

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Konttinen, S., Uski, A. & Hautsalo, K. (2021) Asiakasväkivallan ehkäisy ja ennakointi sekä toiminta väkivaltatilanteissa kotihoidossa. Veto- ja pitovoimaa kotihoitoon -blogi, 18.8.2021.

URL: <https://vetojapitokotihoito.samk.fi/news/asiakasvakivallan-ehkaisy-ja-ennakointi-seka-toiminta-vakivaltatilanteissa-kotihoidossa/>

Asiakasväkivallan ehkäisy ja ennakointi sekä toiminta väkivaltilanteissa kotihoidossa

18.8.2021

Jokaisella tulee olla oikeus turvalliseen työhön. Kotihoidon työntekijöiden kokema väkivalta tai sen uhka ovat yleistyneet huomattavasti Suomessa viimeisen vuosikymmenen aikana. Vuonna 2005 kotihoidon työntekijöistä 1–2 % koki työssään väkivaltaa tai sen uhkaa, kun taas vuonna 2015 väkivaltaa kuukausittain kokevien osuus oli 10 %. (Kröger, Van Aerschot & Puthenparambil 2018.) Asiakasväkivalta ei ole hyväksyttävää, mutta valitettavasti sitä esiintyy ja se on lisääntynyt vuosien aikana. Monet ikävät tilanteet olisivat kuitenkin vältettävissä. Hoitajan kannattaa pyrkiä ennakoidaan ja ehkäisemään väkivaltaa.

Opiskelemme sairaanhoitajiksi Tampereen ammattikorkeakoulussa ja tämän blogikirjoituksen työstäminen on osa gerontologisen hoitotyön opintojaksoa. Valitsimme kirjoituksemme aiheeksi väkivallan ehkäisy, koska väkivalta ja sen uhka osana hoitotyötä on mielestämme huolestuttavaa ja sen ehkäisemiseksi on tehtävä työtä. Halusimme tuoda esiin asiakasväkivallan riskitekijöitä sekä perehtyä siihen, miten hoitaja voi tehdä tilannearviointia ja toimia uhkaavassa tilanteessa.

Asiakasväkivallalla tarkoitetaan työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan, potilaan, palvelun käyttäjän tai omaisen kohdistamaa tekoa työntekijään, kun hän tekee työtään ja toimii ammattiasemansa mukaan. Asiakasväkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja seksuaalista. Asiakasväkivallaksi luokitellaan mikä tahansa loukkaavasta käytöksestä vakavampaan uhkaan, fyysiseen väkivaltaan, ryöstöön tai muihin rangaistaviin tekoihin. Teko voi toteutua yksittäisenä tapahtumana tai järjestelmällisempänä toimintana joko yhden tai useamman henkilön toimesta. Myös virtuaalikiusaaminen ja -häirintä ovat asiakasväkivaltaa. (Fagerström & Leino 2014.)

Tutkimusten mukaan väkivallan uhkaa lisääviä tekijöitä ovat erityisesti asiakkaan aiempi väkivaltatausta, alkoholin, lääkeaineiden tai muiden päihteiden väärinkäyttö, asiakkaan kokemus luottamuksenpuute yhteiskunnan toimia kohtaan tai se, että asiakas on sekä psykoottinen että dementoitunut. Muita uhkia saattavat olla asiakkaan tai muun kohteessa asuvan rikollinen taustahistoria, hallussa olevat aseet tai kotieläimet, joiden käyttäytyminen aiheuttaa uhkaa. Kotihoidossa asiakasväkivallan riskiä lisäävät myös myöhään illalla, sekä yksin työskentely. (Fagerström & Leino 2014.)

Kotihoidossa työskennellessä kannattaa aina perehtyä ennakkoon asiakkaan tietoihin ja taustoihin, sekä varmistaa onko tiedossa päihteiden käyttöä, aiempaa uhkaavaa käytöstä tai jotain muuta sellaista, minkä vuoksi käynnille ei kannata mennä yksin. Kotikäynnille mentäessä, etenkin ennalta vieraan asiakkaan luo, kannattaa varautua siihen, että eteen voi tulla mitä vain. Joissain tilanteissa voi miettiä, onko asia turvallisempaa hoitaa kotikäynnin sijaan esimerkiksi etäkäyntinä tai siten, että toinen henkilö on myös paikalla. (Fagerström & Leino 2014.)

