



Uhka- ja väkivaltatilanteiden taskuopas hoiva- kotiin

Janni Tuunainen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Uhka- ja väkivaltatilanteiden taskuopas hoivakotiin

Janni Tuunainen
Turvallisuuden ja riskienhallinnan
koulutus
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2022

Janni Tuunainen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden taskuopas hoivakotiin

Vuosi

2022

Sivumäärä

34

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa taskuopas uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle yksityisen hoivapalveluyrityksen hoivakodin henkilöstön käyttöön. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä toimeksiantajan tiloissa työskentelevien henkilöiden tietoisuutta uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimisesta sekä tilanteiden jälkeen tehtävistä toimenpiteistä.

Työ toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä, jonka lopputuotoksena syntyi taskuopas hoivakodin henkilöstölle väkivalta- ja uhkatilanteissa toimimiseen sekä uhkatilanteiden jälkitöihin. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin asiantuntijahaastatteluita, turvallisuuspoikkeamien dokumenttianalyysia sekä potentiaalisten ongelmien analyysia. Tietoperusta koostui työpaikkaväkivaltaa koskevista tutkimuksista ja tilastoista sekä työturvallisuuteen liittyvästä kirjallisuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään työhön liittyviä keskeisiä käsitteitä, kuten turvallisuus-kulttuuria, työpaikkaväkivaltaa ja riskienhallintaa.

Haastateltavina toimivat kaksi opinnäytetyön kohteena olevan hoivakodin kokenutta lähihoitajaa. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne analysoitiin käyttäen teemoittelua. Taskuoppaaseen koottu sisältö rakentui tietoperustan ja haastatteluaineiston pohjalta, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin tämän työn tavoitteisiin ja olisi mahdollisimman hyödyllinen loppukäyttäjää ajatellen.

Kohdeyrityksen suurimmiksi riskeiksi nousivat erilaiset haasteelliset tilanteet ihmisten välillä, kuten aggressiivinen käytös asukkaiden välillä sekä asukkaiden henkilökuntaan kohdistama uhkaava käytös. Omaisten suunnalta koettiin myös asiatonta käytöstä. Asukkaiden hoitajiin kohdistuva väkivalta ilmeni useimmiten lyömisenä. Näiden tilanteiden yhteydessä esiintyi myös usein muuta aggressiivista käytöstä, kuten potkimista, sylkemistä ja puremista. Sanallinen uhkailu nousi myös esiin tuloksissa. Haasteeksi havaittiin tiedonkulku sekä poikkeamaraporttien vähäisyys.

Tulosten pohjalta yksikköön laadittiin uhka- ja väkivaltatilanteiden taskuopas, joka löytyy tämän työn liitteenä. Oppaan avulla pyrittiin parantamaan henkilökunnan valmiuksia kohdata kyseisiä tilanteita sekä lisäämään tilanteiden raportointia. Väkivallan uhan hallitsemisessa on olennaista, että sen olemassaolo tiedostetaan ja näin voidaan ryhtyä tarpeellisiin toimiin.

Janni Tuunainen

Security Pocket Guide for a Nursing Home

Year

2022

Pages

34

The objective of this bachelor's thesis was to create a security pocket guide for a private nursing home. The purpose of this guide was to increase the nursing staff's ability to act in threatening situations and inform them about the right actions after confronting a threatening person.

The thesis was carried out as a qualitative study. Semi- structured interviews with nurses, Potential Problems Analysis and incident reports of the organization were used as the data collection methods. The theoretical background of the thesis is based on studies concerning workplace violence, workplace violence statistics and literature regarding occupational safety. Themes reviewed in this thesis are safety culture, workplace violence, occupational safety and risk management.

The security pocket guide was based on this thesis' theoretical background and the material gathered from the commissioner company. The objective was to gain a comprehensive picture of the nursing home's security situation and to create a guide that is useful for the end-user.

Challenging situations between people, for example aggressive behaviour between residents and resident's threatening behaviour towards personnel appeared to be the nursing home's biggest risks. Aggressive behaviour towards nurses occurred mostly as hitting, but also kicking, scratching and spitting were encountered. Inappropriate behaviour from the resident's family members was also encountered by the personnel. Lack of reporting incidents and the flow of information within the company were seen as challenges.

As a result of the thesis a security pocket guide was developed. The guide can be found in the appendices of this document. The objective of this guide was to increase the preparedness of the personnel and enhance reporting when aggressive behaviour has been experienced.

Keywords: Occupational safety, risk management, workplace violence

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Työn tausta	6
1.2	Tavoite ja tarkoitus.....	7
2	Turvallisuus hoitoalalla.....	7
2.1	Keskeiset käsitteet.....	8
2.2	Turvallisuuskulttuuri.....	9
2.3	Työturvallisuus	10
2.4	Väkivaltatilanteen jälkeen.....	11
2.5	Hoitoalan turvallisuuden nykytila.....	11
3	Kehittämistyön prosessi ja menetelmät.....	13
3.1	Potentiaalisten ongelmien analyysi POA.....	15
3.2	Haastattelut	17
3.3	Dokumenttianalyysi.....	20
3.4	Aineiston analyysimenetelmät	20
4	Tulokset	21
5	Taskuoppaan laatiminen	23
6	Johtopäätökset	25
	Lähteet.....	28
	Taulukot	31
	Liitteet	32

1 Johdanto

Turvallisuutta tulee Elinkeinoelämän Keskusliiton (2020) mukaan tarkastella jatkuvana prosessina. Se tulee nähdä osana kaikkea työpaikalla tapahtuvaa toimintaa ja sisällyttää osaksi päivittäistä johtamista. Näin kyetään varmistamaan organisaation toiminnan jatkuvuus, turvallisuus sekä vaatimustenmukaisuus.

Työpaikan turvallisuustoimintaa voidaan kehittää luomalla hyvä turvallisuuskulttuuri, perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä, sekä laatimalla laadukas ohjeistus turvallisuusasioista ja jalkauttamalla se työyhteisöön. Ylläpitämällä ja kehittämällä turvallisuuskulttuuria voidaan myös vaikuttaa positiivisesti organisaation maineeseen. Myös yrityksen tuottavuus paranee, kun työtapa- ja turmilta vältytään ja sairauspoissaolot vähenevät. (Työturvallisuuskeskus 2020a.)

Hoitoalalla työskentelevää henkilökuntaa kuormittavat aiempaa huonokuntoisemmat asiakkaat ja näiden alttius onnettomuuksille, työssä kohdattavan häiriökäytöksen lisääntyminen sekä erilaiset vaara- ja vahinkotilanteet. Yhä useampi vanhusten parissa työskentelevä hoitaja on huolestunut terveydestään ja turvallisuudestaan. Tällä on vaikutusta myös asiakkaiden turvallisuuden parantamisen ja ylläpitämiseen, sillä asiakasturvallisuuden edellytyksenä on, että henkilökunnalle annetaan mahdollisuus tehdä työnsä häiriöttömästi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017, 4.)

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jonka lopputuotoksena syntyy turvallisuuden taskuopas hoivapalveluyrityksen hoivayksikön henkilöstön käyttöön. Yrityksestä, johon kyseinen yksikkö kuuluu, käytetään tässä raportissa nimitystä Yritys X. Opinnäytetyö koostuu lopputuotteesta, eli oppaasta, sekä raporttiosuudesta, johon kyseisen oppaan laatimisprosessi on dokumentoitu.

1.1 Työn tausta

Lait säätelevät sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa Suomessa. Suomen perustuslaissa (731/1999) säädetään, että jokaisella maassa asuvalla on oikeus käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Kunta voi tuottaa nämä palvelut itse tai ostaa ne yksityisiltä yrityksiltä tai järjestöiltä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1999).

Yritys X on yksityinen toimija, joka tuottaa julkisia hoivapalveluita. Yritys tuottaa siis hoiva- ja asumispalveluita kunnille ja kuntayhtymille. Suomessa yrityksellä on satoja hoiva- ja palvelukoteja, joissa on tarjolla erilaisia palveluita. Palveluvalikoimaan kuuluvat palvelut

ikäihmisille, kehitysvammaisille ja vammautuneille henkilöille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erilaiset perhehuollon ja lastensuojeluyksiköiden palvelut. (Yritys X:n internet-sivu 2021.)

Opinnäytetyön kohteena on dementoivaa sairautta sairastavien tai muusta syystä ympärivuorokautista hoitoa tarvitsevien henkilöiden yksityinen hoivakoti. Kyseiseen yksikköön päätettiin luoda turvallisuusaiheinen taskuopas henkilökunnan käyttöön. Aihe valikoitui hoivakodin johtajan halusta kehittää työntekijöidensä työturvallisuutta.

Kyseisestä hoivakodista löytyvät lakien vaatimukset täyttävät turvallisuusdokumentit, kuten pelastussuunnitelma ja useita erilaisia ohjeita poikkeustilanteissa toimimiseksi. Henkilöstön osalta erityisesti ohjeiden saavutettavuudessa koetaan kuitenkin olevan parantamisen varaa. Haasteisiin vastaamiseksi yksikköön päätettiin laatia taskuopas, joka kohdistuu henkilökunnan työturvallisuutta uhkaaviin ulkoisiin tekijöihin, kuten uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn ja niiden jälkeen tehtäviin toimiin.

Tässä opinnäytetyössä kerätään tietoa työntekijöiden kokemuksista, näkemyksistä ja mielipiteistä liittyen turvallisuuteen heidän omalla työpaikallaan. Lisäksi tiedonkeruussa käytetään organisaatiossa jo olemassa olevia dokumentteja, oppilaitosten kirjallisuutta, viranomaisten julkaisuja sekä riippumattomia tutkimuksia.

1.2 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä toimeksiantajan tiloissa työskentelevien henkilöiden turvallisuutta laatimalla taskuopas uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Oppaan avulla pyritään tarjoamaan henkilökunnalle keinoja uhka- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa yksikön turvallisuuden nykytila keräämällä tietoa yksikössä raportoiduista poikkeamatilanteista, sekä haastatteleamalla yksikössä työskentelevää henkilöstöä. Potentiaalisten ongelmien analyysin avulla tunnistetaan henkilöstöön kohdistuvia riskejä. Kerätyn tiedon pohjalta laaditaan työntekijöille turvallisuuden taskuopas, jonka avulla pyritään lisäämään henkilökunnan tietoisuutta turvallisuusasioista sekä parannetaan heidän kykyään toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa mahdollisimman turvallisella tavalla.

