

## **Päihde ja mielenterveyspotilaan etäohjaus**

Dia 1.

Tervetuloa kuuntelemaan powerpoint -esitystä aiheesta mielenterveys- ja päihdepotilaan etäohjaus. Diaesitys on osa Digiteko -hanketta ja sen on toteuttanut Emmi Halmeenmäki ja Oona Taipale Turun ammattikorkeakoulusta.

Dia 2.

Esityksen sisältö. Esityksessä käydään läpi Digiteko -hankkeen ajatusta, mitä terveydenhuollon etäpalveluilla tarkoitetaan, etäpalveluiden antamisen edellytyksiä, ohjausta yleisesti sekä verkko-ohjausta, puhutaan verkko-ohjaukseen tarvittavista tiloista, asioista, joita on lain näkökulmasta tärkeä huomioida, vuorovaikutuksen tähdellisyydestä, etävastaanottoon liittyvistä erityishuomioista, käydään läpi etävastaanoton hyötyjä sekä haasteita, puhutaan vähän erikoislääkäreiden konsultaatiomahdollisuuksista ja loppuun on kasattu vielä yhteenvedotia, jonka avulla onnistumme paremmin etäohjauksessa.

Dia 3.

Digiteko -hanke. Digiteko -hanke on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke, jonka tavoitteena on tuottaa ja vahvistaa työhyvinvointia ja digitaalista osaamista kotihoidon toimintaympäristössä. Hankkeen tarkoituksena on suunnitella kotihoitoon digitaalinen työhyvinvointikartta vahvistamaan kotihoidon henkilöstön digitaalista osaamista, työntuottavuutta ja työhyvinvointia sekä kotihoidon kykyä olla houkutteleva työpaikka alan osaajille. Hanketta koordinoi Hämeen ammattikorkeakoulu ja partnerina toimivat Turun ammattikorkeakoulu sekä Laurea ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun osatoteutuksessa vahvistetaan kotihoidon henkilöstön digitaalisen palvelun, etähoidon ohjaus-, neuvonta- ja hoidon tarpeen arviointiosaamista sekä luodaan opintosisältöjä ja pedagogisia ratkaisuja tulevaisuuden osaamisen ja työhyvinvoinnin varmistamiseksi. Hankkeessa tuotetaan konkreettinen työväline kotihoidon organisaatioille käytettäväksi työhyvinvointiin vaikuttavien näkökohtien suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi, edelleen kehittämiseksi ja arvioimiseksi niin, että kotihoito-organisaatiossa työhyvinvointiin vaikutettaisiin positiivisesti.

Dia 4.

Terveydenhuollon etäpalvelut. Terveydenhuollossa etäpalveluilla tarkoitetaan sitä, että potilaan tarkkailu, tutkiminen, diagnostiikka, hoitaminen sekä seuranta tapahtuu ilman potilaan kanssa samassa paikassa olemista fyysisestä etäisyydestä huolimatta. Kaikki hoitoon liittyvät suositukset ja päätökset perustuvat verkossa tai älypuhelimella välitettyihin tietoihin ja dokumentteihin.

Dia 5.

Etäpalveluiden antamisen edellytykset. Etäpalvelun antajalla on oltava asianmukaiset tilat, laitteet, yhteydet ja toiminnan edellyttämä asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. Etäpalvelun on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus. Etäpalveluissa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävien tietojärjestelmien on täytettävä salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturva koskevien säännösten vaatimukset. Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta niin etäpalveluissa käytettävien yhteyksien kuin siinä syntyvien henkilötietojen käsittelyjen osalta on palvelun antajalla.

Dia 6.

