



Keinoja päivystyksen uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan

Työväkivaltariskien torjuntatoimenpiteiden soveltuvuus ensiapu- ja päivystyksissä

Sanna Anttila

Johanna Pulkkinen

TTY, Turvallisuuden johtaminen ja suunnittelu

18.11.2016

Tutkimuksen tausta

- Hoitohenkilöstöön kohdistuva väkivalta on yleistynyt. Se on yksi keskeisistä työturvallisuusriskeistä sairaaloissa.
- Väkivaltaa esiintyy toistuvasti, jopa päivittäin.
- Tilanteet ovat aiempaa mielivaltaisempia ja vaikeampia ennakoida.
- Potilaat, omaiset ja saattajat aiheuttavat väkivaltaa tai sen uhkaa.
- Uhkaavan tai väkivaltaisen käytöksen taustalla ovat usein esimerkiksi hermostuminen pitkiin odotusaikoihin, tyytymättömyys hoidonsaantiin, melu ja tilojen rauhattomuus, päihteet tai sairaudelliset syyt.



Tutkimuksen sisältö

Tavoitteena parantaa työväkivaltariskien ennaltaehkäisyä ja hallintaa terveydenhuollossa, erityisesti ensiapu- ja päivystysyksiköissä

Kokoamalla ja kehittämällä ensiapu- ja päivystysyksiköiden tarpeisiin suunnattuja työväkivallan hallintakeinoja

Arvioimalla ja testaamalla työväkivallan hallintakeinojen soveltuvuutta ja toimivuutta

Laatimalla työväkivallan hallintakeinoista keinokokoelman päivystysten käyttöön



Tutkimuksen toteutus

(1.6.2014-31.5.2016)



Tutkimuksen kohdeorganisaatiot



Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri



Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiri



Etelä-Pohjanmaan
sairaanhoitopiiri



SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRI
-kumppanuudella terveyttä ja toimintakykyä-



Kanta-Hämeen keskussairaala
erikoissairaanhoidon ja asiakaspalvelun osaamiskeskus



PÄIJÄT-HÄMEEN
hyvinvointiyhtymä

Keinokokoelman hallintakeinot

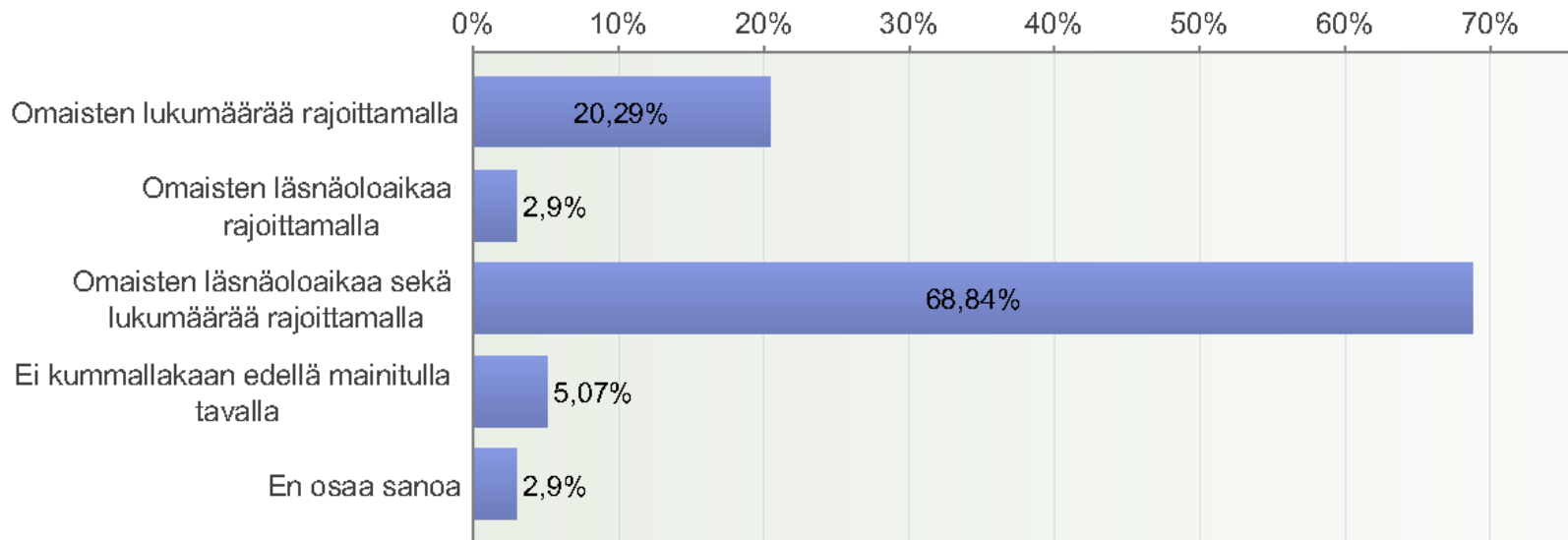
- **Asiakkaiden tiedottaminen** (esim. aulaemäntä)
- **Koulutus** ja perehdytys
- **Omaisten läsnäolon rajoittaminen**
- Soittamiskäytäntö uhkaavasti käyttäytyvälle asiakkaalle
- **Tarkistuslista uhan ja väkivallan hallintaan**
- Tilanteiden raportointi ja käsittely
- **Toimintatavat ja -ohjeet**
- Turvallisuusasioista tiedottaminen hoitohenkilöstölle
- Turvallisuuskävelyt
- Turvallisuusyhdyshenkilö/Turvallisuusvastaava
- Väkivallan hallinta -ryhmä
- **Väkivaltaisuutta koskevat merkinnät potilasasiakirjoihin**



