

Sisällys

Esipuhe	5
Johdanto	8
Hoitava kumppanuus	9
Lääkärin viestintä on johtamisviestintää	10
Kirjan sisältö	13
Kiitokset	14
1 Mitä potilaan ja lääkärin onnistunut kohtaaminen voi saada aikaan	17
Potilaan agenda	19
Pitääkö olla tyytyväinen?	22
Potilas vai asiakas?	25
Empatiaa vai sympatiaa?	28
Lumetta vai plaseboa?	31
Mitä potilas muistaa vastaanotolta?	35
Asiat ja merkitykset	36
Kaksi maailmaa	44
Oivallus	46
Diagnoosiin tarvitaan potilaan apua	48
2 Lääkäri viestii, potilas oppii	53
Potilas oppijana	54
Åbergin vaikuttavuusmalli ja Bloomin taksonomia	58
Sisua, kanttia ja päättäväisyyttä	66
Miten kestävä muutos syntyy?	68
Vakavasti sairaan potilaan kohtaaminen	73
Kohtaaminen lapsipotilaan ja vanhemman kanssa	75
3 Vaikuttava keskustelu	78
Mitä tarkoittaa hyvä viestintä potilaskohtamisessa?	80
Poikkitieteellisyttä tarvitaan	90
Kaksi tutkimushavaintoa	92
Vaikuttavan keskustelun elementit	100
Kaksi puhumisen tapaa	107
Potilaan ja lääkärin roolit ja hoitosuhteen rakentaminen	109
4 Miten lääkäri viestii vaikuttavasti?	117
Hoitavan viestinnän malli	118
5 Miten potilas voi auttaa lääkäriä ymmärtämään potilasta ja tekemään parhaan hoitopäätöksen	143

6 Vaikuttavan potilas-lääkärikohtaamisen sanastoa...	146
Lähteet.....	153

HAASTATTELUKESKUSTELUT TERVEYDENHUOLLON AMMATILAISTEN KANSSA

Keskustelu terveydenhoitaja ja väitöskirjatutkija Linda Dalbomin kanssa terveydenhuollon asiakkaan tulossyyntä selvittämisestä.....	20
Keskustelu psykiatrian professori Jyrki Korkeilan kanssa empatiasta ja sympatiasta.....	29
Keskustelu lääketieteen filosofian ja etiikan professori Pekka Louhialan kanssa plasebosta ja hoitosuhdevaikutuksesta	32
Keskustelu keuhkosairauksien ja yleislääketieteen erikoislääkäri Markku Pekosen kanssa hyvästä kohtaamisesta ja diagnoosista	49
Keskustelu neurokirurgian dosentti Ville Vuorisen kanssa vakavasti sairaan potilaan kohtaamisesta	72
Keskustelu lastenlääkäri, professori Päivi Rautavan kanssa lapsipotilaan ja vanhemman kohtaamisesta vastaanotolla.....	75
Keskustelu psykiatrian professori Jyrki Korkeilan kanssa potilaan ja lääkärin rooleista ja hoitosuhteen rakentamisesta	113

ESIMERKKITAPAUKSET

Veteraaniurheilija	11
Polvi.....	41
Mitkä asiat ovat elämässäsi tärkeitä ja tuovat hyvää oloa?.....	102
Sydänoireiden vuoksi päivystykseen	121
Reumalääkäreiden keskustelurunko.....	125
Päänsärky ja uniongelma.....	126
Diabetesriski.....	129
Ylipaino.....	132
Polvivaiva.....	136
Selkävaiva	140