

Työterveyslaitos

Empaattinen vuorovaikutus hoivatyössä

Eveliina Saari & Vilja Rydman & Eveliina Korkiakangas

QAVAD –koulutuspiilot: Viestintä ja vuorovaikutus
25.1.2022



Miksi empatia on asiakastyössä tärkeää?

“Empatia on kykyä nähdä itsensä toisen tilanteessa ja tuntea, miltä toisesta ihmisestä tuntuu”
(Varca 2009)

- Empatia vaatii aikaa, tietoa, läheisyyttä ja kohtaamista, jotta ymmärrys toisen ihmisen tarpeista ja tilanteesta syntyy (Aaltola & Keto 2018)
- Empatian kokeminen parantaa palvelun asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä. Empatiaa kokiessa työntekijä ylittää tavanomaisen palvelemisen tason, jopa sen kustannuksella, että työntekijälle syntyy epämukavuustila (Axtell et al. 2007; Bove 2019)

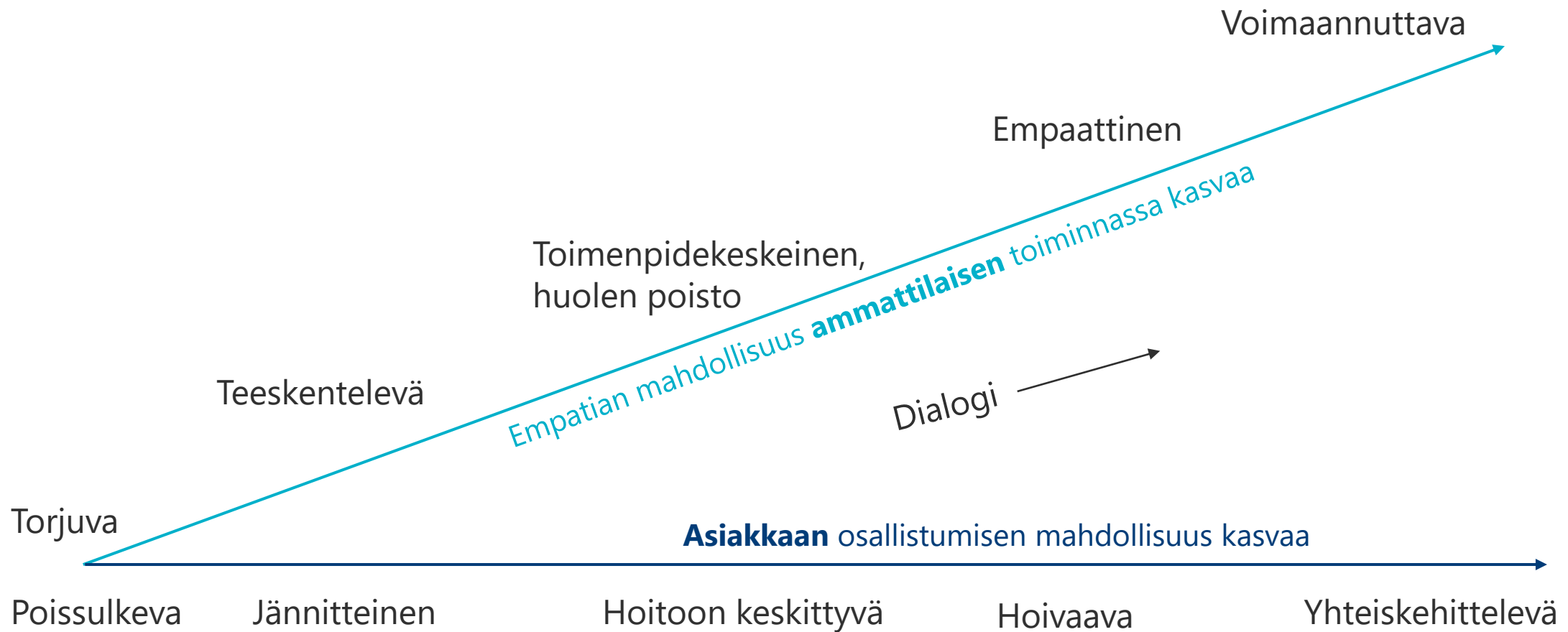
Empatia on hoivatyön keskiössä ja liittyy työhyvinvointiin

- Empatia on hoivatyön keskiössä – siksi kiire, huomio teknologiaan ja työn rutiinit saattavat häiritä empaattisen hoivasuhteen toteutumista (Strandberg & al. 2012)
- Kun henkilökohtaiset arvot ovat ristiriidassa organisaation arjen ja toimintakäytäntöjen kanssa, työntekijä voi kokea eettistä stressiä. Sen ratkaisemiseksi, hän voi etäännyttää itseään emotionaalisesti asiakkaan tilanteesta. On vähemmän stressaavaa epäonnistua asiakassuhteen hoidossa, kun ei välitä asiakkaasta (Varca 2009)

Ihmiskeskeinen vanhustenhoiva (Fazio & al. 2018)

