

ETÄLÄÄKÄRIN VASTAANOTTO K12

MITÄ PITÄÄ OPPIA ENNEN KUIIN ETÄVASTAANOTOLLE?

Alexi Schrey

Ylilääkäri

Digitaaliset etä- ja asiointipalvelut



Y · T · H · S

YLIOPPILAIKEN TERVEYDENHOITOSÄÄTIÖ

Esittely ja sidonnaisuudet

- LL 1998, LT 2010, DOS 2018 (TY)
- KNK erikoislääkäri, TYKS 2001-2019
- Tietohallintoylilääkäri, VSSHP 2019–2020
- Terveydenhuollon tietotekniikan erityispätevyys 2022
- Suomen Telelääketieteen ja eHealth –seuran hallituksen jäsen 5/21 alkaen



Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) 2021 alkaen:

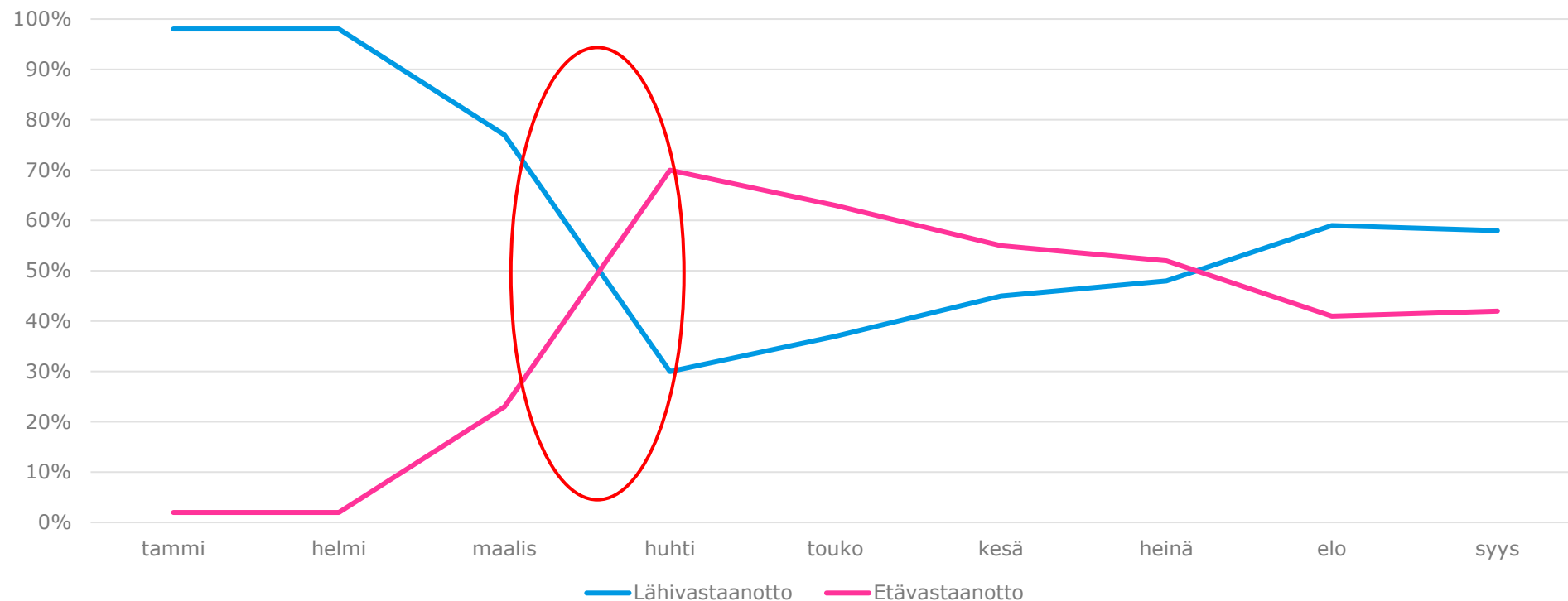
- Digitaalisten etä- ja asiointipalvelujen ylilääkäri
- Potilastietojärjestelmän vastuulääkäri (Acute)
- Tietosuojavastaava
- Turun Lääketiedepäivien järjestelytoimikunta 2011- (vpj 2021-22, pj 23-24)

