

©Satu Mattila ja Jenny West
Terveysalan ammattilaisten pätevyisysohjelma -projekti (TEAP)
Bioanalyttikoiden pätevyisysohjelma
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Suomea bioanalyttikoille: Asiakkaan ohjaaminen -harjoitus

Henkilöasiakkaan ohjaamiseen laboratoriotutkimuksissa.

Tehtävä 1. Asiakkaan esivalmistautuminen

mieti, miten ohjaat asiakasta esivalmistautumaan näytteenottoon eri tilanteissa:

- Joskus asiakkaan tulee olla syömättä ja juomatta tietty aika ennen näytteenottoa. Sinun tulee kertoa asiakkaalle, että hänen tulee paastota ennen näytteenottoa. Miten kerrot asiakkaalle tämän?
- Asiakas ei saa käyttää tiettyjä lääkkeitä ennen näytteenottoa. Miten kerrot tämän asiakkaalle?
- Asiakkaan tulee välttää fyysistä rasitusta ennen näytteenottoa. Miten kerrot tämän asiakkaalle?
- Asiakkaan olisi hyvä istua rauhassa 15min. ennen näytteenottoa. Miten kerrot tämän asiakkaalle?
- Miten kehoitat asiakasta välttämästä piristäviä juomia, kuten energijuomia?

Tehtävä 2. Asiakkaan vastaanottaminen

Asiakas tulee laboratorioon näytteenottoon vuoronumerolla. Mieti, mitä sanot asiakkaalle:

- Asiakkaan tervehtiminen kohteliaasti: Miten tervehdit päivän eri aikoina?
- Kysyminen: sinun tulee ensin tunnistaa asiakas, miten pyydät Kela- tai ajokorttia?
- Sinun tulee vielä pyytää asiakas kertomaan syntymäaika ja nimi, miten kysyt?
- Onko valmistautuminen onnistunut eli miten kysyt, onko asiakas paastonnut ennen näytteenottoa?
- Miten kysyt, onko asiakas pitänyt taukoa lääkkeenotosta?
- Kerrot asiakkaalle, että tulokset saa lähettävästä yksiköstä. Miten kysyt asiakkaalta, onko hänellä lääkäri-aika tai soittoaika jo varattuna?

Materiaali on tuotettu Terveysalan ammattilaisten pätevyisysohjelma -projektin (TEAP) sairaanhoitajan pätevyisysohjelmissa. Projekti toteutettiin ajalla 6/2022-31/2025. Projektia rahoitti Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus (JOTPA).