkaalle ja palvelun ostajalle	<p>Kriisiapu tarkoitettu kaikille, jotka kokevat tarvitsevansa elämäntilanteeseensa ulkopuolista apua ja tukea. Asiakasta autetaan kriisin vaiheet huomioon ottavan Suomen Mielenterveysseuran kehittämän kriisiavun mallin mukaisesti. Malli on käytössä kaikissa Mieli ry:n kriisikeskuksissa.</p> <p>Palvelun asiakashyödyt</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarjota nopeasti ja joustavasti apua ja tukea akuutissa elämänkriisitilanteessa yksilöille, perheille ja yhteisöille - tukea ja vahvistaa asiakkaan omia selviytymiskeinoja - tarjota mahdollisuus luottamuksellisen keskusteluun ulkopuolisen henkilön kanssa - auttaa asiakasta ymmärtämään kriisitilanteen aiheuttamia reaktioita ja seurauksia - auttaa asiakasta käyttämään tukenaan oman sosiaalisen verkostonsa voimavaroja - ennaltaehkäistä mielenterveyden ongelmien syntyä tai ongelmien pahenemista - ohjata ja neuvoa asiakkaita käyttämään heille tarkoituksenmukaisia palveluja <p>Palvelun hyöty palvelun rahoittajalle ja yhteiskunnalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarjota ennaltaehkäisevää mielenterveyspalvelua matalan kynnyksen periaatteella ja helpottaa avun ja tuen hakemista - ehkäistä erilaisten elämään kuuluvien kriisien pitkittymisestä yksilöille, perheille ja yhteisöille aiheutuneiden ongelmien seurauksia ja niiden kustannuksia - vähentää paineita julkisten palvelujen käyttöön

Tarjottava järjestölähtöinen apu	Kriisiapu kriisivastaanotolla. Täydentävinä auttamismuotoina keskusteluapu Valtakunnallisessa kriisipuhelimessa tai verkossa toimivassa Solmussa ja Sekasin chat - palvelussa sekä erilaiset avoimet ja suljetut ryhmätoiminnot ja Mielen terveyden ensiapu -koulutukset.
Toteuttajat	Toiminnan toteuttajana palkatut kriisityöntekijät. Valtakunnallisessa kriisipuhelimessa ja verkkoavussa ammattilaisten rinnalla toimivat koulutetut ammatillisesti ohjatut vapaaehtoiset
Kohderyhmä	Äkilliseen elämän kriisitilanteeseen joutuneet (ihmissuhde-, pari- ja perhekriisit, itsemurhauhka, läheisen kuolema, työttömyys, rikoksen uhriksi joutuminen tai työelämän ongelmat jne.)
Aukioloajat	Ajanvaraus ma-to klo 10–14 ja pe 10-13. Asiakkaita otetaan sopimuksesta vastaan myös Ilta-aikoina.
Vuosittainen asiakas- ja käyntimäärä	<ul style="list-style-type: none"> Kriisivastaanotto n. 350 asiakasta
Kieli	suomi ja englanti, muut kielet tulkin avulla
Kriisiavun hakeminen	
Avun hakeminen	Toiminta toteutetaan ennaltaehkäisevänä mielen terveyden työmuotona julkisen palvelujärjestelmän ja ostopalvelujärjestelmän ulkopuolella järjestölähtöisesti. Järjestölähtöinen auttaminen täydentää julkisia peruspalveluja vastaten ihmisten tarpeeseen saada sosiaalista tukea ja apua omien selviytymiskeinojensa käyttöönottoon. Asiakas voi hakea halutessaan apua nimeään tai muita henkilötietojaan ilmoittamatta. Asiakas voi hakeutua avun piiriin omatoimisesti tai läheisensä ohjaamana.
