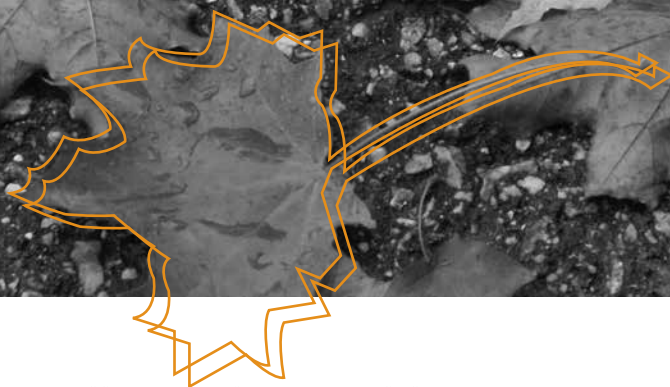


# Asiakkaan eettinen kohtaaminen



**Asiakkaan ja potilaan eettinen kohtaaminen on ammatillisuutta, hoitoalan ammatillisuuden koetinkivi. Mitä tämä hankala käsitepari, eettinen – ammatillinen, tarkoittaa konkreettisesti ihmisten, niin työtoverien kuin asiakkaidenkin kohtaamisessa? Onko kohtaamisen taito liimattu persoonaan niin tiukasti, että siinä joko on taitava – tai sitten ei ole? Voiko ihmisten eettisessä ja ammatillisessa kohtaamisessa kehittyä?**

*Tero sairastaa vatsan alueen syöpää. Hänelle on tehty useita toimenpiteitä, viimeksi poistettiin osa vatsalaukusta. Parhaillaan hän odottelee toipumista sairaalan vuodeosastolla. Hän tuntee olonsa väsyneeksi, kipua on miltei peittynyt mielialan laskun alle. Huoneen valkoisilla seinillä harhaileva katse kuvastaa yleistä turtumista elämän tapahtumille.*

*Sairauden toteamisen jälkeen mikään ei ole jaksanut innostaa, ei ole tullut eteen asiaa, josta mieli olisi syttynyt tai johon olisi tarttunut intohimoisesti. Olo on kuin meren rannalle heittämällä hylillä, jota aallot väliin ravistelevat ja repivät, väliin jättävät*

*tyhjyyden tilaan. ”Nyt on tyhjä tila, mutta riepotos on taas tulossa, kun kipulääkityksen teho hälvenee”, hän ajattelee: ”Sen jälkeen taas tyhjyys, tyhjempi kuin tuo valkoinen seinä.”*

*Ovi avautuu ja sisään astuu hoitaja, tarjottimella hänellä oli haavanpuhdistusvälineet. Haavateippi irrotettaisiin, haavan kunto tarkastettaisiin ja haavadreeni poistettaisiin. ”Ei, et sinä!” Tero voihkaisee mielessään ja sulkee silmänsä. Hän ajattelee tämän hoitajan aikaisemmin suorittamia hoitoja. Viimeksi hän jaksoi sanoa hoitajalle: ”Minua et enää hoida!”*

*Hoitaja asettaa tarjottimen yöpöydälle. Hän siirtää peiton vatsan päältä jalkopäähän. Tero näkee silmät suljettuina, kuinka kylmät aallot taas vyöryvät häntä kohti.*

## Kohtaaminen ja hoitaminen

Katkelma on erään syöpäpotilas kertomus. Hän oli pitkään sairautensa aikana huomannut, että sama toimenpide sujui toisilta hoitajilta sievästi, toisilta repien. Kyse ei ole pelkästään käden taidoista tai tekniikasta, vaan potilaan kokonaisvaltai-

sesta hoidosta: kykeneekö hoitaja tunnistaamaan potilaan pelon ja alakulon, ja onko hänellä keinoja niiden lievittämiseen. Syöpäpotilaiden, kuten myös monien pitkäaikais- tai mielenterveyspotilaiden sekä vanhusten kohdalla, on kyse myös toivon virittämisestä tai sen tukahduttamisesta kohtaamisen ja hoidon keinoin.

Kohtaamisen ensivaikutelma on seuraavia kohtaamisia ajatellen tärkein. Kun potilas pelon tai hämmennyksen myllertäessä mielessä aukaisee sairaalan oven, saa hän jo aulaan vastaan tulevista ihmisistä vaikutelman – torjuvan tai ystävällisen. Kuva sairaalan imagosta on jälkikäteen työlästä muuttua.

Perehtyessään asiakasreklamaatioihin eräs yliopistollisen sairaalan ylilääkäri huomasi, että tapa, jolla asiakas ja tämän omaiset kohdataan, vaikuttaa heidän käsitykseensä hoidon pätevyydestä ja hyvydestä. Valituksia tulee nimittäin eniten epäasiallisesta kohtaamisesta.

