



Työturvallisuusperehdytyksen kehittäminen sote-avopalveluiden hoitajille

Miia-Maria Vieno

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työturvallisuusperehdytyksen kehittäminen sote-avopalveluiden hoitajille

Miia-Maria Vieno
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2019

Miia-Maria Vieno

Työturvallisuusperehdytyksen kehittäminen sote-avopalveluiden hoitajille

Vuosi	2019	Sivumäärä	344
-------	------	-----------	-----

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda sote-keskuksen avopalveluiden hoitajille perehdytyskortti. Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi Euran sote-keskus. Avopalveluiden hoitajat työskentelevät niin päivittäissairaanhoidon kaipaavien kanssa kuin pidempiaikaisten mielen-terveys- ja päihdekuntoutujienkin kanssa. Perehdytyskortin lisäksi lopputuotoksena hoitajille pidettiin koulutus aggressiivisen henkilön kohtaamisesta.

Työn teoreettinen viitekehys pohjautui keskeisten käsitteiden, riskienhallinnan, työturvallisuuden ja perehdyttämisen, ympärille. Työturvallisuus painottuu pitkälti lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Lisäksi standardit luovat viitekehystä riskienhallinnan ja työturvallisuuden ympärille.

Tiedonkeruumenetelminä käytettiin osastonhoitajan ja hoitajien kanssa tehtyä riskien arviointia sekä haastattelua. Tuloksia analysoitiin sisällönanalyysillä, jolloin pystyttiin vertailemaan riskien arvioinnin ja haastattelun yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tuloksilla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyön löydösten perusteella voidaan todeta, että pääsääntöisesti työturvallisuutta koskevat asiat ovat Euran sote-keskuksessa hyvin. Hoitajat ovat turvallisuusorientoituneita ja heitä kiinnostaa työpaikkansa kehittäminen. Tällaista turvallisuusorientoituneisuutta vaaditaan sosiaali- ja terveysalalla työskennellessä.

Asiasanat: perehdyttäminen, riskienhallinta, työturvallisuus

Miia-Maria Vieno

Improving the Induction Process of Health and Safety Matters of Nurses in a Health Center

Year	2019	Pages	344
------	------	-------	-----

The purpose of this thesis was to create an induction check list for new nurses working in a health center. The commissioner was Eura's health center. Nurses in Eura's health center work with people who are in need of daily medical care as well as with people who are in long-term mental health and rehabilitation care. In addition to the induction check list, instructions for facing an aggressive person were produced.

The theoretical frame of reference of this thesis is based on the keywords of induction, occupational health and safety and risk management. The Finnish legislation sets its own requirements for occupational health and safety. Standards generate a frame of reference for risk management and occupational health and safety.

The data for this thesis were gathered by interviewing nurses and the head nurse. A risk assessment was also held between nurses and the head nurse. The results were analysed with content analysis. With content analysis, it was possible to compare the differences and consistencies of the interview and the risk assessment.

Based on the findings of this thesis, it can be stated that occupational health and safety matters are mainly taken well into consideration in this health center. Nurses are highly oriented in health and safety issues and are interested in improving their working environment. This is very important when working in this field.

Keywords: induction, occupational health and safety, risk management

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön toimeksianto.....	6
2.1	Tavoite ja tutkimuskysymykset	7
3	Teoreettinen viitekehys	7
3.1	Työturvallisuus	8
3.1.1	ISO45001	9
3.1.2	EK:n yritysturvallisuusmalli	9
3.2	Työhön perehdytys.....	10
3.3	Riskienhallinta	12
3.3.1	ISO31000	13
4	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät.....	14
4.1	Riskien arviointi	14
4.2	Haastattelu.....	16
4.3	Tulokset ja analysointi	17
5	Lopputuotos	19
5.1	Kehittämisehdotukset	20
6	Aggressiivisen henkilön kohtaaminen.....	20
6.1	Työympäristön järjestelyt	21
6.2	Toiminnallinen ennakointi	21
6.3	Aggressiivisen henkilön tunnistaminen	22
6.4	Toiminta uhkaavassa tilanteessa.....	22
6.5	Uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen läpikäynti	23
7	Johtopäätökset	24
	Lähteet.....	26
	Kuviot	28
	Liitteet	29

1 Johdanto

Terveydenhuollon tärkeimmät tehtävät ovat väestön terveyden edistäminen, sairauksien ennaltaehkäiseminen sekä sairaiden ihmisten parantaminen ja hoitaminen. Sosiaalialan tavoitteena on tarjota ohjausta, hoivaa, huolenpitoa ja kasvatusta tukeakseen ihmisten elämää ja hyvinvointia. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

Hoitajat kohtaavat työssään ihmisiä, jotka esimerkiksi sairaudestaan johtuen voivat käyttäytyä uhkaavasti tai väkivaltaisesti. Tällaisia henkilöitä ovat muun muassa muistisairaat ja päihytyneet sekä henkilöt, jotka ovat huolissaan läheisistään ja sen vuoksi ylireagoivat. Tilanteet ovat yleensä inhimillisiä ja jokseenkin ymmärrettäviä, mutta henkilöt eivät silti ole oikeutettuja käyttäytymään uhkaavasti tai väkivaltaisesti. (Sairaanhoitajat 2018.)

Terveydenhuollolle onkin vuosien varrella löydetty hyviä toimintatapoja kyseisiin tilanteisiin. Työturvallisuus tulee kuitenkin ensin saada osaksi päivittäistä työtä yhtenäisillä käytännöillä ja ohjeilla. Kun tiedetään, että sosiaali- ja terveysalalle kohdistuu suuri väkivallan uhka, on organisaatioiden huolehdittava, että prosessit ovat kunnossa, jolloin uhka voidaan minimoida. Hoitajilla on oikeus saada työhön opastusta, jossa heitä opastetaan toimimaan väkivaltaisissa ja uhkaavissa tilanteissa. Pehdytyksessä on tärkeää huomioida niin vanhat työntekijät kuin uudet tekijät ja lyhytaikaiset sijaisetkin. Väkivallan uhka on otettava vakavasti, sillä se kuormittaa hoitajia ja sitä kautta voimme menettää terveydenhuollon osaajia pois alalta. (Sairaanhoitajat 2018.)

Sosiaali- ja terveysalalla korostuu aikaisempaa enemmän tarve kokonaisvaltaiseen riskien hallintaan, mikä tarkoittaa, että työssä esiintyvät vaarat, haitat ja kuormitustekijät on tunnistettu sekä tiedonkulku ja yhteistyö on varmistettu. Tyypillisesti työn riskit liittyvät juuri henkiseen ja fyysiseen kuormittumiseen. Haastavien asiakastilanteiden ja väkivallan uhan lisäksi kiire on tyypillinen haaste alalla. Lisäksi ala elää tällä hetkellä jatkuvan muutoksen alla, mihin työntekijöiden on sopeuduttava työnsä lomassa. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

2 Opinnäytetyön toimeksianto

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Euran sote-keskuksen avopalveluiden kanssa, yhden Euran kunnan perusturvapalveluiden vastuualueista. Euran kunnan vastuulla on huolehtia väestönsä perusterveydenhuollon palveluista. Sote-avopalveluiden tavoitteena on tarjota palveluita keskitetysti, jotta palvelut olisivat väestölle helposti saatavilla. Sote-avopalvelut Euran sote-keskuksessa käsittää vastaanottopalvelut, terveyden tukipalvelut, suun terveydenhuollon, työterveyshuollon, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoidon ja työikäisten sosiaalipalvelut. Sote-keskuksessa hoidetaan siis niin päivittäissairaanhoitoa vaativia potilaita, kuin pidempiaikaisia päihde- ja mielenterveyspotilaitakin. (Euran kunta 2018.)

Toimeksiantajan toiveesta tässä opinnäytetyössä keskitytään hoitajien vastaanoton, työterveyshuollon, mielenterveys- ja päihdepoliklinikan, fysioterapian, työikäisten sosiaalipalvelujen, mielenterveyskuntoutujien päivätoiminnan ja kuntouttavaan päivätoiminnan työntekijöiden työturvallisuuteen. Näissä palveluissa työskentelee yhteensä 30 työntekijää.

Terveysthuollon työympäristö on sellainen, jossa turvallisuuden tulee olla osana päivittäistä työskentelyä kuten missä tahansa muussa työpaikassa. Lisäksi hoitajien työ on pitkälti itsestä vastaanottotyöskentelyä. Toimeksiantaja on huomannut, että heillä vaaraa aiheuttaa ihmisten vapaa liikkuminen sote-keskuksessa, mistä saattaa aiheutua vaarallisiakin tilanteita henkilökunnalle ja muille sote-keskuksessa asioiville. Alkuperäisessä työturvallisuuden perehdytyksessä keskitytään lähinnä palo- ja pelastusturvallisuuteen. Toimeksiantajalla olikin toiveena, että työntekijöiden perehdytyksessä käytäisiin läpi myös tyypillisiä tapaturmia sekä aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamista.

2.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Euran sote-keskuksen avopalveluiden hoitajille pidettävän perehdytyksen työturvallisuusosiota ja tuottaa sen perusteella uusi perehdytyskortti ja mahdollisia muita kehittämisehdotuksia. Työ on siis toiminnallinen tutkimus. Toiminnallinen opinnäytetyö perustuu työelämän toimeksiantoon, jonka tarkoituksena on tuottaa toivottu tuotos toimeksiantajalle (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2018). Tavoitteisiin päästään tutkimalla perehdytyksen nykytilaa ja sen kehittämiskohteita, jotta sitä voitaisiin parantaa.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Mikä on organisaation työturvallisuuteen liittyvän perehdytyksen nykytila?
- Miten työturvallisuusperehdytystä voidaan kehittää?

