

Hoidon tarpeen arviointi sote-asetemilla



Koulutusmateriaalin kuvaus

Kohderyhmä: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, jotka tekevät työssään hoidon tarpeen arviointia (HTA) sote-
asemilla.

Sisältö: Koulutus on jaettu neljään osioon ja voit suorittaa koulutuksen osio kerrallaan itsenäisesti omassa tahdissasi.

1. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteet
2. Potilasesimerkit
3. Hoidon tarpeen arviointi chatissa
4. Hoidon tarpeen arvioinnin kirjaaminen ja tilastointi

Koulutuksen tavoitteet: Koulutus tarjoaa valmiuksia tunnistaa ja arvioida potilaan terveydentilaa, erottaa päivystyspotilaat kiireellisistä ja kiireettömistä tapauksista sekä opettaa Hoituen- ja ISBAR-menetelmien käyttöä päätöksenteon tukena. Koulutuksen päämääränä on kehittää ja vahvistaa osaamista potilaan asian hoitamisessa ensikontaktissa, asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa, rakenteisessa kirjaamisessa sekä tilastoinnissa potilastietojärjestelmään.

Ennen kuin käyt tämän koulutusmateriaalin läpi, sinun olisi hyvä suorittaa [Puhelimessa tapahtuva hoidon tarpeen arviointi - Duodecim Oppiportti](#) (40min).

Koulutus sisältää oppimistehtäviä sekä äänitallenteita ja videoita. Varmista, että käytössäsi on kaiutin tai kuulokkeet.

1. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteet

Tässä osiossa saat tietoa hoidon tarpeen arvioinnin taustasta sekä Hoituen ja ISBARin käytöstä.





Hoidon tarpeen arvioinnin tausta

Hoidon tarpeen arvioinnin tausta 1/2

- Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolain muuttamisesta annetussa laissa ja päivystysasetuksessa.
- Hoidon tarpeen arviointi (HTA) tulee tehdä saman arkipäivän aikana, kun asiakas ottaa yhteyttä toimintayksikköön.
- Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden sote-asemaan tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. ([Laki terveydenhuoltolain muuttamisesta 51 §](#)).

Hoidon tarpeen arvioinnin tausta 2/2

- HTA:ssa tehdään yksilöllinen arvio potilaan tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee.
- HTA:a tekevällä terveydenhuollon ammattihenkilöllä pitää olla tehtävän edellyttämä osaaminen ja kokemus. Työnantajan on huolehdittava tehtävän edellyttämästä koulutuksesta, ohjauksesta ja valvonnasta.
- HTA on myös ohjausta ja neuvontaa sekä tilanteen ratkaisua yhdellä yhteydenotolla. Lisäksi muiden ammattilaisten konsultointi on tärkeässä roolissa HTA:ssa.

Hoituen käyttö HTA:ssa 1/3

- Hoituki on Doctamed Oy:n kehittämä selainpohjainen palvelu, jonka tavoitteena on parantaa työn laatua ja tehokkuutta vastaanotto-, etä- ja puhelintyössä.
- Hoituki on kehitetty helppokäyttöiseksi palveluksi, josta tieto löytyy sujuvasti yhdestä paikasta.
- Hoituki perustuu Käypä hoito -suositukseen, valtakunnallisen kiireellisen hoidon ohjeistukseen (aikuiset ja lapset) ja Pirhan yleisiin käytäntöihin.

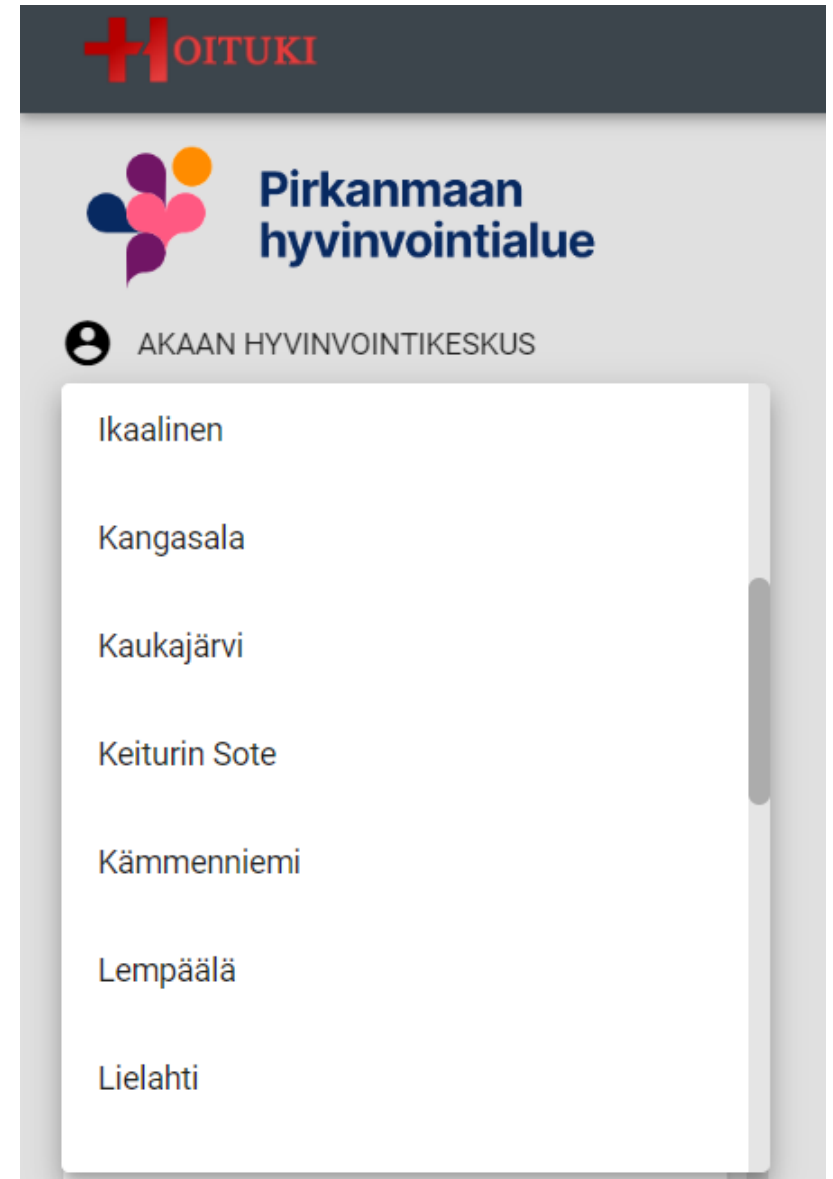
Hoituen käyttö HTA:ssa 2/3

Hoituen käytön hyödyt HTA:ssa:

- Hoidon tarpeen arviointi helpottuu ja potilas ohjautuu oikealle ammattilaiselle tehokkaammin → potilaan hoidon kannalta turhien kontaktien väheneminen.
- Potilastietojärjestelmään kirjaaminen nopeutuu ja yhtenäistyy valmiiden fraasien avulla.
- Hoidon/palvelun laatu on tasaisempaa → potilaiden yhdenvertaisuus ammattilaisesta riippumatta.

Hoitueen pääsee osoitteella www.hoituki.com

Valitse oma sote-asema Hoituen etusivun vasemmasta reunasta.



Hoituen käyttö HTA:ssa 3/3

Hoituen käyttöön opastavat videot:

[Hoituen käytön yleisesittely](#) (05:43 min)

[Virtsatieinfektion hoidon tarpeen arviointi Hoituen avulla](#) (03:56 min)



Hoidon tarpeen arviointi etäkontaktissa

Johdanto

- Potilas on yhteydessä sote-asemalle eri yhteydenottokeinoja pitkin. Hoidon tarpeen arviointia tehdään etäkontakteissa esim. puhelimesta ja chatissa.
- Henkilöllisyyden tunnistaminen on haasteellista etäkontaktissa.
- Tunnistaminen tehdään henkilötunnuksen, nimen, kotiosoitteen ja puhelinnumeron perusteella.

Hoidon kiireellisyyden arviointi

- Hoidon kiireellisyyden arviointi on terveydenhuollon ammattilaisen tekemää arviointia potilaan terveydentilasta.
- Olennaisena osana hoidon tarpeen arviointia on kiireellisyyden arviointi siitä, kuinka nopeasti potilaan on päästävä hoitoon vai riittääkö mahdollisesti omahoito ja seuranta.

Tapaturmapotilaiden tunnistaminen 1/2

- Kaikki tapaturmatilanteet tulisi tunnistaa hoidon tarpeen arvioinnissa heti kontaktin alussa.
- Etenkin työ- tai liikennetapaturmapotilaat ja ammattitautipotilaat tulee tunnistaa, koska näistä aiheutuvien kustannusten korvaamisen taustalla on 1.1.2005 voimaan tullut lainsäädäntö.
- Lainsäädäntö velvoittaa liikenne- ja työtapaturmavakuutuslaitokset korvaamaan tapaturma- ja ammattitautipotilaiden hoidosta aiheutuvat kustannukset kunnalliselle palvelun tuottajalle. ([Laki työtapaturma- ja ammattitautilain 41 §:n](#) muuttamisesta sekä [laki liikennevakuutuslain 56 §:n](#) muuttamisesta).
- Potilasta tulee ohjeistaa ilmoittamaan esihenkilölle työssä tai työmatkalla tapahtuneesta tapaturmasta, koska vakuutusyhtiölle tulee ilmoittaa viipymättä työtapaturma-, ammattitauti- ja liikennevakuutuspotilaan hoidon aloittamisesta.

Tapaturmapotilaiden tunnistaminen 2/2

- Lakisääteisesti korvattavat koulutapaturmat eli yläkouluissa, lukioissa, yliopistossa ja ammatillisessa koulutuksessa tapahtuneet työhön rinnastettavat tapaturmat on myös hyvä tunnistaa, koska nämä kuuluvat täyden korvauksen piiriin.
- Varhaiskasvatuksessa ja alakoulussa tapahtuvissa tapaturmissa noudatetaan paikallisia ohjeita.
- Vapaa-ajan tapaturmissa kannattaa kysyä onko potilaalla omaa vakuutusta, joka kattaa esim. tietyssä harrastuksessa tapahtuneen tapaturman. Mikäli on, voi potilas hakeutua yksityiselle lääkäriasemalle. Potilas huolehtii itse mahdollisesta vakuutuksensa omavastuuosuudesta.

Varmista oman yksikkösi tilastointi- ja tapaturmailmoitusohjeet!

ISBAR-menetelmä 1/7

- ISBAR-menetelmä on kehitetty suullisen tiedonkulun yhtenäistämiseen, jossa tieto on järjestetty tiiviiseen ja selkeään muotoon.
- ISBAR-menetelmä parantaa tiedonkulkua ja edistää potilasturvallisuutta eri ammattilaisten välisessä viestinnässä ja konsultoinnissa.
- Menetelmää käytetään tässä koulutuksessa hoidon tarpeen arvioinnin kulun ohjaukseen puhelimesta sekä raportoinnissa ja konsultoinnissa.



