



Asiakkaan ja läheisten
kohtaaminen

Asiakkaan kohtaaminen

Tavoitteena: molemminpuolisuus,
vastavuoroisuus, avoimuus ja
luottamus

- lähestytään asiakasta
kanssaihmisenä
- saattohoidossa olevat asiakkaat
toivovat tulevansa kohdatuksi ja
kuulluksi
- ihminen tarvitsee toiveita, jotain
mitä odottaa



Läheisten kohtaaminen



- läheiset tarvitsevat myös huolenpitoa, tukea ja rohkaisua, joskus jopa enemmän kuin itse asiakas → keskustelu, kuuntelu ja tiedon antaminen usein riittää
- kunnioitetaan tapoja ja kulttuuria
- läheinen voi kokea erilaisia tunteita: pelkoja, syyllisyyttä, epävarmuutta ja epärealistisia toiveita
- kokonaisvastuu saattohoidosta on hoitohenkilökunnalla

Läheisten kohtaaminen

- läheiselle annetaan (asiakkaan luvalla) ajanmukaista, ymmärrettävää ja rehellistä tietoa asiakkaan tilasta, hoitoennusteesta, hoidossa tapahtuvista muutoksista ja kuolemasta
 - realistisen tiedon saaminen antaa omaiselle mahdollisuuden alkaa valmistautua kuolemaan
- omaisille on hyvä kertoa rehellisesti lähestyvän kuoleman merkeistä, jotta ne eivät tule heille täysin yllättäen
 - hengityksen pinnallisuus, levottomuus, limaisuus, hengityskatkokset, lämmönnousu, nielemisvaikeudet ja ympäristön tietoisuuden heikkeneminen

Läheisten kohtaaminen

- kohtaamiset voivat olla ahdistavia, jos omaiset eivät hyväksy tilannetta
- jos et tiedä mitä sanoa, sano se
- ole läsnä, käytettävissä, aito ja avoin
- Kosketus!!!



Läheisen jaksaminen

- jaksaminen on tärkeää
 - tärkeä kannustaa omaisia huolehtimaan omasta jaksamisestaan
- tukiosaston olemassaolo tärkeä



Läheisen kanssa voi keskustella:

- käytännön asioiden järjestelystä
- huolista tai murheista
- kivusta ja muista oireista
- lähestyvästä kuolemasta ja sen merkeistä
- henkilökohtaisista toiveista ja tarpeista
- mahdollisuudesta vapaaehtoistoimijan läsnäoloon
- mahdollisuudesta keskustella papin tmv. kanssa
- kaikesta mahdollisesta

Surun vaiheet

1. Sokkivaihe

- olo tuntuu epätodelliselta ja hajanaiselta
- ihminen saattaa reagoida yllättävälläkin tavalla ennen kuin varsinaisesti alkaa työstää surua
- huono strategia surun kohtaamiseen on voimakas välttämiskäyttäytyminen ja asian kieltäminen
- jos kuolema on äkillinen, surutyön alkamista voi viivästyttää tapahtuman aiheuttama järkytys
 - todella vaikeissa menetyksissä moni joutuu alussa kieltämään ainakin osia asiasta
 - ihmisen rajat tulevat vastaan siinä, kuinka paljon traumaattista tapahtumaa mieli voi kerralla käsitellä

Surun vaiheet

2. Reaktiovaihe

- ihminen ymmärtää, että menetys on totta
 - tapahtunutta on tarve kerrata yhä uudelleen ja tilanne yritetään ottaa hallintaan
 - sureva saattaa pitää itsensä kiireisenä ja keskittyä käytännön asioiden hoitoon
- suru ei välttämättä näy ulospäin
- tapahtunutta voidaan jäädä jauhamaan lähestymättä sitä kuitenkaan aidosti niin, että surutyö etenisi
- ihminen asettuu ikään kuin uhrin asemaan
 - kauhistelun sijaan asiaa tulisi käsitellä

Surun vaiheet

3. Käsittelyvaihe

- läheisensä menettäneen tulisi saada puhua menneestä ja jättää suremalla jäähyväiset menetetyille
- sureva pohtii, mitä on menettänyt ja miksi asia tekee kipeää
- ikävän ja kaipauksen lisäksi tunteisiin voi sekoittua vihaa, pelkoa ja katkeruutta
- surevan tunnetilat voivat aaltoilla ja väliin voi mahtua ilon tuntemuksiakin

Surun vaiheet

4. Sopeutumisvaihe

- sureva hyväksyy tosiasiat ja ymmärtää, mistä luopuu
- ihminen löytää tasapainon ja pystyy suuntaamaan aikaisemmin suremiseen käyttämänsä voimavarat uudestaan ja jatkamaan elämäänsä
- suru auttaa hyväksymään menetyksen ja tekee tilaa uusille asioille elämässä