Omaisten vierailun rajoittaminen 1/2

- Kokeilussa omaisten lukumäärän (1-2) rajoittaminen sekä vierailuajan pituuden (10-15 min.) rajoittaminen
- Hoitajat pitivät pääsääntöisesti hyvänä ideana

Omaisiin liittyviä rajoituksia tulisi mielestäni toteuttaa päivystyksessä (n=138):



Omaisten vierailun rajoittaminen 2/2

Tavoitteena tilojen rauhoittaminen, väkimäärän vähentäminen, potilaiden tietojen leviämisen ehkäisy

Hoitohenkilöstö näki lukumäärän rajoittamisen hieman toimivampana ja käytäntönä kuin läsnäoloajan rajoittamisen. Ajan seuraaminen haasteena.

Hoitohenkilöstöstä (n=138)
63 %
koki, että omaisiin liittyvät rajoitukset lisäisivät heidän turvallisuuden tunnettaan

OLEELLISTA huolehtia henkilöstön ja asiakkaiden tiedottamisesta!



Asiakkaiden tiedottaminen

- Tietämättömyys ja väärinymmärrykset yksi selkeä syy turhautumiseen
- Jaettava paperitiedote, tiedote Internet-sivuilla, facebook-sivut, tv-monitoritiedotteet, julisteet, kertomalla suullisesti, aulaemäntä jne.
- Tiedottamista esim. päivystyksen toiminnasta, odottamisen syistä

Hoitohenkilöstön näkemyksen (n=138) mukaan odotustiloissa olevat **tv-monitorit** sekä **triage** sopivat parhaiten asiakkaiden tiedottamiseen

