



■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

ESITUTKIMUS AVEKKI-TOIMINNAN KÄYTTÖÖNOTOSTA WIITAUNIONISSA

TEKIJÄ/T: Aura Sagulin-Raatikainen
Susanna Suomela
SS13M1

| | | | |
|--|----------|--------------------|------|
| Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala | | | |
| Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma | | | |
| Työn tekijä(t) Aura Saguliln-Raatikainen ja Susanna Suomela | | | |
| Työn nimi Esitutkimus AVEKKI-toiminnan käyttöönotosta Wiitaunionissa | | | |
| Päiväys | 8.2.2016 | Sivumäärä/Liitteet | 32/3 |
| Ohjaaja(t) Anne Walden | | | |
| Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Viitasaaren kaupunki | | | |
| Tiivistelmä | | | |
| <p>Sosiaali- ja terveysalalla moni työntekijä kohtaa työssään haastavia asiakkaita. Haastavaa käyttäytymistä lisäävät yhteiskunnalliset, kulttuurilliset ja persoonallisuuteen vaikuttavat tekijät. Näitä tilanteita voidaan ennaltaehkäistä ympäristöllisin ja hallinnollisin toimenpitein sekä luomalla yhteneväisiä toimintamalleja lisäkoulutuksella. Yksilötasolla jokainen voi ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä onnistuneella vuorovaikutuksella. Asiakaskohtamisessa tulee muistaa asiakkaan kunnioittava kohtaaminen, huomioiden kulttuurilliset taustat sekä asiakkaan oman asiantuntijuuden vahvistaminen, ammattimaisen vuorovaikuttajan ominaisuuksin.</p> <p>Työyhteisöllä on oikeus turvalliseen työympäristöön ja -ilmaperiiniin. Työhyvinvointia voidaan lisätä ammatillisella osaamisella ja työkykyä ylläpitävällä toiminnalla. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa työturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista, jotta niihin voidaan puuttua ja tilanteiden uudelleen syntymistä voidaan ennaltaehkäistä. Haastavan asiakkaan kohtaamiseen on kehitetty AVEKKI-toimintamalli, josta hyötyy haastavasti käyttäytyvä asiakas sekä työntekijä. Toimintamallissa huomioidaan kaikkien osapuolien kivuttomuus, turvallisuus ja lainsäädännöt. Pääperiaate on ennaltaehkäisyssä, jotta haastavien tilanteiden syntymiseltä voitaisiin välttyä.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on Viitasaaren kaupunki. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa kuinka AVEKKI-toimintatamalli koulutukseen osallistuneet. Wiitaunionin, sosiaali- ja terveysalan työntekijät, kokivat koulutuksen hyödyllisyyden käytännön työssä. Lisäksi selvitimme, oliko AVEKKI-koulutuksella työhyvinvointia ja -turvallisuutta lisäävää vaikutusta. Tulosten mukaan AVEKKI-toimintatamalli koulutus on hyödyllinen käytännön työssä sosiaali- ja terveysalalla ja sillä on työhyvinvointia ja työturvallisuutta lisäävä vaikutusta. Nämä tulevat esille esimerkiksi työtilanteiden refleктоimisella, konkreettisina työskentelymenetelminä sekä vuorovaikutuksen merkityksen tärkeytenä. Jatkotutkimusaiheiksi esitämme samojen aiheiden tutkimista pidemmällä aikavälillä, työyhteisöjen toimintatapojen muuttumista sekä työntekijöiden työhyvinvointia.</p> | | | |
| Avainsanat AVEKKI- toimintatamalli, vuorovaikutus, ennaltaehkäisy, haastava asiakas, työturvallisuus | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|----------|------------------|------|
| Field of Study Social Services, Health and Sports | | | |
| Degree Programme Degree Programme in Social Services | | | |
| Author(s) Aura Sagulin-Raatikainen and Susanna Suomela | | | |
| Title of Thesis A Pilot study on introducing AVEKKI model at Wiitaunioni | | | |
| Date | 8.2.2016 | Pages/Appendices | 32/3 |
| Supervisor(s) Anne Walden | | | |
| Client Organisation /Partners Municipality of Viitasaari | | | |
| <p>Abstract</p> <p>In the field of social- and healthcare many employees meet challenging clients. Cultural, personal and societal pressures add challenging behavior. These situations could be prevented by good management paying attention to the working environment as well as by creating standardized models to work and by training. At individual level everyone can prevent challenging situations to emerge with successful interaction. In client interaction we need to remember respectful encounter, take into consideration cultural backgrounds and respect the client`s own expertises.</p> <p>Every work community has a right to have a safe working environment and atmosphere. We can add well-being at work with professional expertise and maintaining healthy work environment. Every employee has a responsibility to report any hazards related to safety at work, so that they could be prevented in the future. AVEKKI model has been created for meeting challenging clients. It benefits both the client and employee. AVEKKI model takes into consideration safety and laws for all parties. The main principle is the prevention of challenging situations.</p> <p>This thesis was done for the municipality of Viitasaari. The goal of this thesis was to collect information on how employees experienced applying the AVEKKI model at work. Additionally, we collected information on AVEKKI training and whether or not it had any benefits to safety and wellbeing at work. The results showed that AVEKKI training is beneficial in the field of social - and healthcare and it also improved safety and well-being at work. These important subjects apparent examples at work, working methods and communication skills. As a further study we propose studying the same subjects but for alonger period, as well as studying changing working methods at work places and employees` well-being.</p> | | | |
| Keywords AVEKKI model, interaction, prevention, challenging clients, safety at work | | | |
| | | | |

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALIALAN TYÖSSÄ..... | 8 |
| 2.1 | Vuorovaikutuksen merkitys asiakastilanteissa..... | 8 |
| 2.2 | Haastavan asiakkaan kohtaaminen..... | 10 |
| 2.3 | Asiakasturvallisuuden toteutuminen | 11 |
| 3 | TYÖHYVINVOINNIN OSA-ALUEITA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA | 13 |
| 3.1 | Yhteisöllisyyden merkitys työyhteisössä | 14 |
| 3.2 | Työturvallisuuden lisääminen | 15 |
| 3.3 | Työturvallisuuden ennaltaehkäisevät toimenpiteet..... | 16 |
| 4 | AVEKKI-TOIMINTATAPAMALLI..... | 17 |
| 5 | ALUSTAVA TUTKIMUS AVEKKI-TOIMINNAN KÄYTTÖÖNOTTAMISESTA WIITAUNIONISSA | 18 |
| 5.1 | Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä | 19 |
| 5.2 | Aineiston keruumenetelmä | 20 |
| 5.3 | Aineiston analyysi | 20 |
| 5.4 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys | 21 |
| 6 | TUTKIMUSTULOKSET | 22 |
| 7 | TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET | 25 |
| 8 | POHDINTA..... | 27 |
| | LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT | 29 |
| | LIITE 1: KYSELYLOMAKE..... | 32 |
| | LIITE 2: TUTKIMUSLUPA..... | 35 |
| | LIITE 3: ABSTRAHOINTI AVEKKI-TOIMINTATAPAMALLI KOULUTUKSEN AJATUKSISTA | 36 |

1 JOHDANTO

Työpaikoilla tapahtuvista härintä- ja uhkaustilanteista on keskusteltu paljon. Yhteiskunnassamme on tapahtunut muutoksia, jotka ovat lisänneet uusia ongelmia. Uudenlaista sosiaalista ja kasvatuksellista kulttuuria lisäävät nopeat rakenteelliset muutokset sekä yhteiskunnallisten normien vapautuminen. Nämä tekijät lisäävät positiivisten asioiden lisäksi myös turvattomuutta. Yhteiskunnallisella tasolla näihin ei ole osattu varautua tarpeeksi hyvin. Asiakkaiden käyttäytymismuutokset johtuvat yleisemmin kulttuurimuutoksista ja ympäristötekijöistä. Ympäristön merkityksessä korostuvat kulttuurilliset ja yhteiskunnalliset muutokset. Nämä tekijät heijastuvat kehitykseen, tunnereagointiin ja kasvuun. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila ja Koskelainen 2015, 4–5.)

Työterveyslaitoksen (2015) mukaan vuosittain Suomessa 5 % työntekijöistä (110 000 työntekijää) joutuu väkivallan kohteeksi. Väkivalta voi olla muodoltaan fyysistä tai henkistä. Rekisteröityjen ilmoitusten perusteella eniten työväkivaltaa on sosiaali- ja terveysalalla. Työpaikoilla tapahtuvaa väkivaltaa ei saisi tapahtua. Henkilökunnan hyvinvointi ja työturvallisuus arvokkaassa työssä ovat tärkeä osa työn onnistumiselle ja se on osa organisaation yhteiskuntavastuuta (Rauramo 2008, 18). Työpaikalla tapahtuneet väkivalta ja uhkatilanteet vaikuttavat myös työmotivaatioon (Rasimus 2002, 37).

Yhteiskunnallisesti erilaisten väkivaltatilanteiden syntyyn voidaan vaikuttaa erilaisten julkisin ja poliittisin säätelykeinoin sekä eri alojen koulutuspolitiikalla. Ennaltaehkäisyn keinot liittyvät päihde- ja mielenterveyspalveluiden työntekijöiden resurssointiin, ohjaukseen, ammattipätevyysvaatimuksiin sekä lainsäädäntöihin. Yhteisöllisesti voidaan väkivaltatilanteita ennaltaehkäistä ympäristöllisin ja hallinnollisin toimenpitein, esimerkiksi organisaatioiden toimintamallien ja koulutautumisen keinoin. Jokainen voi yksilötasolla ehkäistä väkivallan totetumista omien arvojen, asenteiden, tiedon ja taidon osa-alueilla. Väkivaltatilanteista keskustelemalla lisätään kaikkien tietoisuutta. Tärkeintä ennaltaehkäisyä yksilötasolla on huomioida itseään koskevat vastuut, velvoitteet ja oikeudet sekä toimia niiden mukaisesti. (Fagerström 2014, 56–57.)

Haastava asiakas käyttäytyy tavalla, joka poikkeaa yhteiskunnan käyttäytymismalleista ja normeista. Haastavasta käyttäytymisestä aiheutuu todellista haittaa ihmiselle itselleen tai ympäristölle, jota tulee aina tarkastella ympäristön ja haastavasti käyttäytyvän henkilön näkökulmasta. Haastavasta käyttäytymisestä tulee erotella elämiseen liittyvät normaalit negatiiviset tunnetilat ja tunteenpurkaukset. (Haaste-hanke 2012, 5.) Onnistunut vuorovaikutus on turvallisuustekijä, jolla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä ja sitä tulee tarkastella niin yksilön kuin yhteisön näkökulmasta (Hjelt-Putilin 2005, 13). Tarvitaan yleistä käytäntöjen pohdintaa ja koulutusta onnistuneen sekä hyvän asiakaskohtauksen tueksi (Seikkula ja Arnkil 2009, 12).

Tutkimus käsittelee haastavan asiakkaan kohtaamiseen kehitettyä toimintatapamallia, AVEKKIa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää tuoko AVEKKI-toimintatapamalli koulutus hyödyllisyyttä käytännön työhön ja onko sillä työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin lisäävää merkitystä. Perusturvan työ-

yksiköissä ilmeni useita työturvallisuus ilmoituksia, minkä vuoksi työnantajan täytyi miettiä toimenpiteitä. Näiden seurauksena toimeksiantaja päätyi AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen, minkä vaikutuksia me tutkimme. Tämän tutkimuksen luettuaan jokaisella on mahdollisuus reflektoida omaa työturvallisuutta ja asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista.

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Viitasaaren kaupunki. Viitasaari on osa Wiitaunionin kuntaparia, johon kuuluvat myös Pihtiputaan kunta ja perusturvan osalta Kinnulan kunta. Wiitaunionin palvelutuotanto on yhteinen, jossa hyödynnetään kaikkien kuntien vahvuuksia. Wiitaunionin periaatteina ovat kuntien itsenäisenä säilyminen, vahvuuksien hyödyntäminen, palvelutuotannon työnjako, päällekkäisyyksien purkaminen ja palvelutuotannon tehostaminen.

