

Kehittämishankkeen loppuraportti Työsuojelurahastolle
1.8.2016

The logo for Villa Tapiola features the company name in a dark grey, elegant serif font. A small orange leaf-like icon is positioned above the letter 'i' in 'Tapiola'. Below the text is a solid orange horizontal bar that spans the width of the logo.

Käyttösoireisten asiakkaiden
kohtaaminen hoitotyössä

Kehittäjä ja raportin laatija: Dementiakoti Villa Tapiola Oy
Yhteyshenkilö: toimitusjohtaja Tuula Laulaja, 050 3037660, tuula.laulaja@villatapiola.fi

Asiantuntija: Valmius Hyvinvointiin Group Oy
Yhteyshenkilö: johtava valmentaja, toimitusjohtaja Helena Pahkajarvi, 040 5494651,
helena.pahkajarvi@valmius.fi

Sisällysluettelo

1. Lähtötilanne Villa Tapiolassa ja syyt hankkeen käynnistämiseksi, s. 3
2. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja soveltajalle/asiantuntijalle s. 3
3. Hankkeessa sovelletut tutkimukset, s. 4
4. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen, s.5
5. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset, s. 5
6. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet, s. 7
7. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä, s. 7
8. Kehittäjän ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot, s. 7

Käyttösoireisten asiakkaiden kohtaaminen hoitotyössä

Kehittämishanke vuosina 2015 – 2016

1. Lähtötilanne Villa Tapiolassa ja syyt hankkeen käynnistämiseksi

Villa Tapiolassa käytetään lääkkeetöntä hoitomenetelmää, jolloin muistisairauden vaikutus asukkaiden käytökseen tulee enemmän esille. Syynä hankkeen käynnistämiseksi oli muistisairaitten asukkaiden käytöksen parempi ymmärtäminen, hoitajien käyttäytymisen vaikutus muistisairaisiin asukkaisiin sekä työturvallisuuden ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parantaminen niin asukkailla kuin työntekijöillä.

2. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja asiantuntijoille

Toteutusmallina oli ryhmätyöskentely. Perehtyminen työhön oli toteutettu vuonna 2014 toteutetun alkukyselyn ja palautepalaverien yhteydessä.

Hankkeen ohjausryhmään valittiin Villa Tapiolasta Tuula Laulaja, Hannele Kinnunen ja Valmiudesta Helena Pahkajärvi. Asiantuntijoiksi valittiin Valmiudesta Minna Erkinharju, NLP Trainer ja Jukka Valanto, itsesuojelun asiantuntija.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli, että hoitajat oppivat tuntemaan asukkaat entistä tarkemmin, ja toimimaan heidän kanssaan hoitajien itsensä kannalta entistä turvallisemmin ja hyvinvointia edistäen.

Lähestymistapa oli kokonaisvaltainen. Kehon toimintakyvyn, henkisen valmiuden ja mielen hallinnan osa-alueita kehitettiin.

Tärkeä osa kehittämisohjelmaa oli uhkatilanteiden ennakoitaitojen lisääntyminen ja vaaratilanteiden ehkäiseminen. Tavoitteena oli, että hoitajat oppivat ”lukemaan” asukkaita entistä tarkemmin, ja toimimaan niin että aggressiivisuus ei aktivoidu hoitajien toimintaan liittyvistä tekijöistä. Mikäli asukas provosoituu tekijästä johon hoitaja ei voi vaikuttaa, kuten toisen asukkaan toiminnasta, hoitajan oli tärkeää opetella suojaamaan itsensä ja asukkaat vahingoilta. Lisäksi ohjelmassa kiinnitettiin huomiota jälkitoimiin hoitajien työkyvyn turvaamiseksi, mikäli vahinko pääsee tapahtumaan.

Hanke oli Villa Tapiolalle erittäin merkityksellinen. Ryhmätyöskentelyjen ja pienryhmien kautta hoitajat oppivat keskustelemaan ja parantamaan hoitotyötään ja luottamaan enemmän omiin kykyihinsä kehittää työtään edelleen.

