



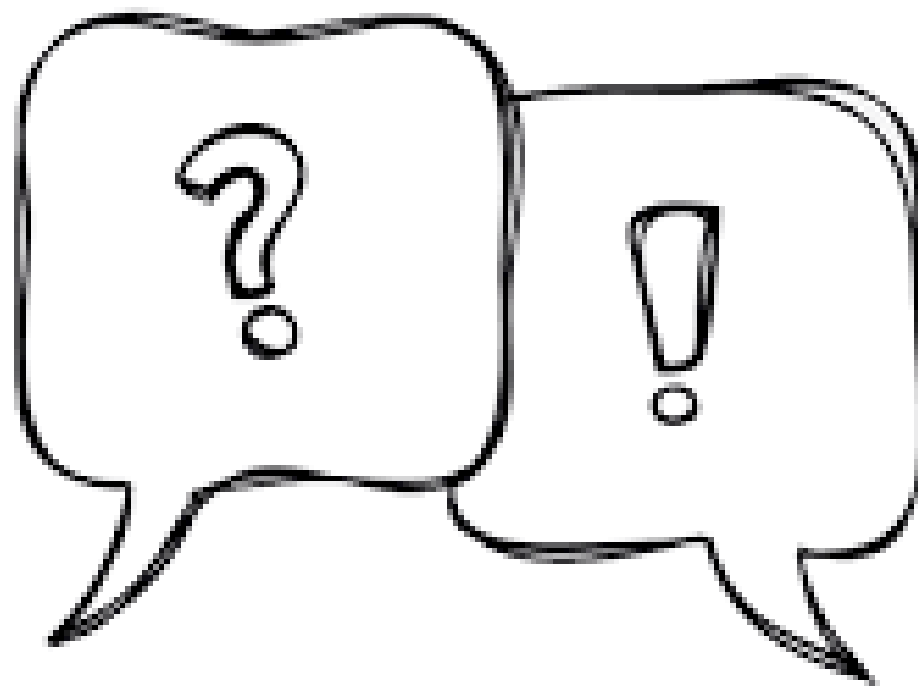
Potilaan ja lääkärin kohtaaminen haittatapahtuman  
tai potilasvahingon jälkeen  
LL Minna Halinen ja potilasturvallisuuslääkäri Maiju Welling

# Lääkäri ammattilaisena on vetovastuussa tilanteessa



Potilas  
Vakuutus  
keskus

# Potilaan kuuleminen





# Kysymys

- Jos potilaan hoidossa on sattunut vahinko, jota et ole itse aiheuttanut, voitko pyytää anteeksi?
  - **KYLLÄ**
  - **EI**

# Anteeksipyyntö



AITOUS

YTIMEKKYYS

REHELLISYYS

VASTUUN  
KANTO

OPPIMINEN

Potilas  
Vakuutus  
keskus

## Täysi anteeksipyyntö (*full apology*)

- **Virheen myöntäminen:** mitä tapahtui, katumuksen ilmaiseminen, vahingon korjaaminen/korvaaminen mahdollisuuksien mukaan
- **Surun ja pettymyksen ilmaiseminen**
- **Vastuun ottaminen** (sisältää päätöksen tehdä voitava, jotta vastaavaa ei tapahtuisi enää jatkossa)

Lähde: Prothero M & Morse J. *Eliciting the Functional Processes of Apologizing for Errors in Health Care: Developing an Explanatory Model of Apology*. *Global Qualitative Nursing Research*, 2017(4): 1–9.



## Vääränlainen/mitätön anteeksipyyntö (*failed/token apology*)

- Pelkkä pahoittelu
- Vilpittömyyden/aitouden puute, teennäisyys
- Katumuksen puute
- Organisaation puolesta tehty, pelkkä "hallinnollinen" anteeksipyyntö
- Tekosyiden/selitysten esittäminen anteeksipyyntön yhteydessä
- Muiden henkilöiden tai potilaan syyllistäminen vahingosta

Lähde: Prothero M & Morse J. *Eliciting the Functional Processes of Apologizing for Errors in Health Care: Developing an Explanatory Model of Apology*. *Global Qualitative Nursing Research*, 2017(4): 1–9.

