

KRIISIPALVELUIDEN KRIISIPÄIVYSTYSTYÖN PALVELUKUVAUS
Toiminnallinen opinnäytetyö



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, hoitotyön koulutus

kevät 2019

Katja Hakasaari

Hoitotyön koulutusohjelma

Visamäki

Tekijä	Katja Hakasaari	Vuosi 2019
Työn nimi	Kriisipalveluiden kriisipäivystystyön palvelukuvaus	
Työn ohjaaja	Henna Tyni	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Hyvinkään mielenterveysseuran Kriisipalveluille kriisipäivystystyötä kuvaava palvelukuvaus. Työn tavoitteena oli selkiyttää osin hajanaista kriisipäivystystyötä ja antaa sille raameja.

Hyvinkään mielenterveysseuran alla toimivan Kriisipalveluiden tuottaman kriisipäivystystyön toimintaympäristö on nykyisellään laaja. Palvelu tarjoaa kuntien ostopalveluna ammatillisesti toteutettua akuuttia kriisityötä 15 eri kunnassa. Toimintaa koskeva väestöpohja on yli 500 000 asukasta.

Tilaaajan näkökulmasta tässä opinnäytetyössä laaditun kriisipäivystystyötä koskevan palvelukuvauksen on tarkoitus toimia tulevaisuudessa osana työntekijöiden sekä yksikössä työharjoitteluaan suorittavien opiskelijoiden perehdytysmateriaalia.

Palvelukuvaus kuvaa yksikössä toteutettavaa kriisityötä ja soveltuu toimintaa kuvaavaksi manuaaliksi yhteistyöneuvotteluihin tilaajien kanssa. Palvelukuvausta on ajateltu hyödynnettävän myös loppuvuodesta 2018 Hyvinkään mielenterveysseuran toimintayksikköä koskevan laatukäsikirjan laadinnassa.

Tämä opinnäytetyö avaa lukijalle päivystysluonteisen kriisityön toiminnan eri vaiheita sekä tuo toimintaa koskevan valtakunnallisen lainsäädännön ja kriisityöhön liittyviä erityispiirteitä näkyväksi.

Kriisipäivystystyön palvelukuvaus on työn toteuttamista ohjaava manuaali, mikä kuvaa kriisityön työskentelyn eri vaiheita ja tekee näkyväksi työhön liittyviä erityispiirteitä.

Avainsanat Kriisi, Traumaattinen kriisi, Kriisikeskustelu, Kriisin eri vaiheet
yleistä asiasanastoa (YSA)

Sivut 40 sivua, joista liitteitä 15 sivua

Degree programme in nursing
Visamäki

Author	Katja Hakasaari	Year 2019
Subject	Description of the emergency work performed by the Crisis Service	
Supervisor	Henna Tyni	

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to make a description of the emergency work performed by the Mental Health Association's Crisis Service of Hyvinkää. Its aim has been to clarify and frame the relatively irregular activity.

The operating environment of Hyvinkää Mental Health Association's Crisis Service is wide. The service offers professional paid care for acute crisis in 15 municipalities. The population in the area is over 500 000 inhabitants.

From the point of view of the client, this service description is intended as a future part of the induction material for workers and trainees in the unit.

The description presents the crisis work implemented in this unit. It works as a manual that outlines operations and can be used in cooperative consultations. It is also intended as reference for the drafting of the Hyvinkää Mental Health Association's Operations Unit's Quality Manual at the end of 2018.

This thesis sheds light on the different phases of the emergency crisis work to the reader, bringing forth the relevant legislation, guiding the implementation of the work, describing its different phases, and making the special features of the work visible.

Keywords crisis, traumatic crisis, conversation in crisis, stages of crisis (YSA)

Pages 40 pages, including appendices 15 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITEET	2
3	KÄSITTEIDEN AVAAMINEN	3
3.1	Kriisi	3
3.2	Traumaattinen kriisi	4
3.3	Kriisin eri vaiheet.....	4
3.4	Kriisikeskustelu.....	6
4	KRIISITYÖ YLEISEMMIN	6
4.1	Kriisityöhön liittyvä tutkimus	7
4.2	Ajankohtainen kriisityöhön liittyvä keskustelu	7
4.3	Kriisityön tarjoamista koskeva lakisääteisyys	8
5	KRIISIPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS TOIMINNALLISENA OPINNÄYTETYÖNÄ.....	9
5.1	Suunnittelu	9
5.2	Palvelukuvauksen määritelmä	9
5.3	Toteutus	9
5.4	Kriisipäivystäjän opas	10
6	HYVINKÄÄN SEUDUN MIELENTERVEYSSEURAN KRIISIPALVELUT	10
6.1	Kriisipäivystyksen tavoitteet ja tarkoitus	11
6.2	Kriisipäivystäjien työnkuvat	12
6.3	Työn toteutus	13
6.3.1	Kriisikeskustelu	14
6.3.2	Yhteydenpito asiakkaisiin	14
6.4	Kriisipäivystystyöhön liittyvät erityiskysymykset	15
6.4.1	Ihmisten kodeissa tapahtuva työskentely	15
6.4.2	Lapset kriisityön asiakkaina	15
6.4.3	Sijastraumatisoitumisen riskit	16
7	SUURONNETTOMUUSVALMIUS	17
8	TILAAJAN ARVIOINTI JA KRIISIPÄIVYSTÄJIEN PALAUTE	18
9	POHDINTA.....	19
	LÄHTEET	22

Liitteet

- Liite 1 Kriisipalvelujen tilastoa kunnittain
- Liite 2 Kriisipäivystäjän opas

1 JOHDANTO

Kriisityön ja kriisissä auttamisen juuret lähtevät maassamme jo 1980-luvun lopulta. Silloin Suomen Mielenterveysseura, Suomen Punainen Risti ja Mannerheimin lastensuojeluliitto nostivat yhteisellä monivuotisella kehittämishankkeella fyysisen ensiavun rinnalle henkisen ensiavun ja kehittivät tähän työhön erilaisia koulutusmalleja ja tukiaineistoa. (Duodecim n. d.).

Stakesissa Tuula Hynninen (2004.) on selvittänyt, että Suomessa akuutin kriisityön kattavuus on varsin hyvä. Kriisityötä tarvitaan etenkin itsemurhien, äkillisten ja yllättävien kuolemantapausten, tulipalojen ja tuhoisien liikenneonnettomuuksien yhteydessä. Kriisityöjärjestelmän toimivuus on arvioitu hyväksi ja tulokset ovat pääosin myönteisiä.

Olen itse työskennellyt Hyvinkään Seudun Mielenterveysseuran alla toimivan Kriisipalvelun toiminnassa kriisipäivystäjänä nyt reilun kolmen vuoden ajan. Päivystäjän työn näkökulmasta toiminta ja yhteistyö työn tilaajien suuntaan on näyttäytynyt tänä aikana osin hajanaiselta. Toimintayksiköstä tai työn sisällöstä ei ole olemassa kuvausta, minkä avulla toimintaa voisi hahmottaa ulkoapäin.

Tänä vuonna 1.-2.11.2018 järjestetyssä Kriisi- ja Traumatyön kongressissa (Palosaari 2018.) kriisi, trauma- ja katastrofipsykologian asiantuntija puhui siitä, miten kriisityössä työkohteena ei ole sairaus vaan inhimillinen kärsimys. Ja tämä meidän ammattilaisten olisi hyvä tiedostaa ja ymmärtää kriisin eri vaiheet nimenomaisesti sopeutumisprosessin vaiheiksi.

Kriisityön sisältö itsessään on jo ajoittain iso haaste, meillä kriisipäivystäjillä ei välttämättä ole edes riittävästi etukäteistietoa autettavasta tilanteesta saapuessamme paikalle. Ja usein kriisikeskustelun alkuun huomaan sanovani lauseen *"meillä on vain vähän tietoa tapahtuneesta"*.

Olemme huomanneet päivystäjien kesken myös sen, ettei selkeitä toimintaa koskevia ohjeita ei ole ollut olemassa. Työn "raamit" ovat kulkeneet puheissa perehdytyksissä päivystäjältä toiselle, joten tästä syntyi ajatus kasata opinnäytetyön muodossa päivystyksenä toimivan kriisiauttamisen keskeisiä asioita yhteen.

Näiden neljän vuoden aikana, joina itse olen kriisipäivystäjänä yksikössä työskennellyt, on kriisipalveluiden toimintaympäristö laajentunut. Palvelu kattaa tällä hetkellä 500 000 asukkaan väestöpohjan ja tulevaisuudesta ei kukaan osaa sanoa. Tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon rakennemuutos todennäköisesti vaikuttaa kuntien ostopalveluna toimivan

Kriisipalveluiden toimintaan ainakin kilpailutuksen osilta, sen avautuessa isommin.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, mikä tarkoittaa tässä kontekstissa toimintaa koskevan palvelukuvauksen laatimista. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimuksellisen lähestymistavan työlle (Lapin amk n. d.) Tavoitteena oli selkeyttää sitä kokonaisuutta, siitä työstä mitä Kriisipalveluiden kriisipäivystyksessä tehdään.

Kriisityö on tärkeää. Ihmiset tarvitsevat oikea aikaista ammatillista apua lähisuhteissa tapahtuvissa menetyksissä, kuten kuolema tai äkillinen avioero. Sekä niissä elämäntilanteissa joihin he eivät ole mitenkään voineet varautua esimerkkinä liikenneonnettomuus tai sairastuminen vakavasti.

Ajankohtainen kriisityöhön liittyvä julkinen keskustelu haastaa meitä kriisityöntekijöitä miettimään työn oikea-aikaisuutta. Työn keskiössä se tarkoittaa kykyä arvioida ja tehdä päätöksiä annettavan kriisiavun ajoituksesta. Se tarkoittaa myös riittävää ammatillista osaamista ja arviointikykyä ihmisen psyykkisestä tilanteesta ja toimintaympäristöstä.

Sokissa oleva ihminen ei ole kaikilta osin toimintakykyinen, hänen ohjaamisensa tilanteessa sekä toimintaympäristön ja olemassa olevan ihmishuoneverkoston huomiointi ovat laadukkaasti toteutetun kriisityön fokuksessa.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITEET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut selvittää sitä, mitä tässä ajassa laadukkaasti toteutettu ammatillinen kriisityön tulisi olla. Työssä on avattu yleisesti tunnettuja kriisityön keskeisiä käsitteitä, tehtäviä sekä periaatteita.

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut laatia Hyvinkään Mielenterveysseuran alla toimivalle Kriisipalveluille työtä selkiyttävä palvelukuvaus. Tässä opinnäytetyössä se on toteutettu Kriisipäivystäjille suunnatun oppaan muodossa.

Tavoitteena on ollut laatia kriisityötä toteuttaville ammattilaisille opas, mikä toimii selkeyttävänä runkona työn toteuttamisessa. Oppaan tavoitteena on ollut yhtenäistää työn rakenteita ja taata sen tasalaatuisuutta.

Opinnäytetyössä on painotettu tutkivaa sekä työtä kehittävää työtettä. Opinnäytetyön aihe nousee suoraan työelämässä havaitusta tarpeesta.

Kriisipalveluilla ei ole ollut aiemmin käytössä mitään toimintaa kuvaavaa ohjetta tai esitettä.

Opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset on tässä opinnäytetyössä määritelty siten, että niiden kautta pystytään arvioimaan Kriisipalveluiden päivystystyön vastaavuutta siihen, mitä ammatillisesti toteutetun kriisityön tulisi olla:

- Mitä ammatillisesti toteutetun ja laadukkaan kriisityö tulisi olla?
- Mikä yksikkö Hyvinkäällä toimiva Kriisipalvelut on?
- Mitkä ovat keskeiset ja työn onnistumisen kannalta oleelliset asiat tässä yksikössä työskentelevän kriisipäivystäjän työssä?