ISBAR-menetelmä on strukturoidun kommunikoinnin väline.

Kommunikaatio-ongelmat myötävaikuttavat noin 70 prosenttiin terveydenhuollon haittatapahtumista.

(Kupari ym. 2012)



ISBAR-menetelmä 2/7

IDENTIFY = Tunnista

Potilaan nimi, ikä, henkilötunnus.

SITUATION = Tilanne

Mihin ongelmaan kaipaa vastausta?
Miksi soittaa? Mikä on keskeinen vaiva?
Tunnista hätätilapotilas.

BACKGROUND = Tausta

Tilanteessa olennaiset esitiedot: perussairaudet +
kotilääkitys, lääkeaineallergiat ja toimintakyky.

ASSESSMENT = Nykytilanne

Tapahtumatiedot, onko vastaavaa ollut aiemmin
ja toteutettu itsehoito.

RECOMMENDATION = Toimintaehdotus

Tee päätös potilaan jatkohoidosta.
Jos konsultoit, tee se nyt. Kerro päätös potilaalle.

ISBAR-menetelmä 3/7

IDENTIFY - Tunnista - Potilaan nimi, ikä, henkilötunnus.



I= Identify/tunnista

Tunnista potilas henkilötunnuksella, pyydä se heti puhelun alussa. Varmista henkilöllisyys pyytämällä potilasta kertomaan nimensä ja kotiosoitteensa.

Varmista potilaan kotikunta ja hoidosta vastaava sote-asema. Tarkista potilaan puhelinnumero ja varmista tekstiviestilupa; näistä tarkemmin myöhemmin koulutuksen aikana.

Tunnista puolesta soittaja ja tämän suhde potilaaseen (soittajan osattava kertoa potilaan henkilötunnus, nimi, kotiosoite).

- Kirjaa soittaja, jos muu kuin asianomainen itse.

ISBAR-menetelmä 4/7

SITUATION - Tilanne -Mihin ongelmaan kaipaa vastausta?
Miksi soittaa? Mikä on keskeinen vaiva? Tunnista hätätilapotilas.



S= Situation/tilanne

Kartoita potilaan nykytilanne.

Selvitä, miksi potilas soittaa, mikä on hänen keskeinen oire/vaiva, missä tilanteessa ja milloin se on alkanut ja kuinka usein oire/vaiva toistuu.

Tunnista hätätilapotilas (rintakipu, avh-oireet, akuutti infektio, sepsis, hengenahdistus).

Käytä apuna ABCDE-protokollaa. [Lue lisää Peruselintoimintojen systemaattinen arviointi ABCDE-periaatteella](#)

Tunnista puhelun alkuvaiheessa, hoituuko asia puhelimitse, tarvitaanko toisen ammattilaisen konsultaatiota vai tarvitseeko potilaan tulla vastaanotolle.

ISBAR-menetelmä 5/7

BACKGROUND - Tausta - Tilanteessa olennaiset esitiedot:
perussairaudet + kotilääkitys, lääkeaineallergiat ja toimintakyky.



B= Background/tausta

Selvitä tilanteessa olennaiset esitiedot:

- Perussairaudet ja kotilääkitys (vähintäänkin jonkinlainen käsitys potilaan sairastavuudesta).
- Mahdolliset lääkeaineallergiat.
- Toimintakyvyn ja yleiskunnon muutos.
- Lupa Kanta-tietojen katseluun.

ISBAR-menetelmä 6/7

ASSESSMENT - Nykytilanne - Tapahtumatiedot, onko vastaavaa ollut aiemmin, toteutettu itsehoito.



A= Assessment / Tilannearvio

Selvitä tapahtumatiedot (oireiden kesto, voimakkuus, yleisoireet).

Kartoita miten tilanne on kehittynyt:

- hitaasti = päiviä
- nopeasti = tunteja
- romahtanut = minuutteja.

Onko oire/vaiva menossa pahempaan/parempaan/ennallaan?

Onko vastaavaa oiretta/vaivaa ollut ennenkin vai onko oire uusi?

Selvitä, miten oiretta/vaivaa on hoidettu.

Arvioi hoitoon ohjaamisen tarve ja muu avun tai yhteydenottojen tarve.

ISBAR-menetelmä 7/7

RECOMMENDATION - Toimintaehdotus - Tee päätös potilaan jatkohoidosta. Jos konsultoit, tee se nyt. Kerro päätös potilaalle.



R= Recommendation/ Toimintaehdotus

Tee päätös potilaan jatkohoidosta. Mikäli konsultoit toista ammattilaista, tee se nyt.

- o Diagnoosin teko kuuluu lääkärille, mutta päätöksentekoa helpottaa ja yhteistyötä edistää hyvä ehdotus konsultoitavalle ammattilaiselle.

Kerro päätös potilaalle.

Anna selkeä toimintaohje hoitoon hakeutumisesta tai omahoidosta.

Varmista, että potilas on ymmärtänyt ohjeet tai onko hänellä kysyttävää.

Kirjaa aina päätös ja antamasi ohjeistus potilastietojärjestelmään.

ISBARin käyttö puhelussa

- Seuraavaksi pääset opiskelemaan ISBAR-menetelmän käyttöä hoidon tarpeen arvioinnin puhelimessa tapahtuvassa hoidon tarpeen arvioinnissa.
- Kuuntele tästä nauhoite: [Santeri 2kk 1/2](#)

ISBAR-menetelmän käyttö konsultaatiossa 1/6

IDENTIFY - Tunnista - Potilaan nimi, ikä, henkilötunnus.



I= Identify/tunnista

Aloita ISBAR:n mukainen konsultaatio kertomalla nimesi, ammattisi ja yksikkö, josta otat yhteyttä.

Kerro seuraavaksi potilaan nimi, ikä ja henkilötunnus.

ISBAR-menetelmän käyttö konsultaatiossa 2/6

SITUATION - Tilanne - Mihin ongelmaan kaipaa vastausta?
Miksi konsultoit? Mikä on keskeinen vaiva? Tunnista hätätilapotilas.



S= Situation/tilanne

Kerro konsultoitavalle ammattilaiselle, miksi otat yhteyttä.

ISBAR-menetelmän käyttö konsultaatiossa 3/6

BACKGROUND - Tausta - Tilanteessa olennaiset esitiedot:
perussairaudet + kotilääkitys, lääkeaineallergiat ja toimintakyky.



B= Background/tausta

Kerro lyhyesti nykyiset sekä aikaisemmat oleelliset sairaudet ja hoidot.

Kerro myös potilaan riskitiedot ja allergiat.

ISBAR-menetelmän käyttö konsultaatiossa 4/6

ASSESSMENT - Nykytilanne - Tapahtumatiedot, onko vastaavaa ollut aiemmin, toteutettu itsehoito.



**A= Assessment/
Tilannearvio**

Kerro tiedossa olevat mahdolliset mittaus- ja tutkimustulokset.
Kerro oleelliset asiat potilaan tilaan liittyen.

ISBAR-menetelmän käyttö konsultaatiossa 5/6

RECOMMENDATION - Toimintaehdotus - Tee päätös potilaan jatkohoidosta. Kerro päätös potilaalle.



**R= Recommendation/
Toimintaehdotus**

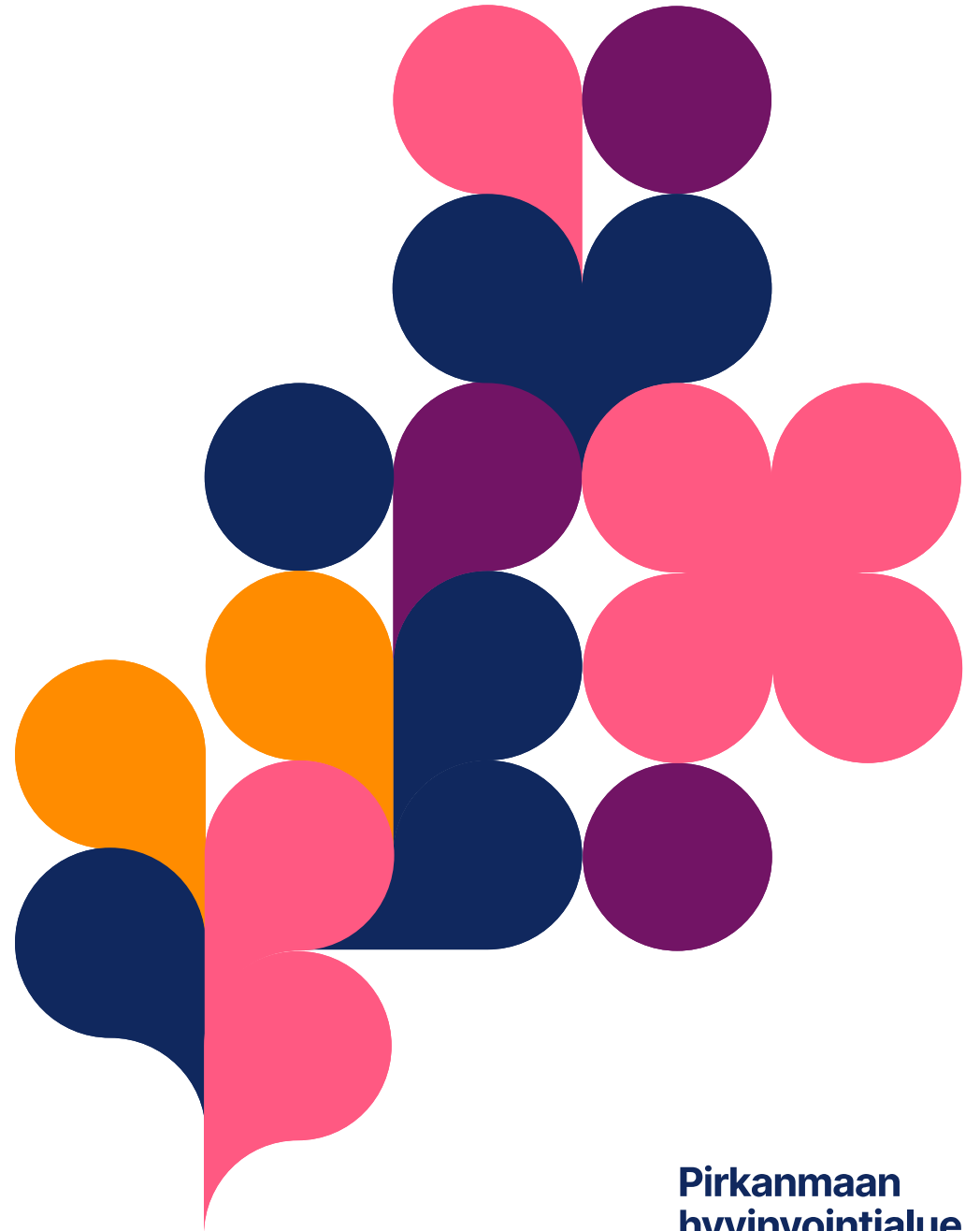
Tee ehdotus asian edistämiseksi/ratkaisemiseksi.
Varmista yhteinen ymmärrys asiassa.

