



NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

Mihin ammattilainen asettaa auttamisen rajat? Helsinki 11.09.2009

Jouko Lönnqvist MD, PhD

Research Professor, Director of the Department of Mental
Health and Substance Abuse Services

05/10/2009

Presentation name / Author

1

Arvot ja asenteet työssä

- Käsitys sairaudesta ja sitä määrittävistä tekijöistä
- Potilaan asema ja osallisuus
- Ammattihenkilön omat henkilökohtaiset arvot ja asenteet
- Ammatilaisen tulkinta omasta ammatista ja sen rajoista
- Työntekijän tehtävät ja asema organisaatiossa

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

2



Omat vai yhteiset auttamisen rajat?

- "Yhden miehen sota" vai yhteinen priorisointi?
- Hoitoa koskevat arvot ja asenteet ovat yksilöllisiä niin kauan, kun niitä ei ole yhdessä tarkasteltu
- Jos organisaatio ei aseta suuntia tai tavoitteita hoitotoiminnalle, jokainen alkaa toteuttaa omaa tulkintaansa "hyvän tekemisestä" työssään, koska jotain on kuitenkin tehtävä
- Yksin jätetty ammattilainen voi olla "vaarallinen" sekä itselleen että muille

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

3



Auttamisen rajat

- **Arvot:** Omien arvojen mukainen toiminta
- **Strategia:** Sitoutuminen tärkeisiin tavoitteisiin
- **Osaaminen:** Ammatillisen toiminnan hallitseminen
- **Työmäärä:** Määrällisesti realistiset työtavoitteet
- **Työn laatu:** Sitoutuminen yhteiseen laatuun

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

4



Palveluiden tuottamisen dynamiikka

- **Tarve:** Sairaus, oire, huoli, alttius
- **Kysyntä:** Asiakkaan halu saada palveluja (tilaaja)
- **Tarjonta:** Hoitojärjestelmän toiminta (tuottaja)
- **Kun terveystarvemarkkinoilla asianmukainen tarve kanavoituu kysynnäksi, johon palvelujärjestelmä vastaa kustannustehokkaasti ja sovitun laadun mukaisesti, ja josta asiakas on valmis maksamaan markkinahinnan, kaikki on hyvin**

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

5



Ongelmia

- Tarpeita ei havaita tai ne eivät synnytä kysyntää
- Syntyy kysyntää inhimillisille tarpeille, jotka eivät ole kuitenkaan ammatillisesti arvioituna palvelujärjestelmän kannalta asianmukaisia tai priorisoituja
- Palvelujärjestelmän palveluvalikko (hoidon kattavuus) ei ole riittävä
- Voimavarojen suuntaaminen on vinoutunutta
- Palvelu ei ole asiakassuuntautunutta
- Palvelujen laatu ei tyydytä
- Palvelut eivät ole kustannustehokkaita

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

6



Vaikeuksia potilaan kanssa ?

- Pyri avoimuuteen oman ammatillisen toimintasi suhteen
- Havaitse ongelma, reagoi siihen ja pyri ratkaisuun!
- Ole avoin myös virheen sattuessa ("Open disclosure"): Pyydä anteeksi, myönnä oma virheesi, selitä mitä tapahtui ja keskustele siitä, mitä asian korjaamiseksi voitaisiin tehdä
- Hyvän palvelun yleisperiaate: "Sorry Works!"
- Potilaita ärsyttää se, että kommunikaatio, rehellisyys, vastuun ottaminen ja ylipäättään hyvän palvelun periaatteet eivät toimi
- Avoimuus on "terapiaa" sekä potilaalle että hoitaville henkilöille
- Tavoitteena kuulluksi tuleminen, ymmärrys ja huolehtiminen sekä luottamuksen palautuminen

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

7



Omaa hoitoa koskevien valintojen perusta: Autonomia, jaettu päätöksenteko ja potilaan kokemukset omasta sairaudestaan

- **Autonomia:** Potilas hyväksyy viime kädessä oman hoitonsa
- **Jaettu päätöksenteko:** Hyvä päätöksenteko perustuu yhteistyöhön ja kumppanuuteen potilaan ja ammattilaisen välillä
- **Kokemuksellinen tieto:** Potilas on oman sairautensa kokemusasiantuntija