3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys painottuu keskeisten käsitteiden ympärille. Keskeisiä käsitteitä tässä työssä ovat työturvallisuus, työhön perehdytys ja riskienhallinta. Työturvallisuuden ollessa työn keskiössä, lainsäädäntö asettaa monia erilaisia vaatimuksia työnantajille ja työntekijöille. Riskien hallinnasta tietoa saa parhaiten yhdistyksiltä ja ministeriöiltä. Riskien hallintaa ohjaa myös kansainvälinen standardi ISO 31000. Työhön perehdytyksestä on säädetty laajalti laissa, mutta käytännönläheisintä tietoa saa esimerkiksi Työturvallisuuskeskukselta ja Työterveyslaitokselta.

Työturvallisuuslain 738/2002 tarkoituksena on kehittää työympäristöä, turvata ja ylläpitää työntekijöiden työolosuhteita sekä torjua ja ehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja ja muita vaaroja, joista saattaa aiheutua työntekijöille fyysistä tai henkistä haittaa.

Pelastuslain 379/2011 tavoite on vähentää onnettomuuksia ja parantaa ihmisten turvallisuutta. Onnettomuuden uhatessa tai sellaisen tapahtuessa ihmiset pelastetaan, organisaation tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia pyritään rajoittamaan mahdollisuuksien mukaan, jotta vahingot ihmisille, ympäristölle ja omaisuudelle olisivat mahdollisimman pieniä.

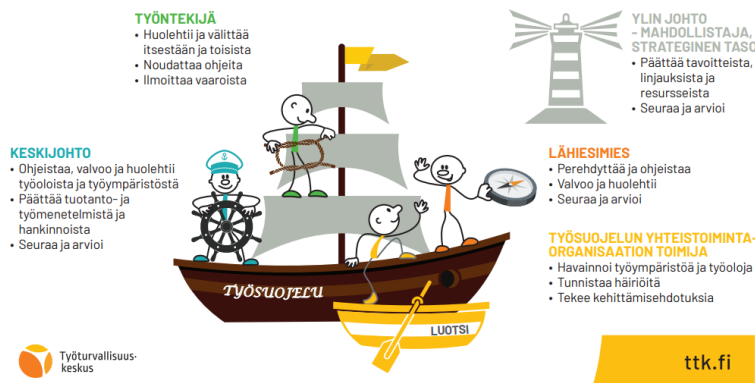
Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 1326/2010 määrittää muun muassa miten väestön terveyttä, hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta sekä työ- ja toimintakykyä edistetään, miten palvelut on pidettävä yhdenvertaisina, laadukkaina ja turvallisina potilaille sekä miten palvelujen asiakaskeskeisyyttä voidaan parantaa.

3.1 Työturvallisuus

Työturvallisuus on kokonaisuus, jossa on otettu huomioon työpaikan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työolot. Työturvallisuuden tavoitteena on turvallinen ja terveellinen työympäristö. Tavoitteisiin päästään jatkuvalla työympäristön ja työolojen parantamisella; poistamalla tai estämällä vaaratekijöitä ja vaaratilanteita. Kun työympäristö on turvallinen, ihmisten työkyky on helpompi ylläpitää ja työtapaturmia on helpompi ehkäistä. (Harjanne 2010, 3.)

Työturvallisuuden hallintaan ja jatkuvaan kehittämiseen vaaditaan turvallisuusjohtamista. Turvallisuusjohtaminen on turvallisuuden suunnittelua, toimeenpanoa ja sen seuranta. Johtamisen kohteena ovat niin ihmiset kuin toimintatavatkin. Turvallisuusjohtaminen perustana toimivat luotu turvallisuuspolitiikka, asetetut turvallisuusvastuut, riskien arviointi, mittareiden seuranta ja dokumentointi, osaamisen varmistaminen ja turvallisuudesta tiedottaminen. Turvallisuus lähtee johdon asettamista tavoitteista ja suunnan näyttämisestä. Kun johto näyttää omaa esimerkkiään, työntekijöiden on helpompi sitoutua sovittuihin toimintatapoihin. Näin kehitetään työpaikan turvallisuuskulttuuria. Turvallisessa työpaikassa turvallisuustyö tapahtuu käsi kädessä normaalin työskentelyn kanssa. (Harjanne 2010, 69.)

TYÖSUOJELU KUULUU KAIKILLE – TUNNETKO VASTUUSI?



Kuva 1 Työsuojelun vastuut (Työturvallisuuskeskus 2019.)

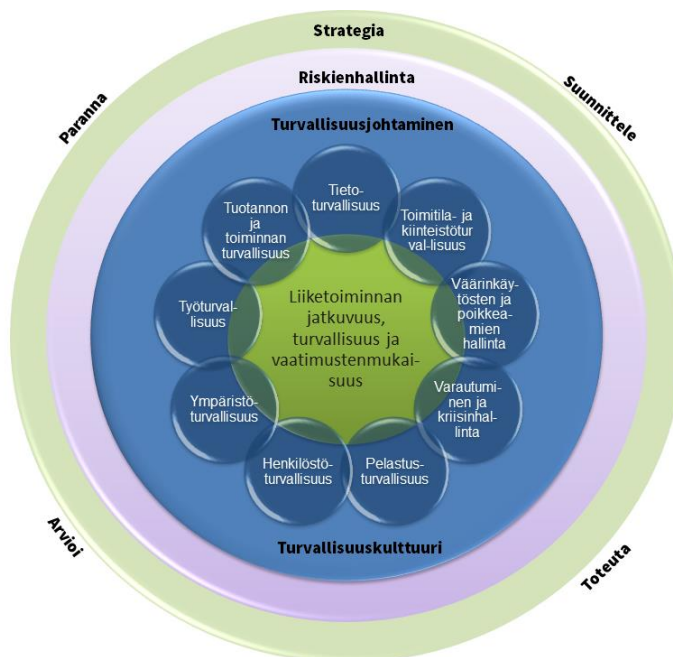
3.1.1 ISO45001

ISO45001 on kansainvälinen johtamisjärjestelmästandardi, joka luo puitteet organisaation työntekijöiden terveyden ja turvallisuuden parantamiselle, riskien vähentämiselle sekä turvallisten ja terveellisten työskentelyolosuhteiden luomiselle. Standardin tavoite on sitouttaa ylin johto, osallistaa työntekijöitä, opettaa hyödyntämään organisaation mahdollisuuksia sekä opettaa miten työterveys ja työturvallisuus saadaan kulkemaan käsi kädessä liiketoiminnan kanssa. (Suomen standardisoimisliitto 2018.)

Standardi pohjautuu PCDA-malliin, joka on lyhenne sanoista plan, do, check ja act. Malli korostaa kuinka omaa toimintaa tulisi jatkuvasti suunnitella, hallita, mitata ja parantaa. Standardi on julkaistu maaliskuussa 2018, eli se on vielä melko uusi. Standardia tukemaan ollaankin kehittämässä ohjestandardeja, joiden avulla ISO45001 on helpompi ottaa käyttöön. (Suomen standardisoimisliitto 2018.)

3.1.2 EK:n yritysturvallisuusmalli

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien yrityksen toimintojen turvallisuutta. Yritysturvallisuuden panostamalla suojataan yrityksen tärkeitä arvoja eli henkilöstöä, omaisuutta, ympäristöä ja mainetta. Onnistunut yritysturvallisuus tarkoittaa yritykselle edistynyttä kilpailukykyä ja parantunutta tuottavuutta. Yritysturvallisuutta johdetaan turvallisuusjohtamisella. Se ei tarkoita erillistä turvallisuustoimintaa, vaan turvallisuusjohtamisella hallitaan liiketoiminnan jatkuvuutta, turvallisuutta ja vaatimustenmukaisuutta jokaisessa tilanteessa. Yritysturvallisuusmallia voidaan käyttää monissa erilaisissa organisaatioissa ilman varsinaista liiketoimintaa, vaikka puhutaankin yritysturvallisuudesta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)



Kuva 2 Yritysturvaluusmalli (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)

Yritysturvaluusmallin tarkoituksena on kuvastaa turvallisuuden eri osa-alueet yhdeksi turvallisuuskentäksi, mikä helpottaa turvallisuuden johtamista. Osa-alueet ovat tuotannon ja toiminnan turvallisuus, tietoturvaluus, toimitila- ja kiinteistöturvaluus, väärinkäytösten ja poikkeamien hallinta, varautuminen ja kriisinhallinta, pelastusturvaluus, henkilöstöturvaluus, ympäristöturvaluus sekä työturvallisuus. Malli ei ole yksiselitteinen jokaiselle organisaatiolle, vaan on huomioitava oma toimiala miettiessä osa-alueiden merkitystä omalle organisaatiolle. Kaikki osa-alueet eivät ole välttämättä yhtä merkittäviä omalle organisaatiolle tai joidenkin osa-alueiden sisällöt saattavat olla päällekkäisiä keskenään. Yritysturvaluusmallin soveltamisen tueksi on selvitettävä ja huomioitava organisaation omat erityispiirteet, Suomen lainsäädäntö ja yrityksen riskit. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)

3.2 Työhön perehdytys

Työhön perehdytys on jatkuva prosessi, jossa uusi työntekijä opastetaan oikein tekemiseen. Perehdytyksessä työntekijälle opastetaan oikeat työtavat ja työskentelytilat sekä tutustutaan työkaverit. Perehdytys onkin erittäin tärkeä työyhteisölle, sillä jos yksi henkilö ei osaa toimia oikein, saattaa se johtaa vaarallisiin tilanteisiin, tapaturmiin tai kuormittumiseen koko työyhteisön osalta. Hyvin suunnattu ja hoidettu perehdytys luo tunnetta turvallisuudesta, korkeasta työmotivaatiosta ja työviihtyvyydestä työpaikalla. Jo ennen työsuhteen alkua työntekijällä tulisi olla selkeä kuva mitä hänen työnsä tulee sisältämään ja minkälaisen henkilöiden kanssa hän tulee työskentelemään. Myös yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla selvillä. (Pro PK-pilvipalvelut 2018.)