3 KÄSITTEIDEN AVAAMINEN

Kriisityöhön ja sen ammatilliseen toteuttamiseen liittyy useita erikseen spesifejä käsitteitä, joiden ymmärtäminen selkeyttää ja auttaa hahmottamaan kriisityön kokonaisuutta. Tässä opinnäytetyössä avattu kriisin, traumaattisen kriisin, kriisin eri vaiheiden ja kriisikeskustelun käsitteet.

3.1 Kriisi

Kriisi on tapahtuma, jossa aikaisemmat kokemukset eivät riitä tapahtuneen käsittelyyn ilman merkittävää kärsimystä. Kriisi voi synnyttää yksilölle reaktioita, jotka voivat vaikuttaa häneen monella eri tasolla. (Hedrenius & Johansson, 2016, 27.)

Ruishalmeen ja Saariston (2007, 24) mukaan kriisi on ennemminkin ihmisen tapa reagoida menetyksiin tai niiden uhkaan, mikä on mielestäni loogiselta tuntuva ajatus.

Ihmiselämäkriisit voidaan kategorisoida kehityskriiseihin, elämäkriiseihin tai äkillisiin kriiseihin. Erityisesti äkillisiin, odottamattomiin kriiseihin ei meistä kukaan meistä oikein voi elämässään varautua ja erityisesti näihin kriisityö painottuu. Kehityskriisit kuuluvat normaalin elämänkulun siirtymävaiheisiin, joissa tulee vastaan muutosvaiheita. Kehityskriisejä voivat olla uhmaikä, murrosikä tai eläkkeelle jääminen (Suomen Punainen Risti 2010.)

Elämäkriisit ovat elämässä tapahtuvia muutostilanteita, jotka liittyvät ihmissuhteisiin tai ympäristöön. Elämäkriisejä ovat esimerkiksi ihmissuhteen katkeaminen, avioero, työpaikan vaihto ja asuinpaikan muutto. Myös elämäkriisit voivat tapahtuvat vähitellen ja niihin voi myös itse vaikuttaa. (Suomen Punainen Risti 2010.)

Kriisejä voidaan luokitella myös neljään kategoriaan stressitekijöiden perusteella: uhkakriisiin, menetyskriisiin, vastuukriisiin tai loukkaukseen. Uhkakriisissä stressitekijä aiheuttaa ahdistuneisuutta, joka johtuu yleensä luonnollisesta tapahtumasta, vaikka sairaudesta tai luonnonkatastrofista tai uhka liittyy rikolliseen tapahtumaan, väkivaltaan tai sotaan. Uhkakriisissä ihminen on niin sanotusti ”taistele tai pakene” -tilassa. Menetyskriisissä ihminen kokee surua esimerkiksi ihmisuhteen, kyvyn, asemansa tai muun vastaavan menetyksestä.

Vastuukriisissä ihminen kokee epäonnistuneensa vastuunkantajana, mikä aiheuttaa syyllisyyttä. Hän on voinut kantaa vastuuta esimerkiksi vanhemman roolissa, esimiehenä tai työntekijänä. Loukkaukseen traumaattinen tapahtuma aiheuttaa häpeän tunnetta. Häpeä johtuu tapahtumaan liittyvästä loukkaavasta kohtelusta, esimerkiksi väkivallasta, pakottamisesta, avuttomuuden tunteesta tai jostakin hävettävästä asiasta. (Hammarlund 2010, 94–96.)

3.2 Traumaattinen kriisi

Äkillinen ja psyykkisesti traumatisoiva tapahtuma on traumaattinen kriisi (Suomen Punainen risti 2010). Traumaattinen kriisi on tilanne, mikä vaikuttaa suoraan henkilön toimintakykyyn. Tyypillinen psyykinen kokemus traumaattisessa kriisissä on hallinnan tunteen pettäminen.

Traumaattisen kriisin laukaisevina tapahtumana voi olla lähiomaisen äkillinen kuolema, väkivaltilanne, onnettomuus, raiskaus, vakava sairastuminen tai yllättävä työn menetys. Traumaattinen kriisi voi laukaista myös aikaisemmin elämässä koetun kriisin. (Pulkinen & Vesanen 2014.) Määritelmän täyttää kaikki ne tilanteet, joissa henkilön tai hänen läheistensä henki, terveys ja/tai fyysinen koskemattomuus on uhattuna. Myös tapahtumat, jotka voivat olla itse koettuja, joiden todistajaksi on joutunut tai joista on joutunut kuulemaan, voivat traumatisoida erityisesti lapsia.

DSM:n määritelmän mukaan traumaattinen kriisi on tapahtuma, johon liittyy kuolema tai vakava loukkaantuminen, niiden uhka tai fyysisen koskemattomuuden vaarantuminen (DSM-IV-TR; American Psychiatric Association/2000.)

3.3 Kriisin eri vaiheet

Ihmisten kokemat psyykkiset kriisit noudattavat yleensä hyvin saman kaltaista prosessia, johon kuuluu neljä eri vaihetta. Vaiheet ovat nimetty sokkivaiheeksi, reaktiovaiheeksi, käsittelyvaiheeksi sekä orientaatiovaiheeksi eli elämässä uudelleen suuntautumisen vaiheeksi. Joissain ennakoituissa onnettomuustilanteissa shokkivaihetta voi edeltää

erillinen uhkavaihe, jossa henkilö alkaa kokea lisääntyvää ahdistuneisuutta. (Henriksson & Lönnqvist 2011, 259.)

Kriisin eri vaiheet on huomioitava myös olennaisena osana kriisikeskustelua. Ammattilaisen on kyettävä arvioimaan asiakkaan kriisiin liittyvää vaihetta ja pyrittävä rakentamaan kriisikeskustelua asiakkaan sen hetkisen vaiheen mukaisesti. Puhutaan sopeutumisprosessin vaiheista, missä työntekijän arviointi asiakkaan psyyken vaiheesta ajatellen tapahtunutta määrittelee kriisiin liittyvää keskustelua.

Henriksson & Lönnqvistin (2011, 260) mukaan sokkivaiheessa autettavan pitäisi saada kokea keskustelussa konkreettista turvaa ja hänelle pitäisi välittyä se, että auttajilla on tilanne hallinnassa. Maikkula ym. (2010, 110). taas korostaa, että sokkivaiheessa auttajan on pystyttävä antamaan riittävästi tilaa asiakkaan kysymyksille ja pyrittävä vastaamaan niihin tietojensa ja taitojensa mukaisesti. Tärkeintä on, että työntekijä kykenee luomaan rauhallisen ja tilannetta vakauttavan ilmapiirin. Sokkivaiheessa asiakkaalle tulee antaa informaatiota siitä, mitkä ovat hänelle normaaleja reaktioita tässä epänormaalissa tilanteessa.

Työntekijän rooli on sokkivaiheen kriisiauttamisessa korostunutta. Asiakkaalle on annettava riittävästi tietoa ja informaatiota lähipäivien reagoinnista. Lisäksi työntekijän puheella on asiakasta rauhoittava ja asiakkaan sisäistä kaaosta jäsentävä vaikutus. Käypähoito suositusten mukaan sokkivaiheen akuutin stressireaktion (ASR) hoidossa on lääkehoito harvoin tarpeen. Asiakkaan tilannetta seurataan, jotta nähdään, etteivät oireet muutu niin vaikeiksi, että tarvitaan pidempiaikaista hoitoa. (traumaattinen kriisi käypä hoito n.d.)

Suosituksien mukaan Akuutista stressireaktiosta (ASR) kärsivää potilasta pyritään rauhoittamaan. Potilas tarvitsee inhimillisen, rauhoittavan ja turvallisen kontaktin hoitohenkilöihin sekä apua arkielämän asioihin. Samalla varmistetaan, että potilaalla on yhteydet perheeseensä, sosiaaliseen tukiverkostoonsa ja paikallisiin auttamisjärjestelmiin. Lisäksi potilaalle tarjotaan tietoa stressireaktioista. (traumaattinen kriisi käypä hoito n. d.)

Reaktiovaiheessa on Saari ym. (2009, 35- 36) mukaan tavoitteena on tukea asiakkaan tapahtuman aiheuttamien tunteiden ja ajatusten hyväksymistä sekä tehdä näiden käsittelemisestä turvallisempaa. Avun päämääränä on tukea asiakasta kohtaamaan tapahtunut ja siihen liittyviä tosiasioita.

Kriisityöntekijän on pystyttävä huomioimaan ihmisten välisiä eroja tunteiden käsittelyssä sekä tavoissa. Reaktiovaiheessa tapahtunutta on pystyttävä käsittelemään mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja pyrittävä nimeämään ääneen tapahtuneen herättämiä tunteita. (Ollikainen 2009, 68.)

Joskus tarkemmat muistot tapahtumasta nousevat mieleen vasta kriisi keskustelun aikana. Reaktiovaiheessa olevan ihmisen kohtaamisessa on pyrittävä toimimaan kärsivällisesti ja ymmärtäväisesti. Tiedon antamisessa tulee korostua selkeys ja käytännön läheisyys. (Kanerva & Kuhanen 2012, 235.)

Kriisin eri vaiheista huolimatta kriisissä olevia ihmisiä autettaessa on tiedostettava, ettei kaikilla ihmisillä välttämättä ole samanlaisia tai samanaikaisia tarpeita.

3.4 Kriisikeskustelu

Miksi kriisissä olevan ihmisen kanssa keskustellaan? Siksi, että tilanteesta ja tapahtuneesta puhumalla ihminen pystyy jäsentämään tilannetta omassa mielessään. Puhuminen on se mikä tutkitusti auttaa.

Kriisityön periaatteiden mukaan kriisikeskustelussa tuetaan ja vahvistetaan sitä, mitä ihmisen mielessä kullakin hetkellä tapahtuu. Keskustelun tarkoituksena ei ole luoda mitään uutta, vaan enemmän tukea mielessä jo tapahtuvaa prosessia. Keskustelun kautta tapahtuvan tuen tarkoituksena on auttaa kriisissä olevaa prosessissaan eteenpäin, sekä lievittää surua, vakiinnuttaa tilannetta, lyhentää tapahtuman jälkeisten reaktioiden kestoa ja palauttaa toimintakykyä. (Hynninen & Upanne 2006, 9- 10.)

Ollikaisen (2009, 49– 51) mukaan kriisityön tärkein periaate keskustelua ajatellen on itse tapahtuneeseen eli kriisiin fokusoiminen ja siitä puhuminen. Tapahtuneen jäsentäminen ääneen voi tuntua vaikealta, mutta kriisityöstä ei ole hyötyä, jos aihetta ei käsitellä. Erityisesti ensimmäisessä tapaamisessa on tärkeä antaa asiakkaalle tilaa ja tukea häntä kertomaan tapahtunut omin sanoin.

4 KRIISITYÖ YLEISEMMIN

Suomessa toteutettava kriisityö on maailmanlaajuisesti katsottuna ainutlaatuista, tiettävästi missään muualla ei ole käytössä vastaavaa kriisityön rakennetta. Salli Saaren ja Tuula Hynnisen kuvauksessa Suomessa tehtävästä akuuttien kriisien ja traumaattisten tilanteiden psykologisesta auttamistyöstä (kriisityön suositukset n. d) mukaan kriisi- ja katastrofipsykologinen toimintamalli aloitettiin Suomessa jo 1980- ja 90 lukujen vaihteessa. Suomen mallissa erityistä on se, että kriisityö kohdistetaan arkielämän tapahtumiin ja menetyksiin, mutta se kattaa myös suuronnettomuustilanteet.

4.1 Kriisityöhön liittyvä tutkimus

Ollikaisen (2009, 21- 32) valtakunnallisessa tutkimushankkeessa (otos 70) selvitettiin kriisikeskustelujen merkitystä asiakkaille ja hoidon vaikuttavuutta sekä tuloksellisuutta. Hanke toteutettiin yhteistyössä Suomen Mielenterveysseuran kanssa. Tuloksista ilmeni, että kriisikeskustelut auttoivat vähentämään psyykkistä oireilua kuten masentuneisuutta.

