

# Hoito kokonaisuutena on hybridi

Yleislääkäripäivät 25.11.2021

Marina Congress Center Helsinki

Kaisa Kujansivu

Yleislääketieteen erikoislääkäri

Vastaava lääkäri, Pihlajalinna Etäklinikka

# Sidonnaisuudet

- Työnantaja Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy
  - Pihlajalinna Oy osakkeenomistaja

# Ydinasiat

- Mitä etävastaanotolla tarkoitetaan
- Mitä kanavia etävastaanotolla käytetään
- Mitä etävastaanotoilla hoidetaan
- Mitä etävastaanotoilla tavoitellaan ja mitä ongelmakohtia esiintyy

# Termejä

- **Etälääketiede** – lääkärin työ eri sähköisissä kanavissa
- **Etävastaanotto** –hoitokontakti puhelimen, videon- tai chat-yhteyden kautta.
  - Lisäksi viestiminen esim. potilastietojärjestelmän viestiohjelmassa sähköpostitse
- **Etäkonsultaatio** – ammattilaisten välinen keskustelu
  - Esim pth-esh, hoitaja-lääkäri
  - Puhelimitse, kirjallisesti potilastietojärjestelmässä, tai erillisessä viestintäkanavassa
- **Etävastaanottopäivä/etätyöpäivä** voi sisältää kaikkia näitä elementtejä tai vain esim puheluita
  - **Etätyöaika** hyödynnetään perinteisiin paperitöihin – reseptien uusinnat, lausunnot
  - **Reseptien uusiminen** – onko etälääkärillä tähän jopa paremmat edellytykset kuin kiireisellä lähivastaanotolla?

# Mihin etävastaanotto soveltuu?

- Puhelut, konsultaatiot, paperityöt - Terveystieteissä hoidetaan paljon asioita niin, etteivät potilas ja lääkäri ole samassa tilassa:
- Ammattilainen arvioi varatessaan ajan
  - Arvioidaan edelleen vastaanoton aikana ja tarvittaessa ohjataan kivijalkaan
  - Asiaa voidaan usein edistää etävastaanotolla, vaikkei se kokonaan etänä hoituisikaan
- Etävastaanotoilla voidaan hoitaa
  - Fyysisiä ja psyykkisiä ongelmia
  - Akuutteja ja kroonisia vaivoja
  - Lieviä ja vaikeita sairauksia
- Arvio etävastaanoton soveltuvuudesta on aina yksilöllinen
  - Anamneesi ja inspektio - lääkärin tärkeimmät työkalut
  - Lasten ja monisairaiden kohdalla statuksen merkitys korostuu
- Kannustetaan kokeilemaan – sekä asiakasta että ammattilaista
- Pyritään kunnioittamaan myös asiakkaan valitsemaa asiointikanavaa – esim chat/sähköinen viestintä

# Ei vastakkainasettelua

- Etävastaanotolla täydennetään palveluita, parannetaan saatavuutta ja saavutettavuutta - ei ole tarkoitus korvata lähivastaanottoa
- Kivijalan aikaa voidaan säästää sitä vaativiin tilanteisiin hoitamalla etäkanavaan soveltuvat asiat etänä
- Omia potilaita voi hoitaa lähi- ja etävastaanotoilla - etävastaanotto ei estä hoidon jatkuvuutta:
  - Etälääkäri perehdytetään talon käytäntöihin kuten kivijalkalääkärikin
  - Kokenut yleislääkäri etäkanavassa voi olla hoitoa koordinoiva lääkäri, kivijalassa käydään tilanteen sen vaatiessa

# Etävastaanoton etuja

- Potilaan aikaa ja vaivaa säästyy kun siirtymiset jäävät pois
  - Työssäkäyvän ihmisen ei tarvitse ottaa vapaata töistä 3 tuntia lähteäkseen lähivastaanotolle, työpäivään voi ottaa taukoa 30 min käydäkseen etävastaanotolla
  - Mahdollisuus tuoda lääkäri myös kotiin asiakkaalle, jonka muuten vaikeaa liikkua vastaanotolle
- Omaisen aikaa ja vaivaa säästyy: vastaanotolle voidaan ottaa videoteitse omaisen mukaan vaikka satojen kilometrien päästä
- Myös verkstopalaverien järjestäminen helpottuu

