

Kohtaaminen kohtaamatta Poliklinikkasairaanhoidajapäivät 16.2.2018



Vuorovaikutustaitojen merkitys puhelimessa
tapahtuvan hoidon tarpeen arvioinnissa
Titta Lindholm, vanhempi opettaja
Pelastusopisto/operatiivisen toiminnan tiimilinja/Häketiimi



Luennon tavoite



- Saada ideoita ja eväitä Hyvä puhelu –parempi mieli vuorovaikutusvalmiuksien kehittämiseksi
- Vahvistaa omia näkemyksiä vuorovaikutustaitojen ja asiakaspalvelun merkityksestä puhelimessa tapahtuvassa hoidontarpeen arvioinnissa peilaten omiin käytännön kokemuksiin
- Tarkastella toiminnallisia työkaluja, tutkia, pohtia, herätellä ajatuksia aiheesta....



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE



- Voiko kohtaamatta kohdata?
- Kokemuksia asiakkaan/potilaan kohtaamisesta puhelimesta?

www.pelastusopisto.fi

(3)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

VUOROVAIKUTUSVALMIUDET OVAT

TIETOJA, TAITOJA JA ASEENTEITA

JOTKA AUTTAVAT MEITÄ VIESTIMÄÄN TARKOITUKSEN
JA TAVOITTEEN SUUNTAISELLA TAVALLA

VUOROVAIKUTUSVALMIUDET OVAT OLENNAINEN OSA
AMMATTIPÄTEVYYTTÄ

Hjelt-Putilin, 2005



Millainen on hyvä puhelu?

- Vastaajan / Asiakkaan / Potilaan näkökulmasta?



www.pelastusopisto.fi

[7]

Etiikan ja toiminnan valossa...

- Mitä on oikea ja väärä? Entä hyvä ja paha?
- Mikä tekee hyvän pahan oikean väärän?
- Miten meidän tulisi toimia?
- Millainen toimintamalli puhelussa on oikea tai väärä?
- Mitä asiakkaan kohtaamiseen kytkeytyy?
- Tiedostammeko oikeat toimintamallit, jotka tuottavat hyvän puhelun asiakkaan näkökulmasta?
- Entä työtehtävämme näkökulmasta? Tilanteen tunnistamisen näkökulmasta? = oikea apu, oikeaan aikaan, oikealle henkilölle, oikeat ohjeet

Mahdolliset esteet hyvän puhelun toteutumiseksi?



www.pelastusopisto.fi

[9]

Lähtökohtia



- "Todellista hätätilaa vähätellään ja vähemmän kiireellistä liioitellaan"
- Kaksi eri todellisuutta kohtaavat, soittajan ja vastaajan
 - **Asiakas nojaa Sinun ammattitaitoosi**



www.pelastusopisto.fi

[10]

Erilaisia asiakkaita – vaihtelevia tilanteita

Eri todellisuudet kohtaavat - soittajan ja vastaajan



www.pelastusopisto.fi

[11]

Hyvät (oikeat) ja väärät puhelut?

Ammattilainen/
Hoidon tarpeen arviointi

Asiakas

- Odotukset
- Veloitteet/Vastuut/ Vaatimukset / Ohjeet
- Tilannekuva/arviointi
- Vaatimus / odotus saada tietyt tiedot?
- Odotus, että asiakas käyttäytyy tietyllä tavoin? Soittaa "oikean" puhelun / asian?
- Asiakaspalvelulähtöisyys muuttuu, riskit?
- Hyväksyvä asenne
- Vireys

- Odotukset / omat arviot
- Vaatimukset
- Tietoisuus / tietämättömyys
 - Ei tiedä tarvitseeko apua vai ei, ja jos niin mitä apua / ohjeita
- Yllättävä, äkkiarvaamaton tilanne itselle, omaiselle, tietoa välikäsiä kautta...
- Käyttäytymisen syy; tunteet, huoli, sairaus, päihheet...

www.pelastusopisto.fi

[12]

- Mihin energiaa kuluu?
- Meneekö "neula punaiselle" – ja, jos milloin/miksi?



www.pelastusopisto.fi

[13]

Esteitä hyvään puheluun asiakkaan näkökulmasta
 = esteitä tilanteen tunnistamiseen ammattilaisen
 näkökulmasta?

