

# Kriisikeskus Mobilen tilastotietoja vuodelta 2017

## KRIISIKESKUS MOBILEN TOIMINTA VUONNA 2017

Kriisikeskus Mobile toimii koko Keski-Suomen maakunnan kuntien alueella 24 h matalan kynnyksen kriisikeskuksena ja Kriisikeskus Mobilessa toimii myös kaikkien Keski-Suomen maakunnan kuntien rikosuhripäivystyksen (RIKU:n) palvelupiste. Kriisikeskuksen toiminnan rahoittavat pääosin toiminta-alueen kunnat (yli 4/5) ja rahoituksesta vajaa 1/5 tulee STEAlta.

Kriisikeskus Mobilessa tehtiin vuonna 2017 perustehtävän mukaista akuuttia, matalan kynnyksen kriisityötä ja vastattiin lähes 13 000 yhteydenoton myötä kriisi- ja sosiaalietupäivystystyön tarpeeseen palvelualueellamme. Akuutin kriisityön osaamisen ja nopean tuen mahdollistamisen kautta ennaltaehkäistiin kriisien pitkittymistä ja subjektiivista, inhimillistä kärsimystä erilaisissa kriisitilanteissa. Toiminta on tavoitteellista ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä ja perustehtävältään selkeästi järjestölähtöistä, akuuttia matalan kynnyksen ajanvarauksetonta kriisityötä. Merkittävää vuonna 2017 oli, että 1.4.2017 alkaen 15 kuntaa sisältäneen toiminta-alue laajeni myös Kinnulan, Pihtiputaan ja Viitasaaren kuntiin määräaikaisella 31.12.2017 voimassa olleella sopimuksella. Vuoden 2017 lopulla tehdyt kuntapäätökset laajensivat toiminta-alueen 1.1.2018 koko Keski-Suomen maakunnan kattavaksi - samassa yhteydessä 10 vuotta kestänyt sosiaalietupäivystyksen toiminta päättyi 15 kunnan alueella. Kriisikeskuksen työhön kuuluvat kriisityö, väkivaltatyön yksilötyöt sekä Rikosuhripäivystyksen (RIKU:n) Jyvässeudun palvelupisteen toiminta sekä vapaaehtoistyön mahdollistaminen kriisiauttamisessa ja rikosuhritukihenkilötyössä.

Kriisikeskus Mobileen voi olla yhteydessä traumaattisen tai elämän kriisin kohdannut avuntarvitsija, hänen läheisensä, eri viranomaistahot tai järjestötoimijat. Kriisiauttamisessa keskitytään asiakkaan tukemiseen ja asian selvittelyyn keskusteluihin sekä tuen tarjoamiseen mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Akuutin kriisityön osaamisen ja nopean tuen mahdollistamisen kautta ennaltaehkäistään kriisien pitkittymistä ja subjektiivista, inhimillistä kärsimystä. Kriisikeskuksen asiakasta/asiakkaita tuetaan yksilöllisistä lähtökohdista akuutissa trauma- ja kriisitilanteessa sekä sen selvittämisessä. Kriisityössä keskitytään ”tässä ja nyt” –tilanteeseen kohdaten asiakkaat kuulemisen ja kuulluksi tulemisen kautta kiireettömästi asiakkaan kokeman kriisin mukaan asiakkaan voimavaroja ja selviytymistä tukien. Kriisitilanteissa ja niiden jälkeen eri ihmisten tuen tarve ja ajallinen kriisityön kesto on yksilöllistä. Asiakkaiden osallisuutta ja itseohjautuvuutta tuetaan myös tilannekohtaisesti jatko-ohjauksella joko eri järjestöjen palveluihin tai julkiselle sektorille.

