

Tietoa sosiaali- ja terveysaseman työntekijälle ahdistuneen pakolaistaustaisen asiakkaan kohtaamiseen

Vastaanotoilla tavataan päivittäin eri syistä ahdistuneita ihmisiä. Vallitseva sotatilanne Euroopassa, verrattain lähellä Suomea, on lisännyt pelkoa ja ahdistuneisuutta laajasti ihmisten parissa. Näin on voinut käydä myös sinulle työntekijänä.

Ahdistuneen henkilön kohtaaminen herättää tunteita myös ammattilaisissa. Tunteille ominaista on siirtovaikutus - ahdistuneen henkilön tavatessamme saatamme itsekin ahdistua. On tärkeää tunnistaa tämä levottomuuden ja ahdistuneisuuden, niin kehollisen kuin mielen, tunnusmerkit itsessä ja toisessa. Tunnusmerkkejä voivat olla varuillaan olo, jännittyneisyys, pelokkuus, ärtyneisyys, kiukkuisuus tai hermostuneisuus.

Voit välittää levollisuutta potilaalle ja itsellesi käyttäytymiselläsi ja vuorovaikutuksellasi. Tämä näkyy käyttäytymisessä levollisena läsnäolona, asiakkaan/potilaan kuuntelemisessa, puherytmin maltillisuutena, rauhallisena liikkumisena ja esim. toimenpiteiden suorittamisen turvallisuutena. Huolehdi itsestäsi myös vapaa-ajallasi keskittymällä itsellesi merkityksellisiin arjen asioihin. Keskittymällä käsillä olevaan tehtävään niin vapaa-ajalla kuin töissäkin, ikään kuin kerrot itsellesi, että tämä on asia, johon voit juuri nyt vaikuttaa. Rytmikäs, rauhallinen tekeminen auttaa kehon järjestelmiä mm. hermostoa, vähentämään kiihtyneisyyttä kehossa ja mielessä.

Työntekijän vinkkipankki

- Päivän alussa voit kuulostella mieltäsi ja kehoasi: onko sinulla henkilökohtaisia huolia, oletko nukkunut huonosti ts. mitkä asiat kenties sinua juuri nyt huolettavat. Tunnista kehosi jännitykset, mahdolliset jumit ja jäykkyydet, miten hengityksesi virtaa vai jääkö se pinnalliseksi. Voit pyrkiä tietoisesti päättämään, että palaat asioihin joihin et juuri nyt voi vaikuttaa, työpäivän jälkeen.
- Työntekijänä voit aloittaa päivän keskittymällä omiin, tavallisiin työrutiineihin: sähköpostin lukuun, työtilan tai - tilanteiden järjestelyihin, kukin rutiininsa mukaisesti. Olemme erilaisia, siten myös työtapamme ovat erilaisia.
- Työtilan järjestäminen mahdollisimman rauhoittavaksi, esim. kohtuullisen järjestyksen ylläpito, tarvittavien välineiden saataavuus tuo myös levollisuutta. Työtilassa voi olla myös jotakin sinua rauhoittavaa, esim. pieni kuva tai esine, johon ankkuroitumalla koet levollisuutta.
- Vastaanoton aikana voit huolehtia itsestäsi hengittämällä sisään ja ulos rauhallisesti, huolehtien uloshengityksen kestävästä ja vähän pidempään kuin sisään hengityksen. Tämä aktivoi meidän parasympaattista hermostoa ja rauhoittaa oloamme.
- Jos huomaat liikehtiväsi tavallista enemmän, aseta jalkapohjat tukevasti maahan, tämä käy sekä istuessa, seistessä että siirryessä. Voit aistia jalkapohjat alustaa vasten, vaikka samanaikaisesti keskityt työtehtäviisi. Samoin voit tehdä istuessasi tuolilla: aistia takamuksen tuolia vasten, selän selkänojaa vasten, käsien kosketuksen käsinojia vasten jne. Aistiharjoituksia ja huomion siirtämistä sen häiritsemättä vuorovaikutusta tai työtehtäviä voi harjoitella muissa työtilanteissa tai kotona.
- Täältä löydät tietoa mm. videoiden muodossa maahanmuutosta ja pakolaisuudesta, traumatisoitumisen ja kohtaamisen lisäksi empatiasta ja myötätuntouppumuksesta: www.thl.fi/palomakoulutus

