



Etätapaamisten ja – vastaanottojen toimintamalli, Lapin hva

Maria Uusitalo

Etävastaanottojen kehittämisen asiantuntija

VASA 2 – Vahva sote Lapin hyvinvointialueella -hanke



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd

1.Tapaaminen – Info



- Käydään läpi lainsäädäntöä, linjauksia kansallisella ja Lapin hyvinvointialueen tasoilla niiltä osin kun etätapaamisia ja –vastaanottoja koskettaa
- Yleinen etätapaamisen ja –vastaanoton prosessikuva
- Esimerkkien kautta hahmotellaan mitä mahdollisuuksia etätapaamiset ja –vastaanoton tarjoavat palveluihin
- Tunnustilaukset ammattilaisille

Miksi tietoturvallisesti etätapaamisiin ja –vastaanotoille?

Lait, säädökset ja linjaukset ohjaamassa tietoturvallisia etävastaanottoja ja –tapaamisia



STM; Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta

- Etäpalvelut ovat pääosin rinnastettavissa perinteisiin vastaanottokäynteihin.
- Viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaalisia palveluita niin, että niiden tietoturvalisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu.

- Jokaisen asiakkaan kohdalla arvioidaan yksilöllisesti soveltuuko etävastaanotolle/ –tapaamiseen. **(Lapha)**

Valvira

- Asiakkaan tai potilaan tunnistamisen on perustuttava luotettavaan menetelmään, jollaisena pidetään ainakin vahvaa tunnistamista. Tunnistamiseen käytetty menetelmä on oltava todennettavissa jälkikäteen. Pelkän henkilötunnuksen tai henkilötunnuksen ja asiakkaan/potilaan nimen käyttö tunnistamiseen ei täytä luotettavan menetelmän vaatimusta.

Laphan johtajaylilääkärin ja tietoturva- ja tietosuojavastaavien linjaus 8/24

- Etävastaanottotoiminnassa tunnistautuminen on ehdoton edellytys ja siinä ensisijaiset vaihtoehdot ovat Terveyskylä ja eKollega/Omavirtu. Teams –tapaaminen on silloin turvallinen, kun osallistujat ovat vahvasti tunnistautuneena. Viestissä eli sähköpostissa lähetetty linkki on riski, koska kuka vain voi sillä linkillä osallistua etävastaanotolle.
- Turvasähköpostilla (esim. nimi@gmail.com.puhelinnumero.sc) lähetetty Teams –linkki, jossa osallistuja tunnistautuu puhelimeen saatavalla PIN-koodilla, on yksi vaihtoehto etävastaanoton käytölle. **Huom.** tässä vaihtoehdossa lähettäjällä tulee olla tiedossa vastaanottajan sähköpostiosoite ja puhelinnumero (ei lankapuhelin).
- Teamsiä ilman tunnistautumista ei jatkossa saa käyttää etävastaanotoilla, koska se ei ole tietoturvallinen.

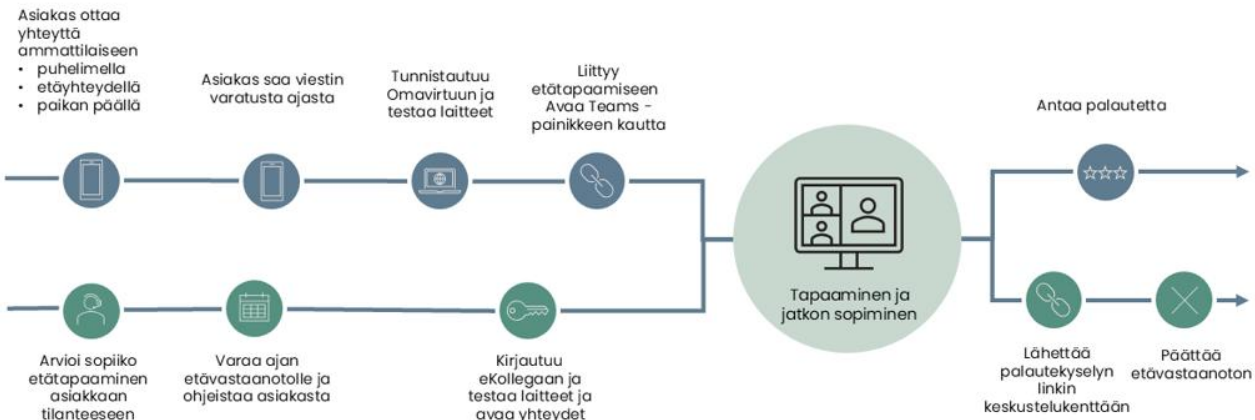


Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Prosessikuvaus yksilötapaamisessa