- Hoivafilosofia, joka rakentuu yksilön tarpeiden sekä hoitajan ja vanhuksen välisen suhteen ympärille. Hoitaja tuntee hoidettavansa, tuntee hänen elämänsähistoriansa, siis muutakin kuin hoitohistorian.
- Erityisesti muistisairaiden kanssa hoitajalla on suuri rooli psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpidossa.
- Kun hoidettavan muisti on hauras, hoitaja rakentaa ja ylläpitää hoidettavan identiteettiä, hänen itseyttään sekä suhteitaan muihin ihmisiin.
- Periaatteet: 1) arvosta ja kunnioita hoidettavaa, 2) kohtelee muistisairasta ainutlaatuisena yksilönä, 3) näe maailma muistisairaana näkökulmasta, 4) luo myönteinen sosiaalinen ympäristö, jossa muistisairas voi hyvin ja suhteita voidaan rakentaa

Empatian ulottuvuudet vuorovaikutuksessa



**Esimerkit kotihoito ja tehostettu
palveluasuminen:
Hoitajan työn havainnointi +
reflektio**

Kotihoitokäynnin hoitaja–asiakasepisodi

Reflektoitavan videoklipin kesto n. 5 min

88-vuotias Pekka istuu kotonaan piirongin pöydän ääressä. Hoitaja seisoo vieressä maski kasvoillaan ja kädet selän takana. He ovat ennestään tuttuja toisilleen. Pekka kertoo edellisten hoitajien käynneistä kriittiseen sävyyn ja hoitaja asettuu polvilleen lattialle, kuuntelee, myötäilee ja katsoo istuvaa Pekkaa hiukan yläviistoon.

Pekka: Kaikenlaisia hoitajiahan täällä käy – eri puolilta maailmaa.

Hoitaja: Niin muistatko mistä minä olen kotoisin?

Hoitaja kiusoittelee, etkö muista? Pekka avaa piirongin pöytäkannella karttakirjan ja hoitaja sanoo olevansa xx-maasta. Hoitaja siirtyy Pekan viereen ja kumartuu karttakirjan äärelle. He etsivät xx-maan kartalta ja hoitaja osoittaa kartasta, mistä on kotoisin.

Pekka toteaa: Kylläpä tulet kaukaa.

Nauravat yhdessä.

Pekka: Silloin kun Neuvostoliitto oli, niin silloin täällä kävi paljon Kuubasta ihmisiä. Fidel Castro kävi täällä.

Hoitaja: Vau – sä muistat nimenkin.

Pekka jatkaa juttua kuka oli Chegevara ja mihin hän kuoli. Katsovat välillä karttaa.

Pekka: Se oli lääkäri ja lähti sosialismia viemään Boliviaan, mutta sinne se kuoli.

Hoitaja: Voiii. Miten sä muistat nämä kaikki vaikeat nimet? Ilmankos muistat minunkin nimen niin hyvin.

Hoitajan reflektio kotikäynnistä

Hoitaja kertoo, että asiakas on todella kiinnostunut eri maista. Hän kertoo kuinka asiakas ei pidä siitä, että hoitaja menee suoraan asiaan, ja kysyy onko hän syönyt ja ottanut lääkkeitä. Hoitaja kertoo kuinka hänellä on tapana jutustella ensin kaikkea muuta, kotimaa on ollut aiemminkin puheenaiheena. Hän huomaa kuinka tärkeää asiakkaalle on, että häntä kuunnellaan. Tilanne tuntui hänestä hyvältä ja kun juttu luisti, hän osasi jo ennakoida, että Pekka antaa hänen lämmittää hänelle myös ruuan (mitä hän joskus estelee tai mistä kieltäytyy).

Hän menee polvilleen, koska hänestä tuntuu, että siten hän on lähempänä asiakasta. Myös lääkkeiden anto sujui jutustelun lomassa tämän episodin jälkeen. Hoitaja toteaa, ettei olisi tehnyt tilanteessa mitään toisin.

Hyvä käytäntö: Neuvoksi toiselle hoitajalle Pekan kohdalla hän antaisi, ettei suoraan kysy, onko syönyt ja ottanut lääkkeitä, vaan mistä tykkää ja mikä kiinnostaa, esimerkiksi historialliset jutut. Aika monien asiakkaiden kohdalla toimii, että puhuu ensin jostain muusta.

Mobiilikirjaaminen: Hoitaja kertoo, että saattaa kirjata vasta toimistolla. Mieluummin käyttää aikaa asiakkaalla ja kirjaa jälkeensä, vaikka sanotaan, että pitää kirjata käynnillä. Jotkut juttelevat tosi paljon, ei kiva pysähtyä ja käyttää puhelinta. Ei ole kiva keskeyttää ja alkaa kirjaamaan. Joskus kirjaa asiakkaalla. Esimerkiksi kivuista saattaa kirjata kipuasteen ja kohdan.

