



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Ammattilaisen Omaolo-ohjeet

**Terveysasemilla
oirearvioita käsitteleville**

Ohjeversio Innokylään
julkaistavaksi



0598

Omaolo on CE-merkitty
lääkinnällinen laite.

Omaolo



Sisällysluettelo

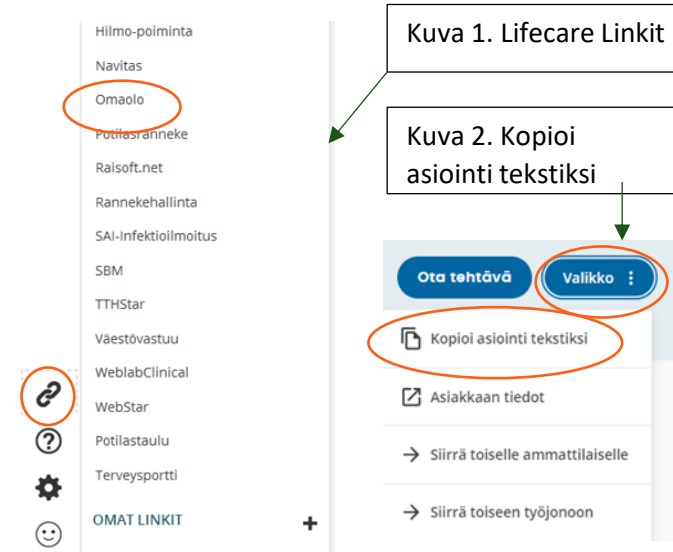
- [Omaolon kautta varattu vastaanotto - Lifecarea käyttävälle ammattilaiselle](#)
- [Omaolon kautta varattu vastaanotto - Pegasosta käyttävälle ammattilaiselle](#)
- [Omaolon työjonon käsittely Lifecare](#)
- [Omaolon työjonon käsittely Pegasos](#)
- [Omaolon työjonon käsittely Apotti](#)
- [Omaolon työjonon käsittely Mediatri](#)
- [Kiireettömän yleisen oirekyselyn käsittely](#)
- [Ajanvaraus Omaolo-asiakkaalle](#)
- [Työjontehtävän siirto](#)
- [Asiainnin sulkeminen työjonolta](#)
- [Kiireellisyysluokittelut](#)
- [Näin viestit Omaolossa asiakkaalle](#)

- [Esihenkilön Omaolo-tarkistuslista](#)

Omaolon kautta varattu vastaanotto - Lifecarea käyttävälle ammattilaiselle

1. Ota Lifecaren ajanvarauskirjalta asiakas ja merkitse ajanvarauksen tilaksi A.
2. Siirry Omaoloon Lifecaren linkkien kautta (kuva 1.) ja tunnistaudu varmennekortilla
3. Valitse oma työyksikkösi hakukentästä.
4. Ota asiakkaan tehtävä omalle työjonnolle.
5. Kopioi Omaolosta ammattilaisen tiivistelmä (kuva 2.).
6. Avaa asiakkaan TH-lehti Lifecaresta.
7. Valitse soveltuva fraasi ja liitä ammattilaisen tiivistelmä TH-lehdelle.
8. Ota asiakas vastaanotolle.
9. Täydennä tai muuta ammattilaisen tiivistelmää tarvittaessa ja kirjaa rakenteisen kirjaamisen tavoin.
10. Tilastoi käynti vieressä olevan tilastointiohjeen mukaisesti
11. Merkitse asiakkaan poistuessa ajanvarauksen tilaksi L.
12. Sulje asiointi Omaolossa, kun asiakas lähtee vastaanotolta.

Huom.! Ajanvarauskirja on yhteydessä Omaoloon – älä tee siihen muutoksia!



Tilastointi:

Kontaktilaji: 1- Käynti

Vastaanottolaji: eOMAOL – Omaolo ajanvaraus

Työaikalaji: 4PERUS

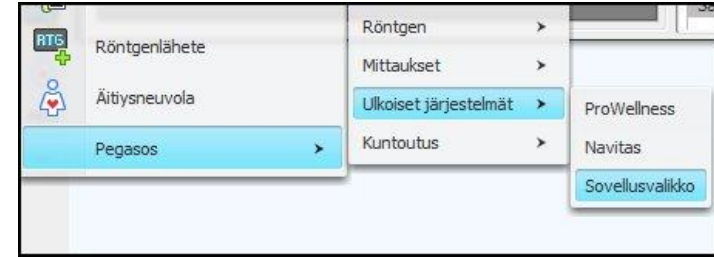
Suorituspaikka: hoitajan terveysaseman mukaan