Ohjaus ja verkko-ohjaus. Pääpaino kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa ja asiakkaan elämän kokonaisuuden huomioimisessa ohjaustilanteen aikana. Ohjauksessa tavoitteena on aina asiakkaan tilanteen edistäminen hänen toivomaansa suuntaan. Ohjattava tulee siis nähdä oman elämänsä aktiivisena rakentajana. Hyvässä ohjauskohtaamisessa avainasemassa on molemmin puoleinen kunnioitus. Ohjaajan tulee kunnioittaa asiakasta oman elämänsä asiantuntijana ja asiakkaan ohjaajaa ohjausprosessin ja terveydenhuollon ammattilaisena. Kun vuorovaikutuksen painopiste on neuvonnassa ja tiedottamisessa, voidaan puhua tieto- ja neuvontatyöstä. Tieto- ja neuvontatyössä tavoitteena on välittää asiantuntevaa paikkansapitävää tietoa oikea-aikaisesti asiakkaan elämönhallinnan tueksi. Asiakas päättää itse, noudattaako neuvoja vai ei.

Dia 7.

Laadukas ohjaus. Laadukkaan ohjauksen perustana ovat ohjaajan ammatilliset toimintaedellytykset, ohjauksen asianmukainen saatavuus sekä ohjauksen toteutus ja sisällöllinen laatu. Ohjaajan ammatillisiin toimintaedellytyksiin kuuluvat johdon tuki, ohjaajan ammatillinen konteksti, tietoperusta ja eri ohjausmenetelmien hallinta. Riittävät ja asianmukaiset resurssit ohjaustyön toteutukseen ovat riippuvaisia johdon tuesta. Esihenkilöiden tulee taata häiriötön ohjaustila, riittävät ajalliset resurssit sekä ohjaustyölle että ohjaajan asiantuntijuuden kehittämiseksi. Esihenkilöiden tulee taata myös laadukkaan ohjausmateriaalin saatavuus. Johdon tuki mahdollistaa myös moniammatillisen yhteistyön ja verkostoitumisen. Ohjaajan ammatillinen konteksti sisältää ohjaajan koulutuksen, työkokemuksen, ammatilliset taidot sekä työtehtävän. Tietoperusta pitää sisällään hoitosuositukset ja -ohjeet, ohjaustutkimukset, lisäkoulutuksen sekä oppimistutkimukset. Eri ohjausmenetelmien hallinta tarkoittaa kykyä käyttää ja soveltaa eri ohjausmenetelmiä ohjauksen tavoitteen ja ohjattavan tarpeiden mukaisesti. Ohjauksen tulee ajoittua asiakkaan hoitoprosessissa hänen tarpeeseensa nähden oikea-aikaisesti ja sulautua hoitoprosessiin. Ohjausta tulee tarjota asiakkaalle riittävästi ja ohjaajan pitää tunnistaa otollisia ohjaustilanteita. Ohjauksen tarvetta tulee arvioida ja tarjota koko hoitoprosessin ajan. Ohjauksen laadukas toteutus on suunnitelmallista ja systemaattista. Laadukas ohjaus on kattavaa ja perustuu tutkittuun näyttöön. Ohjaus tulee jakaa asiakkaan kannalta sopiviin kokonaisuuksiin ja sen tulee tapahtua vuorovaikutteisesti ohjattavan kanssa. Ohjauskielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää.

Dia 8.