2 Turvallisuus hoitoalalla

Tässä luvussa avataan keskeisiä käsitteitä, joita tämän opinnäytetyön aihepiiriin liittyy sekä käsitellään hoitoalan turvallisuutta yleisesti. Luvussa on esitelty tutkimuksia, joissa on perehdytty hoitoalalla koettuun väkivaltaan ja sen muotoihin. Kyseisissä tutkimuksissa on myös tuotu esille haasteita, joita uhka- ja väkivaltatilanteiden raportoinnissa hoitoalalla yleisesti ilmenee.

2.1 Keskeiset käsitteet

Riskienhallinta on työntekijöille vaaraa aiheuttavien tekijöiden tunnistamista, niistä aiheutuvien riskien arvioimista sekä tarvittaessa vähentämistä. Riskienhallinnalla pyritään ehkäisemään vaaratilanteiden syntyminen. (Työsuojeluhallinto 2020.) Se on systemaattista toimintaa, joka koostuu neljästä vaiheesta; riskien tunnistaminen ja arviointi, riskienhallintakeinot, vahinkoihin varautuminen, sekä seuranta ja oppiminen (SFS-ISO 31000, 14).

Riskienhallintaprosessin aluksi selvitetään, mitä yrityksessä voi sattua. Tätä kutsutaan riskien tunnistamiseksi ja arvioinniksi. Organisaation merkittävimmät tavoitteet luovat pohjan prosessille, jonka tulee kattaa kaikki yrityksen toiminta. Tunnistaminen aloitetaan luomalla kokonaiskuva yrityksen tilanteesta ja kartoitetaan riskialueet. Tarkasteluun kannattaa valita kokonaisuus, joka on helposti hallittavissa. Riskien tunnistamisen jälkeen pohditaan, miten vahingot voidaan välttää tai niistä aiheutuvia seurauksia vähentää ja luodaan käytännön toimenpiteitä riskien vähentämiseksi. Tunnistettuja riskejä ei aina voida poistaa tai välttää, mutta niitä voidaan pienentää tai siirtää. Riskejä voidaan pienentää esimerkiksi turvallisempia työtapoja käyttöönottamalla ja työympäristöä kehittämällä tai siirtää hankkimalla vakuutus tai käyttämällä alihankkijoita. Osa riskeistä voidaan myös hyväksyä ja säilyttää ne omalla vastuulla. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Työturvallisuus luo lähtökohdat turvalliselle ja tuottavalle työympäristölle (Työterveyslaitos 2020.) Turvallisen työympäristön mahdollistamiseksi on tunnettava työpaikan työprosessit, toimintatavat ja työolosuhteet sekä niihin liittyvät erilaiset vaara- ja haittatekijät. Vahinkojen syntyminen estetään ennakoimalla vaaratilanteet sekä työkykyä haittaavat tekijät. (Työturvallisuuskeskus 2020b.) Työnantajan tulee tunnistaa ja selvittää työympäristöön, työtehtäviin ja työn järjestelyihin liittyvät väkivallan vaarat ja arvioida niiden merkitys yhdessä henkilöstön kanssa ja työntekijöille tulee antaa perehdytystä ja opastusta, jotta tämä voi tehdä työnsä turvallisesti. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työntekijöiden tulee myös kokeuksensa, työnantajalta saadun opetuksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti huolehtia osaltaan työturvallisuudesta. Työturvallisuutta voidaan edistää kehittämällä työympäristöä. Myös ihmisten käyttäytymisen ymmärtäminen ja ohjaileminen on yksi keino työturvallisuuden parantamiseen. Työpaikan riskejä ja työympäristöä tulee myös arvioida, näin luodaan pohja työturvallisuuden kehittämiseksi. (Työterveyslaitos 2022.)

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä kohtaa työssään sanallista loukkaamista, fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Tämä voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai konkreettisena fyysisenä väkivaltana, joka voi olla esimerkiksi tönnimistä, kiinnipitämistä, lyömistä tai potkimista. Väkivallan tilastoiminen ja raportointi työpaikoilla jää usein tekemättä, jos väkivallasta ei ole aiheutunut fyysisiä vammoja. 2000-luvulla työpaikkaväkivaltaa on kohdattu yhä enemmän etenkin naisten toimesta, kun taas

miesten kokema väkivalta näyttää vähentyneen jo 1980-luvulta lähtien. (Rikksentorjunta-neuvosto 2020.) Väkivallan uhan hallitsemisessa olennaista on, että sen olemassaolo tiedostetaan ja ennakoidaan ja ryhdytään tarpeellisiin toimiin (Suomen lähi- ja perushoitajaliitto 2022). Työturvallisuuslaissa (738/2002) määrätään työnantajan yleisestä huolehtimisveloitteesta, jolla pyritään takaamaan työntekijöiden terveys ja turvallinen työskentely.

2.2 Turvallisuuskulttuuri

Pietikäisen, Reimanin & Oedewaldin (2008, 3) mukaan turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan organisaation kykyä ja tahtoa ymmärtää, mitä turvallinen toiminta on, mitä vaaroja omaan toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä. Myös tahto toimia turvallisesti ja ehkäistä vaarojen toteutumista nähdään osaksi turvallisuuskulttuuria. Kyse ei ole yksilön ominaisuudesta, vaan ilmiöstä, joka muodostuu organisatorisista sekä sosiaalisista prosesseista sekä näiden pohjalta syntyvistä psykologisista kokemuksista.

Hyvä turvallisuuskulttuuri vaatii, että organisaatiossa aidosti välitetään turvallisuusasioista ja työntekijöillä on mahdollisuudet suoriutua työstään hyvin. Henkilöstön tulee myös kokea olevansa vastuussa turvallisuuden kehittamisestä ja kykenevänsä vaikuttamaan siihen. Kaikilla organisaatioilla on jonkin tasoinen turvallisuuskulttuuri. Turvallisuuskulttuuri voidaankin nähdä rajatumpana näkökulmana organisaatiokulttuurin. (Pietikäinen, Reiman & Oedewald 2008, 20.)

Sosiaalihuollon palveluiden muutosten myötä sekä toimijoiden että asiakkaiden turvallisuudelle on muodostunut uusia haasteita. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on pyrkinyt laatimaan valtakunnallisesti yhtenäisen pohjan sekä sosiaalihuollon toimintayksiköiden, että asiakkaiden kotiin annettavien palvelujen turvallisuuden suunnittelulle ja riskienhallinnalle. Ohjeistus pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön fyysisten riskien hallintaan kehitettyyn malliin, joka sisältää sekä sisäisten että ulkoisten riskien tarkastelua sosiaalihuollon toimintayksiköissä. Ohjeistuksen on tarkoitus toimia apuna yksiköiden toimintojen kehittämisessä sekä muuttuneita edellytyksiä vastaavaan turvallisuuden tason saavuttamisessa ja ylläpitämisessä. Ohjeistuksen keskiössä on ollut turvallisuuskulttuurin vahvistaminen henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointia tukemalla. Ohjeistuksessa korostetaan poikkihallinnollista ja moniammatillista yhteistyötä niin terveydenhuollon toimijoiden, poliisin, pelastuslaitosten kuin kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017, 4.)

Ohjeistuksen mukaan strateginen riskienhallintatyö sekä omavalvonnan järjestäminen on organisaation ylimmän johdon vastuulla, kun taas keskijohto vastaa alaiensa avustuksella käytännön tason riskienhallinnasta operatiivisella tasolla. Tätä on pyritty tukemaan riskikartalla, jossa sosiaalihuollon tyypillisimmät riskit on kuvattu. Näin jokainen toimintayksikkö voi luoda omalle toiminnalleen sopivimman tarkastelupohjan. Yksiköiden vastuulle jäävä työ henkilökunnan turvallisuusosaamisen kehittämisessä ja ylläpitämisessä on erittäin tärkeässä asemassa

ja ohjeistuksella pyritäänkin tukemaan näitä koulutustarpeita, jotta jokaiselle työntekijälle onnistuttaisiin kerryttämään riittävä osaaminen turvallisuusasioista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017, 4.)

Hyvällä turvallisuuskulttuurilla luodaan hyvä pohja yksikön riskienhallinnalle. Turvallisuutta suunnitellaan Valviran määrittämällä omavalvontasuunnitelmalla. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esimies yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa. Kun suunnitelma on laadittu yhdessä se sitouttaa jokaisen laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä internetissä, sekä yksikön jokaisen kerroksen aulan ilmoitustaululla. Yritys X käyttää turvallisuuden suunnitteluun ja kehittämiseen omaa laadunhallintajärjestelmäänsä, joka pohjautuu ISO 9001:2015-standardiin. Tähän järjestelmään kirjataan kaikki poikkeamat, läheltä piti- tilanteet sekä mahdolliset turvallisuuspuutteet. Järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyville, antaa luotettavaa ja asiaankuuluvaa tietoa yksikön toiminnasta ja tilanteesta sekä toimii myös turvallisuuden ja palveluiden kehittämiseen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön riskikartoitukset tehdään kerran vuodessa ja käsitellään yksikön palaverissa kehittämissuunnitelmineen. (Yritys X:n omavalvontasuunnitelma 2021.)

2.3 Työturvallisuus

Sosiaali- ja terveysministeriön (2021) mukaan työsuojeluun liittyvää lainsäädäntöä löytyy Suomesta laajasti. Näitä lakeja ovat esimerkiksi työturvallisuuslaki, laki työsuojelun valvonnasta sekä työterveyshuoltolaki. Lainsäädännön kautta luodaan perusteet työturvallisuusasioihin työpaikoilla ja veloitetaan sekä työnantajia että työntekijöitä omalta osaltaan huolehtimaan turvallisuudesta työssä (Työturvallisuuskeskus 2009, 5).

Työturvallisuuslaki (738/ 2002) velvoittaa työnantajia järjestämään työntekijöilleen sekä fyysisesti, että psyykkisesti turvallisen työskentely-ympäristön. Jotta tämä velvoite kyetään täyttämään, tulee organisaation toiminnan perustua riskinarviointiin, jonka avulla tehdään näkyväksi kehittämiskohteet työpaikan turvallisuusasioissa sekä niiden tärkeysjärjestys. Työpaikan riskejä arvioidessa tulee huomioida muun muassa työolot, aiemmin sattuneet tapaturmat, erilaiset ammattitaudit sekä läheltä piti- tilanteet, sekä työntekijöiden henkilökohtaiset edellytykset.

Työstä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on säädetty työturvallisuuslaissa (738/2002) erikseen. Laki velvoittaa järjestämään työn ja työolosuhteet niin, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet pyritään ehkäisemään ennalta. Työpaikalta tulee löytyä asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet, avun hälyttämisen tulee olla mahdollista ja työnantajan tulee laatia menettelytapaohjeet uhkaavien tilanteiden varalle. Ohjeissa tulee kiinnittää huomiota tilanteiden hallintaan sekä erilaisiin toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteiden vaikutukset työntekijöihin voidaan minimoida.