Etätapaaminen ja -vastaanotto



Asiakas

Ammattilainen



Seuraavaksi on esimerkkejä, joiden kautta havainnollistuu erilaisia etätapaamisen ja –vastaanoton tilanteita ja käyttömahdollisuuksia



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Etätapaaminen ja -vastaanotto

- Yhden tai useamman ammattihenkilön tai muun asiakastyötä tekevän henkilön ja yhden tai useamman asiakkaan tai tämän edustajien reliaaliaikainen etäkontakti
- Etävastaanotto ja -tapaaminen voi tapahtua esimerkiksi puhelimen, videon tai chatin kautta
- Etävastaanoton ja -tapaamisen aika sovitaan usein etukäteen



Case yksilöetätapaaminen, Ivalon sosiaalitoimi, ammattilainen, asiakas



Hoitaja

Ennen tapaamista

Etävastaanotto järjestetään tavallisesti silloin, kun asiakkuus on vakiintunut.

Myös ensimmäinen käynti voidaan toteuttaa etänä välimatkojen vuoksi.

Aika etätapaamiseen sovitaan etukäteen joko puhelimitse tai asiakas käy varaamassa ajan toimistolla.

Ammattilainen laittaa kalenterikutsun Teams-tapaamiseen sähköpostilla.

Tapaamisen aikana

Ammattilainen osallistuu omalta laitteeltaan.

Osallistuu sähköposti-linkistä Teams-tapaamiseen.

Antaa neuvoa ja ohjeistaa esimerkiksi lomakkeiden täytössä.

Tapaamisen jälkeen

Sovitaan uusi aika seuraavaan tapaamiseen.

Käynti kirjataan asiakastietorekisteriin.

Ei kerätä systemaattisesti palautetta.



Potilas

On itse yhteydessä sosiaalitoimistoon ajan saamiseksi esimerkiksi talousasioiden selvittelyyn liittyvissä asioissa.

Osallistuu omalta laitteeltaan.

Osallistuu sähköpostilinkistä Teams-tapaamiseen.

Saa apua askarruttaviin asioihin.

Saa apua ammattilaiselta esimerkiksi lomakkeiden täytössä.

Mahdollisuus antaa suullisesti palautetta etätapaamisesta.

Mahdollisuus kerrata vastaanotolla esille tulleet asiat.

Hyödyt

- + Ajansäästö
- + Matkustaminen vähenee
- + Taloudellinen säästö
- + Kotiympäristön havainnointi (vrt. toimisto)
- + Valinnanvapaus
- + Tavoitettavuus
- + Tiheämmät tapaamiskerrat
- + Vähemmän peruutuksia
- + Asiakkaan osallisuuden lisääminen

Haasteet

- Teknisiä haasteita voi olla ajoittain
- Vaikka syrjäkylissä on parantunut internet-yhteydet, voi silti yhteyksissä olla ongelmia
- Joskus voi olla vaikea puhua avoimesti (perheväkivalta)
- Ympäristön rauhattomuus

Avustettu etävastaanotto

- Lääkärin ja etähoitopisteen välinen videoyhteydellä toteutettu vastaanotto
- Hoitaja on potilaan kanssa etähoitopisteellä ja avustaa tarvittaessa lääkärää
- Avustustettu etävastaanotto sopii tilanteissa, jossa asiakas ei omista etävastaanottoon sopivia laitteita tai kun ammattilainen tarvitsee avustajaa etävastaanotolla



Avustettu etävastaanotto, jossa onkologi on LKS:ssa ja potilas hoitajan kanssa Ivalon tk:ssa



Hoitaja

Ennen vastaanottoa

LKS:n hoitaja soittaa Ivalon tk:n hoitajalle ja sopii etävastaanottoajan.