Sosiaali- ja terveysalalla jokaisen tulee olla tietoinen asiakkaan tilanteesta, yhteisön merkityksestä ja yhteiskunnallisista tekijöistä. Opinnäytetyössämme käsittelemme asiakkaan kohtaamista, työhyvinvointia sosiaali- ja terveysalalla ja AVEKKI-toimintatapamallia. Opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehyyksi valitsimme ennaltaehkäisyn, haastavien tilanteiden syntymiseen. Työn teoreettisen osuuden jälkeen esittelemme työn tarkoitusta ja tutkimustuloksia. Tutkimuksen lopussa pohdimme työn tuloksia ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALIALAN TYÖSSÄ

Asiakaskohtaamiset ovat yksilöllisiä ja jokainen tilanne tulee käsitellä uutena kohtaamisena työturvallisuusnäkökulmasta. Yksilöllisyys näkyy kohtaamisessa siten, että saman asiakkaan kanssa tapahtuneet kohtaamiset eivät välttämättä onnistu aina yhtä hyvin. Jokaisella on tilanteissa sen hetkinen suorituskyky, vireystaso ja jaksaminen, jotka vaikuttavat osaltaan kohtaamisen onnistumiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 81, 84).

Sosiaalialan työ on haastavaa, mutta myös antoisaa kohtaamista asiakkaan ja työntekijän välillä. Kohtaamisissa on unohdettava ainainen suorittaminen ja asiakkaalla on oltava mahdollisuus omien mielipiteiden sekä vastauksien kertomiseen. Asiakasta pitää arvostaa. Arvostava kohtaaminen lisää asiakkaan oman elämän asiantuntijuutta, jossa pidetään tärkeänä asiakkaan kokemuksia ja tunteita. Työntekijän tulee ajoittain unohtaa kohtaamisissa asioiden ohjaaminen ja hänen on annettava asiakkaalle mahdollisuus kertoa mikä on hänelle parasta. (Mattila 2007, 14.) Työntekijöiden on muistettava, että jokainen asiakas on ainutlaatuinen (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio 2009, 104).

Ystävällisyys ja hyvät käytöstavat ovat hyviä lähtökohtia kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen asiakastyössä. Kohtaamisessa pitää huomioida myös kulttuurilliset taustat, jotka välttämättä eivät salli esimerkiksi kättelyä tai eri sukupuolen edustajien välisiä kohtaamisia ei pidetä soveliaana. Kohtaamiset herättävät työntekijässä havainnointia asiakkaasta; käyttäytymisestä ja hänen mielentilastaan. Tilanteissa tulee noudattaa varovaisuutta. Työntekijän epävarmuus omasta turvallisuudesta on merkki, johon kannattaa luottaa ja varoittaa työntekijää menemästä liian lähelle. (Rantaeskola ym. 2015, 81–82.)

Yhteistyön onnistumisen kannalta asiakastyössä tarvitaan luottamusta. Luottamus lisää asiakkaan tunnetta selviytymisestä, niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. (Raatikainen 2015, 18.) Kohtaamisessa on tärkeää olla aidosti läsnä. Tämä vahvistaa luottamuksellisuutta. Asiakassuhteessa asiakas on huomioitava ammatillisella vakavuudella. Kohtaamisessa on tärkeää jakaa kokemuksia ja tunteita molemminpuolin. Asiakkaan kokemuksia pitää arvostaa; ei saa leimata, vähätellä tai unohtaa. Arvostava ja kunnioittava ilmapiiri on mahdollisuus rakentamaan vuorovaikutussuhteeseen. (Mattila 2007, 15–16.)

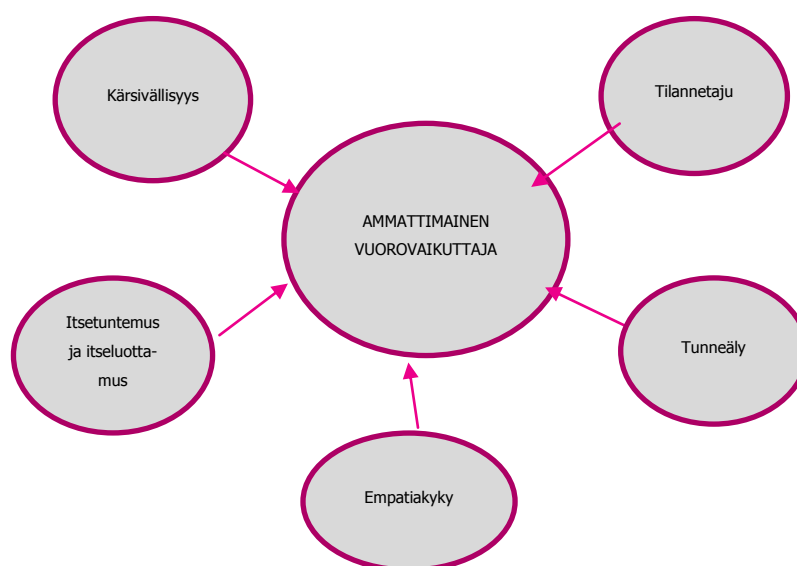
2.1 Vuorovaikutuksen merkitys asiakastilanteissa

Asiakastyössä tärkeimmäksi taidoksi voidaan nimetä vuorovaikutustaidot. Toimivalla vuorovaikutuksella voidaan edistää, estää ja korjata erilaisia tilanteita asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaalle tulee jäädä tunne kunnioittavasta, hyvästä ja luotettavasta palvelusta, joita voidaan edistää ammatillisella vuorovaikutuksella. Sundell (2014, 68) määrittelee ammattimaisen vuorovaikutuksen olevan kohteliasta ja ystävällistä, mikä lisää työntekijän sekä hänen edustamansa organisaation luotettavuutta. Ystävällisyydellä on pitemmällä aikavälillä kantava voima, joka näkyy asiakkaan elinvoiman lisääntymisellä (Raatikainen 2015, 19).

Ammattimainen vuorovaikutus on viestimistä sanallisesti tai ilmeillä ja eleillä, joiden tarkoituksena on hankkia tietoa, ohjata, viedä asioita eteenpäin sekä jakaa asioita (Vilen, Leppämäki ja Ekström 2005, 21). Vuorovaikutuksessa välitetään ja vaihdetaan viestejä kahden tai useamman ihmisen välillä. Se on kanssakäymistä, jolla pyritään vaikuttamaan toiseen ihmiseen. (Sundell 2014, 55.)

Vuorovaikutukseen kuuluvat tiedostamaton ja tietoinen viestintä. Tietoinen viestintä on hallittua ja muokattavampaa, jonka tavoitteena on saada vastapuolella aikaan jonkinlainen reaktio. Tiedostamaton viestintä perustuu vaistoihin ja se ei ole hallittavissa. Tiedostamaton ja tiedostettu viestintä jaetaan sanattomaan ja sanalliseen viestintään, joilla voidaan vaikuttaa olennaisesti haastavien tilanteiden rauhoittamiseen. (Sundell 2014, 55–58.) Sanallisen viestinnän on oltava ymmärrettävää ja selkeää, ettei asiakkaalle synny väärinymmärryksen mahdollisuutta ja näin ollen voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntyminen. Sanattomalla viestinnällä voidaan asiakkaalle viestiä vahvemmin erilaisia tunnetiloja, joten se voi olla tehokkaampaa kuin sanallinen viestintä. (Hjelt-Putilin 2005, 97,110.)

Työntekijän mahdolliset ennakkoluulot ja negatiivinen asenne eivät saa näkyä vuorovaikutustilanteissa. Asiakastyössä ammattimaisen työntekijän tarvittavat ominaisuudet (kuvio 1) vaikuttavat osaltaan onnistuneeseen vuorovaikutustilanteeseen. Yksi hyödyllisimmistä ominaisuuksista on kärsivällisyys, joka ei ole kiinni työntekijän luonteenpiirteestä, vaan ennemminkin asennoitumisesta. Vilenin ym. (2005, 62–63) mukaan sosiaali- ja terveysalalla empatia on tärkeä perustaito, joka edistää yhteistyötä, turvaa ja lievittää stressiä. Empatiakyvyn avulla työntekijän on mahdollista tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan tunnetiloja. Tunteiden tunnistaminen on tärkeää siksi, että työntekijä osaa säädellä omaa viestintäänsä ja toimintaansa tilanteiden vaatimalla tavalla. Näin voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä. (Sundell 2014, 67, 63–64.)



KUVIO 1. Ammattimaisen vuorovaikuttajan ominaisuudet (Sundell 2014, 67).

Asiakastyössä ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä tarvitaan tunneälyä ja tilannetajua. Tunneäly auttaa oikein toimimisessa, mikä vaatii tilanteessa mukana oloa eli keskittymistä. Työntekijän havainnointi haastavan asiakkaan merkeistä, ohjaa työntekijää oman käytöksen rauhoittamiseen, omien tunteiden tunnistamiseen ja asiakkaan kuuntelemiseen. Tilannetajussa otetaan huomioon tilanteisiin liittyvät tekijät ja haastavissa tilanteissa työntekijä voi suunnitella nopeasti toimivia ratkaisuja. Siinä arvioidaan tekemistä ja nähdään tilanteiden kehittyminen ennalta, intuitiivisesti. Hjelt-Putilinin (2005, 55) mukaan intuitiolla on tärkeä rooli turvallisuuden totetumisessa. Hyvä tilannetaju auttaa työntekijää havaitsemaan tilanteen kehittymisen asiakkaan sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä, ulkoisesta olemuksesta, käyttäytymisestä ja hänen aikaisemmasta toiminnastaan (Sundell 2014, 64–65).

Ammattimaisen vuorovaikuttajan osa-alueisiin kuuluvat myös terve itseluottamus ja -tuntemus. Työntekijällä tulee olla realistinen kuva omasta ammattitaidostaan ja mahdollisista kehityksen tarpeistaan. Näin asiakaskohtaukset ovat aitoja, kohteliaita, objektiivisia ja luottamusta herättäviä. Vahva itsetunto auttaa haastavien tilanteiden kohtaamisessa. Tilanteissa, joissa asiakkaan tavoitteena on kohtaamisen sanallinen tai fyysinen ohjaaminen, auttaa työntekijän terve itsetunto pitämään hänet rauhallisena. Terve itsetunto estää haastavan tilanteen kasvamisen ja rauhoittamisen sillä, ettei hän lähde mukaan oman aseman mittailuun. (Sundell 2014, 66.)

2.2 Haastavan asiakkaan kohtaaminen

Kaikilla on oikeus ilmaista tunteita ja mielipiteitä, joten satunnainen mielipahan tuottaminen ei ole haastavaa käyttäytymistä. Meistä jokainen kokee haastavan käyttäytymisen yksilöllisesti. Toinen voi ohittaa haastavan käyttäytymisen, kun taas toiselle se voi aiheuttaa vahvoja tunnetiloja ja mielipahaa. Haastavan käyttäytymisen kokemiseen ei ole oikeaa tai väärää tapaa. Haastavaa käyttäytymistä ei tarvitse kenenkään hyväksyä, mutta jokainen ihminen tulee hyväksyä käytöksestään huolimatta. (Haaste-hanke 2012, 6.)

Asiakastyössä on tärkeää olla tietoinen aggression syistä, jotta niihin osattaisiin suhtautua oikein. Haastavan käyttäytymisen laukaisevia tekijöitä voi olla useita, mutta todelliset syyt piilevät syvemmillä, ihmisessä itsessään. Väkivaltatilanteisiin vaikuttavat aggressiot ja antisosiaaliset käyttäytymismallit, jotka voivat johtua elämän varrella koetuista itseaiheutuneista tai itsestä riippumattomista ongelmista tai olosuhteista.

Maailman terveysjärjestön (WHO) mukaan väkivalta on tarkoituksellista toimintaa, jonka tavoitteena on aiheuttaa itselle tai muille henkilöille psyykinen tai fyysinen vamma (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano 2005). Yhteiskunnan ympäröimänä ongelmien kasautuneisuus ja negatiivinen kierre lisäävät haasteita, joista on vaikea selviytyä ilman konfliktitilanteita. Väkivallan sekä haastavan käyttäy-

tymisen lisääviä tekijöitä ovat syrjäytyneisyys, persoonallisuuden häiriöt, päihteet ja mielenterveysongelmat. Aggression laukaiseva tekijä voi liittyä olosuhteisiin tai toisen henkilön toimintaan. Yleensä toinen henkilö koetaan tavoitteiden saavuttamisen esteeksi tai hidasteeksi. (Sundell 2014, 13–14.)