Asiakkaan/potilaan tullessa vastaanotollesi

- Toivota tervetulleeksi/tervehdi katsekontaktin kera ja tee samalla huomioita hänen käyttäytymisestään: onko hän huolehtinut itsestään (esim. ulkoasu, siisteys), liikkumisen levollisuus/levottomuus, säikähtääkö hän huoneesta tai huoneen ulkopuolelta tulevia ääniä, välttääkö hän katsekontaktia, asettuuko hän vuorovaikutukseen, vastaako enimmäkseen ”en tiedä, en osaa sanoa”.
- Tunnista samalla omat tunnetilasi, muuttuuko se hänen läsnäolostaan ja tunnistatko syyn
- Käynnillä on jokin syy, tarkoitus ja tehtävä. Kysy huolenaiheista, kuuntele, kysy lisää. Joskus luvan antaminen huolipuhumiseen, voi helpottaa merkittävästi asiakkaan/potilaan oloa ja edesauttaa vastaanottokäynnin toteutumista tavoitteen mukaisesti.
- Ole itsellesi armollinen, riittää, että osoitat kiinnostuksesi asiakkaan/potilaan oloon ja huolenaiheeseen ja huomioit sen käynnillä.
- Käytä mahdollisimman selkeää kieltä - lyhyitä kysymyksiä ja vastauksia, ahdistuneena voi olla vaikea omaksua annettua tietoa tai jatko-ohjeita.
- Voi olla, että hän ei myöskään muista edellisellä kerralla keskusteltuja asioita tai annettuja ohjeita.

Näin voit vähentää asiakkaan/potilaan ahdistuneisuutta vastaanotolla

- Kun huomaat, että potilas on ahdistunut ja rauhaton, voit tehdä siitä huomion ääneen: ”Huomaan, että ...”
- Jos hän on kovin levoton ja tilassa on turvallista olla jalkeilla tai kävellä, anna hänelle tähän mahdollisuus. Voit pyytää hetken kuluttua istuutumaan uudestaan.
- Jos hän istuu tuolin reunalla, voit pyytää häntä istumaan tuoliin niin, että selkä nojaa taustaan, mikäli tämä tuntuu hänestä sopivalle.
- Joskus on hyvä huomioida tilan valaistus: vähäisempi keinovalo voi helpottaa oloa

- Jännittyneisyyttä, levottomuutta ja ahdistuneisuutta voi pyrkiä purkamaan puristamalla kämmeniä vastakkain, painelemalla käsillä voimakkaasti käsivarsia tai reisiä
- Huoneessa tai asiakkaalla/potilaalla itsellä voi olla jotain pieniä esineitä, joiden käsissä pitely voi rauhoittaa ja auttaa keskittymään
- Tähän hetkeen ankuroitumista voit helpottaa asiakas/potilasta nimeämään kolme esinettä huoneesta ja/tai nimeämään kolme ääntä, joita hän kuulee tilassa (esim. kellon tikitys, ilmastoinnin hurina, mahdolliset äänet käytävältä). Jos hänellä on pastilleja mukanaan, voi niitä imeskellä rauhoittumisen keinona. Joskus myös veden juominen helpottaa oloa. Harjoituksen avulla keskittyminen käsillä olevaan tilanteeseen saattaa helpottaa.
- Voit ohjata myöhemmin maadoittumisharjoituksen - jalkapohjien, pakaroiden, selän, käsien tunnistaminen alustaa vasten
- Hengitysharjoitukset saattavat tuntua hänestä vaativilta. Kehon ulkoa tulevien aistimusten havainnointi on usein helpompaa, samoin liike voi helpottaa.
- Vastaanoton päättyessä varmista asiakkaan/potilaan vointi: miltä sinusta nyt tuntuu, uskotko selviäväsi seuraavaan tapaamiseen asti. varmista, että hän ymmärtää seuraavan tapaamisen ajan ja paikan, tarvitseeko muu läheisesi/perheesi apua? Voit tarkentaa vielä, kokeeko hän olonsa turvalliseksi, hyväksi ja valmiiksi poistumaan? Voit kysyä mihin hän on menossa vastaanoton jälkeen tai päivän muista menoista. Onko hänellä saattajaa tai onko kotona ketään odottamassa, tapaako hän vielä muita ihmisiä tämän päivän aikana? Tarvittaessa anna yhteystiedot esim. kriisikeskus Osviittaa tai johonkin päivystävään puhelinpalveluun

