



**HARRY KÖHLER**  
VTT, tutkija  
Helsingin yliopisto,  
organisaatioviestintä, Turun  
yliopisto, kansanterveystiede



**JOUKO LÖNNQVIST**  
LKT, psykiatrian emeritusprofessori  
Helsingin yliopisto

## Potilas on hoidon resurssi

Terveydenhuollon ydin, lääkärin ja potilaan kohtaaminen, muuttuu. Organisaatioiden kasvaessa ja monimutkaistuessa lääkäriltä vaaditaan yhä enemmän osaamista ja taitoja. Kun hoitoprosessi on jakautunut moniin organisaatioihin, lääkärin rooli prosessin koordinoimisessa on korostunut. Samalla potilaalla on yhä merkittävämpi rooli omassa hoidossaan. Lääkärin ja potilaan suhdetta voidaan luonnehtia kumppanuudeksi ja valmennussuhteeksi (1,2).

Arvoon perustuvan terveydenhuollon johtamisessa tähdätään sellaiseen vaikuttavuuteen, joka tuottaa mahdollisimman suuren arvon potilaalle. Arvossa on kysymys siitä, paljonko terveyttä saadaan tuotetuksi tiettyyn, määritellyn yksikköhintaan (3,4).

Terveyspalvelujen rakennetta voidaan muuttaa poliittisilla päätöksillä, ja palvelujen toimintaa voidaan ohjata keskitetysti. Terveyspalvelujen laatua ja vaikuttavuutta, myös kustannusvaikuttavuutta, määrittää kuitenkin keskeisesti se, mitä tapahtuu tuotantoprosessin ydintapahtumassa, eli potilaan ja lääkärin välisessä suhteessa ja yhteistyössä. Tämä tunnustetaan yleisesti.

Terveydenhuollossa puhutaan kustannuspaineiden hallitsemisesta, jopa kustannusten leikkaamisesta. Selvä lisäresurssi on silloin se panos, jonka potilas ja hänen lähipiirinsä voivat antaa hoitoon. Kyse ei ole kuitenkaan talousvastuun jakamisesta, vaan hoitovastuun optimoinnista. Potilaalle on annettava hyvät mahdollisuudet osallistua hänelle merkityksellisellä tavalla hoitoaan koskevaan päätöksentekoon, hoidon toteuttamiseen ja oman terveytensä sekä muun elämänsä yhteensovittamiseen.

Potilas voidaan myös nähdä aktiivisena ja aloitteellisena osallistujana hoidon toteutuksessa (5). Potilaan ja lääkärin hyvä kohtaaminen on ytimeltään potilaan elämän ja lääketieteen yhteensovittamista, ja potilaan kokemus on välttämätön osa hoidon laatua (6).

Hoitoprosessissa potilas ei ole pelkkä tiedon vastaanottaja ja ohjeiden noudattaja, vaan oman elämänsä asiantuntija. Hän peilaa kaikkea hoitoprosessissa kokemaansa oman elämäntilanteensa, arvostustensa ja tarpeittensa kautta. Lääkärin lähestymistapa ja puhetapa vaikuttavat siihen, miten potilas arvioi kokemaansa ja millai-

sen toimintamallin hän rakentaa itselleen vastaanoton jälkeen. Lääkäri voi toiminnallaan vaikuttaa siihen, minkälaisen roolin potilas ottaa hoidossaan (5,7).

Potilaan ja terveydenhuollon suhde on muuttunut ja muuttuu nopeasti. Lääkäreillä tulee olla valmiudet viestiä tavalla, joka vahvistaa potilaan halua osallistua hoitoon ja kokemusta omasta roolistaan siinä. On tärkeää havaita ja myös kirjata potilaalle merkityksellisiä asioita, jotka antavat hänelle voimaa ja auttavat sitoutumaan hoitoon. Jokaisen lääkärin tulisi opiskella vaikuttavaa viestintää systemaattisesti koulutuksen kaikissa vaiheissa.

*Lääkäri voi vaikuttaa siihen, minkälaisen roolin potilas ottaa hoidossaan.*

Terveydenhuollon johtaminen ylhäältä alaspäin kaipaa tuekseen nykyistä paljon vahvempaa vaikuttamista alhaalta ylöspäin ja sen tähdentämistä, että kaikki tehdään potilaan vuoksi. Soten kehityksestä riippumatta on strategisesti tärkeää vaikuttaa lääkärin ja potilaan kohtaamiseen niin, että potilaan osallisuus hoitoon vahvistuu nykyisestä oleellisesti. ●

### KIRJALLISUUTTA

- 1 Saarni S, toim. Lääkärin etiikka. Helsinki: Suomen Lääkäriliitto 2013.
- 2 Lääkäri 2030 -hankkeen kotisivut. Suomen Lääkäriliitto. <https://laakari2030.fi/tutkimukset/tutkimus1/> (viitattu 1.10.2019)
- 3 Teperi J, Porter ME, Vuorenkoski L, Baron J. The Finnish Health Care System: A Value-Based Perspective. Sitra 2009.
- 4 Porter ME. What is Value in Health Care? N Engl J Med 2010;363:2477-81.
- 5 Köhler H. Hoitava viestintä. Lääkärin vaikuttava viestintä potilaskohtaamisessa. Helsinki: Unigrafia 2019.
- 6 Saarni S. Potilasta pitää hoitaa asiakaslähtöisesti, asiakasta ei. Näkökulma. Suom Lääkäril 2018;73:2556-7.
- 7 Mishler EG. The discourse of medicine: dialectics of medical interviews. Norwood: Ablex Publishing 1984.

### SIDONNAISUDET

Harry Köhler: Vaikuttavan viestinnän tutkimus ja konsultointi, omalla toiminimellä.  
Jouko Lönnqvist: Ammatinharjoittaja, konsultointi Jouko Lönnqvist.