Työmuotoja ovat mm. puhelimitse tehtävä kriisityö sekä asiakastapaamiset kriisikeskuksessa – traumaattisissa kriisitilanteissa tehdään myös koti- ja laituskäyntejä. Kriisityön tuki voi olla tilannekohtaisesti kertaluonteista tai pitkäkestoisempaa – traumaattisissa kriiseissä asiakkuudet voivat kestää 3-5 kuukauteen. Väkivaltatyössä sovelletaan Mobilessa kehitettyä työskentelymallia, jossa kriisityöntekijät solmivat yksilökohtaisen asiakassuhteen väkivaltaa käyttäneiden sekä väkivaltaa kohdanneiden kanssa. Väkivaltaa kokeneita ja väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyön tuki on kestoaltaan 3-7 asiakaskäyntiin – lisäksi asiakkaita tuetaan puhelimitse ja työskentelyyn voi sisältyä

verkostotyötä. Väkivaltatyöstä on mahdollisuus ohjautua ryhmätoimintaan. Rikosuhripäivystystyössä rikoksen uhria tuetaan rikosuhripäivystyksen toiminnanohjaajan ja koulutettujen tukihenkilöiden toimesta ajallisesti erimittaisissa tukisuhteissa.

## KRIISITYÖN MERKITYS

Kriisit (kehitys-, elämän- ja traumaattiset kriisit) koskettavat kaikkia väestöryhmiä. Psykososiaalisella tuella yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia tavoitteita - lähtökohtana on lievittää inhimillistä kärsimystä ja tarjota tukea kaikkien kriisin/trauman käsittelyn vaiheiden läpi, integroida tapahtunut omaan elämän historiaan sekä tunnistaa traumaperäisen stressihäiriön kehittyminen. Kriisityön merkitys ja sen tuottama lisäarvo koostuu siitä, että kriisityön ammattilaisten avulla, tuella ja ammattitaidolla järkyttävän kokemuksen kokeneet pystyvät ja uskaltavat ottaa käsittelyyn sellaisia uhkaavia ajatuksia sekä tunteita, joita he eivät yksin tai perheen ja ystävien tuella eivät pystyisi kohtaamaan. Kriisi-, väkivalta- ja rikosuhripäivystystyöllä voidaan vähentää inhimillistä kärsimystä ja tukea ihmisten työ- ja toimintakykyä sekä edistää turvallisuudentunnetta, tunnetta omasta ja oman yhteisön pysyvyydestä, yhteyksien säilyttämistä läheisiin sekä toivoa ja tukea myös tilanteen mukaista ohjautumista sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisverkostossa. Väkivaltatyössä lisäksi mm. ennaltaehkäistään rikoksia sekä rikostilanteiden uusimista. Myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta kriisi, väkivalta- ja rikosuhripäivystystyö on erityisesti ennaltaehkäisevää mielenterveys-työtä, jolla edm. lisäksi vaikutetaan päihteiden käytön ehkäisyyn, masennuksen ennaltaehkäisemiseen ja tunnistamiseen sekä toimintakyvyn edistämiseen toimijuuden vahvistamisella (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky). Kriisi-, väkivalta- ja rikosuhripäivystystyöllä voidaan vaikuttaa myös lääkkeiden käytön ja sairauspoissaolojen vähentämiseen sekä myös sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen käytön vähentämiseen ja käytön pitkittymisen ennalta estämiseen sekä väliaikaisen ja pysyvän työkyvyttömyyden vähentämiseen.

## KRIISIKESKUS MOBILEN TILASTOT

Kriisikeskus Mobilessa tilastoidaan kaikki asiakasyhteydenotot nimettöminä. Tilastoinnin tarkoituksena on saada aikaan luotettavaa seurantatietoa kriisi-, väkivalta- ja rikosuhripäivystyksen tulleist yhteydenotoista, taustasyistä ja palvelun toimintaan liittyen. Tilastotietoja käytetään mm. asiakastyön sekä toiminnan seurantaan, arviointiin ja kehittämiseen. Tilastot laaditaan tietosuojalaki huomioiden. Vuoden 2017 aikana yhteydenottojen kokonaismäärä oli Mobilessa 12 994. Yhteydenotot liittyivät 10 700 asiakastilanteeseen – yksittäisiin asiakastilanteisiin voi sisältyä useita yhteydenottoja. Yhteydenotoissa on osallisina ollut lähes 21 000 henkilöä.

