

AGGRESSIIVISESTI KÄYTTÄYTYVÄN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN HOITOTYÖSSÄ

Terhi Koskell



VÄKIVALTA JA AGGRESSIIVISUUS

- Väkivalta on helppo tunnistaa, mutta vaikea määritellä, se mikä yhdelle on väkivaltaa, ei ole sitä toiselle
- **Vallan käyttöä** siten, että se tuottaa vahinkoa, kipua tai mielipahaa ihmisille tai eläimille
- *”Väkivalta on tarkoituksellinen fyysisen voiman tai vallan käyttö (uhkailu tai toteutettu) itseä, toista henkilöä, ryhmää tai yhteisöä vastaan, jonka seurauksena on todennäköisesti vamma, kuolema, psyykkinen haitta, epäedullinen kehitys tai riisto”*
- Väkivalta on yksi **aggression** muodoista, aggressio tarkoittaa hyökkäävää käyttäytymistä
- Väkivaltaisella käyttäytymisellä puolestaan tarkoitetaan fyysistä aggressiota, jolla on vakavat seuraukset
- Väkivalta loukkaa yksilön arvoa arvokkaana ja ainutkertaisena fyysisenä ja psyykkisenä kokonaisuutena
- Väkivaltaisen käytöksen uhkaa lisää alentunut aggressiokynnys esimerkiksi **alkoholin, huumeiden, lääkkeiden tai jonkin fyysisen tekijän takia**



VÄKIVALTA JA AGGRESSIIVISUUS

- Aggressiotila aiheuttaa ihmisessä **psykologisia ja fysiologisia muutoksia**
- Aggressiivisuuden tunnetiloja ovat suuttumus, vihamielisyys ja raivo
- Väkivaltaisuutta saattavat edeltää turhautuminen ja pitkäaikainen stressi
- Aggressiivinen tunne on normaali reaktio ristiriitatilanteessa
- Väkivaltainen käytös puolestaan on useimmiten reaktio tilanteeseen, jossa ihminen kokee avuttomuuden tunnetta, ja tällaisesta vaikeasta tilanteesta selviytymiseen hänellä ei ole muita menetelmiä
- Väkivaltaisuus ja aggressiivisuus päivittäisessä hoitotyössä on usein potilaiden ja omaisten aiheuttamaa sanallista ja fyysistä väkivaltaa sekä pelon väkivaltaa, uhkailua
- Hoitohenkilökunta tarvitsee tietoa aggressiivisuutta aiheuttavista tekijöistä sekä menetelmistä, jotka auttavat ymmärtämään potilaan näkökulmia, huomioonottamista
- Miten hoitaja voi omalla käytöksellään vaikuttaa hoitotyön sujumiseen?



AGGRESSIIVISEN POTILAAN KOHTAAMINEN

- Ihminen tulee kohdata ymmärtävästi
- Kohtaaminen tapahtuu vakavasti ottamisen, jakamisen ja läsnäolon kautta
- Kohtaamistapahtumassa on tärkeää, että hoitaja sivuuttaa omat tarpeensa, yrittää parhaansa mukaan ymmärtää kohtaamansa ihmisen tilanteen
- Kyky ymmärtää potilaan omia näkökulmia sellaisena kuin ne ovat ja niiden huomioon ottamista
- Väkivaltatilanteiden kokemiseen, havaitsemiseen ja niissä toimimiseen vaikuttavat aina voimakkaasti työntekijän omat mielikuvat, tunteet ja pelot
- Hoitaja kohtaa potilaan arvokkaana ihmisenä ja yksilönä, arvot, vakaumukset ja tavat huomioiden
- Eettiset periaatteet, sosiaali- ja terveydenhuollon ja ammatinharjoittamista koskevat lait ja asetukset



POTILASTURVALLISUUS

- **Potilasturvallisuus** on keskeinen osa hoidon laatua
- Turvallisuuteen ja hyvään hoitotyöhön liittyy hyvin toimiva työyhteisö
 - Vuorovaikutus ja johtaminen
 - Yhteiset arvot ja työmenetelmät
 - Ammatillinen osaaminen
 - Varautuminen potilaiden uhkaavaan ja aggressiiviseen käytökseen
 - Ammatillisen osaamisen hallinta, vuorovaikutus
- Hoitohenkilökunnan ammatillisen osaamisen kannalta tärkeimpiä taitoja ovat valmiudet yhteistyöhön, tiimityöskentelyyn, ajatteluun, päätöksentekoon ja potilaan kohtaamiseen
- Itsenäisen työskentelyn taito, oman ammatin arvostaminen, monipuoliset auttamistaidot, kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä ja toteuttaa hyvää asiakaspalvelua



POTILASTURVALLISUUS

- Hoitotyössä pyrkimyksenä on ymmärtää ihmistä **psyyykkisenä, sosiaalisena ja biologisena** kokonaisuutena sekä kehittää hoitajan ja potilaan vuorovaikutussuhdetta
- **Vuorovaikutusosaaminen**, myönteisyys, oman roolin ymmärtäminen, vuorovaikutuksen sävy
- **Epäonnistunut vuorovaikutustilanne voi edistää uhka- tai väkivaltatilanteen syntymistä**, ennakoluulot, luottamuksellisuus
- **Avoimuus** lisää luottamusta ja turvallisuuden tunnetta hoitojärjestelmää kohtaan
- **Epävarmuus ja -selvyys** aiheuttavat turvattomuutta ja levottomuutta niin työntekijälle kuin potilaalle



UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN ENNAKOINTI JA EHKÄISY

- Hoitohenkilökunnan käyttäytyminen on merkittävä väkivaltaa ehkäisevä tekijä
- **Ennakointi**, tilanteeseen puuttuminen mahdollisimman nopeasti
- Työyksiköissä ja yksilötasolla tehty ennalta suunnitellut ja harjoitellut **toimintamallit** ovat terveydenhuollon ja sosiaalialan kaikkein tärkein yksittäinen työturvallisuutta parantava tekijä
- Kommunikointi potilaan kanssa pitää yrittää säilyttää mahdollisimman asiallisena
- Täytyy olla provosoimatta uhkaavasti käyttäytyvää potilasta
- Hoitoympäristön ilmapiirillä on tärkeä merkitys väkivaltatilanteiden ehkäisyssä
- Vuorovaikutuksellisuus ja tiedollinen kohtaaminen
 - **Ensikontaktin merkitys**
 - **Luottamuksen kehittyminen**
 - **Erilaisten tunteiden kohtaaminen sekä niiden käsittely**
 - **Asiantuntijuus**



UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN ENNAKOINTI JA EHKÄISY

- Informoidaan potilasta kaikista hänen hoitoonsa liittyvistä asioista, **epätietoisuus** omaa itseä koskevista asioista on uhka ja siten provosoi ihmisessä aggressiivista käyttäytymistä
- Väkivaltaisen potilaan kohtaamisessa tärkeää oman pelon hallinta
- **Turvallinen ympäristö**
 - Ei saa olla teräesineitä tai muita esineitä, joilla voi vahingoittaa toista
 - Hoitajalla on oltava poistumistie, jos hän kohtaa aggressiivisesti käyttäytyvän potilaan
 - Itsepuolustustaitojen hallinnasta on myös hyötyä
- toimintaohjeet väkivallan käsittelylle → työntekijöiden turvallisuuden tunne
- **Vaaratapahtuminen raportointi**
 - ilmoitusten määrää ei voi yksinomaan käyttää osoittamaan turvallisuuden tasoa, vaan se kertoo aktiivisuudesta, millä vaaratapahtumia raportoidaan!



ESIMERKKEJÄ RAPORTOINNISTA

”Hoidettaessa potilasta vuoteeseen kahden hoitajan avuin potilas raapi ja löi hoitajia. Raapimisesta jäi jäljet käsiin. Vastusteli kovasti hoitoja.”

”Potilas löi iltatoimien aikana hoitajaa kovasti kylkeen, löi varoittamatta, hoitaja ei ehtinyt väistyä. Yritti lyödä myös kasvoihin, mutta hoitaja kerkesi väistyä.”

”Aamuyöstä kuivitettaessa potilasta, potilas vastusteli hoitotoimia lyömällä hoitajaa nyrkein. Sai lyötyä hoitajaa kaksi kertaa ennen kuin ehdittiin estää potilasta.”

”Potilashuoneessa aggressiivinen potilas huusi ja hakkasi kuikalla yöpöytää, repinyt tipan irti, hoitajan jututtaessa potilasta potilas huusi hoitajalle, heitteli tavaroita ja yritti lyödä hoitajia.”

”Kolmen hoitajan yrittäessä siirtää aggressiivista potilasta g-tuoliin istumaan potilas sylki ja heitteli esineitä hoitajien päälle, huoneen ikkunaan ja oveen.”



TUTKIMUSTULOKSIA

- **Fyysinen väkivalta, sanallinen eli verbaalinen väkivalta ja pelon väkivalta**
- Väkivallan esiintymismuodoista henkinen väkivalta on yleisempää kuin fyysinen väkivalta tai uhkailu
- Fyysistä väkivaltaa esiintyy monessa eri muodossa, lyömistä ja potkimista
- Kipua tuottavaa väkivaltaa, kuten esimerkiksi tarrautumista käsiin ja vaatteisiin, nipistelemistä sekä raapimista, esineillä tuotettua väkivaltaa
- Normaaleissa hoitotilanteissa, kuten esimerkiksi potilasta vuoteeseen hoidettaessa, peseytymisessä, potilaan pukemisessa tai vaippoja vaihdettaessa
- Ympäristöön kohdistuvaa väkivaltaa, paikkojen rikkomista
- Sanallinen väkivalta ilmenee uhkailuna ja haistatteluna
- Tappouhkauksia...



TUTKIMUSTULOKSIA

- Sairaaloissa yleisin esiintyvä väkivallan muoto on huitominen, seuraavaksi yleisimpiä olivat huutaminen, haukkuminen, lyöminen ja nimittely
- Suurin osa väkivaltatilanteista tapahtuu perushoidon aikana ja silloin, kun potilaan toimintaa joudutaan rajaamaan, lääkkeiden anto saattaa laukaista väkivaltaisen tilanteen
- Aggression taustalla on usein pelko
- Ammatillisiin valmiuksiin kuuluu väkivaltatilanteiden ennakointi sekä tilanteisiin puuttuminen
 - Keskustelu
 - Lääkitseminen
 - Eristäminen
 - Lisähenkilökunnan kutsuminen paikalle sairaalan muilta osastoilta, vartija
 - potilaan rauhoittaminen ja yhteisymmärryksen löytäminen
 - Riittävä työntekijöiden määrä
 - Koulutus





LINKKEJÄ

- <https://www.duodecimlehti.fi/duo20054>
- <https://www.tehy.fi/fi/mediatiedote/tehy-alariko-hoitajaasi>
- <https://www.tyosuoja.fi/tyoolot/vakivallanuhka>
- <https://www.theseus.fi/handle/10024/138298>
- <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125137/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/349672/haapajarvi_mariella_rajala_jussi.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- <https://www.youtube.com/watch?v=cv7eXnXydCc>
- <https://www.youtube.com/watch?v=sgQFztv-ypc>

