



KRIISIKESKUS MOBILE

AVOINNA 24/7

044 7888 470
Matarankatu 2 (D-ovi)
40100 Jyväskylä



www.kriisikeskusmobile.fi

 Kriisikeskus Mobile Jyässeutu



Järjestölähtöistä kriisityötä

KRIISIKESKUS MOBILE

Avoinna 24/7

Ylläpitäjä:

Jyväskylän Seudun Mielenterveysseura ry

Kriisityön rahoitus:

palvelukunnat (4/5) ja STEA Veikkauksen tuotoilla (1/5)

RIKU:n rahoitus:

Oikeusministeriö ja STEA Veikkauksen tuotoilla

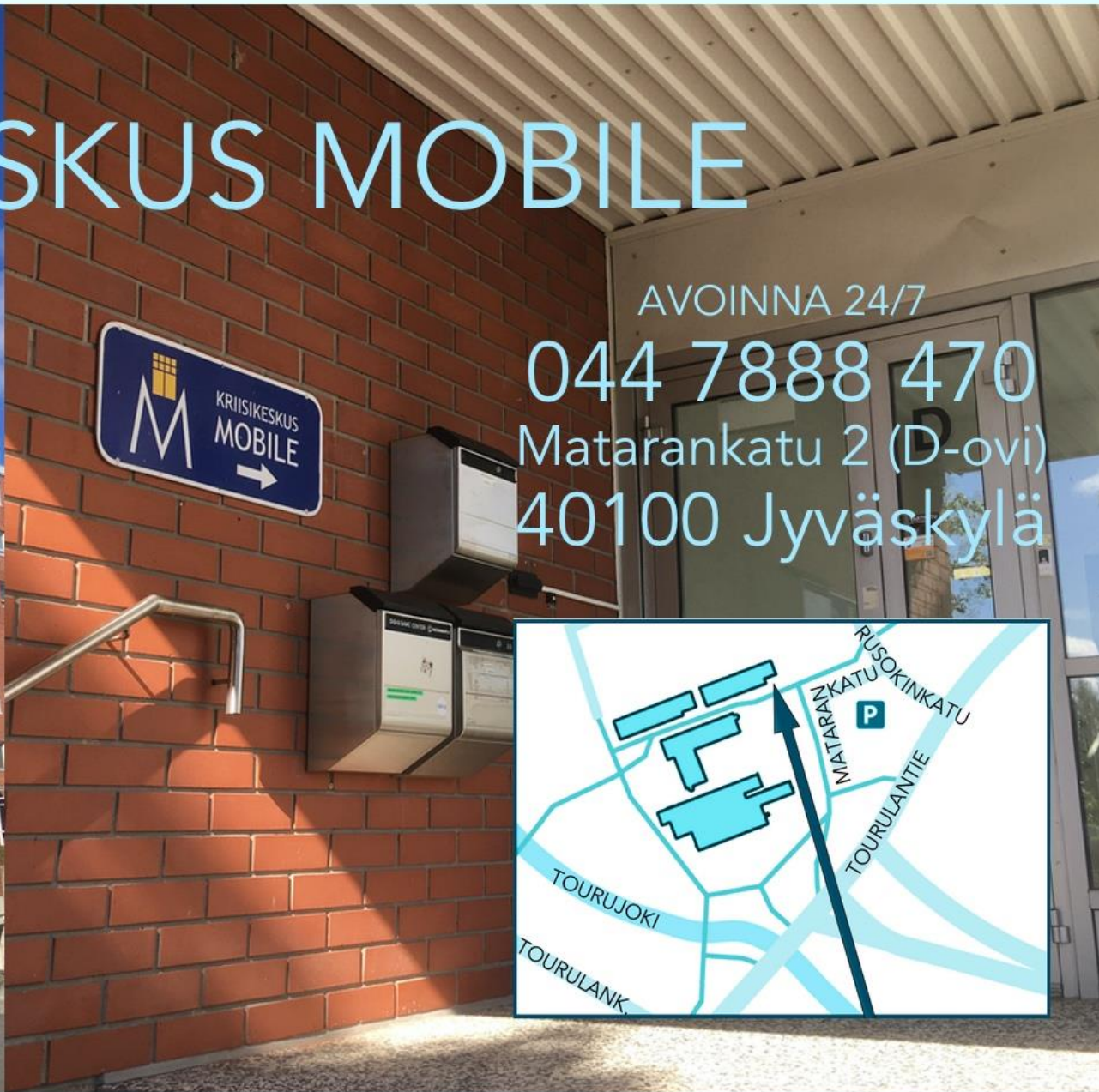
Mobilessa työskentelee 15 sosiaali- ja/tai terveysalan koulutuksen saanutta työntekijää sekä Rikosuhripäivystyksen toiminnanohjaaja.

Lisäksi toimintaan osallistuu 20-30 vapaaehtoistyöntekijää.