Käynnin syy: Tulee hoidon syy kohdasta kirjauksesta

Omaolon kautta varattu vastaanotto - Pegasosta käytävälle ammattilaiselle

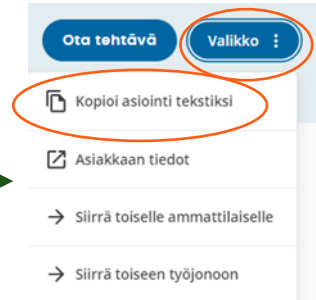
1. Siirrä asiakas virtuaaliresurssilta itsellesi ja avaa asiakkaan tiedot.
2. Siirry Omaoloon Pegasoksen sovellusvalikon kautta (kuva 1.)
3. Valitse oma työyksikkösi hakukentästä.
4. Ota asiakkaan tehtävä omalle työjonolle.
5. Kopioi Omaolosta ammattilaisen tiivistelmä (kuva 2.).
6. Siirry takaisin asiakkaan tietoihin Pegasos Omniin.
7. Käytä mallipohjaa ja liitä ammattilaisen tiivistelmä HOI-lehdelle.
8. Ota asiakas vastaanotolle.
9. Täydennä tai muuta ammattilaisen tiivistelmää tarvittaessa ja kirjaa rakenteisen kirjaamisen tavoin.
10. Tilastoi käynti vieressä olevan tilastointiohjeen mukaisesti
11. Sulje asiointi Omaolossa, kun asiakas lähtee vastaanotolta.

Huom.! Työjärjestys on yhteydessä Omaoloon – älä tee siihen muutoksia!



Kuva 1. Pegasos
Sovellusvalikko

Kuva 2. Kopioi
asiointi tekstiksi



Tilastointi:

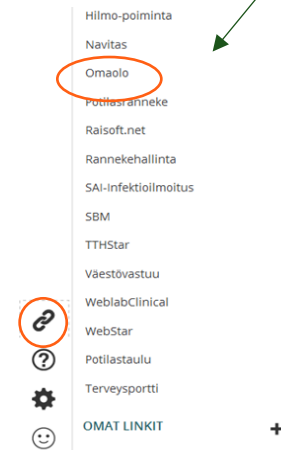
Suorituspaikka hoitajan terveysaseman mukaan
Aikatyyppe: eOMAOL – Omaolo ajanvaraus
Ensikäynti: valitse kyllä tai ei
Yhteystapa: R10 Asiakkaan käynti vastaanotolla
Kontaktilaji: 1- Vastaanotto/kotikäynti
Työaikalaji: 1 Perustyö

Huom.! Työjonoyhteydenoton jälkeen tehtävästä ajanvarauksesta sekä hoidon päättämisestä erilliset ohjeet omilla dioilla

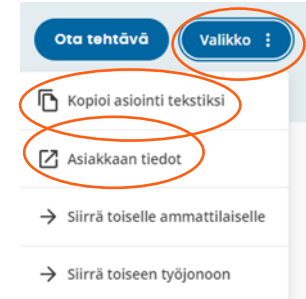
Omaolon työjonon käsittely Lifecare

1. Siirry potilastietojärjestelmän linkkien kautta Omaoloon ja tunnistaudu varmennekortilla.
2. Valitse oma työyksikkösi hakukentästä.
3. Siirrä tehtävä omalle työjonolle "ota tehtävä"-painikkeella. Yhteydenotot-työjonon lisäksi tarkkaile Ajanvaraukset-työjonoa. Jos asiakas on perunut Omaolosta varaamansa ajan, näkyy yhteydenotto edelleen Ajanvaraukset-työjonolla. Perumisesta huolimatta tehtävä tulee ottaa käsittelyyn Omaolossa ja selvittää, onko asiakkaalla vielä tarve hoidolle.
4. Käsittele yhteydenotto. Ensisijaisesti asiakkaalle vastataan Omaolo-viestillä. Voit soittaa vain mikäli asiakas on antanut suostumuksen ja soittaminen on perusteltua. Asiakkaan suostumuksen näet Valikko- painikkeen Asiakkaan tiedot- kohdasta (kuva 3.).
 - Lähetteet: Jos potilas tarvitsee lähetteen, sovi millä tavalla tulos ja jatko-ohjeet ilmoitetaan potilaalle. Älä jätä asiointia roikkumaan kunnes tulos tulee vaan päätä hoito Omaolosta. Tulokset ja jatkohoito sovitaan ilmoitettavaksi esimerkiksi soittaen tai itsenäisen Omakannasta katsomiseen ohjeistamalla. Lähetteen laittaja on vastuussa, että tulos tulee tulkituksi.
 - Reseptit: LÄMÄ-hoitajan kirjoittamasta reseptistä LÄMÄ-hoitajan tulee soittaa potilaalle. Lääkärin kirjoittamasta reseptistä voi ilmoittaa potilaalle Omaolo-viestillä.
 - Sairaslomatodistukset: tee työkyvyn arvio puhelimitse, jotta voit varmistua asiakkaan tilanteesta ja työtehtävistä. Tarkista Omaolosta lupa soitolle.
5. Kopioi Omaolosta ammattilaisen tiivistelmä potilastietojärjestelmään käyttämällä Valikko-painikkeen Kopioi asiointi tekstiksi -toimintoa (kuva 3.). Käytä fraasia ja täydennä tai muuta tiivistelmän sisältöä.
6. Tilastoi asiointi vieressä olevan tilastointiohjeen mukaisesti
7. Muista päättää asiointi Omaolossa (Lue tarkempi ohje, joka on omalla dialla).

