

## Etäasioinnin kirjaaminen ja luokitukset terveydenhuollossa

Tämä ohje on tarkoitettu tukemaan etäasioinnin kirjaamista sekä tietojärjestelmäratkaisujen kehittämistä siten, että myös etäpalvelujen tuottamisesta tarvittavien tietojen kokoaminen seurantaan varten helpottuu.

### Etäasioinnin määritelmä ja ohjeen rajaukset

Etäasiointi tarkoittaa, että asiakas tai potilas on sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöön yhteydessä muutoin kuin fyysisen kontaktin kautta, esimerkiksi puhelimitse, chatin kautta, sähköpostilla tai videoyhteydellä. Palveluntuottajan tarjoamassa etäpalvelussa voi olla samanaikaisesti yhteydessä useampi kuin yksi asiakas tai useampi kuin yksi ammattihenkilö. Etäpalvelussa asiakas ja ammattihenkilö sijaitsevat eri paikoissa. Ammattihenkilöiden välisiä etäyhteyksiä ei käsitellä tässä yhteydessä etäasiointina. Etäasiointia on mahdollista tarjota myös useista asiakkaista koostuville ryhmille. Etäasioinnista käytetään joissakin materiaaleissa myös termejä *etäpalvelu* sekä *etäkontakti*.

On tunnistettu, että etäasioinnin kirjaamisessa on tietojärjestelmien toiminnallisuuksista ja paikallisista kirjaamiskäytännöistä johtuen paikallisia, toisistaan eroavia toimintakäytäntöjä. Etäpalvelujen toteutuminen asiakastyössä on tärkeää kirjata yhdenmukaisesti. Etäasioinnin kirjaamisessa tulisi käyttää kansallisia luokituksia tai varmistaa, että kirjaamisessa käytettävät luokitukset vastaavat kansallisia luokituksia. Näin saadaan valtakunnallisesti mahdollisimman yhdenmukaista tietoa myös toiminnan suunnittelun, seurannan ja arvioinnin tueksi. Seurantatiedon tuottaminen edellyttää asianmukaisesti kirjatun tiedon siirtymistä valtakunnalliseen Hilmo-rekisteriin ja Kanta-palveluihin. On tärkeää pystyä seuraamaan valtakunnallisesti myös sitä, missä määrin etäasiointi korvaa fyysisiä käyntejä. Etäasiointina toteutettuja palveluja ei tulisi kirjata fyysisinä käynteinä.

Tähän ohjeeseen on koottu rinnakkaisia ja toisiaan täydentäviä tapoja etäasioinnin kirjaamiseen sekä tietoa kansallisesti käytettävistä luokituksista ja nimikkeistä. Etäasiointia kirjataan ja seurataan useita tässä ohjeessa mainittuja kansallisia luokituksia käyttäen. Ohjeessa kuvattujen luokitusten välille on määritelty vastaavuudet, joiden avulla etäasiointina tuotetut palvelut pystytään erottamaan muulla tavoin tuotetuista palveluista.

Etäasiointitieto on luontevaa kirjata tulevan hoidon tai palvelun tarpeen arvioinnin tai varaamisen yhteydessä, tai viimeistään ammattihenkilön vastaanoton tai palvelun tuottamisen yhteydessä. Etäpalveluissa ei yleensä ole erillisiä ilmoittautumisvaiheita.

Mahdolliset tietojärjestelmäkohtaiset tai paikalliset luokitukset ja etäasioinnin kirjaamistavat tulee tietojärjestelmissä sillata kansallisiin luokituksiin ennen tallentamista Kanta-palveluun tai ennen kuin tietojen pohjalta tuotetaan Hilmo-hoitoilmoituksia. Siltaaminen on tietojärjestelmätoimittajan tai tietohallinnon vastuulla.

Ohjeessa ei oteta kantaa siihen, millä tavoin eri palvelunantajat muodostavat asiakasmaksuja.

Ohje ei koske yleistä väestöryhmille tai yksittäisille henkilöille anonymisti annettavaa ohjausta.

### Hilmo - Yhteystapa -luokituksen käyttö

Hilmo-tiedonkeruun yhteydessä etäasioinnin ilmaisemiseen käytetään Hilmo - Yhteystapa -luokitusta, joka kuvaa ammattihenkilön ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tapaa. Hilmo - Yhteystapa on suositeltava luokitus myös silloin, kun yksityisten palveluntuottajien tietoja tuotetaan Hilmo-tiedonkeruusiin.

