

Kymsoten perustason etäpalveluiden nykytila Selvitystyön tulosten esittely ohjausryhmä/hankeradio

Selvitystyön laatinut SH, TtM-opiskelija Ira Färilin, Itä-Suomen Yliopisto

Mitä etäpalvelulla tarkoitetaan?

- Valviran (2020) määritelmän mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan/potilaan diagnostiikkaan, hoitoon liittyvien päätösten ja suositusten sekä seurannan ja tarkkailun suorittamista etäyhteyttä käyttäen.
- Erilaisten digitaalisten palveluiden tarkoituksena on tarjota asiakkaille/potilaille matalan kynnyksen väylä etsiä tietoa, viestiä ammattilaisen tai viranomaisen kanssa sekä hallinnoida omia tietoja (Niettaanmäki & Kaasalainen 2018).

- Etäpalvelulla tässä selvitystyössä tarkoitetaan erilaisia sähköisiä palveluita, etämittareita ja laitteita, joita asiakas/potilas voi hyödyntää ajasta ja paikasta riippumatta oman terveytensä ja hyvinvointinsa tueksi. Etäpalvelun käytön avulla asiakkaan/potilaan ei tarvitse tulla fyysisesti ammattilaisten luokse. Etäpalveluita tässä työssä ovat esimerkiksi sähköisen asioinnin palvelut (ajanvaraus, esitietolomakkeet, yhteydenottolomake), etämittarit ja etävastaanotto/etäkäynti.

Käytössä Olevat etäpalvelut

- Perustason vastaanottopalveluissa on monipuolisimmin tarjolla erilaisia etäpalveluita
- Sosiaalipuolella, vammais- ja työelämäpalveluissa, palliatiivisissa palveluissa sekä suunterveydenhuollossa etäpalveluita on tarjolla vähemmän
- Etävastaanottoja ja etäkäyntejä hyödynnetään perustason vastaanotoilla (diabeteslääkärin vo) sekä psykiatrian puolella (kolme eri tapaa toteuttaa käynti)

- Lääkärin etäsalkku on tulossa käyttöön palliatiivisella puolella alkuvuodesta
- eAsiointi on laajin käytössä oleva yksittäinen sähköinen palvelu. Sitä hyödynnetään usealla eri toimialueella.
 - Sähköinen ajanvaraus on käytössä esimerkiksi perustasolla sairaanhoitajien vastaanotolle. Lisäksi sähköinen ajanvaraus on käytössä geriatriin eteläisellä poliklinikalla.
 - Erilaisia sähköisiä lomakkeita käytössä usealla toimialalla.
- Ikääntyneille on tarjolla erilaisia kotona asumisen turvallisuuteen liittyviä ratkaisuja

Etäpalveluiden toiminta

- Hyvis koetaan kankeaksi niin asiakkaiden/potilaiden sekä henkilöstön mielestä
- Eri järjestelmien keskinäinen kommunikoiduttomuus koetaan hankalaksi ja työtä hidastavaksi
- Erilaiset järjestelmät, kuten sähköinen ajanvaraus on toiminut moitteettomasti
- Lieviä teknisiä haasteita on ollut etävastaanottojen kanssa
- Asiakaspalautteet olleet positiivisia tarjolla olevista etäpalveluista

Haasteet ja ongelmakohdat

- Etäpalvelut eivät tavoita vielä suuria massoja
 - Esimerkiksi sähköisen ajanvarauksen kautta voidaan tarjota vain pieni määrä aikoja.
 - Etävastaanottoja tarjolla vain tietyille potilasryhmälle.
- Etäpalveluiden tarjonnan vähäisyys toisilla toimialueilla
 - Suunterveydenhuollossa sähköinen lomake, jota ei voi lähettää sähköisesti.
- Asiakas/potilasryhmien monialaiset tarpeet, taipuuko etäpalvelut esimerkiksi sosiaalipuolelle samoin kuin terveystieteille
 - Asiakkaiden tuen tarve. Kielimuuri maahanmuuttajilla.

- Hoidon tarpeen arviointiin liittyvät ongelmat
 - Sairaanhoidtajien vastaanotolle sähköisen ajanvarauksen kautta hakeutuu potilaita, jotka kuuluisivat lääkärin vastaanotolle.
- Tietoteknisten taitojen puute
- Etäpalveluiden käyttöön vaadittavien laitteiden puute
- Henkilöstön varautuva suhtautuminen etäpalveluihin
 - Kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista pidetään vaikuttavampana kuin etäpalvelua.
- Henkilöstö hyödyntää työssään epätasaisesti etäpalveluita
- Erilaiset lainsäädännölliset haasteet palveluiden toteuttamisessa

Mitä on kokeiltu, joka ei ole jäänyt käytäntöön?

- Haastatteluissa tuli vähän esille etäpalveluita joita olisi kokeiltu/pilotoitu, mutta jotka eivät olisi jääneet käytäntöön.
- Etäpalveluiden ja erilaisten digitaalisten ratkaisujen kehittäminen ja käyttöönotto on pitkäaikainen ja hintava prosessi, joten luopuminen on harvoin ratkaisu haasteisiin/ongelmiin
- Etämittaus kokeilussa ollut PEF-mittari. Tämä kokeilu ei ottanut tuulta alleen
 - Ongelmana, että etämittaus oli hoitoprosessin väärässä vaiheessa, mittaustuloksia olisi tarvittu aiemmin. Ammatillaiset eivät ottaneet aktiiviseen käyttöön.