Hankkeen asiantuntijana toimineen Valmius Hyvinvointiin Groupin (Valmius) tavoitteena oli tukea Villa Tapiolaa uuden toimintamallin kehittämisessä, ja edistää Villa Tapiolan henkilökunnan hyvinvointia ja työkykyä pitkällä tähtäimellä. Lopputuote rakennettiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Valmiuden tavoitteena on tukea hyvien käytäntöjen leviämistä laajalti työpaikoille joissa on fyysisen väkivallan u

3. Hankkeessa sovelletut tutkimukset

Ohjelman taustatukena toimivat mm. seuraavat tutkimukset, raportit ja opinnäytetyöt.

a) Julkaisu 27.10.2010

Maritta Välimäki, Tella Lantta, Minna Anttila, Virve Pekurinen, Mika Alhonkoski, Terhi Suvanne, Anna Laine, Kati Kannisto, Raija Kontio. 2013. **Hoitajien työn hallinta psykiatrisen potilaan väkivaltatilanteissa**. Turku 2013. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja A: 66/2013. ISSN 1236-7370. ISBN 978-951-29-5562-6.

b) Fyysinen väkivalta hoitotyössä olevien todellinen uhka - seurauksena paljon TULE-sairauksia

Fyysistä väkivaltaa työssään kohdanneet terveydenhuollon työntekijät kokevat selkäkipuja ja muita tuki- ja liikuntaelimestön oireita huomattavasti muita useammin, todetaan uudessa Yhdysvalloissa tehdyssä tutkimuksessa.

- Havaittu voimakas yhteys ei selity pelkillä fyysisillä vammoilla. Fyysinen väkivalta on merkittävä työperäinen stressitekijä, joka itsessään voi voimistaa ja ylläpitää kipuoireita. Pelkästään toistuva väkivallan uhka riittää tuottamaan kivun kaltaisia tuntemuksia, toteaa amerikkalaistutkimukseen osallistunut Työterveyslaitoksen erikoistutkija **Helena Miranda**.

c) Tilastokeskus: Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattiteissa

Riski on suurin vartiointialalla (#1) Naiset joutuvat työssään väkivallan uhreiksi miehiä useammin (#2) Uhkailu on yleisin väkivallan muoto (#3) Arvioitu riski ennakoi väkivallan kokemuksia työssä (#4) Samat henkilöt kokevat sekä häirintää ja kiusaamista että työväkivaltaa (#5) Kiire lisää työväkivallan riskiä sosiaali- ja terveydenhoidon ammattiteissa (#6) Työelämän sukupuolen mukainen eriytyminen näkyy myös työväkivallan kokemuksissa (#7). Koko dokumentti sivutettuna (/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html)

Kirjoittajat: Minna Piispa on erikoissuunnittelija oikeusministeriön rikosentorjunta -yksikössä ja Laura Hulkko yliaktuaari Tilastokeskuksen Elinolot-yksikössä. Artikkelia on valmisteltu yhteistyössä Työturvallisuuskeskuksen sekä rikosentorjuntaneuvoston kanssa. Artikkelia on julkaistu Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsauksessa 3/2009.

(/tup/hyvinvointikatsaus/hyka_2009_3.html)

Sukupuolen mukaan eriytyneissä sosiaali- ja terveysalan sekä vartiointityön ammattiteissa on suuri työväkivallan riski. Useimmiten työväkivalta kohdistuu naisiin.

d) Opinnäytetöitä:

1. Potilaiden hoitajiin kohdistama väkivalta psykiatrisessa hoitotyössä

Anneli Pitkänen, Pro Gradu-tutkielma, Tampereen Yliopisto, Hoitotieteen laitos.

2. Hoitajien kokema väkivalta ja väkivaltatilanteiden ehkäisy psykiatrisessa hoitotyössä

Laura Hakala ja Jaana Kilpiö 2009, Vaasan Ammattikorkeakoulu, opinnäytetyö

4. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

RYHMÄTYÖSKENTELEY

Ryhmätilaisuuksia toteutettiin neljä: 4 x 3h ryhmätyöskentely, syksy 2015 ja kevät 2016:

Ryhmä 1 alkusyksy 2015: Kehittämishojelman tavoitteet, sisältö, yhteistyötavat, ja organisoituminen. Kohtaaminen ja vuorovaikutus.