Haastavan asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavat yksilölliset kokemukset ja elämäntilanteet. Haastavat sanalliset tai fyysiset ilmaisut voivat olla läsnäoleville yllättäviä tai ennalta havaittavissa. Aggressiivista käyttäytymistä lisäävät tekijät voivat olla sekä persoonallisuuteen, taitavuuteen, hahmotamiseen, fysiologiaan tai opittuihin käyttäytymismalleihin liittyviä. (Hakkarainen ym. 2007, 7.)

Rantaeskolan ym. (2015, 9) mukaan haastavan tai aggressiivisen käyttäytymisen taustalla voivat olla yhteiskunnalliset tekijät; työttömyys, syrjäytyminen, taloudelliset vaikeudet ja ihmissuhdeongelmat tai henkilökohtaiset ominaisuudet; äkkipikaisuus tai stressaavat olosuhteet; kiputila tai väsymys. Väkivallan vaikutukset ovat merkittäviä niin yksilö kuin laajemmalla tasolla. Globaalisesti se näkyy muun muassa työpoissaoloina, terveydenhuollon ja oikeuslaitoksen menojen kasvuna sekä eri sektoreiden järjestelmien rasituksena. (Krug ym. 2005.)

Työntekijän tulee osata arvioida rakentavan vuorvaikutuksen etenemistä, jos asiakastilanne on levoton tai epäkunnioittava. Asiakkaan haastava käyttäytyminen on viesti siitä, että tilanteen eteneminen ei ole tavoitteiden mukaista. Tällöin kannattaa miettiä toisen työntekijän vaihtamista tai vuorovaikutustilanteen lopettamista, jotta tilanne pysyisi kaikille osapuolille turvallisena. (Rantaeskola ym. 2015, 89.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan haastavan asiakkaan kohtaamisen vaikutuksia työturvallisuuteen ja -hyvinvointiin. Haastavastasta käyttäytymisestä huolimatta asiakasta tulee ymmärtää. Jokaisen tulee olla tietoinen haastavan käyttäytymisen lisäävistä ja vaikuttavista yksilöllisistä ja yhteiskunnallisista tekijöistä. Laajempi näkemys mahdollistaa kaikkien osapuolien turvallisuuden ja hyvinvoinnin.

2.3 Asiakasturvallisuuden toteutuminen

Ermo Haavisto (2015) painottaa artikkelissaan (Potilasturvallisuus tänään) asiakasturvallisuuden kehittymisestä holistisempaan ajattelutapaan. Aiemmin asiakasturvallisuuden pääpaino keskittyi virheiden ja haittatapahtumien minimointiin. Nykyään asiakasturvallisuuden tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen- ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen erilaisten palveluiden kautta. Asiakkaalle tarjottuun hoidon ja huolenpidon tulee olla yksilöllistä ja oikea-aikaista.

Terveydenhuollon toiminnan tulee olla asianmukaista, turvallista ja laadukasta, jota ohjaa terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326). Asiakasturvallisuuden toteutumista säädetään myös sosiaalihuollon ammattihenkilöiden laissa. Lain tarkoituksena on asiakasturvallisuuden edistäminen, asiakkaan oikeus laadukkaaseen ja hyvään sosiaalihuoltoon sekä kohteluun. (Laki sosiaalihuollon ammattihen-

kilöistä 2015, 1 §.) Uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) mainitaan myös asiakas-
turvallisuus, jota tulee valvoa ja kehittää yksikön omavalvonnan kautta. Sosiaalihuoltolain mukaan:

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 47.)

Asiakas- ja potilasturvallisuus on tärkeässä roolissa sosiaali- ja terveydenhuollon laadun, kehittämisen ja seurannan omavalvonnassa. Vuosille 2015–2020 valmistellaan Potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjelmaa, jonka suunnittelusta vastaa Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmä. Toimintaohjelman visiona on asiakas- ja potilasturvallisuuden näkyminen käytännön toiminnoissa ja rakenteissa. (Husso 2015.)

Potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjelman tavoitteena ovat:

- Asiakkaiden ja läheisten aktiivisuus potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutuksessa ja suunnittelussa.
- Turvallisten toimintatapojen ja palveluiden varmistaminen, minkä tulee suojata asiakkaita vaaratapahtumilta.
- Riskienhallinnan osa on asiakasturvallisuus, mitä edistetään myös globaalisesti.
- Turvallisen hoivan, hoidon ja palveluiden edellyttämien voimavarojen ja osaamisen varmistaminen.

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Mielenterveyslain mukaan asiakkaan perusoikeuksia ja itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa siinä tilanteessa, jos sairauden hoito tai muiden turvallisuus sitä vaatii. Tarvittavat toimenpiteet on tehtävä turvallisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan eristämisen toimenpiteitä voi tehdä, jos käyttäytymisellään vaarantaa muiden terveydenhoitoa tai vahingoittaa toisen omaisuutta merkittävästi. Rajoittamisen ja eristämisen toimenpiteisiin tarvitaan aina lääkärin lupa. (Mielenterveyslaki 1990, 22a §)

Opinnäytetyön avulla haluamme korostaa työturvallisuuden lisäksi myös asiakkaan turvallisuutta. Suomen perustuslain mukaan kaikilla on oikeus elämään, koskemattomuuteen, turvallisuuteen ja henkilökohtaiseen vapauteen (Suomen perustuslaki 1999, 7 §). Asiakkaalla on oikeus saada turvallista hoitoa ja ohjausta, joten turvallisuus tulee huomoida myös haastavissa tilanteissa. Haastavan asiakkaan rajoittamisen keinoja tulee käyttää vain äärimmäisen vaikeissa tilanteissa.

3 TYÖHYVINVOINNIN OSA-ALUEITA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Työhyvinvoinnilla kuvataan sitä, että työpaikoilla ja työssä on piirteitä ja ominaisuuksia jotka pitävät työhyvinvointia yllä sekä edistävät sitä. Pelkästään ei ole kysymys epäkohtiin, terveyshaittoihin ja -vaaroihin puuttumisesta. Kyse on myös hyvinvoinnin edellytysten luomisesta ja ylläpitämisestä. (Kämäräinen, Lappalainen, Oksa, Pääkkönen, Rantanen, Saarela, Sillanpää ja Soini 2009, 11.)

Työhyvinvoinnin kehittämisen vastuu on sekä työnantajalla, että työntekijällä. Henkilöstö, joka voi hyvin, on tärkein työpaikan voimavara. Henkilöstön työhyvinvointi vaikuttaa organisaation taloudelliseen tulokseen, kilpailukykyyn ja maineeseen. Terveiden edistäminen on laaja-alaista ja kokonaisvaltaista. Tempauksilla, jotka ovat irrallisia työstä, ei useinkaan saavuteta pitkäkestoista vaikuttavuutta. Kokonaisvaltaisen terveyttä edistävän toiminnan periaatteena on huomioida terveyden edistäminen kaikilla organisaation tasoilla sekä toiminnoissa. (Työterveyslaitos 2015.)

Työhyvinvointia voidaan parantaa esimerkiksi kehittämällä ammatillista osaamista työkykyä ylläpitävällä toiminnalla ja työoloja kehittämällä. Työhyvinvoinnin sekä työmäärän merkitys työntekijän terveydelle ja työssäjaksamiselle on suuri. Työntekijän ja työnantajan jatkuva yhteistyö on perustana työhyvinvoinnille ja -terveydelle. Työhön sitoutuminen kasvaa ja sairauspoissaolojen määrä laskee. Ajanmukainen lainsäädäntö ja osaava työterveyshuolto ovat siinä tukena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Työministeriön Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020 mukaan työpaikoilla tulisi seurata aktiivisesti työntekijöiden työkykyä. Käyttöön tulisi ottaa varhaisen tuen malleja sekä puuttua herkästi kuormitusongelmiin ja ennakoida mahdollisia riskejä. Työhyvinvointi saadaan aikaan työpaikalla. (Ihalainen 2012, 18.)

Liiallinen kiire työyhteisössä voi lisätä uhkatilanteiden ja asiakkaan haastavan käyttäytymisen syntymistä. Työyhteisössä ainainen kiireen tunne lisää stressiä ja uupumusta, mikä saattaa heikentää havainnointikykyä asiakkaan aggressiosta ja ympäristön riskitekijöistä. Kiire vähentää asiakkaan tarpeiden huomioimista ja saattaa välittää välinpitämättömyyden tunnetta. Asiakaskohtaamisen tulee aina olla kiireetön ja kokonaisvaltainen. Stressi voi heikentää myös asioiden ammatillista suhtautumista ja omien tunteiden kontrollointia. (Sundell 2014, 38.)

Asiakastyön onnistumiseksi on tärkeää, että kaikkien osapuolien oikeus on toteutunut ja työn asetamat tavoitteet on saavutettu. Yhä useimmin sosiaali- ja terveysalalla työntekijä kohtaa työssään haastavan tai aggressiivisen asiakkaan. Uhkailu on yleisin väkivallan esiintymismuoto. (Sundell 2014, 16.)

3.1 Yhteisöllisyyden merkitys työyhteisössä

"Yhteisöllisyys on kuollut, eläkään yhteisöllisyys." Lause kuvastaa yhteiskunnassa rakentunutta risti-riitaista suhdetta yhteisöllisyyteen viime vuosina. Yhteisöllisyyden katsottiin kadonneen. Yhteisöllisyys kuitenkin vahvistuu ja elää, esimerkkinä yhdistykset, virallisuonteiset yhteisöt, joissa jäseniä on maassamme 15 miljoonaa. Yhteiskunnallisuus ja erilaisiin yhteisöihin kuulumisen sekä sosiaalinen toiminta ovat tyypillisiä ihmisille. Ihmiset satsaavat yhteiskunnallisina toimijoina sosiaalisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Yhteisöllisyys on merkityksellinen käyttövoima ihmisten keskinäisen yhteistyön muodostumisessa. Sosiaalityössä voidaan hyödyntää jo olemassa olevia toimivia yhteisöjä, perustaa uusia, sekä luoda yhteisöllisyyden pohjalle rakentuvia työmenetelmiä. (Kostamo-Pääkkö ym. 2015, 15–30.)

Nykyään samoin ajattelevat ja tuntevat ihmiset ovat halukkaita liittymään yhteen. Halu kuulua johonkin yhteisöön liittyy maailman epävarmuuden vuoksi. Tyypillistä yhteisölle on yhteinen toiminnan kohde. Tällaista yhteisöä kutsutaan toiminnalliseksi yhteisöksi. Sen jokainen yksilö on merkittävässä osassa suuremmasta kokonaisuudesta. Tämän ei tarvitse merkitä yksilöllisistä ajatuksista tai itsenäisyydestä luopumista. Päinvastoin, ihmisen yhteisöllisyys voidaan katsoa voimavaraksi. Ihmisen ymmärtäessä olevansa osa kokonaisuutta hän voi löytää mieluisan tehtävän itselleen. Kokonaisuuden ymmärtämisen myötä myös vastuun merkitys nousee esiin. Toiminnallisessa yhteisössä yksilön tulee huolehtia itsestään sekä muista yhteisön jäsenistä. Jos yhteisön yksi osa ei toimi voi koko yhteisö kaatua. (Mäkinen ym. 2009, 154, 174–175.)

Olipa yhteisö mikä tahansa, niin saavuttaakseen tasa-arvoisen demokraattisen yhteisöllisyyden sen toimintaan liittyy aina vastuu. Jokainen yhteisön jäsen voi toimia sekä johtajana että johdettavana. Yhteisvastuullisesti toimivan yhteisön on oltava kiinteä ja yhtenäinen. Jokaisen yhteisön jäsenen on koettava vastuunsa yhteisöä kohtaan. Yhteiseen vastuuseen voidaan kasvaa toimimalla yhteisöllisesti. (Kaipio 1984, 58 – 60.)

