

Tulokset LSHP:n työpajasta (29.5.2019)

Sähköinen esitietolomake sopii... koska...

- Matalankynnyksen avovastaanotolle
 - ➔ koska potilas saa rauhassa täyttää strukturoidut kysymykset kotona etukäteen ennen vo:lle tuloa **4 ÄÄNTÄ**
 - ➔ tietoa saadaan myös läheisiltä
- Käynti kerrallaan -menetelmän mukaiseen hoitoon
- Edellyttää ajanvarausta
- Sopii uusille asiakkaille, joilla sähköisten palveluiden osaamista
- Sopii niille, joille on annettu tieto palvelusta
- Sopii palveluihin digitaalisesti hakeutuville
 - ➔ Koska esitietolomake on samalla helposti täytettävissä **1 ÄÄNI**
- Sopii, koska se on selkeä ja tiivis
- Säästyy aikaa vastaanotolla
- Työntekijä ehtii perehtyä asioihin/tilanteeseen ennen vastaanottoa
- Voisiko olla turvasuunnitelma, joka näkyisi sekä asiakkaalle, että ammattilaiselle? **3 ÄÄNTÄ**
- Olisi hyvä, jos tietoa voisi tuottaa myös puhumalla: puheposti?

Sähköinen esitietolomake ei sovi... koska...

- Niille, joilla ei ole käytettävissä sähköistä viestintävälinettä
 - ➔ koska tieto ei liiku
- Paranoidisille
 - ➔ koska sairauden laatu on este
- Ilman ajanvarausta tai päivystysluontoiseen palveluun
 - ➔ koska ennakkoinfoa ei välttämättä voi lähettää
- Vieraskielisille, jos omalla kielellä ei ole lomaketta
- Toimivuus?
- Jos ei ymmärrä kysymyksiä, eikä osaa sanottaa omia tuntemuksiaan/avuntarvettaan
- Jos oirekuva on esim. suu- ja ruu-
- Jos oirekuva on esim. suu- ja ruu-
 - ➔ Sen arvioiminen on vaikeaa, jos ei ole jaksanut kirjoittaa, on humalassa/aineissa
 - ➔ Vaikea tulkita "rivien välejä"

Sähköinen oirearvio sopii... koska...

- Voinnin huonontuessa
 - ➔ Asiakkaalla on helppo arvioida omaa vointia ja hoidon tarvetta
- Kun asiakas on kauempana palveluista
 - ➔ Toimii paikasta ja vuorokauden ajasta riippumatta
- Niille, joilla on digiosaamista
- Mittareiden käyttöön
- Kunhan asiakkaaseen otetaan yhteyttä oirearvion jälkeen eikä hän jää yksin tuloksen kanssa
- Tietoisuuden lisääminen, oireilee, mutta ei tiedä mistä johtuu. Hoitoon hakeutumisen apuna.
- Voi olla ensiaskel avun piiriin
- Suojatun viestintäkanavan omaaville, hetu ->tunnistaminen
- Mittariksi sairauden, hoitosuunnitelman käyttöön, voidaan seurata oireilua/kehitystä: mustaa valkoisella
- Etukäteen täytetty "lomake" vähentää vastaanottoaikaa. Huom! Säästö!

Sähköinen oirearvio ei sovi... koska...

- Välineet ja osaamattomuus
- Näkö tm. toimintakyvyn puute
- Tarve kohdata työntekijä face to face
- Akuutissa tilanteessa " on hauraassa voinnissa", " ei pysty" -> päivystys
- Motivaation puute
- Sairauden tunnottomuus, kieltäminen
- Ei aina kuvaa todellista tilannetta (kokonaisvaltaisuus jää uupumaan)
 - ➔ koska voi ali- tai ylireagoida
- Ei sovi luotettavaan diagnosointiin
 - ➔ Koska voi täyttää "hutaisten"

Chat sopii... koska...

- Se on helppoa, joillekin kirjoittaminen on helpompaa
- Nopea
- Siinä on helppo kysyä neuvoa esim., jos joku etuus hylätään (asiakas voi ottaa kuvan päätöksestä ja lähettää)
- Sopii etäkontakteihin
 - ➔ koska alue laaja ja malli tavoittaa koko Lapin
- Sopii jännittäjille, ahdistuneille, ujoille yms.
 - ➔ koska malli ei edellytä face to face -kontaktia **2 ÄÄNTÄ**
- Sopii nimettömänä esiintymiseen
 - ➔ koska joku voi kysyä "kaverinkin puolesta" **1 ÄÄNI**

- Sopii nuorille
 - ➔ koska kynnyks on matalaakin matalampi. On tätä päivää! 5 ÄÄNTÄ
- MIEPÄ-triageen,
 - ➔ koska palvelu on ammatti-ihmisen tuottamaa 24/7 8 ÄÄNTÄ
- Päihdepalveluissa virka-ajan sisällä esim. chat-tunnilla,
 - ➔ koska matalan kynnyksen anonyymiyhteydenotto vakiintuneella ajalla
- Saa heti kontaktin
- Ammattilaiselta ammattilaiselle viestinnästä esim. verkostopalaverin sopiminen
- Potilaan kanssa yhdessä chattailu
- Kokemusasiantuntijat chatin kautta

Chat ei sovi...koska...