- Energia - mihin käytämme sitä – "taaskaan ei yhtään "järkevää" soittajaa, tälle ei auta yhtään mikään, nää on näitä (leima) vs. hyväksyntä - emme voi valita soittajia ?
- Toiminnalliset työkalut käytössä?
 - Millä, miten saada ydinasiat selville? Sanavalinnat? Ohjeet?
- Provosoituminen / otammeko toisinaan liian henkilökohtaisesti sanalliset hyökkäykset?
 - Kyynistymisen "peikko"?
 - Vireystilan lasku, väsymys? Tunnetilan tarttuminen?
 - Rutinoituneet toimintamallit?

www.pelastusopisto.fi

[14]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Esteitä hyvään puheluun asiakkaan näkökulmasta = esteitä tilanteen tunnistamiseen ammattilaisen näkökulmasta?

- Kiire – oikeuttaako se olemaan kärsimätön, kenties tyylykin asiakkaan kanssa?
- Väsyneenä "lipsahtaa" syyttämään asiakasta "turhasta soitosta", leimaa, moralisoi, vähättelee....? Ei ehkä ääneen, mutta äänensävyin...?



- Oman toimintamallin merkityksen tiedostaminen kokonaisuudessa ja tilanteen tunnistamattomuudessa / tunnistamisessa / tehokkaassa ja ammatillisessa puhelun käsittelyssä / asiakkaan ohjaamisessa oikein
- Pienillä asioilla on suuri merkitys
 - Mitä kuulee / kuuntelee, mitä sanoo, miten sanoo?

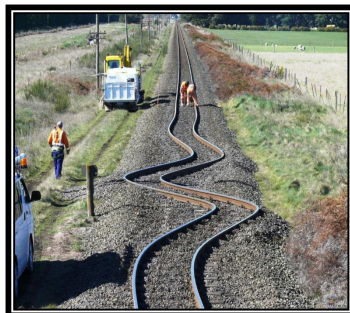
www.pelastusopisto.fi

(15)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Miten voimme poistaa esteitä ? Suoristaa mutkia? Päästä raiteille ja asiakkaan kanssa yhteistoimintaan?



...työkaluna ammattipätevyyteen kuuluvat
vuorovaikutusvalmiudet eli tiedot, taidot, asenteet

www.pelastusopisto.fi

(16)

Onnistunut vuorovaikutus ja asiakaspalvelu

- **Omien toimintamallien- ja tapojen, toiminnallisten työkalujen tarkastelua**
- Toimintamallit voivat rutiininomaisesti "pinttyä" tiettyyn kaavaan eikä vain huomaa eikä tunnista, että pienillä asioilla on suuri merkitys
- Oma vireystila ja motivaatio vaikuttavat myös
 - Kyynisyyden vaarat (voi olla, että kuulee, mutta ei kuuntele)
- Ole tarkkana ja kiinnostunut siitä miten pidät keskustelun raiteilla tai miten voit mahdolliset keskustelun mutkat suoristaa...

www.pelastusopisto.fi

[17]

Millaisena näen ja kuulen puhelut -> tilanteen tunnistaminen!

Puhelua, puhelua
 Samanlaisena massana?
 Riskit? Sudenkuopat?

Puhtaalta pöydältä?

Kiireellinen?

Kiireetön?

Yhteistoiminta
 asiakkaan
 kanssa?
 Faktat?

Puhelu kerrallaan?

Terveystilalle
 Kuulumaton?

Hoidon tarpeen arviointi?
 Ohjeet?

"Tuntosarvet koholla"?
 Tilanteen tunnistaminen!

Ohjaus 112
 Ensihoitopalvelun tarve??

www.pelastusopisto.fi

[18]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Lähtökohtia

- Kun vastaat; älä tiedä mitään, älä oletaa
 - Kuuntele
 - Poimi
- Ohjaa / ota tilanne haltuun (tilan anto/keskeytys)
 - Keskity faktoihin
 - Neutraali suhtautuminen
 - Ammatillisuus
- Yhteistoiminta asiakkaan kanssa
 - Tavoitteellisuus

www.pelastusopisto.fi

[19]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE



Keskeistä on

Kontaktin luominen

Tilanteen tunnistaminen

Mitä kysyn miksi, Mitä ohjeita/ohjausta? Miksi?