Kuva 1. Lifecare Linkit



Kuva 3. Valikko - painike



Tilastointi:

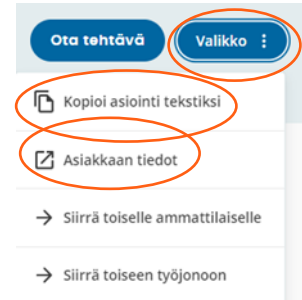
Kontaktilaji: 9c – kirje (etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia) tai 4 - Puhelu, jos soittit asiakkaalle
Vastaanottolaji: eAVODA – Omaolo
Työaikalaji: 4PERUS
Suorituspaikka hoitajan terveysaseman mukaan
Käynnin syy: Tulee hoidon syy kohdasta kirjauksesta
Käytä HTA-laattaa

Huom.! Työjonoyhteydenoton jälkeen tehtävästä ajanvarauksesta sekä hoidon päättämisestä erilliset ohjeet omilla dioilla

Omaolon työjonon käsittely Pegasos

1. Siirry [Omaoloon](#) ja tunnistaudu varmennekortilla Suomi-fi tunnistautumista käyttäen.
2. Valitse oma työyksikkösi hakukentästä.
3. Siirrä tehtävä omalle työjonolle ”ota tehtävä”-painikkeella. Yhteydenotto-työjonon lisäksi tarkkaile Ajanvaraukset-työjonoa. Jos asiakas on perunut Omaolosta varaamansa ajan, näkyy yhteydenotto edelleen Ajanvaraukset-työjonolla. Perumisesta huolimatta tehtävä tulee ottaa käsittelyyn Omaolossa ja selvittää, onko asiakkaalla vielä tarve hoidolle.
4. Käsittele yhteydenotto. Ensisijaisesti asiakkaalle vastataan Omaolo-viestillä. Voit soittaa vain mikäli asiakas on antanut suostumuksen ja soittaminen on perusteltua. Asiakkaan suostumuksen näet Valikko- painikkeen Asiakkaan tiedot- kohdasta (kuva 3.).
 - **Lähetteet:** Jos potilas tarvitsee lähetteen, sovi millä tavalla tulos ja jatko-ohjeet ilmoitetaan potilaalle. Älä jätä asiointia roikkumaan kunnes tulos tulee vaan päättää hoito Omaolosta. Tulokset ja jatkohoito sovitaan ilmoitettavaksi esimerkiksi soittaen tai itsenäiseen Omakannasta katsomiseen ohjeistamalla. Lähetteen laittaja on vastuussa, että tulos tulee tulkituksi.
 - **Reseptit:** LÄMÄ-hoitajan kirjoittamasta reseptistä LÄMÄ-hoitajan tulee soittaa potilaalle. Lääkärin kirjoittamasta reseptistä voi ilmoittaa potilaalle Omaolo-viestillä.
 - **Sairaslomatodistukset:** tee työkyvyn arvio puhelimitse, jotta voit varmistua asiakkaan tilanteesta ja työtehtävistä. Tarkista Omaolosta lupa soitolle.
5. Kopioi Omaolosta ammattilaisen tiivistelmä potilastietojärjestelmään käyttämällä Valikko- painikkeen Kopioi asiointi tekstiksi -toimintoa (kuva 3.). Käytä mallipohjaa ja täydennä tai muuta tiivistelmän sisältöä. Kirjaaminen tehdään Yhteydenotto-näkymän kautta, kuten puhelimesta HTA.
6. Tilastoi asiointi vieressä olevan tilastointiohjeen mukaisesti
7. Muista päättää asiointi Omaolossa (Lue tarkempi ohje, joka on omalla dialla).

Kuva 3. Valikko -
painike



Tilastointi:

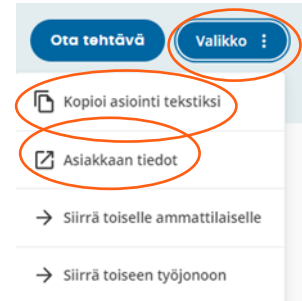
Suorituspaikka hoitajan terveysaseman mukaan
Aikatyyppe: eOMAOL – Omaolo ajanvaraus
Ensikäynti: valitse kyllä tai ei
Yhteystapa: R56 Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia
Kontaktilaji: 9- Muu asiakaskäsittely tai 8 Puhelinkontakti
Työaikalaji: 1 Perustyö

Huom.! Työjonoyhteydenoton jälkeen tehtävästä ajanvarauksesta sekä hoidon päättämisestä erilliset ohjeet omilla dioilla