LKS:n hoitaja lähettää tk:n hoitajalle kalenterikutsuna sähköpostiin Teams-tapaamisen 2-4 viikkoa ennen etävastaanottoa.



Vastaanoton aikana

Hoitaja kutsuu potilaan potilashuoneeseen ja avaa Teams-videoyhteyden.

Hoitaja on mukana vastaanotolla.

Vastaanotolla on käytössä kaksi näyttöä. Toisessa näytössä on auki potilastietojärjestelmä ja toisessa Teams.

Vastaanotolla käydään läpi CT-kuvan ja verikokeiden tuloksia -> vastearvio saadusta hoidosta.

Etävastaanotolla jaetaan ruutua tarvittaessa esim. CT-kuvan näyttöön.

Hoitaja avustaa tarvittaessa lääkärinä, esim. rinnan palpaatio.

Hyvien kameroiden avulla voidaan ottaa kantaa myös esim. ihottumaan.

Sovitaan seuraava kontrolli tietyn ajan päähän.



Vastaanoton jälkeen

Hoitaja käy vielä potilaan kanssa läpi etävastaanotolla tulleet asiat, esim. lääkkeen haku apteekista, kontrolliverikokeet.

Usein varataan aika seuraavaan hoitoon.

Koska LKS:ssa ja tk:ssa on eri potilastietojärjestelmät, niin sekä lääkäri että hoitaja kirjaavat potilastietojärjestelmään käynnillä sovitut asiat.



Potilas

LKS onkologian hoitaja ilmoittaa etävastaanottoajan tavallisesti kutsukirjeellä. Mikäli aikaan ei ole kauan, se ilmoitetaan myös soittamalla.

Potilaalle lähetetään kutsukirjeen mukana ohjeet etävastaanotosta.

Potilas käy verikokeissa tk:ssa n. 2 viikkoa ennen vastaanottoa ja LKS:ssa CT-kuvauksessa n. viikko ennen vastaanottoa.



Potilaan henkilöllisyys varmistetaan.

Potilaan omainen/omaiset voivat olla myös mukana vastaanotolla potilaan kanssa.

Potilas istuu hoitajan vieressä. Molemmat näkyvät kamerasta onkologille.

Jos omaisia on paikalla, niin silloin omaiset myös näkyvät onkologille.

Potilaalla ja omaisilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä.

Potilas voi halutessaan pyytää myös kahdenkeskistä neuvottelua lääkärin kanssa.

Potilaalla on mahdollisuus kysyä hoitajalta.

Mahdollisuus antaa suullista palautetta etävastaanotosta.

Saa kertauksen etävastaanotolla sovitusta asioista.

Hyödyt

- + Asiakkaan ei tarvitse matkustaa Rovaniemelle.
- + Asiakkaalle tuttu hoitaja on mukana vastaanotolla.
- + Hoitajat ovat tietoisia hoitojen kulusta.
- + Onkologin vastaanoton jälkeen hoitaja voi vielä kerrata asiakkaan kanssa sovitut asiat.

Haasteet

- Ajoittain vastaanotolla asiakas saa huonoja uutisia, onkologin poistuttua vastaanotolta, hoitaja jää asiakkaan kanssa kahden.

Etäkonsultaatio

- Neuvontaa, jota ammattihenkilö tai muu asiakastyötä tekevä henkilö antaa pyynnöstä toiselle ammattihenkilölle tai muulle asiakastyötä tekevälle henkilölle sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasta koskevassa asiassa siten, että neuvoja ja neuvottava ovat fyysisesti eri paikoissa
- Etäkonsultaatio voi olla reaaliaikaista tai ei-reaaliaikaista



Case ammattihenkilöiden välinen etäkonsultaatio



Hoitaja

Ennen konsultaatiota

Sevettijärven th joko soittaa tai laittaa tekstiviestin Ivalon terveyskeskuksen sairaanhoitajalle, onko aikaa konsultaatioon.

Konsultaatio tapahtuu usein ilman ajanvarausta.

Tavallisin konsultaatio aihe on lääkitys ja haavat.

Konsultaation aikana

Terveystenhoitaja konsultoi kuvaviestillä esimerkiksi potilaan haavasta.

