

PUHELINTYÖN VAIHEET PÄHKINÄNKUORESSA

Vastaa puheluun ystävällisesti

Esittele itsesi: toimipaikkasi tai työyksikkösi, ammattinimikkeesi ja nimesi.

Tunnista asiakas ja aloita kirjaaminen

Kysy asiakkaan henkilötunnus, avaa hänen tietonsa potilastietojärjestelmässä ja aloita kirjaaminen heti puhelun alussa. Avaa tarvittaessa tiedot väestötietojärjestelmästä tai luo potilastieto. Tee kaksoistunnistaminen: pyydä asiakasta kertomaan nimensä ja osoite. Tarkista asiakkaan puhelinnumero.

Tunnista puolesta asioiva soittaja. Kirjaa soittaja potilastietojärjestelmään. Soittajan on osattava kertoa kyseessä olevan asiakkaan tunnistetiedot.

Kartoita nykytilanne ja yhteydenoton syy

Kartoita soittajan yksilöllinen nykytilanne. Miksi asiakas soittaa? Mikä on keskeinen oire tai vaiva? Milloin se on alkanut ja kuinka usein se toistuu? Onko asia kiireellinen vai kiireetön?

Tunnista hätätilapotilas ja ohjaa hänet soittamaan tarvittaessa hätänumeroon 112.

Tee nopea arvio toisen ammattilaisen konsultaation tarpeesta.

Selvitä taustatiedot

Selvitä soittajalta kyseiseen yhteydenottoon liittyvät olennaiset taustatiedot: perussairaudet, lääkitys, ikä, yleiskunto ja päivittäinen avun tarve normaalioloissa.

Tee hoidon tarpeen arviointi

Kirjaa keskeisimmät oireet tai vaiva. Miten asiakkaan tilanne on kehittynyt (hitaasti = päiviä, nopeasti = tunteja, romahtanut = minuutteja)?

Hyödynnä Hoitukea. Kysy tarvittaessa konsultaatioapua toiselta ammattilaiselta.

Arvioi hoitoon ohjaamisen ja muun avun tai yhteydenoton tarve.

Tee toimintasuunnitelma

Tee päätös asiakkaan jatkohoidosta. Tee tarvittavat ajanvaraukset, konsultaatiopyynnot tai muut vastaavat järjestelyt. Ota vastuu asiakkaan hoidosta ja huomioi hoidon jatkuvuus.

Kerro asiakkaalle, miten hänen asiansa etenee. Anna selkeät toiminta- tai omahoito-ohjeet. Varmista, että soittaja on ymmärtänyt ne.

Ohjaa asiakas ottamaan yhteys uudelleen vain, mikäli hänen tilanteensa muuttuu oleellisesti tai hänellä herää huoli tilanteestaan. Suosittele ensisijaisesti web-viestin käyttöä, jotta asian käsittelyä ei tarvitse aloittaa alusta. Varmista, että web-viestiyhteys on avattu ja siihen on asiakkaan suostumus.

Kirjaa päätös ja antamasi ohjeistus potilastietojärjestelmään.

Päätä puhelu ystävällisen napakasti. Viimeistele puhelun sisällön kirjaaminen HOI-lehdelle. Tilastoi puhelu. Kirjaa itsesi pois teleoperaattorin jälkikäsitellytilasta, kun olet käsitellyt puheluun liittyvät asiat loppuun.

