

TYÖTURVALLISUUDEN PARANTAMINEN TOISEN KOTONA TEHTÄVÄSSÄ TYÖSSÄ SOTE-ALALLA

-KEINOJA JA VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

Materiaali tuotettiin SafeKoti-hankkeessa.

Kirjoittajat: Maria Lindholm, Johanna Pulkkinen, Jouni Kivistö-Rahnasto.

Hankkeen rahoittivat Työsuojelurahasto, Tampereen yliopisto, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ja mukana olleet kohdeorganisaatiot.



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

SISÄLLYS

TURVALLISUUSKULTTUURIN KEHITTÄMINEN	2
RISKINARVIOINTI	3
TYÖTURVALLISUUDEN PEREHDYTYS.....	4
TURVALLISUUSKOULUTUS.....	5
ILMOITUSTEN TEKEMINEN JA NIIDEN KÄSITTELY	6
TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄT KIRJAAMISET	6
UUDEN ASIAKKAAN KARTOITUS JA SOPIMUKSET	7
FYYSINEN ERGONOMIA	8
PARIKÄYNNIT	8
KÄYNNILTÄ POIS PÄÄSYN VARMISTAMINEN	9
SIIRTYMIIN VARATTAVA AIKA.....	9
PALAVERIKÄYTÄNNÖT	9
TOIMISTOTYÖAIKA	10
TYÖN TAUOTUS	10
YHTEISET TOIMINTATAVAT ASIAKKAIDEN KANSSA TOIMIMISEEN	10
VERTAISTUKI.....	11

JOHDANTO

SafeKoti -hankkeessa (2/2022–2/2024) kehitettiin sosiaali- ja terveydenhuolto (sote)-alan työntekijöiden työturvallisuutta asiakkaan kotona suoritettavissa työtehtävissä. Hankkeen rahoittivat Työsuojelurahasto, Tampereen yliopisto, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ja mukana olleet kohdeorganisaatiot.

Tämän materiaalin tarkoitus on tukea työturvallisuuden kehittämistä toisen kotona tehtävässä työssä sote-alalla. Kokoelmaan koottiin hankkeessa keskeisiksi työturvallisuuteen vaikuttaviksi tekijöiksi nousseita teemoja sekä hankkeen kohdeorganisaatioissa käytössä olevia ja hankkeen aikana kehitettyjä työturvallisuutta edistäviä asioita.

TURVALLISUUSKULTTUURIN KEHITTÄMINEN

Turvallisuuskulttuurijattelun kehittäminen on tärkeää sote-alalla, jotta toiminnan painotus olisi enemmän ennaltaehkäisyssä. Työturvallisuusasioita tulee käsitellä ennakoiden, ei vasta sitten, kun jotain tapahtuu. Tietoisuuden lisäämistä kaivataan läpi organisaatioiden ylätasolta työntekijöihin ja asiakkaisiin sekä heidän omaisiinsa. Organisaatiossa tulisi ymmärtää esimerkiksi potilas-, asiakas- ja työturvallisuuden kulkevan käsi kädessä.

Ilman tietoa asioihin ei pystytä puuttumaan. Viikoittaisissa tai vähintään kuukausittaisissa palaverissa tulee käsitellä ja pitää työturvallisuusasioita yhtä tärkeinä kuin esimerkiksi asiakkaiden lääkemasioita. Turvallisuusasioita yllä pitämällä ja tapaturma- sekä läheltä piti -ilmoituksia käsittelemällä työntekijät saavat ymmärryksen siitä, mihin kiinnittää huomiota asiakkaan kodissa ja mitä tietoa antaa esihenkilölle eteenpäin.