Perehdytyksen toteutumisesta vastuussa on työntekijän lähin esimies. Esimies voi kuitenkin delegoida perehdytyksen kokeneelle työntekijälle, jolloin perehdytys tapahtuu vertaisopetuksena. Perehdyttäjän valinnassa saattaa kuitenkin piillä vaaroja. Perehdyttäjän on oltava sellainen henkilö, joka osaa työnsä, on motivoitunut tekemäänsä työhön ja on yleisestikin kiinnostunut perehdytyksien pitämisestä. Perehdyttäjällä on hyvä olla myös pelisilmää perehdytyksessä, jotta huomataan esimerkiksi nuorten ja vanhojen työntekijöiden erilaiset tottumukset tehdä työtä ja sopeutua uuteen ympäristöön. Perehdyttäjän roolia ei siis tule antaa työntekijälle vain sillä perusteella, että hänellä on pitkä työura, vaan hänen tulee täyttää muutkin kriteerit. (Pro PK-pilvipalvelut 2018.)

Perehdytyksen vaikutus työpaikan turvallisuuteen on olennainen. Se ei siis koske vain uusia työntekijöitä, vaan perehdytystä tulee päivittää myös kokeneemmille työntekijöille. Perehdytystä tulee kerrata aina, kun

- työ on uusi työntekijälle,
- työntekijän työt vaihtuvat,
- työmenetelmiin tulee muutos,
- uusi koneita, laitteita tai aineita hankitaan,
- työntekijä tekee työtä harvoin,
- turvallisuusohjeistuksia on laiminlyöty,
- työpaikalla tapahtuu työtapaturma tai havaitaan uusi ammattitauti,
- tai kun havaitaan, että vanhassa perehdytyksessä on ollut puutteita. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

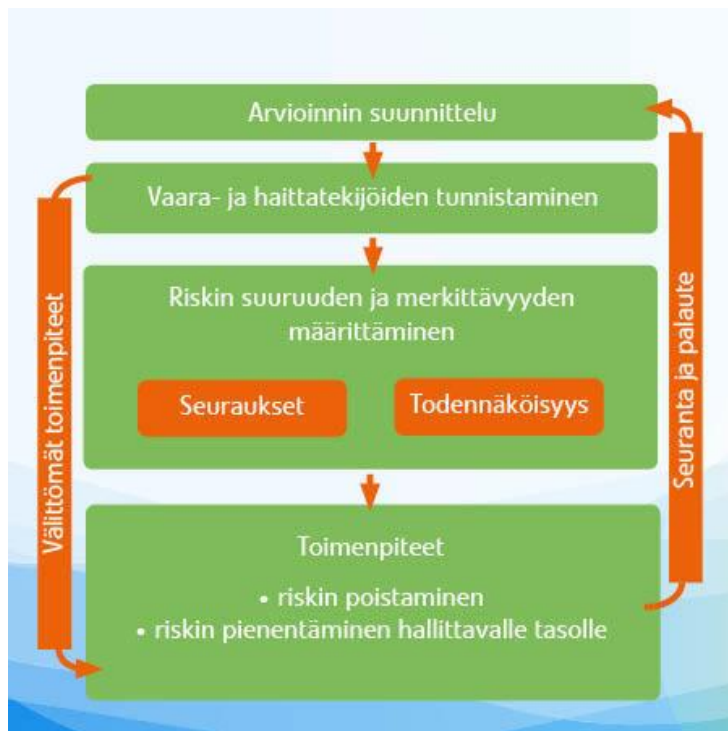
Aina perehdytykseen ei välttämättä ehditä valmistautua, mikäli uusi työntekijä aloittaa yllättäen. Kuitenkin valmis perehdytysaineisto ja rutiinit auttavat nopeissakin tilanteissa. Perehdytyksen tukena voidaan käyttää niin kutsuttua viiden askeleen menetelmää. Perehdytyksen pitämisen jälkeen arvioidaan perehdytyksen onnistuminen työntekijän, perehdyttäjän ja esimiehen kesken. Tuloksia voidaan käyttää hyväksi tulevissa työhön perehdytyksissä. Perehdytys saattaa viedä paljonkin aikaa, mutta huolellisella ja jäsennellyllä perehdytyksellä saatetaan säästää virheissä, mitkä säästävät resursseja tulevaisuudessa. (Pro PK-pilvipalvelut 2018.)



Kuva 3 Viiden askeleen menetelmä (Ahokas, Mäkeläinen 2013.)

3.3 Riskienhallinta

Riskien hallinnan tavoitteena on turvallisuustason jatkuva parantaminen ja hyvän turvallisuus-kulttuurin kehittyminen. Työnantaja on vastuussa työympäristön jatkuvasta tarkkailusta. Työn vaaroja voidaan tunnistaa turvallisuuskierroksilla sekä turvallisuushavaintoihin reagoimalla. Riskien hallinnassa auttavat työpaikkaselvitykset sekä sairauspoissaolojen ja tapaturmien ti-lastot. Vaaralliset tilanteet, toimintatavat ja niihin johtavat tekijät on aina selvitettävä ja vaarallisiin olosuhteisiin puututtava korjaamalla ne. Riskien hallinnasta päästään turvallisuus-hallintaan jatkuvalla seuraamisella ja kehittämisellä. Kun turvallisuuskulttuuri on hyvällä tasolla organisaatiossa, työturvallisuus on hallinnassa ja näin ollen vaaroja osataan ennaltaeh-käistä. (Työsuojelu.fi 2015.)



Kuva 4 Riskien hallinnan prosessi (Työturvallisuuskeskus 2019.)

3.3.1 ISO31000

ISO31000 on kansainvälinen standardi. Sen avulla organisaatio voi luoda riskienhallintansa perustan. Se soveltuu niin turvallisuus- kuin taloudellistenkin riskien käsittelyyn. Riskienhallinnalla voidaan arvioida, tunnistaa ja käsitellä miten riskit vaikuttavat organisaation tavoitteisiin pääsemiseen. Standardia noudattamalla voidaan luoda organisaatiolle kulttuuri, jolloin työntekijöille ja organisaation sidosryhmille on selkeää, miten riskejä seurataan ja miten riskit vaikuttavat organisaation toimintaan. Standardin puitteet auttavat organisaation esimiehiä tekemään tunnistettujen riskien avulla päätöksiä siitä, miten niitä käytetään hyväksi tavoitteiden saavuttamisessa ja miten riskejä käsitellään. Standardin soveltaminen auttaa ymmärtämään millaisia seurauksia riskeistä voi johtua sekä miten riskien positiivisia vaikutuksia voidaan käyttää hyväksi. (Suomen standardisoimisliitto 2018.)

Jokaisen organisaation on helppo käyttää standardia ja sen periaatteita omaan toimintaan sopivilla tavoilla luodakseen riskien hallinnan periaatteet. Organisaation toimiala, koko tai sijainti eivät ole esteitä standardin hyödyntämiselle. Standardi on kohdennettu henkilöille, jotka työssään ovat tekemisissä riskienhallinnan eri vaiheiden kanssa. Standardia ei tule käyttää sertifiointin perustana. (Suomen standardisoimisliitto 2018.)

4 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Lähtiessäni tutkimaan ongelmaa, halusin selvittää työntekijöiltä todellisia kokemuksia siitä, miten hyväksi he kokevat työhön perehdytyksen ja millainen työturvallisuuden taso on tällä hetkellä heidän työpaikassaan. Työntekijöillä saattaa olla jo hetken aikaa omasta perehdytyksestään, joten halusin vuoropuhelua kokemuksista, jotka eivät välttämättä esimerkiksi tulisi kyselyssä esille. Näin ollen päädyinkin haastatteluun ja riskien arviointiin aineiston hankintamenetelmiksi. Näillä menetelmillä sain helposti vertailtua eri henkilöiden kokemuksia ja kaivettua syvempiä mielipiteitä aiheesta.

Aineiston analyysillä halusin löytää haastattelun ja riskien arvioinnin tuloksista yhteneväisyyksiä ja eroavuuksia työntekijöiden kokemuksista ja mielipiteistä. Tällä tavoin saadaan luotua perehdytyskortti, joka vastaa tarpeisiin ja johon on tehty työntekijöiden kaipaamia kehitystarpeita. Aineiston analyysimenetelmäksi valitsin laadullisen sisällönanalyysin.

4.1 Riskien arviointi

Työturvallisuuslain (738/2002) 10§:n mukaan työnantajan on tehtävä työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. Sote-keskuksella on säännöllisesti tehty riskien arviointi käyttäen apuna Sosiaali- ja terveystieteiden vaarojen tunnistus -kortteja. Tämän lisäksi työtä tukemaan toteutin potentiaalisten ongelmien analyysin mukaisen riskien arvioinnin. Potentiaalisten ongelmien analyysissä keskityttiin vain hoitajien työturvallisuuteen.

Potentiaalisten ongelmien analyysi on riskientunnistusmenetelmä, jossa vaaroja arvioidaan hiljaisella aivoriihellä. Potentiaalisten ongelmien analyysiin valitaan henkilöitä eri työtehtävistä, mutta kuitenkin tarkastelun kohteen tuntevia työntekijöitä, jotta saadaan tunnistettua vaaroja monista eri näkökulmista. (PK-RH-Riskienhallinta 2016.)

Potentiaalisten ongelmien analyysi toteutuu käytännössä siten, että aluksi arvioitava kohde rajataan. Tilaisuuden vetäjä jakaa osallistujille paperia ja kynät. Tilaisuudessa on puhekielto ja osallistujia kehoitetaan kirjoittamaan kaikki mieleen tulevat vaarat paperille, vaikka ne muiden mielestä voisivat tuntua erikoisilta. Papereita kierrätetään säännöllisin väliajoin osallistujien välillä. Näin osallistujille saattaa tulla muiden vaaroista mieleen uusia vaaroja. Tilaisuuden vetäjä on varautunut avain-sanalistalla, mikäli osallistujien ajatukset eivät tuota tarpeeksi tietoa. (PK-RH-Riskienhallinta 2016.)