UUTISKIRJEET: <https://kriisikeskusmobile.fi/uutiskirjeet-ja-tilastot/>



KRIISIKESKUS MOBILE



AVOINNA 24/7

044 7888 470
Matarankatu 2 (D-ovi)
40100 Jyväskylä

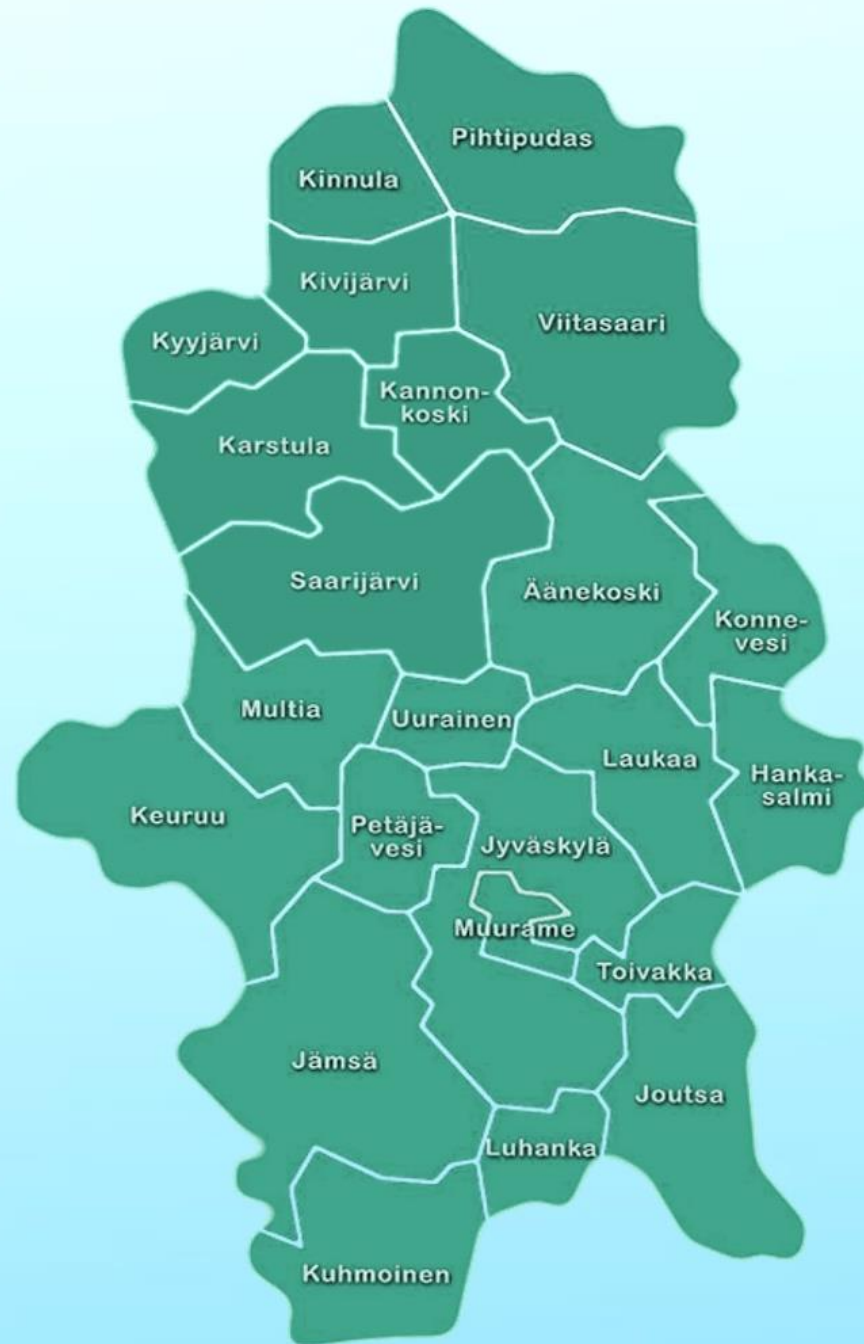




MOBILEN PALVELUKUNNAT

Hankasalmi	Laukaa
Joutsa	Luhanka
Jyväskylä	Multia
Jämsä	Muurame
Kannonkoski	Petäjävesi
Karstula	Pihtipudas
Keuruu	Saarijärvi
Kinnula	Toivakka
Kivijärvi	Urainen
Konnevesi	Viitasaari
Kuhmoinen	Äänekoski
Kyyjärvi	

Väestöpohja: 274 500

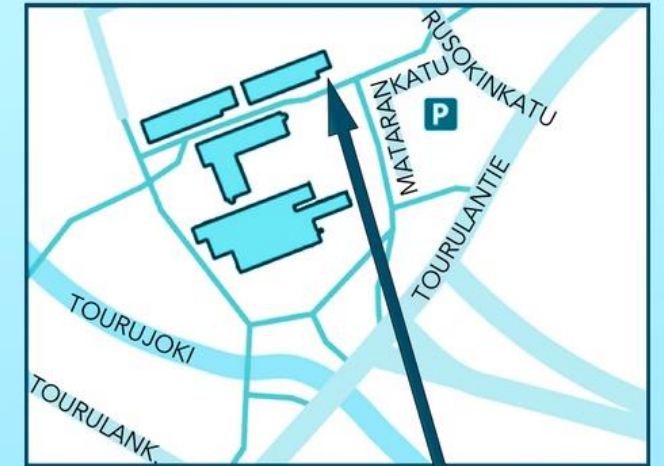


AVOINNA 24/7

044 7888 470

Matarankatu 2 (D-ovi)

40100 Jyväskylä



Kriisikeskus Mobilen toiminta koronapandemian aikana

Korona- ja influenssatilanne:

- **Kriisikeskus Mobilessa**
 - puhelimitse 044 7888 470
 - verkon kautta [kuvapuheluna](#). Lisätietoja verkon kautta asiointiin: [tästä](#).
- **Rikosuhripäivystyksen Jyvässeudun palvelupisteessä**
 - puhelimitse 050 3680188/Lea tai 050 3368028/Erika
 - verkossa Teams'n kautta – lisätietoja Lealta ja Erikalta

Asiakastyötä myös kasvokkain Matarankatu 2, Jyväskylä. **HUOM.** Mikäli asiakkaalla on hengitystieinfektion oireita tai tartuntavaara olisi muuten kohonnut -> apua ja tukea silloin **vain** puhelimitse sekä verkkoauttamisen kautta.