Duodecim (2005; 121, 22) mukaan todetaan, että vaikka kriisiauttamisen tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta on tutkittu, niin monissa tutkimuksissa ei kuitenkaan ole pystytty tavoittamaan kriisityön todellisuutta, koska ne on usein toteutettu liiaksi tutkimuksen ehdoin. Kriisityön hyödyllisyydestä kertoo eniten ihmisten antama palaute saamastaan avusta.

Soinila (2009, 44) on tutkinut opinnäytetyössään yhden kriisikeskuksen asiakkaiden kokemuksia saamastaan kriisiavusta. Asiakkaat olivat kokeneet tilanteissaan tullessa kuulluksi ja olivat tyytyväisiä kriisissä saamaansa keskusteluapuun. Tämä sama toistuu usein myös välittömänä palautteena kriisitapaamisten jälkeen. Tärkeää on myös avun oikea-aikaisuus ja helppo saatavuus. Kriisissä olevalle suunnatut palvelut tulee olla helposti saatavilla ja tukea tilanteeseen tulee saada nopeasti.

Stakesin valtakunnallisesti tehdyssä selvityksessä ilmeni kriisiavun saamisen vaikuttavan monille eri sektoreille ihmisten elämässä. Selvityksen mukaan kriisiapu vaikutti ihmisten toimintakyvyn lisääntymiseen kaikilla osa-alueilla ja näkyi sairauslomien vähenemisenä, työelämään paluun nopeutumisenä sekä psyykkisten oireiden vähenemisenä. (Hynninen & Upanne 2006, 29– 30.)

Kansainvälinen kriisityöhön kohdistuva tutkimus on usein linkittynyt suuriin katastrofeihin. Kaksivuotinen seurantatutkimus WTC-katastrofin kriisityön vaikuttavuudesta osoitti 1–3 kriisi-interventiota saaneiden selvinneen paremmin kuin niiden, jotka eivät saaneet tilanteessa kriisiapua (Boscarino ym. 2005.)

4.2 Ajankohtainen kriisityöhön liittyvä keskustelu

Kriisityöhön kohdistuu tässä ajassa myös kriittistä keskustelua. Voisi sanoa, että viimeaikainen julkinen keskustelu on tehnyt kriisityöstä etenkin psyykkisestä jälkipuinnista (debriefing) jollain tapaa kyseenalaista. Debriefing on nähty julkisessa keskustelussa rinnasteisena koko kriisityön kanssa, vaikkakin debriefing menetelmä eli tilanteen uudelleen työstiminen ja trauman jälkeiseen tulevaisuuteen orientoituminen onkin vain yksi vaihe kriisiauttamisen prosessissa.

Menetelmänä Debriefing ei sovellu kaikkiin kriiseihin, esimerkkinä toistuva perheväkivalta, tai muu pitkittynyt stressitilanne. Menetelmän arvostelu

on kohdistunut erityisesti siihen, ettei sen hyödyistä ole olemassa riittävä näyttöön ja tutkittuun tietoon perustuvaa näyttöä.

Duodecimin (2005;121, 22) kriisityön asiantuntijoiden yhdessä laatimassa artikkelissa korostetaan sitä, että kriisiauttamisessa kaikkein olennaista on se, että käytetään oikeaa menetelmää oikeaan aikaan. Ihmisten kriisikokemukset ovat hyvin yksilöllisiä ja vaihtelevia ja niihin vaikuttaa ihmisen sen hetkinen elämäntilanne ja elämäkokemus sekä ikä ja persoonallisuus. Lisäksi aivojen ja hermoston rakenne sekä niiden toiminta ovat merkittävässä asemassa kriisikokemuksissa.

Aiemmin elämässä koettujen kriisien määrää tärkeämpää on, miten ihminen on pystynyt kohtaamaan kriisit. Kriisin aiheuttajasta riippuen kriisikokemukset voivat olla hyvinkin voimakkaita ja niiden vaikutukset voivat näkyä ihmisen myöhemmässä elämässä. (Palosaari 2008, 32-33.)

4.3 Kriisityön tarjoamista koskeva lakisääteisyys

Laki edellyttää kuntia järjestämään asukkailleen kriisiapua. Sosiaali- ja terveydenhuoltolaissa puhutaan kuntien velvollisuudesta järjestää laadullisesti hyviä ja riittäviä sosiaali- ja terveyspalveluja, joita kaikilla kuntien asukkailla on oikeus saada. Yhteistyönä suunnitellut palvelukokonaisuudet ovat parhaimmillaan toimivia kokonaisuuksia, jossa on selkeästi määritelty vastuunjako sekä johdon ja työnjako. (STM 2009, 20.)

Matalan kynnyksen palvelupisteen lainsäädännöllinen perusta tulee sosiaalihuoltolaista (1301/2014.). Laki määrittelee, että palveluja tulee järjestää jokapäiväisen elämisen tueksi. Palveluiden tulee vastata lähisuhde- ja perheväkivallasta tai muusta kaltoinkohtelusta johtuvaan tuen tarpeeseen ja äkillisiin kriisitilanteisiin. Lisäksi palvelu kattaa lasten- ja nuorten hyvinvoinnin tukemisen, päihteiden ongelmakäytön, mielenterveysongelmien tai muun sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä johtuvan tuen tarpeen. (Sosiaalihuoltolaki 2014 §11.)

Ensihoidon eli kriisi-intervention alkuvaiheen Käypähoito suosituksessa nykyisellään todetaan, että kriisityötä koskevan riittävän tutkimusnäytön puuttuessa suositellaan käytettävissä olevan kliinisen kokemuksen ja traumateorian periaatteiden mukaista toimintamallin käyttöä psykososiaalisen tuen järjestämiseksi varhaisvaiheen traumatisoitumisen ehkäisemiseksi. (kriisi interventio käypä hoito n. d.)

5 KRIISIPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS TOIMINNALLISENA OPINNÄYTETYÖNÄ

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on usein tavoitteena käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai erillisen toiminnan järjestäminen. Tässä palvelukuvauksessa toiminnallinen opinnäytetyö tarkoittaa ammatillisesti toteutettavan, päivistysluonteisen kriisityön ohjeistuksen laatimista, mikä on tuotoksena opas kriisipäivystäjille.

5.1 Suunnittelu

Hyvinkään Kriisipalveluille toteutettavan opinnäytetyön toteuttaminen palvelukuvauksena ja toiminnallisena opinnäytetyönä lähti liikkeelle syksyllä 2017.

Suunnitteluvaihetta edelsi aihetta koskevat keskustelut silloisen kriisityön johtajana toimineen Tuija Heinosen kanssa, hän toimi myös kriisipäivystäjien esimiehenä. Keskustelua jatkettiin yhdessä kriisipäivystäjien työryhmän kanssa syksyn 2017 aikana. Tilaajan toiveena oli erityisesti saada työväline, mikä kokoaisi yhteen kriisipäivystyksessä tehtävää työtä ja, minkä kautta hajanaiselta tuntuva kokonaisuutta voitaisiin esitellä myös työn tilaajille eli kunnille.

5.2 Palvelukuvauksen määritelmä

Palvelukuvaus tarkoittaa tässä työssä oppaan muodossa sitä kokonaisuutta mitä Hyvinkään Kriisipalveluiden alla toteutettavassa päivistystyössä toteutetaan. Tämän opinnäytetyön palvelukuvaksessa avataan päivistystyöhön oleellisesti liittyviä keskeisiä seikkoja ja nostetaan esiin työn kannalta keskeisiä nimittäjiä ja tekijöitä.

5.3 Toteutus

Palvelukuvauksen toteutusvaiheessa pyrin ensin löytämään kaiken jo olemassa olevan Kriisipalveluiden toimintaa koskevan tiedon ja validoimaan siitä keskeisen, ajankohtaisen ja käytettävissä olevan aineiston. Toiminnasta löytyi hyvin vähän olemassa olevaa aineistoa ja etenkin sitä ei ollut koskien Kriisipäivystystä.

Opinnäytetyön prosessi ja Kriisipäivystystä käsittelevä palvelukuvaus toteutettiin työelämälähtöisesti. Kriisipäivystys työtä tekevät päivistäjät ovat jo suunnitteluvaiheessa osallistuneet palvelukuvauksen laadintaan tuoden esille omia näkemyksiään ja mielipiteitään työn keskiössä oleviin ilmiöihin.

Palvelukuvauksen ja opinnäytetyön arviointia on tehty yhdessä kriisipäivystäjien sekä työntilaaajan eli työelämän edustajan kanssa.

5.4 Kriisipäivystäjän opas

Palvelukuvauksen tuotos on laadittu päivystäjille tarkoitetun oppaan muotoon. Opas työtä ohjaavana välineenä antaa ajantasaista informaatiota työn rakenteista, keskeisistä tekijöistä ja nimittäjistä. Hyvä opas on selkeä kokonaisuus käsiteltävästä temasta ja etenee kronologisesti.

Oppaan tulee olla helppo lukuinen ja ymmärrettävä. Kriisipäivystäjille suunnatusta oppaasta on tehty toimeksiantajalle paperillisen version lisäksi sähköinen pdf- tiedosto.

6 HYVINKÄÄN SEUDUN MIELENTERVEYSSEURAN KRIISIPALVELUT

Hyvinkään Seudun Mielenterveysseura ry (Hymise) on Hyvinkäällä ja sen ympäristössä toimiva Suomen Mielenterveysseuran (SMS) paikallinen jäsenyhdistys. Jäsenyhdistyksen yhdistystoiminta on rekisteröity ja se perustuu yhdistyslakiin ja yhdistyksen sääntöihin. (Hyvinkään Mielenterveysseura n. d.)

Hyvinkään seudun Mielenterveysseura ry:n tavoitteena on edistää mielenterveyttä tukemalla ja kehittämällä rakentavaa ja ehkäisevää mielenterveystyötä. Seuran perustehtävänä on toimia kaikille avoimena kansalaisjärjestönä, jakaa tietotaitoa asiantuntijajärjestönä sekä toteuttaa vapaaehtoistoimintaa. (Hyvinkään Mielenterveysseura n. d.)

Kriisikeskuksen toiminta alkoi mobile-projektina, jonka loputtua osa toiminnasta organisoitiin Mielenterveysseuran paikallisyhdistyksen alla toimivaksi. Kriisikeskuksen taloudellinen varallisuus on rakennettu Raha-automaattiyhdistyksen (STEA) ja kuntien kanssa erikseen solmittavien ostopalvelusopimuksien varaan. Valtakunnallisesti kriisikeskusverkosto koostuu 16 eri paikkakunnilla toimivasta kriisikeskuksesta (Mielenterveysseuran vuosikirja 2008,25).

Kriisipalvelujen ylläpitämä kriisipäivystys tarjoaa kriisiapua traumaattisen tapahtuman kokeneille ihmisille. Traumaattisella tapahtumalla tarkoitetaan esimerkiksi läheisen kuolemaa, itsemurhayritystä, itsemurhaa, raiskausta, ryöstöä, onnettomuutta tai "läheltä piti"-tilannetta. (Kriisipalvelut Hyvinkää n. d.)

Hyvinkään seudun mielenterveysseura ry:n organisaatiokaaviosta (Kuva 1) näkyy se, miten Kriisipalvelut eroavat omana toimintanaan STEA: n avustusrahoituksella toimivasta Kriisikeskus Hymisen toiminnasta.