Omaolon työjonon käsittely Apotti

1. Siirry [Omaolon](#) ja tunnistaudu varmennekortilla.
2. Valitse oma työyksikkösi hakukentästä.
3. Siirrä tehtävä omalle työjonolle "ota tehtävä"-painikkeella.
4. Käsittele yhteydenotto. Ensisijaisesti asiakkaalle vastataan Omaolo-viestillä. Voit soittaa vain mikäli asiakas on antanut suostumuksen ja soittaminen on perusteltua. Asiakkaan suostumuksen näet Valikko- painikkeen Asiakkaan tiedot- kohdasta (kuva 3.).
 - Lähetteet: Jos potilas tarvitsee lähetteen, sovi millä tavalla tulos ja jatko-ohjeet ilmoitetaan potilaalle. Älä jätä asiointia roikkumaan kunnes tulos tulee vaan päätä hoito Omaolosta. Tulokset ja jatkohoito sovitaan ilmoitettavaksi esimerkiksi soittaen tai itsenäiseen Omakannasta katsomiseen ohjeistamalla. Lähetteen laittaja on vastuussa, että tulos tulee tulkituksi.
 - Reseptit: LÄMÄ-hoitajan kirjoittamasta reseptistä LÄMÄ-hoitajan tulee soittaa potilaalle. Lääkärin kirjoittamasta reseptistä voi ilmoittaa potilaalle Omaolo-viestillä.
 - Sairaslomatodistukset: tee työkyvyn arvio puhelimitse, jotta voit varmistua asiakkaan tilanteesta ja työtehtävistä. Tarkista Omaolosta lupa soitolle.
5. Kopioi Omaolosta ammattilaisen tiivistelmä potilastietojärjestelmään käyttämällä Valikko-painikkeen Kopioi asiointi tekstiksi -toimintoa (kuva 3.). Käytä fraasia ja täydennä tai muuta tiivistelmän sisältöä.
6. Tilastoi asiointi vieressä olevan tilastointiohjeen mukaisesti
7. Muista päättää asiointi Omaolossa (Lue tarkempi ohje, joka on omalla dialla).

Kuva 3. Valikko -
painike



Tilastointi:

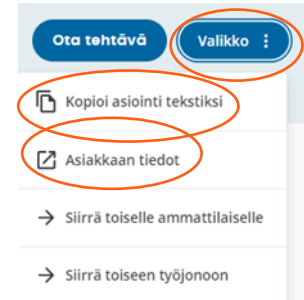
Ajanvaraustyyppi: etävastaanotto

Huom.! Työjonoyhteydenoton jälkeen tehtävästä ajanvarauksesta sekä hoidon päättämisestä erilliset ohjeet omilla dioilla

Omaolon työjonon käsittely Mediatri

1. Siirry [Omaoloon](#) ja tunnistaudu varmennekortilla.
2. Valitse oma työyksikkösi hakukentästä.
3. Siirrä tehtävä omalle työjonolle ”ota tehtävä”-painikkeella.
4. Käsittele yhteydenotto. Ensisijaisesti asiakkaalle vastataan Omaolo-viestillä. Voit soittaa vain mikäli asiakas on antanut suostumuksen ja soittaminen on perusteltua. Asiakkaan suostumuksen näet Valikko- painikkeen Asiakkaan tiedot- kohdasta (kuva 3.).
 - Lähetteet: Jos potilas tarvitsee lähetteen, sovi millä tavalla tulos ja jatko-ohjeet ilmoitetaan potilaalle. Älä jätä asiointia roikkumaan kunnes tulos tulee vaan päätä hoito Omaolosta. Tulokset ja jatkohoito sovitaan ilmoitettavaksi esimerkiksi soittaen tai itsenäiseen Omakannasta katsomiseen ohjeistamalla. Lähetteen laittaja on vastuussa, että tulos tulee tulkituksi.
 - Reseptit: LÄMÄ-hoitajan kirjoittamasta reseptistä LÄMÄ-hoitajan tulee soittaa potilaalle. Lääkärin kirjoittamasta reseptistä voi ilmoittaa potilaalle Omaolo-viestillä.
 - Sairaslomatodistukset: tee työkyvyn arvio puhelimitse, jotta voit varmistua asiakkaan tilanteesta ja työtehtävistä. Tarkista Omaolosta lupa soitolle.
5. Kopioi Omaolosta ammattilaisen tiivistelmä potilastietojärjestelmään käyttämällä Valikko-painikkeen Kopioi asiointi tekstiksi -toimintoa (kuva 3.). Täydennä tai muuta tiivistelmän sisältöä tarpeen mukaan.
6. Tilastoi asiointi vieressä olevan tilastointiohjeen mukaisesti
7. Muista päättää asiointi Omaolossa (erillinen ohje omalla dialla).