Jonotuskäytännöt	Asiakas saa ajan kriisivastaanotolle 1-2 päivän sisällä tai muuna halumanaan ajankohtana. (Valtakunnallinen kriisipuhelin päivystää päivittäin 1.1.2020 lukien ma-pe 24 h/vrk, Mieli -tukisuhteet on käytössä 24 h/vrk ja Sekasin chat ja Solmussa chat
KRIISIAVUN TOTEUTTAMINEN	
Avun tarpeen arviointi	Asiakas määrittelee itse sen, mihin hän apua tarvitsee
Tilannekartoitus	Kriisityön prosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan asiakkaan tilanne, määritellään avun tavoitteet ja käydään tilannetta läpi keskustelemalla. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii terveydenhuollon palveluja, hänet ohjataan niitä käyttämään.
Kriisityön prosessikuvaus	Kun kriisityö on asiakkaan kannalta tarkoituksenmukainen vaihtoehto, asiakkaan kanssa työskennellään hänen asettamiensa tavoitteiden suuntaisesti asiakkaan tilanteeseen nähden sopivia kriisityön menetelmiä käyttäen. Kolmannessa vaiheessa asiakkaan kanssa arvioidaan kriisityölle asetettujen

	<p>tavoitteiden toteutumista ja sovitaan prosessin jatkamisesta tai päättämisestä tai mahdollisesta ohjauksesta muihin palveluihin. Tapaamisten lukumäärä määräytyy tarpeen mukaan, mutta pääsääntöisesti käyntien määrä jää alle viiden.</p> <p>Kriisiapu ei ole riittävä tai sopiva vaihtoehto kaikille asiakkaille. Jos asiakas tarvitsee pitempiaikaista psykososiaalista tukea, psykoterapiaa tai lääkettä, hänet ohjataan ao. palveluihin. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas ei jää avun tarpeessaan yksin, vaan pääsee kartoitusvaiheen tai kriisiavun jälkeen itselleen tarpeellisten palvelujen piiriin.</p>		
Vertaistuen ja sosiaalisen tuen aktivointi	<p>Kriisikeskuksen asiakkaille tarjotaan ryhmämuotoisena apuna mahdollisuutta osallistua erilaisiin vertaistukea aktivoiviin ryhmiin kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taitoja elämänhallintaan –ryhmät (ammattillisesti ohjattu ryhmä) • Mielen terveyden ensiapu -koulutus • Mielen terveysseuran ryhmämuotoinen kuntoutus menetyksiä kohdanneille (valtakunnalliset ja paikallisesti toteutetut ryhmät) 		
Neuvonta ja ohjauspalvelut	<p>Kriisiyöntekijät antavat puhelinapua ja neuvontaa mielen terveyspalveluissa neuvoa tarvitseville. Asiakas voi saada ohjausta ja neuvontaa myös valtakunnallisen kriisipuhelimen (24 h/vrk) tai verkkokriisikeskuksen kautta (www.tukinet.net)</p>		
Kriisiavun päättäminen	<p>Järjestölähtöisen apu on lyhytkestoista (keskimääräinen käyntimäärä on 3-5 käyntiä)</p>		
Jatkohoitoon ohjaaminen	<p>Silloin, kun asiakas tarvitsee pitempikestoista apua, hänet ohjataan ottamaan yhteyttä omalääkäriin.</p>		
Asiakastietojen kirjaaminen	<p>Asiakkaasta ei kirjata tietoja eikä hänen henkilötietojaan säilytetä. (käytännöllä on Valviran hyväksyntä).</p> <p>Asiakkaalle voidaan eri pyynnöstä tehdä kirjallinen yhteenveto käynneistä Kriisiyössä on käytössä valtakunnallinen Mieli ry:n tilasto-ohjelma.</p>		
HENKILÖKUNTA JA VAPAAEHTOISET TUKIHENKILÖT			
Henkilökunta ja vapaaehtoiset tukihenkilöt	Henkilökunnan ja vapaaehtoisten lukumäärä	Henkilötyövuodet	
Toiminnanjohtaja	psykologian maisteri, laillistettu psykologi	1	0,80