Laki ei velvoita ainoastaan työnantajaa vaan tuo myös työntekijälle velvollisuutensa. Työntekijän vastuulla on toimia työnantajan sääntöjen ja ohjeiden mukaan. Työntekijä on velvollinen myös ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä työssä sekä hänen on huolehdittava niin omasta kuin muidenkin työntekijöiden turvallisuudesta. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

2.4 Väkivaltatilanteen jälkeen

Aina kun työpaikalla on sattunut väkivalta- tai uhkatilanne, tulisi miettiä, mitä tapahtuneesta voidaan oppia ja olisiko vastaavanlaisilta tilanteilta mahdollista jatkossa välttyä. Olisi hyvä pohtia myös ovatko tilanteet yleistyneet, ovatko ne aiempaa vakavampia, sekä miten väkivaltatilanteita kohdanneiden henkilöiden jälkihoito ja tuki järjestetään. (Työterveyslaitos 2007, 56.)

Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointijärjestelmällä voidaan kerätä hyödyllistä tietoa turvallisuusasioiden kehittymisestä työpaikalla. Tapahtuneesta tulee kirjata ylös selostus, seuraukset sekä muut tilanteeseen liittyvät asiat. Myös keskustelu työpaikalla on tärkeää, näin saadaan tärkeää tietoa siitä, kuinka samanlaisilta tapauksilta voitaisiin jatkossa välttyä. Kaikista väkivaltatilanteista tulee ilmoittaa esimiehelle, työsuojeluhenkilöstölle sekä työterveyshuoltoon. (Työterveyslaitos 2007, 56, 59.)

Työtovereiden sekä esimiesten henkisestä tuesta on merkittävä apu uhka- ja väkivaltatilanteen uhrille. Työpaikalla kaikkien on tärkeää saada tietoa väkivaltatilanteiden aiheuttamista oireista. Niissä tilanteissa, kun väkivallan uhka on kohdistunut koko työyhteisöön, voidaan yhteisten keskusteluiden avulla vahvistaa yhteishenkeä. (Työterveyslaitos 2007, 56.)

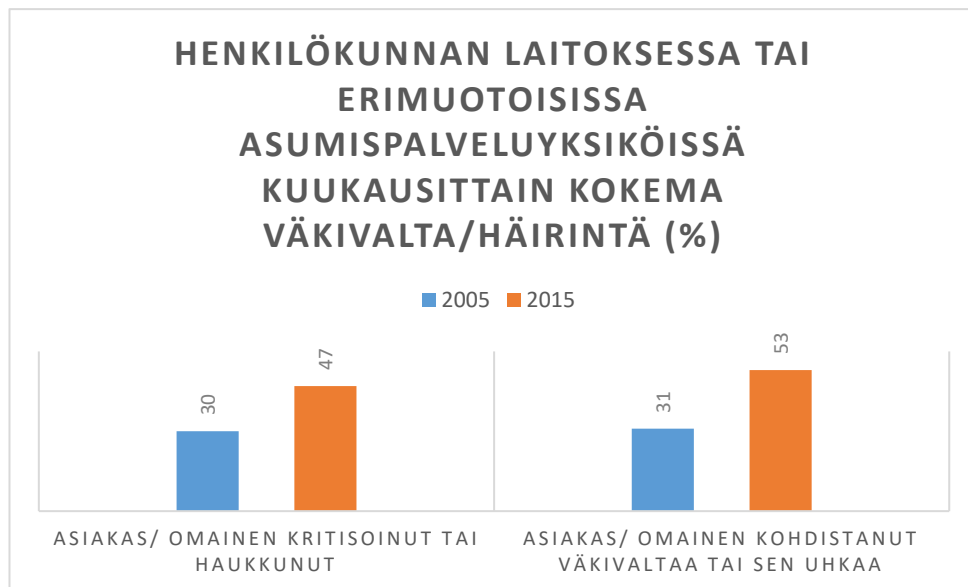
2.5 Hoitoalan turvallisuuden nykytila

Työturvallisuuskeskuksen (2020c, 7) mukaan väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla lisäävät sekavien tai päihtyneiden henkilöiden hoitaminen, erilaiset näkemuserot hoidoista, palveluista tai etuuksista sekä ei-toivotut päätökset. Väkiä saataan kohdata niin asukkaan, potilaan, saattajan kuin omaisenkin taholta. Myös yksintyöskentely lisää riskiä väkivallan kohtaamiselle hoitotyössä.

Suomalaiset vanhustentyön tekijät kohtaavat enemmän työväkivaltaa kuin näiden pohjoismaalaiset kollegat. (Josefsson, Sinervo & Vehko 2018, 12.) Rikoksantorjuntaneuvoston (2020) mukaan hoitoala on ammatti, jossa työpaikkaväkivallan kohtaaminen on selkeästi yleisempää kuin monilla muilla aloilla. Sosiaali- ja terveydenhoitoalan työ on usein niin fyysisesti kuin psyykkisestikin kuormittavaa, työntekijöitä on vaikea löytää ja työssä esiintyvä väkivalta sekä sen uhka vähentävät alan vetovoimaa entisestään (STTK 2021).

Hoivatyön työtehtäviä ja työolosuhteita on selvitetty vuosina 2005 ja 2015 Pohjoismaissa NORDCARE2- tutkimushankkeessa. Suomen osalta otos kerättiin molemmilla kerroilla Superin, JHL:n ja Tehyn vanhustyön jäsenkunnasta satunnaisotannalla. Kysely lähetettiin vuonna 2005 1200 vastaajalle sekä 2015 2000 vastaajalle. Ensimmäisen tutkimuksen vastausprosentti oli 72 ja toisen 55 prosenttia. (Kröger, van Aerschot & Mathew Puthenparambil 2018, 3.)

Kuten kuviosta 1 käy ilmi, tutkimuksessa havaittiin, että kymmenessä vuodessa laitoshoidossa väkivaltaa tai sen uhkaa työssään viikoittain kokevien osuus kaksinkertaistunut ja työntekijöiden huoli omasta terveydestään ja turvallisuudestaan on kasvanut huomattavasti. Tulokset kertovat myös kaikenlaisen häirinnän kasvaneen selvästi niin lukumäärällisesti kuin ajallisesti. Vuonna 2015 lähes joka toinen hoivatyöntekijä kohtasi kuukausittain asiakkaiden tai omaisten puolelta haukkumista, kun taas väkivaltaa tai sen uhkaa kohtasi jo yli puolet vastan-
neista. (Kröger ym. 2018, 60.)



Kuvio 1 Henkilökunnan kokema väkivalta/ häirintä vuosina 2005 ja 2015; NORDCARE2- raportti (Kröger ym. 2018, 60)

Alkuvuodesta 2021 Tehy ry tuotti väkivaltaa käsittelevän kyselytutkimuksen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöille. Kyselyyn vastasi noin neljä tuhatta henkilöä. Vastausten perusteella alalla kohdattava väkivalta on paljon tiedettyä yleisempää ja työnantajilta vaaditaan entistä tiukempaa puuttumista niin tilanteiden ennaltaehkäisyyn kuin jälkihoidonkin osalta. Vastaajista 69 % ilmoitti kokeneensa työuransa aikana fyysisen väkivallan uhkaa tai konkreettisia tekoja, yleisintä väkivaltaa oli yleisintä alle 35-vuotiaiden ryhmässä. Palveluasumisessa väkivaltaa oli kokenut 87 % ja vanhainkodeissa tai vastaavissa 86 % työntekijöistä. Kyselyssä selvitettiin myös, millaisessa muodossa väkivaltaa ilmenee. Kolme neljästä (73 %) vastaajasta kertoi joutuneensa lyödyksi ja yli puolet oli kohdannut potkimista (59 %) tai

syllkemistä (56 %). Tavaroilla oli heitelty lähes joka toista (44 %) ja tönimisen kohteeksi oli joutunut 32 % vastaajista. Teräaseella uhkaamisen kohteeksi oli joutunut 9 % ja ampumaseella oli uhkailtu 3 % vastaajista. Tappouhkauksia vastanneista oli saanut neljäsosa (24 %). Myös raapimista, kuristamista ja puremista oli kohdattu työtehtävissä. (Tehy 2021.)

Väkivalta näkyy myös työtaturmatilastoissa. Sosiaalihuollon laitospalveluissa raportoitavista työpaikkaturmista huomattava määrä on ihmisten aiheuttamia loukkaantumisia, joiden syynä on lyönti, potku, pureminen, repiminen, puristaminen tai tönäisy. Yksityisellä sotealalla tapaturmataajuus on ollut nousussa pitkään ja huolestuttava tilanne on erityisesti sosiaalihuollon laitospalveluissa. (Yksityisen terveys- ja sosiaalipalvelutoimialan työtaturmatilanne huononi edelleen vuonna 2020 2021.)

Pulkkinen (2021, 74) käsittelee väitöskirjassaan sosiaali- ja terveydenhuollon väkivallan hallintaa. Väitöskirjan yhteydessä teetetystä kyselyssä vanhusten laitoshoidossa väkivaltaa tai sen uhkaa oli viimeisen vuoden aikana kokenut 88,9 % kyselyyn vastanneista työntekijöistä. Tutkimuksen myötä nousi esille myös haasteita tilanteiden raportoinnissa, sillä 36 % vastaajista kertoi, ettei ollut ilmoittanut kokemastaan uhkaavasta tilanteesta.

Tutkimuksessa oli analysoitu uhkatilanneilmoituksia laajasti ja lähes puolet näistä ilmoituksista oli vailla kirjausta siitä, minkälaisiin toimiin työpaikalla oli ryhdytty tai kuinka vastaavat tilanteet voitaisiin ennaltaehkäistä. Tutkimuksessa havaittiin myös, että uhkatilanneilmoituksiin saatetaan kirjata, ettei tapaus johda minkäänlaisiin toimenpiteisiin. Lähes 40 % työpaikoista puuttui uhkatilanteiden varalle laaditut menettelyohjeet tai työntekijät eivät olleet tietoisia tällaisten ohjeiden olemassaolosta. Myös lainsäädännön sisältö liittyen väkivallan uhan hallintaan oli puutteellista sillä ainoastaan joka neljäs vastaaja tiesi mitä lainsäädännön sisällöstä kyseiseen aihepiiriin liittyen. (Pulkkinen 2021, 75.)

3 Kehittämistyön prosessi ja menetelmät

Tämän opinnäytetyön tekemiseen ei haettu tutkimuslupaa, sillä prosessin aikana ei kerätty sellaista tietoa, jonka vuoksi lupaa olisi tarvittu. Jokaisella vastaajalla oli mahdollisuus päättää itse, haluaako olla mukana kyseisessä opinnäytetyöprosessissa. Idea opinnäytetyön laatiemisesta lähti liikkeelle kehittämistyöidean esittelemisestä hoivakohdin johtajalle, jonka näytettyä vihreää valoa aiheelle varsinainen työ saatiin alkuun.