# Mitä tästä eteenpäin ?

- Hoitosuhteen tulevaisuus – jatkuuko?
- Tarvittava tuki ja opastus käytännön asioissa – keneltä?
- Luottamuksen rakentaminen







# Haittatapahtuman käsittelyn merkitys potilaalle

- Estää/ehkäisee traumatisoitumista ja katkeroitumista.
- Auttaa palauttamaan luottamuksen ammattilaisiin ja terveydenhuoltojärjestelmään.
- Ehkäisee väärinkäsityksiä, turhia pelkoja, spekulointia ja katastrofointia.
  - Potilas voi esim. luulla että vahingosta on aiheutunut todellista isompi haitta tai pelätä että vahinkoilmoituksen tekeminen vaikuttaa siihen, miten häntä hoidetaan jatkossa.
- Edistää omaan hoitoon sitoutumista ja ko-operaatiota jatkossa.
- Tarjoaa kokemuksen inhimillisestä ja asiallisesta kohtelusta ja asennoitumisesta.



# Haittatapahtuman käsittelyn merkitys lääkärille

- Estää/ehkäisee traumatisoitumista ja ammatillisen itsetunnon heikkenemistä.
- Auttaa palauttamaan luottamuksen potilaan ja hoitohenkilökunnan välille.
  - Voi pelastaa potilas-lääkärisuhteen!
- Mahdollistaa myös ammattilaiselle asian käsittelyn ja siitä "yli pääsemisen".
- Tarjoaa mahdollisuuden olla inhimillinen ja empaattinen ammattimaisuudesta tinkimättä.

# Haittatapahtuman käsittelyn jälkeen

- **Kommunikaatio/vuorovaikutus** potilaan kanssa on ratkaisevan tärkeää potilas-lääkärisuhteen ylläpitämisessä etenkin haittatapahtuman jälkeen.
- Kansainvälisten tutkimusten valossa heikosti kommunikoiville lääkäreille kasaantuu muita enemmän potilaiden tekemiä valituksia ja korvausvaateita (1).
- Jopa 71 %:iin oikeudessa käsitellyistä hoitovirhetapauksista on todettu liittyvän vuorovaikutuksen ongelmia. Tavallisimpia niistä ovat riittämätön keskustelu potilaan kanssa, potilaan tai hänen perheensä näkökulman huomiotta jättäminen ja informaation riittämättömyys (2).

## Lähteet:

1. Tamblyn R, Abrahamowicz M, Dauphinee D ym. Physician scores on a national clinical skills examination as predictors of complaints to medical regulatory authorities. JAMA 2007;298:993–1001.
2. Beckman HB, Markakis KM, Suchman AL, Frankel RM. The doctor-patient relationship and malpractice: Lessons from plaintiff depositions. Arch Intern Med 1994;154:1365–1370.

Potilas  
Vakuutus  
keskus



# Kysymys

- Jos kollegalle on sattunut vahinko tai virhe potilaasi hoidossa, kerrotko siitä potilaalle?
  - **KYLLÄ**
  - **EI**



## Millaisia kohtaamistilanteita voisi tulla eteen

- Vahinko tapahtunut muualla ja potilas tarvitsee tukea.
- Itse ollut mukana vahingon tapahtumaketjussa.
- Itse on aiheuttanut vahingon.
- Potilas on siinä käsityksessä, että olisi tapahtunut vahinko.
- Väärinkäsitys
- Kollegan sanotaan aiheuttaneen vahingon – mikä on totuus?
- Peitellään kollegan vahinkoa.

# Kollektiivinen yhteisvastuu haitan tapahtumisesta ja asian käsittely rakentavasti



Potilas  
Vakuutus  
keskus