

## 1.9 Asiakkaan näkökulma (Riikka Holopainen)

### 1.9.1 Millaisia ovat kivun kanssa elävien ihmisten kokemukset kivun hoidosta ja millaista on hyvä hoito heidän näkökulmastaan katsottuna?

On sanottu, että lääketieteen opiskelija vieraantuu kolmanteen lukukauteen mennessä potilaan näkökulmasta, ja tämä on helppo ymmärtää, kun fokus on erilaisissa sairauksissa, diagnooseissa ja hoito-toimenpiteissä. Sama tapahtunee muillekin ammattilaisille. Kyky nähdä tilanne toisen näkökulmasta on olennaista, jotta voimme onnistua kivun kanssa elävän ihmisen kohtaamisessa. Ammattilainen, oletko sinä joskus ollut potilas tai asiakas terveydenhuollossa? Lähiaikoina, vai onko siitä kauan? Millaisia olivat omat kokemuksesi? Onko sinulla ollut kipuja? Hakeuduitko hoitoon niiden takia? Tiedetään, että meillä on taipumus olla empaattisempia sellaisia henkilöitä kohtaan, joiden katsomme olevan osa *meitä* – meidän omaa laumaamme – kuin niitä kohtaan, jotka näemme laumamme ulkopuolisina. Siksi meidän olisi tärkeää säilyttää yhteys tunteeseen siitä, millaista on olla potilaan roolissa ja miten kipeät ihmiset kokevat saamansa hoidon. Siksi tässä kirjassa on omistettu kokonainen kappale asiakkaan näkökulman tarkastelulle.

Jokaisen ammattilaisen olisi hyvä säännöllisesti pysähtyä pohtimaan kipua asiakkaan näkökulmasta käsin. Se, että näemme kivusta kärsiviä ihmisiä vastaanotoillamme päivittäin, ei kuitenkaan tarkoita tätä.

Silloin meillä on päällä työvaatteemme, ammattiroolimme. Kliinisen päättelyn prosessi rullaa päässämme, mikä usein vie huomiotamme olennaisesta, asiakkaan kokemuksesta. Mitä jos joskus haastattelisit ihmistä, joka elää kipujen kanssa? Et ammattilaisena vaan ihmisenä, joka on aidosti kiinnostunut toisen kokemuksesta. Siitä, millaista on kulkea hänen saappaissaan. Emme tietenkään koskaan voi täysin ymmärtää, miltä toisesta tuntuu, mutta ehkä voisimme oppia ymmärtämään vähän vähemmän väärin. Asiakkaan koko tarinan kuunteleminen voi auttaa meitä saamaan selkoa kipuun liittyvistä kokemuksista ja samalla kehittämään uusia kivunhoitomahdollisuuksia.

Kun sain pyynnön kirjoittaa tämän kappaleen, tajusin, ettei ole oikein, jos kirjoitan sen yksin, vaikka minulla omia kokemuksia kivusta onkin ja vaikka teen tutkimusta aiheen parissa – ja ehkä myös juuri siksi. Halusin saada kuuluville sellaisten ihmisten äänen, joilla kivut ovat olleet iso osa elämää vähän tuoreemmin kuin itselläni, sekä niiden äänen, jotka eivät ole terveysalan ammattilaisia. Minä olen ehtinyt unohtamaan, millaista on kivun rajoittama elämä, ja lisäksi on vaikea erottaa itsestään sitä osaa, joka on ollut potilaan roolissa ja itseä ammattilaisena. Siksi tämän kappaleen tarinaa kerrotaan useasta näkökulmasta. Ääneen pääsevät nyt myös vastikään fysioterapeutiksi valmistunut, pitkään selkäkipujen kanssa elänyt Helena Salo sekä yhdysvaltalainen asiakkaan näkökulman lähettiläs Joleta Belton. Jolettan hienoihin kirjoituksiin voi tutustua tarkemmin hänen blogissaan MyCuppaJo.com. Lisäksi tutustumme näkökulmiin, jotka ovat nousseet esiin lukuisissa asiakkaiden kokemuksia selvittäneissä tutkimuksissa.

Tätä kappaletta lukiessa ammattilaiselta vaaditaan kykyä tarkastella omaa työskentelyään kriittisesti. Vaikka jokainen meistä tekee parhaansa työssään ja vaikka tavoitteenamme on aidosti auttaa asiakkaitamme, on asiakkaan kokemusten ja tutkimusten myötä päivänselvää, että meillä on vielä paljon parantamisen varaa. Asiakkaan näkökulmaa kivun hoidossa on viime vuosikymmenen aikana tutkittu paljon, ja tutkimustietoa onkin kertynyt huikeaa määrä – niin paljon, että laadullisista tutkimuksista on tehty jo katsaus systemaattisista katsauksista [295].