Kriisikeskus Mobilessa pidetään **verkkoauttamismahdollisuus** auki ilman ajanvarausta nykyään aina, kun se vain on mahdollista.

CHAT-pilotointi alkaa helmikuussa 2021 (ns. pop up-chat)

Kriisikeskus Mobilesta kriisiapua, kun



- olet kokenut jotakin järkyttävää
- olet kokenut menetyksen
- olet kokenut väkivaltaa
- olet käyttäytynyt väkivaltaisesti
- elämäsi on kriisissä
- olet joutunut tai epäilet joutuneesi rikoksen uhriksi
- kohtaa työssään asiakkaita, jotka ovat kokeneet kriisin ja haluaa konsultoida ja/tai ohjata asiakkaita kriisityöhön.

KRIISITYÖ - ennaltaehkäisevää työtä



Matala kynnyks – puhelinkriisityö, verkkoauttaminen, käynnit Mobilessa, koti- ja laitospöyynit, ei ajanvarausta, lähetettä ei tarvita, mahdollisuus asioida anonyymisti, asiakkaalle maksutonta,

Ihmiskeskeisyys – asiakkaan kokemus määrittää tuen tarpeen ja tuetaan asiakkaan voimavaroja, läheisverkostoja sekä omatoimisuutta

Liikkuvuus – mahdollisuus koti- ja laitospöynteihin traumaattisissa kriiseissä

Moniammatillinen verkostotyö – palveluohjaus ja –neuvonta sekä yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kriisikeskus Mobilen henkilöstöä ja vapaaehtoisia työntekijöitä sitoo **vaitiolovelvollisuus**– vaitiolovelvollisuus väistyy tilanteissa, joissa lastensuojelullinen huoli, huoli iäkkäästä henkilöstä, suunnitteilla oleva rikos tai maanpetos (Lastensuojelulaki 25§, Rikoslaki, Sosiaalihuoltolaki 35§, Vanhuspalvelulaki 25§).

KRIISITYÖ - ennaltaehkäisevää työtä

Kriisityö käynnistyy asiakkaan, läheisen, muun yksityishenkilön tai yhteistyötahon aloitteesta. Yhteistyötahoja ovat mm. hätäkeskus, poliisi, ensihuolto, sosiaali- ja terveydenhuolto, koulut, järjestöt, säätiöt, yksityiset ja muut alan toimijat.

Kriisiapua tulee tarjota aktiivisesti – kriisissä oleva ei akuutissa tilanteessa välttämättä osaa, tiedä miten hakea apua/tukea tai ei ole voimavaroja hakea itse apua. Normaalissa tilanteessa olleet ihmiset **ovat** äkillisesti **joutuneet epänormaaliin tilanteeseen**, jossa omat selviytymiskeinot eivät riitä

Asiakkuudet päivistä kuukausiin – asiakkaan tilanteen mukaisesti. Kriisitilanteissa ja niiden jälkeen eri ihmisten reagointi tilanteeseen on yksilöllistä, joten myös tuen tarve on yksilöllistä. Osa kriisin kohdanneista ihmisiä hyötyy yksittäisestä tai muutamasta keskustelusta. Suurin osa ihmisistä selviää elämänkriiseistä omien psyykkisten voimavarojen sekä läheisten tuen avulla – näin voi tapahtua myös traumaattisista kriiseistä selviämisessä.

Kriisityön tavoitteena on mm. tukea asiakasta, edistää turvallisuuden tunnetta, tunnetta omasta ja oman yhteisön pysyvyydestä, yhteyksien säilyttämistä läheisiin sekä realistista toivoa.

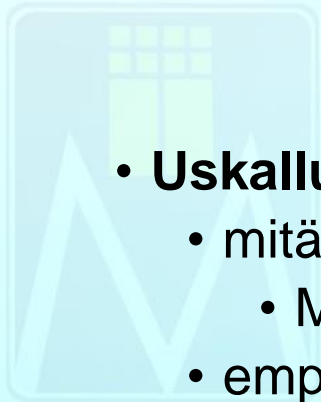
KRIISITYÖ - kohtaamista

- on aina **ainutlaatuista** ja yksilön/asiakkaan lähtökodista lähtevää **KUNNIOITTAVA, JOUSTAVA, LUOVA JA AMMATILLINEN KOHTAAMINEN**

Lupa kohdata:

- työntekijän tehtävä on olla **aidosti läsnä ja käytettävissä**, kohtaamaan asiakas
- aito kiinnostus pitää käsittelyn avoimena
 - kysymykset välittävät kiinnostusta ja avaavat
 - "Mitä? Milloin? Miten? Tarkentaisitko? Kerro tuosta enemmän."
 - kriisin kokijalla on tarve ymmärtää järkyttävä tapahtuma
 - kaikki saatavilla oleva tieto auttaa jäsentämään
 - mielikuvituksella on taipumus värittää aukkojaikat
 - tapahtumien toisto ja kelaaminen tärkeää; työntekijällä oltava aikaa kuunnella