Kuva 1. Hyvinkään seudun mielenterveysseura ry:n organisaatiokaavio

6.1 Kriisipäivystyksen tavoitteet ja tarkoitus

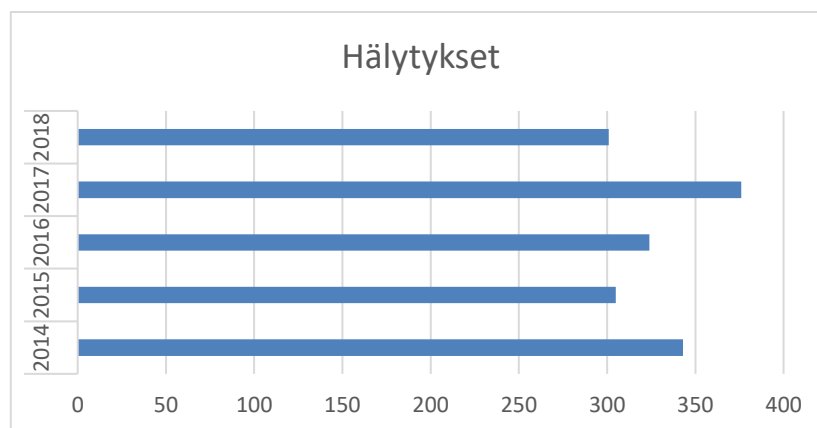
Päivystyksenä toteutettavan kriisityön keskeisenä tavoitteena on tarjota apua ja tukea mahdollisimman oikea-aikaisesti. (Kriisipäivystys Vantaan kaupunki n. d.) Kriisiavun oikea-aikaisuutta voi olla ajoittain vaikea arvioida ja käytännön työssä se perustuu usein työntekijän tekemään arvioon avun tarpeesta suhteessa tapahtuneeseen ja asiakkaan sen hetkiseen kokonaistilanteeseen.

Ammatillisesti laadukkaasti ja oikein toteutetun kriisityön tulee olla oikea aikaista, sen tulee perustua ammattilaisen arvioon auttavan psyykkisen tilanteen ja toimintaympäristön arviosta. Tämä edellyttää kriisityön tekijältä riittävää ammatillista osaamista ja ymmärrystä ihmisen psyykeen toiminnasta kriisissä. Tämä taso kriisityössä tavoitetaan vasta riittävän ammatillisen koulutuksen ja työkokemuksen kautta.

Myös Saari ja Heinonen ovat (kriisityön suositukset n. d) kuvanneet suosituksissaan kriisiavun keskeisimmäksi periaatteeksi kriisiavun oikeaa ajoitusta. He pohtivat selvityksessään avun oikean ajoituksen suhdetta suoraan kriisityöstä saatavaan hyötyyn.

Akuutin kriisityön on tarkoitus olla aina lyhytkestoista auttamista, ja sen kestoa ja tarvetta tulee pystyä arvioimaan yksilöllisesti. (Kriisipäivystys

Helsingin kaupunki n. d.) Kriisityötä tekevän ammattilaisen tulee siis ymmärtää auttamisprosessin lyhytkestoisuus ja tapauskohtaisuus.



Kuva 2. Hälytysten määrä kriisipalveluiden toiminta-alueella

Kuvassa 2. on kuvattu Kriisipalveluille tulleiden hälytysten määrää vuosien 2014- 2018 välisenä aikana. Keski-arvoisesti hälytysten määrät ovat olleet 300-400 hälytyksen luokkaa vuositasolla katsottuna.

6.2 Kriisipäivystäjien työnkuvat

Kriisipalveluiden päivystysaika käsittää ajat: maanantai-torstai klo. 17-24 ja perjantai klo. 17- sunnuntai klo. 24. Tänä aikana kriisipäivystäjät (9) ovat vastuussa Kriisipalveluiden toiminnasta. Työskentely tapahtuu työpareina ja jokaisella päivystysviikolle on nimetty oma työparinsa, joista toinen on ykköspäivystäjänä ja toinen kakkospäivystäjänä.

Työpari työskentelyssä nimetty ykköspäivystäjä ottaa VIRKUN (viranomaispuhelin) ja muun tarvittavan välineistön vastuulleen. Ykköspäivystäjä toimii päivystysviikolla päävastuussa toiminnasta, hän vastaa puheluihin ja ottaa työn tilaajilta tulevat hälytykset vastaan sekä koordinoi päivystysviikkoa kokonaisuutena yhdessä kriisipalvelutoimiston työntekijöiden kanssa.

Työn priorisointi ja tilanteiden arviointi ovat keskeinen osa päivystysluonteisen työn ammattitaitoa, työskentelyssä on pystyttävä ottamaan huomioon monta muuttuvaa seikkaa sekä hallitsemaan laajempaa kokonaisuutta ja tekemään jatkuvaa tilanne arviota. Viranomaispuhelimeen soitetaan päivystysaikana paljon myös erilaisia konsultaatio puheluita, joissa ykköspäivystäjä usein auttaa keskustellen ja neuvoen soittajaa työtehtävässään eteenpäin.

Kakkospäivystäjä toimii ykköspäivystäjän työparina ja työn toteuttamista suunnitellaan ja arvioidaan yhdessä työparin kesken. Tämä korostuu erityisesti isompien priorisointien kohdalla tai tilanteissa joissa ykköspäivystäjä ei itse ole asiasta varma ja tilannetta on hyvä miettiä yhdessä ennen varsinaista päätöksentekoa.

Päivystystyössä hoidetaan ensisijaisesti akuuttiin kriisiin liittyvät asiat. Taustalla on muistettava päivystys alueen laajuus (väestöpohja yli 500 000 asukasta) sekä jatkuva suuronnettomuusvalmius.

6.3 Työn toteutus

Akuutti kriisityö on osa Pelastuslain 46§ tarkoittamaa psykososiaalisen tuen palvelua ja hätään joutuneiden huoltoa. Akuutti kriisityö tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joihin tulee ryhtyä onnettomuuden tai vakavan äkillisen kriisin tapahtuessa. Akuutti kriisityö sisällyttää psyykkisen ensiavun, reaktioista ja palvelu- tai tukimuodoista tiedottamisen, debriefing eli jälkipuinti- istunnot, tarvittavan käytännön tuen sekä jatkohoitoon ohjaamisen. (Palosaari 2008, 193- 198.)

Ympäri vuorokautinen kriisipäivystys ja sen järjestäminen linkitetään olennaisesti kuntien sosiaali- ja terveystoimialojen poikkeusolojen valmiussuunnitelmaan.

Kriisipalveluiden toiminta perustuu tilaajien (kunnat) kanssa tehtyjen *kriisipalvelutyötä* koskevien ostopalvelusopimusten velvoittaman työn toteuttamiseen. Sopimuksissa Kriisipäivystystyön kohdalla puhutaan alihankinnasta ja sopimusten taustalla on kuntien järjestämiin tarjouskilpailuihin osallistuminen.

Kriisipalveluilla on voimassa olevat sopimukset kriisiavun tuottamisesta 15 eri kunnan kanssa, joita ovat: Riihimäki, Nurmijärvi, Hausjärvi, Karviainen, Hämeenlinna, Loppi, Pornainen, Tuusula, Järvenpää, Kerava, Janakkala, Mäntsälä, Hyvinkää, Lohja ja Hattula.

Kuntien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti päivystävät viranomaiset välittävät tiedon kriisityön tarpeesta puhelinpäivystykseen ja päivystäjät ottavat yhteyden asiakkaaseen neljän tunnin sisällä yhteydenotosta.

Traumaattinen kriisi on määritelty sopimuksissa kriisiksi, joka aiheutuu äkillisestä, ennalta arvaamattomasta voimakkaasti vaikuttavasta tapahtumasta, joka aiheuttaa psyykkisiä reaktioita. Asiakuuden edellytys on, että kriisi on tapahtunut juuri tai lähimenneisyydessä.

Kriisiapua tarjotaan aktiivisesti uhreille sekä heidän läheisilleen. Akuutilla kriisityöllä pyritään ennaltaehkäisemään mielenterveyden häiriöiden syntymistä, pyritään seulomaan jatkohoitoa tarvitsevat ja edistetään elämän normalisoitumista.

6.3.1 Kriisikeskustelu

Kuntien kanssa tehtyjen sopimusten mukaan Sokkivaiheen kriisikeskustelut toteutetaan vuorokauden sisällä kriisiä koskevan hälytyksen vastaanottamisesta joko tapahtumapaikalla, asiakkaan kotona, palveluntuottajan tiloissa tai muussa sovitussa paikassa.

Sokkivaiheen tapaamisessa on keskeistä tilanteen rauhoittaminen ja asteittainen vakauttaminen sekä tapahtuneen jäsentäminen sanoittamisen avulla. Keskustelussa asiakkaille kerrotaan normaali kriisiin ja tilanteeseen liittyvät reaktiot sekä tuetaan asiakkaita kriisistä selviytymisessä heidän omassa toimintaympäristössään ja ihmissuhteissaan.

Reaktiovaiheen kriisitapaaminen toteutetaan 2-5 vuorokauden kuluttua ensimmäisestä tapaamisesta. Tapaamisessa tapahtunutta tilannetta läpi käydään ja kerrataan kriisiin liittyvien reaktioiden normaalius.

Varmistetaan se, että asiakkaat ovat siirtyneet aiemman tapaamisen sokkivaiheesta reaktiovaiheeseen eli menneet prosessissaan eteenpäin.

Seurantatapaaminen tai *seurantasoitto* asiakkaille toteutetaan tarpeen mukaan arvioiden. Seurannassa kartoitetaan arkeen palaamista, jonka kautta pyritään arvioimaan asiakkaan toimintakyvyn palautumista ja sopeutumista muuttuneeseen tilanteeseen.

Työskentelyssä pyritään huomioimaan asiakassuhteen jatkuvuutta, joten mahdollisuuksien mukaan päivystysparista ainakin toinen työntekijä jatkaa työskentelyprosessin loppuun asiakkaan kanssa.

6.3.2 Yhteydenpito asiakkaisiin

Kriisikeskuksen asiakastyönprosessiin liittyvät asiakastapaamisten lisäksi asiakkaille soitettavat seurantapuhelut. Puhelut pyritään ajoittamaan tapahtuneeseen kriisiin liittyen, esimerkkinä kuolin tapauksessa ennen tai jälkeen hautajaisten.

Asiakastapaamisten yhteydessä asiakkaille jätetään myös Kriisikeskuksen asiakaspuhelimen numero, johon he voivat halutessaan itse soittaa ja jättää tarvittaessa viestiä aikaisemmin ennen seurantapuhelua. Muutoin asiakkaat saavat yhteyden kriisipäivystäjiin vain hälytyskeskuksen kautta, mikä tarvittaessa asiakkaille tapaamisten yhteydessä informoidaan.

Seurantapuheluiden ja pidemmän yhteydenpidon yhtenä keskeisenä tavoitteena on seurata asiakkaiden vointia ja kriisiin liittyvän prosessin etenemistä.

6.4 Kriisipäivystystyöhön liittyvät erityiskysymykset

Päivystysluonteiseen kriisityöhön liittyy tietty ennakoimattomuus. Emme koskaan voi etukäteen tietää mistä soitetaan, mitä soitetaan tai kuka soittaa. Eniten yhteydenottoja Kriisipalveluille tekevät alueelliset sosiaalipäivystykset: Keski-Uudenmaan, Länsi-Hiidenmaan sekä Kanta-Hämeen sosiaalipäivystykset.

Tämän hetkinen Kriisityön toiminta-alue on laaja ja kattaa väestöpohjaltaan yli 500 000 asukasta. Välimatkat toiminta-alueen sisällä voivat olla yli 150 km, mikä vaikuttaa suoraan myös työhön liittyvään ajankäytön suunnitteluun.

Turvallisuus ja siihen liittyvät seikat pyritään huomioimaan. Perheväkivalta tilanteissa sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kohdalla arvioidaan riskit ja uhkat ja tarvittaessa kriisitapaaminen siirretään pidettäväksi kriisipalvelutoimistolle.