# Työntekijän näkökulma – työnhallinta perusterveydenhuollossa

- Ajan säästäminen työmatkoissa
- Rauhallisempi etätyöpäivä – Oveen koputtelu puuttuu, työn pirstoutuminen voi vähentyä
- Voidaan paikata resurssipulaa mm. syrjäseuduilla ja tuoda palveluita myös sinne, josta ne muuten puuttuisivat
- Potilaat tuovat vähemmän asioita videovo:lle, ja asia pysyy paremmin aiheessa
- Sallii lääkärintyön tekemisen myös niissä tilanteissa, kun lääkäriellä on esimerkiksi omia terveydellisiä haasteita jotka estävät perinteisen vastaanoton tekemisen



# Pohdittavaa

- Digitaalisten yhteydenottokanavien lisääntyminen voi lisätä lääkärin työkuormaa
- Etävastaanotto vie aikaa yhtä paljon kuin lähivastaanottoakin, suhteessa käsiteltävään asiaan
- Digitaalisten työkalujen käyttö ei onnistu kaikilta
  - Välineiden tulee olla riittävän helppokäyttöisiä
  - Silti kaikilla ei ole laitteita, riittävää verkkoa, pankkitunnuksia jne
  - > Perinteiset asiointikanavat tulee säilyttää
  - Tekninen ongelma voi häiritä merkittävästi keskustelun laatua
- Etätyössä työn ja vapaa-ajan ero hämärtyy
  - Missä etätyötä voi tehdä – tietoturva ja työhön keskittyminen
- Puhdas etätyö ei sovi kaikille
  - työyhteisön tuki pärjäämiseen – etätyöyhteisö ei kaikille ole riittävä
- Etävastaanotto vaatii vahvaa kliinistä kokemusta ja koulutusta

# Videovastaanotto

- Laajentaa mahdollisuuksia pelkkään puhelimeen verrattuna
  - Pystytään myös arvioimaan esimerkiksi yleistilaa, liikkumista
- Soveltuu moniin kontakteihin, jossa fyysinen tutkiminen ei ole välttämätöntä
- Etä-stetoskooppi, etä-otoskooppi etä-dermatoskooppi laajentavat mahdollisuuksia hoitaja-avusteisella videovastaanotolla

# Videovastaanotoilla hoidetaan

- Pitkäaikaissairauksien kontrollikäyntejä.
  - Verenpaineauti, sepelvaltimotauti, hyperkolesterolemia
  - Masennus/ahdistus/uupumus/unettomuus (mielellään videovo)
  - Astma/keuhkohtaumatauti (ei ensikäynti, status riittävän hiljattain tehty tai aiemmin todettu sairaus joka stabiilissa tilanteessa)
  - Migreeni
- Kansantautien selvittelyn aloitus, tilanteen kartoitus jatko tutkimusten osalta; esim verenpaineauti, diabetes, astma/COPD
- Sairausloma-arvioita ja jatkojen suunnittelua
- B- lausuntoja esim lääkekorvattavuuksissa
- C-lausuntoja eläkkeensaajan hoitotukea haettaessa/korotettaessa – (videovo)
  - Toimintakyky ym oleelliset tiedot saatavilla haastattelemalla videovastaanotolla
  - tai löytyvät järjestelmästä. Voi laatia myös pelkällä konsultaatioajalla, jos riittävät tiedot saatavilla sairauskertomuksessa (toimintakykytiedot jne, C-lausunnosta kohdat 6-7 valmiiksi täytetty)

# Chat vastaanotto

- Ensilinjassa vastaamassa voi olla hoitaja tai lääkäri
- Soveltuu pääosin vastaaviin asioihin kuin mitä puhelimesta voidaan hoitaa
- Lisäksi mahdollisuus lähettää nähtäväksi kuva vaivasta, esim ihottuma, silmä
  - Yhdistettynä oirekuvaukseen voidaan arvioida tavallisia silmätulehduksia,
  - Tavallisia iho-oireita ilman yleisoireita
- Usein mahdollisuus avata tarvittaessa myös video
- Antaa asiakkaalle mahdollisuuden asioida ”hankalassa paikassa” esim työpaikalta jne
- Tehokkuutta voidaan lisätä esitietokysymyksillä/oirekartoituksella, joita pt täyttää ennen vastaanottoa valmiiksi lääkärin nähtäväksi