Syöpäpotilaan kertomus hoitajan toiminnasta antaa kuvan hoitajasta, joka ”teki” vain työtään. Hän oli mitä ilmeisimmin sitoutunut työhönsä, oli ahkera ja tunnollinen, huolehti aseptisesta toiminnasta, saattoipa olla kohteliaskin oven koputtaessaan ja potilasta tervehtiessään, mutta häneltä puuttui hoitotyön keskeinen taito: taito kohdata toinen ihminen eettisesti. Niinpä hänen ammatillinen pätevyytensä ontui. Eettisyys ammattilaisten toimintatavoissa ja asenteissa välittyy konkreettisesti asiakastyöhön. Mikä on tuo taikasana, ”eettisesti”?

## Eettisyys ja ammatillisuus

Eettisyyden voidaan ajatella kuvaavan ihmisen asennetta tai luonteenomaisuuden mukaista suhtautumista kohdattaviin asioihin, valintoihin tai toisiin ihmisiin.

Jostakin ihmisestä kuulee sanottavan, että hän on luonteeltaan eettinen. Tällä ilmeisesti tarkoitetaan hyväntahtoista, armeliasta, iloista tai altruistista eli pyyteetöntä luonnetta ja asennetta toisia ihmisiä kohtaan. Jokin teko voidaan kuvata myös eettiseksi, ts. se arvotetaan hyväksi tai oikeaksi. Pidämme rehellisyyttä ihmisen hyvänä ominaisuutena, mutta myös hyvänä tekojen ja valintojen toimintaperiaatteena.

Eettisyys toisen ihmisen kohtaamisesta tarkoittaa toisen ihmisen kunnioittamista ilman tälle asetettuja ehtoja. Se on sellaisen asenteen omaksumista, että ”minä hoitaja, tässä ja nyt, tahdon asettautua tämän potilaan hoitamiseen ja auttamiseen”. Tämä onnistuu joskus luontevasti, joskus se ei voisi vähempää kiinnostaa. Ammatillainen kuitenkin tunnistaa oman velvollisuutensa toimia potilaan edun mukaisesti, potilaan ja hänen hyvinvointinsa hyväksi, joten velvollisuudentunteensa ansiosta hän voi tahtoansa pinnistään ”asettautua hoitamiseen”.

Ammatilliseksi asiakkaan ja potilaan kohtaamisen tekee juuri se, että hoitaja tunnistaa oman tahtonsa, tuntee velvollisuutensa potilasta kohtaan ja toimii potilaan hyvään suuntautuen velvollisuutensa mukaisesti. Hoitaja myös tietää arvoperustan, johon kohtaaminen ja ylipäättään koko ammatillinen toiminta nojaa. Sen muodostavat ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys, itsemäärääminen, turvallisuus, holistisuus, jatkuvuus ja terveys. Nämä eivät jää pelkiksi sanoiksi, vaan ne ovat mukana arkisessa työssä. Ystävällinen kohtaaminen, voinnin kysyminen, mielihyvän tiedusteleminen, kuunteleminen ja ymmärtäminen, rauhallisuus toiminnassa, lohduttaminen, toivon virittäminen ja ylläpitäminen sekä myötäläminen ovat esimerkkejä tällaisesta toiminnasta.

## Kohtaamisen haasteet

Eettinen herkkyys on taitoa tunnistaa ihmisten tunteita ja heidän asioille ja ilmiöille antamiaan merkityksiä. Esimerkin hoitaja ei kyennyt tunnistamaan potilaan alakuloa tai pelkoa, jopa kauhua hoitotoimenpidettä kohtaan – tai jos kykenikin, ei kuitenkaan muuttanut toimintaansa havaintonsa perusteella. Häneltä puuttui taito kohdata potilas inhimillisenä, kokevana ja tuntevana olentona.

Entä jos potilas kiroilee, käyttäytyy työkeästi ja hyökkäävästi tai on muuten ilkeä henkilökuntaa kohtaan. Ansaitseeko tällainen potilas tulla kohdelluksi eettisesti? Ansaitsee, koska hänellä on ihmisarvonsa. Potilaan haastavan käyttäytymisen taustalla voi olla surutyö, menetys, alkoholiongelma, sairaus, persoonallisuus- tai mielenterveyshäiriö. Hoidon ja huolenpidon tulee kohdistua myös haasteellisen käyttäytymisen syihin. Ammatillisuus ja hoitajan ammatillinen toiminta tulee erityisesti punnituksi haasteellisten asiakkaiden ja potilaiden kohtaamisessa.