Kuva 3. Valikko - painike



Tilastointi:

Tapahtuma: ARV Hoidon tarpeen arviointi
Palvelumuoto: T11.1 Omaolo
Vastaanottoaika: Terveyskeskus
Yhteystapa: R56 Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia tai R52 jos soittit asiakkaalle
Hoidon tarp. arv. tulos: valitse sopiva
Palvelutapahtumatyyppi: PT103 Asiakaskontakti ilman käyntiä

Kiireettömän yleisen oirekyselyn käsittely

- Joskus yleisen oirekyselyn täyttäjällä on hyvin monimutkainen asia, eikä Omaolo ole välttämättä paras/nopein tapa asian hoitamiseen.
- Jos asiakas on antanut luvan puhelinkontaktointille, voit kuitata asian Omaolosta valmiiksi ja laittaa asiakkaan soittolistallesi.
- Kirjoita asiakkaalle viesti mitä tapahtuu ja milloin häneen ollaan yhteydessä. Voit käyttää valmiita viestipohjia intrasta.
- Muista kirjata. Voit muokata ammattilaisen tiivistelmää esimerkiksi lisäkysymyksissä saadun tiedon perusteella tai poistaa siitä epäoleellisia asioita.
- Sulje asiointi Omaolosta.
- Voit myös käsitellä tapauksen tavalliseen tapaan Omaolossa.

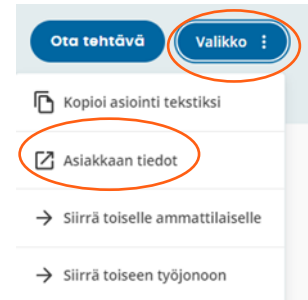
Käytä tarvittaessa avuksesi yleisen oirekyselyn käsittelyssä [Hoidon perusteet](#) -sivustoa.

Työjonosta ajanvaraus Omaolo-asiakkaalle

Huom.! Älä anna aikoja Omaolo-ajanvarauskirjalta. Kyseiset ajat on tarkoitettu vain Omaolon kautta asiakkaan itsenäisesti varattaviksi.

1. Varaa aika potilastietojärjestelmästä asiakkaan omalta terveysasemalta tai fysioterapiasta.
 - Aika varataan ajanvarauskirjoilta terveysasemien ohjeen mukaisesti. Älä varaa aikaa Omaolo-ajanvarauskirjoilta, johon tulevat asiakkaiden itse tekemät ajanvaraukset.
 - Tarjoa aikaa asiakkaalle hoidon tarpeen arvion mukaisesti. Kiireellisissä tapauksissa kannattaa soittaa asiakkaalle, jos tämä on antanut soittamiseen suostumuksen. Asiakkaan suostumuksen näet Valikko- painikkeen Asiakkaan tiedot- kohdasta (kuva 3.).
 - Jos aikaa ei ole tarjota, toimi oman terveysasemasi toimintaohjeen mukaan.
 - Voit käyttää hyödyksi sähköisiä ajanvarausmenetelmiä, jos terveysasemallanne on niitä käytössä. Voit siis esimerkiksi varata ajan ompeleiden poistoon ja lähettää asiakkaalle Omaoloviestillä ajan sekä ohjeen miten aikaa voi itse sähköisesti muuttaa.
2. Ohjeista tarvittaessa ennakkotutkimukset ennen vastaanottoa.
3. Pyydä asiakkaalta kuittaus ajanvarauksesta.
4. Muista kirjata potilastietojärjestelmään ammattilaisen tiivistelmä oirearvion vastauksista, jotta nämä esitiedot ovat käytettävissä vastaanotolla. Täydennä tai muuta tiivistelmää.
5. Ajanvarauksen onnistumisen jälkeen asiointi päätetään Omaolossa.
6. Varatun vastaanoton pitävä ammattilainen ei käy Omaolossa, sillä esitiedot ovat jo kopioitua aikaa varatessa potilastietojärjestelmään. Vastaanotto tilastoidaan tavallisesti, ei Omaoloon liittyvänä.

Kuva 3. Valikko - painike

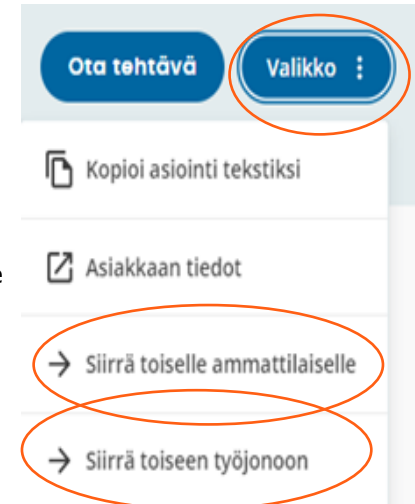


Tehtävän siirto

Jo otetun työtehtävän voi siirtää kollegalle oman terveysaseman sisällä missä vain tapauksessa, kunhan tehtävä tulee varmasti käsittelyyn kiireellisyysskoodin mukaisessa ajassa. Voit siis siirtää myös 2h sisällä hoidettavan esimerkiksi omahoitajalle. Varmista, että se jolle tehtävä siirretään, ehtii reagoida ajoissa.