Aivoriihen jälkeen tunnistetut vaarat jaetaan aihealueittain esimerkiksi riskin kohteen mukaan. Tämän jälkeen vaarat käydään läpi yhdessä ja arvioidaan ovatko tunnistetut vaarat riskejä, miksi ne ovat riskejä, mitkä ovat riskin syyt ja mitä kyseisestä vaarasta voi seurata. Tässä vaiheessa voidaan vielä löytää uusia riskejä. Seuraavaksi kaikkien riskien merkittävyys arvioidaan. Arviointi käsittää riskin todennäköisyyden ja seurauksien arvioinnin. Kun merkittävyydestä on päätetty, pitää vielä määritellä toimenpiteet, joita riskeille tehdään

pienentämään niitä. Toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö, joka hoitaa asian, sekä toimenpiteen toteutusaikataulu. (PK-RH-Riskienhallinta 2016.)

Toteuttamani potentiaalisten ongelmien analyysissä todennäköisyys arvioitiin asteikolla 1-3 (epätodennäköinen, mahdollinen, todennäköinen) ja seuraukset asteikolla 1-3 (vähäiset, haitalliset, vakavat). Suurimmiksi työturvallisuuden riskeiksi arvioinnissa todettiin väkivallan uhka, viillot/ pistot, bakteerit/ virukset, tulipalo, henkinen kuormittuminen ja huono ergonomia.

Väkivallan uhka on sosiaali- ja terveysalalle tyypillinen työturvallisuusriski. Sote-avopalveluissa väkivallan uhkaa aiheuttavat erilaiset asiakkaat. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kanssa työskennellessä riski on suurempi. Riski on olemassa myös vastaanotossa, sillä asiakkaista ei välttämättä ole taustatietoja, jolloin ei voida tietää millaisessa mielentilassa henkilö on, jotta voitaisiin varautua tilanteeseen.

Väkivallan uhkaan on varauduttu asentamalla huoneisiin päällekkäisnapit. Mikäli uhka todetaan jo ennen asiakkaan saapumista, voidaan vartija kutsua varotoimena paikan päälle. Sotekeskuksen huoneet on suunniteltu siten, että tilanteen sattuessa sieltä on helppo paeta. Näin ei kuitenkaan ole mielenterveyskuntoutujien yksikössä. Haastetta luo myös potilaiden kodit, joihin sairaanhoitajat menevät yksin hoitamaan potilaita. Tähän on varauduttu kannettavilla hälytyspainikkeella. Henkilöstöä ei myöskään ole koulutettu juurikaan aggressiivisen henkilön kohtaamiseen tai väkivaltilanteisiin, vaan jokainen on itsekseen miettinyt mitä kyseisessä tilanteessa pitäisi tehdä.

Bakteerit ja virukset saattavat levitä hengitysteitse pisaratartuntana tai kosketustartuntana, kun hoidetaan asiakkaita. Asiakkaista ei aina ole taustatietoja, joten jokaista asiakasta tulisi käsitellä kuin hänellä olisi tartunta. Sairauksia voi olla monenlaisia ja riski korostuu influenssakaudella. Tällöin on tärkeää, että käytetään ohjeiden mukaisesti maskeja, essuja sekä huolehditaan käsien hygieniasta. Itsensä lisäksi tulee suojata muita asiakkaita tartunnalta. Tartuntojen varalle on selkeät ohjeet sekä yhteyshenkilöt, joita voidaan konsultoida tarpeen vaatiessa.

Viillot ja pistot ovat riskeinä, kun työhön kuuluu asiakkaille pistosten antaminen tai kun työskennellään esimerkiksi päihteiden käyttäjien neulanvaihtopisteellä. Pistosneuloja saattaa olla monia erilaisia ja niiden käyttö myöskin vaihtelee, joten viillot ja pistot voidaan ehkäistä ensisijaisesti oikealla perehdytyksellä; miten turvaneuloja käytetään ja miten ne hävitetään oikeaoppisesti. Mahdollisen tapaturman varalle on laadittu ohjeistus tarvittavista toimenpiteistä.

Tulipalo on epätodennäköinen, mutta se saattaa johtua esimerkiksi viallisista sähkölaitteista tai ulkopuolisesta tahosta, esimerkiksi keittiöstä. Lisäksi sote-keskuksessa on käytössä

happea, joka väärinkäytettynä saattaa aiheuttaa tulipalon. Tulipaloon on varauduttu automaattisella paloilmoinjärjestelmällä, perehtymällä pelastussuunnitelmaan, tutustumalla ensisammutusvälineistöön sekä merkitsemällä ja varastoimalla vaaralliset aineet oikein.

Hoitajien työssä on monenlaisia asioita, jotka vaikuttavat henkiseen jaksamiseen suoranaisesti. Puutteelliset resurssit sekä lääkäripula aiheuttavat hoitajille kiirettä. Epätyytyväiset asiakkaat ja väkivallan uhka aiheuttavat valppaana olon tarvetta. Tilanteet saattavat muuttua, vaikka työpäivän olisi suunnitellut tarkasti. Lisäksi hallinnolliset ja valtakunnalliset muutokset alalla aiheuttavat muutoksia työhön. Henkinen jaksaminen on työssä erittäin tärkeää niin hoitajan itsensä kuin potilaidenkin turvallisuuden kannalta. Henkisen kuormittumisen ennaltaehkäisyssä esimiehen ja työyhteisön tuki on tärkeässä roolissa.

Huono ergonomia parantuu sote-keskuksessa hiljalleen. Lähes jokaisessa työpisteessä on jo sähköpöydät sekä erilaiset tuolit. Jokaisen tulee kuitenkin tahoillaan varmistaa, että oma ergonomia on kunnossa pitämällä työpisteensä siistinä, vaihtamalla työvälineitä ja -asentoa mahdollisuuksien mukaan sekä pitämällä taukojumppaa. Lisäksi työntekijöiden käytössä on työfysioterapeutti, joka voi antaa vinkkejä ergonomiaan ja tarkistaa työpisteen olevan kunnossa.

4.2 Haastattelu

Toteutin haastattelun ryhmähaastatteluna sote-avopalveluiden hoitajille. Olin valmistellut kysymyksiä haastattelua varten, mutta pyrin pitämään haastattelun teematyyppisenä, vähintään puolistrukturoituna. Haastattelu oli siis tarkoitus pitää vapaamuotoisena keskusteluna. Haastattelu painottui yleisesti työpaikan työturvallisuuteen ja perehdytykseen.

Haastatteluun pyrittiin valitsemaan työntekijöitä, joilla olisi näkökulmia erilaisista työtehtävistä ja asiakkaista. Haastateltavat valittiin yhdessä osastonhoitajan kanssa. Haastatteluun osallistuivat lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanottotiskin hoitaja, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien päivätoiminnan hoitaja, mielenterveyskuntoutujien päivätoimintayksikön hoitaja sekä osastonhoitaja. Työkokemusta haastateltavilla oli kahdesta vuodesta 30 vuoteen.

Haastattelu toteutettiin sote-keskuksen tiloissa, eli haastateltaville tutussa paikassa, mikä on hyväksi todettu käytäntö haastatteluissa. Aluksi haastateltaville esiteltiin tutkimuksen taustat ja tavoitteet sekä miksi haastattelu tehdään. Lisäksi tehtiin selväksi, että mikäli haastateltavat eivät halua vastata johonkin kysymykseen tai haluavat jättää haastattelun kesken, on se täysin heidän päätettävissään.

Haastateltavien mukaan työturvallisuus on kehittynyt vuosien saatossa selvästi, kun sitä ei ennen juurikaan huomioitu, on siihen nykyisin panostettu erilaisilla ratkaisuilla. Kun työturvallisuus on kunnossa, työntekijät voivat rauhassa keskittyä työhönsä, eikä heidän tarvitse pelätä henkensä puolesta, vaikka tulisi haastavia tilanteita. Työnantaja haluaa tarjota työntekijöille

turvallisen työympäristön sekä turvalliset toimintatavat haastaviin tilanteisiin, koska kaikkea ei voida tällä alalla ennakoita.

Turvallisuusasiat ovat esillä yleisesti osastopalavereissa, joissa käydään läpi mahdollisia työ-
turvallisuuteen liittyviä tapahtumia sekä muistutetaan turvallisista käytänteistä ja toimintata-
voista. Päivittäisellä tasolla turvallisuudesta keskustellaan yleensä asiakkaan kohtaamisesta,
jolloin työkavereille kerrotaan mitä on tekemässä ja millaisia asiakkaita tänään kohdataan.

Työn vaarat ovat hyvin selvillä työntekijöille ja he ovat olleet mielellään mukana myös kehit-
tämässä työpaikkansa turvallisuutta. Työntekijöille onkin vuosien saatossa kehittynyt sovittu-
jen työtapojen ohelle omia toimintatapoja, joilla voidaan varmistaa oma turvallisuus. Nämä
ovat tärkeitä, kun työskennellään pääsääntöisesti yksin.

Työntekijät tekevät kahdesti vuodessa turvallisuuskävelyn työpaikallaan, joka sisältää palo-
pelastusturvallisuuteen liittyvien asioiden katselmointia. Esimerkiksi poistumistiet, alkusam-
muttimet ja ensiaputarvikkeet tarkastetaan turvallisuuskävelyissä. Työntekijöille on myös jal-
kautettu pelastussuunnitelman päivitys sekä vaarojen arviointi. Nämä päivitykset tehdään pa-
rin vuoden välein.

Jokainen on saanut eritasoisen perehdytyksen turvallisuuteen. Nykyisessä perehdytyksessä on
keskitytty lähinnä palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyviin turvallisuusasioihin ja niiden to-
teuttamiseen. Perehdytyksestä pidetään kirjaa monen eri henkilön toimesta. Perehdytyksestä
ei ole tehty yhteneväistä perehdytyskorttia, josta voitaisiin varmistaa, että henkilö on pereh-
dytetty tarvittaviin asioihin. Perehdytystä ylläpidetään aiemmin mainituilla turvallisuuskäve-
lyillä, riskien arvioinnilla, pelastussuunnitelman päivittämisellä sekä epäsäännöllisillä aggres-
siivisen henkilön kohtaamisen koulutuksilla.

