

Tämä ohje korvaa 18.3.2019 päivätyn ohjeen (NS/564/06.00.00.00.01/2019).

## Toimintaohje havaittaessa potilaan huonoa tai epäasiallista kohtelua

Psykiatrisen potilaan kohtaaminen hoidon aikana ja vuorovaikutustilanteiden huomioiminen

Potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava hoidon aikana siten, ettei hänen koskemattomuuttaan tai ihmisarvoaan loukata. Ystävällinen kohtelu, turvallisuutta ja luottamusta lisäävä vuorovaikuttaminen parantavat hoitomotivaatiota, lisäävät turvallisuutta ja vähentävät pakkotoimien käyttöä. Potilaan huono kohtelu ei ole sallittua ja mikäli sitä tapahtuu, johtaa se seurauksiin tekijälle. Sairaalassa työskentelevät ammattihenkilöt on koulutettu kohtaamaan potilaita, joiden kykyä havaita ja olla vuorovaikutuksessa normaalilla tavalla häiritsee vakava psyykinen sairaus. Myös sairaalan uudet työntekijät perehdytetään erilaisten rauhoittumiskeinojen käyttöön, turvallisuuden tunteen ylläpitämiseen sekä puheella rauhoittamiseen. Potilaan ystävällinen ja kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteiden huomioiminen luovat sen pohjan, jolle potilaan hyvä hoito rakentuu.

Niuvanniemen sairaala ja potilaan hyvä hoito

Niuvanniemen sairaala ei hyväksy mitään potilaaseen kohdistuvaa huonoa tai epäasiallista kohtelua. Sairaalassa hoidetaan ja kuntoutetaan tahdosta riippumattomassa hoidossa olevia potilaita. Vakava psyykinen sairaus ja pitkäaikainen laitoshoido kaventavat ihmisen mahdollisuutta ilmoittaa itseään koskevasta epäasiallisesta kohtelusta ja käytöksestä. Tämän vuoksi jokaisen työntekijän velvollisuus on kohdella hoidossa olevia potilaita hyvin, huolehtia heidän perusoikeuksiensa toteutumisesta ja ilmoittaa, mikäli havaitsee potilaan huonoa tai epäasiallista kohtelua.

Potilaan huonoon tai epäasialliseen kohteluun puuttuminen

Tämä ohje velvoittaa Niuvanniemen sairaalassa työskenteleviä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja muita virkamiehiä puuttumaan ja ilmoittamaan viipymättä havaitsemastaan potilaan henkeä, terveyttä, ihmisarvoa tai koskemattomuutta vaarantavasta kohtelusta potilaan hoidosta vastaavalle lääkärille/ylilääkärille. Hoidosta vastaavan ylilääkärin virkavelvollisuus on asianmukaisesti reagoida tietoonsa tulevaan epäasialliseen kohteluun sekä tiedottaa johtavaa lääkäriä asiasta.

Huonon ja epäasiallisen kohtelun määrittely

Huonon ja epäasiallisen kohtelun yksiselitteinen määrittely on vaikeaa. Potilaan huono ja epäasiallinen kohtelu voi olla fyysistä, seksuaalista tai henkistä väkivaltaa, alistamista, nöyryyttämistä, syrjintää, mielivaltaa tai uhkaamista. Usein huonossa kohtelussa on kysymys kiusaamisesta. Kiusaaminen voi olla sanallista, huumorin varjolla tehtyä nimittelyä, pilkkaamista, vihjailua tai nau-



runalaiseksi tekemistä. Kiusaaminen voi myös olla luonteeltaan epäsuoraa: halventavaa ja vähättelevää suhtautumista, sosiaalista eristämistä ja mitätöintiä. Halventava kohtelu voi olla kertaluonteista tai jatkuvaa ja se kohdistuu usein potilaan persoonaan, sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautumiseen, ulkomuotoon, etniseen taustaan, uskontoon tai kulttuuriin. Potilas voi joutua epäasiallisen kohtelun kohteeksi toisen kuntoutujan, virkamiehen, omaisen tai ulkopuolisen henkilön toimesta.

Potilaan huonoa tai epäasiallista kohtelua eivät kuitenkaan ole mielenterveyslain mukaiset rajoittamistoimenpiteet tai muiden lakeihin ja asetuksiin perustuvien asioiden hoitaminen potilaan kanssa. Potilaan hoitoon ja kuntoutukseen kuuluvat hoitotoimenpiteet, ohjaus ja vuorovaikutus eivät myöskään ole huonoa tai epäasiallista kohtelua. Potilaalla on oikeus kieltäytyä useista itseään koskevista hoitotoimenpiteistä tahdosta riippumattoman hoidon aikana. Mahdollisista, lainmukaisista, potilaan oikeuksien rajoittamisista päättää aina lääkäri.

Tahdosta riippumattoman psykiatrisen hoidon aikana tehdään usein potilaan hoitoa ja kuntoutusta koskevia sopimuksia. Asioista sopimista voidaan pitää normaaliin vuorovaikutukseen liittyvänä pyrkimyksenä ja päämääränä. Sopimismenettelyssä tulee kuitenkin huomioida, että tahdosta riippumattomassa hoidossa olevan potilaan asema on aina, huolimatta siitä onko itsemääräämiskyky alentunut paljon vai vähän, alisteinen tahdosta riippumattomaan hoitoon toteuttavaan virkamieheen. Sopimismenettelyyn liittyvät epäsuorat valtaasetelmat tulee tunnistaa, eikä sopimista saa käyttää kiusaamisen tai epäsuoran painostuksen keinona. Aito sopiminen perustuu molemminpuoliseen luottamukseen ja vapaaehtoisuuteen.