Ohjauksen asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöinen ohjaus muodostuu vuorovaikutuksellisuudesta, ohjattavan kontekstin huomioimisesta ja tasa-arvosta ohjaussuhteessa. Ohjauksen asiakaslähtöisyys edellyttää riittävää asiantuntijuutta, jotta ohjausta pystyy mukauttamaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti ohjauksen asiasisällön siitä kärsimättä. Ohjauksen vuorovaikutuksellisuutta tukevia tekijöitä ovat asiakkaan kuuleminen, tilan antaminen, mutta toisaalta tilan ottaminen, motivoiminen, voimaannuttaminen ja osallistaminen. Tärkeää on myös ohjaustilanteen aitoudesta huolehtiminen, jotta asiakas uskaltaa tuoda julki omia mielipiteitään. Ohjauksen vuorovaikutuksellisuutta tukee ohjauksen tasa-arvoisuus. Kummankaan ohjaussuhteen osapuolen ei tule olla valta-asemassa, eikä ohjauksen tule olla ylhäältä saneltua. Ohjattavan kontekstin huomioimiseen kuuluu asiakkaan yksilöllisten taustatekijöiden, tarpeiden sekä valmiuksien huomioiminen ohjauksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tällöin otetaan huomioon asiakkaan henkilökohtaiset taustatekijät, kuten terveydentila, kulttuuri, koulutus, sosiaalisen tuen tarve sekä saatavilla oleva tukiverkko. Asiakas tulee huomioida kokonaisuutena. Laadukas ohjaus on yksilöllistä, vuorovaikutuksellista tasavertaisessa ohjaussuhteessa tapahtuvaa. Vaikka ohjaus on tutkittuun näyttöön perustuvaa ja systemaattista, tulee sen olla asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin mukautuvaa.

Dia 9.

Verkko-ohjauksen tilat. Molemmat osapuolet niin ohjaaja kuin asiakas tarvitsevat häiriöttömän tilan verkko-ohjaustilannetta varten. Ohjaajan tilan takaaminen kuuluu työnantajan vastuulle. On tärkeää, että verkko-ohjaustilanteessa kumpikaan osapuoli ei tule keskeytetyksi ja asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että keskustelu pysyy luottamuksellisena. Tilan akustiikkaan tulee kiinnittää huomiota, koska kaikuisa tila voi tuntua keskustelun aikana molemmista osapuolista raskaalta. Lisäksi tilan valaistuksen tulee olla kunnossa. Videovälitteisessä ohjaustilanteessa valon ei tulisi tulla suoraan keskustelijan takaa, jotta kasvojen ilmeet ja eleet eivät jäisi puutteellisiksi. Etävastaanottotilanteessa työskennellään näyttöpäätteen ääressä ja usein istuen, joten ergonomiaan on myös hyvä kiinnittää huomiota.

Dia 10.

Mitä etävastaanoton järjestämisessä on tärkeä huomioida. Valviran ohjeiden mukaan etävastaanoton järjestämiseksi vaaditaan aina potilaan lupa. Lisäksi on tärkeää arvioida, että palvelun toteuttaminen soveltuu etävastaanotolla tapahtuvaksi. Etävastaanotolla tapahtuvaksi palvelu ei sovellu esimerkiksi silloin, jos hoidon tarpeen arviointi vaatii potilaan fyysistä tutkimista. Jokaisen asiakkaan kohdalla tulee tarkkaan arvioida, soveltuuko asiakas hoidettavaksi etäyhteyden välityksellä vai olisiko fyysinen kontakti hoidon laadun kannalta parempi kyseisen asiakkaan kohdalla. Asiakkaan luotettava tunnistaminen etävastaanoton yhteydessä on olennaista. Etävastaanoton yhteydessä tulisi käyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista, josta määrätään Suomen laissa. Tunnistautumiseen käytetty menetelmä on oltava todennettavissa jälkikäteen. Myös etäpalvelusta laaditaan asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmään. Lisäksi potilaalla on oltava mahdollisuus tavalliseen vastaanottokäyntiin. Etävastaanottoja tarjoavan tahon on täytettävä toimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa asetetut vaatimukset. Tähän kuuluvat esimerkiksi ammattihenkilön käyttöoikeus vain työtehtävissään tarvitsemiensa välttämättömiin asiakastietoihin sekä asiakkaalle annettavat tiedot hänen oikeuksistaan ja hänen asiakastietoihinsa liittyvistä valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista ja niiden yleisistä toimintaperiaatteista. Lisäksi asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä asiakas, palvelunantaja, muu asiakastietojen käsittelyn osapuoli ja näiden edustaja sekä tietotekniset laitteet on tunnistettava luotettavasti. Etäpalvelun tuottajalla tulee olla yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain mukainen lupaviranomaisen myöntämä lupa tai rekisteröinti vastaanotto toimintaan.