- **Toiselle terveysasemalle kuuluvat LUVN:in sisällä:** P1 (2h) ja P2 (10h) kiireellisyysskoodillisia tehtäviä ei saa siirtää, vaikka asiakas olisikin lähettänyt oirearvionsa tai varannut ajan muulle kuin omalle terveysasemalleen.
- Kiireettömämpiä tehtäviä ja ajanvarauksia voi siirtää asiakkaan omalle terveysasemalle. Siirtävä ammattilainen huolehtii että ajanvaraus siirretään myös potilastietojärjestelmässä, sillä pelkkä Omaolon tehtävän siirto ei siirrä ajanvarausta. Siirtävä ammattilainen myös tiedottaa asiakasta siirtäessään tehtävän tai ajanvarauksen. Tarkistathan, että kiireellisyyssuokutukseen jää aikaa yli 2h asioinnin hoitamiseen kun siirrät sen.
- Potilasta ei ohjata soittamaan omalle terveysasemalleen tai täyttämään oireaviota uudelleen, vaan ammattilainen siirtää asioinnin tarvittaessa asiakkaan omalle terveysasemalle itse. Viestitä potilaalle että siirrät asioinnin toiselle terveysasemalle.
- Oirearvioon ei tarvitse tutustua tarkkaan ennen siirtoa, jos kyseessä on kiireetön tapaus. Asiakkaan oma terveysasema tekee tarkemman arvion ja perehtyy asiakkaan tilanteeseen.
- Kirjoita siirtoa tehdessäsi ammattilaisille näkyvä selite siirron syystä. Jos ehdit avata potilastietojärjestelmästä asiakkaan tiedot, tee kirjaus myös sinne. Muussa tapauksessa ei tarvitse kirjata potilastietojärjestelmään. Ensimmäinen kirjaus tehdään, kun potilaalle annetaan hoitoa, ohjeita tai hänen hoidon tarvettaan arvioidaan.
- Siirtäessäsi tapausta toiselle terveysasemalle, päättele asiakkaan osoitteesta hänen lähin terveysasemansa, ellet näe tietoa suoraan. Asuinpaikkakohtaiset terveysasemat löydät luvn.fi. Voit laittaa osoitteen esimerkiksi Googlen karttapalveluun, josta näet asuinalueen nimen.

Kuva 3. Valikko - painike



LUVN:in ulkopuoliset asiakkaat: Välittömän hoidon tarpeessa olevat hoidetaan siellä, mihin he hakeutuvat. Muuten asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä omaan terveysasemaansa ja hoito päätetään Omaolossa. Jos asiakkaan voi turvallisesti ohjata ottamaan yhteyttä omaan terveysasemaansa, ohjaa hänet tekemään niin Omaoloviestillä ja päätä hoito. Omaolossa ei voi siirtää tehtävää suoraan LUVN:n ulkopuoliseen kuntaan. Tarkista ennen hoidon päättämistä asiakkaan kotikunta ja terveysasemavalinta potilastietojärjestelmästä.

Asioinnin sulkeminen työjonolta

Mikäli olet antanut asiakkaalle hoito-ohjeita, voit niiden yhteydessä pyytää asiakkaalta kuittauksen ohjeiden ymmärtämisestä:

"Pyytäisin, että kuittaat viestin vastaanotetuksi luettuasi sen. Kuittauksesi saatuani päätän viestiketjumme Omaolossa. Tämän jälkeen viestittelymahdollisuus Omaolossa päättyy."

Kun olet saanut asiakkaan kuittauksen, voit sulkea asioinnin Päätä hoito heti -painikkeella.

Jos asioinnin käsittely jää kesken odottaessasi asiakkaan vastausta:

- Siirrä työvuoron päätteeksi kesken jääneet asiat takaisin vapaaksi työjonolle ja kirjoita siirtokenttään "odotetaan asiakkaan vastausta". Seuraavana päivänä oirearvioita käsittelevä ammattilainen jatkaa asioinnin parissa.
- Jos haluat pitää asioinnin itselläsi (esimerkiksi oman diabetesasiakkaasi), älä tee siirtoa vaan jatka käsittelyä huomenna itse.

Asiainnit, joihin ei ole tullut asiakkaalta viestiä edellisen illan aikana, voidaan päättää seuraavana aamuna. Viestitä asiakkaalle hoidon päättymisestä ja käytä Päätä hoito heti-painiketta. Kirjaa potilastietojärjestelmään asioinnin sulkeminen.

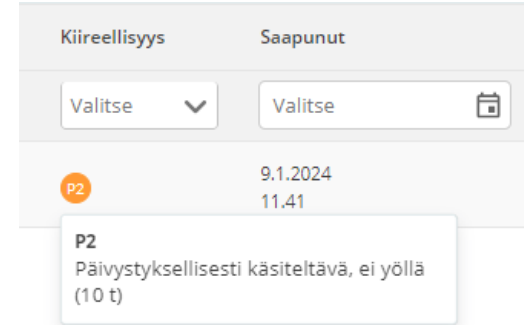
Voit halutessasi käyttää Omaolossa myös Ehdota hoidon päättämistä-painiketta. Tällöin asiointi sulkeutuu, kun asiakas hyväksyy ehdotuksen tai ei vastaa 72 tunnin kuluessa. Asiakas voi myös vastata ehdotukseesi viestillä. Tällöin voitte jatkaa asiointia. Jos ehdotat asioinnin sulkemista, tarkista että asiakas hyväksyy sen. Jos asiointia on ehdotettu, ei asiointia enää voi siirtää tai päättää heti.