Toimenpiteet havaittaessa potilaan huonoa tai epäasiallista kohtelua ja siitä ilmoittaminen

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää huolta itsestään ja jaksamisestaan voidakseen toimia haastavassa ja vuorovaikutustaitoja vaativassa kliinisessä työssä. Jaksamista pyritään tukemaan erilaisin keinoin, muun muassa koulutuksen ja työnohjauksen avulla. Tästä huolimatta vuorovaikutustilanteet saattavat joskus kärjistyä sietämättömän tuntuisiksi. Kärjistymistä avoimeksi yhteenotoksi tulee välttää. Jokainen työntekijä on velvollinen poistumaan vuorovaikutustilanteesta tai ohjeistamaan työtoveriaan toimimaan samoin, mikäli arvioi että tilanne saattaisi kehittyä avoimeksi konfliktiksi potilaan ja ammattihenkilön välillä. Paikalle voidaan tällöin kutsua muita ammattihenkilöitä rauhoittamaan eskaloitumisaltis tilanne. Puuttumista ei tule ottaa henkilökohtaisena tai ammatillisena moitteena, vaan ennaltaehkäisyä ja vaaratilanteesta varoittamisena.

Potilaan huono tai epäasiallinen kohtelu tulee keskeyttää heti, mikäli tämä on mahdollista. Asiasta tulee aina ilmoittaa potilaan hoidosta vastaavalle lääkärille sekä tämän esimiehelle. Potilaan hoidosta vastaavan lääkärin ja hänen esimiehensä tulee puolestaan ilmoittaa tietoonsa tulleesta, potilaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta johtavalle lääkärille.

Ilmoitus potilaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta käytöksestä voidaan tehdä suusanallisesti ja/tai kirjallisesti, joskin kirjallisen ilmoituksen tekemistä pidetään suositeltavampana. Ilmoitus voi olla vapaamuotoinen, mutta siitä tulisi käydä ilmi seuraavat asiat:



- Millaisesta potilaaseen kohdistuvaa huonosta tai epäasiallisesta käytöksestä, toimintatavasta tai käytännöstä on kysymys.
- Milloin ja missä ilmoitettava tilanne tapahtui.
- Keitä tilanteessa oli läsnä.
- Kuka asiasta ilmoitti.
- Millaisia epäkohtia ja riskejä ilmoittaja havaitsi.

Mikäli ilmoitus potilaaseen kohdistuvasta huonosta tai epäasiallisesta käytöksestä johtaa toimenpiteisiin, noudatetaan asiakirjojen säilyttämisessä *Tietosuojalakia* (1050/2018). Potilasta koskevat asiat merkitään potilasasiakirjoihin, henkilökuntaa koskevia rekisterejä ylläpidetään henkilöstöhallinnossa. Valitus-, vakuutus ja kanteluasiakirjat säilytetään näistä erillään.

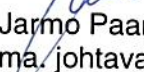
Potilaan huonoon tai epäasialliseen kohteluun puuttuminen on sairaalan virkamiesten vastuulla sen jälkeen kun asia on saatettu hoitavan lääkärin ja/tai hoidosta vastaavan ylilääkärin tietoon. Potilaan hoidosta ja sairaalan perustehtävän mukaisesta työskentelystä vastaavilla virkamiehillä on oikeus ja velvollisuus tutkia ja ratkaista asia virkamieslain mukaisilla toimenpiteillä tai ilmoittamalla laillisuusvalvonnasta vastaaville viranomaisille. Tarvittaessa myös potilasturvallisuustutkintaa voidaan käyttää apuna. Jos huono tai epäasiallinen kohtelu täyttää rikoksen tuntomerkit, tehdään siitä rikosilmoitus poliisille.

#### Huonon ja epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisy

Sairaalan henkilökuntaa informoidaan potilaaseen kohdistuvan huonon ja epäasiallisen kohtelun ilmoittamisesta. Sairaala suhtautuu ilmoittamiseen neutraalisti ilmoittajaa kohtaan. Asia huomioidaan myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Potilaan oikeus hyvään ja häntä syrjimättömään hoitoon on sairaalan ehdoton tavoite ja sen toteutumista seurataan jatkuvasti. Laadittua toimintaohjetta arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

#### Potilaan asemaa ja hoitoa koskevia määräyksiä

*Laki potilaan asemasta ja oikeuksista* (785/1992) velvoittaa terveydenhuollon yksiköt huolehtimaan siitä, että potilaalla on ilman syrjintää mahdollisuus saada terveydentilansa edellyttämää ja laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. Potilaan asemaa ja hoitoa koskevista asioista säädetään edellä mainitun lain lisäksi tarkemmin *Terveydenhuoltolaissa* (1326/2010) sekä *Mielenterveyslaissa* (1116/1990). Myös kaikki ammattieettiset ohjeet velvoittavat terveydenhuollon ammattihenkilöitä suojelemaan ihmiselämää sekä kohtelemaan potilasta työssään hyvin ja kunnioittavasti (*Lääkärin eettiset ohjeet 2014*, *Sairaanhoitajien eettiset ohjeet 1996*, *Lähihoitajan eettiset ohjeet 2015*, *Fysioterapeutin eettiset ohjeet 2014*, *Psykologien ammattieettiset periaatteet 1998*, *Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017*, *Toimintaterapeuttien ammattieettiset ohjeet 2011*).

  
Jarmo Paanila  
ma. johtava lääkäri

  
Olavi Louheranta  
työnohjaaja