Sidonnaisuudet:

- Ei sidonnaisuuksia päivän teemaan
- Luennoitsijapalkkiot: Suomen Anestesiologiyhdistys, Turun lääketiedepäivät, Suomen Anestesia- ja Kirurgian Sairaanhoidon Kehittämiskeskus ry, Smiths-Medical, Norgine, MSD

Digiloikka yhdessä yössä maaliskuu 2020 (YTHS, Covid19) ennen org.uudistusta

Käyntien jakautuminen lähivastaanoton ja etävastaanoton välillä



*Yleislääkärit, terveydenhoitajat, psykiatriset sairaanhoitajat,
fysioterapeutit, psykologit, psykiatrit*

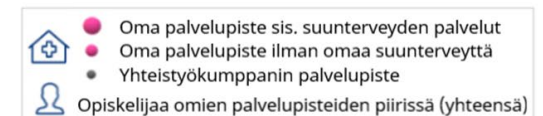
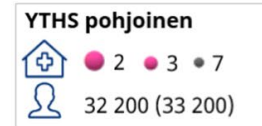
Metsäniemi P.

YTHS organisaatiouudistus 2021:

organisaatio kaksinkertaistui, palvelumalli muuttui – ja korona

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) 1.1.2021:

- Kela järjestää, YTHS tuottaa
- Ammattikorkeakouluopiskelijat palveluiden piiriin
- Opiskelijamäärä 125 000 → **270 000**
- Ammatillaiset 400 → **900**
- Palvelupisteet 10 → **23**
- Lisäksi kumppanien tuottamia palveluita n. 33 paikkakunnalla
- Palvelumalli uudistui:
 - **Yhteiset valtakunnalliset digipalvelut**
 - Moniammatillinen vastuutiimi oppilaitokselle ja sen opiskelijoille



YTHS organisaatiouudistus 2021:

organisaatio kaksinkertaistui, palvelumalli muuttui – ja korona

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) 1.1.2021:

- Kela järjestää, YTHS tuottaa
- Ammattikorkeakouluopiskelijat palveluiden piiriin
- Opiskelijamäärä 125 000 → **270 000**
- Ammatillaiset 400 → **900**
- Palvelupisteet 10 → **23**
- Lisäksi kumppanien tuottamia palveluita n. 33 paikkakunnalla
- Palvelumalli uudistui:
 - **Yhteiset valtakunnalliset digipalvelut**
 - Moniammatillinen vastuutiimi oppilaitokselle ja sen opiskelijoille

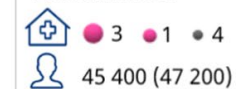
YTHS pohjoinen



YTHS keskinen



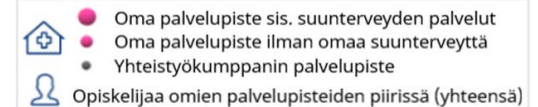
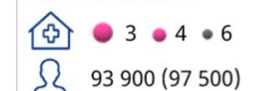
YTHS läntinen