6.4.1 Ihmisten kodeissa tapahtuva työskentely

Kriisipäivystystyön toteuttaminen asiakkaiden kodeissa tuo työhön omat erityispiirteensä ja haasteensa. Koti on yleensä ihmisille hyvin henkilökohtainen paikka. Kriisipalveluiden kriisipäivystystyössä yli 90% kriisikeskusteluista toteutetaan asiakkaiden kodeissa. Loput suoraan tapahtumapaikalla, Hyvinkäällä sijaitsevalla kriisipalvelutoimistolla tai kuntien omissa tiloissa mm. terveyskeskusten yhteydessä.

Kodeissa toteutettava työskentely asettaa työhön omat erityishaasteensa. Asiakkaiden kannalta kodeissa toteutettava työskentely mahdollistaa turvallisuuden kokemusta ja kotikäynnit toimivat kriisissä vakauttavana työmuotona. Kriisin läpikäynti perheen kesken rohkaisee ja edistää perheen kykyä keskustella tapahtuneesta myös jatkossa (kriisityön suositukset n. d).

Asiakkaiden kokonaistilanne näyttäytyy kodeissa usein erilaisesta näkökulmasta ja kokonaistilanteen arvioinnin kannalta päästään tekemään havaintoja kriisin vaikutuksista asiakkaiden arjessa, toimintakyvyssä, vuorovaikutuksessa sekä ihmissuhteissa. Työskentelyyn on liitettävä toimistotyötä tarkempi riski-valmius suunnitelma ja huomioitava esitietojen riittävä kerääminen työntekijöiden turvallisuuden kannalta merkittävänä tekijänä.

6.4.2 Lapset kriisityön asiakkaina

Perheitä tavattaessa asiakkaina ovat usein lapset yhdessä vanhempiansa ja muun lähiverkoston kanssa. Vanhemman reaktiot tapahtumasta

vaikuttavat voimakkaasti lapsen ja tämä tulee tiedostaa osana työtä. Usein tapahtuneeseen kriisiin voi liittyä asioita, joilta alaikäisiä lapsia tulee suojata osana kriisikeskustelua.

Hasan K. & Myllyojan J. (2009) Kriisikeskukselle tekemässä opinnäytetyössä oli havaittu, että akuutissa kriisitilanteessa Kriisikeskuksen työntekijät ovat kokeneet lasten jäävän usein liian vähälle huomiolle. Usein lapsen vanhempi, vanhemmat tai muut läheiset ovat itse tilanteessaan niin järkyttyneitä, etteivät kykene huomioimaan lasta ja hänen tarpeitaan.

Kriisityöntekijät arvioivat lasten osallisuutta keskustelussa ja tavallista onkin, että vanhempien ollessa sokissa he eivät välttämättä pysty tilanteessa itse arvioimaan lasten osallisuutta keskusteluun. Tällöin keskustelua voidaan eriyttää siten, että toinen työntekijöistä jatkaa lasten ja toinen aikuisten kanssa. Haarakankaan (2008, 78.) mukaan lapset voivat olla lojaaleja omaa vanhempaa kohtaan, tämä huomioitava esimerkiksi perheväkivaltatilanteissa.

Perheiden kanssa tehtävässä kriisityössä on hyvä muistaa, että perheen antama tuki ja vanhemman oma hyvä selviytyminen traumatilanteessa ja sen jälkeen suojaavat lasta (Sourander 2003, 57.) Vanhempaa auttamalla autetaan erityisesti myös lasta. Toisinaan trauman yhteinen käsittely on mahdollista vasta, kun molemmat ovat ensin saaneet erikseen apua. (Pettersson 2002, 96– 97.) kirjoittaa, että vanhempien antama tuki on keskeisin asia lapsen traumasta toipumiseen. Poijula (2007, 23) taas toteaa, että äärimmäisissä stressitilanteissa lapsi usein reagoi itkulla, johon aikuiset vastaavat antamalla turvaa ja lohtua poistaen näin tuskaa ja ahdistusta.

Traumatisoituminen ja kriisissä eläminen usein alentaa kykyä toimia vanhempana. Tutkimusten mukaan lasten traumaoireiden on havaittu olevan vahvasti yhteydessä vanhempien traumatisoituneisuuden asteeseen. Lapsen näkökulma on Hasan K. & Myllyojan J. (2009) mielestä huomioitava heti kriisikeskustelun alussa. Lapsen turvallisuuden kokemuksesta tulee huolehtia ja lapselle on kyettävä selittämään se mitä on tapahtunut ikätasoa vaativalla tavalla. Lapsen turvallisuuden tunnetta lisää, että hän tietää kuka ja kuinka hänestä huolehditaan juuri meneillään olevasta hetkestä eteenpäin

6.4.3 Sijaistraumatisoitumisen riskit

Päivystysluonteisessa kriisityössä työskennellään usein psyykkisesti kuormittavassa kontekstissa. Asiakkaiden kokema hätä ja avuttomuus ovat työssä jatkuvasti läsnä. Mitä paremmin opimme työssämme tunnistamaan oman kehomme reaktioita, sitä helpommin pystymme säädellä asiakkaiden tunteiden tarttumista ja ehkäistä mahdollista sijaistraumatisoitumista. Sijaistraumatisoitumista koskevassa tutkimuksessa havaittiin, että työntekijän oma kehotietoisuus oli

sijaistraumatisoitumisen tärkein ennalta ehkäisevä tekijä. (Rothschild & Rand 2010, 100.)

Lindqvist (2012, 1) kirjoittaa siitä, miten Kriisi- ja traumatyössä asiakkaiden kokemukset voivat tarttua osin myös työntekijään. Nykytiedon valossa pitkäaikainen työskentely kriisi- tai traumatyössä voi johtaa vähintään väsymysoireiseen uupumukseen.

Kriisityössä työn rakenteilla voidaan vaikuttaa sijaistraumatisoitumista ehkäisevästi. Työpari työskentely, riittävästi toteutettu työnohjaus, vaativien case-tapausten purkaminen, koulutus ja hyvä esimiehen sekä työyhteisön tuki ovat niitä tekijöitä, mitkä vaikuttavat suoraan työntekijän jaksamiseen psyykkisesti kuormittavassa työssä. Aija Koivun (2013) väitöstutkimus osoitti, että onnistunut työnohjaus voi ylläpitää ja edistää työhyvinvointia.

7 SUURONNETTOMUUSVALMIUS

Kriisipalveluiden tämän hetkinen ohjeistus Suuronnettomuuteen selittyy kuvassa 3. Jos hälytys Suuronnettomuudesta tapahtuu kriisipäivystäjien työaikana, on tilanteesta vastuussa nimetty ykköspäivystäjä kunnes toisin määrätään



Kuva 3. Kriisipalveluiden ohjeistus suuronnettomuus tilanteeseen

Ohjeistuksessa on määritelty vaiheet, joiden kautta suuronnettomuus tilanteessa edetään. Tämän tyyppinen rakenne on välttämätön

ammattillisesti johdetussa suuronnettomuus tilanteessa. Kriisipalveluiden vaiheet ovat:

- Kriisipäivystäjä/toimisto tiedottaa ensimmäisenä omaa esimiestään onnettomuustilanteesta ja antaa sen hetkisen tilannekuvan: mitä, missä, milloin, paljonko!
- Kriisipäivystäjä/toimisto ilmoittaa tiedon tilanteesta hallituksen puheenjohtajalle Leila Peltoselle p. 040 759 0832.
- Ohjeistuksen mukaan päätöksen psykososiaalisen tuen hälyttämisestä tekee onnettomuusalueella toimiva pelastustoiminnan johtaja, poliisin kenttäjohtaja tai toiminta-alueen lääkintäjohtaja.
- Lisäresurssien hälyttäminen tilanteeseen tapahtuu Kriisipalvelu toimistolta käsin.

Suuronnettomuusvalmius on osa kriisipalveluiden työn kokonaisuutta ja tilanteiden varalta toimintaohjeistus on välttämätön, jotta onnettomuuden sattua tilanteen hoitaminen sujuu parhaalla mahdollisella tavalla. (Castren, Ekman, Ruuska, Silfvast 2015, 6.) Kaikki suuronnettomuudet eivät ole liikenneonnettomuuksia, erilaiset luonnon katastrofit, säteily, -tai kemikaalionnettomuudet, tarttuvat taudit sekä ihmisen tahallisesti aiheuttamat tapahtumat kuuluvat määritelmään. Suuronnettomuuden käsitteeseen liittyy erityispiirteitä, kuten päivittäisen perusvalmiuden sekä voimavarojen muuttuminen äkkiä riittämättömiksi. Suuronnettomuuden yhteydessä pelastustoimi operoi yhteistyössä muiden viranomaisten ja terveydenhuollon yhteistyötahojen kanssa. (Castren, Ekman, Ruuska & Silfvast 2015, 10.)

Lakisääteisesti jokaisella kunnalla on erikseen oltava valmiussuunnitelma, jossa määritellään asemointi ja organisaatioiden tehtävät poikkeusoloissa. Valmiuksia ylläpidetään harjoittelemalla säännöllisesti, jotta käytännöt saadaan mahdollisimman toimiviksi (Kiiltomäki & Muma 2007, 112).

8 TILAAJAN ARVIOINTI JA KRIISIPÄIVYSTÄJIEN PALAUTE

Tilaaajan antama palaute työstä kehitti työn näkökulmia. Kirjallisessa arvioinnissa luki, että työ on kokonaisuutena oikein hyvä kokonaisuus ja käytännön työn kannalta tärkeimmät asiat on nostettu esiin opinnäytetyössä. Palautteessa toivottiin, että kirjoittaisin vielä johonkin kohtaan tarkemmin kriisityöntekijän työn/kiireellisyyden/jatkohoidon arvioinnista. Miten se tapahtuu, mitä siinä otetaan huomioon ja miksi. Se on kuitenkin oleellinen osa kriisityön prosessia.

Tilaaajan palautteessa viitattiin myös siihen, että opinnäytetyöstä puuttui käypä hoito suositusten osuus kokonaan, mikä on tutkittua tietoa ja se toivottiin lisättävän työhön. Työnantaja edustusta ihmetytti se tosiasia, että toiminnankuvaus ja toimintaohjeet koskien kriisipäivystystyötä olivat toimintayksikössä näin puutteelliset ja opinnäytetyö nähtiin sitä kautta työyksikköä hyödyntäväksi kokonaisuudeksi.

Kriisipäivystäjien antama palaute palvelukuvauksesta oli pääosin hyvää ja positiivista. Usea koki hyvänä sen, että työhön liittyvää osin hajanaista kokonaisuutta on työssä kasattu yhteen. Monella päivystäjällä on omaa kokemusta myös AMK- opinnäytetyön toteuttamisesta, joten palautteessa sain arviointia liittyen opinnäytetyön rakenteeseen ja lähteiden käyttöön.

Kriisien jaottelu nähtiin hyvänä ja selkeänä. Kriittistä arviointia tuli sen suhteen, pitäisikö työssä enemmän selkeyttää sitä, että ns. elämänkriisit hoidetaan usein kuntien ja kaupunkien matalan kynnyksen tai vastaavissa yksiköissä ja meillä hoidetaan vain ja ainoastaan traumaattiset kriisit. Myös viittaus lakisääteisyteen olisi hyvä näkyä työssä paremmin, eli elämänkriisit ei sinänsä kuulu minkään lain alle, mutta traumaattisten kriisien hoito on lakisääteinen palvelu.

9 POHDINTA

Kriisityö on tekijälleen vaativaa, siinä pyritään ensisijaisesti vakauttamaan traumaattisen tapahtuman tai tilanteen aiheuttamaa kaaosta ihmisten mielissä. Shokissa olevaa ihmistä tai kokonaista perhettä on lähestyttävä tunnustellen ja heitä kuunnellen. Tärkeintä on turvallinen kohtaaminen tilanteessa, jossa autettavien perusturvallisuus on järkkynyt.

