

Hoidon tarpeen arviointi palvelupisteellä

Tunnista asiakas kelakortin, henkilökortin tai passin perusteella

- Avaa asiakkaan tiedot potilastietojärjestelmässä ja aloita kirjaaminen. Tarkista asiakkaan nimi ja osoite. Tee kaksoistunnistaminen: pyydä asiakasta kertomaan nimensä ja osoitteensa. Tarkista, että asiakkaan puhelinnumero on ajantasainen.

Kartoita nykytilanne ja hoitoon hakeutumisen syy

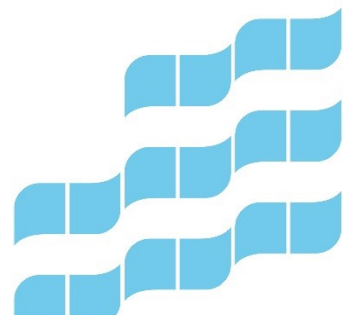
- Mikä on asiakkaan **keskeisin oire tai vaiva**, milloin se on alkanut ja kuinka se usein toistuu?
- **Tunnista hätätilapotilas.** Onko asiakkaalla AVH-oireita, rintakipua, vakava infektio, akuutti vatsaoire tai hengenhädistystä? Tee havaintoja samalla, kun haastattelet asiakasta. Huomioi muutos ihon värissä, raskas hengitys, liikkuminen, kysymyksiin vastaaminen ja levottomuus.
- Tee nopea arvio toisen ammattilaisen konsultaation tarpeesta.

Selvitä taustatiedot

- **Selvitä ja kirjaa** asiakkaalta oireen tai vaivan kannalta **olennaiset taustatiedot:** perussairaudet, lääkitys, ikä, yleiskunto ja päivittäinen avun tarve normaalioloissa.

Arvioi hoidon ja avun tarve

- Kirjaa keskeisimmät oireet tai vaiva. Hyödynnä arviota tehdessäsi Hoitukea.
- Ovatko oireet asiakkaalle tuttuja vai uusia?
- **Miten asiakkaan tilanne on kehittynyt** (hitaasti = päiviä, nopeasti = tunteja, romahtanut = minuutteja)?
- Arvioi asiakkaan yleistila
- Arvioi hoitoon ohjaamisen tarve ja muu avun tai yhteydenottojen tarve.



Tee toimintasuunnitelma

- **Jos vaiva on akuutti, ohjaa asiakas päivystävälle hoitajalle tai lääkärille. Ala hoitamaan asiakasta välittömästi palvelupisteellä, jos kyseessä on hätätilapotilas.**
- Anna asiakkaalle **hoito-ohjeita ja neuvontaa, jos vaiva ei vaadi akuutisti hoitoa.** Ohjeista asiakasta selkeästi, milloin vaivaan riittää omahoito ja milloin asiakkaan tulisi hakeutua hoitoon.
- **Jos asia on kiireetön, mutta vaatii konsultointia, tee konsultointi myöhemmin ja lupaa ilmoittaa asiakkaalle jatkohoitosuunnitelma.** Konsultoi mahdollisuuksien mukaan asiakasta aiemmin hoitanutta ammattilaista.
- **Hoida asiakkaan asia itse loppuun mahdollisimman pitkälle.** Varmista, että asiakas on ymmärtänyt asiaa koskevat toiminta- tai omahoito-ohjeet.
- Varaa tarvittaessa suoraan kiireetön vastaanottoaika.
- Välitä tarvittaessa tieto potilaan yhteydenotosta ja ohjauksesta asianmukaisille tahoille.