Osalla työntekijöistä on käsitys, että kotihoitajan on pakko mennä asiakaskäynnille, oli vastassa mitä tahansa. Työntekijöillä tulee olla selvänä se, että tilanteen vaikuttaessa uhkaavalta, asiakaskäynnille ei tarvitse mennä, ja mikäli tilanne alkaa näyttämään uhkaavalta käynnin aikana, on työntekijällä oikeus poistua kesken käynnin. Työntekijä voi kokea esimerkiksi eettistä kuormitusta siitä, mitä asiakkaalle tapahtuu, mikäli hän ei mene antamaan asiakkaalle lääkkeitä. Tämän ei kuitenkaan pitäisi olla yksittäisen kotihoidon työntekijän vastuulla, vaan organisaatiossa tulee olla polku siihen, miten tällaisissa tilanteissa toimitaan työntekijän turvallisuutta vaarantamatta. Voi olla myös tarpeen miettiä sitä, onko kotihoito oikea palvelu asiakkaalle. Mikäli alkuperäisessä suunnitelmassa asiakkaalle on varattu tietyt tehtävät ja tietty aika, eikä tarvittavia toimenpiteitä ehdi suorittamaan varatussa ajassa, tulee asiakkaan tilanne ja ajankäyttö arvioida uudelleen. Työpäiviin tulee usein muutoksia ja niiden hallitsemiseksi tulee olla suunnitelmat. Työnkuvien ja kotikäyntien sisältöjen tulee olla selkeitä ja kaikkien tiedossa. Töitä tulee tarkastella kokonaisuutena ja miettiä missä järjestyksessä ne hoidetaan.

Yksittäisen työntekijän vastuulla ei tulisi olla myöskään sen määrittäminen, mitä tehtäviä hoidetaan vajaamiehityksellä kiireen ja paineen alaisuudessa. Organisaatiossa tulee olla ohjeistus esihenkilölle, joka määrittää, mitkä tehtävistä priorisoidaan ja mihin kukin työaikansa käyttää. Toisaalta työntekijöiden on viestittävä ylöspäin, mikäli työntekijöitä ei ole tarpeeksi suunnitelluille työtehtäville, jotta kuormitukseen voidaan puuttua.

Tällä hetkellä alalla vaikuttaisi olevan vallalla niin sanottu hyväksymisen kulttuuri. Se näkyy esimerkiksi epäasiallisen kohtelun ja aggressiivisen käytöksen hyväksymisenä, koska käytös johtuu esimerkiksi muistisairaudesta. Tällöin hyväksytään se, että

esimerkiksi väkivalta on osa työtä ja kuuluu työpäivään. On eri asia ymmärtää asiakkaan käytöksen takana olevat syyt kuin hyväksyä epäasiallinen tai väkivaltainen käytös.

RISKINARVIOINTI

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työhön liittyvät vaarat tulee tunnistaa ja arvioida niiden merkitys työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle. Asiakkaan koti työympäristönä tuo työturvallisuuden hallintaan omat haasteensa, sillä työnantajan mahdollisuudet vaikuttaa työolosuhteisiin ovat vähäiset. Työntekijän on tärkeä ymmärtää riskinarvioinnin periaatteet, koska hän on yksin tekemässä työtä toisen kotona. Työnantaja ei voi vaarojen arviointia suorittaessaan mennä asiakkaan kotiin ilman asiakkaan suostumusta. Riskien arviointia tehdään eri tasoisesti, kuten organisaatiossa säännöllisin väliajoin, mutta riskejä tulisi arvioida myös päivittäin osana normaalia työntekoa. Riskinarvioinnissa voi hyödyntää esimerkiksi hankkeessa tuotetun perehdytysmateriaalin Kooste työturvallisuutta heikentävistä tekijöistä - sekä Riskilista - liitteitä.

Vaarojen arvioinnin yhteydessä on tärkeää kuulla työntekijöitä ja miten he kokevat työn turvallisuuden asiakaskäynneillä. Jotta työntekijät osaavat tunnistaa vaaratekijöitä, on tilanteiden tunnistamista harjoitettava. Työntekijöiden osaaminen on oleellista, sillä asiakas voi kieltäytyä työnantajan suorittamasta riskinarvioinnista. Tällöin työntekijän tulee osata tunnistaa riskejä ja kertoa niistä omalle esihenkilölleen. Työntekijöille tulee varata riittävästi aikaa riskien tunnistamiseen.