Miten?

www.pelastusopisto.fi

[20]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun aloitus: äänensävy, puhetyyli

- Mahdollisuus luoda onnistuneet puitteet tulevalle keskustelulle ja yhteistoiminnallisuudelle
 - Keskity vastaamiseen ja mieti millaisen mielikuvan haluat välittää
 - **Tarjolla olevan terveydenhuollon palvelun ensimmäinen kontakti**
 - Synnytä luottamus, ole uskottava, ammatillinen
 - Huomioitava puhelun alku ja "hännät" (kuuluu soittajalle)
- Tiedostettava, että asiakkaat nauhoittavat puheluja
- Haasteet! Hiljainen ääni, nuotilla puhuminen, sanojen venyttäminen (liian persoonallinen puhetyyli, murre)
 - > äänenhuolto, omien puheluiden kuuntelu?

www.pelastusopisto.fi

[21]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun aloitus: kuuntelu, mukautuminen, johdon ottaminen / **KONTAKTIN LUOMINEN**

- Kuuntele aktiivisesti asiakasta heti puhelun alusta lähtien ja tee havaintoja asiakkaasta ja hänen kertomastaan
- Havaintojen perusteella mukaudutaan asiakkaaseen (vanhus, lapsi, hätäntynyt, hidas, sekava) eli saadaan tietoa siitä mikä äänensävy, puhenopeus, puherytmi, sanavalinnat on paras juuri tälle asiakkaalle ja tässä tilanteessa
- Teitittely / Sinuttelu
- Etäännyttäminen esim. tilanteissa jossa asiakas tulee liian lähelle vs. tuttavallinen/läsnäolo kontaktin luomisessa
- Johdon ottaminen puhelussa tarkoittaa muutosta: ääni saattaa voimistua ja jämäköityä, puhe nopeuttaminen/laventaminen, sävy voi vaihdella
- Asiallisuus, selkeys, ymmärrettävyys

Lähde: Marckwort, 1998, Ole hyvä puhelimesta
www.pelastusopisto.fi

[22]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun aloitus: kuuntelu, tilan anto, keskeytys

- Aktiivisen kuuntelemisen taito, tietojen poiminta, tilan anto
- Tilan anto ja keskeyttämisen merkitys vuorovaikutuksen sujumiseen / sujumattomuuteen tulee tiedostaa ja ymmärtää vaihtelevissa tilanteissa
 - Kuuntelu ja tilan anto eivät tarkoita sitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus jaaritella ja kertoa "ummet ja lammet" asioitaan
- Kyse on "tuntosarvista" tunnistaa puhelun alussa se, milloin tilan anto on tarpeen, milloin on syytä keskeyttää
- Herkkä vaihe!

Titta Lindholm 2010



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun eteneminen: sanavalinnat

- Puhelimesta äänen merkitys on suuri, joskus jopa suurempi kuin sanotun
 - **Äänityö ammattina – äänenhuollon merkitys, omien puheluiden kuuntelun mahdollisuus?**
- Puhelimesta ei tule keskittyä pelkästään siihen, *mitä* sanoo, vaan myös siihen, *miten* sanoo
 - Vältä huokailuja/ähkäisyjä, epävarmoja ilmaisuja
 - Motivaatio kuuluu äänestä
- Ihminen on melko hyvä havaitsemaan äänestä myös tunteita
 - Esimerkiksi iloisuus kuuluu äänessä puhekorkeuden nousuna ja vaihtelevana sävelkulkuna. Iloinen puhe on myös nopeahkoa ja painokasta -> voi kärjistä -> pyri neutraaliin äänensävyyn
- Perussääntö: Jos tekee mieli sanoa jotain kärkevää, on viisautta jättää se sanomatta!

www.pelastusopisto.fi

[24]



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Aggression neljä tasoa => riski toteutua myös hoidontarpeen arvioissa (puhelin)

1. Erimielisyyden syntyminen - Riski suurenee, jos puhelun käsittely on epäjohtonmukaista

2. Riitely - Riitelyvaiheeseen liittyy tyypillisesti äänen korotus, "päälle puhuminen"

3. Uhkailu - uhkaillaan jollain kohtuuttomalla

- Soittaja uhkaa => valituksen tekemisellä, nimittelyllä, "viralta panolla", juristilla...
- Terveystieteiden ammattihenkilö uhkaa => avun saamisen rajoituksilla, poliisilla, "älä soita enää tänne" tai muulla asiattomalla sanallisella "heitolla"

4. Hyökkäys - Puhelussa fyysinen hyökkäys ole mahdollista, mutta...

- Hoidontarpeen arvioissa aggression edettyä tähän vaiheeseen on vaikea enää erottaa kumpi on "oikeassa tai väärässä"
- Hyökkäysvaiheen voidaan katsoa toteutuneen, kun puhelu katkaistaan ja **varsinainen syy/ongelma jää tunnistamatta ja avuntarve määrittämättä!!!**

www.pelastusopisto.fi

(25)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun haltuunotto edellyttää vahvaa itsehillintää (...ja taukoja)