Hoitaja voi varmistaa turvallisuuttaan monilla pienilläkin asioilla. Käynnille mentäessä tulee varmistaa, että työpuhelin on mukana ja helposti saatavilla. Auto kannattaa pysäköidä valmiiksi menosuuntaan päin ja avaimia kannattaa pitää siten, että ne ovat nopeasti saatavilla. Asiakkaan kotiin mentäessä kannattaa luoda yleissilmäys paikkaan ja huomioida muun muassa näkyvillä olevat vaaralliset esineet, asunnossa olevat ihmiset ja heidän mielentilansa, kuten sulkeutuneisuus, vihamielisyys, päihtyneisyys, aggressiivisuus, hermostuneisuus tai muu outo käyttäytyminen. Jos edellä mainittuja ilmenee ja tulee epäilyttävä tunne turvallisuuden vaarantumisesta, tulee sopia uusi käyntiaika ja poistua paikalta. (Koivula, Brotkin & Saarsalmi 2018.)

Jos tilanne käy uhkaavaksi, hoitaja voi omalla käytöksellään vaikuttaa tilanteen kärjistyksen estämiseksi. Rauhallisella ja ammattimaisella käytöksellä voi tilanne jo rauhoittua ja säästytään vakavammilta seurauksilta. Asiakkaan kanssa tulee keskustella selkeästi, vähättelemättä tilannetta, ryhtymättä väittelyyn ja olemalla uhkailematta vastatoimilla. Vuorovaikutustilanteessa keskeistä on sanallisen viestinnän lisäksi myös sanaton viestintä. Uhkaajaan tulee pitää katsekontakti, omaa pelkoa ja kiukkua ei tule näyttää eikä selkää tule kääntää. Kädet pidetään näkyvillä, sillä käsien puuskassa, taskuissa tai selän takana pitäminen voi viestiä uhmakkuutta tai välinpitämättömyyttä. Uhkaajan oma reviiiri tulee huomioida, ja häneen on hyvä pitää etäisyyttä 3–4 metriä, jos mahdollista. Asiakasta voi myös kehottaa istumaan. Asunnosta tulee poistua heti kun tilanne rauhoittuu ja olosuhteet sen sallivat. Jos väkivaltatilanne uhkaa työntekijän henkeä tai terveyttä, asunnosta tulee poistua välittömästi ja ilmoittaa poliisille ja työnantajalle. Kaikista uhkaavista tilanteista tulee ilmoittaa esimiehelle ja tehdä vaaratapahtumailmoitus. (Koivula, Brotkin & Saarsalmi 2018.)

Työntekijöiden osaamista väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisystä ja niissä toimimista voidaan lisätä koulutuksella. Turvallisuuden laaja-alainen huomiointi alan tutkintokoulutuksessa on tärkeää. Turvallisuuteen tulee perehtyä niin teoriaopinnoissa, kuin myös eri työympäristöissä tapahtuvissa harjoittelu- ja työssäoppimisjaksoilla. Turvallisuuteen liittyviä lisäkoulutusmahdollisuuksia on monia. Koulutukset voivat tarjota konkreettisia toimintatapamalleja väkivaltatilanteissa. Esimerkiksi MAPA® (Management of Actual or Potential Aggression, www.suomenmapakeskus.fi) koulutus on tarkoitettu haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Toimintamallilla tarjotaan keinoja aggressiivisen käyttäytymisen ennakointiin ja haastavan käyttäytymisen hallitsemiseen. Koulutuksiin osallistuminen ohjaa työntekijää huomioimaan turvallisuuden myös kokonaisuutena, kuten väkivalta- ja uhkatilanteiden toimintaohjeet sekä ilmoittamiskäytännöt.

Onneksi kuitenkin suurin osa kotikäynneistä sujuu hyvin, ja asiakasväkivaltaa joutuu harvoin kohtaamaan. Hoitajan on silti tärkeää olla tietoinen väkivallan riskitekijöistä ja arvioitava tilannetta. Joskus uhkaavat tilanteet voivat kehittyä nopeasti ja ennalta arvaamattomasti, ja hoitajan tulisi pystyä toimimaan turvallisesti uhkaavassa tilanteessa. Lisääntyneellä tietoisuudella ja asiasta puhumisella pystytään yhdessä tekemään parhaamme sekä meidän hoitajien, että myös asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi.

LÄHTEET

Fagerström, V. & Leino, T. 2014. Väkivalta ja sen uhka kotihoitotyössä - työpaikkojen hyvät käytännöt ennaltaehkäisyssä. Hankeraportti. Työterveyslaitos.

Koivula, R., Brotkin, H. & Saarsalmi, O. 2018. Turvallisia kotiin annettavia sote-palveluja: opas kotihoitoon. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kröger, T., Van Aerschot, L. & Puthenparambil, J. 2018. Hoivatyö muutoksessa-
Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylän yliopisto.

Kirjoittajat:

Saara Konttinen sairaanhoitajaopiskelija TAMK, lähihoitaja, Anni Uski
sairanhoitajaopiskelija TAMK ja Katja Hautsalo lehtori, TAMK