Dia 11.

Vuorovaikutus. Vuorovaikutus asiakkaan ja ohjaajan välillä on aina ohjauksessa keskiössä. Ohjaajan tulee olla vuorovaikutuksen asiantuntija. Ohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta käsittelemään tekojaan ja itseään antamalla ohjattavalle aikaa ja huomiota sekä kunnioitusta. Ohjaus verkossa tuo ohjaajan uuden tilanteen eteen. Ohjaajan tulee pohtia keinoja, miten saavuttaa läheinen vuorovaikutussuhde olematta fyysisesti samassa tilassa. Verkko-ohjauksessa keskustelukumppanista ja hänen tilastaan muodostetaan kuva erilaisten vihjeiden avulla kuin kasvokkain tavatessa. Non-verbaalisen viestinnän vihjeet voivat olla rajoitetumpia ja ohjaajalle saattaa tulla huoli siitä, että jotain tärkeää jää huomaamatta, kun kaikki aistit eivät ole havainnoinnissa käytettävissä. Hyvällä ennakkovalmistautumisella voidaan parantaa verkko-ohjauksen vuorovaikutustilanteen onnistumismahdollisuuksia.

Dia 12.

Mitä tulee huomioida etävastaanottoa suunniteltaessa? Asiakkaan kognitiivinen taso tulee arvioida etävastaanottoa suunniteltaessa. Ammatillaisen on tärkeää arvioida asiakkaan valmiuksia etävastaanoton toteutumista varten. Myös asiakkaalla itsellään on velvollisuus arvioida hoidon riittävyttä. Luottamuksellisen hoitosuhteen luomiseen on hyvä kiinnittää huomiota, koska kontakti asiakkaaseen tapahtuu etänä, luottamuksen löytäminen saattaa olla haastavampaa. On tärkeä luoda

vastaanottotilanteesta turvallinen, luotettava ja kiireetön huolimatta siitä, toteutuuko vastaanotto etänä vai tavallisena vastaanottona. Yhtäaikaiset haasteet asiakkaan terveydentilassa saattavat olla este etävastaanotolla tapahtuvalle hoitosuhteelle. Tällaisessa tilanteessa tulee arvioida, onko etäyhteydellä tapahtuva hoito riittävää asiakkaan terveydentilan kannalta. Hoitokontaktin aloitukseen on myös syytä kiinnittää huomiota. Joskus paremman hoitosuhteen luomiseksi voi olla hyvä aloittaa hoitosuhde tavallisella vastaanotolla. Toisinaan taas asiakkaan saattaa olla vaikea saapua vastaanotolle terveydentilansa vuoksi, jolloin etänä tapahtuva hoitokontaktin aloitus saattaa olla parempi vaihtoehto. Laadukkaan etävastaanoton toteutuminen vaatii asiakkaalta oma-aloitteisuutta ja motivaatiota. Päihde- ja mielenterveyspotilaalla saattaa olla haasteita juuri näissä osa-alueissa. Digitaalista osaamista heikentävät tiedonpuute, henkilökohtaiset olosuhteet, kuten taloudelliset esteet ja asuinympäristö sekä mielenterveyteen liittyvät haasteet. Lisäksi asiakkaalta vaaditaan etävastaanoton toteuttamiseksi tarvittavaa välineistöä, joka ei välttämättä ole mahdollista taloudellisista seikoista johtuen.

Dia 13.