Riskinarviointien taso vaihtelee sote-alan organisaatioissa. Osassa yksiköistä riskinarviointi suoritetaan niin sanotusti rasti ruutuun -tyylillä, jolloin riskinarviointi suoritetaan melko ylimalkaisesti valmiita lomakkeita hyödyntäen ja lomakkeeseen merkatun, onko kohta käyty läpi vai ei (lomakkeita on hyödyllistä käyttää riskinarviointia aloittaessa, jotta arviointi saadaan käynnistettyä). Osassa yksiköistä puolestaan tehdään yhteistyössä työntekijöiden kanssa sekä yleinen riskinarviointi asiakkaiden kotona kohdattavista vaaroista että asiakaskohtaiset riskinarvioinnit erityispiirteiden löytämiseksi ja ohjeistetaan asiakaskohtaisesti, miten riskejä hallitaan. Sairauskohtaisista riskikartoituksista on apua asiakaskohtaisten riskinarviointien tekemisessä.

Riskinarvioinnin tuloksista tulee keskustella työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden tulee olla tietoisia työhönsä liittyvistä vaaroista ja miten niiltä suojaudutaan. Asiakkaaseen liittyvät turvallisuuden erityishuomiot tulisi kiinnittää järjestelmässä mahdollisimman

näkyville, esimerkiksi niin, että asiakkaan tietojen avautuessa mobiilisovelluksella, tulee myös turvallisuushuomiot näkyviin.

TYÖTURVALLISUUDEN PEREHDYTYKSEN PEREHDYTYS

Työturvallisuuden perehdytys on oleellisessa roolissa tapaturmien, väkivaltilanteiden ja työntekijöiden kuormittumisen ennalta ehkäisemisessä. Perehdytyksessä tulee huomioida perehdytettävien taustat ja erilaiset tarpeet. Esimerkiksi keikkatyöntekijät ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevät tarvitsevat lyhyen perehdytyksen siitä, miten toteuttaa työpäivä turvallisesti ja mitä erityisiä asiakaskohtaisia asioita tulee huomioida. Tällaisessa perehdytyksessä voi hyödyntää esimerkiksi hankkeessa tuotetun perehdytysmateriaalin Turvallisen työpäivän askeleet -liitettä. Pidempiin määräaikaikaisuuksiin tai vakituiseen tehtävään tuleville perehdytystä tulee laajentaa yleisemmälle tasolle. Lisäksi esihenkilöt tarvitsevat edellisten lisäksi tiedon siitä, mistä he ovat esihenkilöinä vastuussa työntekijöiden turvallisuuteen liittyen.

Työturvallisuuden perehdyttäminen tulisi tehdä mahdollisuuksien mukaan oikeassa työympäristössä eikä esimerkiksi toimistotiloissa. Perehdyttämisestä tulisi tehdä vuorovaikutteinen. Työturvallisuuden perehdytyksessä voidaan hyödyntää tarkistuslistoja asioista, jotka on vähintään käytävä perehdytyksessä läpi, sekä lyhyitä videoita, mentorointia ja parityöskentelyä ensimmäisillä käynneillä. Perehdytyksessä käydään läpi organisaation työturvallisuuteen liittyvät ohjeet. Mentorointi mahdollistaa esimerkiksi matalan kynnyksen avun pyytämisen ja väylän tarkistaa epäselväksi jääneitä asioita. Osa-alueita voi perehdyttää esimerkiksi yksi kerrallaan yhden viikon välein. Yleisesti käytössä olevien toimintamallien mukaisesti perehdytys toteutetaan esimerkiksi 1–6 kuukauden aikana jaksoissa, jolloin yksittäisiin osa-alueisiin pystytään syventymään huolellisemmin. Vastaavasti työturvallisuuden osa-alueet voidaan jakaa perehdytyksessä pidemmälle aikavälille. Perehdytyksessä kannattaa hyödyntää palautekeskusteluja ja väliarviointeja, joilla varmistetaan työntekijän osaaminen.