### Yhteydenottomäärät Kriisikeskus Mobileen 2017-2014

	2017	2016	2015	2014
<b>YHTEYDENOTOT</b>	12994	11939	10964	12008

## Yhteydenottoaikojen painottuminen

Yhteydenottoajat painottuivat pääosin klo 8.00–24.00 välille ja ne noudattavat aiempien vuosien yhteydenottoaikoja – vuoden 2017 aikana oli hieman kasvua klo 08.00-16.00 välillä tapahtuneissa yhteydenotoissa – kuten on ollut myös vertailuvuosien aikana kokoajan.

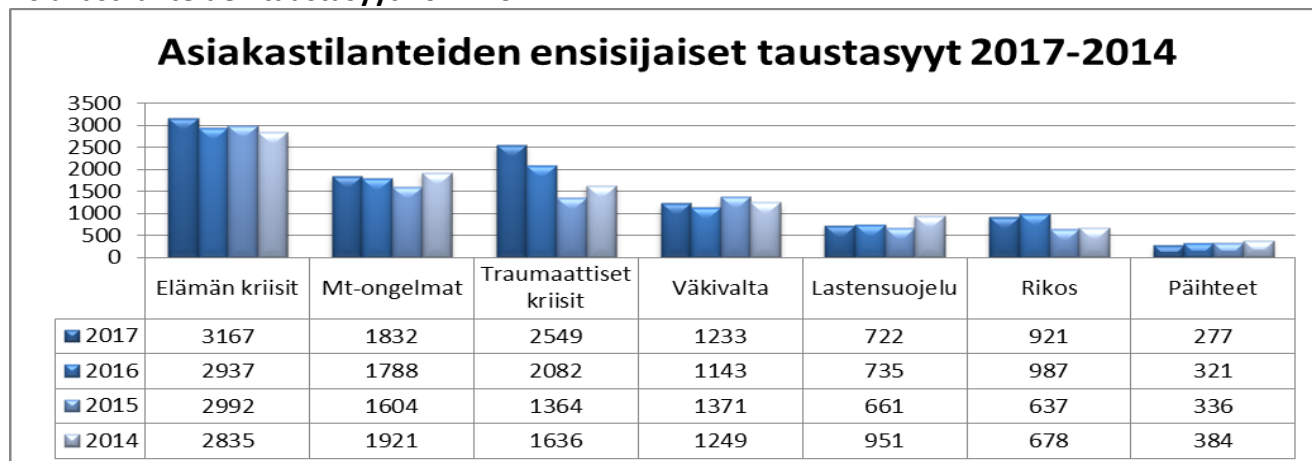
### Yhteydenottoaikojen painottuminen 2017-2014

	2017	2016	2015	2014
klo 8-16	49,2 %	47,9 %	46,6 %	44,9 %
klo 16-24	39,4 %	39,4 %	40,9 %	40,8 %
klo 00-08	11,4 %	12,7 %	12,5 %	14,4 %

