



Lausunto koskien 116117 palvelun käyttöön tulevaa aikuisten kiireellisen hoidon ohjeita / Diaarinumero VN/13857/2019

Kiitämme mahdollisuutta lausua asiassa koska olemme Suomessa merkittävä 116117 Päivystysapu / päivystyksen puhelinpalvelun käytännön toteuttaja eri sairaanhoitopiireissä.

Ohjeen antaminen tukee tavoitetta saada päivystyksellinen neuvonta- ja ohjaus yhdenmukaiseksi koko Suomen alueella. Näin kansalainen voi luottaa, että hän saa soittaessaan 116117 numeroon aina vallitsevan hoitoonohjauskäytännön mukaista ohjausta ja neuvontaa.

Haluamme kiinnittää huomioita seuraaviin seikkoihin tässä ohjeessa perustuen meidän pitkään, yli viidentoista vuoden kokemukseen tämäntyyppisestä puhelintoiminnasta. Tällä hetkellä vastaamme päivystyspuheluihin alueilla, joissa meidän arviomme mukaan asuu selkeästi yli miljoona suomalaista.

- **Erikoissairaanhoidollinen painotus.** Saatekirjeessä on todettu, että ohjeistus on tarkoitettu Päivystysavun henkilöstön käyttöön. Käytännössä suurin osa puheluista, jotka tulevat kansalaisilta, koskevat suomalaisten tavallisia vaivoja. Kuume, haavat, hengitysteiden infektiot, kipu, etenkin vatsan ja raajojen alueilla olevat ongelmat ovat tärkeimpiä syitä soittoihin unohtamatta suun ja hampaiden ongelmia. Ohjeistus painottaa nyt voimakkaasti erikoissairaanhoidon kysymyksiä. Näkemyksemme mukaan ohjeistus tulisi lähteä toisesta näkökulmasta, mitkä vaivat ja huolet ovat tavallisia arjessa.
- **ICPC2 erikoissairaanhoidollinen painotus.** Olemme jo aikaisemmin, kun 116117 päivystysapua on kehitetty ehdottaneet ns. tavallisempien ICPC2 koodien mukaan ottoa tähän lyhyeen listaan, jota on suunniteltu osaksi ohjetta. Kuitenkin tässä, nyt liitetyssä listassa painotus on niissä koodeissa, jotka liittyvät erikoissairaanhoitoon. Esimerkkinä on otettu mukaan lääkemyrkytykset A84 listaukseen, mutta tavallisimmat soitot koskevat lääkkeiden haittavaikutuksia. Huolet näitä (A85, A13) ylittävät moninkertaisesti edellä mainittua koodia. Toinen esimerkki hyvin tavallisesta soiton syystä on A01, yleisesti kipu. Se ei kuitenkaan ole ollenkaan mukana listauksessa. Tähän viitaten olemme koostaneet yhteenvedon ICPC2 koodeista, joita v. 2019 on ollut Luonan hoitamissa päivystys- / 116117 Päivystysapu puheluissa.
 - Liite 1: Luonan puheluiden ICPC2 jakauma päivystyksen puheluista v. 2019
- **Ohjeen sarakkeiden painotus ja selvitettävien asioiden sekavuus.** Painotus palvelee tässä muodossa varmasti hyvin ammattilaista siinä vaiheessa, kun vakavasti sairas potilas on hakeutunut erikoissairaanhoitoon. Nykyinen struktuuri ei kuitenkaan kovin hyvin palvele kokenutta hoitajaa, jonka tulisi tehdä puhelimesta lyhyen keskustelun aikana päätös hoidon tarpeesta ja antaa siihen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Voisiko prosessia ajatella uudestaan niin, että se on työntekijälähtöinen ja näin sujuvoittaa varsin nopeatempoista vaativaa työtä.



- **Ohjeiden esittämismuoto.** Mitä ilmeisemmin tavoitteena on jossain vaiheessa tehdä ohjeista sähköinen versio, jossa esim. hakusanoja käyttämällä hoitaja saa oikean ohjeen esiin. Tämän tyyppisen taulukkomaisen ohjeen käyttö käytännön päivittäisessä työssä tuntuu haastavalta ja toiveena on, että ohje otettaisiin käyttöön vasta siinä vaiheessa, kun siinä on älykkäät haku ja polku funktiot.
- **Sairausryhmien ohjeiden seikkaperäisyyden vaihtelu.** Tällaisena ohje ei palvele käytännön tekijää. Joidenkin tilojen seikkaperäisyys on hyvin tarkka, joidenkin hyvin ylimalkainen. Nopeatempoisessa työssä tämä ei palvele käytännön tekijää.
- **Yksittäiset huomiot taulukossa, joihin haluamme kiinnittää huomiota:**
 - Moneen kohtaan kannattaisi lisätä huomio perussairauden selvittämisestä. Usein ei soittaja hädässään muista tuoda asiaa esiin.
 - Äkillinen sekavuus: Selvitä kohdassa ei erikseen mainita, että tulee kysyä mahdollisen diabeteksen mahdollisuus. Tämä seikka tulisi lisätä koska se on hyvin tavallinen käytännön toiminnan syy sekavuuteen
 - Vammapotilas: Päivystysapu 116117 palvelun tehtäviin ei kuulu vakuutusasioiden selvittäminen / ohjeistaminen.
 - Kasvovamma: On hyvä, että on tuotu esiin lastensuojelu-/vanhusten suojelu seikka. Kuitenkin tässä tulisi asiaa lyhentää; esim. huomioi lastensuojelu- / ikääntyneen huoli-ilmoitus.
 - Ahdistuneisuus: Kuulostaa hätävarjelun liottelulta, että tämän tyyppiset potilaat ohjattaisiin 112 vaikean hengenahdistuksen vuoksi. Ainakin tekstiä tulisi uudelleen kirjoittaa, jos tässä ajatellaan muuta somaattista sairautta.
 - Yksin asuminen (kotona pärjääminen) Emme näe, että tätä voi ohjeistaa valtakunnallisesti tässä vaiheessa koska paikalliset SOTE hoitoketjut ja toimintaohjeet ohjaavat toimintaa jo nyt.

Olemme mielellämme mukana työstämässä tätä tärkeätä ohjetta, jotta saadaan Suomeen yhteneväiset linjaukset 116117 päivystysapu palveluun. Tämä tukee sekä kansalaista että ammattilaista. Toivomme että ohjeet noudattaisivat jo varsin toimivia Käypä hoitosuosituksia ja muuta tietoa, joka on käytettävissä Terveystietoportissa. Tulee myös huomioida Suomen maantieteelliset ja demografiset seikat, jotka vaativat paikallisia ohjeistuksia, mm ikääntyneen kotona pärjäämisen ongelmissa.

Niin kun aikaisemmin totesimme, toivomme, että ohje otetaan käyttöön vasta siinä vaiheessa, kun käytössä on toimiva sähköinen työkalu ja sitä on riittävän laajasti testattu piloteilla palvelua tuottavien ammattilaisten toimesta.

Helsingissä 19.2.2020

Lisbeth Forsman-Grönholm
Lääketieteellinen johtaja
lisbeth.forsman-gronholm@luona.fi
puh 050 516 06 86
Luona Oy

Kati Federley
Liiketoimintajohtaja
kati.federley@luona.fi
puh 0400 954 745
Luona Oy