Asiakasta voi tavoitella Omaviestin lisäksi puhelimitse, jos hän on antanut siihen suostumuksen.

Muista kirjoittaa asiakkaalle miten hän voi palata asiaan kun hoito on päätetty Omaolossa.

Kiireellisyysluokittelut

- Ammatilaisen käyttöliittymä ei hälytä, jos kiireellisyysluokitus on ylittynyt. Ammatilainen näkee asiinnin kiireellisyyskoodin ja sen, milloin asiointi on saapunut. Näistä tiedoista voi itse laskea kauanko aikaa on kulunut (kuva 4.). Aika pysähtyy, kun ammatilainen ottaa tehtävän Omaolossa itselleen.
- Aukioloajat Omaolossa ovat kiireellisyyskoodeihin linkitettyjä.
 - Mitä kiireettömämpi luokitus on, sitä aiemmin mahdollisuus lähettää oirearvio työjonolle tai varata aika aukeaa.
 - Asiakkaat, joiden oirearvioiden kiireellisyysluokitus umpeutuu sinä aikana kun ammatilaiset eivät ole töissä, ohjataan tekstiohjauksella soittamaan Päivystysapuun. Tänä aikana oirearvioita ei voi lähettää työjonolle.
 - Oirearvioita voi tulla työjonolle tai ajanvaraukseen myös terveysaseman aukioloaikojen ulkopuolella, jos kiireellisyysluokitus ei umpeudu ennen kuin terveysasema on taas auki ja oirearvio ehditään käsitellä ennen ajan umpeutumista.
 - Jos asiakas täyttää oirearvion, johon ollaan määritelty ajanvarausmahdollisuus, palvelu näyttää aikoja kiireellisyysluokituksen mukaisesti, eli esimerkiksi p2 (10h) tapaukselle vain 0-10h sisään olevia aikoja. Jos aikoja ei ole, antaa Omaolo mahdollisuuden lähettää oirearvion työjonolle.
- Jos kiireellisyysluokitus ylittyy ja potilasturvallisuus vaarantuu, muistathan tehdä HaiPro-ilmoituksen tilanteesta.

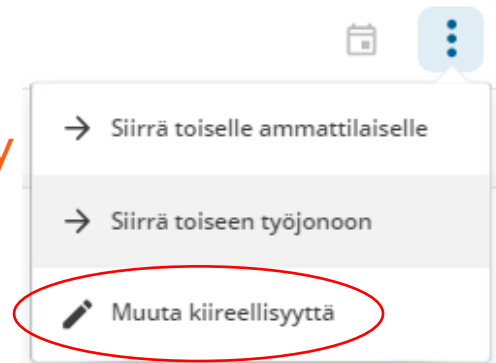


Kuva 4.
Kiireellisyysluokitusnäkömä
ammattilaisen käyttöliittymässä

Kiireellisyysluokka	Aikaraja
P0	Alle 0h
P1	Alle 2h
P2	Alle 10h
P3	Alle 24h
P4	2-72h
P5	48h-96h tai 4-7 vrk
P6	8-30 vrk
P7	Yli 30 vrk
P8	Ei aikarajaa

Kiireellisyysluokittelun muutos – Yleinen oirekysely

- Yleinen oirekysely antaa kiireellisyysluokituksen, joka perustuu asiakkaan omaan valintaan. Kyseessä ei siis ole lääkinnällisen laitteen arvio, kuten muissa Omaolon oirearvioissa.
- Yleisen oirekyselyn kiireellisyysluokitusta voi ammattilainen muuttaa työjononäkymässä painamalla kolmesta pisteestä ja valitsemalla ”Muuta kiireellisyyttä”.
- Kiireellisyysluokitusta ei tule muuttaa perehtymättä asiakkaan tapaukseen. Tarvittaessa tulee kysyä lisätietoja asiakkaalta ennen muutoksen tekemistä. Ammattilainen ottaa vastuun kiireellisyysluokkaa muutettaessa.
- Muissa oirearvioissa kiireellisyysluokkaa ei saa LUVN:issa muuttaa.



Kuva 5. Kiireellisyysluokituksen muuttaminen

Kiireellisyysluokka	Aikaraja
P0	Alle 0h
P1	Alle 2h
P2	Alle 10h
P3	Alle 24h
P4	2-72h
P5	4-7 vrk
P6	8-30 vrk
P7	Yli 30 vrk
P8	Ei aikarajaa

Näin viestit Omaolossa asiakkaalle

- Sinuttele asiakasta
- Käytä viestinnässä yleiskieltä, vältä ammattisanastoa
 - Voit käyttää hyymiötä, mutta harkiten – huomioi asiakkaan oma viestintätapa
- Kerro asiakkaalle, miten edetään
 - Kun siirrät tehtävän toiselle ammattilaiselle
 - Kun aiot sulkea asioinnin – älä jätä roikkumaan
 - Miten hän voi asioinnin päätyttyä palata asiaan
- Varmista ymmärtääkö asiakas
 - saamansa ohjeet
 - mitä tapahtuu seuraavaksi
- Muista sulkea asiointi (tästä ohje erillisellä dialla)