- Vaikka asiakkaan toiminta osoittautuisikin haasteelliseksi / aggressiiviseksi ...hyökkääväksi...
- Pyri säilyttämään ammatillinen neutraalius vaikeissakin tilanteissa ja ilmoittajan olotilasta huolimatta
- KESKITY VAIN ja AINOASTAAN ESIIN TULEVIIN, PUHELUNAIKAISIIIN FAKTOIHIN ja ammattitaitoiseen hoidon tarpeen arviointiin
- Pyri lähtemään jokaiseen puheluun "puhtaalta pöydältä"
- Jokainen puhelu tuo tullessaan uuden asiakkaan ja tilanteen

www.pelastusopisto.fi

(26)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun haltuunotto edellyttää vahvaa itsehillintää

- Millainen asiakas? – tunnista "pulssi"
- Älä "lokeroi"/leimaa ("taas tällainen...") -> riski: heikentää tilanteen tunnistamista, oikeaa ohjaamista
- **Vuorovaikutustilanne sisältää aina omat riskinsä, koska vastapuolen käyttäytyminen tai toiminta ei ole ennakoitavissa**
- Kun huomaat, että tämä ei toiminut, valitse / kokeile toista "tietä"
- Älä lukkiudu > yritä, kysy eri tavoin, vaihda järjestys, jos et saa ensin missä, kysy mitä tai toisinpäin
 - Jos asiakas huutaa tai on aggressiivinen > "selätä", kuuntele ole hiljaa hetki, jatka itse neutraalina faktoissa pysyen, äänenpainotuksia muuttaen

www.pelastusopisto.fi

(27)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun eteneminen: haltuunotto

- Keskittyminen tiiviisti asiaan (faktoihin)
 - **Kysy suoria kysymyksiä ja anna konkreettisia ohjeita/neuvoja**
 - Esim. yleistilan arvioinnissa: Mitä teette nyt? Pystyttekö liikkumaan? (toimintakyky)
- Selkeät viittaukset soittajaan voivat ehkäistä tarpeetonta tilanteen kärjistymistä
 - **Nimellä kutsuminen** tai puheviestinnän kohdistaminen
- Soittajaan itseensä vetoaminen tietyissä tilanteissa
 - Soittajan oman toimintaan korostaminen (vastuu ja sen esille otto)
 - Todettuun ongelmaan ratkaisun **esittäminen** (Esim. "Hei Ville sinä varmaan nyt itsekin ymmärrät")
- Puhelun "pysäyttäminen" = Time Out
- Yhteenvedo missä vaiheessa puhelua tahansa auttaa

www.pelastusopisto.fi

(28)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Keinona myönteisyys

- "Jos Sinä et kuuntele, minä en..." < > "Hei, rauhoitu ja kuuntele, selvitetään tilannetta yhdessä..."
- "Eihän Teillä siellä mitään kipuja nyt ole..." < > "Onko Teillä kipuja..."
- "Jos Sinä et vastaa kysymyksiin, minä en ..." < > "Soititte sairaalaan, kertokaa miksi soititte, niin voin auttaa Teitä...?"
- "Älä huuda, en saa selvää..." > < "Rauhoitu niin kuulen Sinua paremmin ja saadaan selvää mistä on kyse..."
- "Jos ette kerro, niin minä en voi.." < > "Hyvä rouva, kuunnelkaa, nyt on tärkeää, että vastaatte seuraavaan kysymykseen..."

www.pelastusopisto.fi

{ 29 }



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun looginen eteneminen

- Vaatii protokollan tuen (tällä hetkellä ei ole tarjolla)
 - Tuo johdonmukaisuutta, rungon ja raamit puhelulle, kysymyksille ja ohjeille (mitä ja miksi?)
 - Tilanteen tunnistaminen
 - Aloitusprotokolla (onko hereillä, puhuuko? Potilas itse? vrt. häketyö!)
- Lyhyet, napakat lauseet
- Tauot lauseiden, sanojen välillä
- Huokailu, maneerit "totanoin", "niinjustiinsa", "päälle puhuminen" tuovat tyyppillisesti ongelmia,
- Haltuunotto = muutos äänessä
- Älä anna valmiita vastauksia
- Älä "heitä/latele ilmaan" olettamia tai pitkiä ohjeita esimerkkit
- Kiinnitä huomiota ilmaisuun
- Pääsääntö 1 kysymys kerrallaan, 1 ohje kerrallaan

www.pelastusopisto.fi

{ 30 }



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun eteneminen / kysymysten esittäminen 1