Kehitysehdotuksia toimialueittain ja käyttöä edistävät tekijät

- **Vastaanottopalvelut:** sähköinen terveystarkastus, oma.olon laajentaminen, terveyden edistämisen verkkoryhmät, matalan kynnyksen yhteydenottolomake verkon kautta
- **Suunterveydenhuolto:** sähköinen ajanvaraus suuhygienistille (tietyn tyyppiset ajat), sähköinen esitietolomake, verkkomateriaali asiakkaille
- **Kotisairaala, geriatria ja palliatiivinen puoli:** kipupumpun etäseuranta, digitaalinen tippalaskuri, sähköinen oirekysely palliatiivisille potilaille

- **Sosiaalipuoli, vammaispalvelut ja työelämäpalvelut:** Turvallinen helposti käytettävä viestintä alusta asiakkaan ja ammattilaisen välille, LC:n ominaisuus käyttöön jossa asiakas voi lähettää sähköisiä liitteitä tai saada sähköisen päätöksen
- **Ikääntyneet:** Keskitetty hälyytysten hallinta

ETÄPALVELUIDEN KÄYTTÖÄ EDISTÄVÄT TEKIJÄT:

- Asiakkaille/potilaille riittävä ohjaus ja tuen anto etäpalveluihin. Lisäksi tehostettu informointi saatavilla olevista etäpalveluista
- Ammattilaisille riittävä koulutus ja tuki palveluiden käyttöönottoon ja käyttöön
- Tietohallinnon näkökulma, jotta palvelut ovat turvalliset ja toimivat

- Haastattelujen perusteella potentiaalisina hyötyjinä etäpalveluiden kehittämisessä nähdään:
 - Ikääntyneet
 - Perusterveydenhuollon pitkäaikaissairaat sekä seurantatyypiset potilasryhmät

Kuntoutuksen etäpalveluiden kehittäminen

Koonnut: Jenny Mesiniemi

Kuntoutuksen etäpalveluiden kehittäminen

- Osana Tulevaisuuden Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus hanketta, Kymsote kehittää myös tarjoamiaan kuntoutuksen etäpalveluita.
- Tavoitteena on määritellä **mitä palveluita tarjotaan, missä vaiheessa, kenelle ja millä keinoin**. Kehittämisen kohteena ovat muun muassa:
 - Etävastaanotto ja kontrollikäynnit yksilöasiakkaille.
 - Suoravastaanotolle pääsy/Ajanvaraus sähköisesti.
 - Ryhmäohjaukset erityisryhmille etäpalvelun kautta.
 - Ohjausta ja neuvontaa etäpalvelun kautta.
 - Muiden etäpalveluiden tuominen käyttöön helpottamaan kuntoutuksen palveluiden tarjontaa, sekä kehittää jo ennestään käytössä olevia palveluita toimivammiksi.

Kehitettävien etäpalveluiden avulla:

- Asiakas pääsee tarvitsemaansa palveluun nopeasti ja vaivatta.
- Etäpalvelut voivat tarjota kuntoutusta niitä tarvitseville, mutta tällä hetkellä palvelun saavuttamattomissa oleville (esim. Ikääntyneiden ryhmäkuntoutus)
- Mahdollisuus luoda uusia kuntoutusmuotoja.
- Sähköiset palvelut voivat nopeuttavaa ammattilaisten työtä ja asiakkaan hoitoon pääsyä.
- Asiakkaiden saavutettavissa olevat palvelut laajentuvat ja hoitoa voidaan ohjata, sekä hallita tehokkaammin.
- Kuntoutuksen saatavuus, jatkuvuus ja monipuolisuus kehittyvät.

Päihde- ja mielenterveys asiakkaiden etäpalveluiden nykytilan selvitys 1/2021

Koonnut: Heli Kaleton

Nykytila

- Tällä hetkellä Kymsotessa aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa etäpalveluista on käytössä seuraavia toimintoja
- Hoidon tarpeen arviointi puhelimitse
- Hoitajan etävastaanotto puhelimitse/ Video visit- yhteydellä
- Sähköinen yhteydenottopyyntö (Hyviksen kautta)
- 15D- kysely on käytössä sähköisenä
- Etälääkärin vastaanotto Video visitin avulla
- Mielenterveystalon nettiterapia lääkärin läheteellä
- Itsehoitomateriaalien hyödyntäminen verkossa (Mielenterveystalo)
- Psykiatrisessa sairaalassa potilaskäytössä on Hublet- tablettitietokoneet, joita on mahdollisuus käyttää myös itsehoidon tukena
- Kehitteillä on digihoitopolkuja pilotinomaisesti muutamille eri potilasryhmille, sekä chat-työkalu Miepän olemassa olevien palveluiden tueksi.

Terveysaseman etälääkäripilotti

Koonnut: Heidi Mäkinen

Terveysaseman etälääkäripilotti

- Tavoitteet:
- Työhyvinvoinnin lisääminen
- Perusvastaanottotyön rauhoittaminen
- Käytäntöjen/ Toimintamallien yhdenmukaistaminen
- Uusi työmuoto
- Tukea nopeampaa hoitoon pääsyä
- Pilottiaikana etälääkäri työskentelee viikon kerrallaan
- Useampi pilotoija yhdellä terveysasemalla
- Tekee keskitetysti reseptien uusinnat
- Varattavissa soittoaikoja (potilaille) ja konsultaatioaikoja (hoitajille)
- Mahd. myös etävastaanotot, riippuu päivittäisestä työmäärästä