Esihenkilön Omaolo-tarkistuslista

- ❑ Tarkista, onko Omaoloajanvarauskirjalla aikoja kaikille tarvittaville kiireellisyysluokituksille P1 (2h), P2 (10h) ja P3 (24h).
 - Suositeltu ajan pituus on 30 min.
 - Kirjoja voi huoletta avata pitkällekin, koska Omaolon kautta aikoihin ei pääse ennenaikaisesti käsiksi, koska vapaita aikoja tarjotaan vain kiireellisyyden mukaiselle aikajänteelle. Muista kiireellisyysluokista ei LUVN:issa tule ajanvarausmahdollisuutta asiakkaalle.
 - Minimissään aikoja tulee olla klo 9, 11, 13 ja 15 (poislukien viimeinen, jos terveysasema sulkeutuu ennen sitä).
 - Jos ajat alkavat olla suosittuja, niitä tulee avata lisää.
 - Kun ajanvarauskirjalta loppuu tila, lisää ajanvarauskirjoja (Lifecare) tai virtuaaliresurssia (Pegasos) ei voi luoda itse, vaan ne pyydetään sovellustuesta.
- ❑ Tarkista, että ajanvarauskirjan (LC) tai virtuaaliresurssin (Pegasos) sekä työjonojen seuraamiseen ja käsittelyyn on vastuutettu henkilöstöä koko aukioloajaksi.
- ❑ Varmista, että henkilöstö on tietoinen työtehtävistä, joita tehdään mikäli vastuutetulla henkilöstöllä ei ole Omaolo-tehtäviä koko työajaksi. Jos Omaolo-tehtäviä ei ole, ohjaa henkilöstö toisiin tehtäviin niin, että he kuitenkin seuraavat ajanvarauksia ja työjonoa samanaikaisesti (työjonolla kiireellisimmät ovat 2 tunnin sisään hoidettavia tehtäviä).
- ❑ Seuraa käyttöoikeuksia ja muista poistaa käyttöoikeudet henkilöstöltä, jotka eivät niitä tarvitse.

Huom.! Ilmoita mahdollisista poikkeusaikatauluista Sovellustukeen ajoissa ([linkki](#)), esimerkiksi tyhypäivät. Tällöin Sovellustuesta suljetaan työjonot sekä ajanvarausmahdollisuus.

Työntekijän äkillisessä poissaolotilanteessa, voi työjonolta suodattaa poissaolevan ammattilaisen nimellä kaikki hänellä kesken olevat tehtävät. Kuka tahansa muu, jolla on kyseiselle jonolle oikeudet, voi siirtää tehtävän poissaolijalta toiselle ammattilaiselle.

• Jos havaitset virhetilanteen, ilmoita siitä mahdollisimman nopeasti Sovellustukeen Efecten [itsepalveluportaalin](#) kautta. Valitse Sovellustuen palvelupyynnöistä LUVN Sovellustuki terveys > Valitse 3. Sähköiset palvelut > Täytä tiketti, sovelluksena Omaolo.

Esihenkilön ohje raportointiin ja seurantaan

- ❑ Käyttöoikeudet raportointityökaluun haetaan Intrasta.
- ❑ Seuraa säännöllisesti oman terveysasemasi tilastoja:
 - Jonotusajan ylitykset
 - Täytettyjen oirearvioiden määrä
 - Oirearvioiden jakaantuminen kiireellisyysluokkiin
 - Kuinka suuri osa synnytti kysyntää: työjonolle tai ajanvaraukseen ohjautuneet tai itsehoito-ohjeet saaneet
 - Vasteaika eli kuinka nopeasti asia on hoidettu
 - Täyttömäärät verrattuna potilastietojärjestelmän raportteihin (käyntisytyt ja vastaanottolaji)
 - Asiointimäärät kokonaisuudessaan verrattuna puheluihin
- ❑ Pidä henkilöstö ja johto tietoisina varsinkin merkittävistä jonotusajan ylityksistä ja puutu tilanteeseen, jos ylityksiä tulee lisääntyvissä määrin. Henkilöstö on yleensä kiinnostunut myös käyttömääristä.
- ❑ Seuraa säännöllisesti asiointien sulkemista. Hoidetut asiointit tulee sulkea Omaolosta, eikä niitä saa jättää auki, jos asia on hoidettu. Muuten työjonoviestintämahdollisuus jää asiakkaalle auki ja tehtävä näkyy raportoinnissa avoimena.
- ❑ Seuraa ajanvarauskirjojen tai virtuaaliresurssien täyttöastetta.

Jos jokin LUVN:in toimintatapa mietityttää tai sinulla on ehdotus toimintatapojen kehittämiseksi, ota yhteyttä omaan esihenkilöösi tai yksikkösi omaolovastuuhenkilöön.

Jos vastuuhenkilö ei pysty itse edistämään asiaasi, on hän yhteydessä palvelulinjasi vastuuhenkilöön. Vastuuhenkilöt löydät Intrasta.



@luvn