Saari ja Heinonen (kriisityön suositukset n. d) painottavat kriisityössä oikea-aikaisuuden näkökulmaa ja määrittävät kriisityöntekijöiden ja avun saajien välisen vuorovaikutuksen toimivuuden kriisityön tehokkuuden kannalta keskeisimpinä tekijöinä. Nämä kaksi tekijää haluan itse nostaa myös tämän opinnäytetyön loppu päätelmiin.

Tämä opinnäytetyö syntyi suoraan työelämän tarpeesta. Kriisipalveluiden toimintaa koskevalle palvelukuvaukselle oli olemassa selkeä tilaus, jota lähdin toteuttamaan. Tarvitsimme työyksikköön Kriisipäivystäjille suunnatun, työtä ohjaavan manuaalin. Opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset on tässä opinnäytetyössä määritelty siten, että niiden kautta pystytään arvioimaan Kriisipalveluiden päivystystyön vastaavuutta siihen, mitä ammatillisesti toteutetun kriisityön tulisi olla:

- Mitä ammatillisesti toteutetun ja laadukkaan kriisityö tulisi olla?
- Mikä yksikkö Hyvinkäällä toimiva Kriisipalvelut on?

- Mitkä ovat keskeiset ja työn onnistumisen kannalta oleelliset asiat tässä yksikössä työskentelevän kriisipäivystäjän työssä?

Kaikkiin opinnäytetyötä ohjaaviin kysymyksiin löytyi työn edetessä vastauksia ja huomasi, ettei se lähtökohta, että työskentelen itse samassa yksikössä tehnyt työstäni pelkästään helpompaa. Se, että itse on sisällä työssä itseasiassa vaikeuttaa ulkopuolelta tarkastelua. Erityisemmin jäin pohtimaan kriisityöntekijöiden psykiatrisen osaamisen merkitystä työn laatua ajatellen.

Tämän opinnäytetyön työstäminen on ollut itselleni ammatillinen oppimisprosessi. Olen oppinut hakemaan näyttöön perustuvaa, tutkittua tietoa eri tietokannoista (Terveysportti, Cinal, Medic,) sekä etsinyt aiheeseen liittyvää tutkimusta myös Suomen rajojen ulkopuolelta. Tiedonhaun hakusanoina ovat tässä opinnäytetyössä mm. olleet: kriisi, traumaattinen kriisi, kriisityön suositukset, akuutti kriisityö, kriisipäivystys, suuronnettomuusvalmius. Ajantasaisen, fokusoidun tiedon hakeminen ja integroiminen yhteen ei ole vaivatonta, se vaatii riittävää arviointikykyä ja osan tiedon poissulkemista.

Tässä palvelukuvauksessa on yhteen koottuna Hymisen kriisipalveluissa toteuttavan työn tarkoitus ja tavoitteet, sekä avattu kriisityön keskeisiä käsitteitä ja tekijöitä. Jään itse kaipaamaan asiakkaiden omia ajatuksia ja kokemuksia palvelusta. Case esimerkit sekä tapauskuvaukset rikastuttaisivat ja elävöittäisivät tekstiä ja niiden kautta tulisi tärkein eli palvelunkäyttäjän ääni kuuluviin.

Kehittämistyön tietoperustaan yritin koota kaiken sen käytännön työn kannalta oleellisen ja ajankohtaisen tiedon, mitä päivystysluonteisessa kriisityössä tulee huomioida. Yritin löytää näyttöön perustuvaa tietoa, mitä oli olemassa aika vähän. Kriisityöhön liittyvät erityiskysymykset kappale syntyi suoraan käytännön työstä ja keskusteluista toisten kriisipäivystäjien kanssa.

Opinnäytetyöhön liittyvää eettistä tarkastelua olen pyrkinyt tekemään tietoperustaan liittyvässä rajauksessa, mitä jätän pois ja mitä sisällytän siihen. Mikä tiedossa on eettisesti Kriisityön asiakkaan prosessin kannalta keskeistä. Kaikkea tilaajalta saamaani tietoa ja sen kriittistä tarkastelua olen pyrkinyt sisällyttämään työhön eettisesti oikein.

Tulevaisuudessa on mielenkiintoista seurata mahdollisesti tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon rakennemuutoksen vaikutuksia Kriisipalveluiden toimintaan. Vaikuttaako palveluiden siirtyminen lääneihin siihen, että kunnat järjestävät jatkossa enemmän omia palveluitaan läänien tasolla ja vähentävät tämän tyyppisten ostopalveluiden käyttöä.

Kriisityölle on tulevaisuudessa tilausta. Kriisityö on asetuksella säädetty perusterveydenhuollon tehtäväksi, mutta sitä ei kuitenkaan ole

ohjeistettu. Nähtäväksi jää milloin itse kriisityön toteuttamisesta laaditaan oma Käypä hoito- suositus?

LÄHTEET

- Aronen, E., Suomalainen, L. 2016. Traumaperäiset stressihäiriöt. Teoksessa Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 126.
- Boscarino JA, Adams RE, Figley CR. A prospective cohort study of the effectiveness of employer-sponsored crisis interventions offer a major disaster. *Int J Emerg Ment Health* 2005;(7):9–22.
- Castren, M., Ekman, S., Ruuska, R. & Silfvast, T. (2015). Suuronnettomuusopas. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. Haettu 2.10.2018 osoitteesta <https://www.duodecimlehti.fi/duo95351>
- Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Dialogisuus ihmissuhteissa, mielenterveystyössä ja psykiatrisessa hoidossa. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Hasan, K & Myllyoja, J. (2009). Sinulle on sattunut jotain pelottavaa– lasten kriisikirjanen Hyvinkään Kriisikeskukselle. Opinnäytetyö. Laurea. Haettu 3.11.2018 osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7413/opiskelijat_Jaana_Myllyoja_ja_Kirsi_hasan_27.1.2010_versio2.pdf
- Hedrenius, S. & Johansson, S. (2016). Kriisituki ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tilanteiden käsittelyyn. Helsinki: Tietosanoma, 57-59.
- Henriksson, M. & Lönnqvist, J. 2011. Psykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot. Teoksessa Lönnqvist, J., Henriksson, M., Marttunen, M. & Partonen, T. (toim.). Psykiatria. Helsinki: Duodecim, 257–281.
- Hughes, D.2006. Tie traumasta tervehtymiseen. PT-kustannus.
- Hynninen, T. & Upanne M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet. Helsinki: Valopaino Oy. STAKESIN RAPORTTEJA 2/2006.
- Hyvinkään Mielenterveysseura (n. d). Haettu 24.9.2018 osoitteesta <http://www.mielenterveysseurat.fi/hyvinkaa/>
- Kanerva, A. & Kuhanen, C. 2012. Erytyiskysymyksiä mielenterveys- ja päihde-hoitotyössä. Teoksessa Kuhanen, C., Oittinen, P., Kanerva, A., Seuri, T. & Schubert, C. Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: WSOYpro, 232– 251.

Kiiltomäki, A. & Muma, P. 2007. Tässä ja nyt. Sairaanhoidaja tekee kriisityötä. Suomen sairaanhoitajaliiton julkaisu. Jyväskylä: Gummerrus Oy, 130-133.

Kriisi interventio käypä hoito (n. d). Haettu 22.10.2018 osoitteesta <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=nak06907>

Kriisipalvelut Hyvinkää (n. d). Haettu 24.9.2018 osoitteesta <https://kriisipalvelut.wordpress.com/>

Kriisipäivystys Helsingin kaupunki (n. d). Haettu 7.9.2018 osoitteesta https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaal-ja_terveyspalvelu_/sosiaalityo/sosiaalipaivystys/kriisipaivystys/

Kriisipäivystys Vantaan kaupunki (n. d). Haettu 7.9.2018 osoitteesta <http://www.vantaa.fi/sosiaalijakriisipaivystys>

Kriisityö (n. d). Haettu 24.9.2018 osoitteesta <http://www.terveysportti.fi/sovellukset/tp/hae/#!/hakutulos/kriisity%C3%B6>

Kriisityön suositukset (n. d). Haettu 15.12.2018 http://www.psyli.fi/files/1015/Kriisityo_suositus_2010.pdf

Lapin ammattikorkeakoulu (n. d). Opinnäytetyön toteuttaminen. Haettu 14.6.2018 osoitteesta <http://www.lapinamk.fi/fi/opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen>

Lindqvist, A. 2012. Sijaistraumatisoitumisen ehkäisystä päihkinänkuoressa. Teoksesta Traumaperäisen dissosiaatiohäiriön vakauttaminen Suomessa. Haettu 9.9.2018 osoitteesta https://asiakas.kotisivukone.com/files/ttkeskus.palvelee.fi/tiedost/sijaistraumatisoitumisen_ehkaisysta_-_arja_lindqvist.pdf

Maikkula, S., Heikkinen, R.-L. & Södervall, R. 2010. Kriisiasiakkaan auttaminen. Teoksessa Vuori-Kemilä, A., Stengård, E., Saarelainen, R. & Annala, T. Mielenterveys- ja päihdehoitotyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 110–114.

Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Avustustoiminnan raportteja 22. Raha-automaattiyhdistys. Haettu 30.9.2018 osoitteesta http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/rayraportti22_kriistyo.pdf.10.1.2016

Pettersson, P. 2002. Lapsi matkalla eheämmäksi ja elävämmäksi. Teoksessa Saarinen, P. & Lahti, H. & Parttimaa, R.(toim.) Matkalla eheäksi ja eläväksi. Traumaterapiakeskuksen loppuraportti 1999–2002. Oulu: Kalevan Kirjapaino.

Palosaari, E. (2018). Kriisi- ja Traumatyön kongressi. Avoin luento 1.11.2018, Finlandia-talo Helsinki.

Palosaari, E. 2008. Lupa Särkyä. Kriisistä elämään. Helsinki: Edita Prima Oy.

Poijula, S. 2007. Lapsi ja kriisi. Selviytymisen tukeminen. Helsinki: Kirjapaja.

Poijula, S.1999. Lasten traumat ja niiden hoito. Teoksessa Sinkkonen, J. & Pihlaja, P. Ulos umpikujasta. Kuinka auttaa tunnehäiriöistä lasta? Helsinki: WSOY, 98-100.

Rothschild, B. & Rand, M. 2010. Apua auttajalle-Myötätuntouppumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Helsinki: Traumaterapiakeskus.

Ruishalme, O. & Saaristo, L. 2007. Elämä satuttaa- Kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Gummerus.

Saari, S., Kantanen, I., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S. & Yli-Pirilä, P. (toim.). 2009. Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Duodecim & Suomen Punainen Risti.

Soinila, K. 2009. Kriisikeskus Mobilen palvelut traumaattisessa kriisissä asiakkaiden kokemana. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

STM 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministerin julkaisuja 2009:16. Helsinki. Haettu 8.9.2018 osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112426/URN%3ANBN%3Afi-fe201504226656.pdf?sequence=1>

Sourander, A. Refugee families during asylum seeking. Nordic Journal of Psychiatry 57, 2003.

Suomen Mielenterveysseuran vuosikirja. 2008. Helsinki: SMS-tuotanto Oy.

