



Henna Hartikka
Milla Salminen

Suun terveydenhoidon puhelinneuvonta osana sähköisten terveyspalveluiden kehittämistä

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Terveys- ja hoitoala
Suun terveydenhuollon
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
14.4.2011

Tekijät Otsikko	Henna Hartikka, Milla Salminen Suunhoidon puhelinneuvonta
Sivumäärä Aika	19 sivua + 4 liitettä 14.4.2011
Tutkinto	Suuhygienisti
Koulutusohjelma	Suun terveydenhuolto
Ohjaajat	Lehtori Marja Roos Lehtori Tuula Toivanen-Labiad
<p>Tämä opinnäytetyö on osana suurempaa opinnäytehanketta, jonka tarkoituksena on eri - kulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalveluiden kehittäminen Metropolia Ammattikorkeakoulun Suunhoidon Opetuslinikalla. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimintamalli suun terveydenhoidon puhelinneuvontaan. Tavoitteena oli 1) kuvata näyttöön perustuva tieto puhelinneuvontapalvelujen vaatimuksista, 2) organisoida suun terveydenhoidon puhelinneuvontapalvelu suunhoidon opetuslinikalle ja 3) testata suuhygienistiopiskelijoiden soveltuvuutta alansa asiantuntijoina toimimiseen puhelinneuvontapalvelussa ilman kasvatusten tapahtuvaa hoitotilannetta.</p> <p>Puhelinneuvonnan toimintamalliin haettiin näyttöä tutkitun tiedon lisäksi omista kokemuksista soittamalla testisoittoja jo olemassa oleviin terveydenhuollon puhelinneuvontapalveluihin. Lisäksi palvelua suunniteltiin yhteiskehittelytilaisuuksissa vertaisopiskelijoiden ja työelämäyhteistyökumppaneiden kanssa. Suun omahoidon puhelinneuvontaa pilotoitiin Suunhoidon Opetuslinikalla kahden kolmen päivän pilotointijakson ajan. Puhelinneuvontaa mainostettiin yhteistyössä Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon kanssa. Palveluun otti yhteyttä 11 asiakasta ja kysymykset liittyivät suun omahoitoon sekä yleisterveyden ja suun terveyden väliseen yhteyteen.</p> <p>Opinnäytetyössä kehitetty suun terveydenhoidon puhelinneuvonnan toimintamalli tulee uudistamaan ja ajanmukaistamaan suunhoidon opetuslinikan neuvonta- ja asiakaspalveluja. Puhelinneuvonnalla pyrittiin vastaamaan väestön valvetuneisuuteen ja kasvaneeseen tiedonhaluun sekä helpottamaan asiakkaan yhteydenottoa suun terveydenhoidon ammattilaiseen suun terveyttä koskevissa kysymyksissä. Parhaimmillaan puhelinneuvonta vahvistaa asiakkaan vastuuta omasta suun hoidostaan ja saattaa näin vähentää turhia terveyskeskuskäyntejä. Lisäksi palvelun toteuttaminen laajentaa ja vahvistaa opiskelijoiden ammattitaitoa. Valmiudet toimia puhelimitse tapahtuvassa terveysneuvonnassa tulisikin liittää osaksi Suun terveydenhuollon koulutusohjelman teoreettista ja käytännöllistä opetusta.</p>	
Avainsana	Terveysneuvonta, puhelin- ja neuvontapalvelu, puhelinneuvonnan toimintamalli, terveysviestintä

Authors Title	Henna Hartikka - Milla Salminen Oral health Helpline
Number of Pages Date	19 pages + 4 appendices 14 April 2011
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Oral Health Care
Instructors	Lecturer Marja Roos Lecturer Tuula Toivanen-Labiad
<p>This final project was a part of a larger project the aim of which was to develop electronic oral self-care support services in the Metropolia University of Applied Sciences Oral Care Teaching Clinic for the customers from different cultural backgrounds. Purpose of this final project was to develop oral health care advice over the phone. The aim was to 1) represent the evidence-based telephone information services requirements, 2) organize oral health care helpline in the Oral Health Care Teaching Clinic and 3) to test how well the Dental Hygiene students could adopt the role of a specialist of the oral health in oral health helpline without face to face care situation in the Oral Care Teaching Clinic.</p> <p>In addition to researched information, evidence for the approach of Oral health Helpline was gathered from own experiences making test calls to the existing health care telephone services. The service was also planned with the Dental Hygiene students from the other dental hygiene groups and with the co-operation partners from the working life in the development meetings. The service was tested in the Oral Care Teaching Clinic with the help of a two three-day pilot period. The helpline was advertised in co-operation with the Oral Health Care of Helsinki. 11 customers contacted the service. The questions were about oral self-care and the connection between general and oral health.</p> <p>The helpline that was developed will renew and modernize the customer services of the Oral Care Teaching Clinic. The helpline aimed to answer the grown awareness and increased knowledge of the population of their oral health and to make it easier for the customers to contact an oral health care professional in oral health issues. At best, the service strengthens the responsibility of the customer in their oral care, and may thus reduce unnecessary health care visits. In addition, the implementation of the service will expand and strengthen students' professional skills. Ability to operate in health counseling over the telephone should be incorporated into the theoretical and practical training in the degree of Oral Health Care.</p>	
Keywords	Oral health helpline, telephone consultation, triage

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet	2
3	Katsaus terveydenhuollon puhelinneuvontapalveluihin	2
3.1	Puhelinneuvonnan tutkimus- ja teoriataustaa	2
3.1.1	Suun Terve -hanke	5
3.1.2	Terveysneuvontapuhelin 10023	5
3.1.3	Suomennettihammaslääkärit	6
3.2	Terveydenhuollon puhelinneuvonnan vaatimukset	6
3.2.1	Puhelinneuvonnan muoto ja sitä ohjaava lainsäädäntö	6
3.2.2	Muutosvaihemallin hyödyntäminen puhelinneuvonnassa	7
3.2.3	Puhelinneuvonnan kulku ja laatukriteerit	8
3.3	Kokemustieto puhelinpalveluiden toiminnasta	9
4	Puhelinneuvonnan toteutus	11
4.1	Puhelinneuvonta osana Suunhoidon Opetusklinikan toimintaa	11
4.2	Ensimmäinen pilotointi	12
4.3	Toinen pilotointi	14
5	Kehittämissuunta suunterveyden puhelinneuvonnassa	15
	Lähteet	18
Liitteet	1 Kirjallinen ohjeistus puhelinneuvonnassa toimimiseen	
	2 Mainos puhelinneuvontapalvelusta	
	3 Soittojen kirjauskaavake	
	4 Mainos Internetin keskustelupalstoilla	

1 Johdanto

Puhelinpalvelu terveydenhoidon neuvonnassa vähentää niin kutsuttuja turhia terveyskeskuskäyntejä. Tämän vuoksi puhelinpalvelu osana terveydenhoidon palveluita nähdään hyödyllisenä välineenä jakaa terveystietoa väestölle. (Bunn – Byrne – Kendall 2009:2.)

Vajaa puolet perusterveydenhuollon puhelinkontakteista on potilaiden suoria neuvontaja hoito-ohjeytyntöjä sairauteen tai terveyteen liittyen. Terveysongelman selvittämiseksi on suora vaikutus sekä ajanvaraus- että päivystysvastaanoton toiminnan kuormittamiseen. (Hyrynkangas-Järvenpää 2007: 427.)

Terveysneuvontapuhelimia on jo suhteellisen paljon, mutta puhelinneuvonta joka on erikoistunut suun hoitoon, on huomattavasti harvinaisempi. Suun terveyteen erikoistunut puhelinneuvonta edellyttää paitsi hyviä asiakas- ja vuorovaikutustaitoja, myös ammattitaitoisen suun hoidon ammattilaisen toimintaa toteuttamaan.

Tässä opinnäytetyössä on suunniteltu ja koekäytetty suun terveydenhoidon neuvontapuhelimen toimintamallia Metropolia Ammattikorkeakoulun Suunhoidon Opetusklinikan toiminnan yhteydessä opiskelijapainotteisesti. Opinnäytetyö on rajattu suunnitelma- ja toteutusvaiheeseen sekä tulevaisuuden näkymien pohtimiseen.

Puhelinneuvonta haastaa suuhygienistiopiskelijat kehittämään ja vahvistamaan omaa ammattitaitoaan toimia alansa asiantuntijoina ilman kasvotusten tapahtuvaa hoitokontaktia.

2 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Suun puhelinneuvontapalvelun suunnitteleminen ja käyttöönotto on osana suurempaa opinnäytekokonaisuutta, jonka tarkoituksena on eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalveluiden kehittäminen Metropolia Ammattikorkeakoulun suunhoidon opetuslinikalle.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimintamalli suun omahoidon puhelinneuvontaan suunhoidon opetuslinikalle. Tavoitteena on:

- 1) kuvata näyttöön perustuva tieto puhelinneuvontapalvelujen vaatimuksista
- 2) organisoida suun terveydenhoidon puhelinneuvontapalvelu suunhoidon opetuslinikalle
- 3) testata suuhygienistopiskelijoiden soveltuvuutta toimia alansa asiantuntijoina puhelinneuvontapalvelussa ilman kasvojen tapahtuvaa hoitotilannetta.

3 Katsaus terveydenhuollon puhelinneuvontapalveluihin

Nykyään puhelin on yksi keskeisimmistä yhteydenpitovälineistä ja sitä hyödynnetään terveydenhuollon palveluissa kuten ajanvaraustoiminnassa. Lisäksi terveyspalveluja parantamaan on kehitetty terveyden- ja sairaanhoitoa tukevia henkilökohtaisia puhelinneuvontapalveluja. (Perusterveydenhuollon puhelinneuvonta puntarissa.)

Tutkimusten mukaan tehokas puhelinneuvonta parantaa terveyspalvelujen saatavuutta, lisää niiden nopeutta sekä tehokkuutta asiakaspalvelussa. Lisäksi se tuo kustannussäästöjä päivystys- ja ajanvarausvastaanottoja korvaavana palvelumuotona. (Hyrynkangas-Järvenpää 2007: 427.)

3.1 Puhelinneuvonnan tutkimus- ja teoriataustaa

Näyttöön perustuvaa, jo olemassa olevaa tutkimustietoa terveydenhuollon puhelinneuvonnasta löytyi vähän. Tietoa haettaessa käytettiin seuraavanlaisia hakusanoja: terveysneuvonta, puhelin- ja neuvontapalvelu, terveyspuhelin, puhelinneuvonta, suun terveyden edistämisen menetelmät, sähköiset terveyspalvelut, terveysviestintä, asiakas-

palvelu, yleinen neuvonta, sähköinen vuorovaikutus, terveydenhuollon neuvonta/-tavat sekä oral health helpline, telephone consultation, triage, telephone health service, dental health consultation by telephone.

The Cochrane collaboration on tehnyt puhelinneuvontapalveluita vertailevan tutkimuksen. Tutkimuksen nimi on Telephone consultation and triage: effects on health care use and patient satisfaction. Tutkimuksessa vertaillaan yhdeksää eri puhelinpalveluista tehtyä tutkimusta. Monesta tutkimuksesta käy ilmi, että puhelinpalvelun olemassaolo vähentää niin sanottuja turhia terveydenhoitokäyntejä ja näin ollen puhelinpalvelu nähdään hyödyllisenä terveydenhuollon palveluna. (Bunn ym. 2009: 2.)

Samassa tutkimuksessa kävi ilmi myös, että asiakastyytyväisyydessä ei myöskään ollut eroja kasvoitusten tapahtuvan ja puhelimitse käydyn neuvonnan välillä. Asiakkaiden mielipiteitä puhelinneuvonnasta tutkittiin neljässä tutkimuksessa. Näistä kahdessa tutkimuksessa asiakkaista puolet käyttäisi puhelinpalvelua myös tulevaisuudessa, kahdessa muussa prosentuaalinen osuus oli vielä korkeampi: positiivista palautetta on siis saatu useammassa eri tutkimuksessa. (Bunn ym.2009: 13.)

Haasteellisena nähdään neuvojen laatu ja turvallisuus, mitä puhelimesta annetaan. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää myös vanhempiin ihmisiin sekä ulkomaalaistaustaisiin henkilöihin. (Bunn ym. 2009: 3.)