ISBAR-menetelmän käyttö konsultaatiossa 6/6

- Seuraavaksi pääset opiskelemaan ISBAR-menetelmän käyttöä konsultaatiossa.
- Hoitaja soittaa konsultoivalle lääkärille:
Kuuntele tästä nauhoite: [Santeri 2kk 2/2](#)

2. Potilasesimerkit

Tässä osiossa harjoittelet hoidon tarpeen arviointia puhelimesta ja palvelupisteellä viiden potilasesimerkin avulla.





Potilasesimerkki 1

Seuraavaksi pääset harjoittelemaa hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointia.

Potilasesimerkki 1: 16-vuotias tyttö 1/2

Kuuntele tästä nauhoite: [16-vuotias tyttö 1/2](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Annan kotihoito-ohjeet ja neuvon olemaan yhteydessä, mikäli vaiva pahenee.
2. Varaan ajan sote-asemalle kolmen päivän päähän.
3. Ohjaan virka-ajan ulkopuolelle kiirevastaanotolle (ei mahdollisuutta laboratoriokokeisiin).
4. Pyydän tulemaan heti terveysaseman päivystykseen.
5. Pyydän potilasta hakeutumaan konsultaation jälkeen erikoissairaanhoidon päivystykseen.

Potilasesimerkki 1: 16-vuotias tyttö 2/2

1. Annan kotihoito-ohjeet ja neuvon olemaan yhteydessä, mikäli vaiva pahenee.

2. Varaan ajan sote-asemalle kolmen päivän päähän.

3. Ohjaan virka-ajan ulkopuolelle kiirevastaanotolle (ei mahdollisuutta laboratoriokokeisiin).

4. Pyydän tulemaan heti terveystaseman päivystykseen.

5. Pyydän potilasta hakeutumaan konsultaation jälkeen erikoissairaanhoidon päivystykseen.

Vastasit väärin. Hoituessa olevan ohjeen mukaan oireet vaativat päivystyksellistä hoitoa.

Vastasit väärin. Oireet ovat kestäneet pitkään. Viikon kestänyt oksentelu ja veriripulointi vaativat päivystyksellistä arviota.

Vastasit väärin. Tarkempia tutkimuksia ei aina kiirevastaanotolla pysty tekemään.

Vastasit oikein, hienoa! Sote-asema on akuutin oireen oikea hoitopaikka. Viikon kestänyt oksentelu ja veriripulointi vaativat päivystyksellistä arviota.

Vastasit väärin. Oireet tulee arvioida omalla sote-asemalla.



Potilasesimerkki 2

Seuraavaksi harjoittelet muunkielisen potilaan asiointia puhelimesta.

Potilasesimerkki 2: Muunkielisen asiointi sote-asemalla 1/2

Kuuntele tästä nauhoite: [Muunkielinen potilas 1/2](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Pyydän naapurin avulla potilasta tulemaan sote-asemalle hoitajan arvioon.
2. Pyydän naapuria kysymään potilaalta, onko muita oireita ja kauanko ne ovat kestäneet.
3. Pyydän naapuria soittamaan potilaalle ambulanssin.
4. Avaan potilastiedot ja katson, onko potilaalle tehty aiemmin hta:ta samasta vaivasta.

Potilasesimerkki 2: Muunkielinen potilas 2/2

1. Pyydän naapurin avulla potilasta tulemaan sote-
asemalle hoitajan arvioon.

2. Pyydän naapuria kysymään potilaalta, onko muita oireita,
kauanko ne ovat kestäneet.

3. Pyydän naapuria soittamaan potilaalle ambulanssin.

4. Avaan potilastiedot ja katson, onko potilas käynyt aiemmin
hta:ssa samasta vaivasta.

Vastasit oikein! Naapurin kertoman perusteella potilas ei tarvitse ensihoidon arviota, joten potilas voi tulla sote-
asemalle, jossa hoidon tarpeen arvio tehdään tulkki-palvelun avulla. Naapuri ei voi toimia tulkkina eikä hoitaa potilaan asioita ilman puolesta-asiointilupaa.

Vastasit väärin. Jos potilas ei puhelimesta voi itse kertoa oireistaan, eikä puolesta-asiointilupaa ole, hänen pitää tulla sote-
asemalle, jossa käytetään tulkki-palvelua.

Vastasit väärin. Hoitajan tekemän arvion mukaan potilas ei tarvitse ensihoitoa.

Vastasit väärin. Hoitajan ei kannata avata potilaskertomusta, koska hän ei voi tehdä kirjausta naapurin kertoman perusteella.



Potilasesimerkki 3

Seuraavaksi pääset pohtimaan potilaan jatkohoitoon liittyviä asioita.

Potilasesimerkki 3: Jatkohoidon suunnittelu 1/4

Kuuntele tästä nauhoite: [Jatkohoito 1/4](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Konsultoin lääkäriä. Laboratoriossa vuosikontrollikokeet ja lääkärinaika.
2. Ohjaan potilaan heti päivystykseen/kiirevastaanotolle.
3. Konsultoin lääkäriä. Ohjaan potilaan päivystykseen ja voinnin salliessa edeltävästi laboratorioon.
4. Potilaan vointi on kohtuullinen. Kotihoito-ohjeeksi Osmosal, verenpaine- ja sokeriseuranta. Tarvittaessa uusi yhteys.

Potilasesimerkki 3: Jatkohoidon suunnittelu 2/4

1. Konsultoin lääkäriä. Laboratoriossa vuosikontrollikokeet ja lääkarinaika.

2. Ohjaan potilaan heti päivystykseen/kiirevastaanotolle.

3. Konsultoin lääkäriä. Ohjaan potilaan päivystykseen ja voinnin salliessa edeltävästi laboratorioon.

4. Potilaan vointi on kohtuullinen. Kotihoito-ohjeeksi Osmosal, verenpaine- ja sokeriseuranta. Tarvittaessa uusi yhteys.

Vastasi väärin. Diabeetikon kaksi viikkoa jatkunut huonovointisuus ja oksentelu vaativat päivystyskäynnin. Laboratoriovastauksista ilmoitetaan aina sote-asemalta.

Vastasi osittain oikein. Hyvä, että ohjaat potilaan päivystykseen, potilaan vointi vaikuttaa kuitenkin sellaiselta, että laboratoriossa on mahdollista käydä edeltävästi.

Vastasi oikein! Insuliinidiabeetikon kaksi viikkoa jatkunut huonovointisuus ja oksentelu vaativat päivystyksellisen arvon.

Vastasi väärin. Diabeetikon kaksi viikkoa jatkunut huonovointisuus ja oksentelu vaativat päivystyskäynnin.

Potilasesimerkki 3: Jatkohoidon suunnittelu 3/4

Kuuntele tästä nauhoite: [Jatkohoito 3/4](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimit tilanteessa?

1. Varaan potilaalle ensimmäisen vapaan vastaanottoajan lääkärille.
2. Katson seurantasuosituksesta potilaan perussairauksien mukaan suositellut verikokeet ja seurannat.
3. Ohjelmoin potilaalle sairaalan suosittamat verikokeet ja pyydän potilasta soittamaan vastauksista.
4. Ohjelmoin potilaalle sairaalan suosittamat verikokeet. Konsultoin potilasta aiemmin hoitanutta lääkäriä ja päihdehoitajaa.

Potilasesimerkki 3: Jatkohoidon suunnittelu 4/4

1. Varaan potilaalle ensimmäisen vapaan vastaanottoajan lääkärille.

2. Katson seurantasuosituksista potilaan perussairauksien mukaan suositellut verikokeet ja seurannat.

3. Ohjelmoin potilaalle sairaalan suosittamat verikokeet ja pyydän potilasta soittamaan vastauksista.

4. Ohjelmoin potilaalle sairaalan suosittamat verikokeet. Konsultoin potilasta aiemmin hoitanutta lääkärinä ja päihdehoitajana.

Vastasit väärin. Sinun tulee selvittää jatkohoitosuunnitelma ja ohjata potilasta tämän perusteella. Potilaan asioissa kannattaa konsultoida potilasta aiemmin hoitanutta lääkärinä.

Vastasit väärin. Sinun tulee selvittää erikoissairaanhoidossa tehty jatkohoitosuunnitelma ja ohjata potilasta tämän perusteella.

Vastasit väärin. Potilaan tilanne vaatii tarkemman suunnitelman ja päihdekuntoutuksen tarpeen arvioinnin.

Vastasit oikein! Sinun tulee selvittää erikoissairaanhoidossa tehty jatkohoitosuunnitelma esimerkiksi Kannan kautta ja ohjata potilasta tämän suunnitelman perusteella. Hyvä, että konsultoit potilasta aiemmin hoitanutta lääkärinä ja otat asian itse hoitaaksesi, etkä siirrä asiaa toiselle ammattilaiselle. Sairaalajaksolla on selvinnyt, että potilaalla on hoitamaton päihderiippuvuus. Potilaan kokonaistilanne huomioiden hoitomyöntyvyyttä on hyvä tukea, eikä jättää tätä potilaan oman yhteydenoton varaan.



Potilasesimerkki 4

Seuraavaksi pääset harjoittelemaan vuorovaikutustilannetta sote-aseman palvelupisteellä.

Potilasesimerkki 4: Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 1/4

Kuuntele tästä nauhoite: [Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 1/3](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Varaan ensimmäisen vapaan vastaanottoajan.
2. Pyydän potilasta verikokeisiin ja varaaman vastaanottoajan.
3. Varaan vastaanottoajan hoitajalle, joka konsultoi lääkäriä.
4. Konsultoin potilasta aiemmin hoitanutta lääkäriä. Ilmoitan jatkohoitosuunnitelman potilaalle.
5. Otan potilaan henkilötunnuksen ylös, vien sen lääkärin pöydälle ja pyydän katsomaan potilaskertomusta lääkemuutosta silmällä pitäen.

Potilasesimerkki 4: Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 2/4

1. Varaan ensimmäisen vapaan vastaanottoajan.

2. Pyydän potilasta verikokeisiin ja varaaman vastaanottoajan.

3. Varaan vastaanottoajan hoitajalle, joka konsultoi lääkäriä.

4. Konsultoin potilasta aiemmin hoitanutta lääkäriä. Ilmoitan jatkohoitosuunnitelman potilaalle.

5. Otan potilaan henkilötunnuksen ylös, vien sen lääkärin pöydälle ja pyydän katsomaan potilaskertomusta lääkemuutosta silmällä pitäen.