Traumaattinen kriisi käypä hoito (n. d). Haettu 22.10.2018 osoitteesta <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/potilaalle/suositus?id=khp00086>

Työnohjaus psyykkisessä auttamisessa (n. d). Haettu 10.9.2018
osoitteesta

http://www.terveyskirjasto.fi/terveysportti/uutissorvi_uusi.lue_abstrakti_2?iid=16810&iprint=23&p_rs

Asiakaskäynnit kunnittain

	2014	2015	2016	2017	2018
Järvenpää	40	32	47	36	28
Mäntsälä	19	13	19	26	17
Hämeenlinna	39	25	28	35	34
Tuusula	51	55	37	40	26
Hyvinkää	66	54	48	59	64
Nurmijärvi	35	32	30	42	29
Kerava	26	34	30	48	25
Karviainen	8	13	26	23	28
Hattula	6	4	1	1	2
Janakkala	9	3	16	9	10
Hausjärvi	2	7	2	5	7
Loppi	4	8	4	4	4
Riihimäki	30	19	17	29	14
Lohja	0	0	11	15	13
Tampere				1	
Sipoo				1	
Lapua					1
Espoo					1

Kriisipäivystäjän Opas



HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Visamäki, hoitotyön koulutusohjelma
syksy 2018

Katja Hakasaari

Tervetuloa päivystäjäksi Kriisipalveluihin

Työnantaja

Hyvinkään Seudun Mielenterveysseura ry (Hymisen) alla toimiva Kriisipalvelut tuottaa erillisenä ostopalveluna kunnille viranomaislähtöistä kriisipalvelua. Arkisin se on järjestetty Hyvinkäällä toimivasta Kriisipalvelutoimistosta käsin, jossa toimivat ammattilaiset kriisityöntekijät.

Päivystys- sekä viikonloppuaikoina kunnille tarjottava palvelu on järjestetty viikkopäivystäjien kesken. Päivystäjäringissä on kahdeksan sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka toimivat päätyössään muualla ja päivystävät kriisipalveluissa noin viikon kuukaudessa.

Kriisipalvelujen ylläpitämä kriisipäivystys tarjoaa kriisiapua traumaattisen tapahtuman kokeneille ihmisille. Traumaattisella tapahtumalla tarkoitetaan esimerkiksi läheisen kuolemaa, itsemurhayritystä, itsemurhaa, raiskausta, ryöstöä, onnettomuutta tai "läheltä piti"-tilannetta.

Työsuhteeseen liittyvät asiat

Kriisipalveluilla on käytössä Avaintyönantajat AVAINTA ry: n työsopimus (AVAINTES). Päivystyksessä toimivien kriisityöntekijöiden työsuhde on toistaiseksi voimassa oleva.

Sopimuksen allekirjoitettuasi sitoudut vaitioloon työtä koskevista asioista sekä noudattamaan työnantajan työtä koskevia sääntöjä ja ohjeita.

Työajat

Päivystäjien työaika on arkisin maanantaista torstaihin klo. 17-24 ja perjantaista klo. 17- sunnuntaihin klo. 24.

Kalenteri pyhinä kriisipäivystyksen työaika on 24/ 7. Työajat perustuvat tilaajakuntien kanssa tehtyihin sopimuksiin, joissa kriisipäivystyksen työaika on määritelty yhteistyössä kuntien päättäjien kanssa.

Työpari työskentelyn rakenne

Työskentelet päivystäjänä yhdessä päivystysviikolle nimetyn työparin kanssa. Toinen teistä päivystäjistä on nimetty ykkös- ja toinen

kakkospäivystäjä. Riippuen siitä, kumpi päivystäjistä olet ykkös- vai kakkospäivystäjä, on roolisi päivystysviikon toiminnassa vastuun ja asioiden hoitamisen suhteen osin erilainen.

ykköspäivystäjän työnkuva

Työpari työskentelyssä ykköspäivystäjänä haet maanantaisin ennen klo.17 kriisipalvelutoimistolta VIRKUN (viranomaispuhelin) ja muun tarvittavan välineistön työn toteuttamista varten (päivystäjän laukun, jossa toimiston avaimet ja asiakkaille jaettavat esitteet sekä työhön liittyvät täytettävät lomakkeet).

Samalla saat toimiston kriisityöntekijältä raportin tulevaa päivystysviikkoa koskevista töistä, jotka jo tiedossa. klo.17 vastuu toiminnan koordinoinnista siirtyy sinulle.

Ykköspäivystäjänä vastaat viranomaispuheluihin ja otat työn tilaajilta vastaan tulevat hälytykset, annat tarvittavaa konsultaatio apua soittajille sekä koordinoit päivystysviikkoa kokonaisuutena yhdessä nimetyn kakkospäivystäjän sekä kriisipalvelutoimiston työntekijöiden kanssa.

Osa kriisipalvelutoimistolle virka-aikana tulevista hälytyksistä siirtyy suoraan kriisipäivystyksen hoidettavaksi, joten aktiivinen vuoropuhelu kriisipalvelutoimiston kanssa on työn sujumisen kannalta olennaista. Näistä toimistolta tulevista työtilauksista saat arkisin tietoa tekstiviestein ja soittopyynnöillä.

kakkospäivystäjän työnkuva

Kakkospäivystäjänä toimit ykköspäivystäjän työparina ja suunnittelette yhteisen päivystysviikon töitä yhdessä. Usein päivystäjien välinen keskinäinen vuorovaikutus ja tilanteen arviointi auttavat, myös päätöksentekoprosessissa kriisiavun oikea-aikaisuuden suhteen.

Vaikka kakkospäivystäjänä roolisi on työn suunnittelun ja koordinoinnin osalta vähäisempi on sinun ykköspäivystäjän välinen vuorovaikutus ja toimiva yhteistyö keskeinen osa työn onnistumista. Tämä yhteistyön merkitys korostuu erityisesti isompien priorisointien kohdalla tai tilanteissa joissa ykköspäivystäjä ei itse ole asiasta varma ja tilannetta on hyvä miettiä yhdessä ennen varsinaista päätöksentekoa.

Kriisipalveluiden toiminta-alue

Kriisipalvelujen tämän hetkinen toiminta-alue päivystystyössä on laaja, alueen väestöpohja on yli 500 000 asukasta. Käytännön työssä se tarkoittaa pitkiä välimatkoja ja etäisyyksiä kohteiden välissä.

Kriisipäivystäjän työssä oman auton käyttö on välttämättömyys ja on hyvä varata aikaa reittien suunnitteluun yhdessä työparin kanssa.

Kriisipalveluilla on tällä hetkellä voimassa olevat sopimukset kriisiavun tuottamisesta 15 eri kunnan kanssa, joita ovat:

- Riihimäki
- Nurmijärvi
- Hausjärvi
- Karviainen
- Hämeenlinna
- Loppi
- Pornainen
- Tuusula
- Järvenpää
- Kerava
- Janakkala
- Mäntsälä
- Hyvinkää
- Lohja
- Hattula

Jokaisella kunnalla on omat toimintaa koskevat yhteyshenkilöt, joiden kanssa voi tarvittaessa neuvotella kriisiavun toteuttamiseen liittyvistä käytännön seikoista. Osalla kunnista on myös osoittaa joku kriisitapaamiseen soveltuva tila, jota voi käyttää silloin kun tapaaminen asiakkaan kotona ei ole suositeltua.

Kriisipalveluiden toiminta perustuu tilaajakuntien kanssa tehtyjen ostopalvelusopimusten velvoittaman työn toteuttamiseen. Näiden sopimusten mukaisesti päivystävät viranomaiset välittävät tiedon kriisityön tarpeesta puhelinpäivystykseen ja päivystäjät ottavat yhteyden asiakkaaseen neljän tunnin sisällä yhteydenotosta.

Tätä neljän tunnin aikaikkunaa, jolloin asiakas viimeistään saa yhteydenoton teiltä päivystäjiltä tulee noudattaa, vaikka usein itse kriisitapaaminen sovitaan noin vuorokauden päähän itse tapahtumasta.

Kriisityön prosessi

1. Kriisityönprosessi käynnistyy hälytyksen vastaanottamisesta ja yhteydenotosta asiakkaaseen viimeistään neljän tunnin kuluessa hälytyksen vastaanottamisesta.
2. Ykköspäivystäjä soittaa asiakkaalle ja sopii usein ensimmäisen sokkivaiheen kriisikeskustelun asiakkaan kanssa. Kuntien kanssa tehtyjen sopimusten mukaan sokkivaiheen kriisikeskustelut toteutetaan vuorokauden sisällä kriisiä koskevan hälytyksen

vastaanottamisesta joko tapahtumapaikalla, asiakkaan kotona, palveluntuottajan tiloissa tai muussa sovitussa paikassa.

3. Päivystäjien työn kannalta sokkivaiheen tapaamisessa on keskeistä tilanteen rauhoittaminen ja asteittainen vakauttaminen sekä tapahtuneen jäsentäminen sanoittamisen avulla. Keskustelussa asiakkaille kerrotaan normaali kriisiin ja tilanteeseen liittyvät reaktiot sekä tuetaan asiakkaita kriisistä selviytymisessä heidän omassa toimintaympäristössään ja ihmissuhteissaan.
4. Reaktiovaiheessa kriisitapaaminen pyritään toteuttamaan 2-5 vuorokauden kuluttua ensimmäisestä tapaamisesta. Tapaamisessa tapahtunutta tilannetta läpi käydään ja kerrataan kriisiin liittyvien reaktioiden normaalius.

Tapaamisessa varmistetaan se, että asiakkaat ovat siirtyneet aiemman tapaamisen sokkivaiheesta reaktiovaiheeseen eli menneet prosessissaan eteenpäin.

5. Seurantatapaaminen tai seurantasoitto asiakkaille toteutetaan tarpeen mukaan arvioiden. Seurannassa kartoitetaan myös sitä, miten asiakkaat ovat pystyneet palaamaan normaaliin arkeen. Tämän kautta pyritään arvioimaan asiakkaan kriisin jälkeisen toimintakyvyn palautumista ja sopeutumista muuttuneeseen elämän tilanteeseen.

Työskentelyssä pyritään huomioimaan asiakassuhteen jatkuvuutta, joten mahdollisuuksien mukaan päivystysparista ainakin toinen työntekijä jatkaa työskentelyprosessin loppuun asiakkaan kanssa.

seuranta ja jatkohoitoon ohjaus

Kriisipalveluiden asiakastyöprosessiin kuuluvat kriisikeskusteluiden lisäksi asiakkaille soitettavat seurantapuhelut. Puhelut pyritään ajoittamaan tapahtuneeseen kriisiin liittyen, esimerkkinä kuolin tapauksessa ennen tai jälkeen hautajaisten.

Päivystäjistä toinen voi halutessaan itse soittaa seurantasoiton asiakkaalle, mikä turvaa asiakkaalle jatkuvuutta ja asiakaslähtöisyyttä prosessissa. Seurantapuheluiden ja pidemmän yhteydenpidon yhtenä keskeisenä tavoitteena on seurata asiakkaiden vointia ja kriisiin liittyvän prosessin etenemistä.

Asiakastapaamisten yhteydessä te päivystäjät jätätte seurantasoiton ajankohdan lisäksi asiakkaalle käyntikortin. Kortista löytyy kriisikeskuksen asiakaspuhelimen numero, johon asiakkaat voivat halutessaan itse soittaa ja jättää tarvittaessa viestiä jo aikaisemmin ennen seurantapuhelua.

Muutoin asiakkaat saavat yhteyden teihin päivystäjiin vain hälytyskeskuksen 112 kautta, minkä tarvittaessa asiakkaille tapaamisten yhteydessä informoitte.

Asiakkaiden jatkohoitoon ohjausta voitte akuutissa sokkivaiheessa tilanteen arvioinnin jälkeen tehdä lähimpään terveyskeskus lääkäripäivystykseen, mikä usein tulee kyseeseen lääkitystarpeen arvioinnissa.

Muu jatkoavun- ja tuen ohjaus tapahtuu asiakkaiden kokonaistilanteen arvioinnin jälkeen usein kunnalliseen sosiaalitoimeen, psykologipalveluihin, hautaistoimistoon, seurakunnan diakoniatyöhön, rikosuhripäivystykseen, työterveyshuoltoon tai muihin käytössä oleviin palveluihin.

Suuronnettomuusvalmius

Päivystäjien on hyvä muistaa kriisityöhön sisällytetty jatkuva suuronnettomuusvalmius, johon Kriisipalveluiden toiminnassa on varauduttu.



