

Olli-Matti Valkonen

LL, yleislääketieteen erikoislääkäri
Vs. ylil., Herttoniemen terveysasema,
Helsingin kaupunki



Sähköinen yhteydenpito lääkärin ja potilaan välillä perusterveydenhuollossa

Terveydenhuollon sähköisessä asiointissa potilas käyttää terveydenhuollon organisaation palveluja tieto- ja viestintätekniikan keinoin. Helsingin terveysasemilla sähköistä asiointia on käytetty vuodesta 2009 alkaen, ja käyttö on laajentunut runsaasti vuodesta 2012 lähtien, kun palvelu otettiin käyttöön kaikilla terveysasemilla. Palvelusta on erittäin hyviä kokemuksia, kaiken ikäiset potilaat ovat ottaneet palvelun käyttöönsä. Sähköisellä asiointilla voi hoitaa monenlaista yhteydenpitoa potilaaseen, vain mielikuvitus on rajana!

Potilas Erkki on nelivuotias poika eikä oikein pärjää päiväkodissa. Soittoajalla äiti, Riina, kysyy, mitä voisimme tehdä. Erkki on käynyt neuvolapsykologilla, ja nyt tarvittaisiin lähete toimintaterapiaan. Huomasin samalla, että Erkille oli avattu sähköisen asiointin tili. Lupasin äidille, että selvittelen asiaa ja annan palautetta sähköisen asiointin kautta. Sain sitten lähetteen aikaiseksi, ja välitin tiedon äidille. Olin helpottunut, ettei minun tarvitse enää asiaan palata.

Kuinka väärässä olinkaan! Riina otti jälleen puhelimitse yhteyttä ja kertoi, että muiden perheenjäsenten tilit eivät näy kaupungin sähköisen asiointin postilaatikossa. Tutkin asiaa puhelun aikana ja huomasin, että osa tiedoista oli talletettu potilastietojärjestelmään väärin. Korjailin niitä äidin kanssa puhuessani. Yhtäkkiä Riina lähestulkoon kiljahti: "Tää on ihanaa, nyt tää toimii." Lopetimme puhelun, ja minulle jäi omituisen hyvä olo. Huomasin olevani asiantuntija – osasin korjata toimimatonta "hoitolaitetta".

Sähköinen asiointi on organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan keinoin. Terveydenhuollon sähköisessä asiointissa tieto kulkee potilaan ja organisaation välillä. Sähköinen asiointi voi olla yksisuuntaista, jolloin organisaatio välittää potilaalle häntä koskevia tietoja, tai kaksisuuntaista, jolloin kumpikin osapuoli välittää toisilleen potilasta koskevia tietoja. Terveydenhuollossa välitetyn tiedon tulee tallentua potilastietojärjestelmään.

Helsingin terveyskeskukseen hankittiin Pegasos-tietojärjestelmä vuonna 2001, ja siinä oli mukana sisäinen

viestijärjestelmä, jolla potilaita koskevia tietoja voitiin turvallisesti vaihtaa asiantuntijoiden kesken. Se otettiin nopeasti käyttöön ja tärkeitä tietoja potilaista on sen jälkeen kulkenut työntekijöiden välillä. Sähköisen asiointin kautta turvallinen tiedonvälitys hoitohenkilökunnan ja potilaan välillä on tulevaisuudessa yhtä arkipäiväistä kuin muukin nopea tiedonvälitys.

Työskentelin Helsingin terveyskeskuksen Koskelan terveysasemalla, kun siellä vuonna 2009 pilotoitiin sähköistä asiointia. Pidin uudessa asiointitavassa suurena ongelmana sitä, että ei ollut



mitään helppoa, nopeaa tapaa huomata laboratoriovastausten joukosta, kenellä potilaalla sähköisen asioinnin sopimus oli voimassa. Tällöin toivomani nopea viestinvälitys ei toteutunut vaan pikemminkin hidastui ja tuntui hankalalta sekä minusta että potilaista. Tässä vaiheessa asiointi oli pelkästään yksisuuntaista, joten jäi epäselväksi myös, oliko potilas lukenut viestinsä vai ei. Potilaskäyttäjää kertyi lopulta melko vähän.