Kehittämistyö lähtee liikkeelle tavoitteiden selvittämisestä, tarkan kehittämistehtävän määrittelystä sekä lähestymistavan pohdinnasta, jonka jälkeen tulee suunnitella kehittämiseen käytettävät menetelmät. Kehittämistyön osalta on jopa suositeltavaa käyttää menetelmiä, joita tieteellisessä tutkimuksessa ei juurikaan käytetä. Tutkimusmenetelmät jaetaan

määrällisiin, eli kvantitatiivisiin sekä laadullisiin, eli kvalitatiivisiin menetelmiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104.)

Saaranen- Kauppinen & Puusniekka (2006, 48) korostavat, että aineistonkeruumenetelmä valikoituu riippuen etsittävästä tiedosta sekä valitusta lähestymistavasta. Ensin kannattaa selvittää mitä halutaan tutkia ja tämän jälkeen pohtia, mikä on paras keino relevanteimman datan keräämiseksi. Eskolan ja Suorannan (1998, 19) mukaan laadullinen tutkimus voidaan aloittaa ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä.

Tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tuomen & Sarajärven (2018, 62) mukaan yleisimmät laadullisessa tutkimuksessa käytettävät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi sekä erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö ja työn lopputuloksena syntyy turvallisuusohjeistus yksikön henkilökunnalle. Salosen (2013,5) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö koostuu konkreettista lopputuotteesta sekä raporttiosuudesta. Se sisältää tietoperustan, toimijat, käytetyt menetelmät, materiaalit sekä aineistot ja tuotoksen.

Kehittämistyön aineistonkeruumenetelmiksi valikoituivat potentiaalisten ongelmien analyysi, asiantuntijahaastattelut sekä aiemmin tuotetun aineiston analysointi dokumenttianalyysin avulla. Lisäksi teoriapohjana käytetään organisaatiossa jo olemassa olevia dokumentteja, opilaitosten kirjallisuutta, viranomaisten julkaisuja sekä riippumattomia tutkimuksia. Eri aineistonkeruumenetelmiä yhdistämällä saadaan kehittämiskohteena olevasta ilmiöstä ymmärrettävämpi, sillä ainoastaan yhtä lähestymistapaa käyttämällä ei saada välttämättä kerättyä kaikkea tarvittavaa tietoa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Teoriapohjan kautta pyritään luomaan perspektiiviä ilmiöön, luomaan pohjaa kehittämistyölle sekä selittämään tutkittavaa ilmiötä. Se antaa kerätylle aineistolle näkökulmia ja toimii suunnannäyttäjänä. (Günther & Hasanen 2021.) Potentiaalisten ongelmien analyysin avulla tunnistetaan työturvallisuuteen liittyviä riskejä yhdessä henkilökunnan kanssa ja haastatteluilla selvitetään työntekijöiden kokemuksia aiheeseen liittyen. Aiempien poikkeamailmoitusten avulla saadaan luotua kuvaa yksikössä raportoiduista uhka- ja väkivaltatilanteista sekä niiden synnystä. Potentiaalisten ongelmien analyysin avulla luotiin käsitys siitä, minkälaisia riskejä työssä saatetaan kohdata ja kuinka todennäköisiä riskit ovat, kun taas haastattelut sekä poikkeamailmoitukset antoivat selkeän kuva siitä, minkälaisia haasteita hoitajat työssään todellisuudessa kokevat. Eri menetelmiä hyödyntämällä voidaan lisätä työn luotettavuutta, kun tuloksiin on päästy eri reittejä yhden menetelmän antamien tulosten sijaan.

3.1 Potentiaalisten ongelmien analyysi POA

Potentiaalisten ongelmien analyysi on tehokas menetelmä ryhmässä käytettäväksi. Sen avulla pyritään riskien luovaan ideointiin ja käsittelyyn. Sen käyttö vaatii osallistujiltaan avointa mieltä sekä kokemusasiantuntijoita eri ammattiryhmistä. POA koostuu neljästä vaiheesta, jotka ovat: valmistelu, ideointi aivoriihellä, riskien arviointi sekä toimenpidetarpeiden arviointi. (PK-RH 2020.)

Tavoitteena on löytää kohteen tai työtehtävän keskeisimmät vaarat sekä niihin liittyvät onnettomuustekijät. POA:n kyky tunnistaa riskejä on hyvä eikä tarkasteluvaiheessa mitään ongelmatyyppiä rajata etukäteen analyysin ulkopuolelle. Menetelmällä on myös mahdollista tunnistaa erityyppisiä ja eritasoisia ongelmia. Analyysin toteutus edellyttää johdon tukea ja resursseja, jotka saatiin käyttöön. (Martikainen 2018.) Näiden myötä POA valikoitu yhdeksi tässä opinnäytetyössä käytetyksi menetelmäksi.

Valmisteluvaihe aloitettiin kokoamalla POA- tiimi sekä sopimalla riskit, joita ollaan tunnistamassa. Menetelmä päätettiin kohdentaa hoitajien työturvallisuusriskeihin. Henkilöiden valinnoissa pyrittiin varmistamaan, että tiimiin valitaan ihmisiä, jotka työskentelevät erilaisissa tehtävissä ja tuntevat tarkastelun kohteen.

Tiimiin valikoituivat hoivakohdin johtaja, yksikön sairaanhoitaja sekä kaksi yksikössä työskentelevää lähihoitajaa, joista toinen toimii yksikön laatukoordinaattorina ja toinen työtyösuojeluvaltuutettuna. Henkilöiden valinnalla pyrittiin varmistamaan mahdollisimman erilaiset näkökulmat toisistaan eroavien työnkuvien myötä. Analyysin vetäjänä toimi opinnäytetyön tekijä.

Seuraavassa vaiheessa aloitettiin riskien ideointi aivoriihen avulla. Aluksi kerrattiin tilaisuuden tavoite sekä mitä riskejä on tarkoitus tarkastella. Osallistujille esiteltiin riskianalyysin periaatteet ja painotettiin, ettei tunnistamattomia riskejä voi hallita. Jokaisen on tärkeää antaa oma panoksensa, sillä vain joukko erilaisia ihmisiä tuntee tarpeeksi erilaisia asioita. (PK-RH 2020.)

Osallistujien ajatuksia riskeistä puretaan aivoriihitekniikalla. Ryhmä saa vetäjältä aihepiiri kerrallaan erilaisia avainsanoja, joiden tarkoituksena on toimia vihjeinä riskien ideointiin. Kunkin osallistujan tulee kirjata paperille kolme tietämäänsä riskiä ja laittaa paperi tämän jälkeen seuraavalla osallistujalle. Seuraava osallistuja lisää vuorostaan omat ajatuksensa paperiin jo kirjattujen perään ja saa ehkä näistä myös uusia ideoita. Paperiarkkeja kiertää yhtä monta, kuin osallistujia on mukana. Osallistujien ideoiden loppuessa heille tarjotaan uusia avainsanoja. (PK-RH 2020.)

POA- tiimille jaettiin analyysin vetäjän toimesta paperiarkit, joihin heidän tuli kirjata kolme ensimmäistä työturvallisuusriskiä, jotka heillä tuli mieleen. Kirjoitettuaan nämä paperille osallistujia pyydettiin antamaan paperinsa eteenpäin seuraavalle tiimiläiselle. Jokainen sai siis eteensä kolme uutta työturvallisuusriskiä, joista he ideoivat uusia mahdollisia riskejä, jotka he kirjasivat ylös toisen tiimiläisen riskien jatkoksi. Kun ideoita ei enää tullut, ryhmälle tarjottiin avainsanaluettelosta sanoja, joiden avulla pyrittiin saamaan vielä lisää ajatuksia papereille.

Tunnistetut riskit kootaan ja ryhmitellään analyysin vetäjän toimesta, jonka jälkeen aivoriihessä käydään läpi riski kerrallaan, miksi kyseessä on riski ja onko se todellinen, mitä syitä kyseiselle riskille on sekä mitä siitä voi seurata. Tässä vaiheessa pyritään myös löytämään lisää mahdollisia riskejä. Keskustelun lomassa arvioidaan myös riskien merkittävyyttä toimenpiteiden määrittämiseksi. Riskit kirjataan toimenpidelomakkeelle. (PK-RH 2020.)

Riskit koottiin yhteen ja ryhmiteltiin kahteen eri ryhmään niiden sattumistilanteiden mukaisesti: ihmisten välisessä toiminnassa ilmeneviin riskeihin sekä muihin tilanteisiin. Tiimin kanssa keskusteltiin löydetty riskit läpi ja pohdittiin, onko kyseessä todellinen riski ja mitä toteutumisesta voisi seurata.

Seuraavaksi tarkastellaan jatkokäsittelyä vaativat ongelmat ja arvioidaan niistä aiheutuva riskiä niiden todennäköisyyden, sekä aiheutuvien vahinkojen kautta. Useimmiten arviointias-teikoksi riittää vähäinen, kohtalainen ja merkittävä. Nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan vielä pienennä riskiä, joten vaaditaan vielä konkreettiset toimenpiteet riskien välttämiseksi, pienentämiseksi tai siirtämiseksi. (PK-RH 2020.)

Taulukossa 1 on esitetty riskiluvun laskemiseen käytetty riskimatriisi. Riskiluku laskettiin seuraavasti: tapahtuman todennäköisyys x seurauksen vakavuus². Ryhmän tunnistamat riskit asetettiin suuruusjärjestykseen riskiluvun mukaan. Tapahtuman todennäköisyys arvioitiin asteikolla 1-3. Luku 1 oli epätodennäköinen, luku 2 mahdollinen ja luku 3 todennäköinen. Seurauksen vakavuus arvioitiin asteikolla 1-3, jossa luku 1 oli vähäinen, luku 2 haitallinen ja luku 3 vakava. Mahdolliset toimenpiteet ja vastuuhenkilöt kunkin riskin osalta kirjattiin ylös.

Todennäköisyys	Seuraukset		
	Vähäinen 1	Haitallinen 2	Vakava 3
Epätodennäköinen 1	1	4	9
Mahdollinen 2	2	8	18
Todennäköinen 3	3	12	27

Taulukko 1 Riskimatriisi

Vahinkojen syntymisen estäminen sekä niiden seurausten vähentäminen ovat potentiaalisten ongelmien analyysin ensisijaisia tavoitteita. Etusijalla ovat suurimpien riskien eteen tehtävät toimenpiteet, sekä sellaiset toimenpiteet, joilla onnistutaan poistamaan monia eri ongelmien syitä. Yhteenvetolomakkeelle kirjataan mistä toimenpiteistä on sovittu, kuka on toimenpiteen vastuuhenkilö sekä millä aikataulu toimenpide tehdään. On kannattavaa päivittää analyysi ajan tasalle, jos kohteessa tapahtuu merkittäviä muutoksia. (PK-RH 2020.)