4.3 Tulokset ja analysointi

Sisällönanalyysi sopii niin laadulliseen kuin määrälliseenkin tutkimukseen. Sisällönanalyysi tar-
koittaa tarkasteltavan aineiston yhtäläisyyksien ja erojen etsimistä ja tiivistämistä. Sisäl-
lönanalyysissa tarkastellaan tekstimuotoisia ja tekstimuotoiseksi muutettuja aineistoja. Sisäl-
lönanalyysillä muodostetaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Kuvauksella saadaan liitettyä ilmiö
laajemmin käsiteltävään aiheeseen sekä muihin tutkimustuloksiin. Toisin sanoen laadullisessa
sisällönanalyysissa kerätty aineisto puretaan pienempiin osioihin ja järjestellään uudelleen
uudeksi kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.)

Tuloksia päästiin vertailemaan kysymällä haastattelussa samantapaisia kysymyksiä, mitä ris-
kien arvioinnissa saatiin selville. Tällä tavalla voitiin löytää yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia
työturvallisuuden ja perehdytyksen nykytilassa eri hoitajien mielipiteistä ja asenteista.

Kokonaisuutena sote-avopalveluiden turvallisuuden tilan voidaan todeta olevan hyvällä tasolla. Vuonna 2015 tehty koko sote-keskuksen remontti ja uusi toimitilojen layout mahdollistivat uusien turvallisten käytänteiden käyttöönoton. Muutosten jälkeen hoitajien vastaanotot on suunniteltu siten, että uhkaavasta tilanteesta voidaan poistua mahdollisimman helposti. Työpisteisiin asennettiin päällekkäusnapit, joita voidaan myös käyttää uhkaavassa tilanteessa kutsumaan lisääpua. Lisäksi liikkuviin kohteisiin otettiin myös napit käyttöön. Näitä pidetään suurena edistysaskeleena turvallisuuden saralla. Liikkuvilla työkohteissa ja erillisessä päivätoimintayksikössä toimitilojen muutos ei kuitenkaan auta, joten työntekijöiden oma toiminta ja työskentelytavat ovat suuressa roolissa, mikä on työntekijöiden mielestä myöskin riittävällä tasolla nykyisin. Työntekijät ovatkin hyvin tietoisia työnsä vaaroista, ja työtapaturmia onkin sattunut erittäin harvoin.

Riskien arviointi toteutetaan sote-avopalveluissa tarpeeksi usein. Riskien arvioinnissa osallistetaan työntekijöitä, jotta heillä olisi myös vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä turvallisuuden. Mikäli riskien arvioinnissa nousee esille uusia asioita, niille merkitään vastuuhenkilöt, jotka pyrkivät löytämään uusia ratkaisuja pienentämään riskiä. Riskien arvioinnissa riskit pysyvät kuitenkin pääosin samoina sillä vaarat ovat sellaisia, jotka liittyvät juurikin sosiaali- ja terveysalan työhön, joten niitä on vaikea poistaa.

Riskeistä suurin on väkivallan uhka. Väkivallan uhasta keskusteltiin eniten niin riskien arvioinnin kuin haastattelunkin yhteydessä. Riskin eteen on tehty paljon asioita, mutta toivotaan tehtäväksi vielä enemmän, jotta riskiä saataisiin jotenkin ennaltaehkäistyä. Väkivallan uhka kuitenkin vaikuttaa suoranaisesti työntekijöiden henkiseen kuormittumiseen ja työssä jaksamiseen. Väkivallan uhka on kuitenkin ollut vähäistä ja harvinaista sote-avopalveluiden työntekijöitä kohtaan.

Huoli fyysisestä kuormittumisesta on tunnistettu niin työntekijöiden kuin työnantajankin toimesta. Molemmat osapuolet tunnistavat, että lääkäripulan sekä kunnan talousvaikeuksien vuoksi hoitajien työtilanne on vaikea kiireen ja erilaisten säästöjen kautta. Euran kunnalla on tavoitteena kolmen miljoonan säästöt henkilökulujen pienentämisellä. (Laakso 2019.) Työntekijät tietenkin odottavat varmistusta tulevasta, ja toivovat helpotusta kiireeseen, mikä edesauttaisi myös tekemään työnsä turvallisesti.

Riskien arvioinnissa ja haastattelussa tuli esille, että perehdytystä vaikeuttaa se, että ei ole selkeää yhtä tarkistuslistaa, jonka avulla voitaisiin varmistua työntekijöiden perusteellisesta perehdytyksestä. Näin ollen saattaa jäädä epäselväksi onko työntekijä saanut oikeanlaisen perehdytyksen kaikkiin turvallisiin toimintatapoihin. Perehdytyksessä opittuja asioita ei myöskään ylläpidetä suunnitelmallisesti koulutuksilla tai muilla opastuksilla.

Kaiken kaikkiaan riskien arvioinnin ja haastattelun tulokset yhtenevät lähes jokaisessa kohdassa. Työturvallisuuteen liittyvät riskit on tunnistettu niin työntekijöiden kuin esimiestenkin

osalta ja niille etsitään yhdessä parantavia toimenpiteitä. Haastattelun tuloksista epäluotettavan voisi saada vetoamalla siihen, että myös haastateltavien esimies oli paikalla. Siitä huolimatta haastattelussa oli rento tunnelma ja kaikki uskalsivat rehellisesti sanoa negatiivisetkin mielipiteensä, joista pystyttiin keskustelemaan rakentavasti miettien miten kyseistä asiaa voitaisiin parantaa.

5 Lopputuotos

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda sote-avopalveluiden hoitajille tarkoitettua turvallisuuspehdytyksen perehdytyskortti, jotta perehdytyksestä saataisiin yhteneväinen ja perehdytys olisi helpommin perehdyttäjän koordinoitavissa. Perehdytyskortista on myös myöhemmin helppo tarkistaa, että kaikki ovat suorittaneet tarvittavan perehdytyksen. Toimeksiantajalla olikin samaan aikaan menossa muun perehdytysmateriaalin päivittäminen, jolloin turvallisuuden perehdytyskortti pääsi oikeasti käytäntöön osaksi perehdytyskansiota.

Euran sote-keskuksen avopalveluiden hoitajilla on yleisesti ottaen pitkiä työuria tutuissa työtehtävissä. Perehdytyskorttia voidaan kuitenkin käyttää myös hyväksi silloin, kun työtehtävät muuttuvat. Tällöin perehdytyskorttia voidaan käyttää sovelletusti ja käydä vain uuteen työtehtävään liittyvät asiat, eikä tarvitse tutustua jo vanhoihin ja tuttuihin asioihin.

Aikaisempi perehdytyksen tarkistuslista painottui pitkälti palo- ja pelastusturvallisuuteen. Materiaalina oli muun muassa pelastussuunnitelman lukeminen ja työympäristöön tutustuminen etsimällä paloturvallisuuteen liittyviä tarvikkeita ja laitteita. Uudella perehdytyskortilla haluttiin varmistaa, että palo- ja pelastusturvallisuuden lisäksi myös muut yritysturvallisuuden osa-alueet tulisivat tutuiksi perehdytyksessä. Tässä apuna käytettiin Elinkeinoelämän keskusliiton yritysturvallisuusmallia soveltaen sosiaali- ja terveysturvan organisaatioon sopivaksi. Perehdytyskorttiin nostettiin myös läpikäytäväksi asioiksi haastattelussa ja riskien arvioinnissa esille nousseet epäkohdat ja riskit sekä niiden vaikutus hoitajien työskentelyyn.

Tärkeintä oli pitää perehdytyskortti selkeänä ja tiiviinä, jotta siitä on hyötyä käyttäjälleen. Perehdytyskortin alussa ovat perusasiat työntekijästä: nimi, työtehtävä ja esimiehen nimi. Perehdytyskortti on jaettu aihealueisiin, joihin perehdytettävät asiat liittyvät. Aihealueita ovat yleiset, palo- ja pelastusturvallisuus, työturvallisuus, työsuojelu sekä tietoturvaluus.

Yleiset-otsikon alapuolella käydään läpi fyysisesti sote-keskuksen tilat, pidetään turvallisuus-kävely, selvitetään miten perehdytyskansiota voi käyttää työssä hyväkseen sekä opetellaan HaiPro-järjestelmän käyttö. Palo- ja pelastusturvallisuusosio sisältää pelastussuunnitelman läpi käymisen, mikä käsittää alkusammutusvälineiden sijainnin ja käytön, toiminnan tulipalon sattuessa ja kokoontumispaikat. Lisäksi käydään läpi sote-keskuksen pohjakartta sekä ensiapuvälineiden sijainti ja käyttö. Työturvallisuuden osio menee jo hieman työnopastuksen puolelle. Osiossa käydään läpi oikeat ja turvalliset työtavat, tartuntojen ennaltaehkäisy,

pistosten turvallinen antaminen ja ergonomian ylläpitäminen. Lisäksi perehdytetään, miten toimia kohdatessa aggressiivinen henkilö sekä miten kohtaamista voidaan ennakoida; miten tilataan vartija avuksi ja miten päällekkäisnapit toimivat. Työsuojelu-kohdassa käydään läpi, mitä vastuita kullakin organisaation työntekijällä on, tutustutaan työpaikan riskien arviointeihin, opitaan miten toimitaan työtapaturman sattuessa sekä kuullaan työterveyden toiminnasta ja sinne hakeutumisesta. Lopuksi käydään tietoturvaluutta läpi. Työntekijät saavat henkilökortit ja käyttäjätunnukset järjestelmiin. Samassa yhteydessä on hyvä käydä läpi salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät velvollisuudet.