Tehostetun palveluasumisen hoitaja–asiakasepisodi

Reflektoitavan videoklipin kesto n. 3 min

Kaksi työntekijää (havainnoitava hoitaja ja työkaveri kasvomaskit päällä) nostavat yhdessä pussinosturilla asukkaan sängystä pyörätuoliin. Hoitaja on nostamassa kyseistä asukasta ensimmäistä kertaa, sillä aikaisemmin asukas on pystynyt sekä puhumaan että kävelemään itse. Asukkaan huoneessa on TV auki ja sen ääni kantautuu tilaan.

Hoitaja: Mä nostan tätä sängyn pääosaa, sitten on mukavampi.

Asukas äännähtää.

Nostotapahtumassa työntekijät toimivat rauhallisesti ja yhteistyössä. Alussa on hässäkkää, sillä nostoliina on vääränkokoinen. Havainnoitava hoitaja joutuu hieman juoksemaan sängyn ja nosturin eri puolille, koska hänen kollegansa ei ole ennen ollut tässä tilanteessa. Kollega ei ole hoitaja vaan sosiaalityöntekijä, avustava.

Henkilöstövajetilanteen takia hän on ainoa, joka voi hoitajaa auttaa.

Nostotoimenpiteet vaativat aina kaksi henkilöä, jotta se tapahtuisi turvallisesti. Hoitaja antaa myös sanallisia ohjeita työkaverilleen. Asukkaalle ei juurikaan jutella nostotapahtuman aikana.

Kun nosto on tapahtunut ja asukas pyörätuolissa, hoitaja kumartuu katsomaan silmiin ja kysyy:

Hoitaja: Miten meillä meni se nostaminen? Oliko pelottava? Oliko pikkuisen vai paljon pelottavaa?

Hoitaja silittää samalla asukkaan kättä. Asukas katsoo hoitajaa silmiin ja äännähtää rauhallisesti.

Hoitajan reflektio tilanteesta

Hoitaja oli ensimmäistä kertaa nostamassa kyseistä asukasta pussinosturilla sängystä pyörätuoliin. Ennen hoitajan lomaa, asukas vielä puhui ja käveli itse.

Aiemmin asukas tykkäsi liikkua paljon ja käydä kävelyillä. Hän on mukava, ystävällinen ja toisia kunnioittava. Hoitaja halusi, että asukas pääsee muiden joukkoon, eikä tarvitse koko päivää maata yksi huoneessaan ja vuoteessaan.

Nosturi on asukkaalle uutta, joten sen takia hoitaja kyseli miten meni. Hoitaja ajatteli, että häntä itseäänkin pelottaisi, jos nostetaan nosturilla ilmaan. Hoitaja pohtii myös, että jos liikaa kyselee pelottaako, niin sitten voi asukasta alkaa pelottaakin. Enemmän kaivataan rauhallista rohkaisua. Hän mietti onnistuiko tasapainoilemaan tässä oikeassa kohdassa. Asukas ei kuitenkaan puhu, niin hoitajalle jäi vähän epäselväksi mitä asukas tilanteessa oikeastaan ajatteli.

Hoitaja miettii, jos olisi oikeat hoitovälineet oikeissa paikoissa, niin tämänkaltaiset tilanteet sujuisivat paremmin. Häntä hieman huolestutti, loiko pieni säätäminen asukkaalle hieman turvattoman olon.

Hyvä käytäntö: Hoitajan mielestä itse tilanteissa olisi hyvä paremmin selostaa asukkaille mitä tapahtuu ("Nyt nostetaan, nyt me käännytään..."). Tällöin asukas voi mielessään varautua ja tietää mitä milloinkin tapahtuu. Tällöinen tilanteiden läpikäyminen samalla, voisi hälventää tilanteen mahdollista pelottavuutta ja asukaskin huomioitaisiin paremmin ihmisenä.

"Ei voi olla väsynyt." Hoitaja toivoo, että olisi enemmän aikaa. Ongelma on, että on liian kiire ja vajaamiehitys vuorossa. Koska tilanne on jatkunut pitkään, hoitaja on itse hyvin väsynyt.

Ryhmäkeskustelu

- Miten empatia näkyy hoitajan toiminnassa ja vuoropuhelussa asiakkaan kanssa kotihoitoesimerkissä?
- Miten empatia näkyy hoitajan toiminnassa ja vuoropuhelussa asukkaan kanssa tehostetun palveluasumisen esimerkissä?

Havainnot

Empatia sitoutuu hoitajan toimintaan

- päätöksiin mihin hoitaja käyttää aikaa, mihin ei
- miten hoitaja ennakoi tekojen seuraamukset
- miten hoitaja käyttää tilaa, asemoi itsensä, mihin ja miten koskettaa
- miten teknologia tukee, näkyy, ei näy tai häiritsee kohtaamista

Empatia ilmenee vuorovaikutuksessa

- miten hoitaja tekee aloitteita
- miten reagoi asiakkaan aloitteisiin
- milloin ollaan hiljaa
- mihin katse kohdistuu

Työterveyslaitos

Kiitos!

@EveliinaSaari



tvl.fi



@tyoterveys
@fioh



tyoterveyslaitos



tyoterveys



Tyoterveyslaitos