Vastuuseen kasvaminen ei onnistu, ellei vastuullisuus toteudu yhteisön vuorovaikutuksessa jatkuvasti. Vastuullisuutta pyritään lisäämään yhteisen päätöksenteon, suunnitelun, velvollisuuksiin ja työtehtävien avulla. Demokratia edellyttää vastuullista vallankäyttöä sekä vastuullisen vallankäytön oppiminen edellyttää demokratiaa. (Kaipio ja Murto 1990, 28 – 29.)

Yhteisöllisyys merkitsee tehtävien yhteistä organisoimista ja sopimista yhdessä toimintatavoista. Yhdisämällä yksittäiset toiminnat päämääriin, periaatteisiin ja yhteisön edistymiseen, saadaan aikaan yhteisöllinen henki. Yhteistoiminnallisuudella opitaan auttamaan jokainen yhteisön jäsen yksilöllisten päämäärien saavuttamiseen. Yhteisöllisyyden periaatteisiin kuuluvat terveen järjen käyttö, avoimuus ja rehellisyys, oikeudenmukaisuus sekä luottamus. (Kaipio 1984, 60 – 66.)

Nykyajan ihmisiltä puuttuu usein pysyvän työpaikan tuottama turva ja ammatillinen yhteisö. Ihmisten arjessa on samanaikaisesti sekä pitkäaikaiseen sitoutumiseen perustuvaa yhteisöllisyyttä ja het-

kellisiä yhteenliittymisen tarpeita. Tällaisia ihmisiä kohdataan usein sosiaalityössä. Ajatus yhteisöllisen pääoman tärkeydestä liitetään sosiaalityön asiakkaiden omiin yhteenliittymiin. Sekä kansallisella tasolla, että Euroopan unionin alueella yhteisöllisyydestä puhutaan resurssina, kilpailuetuna ja syrjäytymisen ehkäisijänä. (Roivainen, Nylund, Korkiamäki ja Raitanen 2008, 10 - 11.)

Yhteisöllisyydestä on tullut paljon käytetty teoreettinen ja poliittinen termi. Nykyisessä hallintatavassa yhteisöllistä otetta paremmin paikkansa löytää yksilökohtaisen sosiaalityön traditio. Yksilön elämänhallinnan ja motivaation puutteesta etsitään sosiaalisten ongelmien syitä. Itsensä ja oman elämän hallintaa on pidetty yhteisöllisessä sosiaalityössä yhtenä täysivaltaisena kansalaisuuden mittarina. Yksilö joko ohjataan tai hän hakeutuu omatoimisesti ammatillisen auttamisen pariin luonnollisten tukiverkoston horjuessa. Ajassamme on olemassa tilaus asiakasperustaisille yhteisöille, joissa yhteisöjen kiinnipitävyyteen ei joka tilanteessa voida luottaa ja joissa korostetaan sosiaalisten ongelmien yksilökohtaisia ratkaisuja. Ellei sopivaa yhteisöä löydy, niin perustetaan uusi vastaamaan juuri tämän ongelman omaavan kohderyhmän tarpeisiin. (Roivainen ym. 2008, 11–16.)

Organisaation ja työyhteisön toimintojen samaan tavoitteeseen pyrkiminen korostuu yhteisöllisessä ajattelussa. Organisaation johdon ja henkilöstön yhteisellä sitoutumisella ja vastuun kantamisella voidaan saavuttaa nollatoleranssi esimekiksi työyhteisön turvallisuuskulttuurissa. Keskeisimpänä oppimisen menetelmänä pidetään yhdessä eletyn tarkastelua. Yhteinen todellisuus, kieli ja käsitys sekä merkityksen annot ovat yhteisöllisen ajattelun perustana uhkaavien tilanteiden varalle. Se voi olla myös työväline ennakoinnin, ennaltaehkäisyn sekä aggression hallinnan saavuttamiseksi. Työssäjakamiseen tällä kaikella on myös huomattava merkitys. "Yhteisöllisen ajattelun periaatteiden mukaan aitojen ajatusten ja tunteiden ilmaisun mahdollistamiseksi on työyhteisössä jatkuvasti pidettävä huolta turvallisesta, sallivasta ja hyvästä ilmapiiristä sekä toisia kunnioittavasta ja arvostavasta työasenteesta." (Aho, Airaksinen, Hakkarainen, Lommi ja Taattola 2015, 29–30.)

3.2 Työturvallisuuden lisääminen

Yksi ihmisen perustarpeista on turvallisuuden tarve niin työ- kuin yksityiselämässäänkin. Usein kaoottiseltakin tuntuvassa maailmassa ihmiselle pysyvyyden ja tasapainon säilyttämiseen liittyy turvallisuuden tarve. Työturvallisuus on työympäristön tavoiteltava työsuojelun keinoin ja toimenpitein toteutettuna. Työympäristöstä on saatu minimoitua työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä uhkaavat vaara- ja haittatekijät. (Kämäräinen ym. 2009, 11).

Työnantajan velvollisuus on huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työyhteisö, jossa on esimerkiksi nolla tapaturmaa -ajattelu, järjestelmällinen riskienhallinta ja osallistuva suunnittelukäytäntö katsotaan turvallisiksi työyhteisöiksi. Tärkeää on myös, ettei työntekijän tarvitse kokea uhkaa mielipiteensä, uskontonsa, rotunsa tai sukupuolensa takia.

Henkilöturvallisuuden varmistamiseksi työpaikalla tulee henkilöstön osaaminen varmistaa sekä pehdyttää tunnistamaan vaarat, jotka liittyvät työhön. Fyysisesti ja sosiaalisesti terveellinen ja turvallinen työympäristö tukee työntekijää ja työn tekemistä. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työntekijän ja työnantajan on yhteistoiminnalla parannettava ja ylläpidettävä työpaikan työturvallisuutta. Tärkeää on, että työyhteisössä kaikki voivat osallistua työolojensa kehittämiseen. Työpaikan turvallisuuden liittyvistä tiedoista on työnantajan ilmoitettava työntekijälle riittävän ajoissa. Työntekijän täytyy noudattaa työhön liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Turvallisena voidaan pitää sellaista työpaikkaa jossa olevat riskit voidaan pitää hyväksyttävänä. (Rauramo 2004, 76–86.) Pienillä työpaikoilla on kysymys yhteistyöstä työntekijän ja esimiehen välillä sekä isommissa työyhteisöissä työsuojeluvaltuutetun ja työsuojeluhenkilöstön välillä (Pakka & Rätty 2010, 35).

Onnistuneelle työturvallisuuden johtamiselle on edellytyksenä työturvallisuuden mittaaminen. Seuraamalla onnettomuus- ja tapaturmatilastoja voidaan mitata työturvallisuuden tasoa. Näiden lisäksi voidaan seurata ennakoivilla mittareilla työtapaturmiin ja työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Tässä opinnäytetyössä työturvallisuutta tarkastellaan työntekijän oikeutena mahdollisimman turvalliseen ja riskittömään työympäristöön. Työnantajan oikeutena on osaava ja osallistuva henkilökunta. Työnantaja ja työntekijä yhteistyössä voivat saavuttaa nämä ominaisuudet hyvällä suunnittelulla sekä koulutuksen että työtilojen suhteen.

3.3 Työturvallisuuden ennaltaehkäisevät toimenpiteet

Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on työturvallisuustoiminnan tavoitteena. Toimintaan liittyviin uhkatekijöihin varaudutaan ennakkoon ja niitä ehkäistään turvallisuustoiminnalla. Työtehtävien hyvällä suunnittelulla ja töiden organisoinnilla voidaan edistää vaara- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisyä. (Rauramo 2004, 83.) Työn vaarojen ja haittojen tunnistamisella ja työsuojelun kehittämisohjelman avulla ennaltaehkäisyn kehittäminen lähtee liikkeelle. Jos vaaroja ei ole mahdollisuus poistaa, niiden riskit tulee arvioida ja mahdollisten toimenpiteiden avulla alennettava siedettävälle tasolle. (Pakka & Rätty 2010, 35.)

Työnantajan on otettava huomioon väkivallan uhka ja ryhdyttävä ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin jo siinä vaiheessa kun suunnitellaan työympäristöä ja -menetelmiä. Työtilat ja työtavat tulee järjestää mahdollisimman turvallisiksi ennaltaehkäisemään väkivaltilaneiden syntyä. Jos työpaikalla on tiedostettavissa väkivallan uhka, on siellä oltava tarvittavat turvallisuusjärjestelyt tai laitteet avun hälyttämiseksi. Turvallisuuslaitteilla ennaltaehkäistään mahdollisuutta väkivaltaan ja niiden seurauksiin,

sekä mahdollistetaan nopea avun saanti tarvittaessa. Hälytyslaitteet on sijoitettava niin, että ne ovat helposti ja huomaamattomasti käytettävissä. (Työsuojeluhallinto 2015.)

Väkivalta on vallan tai fyysisen voiman tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista maailman terveysjärjestön WHO:n käyttämän määritelmän mukaan. Useissa kansallisissa ohjelmissa (esimerkiksi Kansallinen ohjelma väkivallan vähentämiseksi 2005, WHO violence and injury prevention) on asetettu tavoitteeksi väkivallan vähentäminen. Näissä ohjelmissa pyritään ennaltaehkäisyyn sekä väkivaltatilanteiden uusiutumisen ehkäisyyn viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistyöllä. (Väkivallan vähentäminen 2014.) Valtioneuvoston asetuksen 6 §:ssä kerrotaan työnantajan vastuista työterveyshuollosta. Asetuksen 4 §:n mukaan on selvitettävä muun muassa väkivallan vaara ja uhka. Työpaikkaselvityksellä ehkäistään ja torjutaan havaittuja vaaroja ja ylläpidetään ja edistetään työ- ja toimintakykyä. Työpaikkasuunnitelma tehdään määräajoin ja se nivoutuu yhteen riskien arvioinnin kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 17–18.)

Asiakkaasta voidaan saada esitietoja esimerkiksi dokumenteista ja kokemuksista, joita hyödyntämällä haasteellista käyttäytymistä voidaan ennakoida. Väkivaltaisen käyttäytymisen riski pitää arvioida realistisesti ja ilman ennakoasenteita suhteessa omaan käyttäytymiseen erilaisissa tilanteissa. Aikaisempi väkivaltaisuus, uhkailu, psyykkiset sairaudet ja päihtyneisyys nostavat väkivaltaisen käytöksen riskiä. (Blohin, Kankkunen ja Piitulainen, 2010, 14.)

4 AVEKKI-TOIMINTATAPAMALLI

AVEKKI-toimintatapamalli on tarkoitettu työtilanteisiin, jossa työntekijä ja aggressiivinen asiakas kohtaavat. AVEKKI on toimintatapamalli, joka huomioi lainsäädäntöjen lisäksi eettiset periaatteet niin

yksilö- kuin yhteisötasolla. Lisäksi AVEKKI-toimintapamallissa korostetaan ammatillista, kunnioittavaa vuorovaikutusta, joka perustuu asiakaslähtöisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen. Turvallisuuden toteutuminen kaikkien osapuolien kannalta sekä nollatoleranssi väkivaltatilanteisiin ovat lähtökohdat toiminnan periaatteille. AVEKKI muodostuu sanoista Aggressio, Vuorovaikutus, Ennaltaehkäisy ja hallinta, Kehittäminen, Koulutus ja Integraatio. AVEKKI sanan muodostumiseen on tehty vuonna 2015 uusi päivitys, jolloin vuorovaikutus vaihtui väkivalta sanan tilalle. (Aho ym. 2015, 10, 12, 26.)

AVEKKI-toiminta on alkanut vuonna 2005 projektiluontoisena toimintana, joka päättyi vuonna 2007. Tämän jälkeen toiminta on jatkunut vuodesta 2008 lähtien Savonia-amk:n AVEKKI-osaamiskeskusten työntekijöiden voimalla, jotka ovat vastanneet koulutuksen kehittämistyöstä. AVEKKI-koulutus on lisännyt useiden eri oppilaitosten sekä organisaatioiden tietämystä haastavien tilanteiden kohtaamisesta, ennaltaehkäisemisestä ja läpikäymisestä. Koulutuksen tarkoituksena on vahvistaa osallistujien työssä jaksamista, omien tunteiden hallintaa sekä yhteistyötaitoja. (Aho ym. 2015, 7–9.)