Etäasiointia kuvaavia luokkia on kaksi:

- *R52 Reaaliaikainen etäasiointi*: asiakkaan ja ammattihenkilön välinen etäasiointi reaaliaikaisessa kontaktissa, esim. puhelimella, chatilla tai videoneuvottelulla
- *R56 Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia*: asiakkaan ja ammattihenkilön välinen etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia, esim. kirjeellä, asiointitilin kautta, sähköpostilla tai sähköisellä asiointijärjestelmällä, verkkopalvelulla

Luokituksella kuvattua tietoa on mahdollista tuottaa kahdella eri tavalla:

- tietojärjestelmissä on tilastokirjausnäyttöjä tai -osioita, joilla syötetään ne tiedot, joita järjestelmä ei tuota automaattisesti
- tietojärjestelmissä on järjestelmien omia kontakti- tai käyntityyppi-tietoja ja niihin liittyviä luokituksia, jotka voivat olla myös potilastietojärjestelmään toteutettuja osana asiakkaan tai potilaan tietojen kirjaamista

Yksityiskohtaiset toteutukset ovat tietojärjestelmäkohtaisia. Tietojärjestelmässä voi olla Yhteystapa-luokitusta tarkemmalla tasolla esimerkiksi tieto siitä, mikä on konkreettinen yhteyskanava (ks. esimerkit yllä Yhteystapa-luokituksessa). Tarkemmista luokista (esim. Kirje) on mahdollista muodostaa automaattisesti vastaavuuksia yleisempään Yhteystapa-luokkaan (esim. Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia). Suositeltavaa on, että käytettävässä järjestelmässä Yhteystapa-tiedon tuottaminen automatisoidaan esimerkiksi tehtyjen varausten tai työjonojen kautta.

## Potilaskertomustietoihin ja potilastiedon arkistoon liittyvä kirjaaminen

Etäasioinnin kirjaamiseen ei tällä hetkellä ole yhtä ainoaa tapaa Kanta-palveluihin liittyvissä asiakirjoissa tai niihin kuuluvien tietojen kirjaamisessa. Potilastiedon rakenteisen kirjaamisen oppaassa ohjataan, mitkä merkinnät tulee kirjata. Ohjeet perustuvat mm. potilasasiakirja-asetukseen.

Etäpalveluihin liittyvistä kontakteista luodaan palvelutapahtumia tai niistä syntyvät tiedot liitetään palvelutapahtumiin vastaavalla tavalla kuin fyysisissä käynneissä tai kontakteissa. Etäasiointina toteutettavista palveluista on kirjattava tiedot vastaavalla tasolla ja vastaavalla laajuudella kuin fyysisistä kontakteista tai käynneistä. Kirjaamiseen on varattava riittävästi aikaa. Kirjatut tiedot näkyvät myös asiakkaalle Omakanta-palvelussa, ellei niitä ole viivästetty.

Etäkontakti-*otsikkoon* liittyvää ohjeistusta on Potilastiedon rakenteisen kirjaamisen oppaassa. Muitakin otsikoita voi käyttää.

Etäasioinnin kirjauksiin voidaan käyttää eri *näkymiä* riippuen siitä, mitä näkymiä annettavassa palvelussa tarvitaan. Pääsääntöisesti käytetään sitä jatkuvan potilaskertomuksen näkymää, jota muutenkin ko. palvelun yhteydessä käytetään.

Potilastietoihin kirjataan ainakin seuraavantyyppiset etäasioinnit:

- puhelut tai kontaktit jotka korvaavat fyysisen käynnin
- asiakkaalle annettava hoidollinen ohjaus ja neuvonta.

Kansallisen näkymäluokituksen 116117-näkymään tulevat kirjaukset syntyvät päivystysavun etäpalvelusta. 116117-näkymää ei käytetä muissa etäasiointina tuotettavissa palveluissa syntyviin tietoihin.

## THL – Asiointitapa -luokituksen käyttö

THL - Asiointitapa on rakennettu yleiskäyttöiseksi luokituksesi kuvaamaan tapaa, jolla asiakas ja ammattihenkilö kohtaavat toisensa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Luokitusta hyödynnetään Potilastiedon arkistoon tulossa olevassa terveydenhuollon ajanvarausasiakirjassa sekä HL7 Finland -standardien mukaisissa ajanvarausrajapinnoissa. Luokitusta hyödynnetään eri alueilla myös mm. kustannus- ja suoritelaskennan pohjana sekä sähköisen asioinnin järjestelmissä.

