

Keinoja työväkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

Marita Simola

työhyvinvointipäällikkö / työsuojelupäällikkö

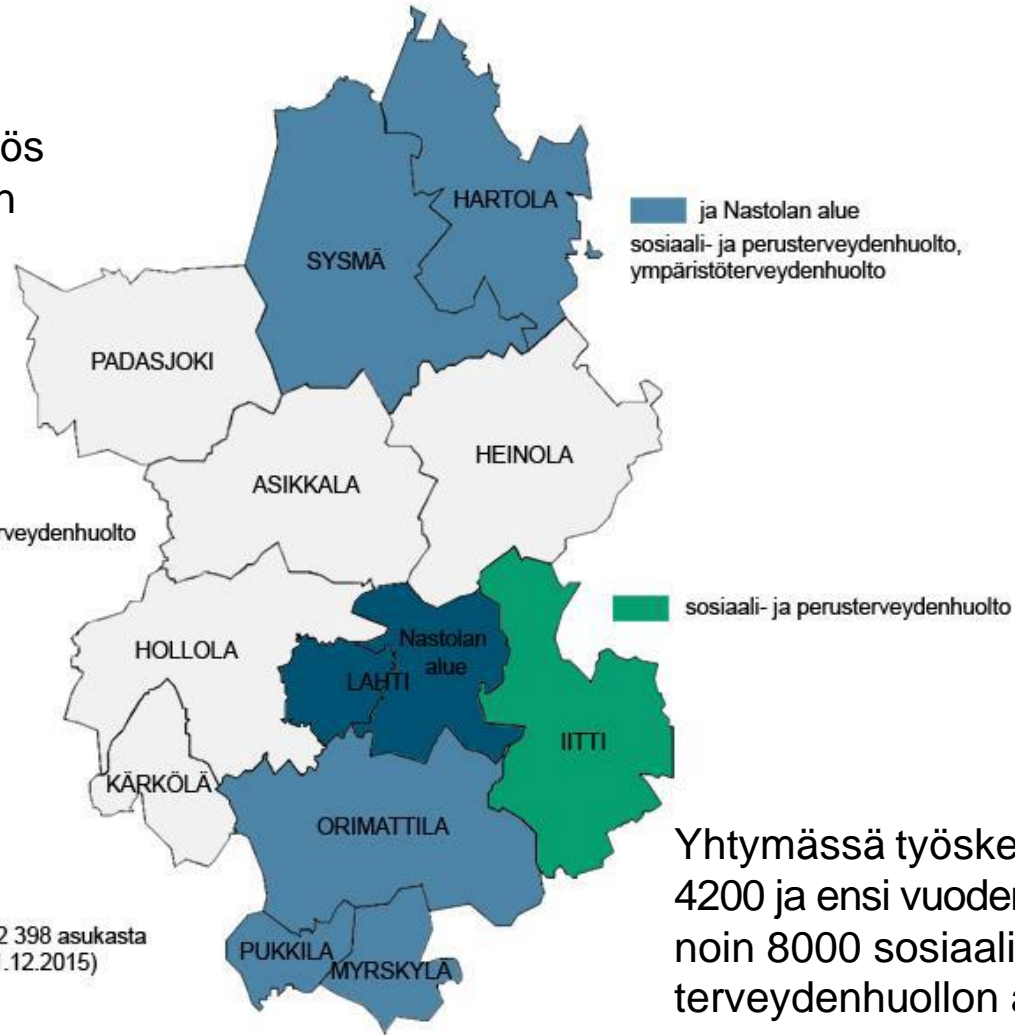
18.11.2016



Palvelut toimialoittain

Jäsenkunnille tuotetaan kartalla mainittujen palvelujen lisäksi erikoissairaanhoido ja laboratoriopalvelut.

Elokuussa on tehty päätös Hyvinvointikuntayhtymän Perustamiseksi.



Lahdesta ja Hollolasta siirtyy liikkeenluovutuksella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotanto ja noin 3700 sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijää yhtymään 1.1.2017

Yhtymässä työskentelee tällä noin 4200 ja ensi vuoden alusta alkaen noin 8000 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista



AKUUTTI



On yksi Suomen suurimpia
ympäri vuorokautisesti toimivia yksiköitä.



Akuutti24 hoitaa kuukausitasolla noin
8000 potilasta.



On Päijät-Hämeen keskussairaalan
yhteydessä toimiva ensihoito- ja
päivystyskeskus.





AKUUTTI



Päivystyskeskuksessa työskentelee kolmivuorotyössä hoitotyön osaajia (sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja, lääkintävahtimestari).

Päivystystyötä tekevät erikoissairaanhoidon lääkärit, kokeneet erikoistujat ja päivystysuraansa aloittelevat kandidit.



Väkivaltatilanteiden hallinnan merkitys päivystystyössä

Henkilöstön näkemyksiä:

- Henkilöturvallisuus työssämme on tärkeää, tarvitsemme turvallisuuden tunteen, jotta voimme keskittyä työhömmme.
- **Ennakointi ja ennaltaehkäisy** on kaiken a ja o, jotta voimme välttyä väkivaltatilanteilta.
- Yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa on tärkeää.



