Oheiskärsijä-toimintamalli

Oheiskärsijä-toimintamallin avulla tuetaan työntekijää, joka on ollut osallisena asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvassa vaaratapahtumassa siten, että tilanteesta on koitunut hänelle itselleenkin kielteisiä psyykkisiä vaikutuksia.

Englanniksi Oheiskärsijä-toimintamallista käytetään nimeä Second Victim Program. Voimakkaan psyykkisen reaktion aiheuttaneessa vaaratapahtumassa voi olla kyse joko läheltä piti -tilanteesta tai haittatapahtumasta. Myös työtapaturmat voivat käynnistää samankaltaisen reaktion.

Näissä tilanteissa on työntekijälle aiheellista tarjota yksilöllistä tukea, jotta hänen työkykynsä säilyy. Jokaisen esihenkilön on tärkeää tietää, miten tukea voidaan tarjota ja osata tarvittaessa käynnistää tukitoimet. Toimintamallia voidaan soveltaa kulloisenkin tilanteen edellyttämällä tavalla.

Asiakas/potilas ja hänen läheisensä ovat vaaratapahtuman ensimmäisiä kärsijöitä. Osallisina olleille sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen ja turvallisuuspalveluiden ammattilaisille voi syntyä tilanteessa oheiskärsijäkokemus.

Työntekijässä voimakkaan psyykkisen reaktion aiheuttaneen tapahtuman satuttua esihenkilö selvittää seuraavat asiat:

- Ovatko potilaat/asiakkaat ja hänen läheisensä kunnossa?
- Ovatko työntekijät kunnossa?
- Ovatko tilat ja toimintaympäristöt turvallisia?
- Mitä on tapahtunut?
- Ovatko kaikki tarvittavat tahot tietoisia tapahtumasta?

Selvityksen jälkeen käynnistetään vaaratapahtumassa osallisena olleen työntekijän tukitoimet. Jos kyseessä on vakava vaaratapahtuma, käynnistyy sen tutkinta organisaation käytännön mukaisesti.

Vaaratapahtumassa osallisena olleelle työntekijälle sekä asiakkaalle/potilaalle ja tämän läheiselle järjestetään kohtaaminen.

Anteeksipyytäminen asiakkaalta/potilaalta on keskeinen osa kohtaamista. Myös organisaation puolesta pyydetään anteeksi ja pahoitellaan tapahtunutta. Samalla kerrotaan, että tilanteesta opitaan, jotta vastaavia tilanteita ei pääse syntymään. On tärkeää osoittaa asiakkaalle/potilaalle ja hänen läheisilleen, että asia otetaan vakavasti. Osallisena olleelle työntekijälle on tärkeää, että hän saa anteeksipyyntötilanteessa tukea.

Taulukko 1. Oheiskärsijä-toimintamallin vaiheet

Tapahtuman vaiheet	**1. Vaaratapahtuma tapahtuu tai havaitaan**	**2. Tapahtuman realisoituminen ja selvityksen käynnistyminen** (seuraavien työvuorojen tai päivien aikana)	**3. Tapahtuman selvitys etenee** (viikkoja)	**4. Tapahtuman raportointi ja mahdolliset seuraamukset** (viikkoja – kuukausia)	**5. Lopputulos** (puoli vuotta – vuosia)
Tapahtumassa osallisena olleen työntekijän mahdolliset reaktiot/tunnetilat	• Yllättyneisyys • Hätääntyneisyys • Häpeä • Epävarmuus • Päätös siitä, miten toimia	• Syyllisyys • Ahdistus • Pelko • Suuttumus • Fyysiset oireet • Stressioireet	• Työkyvyn palautuminen • Stressioireet voivat jatkua • Ulkopuolisuuden- ja avuttomuudentunne • Vanhat traumat saattavat nousta pintaan ja estää toipumista.	• Luottamus itseen ja työhön palautuu. • Kokemus työyhteisöön kuulumisesta vahvistuu. Riskeinä: • Epäoikeudenmukaisuu-dentunne • välttely • pettymys	• Selviäminen • Vahvistuminen • Työuran jatkaminen Riskeinä: • Alan vaihto • Kyynistyminen • Työkyvyttömyys
Organisaation toiminta ja vastuut eri tasoilla	• Tapahtumasta ilmoitetaan esihenkilölle/vuoro-vastaavalle. • Esihenkilö/vuoro-vastaava keskustelee työntekijän kanssa kahden kesken ja arvioi työvuoron jatkumisen. Huom. esihenkilön empaattinen suhtautuminen on erittäin tärkeää! • Vaaratapahtuman osalliset kirjaavat tapahtumat asiakas- ja potilastietojärjestelmään • Mahdollinen välitön purku/jälkipurku tapahtuneesta organisaation ohjeen mukaisesti. • Ensisijaisena tavoitteena on, että työntekijä tulee seuraavaan työvuoroon normaalisti.	• Esihenkilö/vuoro-vastaava ottaa työntekijään yhteyttä mahdollisimman pian ja kysyy vointia. • Esihenkilö käy tapahtumat yksityiskohtaisesti läpi työntekijän kanssa. • Esihenkilö informoi tarvittavia henkilöitä organisaatiossa. • Jos saatavilla on vertaistukihenkilö, otetaan häneen yhteyttä. • Työyhteisö osoittaa työntekijälle, että häneen luotetaan ja häntä halutaan auttaa. • Työntekijän työtä voidaan keventää muutamaksi päiväksi tai viikoksi.	• Työntekijä on mukana tapahtuman selvityksessä. • Keskusteluja vertaistukihenkilön kanssa jatketaan.	• Vakavan vaaratapahtuman tutkinta ja raportti valmistuu. • Jos työntekijä on laiminlyönyt työsuhteestaan johtuvia velvoitteita, voi työnantaja antaa hänelle huomautuksen tai varoituksen.	• Jos asian käsittely pitkittyy esimerkiksi oikeuskäsittelyn vuoksi, jatkavat esihenkilö ja vertaistukihenkilö yhteydenpitoa.
Työterveyshuolto	• Tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon. • Tarvittaessa haetaan sairauslomaa.	• Työterveyshuollosta järjestetään tarvittaessa tapaamisia työterveyshoitajalle, työpsykologille tai lääkärille. • Tukea voi saada myös henkilön itse valitsemalta taholta, kuten psykologilta, yksityiseltä terapeutilta tai seurakunnasta.	• Tarvittavat tapaamiset jatkuvat.		• Tarvittaessa työkykyarviointi