

## Strukturerad dokumentation och klassificeringar av distanskontakter inom hälso- och sjukvården

Denna anvisning är avsedd att stöda den strukturerade dokumentationen och utvecklingen av informationssystemlösningar för att också underlätta sammanställningen av data om hur distanstjänsterna produceras, som behövs för uppföljning.

### Definition av distanskontakt och avgränsning av anvisningen

Distanskontakt innebär att en klient eller en patient är i kontakt med en yrkesutbildad person inom socialvården eller hälso- och sjukvården på annat sätt än genom fysisk kontakt, exempelvis via telefon, chat, e-post eller video. I en distanstjänst som erbjuds av tjänsteproducenten kan flera än en klient eller flera än en yrkesutbildad person inom socialvården eller hälso- och sjukvården vara i kontakt samtidigt. I en distanstjänst befinner sig klienten och yrkespersonen på olika platser. Distanskontakter personalen emellan behandlas inte här som distanskontakter. Distanskontakt kan också erbjudas grupper av flera klienter. I vissa material används också termen *distanstjänst* om distanskontakter.

Det är ett faktum att det i dokumentationen av distanskontakter på grund av informationssystemens funktionalitet och lokal dokumentationspraxis förekommer lokala förfaranden som avviker från varandra. Det är viktigt att på ett enhetligt sätt dokumentera hur distanstjänsterna genomförs inom klientarbetet. I den strukturerade dokumentationen bör man använda nationella klassificeringar eller säkerställa att de klassificeringar som används i dokumentationen motsvarar de nationella klassificeringarna. På detta sätt får man riksomfattande så enhetlig information som möjligt, även till stöd för planering, uppföljning och utvärdering av verksamheten. Framtagningen av uppföljningsdata förutsätter att en korrekt dokumenterad information överförs till det nationella registret Hilmo och till Kanta-tjänsterna. Det är viktigt att också riksomfattande kunna följa i vilken mån distanskontakter ersätter fysiska besök. Tjänster i form av distanskontakter bör inte dokumenteras som fysiska besök.

I denna anvisning har vi samlat parallella och sinsemellan kompletterande sätt att dokumentera distanskontakter samt information om de klassificeringar och beteckningar som ska användas nationellt. Distanskontakterna dokumenteras och följs med hjälp av flera nationella klassificeringar som nämns i den här anvisningen. Mellan de klassificeringar som beskrivs i anvisningen har motsvarigheter fastställts med hjälp av vilka de tjänster som producerats med distanskontakt kan särskiljas från tjänster producerade på andra sätt.

Det är naturligt att dokumentera distanskontaktdata i samband med bedömningen av kommande behov av vård eller tjänster eller i samband med bokning, eller senast i samband med mottagning hos vårdpersonal eller produktion av tjänst. Vid distanskontakt förekommer det vanligen inte några separata anmälningsstadier.

Eventuella informationssystemvisa eller lokala klassificeringar och sätt att dokumentera distanskontakter ska i informationssystemen byglas till de nationella klassificeringarna innan de lagras i Kanta-tjänsten eller innan Hilmo-vårdanmälningar skapas på basis av informationen. Byggingen ligger på informationssystemleverantörens eller informationsförvaltningens ansvar.

I anvisningen tas inte ställning till hur olika serviceleverantörer bildar klientavgifterna.

Anvisningen gäller inte den allmänna handledning som anonymt ges befolkningsgrupper eller enskilda personer.

### Användning av klassifikationen Hilmo – Kontaktsätt

För att ange distanskontakt i samband med Hilmo-datainsamlingen används klassifikationen Hilmo – Kontaktsätt, som beskriver kommunikationen mellan en yrkesperson och en klient. Hilmo – Kontaktsätt är den

rekommenderade klassifikationen också när data från privata tjänsteproducenter produceras för Hilmo-datainsamlingarna.