Yhteisöllisyys on osa AVEKKIä, jossa korostuu työyhteisön tai organisaation toimintojen kohdistaminen yhteisiin tavoitteisiin. Periaatteena on vastuun ottaminen työyhteisön perustehtävien toteuttamisesta ja työilmapiiristä yhteisöllisesti. Yhteisöllisessä ajattelutavassa puhutaan määrätietoisesta ja jatkuvasta yhdessä eletyn tarkasteluprosessista. Näiden avulla AVEKKI-toiminta on hallittu toimintatapamalli erityyppisiin työyhteisöihin. Väkivaltatilanteiden tarkasteluprosessissa käytetyn ajan saa takaisin työilmapiiriin, työturvallisuuden, työturvallisuudentunteen ja työiihtyvyyden lisääntymisenä. (Hakkarainen ym. 2007, 7.)

AVEKKI-toimintatapamallissa korostetaan ennaltaehkäisyä, mutta koulutuksissa harjoitellaan yllä mainittujen asioiden lisäksi erilaisia irtaantumisotteita, fyysistä hallintaa. Tilanteissa, joissa fyysinen hallinta on välttämätöntä (asiakkaan, työntekijän tai muiden turvallisuuden vaarantuminen), tulee ehdottomasti muistaa asiakkaan kivuttomuus ja fyysisen hallinnan lievimmät keinot. Aggressiotilanteet tulee käydä läpi työyhteisössä jälkiselvittelyn avulla. Jälkiselvittely on tärkeää siksi, että tilanteissa mukana olleiden psyykinen kuormittavuus vähenee ja turvallisen toiminnan kehittäminen on mahdollista. (Aho ym. 2015, 80, 83, 89.)

AVEKKI-toimintatapamalli on otettu käyttöön Wiitaunionissa vuoden 2015 lopussa. Yhteneväisen toimintatapamallin tarkoituksena on lisätä työntekijöiden työturvallisuutta ja ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntyä. AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksella vastataan toimeksiantajan velvollisuuteen puuuttua ja kehittää toimintaa turvallisemmaksi. Lisäksi AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksella on hyvinvoivaa lisäävää vaikutusta asiakkaan kohtaamisessa.

5 ALUSTAVA TUTKIMUS AVEKKI-TOIMINNAN KÄYTTÖNOTTAMISESTA WIITAUNIONISSA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia kuinka AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen osallistuneet kokivat koulutuksen hyödyllisyyden käytännössä. Opinnäytetyömme tuottaa tietoa AVEKKI-toimintatavan hyödyistä sosiaali- ja terveysalalla. AVEKKI-toimintatapamallin tavoitteena on tuoda

haastavien tilanteiden kohtaamiseen ja ennaltaehkäisyyn yhteneväinen malli, jotta siitä hyötyisivät asiakastyössä kaikki osapuolet. AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen periaatteiden sisäistämällä voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä. Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa tietoa henkilöstön jaksamisesta ja työturvallisuudesta sekä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisystä vuorovaikutuksen keinoin ja sen kehittämistä. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen hyödyt ja lisääntykö koulutukseen osallistujien työturvallisuus ja -hyvinvointi.

Opinnäytetyömme yksilöidyt tutkimuskysymykset olivat:

1. Kuinka AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen osallistujat kokivat koulutuksen hyödyllisyyden käytännön työssä?
2. Lisäkö AVEKKI-toimintatapamalli koulutus henkilöstön työturvallisuutta ja työhyvinvointia?

5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valitsimme kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista sekä vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. (Jyväskylän yliopisto 2015). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kaikki tieto syntyy aistihavainnoista ja loogisesta päättelystä. Keskeisessä roolissa on sellainen aineiston keruumenetelmä, joka soveltuu määrälliseen mittaamiseen. Määrällisessä tutkimuksessa seuraavat asiat määrittelevät tutkimuksen: aiempien tutkimuksien johtopäätökset ja teorit, hypoteesin esittäminen, käsitteiden määrittäminen, määrälliseen ja mittaamiseen soveltuvat suunnitelmat aineiston keruusta ja koejärjestelyistä, valinta tutkittavista henkilöistä, aineiston muuttaminen käsiteltävään muotoon sekä tilastolliseen analysointiin perustuva päätelmien teko. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010, 139–140).

Erilaisten numeroiden ja tilastojen avulla voidaan selvittää määrällisen analyysin erilaisia syy-seuraussuhteita. Kokonaisvaltaisen laadun, ominaisuuden ja merkityksen laajentamiseksi tutkimuksessa voidaan lisäksi käyttää myös laadullista tutkimusta. Määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Määrällinen tutkimus edellyttää vaikuttavien tekijöiden tuntemista. Jos ei tiedetä mitä mitataan, on mittaaminen mahdotonta. Kvantitatiivisen tutkimuksen tiedunkeruumenetelmä on kyselylomake. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään ilmiöt ja kuinka ne vaikuttavat toisiinsa. Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta voidaan käyttää ilmiön ollessa uusi, eikä näin ollen aiempaa tutkimustietoa ja teoriaa olemassa. Kvalitatiivinen tutkimus on kaikkien tutkimuksien pohjalla. (Kananen 2011, 12–13).

Esitutkimuksen menetelmäksi valitsimme kvantitatiivisen siksi, koska tutkittavien määrä oli suuri alustavan suunnitelman mukaan. Kyselylomakkeessa oli myös tarkentava kysymys, jonka pohjalta tutkimus osittain täyttää kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Esitutkimuksessa tehtiin vertailua numereenisessa muodossa. Kohderyhmänä oli kotihoidon, vammaispalvelun sekä asumispalveluiden henkilökuntaa. Kohderyhmä valikoitui sen mukaan, ketkä olivat vapaaehtoisesti ilmoittautuneet koulutukseen. Kohderyhmästä suurin osa oli kohdannut työssään haastavia asiakkaita, minkä vuoksi he olivat parhaita vastaamaan kysymyksiimme.

5.2 Aineiston keruumenetelmä

Kysely on tehokas tapa saada tietoa kohderyhmältä. Avoimen kysymyksen ansiosta saa uusia näkökulmia tutkimuksen tuloksiin. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden todellisen mielipiteen ilmaisuun. (Hirsjärvi ym. 2010, 193–195, 199, 201). Hyvän kyselyn ominaisuudet toteutuvat lomakkeen ollessa lyhyt eikä vastausvaihtohtona ole en osaa sanoa. Tällä tavalla vastaaja pakotetaan ottamaan jonkinlaista kantaa asiaan. Tavallinen Likert-asteikko on tavallisesti 4-portainen. (Heikkilä 2010, 48, 53).

Wiitaunioni järjesti henkilöstölleen kolmepäiväisen AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen. Aineisto kerättiin AVEKKI- koulutukseen osallistujilta. Ensimmäinen koulutus pidettiin Viitasaarella 25.–27.11.2015. Koulutukseen osallistui 15 henkilöä. Lähetimme koulutukseen osallistuneille webropol-kyselyn (liite 1) verkkokyselynä, joka oli avoimena 14. - 27.12.2015 välisen ajan.

Toteutimme esitutkimuksen kyselytutkimuksena. Kyselylomake muodostui standardoiduista kysymyksistä, joten kysymykset olivat kaikille samat. Kyselyssä oli monivalintakysymyksiä sekä yksi avoin kysymys. Vastaus asteikko oli 4-portainen. Vastausvaihtoehdot vaihtelivat kysymyksen asettelun mukaan, jotka olivat **täysin hyödyllinen, hyödyllinen, jokseenkin hyödyllinen** tai **hyödytön**. Vuorovaikutuksen merkityksestä kysyttäessä vastausvaihtoehdot olivat **täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä** tai **täysin eri mieltä**. Vastausvaihdot **paljon, jonkin verran, vähän** tai **ei yhtään** olivat vaihtoehtoina kysyttäessä AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen lisäämistä valmiuksista sekä tutkimuksemme kannalta oleellisimpiin kysymyksiin; työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden lisäämiseen AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen ansiosta. Lopussa oli mahdollisuus kertoa avoimesti ajatuksia AVEKKI- koulutukseen liittyen. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 11 kysymystä. Lisäksi selvitimme, olivatko vastaajat kohdanneet työssään haastavia asiakkaita viimeisen puolen vuoden aikana. Vastaukset tukevat saamiamme HaiPro raportteja. HaiPro raporttien käyttöön olemme hakeneet Wiitaunionin perusturvalautakunnalta tutkimusluvan (liite 2).

5.3 Aineiston analyysi

Analysointiin, joka tapahtuu määrällisesti, sisältyy erilaisia tilastollisia ja laskennallisia menetelmiä. Määrällinen analysointi aloitetaan kuvauksella, joka voi olla myös tutkimuksen tavoite. Tavoitteen määrittämisen jälkeen analysoidaan aikasarjoja, riippuvuussuhteita tai yhteisvaihteluita. (Jyväskylän

yliopisto 2015.) Aineisto analysoitiin selittämiseen pyrkivällä lähestymistavalla, joka perustuu tilastolliseen analyysiin ja päättelyyn (Hirsjärvi ym. 2010, 224). Aineisto koodattiin sellaiseen muotoon, että niistä saatiin prosentuaaliset keskiarvot (Mäkinen 2005, 109). Avoin kysymys tyypiteltiin värikoodimenetelmällä, josta nousi esiin tärkeimmät havainnot.

Lisäksi käytimme tutkimusaineistona HaiPro-ilmoitusjärjestelmän dokumenttiaineistoa, jonne henkilökunta kirjaa asiakastyössä tapahtuneet haitta- ja vaaratilanteet. HaiPro on potilas- ja työturvallisuutta vaarantavien tekijöiden ilmoitus- ja raportointijärjestelmä. HaiPro on tarkoitettu pääasiassa terveysalan työn kehittämiseen, mutta sitä käytetään myös sosiaali- ja terveysalan työssä. Raportointi perustuu vapaaehtoisuuteen, syyttelemättömään ja luottamukselliseen vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsitteelyyn. (HaiPro 2013.) Haastavia tilanteita kirjaamalla ja raportoimalla niitä voidaan ennaltaehkäistä sekä kehittää toimivampia työmenetelmiä (Aho ym. 2015, 41–42). HaiPro ilmoitusten mukaan Wiitaunionissa oli ilmennyt AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen osallistuvien työntekijöiden työpisteissä toukokuun 2015 ja lokakuun 2015 välisenä aikana yhteensä 42 työturvallisuuteen vaikuttavaa tilannetta. Keskimäärin tilanteita ilmeni seitsemän yhtä kuukautta kohti.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kyselytutkimuksessa asetettujen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä. Tutkimuksen validius toteutuu, kun tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä sillä on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.) Jotta tulokset olisivat luotettavia, tulee tutkittavan kohderyhmän edustaa koko perusjoukkoa. Tietoja kerättäessä, syöttäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa tulee kiinnittää erityistä tarkkuutta (Heikkilä 2010, 30–31.) Luotettavuutta lisää tutkijoiden tarkka selostus tutkimuksen kaikista vaiheista (Hirsjärvi ym. 2010, 233).

Tutkimuksemme kohderyhmä oli Wiitaunionin sosiaali- ja terveysalan eri toimipisteiden henkilökuntaa, jotka olivat osallistuneet AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen. Näin ollen he edustivat samaa perusjoukkoa. Kyselylomake ei ollut pitkä ja vastausvaihtoehdot olivat valmiit ja selkeät, mikä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä lomakkeen toimivuuden testasivat ohjaava opettaja, opponoiija ja työelämän edustaja. Kyselyyn vastattiin anonyyminä, joten tutkimuksen tuloksista ei ole tunnistettavissa yksittäistä henkilöä, mikä on Heikkilän (2010, 32) mukaan tuloksien julkaistamisen lähtökohta.

Saimme käyttöömmme AVEKKI-toimintatapamallin kouluttajan käsikirjan uudistuneen painoksen, joka on AVEKKI-osaamiskeskuksen edustajan hyväksymä. Edustaja on tarkistanut käyttämämme lähteen oikeellisuuden, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Edustajan pyynnöstä, AVEKKI-sana kirjoitetaan kapiteeleilla, mikä on valtakunnallinen linjaus.