## Asiakastilanteet ja toimenpiteet

Vuoden 2017 aikana asiakastilanteita kriisityössä oli 8711 ja sosiaalietupäivystyksessä 667. Vuoden 2016 verrattuna kriisityön asiakastilanteissa oli kasvua laskua 7,4 % ja sosiaalipäivystyksen asiakastilanteet vähenivät puolestaan 9,3 %. Samaan asiakastilanteeseen on usein liittynyt useita yhteydenottoja. Asiakastilanteiden taustalla ensisijaisina syinä olivat vuonna 2017 elämän kriisit 3167 kpl (mm. kriisitynyt perhetilanne, erotilanne, sairaus), traumaattiset kriisit 2549 (mm. kuolema, läheisen itsemurha, onnettomuus), mielenterveyteen liittyvät syyt 1832 (mm. akuutti tai pitkäkestoinen ahdistuneisuus, sekä akuutti tai pitkäaikainen masentuneisuus), väkivaltaan 1233, rikokseen 921, lastensuojeluun 722 ja päihteisiin ja riippuvuuksiin 277 liittyneet syyt. Elämän kriiseihin, traumaattisiin kriiseihin, mielenterveysongelmiin sekä väkivaltaan liittyviä asiakastilanteissa oli kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Lastensuojeluun, rikoksiin ja päihteisiin liittyneiden asiakastilanteiden lukumäärissä oli hieman laskua edelliseen vuoteen verrattuna. Huomioitavaa oli erityisesti traumaattisten kriisien osuuden nousu 22 %.

### Asiakastilanteiden taustasyyt 2017-2014



Kriisiauttamisessa keskityttiin asiakkaan tukemiseen ja asian selvittelyyn keskusteluihin sekä tuen tarjoamiseen mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Työmuotoja olivat mm. puhelimitse tehtävä kriisityö, asiakastapaamiset kriisikeskuksessa ja asiakkaan luona sekä laitospöytätyöt. Kriisikeskuksen ensisijaisena kriisityön muotona korostui edellisten vuosien tapaan puhelin, sillä 84,9 % asiakastilanteissa tehtiin puhelinkriisityötä. Suoraan Mobileen asiakas/asiakkaat tulivat 11,8 % eli 1262.

Sovittuja asiakaskäyntejä Mobileen edellisen lisäksi oli 953 kpl – käyntejä Mobilessa yhteensä 2215 kpl. Koti- ja laituskäyntejä kriisi- ja Riku-työstä tehtiin vuonna 2017 634 kpl. Asiakaskäynneissä Mobileen oli melkein 50 % kasvu vuoteen 2016 verrattuna. Asiakaskäynneissä Mobilesta oli peräti 30 prosentin kasvu verrattuna edelliseen vuoteen.

### Kasvokkainen asiakastyö 2017-2014



### Traumaattisissa kriiseissä tehty kriisityö

Kriisikeskus Mobilessa on seurattu vuodesta 2015 traumaattisten kriisien asiakastilanteissa tehtyä kriisityötä mm. ajallisen keston, asiakkaiden/osallisten ja toimenpiteiden määrää. Vuoden 2017 aikana tilastoitiin 281 traumaattisesta kriisistä, jotka liittyivät

- kuolema (135)
- aikuisen itsemurha (52)
- äkillinen sairastuminen (15)
- onnettomuus (9)
- tulipalo (6)
- lapsen itsemurha (9)
- aikuisen itsemurhayritys (5)
- lapsen itsemurhayritys (3)
- muu syy (59 mm. seksuaalinen hyväksikäyttö, rikos, väkivalta, muu traumaattinen kriisi).

Pitkäkestoisella kriisityöllä tuettiin traumaattisiin kriiseihin liittyen 742 henkilöä. Tuen ajallinen kesto oli keskimäärin 4-20 viikkoa. Tuettavien ikä painottui 30–62 ikävuoteen – alaikäisiä lapsia pidempikestoisen kriisityön piirissä oli 162. Yhteydenottojen kokonaismäärä traumaattisissa kriiseissä oli 2813.

