

## Potilaskokemustehtävä 2019

### Tehtävänanto

Tehtävä suoritetaan 2-3 hengen ryhmässä. Kyseessä on tapaustutkimus, jossa pyritään potilaskokemuksen syvällisempään ymmärtämiseen ja sitä kautta mahdollisuuksiin luoda tarkempia mittareita potilaskokemukselle ja kehittää potilaiden kokemuksia ja valinnantekoa paremmiksi palvelumuotoilun keinoin. Tehtävässä tarkastellaan terveydenhuollon palveluprosessia potilaan/asiakkaan kokemuksen näkökulmasta, eläytyen potilaan asemaan, tunteisiin ja tiedontarpeisiin palveluprosessin eri kohdissa.

Tehtävän suorittaminen edellyttää vastaamista seuraaviin kysymyksiin. Vastauksista laaditaan lyhyt raportti sekä 10 minuutin esitys.

### Kysymykset

1. Mitä tiedontarpeita potilaalla on jokaisessa tarkastelupisteessä, jotta hän voi tehdä harkittuja päätöksiä hoidostaan yhdessä ammattilaisen kanssa?
  - Kuvaa potilaan tärkeimmät tiedontarpeet kysymyksinä jokaisessa tarkastelupisteessä (esim. Kauanko joudun odottamaan? Mitä sivuvaikutuksia tästä kipulääkkeestä on? Miten todennäköisiä komplikaatiot ovat? jne.).
2. Millaista kommunikaatiota ja tukea potilas tarvitsee jokaisessa tarkastelupisteessä, jotta hän voi tehdä harkittuja päätöksiä hoidostaan yhdessä ammattilaisen kanssa?
  - Kuvaa potilaan tärkeimpiä kommunikaatio- ja tukitarpeita jokaisessa tarkastelupisteessä (esim. Haluan kuulla lääkärin kliinisen kannan ja suosituksen tästä asiasta voidakseni päättää hoidostani. Kaipaan emotionaalista tukea ja ohjaamista esimerkiksi hoitajalta, mutta en välttämättä lisää lääketieteellisiä tietoja).
3. Mitä odotuksia potilaalla on jokaisessa tarkastelupisteessä?
  - Kuvaa potilaan tärkeimmät odotukset jokaisessa tarkastelupisteessä (esim. Odotan, että minua hoitava lääkäri on ystävällinen ja suhtautuu huoliini ymmärtäväisesti. Odotan, että saan kipuihini lievitystä. Odotan, että löydän vastaanotolle/labraan helposti.).
4. Mitä tunteita potilas käy läpi jokaisessa tarkastelupisteessä?
  - Kuvaa potilaan tunnetiloja jokaisessa tarkastelupisteessä (esim. Oloni on pelokas, koska en tiedä, mitä seuraavaksi tapahtuu. Oloni on huojentunut, koska sairaanhoitaja oli niin ystävällinen ja ripeä. Tunnen huolta siitä, miten tämä vaikuttaa töihini tällä viikolla).
5. Miten (ja millä mittarilla) selvittäisit potilaskokemusta sekä potilaan tieto- ja tukitarpeita jokaisessa tarkastelupisteessä?
  - Nimeä mahdollisimman tehokas ja mielellään validoitu mittari jokaiseen tarkastelupisteeseen.

## Tapauksen kuvaus

Tupakoivan diabeetikon hoidon aloittaminen

Potilaskuvaus: 50-vuotias mies Juhani, rakennustyömies, eronnut, 2 lasta avioliitosta, tupakoi, viikonloppuisin alkoholinkulutus melko suuri, ylipainoinen (BMI 34), jää haaviin työterveystarkastuksesta, pitkäaikainen verensokeri / sokerihemoglobiini HbA1c on koholla (HbA1c > 53 mmol/mol (7.0 %)), kolesteroli ja verenpaine koholla, maksa-arvot hieman koholla.

Hoitopolun kuvaus sisältäen tarkastelupisteet:

Työterveyden rutiinitarkastukseen liittyvät laboratoriotutkimukset → Juhani käy laboratorionäytteenotossa

→ (1) Juhani tapaa hoitajan työterveysvastaanotolla, jossa tulokset käydään läpi ja hoitaja aloittaa elintapaintervention ja lähettää Juhaniin työterveyslääkärille lääkehoidon harkintaan

→ (2) Työterveyslääkäri ottaa Juhaniin vastaan ja tilanne käydään läpi yhdessä ja mietitään hoitolinjan valintaa. Koska arvot ovat vain hieman koholla, lääkäri päätyy suositteluun elintapojen muutosta ja seurantaan. Lääkäri tekee lähetteen ravitsemusterapeutille.

→ (3) Ravitsemusterapeutin kanssa Juhani tekee ruokavaliosuunnitelman, joka tuntuu Juhaniin mielestä realistiselta, ja hän kykenee sitoutumaan siihen.

→ Juhani (4) käy labroissa (3 ja 6kk:n päästä)

→ (5) Hoitajan vastaanotolla todetaan, että arvot ovat parantuneet ja Juhani on laihtunut 5 %.