YTHS itäinen



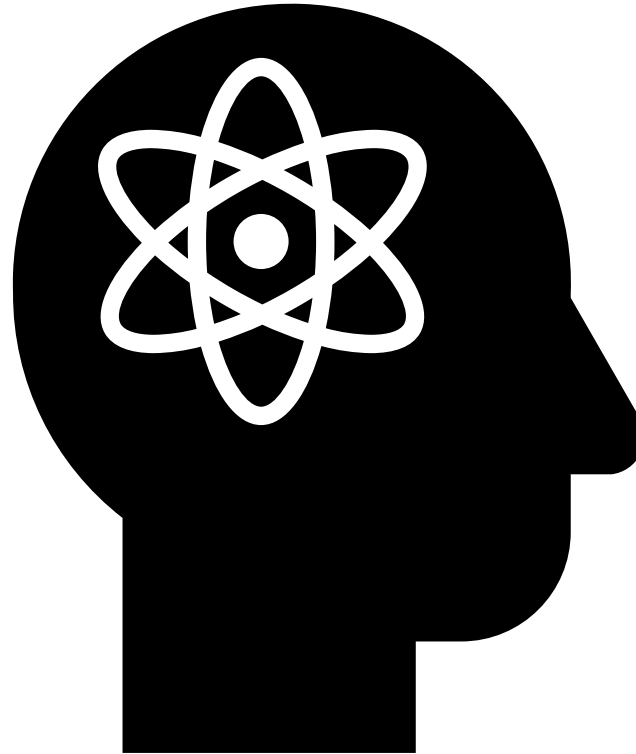
YTHS eteläinen



→ **Vuosi 2021:**

→ **550.000 käyntiä – 60% etänä**

MIKSI TARVITAAN OPPIA ETÄVASTAANOTOLLE?



Mitä etävastaanotoilla tarkoitetaan?

- **Videoyhteydellä, puhelimitse** ja/tai **chat**-yhteyden avulla toteutettua palvelua
- Helppo ja joustava palvelu paikasta ja ajasta riippumatta
- **Puhelin** usein riittävä ("jos aiemmin tuttu potilas")
- **Chat** yksinkertaisissa asioissa, ja kun esim. kuvien, todistusten tai hoito-ohjeiden lähettäminen tarpeen
- **Videoyhteys** (+chat), kun "elävä" kuva tarpeen
- Etävastaanotoilla **hoitosuosituksien** noudattaminen

- **Kaikki asiat eivät ole hoidettavissa etävastaanotoilla**
- **Yhä isompi osa asioista voidaan hoitaa tai edistää etävastaanotoilla**
- Yhä isompi osa toivoo joustavampaa ja sujuvampaa palvelua terveydenhuollossa

Mitä etänä / -vastaanotolla voidaan hoitaa?

- Hoidon tarpeen arviointi
- Virtsatietulehdukset ()
- Allergiat
- Hyönteisten pistot
- Iho-oireet
- Seksuaaliterveys
- Silmäoireet
- Reseptit (PKV ja MT)
- Astma
- Tuki- ja liikuntaelämistön sairaudet
- Lyhyet sairauslomat
- Lähetteet
- Hengitystieinfektiot
- Pitkäaikaissairaudet
- Vatsaoireet

Etävastaanotolle sopivia asioita

- VTI (nainen, tyypilliset oireet)
- Silmän sidekalvontulehdukset (KUVAT *)
- Ihottumat (KUVAT *)
- Reseptien uusinta rajauksin (**PKV, MT**)
- Laboratoriotulosten tiedustelut ja tulkinta
- Hyvänlaatuinen päänsärky
- MT-asiat (Resurssi, hoitosuhteen tärkeys, jatkuvuus)
 - HOITOSUHDE tai luotettavat tiedot aiemmista
- **HUOM! RED FLAGS (Hälyttävät oireet)**

*) Kuvat tärkeä olla otettuna ja tallennettuna sille laitteelle, millä etäyhteys otetaan

Mitkä etävastaanotolle **ei sovi?**

Etävastaanotolla **ei voida tutkia potilasta fyysisesti**

- **Vaikeammat tapaturmat**
- **Kovat ja äkilliset vatsakivut (ja monet muut akuutit kivut)**
- **Yleistilaan merkittävästi vaikuttavat sairaudet**
- **Toistuvat, pitkittyvät tai monimutkaistuvat ongelmat**
- **Tilanteet, joissa hoitosuhde on välttämätön, mm.**
 - **Mielenterveyden hoito (osana hoitoa hyvä lisä)?**
 - **Pitkittyneen kivun hoito**
- **Ohjaus oikeampaan paikkaan aina mahdollista!**

