

Haastavat tilanteet

TERVEYDENHUOLLON TYÖNTEKIJÄLLE KOKO INHIMILLISTEN TUNTEIDEN KIRJO on arkipäivää. Onnistumisia, iloa, yllätyksiä, pettymyksiä mutta myös vihaa sekä katkeruutta. Vaikka teemme parhaamme, emme aina onnistu. Haastaviin tilanteisiin voimme yleensä varautua, mutta emme aina. Potilaan tai asiakkaan tila voi äkillisesti muuttua huonommaksi, emmekä voi aina auttaa.

Haastavia tilanteita ovat myös ne, joissa haluamme tehdä enemmän ja paremmin, mutta aika, voimavarat, henkilökunta eivät yksinkertaisesti riitä. Jatkuva riittämättömyyden tunne uuvuttaa ja vie työstä ilon. Vuodesta toiseen toistuu tilanne, jossa tuodaan esille, että sote-ala on kriisissä, mutta mitään ei tunnu tapahtuvan. Tässä pääkirjoituksessa pohdin, mitä voimme tehdä omassa työtavassamme.

Terveydenhuollossa tehdään työtä myös ilman riittävää työnohjausta, joskus sitä ei ole ollenkaan. Haastavista tilanteista puhuminen ja niistä oppiminen ei onnistu, jos asiaa ei tarkastella yhdessä ja niistä oppien ja toimintaa kehittäen.

Meille kättilöille haastava tilanne on myös se, kun asiakkaamme ei koe saavansa sitä, mitä odotti. Pohdimme, johtuuko se siitä, että asiakas ei ollut saanut riittävästi tietoa siitä, mitä voi tapahtua. Toisaalta voiko koko sitä kirjoa, mitä ikinä voi tapahtua, edes etukäteen riittävästi avata.

ASIAKKAIDEMME JA POTILAIDEMME HOITOPOLKU VOI OLLA VUOSIEN MITTAINEN ennen kohtaamista meidän kanssamme, ja sen polun varrella voi olla kymmeniä ammattilaisia, jotka jatkavat siitä, mihin edellinen ammattilainen on päätenyt. Asiakkaan pitää jaksaa kerta toisensa jälkeen kertoa, mitä hän on jo saanut tai kokenut. Se miten valmistautuminen ja tiedon omaksuminen on tapahtunut, sitä emme voi aina mitenkään mitata. Jokainen meistä kuulee asiat eri tavoin. Haastava tilanne voi syntyä, kun oletamme toisen puolesta hänen asioidensa tilan.

Mitä voimme tehdä asialle, mitä voimme tehdä sille, että joudumme toimimaan parhaan oletuksemme varassa? Kaikkiin ihmissuhteisiin ja kontakteihin voi soveltaa samaa menetelmää. Lähes aina voi kysyä: ymmärsin näin – ymmärsinkö oikein? Tietysti arjessa on kiireisiä tilanteita, joissa keskustelulle ei jää aikaa, mutta usein miten sitä on. Kyse on usein myös omasta opitusta tavasta toimia. Kysymällä altistaa itsensä tilanteelle, jossa oma tai yhteistyösuunnitelma asiakkaan kanssa menee uusiksi. Se vie meidät epämukavuusalueelle ja se vie aikaa. Aina aikaa ei ole, mutta usein miten on. Nähdynsi ja kuulluksi tuleminen vie vain hetken. Kättilöiden asiakkailla nähdynsi ja kuulluksi tuleminen on välttämätöntä, koska teemme työtämme intiimeissä tilanteissa. Nähdynsi tuleminen vähentää pelkoa ja häpeää. Siksi se on sekä kättilöille mutta erityisesti meidän asiakkaillemme tärkeää.

Katriina Bildjuschkina
puheenjohtaja

Nähdynsi tuleminen vähentää pelkoa ja häpeää. ”



RIIKKA KÄKELÄ-RANTALAINEN