# Chat-vastaanotoilla hoidetaan mm.

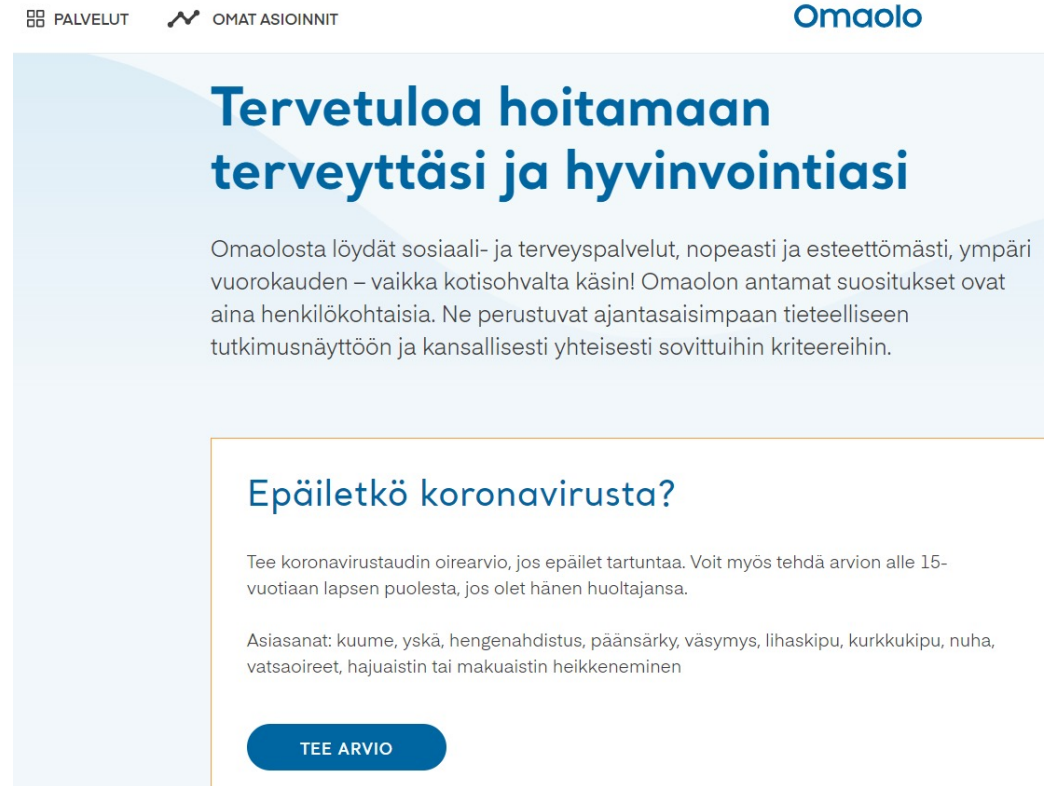
- Lyhytaikaiset akuutit sairauslomat, joissa status ei ole välttämätön, mutta lääkärintodistus tarvitaan työnantajalle;
  - flunssa, vatsatauti, tuttu migreenikohtaus...
- Komplisoitumattoman VTI:n hoito naisilla (näytteenoton indikaatiot huomioiden)
- Bakteerivaginoosi tai hiivatulehdus tutuin oirein, ei toistuvaa uusiutumista
- Allergiaoireet
- Tavallinen silmätulehdus – kuva tarvitaan
- Monet iho-oireet – kuva tarvitaan
- Reseptiasioita