Hankkeessa kehitettiin työturvallisuuden perehdytysmateriaali toisen kotona tehtävään työhön sosiaali- ja terveysalalle. Materiaalissa käydään läpi yleisiä perehdytettäviä työturvallisuusasioita kuten työnantajan ja työntekijän velvollisuudet, työnkuvan läpikäyminen, kirjaaminen, ilmoitusten tekeminen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus. Työturvallisuuden perehdyttämismateriaali sisältää edellä mainittujen lisäksi taulukossa 1 esitetyt osiot.

Taulukko 1. *Työturvallisuuden perehdytysmateriaali*

Osiot
Toisen koti työympäristönä
Siirtymät asiakaskäynniltä toiselle
Fyysinen ergonomia asiakkaan kotona
Henkinen, psykososiaalinen ja eettinen kuormitus
Väkivalta sen uhka asiakaskäynnillä
Epäasiallinen käytös ja seksuaalinen häirintä asiakaskäynnillä
Kemikaaliturvallisuus asiakaskäynnillä
Biologiset altisteet asiakaskäynnillä
Henkilösuojaimet ja työvaatteet asiakaskäynnillä
Muita huomioitavia asioita
Kehen ottaa turvallisuusasioissa yhteyttä
Liitteet
Muistilista esihenkilölle perehdytyksen suunnitteluun
Perehdytyksen tarkistuslista
Turvallisen työpäivän askeleet -perehdytysmateriaali
Kooste työturvallisuutta heikentävistä tekijöistä
Lista keskeisimmistä toisen kotona tehtävän työn riskeistä

Työsuhteen alussa tapahtuvan työturvallisuuden perehdyttämisen lisäksi tulee tapahtua perehdyttämistä myös myöhemmin. Perehdytystä tarvitaan aina esimerkiksi työtehtävien ja työmenetelmien muuttuessa sekä uuden asiakkaan kohdalla.

TURVALLISUUSKOULUTUS

Henkilökunnan osaamisella on keskeinen rooli työturvallisuuden hoitamisessa. Osaaminen tulisi varmistaa säännöllisellä koulutuksella ja käytännön harjoittelulla. Toisen kotona tehtävä työ on erilaista verrattuna esimerkiksi hoitokodissa tehtävään työhön. Koulutusten tulisi olla suunnattu kotiympäristöön. Myös tiimin tarpeisiin räätälöityä koulutusta olisi hyvä tarjota. Koulutusten aikatauluttamisessa tulisi ottaa huomioon työpäivän aikataulut. Koulutukset voidaan esimerkiksi merkata valmiiksi työntekijän kalenteriin, jotta ne pystytään ottamaan paremmin huomioon työsuunnittelussa. Hankkeessa nousi esille, että usein työpäivän päätteeksi olevaan koulutukseen on helpompi osallistua kuin työpäivän keskellä olevaan. Myös lyhyet koulutusvideot koettiin toimiviksi. Koulutuksissa käytyjä asioita tulisi kerrata säännöllisin väliajoin, jotta ne pysyvät mielessä.

Alle on kerätty hankkeen aikana esille nousseita kohdeorganisaatioissa käytössä olevia sekä toivottuja koulutuksia:

- työvälineiden oikeanlainen käyttö
- apuvälineiden käyttö
- oikeanlaiset työasennot
- erilaiset nostotekniikat
- yleinen ergonomia
- työntekemistä tukeva vapaa-ajan liikunta

- biologiset tekijät ja niihin varautuminen
- itsemääräämisoikeus
- itsetuntemus
- oman työn suunnittelu
- paloturvallisuusriskit (esim. tavaramäärä)
- puheella rauhoittaminen
- mielenterveyden häiriöistä
- miten toimia mielenterveysasiakkaiden ja päihteiden käyttäjien kanssa
- miten toimia, jos tulee uhkailupuhelu
- itsepuolustus
- haastavan asiakkaan kohtaaminen
- työturvallisuuden verkkokurssi, joka tulisi suorittaa tietyin ajoin

ILMOITUSTEN TEKEMINEN JA NIIDEN KÄSITTELY

Turvallisuushavaintojen ilmoittaminen on erityisen tärkeää toisen kotona tehtävässä työssä, koska työntekijä on usein ainoa, joka kohteessa käy. Turvallisuuteen liittyvistä tilanteista tulee tehdä ilmoitus, jotta esihenkilöillä ja johdolla on oikeaa ja ajantasaista tietoa, jonka perusteella tehdään tiettyjä päätöksiä ja kehitystoimenpiteitä. Työntekijöiden tekemät ilmoitukset ovat tärkeä keino saada tietoa työturvallisuushaasteista, joita työntekijät kohtaavat. Työnantajan on mahdotonta puuttua epäkohtiin, jos niistä ei ilmoiteta. Lisäksi työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän huomaa esimerkiksi paloturvallisuusriskin.