Kuva: Kriisipalveluiden ohjeistus suuronnettomuus tilanteeseen

Jos hälytys suuronnettomuudesta tulee päivystysaikana:

- Ykköspäivystäjä tiedottaa ensimmäisenä omaa esimiestään onnettomuustilanteesta ja antaa sen hetkisen tilannekuvan: mitä, missä, milloin, paljonko!
- Ykköspäivystäjä ilmoittaa tiedon tilanteesta hallituksen puheenjohtajalle Leila Peltoselle p. 040 759 0832.
- Suuronnettomuus tilanteesta vastuussa on ykköspäivystäjä kunnes toisin määrätään.

Ohjeistuksen mukaan päätöksen psykososiaalisen tuen hälyttämisestä tekee onnettomuusalueella toimiva pelastustoiminnan johtaja, poliisin kenttäjohtaja tai toiminta-alueen lääkintäjohtaja.

Lisäresurssien hälyttäminen tilanteeseen tapahtuu Kriisipalvelu toimistolta käsin.

Arviointi ja konsultaatiot

Työn priorisointi ja tilanteiden arviointi ovat keskeinen osa teidän päivystäjien työn ammattitaitoa. Kriisityön toteuttamisessa ja koordinoinnissa näin isossa toimintaympäristössä on pystyttävä ottamaan huomioon monta muuttuvaa seikkaa sekä kyetä hallitsemaan laajaa kokonaisuutta yhdessä eri toimijoiden kesken.

Erilaisten tilanteiden kiireellisyyden arvioiminen on päivystäjän työssä jatkuvaa. Viranomaispuhelimeen sojitetaan päivystysaikana paljon myös erilaisia konsultaatio puheluita, joissa ykköspäivystäjä usein auttaa keskustellen ja neuvoen soittajaa työtehtävässään eteenpäin.

Työhön liittyvät erityispiirteet

Asiakkaiden kodeissa tapahtuva työskentely

Yli 90% yksikön kriisikeskusteluista toteutetaan asiakkaiden kodeissa. Loput suoraan tapahtumapaikalla, Hyvinkäällä sijaitsevalla kriisipalvelutoimistolla tai kuntien omissa tiloissa mm. terveyskeskusten yhteydessä.

Kodeissa toteutettava työskentely asettaa työhön omat erityishaasteensa. Asiakkaiden kannalta kodeissa toteutettava työskentely mahdollistaa turvallisuuden kokemusta ja kotikäynnit toimivat kriisissä vakauttavana työmuotona.

Asiakkaiden kokonaistilanne näyttäytyy kodeissa usein erilaisesta näkökulmasta ja kokonaistilanteen arvioinnin kannalta päästäänkin tekemään havaintoja kriisin vaikutuksista asiakkaiden arjessa, toimintakyvyssä, vuorovaikutuksessa sekä ihmissuhteissa.

Kodeissa työskenneltäessä on päivystäjien hyvä kiinnittää erityistä huomiota kaikkiin turvallisuuteen liittyviin seikkoihin ja huomioida mm. poistumistiet ja tehdä tarvittaessa riskitilanne arviointi.

Lapset kriisityön asiakkaina

Perheitä tavattaessa teillä asiakkaina ovat usein lapset yhdessä vanhempiensa ja muun lähiverkoston kanssa. Päivystäjänä arvioitte lasten osallisuutta keskustelussa, etenkin vanhempien ollessa sokissa he eivät välttämättä pysty tilanteessa itse arvioimaan lasten osallisuutta keskusteluun.

Voitte tarvittaessa eriyttää kriisikeskustelun rakennetta siten, että toinen päivystäjistä jatkaa lasten ja toinen yhdessä aikuisten kanssa. Eteen voi myös tulla tilanne, jossa lasta on tarpeellista suojata aikuisten keskustelun kuulemiselta esim. perheväkivalta.

Perheiden kanssa tehtävässä kriisityössä on hyvä muistaa, että perheen antama tuki ja vanhemman oma hyvä selviytyminen traumatilanteessa ja sen jälkeen suojaavat lasta. Vanhempaa auttamalla autetaan erityisesti myös lasta.

Sokki ja kriisissä eläminen usein alentaa kykyä toimia vanhempana. Lapsen turvallisuuden kokemuksesta tulee huolehtia osana kriisikeskustelua ja lapselle on kyettävä selittämään se, mitä on tapahtunut ikätasoa vaativalla tavalla. Lapsen turvallisuuden tunnetta lisää, että hän tietää kuka ja kuinka hänestä huolehditaan juuri meneillään olevasta hetkestä eteenpäin

Päivystäjän työn kuormittavuus

Päivystäjänä toimiminen kriisityössä on psyykkisesti kuormittavaa. Työajat ovat arki-iltaisina usein oman päivätyön jälkeen ja viikonloppuisin työskentely tapahtuu 24/7. Matka-ajat laajalla toimintaympäristöllä kestävät välillä useita tunteja.

Työtä kuormittaa myös se tekijä, että asiakkaiden kokema hätä ja avuttomuus ovat työssä jatkuvasti läsnä. Myös viranomaispuhelimeen soittavat hälyttäjät ovat usein hätäntyneitä.

Tärkeitä päivystäjien työn kuormitusta helpottavia seikkoja ovat:

- Työpari työskentely ja siinä tapahtuva jakaminen
- kuukausittain järjestetty ryhmätyönohjaus

- vaativien case-tapausten purkaminen
- työhön liittyvä täydennyskoulutus
- hyvä esimiehen sekä työyhteisön tuki
- yhteiset pelisäännöt

Keskeiset yhteistyötahot

sosiaali- ja kriisipäivystykset:

- Kanta-Hämeen sosiaalipäivystys
- Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys
- Länsi-Hiidenmaan sosiaalipäivystys

sosiaalipäivystysten numerot viranomaisnumeroita, löytyvät VIRKUSTA!

poliisi akuutti asia 112

häätäkeskus p. 112

sairaalat:

- Hyvinkään sairaala p. 019 45871
- Kanta-Hämeen keskussairaala KHKS p. 03 6291
- Lohjan sairaala p. 019 38011
- Riihimäen sairaala RYKS p. 03 6291

alueiden yliopistolliset sairaalat:

- Helsinki HYKS p. 09 4711
- Tampere TAYS p. 03 311 611

alueelliset ambulanssit

kuntien terveysasemat

Kriisikeskukset:

- Espoon Sosiaali- ja kriisipäivystys p. 09 816 42439
- Helsingin kriisipäivystys p. 09 3140 4222
- Vantaan Sosiaali- ja kriisipäivystys p. 09 839 4005
- SOS-kriisikeskus, Suomen mielenterveysseura p. 09 4135 0510

Kuntayhteistyö, jokaisessa kunnassa oma kontaktihenkilö

Valtakunnallisia linkkejä

<http://www.apua.info/fi-fi/apuanopeasti/>

<http://www.ehyt.fi/mobiiliapu>

www.ensijaturvakotienliitto.fi

<https://www.helsinkimissio.fi/nuorten-kriisipiste>

<http://www.hus.fi/sairaanhoito/sairaanhoitopalvelut/myrkytystietokeskus/Sivut/default.aspx>

<http://kriisipalvelu.fi/kohdataan/auttavia-tahoja/>

<https://kriisipalvelut.wordpress.com/>

<https://www.lastenjanuortennetti.net/>

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin-apua-el%C3%A4m%C3%A4n-kriiseihin>

<http://www.mielenterveysseurat.fi/hyvinkaa/>

[https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/hae_neuvoja_ja_apua/apua_247/Pages/default.aspx?Area=Helsinki&ServiceType=Heti+apua+\(akuutti\)&Diagnose=&Symptom=&Query=&ControllId=hoitoalue-selector](https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/hae_neuvoja_ja_apua/apua_247/Pages/default.aspx?Area=Helsinki&ServiceType=Heti+apua+(akuutti)&Diagnose=&Symptom=&Query=&ControllId=hoitoalue-selector)

<https://nettiturvakoti.fi/>

<http://paakaupunginturvakoti.fi/>

<https://www.poliisi.fi/>

<https://www.punainenristi.fi/hae-tukea-ja-apua/nuorten-turvatalosta>

<https://www.riku.fi/fi/etusivu/>

<https://www.suomi24.fi/profiili/sos-kriisikeskus>

<https://tukinainen.fi/>

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi>

<http://www.vantaa.fi/sosiaalijakriisipaivystys>

<https://varjomaailma.fi/>

<https://www.112.fi/index.php?pageName=hatatilanne>



Hälytyksen antaja (nimi ja puh.)

Päivämäärä ja kellonaika: _____ klo ____ Asiakkaan lupa yhteydenottoon:

Asiakkaan kotikunta: _____ Oletettu asiakasmäärä tapaamisessa:

Asiakkaan yhteystiedot nimi ja puhelinnumero:

Tapahtumatiedot:

Työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät:

Kotieläimet Onko tiedossa mielenterveys-, päihde tai väkivaltaongelmaa

Mitä?

Keneltä saa tarvittavia lisätietoja: _____

Onko kyseessä:

Seksuaalirikos

Väkivalta (ulkoinen)

Henkirikos

Äkillinen sairastuminen

Uhka tai läheltä piti tilanne

Itsemurha

Silminnäkijä

Läheisen kuolema

Konsultaatio

Onnettomuus

Perhe-/lähisuhdeväkivalta

Itsemurha yritys

Muu, mikä tai **EI** toimenpiteitä?

Selitys:

Hälytyksen vastaanottaja: _____

Päivä: 07-18
Ilta: 18-22
Yö: 22-07

Työtuntilaskelma ja kulukorvaukset

Ensikäynti

1)Työntekijä (nimi ja allekirjoitus) 1. päivystäjä				2. päivystäjä			
Tehty aktiiviyö pvm, klo. – klo.	Tunnit yht. (ei puheluita)	Päivä	Ilta	Yö	La	Su	Tunnit yht. (sis. puhelut)
Asiakastyöhön käytetty aika							

Tehty aktiiviyö pvm, klo. – klo.	Tunnit yht. (ei puheluita)	Päivä	Ilta	Yö	La	Su	Tunnit yht.
Asiakastyöhön käytetty aika							
Tehty aktiiviyö pvm, klo. – klo.	Tunnit yht. (ei puheluita)	Päivä	Ilta	Yö	La	Su	Tunnit yht. (sis. puhelut)
Asiakastyöhön käytetty aika							

La 06-18
Su 18-24

Puhelut (myös seurantasoiot)

PVM	Asiakspuhelu/ kesto	Viranomaispuhelu/kesto	Kuittaus

Kilometrit/matkakustannukset

Päiväys	Kellonaika	Matka	Henkilö määrä	KM

Kriisiavun piirissä olevat (muista osoite ja puhelinnumero)

1.	Alaikäinen	
	Täysi-ikäinen	

2.	Alaikäinen	
	Täysi-ikäinen	

3.	Alaikäinen	
	Täysi-ikäinen	

4.	Alaikäinen	
	Täysi-ikäinen	

Vainaja/uhri: _____

Lisää avun piirissä olevien tietoja:

Lyhyt kuvaus kriisistä:

LASTENSUOJELU	Kyllä	Ei
Onko lastensuojelu mukana		
Onko lastensuojeluilmoitus tehty Kriisipalveluiden toimesta		

Missä toteutettu?	
Puhelimitse	
Kotona	
Työyhteisö	
Sairaala	
Laitos	
Kriisipalv. toimisto	
Muu	

ARVIO

Lyhyt kuvaus tapaamisesta:

Jatkotuen tarve/ Mitä sovittu jatkosta/ Minne ohjattu jatkotuen piiriin?

VÄLITÖN PALAUTE ASIAKKAALTA TAPAAMISEN JÄLKEEN:

Lomakkeet kootaan päivystysviikon päätteeksi ja saman tapauksen lomakkeet nidotaan yhteen. Etupuolen tuntilaskelmaosuudet kopioidaan yhdeksi nipuksi.