Tutkimusaineisto on säilytetty ja hävitetty asianmukaisesti. Käyttämämme aineistot pyrimme etsimään ja käyttämään sen mukaan, että ne olisivat mahdollisemman monipuolisia ja uutta tietoa vastaavia. Perehdyimme kirjallisuuteen laajasti.

Tutkimuksen aiheen valinta on eettinen, koska se on yhteiskunnallisesti keskustelua herättävä (Heikkilä 2010, 26). Työelämässä kasvaneet haasteet ja asiakkaiden väkivaltaisuus ovat asioita, joihin liian moni työntekijä joutuu osalliseksi sosiaali- ja terveysalalla. Väkivallan ennaltaehkäiseminen kouluttautumisen avulla on tärkeää. Tutkimuksen aihe syntyi työelämän tarpeista.

Tarkoituksenamme oli tutkia kyselymme avulla 45 työntekijän AVEKKI- kouluttautumista. Toimeksiantajan ja AVEKKI-kouluttajien aikataulujen epäsopivuudesta johtuen, ensimmäinen koulutuskokonaisuuden aloitus siirtyi myöhempään ajankohtaan. Näin ollen emme voineet tutkia koko koulutuskokonaisuuden osallistujia vaan tutkittavien määrä supistui viiteentoista henkilöön. Mäkisen (2005,49) mukaan otannan jäädessä liian pieneksi, tutkimuksesta tulee käyttää nimeä alustava tutkimus tai esitutkimus. Tämän vuoksi työmme muuttui esitutkimukseksi, tutkimuksen sijaan. Ajatuksenamme oli tehdä määrällinen tutkimus ja laadimme kyselylomakkeen tämän pohjalta. Jos olisimme laatineet tarkentavia kysymyksiä, olisimme saaneet lisäksi myös laadulliseen tutkimukseen aineistoa. Vaikka tutkittavia oli vähän, silti koemme onnistuneemme työssämme hyvin. Suunnitelmien muuttuminen opetti meille joustavuutta ja asioiden soveltamista sekä tosiasioiden hyväksymistä.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselylomake lähetettiin viidelletoista henkilölle. Määräaikaan mennessä saimme yhteensä 11 vastausta. Kyselyn vastausprosentti on 73,3 %. Perustiedoissa (taulukko 1) kysyttiin sukupuolta, ikää sekä koulutusta ja työhistoriaa vuosina sosiaali- ja terveysalalla. Kaikki vastaajat olivat naisia. Vastaa-

jista suurin osa oli lähihoitajia ja pitkän työhistorian omaavia työntekijöitä. Yllätävän moni oli aiemmin osallistunut haastavan asiakkaan kohtaamisen- koulutuksen aiemmin.

TAULUKKO 1. Vastaajien perustiedot

Ikä

| | |
|-----------|---------|
| 29 - 37 v | 27,30 % |
| 38 - 45 v | 18,20 % |
| 46 - 53 v | 36,40 % |
| yli 54 v | 18,20 % |

Koulutus

| | |
|-------------------------|---------|
| Hoitoapulainen/avustaja | 0 % |
| Lähihoitaja | 90,90 % |
| Sairaanhoitaja | 0 % |
| Sosionomi | 9,10 % |
| Ohjaaja | 0 % |
| Jokin muu, mikä? | 0 % |

Kauanko olet työskennellyt sosiaali- ja terveysalalla?

| | |
|----------------|---------|
| Alle 5 vuotta | 9,10 % |
| 6 – 11 vuotta | 54,50 % |
| 12 – 17 vuotta | 27,30 % |
| 18 – 23 vuotta | 0 % |
| yli 24 vuotta | 9,10 % |

Vastaajista 45,5 % oli aikaisemmin osallistunut ja 54,5 % ei ollut aiemmin osallistunut haastavan asiakkaan kohtaamisen koulutukseen. Vastaajista 90,9 % oli kohdannut työssään haastavia asiakkaita viimeisen puolen vuoden aikana (toukokuu 2015 – lokakuu 2015). Yhdestätoista vastaajasta 9 (9/11) oli sitä mieltä, että AVEKKI-toimintatapamalli koulutus oli **täysin hyödyllinen**. Kaksi vastaajaa (2/11) oli sitä mieltä, että koulutus oli **hyödyllinen** käytännön työn kannalta.

Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyn keinona on onnistunut vuorovaikutus, jonka merkitys kasvoi AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen myötä. Esitutkimuksesta ilmenee työntekijöiden sisäisen kasvun alkaminen, joka osaltaan vaikuttaa vuorovaikutustilanteiden etenemiseen. Kahdeksan yhdestätoista (8/11) vastaajasta olivat **täysin samaa mieltä** ja kolme **jokseenkin samaa mieltä** siitä että vuorovaikutuksen merkitys kasvoi AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen myötä. AVEKKI-toimintatapamalli koulutus lisäsi haastavien tilanteiden kohtaamisen valmiuksia. Vastaajista 54,5 % oli sitä mieltä, että AVEKKI-toimintatapamalli koulutus lisäsi haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyn valmiuksia **paljon**. Vastaajista 45,5 % oli sitä mieltä, että koulutus lisäsi valmiuksia haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä **jonkin verran**. Kysymyksiin kuinka arvioit AVEKKI-koulutuksen hyödylli-

syydestä, vuorovaikutuksen merkityksellisyydestä, haastavien tilanteiden valmiuksista, työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden lisääntymisestä ei tullut vastauksia kohtiin **vähän** tai **ei yhtään**.

Työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden lisääntymiseen AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen. Vastaajista 63,6 % koki työhyvinvointinsa lisääntyneen **jonkin verran** ja 36,4 % koki työhyvinvointinsa lisääntyneen **paljon**. Työturvallisuus lisääntyi AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen jälkeen **jonkin verran** 72,7 %:lla vastaajista ja **paljon** 27,3 %:lla. Avoimen kysymyksen perusteella työhyvinvointi ja -turvallisuus lisääntyi työtilanteiden refleктоimisella, haastavien tilanteiden työmenetelmien lisääntymisellä. Koulutus antoi valmiuksia asiakaskohtaamisien ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin.

Kyselyn lopussa oli mahdollisuus kertoa avoimella kysymyksellä ajatuksia AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksesta. Yksi henkilö jätti tähän vastaamatta. Vastaajista 10/11 oli tyytyväisiä koulutukseen. Koulutus koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi. Useammassa palautteessa mainittiin, että koulutus olisi hyvä koko työyhteisölle. Abstrahoinnin (liite 3) avulla nousi esille itsetuntemuksen kasvamisen merkitys, koulutuksen tarve, ammatitaidon, uusien näkökulmien avaaminen sekä yhteisöllisyyden tunteen tuoma turvallinen ilmapiiri. Taulukko 2 mukaan on esitelty lyhyesti AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen abstrahointia.

TAULUKKO 2: Abstrahointi AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen yhdistävä luokka

| ALALUOKKA | PÄÄLUOKKA | YHDISTÄVÄ LUOKKA |
|---|-------------------------|--------------------------------------|
| Minäkuvan kehittyminen Itsetuntemus Ajatusmaailma | Itsetuntemus | AVEKKI-toimintatapamalli koulutus |
| Avoimia näkemyksiä Sai ajattelemaan Antoi eväitä | Reflektointi | AVEKKI-toimintatapamalli koulutus |
| Uusia näkökulmia Kaikille ammattiryhmille Koko henkilöstö Pohdittu yhdessä | Yhteisöllinen oppiminen | AVEKKI-toimintatapamalli koulutus |

(Tuomi ja Sarajärvi 2013, 112)

AVEKKI-toimintatapamalli koulutus lisäsi osallistujien itsetuntemusta minäkuvan kehittymiseen ammatillisen ja henkilökohtaisen persoonan kehittymisessä. Koulutus antoi uusia näkemyksiä ja ajatuksia haastavien tilanteiden käsittelyyn sekä pohdintaan, käyttäen hyödyksi työyhteisöjen reflektointia. AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen osallistuneilla lisääntyi yhteisöllinen oppiminen asioiden pohtimiseen. Enää ei mietitä yksin vaan koko työyhteisö yhdessä. Kun yhteisöt oppivat toimimaan samalla tavalla, lisääntyy kaikkien työturvallisuus ja -hyvinvointi.

AVEKKI-koulutus sai ajattelemaan omaa tapaa olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa sekä miettimään miten haastavia tilanteita voisi ennaltaehkäistä. Avekki-koulutus vaikutti kaiken kaikkiaan ajatusmaailmaani positiivisella tavalla ja antoi eväitä käytännön työhön. Koulutuksen myötä on alkanut ammatillinen ja henkilökohtainen itsetutkiskelu. Nyt kun koulutuksesta on jo vierähtänyt muutama viikko, huomaa, että työhön on saanut uusia ideoita ja työkavereiden kanssa on pohdittu haastavia tilanteita kehittävässä mielessä.

Ammatillisuus kehittyi kaikilla AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen osallistuvilla, mikä on asiakkaan etu ja se lisää myös työturvallisuutta. Koulutus koettiin tarpeelliseksi havainnollistamaan työmenetelmiä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja tarvittaessa haastavista tilanteista jättäyty-mällä ilman syyllisyyden tunnetta. Tämä on osa ammatillisuuden kasvua.

7 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastanneista moni henkilö oli aiemmin osallistunut haastavan asiakkaan koulutukseen. Mitkä tilanteet olivat vaikuttaneet siihen, etteivät he olleet hyödyntäneet saamaansa koulutusta käytännön työssä? Melkein kaikki eli 90,9 % vastaajista olivat kohdanneet työssään haastavia asiakkaita. Tämä ilmenee HaiPro ilmoitusten määrässä, joita oli koulutukseen osallistuneiden työyksiköissä ilmennyt yhteensä 42 tilannetta, touko-lokakuun 2015 aikana. Kyselyn tulokset tukevat Työterveyslaitoksen (2015) julkaisemaa tietoa väkivallan kohteeksi joutuneiden määrästä. AVEKKI-toimintatapamalli koulu-

tukseen osallistuneiden toimipaikkojen henkilöstömäärä on yhteensä 158. HaiPro-ilmoituksia näistä työpaikoista oli tehty yhteensä 42 ilmoitusta. Emme voi tietää, ovatko ilmoitukset yhden työntekijän ilmoittamia vai onko voinut yksi ilmoittaja kohdantanut useita tilaneita. Varmuudella emme voi laskea suoraan verrannollista lukua Työterveyslaitoksen (2015) tekemään tutkimukseen. Jos HaiPro-ilmoituksia olisi ilmoittanut yksi työntekijä / työturvallisuus poikkeamaa kohden, olisi Wiitaunionissa tapahtuneiden työturvallisuuspoikkeamien määrä 6 kuukauden ajalta 26,6 %. Liian monen työntekijän työturvallisuus ja -hyvinvointi on heikentynyt Wiitaunionissa. Koemme AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen todella tarpeelliseksi. Sitä tulee laajentaa niin, että koko sosiaali- ja terveysalan henkilökunta koulutetaan. Raportointien määrä on lisännyt AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen suunnitella Wiitaunionissa. Tätä toimintaa tukevat työturvallisuusmääräykset ja lainsäädännöt, joiden tarkoituksena on työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen sekä työkyvyn turvaaminen ja ylläpitäminen.

Onnistuneet vuorovaikutustilanteet ovat asiakkaalle luottamusta herättäviä, silloin kun työntekijällä on realistinen käsitys omasta osaamisestaan ja kehittämisen tarpeistaan. Koulutus koettiin todella hyödylliseksi ja onnistuneeksi. Osallistujien tietoisuus lisääntyi haastavien tilanteiden ennaltaehkäisystä sekä asiakkaan kohtaamisesta. Tämän jälkeen työntekijät kunnioittavat ja arvostavat asiakasta enemmän, mikä lisää työn eettisyyttä.