Joskus voi riittää pelkkä tekstiviesti, mutta usein kuvan lähettämisen jälkeen konsultointi jatkuu puhelinkeskusteluna.

Mikäli Ivalon hoitaja on epävarma esimerkiksi haavan tulehdustilasta, niin hän käy näyttämässä kuvaa terveyskeskuksen konsultilääkärille ja konsultoi jatko-ohjeista.

Terveystenhoitajan kanssa keskustellaan lääkärin kannanotto.

Konsultaation jälkeen

Sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Pyydetään tarvittaessa asiakasta tulemaan terveyskeskukseen arvioon.

Sovitaan mahdollisesta uudesta konsultaatiosta.

Ammattilaiset kirjaavat tekstin potilastietojärjestelmään.



Potilas

Potilas on mennyt Sevettijärven terveydenhoitajan luo joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.

Hoitaja voi olla myös potilaan luona kotikäynnillä.

Potilas on konsultaation ajan terveydenhoitajan läheisyydessä.

Tarvittaessa potilaalle voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä joko, niin että tieto kulkee terveydenhoitajan kautta sairaanhoitajalla tai potilas tulee itse puhelimeen sairaanhoitajan kanssa.

Terveystenhoitaja käy potilaan kanssa jatkohoidon ja -ohjeet.

Mikäli lääkäri määrää lääkekuurin, niin potilas soittaa apteekkiin ja tilaa lääkkeen postitoimituksena.

Tarvittaessa potilas menee Ivalon terveyskeskukseen tarkempaan arvioon joko samana tai seuraavana päivänä.

Hyödyt

- + Asiakkaan ei tarvitse matkustaa Ivaloon.
- + Syrjäkylän terveydenhoitaja saa ammatillista tukea helposti.

Haasteet

- Koska konsultaatio toimii ilman ajanvarausta, konsultoiva hoitaja voi joutua odottamaan konsultaatiota, koska Ivalon hoitaja voi olla kiireinen.
- Tekniikan kanssa voi olla ongelmia.

Ryhmäetätapaaminen

- Tapaamiseen osallistuu useampi henkilö
- Tapaamiseen osallistujat voivat osallistua jokainen omalta laitteeltaan tai ryhmä voi kokoontua fyysisesti yhteen paikkaan ja ammattilaiset on etänä



Case ryhmäetätapaaminen



Hoitaja

Ennen vastaanottoa

Hoitaja tekee ns. aloitushaastattelun, jonka tarkoituksena on kartoittaa tilannetta ja arvioida onko potilas varmasti motivoitunut depressiokouluun.

Hoitaja laittaa Teams-kalenterikutsun sähköpostilla.

Hoitaja lähettää depressiokoulun työkirjan postitse tai asiakas hakee sen MieliTiimistä.

Depressiokouluun kuuluu 2 h oppitunteja kerran viikossa 8-10 kertaa. Kaikki ajat sovitaan ennen etätapaamisia.

Vastaanoton aikana

Kaksi hoitajaa osallistuu omilta laitteiltaan.

Molemmat hoitajat toimivat ohjaajina, mutta toisen hoitajan käydessä teoriaa, toinen toimii ns. tarkkailijana seuraten keskustelua ja ryhmäläisiä ottaen tarvittaessa kontaktia hiljaisempiin osallistujiin ja tuoden tarvittaessa lisäinfoa opetukseen.

Etätapaamisilla käydään läpi aiheita teemoittain oppikirjan mukaisessa tuntijärjestyksessä.

Jokaisella vastaanotolla käsitellään uusi teema sekä siihen liittyviä teorioita ja tehtäviä.

Hoitaja ohjaa keskustelua.

Vastaanoton jälkeen

Ohjataan ja motivoidaan osallistujia käydyn oppitunnin mukaisiin tehtäviin.

Depressiokouluun kuuluu lisäksi 6 kk:n kohdalla seurantakäynti, joihin lähetetään sähköpostilla Teams-kalenterikutsun.



Potilaat

Ennen ryhmätoiminnan aloitusta jokainen on haastateltu joko puhelimitse tai vastaanotolla.