Jokaisen perehdyttävän asian perässä on päivämäärä- ja perehdyttäjäruidut. Perehdyttäjä merkitsee päivämäärän ja allekirjoittaa kyseisen kohdan, kun asia on käyty läpi. Kun perehdyttäjä joutuu allekirjoittamaan kohdan, voidaan varmistua, että kohta on suoritettu huolellisesti.

Viimeisenä kohtana kortissa on perehdytyksen palautekeskustelun päivämäärämerkintä. Palautekeskustelussa työntekijä, perehdyttäjä ja esimies voivat keskustella perehdytyksen onnistumisesta ja mahdollisista kehitystarpeista. Samalla voidaan varmistaa, että työntekijä on sisäistänyt perehdytyksen.

5.1 Kehittämisehdotukset

Riskien arvioinnissa ja haastattelussa kävi ilmi, että harjoituksia ja koulutuksia kaivattaisiin enemmän työntekijöiden keskuudessa. Tarvittavista turvallisuuskoulutuksista olisi hyvä olla erillinen suunnitelma, jonka avulla voitaisiin määrittää mitä koulutuksia kukakin tarvitsee ja voitaisiin selvittää koska kukakin on viimeksi koulutuksia suorittanut. Tarvittavia ylläpitäviä koulutuksia ja harjoituksia ovat muun muassa poistumisharjoitus ja aggressiivisen henkilön kohtaamisen -koulutus.

Uusi käytäntö hoitajille voisi olla turvallisuusvartit. Tällä hetkellä turvallisuusasiat ovat esillä silloin tällöin muiden kokousten yhteydessä. Säännöllisillä turvallisuusvarteilla aiheet keskittyisivät ainoastaan työntekijöiden turvallisuuteen. Säännöllisellä turvallisuusasioista puhumisella turvallisuudesta saataisiin osa jokapäiväistä toimintaa, eikä se olisi vain irrallinen asia muun työnteon seurana. Aiheita turvallisuusvarteissa voisi olla kaikista eri yritysturvallisuuden osa-alueista. Aiheet vaihtelisivat säännöllisesti niiden ajankohtaisuuden mukaan.

6 Aggressiivisen henkilön kohtaaminen

Uhkatilanteita voidaan hallita ja työväkivalta voidaan suurimmilta osin estää, kunhan vaara on huomioitu työyhteisössä ja yhteiset toimintatavat ovat ennalta sovittuja tilanteiden varalle. Kaikkien työyhteisön jäsenten tulee myös sitoutua näihin toimintatapoihin. Ennakoimalla uhkaavat tilanteet, ne voidaan pysäyttää ennen kuin muuttuvat väkivaltaisiksi. Seuraavaa

materiaalia voidaan käyttää työhön perehdytyksessä ja kouluttamisessa. Seuraavaa reflektoidulla, voidaan myös miettiä hyviä käytäntöjä omaan työskentelyyn ja toimintatapoihin.

6.1 Työympäristön järjestelyt

Turvallisella työympäristöllä on suuri merkitys ennakoina tekijänä uhkaavien tilanteiden ehkäisyssä. Työympäristöstä voidaan tehdä turvallinen tarkalla suunnittelulla, kalustamisella ja varustelulla. Avarat tilat ja looginen pohjaratkaisu luovat turvaa hoitotyöskentelylle, kun taas ahtaat ja epäkäytännölliset tilat sekä yksityisyyden puute saattavat luoda potilaille ahdistusta ja aggressiivisia tunteita. Suunnitellessa tiloja tulee ottaa huomioon, mihin tarkoitukseen tilat tulevat ja onko esimerkiksi asiakkailta erityistarpeita. Vastaanottohuoneiden ovelle on oltava suora näköyhteys yleisistä tiloista. Sisältä huoneet on kalustettava siten, että uhkaavissa tilanteissa poispääsy on mahdollinen ja vartijakutsu voidaan tehdä huomaamattomasti. Asiakkaiden ulottuvilta tulee poistaa kaikki terävä ja painava tai muu, jota voidaan käyttää astalona. Vastaanottohuoneiden ovet tulee pitää lukittuna, kun huoneessa ei työskennellä. Yleisissä tiloissa valaistus on suunniteltava kattamaan kaikki alueet, eikä pimeitä kulmia pääse syntymään. Yleisissä tiloissa voidaan käyttää myös näkyvää kameravalvontaa estämään asiakkaiden liikkuminen, helpottamaan jo sattuneiden rikosten selvittämistä ja parantamaan henkilöturvallisuutta. (Savonia 2010.)

Pelkkä työympäristön huolellinen suunnittelu ei riitä, vaan fyysistä turvallisuutta tulee myös ylläpitää työntekijöiden toimesta. Tilojen turvallisuus voidaan tarkastaa suunnitelmallisesti esimerkiksi turvallisuuskävelyjen muodossa. Tarkastukset voivat sisältää esimerkiksi pintapuolisen rakenteiden ja kalusteiden kunnan tarkastuksen, lukitusten tarkastus, hälytysten toimivuuden sekä ja kertaamisen. Työntekijöille pitäisi olla myös selkeät perehdytetyt ohjeet avainturvallisuudesta, hälytysjärjestelmien käytöstä, järjestyksen ylläpidosta, toimenpiteistä töihin tullessa ja töistä lähtiessä. Avainturvallisuudessa tulee ottaa huomioon, että kulkuavaimet ovat henkilökohtaisia eikä niiden lainaaminen ole sallittua. Kun kuljetaan suljetuista ovista, on huolehdittava, että ovesta ei pääse samalla kulkemaan tiloihin kuulumattomia henkilöitä. Kun henkilökuntaan kuuluvat pitävät esillä sovittuja henkilökortteja, voidaan helposti tunnistaa oikeat henkilöt. (Savonia 2010.)

6.2 Toiminnallinen ennakointi

Yksinkertaisia ennakoivia toimenpiteitä on, että pitkät hiukset pidetään kiinni ja avainketju tai solmio pidetään sellaisena, että siihen tarttuessa se katkeaa. Vaatteet pidetään siisteinä ja puhtaina eikä taskuissa pidetä teräviä esineitä. Näin varmistetaan, että itse työntekijässä ei ole mitään, minkä avulla häneen voitaisiin kohdistaa väkivaltaa. (LähiTapiola 2018.)

Mikäli mahdollista, asiakasta ei tulisi kohdata yksin. Jos asiakas tiedetään jo ennakkoon hankalaksi, ilmoitetaan työskentelystä työkaverille tai vartijalle tarpeen vaatiessa. Ennen työskentelyn aloitusta on myös oltava selvää, miten työntekijä pääsee poistumaan uhkaavasta

tilanteesta ja miten hän voi hälyttää apua huomaamattomasti. Keskeinen merkitys on työyhteisön jäsenten välisellä viestinnällä. Sanallisesti avun huutaminen saattaa lisätä potilaan aggressiivisuutta, joten työntekijöillä tulee olla tapa, jolla kutsua apua sanattomasti. (LähiTapiola 2018.)

Vastaanottohuoneeseen mennessä kävellään asiakkaan perässä ja pyritään saamaan asiakas istumaan, millä varmistetaan, että hoitaja pääsee nopeammin poistumaan huoneesta tarpeen niin vaatiessa. Hoitajan on jo ennen vastaanottoa varmistettava, että huoneen ovi ei pääse lukittumaan. Työpuhelimessa tulee olla kaikki tarvittavat hätänumerot käytettävissä. Puhelin pidetään käden ulottuvilla. (LähiTapiola 2018.)

6.3 Aggressiivisen henkilön tunnistaminen

Väkivaltaiselle käyttäytymiselle on tutkimuksissa etsitty syitä, mutta mitään yksiselitteistä ei olla voitu todeta. Henkilö, riippumatta taustastaan tai sairauksistaan, voi poikkeavassa tilanteessa käyttäytyä yhtäkkiä aggressiivisesti. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tilanteita ovat muun muassa: erimielisyys tai väärinymmärrys hoidosta tai sen puutteesta, pitkä odotusaika ja puutteellinen tiedonsaanti, traumaattinen tapahtuma, somaattiset, psyykkiset ja omaa toimintaa heikentävät sairaudet sekä päihteet. Henkilö voi olla väkivaltainen myös hakiessaan oikeudetonta etuutta eli rikollisessa toiminnassa. (Puumi 2008, 17-19.)

Henkilön väkivaltaista käyttäytymistä ei voi päätellä esimerkiksi tämän iästä, sukupuolesta tai pukeutumisesta. Periaatteessa minkä tahansa näköinen henkilö voi edellä mainituissa tilanteissa käyttäytyä aggressiivisesti. Henkilön käyttäytymisessä ja toiminnassa taas on tunnusmerkkejä, joiden perusteella voidaan ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Kehossa tunnusmerkit ovat: kasvojen ja niskan punoitus, kalpeneminen, hikoilu, vapina, silmien hapuilu ja tuijotus. Käyttäytymisessä tunnusmerkkejä ovat kiroilu, haukkuminen, uhkailu, aseman hakeminen ja käsien auki-kiinni puristelu. Henkilö ei myöskään kuuntele tai ei halua ymmärtää ja toistaa jatkuvasti samaa asiaa. Nämä asiat eivät yksinään tarkoita, että henkilö olisi todennäköisesti väkivaltainen, vaan mikäli näistä tunnusmerkeistä monet toteutuvat, voidaan olettaa, että henkilöllä saattaisi olla taipumusta uhkaavaan käyttäytymiseen. (Puumi 2008, 17-19.)

6.4 Toiminta uhkaavassa tilanteessa

Uhkaavaa tilannetta tulee miettiä etukäteen esimerkiksi mielikuvaharjoittelun avulla. Ennen oikeaa tilannetta henkilö ei voi tietää, miten stressitilanne häneen vaikuttaa, joten on tärkeää miettiä yksikertaiset toimintatavat. Selkeät ja harjoitellut toimintatavat tulevat selkärangasta oikean tilanteen sattuessa. (LähiTapiola 2018.)