KRIISITYÖ - kohtaamista



- **Uskallus kohdata**

- mitä minussa tapahtuu, kun kohtaan kriisissä olevan asiakkaan
 - Mitkä voimavarat, osaaminen, omat selviytymiskeinot
- empatia, silmiin katsominen, eleet, ilmeet, kosketus (mikäli itselle luontevaa)
- läsnäolo/rehellisyys/tilat
- hyvä kohtaaminen lisää luottamusta puolin ja toisin
- lisää hoitomyöntyvyyttä
- koulutus, ammattitaidon kasvaminen, työssäoppiminen

Surevan kohtaaminen: Lapsen ja nuoren kokemus. Videolla isänsä ja sisarensa menettänyt Crista kertoo omasta surustaan ja siitä, miten hän ja hänen perheensä sai apua ammattilaisilta:

<https://www.youtube.com/watch?v=am9LCA8e4Zc>

Asiakkaan kokemus – mikä auttaa

ensisijaisesti ihmisyyys

- ihminen toiselle ihmisille
- välittäminen
- läsnäolo – sanoja ei välttämättä ole
- turvallisuutta ja tukea

kohtaaminen – kuuleminen – kuunteleminen - vuorovaikutus

- aito kohtaaminen – sanallinen ja kehollinen
- usko asiakasta – usko hänen kertomaansa
 - asia on totta asiakkaalle
- voi puhua tilanteesta ”oikeilla nimillä” mm. ”kuolema”, ”väkivalta”, ”itsemurhayritys”, ”itsemurha”
- työntekijän ammatillisuus
- työntekijä ottaa vastaa – läheinen ei välttämättä ”kestä”
- mahdollisuus kasvokkain tapaamiseen jossain muualla kuin omassa kodissa ja/tai koti- ja laitospöytäkäynnit

Mikä ei auta kriisitilanteessa

- kohtaamattomuus – näkymättömyys – mitätöinti - vähättely
 - sosiaalinen kipu aiheuttaa aivoille saman reaktion kuin fyysinen kipu
- lohduttaminen, ratkaisupyrkimykset, mielipiteen ilmaisu, kannan ottaminen ja neuvominen
 - ”tyhjät sanat” voivat kertoa asiakkaalle siitä, että työntekijä ei ”pysähdy” olemaan läsnä tai ei ole kiinnostunut tai on peloissaan ja haluaa nopeasti tilanteesta pois
 - **”tiedän/ymmärrän, miltä sinusta tuntuu,**
 - **”suru helpottaa kohta”, ”mikä ei tapa, niin se vahvistaa”,**
 - **”ei tämä nyt niin vakavaa ole”, ”on tästä ennenkin selvitty”, ”sinulla on tulevaisuus vielä edessä”, ”ei tämä ole mitään siihen verrattuna, mitä tapahtui...”**

VÄKIVALTATYÖ



Mobilessa tehdään **väkivaltatyön yksilötyötä väkivaltaa kokeneiden** sekä väkivaltaisesti käyttäytyneiden kanssa. Väkivaltaa kokeneiden ja väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyö on tarkoitettu niin naisille kuin miehille.

Yksilötyössä tavataan asiakkaita suunnitelmallisesti ja ajanvarauksellisesti. **Yksilötyön tavoite on väkivallan ehkäiseminen, väkivallan loppuminen sekä väkivallan kokijan ja perheen turvallisuus.** Yksilötyö tukee asiakasta hänen elämäntilanteensa mukaisesti.

Yksilötyöstä vastaavat väkivaltatyöhön perehtyneet työntekijät.
Väkivaltatyö on asiakkaalle maksutonta.

Asiakkaan on mahdollista päästä väkivaltatyöhön Mobilen kriisityön ja eri yhteistyötahojen ohjauksen kautta.

Väkivaltaa kokeneiden yksilötyö: Liisa Jaakonaho 044 528 0276
Hanna Thitz 046 921 6101
Väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyö: Jouni Paananen 050 531 3339



Kriisikeskus Mobile toimii **Keski-Suomen maakunnan kuntien alueen rikosuhripäivystyksen (RIKU:n) palvelupisteenä.**

Rikosuhripäivystyksen tehtävänä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheistensä ja rikosasian todistajan asemaa.

RIKUsta saa mm. **matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluita.** RIKUsta voi saada **henkilökohtaisen tukihenkilön**, jonka kanssa voi keskustella kokemastaan sekä, joka on tarvittaessa asiakkaan henkisenä tukena rikosasian käsittelyn eri vaiheissa: kuulusteluissa, oikeusapu- ja asianajotoimistossa, oikeudenkäynnissä.

RIKU:n Jyväskylän palvelupiste:

Toiminnanohjaaja Lea Manninen 050-368 01 88/044 7888 470

Toiminnanohjaaja Erika Ceesay 050 336 8028/044 7888 470

Rikosuhripäivystystä Kriisikeskus Mobilessa RIKU-tukihenkilöinä toimivat koulutetut vapaaehtoiset sekä myös toiminnanohjaajat.