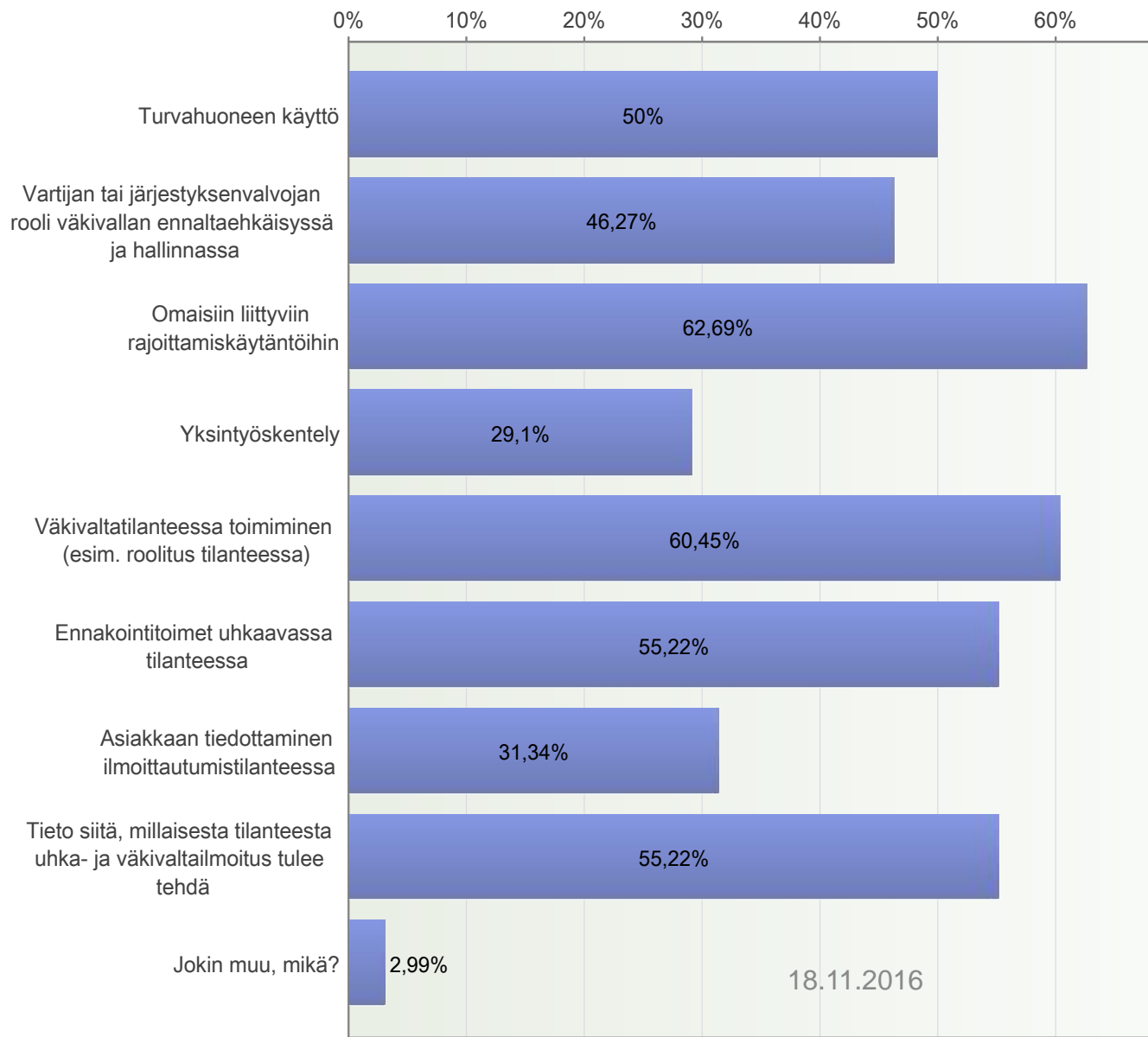
Oleellista:
Tiedotteet helpottavat hoitajien työtä: olemassa olevaan ohjeeseen voi vedota ja asia ei tule asiakkaan tietoon ensimmäistä kertaa

”Asiakkailta puuttuu usein täysin ymmärrys siitä, miten päivystys toimii”
Hoitaja haastatteluissa

”Ihmiset kyllä ymmärtävät, kun asioita muistaa vaan perustella ja selittää.”
Hoitaja haastatteluissa



Toimintatavat ja -ohjeet



75 %
hoitohenkilöstöstä
(n=138) koki, että
uhka- ja
väkivaltatilanteisiin
liittyvät
toimintaohjeet
lisäävät
turvallisuu-
den
hallinnan tunnetta