Uhkaavan tilanteen sattuessa hoitajan ensivaikutelma ratkaisee paljon. Tärkeintä on säilyttää oma malttinsa. Suurin osa viestinnästä onkin kehon sanatonta viestintää. Omalla toiminnallaan hoitaja voi tahattomasti provosoida asiakasta. Mikäli sanaton viestintä ja sanat ovat

ristiriidassa, sanaton viestintä voittaa; vaikka puhuisit ystävällisesti, mutta kätesi ovat puuskassa, sanaton viestintä ohittaa ystävälliset sanat. Myöskin sormilla osoittelu, liian lähellä oleminen tai koskettaminen voivat antaa sanattoman merkin aggressiivisuudesta. Avoin olemus on kaikkein tärkein; pidetään katsekontakti potilaaseen, pidetään kädet näkyvillä ja asento rentona. (LähiTapiola 2018.)

Usein pelkkä asiakkaan kuuntelu riittää. Asiakas saa hetken purkaa pahaa oloaan, jonka jälkeen hän voi itsekkin tajuta toimineensa väärin. Hoitajan on tärkeää muistaa sovitteleva ja myötäilevä keskustelu sekä rento ja selkeä puhe. Asiaa voi pahoitella, vaikka se ei hoitajan syy olisikaan. On tärkeämpää pyrkiä löytämään yhteisymmärrys ja sopu. (LähiTapiola 2018.)

Mikäli tilanne uhkaa kehittyä väkivaltaiseksi, asiakasta voidaan käskyttää lyhyillä ohjeilla. Esimerkiksi käskemällä istumaan alas tai pysymään kauempana. Mikäli hoitajalle tulee tunne, että tarvitsee tehdä hälytys, se kannattaa tehdä heti, jolloin varmistetaan, että tilanteen mahdollisesti kehittyessä apua on saatavilla. Henkeen ja terveyteen kohdistuvat uhkaukset on aina otettava tosissaan. (LähiTapiola 2018.)

Mikäli hoitajaa uhataan astalolla, tulee vaatimuksiin suostua. Vaatimuksina voi olla esimerkiksi rahan, tiedon tai lääkkeiden saanti. Henkilön terveys on kuitenkin arvokkaampi kuin materiaali. On myös vältettävä äkkinäisiä liikkeitä ja ääniä, joihin uhkaaja voisi reagoida käyttämällä astaloa. Pyritään hälyttämään apua, mikäli se on huomaamattomasti mahdollista. Jos tilanne kehittyy väkivaltaiseksi, tilanteesta ja mahdollisesti myös huoneesta pyritään poistumaan. Hyökkäyksen sattuessa huudetaan apua. Tällä varoitetaan myös muita työntekijöitä ja asiakkaita. Kun tilanne sen sallii, soitetaan hätänumeroon. (LähiTapiola 2018.)

6.5 Uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen läpikäynti

Kaikista uhkaavista tai väkivaltaisista tilanteista tulee ilmoittaa eteenpäin, jotta voidaan tarvittaessa järjestää apua tilanteen kokeneille. Tilanteista oppimalla työyhteisö voi myös kehittää turvallisuuttaan, jotta vastaavilta voitaisiin jatkossa välttyä.

Defusingissä eli purkukokouksessa on tarkoitus purkaa asia ja tehdä se vaarattomaksi sekä lievittää tilanteen aiheuttamia haittoja. Defusing on nopea trauman jälkeisten reaktioiden purku eli istunto pidetään mahdollisimman nopeasti uhkaavan tilanteen jälkeen. Istunnossa jaetaan kokemuksia ja mielikuvia tapahtuneesta, jolloin henkilöiden on helpompi saada tukea kokeensa. Istunnon kesto on lyhyt, noin 20-45 minuuttia sitä ohjaa esimies. Defusingin on tarkoitus olla vapaamuotista keskustelua ilman valmisteltua rakennetta, eikä se sisällä hierarkiaa, vaan kaikki ovat samantasoisia keskustelijoita. (Hämeenlinnan opettajankoulutuslaitos 2000.)

Debriefingissä eli psykologisessa jälkipuinnissa ammattilaisen johdolla käydään vasta sattunut yllättävä kriisi tai trauma seikkaperäisesti läpi, jotta tapahtumasta johtuvat psyykkiset ja

fyysiset jälkireaktiot eivät jäisi vaivaamaan. Menetelmää käytetään vaaratilanteen, henkeen kohdistuvan uhkauksen tai onnettomuuden jälkeen. Debriefing tulee pitää 1-5 päivän kuluessa tapahtuneen jälkeen, jotta tunteet, ajatukset ja tosiasiat eivät ehdi sekoittua ja jotta jälki-reaktiot eivät kasvaisi kovin suuriksi. Jälkipuinti voidaan tehdä ryhmässä tai yksilöllisesti. Edellytyksenä kuitenkin on, että trauman kokenut pystyy osallistumaan. Debriefingiin osallistuminen ei ole pakollista ja jälkipuinnissa voi myös olla sanomatta mitään. Istunto kestää yleensä 1-3 tuntia riippuen osallistujien määrästä. Istuntoja pidetään vain yksi. Debriefingissä tärkeintä on olla systemaattinen. Istunnon tulisi aina noudattaa samaa kaavaa: tosiasiat tapahtumasta käydään läpi, jokainen käy läpi tilanteen omien kokemusten kautta, katsotaan tulevaisuuteen ja normalisoidaan tilanne sekä todetaan tarve mahdolliselle jatkohoidolle. (Mehiläinen 2019.)

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Euran sote-keskuksen avopalveluiden hoitajille pidettävä perehdytyksen turvallisuusosiota ja tuottaa sen perusteella uusi perehdytyskortti käyttöön. Toimeksiantajalle työ oli tarpeellinen, sillä ennen työtä perehdytys oli vajavainen eikä sille ollut selkeää toimintatapaa tai seurantaä käytännössä.

Tutkimusmenetelminä käytin riskien arviointia ja haastattelua. Molempien avulla sain kerättyä runsaasti tietoa toimeksiantajan turvallisuuden nykytilasta sekä löytää kehittämistarpeita niin esimiehen kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Molemmat menetelmät olivat hyvin vuorovaikutteisia. Samantapaisten käsittelyjen ansiosta kerättyä tietoa oli helppo vertailla sisällönanalyysiä käyttäen.

Mielestäni opinnäytetyötäni voidaan pitää luotettavana, sillä sain kerättyä todellista tietoa ja kokemuksia työni toimeksiantajalla työskenteleviltä työntekijöiltä, joilla on paljon kokemusta sosiaali- ja terveysalalta. Myös vieraillessani paikan päällä sain havainnoimalla objektiivista näkökulmaa työpaikan turvallisuudesta, mikä vastasi hyvin paljon työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä.

Turvallisuuden nykytilan selvittämistä varten sain toimeksiantajalta joitakin materiaaleja, joiden tietoja en voinut lähteenä tässä työssä käyttää. Pyrin kuitenkin käyttämään kyseisiä materiaaleja riskien arvioinnin ja haastattelun keskusteluissa. Työni vaati myös tutkimusluvan toimeksiantajan toimialan vuoksi. Toimeksiantajalla oli selkeä prosessi luvan hakemista varten, joten omalta osaltani riitti opinnäytetyön suunnitelman lähettäminen toimeksiantajalle.

Opinnäytetyöprosessin avulla olen oppinut hieman millaista projektin hallinta käytännössä on. Siihen liittyvä suunnittelu ja aikatauluttaminen olisivat voineet olla tarkempia tässä työssä. Työn avulla olen päässyt myös tutustumaan tieteelliseen kirjoittamiseen sekä tiedonhankintamenetelmiin ja tiedon analysointimenetelmiin. Kehitysehdotuksena toteutetun koulutuksen

avulla opin yleisön edessä esiintymisestä erityisesti koulutusnäkökulmasta. Olen kaiken kaikkiaan tyytyväinen työni lopputuotokseen, sillä se vastasi asettamiani tavoitteita sekä toimeksiantajan toiveita. Lisäksi tiedän, että perehdytyskortti tulee olemaan käytössä toimeksiantajalla.

Opinnäytetyö sujui hyvässä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Monet työssä mukana olleista henkilöistä olivat jo ennestään tuttuja minulle, minkä uskon tuoneen keskusteluihin vapautuneempaa tunnelmaa ja luottamuksen tunnetta, jolloin voitiin puhua asioista juuri niin kuin ne ovat. Henkilöstö oli muutenkin innokkaasti mukana osallistumassa opinnäytetyön vaiheisiin ja oli selvää, että heitä kiinnostaa olla luomassa turvallisempaa työympäristöä itselleen ja työkavereille.