Kriisiyöntekijä	psykiatrinen sairaanhoitaja, psykoterapeutti (Kriisi- ja trauma)	4	3,2
Tukihenkilö	vapaaehtoiset tukihenkilöt	n.25	1
Muut	toimistotyöntekijä	1	0,5
Henkilökunnan pätevyys	<p>Kaikilla kriisiyötä tekevillä on peruskoulutuksen lisäksi kriisiyön koulutus tai erityistason terapiakoulutus. Tukihenkilöillä on vähintään 35 tunnin peruskoulutus ja säännöllinen jatkokoulutus ja työnohjaus.</p>		
Opiskelijoiden ja sijaisten käyttö	<p>Yksikkö toimii sosiaali- ja terveydenhuollon amk- opiskelijoiden käytännön harjoittelupaikkana, yksikköön palkataan tarvittaessa sijaisia</p>		

Työaika	Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti toimistoajan (37,5 h/viikko) puitteissa, mutta tekevät tarvittaessa toimistoajan ulkopuolella asiakastyötä tai kotikäyntejä ja saavat tekemänsä työajan takaisin vapaa-aikana. Vapaaehtoiset tukihenkilöt päivystävät kolmen tunnin jaksoissa neljänä jaksone viikossa tai toimivat vapaaehtoistyössä sovittuina ajankohtina.
HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN JA HYVINVOINTI	
Koulutus	Palkatuilta työntekijöiltä edellytetään sosiaali- tai terveydenhuollon vähintään Amk -tasoinen koulutus sekä riittävä täydennyskoulutus kriisityössä. Vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä edellytetään tukihenkilökoulutuksen (35 h) suorittamista sekä sitoutumista työnohjaukseen ja jatkokoulutukseen.
Täydennyskoulutus	Työnantaja tukee palkattujen henkilöiden osallistumista n. 5 - 8 täydennyskoulutuspäivään /vuosi. Osa koulutuspäivistä voi olla Mieli ry:n tai paikallisen yhdistyksen tarjoamaa sisäistä koulutusta tai seminaareja
Työnohjaus	Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus säännölliseen työnohjaukseen. Vapaaehtoistyöntekijät toimivat ammatillisesti ohjattuina ja heille järjestetään ryhmätyönohjausta, joka on pakollista kaikille toimintaan osallistuville.
Työterveyshuolto	Työterveyshuollon palvelut hankitaan ostopalveluna
Työsuojelu	Työpaikalla on työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelun toimintaohjelma. Työturvallisuussäädökset koskevat myös vapaaehtoisia tukihenkilöitä.
TOIMINNAN ARVIOINTI JA SEURANTA	
Toiminnan vaikutusten arviointi	Toiminnan arviointi ja seuranta tehdään Raha-automaattiyhdistyksen edellyttämällä tavalla joka toinen vuosi. Arviointi suoritetaan kyselynä asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja työntekijöille ja vapaaehtoisille
Toiminnan kehittäminen	Toiminnan kehittäminen tapahtuu yhteistyössä koko kriisikeskusverkoston, STEA:n ja Mieli ry:n kanssa.
TALOUS	
Käynti- ja palvelumaksut	Kriisiapu on asiakkaalle maksuton palvelu
Rahoitus	Raha-automaattiyhdistys ja Salon kaupunki avustavat toimintaa STEA:n rahoituksen saamisen ehtona on, että myös kaupunki sitoutuu toimintaa tukemaan avustuksen muodossa.
TOIMITILAT	
Asiakastilat	Kriisikeskuksella on käytössä hyvät ja avarat tilat. Verkosto-, perhe- ja ryhmätapaamisiin on omat ja riittävät tilat.
Yksityisyyden suoja	Tiloissa on hyvä äänieristys. Asiakkaan henkilökohtaisia tietoja ei kysytä odotustiloissa.
Esteettömyys	Tiloihin on esteetön pääsy
Paloturvallisuus	Tiloissa on asianmukaiset paloturvallisuusjärjestelyt ja elektroninen vartiointijärjestelmä.