Kiireisessä työssä ilmoitusten tekeminen jää usein väliin muiden kiireiden vuoksi. Asiakkaisiin liittyviä ilmoituksia tehdään herkemmin kuin työntekijän omaan työturvallisuuteen. Ilmoitusten tekemiseen tulee kannustaa ja tuoda esille niiden tekemisen tärkeys. Tehdyt ilmoitukset tulee käsitellä organisaation prosessien mukaisesti. Myös tiimin yhteisissä palavereissa tulisi käsitellä tehdyt työturvallisuusilmoitukset ja miettiä, miten vastaavat tilanteet voitaisiin jatkossa ehkäistä. Tärkeää ilmoitusten käsittelyssä on se, että työntekijöitä ei syyllistetä. Työntekijöille tulee saada tunne ja ymmärrys siitä, että heidän tekemänsä ilmoituksilla on merkitystä ja vaikutusta.

TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄT KIRJAAMISET

Asiakaskäynnistä tehtävät kirjaamiset ovat oleellinen osa työtä. Kirjaamisissa on tärkeää kertoa myös turvallisuuteen liittyviä asioita. Tällä varmistetaan, että seuraava kävijä osaa varautua käyntiin ja pystyy tekemään käynnin turvallisesti. Tarvitaanko esimerkiksi apuvälinettä, joka helpottaisi työskentelyä? Mikäli tehtävän joutuu suorittamaan

epäergonomisesti ja kuormittavasti eikä asiaa raportoida, menee seuraava työntekijä suorittamaan työtehtäviä samoissa epäsuosiollisissa olosuhteissa. Lisäksi kirjaamiselle tulee varata riittävästi aikaa, jotta työntekijät eivät joudu suorittamaan kirjauksia rappukäytävissä tai autolla ajaessa. Kirjaamisen voi tehdä esimerkiksi varotietoon, riskitietoon tai muuta huomioitavaa -kohtaan. Kirjaamiset voidaan toteuttaa esimerkiksi yhteisesti käytössä olevalla ja ennalta määritellyllä ”fraasilistalla” oleellisimmista turvallisuuskirjauksista. Kirjaamisen kanssa täytyy sopia yhteiset periaatteet siitä, mitä voidaan kirjata, miten asiat kirjataan, ja miten kirjaukset voidaan tarvittaessa poistaa.

UUDEN ASIAKKAAN KARTOITUS JA SOPIMUKSET

Kun asiakkuus tulee tietoon ja asiakkaalta kerätään tietoja palvelun tuottamista varten, on hyvä kiinnittää huomiota myös työntekijän työturvallisuuteen. Alkukartoituksen yhteydessä tulisi arvioida turvallisuustekijöitä, jotta työntekijöiden turvallisuus voidaan taata ensimmäisestä käynnistä lähtien. Alkukartoituskäynnille olisi hyvä osallistua hoitava työntekijä, kuten kotihoidon työntekijä, kartoittamaan ja arvioimaan työturvallisuutta. Apuna voidaan käyttää esimerkiksi tarkistuslistaa, johon on koottu keskeisimmät huomioitavat asiat. Kerätyn tiedon avulla tulisi pohtia ennakkoon sitä, millaiset mahdollisuudet asiakkaan kodissa on turvalliseen työskentelyyn. Alkukartoituksessa voi käyttää hyödyksi esimerkiksi hankkeessa kehitetyn perehdytysmateriaalin Riskilista-liitettä.

