

Pääkirjoitus

Potilas- ja asiakaskeskeisyys tutkimuksen lähtökohtana

Ihminen on keskiössä hoitotieteen tutkimuksessa; *ihminen* on yksi tieteenalan paradigmatähtäistä. Potilaskeskeisyyden, kaiken päätöksenteon ja toiminnan perustana, on tutkimuksissa havaittu vaikuttavan näyttöön perustuvan tiedon ja toimintatapojen käytäntöön viemisessä. Tätä tutkimustietoa on julkaistu erityisesti magneettisairaalamallin mukaisesti toimivista sairaaloista, joissa potilaskeskeisyys lähtökohtana tuotetaan laadukkaita ja samalla kustannustehokkaita potilaille terveyshyötyä tuottavia terveyspalveluita. Suomessa Kuntaliiton Terveystieteiden laatuoppaassa *potilas- ja asiakaskeskeisyys* esitetään terveydenhuollon laadussa keskeiseksi käsitteeksi ja määritellään (s. 6) seuraavasti:

”Potilas-/asiakaskeskeisyys on terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen keskeinen toimintaperiaate: asiakas/potilas voi toiminnallaan, valinnoillaan ja päätöksillään vaikuttaa omaan terveyteensä tai sosiaaliseen pärjäämiseensä. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin ja tehdä valintoja. Potilaan oma näkemys hoidon tarpeesta ja merkityksestä tulee huomioon otetuksi. Hänen asiantuntijuuttaan oman terveyden- ja elämäntilanteensa tuntijana kunnioitetaan. Hoitosubde perustuu vuorovaikutukseen hoitohenkilökunnan ja potilaan sekä hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Asiakaskeskeisyys on ammatillista potilaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin vastaamista hoidossa.”

(<http://hoidonvaikuttavuus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Tlaatuopas.pdf>).

Johdon näkökulmasta edellä esitetty tarkoittaa johdon sitoutumista potilaskeskeiseen toimintaan suunnatun strategiset tavoitteet potilaiden tarpeiden mukaisesti

sekä varmistuen henkilöstövoimavarat ja osaaminen, arvioiden tuloksia ja tehden niiden perusteella tarvittavia muutoksia. Hoitotieteen palvelujärjestelmätutkijoille tämä tarjoaa monia kiinnostavia tutkimusyhteistyömahdollisuuksia. Nyt tämä on erityisen ajankohtaista maassamme, kun sote-ratkaisu on tehty ja se operationalisoidaan käytäntöön.

Tässä Hoitotiede-lehden numerossa julkaistaan artikkeleita, jotka liittyvät terveyspalvelujärjestelmän toimivuuteen ja potilasasiakaskeskeisyyteen eri näkökulmista. Ensimmäisessä artikkelissa (Suhonen ym.) raportoidaan tulokset muistipotilaan optimaalisen palvelukokonaisuuden ominaisuuksista. Tutkimukseen osallistui muistipotilaita ja heidän läheisiään, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä johtavia viranhaltijoita ja kuntien sosiaali- ja terveyspalveluista päättäviä henkilöitä. Tuloksissa ilmenee muun muassa, että muistipotilaiden ja heidän läheistensä kuvaukset kohdistuivat palvelujen käyttäjien ja ammattilaisten väliseen vuorovaikutukseen ja toimintaan, mutta ammattilaisten kuvaukset kohdistuivat ammattilaisten väliseen yhteistyöhön. Kolmessa artikkelissa tutkimuskontekstina on lasten-, perinataalihoitotyön toimintaympäristö, tutkimusaiheina arvostava johtaminen (Sirén ym.), hoitohenkilöstön työtyytyväisyys (Keinänen ym.) ja lääkkeetön kivunlievitys ja sen kirjaaminen lasten sairaanhoidon aikana (Lahtinen ym.). Arvostavassa johtamisessa kuten myös hoitohenkilöstön työtyytyväisyydessä korostuu osastonhoitajan merkitys ja toiminta johtamistehtävässä. Lasten sairaanhoidon aikana lääkkeettömiä kivunlievitysmenetelmiä käytettiin melko monipuolisesti, mutta niiden käytön ja vaikutusten kirjaamisessa oli puutteita. Asiakasnäkökulma on lähtökohtana tutkimuksessa, jossa selvitettiin lapsettomuudesta selviämistä naisen näkökulmas-

ta. Uutta tietoa oli, että perhekäsityksen monimuotoistumisen myötä lapsettomat kokevat olevansa hyväksytympiä ja hoitojen päättyessä naiset kokivat joutuneensa lohduttamaan läheisiään oman lapsettomaksi jäämisensä vuoksi. (Kettula-Pihlaja ym.) Tutkittaessa hoitotyön yhteenvedon tietosisältöä hoitotyöntekijöiden arvioimana havaittiin, että potilaan siirtyessä erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon hoitohenkilöstöllä oli huonosti tiedossa potilasta koskevaa tietoa hoitotyön yhteenvedon perusteella. Hoitotyö spesifisen tiedon, hoidon vaikuttavuuden ja potilaan näkökulman esille tuomista on edistettävä kirjaamisessa. (Kuusisto ym.) Tutkimusten mukaan kirjaaminen on alue, jota hoitotyössä tulee näin ollen edelleen kehittää.

Lehdessä on myös mielenkiintoista tietoa Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuk-

sen, Fimean lääkeinformaation kehittämisestä vuonna 2012 käynnistyneen Lääkeinformaatioverkoston yhteistyön tuloksena. Lääkeinformaatioverkoston tutkimustoiminnasta vastaa tutkimustyöryhmä, jossa hoitotieteen tutkijoita edustavat professori Katri Vehviläinen-Julkunen Itä-Suomen yliopistosta varajäsenenä professori Riitta Suhonen Turun yliopistosta. Lääkeinformaatiostrategien yhdeksi tavoitteeksi on asetettu terveydenhuollon lääkeosaamisen korkeatasoisuus ja moniammatillisuus, mitä osaltaan taataan painottamalla perus- ja täydennyskoulutuksessa *potilaskeskeisyyttä*, moniammatillisuutta ja omahoidon tukemista.

Kuopion kampukselta 15.11.2015

Hannele Turunen
Päätoimittaja