Etävideovastaanoton työvälineet

- **(Erillinen) videokamera** (testaa ennen etävastaanottoa!)
 - Suuntaa oikein (hieman ylhäältä alas)
 - Valotus (ylivalotus, takavalotus)
 - Etäisyys kameraan sopiva
 - Taustan blurraus ei onnistu kaikilla etävo-ohjelmilla !
- Hyvä **kuuloke-mikrofoni**, häiriöt pois
- **Kahdesta näytöstä** on usein hyötyä
- **Riittävä verkkoyhteys** videovastaanottoon
- **Tunne potilastietojärjestelmä**
- **Terveysportti**, yms. käytettävissäsi ja linkit valmiiksi haettuina / nopeasti haettavissa

Potilaan kokemusta voi parantaa

1. **Valmistele potilas** etävastaanottotilanteeseen **etukäteen**. (ennakko-ohje?)
2. Etävastaanoton toteutus mahdollisimman **rauhallisessa ympäristössä**.
3. **Ennakoi** miten toimit **häiriötilanteessa**, jos esim. videoyhteys ei toimi.
4. **Säilytä rauhallisuus** ja ammatillisuus teknisissä ongelmatilanteissa.
5. **Varmista** esittäytymisen yhteydessä **äänen kuuluminen** ja **kuvan näkyminen**.
6. **Luo luottamusta: Kysy** potilaalta, onko etävastaanotto hänelle tuttua ja miltä etänä vastaanotolle osallistuminen tuntuu. **Muistuta**, että videoyhteys on turvallinen ja että etäkäynti vastaa tavanomaista, luottamuksellista vastaanottoa.
7. **Keskity potilaaseen**.
8. Jos kirjoitat tai etsit tietoa verkosta videoyhteyden aikana (esim. katsot toisesta näytöstä), **selitä** potilaalle **syy tekemiseesi ääneen**.
9. **Kysy lopuksi** miten etävastaanoton potilaan mielestä **onnistui**.

Testaa kameraasi ennen vastaanottoa!

Katse näytön tekstissä



Katse kamerassa



Katse kameran alla



Kerro jos vilkuilet sivuun - esim. toista näyttöä



Liian kaukana



Ylivalotus



Taustan ylivalotus



Huomio, mitä taustalla näkyy!

Etävastaanoton vuorovaikutus

- Videon kautta tapahtuva vastaanotto korostaa **katsekontaktia** ja sanallisia **viestintätaitoja**.
- Huomioi **katsekontaktissa**, että potilaan kuva ja tietokoneen kamera ovat eri korkeudella.
- Jos katsot potilaan kuvaa, hänelle voi näyttää siltä, että katsoisit hieman alaspäin.
- **Katso tietokoneen kameraan** (tai hieman sen alle) kun haluat esimerkiksi puhuessasi ”katsoa suoraan potilasta”.
- **Vältä päälle puhumista.**

Etävastaanotolla työskentely

- Rauhallinen työtila - **tietosuoj**
- Keskity potilaaseen, **ole läsnä**
- Muista **ergonomia** ja liiku taukojen aikana
- **Kehonkieli**: omat ilmeet tai ilmeettömyys korostuvat, kun näkymä rajallinen
- Vaatii **vankkaa kliinistä kokemusta** ja **epävarmuuden sietoa**.
- Älä yritä hoitaa etänä lähivastaanottoa vaativaa asiaa – **ohjaa tarvittaessa lähivastaanotolle**
- **Kirjaaminen** – ”oikeat” koodit