Sopimukseen olisi hyvä kirjata laajemmin työturvallisuusnäkökulmaa. Tällöin sopimukseen tulee asiakkaan oikeuteen, potilasturvallisuuden toteutumiseen ja työntekijän työturvallisuuteen liittyviä osa-alueita. Kun työturvallisuusasiat huomioidaan sopimusvaiheessa, on asiakkaille ja heidän omaisilleen selvää alusta asti, millä ehdoilla palvelua tuotetaan kotiin (esimerkiksi apuvälineiden käyttö, aggressiivinen käyttäytyminen, lemmikkieläimet, tupakointi, ulkopuoliset henkilöt asunnossa käynnin aikana). On hyvä tuoda esille myös se, miten toimitaan, mikäli sopimuksen ehdot eivät täyty ja asunnossa on esimerkiksi päihtyneitä henkilöitä työntekijän saapuessa tai työntekijän kohdatessa epäasiallista kohtelua asiakkailta tai omaisilta.

Uusille asiakkaille voidaan jakaa ”Tervetuloa asiakkaaksi”- tiedote, missä kerrotaan, mitä asiakkaalta edellytetään (esimerkiksi jos työntekijä käyttää asiakkaan työvälineitä, tulee niiden olla kunnolliset). Tiedotteessa tuodaan esille, että koti on työntekijän työpaikka ja työ pitäisi pystyä tekemään siellä turvallisesti. Asiakkaille voidaan jakaa myös sähköistä tiedotetta/lehtistä, missä kerrotaan pelisäännöt niin asiakkaille kuin omaisille.

FYYSINEN ERGONOMIA

Työ koetaan fyysisesti raskaaksi. Työntekijät saattavat joutua työskentelemään epämukavissa asennoissa tai kuljettamaan mukanaan painavia työkaluja. Fyysisen ergonomian osaamista tulee kehittää. Fyysinen ergonomia tulee olla osana perehdytettäviä asioita. Koulutusta asian tiimoilta tulee tarjota työntekijöille. Fysioterapeutti voi käydä tiimin palavereissa pitämässä opastusta työntekijöille esimerkiksi oikeista työasennoista, työvälineiden ja apuvälineiden käytöstä sekä nostotekniikoista. Myös erilaisten hoito-/avustustilanteiden oikeaoppisesta ergonomiasta tulisi antaa opastusta. Erilaisia ohjeita, mielellään kuvallisia tai videoita, tulisi olla työntekijöiden saatavilla. Apuvälineet ovat keskeisessä roolissa fyysisen ergonomian parantamisessa. Apuvälineiden oikean käytön opastusta tulisi olla tarjolla työntekijöille säännöllisesti. Hankkeessa käytiin läpi esimerkiksi apuvälineiden hankintaprosessia eräässä tiimissä. Toinen tiimi meni työvälineitä myyvään liikkeeseen tutustumaan heille sopiviin työvälineisiin. Työntekijät koostivat ehdotuksen hankittavista työvälineistä, minkä pohjalta työvälineitä päivitettiin.

PARIKÄYNNIT

Turvallisuuden takaamiseksi ensimmäinen asiakaskäynti olisi hyvä tehdä kahden työntekijän voimin. Tällöin työntekijät turvaavat toinen toistaan ja pystyvät tekemään arviointia yhdessä muun muassa asiakkaan käytöksestä ja muista työntekijöiden työturvallisuuteen vaikuttavista seikoista.

Mikäli palvelusuunnitelman mukaisesti asiakaskäynti tulee tehdä parikäyntinä esimerkiksi fyysisen ergonomian vuoksi, on suunnitelmaa noudatettava. Työparia tulee odottaa eikä yrittää esimerkiksi nostaa tai siirtää asiakasta yksin. Lisäksi molemmilla parikäyntiin osallistuvilla työntekijöillä tulee olla ergonomiakoulutusta, jotta voidaan taata sekä asiakkaan että työntekijöiden turvallisuus muun muassa nostotilanteissa. Jos asiakkaan turvallinen käynti asiakkaan luona edellyttää parityöskentelyä, niin se tulee järjestää. Haastavissa paikoissa työparista saa myös vertaistukea.