Saavat työkirjan postitse/hakevat toimistolta ja alkavat täyttämään työkirjaa.

Saanut sähköpostiin Teams-kalenterikutsun.

Ryhmään otetaan 6-8 osallistujaa.

Jokainen osallistuu omalta laitteeltaan.

Toive olisi olla kamera päällä koko tapaamisen ajan. On kuitenkin mahdollista osallistua ilman kameraa, mikäli kokee kamerasi liian jännittäväksi.

Jokainen kuitenkin näyttäyty kamerassa tapaamisten alussa.

Osallistuvat keskusteluun.

Voivat näyttää mieluisia asioita kamerasi avulla toisille esim. käsitöitä.

Potilasryhmä voi halutessaan muodostaa oman WhatsApp-ryhmän, jossa voivat keskustella vapaasti.

Työkirjaa täytetään vastaanottojen välissä.

6 kk:n tapaamiseen osallistuminen.

Hyödyt

- + Kun on kaksi hoitajaa paikalla, niin toinen voi ohjata ja toinen tarkkailla ja huomioida osallistujia.
- + Potilaat voivat näyttää asioita omasta kodista tapaamisen aikana, joita ei pystyisi näyttämään kasvokkain tapahtuvassa ryhmässä.
- + Ryhmiin voi osallistua muilta paikkakunnilta helposti.
- + Ajansäästö.
- + Ei vaadi valmistelua ja uusi ryhmä voidaan käynnistää nopealla aikataululla.
- + Osaavat ja depressiokoulun hyödyt tunnistavat ammattilaiset ohjaavat motivoituneita ja soveltuvia asiakkaita ryhmiin mahdollistaen upean vertaistuen.

Haasteet

Soveltuvuutta voidaan tarvittaessa mitata muutosvalmiutta kuvaavalla mittarilla ennen depressiokouluun ohjaamista. Haastetta tuo myös osallistujan kyky käyttää tietokonetta, ts. malli edellyttää riittäviä kognitiivisia kykyjä ja kykyä kuunnella toisten tarinoita.

2. Tapaaminen – valmennus



- Käydään läpi vuorovaikutuksen erityispiirteitä ja hyviä käytänteitä
- Huomioidaan turvallisuuteen liittyvät erityispiirteet
- Katsotaan läpi tekninen toteutus ammattilaisten näkymän kautta ja samalla kerrotaan miten asiakkaalle näytetään
- Tukimateriaali ja yhteystiedot



Hyviksi todettuja käytänteitä ja vinkkejä



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Ennen etätapaamista tai -vastaanottoa

- Tiedota asiakasta etukäteen ja anna tarvittavat ohjeet etänä toteutettavaan tapaamiseen
 - Harkitse yksilöllisesti etäohjausmenetelmät esimerkiksi kuntoutuspalveluissa
- Varaa riittävästi aikaa
- Varmista yksityisyys
 - Laita oveesi värikäs lappu (esimerkiksi "etätapaaminen"), jolloin kollegasi tietävät olla keskeyttämättä
- Varmista kameran ja mikrofonin toiminta
 - Testaa laiteesi toiminta [Video test \(ninchat.com\)](https://ninchat.com)
- Huomio hyvä valaistus, tausta ja ympäristö (tilaa)

Etätapaamisen/ -vastaanoton aikana



- Varmista katsekontakti (katse kameraan, jos useampi näyttö)
- Aloita lyhyellä vapaamuotoisella keskustelulla, "lämmittelyllä" saat asiakkaan rentoutumaan, tutustumaan laitteisiin ja lisäät hänen aktiivisuuttaan
- Kerro miten toimit, jos yhteys katkeaa, etkä saa uutta yhteyttä
- Kiinnitä huomiota kehon asentoihin ja liikkeisiin ohjauksen aikana, kameran liikuttelu tarvittaessa
 - Ilmeet ja kehonkieli kertovat myös tunnetilasta
 - mikroilmeet voi olla hankala erottaa
- Kuuntele ja anna tilaa vastavuoroiselle keskustelulle
- Kannustava vuorovaikutus (liikeharjoittelut)
- Jaa tapaaminen/ ohjaus pienempiin osiin, tee väliyhteenvetoja ja kertaa keskusteltuja/tehtyjä asioita
- Lopuksi
 - Vastaanotolla sovittujen asioiden kertaaminen
 - Jatkotoimista sopiminen