3.2 Haastattelut

Vilkan (2021,11) mukaan laadullinen tutkimustapa perustuu tulkintaan. Sen avulla pyritään kuvaamaan ilmiöitä ihmisten kokemusten kautta sekä ymmärtämään ihmisten monitulkintaisia merkityksiä. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on myös kerätä tietoa ihmisten eri näkökulmista. Aineiston kerääminen on mahdollista monin eri tavoin (Vilka 2015, 122).

Yksi keino kerätä syvällistä tietoa on haastattelu. Silloin, kun tavoitteena on tuoda esiin yksilön näkökulmia aiheeseen liittyen, on aineistonkeruu haastattelun avulla hyvä valinta. Haastatteleamalla on myös mahdollista kerätä aineistoa, jonka myötä kehitettävään asiaan saadaan täysin uusia näkökulmia. Haastattelumenetelmiä on erilaisia ja valintaan vaikuttaa se, millaista tietoa kehittämistyöhön tarvitaan. Menetelmät tukevat usein hyvin toisiaan ja haastattelua suositellaankin käytettävän yhdessä muiden menetelmien kanssa asioiden selventämiseksi tai syventämiseksi. (Ojasalo ym. 2014, 106-108.)

Vilka ja Airaksinen (2003, 63) ovat esittäneet, että aineistoa on suositeltavaa kerätä joko lomake- tai teemahaastattelulla kun kyseessä on yksilöhaastattelu. Lomakehaastattelussa kaikille tutkittaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä, kun taas puolistrukturoidussa teemahaastattelussa aineistonkeruu on vapaampaa.

Haastattelutavan valinnassa tulee huomioida millaista ja miten tarkkaa tiedon tulee olla, jota toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Puolistrukturoitu teemahaastattelu on hyvä keino silloin, kun tietoa kerätään jostain tietystä teemasta. (Vilka & Airaksinen 2003, 63-64.) Vilkan (2015, 124) mukaan teemahaastattelu on yleinen tutkimushaastattelun muoto. Haastattelussa käsiteltävien teemojen järjestyksellä ei ole merkitystä, mutta haastattelu pyritään rakentamaan vastaajan kannalta luontevasti.

Puolistrukturoidun haastattelun kysymykset laaditaan etukäteen, mutta niiden esittämisjärjestyksestä voidaan vaihdella haastattelun etenemisen mukaisesti ja haastatteluun voidaan lisätä kysymyksiä tai poistaa niitä. Kysymysten ei myöskään tarvitse noudattaa sanatarkasti alun perin laadittuja vaan sanamuotoja voidaan vaihdella. (Ojasalo ym. 2014, 108.)

Vilka (2015, 127-130) korostaa kuinka sanat ja niiden merkitykset nousevat esille tutkimushaastattelujen yhteydessä ja aina onkin olemassa riski tulkintaongelmasta. Teemahaastattelua tehdessä haastateltavalta voidaan kuitenkin aina tarkistaa, miten tämä on kysymyksen ymmärtänyt. Esitettävien kysymysten tulee olla yksiselitteisiä tai jos tämä ei ole mahdollista, pyytää haastateltavaa määrittelemään avainsanat.

Haastatteluun lähdeettäessä tulee huomioida myös tutkimuseettinen näkökulma. Haastateltavalta on hyvä varmistaa, että tämä on edelleen suostuvainen ja tietää mistä tutkimuksessa on kysymys. On myös tärkeää muistaa, että haastateltava voi tässäkin vaiheessa vetäytyä tutkimuksesta niin halutessaan. (Vilka 2015, 133-134.)

Vilkan (2015,135-136) mukaan haastateltavien valintaa tehdessä tulee muistaa, mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavien asiantuntemus ja kokemus ovat asioita, jotka vaikuttavat valintaan. Tärkeänä kriteerinä pidetään haastateltavan omakohtaista kokemusta tutkittavasta asiasta. Käsitteitä tutkittaessa voidaan valita myös sellaisia haastateltavia, jotka kuulevat asiaa koskevaa puhetta. Merkityksiä luodaan yhteisöissä ihmisten välillä ja ne muodostuvat eri tavalla, kuin omakohtaisiin kokemuksiin perustuvat käsitykset.

Tähän opinnäytetyöhön valittiin puolistrukturoitu haastattelu, eli teemahaastattelu. Puolistrukturoitu haastattelu mahdollistaa muidenkin kysymysten esittämisen tai joidenkin kysymysten pois jättämisen haastattelun edetessä. Tämän kehittämistyön taustalla on vahvasti yksilöiden kokemukset, joiden kartoittamiseen haastattelu on hyvä työkalu. Usein haastatteluiden avulla yksilö pystyy selvittämään vaikeita tai arkojakin asioita. (Ojasalo ym. 2014, 108.) Haastattelut toteutettiin alkuvuodesta 2022.

Haastattelurunko laadittiin teema-alueittain, eikä tarkkaa yksityiskohtaista kysymysluetteloa tehty. Näin haastattelu kohdistettiin tiettyihin alueisiin, joita haastateltavan kanssa käydään läpi. Haastattelun teemoina olivat uhkaavat tilanteet työpaikalla, raportointi, koulutus ja ohjeistus sekä toiminta uhkatilanteiden jälkeen. Teema-alueita tarkennettiin haastattelun yhteydessä tarkentavilla kysymyksillä tarvittaessa. Haastattelurunko löytyy tämän työn liitteenä. Aiheiden väljyyttä pyrittiin korostamaan alueiden valinnassa, tällä pyrittiin varmistamaan se, että kaikki mahdollinen ilmiön taustalta paljastuu. (Hirsjärvi & Hurme 2008a, 66.)

Teemahaastattelussa ongelmallista on hypoteesien asettaminen, sillä niiden asetteluun ja muodostamiseen ei löydy tiettyä kaavaa, vaan teoreettisesta aineksesta riippuu, minkälaiset edellytykset hypoteesien muodostamiseen on. Tälle haastattelutyypille onkin tyypillistä, että ollaan kiinnostuneita enemmän tutkittavan ilmiön perusluonteesta sekä hypoteesien löytämisestä, eikä keskitytä niinkään ennalta asetettujen hypoteesien todentamiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2008a, 66.)

Opinnäytetyön haastateltaviksi valittiin kaksi hoivakodissa työskentelevää lähihoitajaa. Molemmilla haastateltavilla on pitkä työkokemus kyseisestä yksiköstä, mutta kuitenkin hieman eri tehtävistä ja heille on kertynyt vankka ymmärrys yksikön tilasta sekä työssä mahdollisesti kohdattavista riskeistä. Molemmat haastateltavat ovat myös työskennelleet vastaavissa tehtävissä toisessa yksikössä, joten heiltä löytyy myös näiltä osin vertailupintaa.

Yksikköön olisi ollut mahdollista tehdä koko henkilöstön kattava kyselytutkimus, mutta tämä tuskin olisi tuonut niin paljon lisäarvoa, että kysely olisi työmääränsä vuoksi ollut kannattava suorittaa. Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyvä produkti on suunnattu vain kohdeyrityksen henkilöstön käyttöön, joten yrityksen työntekijöiden näkemysten tuominen esiin oli looginen valinta.

Aidoissa toimintaympäristöissä haastatteluja toteuttamalla saatetaan saada syvällisempi kuva haastateltavan todellisista ajatuksista. Asioiden kuvailu ja muistaminen saattaa helpottaa, kun ollaan kirjaimellisesti niiden äärellä. (Ojasalo ym. 2014, 106.) Tähän opinnäytetyöhön sisältyvät haastattelut oli tarkoitus järjestää alun perin haastateltavien työpaikalla, mutta valitseva pandemiatilanne ei mahdollistanut tätä, joten haastattelut järjestettiin työpaikan ulkopuolella. Haastattelut toteutettiin samana päivänä ja molemmat olivat kestoltaan noin puolen tunnin mittaisia.

Haastattelun runko oli molemmilla haastateltavilla sama, mutta käsittelyjärjestys vaihteli riippuen haastattelun etenemisestä. Tarvittaessa haastateltaville esitettiin tarkentavia kysymyksiä, jos nämä käyttivät esimerkiksi termejä, jotka eivät haastattelijalle olleet tuttuja.

Useimmiten kerätty aineisto muutetaan tekstimuotoon, eli litteroidaan. Aineistoa voidaan litteroida kokonaan tai vain osittain. Litteroinnin laajuudesta riippumatta haastateltavien lausumien tulee vastata tutkittavien niille antamia merkityksiä. (Vilka 2015, 137-138) Vilkan mukaan Hirsjärvi & Hurme (2001) ovat todenneet, että päätelmiä on mahdollista tehdä myös suoraan tallenteesta, jos on haastateltu vain muutamaa henkilöä ja nämä haastattelut ovat lyhyitä.

Ruusuvuoren, Nikanderin & Hyvärisen (2017, luku 4) mukaan litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, mitä tutkitaan. Rajattua tapahtumakulkua tutkittaessa sekä kun ollaan kiinnostuneita asiasisällöistä, litterointia ei tarvitse tehdä yhtä tarkasti, kuin tilanteissa, joissa on erityisesti merkitystä sillä, miten haastateltava asiansa ilmaisee. Sisällönanalyysin avulla litteroidusta aineistosta analysoitiin haastattelussa puhutut sisällöt. Tässä vaiheessa myös haastateltavat anonymisoitiin, eli tiedot, joista henkilöt voisi tunnistaa, muutettiin.

3.3 Dokumenttianalyysi

Eskolan & Suonrannan mukaan (2014, 138) laadullista aineistoa analysoimalla luodaan aineistoon selkeyttä sekä pyritään tuottamaan tutkittavasta asiasta uutta tietoa. Analyysin avulla aineistoa pyritään tiivistämään, mutta sen sisältämä informaatio tulee kuitenkin säilyttää. Aineistoa tiivistämällä siitä saadaan selkeää ja mielekästä.

Dokumenttianalyysin avulla voidaan kerätä tietoa erilaisista työelämässä tuotetuista dokumenteista. Useimmiten sitä käytetään muihin tiedonkeruumenetelmiin yhdistettynä lisänäkökulmien kehittämiseksi. Dokumenttianalyysin tekeminen vaatii kriittisyyttä sekä pohdintaa, miksi dokumentit on tuotettu ja kuka sen on tuottanut, sillä nämä asiat vaikuttavat tiedon luonteeseen. (Ojasalo ym. 2014, 108.)