Esitutkimuksen tavoite oli selvittää, vaikuttiko AVEKKI-toimintatapamalli koulutus työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin tunteen lisääntymiseen. Kyselyn vastauksien mukaan työhyvinvointi lisääntyi lyhyessä ajassa AVEKKI-koulutuksen myötä. Jokaisella vastaajalla tapahtui jonkinlaista työhyvinvoinnin lisääntymisen kokemusta. Työturvallisuuden kokemus lisääntyi kaikilla vastaajilla. AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen merkitys korostuu työntekijöiden valmiuksien lisääntymisenä haastavissa tilanteissa. Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn vaikuttavat työntekijän omat valmiudet kohdata haastava asiakas. Valtakunnallisissa ohjelmisakin korostetaan ennaltaehkäisyn merkitystä. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys, sillä voidaan pelastaa hankaliakin tilanteita ja lisätä asiakkaan omaa asiantuntijuutta. Jokainen kohtaaminen on tärkeä asiakkaan voimaantumiselle.

Opinnäytetyön yksi päätavoite oli selvittää, kuinka koulutukseen osallistuneet kokivat AVEKKI-toimintatapamallin hyödyllisyyden käytännössä. Vastausten perusteella AVEKKI-koulutus koettiin hyödylliseksi käytännön työssä. AVEKKI-toimintatapamalli koulutus lisäsi uusia työmenetelmiä. Oman työn kehittämisen merkitys kasvoi. Tämä auttaa positiivisella tavalla uusien toimintamallien kehittämiseen, joka on työnantajan vastuu työhyvinvoinnin lisääntymisessä. Kehittämisen vastuu on myös työntekijällä. Perusteellinen tiedonsaanti mahdollistaa kehittämisen ja se on työyhteisön voimavara.

Esitutkimuksen merkitys asiakkaalle on siinä, että hänet huomioidaan yksilöllisesti arvostavalla ja kunnioittavalla tavalla. Ei pyritä muuttamaan asiakasta vaan hyväksytään hänet sellaisena kuin hän on ja keskitytään toimintatapojen muuttamiseen. Työntekijät saivat jaksamista työhön ja sairauspoissaolot vähenevät. Työ on motivoivaa ja mielekästä, kun se sujuu turvallisesti. Turvallisuutta lisää työyhteisön tuoma turva ja tuki. Toimeksiantaja hyötyy hyvinvoivista ja motivoituneista työntekijöistä.

tä. Sairauspoissaolojen määrä ei kuormita ja vapauttaa resursseja työnantajan käyttöön. Työhyvinvointi vähentää kunnallisen sairaanhoidon kustannuksia.

Mirja Rasimuksen (2002, 157) väitöskirjan sekä Kirsi Tiihosen (2005, 23) pro gradun mukaan henkilökunnan kouluttautuminen haasteellisen asiakkaan kohtaamiseen on tärkeää, mikä vähentää väkivaltilanteita. Koulutukseen osallistunut työntekijä kokee harvemmin väkivaltaa kuin kouluttautumaton. Koulutus lisää työkaluja haastavasti käyttäytyvän asiakkaan tunnistamiseen, omien käyttäytymis- ja tunnetilojen sekä ympäristön turvallisuustekijöiden huomioimiseen. Tutkimuksen johtopäätöksien ja aiempien tehtyjen tutkimusten mukaan kouluttautuminen on tärkeää ja sillä voidaan lisätä työturvallisuutta ja -hyvinvointia merkittävästi.

8 POHDINTA

Työhyvinvoinnilla ja työviihtyvyydellä on suuri merkitys yhteiskunnassamme. Monissa organisaatioissa henkilökunnan määrää vähennetään jatkuvasti, joten työyhteisöissä on kehiteltävä jatkuvasti uusia menetelmiä työssäjaksamiseen ja työturvallisuuteen liittyen. Koemme, että AVEKKI-toimintatapamalli vastaa omalta osaltaan tähän tarpeeseen.

Opinnäytetyön merkityksellisyys meille on valtava. Opinnäytetyömme ansiosta työturvallisuuteen liittyvät tekijät ovat kasvattaneet meitä tulevaisuuden ammattillisina toimijoina. Työmme sosionomina (AMK) laajalla kentällä on haastavaa ja monipuolista. Työturvallisuuden toteutuminen on huomioitava myös sosiaalityössä, kaikkien osapuolien tavoitteiden mukaisesti. Tämän opinnäytetyön avulla tietoisuutemme lisääntyi hyvän asiakaskohtaamisen sekä työturvallisuuden merkityksestä. Voimme osaltamme kehittää työhyvinvointia ja -turvallisuutta tuomalla esille AVEKKI- kouluttautumisen ja haittailmoitusten käsittelyn tärkeyttä. Eri työyhteisöissä voimme nostaa esille asiakkaita osallistavan ja kunnioittavan vuorovaikutuksen merkityksen haastavien tilanteiden ennaltaehkäisemisessä. Opinnäytetyön kautta saamamme tieto on siirtynyt käytäntöön, jonka huomaamme omissa erilaisissa työtilanteiden reflektoinneissa. Nämä kaikki ovat osa sosiaalialan koulutusohjelman tuottamia kompetensseja (2008), jotka ovat eettisen toiminnan edellytyksiä. (Mäkinen ym. 2009, 18–19.)

Sosiaali- ja terveysalalla haastavien tilanteiden ennaltaehkäisemisen merkitys on tärkeä. Tilanteiden ennaltaehkäisyyn voi vaikuttaa omalta osaltaan jokainen työntekijä, opiskelija tai esimies. Ennaltaehkäisyyn vaikuttavat toimenpiteet eivät tarvitse rahallisesti suuria satsauksia. Jokainen voi miettiä hiljaa itsekseen, kunnioitanko toisia? Olemmeko kaikki samanarvoisia? Käyttäydynkö niin kuin minä toivoisin, että minua kohtaan käyttäydettäisiin? Eli pienillä perusasioilla voi jokainen lisätä yhteiskuntaan hyvinvointia.

Tutkimme tätä aihetta siksi, että koimme molemmat tärkeäksi onnistuneen kokemuksen tunteen asiakastyössä sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Jokaisella työntekijällä on oikeus mahdollisimman turvalliseen ja työhyvinvointia kannustavaan ilmapiiriin työpaikalla. Mielestämme jokainen työntekijä osaltaan voi niihin vaikuttaa omilla toiminnoillaan. On tärkeää myös, että jokainen työntekijä tunnistaisi omat rajoitteensa erilaisissa tilanteissa ja voisi tuntematta epäonnistuvansa luottaa työyhteisönsä tukeen. Yhteisöllisyydellä on siis suuri merkitys. Tutkimuksemme mukaan AVEKKI-toimintatapamalli luo näitä edellytyksiä.

On tärkeää, että AVEKKI-toimintatapamalli koulutus laajennetaan Wiitaunionin alueella jokaiseen työpisteeseen. Tiedossamme ei ole, että aiemmin olisi tiedusteltu työntekijöiden toiveita koulutustarpeista. Kyselyn lopussa oli mahdollisuus avoimiin ajatuksiin mitkä selkeyttivät meille tutkijoille koulutukseen osallistuneiden ajatuksia konkreettisemmin. Esittämällä avoimen kysymyksen saimme työhömme merkityksellisyyttä ja syvyyttä.

Yllättävää oli, että koulutukseen osallistuneissa työyhteisöissä esiintyi HaiPro-ilmoitusten perusteella niinkin paljon haastavien asiakkaiden kohtaamisen tilanteita eri toimintayksiköissä. Pohdimme, kuinka paljon HaiPro-ilmoituksia jää kirjaamatta ja raportoimatta. Todellisuudessa tapahtuneiden tilanteiden määrä voisi olla suurempikin. Ilmoitusten kirjaamatta ja raportoimatta jättämiseen voi vaikuttaa jokaisen henkilökohtainen kokemus. Jokainen kokee haastavat tilanteet yksilöllisesti omalla tavallaan, omien tunteiden ja kokemusten mukaan. AVEKKI-toimintatapamalli koulutukselle oli selvä tarve. Sen avulla voidaan lisätä sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuutta ja yleistä hyvinvointia. Se on työyhteisön, yksilön sekä asiakkaan etu ja oikeus.

Erityisen kiitoksemme haluamme antaa Vaalijalan AVEKKI-toimintatapamalli kouluttajalle antoisasta keskustelusta, joka avasi meille asiakkaan kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä sekä mahdollisuudesta hiljaiseen osallistumiseen AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen. Tämän avulla opinnäytetyön prosessin aloittaminen oli helpompaa ja selkeämpää. Kiitoksemme kuuluu myös AVEKKI-toimintatapamalli kouluttajien osaamiskeskuksen edustajalle, joka antoi meille tuoreen, vastapainetun version AVEKKI-toimintatapamalli kouluttajien käsikirjasta.

Tässä vaiheessa on hyvä miettiä mitä kaikkea olisi voinut tehdä toisin. Opinnäytetyömme alkuvaiheessa meidän olisi pitänyt ottaa yhteys kouluttajiin aiemmin. Näin ollen olisi kaikki 45 työntekijää saatu koulutettua vuoden 2015 aikana, jolloin meillä olisi ollut mahdollisuus saada laajemmin tutkittavaa tietoa.

Kokemuksemme mukaan AVEKKI-toimintatapamalli koulutus ja sen periaatteiden omaksuminen olisi hyödyllistä kaikille toimialoille. Näin ollen asiakkaiden palveluissa myös työntekijöiden turvallisuuden tunne lisääntyisi. AVEKKI-toimintatapamallin periaatteiden onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että työyhteisöt koulutettaisiin mahdollisemman systemaattisesti. Koulutuksen päivitys on myös tärkeää.

Tätä aihetta olisi kiintoisaa tutkia laajemmin pidempänä tutkimuksena. Jos Wiitaunionin työyhteisöille tarjottaisiin mahdollisuus AVEKKI-toimintatapamalli koulutukseen ja toimintatapamallia ylläpidettäisiin kattavasti koko alueella jatkokoulutuksilla. Olisi mielenkiintoista tietää miten työyhteisöjen toiminta muuttuu vai muuttuuko mitenkään koulutuksien myötä. Tällaisia tutkimuksia on tehty todella vähän. Paljon on tutkittu AVEKKI-toimintatapamalli koulutusta, mutta ei sen käytännön toimintatavan muuttumista työyhteisöissä. Toisena jatkotutkimuksen aiheena voisi olla tutkimus työntekijöiden työhyvinvoinnista. Vastaavanlainen tutkimus voisi osaltaan tukea AVEKKI-toimintatapamalli koulutuksen tärkeyttä sekä työturvallisuuden kehittämistä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AHO, Jukka, AIRAKSINEN, Keijo, HAKKARAINEN, Kari, LOMMI, Risto ja TAATTOLA, Seija 2015. AVEKKI-kouluttajan käsikirja. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio: Grano.

BLOHIN, Jari, KANKKUNEN, Kaisa, PIITULAINEN, Teemu 2010. AVEKKI-koulutuksen antamat valmiudet väkivaltilanteiden ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen puuttumiseen Niuvanniemen sairaalassa. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma. [Viitattu 2015-05-09] Saatavissa: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21202/Piitulainen_Teemu.pdf?sequence=1

FAGERSTRÖM, Virpi 2014. Työterveyslaitos. Julkaisussa: Väkivallan uhka työelämässä. KOIVURANTA, Eija ja KIVISTÖ, Marianne. [Verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2016-01-28] Helsinki, 56–57. Saatavissa:

https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/126756/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1

HAASTE-hanke 2012. Haastavan käyttäytymisen määrittely -opas. [Verkkojulkaisu]. Autismisäätiö. [Viitattu 2015-04-26]. Saatavissa: www.autismisaatio.fi/uploads/HAASTE.../Haaste-opas%20osa%201.pdf

HAAVISTO, Ermo 2015. Potilasturvallisuus tänään [Verkkojulkaisu]. Turvallisuusopas. [Viitattu 2015-12-10] Saatavissa: http://www.turvallisuusopas.fi/potilasturvallisuus/potilasturvallisuustanaan?utm_source=arrow&utm_medium=previous

HAIPRO 2013. Terveysturvallisuuden vaaratapahtumien raportointijärjestelmä. [Verkkojulkaisu] Awanic Oy. [Viitattu 2015-04-26]. Saatavissa: <http://www.haipro.fi/fin/default.aspx>

HAKKARAINEN, Katri, HEIKKINEN, Arto, HIETANEN, Aija, JOKINIEMI, Krista, LOMMI, Risto ja TAATOLA Seija 2007. AVEKKI-toimintapamalli, oppilaan käsikirja. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

http://portal.savonia.fi/pdf/julkaisutoiminta/AVEKKItoimintapamalli_Oppilaan_kasikirja.pdf

HEIKKILÄ, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

HJELT-PUTILIN, Paula 2005. Turvallisuutta vietinnällä. Helsinki: Edita Prima Oy.