Vastasit väärin. Potilaalle ei hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvitse varata vastaanottoa.

Vastasit väärin. Potilaalle ei hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvitse varata vastaanottoa.

Vastasit väärin. Potilaalle ei hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvitse varata vastaanottoa.

Vastasit oikein! Potilaan verenpainearvot ovat pysyneet maltillisina, verikoeanalyysi ja vastaanotto vuoden kuluttua riittää, mikäli verenpainearvot ovat edelleen nykyistä tasoa ja voimissa ei tapahdu muutosta huonompaan. Lähetä verikokeisiin on valmiina. Hienoa, että konsultoit potilasta aiemmin hoitanutta lääkäriä.

Vastasit väärin. Potilastietoja ei kannata dokumentoida erillisille lapuille, tämä on tietoturvariski. Kannattaa konsultoida aiemmin hoitanutta lääkäriä.

Potilasesimerkki 4: Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 3/4

Tilanne jatkuu, kuuntele tästä nauhoite: [Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 2/3](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Olen sairaanhoitaja Tiina Mallikas. Ohjaamme potilaita hoitosuosituksen mukaisesti. Tällä hetkellä kohdallanne ei tule esiin mitään sellaista, jonka mukaan olisi tarvetta vastaanotolle.
2. Minun ei tarvitse kertoa nimeäni. Olen konsultoinut lääkäriä, joka antoi tämän ohjeen.
3. Olen sairaanhoitaja Tiina Mallikas. Olet oikeassa, varataan sinulle ensimmäinen vapaa aika lääkärille. Käy verikokeissa ennen vastaanottoa.

Potilasesimerkki 4: Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 4/4

1. Olen sairaanhoitaja Tiina Mallikas. Ohjaamme potilaita hoitosuosituksen mukaisesti. Tällä hetkellä kohdallanne ei tule esiin mitään sellaista, jonka mukaan olisi tarvetta vastaanotolle.

2. Minun ei tarvitse kertoa nimeäni. Olen konsultoinut lääkäriä, joka antoi tämän ohjeen.

3. Olen sairaanhoitaja Tiina Mallikas. Olet oikeassa, varataan sinulle ensimmäinen vapaa aika lääkärille. Käy verikokeissa ennen vastaanottoa.

Vastasit oikein! Pitäydy ammatillisesti oikeassa tiedossa ja perustele. Mikäli koet tullesi uhatuksi, tee HaiPro-ilmoitus.

Vastasit väärin. Ammatillisena et voi provosoitua tilanteessa. Lisäksi potilaalla on oikeus tietää nimesi. Tee tarvittaessa HaiPro-ilmoitus.

Vastasit väärin. Ammatillisena pitäydy hoitosuosituksissa ja perustele potilaalle. Tee tarvittaessa HaiPro-ilmoitus.

Kuuntele nauhoitteen jatko-osasta, miten tilanne ratkeaa:

[Vuorovaikutustilanne palvelupisteellä 3/3](#)



Potilasesimerkki 5

Seuraavaksi harjoittelet itsetuhoisuuden arvioimista hoidon tarpeen arvioinnissa.

Potilasesimerkki 5: Itsetuhoisuuden arvioiminen 1/4

Esimerkkejä kysymyksistä, joita voit kysyä itsetuhoiselta potilaalta:

- Oletko toivonut kuolemaa?
- Oletko halunnut vahingoittaa itseäsi?
- Oletko ajatellut itsemurhaa?
- Oletko tehnyt itsemurhasuunnitelman?
- Oletko yrittänyt itsemurhaa?
- Oletko koskaan aiemmin yrittänyt itsemurhaa?



Hoituki
Itsetuhoisuus

Potilasesimerkki 5: Itsetuhoisuuden arvioiminen 2/4

- Rauhoita itsesi kuuntelemaan potilasta.
- Ole läsnä, ota hänet vakavasti ja ohjaa tilannetta rauhallisesti.
- Kohtaa potilas avoimesti, älä pelkää kysyä vaikeitakaan kysymyksiä.
 - Haastattelun tukena voit käyttää [turvasuunnitelmaa](#), muista kirjata!
- Korosta, että itsemurha ei ole ratkaisu ongelmiin, apua on saatavilla:
[MIELI Suomen mielenterveys ry:n sivusto](#)

Potilasesimerkki 5: Itsetuhoisuuden arvioiminen 3/4

Kuuntele tästä nauhoite: [Itsetuhoisuuden arvioiminen 1/2](#)

Potilasesimerkkiä kuunnellessasi pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Varaan ajan samalle päivälle päivystykseen.
2. Ohjaan potilaan tekemään masennuksen omahoito-ohjelman.
3. Varaan potilaalle ajan seuraavalle päivälle.
4. Varaan ajan lääkärille kahden viikon päähän kiireettömälle ajalle.

Potilasesimerkki 5: Itsetuhoisuuden arvioiminen 4/4

1. Varaan ajan samalle päivälle päivystykseen.

2. Ohjaan potilaan tekemään masennuksen omahoito-ohjelman.

3. Varaan potilaalle ajan seuraavalle päivälle.

4. Varaan ajan lääkärille kahden viikon päähän kiireettömälle ajalle.

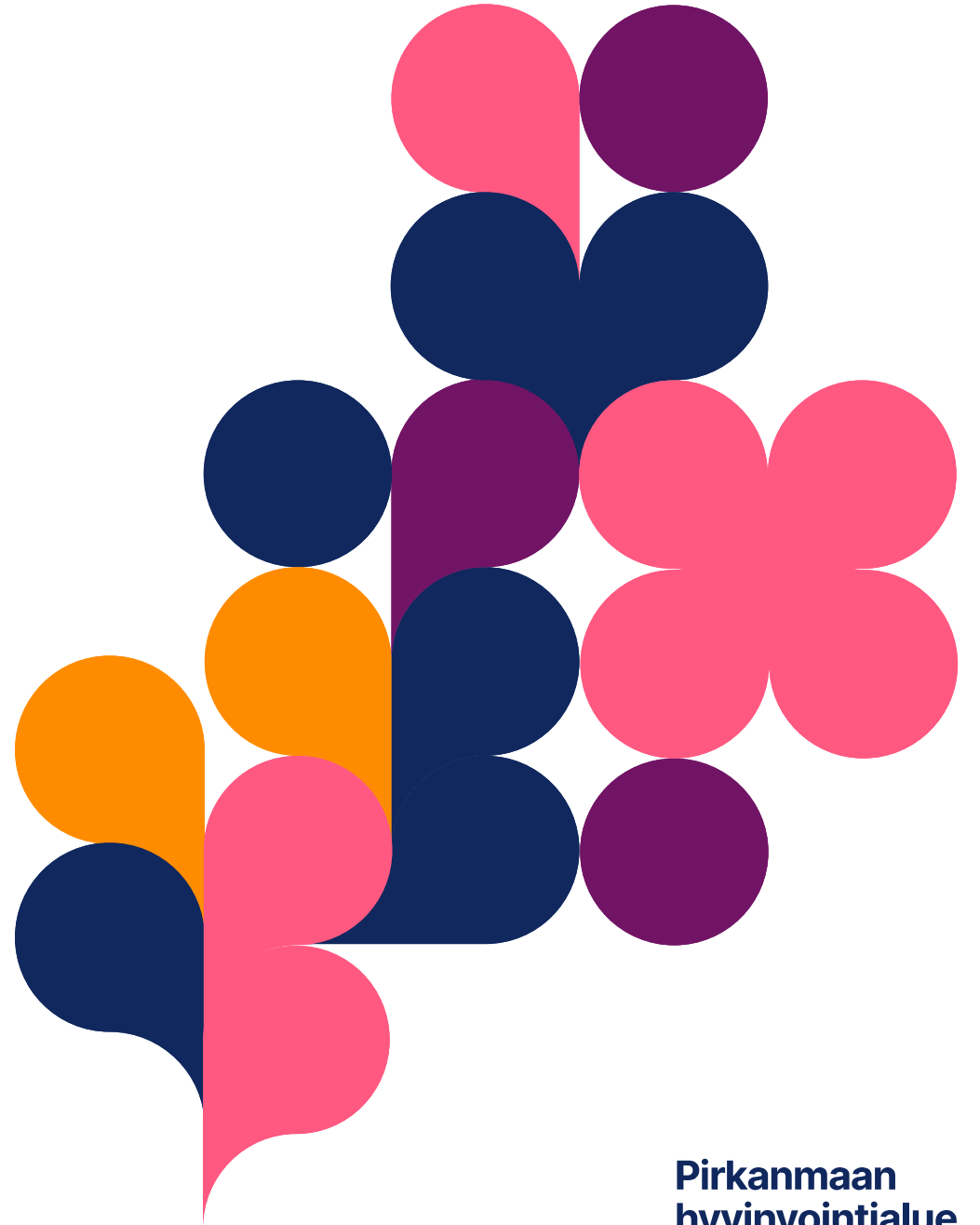
Vastasi osittain oikein. Potilaalla on itsetuhoisia ajatuksia, mutta ei suunnitelmaa itsemurhan toteuttamiseksi. Potilas tarvitsee vastaanottoajan kiireellisesti, mutta ei välttämättä samalle päivälle.

Vastasi väärin. Potilaan tilanne on selkeästi heikentynyt ja hänellä on itsetuhoisia ajatuksia, tarvitsee lääkärin arvion. Omahoito-ohjelmat soveltuvat tilanteisiin, jotka ovat lievempiä.

Vastasi oikein! Potilaalla on itsetuhoisia ajatuksia, mutta ei suunnitelmaa itsemurhan toteuttamiseksi. Potilas tarvitsee vastaanottoajan kiireellisesti, mutta ei välttämättä samalle päivälle.

Vastasi väärin. Itsetuhoiset ajatukset ovat merkki tilanteen hankaloitumisesta ja vaatii lääkärin arvion nopeammin. Jos olet epävarma hoidon kiireellisyydestä, konsultoi herkästi lääkäriä.