Hankkeessa esitettiin kehitysehdotus parikäyntilistasta eli parikäynnit keskitettäisiin yhteen työlistaan. Kun työpari työskentelee yhdessä, sujuvat asiakaskäynnit helpommin suunnitellussa aikataulussa eikä toista työntekijää tarvitse odotella paikalle. Tällöin parikäynnit eivät vaikuttaisi monen työntekijän työpäivän kulkuun.

KÄYNNILTÄ POIS PÄÄSYN VARMISTAMINEN

Työntekijöille voi työpäivän aikana sattua monenlaista tilanteita. Työntekijä voi esimerkiksi loukkaantua siirtymien aikana, asiakkaan luona tai kohdata uhkaavia tilanteita. Yksin työskennellessä avun saaminen voi olla haastavaa. Työntekijöille aiheuttaa pelkoa se, että kukaan ei tiedä, mikäli hänelle sattuisi jotain työpäivän aikana. Erityisesti yöaikaan työskentelevät kokevat tämän ongelmalliseksi. Joillakin työnantajilla on ollut mahdollista järjestää keskitetysti yhteydenpito työntekijöihin, jolloin työntekijä saa nopeasti yhteyden apua tarvitessaan ja toisaalta työntekijän kulkemista pystytään seuraamaan. Oleellista on, että työntekijät kuittaavat itsensä sisään ja ulos jokaisella asiakaskäynnillä. Näin esimerkiksi työnjaossa nähdään, mikäli käynnit eivät etene suunnitellusti ja voidaan selvittää, onko työntekijällä jokin hätä. Mikäli kuittausjärjestelmää ei ole, voi työntekijä kertoa toiselle työntekijälle tai esihenkilölle, minne hän on menossa ja milloin hänen pitäisi sieltä poistua. Käynnin jälkeen tehdään varmistussoitto. Käytössä voi olla kaikille työntekijöille avoin kalenteri, mihin laitetaan tiedot käyntipaikoista. Kalenterista voidaan seurata, missä kukin liikkuu päivän aikana. Toisen tiimin kanssa voidaan sopia yhteistyöstä ilmoitus-/varmistuskäytänteiden toteuttamisessa.

SIIRTYMIIN VARATTAVA AIKA

Huomattava osa työpäivästä voi kulua liikkumiseen asiakkaiden koteihin ja niistä pois. Hankkeessa tehdyn kyselyn perusteella siirtymien koettiin olevan suurin työntekijöiden turvallisuuden vaarantava tekijä. Siirtymiin varattujen aikojen koettiin olevan epärealistisia. Eri vuodenaikoihin tulisi olla eri ajat. Jos siirtymiin varataan sama aika sekä kesällä että talvella huolimatta muuttuvista sääolosuhteista, voi talvella olla mahdotonta ehtiä siirtymään vaaditussa ajassa asiakkaalta toiselle. Esimerkiksi maaseutualueella työntekijä voi joutua tekemään lumitöitä ennen asiakkaalle pääsyä. Isommissa kaupungeissa auton parkkeeraus koettiin haastavaksi ja parkkipaikan etsimiseen kuluu iso aika. Hankkeessa ehdotettiin työntekijöille vastaavaa parkkilupaa kuin huoltomiehillä on.

PALAVERIKÄYTÄNNÖT

Tärkeä osa työtä on tiimin yhteiset palaverit. Ongelmaksi on muodostunut, että työntekijät eivät osallistu järjestettäviin palavereihin kiireeseen tai muuhun syyhyn vedoten. Palaverit ovat tärkeä väline tiedonjakamiseen, keskusteluun sekä vertaistukeen. Palaverit tulisi merkata valmiiksi kaikkien työntekijöiden kalentereihin ja

palaveriaika tulisi ottaa huomioon työnjaossa. Myös sijaisten osallistuminen palavereihin tulisi mahdollistaa. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus kertoa, mitä asioita he haluaisivat palavereissa keskusteltavan. Esimerkiksi taukokuoneen pöydälle voi laittaa vihon, mihin työntekijät voivat kirjata toiveitaan palavereissa käsiteltävistä asioista. Palavereissa tulisi käsitellä myös säännöllisesti työturvallisuusasioita sekä jättää aikaa yleiseen keskusteluun. Työturvallisuusasioiden läpi käymisessä voi hyödyntää hankkeessa kehitettyä Esihenkilön työturvallisuuden vuosikelloa.