”Isoin ongelma on
se, kun koko
henkilökunta ei pidä
ohjeista kiinni”

”Hoitajilla on erilaisia
käsityksiä ohjeista”

Hoitajat haastatteluissa

Koulutus

Hoitohenkilöstöstä (n=138)
85 % kokee
keskustelun ilmoitetuista
uhka- ja väkivaltatilanteista
(esim. osastotunnilla)
lisäävän valmiuksia toimia
uhka- ja väkivaltatilanteessa

Hoitohenkilöstöstä (n=138)
89 % kokee, että
uhka- ja väkivaltatilanteiden
käytännönharjoittelu
olisi tarpeen

86 % hoitohenkilöstöstä:
Uhka- ja väkivaltaan liittyvät koulutukset
lisäävät turvallisuuden hallinnan
tunnettani

Psykiatrian hoitajien pitämän väkivaltaan
liittyvän koulutuksen näki tarpeellisena
71 %
hoitohenkilöstöstä (n=138)

Vartijoiden/järjestyksenvalvojen pitämän
väkivaltaan liittyvän koulutuksen näki
tarpeellisena
84 %
hoitohenkilöstöstä (n=138)



Väkivaltaisuutta koskevat merkinnät potilasasiakirjoihin

- Ennakoinnissa tärkeässä roolissa on tieto väkivallan uhasta.
- Tieto potilaan tai hänen läheisensä aiemmasta väkivaltaisesta käyttäytymisestä voidaan kirjata potilastietojärjestelmään esim. riskitietoihin.
- Tieto voidaan kirjata, koska sen katsotaan olevan hoidon järjestämisen toteuttamisen kannalta tarpeellinen.



Tarkistuslista uhan ja väkivallan hallintaan päivystyksen esimiehelle

Kattaa seuraavat osa-alueet:

- Vaarojen tunnistaminen ja riskienarviointi sekä niiden tulosten hyödyntäminen
- Toimintatavat ja -ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn tilanteissa toimimiseen
- Väkivaltakoulutus ja perehdyttäminen
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoittaminen ja käsittely
- Turvallisuuskulttuuri ja väkivaltaan suhtautuminen

Tarkistuslista on kehitetty hankkeessa yhteistyössä kohdeorganisaatioiden kanssa.



Esimerkki tarkistuslistasta

Turvallisuuskulttuuri			
Tavoite	Toteutuu	Ei toteudu	Huomioita
Väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan liittyviä asioita pidetään säännöllisesti esillä.			
Päivystyksessä on yhteisesti sovittu, milaista käytöstä asiakkailta ei sallita.			
Asiakkaille viestitään, että epäasiallista käytöstä ei hyväksytä, esim. julisteiden, tv-monitorin, esitteiden, lehtiutusten kautta.			
Työntekijät tietävät, että asiakkaan epäasialliseen käytökseen tulee puuttua ammattimaisella tavalla.			
Päivystyksessä on yhteisesti käyty läpi, mikä on henkilökunnalta edellytettävä, ammattimaista käytöstä.			
Työntekijöiltä edellytetään uhka- ja väkivaltaan liittyviin koulutuksiin osallistumista.			
Henkilöstön turvallisuutta pidetään yhtä tärkeänä kuin potilasturvallisuutta.			

18.11.2016



Johtopäätökset

- Väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan tehty työ ei näy hoitajatasolle
- Hoitajat eivät miellä väkivallan hallintaan liittyviä asioita osaksi ammattitaitoaan.
- Henkilöstön turvallisuuden tulisi olla yhtä tärkeää kuin potilasturvallisuuden.
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta edellyttää systemaattista ja kokonaisvaltaista, erilaisten soveltuvien keinojen käyttöä. Mikään keino ei yksinään riitä ehkäisemään uhka- ja väkivaltatilanteita.



Kiitos!

Hankkeen loppuraportti, keinokokoelma ja tarkistuslista löytyvät:

www.tut.fi/csme

→ tutkimus