Tässä kehittämistyössä dokumenttianalyysillä kerättiin tietoa yksikössä laadituista poikkeamailmoituksista. Yksikön laadunhallintajärjestelmästä poimittiin henkilökunnan toimesta uhka- ja väkivaltatilanteina raportoituja poikkeamia. Kyseiseen järjestelmään on tarkoitus kirjata näiden lisäksi kaikki läheltä piti-tilanteet sekä muut epäkohtailmoitukset, mutta jo tässä vaiheessa pyrittiin erottelemaan ainoastaan edellä mainitut tapaukset. Menetelmää käyttäen raporteista pyrittiin poimimaan kehittämistyön kannalta oleellisin tieto. Laadittuja ilmoituksia luettiin läpi useita kertoja, jonka jälkeen ne luokiteltiin.

3.4 Aineiston analyysimenetelmät

Hirsjärvi & Hurme (2008b, 135) korostavat, että analysointitapaa tulisi miettiä jo aineistonkeruuvaiheessa. Jos analysointia ei ole suoritettu jo aineiston keruun yhteydessä, tulisi se tehdä mahdollisimman pian sen keräämisen jälkeen. Pienen etäisyyden ottaminen aineistoon voi kuitenkin joissain tapauksissa tehdä hyvää, joten tähän ei ole yhtä oikeaa tapaa.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä kerättyä aineistoa ei ole aivan välttämätöntä analysoida toiminnallisissa opinnäytetöissä, vaan sitä voidaan käyttää lähteenä. Aineiston analyysi on kuitenkin hyvä tehdä, kun selvitystä käytetään tutkimustietona sisällöllisten valintojen perusteluun. Tällöin riittävä analysointikeino on tyypittely tai teemoittelu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64.)

Hirsjärven & Hurmeen (2008, 173) mukaan teemoittelulla nostetaan aineistosta esille tekijöitä, jotka ovat yhteisiä. Esille nostettavat teemat perustuvat tutkijan tulkintoihin. Teemoittelu valittiin tämän kehittämistyön aineiston analyysimenetelmäksi.

Aineiston litteroinnin jälkeen alkoi analysointi. Aineistoa käytiin läpi useita kertoja ja sieltä pyrittiin löytämään kiinnostavia, kehittämistyön aiheeseen liittyviä asioita. Näitä yhdistelemällä luotiin laajempia kokonaisuuksia, eli teemoja.

Haastattelukysymykset ja haastateltavien vastaukset koottiin yhteen niin, että molempien henkilöiden vastaukset olivat saman kysymyksen alle, mutta eri väreillä eroteltuna. Tämä helpotti haastateltavien vastausten vertailua. Analyysia tehdessä keskityttiin haastatteluiden sisältöön, eli siihen mitä kerrotaan, ei siihen miten asiat on ilmaistu. Kokoamisen jälkeen vastauskysymyksiä tarkasteltiin kysymys kerrallaan ja etsittiin niistä eroja sekä yhtäläisyyksiä.

Potentiaalisten ongelmien analyysin, dokumenttianalyysin ja haastattelujen avulla saatuja tietoja vertailtiin menetelmien osalta keskenään. Aineistoista esiin nousseiden tietojen välille etsittiin aineistoja toisiinsa yhdistäviä tekijöitä. Näin pyrittiin vahvistamaan aineistoista esiin nousseita tuloksia.

4 Tulokset

Ihmisten väliset haasteet, kuten aggressiivinen käytös asukkaiden välillä, asukkaiden hoitajiin kohdistama aggressiivisuus sekä asukkaiden omaisten hoitajiin kohdistama asiaton käytös nousivat esille hoivakodin suurimpina riskeinä potentiaalisten ongelmien analyysissa. Haastateltavien mukaan omaisten käytös hoitajia kohtaan on ollut yleisesti ottaen asiallista. Fyysistä väkivaltaa omaisten osalta ei ollut koettu, mutta epäasiallista käytöstä on kuitenkin ilmennyt ajoittain. Väkivallan kohtaaminen asukkaiden puolelta on molempien haastateltavien mukaan päivittäin työssä kohdattava haaste. Ulkoista uhkaa haastateltavat eivät kokeneet riskinä, vaan uhkaavien tilanteiden nähtiin muodostuvan nimenomaan talon sisällä.

Väkivaltaa kohdataan eri muodoissa ja tilanteet saattavat tulla vastaan hyvin yllättäen, koska kyseessä on muistisairaita asukkaita, joiden käytöstä on vaikea ennakoida. Väkivallan tyypistä kysyttäessä, molemmat haastateltavat kertoivat, että väkivalta voi ilmetä potkimisena, lyömisenä, puremisena, raapimisena, nipistämisenä tai sanallisena uhkailuna. Tämä näkyi myös

poikkeamailmoituksissa, joista useimmissa uhka- ja väkivaltatilanneraporttien perusteella raportoidusta väkivallasta suurin osa on asukkaiden taholta hoitajiin kohdistuvaa lyömistä. Usein mukana on raporttien perusteella myös muunlaista fyysistä aggressiivisuutta, kuten potkimista, sylkemistä ja puremista. Myös sanallista uhkailua saattaa esiintyä tilanteiden yhteydessä.

Varautumiseen ja ennakkointiin tulisi panostaa. Koulutusta uhkaavan henkilön kohtaamiseen oli hoitajien mukaan saatu jonkun verran, mutta ohjeiden osalta kumpikaan haastateltavista ei osannut varmuudella kertoa, minkälaisia ohjeita yksikössä on laadittu. Molemmat kokivat, että järjestetyt koulutukset ovat olleet tärkeitä, mutta näiden ohella olisi tärkeää olla selkeä ohjeistus, joka olisi helposti työntekijöiden saatavilla.

Asukkaan rauhoittelu sekä itsensä rauhoittelu ja tilanteesta poistuminen mainittiin haastateltavien osalta hyviksi todetuiksi toimintamalleiksi uhkaavien tilanteiden osalta. Ennen poistumista tulisi varmistua, että aggressiivisesti käyttäytyvä asukas voidaan turvallisesti jättää tilaan. Asiattomasti käyttäytyvien omaisten osalta haastateltavat kertoivat, että haastavat tilanteet ovat hoituneet keskustelemalla sekä tekemällä tilanteisiin selkeät säännöt siitä, millainen käytös ei ole hyväksyttävää. Riskienhallintatoimenpiteiden osalta ennakkointi nousee myös vahvasti esille, sillä käytännön toimenpiteiksi uhkaavien tilanteiden osalta on POA-lomakkeelle kirjattu esimerkiksi hoitotoimenpiteiden aikatauluttaminen, asukkaiden valvonta, hoitoneuvottelut, tilanteiden raportointi eteenpäin sekä asukkaille sopivan lääkityksen varmistaminen.

Tiedonkulun osalta yksikössä ilmeni haasteita. Monesti poikkeamaraportit jätetään uhkaavien tilanteiden jälkeen kirjaamatta ja tämä näkyy yksikössä täytettävien poikkeamaraporttien määrässä. Tiedonkulun haasteet yksikön sisällä sekä raportoimattomuus nousivat esille myös potentiaalisten ongelmien analyysissa. Käytännön toimenpiteinä näihin on kirjattu perehdytyksen lisääminen sekä tiedostojen saatavuuden parantaminen. Tilanteiden raportoinnin osalta molemmille haastateltaville oli selvää, että väkivaltatilanteista kuuluu laatia poikkeamaraportti. Raportit toimitetaan eteenpäin organisaatiossa ja niiden sisältöä käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Toimintamalli oli siis tiedossa. Haastatteluiden perusteella ilmeni, että ainoastaan vakavammat tapahtumat raportoidaan ja muu työssä kohdattu uhkaava ja väkivaltainen käytös jää piiloon raportoimattomuuden vuoksi.

”Silloin kun hammas hoitajalta lohkee tai silmälasit hajoo, niin raportoidaan, mutta ei sitä päivittäistä väkivaltaa kirjata.”

Kysyttäessä syitä sille, miksi tilanteita ei raportoida, koettiin, että raporttien tekemisellä ei ole vaikutusta, jos kyseessä on niin sanotusti pienempi juttu. Henkilökunnan keskuudessa uhkaavat tilanteet ovat tulleet arkipäiväiseksi asiaksi. Väkivalta nähtiin kuitenkin asiana,

jonka ei tule kuulua osaksi hoitotyötä. Toinen haastateltavista toi esille, että muistisairaiden vanhusten hoitajiin kohdistama väkivalta on tabu, josta ei puhuta.

Haastateltavat kokivat työn myös henkisesti raskaaksi. Erilaiset asiattomat kommentit ja arvostelu olivat asioita, joiden koettiin vaikuttavan negatiivisesti jaksamiseen työssä kohdattavan väkivallan lisäksi. Työntekijöiden saatavuudessa on ollut myös suuria haasteita niin kuin hoitoalalla yleisesti ja tämän koettiin vaikuttavan myös yksittäisen työntekijän jaksamiseen. Erityisesti silloin, jos työvuorossa on ainoastaan yksi vakituinen työntekijä ja muut ovat keikkatyöläisiä, työn kuorma koettiin suureksi, sillä vastuun nähtiin kasautuvan erityisesti vakituiselle työntekijälle.

Haastateltavilta kysyttiin, minkälaisien asioiden he kokisivat parantavan turvallisuutta työpaikalla. Toinen haastateltavista toivoi, että kehittynyttä teknologiaa hyödynnettäisiin paremmin arjessa. Molemmat kokivat, että järjestetyt koulutukset ovat olleet tärkeitä, mutta näiden ohelle olisi tärkeää olla selkeä ohjeistus, joka olisi helposti työntekijöiden saatavilla.

5 Taskuoppaan laatiminen

Oppaan rakenteesta tai laadusta ei ollut tietoa vielä siinä vaiheessa, kun opinnäytetyöprosessi aloitettiin. Prosessin aluksi tarkoituksena oli kartoittaa opinnäytetyön kohdetta ja pyrkiä tämän kokonaisuuden perusteella laatimaan parhaiten kehittämistyön kohteena olevan yrityksen henkilöstön tarpeisiin soveltuva opas. Aluksi opinnäytetyöntekijä kävi läpi myös muiden organisaatioiden laatimia turvallisuusoppaita.

Työturvallisuuskeskuksen väkivalta pois työpaikalta - julkaisusta löytyy ohjeistusta uhkaaviin tilanteisiin. Myös Punainen Risti on laatinut ohjeistusta kyseisten tilanteiden varalle. Ohjeistukset ovat isojen organisaatioiden laatimia, joten niitä voidaan pitää sekä luotettavina, että hyvin suunniteltuina. Näistä pyrittiin löytämään hyviä rakenteita ja muita toimivalta vaikuttavia asioita, joita taskuoppaan hahmottelussa voisi hyödyntää.