3. Hoidon tarpeen arviointi chatissa



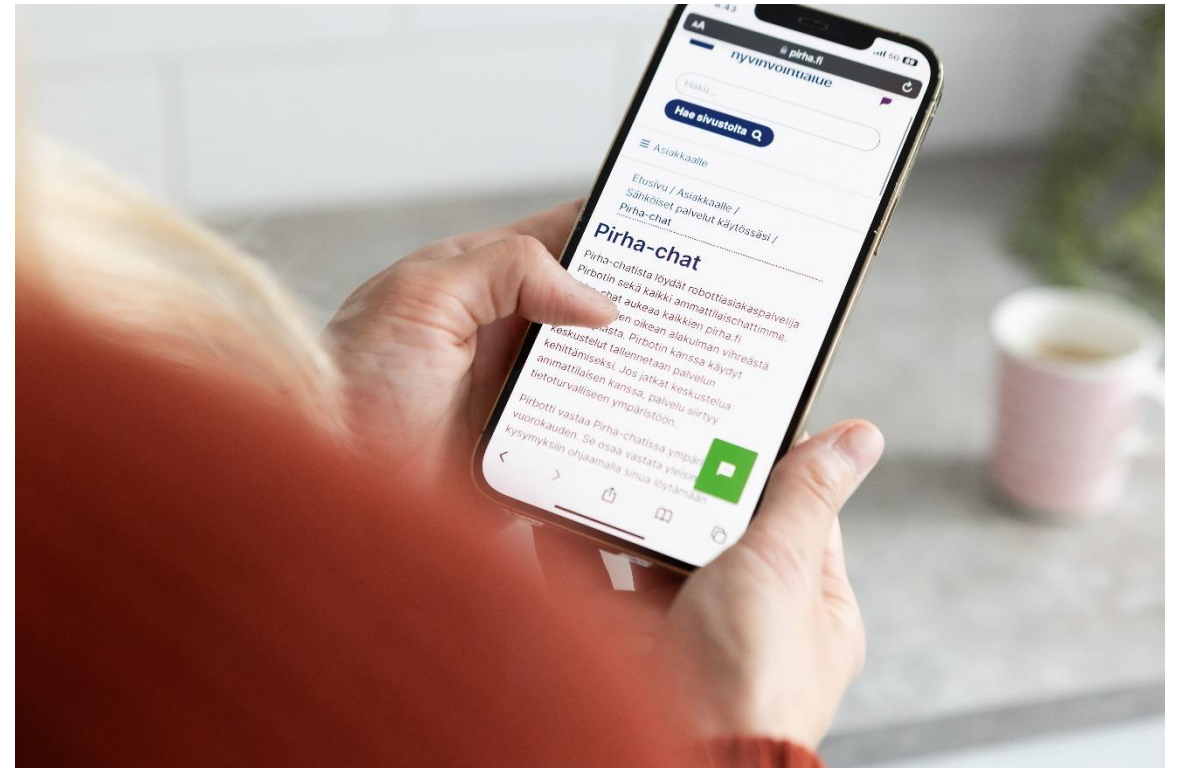
Miten luodaan luottamus ja sujuva vuorovaikutus, kun ohjauksen välineenä on vain teksti?

Käytä selkeitä ja ytimekkäitä viestejä, joissa on positiivinen ja ystävällinen sävy.

Ole rehellinen potilaalle. Esimerkiksi kerro avoimesti, jos palvelu on ruuhkautunut tai aiot konsultoida kollegaa/lääkärää.

Jos potilaan kertomuksesta huolimatta jokin asia jää epäselväksi, älä epäröi kysyä tarkentavia kysymyksiä. Vältä omia tulkintoja. Varmista lopuksi, että potilas ymmärsi annetut ohjeet. Anna mahdollisuus kysymyksille.

Muista kertoa potilaalle aina selkeästi, jos siirrät keskustelun toiselle ammattilaisella tai suljet chatin.





**Seuraavaksi pääset
harjoittelemaan
chatissa
tapahtuvaa hoidon
tarpeen arviointia
potilasesimerkkien
avulla.**

Potilasesimerkki 1: Akuutti alaselän kipu 1/6

55-vuotias yrittäjänä toimiva mies, esitiedoissa verenpainetauti. Asiakas kuvaa, että aamulla alkanut voimakas alaselkäkipu. Ei traumaa taustalla. Liikkuminen haastavaa. Vaatteiden pukeminen ei onnistu.



Potilasesimerkki 1: Akuutti alaselän kipu 2/6

Esitietokysymys chatissa:

Kerro lyhyesti, mitä asiasi koskee?

Tänä aamuna alaselkä kipeytyi yllättäen. Liikkuminen on hankalaa, enkä saanut itse puettua vaatteita päälle.

Potilasesimerkki 1: Akuutti alaselän kipu 3/6

Hei, laitan sinulle tunnistautumispyynnön, jotta voin aukaista tietosi potilastietojärjestelmässä.

Kertoisitko vielä tarkemmin selkään liittyvistä oireista?

Onko kipu alkanut jonkun tapaturman johdosta?
Onko sinulla kuumetta, tai virtsan- tai ulosteen karkaamista? Onko jaloissa tunnottomuutta? Onko sinulla syöpää, jota hoidetaan aktiivisesti?

Kiitos vastauksista, kirjaan nämä asiat tietoihisi.

Muista
hyödyntää
haastattelussa
Selkäkipu -
Hoituki

Mitään tapaturmaan ei ole käynyt. Heräsin aamulla selkä kipeänä. En pääse oikein kunnolla kävelemään kivun vuoksi. Pissa ja kakka tulee normaalisti. Pöntölle istuminen sattuu selkään. Mittasin kuumeen ja se oli 36,3 eli kuumetta ei ole. Jaloissa tuntuu tavalliselta. Tämä on täysin uusi tilanne minulle.

Potilasesimerkki 1: Akuutti alaselän kipu 4/6

Pohdi, miten toimisit tilanteessa?

1. Ohjaan sinut tulemaan kiirevastaanotolle lääkärin arvioon tämän päivän aikana. Ota Buranaa ja Panadolia ennen lähtöä, varaudu myös odotusaikaan. Jos kivusta tulee sietämätöntä, vedä hoitajaa kiirevastaanotolla hiasta ja kerro tilanteesta.
2. Kuvaamiesi oireiden perusteella ohjaan sinut fysioterapeutin suoravastaanottoajalle, jossa vaiva arvioidaan ja saat ohjeita tilannettasi helpottamaan. Fysioterapeutti voi konsultoida tarpeen mukaan lääkäriä kipulääkityksestä. Aika on huomenna klo 10. Kirjoitan tarvittaessa sairauslomaa huomiseen vastaanottoaikaan saakka. Fysioterapeutti voi jatkaa sairauslomaa. Kipulääkitys, liikkuminen kivun sallimissa rajoissa ja jos tilanne akutisoituu, yhteys 116117 tai tarvittaessa 112.
3. Oireidesi perusteella voisit jäädä seuraamaan tilannetta vielä kotiin. Suosittelen lepoa ja kipulääkettä. Tarvittaessa ota yhteys uudelleen, mikäli oire jatkuu tai pahenee.

Potilasesimerkki 1: Akuutti alaselän kipu 5/6

1. Ohjaan sinut tulemaan kiirevastaanotolle lääkärin arvioon tämän päivän aikana. Ota Buranaa ja Panadolia ennen lähtöä, varaudu myös odotusaikaan. Jos kivusta tulee sietämätöntä, vedä hoitajaa kiirevastaanotolla hiasta ja kerro tilanteesta.

2. Kuvaamiesi oireiden perusteella ohjaan sinut fysioterapeutin suoravastaanottoajalle, jossa vaiva arvioidaan ja saat ohjeita tilannettasi helpottamaan. Fysioterapeutti voi konsultoida tarpeen mukaan lääkäriä kipulääkityksestä. Aika on huomenna klo 10. Kirjoitan tarvittaessa sairauslomaa huomiseen vastaanottoaikaan saakka. Fysioterapeutti voi jatkaa sairauslomaa. Kipulääkitys, liikkuminen kivun sallimissa rajoissa ja jos tilanne akutisoituu, yhteys 116117 tai tarvittaessa 112.

3. Oireidesi perusteella voisit jäädä seuraamaan tilannetta vielä kotiin. Suosittelen lepoa ja kipulääkettä. Tarvittaessa ota yhteys uudelleen, mikäli oire jatkuu tai pahenee.

Vastasit väärin. Potilaan tilanne ei vaadi päivystyksellistä arviota. Potilas hyötyy enemmän oirekuvan perusteella fysioterapeutin suoravastaanottoajasta. Tarvittaessa fysioterapeutti konsultoi lääkäriä kipulääkityksestä.

Vastasit oikein. Potilaan oireiden perusteella hoito kuuluu fysioterapeutin suoravastaanottoajalle. Hyvillä kotihoito-ohjeilla potilas pystyy odottamaan suoravastaanottoaikaa ilman kiirevastaanoton arviota.

Väärin. Potilaan tilanne olisi tärkeää arvioida fysioterapeutin suoravastaanotolla. Sen avulla välttyttäisiin vaivan kroonistumiselta ja hankaloitumiselta.

Potilasesimerkki 1: Akuutti alaselän kipu 6/6

Antamasi ohjeistus ei ole potilaan mielestä asianmukainen. Hän toivoo ohjeistuksesta huolimatta lääkärinvastaanottoa, miten toimit?

- Voit ohjata videoyhteyden avaamiseen varmistaaksesi, että potilas voi odottaa suoravastaanottoaikaan asti.
- Varmista kipukohta ja kävely sekä kerta kysymykset cauda-oireista, joita ovat virtsaumpi, ulosteinkontinenssi ja/tai välilihan alueen tuntepuutos, alaraajaheikkous.
- Jos perusliikkuminen onnistuu, suoravastaanottoaika on potilaalle oikea ohjaus. Kirjaa tilannekuvaus perusteluineen potilastietojärjestelmään ja kerta kotihoito-ohjeet.
- Mikäli asiakas/potilas on Tampereelta, voit ohjata hänet tuki- ja liikuntaelin vaivoissa kuntoutuksen keskitettyyn hoidon tarpeen arvioon, joka palvelee virka-aikoina.

Potilasesimerkki 2: Huoli-ilmoitus 1/3

Raimo on 72-vuotias, yksin rintamamiestalossa asuva mies. Raimon naapurit ovat panneet merkille, että Raimon ulkoinen olemus on muuttunut epäsiistiksi. Nyt Raimoa ei ole näkynyt kolmeen päivään ulkona eikä myöskään postilaatikolla, jolla tapaa käydä hakemassa postit.

Naapuri oli käynyt Raimon ovella soittamassa ovikelloa. Raimo tuli ovelle omin jaloin, mutta ei päästänyt naapuria sisään. Tämä ei ole Raimon tapaista käytöstä.



Potilasesimerkki 2: Huoli-ilmoitus 2/3

Naapuri ottaa yhteyttä terveysaseman chatiin. Hän kertoo huolestaan ja havainnoistaan liittyen Raimoon.

Ammattilainen ottaa tiedot ylös, mutta ei voi käsitellä mitään Raimon tietoja naapurin kanssa tietosuojan vedoten.