Lisätietoa rikosuhripäivystyksestä: www.riku.fi



Asiakkaan polku Mobilessa



Mobilen ja Rikun toimitilat



Kriisikeskus Mobilen toimitila:
Matarankatu 2 (D-ovi)
40100 Jyväskylä



Rikosuhripäivystyksen
Jyvässeudun palvelupisteen toimitila:
Matarankatu 2 (C-ovi)
40100 Jyväskylä





Tilastotietoja vuodesta 2020

Yhteydenottoja 13 702

(vuonna 2019/14 354, vuonna 2018/13302, vuonna 2017/12994)

Asiakastilanteita 12 153

(vuonna 2019/12273, vuonna 2018/11111, vuonna 2017/10700)

Yhteys (pääasialliset) mm.:

- asiakas 11035 kpl
- omainen/läheinen 217
- Hätäkeskus 214
- Poliisi 72
- sosiaalityö 178
- terveydenhuolto 120.

Ensisijainen yhteydenotto eri asiakastilanteissa painottui päivittäin:

- ma 1774 14,6 %
- ti 1847 15,2 %
- ke 1892 15,6 %
- to 1779 14,6 %
- pe 1736 14,3 %
- la 1577 13, %
- su 1548 12,7 %



Ensisijaiset yhteydenottoajat painottuvat:

- klo 8-16: 47,8 %
- klo 16-24: 38,3 %
- klo 00-08: 13,9 %.

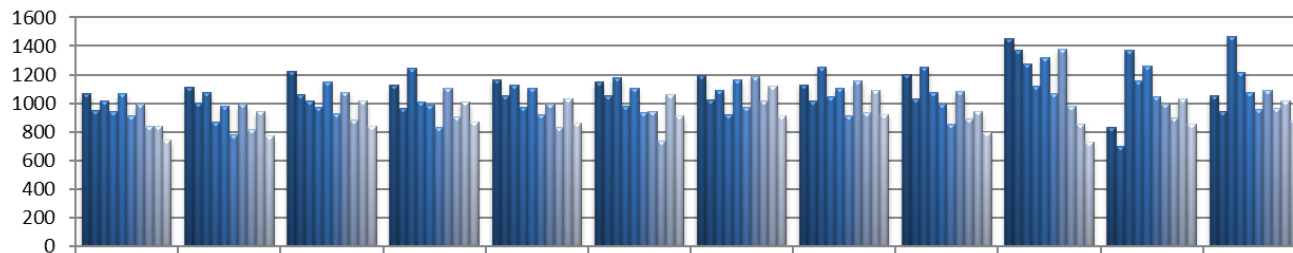
Kriisityötä puhelimitse 92,6 % tilanteissa

Koti- ja laitospöytäkäyntejä kriisityöstä: 203 kpl

Asiakaskäyntejä Mobilessa: 1088 kpl , joista 774 tilannetta, jossa asiakkaat tulleet suoraan Mobileen, jonka lisäksi 314 tilannetta, jossa sovittu käynnistä puhelimitse etukäteen.

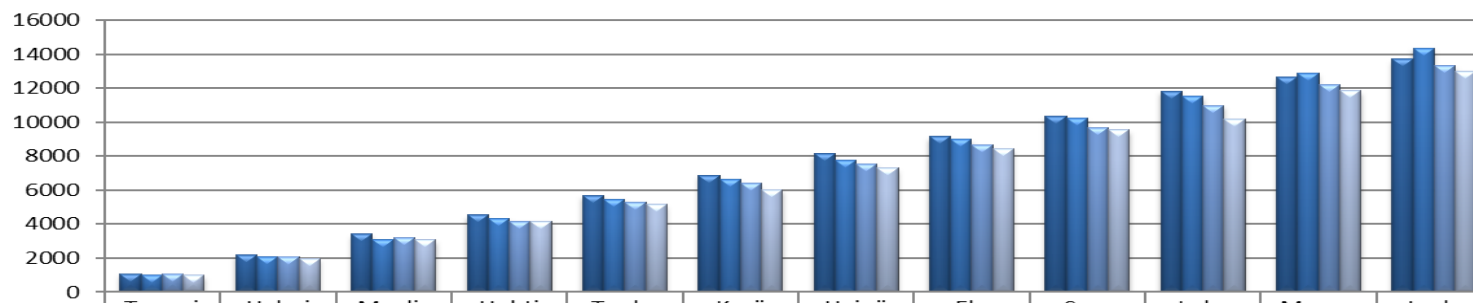
Vapaaehtoiset tekivät vuoden 2020 aikana yhteensä 217 vapaaehtoistyövuoroa ja lisäksi he ovat toimineet Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä.