### Kriisikeskus Mobilen asiakaspalaute vuonna 2017

Kriisikeskus Mobilen asiakkailla on mahdollisuus antaa kirjallista asiakaspalautetta Mobilen internet-sivuilla olevan webropol-kyselylomakkeen sekä kriisikeskuksessa olevien paperisten lomakkeiden kautta. Vuonna 2017 asiakaspalautelomake täytettiin 65 kertaa – palautteen antamisen määrässä oli hienosta kasvua verrattuna 2016. Asiakaspalautteen mukaan kriisikeskuksen palvelut vastasivat 55 tilanteessa erittäin hyvin odotuksia ja tukea kertoi saaneensa 55 palautteen antajaa erittäin hyvin. Kriisikeskuksen toimintaan liittynyt palaute oli aiempien vuosien mukaisesti pääosin

erittäin kiittävää niin kohtaamiseen, kuulemiseen, kuuntelemiseen ja työntekijöiden ammatillisuuteen liittyen. Palautteessa korostui kriisityön mahdollistuminen ilman ajanvarausta, turvallisuus sekä se, että asioista ”puhuttiin niiden oikeilla nimillä” koettiin merkitykselliseksi. Lisäksi erittäin positiivisia kokemuksia olivat mm. kiireettömyys, työntekijöiden kohtaamis- ja kuuntelutaidot, avun/tuen oikea-aikaisuus, palveluohjaaminen sekä kotikäyntien tekeminen oli koettu kriisitilanteissa lähes korvaamattoman tärkeäksi asiaksi. Useissa palautteissa asiakkaat myös sanoittivat sitä, että heistä välitetään sekä, että heidän asiansa oli ollut tärkeä. Palautetta annettiin myös siitä, että Mobilen numero oli ollut varattu pitkiä aikoja ja ettei asiakkaat olleet voineet tulla päällekkäisten asiakastilanteiden vuoksi.

### VÄKIVALTATYÖN YKSILÖTYÖ

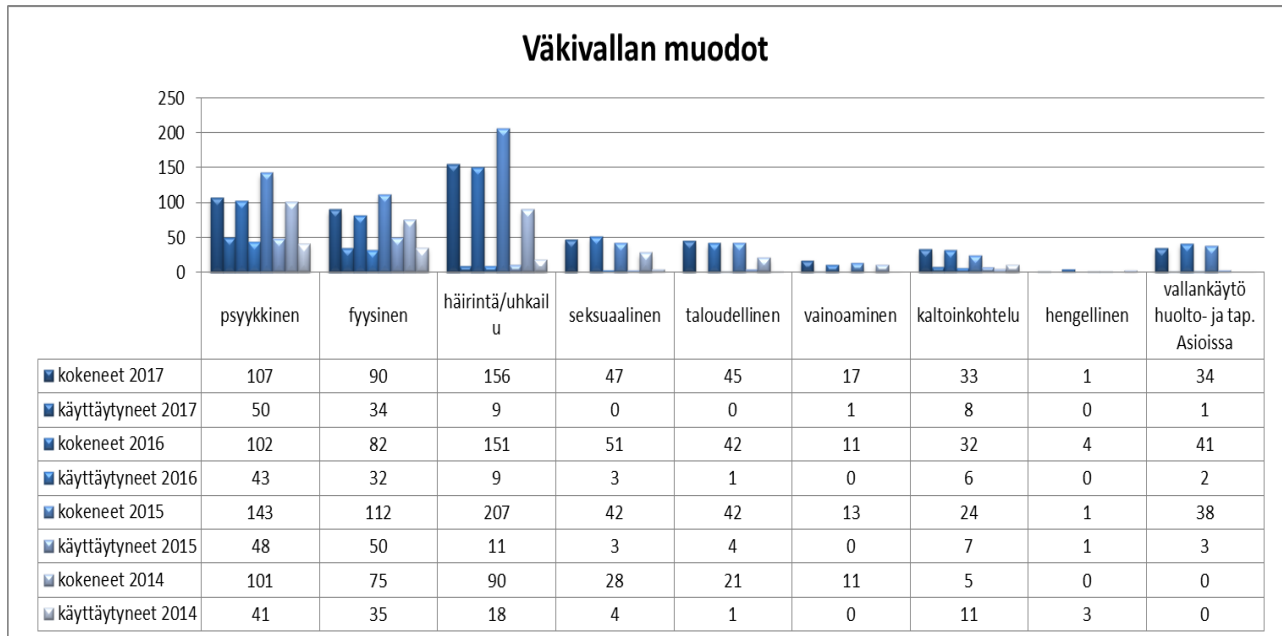
Mobilessa tilastoitiin 2017 vuoden aikana yhteensä 870 toimenpidettä väkivaltatyön yksilötyössä. Väkivaltatyöhön liittyvistä toimenpiteistä 535 oli väkivaltaa kokeneiden yksilötyöhön liittyviä ja 324 väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyöhön liittyviä - toimenpiteissä oli 13 % kasvu, joka kohdentui väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyön toimenpiteisiin. Väkivaltaa kokeneiden yksilötyössä asiakkaita oli 109, joista neljä oli miestä. Väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyössä asiakkaita oli 62, joista kahdeksan oli naisia. Paritapaamisia oli vuonna 2017 14 kertaa. Väkivaltaa kokeneiden yksilötyössä oli 5 asiakasta enemmän ja väkivaltaa käyttäneiden työskentelyssä oli 9 asiakasta enemmän kuin vuonna 2016. Seuraavasta taulukosta käy ilmi yksilötyön asiakkaiden lukumäärät vuosina 2017–2014.