Etähoidon hyötyjä. Etävastaanotot parantavat palveluiden saavutettavuutta. Etähoito on asiakaslähtöistä, joustavaa ja hoito voi olla oikea-aikaista. Tutkimusten mukaan etävastaanotolla tapahtuva hoito voi olla yhtä tehokasta kuin tavallisella vastaanotolla tapahtuva hoito. Videovälitteisessä kontaktissa asiakas on mahdollista kohdata ympäristössä, jossa asiakkaan toipuminen tapahtuu. Etähoitoon liittyy vahvasti asiakkaan vastuunottaminen omasta hoidosta. Asiakkaan aktiivisuudella ja motivaatiolla on merkittävä rooli hoidon onnistumisen kannalta. Asiakkaan, jonka on vaikea saapua tavalliselle vastaanotolle, voi olla helpompi sitoutua hoitoon, kun se tapahtuu etänä. Hoidon suunnittelu ja toteutus tapahtuu asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Altistusharjoitteiden toteuttaminen on mahdollista etänä, jolloin ammattilainen voi osallistua esimerkiksi puhelimen välityksellä. Lisäksi etähoidon on todettu olevan kustannustehokasta.

Dia 14.

Etähoidon haasteita. Kuten jo aiemmin on mainittu, luottamuksellisen hoitosuhteen luominen etänä voi olla haastavaa ja heikentää etänä tapahtuvan hoidon laatua. Lisäksi sanattoman vuorovaikutuksen puuttuminen voi luoda haasteita, kun asiakkaan yleinen habitus jää näkemättä. Etävastaanottotilanteessa asioiden sanoittaminen on tärkeää. Kaikkia hoitotoimenpiteitä ei ole mahdollista tehdä etänä. Joskus asiakkaan terveydentila vaatii fyysistä tutkimista tai esimerkiksi puhallutusta, jotka vaativat fyysisen kontaktin asiakkaaseen. Asiakkaan vastuunottaminen omasta hoidosta voi olla myös etähoidon haasteena. Jokaisen asiakkaan kohdalla tulee arvioida tapauskohtaisesti, kuinka paljon asiakas pystyy itse ottamaan vastuuta omasta hoidostaan. Puutteelliset digitaidot ovat usein este etävastaanottojen toteutumiselle. Lisäksi erilaiset tietotekniset haasteet tuovat ongelmia vastaanottotilanteisiin. Monet asiakkaat haluavat saapua mieluummin vastaanotolle kuin toteuttaa hoitoaan etänä. Tällaisissa tilanteissa etäpalveluja ei välttämättä ole tarjottu riittävästi.

Dia 15.

Erikoislääkärin etäkonsultaatiot. Suomessa ja maailmalla toteutetaan osittain etäkonsultaatioita perusterveydenhuollon tai kahden erikoisalan välillä. Reaaliaikaisessa etäkonsultaatiossa hoitavalla taholla on mahdollisuus konsultoida asiakkaan läsnä ollessa psykiatrian erikoislääkärinä. Tutkimusten mukaan etäkonsultaation etuina ovat hoidon parempi saatavuus, matalampi kynnys avun saamiseksi sekä tuttu hoitoympäristö ja henkilökunta. Haasteita etäkonsultaatioissa ovat kasvokkain kohtaamisen puuttuminen, tietotekniset ongelmat sekä organisaatiosta johtuvat haasteet, esimerkiksi ajankäyttöön ja vastaanottotilaan liittyen.

Dia 16.

Vielä yhteenvetona, miten onnistua laadukkaan etävastaanoton toteuttamisessa. Etävastaanottotilanteessa tulee muistaa molemminpuolinen kunnioitus. Vuorovaikutus tulee olla keskiössä ja vastaanottotilanteesta on hyvä luoda kiireetön. Tilan, jossa etäohjaus tapahtuu, tulee olla häiriötön, hyvin valaistu sekä ergonomisesti huomioitu. Jokaisen asiakkaan soveltuvuus etävastaanoton toteutumiseen tulee arvioida yksilöllisesti. Ammattilaisella on hyvä olla olemassa varasuunnitelma, jos nettiyhteys katkeaa. Olennaista on myös muistaa, että etävastaanoton järjestämiseksi vaaditaan Valviran lupa.