Keväällä 2012 sähköistä asiointia ruvettiin uudelleen kokeilemaan Helsingin terveyskeskuksessa. Tavoitteina oli, että potilaan hoito paranee sähköisen asioinnin käytöllä, henkilökunta pystyy hoitamaan aiempaa suuremman

määrän potilaita ja henkilökunnan viihtyvyys työssä paranee. Mukaan lähti kolme terveysasemaa, neuvola sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhoito. Pilottiasemien koko henkilökunta koulutettiin käyttämään sähköistä asiointia Pegasos-tietojärjestelmässä.

Tässä pilotissa kaksisuuntainen viestintä oli mahdollista, vanhemmat tai edunvalvojat saattoivat asioida huollettavan puolesta, ja tekstiviestin lähettäminen oli mahdollista. Esimerkiksi koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa kaksisuuntaista asiointia käytetään hyväksi siten, että oppilaat voivat täyttää esitetolomakkeita sähköisesti, ja tiedot tallentuvat potilastietojärjestelmään.

Sähköisestä asioinnista tarvitaan vielä toistaiseksi potilaan kanssa tehty kirjallinen sopimus. Sopimusten tekemiseen kiinnitettiin huomiota ja niitä esiteltiin potilaille. Syksyllä 2012 järjestelmään saatiin huomattava parannus: laboratoriotuloksiin saadaan helposti näkymään, tosin joka kerta käsin valitsemalla, kenen potilaan kanssa on sovittu, että hän saa tulokset sähköisesti. Sopimuksen tehneiden potilaiden määrän kasvaessa sähköisen asioinnin käyttö muuttuu koko ajan helpommaksi ja sitä voi käyttää mielikuvitus rajana! Onnistuneen pilotin jälkeen sähköisen asioinnin käyttö levitettiin vähitellen kaikille Helsingin 26:lle terveysasemalle.

Yhteen vai kahteen suuntaan?

Itse olen käyttänyt sähköistä asiointia lähes pelkästään kaksisuuntaisena. Vain poikkeustapauksessa estän potilasta vastaamasta viestiini, mikä on järjestelmässä oletusarvona. Potilas pystyi aluksi vastaamaan ainoastaan saamaansa viestin, ja viestiketju voidaan sulkea, jolloin potilas ei pääse enää vastaamaan. Uutena toimintona potilaan kanssa on nyt voitu sopia, että hän voi itse aloittaa uuden viestiketjun, aivan kuin uuden sähköpostiviestin. Tätä mahdollisuutta olen käyttänyt lähinnä sellaisten pitkäaikaissairaiden potilaiden kohdalla, jotka käyttävät terveysaseman palveluja harvakseltaan. Potilaan on helpompi itse aloittaa viestintä, eikä hänen tarvitse etsiä avointa viestiketjua. Olen ilahtunut siitä, että kaikki ikäryhmät ovat ottaneet sähköisen asioinnin omakseen, vanhimmat potilaani ovat olleet reilusti yli 80-vuotiaita.

Potilastietojärjestelmästä sähköisen asioinnin viesti menee potilaan sähköisen asioinnin asiointitilille, jonne hän kirjautuu turvallisesti pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Asiointitilille lähetetystä viestistä lähtee potilaalle tekstiviesti-ilmoitus, joten potilaalta ei kulu hukkaan pankkitunnuksia, kun hän ei tiedä milloin asiointitilille on tullut viestejä; tiliä ei tarvitse toistuvasti käydä tarkistamassa niin kuin nettisähköpostilaatikkoa.

Kun sähköiseen asiointiin on tullut mahdollisuus lähettää tekstiviestejä, on ollut helppo siirtyä lähettämään esimerkiksi Marevan-hoito-ohje potilaalle tekstiviestinä. Suurimmalla

osalla potilaista on käytössään matkapuhelin ja enemmistö osaa lukea saamiaan tekstiviestejä. Viesti parantaa potilasturvallisuutta, kun potilaan ei tarvitse itse kirjoittaa lääkeannosta puhelimesta saadun ohjeen mukaan. Viestin voi lukea silloin, kun se parhaiten sopii, ja sen voi lukea niin monta kertaa uudelleen, kuin on tarve. Tekstiviesti toimii erinomaisesti tiedon välittämisessä niille potilaille, joilla ei ole käytössään tai jotka eivät muusta syystä käytä internetiä.