#### Väkivaltatyön yksilötyön jakaantuminen vuosina 2017-2014



Seuraavasta taulukosta käy esiin väkivallan muodot yksilötyön asiakkaiden kokemana tai käyttämänä.

## Väkivallan muodot vuosina 2017-2014



Yksilötyön asiakkailta oli vuonna 2017 alaikäisiä lapsia yhteensä 256. Väkivaltaa kokeneiden yksilötyössä alaikäisiä lapsia oli 164 ja väkivaltaa käyttäneiden yksilötyössä alaikäisiä lapsia oli 92. Suurimpana ryhmänä asiakkaiden alaikäisiä lapsia on 0-6 -vuotiaiden ikäryhmässä, jolloin voidaan todeta, että yksilötyön asiakkaiden avun tarve perheväkivaltaan sekä yhteistyötahojen ohjaus väkivaltatyöhön ilmenee pikkulapsiperheissä. Pikkulapsiperheiden väkivaltatyöhön hakeutuminen sekä ohjautuminen mahdollistavat varhaisen puuttumisen sekä se ehkäisee lasten kasvuun ja kehitykseen haittaavia ja vaurioittavia tekijöitä. Väkivaltatyöllä voidaan vaikuttaa sekä myös ennaltaehkäistä lapsen kokeman ja/tai näkemän väkivallan seurauksia ja vaikutuksia.

## Väkivaltatyössä olleiden asiakkaiden alle 18 v. lasten lukumäärät vuosina 2017-2014



Väkivaltatyöhön ohjautui asiakkaita eniten Kriisikeskus Mobilen kriisityön kautta. Asiakkaita ohjautui työskentelyn myös yhteistyötahojen kautta, mm. lastensuojelusta, lastensuojelun perhetyöstä,