Ammattilainen ohjaa naapuria tekemään sähköisen huoli-ilmoituksen kotikunnan perusteella osoitteessa [Huoli-ilmoitus - pirha.fi](https://huoli-ilmoitus-pirha.fi)

Potilasesimerkki 2: Huoli-ilmoitus 3/3

- Mikäli ammattilaiselle herää pienikin epäily, että naapuri ei osaa täyttää lomaketta tai se jää tekemättä, voi ammattilainen tehdä yhteydenoton sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen. Ilmoitus on hyvä tehdä yhdessä naapurin kanssa tarkentamalla tilannetta.
- Jos tilanne arvioidaan selvästi kiireelliseksi, naapurin voi ohjata soittamaan sosiaalipäivystykseen, joka palvelee ympäri vuorokauden numerossa 0500 625 990. Ammattilainen tekee tässä tilanteessa myös ilmoituksen sosiaalipäivystykseen.
- Epäselvissä tilanteissa ammattilainen voi olla yhteydessä suoraan sosiaalipalvelujen neuvonnan viranomaispuhelimeen. Numero viranomaispuhelimeen on 040 661 8832. Työikäisten sosiaalipalvelujen neuvonnasta voi myös konsultoida sosiaalityöntekijää.

Aukkaita ohjataan tekemään huoli-ilmoitus.

Ammattilainen tekee yhteydenoton sosiaaliviranomaiseen [Yhteydenotto sosiaaliviranomaiseen - pirha.fi](https://www.pirha.fi) lomakkeen kautta.



Potilasesimerkki 3: Lapsen iho-oire 1/4

Äiti kertoo, että Juho oli ollut edellisenä iltana uimassa pienen järven rantavedessä. Uimisen jälkeen Juhon iholle oli ilmestynyt ihmeellisiä, punaisia pieniä täpliä. Täpliä oli käsissä, jaloissa ja rintakehän alueella. Lisäksi ihoa vähän pisteli.

Aamulla Juhon herätessä tilanne oli kuitenkin pahempi. Nyt iho kutisee. Lisäksi iholla olevat täplät ovat jo pieniä rakkuloita ja iho punoittaa. Äiti on kovin huolestunut ihoreaktiosta. Lapsella ei ole hengitysvaikeutta eikä muitakaan oireita näppylöiden lisäksi. Juho on perusterve lapsi eikä allergioita ole todettu. Uusia kemikaaleja, kuten pesuaineita tai rasvoja ei ole otettu käyttöön. Ei myöskään uusia ruoka-aineita ole kokeiltu.

Potilasesimerkki 3: Lapsen iho-oire 2/4

Äiti asioi Juhon puolesta huoltajana. Äidiltä kysytään Juhon henkilötunnus ja osoitetiedot. Muistathan tarkistaa, että huoltajan tiedot löytyvät myös Juhon tiedoista.

Pyydä äitiä lähettämään kuva Juhon ihosta. Kuvan voi lähettää suoraan chat-kenttään, mutta se vaatii Suomi.fi-tunnistuksen. Pyydetään äitiä tunnistautumaan omilla verkkopankkitunnuksillaan.

Potilasesimerkki 3: Lapsen iho-oire 3/4

Kuvan lähettäminen ja tallentaminen chatissa

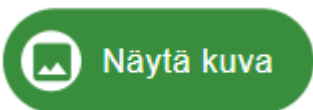
Potilaan kuvien lähetys vaatii aina Suomi.fi-tunnistuksen. Pyydä tunnistautumaan.

 Tunnistautumispyyntö

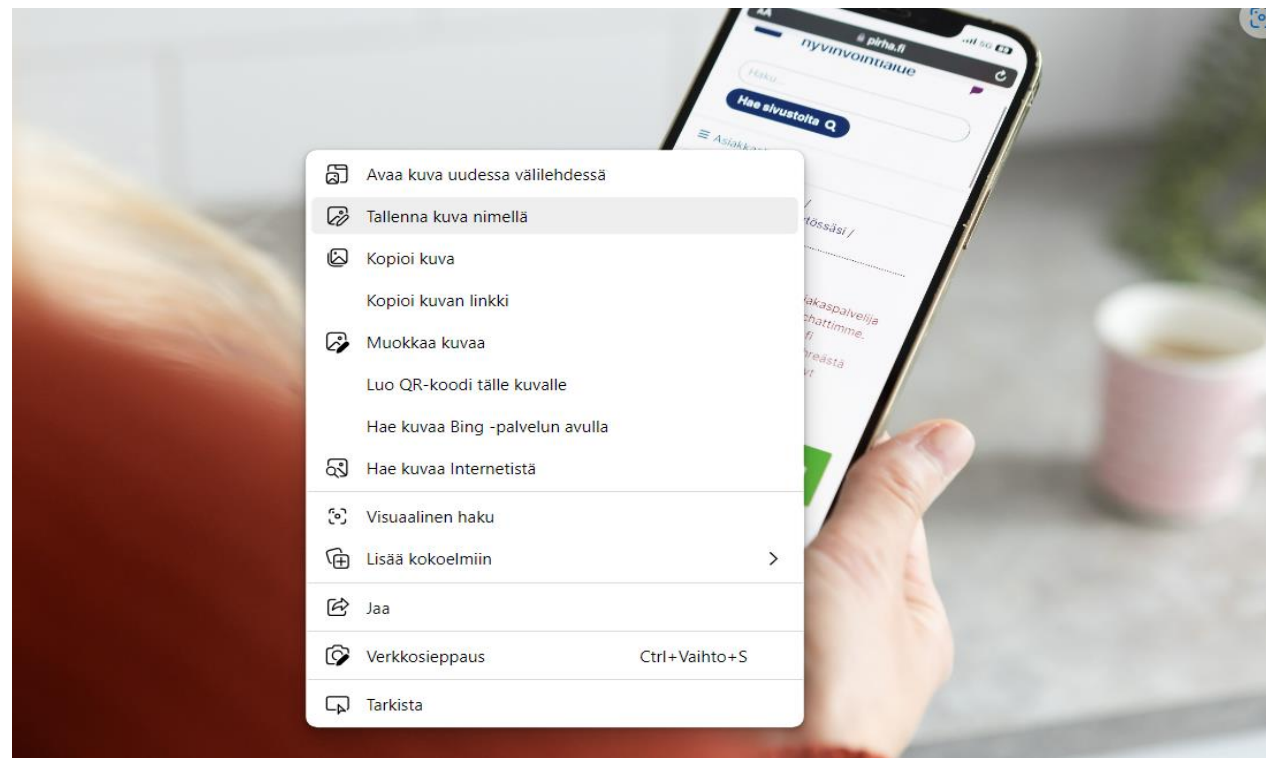
Tunnistautumisen jälkeen ohjaa potilasta klikkaamaan tekstikentän vieressä olevaa klemmariä kuvan lähetystä varten.

 Kirjoita viesti Lähetä

Chat-kenttään tulee näkyviin kuvan lähetyksestä vihreä painike “ Näytä kuva”. Klikkaamalla sitä saat näkyviin lähetetyn kuva.



Kuvaa voidaan käyttää konsultoinnin apuna, se voidaan myös tallentaa esimerkiksi PACSiin. Tallenna kuva ensin laitteeseen painamalla hiiren oikeaa näppäintä ja valitsemalla “ Tallenna kuva nimellä”.



Potilasesimerkki 4: Lapsen iho-oire 4/4

Hoitaja epäilee kuvan ja esitietojen perusteella, että Juholla on järvisyyhy. Hän haluaa kuitenkin vahvistuksen asialle, jonka vuoksi hän konsultoi lääkäriä. Hoitaja konsultoi lääkäriä ISBAR-menetelmää hyödyntäen.

Ratkaisu:

Konsultaation perusteella lääkäri oli samaa mieltä, että kyseessä on järvisyyhy. Äidille ohjataan kotihoito-ohjeistus.

ISBAR-menetelmä

IDENTIFY = Tunnista

Potilaan nimi, ikä, henkilötunnus.

SITUATION = Tilanne

Mihin ongelmaan kaipaa vastausta?
Miksi soittaa? Mikä on keskeinen vaiva?
Tunnista hätätilapotilas.

BACKGROUND = Tausta

Tilanteessa olennaiset esitiedot: perussairaudet +
kotilääkitys, lääkeaineallergiat ja toimintakyky.

ASSESSMENT = Nykytilanne

Tapahtumatiedot, onko vastaavaa ollut aiemmin
ja toteutettu itsehoito.

RECOMMENDATION = Toimintaehdotus

Tee päätös potilaan jatkohoidosta.
Jos konsultoit, tee se nyt. Kerro päätös potilaalle.

Potilasesimerkki 5: Ahdistuneisuus 1/3



30-vuotias Valo on juuri valmistunut insinööriksi, mutta ei ole ahkerasta työhausta huolimatta saanut töitä. Tilanne tuntuu ahdistavalta ja hän kokee olevansa asian kanssa umpikujassa. Valo on alkanut vältellä arjen sosiaalisia tilanteita ahdistuksen vuoksi. Hän ei pysty käymään kaupassa kuin myöhään illalla eikä jaksata tavata kavereita. Äiti soittelee Valolle kerran viikossa, mutta äidille hän ei halua kertoa pahasta olostaan. Valo kokee ulkopuolisuuden tunnetta.

Tilanne on kehittynyt vähitellen vaikeammaksi ja ahdistus on vaivannut mieltä jo pidempään. Hän on miettinyt myös, että onko hän jälleen masentunut. Valolla on ollut lukioiässä masennuksen oireita, joihin hänellä on ollut hoitokontakti koulupsykologilla. Lääkitystä masennuksen hoitoon ei ole koskaan ollut. Valo tulee esitietojen kanssa chatiin hakemaan apua.

Potilasesimerkki 5: Ahdistuneisuus 2/3

Aloita tilanteen kartoitus käymällä läpi Valon kanssa seuraavat kysymykset hoidon tarpeen arviointia varten:

Millaisia tuntemuksia ja oireita sinulla on ollut?

Miten kuvailemasi oireet vaikuttavat arkeesi?

Onko sinulla todettuja perussairauksia?

Onko sinulla ollut itsetuhoisia ajatuksia? Minkälaisia? Oletko nyt tai aiemmin vahingoittanut itseäsi?

Onko sinulla tällä hetkellä mitään lääkehoitoa?

Käytätkö päihteitä, kuinka paljon?

Onko sinulla ollut epätodellinen olo tai ovatko tutut asiat tuntuneet oudoilta?

Oletko parisuhteessa, onko sinulla perhettä tai muita läheisiä?

Potilasesimerkki 5: Ahdistuneisuus 3/3

- Chatissa on tärkeää huomioida empaattinen ja arvostava vuorovaikutus.
- Kerrotaan potilaalle, että esitietojen ja kertoman perusteella hoito saataisiin parhaiten alkuun terapianavigaattorin sähköisellä oirekyselyllä.
- Kerrotaan potilaalle, että ensijäsennystiimistä ollaan yhteydessä 14 vrk:n kuluessa.
- Kirjaa potilaan kanssa käyty keskustelu potilastietojärjestelmään.
- Mikäli tilanne kriisiytyy ennen ammattilaisen yhteydenottoa: Ohjaa olemaan uudelleen yhteydessä omalle terveysasemalle: soitto tai chat (8-16) tai Pirkanmaan terveysneuvontaan 033845000 (klo 16-20) tai päivystysapuun 116117 (ympäri vuorokauden).
- Hätätilanteessa soita 112.