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

8



Sairauden ja hoidon taakka: Ihminen monimutkaisen ongelman takana

- Hyvä sitoutuminen kroonisen sairauden hoitoon on tavoite, joka ei useimmiten toteudu!
- Sitoutuminen hoitoon on pitkäkestoinen prosessi, joka alkaa asianmukaisen tiedon välittämisestä ja päättyy parhaimmillaan hyvään "omistajuuteen"
- Sitoutumiseen liittyy myös luopumista ja surua, uuden oppimista ja omien arvojen tarkastelua
- Monimutkainen sairaus ja kompleksinen hoito herättävät avuttomuutta ja vaikeuttavat potilaan oman vastuun ottamista

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

9



Työuupumus: Maslach Burnout Inventory

Kolme dimensiota:

- (1) **Exhaustion**
Kokonaisvaltainen väsymys,
- (2) **Cynicism**
Kyyniseksi muuttunut asenne työhön
- (3) **Lack of Professional Efficacy**
Heikentynyt ammatillinen itsetunto

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

10



Stressin hallinnan kolme eri tasoa

- Sosiaalinen tuki
- Omat tiedon käsittelyyn liittyvät keinot
- Sisäinen sopeutuminen ja suojauminen

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

11



Stressin säätelyn astiamalli

- Hoidon tavoitteiden ja käytettävissä olevien voimavarojen välille on löydetty tasapaino, muutoin ammattilaisen "oma astia" vuotaa yli
- Kuormittuneen työntekijän tasapaino löytyy tavoitetasoa alentamalla ja/tai voimavaroja lisäämällä
- Kun tai jos voimavarat ovat todella lopussa, hallinnan tunteen palauttaminen on tärkein tavoite, joka voidaan saavuttaa vain tavoitetasoa alentamalla ("enough is enough")

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

12



Vaikeuksien kohtaaminen ja käsittely

- Ammatilaisen ja potilaan välisen vuorovaikutuksen käsittely esimiehen kanssa (second opinion)
- Ammatillisen kehittymisen tiedollinen ja taidollinen tukeminen (koulutus)
- Ongelmien siirtäminen ulkopuoliselle asiantuntijalle (konsultointi)
- Oman ammatillisen toiminnan tarkastelu ulkopuolisen asiantuntijan kanssa (työnohjaus)
- Kokemusten vertaaminen riippumattoman vanhemman kollegan kanssa (mentorointi)
- Oman ylikuormittumisen käsittely työyhteisössä (työjärjestelyt)
- Oman hyvinvoinnin yksityinen terapeuttinen tukeminen (hoito)

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

13



Kaksi työelämän eri kehitysprosessia: Organisaation ja ammatilaisen kehitystarpeet

- Hoito-organisaation uudet haasteet ja muutospaineet: "Näin ei voida enää jatkaa"
- Ammatilaisen omat tavoitteet ja tarpeet: "Tämä on minulle ammatilaisena tärkeää"
- Strateginen ristiriita ja yhteensovittamisen välttämättömyys

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

14



Työssä jaksamisen kolme peruskysymystä

- **Mitä teen?**
Työtehtävä ja siitä seuraavat tavoitteet
- **Miten teen?**
Työroolin yksilöllinen ammatillinen toteuttaminen
- **Miksi teen?**
Itselle tärkeiden tarpeiden kanavoituminen työtehtävän suorittamiseen ja työn henkilökohtainen merkitys

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

15



Mikä motivoi ja auttaa jaksamaan hoitotyössä?

1. Selkeät ja omiksi koetut työtavoitteet
2. Myönteiset tunteet ja yhteiset arvot
3. Usko ja luottamus omaan sekä muiden kykyihin, osaamiseen ja moraaliin

NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

16



ELÄMÄNHALLINTA, MOTIVOITUMINEN JA JAKSAMINEN

- Tavoitteet työskentelyn lähtökohtana
- Työ on hauskaa ja hyödyllistä
- Usko omaan ja muiden kykyihin
- Työ ja lepo: työn jaksottaminen
- Kuormittumisen seuraaminen
- Haasteiden ja voimavarojen yhteensovittaminen
- Sopeutumisen tasot: asiat, tunteet, käyttäytyminen ja biologia



NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

05/10/2009

Presentation name / Author

17