- **Selkeät ja ymmärrettävät kysymykset**
- **Tilanteen tunnistaminen**
- Hoitotyön ja lääketieteen termien käyttö vain sillä tasolla, kuin ne on soittajan mahdollista ymmärtää
- Ammatillinen puheenvuoron hallinta (vältä silti päälle puhumista)
- Puheenvuoron haltuunotto (Se joka kysyy, johtaa)

- **Avoimet kysymykset**
- Pyydä kuvailemaan tilannetta/oiretta
- Kysymysmalli: "Mikä on tämän hetken pahin ongelma... Kertoisitko ensin..., Millä tavoin..., Mikä sinua huolestuttaa...?"

- **Suljetut kysymykset**
- Tarkoitus saada tiettyyn asiaan esim. Kyllä/Ei -vastaus
- Ohjaa vastaamaan vain yhdellä sanalla
- -ko, -kö-loppuiset kysymyssanat ja miksi?
- Kysymysmalli: "Montako..., Oletko käynyt...? Onko teillä juuri nyt kivun tunne?"

[31]




PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Puhelun eteneminen / kysymysten esittäminen 2

- **Esitettävä vain yksi kysymys kerrallaan** -> odota / kuuntele vastaus
- Jos vastaus jää epäselväksi => kysy uudelleen ja vaihda kysymyksen asettelua tarvittaessa
 - Pyydä toistamaan
 - Pyydä täsmentämään (älä tyydy sekavaan vastaukseen)
 - Anna tarvittaessa esimerkki
- **Anna yksi ohje kerrallaan**
 - Varmista onko ohje ymmärretty (ns. kaksisuuntainen viestintä)
 - Varmista tietääkö soittaja miten pitää menetellä
 - "Olette saaneet nyt toimintaohjeet, toimikaa niiden mukaan..."
 - Yhteenvedot
- **Kaksisuuntainen viestintä**
- Toista mitä soittaja sanoi, Pyydä soittajaa toistamaan mitä sanoi
- Hyvän puhelun kriteereinä voidaan pitää taitoa hahmottaa asiakkaan tilanne tarkentavien kysymysten avulla sekä valmiuksia esittää ongelmanratkaisumalleja

www.pelastusopisto.fi


[32]

 **PELASTUSOPISTO**
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

<p>Lähtökohtana avun tarve</p> <p>Jokainen soitto on tärkeä sille joka soittaa vaikka puhelimeen vastaajalle se saattaa olla rutiinia</p> <p>Faktoihin keskittyminen</p> <p>Tilanteen oikea tunnistaminen</p>	<p>Vuorovaikutustaidot, sanallinen viestintä, toisto, perustelut, yhteenveto asiallisuus, selkeys, napakkuus</p> <p>Ammatillinen neutraalius</p>
<p>HYVÄ PUHELU – PAREMPI MIELI</p>	
<p>Ymmärrys toiminnan ja päätöksen perusteluista,</p> <p>Ohjeiden vastaanottokyky, toimiminen niiden mukaan</p>	<p>Puhelun voi hoitaa niin, että siitä jää positiivinen tunne</p> <p>Hyvä lopetus antaa hyvän mielikuvan palvelusta ja asiallisesta kohtelusta</p>

www.pelastusopisto.fi

(33)

 **PELASTUSOPISTO**
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

"Kommunikoi hyvin, tunnista paremmin, tuota terveydenhuollon puhelinpalvelua parhaiten..."

www.pelastusopisto.fi

(34)



PELASTUSOPISTO
EMERGENCY SERVICES COLLEGE

Ihmisiä ei hallita muuten kuin palvelemalla heitä.
Tämä sääntö on ilman poikkeusta.
- Victor Cousin -

Kiitos!

Lisätietoja: titta.lindholm@pelastusopisto.fi

Lähteitä:

Juhani Seppälän luentomateriaalit

Raija Marckwort: Ole hyvä puhelimesta

Hjelt-Putilin: Vuorovaikutus asiakaspalveluna

Työturvallisuuskeskus: Voi hyvin puhelinpalvelutyössä
www.pelastusopisto.fi

(35)