# Puhelinvastaanotot ja konsultaatiot

- Puhelinvastaanotto on hyvin perinteinen etävastaanoton muoto, ja erittäin käytetty edelleen
  - Laboratoriovastausten, EKG:n ja röntgenlausuntojen ja muiden tutkimustulosten tulkintaa ja jatkon arviointia ja jatkolähetteen laadintaa
  - Reseptipyyntöjä, apteekkipyyntöjä
  - Matkailijan neuvontaa ja reseptejä
- Puhelin- ja konsultaatioavusta helpotusta päivystysten ruuhkaan?
  - Esim päivystysapu 116117 – hta tehdään puhelimesta ja pyritään ohjaamaan asiakas oikea-aikaisesti oikeaan hoitopaikkaan
  - Etälääkärin konsultaatio- ja etävastaanottomahdollisuudet liitetty palveluun osassa kuntia

# Sähköiset oirearviot – Omaolo

- Omaolo palveluita on otettu enenevässä määrin käyttöön kunnissa
  - Sähköiset oirearviot ja yhteydenottolomakkeet
  - Organisaatiokohtaisesti terveydenhuollon henkilöstö käy sähköisiä kontakteja läpi, ja ohjaa asiakkaan oikeaan paikkaan



PALVELUT OMAT ASIOINNIT Omaolo

## Tervetuloa hoitamaan terveyttäsi ja hyvinvointiasi

Omaolosta löydät sosiaali- ja terveyspalvelut, nopeasti ja esteettömästi, ympäri vuorokauden – vaikka kotisohvalta käsin! Omaolon antamat suositukset ovat aina henkilökohtaisia. Ne perustuvat ajantasaisimpaan tieteelliseen tutkimusnäyttöön ja kansallisesti yhteisesti sovittuihin kriteereihin.

### Epäiletkö koronavirusta?

Tee koronavirustaudin oirearvio, jos epäilet tartuntaa. Voit myös tehdä arvion alle 15-vuotiaan lapsen puolesta, jos olet hänen huoltajansa.

Asiasanat: kuume, yskä, hengenahdistus, päänsärky, väsymys, lihaskipu, kurkkukipu, nuha, vatsaoireet, hajuistuin tai makuaistin heikkeneminen

TEE ARVIO

# Edistää vai hoitaa kokonaan

- Vaikka etävastaanotolla asia ei kokonaan hoituisikaan, sitä voidaan monesti edistää
- Kun hta toimii, etävo:lla voidaan hoitaa suurin osa sinne ohjatuista asioista



# Potilastapaus

- 65-vuotias potilas, jolla HTA, Astma, DM II soittaa ajanvaraukseen.
  - DM kontrolli lääkärillä viimeksi 6kk ja hoitajalla 1v sitten.
  - Saa ajan hoitajalle ja puhelun aikana tehdään lähete seurattaviin verikokeisiin, joissa käy ennen vastaanottoa.
- Saapuu hoitajan vastaanotolle. Ei ole mitannut RR- tai vs-arvoja
  - > varataan soittoaika hoitajalle 2vk päähän.
  - Pt haluaa lopettaa tupakoinnin. Päädytään liittämään pt tupakoinnin lopettamisen automaattiseen valmennukseen, josta pt saa lopettamiseen tukeen viesteillä viikoittain 12 viikon ajan.
  - Astma on hallinnassa, mutta inhalaatiotekniikan onnistuminen jää hieman epävarmaksi. ->Hoitaja ohjeistaa potilasta tarkistamaan apteekin sivuilta inhalaatioiden ohjevideoita.
  - Laboratoriokokeissa ei todeta poikkeavaa.
- Potilas mittaa RR- ja vs-arvojaan kotona.
- Hoitajan soittoajalla huomataan, että verenpaineet ovat koholla
  - > Pt varaa vastaanottoajan lääkärille verenpainelääkityksestään.
- Lääkärin vastaanotolla verenpainelääkitystä tehostetaan
  - ja potilas varaa kuukauden päähän soittoajan verenpaine-arvoistaan ja lääkkeen tehosta.
  - Soittoajalla verenpaineet ovat kunnossa ja potilas jatkaa senhetkisellä lääkityksellä.

# Hoitopolku-visiointi (Screen.io)

- **Täydellinen hoitopolku –visiointi – Miten asiointi olisi voitu hoitaa sujuvammin?**