Vinkkejä vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen



- Etätapaamisessa korostuvat katsekontaktin, sanallisen viestinnän ja kuuntelemisen merkitys
 - Asiakas näkee vain videokuvan
 - Sanoita tekemisesi, kuten tietojen lukeminen tai materiaalinen etsintä, koska asiakas ei sitä näe kuten normaalilla vastaanotolla (asiakkaalle näkyy vaeltava katse, joka voi muutoin viestiä negatiivisesti)
- Luottamusta rakentaaksesi voit korostaa etäyhteyden turvallisuutta ja kysyä miltä vastaanotto etänä tuntuu ym.
- Vältä tuottamasta häiriöääniä kuten kolistelua tai kynän napsuttelua
- Esiinny omalla persoonallasi ja luontaisella ilmeelläsi
 - Esimerkiksi empatiaa tai hyväksyntää voit osoittaa katseella tai pienillä eleillä kuten nyökkämisellä → vahvistavat asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta

Turvallisuus



- Sovi ennakkoon toimintatavat mahdollisten tapaturmien ja hätätilanteiden varalle
 - Onko lähellä saatavilla apua (läheiset)
 - Selvitä missä asiakas on (osoite, yhteystiedot)
- Huolehdi, että asiakas ei jää yksin, mikäli hänen vointinsa heikkenee
- Soita hätäkeskukseen, mikäli asiakkaan tilanne vaatii kiireellistä hoitoa
- Suunnittele etäkuntoutuksessa tehtävät harjoitukset niin, että ne on turvallista toteuttaa itsenäisesti
- Kiinnitä huomio asiakkaan tilan fyysiseen turvallisuuteen
 - Kartoita asiakkaan yksilöllinen tilanne (sairaudet, vointi)
 - Selvitä ympäristön mahdolliset riskit (huonekalut, lemmikit)
 - Tarvittaessa avustava ihminen, tukeva istuin, apuväline tai pöytä tasapainon varmistamiseksi
- Tiedustele vointia ja jaksamista





Tämän jälkeen valmennusprosessi on jatkunut teknisen toteutuksen valmennuksella.



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Yhteenveto



- Käymällä läpi lainsäädäntö, linjaukset ja Laphan strategia on lisääntynyt tietoturvallisen etätapaamisen ja –vastaanoton reunaehdot, joilla toimitaan.
- Näiden esimerkkitilanteiden kautta on lähdetty pilotti ja palvelu kohtaisesti miettimään minkälaiset tarpeet ammattilaisilla ja toiminnalla on ja rakennettu palveluittain omat kokonaisuudet pilotteihin.
- Ammattilaisten asenteet ovat muuttuneet hiljalleen yhteisen tekemisen kautta.
- Valmennuksen rakenne on koettu hyväksi ja siitä on tullut hyvää palautetta.

Lähteitä ja hyödyllisiä linkkejä



- Valmennusta vuorovaikutukseen etävastaanottojen aikana
 - Digisosiaalipalvelut -hanke - ekollega - Virtu
→ [Digisosiaalipalvelut -hanke - eKollega](#)
- Etävastaanotto sosiaali- ja terveydenhuollossa –koulutus
→ [Etävastaanotto sosiaali- ja terveydenhuollossa](#)
- Digiturvallisuuteen, viestintään ja vuorovaikutukseen liittyviä koulutuksia
→ [Koulutukset arkisto – eOppiva](#)
- Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi: 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi (THL)
→ [Julkaisuun](#)



Muut lähteet (hyödyllisten linkkien lisäksi)



- [Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019](#)
- [Uusi linjaus: Terveystieteiden etäpalvelut rinnastetaan perinteisiin vastaanottokäynteihin](#)
- [Terveystietolaki 1326/2010](#)
- [Etäpalvelut sosiaali- ja terveystieteidenhuollossa/Valvira](#)
- [Lapin hyvinvointialue _ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä](#)



Maria Uusitalo
Etävastaanottojen kehittämisen asiantuntija
maria.uusitalo@lapha.fi



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU