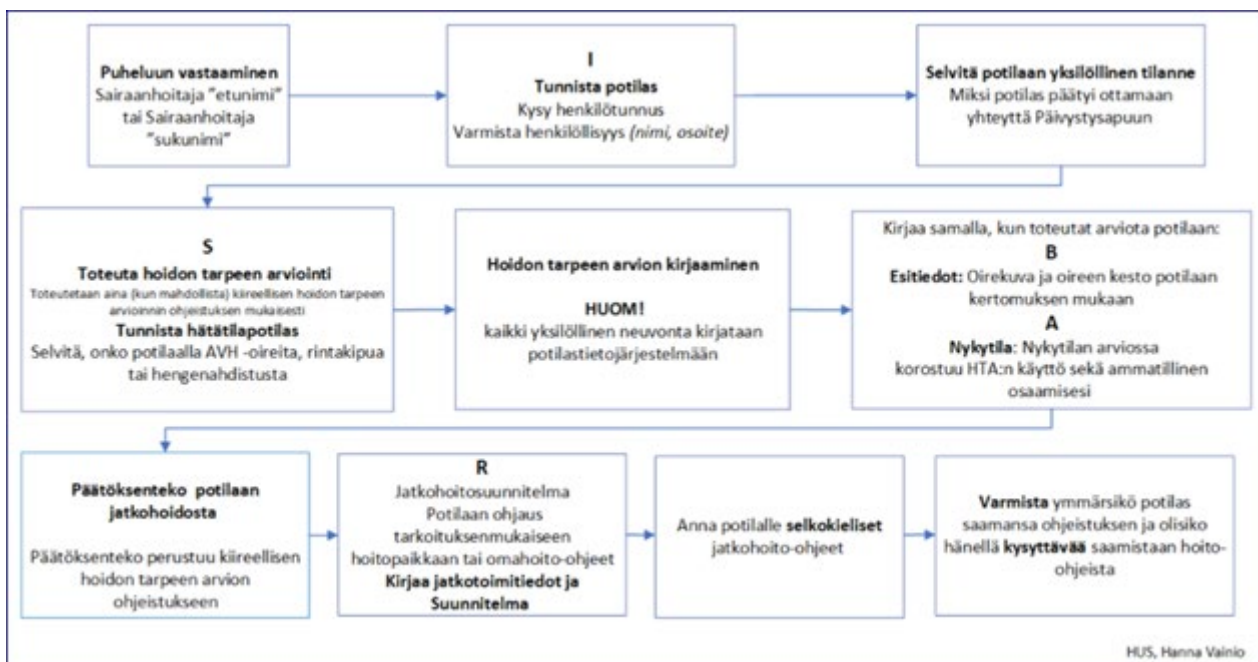


OHJE: Puhelinvastaanoton eteneminen ISBAR-mallin mukaisesti

Puheluun vastaaminen

- sairaanhoitaja etunimi sukunimi tai sairaanhoitajaopiskelija etunimi sukunimi
- Puhelinvastaanotto etenee ISBAR mallin mukaisesti. Puhelun tiedot kirjataan yhtenäisesti käyttämällä ISBAR-mallia (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Esimerkki ISBAR-mallin käytöstä ja sen mukaisesta kirjaamisesta 116117 -puhelussa. (Saukkonen & Ålander 2021, Kanta)

Lyhenne ISBAR muodostuu sanoista Identify, Situation, Background, Assessment ja Recommendation (Tunnista, Tilanne, Tausta, Arvio, Toimintaehdotus). Lisäksi suositellaan käytettäväksi neljää pakollista avoimen tekstin otsikkoa: Hoidon tarve (S), esitiedot (B), nykytila (A) ja suunnitelma (R). (Saukkonen & Ålander 2021)

Tunnista potilas (I)

- Kysy henkilötunnus
- Nimi
- Osoite
- Puhelinnumero
- Yhteyshenkilö
- Kumpaan tiimiin (avaa tiimien nimet) potilas kuuluu?

Selvitä potilaan yksilöllinen tilanne (S)

- Miksi potilas otti yhteyttä?
- Toteuta hoidon tarpeen arviointi
 - Hyödynnä hoidon tarpeen arvioinnissa www.hoidonperusteet.fi -sivustoa, sieltä löydät kysymykset, joita tulee potilaalta kysyä hänen oireiden perusteella, kun syötät oireen kenttään
- Tunnista hätätilapotilas
 - Selvitä onko potilaalla AVH oireita, rintakipua tai hengenahdistusta

Esitiedot (B)

- Oirekuva ja oireenkesto potilaan mukaan (B)
 - Onko tapaturmaa, mikä tapaturmapäivä, työ/koulu/liikennetapaturma?
 - Onko aiemmin vastaavaa/mikä silloin auttoi?
 - Perussairaudet, lääkitykset
 - Tehdyt toimenpiteet
 - kts. KERTOMUSTIIVISTELMÄ (lisää suosikeihin hiiren oikealle)
 - kts. KERTOMUSTIIVISTELMÄ/erityistyöntekijät/hoitotyö (lisää suosikeihin hiiren oikealle)
 - Löytyykö valmis suunnitelma esim. THS:stä tai YLE/ESH
 - Edellinen kirjaus, onko käynyt/soittanut vastaanotolle lähiaikoina
 - kts. "varatut ajat" > onko tulossa vastaanottoa tai onko asia jo käsittelyssä/PP listalla

Nykytilan arviointi (A)

- Tässä korostuu hoidon tarpeen arviointi ja hoitajan ammattitaito
 - TRIAGE > kiireellisyysarvio
 - Onko ulkoisesti poikkeavaa? Esim. punotus/kuumotus/turvotus/rakkulointi
 - Mikä helpottaa/pahentaa
 - Onko käytetty itsehoitovalmisteita, mitä ja millä annoksella, kuinka kauan, onko apua?
 - Punalippuoireet – mitä tarkoittaa? Ohjaus päivystyslähivastaanotolle
 - Mittarit/tulokset, esim. RR, P
 - Kipu VAS 0-10
 - Terveys- ja hoitosuunnitelma = THS
- Päätöksenteko potilaan jatkohoidosta

Jatkohoitosuunnitelma (R)

- Potilaan ohjaus tarkoituksenmukaiseen hoitopaikkaan tai omahoito-ohjeet
 - Tarvittaessa konsultaatio
 - lääkäri

- fysioterapeutti
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- sosiaalipalvelut
- suun terveydenhuollon ammattilaisia
- ravitsemusterapeutti
- Tarvittaessa ohjaus jatkohoitoon
 - ESH
 - laboratorio
 - röntgen
 - vastaanotto
 - lääkitys
 - vointisoitto
 - katsooko vastaukset /lääkärin kommentit kanta.fi
- Varmista, että potilas ymmärsi saamansa ohjeistuksen ja onko kysyttävää
- AJANVARAUS: ohje ajanvaraukseen

Erillinen ohje, jos potilas ei vastaa takaisinsoittoon