Toimintamalli erilaisten persoonallisuuksien kohtaamisessa, eri viestintätavat. Prototyypin rakentaminen. Oman ja työyhteisön henkisen hyvinvoinnin turvaaminen kriittisessä, jopa traumaattisessa tilanteessa. Välitehtävistä sopiminen.

Ryhmä 2 loppuvuosi 2015: Ennakointi, ehkäiseminen, itsesuojelu

Erilaisten ryhmän tuottamien, omassa työssä realististen väkivaltatilanteiden arviointi; miten voi ennakoida ja ehkäistä. Miten voi toimia ja suojella itseä ja asukasta väkivaltatilanteessa. Käytännön demonstraatioita ja harjoituksia. Aineiston kokoamista yhteiseksi toimintaohjeiksi.

Ryhmä 3 alkuvuosi 2016: Käsikirjan kokoamista. Viestintätaitojen harjoittelua. Oman ja työyhteisön henkisen hyvinvoinnin turvaaminen kriittisessä, jopa traumaattisessa tilanteessa.

Ryhmä 4 kevät 2016: Käsikirjan kokoamista. Viestintätaitojen ja reagointitaitojen harjoittelua. Oman ja työyhteisön henkisen hyvinvoinnin turvaaminen kriittisessä, jopa traumaattisessa tilanteessa. Yhteenveto ja toimintamallien viimeistely osaksi perehdytystä.

PIENRYHMÄTYÖSKENTELEY

Pienryhmien workshopit toteutettiin viiden eri pienryhmän kanssa syksyllä 2015 ja alkuvuodesta 2016. Jokainen ryhmä kokontui kaksi kertaa 1,5h ajan. Näissä työstettiin pienryhmissä erilaisten persoonallisuuksien kohtaamisesta kuvauksia ja ohjeistuksia sovellettuna Villa Tapiolan asukkaisiin. Pienryhmistä nousevia asioita käsiteltiin myös yhteisissä kehittämistilaisuuksissa. Pienryhmä-workshopit etenivät lomittain yhteisten kehittämistilaisuuksien kanssa.

5. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset

Villa Tapiolalle luotiin yleinen käsikirja fyysisten väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ja turvallisen ja hyvinvointia tukevan työnteon varmistamiseksi. Ohjeet rakentuivat kahteen osaan: Asukaskohtaiset ohjeet kirjattiin hoitosuunnitelmaan ja yhteiset kaikkia koskevat ohjeet koottiin pdf-tiedostoksi, josta painettiin muutama kirjallinen opas Villa Tapiolaan.

Kaikkia koskevien ohjeiden alkuun rakennettiin kahden sivun pikaopas uusia sijaisia varten, joka heidän tulee käydä läpi työvuoron alussa. Muuhun osioon he voivat tutustua työn lomassa. Opas sisältää lisäksi taustatietoa työturvallisuuden perustekijöistä, turvallisen

toiminnan avaimista hoitotyössä, erilaisista persoonallisuustyypeistä ja muutoksista. Tiedonsiirron käytännöt on kirjattu ylös oppaaseen, samoin pikakertaus tyyppillisistä muistisairauksista. Puolet oppaasta käsittelee uhkatilanteita ja niiden ennakointia ja ehkäisemistä käytännön esimerkkeineen. Olennaisia asioita ovat asenne, havainnointi, ehkäisemisen keinot ja ääritilanteessa itsesuojelutaidot. Suunnitelmallinen toiminta ja hyvä hoitajien välinen yhteistyö ovat perustana turvalliselle työpäivälle.

Ohjelman ulkopuoliseksi lisämateriaaliksi päätettiin tuottaa neljä lyhyttä opetusvideota usein riskialtteista asukkaan kohtaamistilanteista. Videot näytetään myös sijaisille.

Materiaalit ovat hyödynnettävissä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä arjen toimintatapojen jatkuvassa päivittämisessä asukkaiden voinnin muuttuessa.

Vaaratilanteet, käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet ovat selvästi vähentyneet asukkaiden keskuudessa hoitajien subjektiivisen kokemuksen mukaan.

