

2003

# Potilaan kuunteleminen ja muuttuvat organisaatiot

Amos Pasternack

# Potilaan kuunteleminen

- Potilas-lääkärisuhde
- Taudinmääritys
  - narratiivin merkitys
- Terapeuttinen merkitys
- Potilaan luonnehdinta
- Vuorovaikutustaidot
  - opintojen merkitys

# Muuttuvat organisaatiot

- Tavoitteena taloudelliset ja laadulliset mittakaavaedut
- Tutkimuksia ja hoitoja keskitetään
- Syntyy yhden asian osaamiskeskuksia
- Toimintayksiköt suurenevät
- Tarvitaan lisää tutkimukseen perustuvaa tietoa

# Muuttuvat organisaatiot. Kuullaanko potilaita?

- Palvelut kauas potilaan kodista
- Potilas menettää yksilöllisyytensä
- Potilaista tulee palloteltavia arvoituksia
- Liian vähän työntekijöitä suhteessa potilaisiin

# Muuttuvat organisaatiot. Kuullaanko potilaita?

- Lääkärit muuttuvat ammatinharjoittajista asiantuntijoiksi
- Lojaliteettiongelma: potilaat/organisaatio
  - uusi etiikka?
- Organisaatioissa lääketieteen asiantuntemus vähäistä
- Johtajuuden ja lääkäriyden eriytyminen

---

# Muuttuvat organisaatiot.

## Kuullanko potilaita?

- Potilaista on tehty asiakkaita
- Tuotteistaminen ongelmallista
- Tiimityöskentelyn ongelmat
- Potilaiden ääni ei kuulu kun tehdään muutoksia
- Miten potilaiden äänen pitäisi kuulua?
  - asiantuntijat
  - potilasjärjestöt?

# Lopuksi

- Organisaatiomuutos vie kaikilta aikaa ja voimia
- Potilaan kuuntelemiselle jää silloin vähän aikaa ja voimavaroja
- Muutoksissa edettävä avoimesti, hellävaraisesti, kaikkia osapuolia kuunnellen
- Uuden organisaation edut ja haitat punnittava tarkasti ja monipuolisesti