Tekstiviestimahdollisuus on tuonut mukanaan myös ajanvarausmuistutteen. varatuista vastaanottoajoista lähtee potilaalle tekstiviestimuistutus kaksi vuorokautta ennen varattua aikaa. Tämä menettely edellyttää, että potilaalla on sähköisen asioinnin sopimus. Potilas pääsee kuitenkin kirjautumaan asiointitililleen, vaikka sopimusta ei olisi, ja näkee voimassa olevat ajanvarauksensa, samaan tapaan, kuin Kanta-arkistosta katsellaan omia reseptejä.

Sähköinen on sujuvaa

Olen käyttänyt sähköistä asiointia eniten tutkimustulosten välittämiseen potilaille. Jos jotakin on jäänyt kesken tai epäselväksi, olen asian selvitettyäni välittänyt tiedon potilaalle. Valmistuneesta lausunnosta tai lähetteestä olen lähettänyt tiedon potilaalle. Olen myös välittänyt erikoislääkärin konsultaation tuloksia potilaille. Pitkäaikaissairauden seurantakäynnin jälkeen sovitun hoitosuunnitelman lähettäminen on sähköisen asioinnin välityksellä erittäin helppoa kummal-

lekin osapuolelle. Valmiista reseptistä annosteluohjeineen saa nopeasti tiedon potilaalle.

Kaksisuuntainen asiointi on erinomainen tapa kommunikoida potilaan kanssa. Olen seurannut mm. lääkeshoidon tehoa (verenpaine, diabetes, masennus valikoiduilla potilailla, nivelrikko ym.), sopinut ajanvarauksia vastaanotolle (itselleni tai esimerkiksi ryhmävastaanotolle), tarkistanut reseptin uusinnan yhteydessä ajankohittaisen lääkityksen, pyytänyt potilaalta tarkentavia esitietoja. Potilaat ovat voineet ottaa minuun suoraan yhteyttä uuden terveysongelman vuoksi, koska olen sallinut heidän vastata aiempaan viestiini. Hoitajan tekemiin konsultaatioihin on ollut helppo vastata suoraan potilaalle ja tarpeen mukaan pyytää lisätietoja.

Osa potilaista on ollut käytännössä virtuaalisia: verenpaine on voitu saada hoitotasolle kotimittauksen perusteella tapaamatta potilasta, kunnes on aika tulla seurantakäynnille. Erikoislääkärin konsultaation jälkeen on voitu suunnitella ja seurata hoidon tuloksia kaksisuuntaisen sähköisen asioinnin välityksellä ja tarpeen mukaan tehdä uusi konsultaatio ilman että potilaan on tarvinnut tulla vastaanotolle.

Huolet enimmäkseen turhia

Pelko siitä, että potilaat alkavat pommittaa lääkäreitä sähköisen asioinnin kautta, on ollut turhaa. Kaksisuuntaista liikennettä lisää kylläkin se, että potilaat yleensä kiittävät saamastaan tiedosta. Kun potilaat ovat ottaneet yhteyttä uuden ongelman kanssa,

kysymyksistä mielestäni näkee, että he yleensä ovat miettineet itsekkin mahdollisia vaihtoehtoja ja tuovat niitä esille. Kirjoitettu teksti tuntuu jäsennellymmältä kuin puhuttu kieli vastaanotolla. Potilaat esittävät selkeämmin kysymyksiä, joihin lääkärinä tuntuu helpolta vastata. Asiantuntijuus tuntuu korostuvan, olen auttaja, en komentelija. Toki tämä ei aina toteudu, esimerkiksi riittämättömästi hoidetun bipolaarihäiriötä potevan kohdalla. Omalla kohdallani tulevaa kaksisuuntaisen asioinnin postia on varmasti vähentänyt se, että esimiehenä minulla on vähemmän potilaita kuin etulinjan ”rivilääkärillä”.