Yhteydenotot ja asiakastilanteet 2020-2016



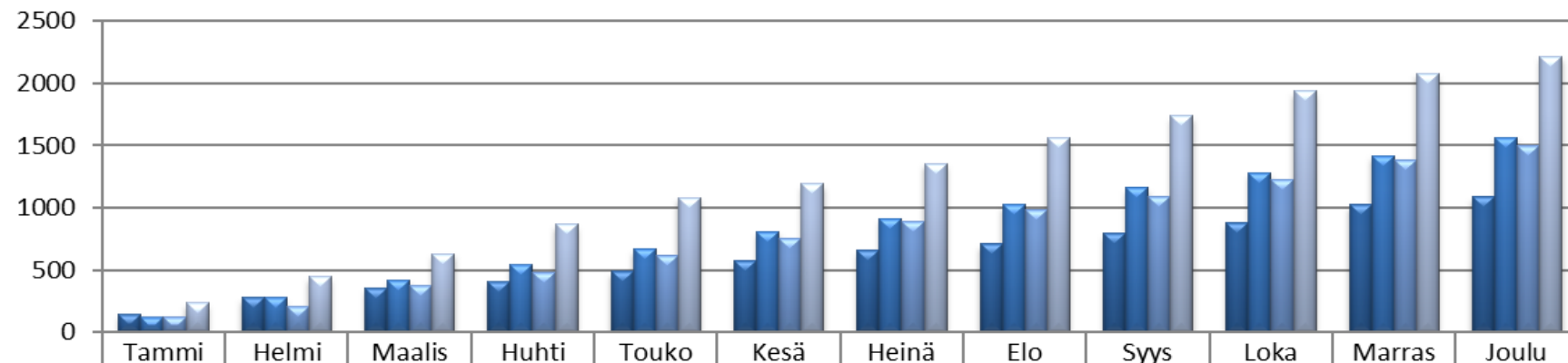
	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
2020 yhteydenotot	1068	1114	1221	1125	1164	1147	1194	1127	1203	1451	832	1056
2020 asiakastilanteet	946	1003	1059	962	1053	1049	1026	1016	1029	1371	695	944
2019 yhteydenotot	1014	1077	1013	1241	1126	1175	1090	1253	1251	1277	1373	1464
2019 asiakastilanteet	940	867	974	1005	972	980	921	1045	1078	1117	1157	1217
2018 yhteydenotot	1067	982	1149	983	1105	1104	1165	1105	997	1316	1257	1072
2018 asiakastilanteet	911	777	929	829	918	935	974	914	850	1071	1043	960
2017 yhteydenotot	996	993	1077	1106	994	940	1186	1155	1084	1379	993	1091
2017 asiakastilanteet	841	820	884	903	831	737	1013	935	893	981	900	962
2016 yhteydenotot	836	942	1014	1008	1033	1058	1116	1091	944	856	1027	1014
2016 asiakastilanteet	742	769	842	869	859	912	915	922	797	729	854	877

Yhteydenotot kumulatiivisesti 2020-2017



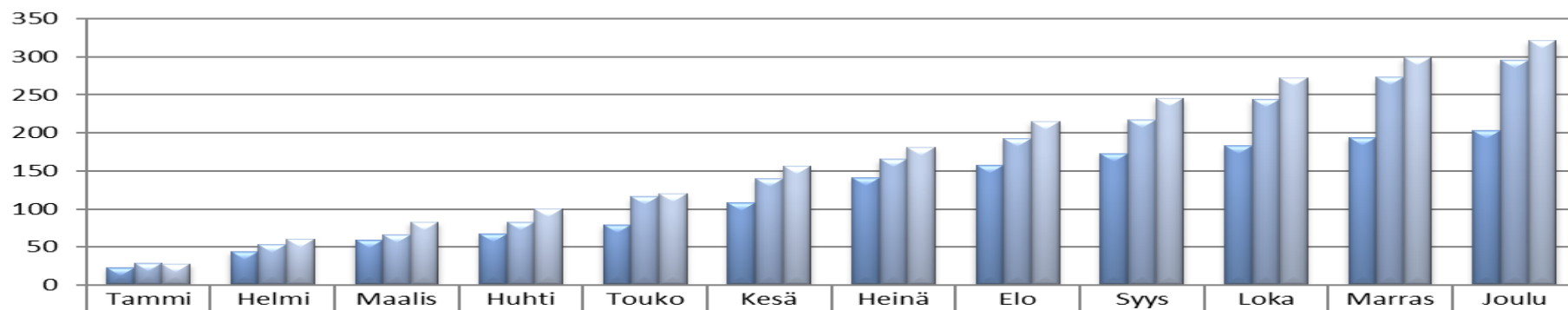
	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
2020	1068	2203	3424	4528	5692	6866	8133	9160	10363	11814	12646	13702
2019	1014	2091	3104	4345	5471	6646	7736	8989	10240	11517	12890	14354
2018	1067	2049	3198	4181	5289	6390	7555	8660	9657	10973	12230	13302
2017	996	1989	3066	4172	5166	6016	7292	8447	9531	10190	11843	12994

Asiakaskäynnit Mobileen kumulatiivisesti 2020-2017



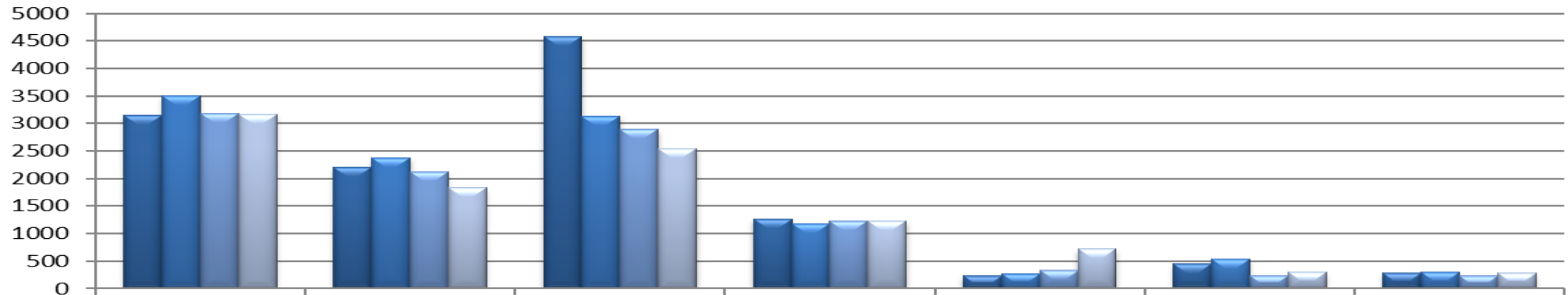
	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
2020	148	277	355	402	489	576	653	709	792	880	1021	1088
2019	120	275	417	538	668	810	913	1021	1158	1280	1418	1564
2018	123	211	372	483	612	756	884	982	1093	1224	1383	1500
2017	235	444	630	866	1081	1191	1354	1560	1735	1938	2081	2215