- Kirjautuminen voi olla este esim. pankkitunnukset
- Ärsyttää, jos ei nopeasti vastata (resurssit)
- Tietoturva mietityttää
- Heikot kognitiiviset taidot omaaville tai esim. ADHD-oireileville,
 - ➔ koska keskittyminen, kokonaisuuksien hahmottaminen tai asioiden tiivistäminen voi olla vaikeaa tai ei halua
- Niille, joilla nettiyhteyksiä ei ole/toimi
- Jos asiakas ”kuormittaa”
- Vaatii hyvät resurssit ja ammattitaitoa vastaajalta
- Vastaajalla oltava myös hyvä ja selkeä vastaamistaito (kirjallinen)
- Työntekijän kokonaisuuden hahmottaminen voi jäädä vajaaksi.

Viestintäkanava sopii... koska...

- Ei kuormita
 - ➔ koska työntekijä voi valita vastauksen ajan 3 ÄÄNTÄ
- Helpompi kysyä tietoja viesteillä
 - ➔ koska kynnyks puhua liian suuri (sosiaalisten tilanteiden pelko)
- Ei tarvitse jonottaa, ei tarvitse varata aikaa
- Sitä ei tarvitse käyttää ainoastaan virka-aikana
 - ➔ koska viestit tallentuvat 1 ÄÄNI
- Ammattilaisella on aikaa hakea tietoa ja tarvittaessa konsultoida
 - ➔ koska vastausaikaa on enemmän
- Henkilökohtaiseen sekä ryhmäviestintään, tavoittaa jonkun, viesti tulee perille, asiasta jää jälki. Tuntee lähettäjän, jos hetu.
- Niille, joilla ei ole akuuttia tarvetta hoidolle 3 ÄÄNTÄ
- Palvelu orientoi sekä asiakasta, että työntekijää toipumiseen
- Mippi, yleinen ohjeistus ja neuvontaa palveluissa olevalle
 - ➔ koska tarjoaa lisäkanavan asiakkaalle

- Sopii Nepsyille
 - ➔ koska voi milloin tahansa ottaa yhteyttä **3 ÄÄNTÄ**
- Voi käyttää myös ammattilaisten väliseen viestintään, esim. varata arviointia omalle asiakkaalle

Viestintäkanava ei sovi... koska...

- Jos kiireellinen asia esim. itsemurha ajatukset
- Jos ei ole valmiuksia käyttää (ei osaa), ei ole laitteita/yhteyksiä
- On potilaita/asiakkaita, jotka tarvitsevat/haluavat kontaktin kasvotusten
 - ➔ koska kirjoittaminen on jostain syystä hankalaa
- Viiveen takia
 - ➔ koska oirekuva voi muuttua. Asia vanhenee.
- Ei sovi ammattilaisten/potilaan nopeaan viestittelyyn, vuorovaikutuksettomuuden/tarkentamisen puutteen takia.
- Ei sovi suojattuun yhteyteen, koska/jos ei hetua ole käytettävissä. Yksilöllisyys puuttuu.

Etävastaanotto sopii...koska...

- Asiakkaan asuessa kaukana toimipisteestä (ajan säästö)
 - ➔ koska sieltä voi olla vaikea kulkea, eikä omalta paikkakunnalta saa tarvitsemaansa apua **6 ÄÄNTÄ**
- Asiakkaalle, jolla kotoa lähteminen on vaikeaa ja joka pelkää leimaantumista
- Joissain tilanteissa jonojen purkuun **1 ÄÄNI**
- Työntekijän aikaa säästyy (pitkät etäisyydet)
 - ➔ koska ei mene aikaa matkustamiseen
- Esim. lääkeohjaukseen, kun voi näyttää, miten spira otetaan
- Verkostopalaveriinhin
 - ➔ koska oman paikkakunnan verkosto tai kokemusasiantuntija pääsee mukaan **1 ÄÄNI**
- Virka-aikana toteutettavaksi, mahdollisuus valmisteluun: ytimekkyys, strukturointi, nopea, tehokas, vaikuttava **1 ÄÄNI**
- Päivystyksestä päivystykseen ja/tai konsultointiin,
 - ➔ koska ihmiset hallitsevat priorisoinnin ja apu tavoittaa ja hoitosuhde hyvä
- Sopii akuuttiin (sairaalaan) ja avohoitoon
- Jo tutuille asiakkaille, hoidossa oleville (Hoisu tehtynä) **2 ÄÄNTÄ**
- Ryhmämuotoiseen toimintaan
 - ➔ Koska mahdollistaa niiden tulemisen, jotka ei muuten pääse (etäisyys/taloudelliset syyt)
 - ➔ Koska sanoilla voi koskettaa, sanat tuottavat oksitosiinihormonia
 - ➔ koska fyysinen rasite on pienempi osallistujalle
 - ➔ koska mahdollistaa toipumisen kotoa käsin

Etävastaanotto ei sovi...koska...

- Asiakkaalle, joilla ei ole tarvittavia välineitä tai osaamista niiden käyttöön
- Paikkoihin, joissa nettiyhteys on huono
- Ensimmäisellä kerralla luottamuksen rakentaminen jää uupumaan
 - ➔ koska kohtaaminen kasvotusten jää pois
- Sairaus voi estää
 - ➔ koska voi herättää epäluuloa ja näin pahentaa oireita
- Näkö tai kuulovamma, kieli
- Kokonaisvaltaiseen arvioon esim. kotona
- Iltoihin, viikonloppuihin, öihin ja päivystykselliseen hoitoon
 - ➔ koska tarvittava henkilökunta tai verkostot eivät ole käytettävissä ja valmistelu ei välttämättä onnistu