Lisäkysymyksiä potilailta tulee erittäin harvoin. Lääkäreiden kokemus hoitopuheluista on toinen: potilaat kysyvät, kirjaavat tuloksia, tarkentavat. Sähköisestä asioinnista potilaalle tulee valmiiksi kirjallinen ”todiste”, johon hän voi palata tarvittaessa uudelleen. Potilas voi lukea viestin milloin tahansa, ja terveydenhuollon käyttäjä voi lähettää viestin nopeasti ja silloin, kun se aikatauluun sopii, ehkä suunnitellusti. Jos laboratoriotulokset tehdään vastaanoton jälkeen, on hoitohenkilökunnan erittäin helppo lähettää tulokset potilaalle.

Sähköisen asioinnin etuja ovat nopeus, turvallisuus ja tallentuminen automaattisesti. Yksikertaisin tapa käyttää sähköistä asiointia on korvata sillä puhelut ja mahdolliset kirjeet. Potilaan on nähtävä, että sähköisestä asioinnista on hänelle hyötyä, mutta käytön lisäämiseksi myös asiantuntijakäyttäjän on huomattava että siitä

on ”juuri minulle” hyötyä.

Huonojakin kokemuksia on ollut. Käytetyn ohjelman rajoitteiden vuoksi tiedot on tarvinnut kirjata kahteen kertaan. Potilaiden värväminen ja paperisen sopimuksen täyttäminen allekirjoituksineen on joistakin tuntunut aikaa vievältä. Sopimustietojen vieminen potilastietojärjestelmään on vaatinut osaamista eikä ole aina onnistunut oikein, mikä on estänyt sähköisen asioinnin. Uuden toimintatavan oppiminen voi olla vaikeaa ja sen ottaminen arkikäyttöön voi kohdata vastustusta. Uusi ohjelmanpätkä on toiminut epäloogisesti aiemman ohjelman logiikkaan verrattuna. Mutta kaikki nämä vaikeudet voidaan voittaa käyttämällä ja käyttämällä.

Sähköisen asioinnin tulevaisuus

Lähitulevaisuudessa Helsingissä tulee valikoidusti käyttöön sähköinen ajanvaraus, reseptinuusintapyynnön voi tehdä sähköisesti omalta tietokoneelta ja sähköisen asioinnin sopimuksen voi tehdä itse kotona. Terveysasemien lisäksi kaupungin omat erikoispoliklinikat alkavat käyttää sähköistä asiointia.

Toivon meidän joskus pääsevän siihen, että kaikki kansalaiset käyttävät sähköistä asiointia. Käyttöä varten olisivat toimivat mobiilisovellukset. Tulevaisuudessa sähköinen asiointi järjestelmänä arvioisi yhdessä potilaan kanssa hoidon tarvetta ja auttaisi ajanvarauksessa. Potilaan kotimitauslaitteet lähettäisivät mittauksia potilastietojärjestelmään, joka ilmoittaisi hoitovastuussa olevalle,

kun tarvitaan toimenpiteitä. Reseptin uusiminen tapahtuisi automaattisesti tarpeen ilmaantuessa. Potilas voisi omasta aloitteestaan ottaa sähköisesti yhteyttä hoitavaan työntekijäänsä, ja viesti löytäisi tiensä automaattisesti lääkärille tai hoitajalle. Potilaille voitaisiin tiedottaa hoitavan yksikön toiminnasta sähköisen asioinnin välityksellä. Suuri osa hoitajien ja lääkäreiden työpäivästä kuluisi sähköisessä asiointissa. Potilaita hoidettaisiin paremmin ja resurssit riittäisivät paremmin. Työpäivät olisivat mukavia, kiireettömiä, tehokkaita ja tuloksellisia.

Sähköistä asiointia kannattaa kokeilla!

Täydennys Erikoislääkäri-lehden 2/2014 artikkeliin

Edellisessä lehdessä julkaistusta Nina Raution ym. artikkelista ”Erikoislääkärit tupakasta vieroituksen toteuttajina” oli jäänyt epähuomiossa pois yksi taulukko. Koko artikkeli taulukkoineen on luettavissa täältä.