Antalet klasser som beskriver distanskontakt är två:

- *R52 Kontakt på distans i realtid*: kontakt på distans i realtid mellan klienten och den yrkesutbildade personen, t.ex. per telefon eller videoförhandling
- *R56 Kontakt på distans som inte sker i realtid*: kontakt på distans mellan klienten och den yrkesutbildade personen utan kontakt i realtid, t.ex. per brev, via ett e-konto, per e-post eller en e-tjänst eller webbtjänst

Information som beskrivits genom klassificering kan produceras på två sätt:

- i informationssystemen finns vyer eller avsnitt med statistikdokumentation med vilka man matar in de data som systemet inte producerar automatiskt
- i informationssystemen finns systemens egna data om kontakt eller besökstyp samt klassifikationer i anslutning till dem, vilka också kan vara införda i patientdatasystemet i samband med dokumentationen av klientens eller patientens data.

De detaljerade utförandena är informationssystemspecifika. Informationssystemen kan ha en Kontaktsätt-klassifikation på en noggrannare nivå, exempelvis en uppgift om vad den konkreta kontaktkanalen är (se exempel ovan i Kontaktsätt-klassifikationen). Från de noggrannare klasserna (t.ex. Brev) är det möjligt att automatiskt bilda en motsvarighet till en allännare Kontaktsätt-klass (t.ex. Kontakt på distans som inte sker i realtid). Vi rekommenderar att produktionen av Kontaktsätt-information i det system som ska användas automatiseras exempelvis via gjorda bokningar eller arbetsköer.

## Dokumentation i anslutning till patientjournaldata och patientdataarkivet

För närvarande finns det inte endast ett sätt att dokumentera distanskontakter i handlingar i anslutning till Kanta-tjänsterna eller i dokumentationen av dithörande uppgifter. I Handboken för strukturerad dokumentation av patientuppgifter finns anvisningar för hur anteckningar ska dokumenteras. Anvisningarna baserar sig bland annat på förordningen om journalhandlingar.

Av de kontakter som gäller distanstjänster skapas servicehändelser eller så bifogas de uppgifter som kontakterna alstrar till servicehändelserna på samma sätt som vid fysiska besök eller kontakter. I fråga om de tjänster som tillhandahålls i form av distanskontakt ska informationen dokumenteras på motsvarande nivå och i motsvarande omfattning som vid fysiska kontakter eller besök. Tillräckligt med tid ska reserveras för dokumentationen. Den dokumenterade informationen kan också ses av klienten i tjänsten MinaKanta, ifall den inte är fördröjd.

Anvisningar om *rubriken* Distanskontakt finns i Handboken för strukturerad dokumentation. Man kan också använda andra rubriker.

För dokumentation av distanskontakter kan man använda olika vyer beroende på vilka vyer som behövs i den givna tjänsten. I regel används vyn för fortlöpande patientjournal, som också i övrigt används i samband med ifrågavarande tjänst.

Bland patientuppgifterna dokumenteras åtminstone följande slag av distanskontakter:

- telefonsamtal eller kontakter som ersätter fysiska besök
- vårdhandledning och -rådgivning som ska ges klienten.

De dokumentationer som kommer till vyn 116117 i den nationella klassificeringen av vyer alstras från Jourhjälpens distanstjänst. Vyn 116117 används inte för data som alstras i andra tjänster som produceras i form av distanskontakt.

## Användning av klassifikationen THL – Typ av kontakt

Klassifikationen THL - Typ av kontakt har byggts upp som en klassifikation för allmän användning för att beskriva kontakten mellan en klient och en yrkesutbildad person inom socialvården eller hälso- och sjukvården. Klassifikationen utnyttjas i det kommande tidsbokningsdokumentet för hälso- och sjukvården i Patientdataarkivet samt i de tidsbokningsgränssnitt som följer HL7 Finland-standarderna. Klassifikationen utnyttjas inom olika områden, också bland annat som underlag för kostnads- och prestationsberäkningar samt i systemen för elektronisk ärendehantering.

Klassifikationen har byglats med klassifikationen Hilmo – Kontaktsätt och i beredningen av den för koderna har innehållen i klassifikationen AR/Ydin – Servicehändelse inlemmats.

I klassifikationen ingår värdena:

- 5 Kontakt på distans i realtid
- 6 Kontakt på distans som inte sker i realtid

I användningen av klassifikationen Kontaktsätt bör man sträva efter lösningar där informationen inte behöver antecknas i samband med dokumentationen av den egentliga vårdhändelsen. Informationen är ofta tillgänglig i systemen redan när vården eller behandlingen planeras, beställs eller bokas.

Kodsystemet Socialvård - Typ av kontakt som används inom socialvården används inte inom hälso- och sjukvården.

## Användning av THL – Åtgärdsklassifikationen

Det finns koder i Åtgärdsklassifikationen med vilka det är möjligt att ange distanskontakt. *Användning av Åtgärdsklassifikationens tilläggs-koder rekommenderas inte i allmänhet för att dokumentera distanskontakter i olika tjänster.* I Åtgärdsklassifikationen används inom psykiatri och mentalvårds- och missbrukararbete följande tilläggs-koder:

- ZYC01 Distanskontakt via telefon
  - realtida kontakt
- ZYC02 Distanskontakt via videolänk
  - realtida kontakt
- ZYC05 Skriftlig distanskontakt, ej i realtid
  - t.ex. säker meddelandeförmedling, e-post, (kontakt inte i realtid)
  - Obs. avser inte brev, ifall exempelvis en epikris skickas eller en remiss anländer till serviceproducenten.
- ZYC06 Skriftlig distanskontakt, i realtid
  - t.ex. chat, (kontakt i realtid)
  - Obs. avser inte brev, ifall exempelvis en epikris skickas eller en remiss anländer till serviceproducenten.

Användning av tilläggs-koder ersätter inte användningen av koderna i Hilmo – Kontaktsätt. För de data som dokumenterats med Åtgärdsklassifikationen finns det motsvarigheter till de klasser i Hilmo – Kontaktsätt som ska användas samt till klasserna enligt kodsamlingen THL – Typ av kontakt.

Inom munhälsövården används inte vare sig THL – Åtgärdsklassifikationen eller dess koder för distanskontakt.

## Rekommendationer för utveckling och konfigurering av informationssystemen

Klassificeringarna ska helst integreras i det system som används, så att den klass som behövs bildas så automatiskt som möjligt. När det exempelvis gäller arbetstagare som enbart sköter distanskontakter, behöver inte användaren i användargränssnittet ta ställning till om det är fråga om distanskontakt.

I privata tjänster kan man som stöd för Fpa:s behandlingar av ersättningar för tjänsterna använda de koder som Fpa har publicerat för att ange distanskontakt. De Fpa-koder som ska användas bör byglas till de koder som används vid dokumentationen.

## Vidareutveckling

Målet är en enhetlig nationell klassificering, med vilken man kan beskriva både distanskontakt och andra kontaktsätt. Närmare branschvisa behov och motsvarigheter för klassificeringar som använts för olika ändamål uppmärksammas i den nationella utvecklingen. Kompatibiliteten mellan klassificeringar som beskriver social- och hälsovårdstjänsterna ur olika synvinklar utvecklas fortfarande nationellt.

## Närmare om ämnet:

- [Allmän handbok för dokumentation av patientuppgifter](#)
- [Hilmo – Kontaktsätt](#)
- [THL – Typ av kontakt](#)
- [THL – Åtgärdsklassifikation](#)
- [Handbok om dokumentation – Jourhjälp 116117](#)

## Ytterligare information:

[sotetiedonhallinta@thl.fi](mailto:sotetiedonhallinta@thl.fi)