Koti- ja laitospöytäkäynnit kriisi- ja väkivaltatyöstä kumulatiivisesti 2020-2017



	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
2020	23	44	59	67	79	108	141	157	173	183	194	203
2019	29	53	66	83	116	140	165	192	217	244	273	295
2018	28	60	83	100	120	156	181	215	245	272	299	321

Asiakastilanteiden ensisijaiset syyt kriisi- ja väkivaltatyössä 2020-2017



	Elämän kriisit	Mielenterveys	Traumaattiset kriisit	Väkivalta	Lastensuojelu	Rikos	Päihteet
2020	3150	2210	4573	1263	232	445	280
2019	3498	2373	3133	1184	276	529	298
2018	3175	2112	2887	1226	328	238	230
2017	3167	1832	2549	1233	722	301	277

Yhteistyö mm.:

Asiakasyhteistyö

- Ohjaaminen Mobileen
- Asiakkaan henkinen tuki
- Läheisten henkinen tuki
- Yhteisön henkinen tuki
- Viranomaisen konsultaatiot
- Palveluohjaus Mobilesta
- Tiedottamis- ja julkisuustyö
- Koulutusyhteistyö
- Opiskelijoiden harjoitteluyhteistyö

Yhteistyö mm.:

- Taloudellinen (STEA)
- Valtakunnan kriisikeskusverkosto
- Maakunnallinen yhteistyö mm. toimintaan, asiakasohjaukseen, työn kehittämiseen, yhteistyön kehittämiseen, asiakastyön kehittämiseen, järjestötyön kehittämiseen, kouluttamiseen ja varautumiseen liittyen
- tiedottamis- ja julkisuusyhteistyö
- hankeyhteistyö



Yhteistyö mm.:

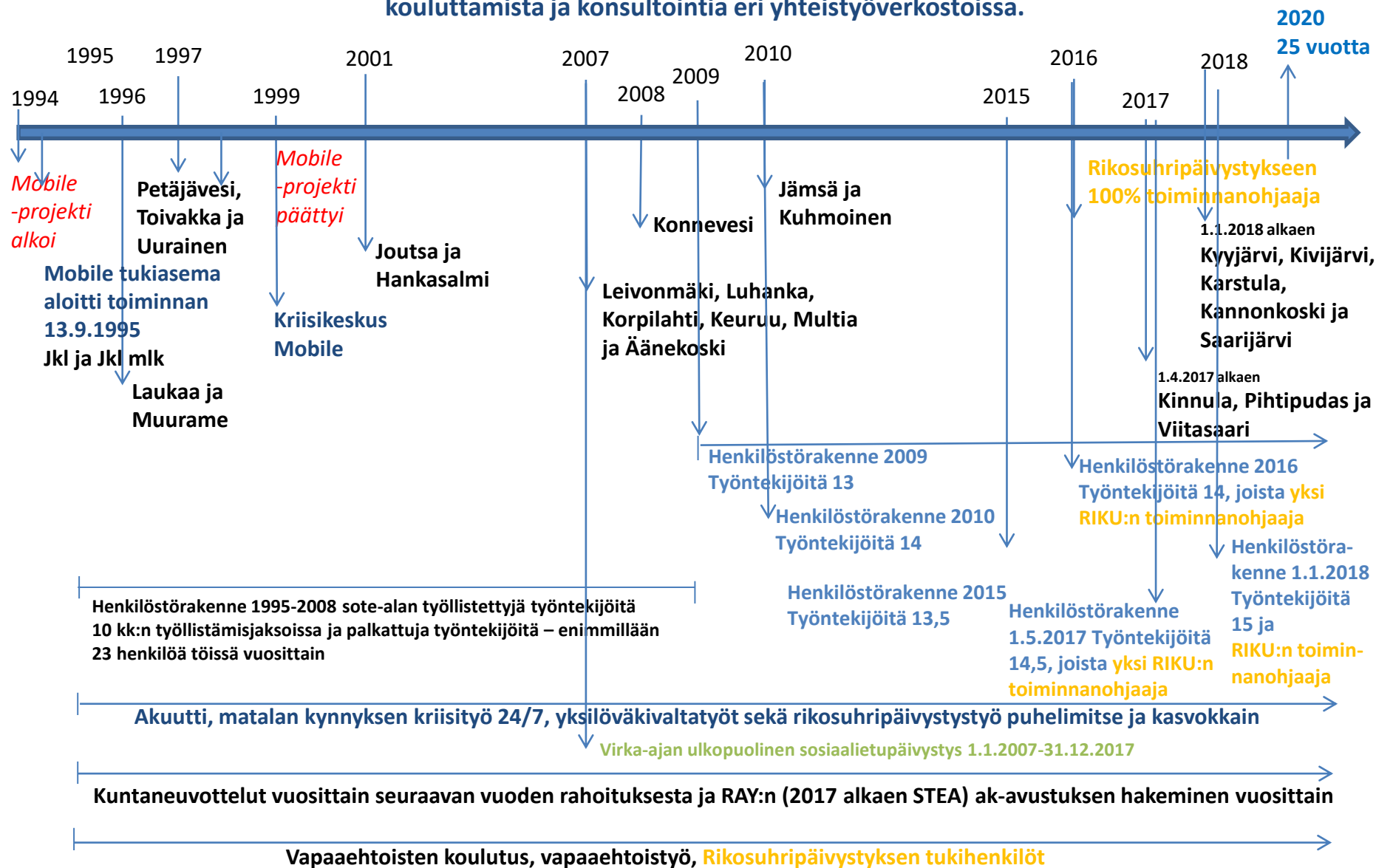
- JSMS ry:n jäsenet (toiminnan tuki)
- yhteistyö mm. asiakasohjauksessa eri tahojen kesken, palveluohjaus, asiakas- ja muun yhteistyön kehittäminen
- vapaaehtoistojen yhteistyö (esim. messut, tapahtumat, vapaaehtoisverkostotoiminta (Valikko))
- järjestötyön kehittämiseen
- tiedottamis- ja julkisuusyhteistyö
- Hankeyhteistyö
- Koulutusyhteistyö

