

# Oireiden arviointi puhelimitse – kätevää vai vaarallista?

Päivi Rautava

Ehkäisevän terveydenhuollon professori

Turun yliopisto

Puhelin +35850 3005846

Sähköpostit [rautava@utu.fi](mailto:rautava@utu.fi) tai [paivi.rautava@tyks.fi](mailto:paivi.rautava@tyks.fi)

# 140 vuotta puheluja

- 10.3.1876 kuurojen koulun puheopettaja Aleksander Graham Bell soitti keksimällään puhelimella maailman ensimmäisen puhelun: "Mr Watson, come here, I want you" eli 140 vuotta puhelin on ollut käytössä avunpyyntövälineenä henkilöltä toiselle
- Bell'in aikaan ihmiset olivat epäileväisiä puhelimen käyttömahdollisuuksista ja vielä 50 vuotta sittenkin puhelin oli perheissä aikamoinen ylellisyys, tänä päivänä lähes jokaisella ihmisellä on oma puhelin.
- Suomessa Myrkytyskeskus on jakanut puhelinneuvontaa vuodesta 1961 ja palvelua käyttää vuosittain yli 35 000 potilasta, omaista ja lääkäreitä

# Terveydenhuolto ja puhelin

- Puhelimella saa apua ajasta ja paikasta riippumatta
- Puhelimella kutsutaan apu paikalle
- Annetaan terveysterveystarvontaa
- Hoito-ohjeita
- Arvioidaan hoidon tarvetta
- Diagnostisoidaan tauteja
- Annetaan kriisitukea ynnä paljon muuta
- Puhelin säästää rahaa, koska vain osa soittaneista ohjataan vastaanotolle
- Mutta onko puhelinneuvonta turvallista?

# Laatu puhelinlääketieteessä

- USA puhelinlääketieteen edelläkävijämaa, jo 1980-luvulta järjestelmällistä opetusta ja menetelmiä ja ohjelmia puhelimeen vastaajien avuksi ja tueksi
- Tanskan päivystysjärjestelmä nojaa puhelinlääketieteeseen. Puhelimeen vastaa lääkäri, kartoittaa tilanteen, antaa hoito-ohjeet, lähettää paikalle kotikäyntilääkärin tai hälyttää ambulanssin

- Suomessa havahduttiin puhelujen laatuun vasta 2000 –luvun alussa ja silloin tehtiin asetus koskien puheluihin vastaajia ja puhelusta tehtyjä kirjauksia: vain hoitaja tai lääkäri voi tehdä hoidonarviointeja ja kaikki yhteydenotot ja niissä annetut ohjeet on kirjattava!!
- Potilaskertomusjärjestelmät ovat hitaita eivätkä tue puhelinneuvontatyötä, mutta on sekä potilaan että ammattilaisen oikeusturvan takia välttämätöntä kirjata puhelujen sisältö, vaikka siihen meneekin aikansa!
- Pidä auki päätteelläsi yleislääkärin käsikirja (YKT)

# Keinoja laadun parantamiseen

- Tärkeintä on järjestelmällisyys; tee oma taktikka, jolla pyrit joka puhelusta varmistamaan, että elintoiminnot on turvattu. Esim. kysy aina kuumeisen lapsen kohdalla vastaako katsekontaktiin, puheeseen, onko jäntevä, leikkiikö, syökö, juoko ja pissaako? Kysy konkreettisia asioita! (tajunnan taso vs. kuume)
- Käytä valmiita kyselykaavakkeita aina kun voit
- Sähköisiä päättelyohjelmia tulisi suosia, joskaan sähköiset potilaskertomuksemme eivät tue tällaista toimintaa. Päättelyohjelmissa tietty vastaus johtaa uusiin kysymyksiin ja vastauksen perusteella valikoituu uusi kysymyspolku. Näitä tehty paperisenakin (esim. Salon neuvoloissa jo 1990-luvulla)
- Vältä liian nopeita vastauksia, anna potilaan puhua ja kuvata tilaansa. Luota potilaan tapaan kuvata oireensa ja olla herkkä muuttuville tekijöille. Jos kysyt kesken potilaan puhetta, potilas vastaa kysymykseesi eikä kerro tilastaan oleellisia asioita, jos et huomaa niitä kysyä.
- Kiireen tuntu välittyy nopeasti potilaalle ja hänkin yrittää saada asiansa nopeasti sanotuksi ja voi oikaista oireistaan kertomista kohtalokkaasti

- Julkisen terveydenhuollon puhelinneuvontaa yleensä kritisoidaan siitä, että henkilökunnan ainoa tavoite on keksiä sellaisia ratkaisuja, ettei potilas tulisi vastaanotolle. Tämä ei tietysti saa olla tavoite, vaan tavoite on tarkasti diagnosoituun vaivaan oikea hoito-ohje tai jos se ei ole mahdollista, pyyntö tulla tutkimuksiin vastaanotolle.
- Varo hoitoonlähdön tarpeetonta viivästyttämistä tai kokonaan estämistä aliarvioimalla potilaan oireita
- Anna aina ohjeet sen varalle, että asiat eivät menekään niin kuin olet sanonut (milloin ja mihin ottaa yhteyttä tai mihin menee)
- Anna lupa soittaa uudestaan, kirjaa keskustelu, jotta seuraava puheluun vastaava tai vastaajalla tutkiva voi rakentaa omat ohjeensa sen päälle
- Pyri puhelun aikana varmistumaan potilaan kyvystä kuvata tilaansa, vähätteleekö, onko ylihuolehtiva, ylihuolestunut?

- Varmista, että tiedät potilaan yhteystiedot ennen puhelun lopettamista, jotta voit ottaa yhteyttä, jos jälkikäteen huomaat erehtyneesi
- Vaikka tuntisit potilaan, kysele häneltä kaikki samat, mitä sinulle oudommaltakin potilaalta
- Älä anna reippaan puhelinäänen hämätä; kysy kaikki samat!
- Paitsi oireista ja potilaan yleisilasta, puhelun aikana pitää varmistua myös potilaan henkisestä ja fyysisestä kyvystä toteuttaa hoito-ohjeesi
- Pyri myös huomaamaan, onko potilas lääkäripakoinen eli vähättelee oikeitaan ja pyrkii itsehoitoon vaikka naapurin lääkkeillä, kunhan ei tarvitse tulla lääkäriin
- Vuorovaikutustaidot ja niiden hallinta korostuvat puhelimesta, kun et näe potilasta ja hänen ilmeitään, asentoaan



# Take home messages

- Varmista aina samalla kaavalla potilaan yleistila ja vitaalitoiminnot
- Anna potilaan puhua ensin oireensa ja omat epäilynsä
- Käytä valmiita haastattelurunkoja, jos suinkin mahdollista
- Varmista ohjeiden perillemeno ja potilaan mahdollisuudet toteuttaa niitä
- Anna lupa palata asiaan, jos tilanne muuttuu

Jokaisella soitolla on syynsä!