Emme salli häiriö- ja väkivaltakäyttäytymistä!

Vartijamme sekä henkilöstömme puuttuvat asianmukaisesti kaikkiin häiriötilanteisiin. Edellytämme kaikilta asiailista ja rauhallista käyttäytymistä. Muistathan että päivystyksessä on aina runsaasti lapsipotilaita paikalla.



Hankkeen vaikutuksia



Tiedottaminen päivystyksen tiloissa ja nettisivustolla

- Ohjeita päivystykseen nettisivustolla, mutta vaatii jatkuvaa tiedottamista!
- Asiakaspalautteessa edelleen palautetta, ettei asiakkaat tiedä jonotusaikaa.
- Suunnitteilla, että asiakasprosessi kuvataan julisteissa.

Anna palautetta

Anna palautetta meille toiminnastamme, sillä haluamme kehittää toimintaamme. Välittömän palautteen voit antaa odotusaulassa olevasta "happy or not"-automaatista. Paperisia palautelomakkeita saa päivystyksestä ja sähköisen palautteen voit antaa [täältä](#).

Miksi joudun odottamaan?

Akuutin henkilökunta tekee aina parhaansa hoitaakseen päivystyksellistä apua tarvitsevat ammattitaitoisesti ja asianmukaisesti. Käynti päivystyksessä kestää keskimäärin kahdesta tunnista neljään tuntiin. Päivystyksen arkeen kuuluvat ruuhkatilanteet, jolloin toivomme kaikilta kärsivällisyyttä. Jos odotusaika tuntuu kohtuuttoman pitkältä, tiedustelkaa tilannetta hoitohenkilökunnalta. Myös odotusaika on hoitoaikaa, jolloin vointianne seurataan. Mikäli vointinne muuttuu, ilmoittakaa siitä hoitohenkilökunnalle.

Ottakaa huomioon että päivystyskäynnin kestoon vaikuttavat useat eri seikat, kuten sen hetkinen potilasmäärä ja tutkimusten valmistumisen nopeus. Laboratoriokokeiden vastaukset valmistuvat noin kahdessa tunnissa, röntgentutkimukseen pääsy riippuu puolestaan siitä, miten paljon sillä hetkellä radiologisia tutkimuksia tarvitaan. Tulee myös muistaa että hätätilapotiilaat ja kiireelliset tapaukset hoidetaan aina ensiksi.



Vuorovaikutus asiakkaan kanssa

- Koko henkilöstö osallistunut Muutostaidon asiakaspelin pelaamiseen.



Omaisten olemisen rajoittaminen

Asiakkaiden, omaisten ja saattajien kulun hallintaa on lisätty rakentamalla uusia ovia ja laajentamalla kulunvalvontajärjestelmää

- Henkilöstökäytävä ja takavaraston tilat suljettu
- Ulko-ovi yöaikaan suljettuna (odottaa toteutumista)



Toimintatavat ja ohjeet

Yhtymän yleiset ohjeet väkivallan hallinnasta käydään henkilöstön kanssa läpi ja uudet ohjeet käydään läpi yksikköpalaverissa, myös lääkäreitä infotaan ohjeista. Ohjeiden noudattamiseen kiinnitetään huomiota.

- 3 kk:den välein käydään läpi väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset
- Kerran kuukaudessa vartioiden raportit ja sen pohjalta yhteinen keskustelu.
- Palo-pelastusturvallisuuteen liittyviä turvallisuuskävelyitä on pidetty kattavasti



Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen ja tilanteessa toimiminen

- Koulutusta siitä, AVEKKI – koulutus henkilöstölle, miten kohtaan vaativaan asiakkaan:
 - AVEKKI on toimintatapamalli väkivallan ennakointiin ja hallintaan
 - Omat AVEKKI -kouluttajat ja koko päivystyksen henkilöstön AVEKKI -koulutus toteutuu ensi kevään aikana.
 - Pätevä –oppimisalustaan tehdään koulutukseen perustuvaa koulutusmateriaalia
 - Virven käyttöön turvasanat ja –lauseet käyttöön sovitaan kevään AVEKKI –koulutuksessa



Muita toimenpiteitä

- Turvallisuusriskien arvioinnissa HaiPro -järjestelmässä hyödynnetään hankkeen materiaalia (Tarkistuslista uhan ja väkivallan hallintaan päivystyksen esimiehelle)
- Yksi esimiehistä vastaa väkivallan hallintaan liittyvistä kehittämistoimenpiteistä.
- Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanottotilan muuttuminen lähemmäksi vartijoita 14.11.2016.
- Valaistus käytävään, jota käytetään potilaskuljetuksiin.



Hankkeen hyötyjä

- Edisti turvallisuutta, koska asioita pidettiin esillä ja toteutusta tehtiin järjestelmällisesti.
- Aikaisemmin puheentasolla olleet suunnitelmat ja toimenpiteet etenivät toteutukseen asti.
- Koko henkilöstön otettiin mukaan kehittämistyöhön.
- Yleinen turvallisuustietoisuus on lisääntynyt:
 - Henkilöstö on turvallisuusorientoitunutta ja turvallisuus on koko henkilöstön asia!