Ensimmäisissä suunnitelmissa hoivakotiin oli ajatuksena laatia opas, jossa olisi käsitelty laajemmin tärkeimpiä turvallisuuteen liittyviä seikkoja, mutta kehittämistyön edetessä opinnäytetyöntekijälle vahvistui uhka- ja väkivaltatilanteisiin soveltuvan ohjeen laatiminen. Tietoperustaan tutustumisen jälkeen taskuoppaan rakenne alkoi hahmottumaan ja opinnäytetyöntekijälle hahmottui yhä selkeämmin kuva hoitoalan turvallisuuden tilasta. Lopullisen sinetin aiheen valinnalle vahvisti sekä POA:n tulokset, että erityisesti haastatteluiden perusteella kertynyt tieto. Nämä osoittivat, että taskuoppaalle on todellinen tarve ja ohje tulisi kohdistaa erityisesti uhkatilanteisiin.

Ennen oppaan kokoamista kohdeyksikössä järjestettiin POA- työpaja sekä haastateltiin kahta hoivakodin työntekijää. POA:n avulla kartoitettiin työpaikan keskeisimmät vaarat sekä niihin liittyvät onnettomuustekijät. Haastatteluilla pyrittiin kartoittamaan sitä, miten henkilökunta näkee työpaikkansa turvallisuustilanteen ja missä he kokevat tarvetta ohjeistukselle tai parannuksille. Näin pyrittiin varmistamaan, että opas on mahdollisimman käyttökelpoinen sisältäen juuri sen tarpeellisen tiedon, jota yksikössä kipeimmin kaivataan. Ennen haastattelua työn tekijä perehtyi aineistoihin huolellisesti, jotta saadaan rakennettua teemoja, jotka auttavat parhaiten saamaan tietoa olennaisista asioista kehittämistyötä ajatellen.

Potentiaalisten ongelmien analyysistä sekä uhka- ja väkivaltatilanneraporteista saatua aineistoa sekä tämän työn tietopohjana käytettyjä tutkimuksia hyödynnettiin haastatteluteemojen luomisessa. Lopulta haastatteluihin muodostui neljä eri teemaa, jotka olivat uhkaavat tilanteet työpaikalla, ohjeet ja koulutus, raportointi sekä toiminta uhkatilanteen jälkeen. Kunkin teeman alle lisättiin muutama avainsana, joilla voidaan tarvittaessa ruokkia keskustelua.

Oppaan jokainen kohta pyrittiin perustelemaan lyhyesti, jotta lukija saisi ymmärryksen siitä, miksi mikäkin toimintatapa on kyseisessä tilanteessa tarpeellinen. Oppaan tueksi sisällytetään saatekirje, jossa työntekijöille kerrotaan mistä oppaassa on kyse ja kannustetaan pitämään ohjeistusta mukana. Ohjeet pyrittiin pitämään lyhyinä, sillä niiden tulee kulkea helposti mukana. Mitä kevyempi ja helpompi ohjeistus on kuljettaa mukana, sitä useammin se myös kulkee työvuoroissa mukana esimerkiksi hoitajan paidan taskussa. Uhkatilanneohjeistus rakennettiin niin, että se käsittää uhkaavan henkilön kohtaamisessa huomioitavia tärkeimpiä asioita sijoittumisesta turvallisten työvaatteiden valintaan. Avun hälyttäminen sekä tilanteiden raportointi sisällytettiin myös ohjeistukseen kehittämistyöhön kerätyn aineiston perusteella. Ohjeissa nostettiin myös esille tapahtumien raportointi ja jälkihoidon tärkeys.

Oppaaseen lisättiin uhkatilanneohjeistuksen lisäksi vielä kääntöpuolelle tärkeitä puhelinnumeroita, sekä hoivakodin osoite mahdollisia hätätilanteita varten. Tällä pyrittiin erityisesti siihen, että opas palvelee mahdollisimman hyvin myös satunnaisesti työvuoroja tekeviä ”keikkalaisia”, joiden kohdetuntemus ei ole yhtä hyvällä tasolla kuin vakituisesti kyseisessä hoivakodissa työskentelevillä. Monesti tuurauksia tekevät henkilöt tekevät töitä useissa eri yksiköissä, eivätkä he välttämättä muista esimerkiksi ulkoa jokaisen hoivakodin osoitetta. Yhteistietoja ei ole sisällytetty tämän raportin liitteenä olevaan ohjeeseen.

Kielen osalta työssä käytettiin apuna Kotimaisten kielten keskuksen ”ohjeita ohjeiden tekijöille”- ohjeistusta. Ohje auttoi hahmottamaan oppaassa käytettävän tekstin muotoa ja konkretisoi sanavalintoja, sekä toimi hyvänä muistutuksena siitä, että laadinnassa on aina pidettävä mielessä loppukäyttäjä. Näin ohjeistuksesta muodostuu mahdollisimman käyttökelpoinen.

Kohdeorganisaatiossa ei ollut tiettyä pohjaa, jolle taskuopas olisi tullut luoda, joten visuaalisen ilmeen osalta keskityttiin pitämään rakenne selkeänä ja yksinkertaisena, näin opas olisi mahdollisimman helppolukuinen ja siitä olisi helppoa löytää nopeasti tarvittava tieto. Tämän vuoksi esimerkiksi viittauksia ei sisällytetty ohjeen teksteihin. Opasta laatiessa haasteeksi nousi se, miten onnistua sisällyttämään tarpeeksi paljon ja tarpeeksi selkeää tietoa hyvinkin tiiviiseen muotoon mitään olennaista kuitenkaan pois jättämättä. Taskuoppaan tarkoituksena nimenomaan oli se, että se kulkisi helposti mukana. Oppaasta oli siis laadittava hyvin tiivis paketti tarpeellisia asioita.

6 Johtopäätökset

Kehittämistyön kohdeyrityksessä kohdataan hyvin samanlaisia haasteita kuin hoitotyössä yleisesti nykypäivänä. Näitä ilmiöitä on käsitelty tämän työn osiossa hoitoalan turvallisuus 2.5. Sosiaali- ja terveydenhoitoalan työn fyysinen ja psyykkinen kuormittavuus, työssä esiintyvä väkivalta ja sen uhka haastavat työntekijöiden jaksamista ja vähentävät ihmisten hakeutumista alalle, joka kärsii jo nyt pahasta työvoimapulasta. Tämän kehittämistyön myötä työn tekijälle vahvistui ajatus siitä, että hoitoalalla on todellinen tarve turvallisuusasioiden kehittämiselle. Tutkimukset luovat synkän kuvan siitä, miten iso osa hoitoalalla tapahtuvista uhka- ja väkivaltatilanteista jää raportoimatta. Tämä on todellinen ongelma, johon tulisi puuttua. Tämä vaatisi varmasti tietynlaista asennemuutosta sekä työntekijöiden, että työnantajien osalta, mutta myös tiedon lisäämistä, miksi raportointi on tärkeä osa väkivallan uhan hallintaa.

Tämän kehittämistyön lopputuotoksen avulla pyrittiin luomaan kohdeyrityksen henkilökunnalle yksinkertainen ohje uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Kyseinen ohje on varmasti käyttökelpoinen, sillä väkivallan uhkaa ei voida koskaan täysin poistaa, joten varautuminen siihen on erittäin tärkeää. Erityisesti se, että kyseisessä yksikössä hoidetaan muistisairaita henkilöitä, vaikuttaa siihen, että uhkatilanteita voidaan kohdata hyvinkin yllättävissä tilanteissa täysin odottamatta. Uhkatilanteisiin on yleisesti hyvin hankala antaa tarkkaa ohjeistusta, joka toimisi aina ja muistisairaiden osalta tämä on varmasti vieläkin hankalampaa, sillä heidän käytöksensä voi olla vielä tavanomaista arvaamattomampaa.

Lopputuotoksesta löytyy myös muistutus raportoinnin tärkeydestä, tämän toivotaan vastaavan haasteeseen, joka yksikössä oli raportoimattomuuden osalta. Raportointiin pyritään kannustamaan niissäkin tilanteissa, kun tilanne on vasta tuntunut uhkaavalta. Tämä on erityisen tärkeää koko työyhteisön kannalta, sillä ilman raportointia ongelmakohtia ei saada näkyviin eikä niihin puuttuminen ole mahdollista. Aktiivisella raportoinnilla voidaan mahdollistaa kehittyminen ja oppiminen koko työyhteisössä.

Kehittämistehtävässä kerätyn tiedon perusteella on selvää, että työntekijöiden turvallisuudesta pyritään pitämään huolta, mutta toimintamallit uhkatilanteiden sattuessa eivät välttämättä olleet selviä ja tilanteiden raportointi on jäänyt tekemättä. Se, että pienimmät tapaukset jäävät raportoinnin ulkopuolelle selittää osaltaan poikkeamaraporttien vähäisyyttä. Tämä johti siihen, ettei kirjallista dokumentaatiota kyseisen hoivakodin poikkeamailmoituksesta löytynyt aineistoksi kovinkaan laajassa mittakaavassa. Raportoitu tieto tuki kuitenkin sitä, mikä myös muusta aineistosta nousi esille.

Opinnäytetyön raporttiosuudessa on käytetty laajasti lähteitä ja kerätty tietopohja on mielestäni asianmukaista. Haastatteluiden avulla saatiin kerättyä todella arvokasta tietoa produktin laadintaa ajatellen. Opinnäytetyö ei pysynyt lähelläkään alkuperäistä aikataulua ja tällä on varmasti vaikutusta produktin käytettävyyteen. Aikataulun venymisen suhteen myös yhteydenpito työn kohdeorganisaatioon hiipui ajan kuluessa, joka vaikuttaa kehittämistyön käytettävyyteen negatiivisesti. Produktia olisi onnistuttu kohdistamaan paremmin kyseiseen yksiköön tiiviimmän yhteydenpidon ja yhteistyön avulla. Hoivakodissa oli kuitenkin epäselvyyttä, onko uhkatilanneohjeistusta edes olemassa, joten produktin myötä ainakin tämä asia korjautuu.

Koko opinnäytetyöprosessista on varmasti hyötyä sen kirjoittajalle. Opinnäytetyön tekemisessä kohdatuilla haasteilla on ollut kasvattava vaikutus, sillä seuraavan tutkinnon osalta opinnäytetyö ei tule olemaan viimeisenä suoritettava kokonaisuus ja kyseistä työtä varten laadittavaa aikataulua noudatetaan orjallisesti. Prosessin aikana on myös vaadittu mielenlujuutta, kun työtä on kaivettu tiedostojen syövereistä pidempien taukojen jälkeen. Iso kiitos kuuluu opinnäytetyön ohjaajalle, joka onnistui pitelemään minut pihdeissään koko prosessin ajan.