Lähteet

Painetut

Puumi, S. 2008. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Harjanne. 2010. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Sähköiset

Ahokas, L., Mäkeläinen, J. 2013. Työturvallisuuskeskus. Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. Viitattu 4.5.2019. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2019. Yritysturvallisuus. Viitattu 21.4.2019. <https://ek.fi/mita-teenme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Hämeenlinnan opettajankoulutuslaitos. 2000. Kriisitoimintakansio. Viitattu 9.7.2019. https://www.yths.fi/filebank/261-Hameenlinnan_opett_koul_Kriisintoimintakansio.pdf

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2019. Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Viitattu 20.4.2019. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/projektityo-vs-ns-toiminnallinen-tutkimuksellinen-kehittamishanke-opinnaytetyo/>

Laakso, A. 2019. Euran kunta uhkaa irtisanoa jopa 35 talousvaikeuksien takia. Yle 2.5.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10764299>

LähiTapiola. 2018. Apua uhkatilanteisiin. Viitattu 21.9.2019. http://www.elearning.fi/lahitapiola/uhkas_sosterv/

Mehiläinen. 2019. Debriefing. Viitattu 7.9.2019. <https://www.mehilainen.fi/psykoterapia/debriefing>

Pelastuslaki 379/2011. Luettu 20.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki>

PK-RH Riskienhallinta. 2016. Potentiaalisten ongelmien analyysi. Viitattu. 5.5.2019. <https://www.pk-rh.fi/tools/poa-analyysi.html>

Pro PK-pilvipalvelut. 2018. Viitattu 4.5.2019. <https://www.tyonopastus.fi/>

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Sisällönanalyysi. Viitattu. 23.3.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html

Sairaanhoitajat. 2018. Yksikin lyönti on liikaa. Viitattu 20.4.2019. <https://sairaanhoitajat.fi/2018/yksikin-lyonti-on-liikaa/>

Savonia. 2010. Ennakoi väkivaltaa työssä. Viitattu 7.9.2019. <http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/ennakointi/tyoymparisto.html>

Suomen standardisoimisliitto. 2018. ISO 31000. Viitattu 21.4.2019. https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_31000_riskienhallinta

Suomen standardisoimisliitto. 2018. ISO 45001. Viitattu 21.4.2019. https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_45001_tyoterveys- ja_tyoturvallisuusjohtaminen

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2010. Luettu 20.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuoltolaki>

Työsuojelu.fi. 2015. Riskien hallinta. Luettu 4.5.2019. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelutyopaikalla/vaarojen-arviointi/riskien-hallinta>

Työturvallisuuskeskus. 2019. Sosiaali- ja terveysala. Viitattu 20.4.2019. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/sosiaali- ja_terveysala

Työturvallisuuskeskus. 2019. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 4.5.2019. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelutyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Työturvallisuuslaki 738/2002. Luettu 20.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Julkaisemattomat

Euran kunta. 2018. Toimintakertomus. Tulostettu 23.3.2019

Hoitajien haastattelu 25.4.2019. Euran sote-keskus. Eura.

Riskien arviointi 15.4.2019. Euran sote-keskus. Eura.

Kuviot

Kuva 1 Työsuojelun vastuut (Työturvallisuuskeskus 2019.)	9
Kuva 2 Yritysturvallisuusmalli (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)	10
Kuva 3 Viiden askeleen menetelmä (Ahokas, Mäkeläinen 2013.)	12
Kuva 4 Riskien hallinnan prosessi (Työturvallisuuskeskus 2019.)	13

Liitteet	
Liite 1: Perehdytyskortti.....	30
Liite 2: Haastattelukysymykset	31
Liite 3: Koulutuksen materiaali	32

Liite 1: Perehdytyskortti

			
Uuden työntekijän perehdytyskortti			
Työntekijän nimi			
Työtehtävä			
Esimies			
		Päivämäärä	Perehdyttäjä
Yleiset			
Sote-keskuksen tilat			
Turvallisuuskävely			
Perehdytyskansio			
HaiPro:n käyttö			
Palo- ja pelastusturvallisuus			
Pelastussuunnitelma			
Sote-keskuksen pohjakartta			
Alkusammutusvälineiden sijainti ja niiden käyttö			
Toiminta tulipalon sattuessa			
Kokoonumispaikat			
Ensiapuvälineiden sijainti ja niiden käyttö			
Työturvallisuus			
Oikeat ja turvalliset työskentelytavat			
Tartuntojen ennaltaehkäisy			
Pistosten antaminen			
Ergonomian ylläpitäminen			
Aggressiivisen henkilön kohtaaminen			
Henkilön kohtaamisen ennakointi			
Vartijan tilaaminen			
Päällekkäisyyden käyttö			
Työsuojelu			
Työntekijöiden, esimiesten ja työnantajan vastuut turvallisuudesta			
Riskien arviointi			
Toiminta työtaturman sattuessa			
Työterveys			
Tietoturvallisuus			
Henkilökortti			
Käyttäjätunnukset			
Salassapito			
Tietosuojaja			
Palautekeskustelu pidetty			

Liite 2: Haastattelukysymykset

Laurea-ammattikorkeakoulu
Miia-Maria Vieno

Haastattelukysymykset

31 (3)

25.4.2019

1. Mikä on työnkuvasi?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt Euran sote-keskuksessa?
3. Mitä työturvallisuus tarkoittaa sinulle/ sinun ammatissasi?
4. Mikä on mielestäsi työpaikkasi turvallisuuden tila tällä hetkellä?
5. Tunnetko työsi vaarat? Oletko ollut mukana arvioimassa työsi vaaroja?
6. Onko käytössä turvallisuushavaintokäytäntöä? Miten toimit havaitessasi vaaran?
7. Tiedätkö sattuneita työtapaturmia työpaikallasi? Miten toimit työtapaturman sattuessa?
8. Kuka on vastuussa turvallisuudesta? Mitä velvollisuuksia kullakin on?
9. Miten turvallisuusjohtaminen näkyy päivittäisessä työssä? Kuinka usein turvallisuus on esillä työssäsi?
10. Millainen perehdytys sinulle on pidetty turvallisuusasioista? Mitä se sisälsi? Kuka piti?
11. Miten perehdytysasioita ylläpidetään?
12. Pidetäänkö turvallisuuteen liittyviä koulutuksia? Onko poikkeustilanneharjoituksia?
13. Mikä työpaikkasi turvallisuuteen liittyvän asian kehittämistä kaipaisit tulevaisuudessa?

Liite 3: Koulutuksen materiaali



Työpaikkaväkivaltaa on monenlaista

- Uhkaava käytös
 - Elein ja sanoin
 - Huutaminen ja metelöinti
 - Kiroilu
 - Tavaroiden heittäminen ja rikkominen
- Sähköinen häiriköinti
 - Uhkailevat/ vihjailevat soitot
 - Tekstiviestit, sähköpostit
- Fyysinen väkivalta
 - Kiinnipittäminen
 - Huitominen, lyöminen ja potkiminen
 - Sylkeminen, pureminen ja raapiminen
 - Astalon käyttö
- Ahdistelu ja pelottelu
 - Lähelle pyrkiminen
 - Henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu
 - Seksuaalinen ahdistelu
 - Astalolla uhkailu
 - Läheisten uhkailu
 - Nöyryyttäminen
 - Oikeustoimilla/ julkisuudella uhkailu

Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä

- | | |
|--|--|
| Erimielisyys palvelusta tai hoidosta | Somaattiset sairaudet |
| Väärinymmärrys | Psyykkiset sairaudet |
| Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti | Oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet |
| Epämiellyttävä ympäristö | Päihteet |
| Traumaattinen tilanne | Ennakoasenteet |
| | Oikeudeton etuuden hankinta |

Ennaltaehkäisy ja ennakointi

- Huoneessa kalusteet sijoitellaan siten, että työntekijät pääsevät poistumaan esteettä.
- Huolehditaan työpisteen järjestyksestä ja siisteydestä.
- Irralliset (terävät ja painavat) tavarat on säilytettävä asiakkaan ulottumattomissa.
- Ovi pidetään lukittuna, kun huoneessa työskennellään yksin tai huoneessa ei ole ketään. Ovi on lukitsematon asiakastapaamisissa.
- Mikäli tiedetään, että tuleva asiakas saattaa olla hankala, soitetaan vartija paikalle ”seuraamaan sivusta” tai varaudutaan toisella hoitajalla tilanteeseen.
- Päällekkäusnapin käyttö opetellaan.
- Työntekijöitä koulutetaan säännöllisesti uhkaavan henkilön kohtaamiseen.
- Mielikuvaharjoittelu.

Uhkaavan henkilön tunnistaminen

Kasvot/niska punoittaa	Asemien hakeminen
Kalpeneminen	Pyörii ympäriinsä
Käsien auki-kiinni puristelu	Kiihtynyt mielentila
Hikoilu	Toistaa jatkuvasti samaa asiaa
Jännittynyt olemus	Ei kuuntele/ ei ymmärrä
Vapina/levottomuus	Häiriintynyt todellisuudentaju
Silmät hapuilee	Päihdyttävän aineen vaikutuksen alaisena

Tilanteessa toimiminen- uhkaava henkilö

- Pysy rauhallisena ja säilytä maltti
- Pyri pitämään etäisyys henkilöön
- Pidä kädet näkyvillä, sovittelevassa asennossa
- Usein pelkkä kuuntelu riittää
- Asiallinen ja neutraali käytös lievittää tilannetta
- Myötäile asiakasta
- Koeta pitää puheesi rentona ja selkeänä
- Asiakkaalle voi antaa vielä perääntymisen mahdollisuuden
- Asiakkaalle tulee huomauttaa epäasiallisesta käytöksestä, tilanteen hieman rauhoituttua
- Mikäli tilanne uhkaa kehittyä, henkilöä voidaan käskyttää lyhyillä ohjeilla
- Pyri ilmoittamaan tilanteesta muille työntekijöille ja jos tarpeen, pyydä joku tilanteeseen avuksesi

Tilanteessa toimiminen – väkivaltainen henkilö

Jos tilanne kehittyy väkivaltaiseksi:

- Yritä poistua tilanteesta/huoneesta
- Huuda apua
- Varoita muita
- Soita 112

Jos sinua uhataan aseella:

- Suostu vaatimukseen, myötäile uhkaajaa
- Älä tee provosoivia liikkeitä tai ääniä
- Yritä hälyttää apua, jos voit tehdä sen huomaamattomasti

Hätävarjelu

Rikoslaki 19.12.1889/39 4 Luku 4 §

Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon

- hyökkäyksen laatu ja voimakkuus,
- puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä
- muut olosuhteet.

Tilanteen läpikäyminen

- Rauhoittamiskeskustelu eli defusing, joka on lyhyt ja välitön. Käydään läpi tapahtumien kulku kaikkien osallisten kesken. Jaetaan tuntemuksia tapahtuneeseen liittyen
- Jälkipuinti eli debriefing, jonka tyypillinen kesto on 2-4 tuntia ja se pidetään yhtäjaksoisesti. Kaikki tapauksessa muka olleet olleet osallistuvat tilaisuuteen, mutta puhuminen ei ole välttämätöntä.
- Esimiehen kanssa kahden kesken käytävä keskustelu tapahtuneesta.
- Työkavereilta saatava sosiaalinen tuki.
- Kaikkien keskusteluiden sisältö on luottamuksellista.