## Kohtaamisessa kehittyminen

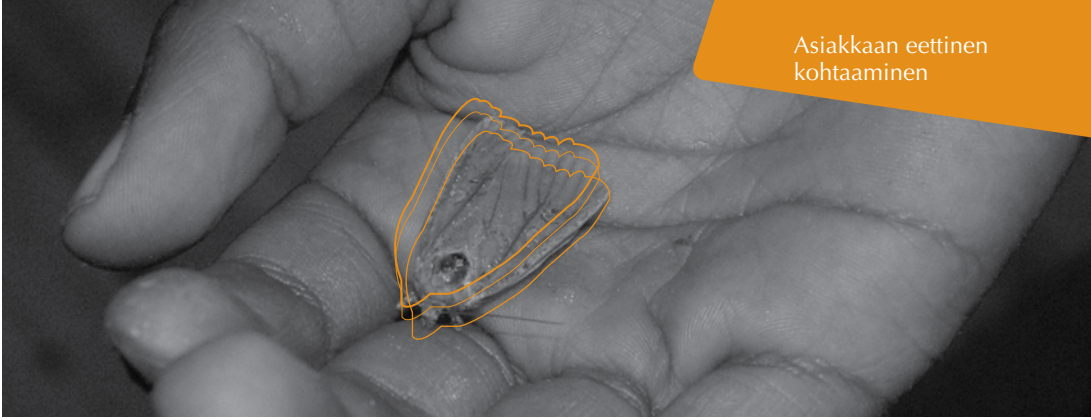
Kehittyminen ihmisenä ja toisen ihmisen kohtaamisessa edellyttää oman arvo-

tietoisuuden syventämistä. Arvotietoisuus muodostuu henkilön persoonallisista teki-  
jöstä: arvoista, vakaumuksesta, kokemuk-  
sesta ja tiedoista. Hoitajalla on kyky tar-  
kastella ja pohtia asioita eri näkökulmis-  
ta, hän myös tunnistaa kohtaamiseen liit-  
tyviä ongelmia ja osaa keskustella niistä. Asioiden harkitseminen ja oman kannan  
muodostaminen liittyvät niin ikään arvo-  
tietoisuuteen, samoin kyky perustella asi-  
oita eettisesti.

Arvotietoisuudessa kehittyminen edel-  
lyttää viitseliäisyyttä ja itseensä tutustu-  
mista. Kanssakäyminen toisten ihmisten  
kanssa, kulttuurin harrastaminen, tutustu-  
minen erilaisiin elämäntapoihin, kulttuu-  
reihin ja luontoon auttavat itseensä tutus-  
tumisessa. Ne auttavat myös ymmärtä-  
mään omaa suhtautumista ja asennoitu-  
mista toisiin.

Itsetuntemuksen vahvistamisen voi  
käynnistää esimerkiksi pohtimalla, kuka  
minä olen, millainen minä olen, mitä ar-  
vostan, mitä pidän tärkeänä elämässä ja  
miksi pidän joitakin asioita toisia tärke-  
ämpinä. Myös elämään liittyviä valintoja  
ja ratkaisuja on syytä pohtia. Oleellista on  
tiedostaa arvot, asenteet ja motiivit, jotka  
vaikuttavat toimintaamme ja näkyvät tois-  
ten ihmisten kohtaamisessa.





## Loppusanat

Ammatilliset ja henkilökohtaiset arvot lunastetaan joka kerta, kun kohdataan asiakas, potilas, tämän omaiset tai työtoveri.

Erään tutkimuksen mukaan hoitajien mielestä asiakkaiden tarpeiden kohtaaminen ja kunnioituksen jakaminen vahvistivat eettistä ilmapiiriä työyhteisöissä (Silén et al 2012). Asiakkaiden ja potilaiden eettinen kohtaaminen kääntyi siis positiiviseksi voimavaraksi työyhteisössä.

Kunnioituksen jakamisella tarkoitettiin toisten arvostavaa kohtaamista. Jokaisen työntekijän panos on arvokas tiimissä työskenneltäessä, yhteistyö tarkoitti toisinaan myös ammattilaisten keskuudessa konsensuksen etsimistä. Arvostava ja kunnioittava toisten kohtelevminen vaatii joskus käyttäytymisen ongelmiin puuttumista. Standardien asettaminen käyttäytymiselle helpotti ongelmien ratkaisemista.

Tutkimuksessa hoitajat pitivät tärkeänä, että asiakkaat saivat huolellista hoitoa. Esimerkiksi psykososiaalisten tarpeiden huomioiminen oli konkreettisesti sitä, että asiakkaalle tai potilaalle viestitettiin, että hän oli tervetullut sairaalaan. Ihmisarvon kunnioittaminen näkyy jo elekielessä, sanoissa ja puhettavassa arvojen kommunikointina sekä toiminnassa.

Mikäli työyhteisön ilmapiiri on toisia

kunnioittava, niin työntekijöiden välinen vuorovaikutus toimii, jokaisen osaamista arvostetaan ja jokaisella on mahdollisuus osallistua. Työntekijät myös luottavat toisiinsa, ovat sitoutuneita työhönsä eikä luovuuden tai työn ilon puutteesta kärsitä. Tällaisessa työilmapiirissä asiakas ja potilas voi suhtautua luottavaisesti siihen, että kaikki yrittävät parhaansa hänen hoitamisessaan.

**Tutkimus:** Silén Marit, Kjellström Sofia, Christensson Lennart, Sidenvall Birgitta, Svantesson Mia (2012) What actions promote a positive ethical climate? A critical incident study of nurses' perceptions. *Nursing Ethics*, 19 (4); 501–512

Annu Haho  
TtT, Tutkijatohtori, Oulun yliopisto (KTT),  
TJ ja Kouluttaja, ProEt Oy  
Oulu