HUSSO, Riitta 2015. Asiakasturvallisuus sosiaalihuollon palveluissa. [Verkkojulkaisu] Valvira. [Viitattu 2015-12-10] Saatavissa:

<https://www.valvira.fi/-/asiakasturvallisuus-sosiaalihuollon-palveluissa>

IHALAINEN, Lauri 2012. Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020. [Verkkojulkaisu] Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 2015-12-29] Saatavissa:

http://www.tyoelama2020.fi/files/35/tyoelaman_kehittamisstrategia_final.pdf

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO 2015. Määrällinen tutkimus. [Viitattu 2015-04-12]. Saatavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

KANANEN, Jorma 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

KAIPIO, Kalevi 1984. Antakaa meille mahdollisuus. Jyväskylä: K.J.Gummerrus Oy kirjapaino.

KAIPIO, Kalevi ja MURTO, Kari 1990. Toimiva yhteisö. Jyväskylä: Rotabrint-Paino.

KOSTAMO-PÄÄKKÖ, Kaisa, OJANIEMI, Pekka ja VÄYRYNEN, Sanna 2015. Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Painettu EU:ssa.

KRUG, Etienne, DAHLBERG, Linda, MERCY, James, ZWI, Anthony ja LOZANO, Rafael (toim.) 2002. World Report on violence and health. World Health Organization. Suom. Salomaa, Eila. [Viitattu 2015-12-30.] Saatavissa:

http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/introduction.pdf

LAKI SOSIAALIHUOLLON AMMATIHENKILÖISTÄ. L 2015/817. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-12-29]. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20sosiaalihuollon%20ammattihenkil%C3%B6ist%C3%A4](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817?search[type]=pika&search[pika]=laki%20sosiaalihuollon%20ammattihenkil%C3%B6ist%C3%A4)

MATTILA, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen - arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell oy.

MIELENTERVEYSLAKI. L 1990/1116. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-02-08.] Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116?search\[type\]=pika&search\[pika\]=mielenterveyslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116?search[type]=pika&search[pika]=mielenterveyslaki)

MÄKINEN, Olli 2005. Tieteellisen kirjoittamisen abc. Hämeenlinna: Karisto Oy.

MÄKINEN, Päivi, RAATIKAINEN, Eija, RAHIKKA, Anne ja SAARNIO, Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

NYLUND, Marianne, KORKIAMÄKI, Riikka, RAITAKARI, Suvi ja ROIVAINEN, Irene 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö. Juva: WS Bookwell Oy.

PAKKA, Jaana ja RÄTY, Tarja 2010. Työstä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy.

RAATIKAINEN, Eija 2015. Lujita luottamusta - asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva:Bookwell Oy.

RANTAESKOLA, Satu, HYYTI, Jari, KAUPPILA, Jaakko ja KOSKELAINEN, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Viro: Print Best.

RASIMUS, Mirja 2002. Turvattomuus työtoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Väitöskirja. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Kuopion yliopisto. [Viitattu 2015-12-30.] Saatavissa: <http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2002/isbn951-781-937-4.pdf>

RAURAMO, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

RAURAMO, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

SEIKKULA, Jaakko ja ARNKIL, Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Esa Print Oy.

SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-12-10]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaalihuoltolaki#L1](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search[type]=pika&search[pika]=sosiaalihuoltolaki#L1)

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. Työhyvinvointi. [Viitattu 2015-12-29]. Saatavissa: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2014. Väkivallan uhka työelämässä. Turvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. [Viitattu 2015-05-02]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882185&name=DLFE-29810.pdf

SUNDELL, Lauri 2014. Työkaverina pelko - väkivaltatariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

SUOMEN PERUSTUSLAKI. L1999/731. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-12-29]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search\[type\]=pika&search\[pika\]=perustuslaki#L2P7](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search[type]=pika&search[pika]=perustuslaki#L2P7)

TERVEYDENHUOLTOLAKI. L 2010/1326. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-12-10]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search\[type\]=pika&search\[pika\]=terveydenhuoltolaki#a1326-2010](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search[type]=pika&search[pika]=terveydenhuoltolaki#a1326-2010)

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS 2015. Asiakas- ja potilasturvallisuuden toimintaohjelman luonnos. [Viitattu 2016-02-08] Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/469607/0299a5fcdcd3-4dd7-982d-9134241ea21a>

TIIHONEN, Kirsi 2005. Henkilökunnan kokemus väkivalta Niuvanniemen oikeuspsykiatrisessa sairaalassa. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto. Pro gradu.

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TYÖSUOJELUHALLINTO. Väkivallan uhkaan varautuminen. Työympäristön suunnittelu. [Viitattu 2015-05-02]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>

TYÖTERVEYSLAITOS 2015. Työhyvinvointi. [Viitattu 2015-12-29] Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden_edistaminen_tyopaikalla/sivut/default.aspx

TYÖTURVALLISUUSKESKUS. Työelämän kehittäminen. [Viitattu 2015-05-02] Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen

TYÖTURVALLISUUSLAKI. L 2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-04-12] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P27>

VALVIRA. Sosiaali- ja Terveysalan lupa- ja valvontavirasto. [Viitattu 2015-12-10] Saatavissa: <https://www.valvira.fi/-/asiakasturvallisuus-sosiaalihuollon-palveluissa>

VILEN, Marika, LEPPÄMÄKI, Päivi ja EKSTRÖM, Leena 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

VÄKIVALLAN VÄHENTÄMINEN. Kansalliset ohjelmat. [Viitattu 2015-05-02]. Saatavissa: <http://www.vakivallanvahentaminen.fi/fi/index/vakivallanehkaisy/kansallisetohjelmat.html>

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Tutkimus Avekki- toiminnan käyttönotosta Wiitaunionissa

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita ja teemme tutkimusta Avekki- toiminnan hyödyllisyy-

destä Wiitaunionissa. Ensimmäinen Avekki- koulutus järjestettiin Viitasaarella 25.–27.11.15 johon sinä osallistuit. Olisimme hyvin kiitollisia, jos voisit vastata kyselyymme 27.12.2015 mennessä. Vastaamiseen menee aikaa n. 10 minuuttia. Vastaaminen on luottamuksellista, eikä vastaajan tietoturva vaarannu tutkimuksen missään vaiheessa. Päättyömme jälkeen vastaukset hävitetään asianmukaisesti.

Terveisin,

Aura Sagulin-Raatikainen ja Susanna Suomela

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

2. Ikä *

- 20-28 vuotta
- 29-37 vuotta
- 38-45 vuotta
- 46-53 vuotta
- yli 54 vuotta

3. Koulutus *

- Hoitoapulainen/avustaja
- Lähihoitaja
- Sairaanhoitaja
- Sosionomi
- Ohjaaja
- Jokin muu, mikä?

4. Kauanko olet työskennellyt sosiaali- ja terveysalalla? *

- Alle 5 vuotta
- 6-11 vuotta
- 12-17 vuotta
- 18-23 vuotta
- yli 24 vuotta

5. Oletko aiemmin osallistunut haastavan asiakkaan kohtaamisen koulutukseen? *

- Kyllä
- Ei

6. Oletko kohdannut työssäsi haastavia asiakkaita viimeisen puolen vuoden aikana? *

- Kyllä
- Ei

7. Kuinka arvioit Avekki- koulutuksen hyödyllisyyttä käytännön työhön? *

- Täysin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- Jokseenkin hyödyllinen
- Hyödytön

8. Vuorovaikutuksen merkitys asiakastyössä kasvoi Avekki- koulutuksen myötä? *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

9. Lisäsikö Avekki-koulutus valmiuksiasi haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn? *

- Paljon
- Jonkin verran
- Vähän
- Ei yhtään

10. Lisäsikö Avekki- koulutus työhyvinvointiasi? *

- Paljon
- Jonkin verran
- Vähän
- Ei yhtään

11. Lisäsikö Avekki- koulutus työturvallisuuttasi? *

- Paljon
- Jonkin verran
- Vähän
- Ei yhtään

12. Mitä ajatuksia Avekki- koulutus herätti sinussa?

Tutkimuslupahakemus Wiitaunionin Avekki-koulutuksen vaikuttavuudesta

320/304/2015

Perusturvalautakunta 27.05.2015 § 60

Savonian ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Susanna Suomela ja Aura Sagulin-Raatikainen hakevat liitteen mukaista lupaa käyttää opinnäytetyönsä tutkimusosiossa Wiitaunionin HaiPro-ohjelmiston tietoja yksiköiden haittatapahtumista. Opinnäytetyö on Viitasaaren kaupungin tilaama ja siitä saatua tietoa voidaan hyödyntää perusturvan yksiköissä vaara- ja haittatapahtumien ehkäisyssä ja työturvallisuuden kehittämisessä.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Avekki-koulutuksen vaikuttavuutta työturvallisuuden parantamiseksi Wiitaunionin eri yksiköissä. Tutkimuslupahakemus on ajalle 1.6.2015 - 31.3.2016. Tutkimuksessa tarkastellaan HaiPro- järjestelmään tehtyjä ilmoituksia, joihin ei tallenneta asiakkaiden tai työntekijöiden henkilötietoja, vaan ilmoitukset tehdään nimettöminä. Näin ollen tietoturva ei vaaranna tutkimuksen eri vaiheissa.

Avekki-koulutus on menetelmäkoulutus, jossa henkilökunta saa keinoja haastavien asiakkaiden kohtaamiseen ja tilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä tilanteissa toimimiseen. Koulutus on huomioitu yksiköiden koulutussuunnitelmassa ja sitä järjestetään syksyllä 2015 laajasti perusturvan eri yksiköiden henkilökunnalle.

Vammaispalvelujohtaja Saira Kainulaisen esitys:
Perusturvalautakunta myöntää sosionomiopiskelijoille Susanna Suomelalle ja Aura Sagulin-Raatikaiselle luvan käyttää HaiPro-ohjelmaan tallennettuja tietoja opinnäytetyönsä tutkimusosiossa.

Oheismateriaali:
- Tutkimuslupa-hakemus

Lisätietoja: vammaispalvelujohtaja Saira Kainulainen, p. 044 459 7399.

| | |
|----------------------|--|
| Ehdotus | Vt. perusturvan toimialajohtaja: Perusturvalautakunta päättää myöntää tutkimusluvan sosionimiopiskelijoille opinnäytetyötänsä varten ajalle 1.6.2015 - 31.3.2016. |
| Päätös | Hyväksyttiin. |
| Muutoksenhaku | Muutoksenhakukiello. |
| Toimenpiteet | Tiedoksi: vammaispalvelujohtaja Saira Kainulainen. |

| PELKISTYS | ALALUOKKA | YLÄLUOKKA |
|---------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Ajatusmaailma | | |
| Itsetuntemus | Itsetuntemus | Koulutus |
| Minäkuva | | |
| Uusia ideoita | | Koulutus |
| Työkaluja töihin | Työmenetelmä | Ammattitaito |
| Työkaluja | | |
| Sai miettimään | | Koulutus |
| Sai ajattelemaan | | Ammattitaidon |
| Antoi eväitä | Oma ajattelu | kehittyminen |
| Avoimia näkemyksiä | | Reflektointi |
| Laittoi miettimään | | |
| Mietiskelemään | | |
| Uusia näkökulmia | Uudet näkökulmat | oppiminen |
| Oma näkökulma | | Koulutus |
| | | Työturvallisuus |
| Pohdittu yhdessä | Yhteisöllisyys | Koulutus |
| Kaikille ammattiryhmille | | Työyhteisön |
| Koko henkilöstö | | kehittyminen |
| | | Työhyvinvointi |