Yhteistyö mm.:

- Taloudellinen/sopimuksellinen yhteistyö (23 kuntaa)
- Asiakasyhteistyö kriisi-, väkivalta- ja Rikosuhripäivystyksen työssä, asiakasohjaus ja verkostoyhteistyö sekä sen kehittäminen
- palveluohjaus
- tiedottamis- ja koulutusyhteistyö

Mobile-projektista Kriisikeskus Mobileen

25 toimintavuoden aikana lähes 500 000 kriisityöhön osallista henkilöä, yli 302 000 yhteydenottoa, yli 37 000 asiakaskäyntiä Mobilessa, yli 10 900 Mobilesta tehtyä koti- ja laitoskäyntiä sekä yhteistyötä, kouluttamista ja konsultointia eri yhteistyöverkostoissa.



Lisätietoja sekä eri linkkejä:

▶ Väkivaltaa kokeneiden henkilöiden haastattelut väkivallasta, väkivaltakokemuksesta sekä väkivallasta irtaantumisen: [Kriisikeskus Mobilen podcastit – Kriisikeskus Mobile](#)

▶ Rikosuhripäivystyksen videoita [Rikosuhripäivystys - RIKU – YouTube](#)

▶ Kriisit: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/kriisit-kuuluvat-el%C3%A4m%C3%A4n>

▶ Miten auttaa itsemurhaa harkitsevaa:

<https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsemurhien-ehk%C3%A4isy/miten-auttaa-itsemurhaa-harkitsevaa>

▶ Vaikeat elämäntilanteet: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/monia-keinoja-selviyty%C3%A4-vaikeasta-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteesta>

▶ **Lapsiin kohdistuva väkivalta –verkkokoulutus.**

Lapseen kohdistuva väkivalta ilmiönä, Väkivallan seuraukset lapselle, Tunnistaminen ja toimiminen sekä

Miten tukea väkivaltaa kokenutta lasta arjessa? <https://verkkokoulut.thl.fi/login/index.php>

▶ **Luo luottamusta - puutu väkivaltaan -verkkokoulutus** on tehty ammattilaisille, jotka kohtaavat työssään lähisuhdeväkivaltaa kokeneita. Koulutus on suunnattu ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille sekä poliiseille:

<https://verkkokoulut.thl.fi/web/puutu-vakivaltaan/>

▶ **Itsemurhien ehkäisy -verkkokoulutus** tukee ammattilaisten osaamista itsetuhoisen ihmisen kohtaamisessa,

itsemurhavaaran tunnistamisessa ja puheeksi otossa sekä jatkohoidon suunnittelussa: <https://verkkokoulut.thl.fi/login/index.php>

Yhteystiedot

Kriisikeskus Mobile 24/7: 044 7888 470, Matarankatu 2 (D-ovi), 40100 Jyväskylä

Väkivaltaa kokeneiden yksilötyö:

Hanna Thitz 046 921 6101 ja Liisa Jaakonaho 044 528 0276

Väkivaltaisesti käyttäytyneiden yksilötyö: Jouni Paananen 050 531 3339

Rikosuhripäivystys Jyväskylän palvelupiste:

Toiminnanohjaaja Lea Manninen 050 368 0188/044 7888 470

Toiminnanohjaaja Erika Ceesay 050 336 8028/044 7888 470

Riku:n työntekijöiden sähköposti: etunimi.sukunimi@riku.fi

Lisätietoja:

www.kriisikeskusmobile.fi

www.riku.fi

Mobilen työntekijöiden sähköposti: etunimi.sukunimi@kriisikeskusmobile.fi

www.facebook.com/KriisikeskusMobile

www.instagram.com/kriisikeskusmobile/

twitter.com/kriisikeskusjkl @kriisikeskusjkl



Kiitos!

Tuija Hauvala

Tuija.hauvala@kriisikeskusmobile.fi

0400290277