Vuorovaikutus chatissa 1/3: haastava tilanne potilaan kanssa



Haluan varata ajan lääkärille, joka on minua yleensä hoitanut. 14 vuorokauden hoitotakuun takiahan minun pitäisi saada aika tasan kahden viikon päähän. Tulen matkalta 13 päivän päästä eli 14 päivän päästä pääsisin vastaanotolle.

Ammattilaisen on tärkeää tehdä tässä kohtaa kattava hoidon tarpeen arviointi ja perustella asianmukaisesti potilaan hoidon ohjaus. On myös hyvä kertoa ystävälliseen sävyyn, että potilas ei voi hoitotakuusta huolimatta vaatia lääkärin vastaanottoa, eikä tietyn lääkärin valitseminen kuulu takuuseen.

Vuorovaikutus chatissa 2/3: Muunkielinen potilas chatissa

✓ Kielitaito ja kulttuurierot voivat vaikuttaa asiointiin merkittävästi. Osa potilaista esimerkiksi mieltää päivystyksen kotimaahansa liittyvien kokemusten perusteella täysin erilaiseksi paikaksi kuin se Suomessa on.

💬 Viestinnän oltava erityisen selkeää: lyhyitä lauseita, ymmärrettävää kieltä. Esimerkiksi sana "ravinnotta" tarkoittaa, että et voi syödä tai juoda ennen koetta.

🗓️ Päivämäärät, kellonajat ja paikat helpompi ymmärtää chatissa.

💬 Tärkeää varmistaa keskustelussa, että potilas on saanut kaipaamansa palvelun.

🔗 Chatissa on mahdollisuus avata videoyhteys, joka saattaa helpottaa asiointia, jos kielitaito on puutteellinen.

Vuorovaikutus chatissa 3/3: esimerkki muunkielisestä potilaasta



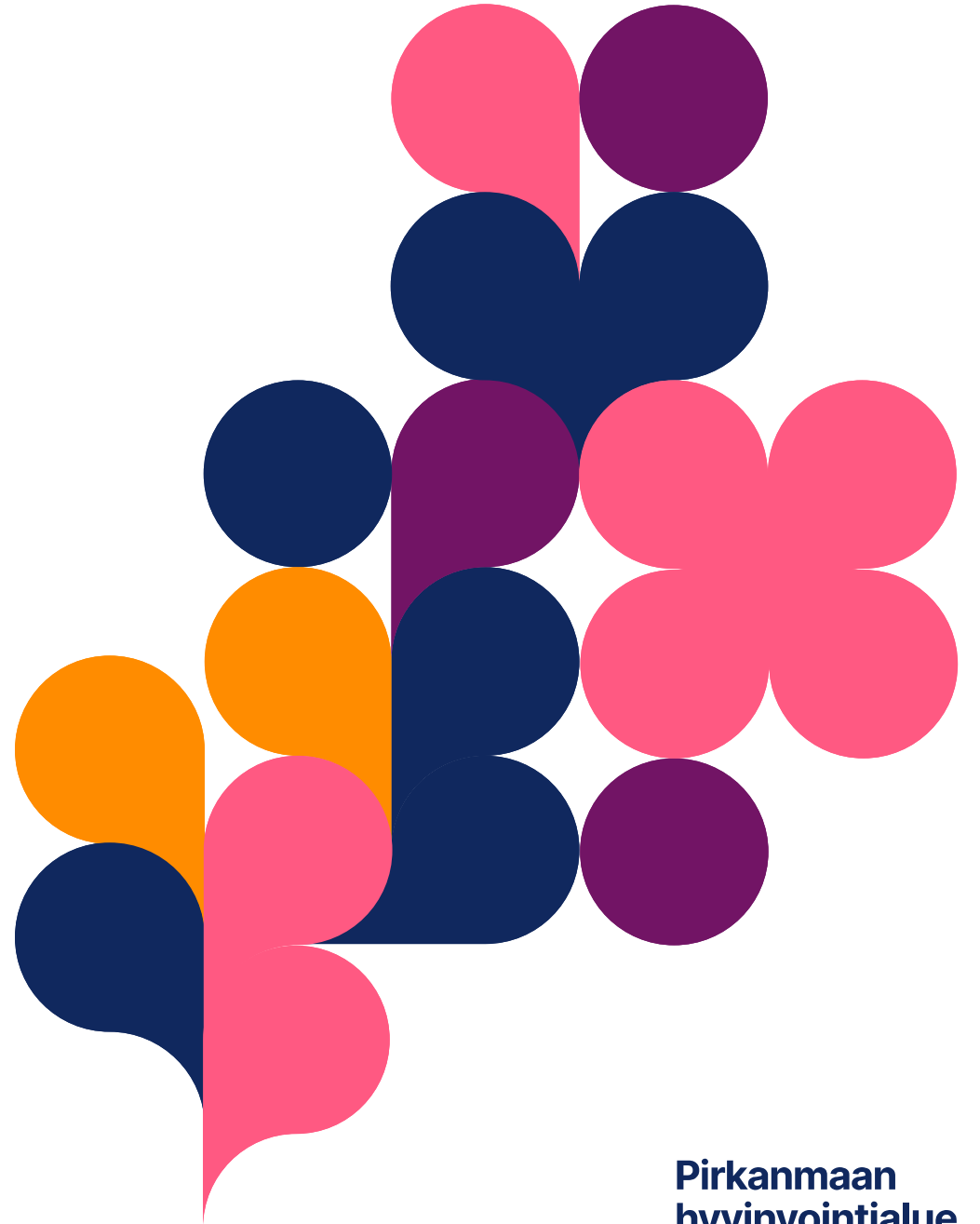
Hi, I visited the lab yesterday and I would like to know the results. Can I get those from here?"

RATKAISU: Pyydä potilasta tunnistautumaan ja kerro laboratoriotuloksista.

Jos kielitaitosi riittää, asioi potilaan kanssa englanniksi koko ohjauksen ajan.

Jos koet tarvitsevasi tukea kielen ymmärtämiseen ja tuottamiseen, voit käyttää apuna esimerkiksi Google Kääntäjää. Muista myös, että kollegoilta voi kysyä apua. Tärkeää on, että potilas saa tarvitsemansa ohjauksen.

4. Hoidon tarpeen arvioinnin kirjaaminen ja tilastointi



Johdanto

- Hoidon tarpeen arvioinnin kirjaaminen on välttämätöntä ja se perustuu lakiin.
- Kirjaamisella pyritään turvaamaan sekä ammattilaisten että potilaiden oikeusturva ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17 §](#)).

Hoitopääsyn seuranta

- Hoidon tarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan palvelutarve: yhteydenoton syy, ongelma, sairauden oireet ja niiden vaikeusaste. Näiden perusteella arvioidaan asiakkaan tarvitseman palvelun kiireellisyys ja luonne.
- Hoitopääsyn seurannan mittauspisteet:



Käynnin luonne

- Tieto käynnin luonteesta tulee olla sekä hoidon tarpeen arvioinnin tietona että käynnin tietona:
 - SH eli sairaanhoito tarkoittaa tutkimista, toimenpiteitä ja muuta hoitamista sekä kuntoutumista oireen, sairauden, vian tai vamman vuoksi.
 - TH eli terveydenhoito tarkoittaa kansanterveystyön osa-aluetta, jonka tarkoituksena on terveyden edistäminen sekä sairauksien ja tapaturmien ehkäisy.
- Käynnin luonne -tietoa käytetään hoitopääsyn seurannassa laskemalla kuinka monta sellaista henkilöä, jolla on sairaanhoidon tarve, odottaa tietyllä hetkellä pääsyä vastaanottokäynnille.
- Kun vastaanottokäynti on toteutunut, voidaan arvioida, kuinka kauan odottaminen vastaanotolle kesti kokonaisuutena.

Hoidon tarpeen arvioinnin tulos -luokitus 1/6

- Hoidon tarpeen arvioinnin tulos on tieto siitä, miten asiakkaan asian hoitamisessa edetään hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen.
- Tietoa tarvitaan hoitoon pääsyn seurannassa ja se kirjataan kaikissa yhteystavoissa.

Hoidon tarpeen arvioinnin tulos -luokitus 2/6

Tunniste	Pitkä nimi	Määritelmä
Y13	Akuutti- tai kiirevastaanotto virka-aikana 3 vrk:n kuluessa.	Potilas tarvitsee hoitoa tai tarkemman arvion hoidon tarpeesta viimeistään kolmantena arkipäivänä yhteydenotosta.
Y21	Hoito ensikontaktissa.	Potilaan asia hoidetaan ensikontaktissa yhteystavasta riippumatta esimerkiksi omahoito-ohjeiden ja neuvojen avulla tai muulla tarpeen mukaisella tavalla. Huom. Terveystieteiden ammattihenkilö tarjoaa tarvittavan hoidon potilaalle. Hoito voidaan tarjota joko itsenäisesti tai konsultoiden, nk. tiimimallissa.



(Mukaihen THL:n Hoidon tarpeen arvioinnin tulos-luokitusta)

Hoidon tarpeen arvioinnin tulos -luokitus 3/6

Tunniste	Pitkä nimi	Määritelmä
Y22	Hoito tarpeellista, mutta aikoja ei ole antaa	Potilaalle on tehty hoidon tarpeen arviointi ja hoito on todettu tarpeelliseksi, mutta aikoja ei ole annettavissa.
Y29	Tarjottu aika ei sovi potilaalle	Aika varataan potilaan toivomuksesta tarjottua myöhempään ajankohtaan.



(Mukaihen THL:n Hoidon tarpeen arvioinnin tulos-luokitusta)

Hoidon tarpeen arvioinnin tulos -luokitus 4/6

Tunniste	Pitkä nimi	Määritelmä
Y31	Ajanvaraus kiireettömään hoitoon 14 vrk:n kuluessa.	Potilaalle varataan vastaanottoaika 14 vuorokauden kuluessa joko paikan päällä tapahtuvalle tai etävastaanotolle.
Y32	Ajanvaraus kiireettömään hoitoon 3 kk:n kuluessa.	Potilaalle varataan vastaanottoaika kolmen kuukauden kuluessa joko paikan päällä tapahtuvalle tai etävastaanotolle.