Etävastaanoton haasteita

- Luotettava potilaan sanomaan
 - onko eroa lähivastaanotosta?
- Kehon kielen havainnointi puutteellista
- Mm. hajuaisti puuttuu
 - esim. tupakka ja/tai alkoholi
- Tekninen osaaminen voi olla haaste
- Työyhteisön rajallisuus
- Konsultaatiomahdollisuus

Etävastaanoton **hyötyjä**

- **Tasavertaisempi** potilas-lääkäri suhde
 - Potilaalle usein helpompi keskustella tietyistä asioista omassa **tutussa ja turvallisessa ympäristössään**
 - **Terveydenhuolto-pelkoiselle** voi olla hyödyllinen
 - Lähivastaanotolle kuitenkin ohjattava tarvittaessa!
- **Matka**kustannukset ja -aika säästyvät
- Työtilojen uudelleen suunnittelu?
 - Huomioi **Tietosuoja!**
- **Hygienia** (infektioaltistumisen väheneminen)
 - Potilaat, saattajat, th ammattilaiset
 - Turvallisuus

HUOMIOI

- Etäpalveluun on oltava aina **potilaan tietoinen suostumus**. (Valvira)
- Terveystieteiden ammattihenkilön on arvioitava huolellisesti, **sopiiko kyseinen palvelumalli** (etävastaanotto) asiakkaan tarpeisiin.
- **Potilaan tunnistamisen** on perustettava luotettavaan menetelmään, ja tunnistamiseen käytetyn menetelmän on oltava todennettavissa jälkikäteen.
- Etäpalvelusta on laadittava **asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot**, ja potilasrekisteriä on ylläpidettävä säännösten ja määräysten mukaisesti.
- **Potilaalle on aina tarvittaessa annettava mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin**.
- Etäpalvelujen tarjoajan on **toimittava lainsäädäntöjen vaatimusten mukaisesti**. Näitä lainsäädäntöjä on **henkilötietolaissa** (523/1999) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). (Valvira 2015a.)

Ennen etävastaanottoa – YHTEENVETO

- **Riittävä kliininen kokemus** ja näkemys
- Tunne organisaatiosi (konsultit, toimintatavat, prosessit)
- Tunne ja **tunnista** asiakkaasi
- Tunne työvälineesi
- Tunnista asiat, joita ei voi hoitaa etänä
 - tarvittava jatkoon ohjaus
- Vaadi toimintaohjeistus, **perehdytys**, konsultaatiotuki
- Tunnista **Red flags**
- **Kirjaa** oikein ja riittävästi (olennaiset asiat)

Lisätietoa / Lähteet

- Etälääketieteen suositus. 2016. Lääkäriliitto. Saatavissa ([LINKKI](#)) Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326 ([LINKKI](#))
- Valvira. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. ([LINKKI](#))
- Näkökulma: Etäpalveluille tarvitaan valtakunnalliset kriteerit. Lääkärilehti 12-13/2021, 776 ([LINKKI](#))
- Sosiaali- ja terveysministeriön linjaus terveydenhuollossa annettavista etäpalveluista. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. PDF-dokumentti. ([LINKKI](#))
- Terveydenhuollon etäasioinnin trendit vuosien 2013–2020 Avohilmon aineistossa ([LINKKI](#))
- Lääkäriliitto. Terveydenhuollon tietotekniikka – erityispätevyys. ([LINKKI](#))
- Sähköisten terveyspalveluiden opetus lääketieteessä. Duodecim 2021;137(17):1807-13. ([LINKKI](#))
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159. ([LINKKI](#))
- THL-uutinen. Uusi asiakastietolaki tulee voimaan 1.11.2021 ([LINKKI](#))
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. ([LINKKI](#))
- Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. 2016. Tuloksia Uudistuvat sosiaali- ja terveyspalvelut -väestötutkimuksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. ([LINKKI](#))
- Etälääketieteen suositus. Suomen Lääkäriliitto ([LINKKI](#))

Kiitos

- **KYSYMYKSIÄ?**
- Sähköposti:
aleksi.schrey@yths.fi