Luokitus on sillattu Hilmo - Yhteystapa -luokituksen kanssa ja sen valmistelussa koodistoon on sisällytetty AR/Ydin - Palvelutapahtuma -luokituksen sisällöt.

Luokituksessa on arvot:

- 5 Reaaliaikainen etäasiointi
- 6 Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia

Asiointitapa-luokituksen käytössä tulisi pyrkiä ratkaisuihin, joissa tietoa ei tarvitse kirjata varsinaisen hoitopalvelun kirjaamisen yhteydessä. Tieto on usein järjestelmissä saatavilla jo hoitoa suunniteltaessa, tilattaessa tai varattaessa.

Sosiaalihuollossa käytettävää Sosiaalihuolto - Asiointitapa -koodistoa ei käytetä terveydenhuollossa.

## THL – Toimenpideluokituksen käyttö

Toimenpideluokituksessa on koodeja, joilla on mahdollista ilmaista etäasiointia. Toimenpideluokituksen lisäkoodien käyttöä *ei suositella yleisesti eri palveluissa etäasioinnin kirjaamiseen*. Toimenpideluokituksessa käytetään *psykiatriassa sekä mielenterveys- ja päihdetyössä* seuraavia lisäkoodeja:

- ZYC01 ETÄP/Puhelin Etäasiointi puheyhteydellä (reaaliaikainen yhteys)
- ZYC02 ETÄP/Videoyhteys Etäasiointi puhe- ja näköyhteydellä (reaaliaikainen yhteys)
- ZYC05 ETÄP/Ei-reaaliaikainen tekstipohjainen etäkontakti Etäasiointi ei-reaaliaikaisella tekstiyhteydellä (esim. turvallinen viestinvälitys, sähköposti), (ei-reaaliaikainen yhteys) Huom. ei tarkoita kirjettä, jos lähetetään esim. epikriisi tai lähete saapua palveluntuottajan luokse.
- ZYC06 ETÄP/Reaaliaikainen tekstipohjainen etäkontakti Etäasiointi reaaliaikaisella tekstiyhteydellä (esim. chat), (reaaliaikainen yhteys) Huom. ei tarkoita kirjettä, jos lähetetään esim. epikriisi tai lähete saapua palveluntuottajan luokse.

Lisäkoodien käyttö ei korvaa Hilmo - Yhteystapa koodien käyttöä. Toimenpideluokituksella kirjatuihin tiedoista löytyy vastaavuus käytettäviin Hilmo - Yhteystapa luokkiin sekä THL - Asiointitapa koodiston mukaisiin luokkiin.

Suun terveydenhuollossa ei käytetä THL - Toimenpideluokitusta eikä sen sisältämiä etäasioinnin koodeja.

## Toteutussuosituksia tietojärjestelmien kehittämiseen ja konfigurointiin

Luokitukset on suositeltavaa integroida käytettävään järjestelmään siten, että tarvittava luokka muodostuu mahdollisimman automaattisesti. Esimerkiksi työntekijöillä, jotka hoitavat pelkästään etäkontakteja, käyttäjän ei tarvitse ottaa käyttöliittymässä kantaa siihen, onko kyseessä etäasiointi.

Yksityisissä palveluissa voidaan käyttää Kelan julkaisemia koodeja etäasioinnin ilmaisemiseen palvelujen Kela-korvauskäsittelyjen tukemiseksi. Käytettävät Kelan koodit tulisi sillata kirjaamisessa käytettäviin koodeihin.

## Jatkokehitys

Tavoitteena on yhdenmukainen kansallinen luokitus, jolla voidaan kuvata sekä etäasiointia että muita asiointitapoja. Tarkemmat toimialakohtaiset tarpeet ja vastaavuudet eri tarkoituksissa käytettyihin luokituksiin huomioidaan kansallisessa kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystieteiden eri näkökulmista kuvaavien luokitusten yhteensopivuutta kehitetään edelleen kansallisesti.

## Aiheesta tarkemmin:

- [Potilastiedon kirjaamisen yleisopas](#)
- [Hilmo - Yhteystapa](#)
- [THL - Asiointitapa](#)
- [THL - Toimenpideluokitus](#)
- [Päivystysapu 116117 -palvelussa tallennettavien tietojen kirjaamisohje](#)

## Lisätiedot:

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