Henkilöstötutkimuksen mukaan (alkukysely 2014, 20 vastaajaa, seurantakysely 2016, 16 vastaajaa) alkukyselyyn verrattuna 25% useampi vastaajista koki työn henkisesti sopivan rasittavaksi (80% vastaajista). Seurantakyselyssä kukaan ei enää kokenut työtä henkisesti aivan liian rasittavaksi (alkukyselyssä 5%), melko rasittavaksi koki 20% (alkukyselyssä 35%). Seurantakyselyssä kukaan ei kokenut työpaikkaa täysin tai melko turvattomaksi, alkukyselyssä 15% koki työpaikan melko turvattomaksi. Työtyytyväisyys on yleisesti lisääntynyt. Suhteellinen arvio nykyisestä työkyvystä oli parantunut, alkukyselyssä työkyvyn koki erinomaiseksi 30% vastaajista, seurantakyselyssä 50%. Työmäärä koetaan yleisesti sopivammaksi ja ammatillisesti sopivamman haasteelliseksi.

Työtovereiden keskinäiset ristiriidat vähenivät merkittävästi. Alkukyselyssä 26% vastaajista koki että ristiriitoja on melko tai erittäin paljon, seurantakyselyssä 0%. Ei ollenkaan tai vain vähän riistiriitoja koki olevan alkukyselyssä 16%, seurantakyselyssä 81%

Vaaratilanteet, käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet ovat selvästi vähentyneet asukkaiden keskuudessa hoitajien subjektiivisen kokemuksen mukaan.

Hoitajien suullisen palautteen mukaan koko työilmapiiri on muuttunut hankkeen aikana levollisemmaksi. Hoitajat miettivät omaa käyttäytymistään ja viestintätapojaan aiempaa enemmän. Hoitajien käyttäytyminen on muuttunut aiempaa rauhallisemmaksi. Asukkaiden ymmärtäminen on lisääntynyt. Keskustelu asukaskohtaamisista on lisääntynyt samoin henkilökunnan kokema oma työhyvinvointi ja koettu työturvallisuus.

Ehkäisee työtapaturmia kun tiedetään miten toimia oikein jos asukas esimerkiksi tarttuu kiinni. Sijaisten osalta vaikutuksia päästään arvioimaan vasta pidemmän ajan kuluessa kun nyt tuotettu aineisto on ollut heidän hyödynnettävänä.

6. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

Hanke on onnistunut erinomaisesti ja tuottanut toivottuja tuloksia. Vakituinen henkilökunta tulee jatkossa toimimaan uusien toimintatapojen vahvistamiseksi edelleen. Vakituinen henkilöstö tulee kiinnittämään entistä tarkemmin huomiota sijaisten työturvallisuusperehdyttämiseen.

7. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

Tämä työ on hyödynnettävissä kaikille käytösoireisia asiakkaita hoitavissa yksiköissä. Villa Tapiolan asukkaita koskevat tiedot ovat luottamuksellisia. Osa Villa Tapiolalle tuotetun hoitajien oppaan sisällöstä on Valmiuden immateriaalioikeuksiin sisältyvää tekstiä.

MediaPlanetin lehdessä julkaistaa hankkeestamme asiantuntija-artikkeli 7.9.2016.

Suunnittelemme käytöshäiriösten asiakkaiden kohtaamisesta hoitajaseminaaria alkuvuodelle 2017.

Hankkeesta ja sen toteutuksesta ja hyödyistä tiedotetaan laajasti Villa Tapiolan ja Valmiuden kontaktiverkostolle sekä www-sivuilla.

8. Kehittäjän ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot

Kehittäjä: Dementiakoti Villa Tapiola Oy
Yhteyshenkilö: toimitusjohtaja Tuula Laulaja, 050 3037660,
tuula.laulaja@villatapiola.fi

Asiantuntija: Valmius Hyvinvointiin Group Oy
Yhteyshenkilö: johtava valmentaja, toimitusjohtaja Helena Pahkajarvi, 040 5494651,
helena.pahkajarvi@valmius.fi

1.8.2016 Villa Tapiolassa

Tuula Laulaja
Toimitusjohtaja