Pääkaupunkiseudulla tehdyn puhelinneuvontapalvelun kehittämisprojektin hanke on ollut terveysterveystapuhelin 10023. Hankkeen tavoitteena oli alueen puhelinneuvonnan kehittäminen sekä myös henkilökunnan voimavarojen keskittäminen itse potilastyöhön. Helsingin kaupungin terveysterveystapuhelin lisäksi projektiin ovat kuuluneet Espoon ja Vantaan terveysterveystapuhelin sekä HUS kuntayhtymän erikoissairaanhoido. Terveysterveystapuhelin 10023 käynnistettiin vuonna 2002 ja hankkeen loppuraportti valmistui vuonna 2006. (Lindén – Thodén 2006: 2.)

Hankkeen osalta laatua seurattiin mm. toiminnan palvelutasotutkimuksessa sekä sen toiminnan kohteena olevien soittajien (asiakkaiden) tyytyväisyystutkimuksella ja tilaajiin kohdistuvalla tyytyväisyyskyselyllä. Asiakkaisiin kohdistuva tyytyväisyyskysely suoritettiin kahteen otteeseen ja se arvioitiin asteikolla 1-5. Parhaan arvosanan viisi (5) antoi 76 % kyselyyn vastanneista. Asiakkailta kysyttiin myös mielipidettä henkilökunnan palveluosaamisesta, puheluun vastaamisen onnistumisesta, kiinnostuksesta puhelun

aikana, kielen ymmärtämisestä ja kuuntelemiskyvystä, asiantuntemuksesta sekä saatujen neuvojen ja ohjauksen taidosta. Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi terveyttä ja sairaanhoitoa ja tutkimukseen vastanneista 59 % kertoi soiton puhelinneuvontaan korvanneen terveystieteiden keskuksikäynnin. Lisäksi kyselyssä haluttiin saada selvyys neuvojen ja ohjeiden noudattamisesta ja 98 % vastanneista kertoi noudattaneensa saamiaan ohjeistuksia. (Lindén – Thodén 2006: 12.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijat Sirpa Mäkinen ja Päivi Veistola ovat tehneet opinnäytetyön vuonna 2006 aiheena Asiakkaiden kokemus puhelinneuvonnan laadusta. Työ oli keskittynyt Jämsän seudun terveydenhuollon puhelinneuvontapalvelua mutta siinä oli myös yleisesti hyvää tietoa puhelinneuvonnasta. Opinnäytetyössä kävi ilmi myös se, ettei puhelinneuvonta ole välttämättä sen huonompi hoitotilanne kuin kasvotusten tapahtuva neuvonta: puhelimesta sekä potilas että neuvoja joutuvat kiinnittämään entistä enemmän huomiota asioiden ilmaisutapaan ja tällöin voi tulla esille asioita, joita potilas ei ehkä ehtisi tai uskaltaisi kertoa kasvotusten tapahtuvassa tilanteessa. (Mäkinen – Veistola 2006: 16.)

Ongelmana voi puhelinneuvonnassa olla opinnäytetyön mukaan muun muassa juuri se, että yhteiskunta muuttuu monikulttuurisemmaksi ja törmätään kielellisiin ongelmiin; puhelimesta ei voida tietää, ymmärtääkö asiakas neuvot oikein. Huomiota täytyy kiinnittää myös siihen, että puhelinneuvontatilanne on rauhallinen. Asiakkaan ei kuulu kuulla vastaajan äänestä kiirettä saati sitten toisten potilaiden asioista puhumista. (Mäkinen – Veistola 2006: 19.)

Saman opinnäytetyön mukaan useat hyvää puhelinneuvontapalvelua tutkineet lähteet suosittelevat erityiskoulutusta puhelinneuvontaan vastaavalle henkilölle. Koulutuksessa tulisi huomioida kommunikointitaitojen ja kyselytekniikan lisäksi empaattisuuden välittämisen ja kuuntelemisen taito. Myös opetusta neuvojen antamisesta tulisi saada: ohjeet tulee antaa selkeästi ja varmistaa, että ne on ymmärretty oikein. (Mäkinen – Veistola 2006: 20.)