## Yksilötyön asiakkaat käyttäytyneet väkivaltaisesti seuraavia henkilöitä kohtaan

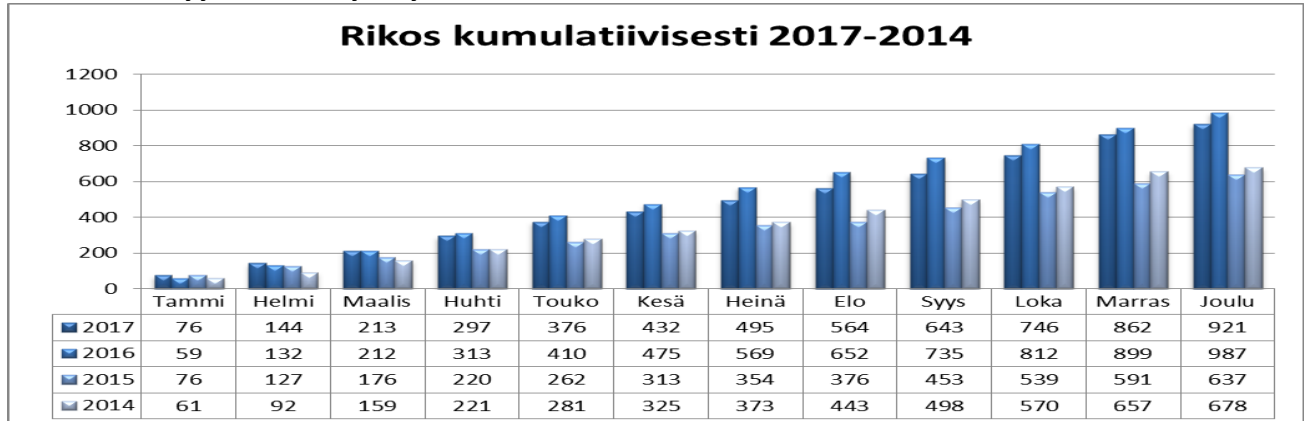


Väkivaltatyön yksilötyössä olleita asiakkailta kerätään asiakaspalaute, kun aktiivinen työskentely on päättynyt Kriisikeskus Mobilessa. Palautekyselyyn vuonna 2017 vastasi 25, joista 13 oli naista ja 11 miestä. Vastaajista 16 oli kokenut hyötynensä työskentelystä erittäin paljon tai paljon 4 ja neljä vastaajaa oli kokenut hyötynensä kohtalaisesti. Vastaajista 22 ei enää ollut suhteessa väkivaltaa ja kahdella väkivaltaa oli edelleen. Vastauksista kävi ilmi, että väkivaltatyö oli mm. lisännyt turvallisuutta, rauhoittanut arkea, selkeyttänyt omia tunteita sekä rajoja, vahvistanut vanhempana olemista, auttanut näkemään väkivallan vaikutuksia lapseen ja lasten hyvinvoinnin näkökulmasta. Trauman käsittely oli helpottunut, työelämässä jaksaminen lisääntynyt. Asiakkaat ehdottivat väkivaltatyön kehittämiseksi: tiiviimpiä asiakasaikoja alussa, tiedotuksen lisäämistä väkivaltatyöstä eri palveluissa, väkivaltatyön säilyttämistä myös tulevaisuudessa sekä väkivaltatyön resurssien lisäämistä sekä mahdollisuutta. Asiakkaat kokivat, että väkivaltatyötä tulisi yhä enemmän nostaa ihmisten tietoisuuteen sekä tärkeää on, että ryhmätoiminnot voitaisiin jatkossakin säilyttää.

## RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN (RIKUN) Jyvässeudun palvelupiste

Kriisikeskus Mobileen tulleita rikos taustasyynä olleita asiakastilanteita oli vuonna 2017 921.

### Rikos taustasyynä asiakasyhteydenotoissa 2017-2014



RIKUn Jyvässeudun palvelupisteessä oli vuoden 2017 aikana 166 tukisuhdetta, joten lisäystä edelliseen vuoteen oli 51. Taustasyyt tukisuhteisiin olivat mm. ihmiskauppa tai sen kaltainen rikos (26), pari- ja lähisuhdeväkivalta tai muu pahoinpity (32), lähestymiskieltoasiat (14) ja aikuiseen tai lapseen kohdistunut seksuaalinen väkivalta (18). Jyvässeudun palvelupisteen tukisuhteet sisälsivät 1274 kpl toimenpidettä – toimenpiteissä oli lisäystä vuoteen 2016 verrattuna oli 249.