Ammattilaiselle tiedon syventämiseksi: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143941/THL_Tieda_ja_toimi_Paloma_A4_2s_uusi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ahdistuneen asiakkaan hoidon suunnittelu

Mikäli potilas/asiakas on kovin ahdistunut ja levoton kannattaa myös pohtia, mitkä tämän kerran käynnin tavoitteista ovat sellaisia välttämättömiä, joita ei voi siirtää ja mitkä asiat voisi siirtää seuraavaan kertaan. On parempi pilkkoa asioita pienemmiksi kokonaisuuksiksi ja jättää tilaa keskustelulla ja asiakkaan mielen purkamiselle, kuin yrittää kovin nopeassa tahdissa käydä kaikki asiat läpi. Jos potilas/asiakas on kovin ahdistunut ja levoton, niin asiat eivät jää hänen mieleensä. Pilkkokaa yhdessä tavoitteet pienemmiksi ja sopikaa, mitä tavoitteet pyritään saavuttamaan nyt ja mitä siirretään myöhemmäksi.

Kannattaa huomioida, että erityisesti sellaiset henkilöt, jotka ovat tulleet Suomeen sodan keskeltä tai muutoin levottomista oloista voivat kokea sotautiset äärimmäisen ahdistavina ja ne voivat aktivoida heidän sotamuistojaan ja -traumojaan. Jotkut sodan keskeltä tulleet saattavat pelätä, että sota leviää Suomeen ja kokea olonsa turvattomiksi. Mikäli asiat selvästi painavat ja rauhattomuus, levottomuus ja ahdistuneisuus ovat hankalia, niin asiakkaan/potilaan kanssa kannattaa sopia tukikäyntejä ja pyrkiä saamaan hänelle jatkohoitokontakti esimerkiksi mielenterveystiimiin tai vakavissa tilanteissa lääkäriltä lähete erikoispoliklinikalle. Monelle riittää tueksi muutama keskustelu, joiden aikana saa purkaa huolensa ja tehdään yhdessä näkyviksi omat selviytymiskeinot ja vahvuudet.

Lisätietoja:

Tampereen kaupungin nettisivuille on kerätty Ukrainan tilanteeseen liittyvistä asioista tietoa. Näiltä sivuilta löytyy ohjeita Suomessa asuvien ukrainalaisten keskustelutarpeeseen, kuin kenen tahansa ihmisen tarpeeseen keskustella tilanteen aiheuttamista tunteista. www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2022/03/02032022_3.html

Migrin tiedot Ukrainasta löytyvät täältä: [Venäjän hyökkäys Ukrainaan | Maahanmuuttovirasto \(migri.fi\)](https://migrin.fi/venajan-hyokkays-ukrainaan)

THL on koonnut tietoa ja tukea työhön tänne: [Ukrainan sota, terveys ja hyvinvointi - THL](https://thl.fi/ukrainan-sota-terveys-ja-hyvinvointi)

HDL:n ohje vaikeiden asioiden keskustelusta lasten kanssa (huomioi sekä vanhemman, että lapsen traumataustan): [Diakonissalaitos-Opas-vanhemmille-kriisitilanteen-purkamiseksi-lapsen-kanssa-3.pdf](https://helsinki.fi/diakonissalaitos-opas-vanhemmille-kriisitilanteen-purkamiseksi-lapsen-kanssa-3.pdf) (evermade-hdl.s3.eu-central-1.amazonaws.com)

Asiantuntija, tt Rita-Lena Honkaniemi, PALOMA3-hanke
Kehittämiskoordinaattori Maija Vuorinen, PASEK-hanke

Erikoislääkäri Tapio Halla
Tampereen yliopistollinen sairaala
Pakolaispsykiatrian poliklinikka