Opinnäytetyön avulla opiskelijan ammatillinen kehittyminen kasvoi. Työn kohdistuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoon, joka oli entuudestaan suhteellisen tuntematon ala toi huomattavan määrän uutta tietoa niin alasta yleisesti, kuin sen turvallisuuteen liittyvistä haasteistakin. Opiskelijan tausta on ollut lähinnä turvallisuuden tuottajan roolissa, joten oli mielenkiintoista päästä näkemään syvemmin, miten henkilöstö turvallisuuden työssään kokee. Erityisesti haastattelut toivat tähän uutta ymmärrystä ja tarjosi silmiä avaavaa tietoa hoitajien työn haasteista.

Vasta viimeisten vuosien aikana ihmisten työssään kohtaamaa väkivaltaa on nostettu esille ja aiheen tärkeyttä on alettu ymmärtää. Väkivallan tai sen uhan vaikutukset voivat olla työntekijän jaksamisen ja hyvinvoinnin kannalta merkittäviä ja työnantajien tulisi tunnustaa tämä alasta huolimatta. Tehy on esittänyt valtakunnallista sote-alan työturvallisuushanketta, joka toteutettaisiin usean eri ministeriön yhteistyönä. Hankkeen tavoitteena on kartoittaa sosiaali-

ja terveysalan väkivaltatilannetta yhä laajemmin ja luoda väkivaltatilanteita ennaltaehkäisevä toimintamalli. (Tehy 2021.)

Jatkotutkimuksena voisi tarkastella Covid-19- pandemian vaikutusta yksikön turvallisuustilanteeseen sekä toimintatapoihin. Koronalla on ollut vaikutuksensa myös kohdeyrityksen toimintaan ja tutkimusta voisi tehdä esimerkiksi siitä, onko pandemia vaikuttanut työntekijöiden näkemyksiin työturvallisuudesta ja sitä, millä tavalla pandemia on muokannut yrityksen turvallisuuskulttuuria.

Lähteet

Painetut

Eskola, J., Suonranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Työturvallisuuskeskus. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2. painos. Helsinki: työturvallisuuskeskus.

Isotalus, N. & Saarela K-L. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Günther, K., Hasanen, K. 2021. Tutkimuksen suunnittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Viitattu 26.12.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-suunnittelu/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008a. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008b. Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus

Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvoori J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Tampere: Vastapaino

Josefsson, K., Sinervo, T. & Vehko, T. 2018. Mikä selittää hoitajiin kohdistuvaa väkivaltaa vanhustenhuollossa? Viitattu 17.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-101-0>

Kotimaisten kielten keskus. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 11.5.2022. https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_toimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Kröger, T., van Aerscht L. & Mathew Puthenparambil M. 2018. Hoivatyö muutoksessa- Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 18.9.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7372-8>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992. Viitattu 17.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920733>

Pietikäinen, E., Reiman, T. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri- teoria ja arviointi. Viitattu 18.9.2021. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/publications/2008/P700.pdf>

PK-RH. 2020. Potentiaalisten ongelmien analyysi. Viitattu 3.10.2021. <http://virtual.vtt.fi/virtual/pkrh/startti-riskienhallintaan/mita-riskienhallinta-on/riskien-tunnistamiskeinoja/potentiaalisten-ongelmien-analyysi.html>

Pulkkinen, J. 2021. Väkivallan uhan hallinta Suomessa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Turun yliopiston julkaisuja. Viitattu 17.2.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-8435-0>

Rikoksantorjuntaneuvosto. 2020. Työpaikkaväkivalta. Viitattu 18.9.2021. <https://rikoksantorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>

Rikoslaki 39/1889. Viitattu 17.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Saaranen- Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Viitattu 22.10.2021. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

SFS-ISO 31000. 2018. Riskienhallinta. Ohjeet. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Työsuojelulainsäädäntö. Viitattu 17.10.2021. <https://stm.fi/tyosuojelu/lainsaadanto>

STTK ry. 2020. Tehy: Työväkivalta on ongelma koko sote-alalla. Viitattu 19.5.2021. <https://www.sttk.fi/2020/02/14/tehy-tyovakivalta-on-ongelma-koko-sote-alalla/>

Suomen lähi- ja perushoitajaliitto. Väkivallan uhka työssä. Viitattu 27.5.2022. <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/tyohyvinvointi-tyosuojelu-ja-tyoelaman-kehittaminen/vakivallan-uhka-tyossa/>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 17.10.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomen riskienhallintayhdistys. 2020. Viitattu 27.5.2022. <https://pk-rh.fi/riskienhallintaprosessi.html>

Tapaturmavakuutuskeskus. 2021. Yksityisen terveys- ja sosiaalipalvelutoimialan työtapaturmatilanne huononi edelleen vuonna 2020. Tapaturmavakuutuskeskuksen analyysija. Viitattu 26.12.2021. <https://www.tvk.fi/document/185439/A70BB6EB7EA2F0F354855A8E3E556C11F3A9F468CC0012D16B44345CB6C116D7>

Tehy ry. 2021. Tehyn laaja kysely: Hoitajien kohtaama väkivalta arkipäivää, neljännes saanut tappouhkauksen. Viitattu 19.5.2021. <https://www.tehy.fi/fi/mediatiedote/tehy-laaja-kysely-hoitajien-kohtaama-vakivalta-arkipaivaa-neljannes-saanut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. 2017. 2. versio. Viitattu 18.9.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-895-1>

Työterveyslaitos. 2020. Työturvallisuus. Viitattu 19.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/>

Työterveyslaitos. 2022. Tapaturmavaaralliset työt. Viitattu 27.5.2022.
<https://www.ttl.fi/teemat/tyoturvaluisuus/vesihuoltolaitosten-tyoturvaluisuusopas/riskien-tunnistus-ja-hallintakeinot/tapaturmavaaralliset-tyot>

Työturvaluisuuskeskus. 2020a. Työturvaluisuuden johtaminen. Viitattu 11.3.2021.
https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoturvaluisuuden_johtaminen

Työturvaluisuuskeskus. 2020b. Työturvaluisuuden perusteet. Viitattu 19.3.2021.
https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet

Työturvaluisuuskeskus. 2020c. Väkivalta pois työpaikalta. Viitattu 19.9.2021. <https://ttk.fi/files/7173/Vakivalta-pois-tyopaikalta.pdf>

Työturvaluisuuslaki 738/2002. Viitattu 10.3.2021. <http://www.finlex.fi>

Yritys X. 2021. Internetsivut. Viitattu 26.9.2021.

Yritys X. 2021. Omavalvontasuunnitelma. Viitattu 26.9.2021.

Julkaisemattomat

Haastateltava A. 21.3.2022.

Haastateltava B. 21.3.2022.

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2021. Opinnäytetyö AMK-tutkinnossa. Intranet. Viitattu 25.8.2021.

Martikainen, S. 2018. Potentiaalisten ongelmien analyysi. Kevät 2018. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1 Henkilökunnan kokema väkivalta/ häirintä vuosina 2005 ja 2015; NORDCARE2- raportti (Kröger ym. 2018, 60).....	12
---	----

Taulukot

Taulukko 1 Riskimatriisi	17
--------------------------------	----

Liitteet

Liite 1: Uhka- ja väkivaltatilanteiden taskuopas	33
Liite 2: Haastattelurunko	34

Liite 1: Uhka- ja väkivaltatilanteiden taskuopas

Uhkaavan henkilön kohtaaminen

Ennakoi

Perehdy. Tutustu toimintaohjeisiin ja työpaikkaasi. Huomioi työympäristön mahdolliset uhka- ja riskitekijät. Mieti etukäteen toimintatapoja, jos kohtaat uhkaavan henkilön.

Ole kiinnostunut. Tutustu asukkaiden tietoihin, jotta tunnet heidät mahdollisimman hyvin ja osaat kohdata heidät oikein.

Varaudu. Ennalta aggressiiviseksi tiedetyn asukkaan kanssa toimiessa pyydä toinen työntekijä mukaan.

Huomioi ympäristö. Ympäristössä voi sijaita esineitä, joilla asukas voi vahingoittaa työntekijää. Huomioi myös työasun taskuissa näkyvillä olevat sakset tms. joihin asukas voi tarttua.

Henkilön kohtaaminen

Turvaa itsesi. Pyri ottamaan välimatkaa uhkaavaan henkilöön. Jos mahdollista, sijoitu niin, että välissäsi on rakenteellinen este, esim. pöytä tai vastaava.

Varmista poistuminen. Pyri aina varmistumaan, ettet aja itseäsi ”nurkkaan”, vaan sinulla on aina turvallinen poistumisreitti tilasta.

Hälytä. Pyydä toinen hoitaja paikalle. Pidä puhelin mukana, jolla voit tarvittaessa hälyttää lisäapua. Tärkeitä yhteystietoja löydät tämän ohjeen kääntöpuolelta.

Pysy rauhallisena. Tämä voi rauhoittaa myös uhkaavaa henkilöä. Pyri rauhoittamaan henkilöä selkeällä puheella. Muista kuunnella, mitä henkilöllä on sanottavaa. Eleiden ja liikkeiden sekä ilmeiden on oltava hillittyjä ja neutraaleja. Hengitä syvään ja rauhallisesti.

Tilanteen jälkeen

Ilmoita tapahtuneesta. Raportoi tapahtuneesta esihenkilölle.

Tee poikkeamailmoitus. Läheltä piti- tilanteiden ja muiden uhkaavaksi koettujen tapahtumien raportointi on tärkeää. Täytä poikkeamailmoitus aina, jos olet kokenut minkäänlaista uhkaa. Näin saadaan todellista tietoa siitä, kuinka usein ja millaista uhkaa työpaikalla ilmenee. Tämä auttaa työnantajaa suunnittelemaan keinoja tilanteiden ennalta ehkäisyyn ja varautumiseen.

Jälkipuinti. Jälkihoito tulisi käynnistää tarvittaessa viipymättä. Työntekijän työhön paluu ja työssä selviytyminen helpottuu välittömän huolenpidon myötä.

Liite 2: Haastattelurunko

Uhkaavat tilanteet työpaikalla

Kohdatut tilanteet

Toimintatavat

Toistuvuus

Väkivallan tyypit

Ohjeet ja koulutus

Työpaikalla saatu koulutus

Ohjeistusten sijainti ja sisältö

Raportointi

Toteutuminen

Hyödyt

Uhkatilanteen jälkeen

Toimintatavat

Uhkatilanteiden vaikutukset toimintaan