### Rikosuhripäivystyksen tukisuhteet Jyvässeudun palvelupisteessä 2017-2014

	2017	2016	2015	2014
<b>RIKUn tukisuhteet</b>	166	115	77	108

Seuraavasta taulukosta käy esiin rikosuhripäivystystyön jakaantuminen vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja rikosuhripäivystystyön toiminnanohjaajan tekemän työn osalta vuosiin 2017-2014.

### Asiakkaiden jatko-ohjaus

Kriisikeskus Mobileen tulleista asiakastilanteista pääosa hoidetaan kriisityön keinoin – lisäksi myös palveluohjauksella muihin palveluihin ja neuvonnalla oli merkittävä osuus niin julkisten palveluiden kuin eri järjestöjen palveluiden osalta. Asiakkaita jatko-ohjattiin tilannekohtaisesti vuoden 2017 aikana muihin palveluihin mm.

- terveyskeskus 499
- lastensuojelun sosiaalityö 307
- Hätäkeskus 361
- mielenterveystoimisto 492
- rikosuhripäivystystyö 691
- väkivaltatyöt 322
- Poliisi 218
- ensiapu 170

- työterveys 116
- vertaisryhmät 86
- Sovatek 51
- ensi- ja turvakoti 74
- aikuissosiaalityö 208
- sosiaalipäivystys (virka-aikainen ja virka-ajan ulkopuolinen 543)
- päihdehuolto 78.

## VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyötä tekevät henkilöt työskentelivät kriisikeskuksessa tasavertaisina palkattujen kriisityöntekijöiden työpareina asiakastapaamisissa ja koti- sekä laitospöyenneillä. Puhelinpäivystys oli itsenäisempää, mutta työtiimi oli aina vapaaehtoisen käytettävissä ja konsultoitavissa. Vapaaehtoiset tekivät keskimäärin yhden kuuden tunnin työvuoron kolmen viikon periodissa. Vapaaehtoistyöntekijöitä vuonna 2017 oli toiminnassa mukana 18 henkilöä. Vapaaehtoiset tekivät vapaaehtoistyövuoroja yhteensä 258 kpl – joka oli kahdeksan vuoroa enemmän vuoteen 2016 verrattuna.

### Vapaaehtoisten tekemät työvuorot vuosina 2017-2014

	2017	2016	2015	2014
Vapaaehtoisten työvuorot/vuosi	258	250	308	294

Rikosuhripäivystystyötä tekeviä aktiivisia vapaaehtoisia oli vuonna 2017 kahdeksan henkilöä. Yhtä vapaaehtoista lukuun ottamatta kaikki muut tekivät RIKU-työn lisäksi vapaaehtoisvuoroja myös kriisityössä. Vapaaehtoisten työtä tuettiin ryhmätyönohjauksella, jota järjestettiin seitsemän kertaa vuoden aikana.

---

## YHTEYSTIEDOT:

**Kriisikeskus Mobile 24/7:** 014-266 7150

**Väkivaltaa kokeneiden yksilötyö:** Sinikka Vuorela 044 528 0276

**Väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyö:** Jouni Paananen 050 531 3339

**Rikosuhripäivystys:** Toiminnanohjaaja Lea Manninen 050-368 01 88/014 2667150

Kriisityöntekijä-RIKUn toiminnanohjaaja Sari Solismaa 050 336 8028/014 2667150

Lisätietoja mm. kriisikeskuksen johtaja Tuija Hauvala 0400 290277

[www.kriisikeskusmobile.fi](http://www.kriisikeskusmobile.fi), [www.riku.fi](http://www.riku.fi), [www.facebook.com/KriisikeskusMobile](https://www.facebook.com/KriisikeskusMobile)  
[www.instagram.com/kriisikeskusmobile/](https://www.instagram.com/kriisikeskusmobile/), [twitter.com/kriisikeskusjkl](https://twitter.com/kriisikeskusjkl) @kriisikeskusjkl