



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Tämä on rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat saattavat poiketa alkuperäisestä julkaisusta.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Oksanen, J. (2020). Työkaluja kohtaamiseen: Kun potilas tai omainen haastaa hoitajan ammatillisuuden. *Poliklinikka*, 1, s. 12-13.



TYÖKALUJA KOHTAAMISEEN: KUN POTILAS TAI OMAINEN HAASTAA HOITAJAN AMMATILLISUUDEN

Jukka Oksanen,
PsM, psykologian lehtori,
Metropolia Ammattikorkeakoulu

”Miten päästä eteenpäin tilanteessa, jossa olen kansliassa kirjaamassa, ja tiskin edessä on sanallisesti todella aggressiivinen omainen haukkumassa hoitohenkilökuntaa? Siellä on myös päihdetaustainen, aggressiivinen potilas vaatimassa palvelua. Kaiken kukkuraksi kollegat kaikkoavat tilanteesta ja jään hoitajana yksin.”

Vuoden 2020 opintopäivillä käytiin läpi haastavia tilanteita psykologi Jukka Oksasen johdolla. Koska yleisö oli alan ammattilaisia, tarkoitus ei ollut luennoida perusteita, vaan syventyä pohtimaan miten todellisuudessa voisimme toimia ihanteiden mukaan.

ÄLÄ JÄÄ YKSIN

Esimerkkitilanteessa ensimmäisenä asiana olisi varmistaa turvallisuustesi. Kutsu apua hätäpainikkeella tai muulla vastaavalla tavalla. Jos koet väkivallan uhan realistisena, hoida tilannetta tiskin takaa. Varsinkin päihtynyt henkilö voi olla arvaamaton.

HENGITÄ KAKSI KERTAA SYVÄÄN. HITAASTI.

Itse tilanteen purku alkaa itsesi rauhoittamisella. Tunteet tarttuvat helposti, kuten tässä tilanteessa omainen ja potilas kiihdyttävät toisiaan. Ammattilaisena olisi hyvä vetää hetki henkeä ja ymmärtää tämä tilanne.

KUINKA VOIN AUTTAA?

Nyt kun olet saanut tasaannutettua itsesi, on aika astua tilanteeseen. ”Hei, olen hoitaja X, kuinka voin auttaa?”. Tässä kohtaan omainen ja potilas luultavasti antavat tunteiden valua ulos. Sen estäminen luultavasti olisi bensaa liekkeihin, joten perustoimintaohje on rauhassa kuuntelu eli ymmärtäminen – miksi heidän tunteet ovat nousseet pintaan?

KUKIPASO

Kuuntele. Kiitä. Pahoittele. Sovi. Tämä muistisääntö neljästä sanasta yleensä auttaa ammattilaista rauhoittumaan. Sinulla ei ole kiire, joten kuuntele mikä on ongelma. Jos itse olisit odottanut kuusi tuntia päivystyksessä, verensokerisi olisi alhaalla, etkä tiedä miten asia etenee, voisit itsekin olla vastaavassa tilanteessa närkästynyt. Olisikohan kansliassa mehua ensi hätään? Kuunnellaan ensin kuitenkin hetki lisää.

► Jukka Oksanen demonstroi hankalaa asiakasta opintopäivillä pitämässään luennossa.





MALLINNA

Mallintaminen on tärkeä käsite ihmistyössä. Sen vastakohta, samaisuus, ei toimisi nyt. Luultavasti vihastuisit itsekin, sanat vaihtuisivat solvaamiseksi, solvaaminen tönimiseksi ja näin päätyisimme väkivalta-tilanteeseen [“apinatanssia”]. Täten mallinna ja tartuta rauhallisuus omalla olemuksellasi.

KuKiPaSo. Kuuntelet keskeyttämättä, kuten toivot omaisenkin tekevän. Kiität tilanteen kertomisesta, koska mallinnat kohteliaisuutta [ja olet kohtelias!]. Pahoittelet pitkää odotusaikaa, koska sitä kukaan ei halua. Kun tunteet rupeavat rauhoittumaan, päästään sopimaan miten tästä tulisi edetä.

SOVI

Kun olemme päässeet näin pitkälle, olemme toivottavasti kuulleet omaisen ja potilaan huolen. Opintopäivän aikana kävimme erilaisia syitä tilanteeseen ja päällimmäiseksi nousi potilaan pitkä odotusaika ilman tietoa mitä poliklinikalla tapahtuu [pahimmillaan ajatus “juovat kahvia taukokuoneessa”]. Tällöin tilanteen napakka kertominen [on tullut kaksi kiireellistä ensiaputilanetta, arvioitu jonotusaika on jne.]

ja erityisesti jatkosta sopiminen on paikallaan.

Esimerkiksi kahden vaihtoehdon esittäminen voi helpottaa tilannetta [esim. varataanko aika lääkärille terveysasemalla vai jaksatteko odottaa vielä mahdollisesti pari tuntia].

Luennolla puhuimme kuinka epäasiallinen käytös ei saa oikeuttaa erityispalveluun, vaikka potilaan hoitaminen jonon ohi kuinka houkuttaisi. Tämä ei ole oikein heitä kohtaan, jotka ovat kohteliaasti odottaneet vuoroaan. Emmehän halua opettaa lastakaan, että huono käytös mahdollistaa erityisoikeuksia. Nyt voisi kuitenkin olla aika tarjota mehua energiaksi. Ole lempeästi luja!

PURA JA OPI

Kun tilanne on saatu päätökseen tavalla tai toisella, tulisi siitä ottaa opiksi. Täytyy poikkeustilanneilmoitus käytänteiden mukaan. Vaadi, että ne puretaan yhdessä. Tässäkin tilanteessa taustalla saattoi olla rakenteellinen ongelma. Esimerkiksi onko potilas otettu päivystykseen, vaikka hänet olisi pitänyt heti ohjata terveysasemalle? Onko kaikkia potilaita informoitu jonotusajasta säännöllisin väliajoin? Onko odotustilassa vähintään vettä tarjolla?

Erityisesti kiinnittäisin huomiota kollegoiden kaikkoamiseen. Mistä tämä kertoo? Tässä kohtaan luultavasti pinnalle nousee syyllisyyden tunteet ja häpeä eri muodoissaan, joten tilanteen purkajan olisi hyvä pohjustaa asia kunnolla. Emme etsi syyllisiä, vaan ratkaisuja.

KOULUTTAUDU, LUOKAA KÄYTÄNTEET

Opintopäivä oli mainio muistutus tärkeästä aiheesta, samoin tämän kirjoituksen lukeminen. Seuraava askel olisi ottaa nämä asiat omassa yksikössäsi esille. Miten me ennakkoisimme haastavat potilastilanteet?

Halutessaan tueksi voi pyytää apua kouluttajilta. Esimerkiksi itse autan työyhteisöjä luomaan toimivia käytänteitä Metropolia ammattikorkeakoulun kautta. Toki käytänteet voidaan luoda sisäisestikin kehityspäivillä, mutta silloin omalle kouluttajalle pitää varata kunnolla aikaa suunnitella tuo koulutus. Hyvä tilaisuus ei synny sattumalta!

Turvallisia ja antoisia työhetkiä!
Jukka Oksanen