(Mukaihen THL:n Hoidon tarpeen arvioinnin tulos-luokitusta)

Hoidon tarpeen arvioinnin tulos -luokitus 5/6

Tunniste	Pitkä nimi	Määritelmä
Y33	Ajanvaraus lääkärin jatkokäynnille 7 vrk:n kuluessa.	Potilaalle varataan vastaanottoaika lääkärin jatkokäynnille seitsemän vuorokauden kuluessa hänen ensimmäisestä hoitokäynnistään. Huom. Ennen jatkokäyntiä potilas on käynyt muun terveydenhuollon ammattihenkilön kuin lääkärin vastaanotolla.
Y41	Ohjaaminen toisen palveluntuottajan palveluun, hoito 14 vrk:n kuluessa.	Potilas ohjataan maksusitoumuksella yksityisen sektorin palveluun niin, että hän saa hoitoa 14 vuorokauden kuluessa. Huom. Maksusitoumus on ostopalvelu tai palveluseteli.



(Mukaillen THL:n Hoidon tarpeen arvioinnin tulos-luokitusta)

Hoidon tarpeen arvioinnin tulos -luokitus 6/6

Tunniste	Pitkä nimi	Määritelmä
Y42	Ohjaaminen toisen palveluntuottajan palveluun, hoito 3 kk:n kuluessa.	Potilas ohjataan maksusitoumuksella yksityisen sektorin palveluun niin, että hän saa hoitoa kolmen kuukauden kuluessa. Huom. Maksusitoumus on ostopalvelu tai palveluseteli. 1.9.2023 alkaen hoitotakuu on suun terveydenhuollossa neljä kuukautta ja 1.11.2024 alkaen kolme kuukautta.
Y90	Määräaikojen seurantaan kuulumaton asia.	Kiireettömän hoitoon pääsyn määräaikojen seurantaan kuulumattomat asiat kuten tietyt ennaltaehkäisevät palvelut sekä hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaiset jatkohoitokäynnit samalle ammattilaiselle samasta asiasta.

(Mukaillen THL:n Hoidon tarpeen arvioinnin tulos-luokitusta)

Kirjaaminen eri potilastietojärjestelmissä

- Pirkanmaan hyvinvointialueen sote-asevilla käytetään kolmea erilaista potilastietojärjestelmää: Pegasos/OMNI360, Lifecare ja Mediatri.
- Jokaisessa potilastietojärjestelmässä on oma tapansa kirjata ja tilastoida.
- Eri potilastietojärjestelmien kirjaamisohjeet löytyvät Hoituesta Pirha perehdytys – Potilastietojärjestelmät -otsikon kohdalta.

HTA-kirjaamisohje: Pegasos 1/2

Asiakkaan puhelinnumeron tarkistaminen/kirjaaminen sekä tekstiviestilupa:

- Puhelinnumero kirjataan **Asiakkaan perustiedot**-lehden **Matkapuhelinnumero**-kohtaan. Asiakkaan perustiedot-lehden oikeassa alakulmassa on **Sähköinen asiointi** -kohta, josta laitetaan suostumus web- ja tekstiviestiasiointiin sekä siihen, että asiakas saa tekstiviesti-ilmoitukset ajanvarauksista ja saapuneista web-viesteistä.

HTA-kirjaamisohje: Pegasos 2/2

- Sekä neuvonta / ”kaikki kerralla kuntoon” -puhelussa että ajanvarauksessa toimitaan **Asiakkaan yhteydenotto** -näköymän kautta.
- Kaikki hoidon tarpeen arvioinnin tapahtumat kirjataan ja tilastoidaan **Hoidon tarpeen arviointi** -välilehden kautta.
- ”Kaikki kerralla kuntoon” puheluisissa käytetään **Neuvonta** -näköymää, johon merkitään Y-koodi.
- Ajanvaraus tilanteessa käytetään **Ajanvaraus** -näköymää ja sen tilastointi ikkunaa, johon merkitään Y-koodi.

HTA-kirjaamisohje: Lifecare 1/3

Asiakkaan puhelinnumeron tarkistaminen/kirjaaminen sekä tekstiviestilupa:

- Puhelinnumero kirjataan **Potilaan perustiedot** -lehden **Matkapuhelinnumero-**kohtaan. Potilaan perustiedot -lehden vasemmasta reunasta pääsee **Informoinnit ja suostumukset** -lehdelle, jossa annetaan lupa lähettää muistutustekstiviestejä ja terveystietoja tekstiviestillä.

HTA-kirjaamisohje: Lifecare 2/3

- Valitse potilaan koostesivun oikeasta reunasta aina **Yhteydenotto, HTA ja ajanvaraus**. Valinnan avulla varmistetaan, että tehdyistä ajanvarauksista tieto välittyy oikein Avohilmo-tietoihin.
- Kirjaa teksti **Yhteydenotto**-otsikon alle.
- Valitse kontaktin luonne, hoidon kiireellisyys ja hoidon tarpeen arvioinnin tulos.
- Lisää uusi rivi käyntisyytä (= ICPC2-koodi) varten mikäli asia ratkeaa kontaktissa (Y 21 = Hoito ensikontaktissa).

HTA-kirjaamisohje: Lifecare 3/3

- **Tallenna hoidon tarpeen arviointi ennen ajanvarausta.**
- Tee ajanvaraus vasta HOISA/HOITO-lomakkeen tallennuksen jälkeen ja huomioi, että aika annetaan aukeavasta sovelluksesta ”Ajanvaraus yhdelle potilaalle”.
- Potilastietoja sulkiessa ohjelma kysyy kontaktitietoja, joihin merkitään oikea kontaktilaji (esim. puhelinkontakti) ja vastaanottolaji.

HTA-kirjaamisohje: Mediatri 1/2

Asiakkaan puhelinnumeron tarkistaminen/kirjaaminen sekä tekstiviestilupa:

- Puhelinnumero kirjataan henkilön **Perustiedot**-lehdelle **Matkapuhelin**-kohtaan sekä tekstiviestilupaa varten **Tekstiv.lupa/puh.**-kohtaan yhteen kirjoitettuna (ilman välilyöntejä/erikoismerkkejä).

HTA-kirjaamisohje: Mediatri 2/2

- Hoidon tarpeen arvioinnin tilastointi ja käyntitilastoinnin aloittaminen = **kaksi eri tilastointia** -> oma hoidontarpeen arvioinnille ja oma ajanvaraukselle.
- Hoidon tarpeen arvioinnin tilastointi:
 1. Kirjaus HOI-lehdelle, pääotsikoksi Hoidon tarpeen arviointi tai etäkontakti/hoitajat (käytössä oleva otsikko riippuu yksiköstä). Alaotsikoksi puhelinkontakti tai sähköinen yhteydenotto.
 2. Täytä Hoidon tarpeen arvioinnin Tilastointitiedot-ikkuna Vastuullinen-kohtaan asti.
 3. Tee potilaalle ajanvaraus (jos tarve hta:n perusteella) ja siihen liittyvä oma tilastointi.

Huom. Mikäli tilastoit ajanvarauksen ensin, niin huolehdi, että tilastoit myös HTA:n!

Lähteet

[Hoitoilmoitusopas terveydenhuollolle 2023](#)

[ISBAR-raportointimenetelmä – Terveyskirjasto](#)

[Lahtimaa_Virtanen_Hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointi Päivystysavussa \(1\).pdf \(theseus.fi\)](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä](#)

[Laki terveydenhuoltolain muuttamisesta](#)

[Laki liikennevakuutuslain muuttamisesta](#)

[Laki työtapaturma- ja ammattitautilain muuttamisesta](#)

Kupari, P., Peltomaa, K., Inkinen, R., Kinnunen, M., Kuosmanen, A. & Reunama, T. 2012. ISBAR-menetelmä auttaa turvallisessa tiedonvälittämisessä, *Sairaanhoitaja* (3), 29-31.

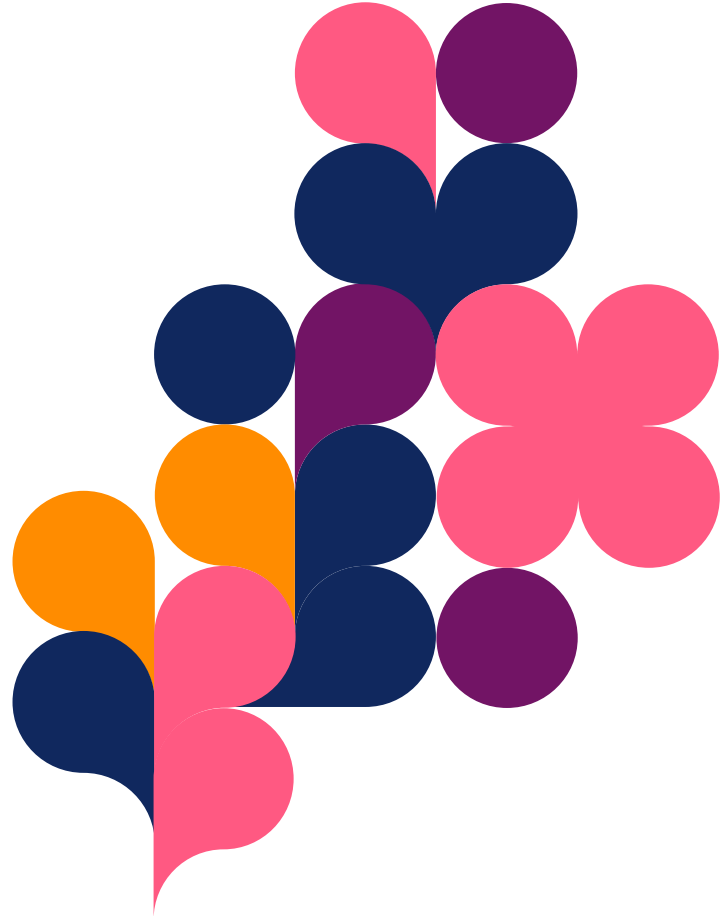
[Potilasturvallisuus ja ISBAR-menetelmä puhelimesta käytävän viestinnän ytimessä \(oamk.fi\)](#)

[Sairaanhoitajan ammatilliset työkalut | Sairaanhoitajat](#)

[Terveydenhuoltolaki](#)

[THL tuotantopalvelin](#)

[Valvira. \(2012\). Hoidon tarpeen arviointi. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja tarkastusvirasto. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/hoitoon-paasy>](#)



Yhteystiedot

Tuija Vuolle
Projektipäällikkö
RRP-hanke
tuija.vuolle@pirha.fi

Työryhmän jäsenet: Beadle Anu, Maijanen Katri, Kärki Ida, Keränen Outi, Ruotsi Laura, Änäs Anna, Lång Eeva, Kansanen Tarja, Virtanen Ulla, Vihervä Johanna, Koskinen Tanja, Mauranen Pietu, Häkli Kati, Alakeskinen Tea, Mononen Emma, Harju Mari, Mäkinen Satu, Laaksonen Katja, Kivipelto Terhi