Myös eri hoitavien tahojen kanssa tulisi järjestää yhteispalavereita, joissa keskusteltaisiin yhteisistä asioista. Näissä palavereissa tulisi keskustella myös, miten varmistetaan työntekijän turvallisuus. Nykypäivänä työnjako on erillinen yksikkö. Yhteispalaverit työnjaon edustajan kanssa olisi hyödyllisiä. Näin saataisiin ymmärrystä puolin ja toisin, miten työjako toimii sekä pystyttäisiin keskustelemaan esille tulleista epäkohdista.

TOIMISTOTYÖAIKA

Mikäli työhön kuuluu erilaisia kirjallisia töitä ja asioiden hoitamista puhelimella, pitäisi niille varata myös selkeä työaika. Hyvä keino on merkata kalenteriin erillinen aika toimistotyölle. Toimistotyöaika antaa työntekijälle hallinnan tunnetta työhön, erityisesti mikäli hän saa itse määrittää toimistotyön ajankohdan. Työpäivästä/-viikosta tulee selkeämpi, kun kirjallisia töitä ei tarvitse tehdä pitkin päivää. Näin pystytään vähentämään työntekijöiden kuormitusta.

TYÖN TAUOTUS

Työpäivän aikaiset tauot ovat tärkeä osa työntekijän työssä jaksamista ja kuormittumisen hallintaa. Kiireen keskellä tauot jäävät usein pitämättä. Taukojen pitämisen merkitystä tulee korostaa. Tauot tulee tehdä näkyväksi työpäivän ohjelmaan. Jos vain mahdollista, niin työntekijä voisi itse määrittää taukojensa ajankohdan. Esimerkiksi työvuoron alussa työntekijä voi itse suunnitella työpäivänsä kulun ja aikatauluttaa taukonsa sopivaan kohtaan päivää.

YHTEISET TOIMINTATAVAT ASIAKKAIDEN KANSSA TOIMIMISEEN

Työntekijät voivat kohdata mitä erilaisimpia pyyntöjä asiakkaalta tai omaiselta. On tärkeää, että työntekijä tietää etukäteen, mitä hänen kuuluu tehdä ja mitä ei.

Työyhteisössä tulee sopia yhteiset pelisäännöt asiakkaiden kanssa toimimiseen. Yhtenäisten pelisääntöjen ja ohjeiden noudattaminen lisää työntekijöiden turvallisuutta ja tuo selkeyttä myös asiakkaiden suuntaan, kun kaikki työntekijät toimivat samoin. Kun asiat tehdään aina ohjeiden mukaisesti ja samalla tavalla, asiakas tottuu toimintatapoihin eikä tule yllättäviä tilanteita. Yhdenmukaisilla toimintatavoilla voidaan perustella myös kieltäytymistä tehtävistä, jotka eivät työtehtäviin kuulu tai jotka vaarantavat työntekijän turvallisuuden. Esihenkilön tehtävänä on valvoa, että ohjeita noudatetaan.

VERTAISTUKI

Mikäli työntekijällä ei ole minkäänlaista mahdollisuutta reflektointiin työpäivän aikana tai asiakaskäyntien jälkeen, voi psykososiaalinen kuorma kasvaa suureksi. Osa kotihoidon yksiköistä on ratkaissut ongelman niin, että työvuoron jälkeen varataan hetki aikaa, jolloin kaikki tulevat toimistolle. Henkilökohtaisena avustajana toimiville on järjestetty tiimirakenne, jolla saadaan työyhteisöä muuten yksin tehtävään työhön. Myös parityö on suositeltavaa haastavissa kohteissa. Organisaatiossa on hyvä olla joku vertainen tai mentori, jonka kanssa voi keskustella hyvistä käytännöistä ja vaikeista asioista. Työnohjausta on suositeltavaa järjestää työntekijöille. Myös esihenkilöt tarvitsevat vertaistukea.