Tutkimuksessa – Miten suomalaisen perusterveydenhuollon asiakkaille antamaa puhelinpalvelua voidaan parantaa VoIPteknologialla? – todetaan, että terveydenhuollon puhelinneuvonnan tarve ja määrä ovat kasvaneet 1970-luvulta lähtien, jolloin neuvovaa puhelinpalvelua on ollut saatavilla. Syinä tähän kasvavaan tarpeeseen pidetään mm. asiakkaiden lisääntyneitä valvutuneisuutta ja tiedonhalua. (Heikkinen 2006: 19.)

3.1.1 Suun Terve -hanke

Koko Pohjois-Savon sekä Joroisten kunnan Etelä-Savon puolelta käsittävän julkisten palvelujen kehittämishankkeen yhden osahankkeen tarkoituksena oli suuhygienistin neuvontapalvelun kehittäminen. Kyseinen palvelu käsittää internet- ja puhelinneuvonnan, luominen ja kehittäminen. (Holveranta 2010: 6.)

Suun Terve -hanke keskittyi yleisesti ottaen siihen, kuinka eri potilasryhmiä ja eri hoitotyöntekijöitä saataisiin motivoitumaan suun terveydenedistämässä. Suuhygienistilähtöinen puhelin- ja internet-neuvonta oli yhtenä kahdeksasta osahankkeesta. (Holveranta 2010: 5,7.)

Palveluun rekrytoitiin suuhygienisti ja se oli toiminnassa noin vuoden. Vaikka puhelin- ja internet-neuvontaa markkinoitiin säännöllisesti lehdissä, ei puhelujia tai internet-yhteydenottoja tullut juurikaan ja tämän vuoksi palvelu lopetettiin. (Holveranta 2010: 18.)

3.1.2 Terveysneuvontapuhelin 10023

Terveysneuvontapuhelin 10023 on ympärivuorokautinen palvelu, joka tarjoaa tietoa terveyspalveluista ja sairauksien hoito-ohjeita ammattitaidolla ja luottamuksella. Palvelun vastaajat ovat kokeneita sairaan- ja terveydenhoitajia ja palvelua tarjotaan suomenkielen lisäksi myös ruotsiksi ja englanniksi.

Palveluun voi soittaa ja kysyä erilaisia hoito-ohjeita tai neuvoja, kun itse on tai kun perheenjäsen on sairastunut. Palvelu tarjoaa tieto sairauksista, terveydestä, lääkityksistä, hoidosta ja tutkimuksista liittyen erilaisiin hoitoihin. Lisäksi palvelu kehottaa asiakasta olemaan yhteydessä, mikäli oma terveysasema ei ole tiedossa tai asiakas epäilee tarvitsevänsä lääkärin hoitoa. Se vastaa myös kotisairaanhoidon liittyviin tiedusteluihin erityisesti iltaisin ja viikonloppuisin. Palvelu on avoinna 24h vuorokaudessa ympäri vuoden. Palvelu kirjaa rekisteriin yksilölliset terveys- ja sairaanhoidon neuvonnan potilasasiakirja-asetuksen (298/30.3.2009) mukaisesti ja merkintöjen tekemiseksi asiakkaalta kysytään henkilötunnus. (10023 – terveysneuvonta.)

3.1.3 Suomennettihammaslääkärit

Suomennettihammaslääkärit on hammashoitoon laajasti suuntautunut internetpalvelu. Sivustolta löytyy tietoa eri suunhoitotuotteista sekä kysymys-vastauspalsta. Palvelu tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden ottaa yhteyttä puhelimitse sekä sähköpostitse. Sivuston mukaan heidän kysytyimpiä ongelmiaan ovat äkilliset hammassäryt, juurenhoitoasiat sekä hoitopaikan valinnat. Sähköpostikysymyksiin toivotaan tarkkaa määrittelyä parhaan vastaustuloksen saamiseksi ja puhelinpalvelu on avoinna päivittäin klo 10-22. Lisäksi sivusto mainostaa alan hoitopaikkoja ja suunhoitotuotteita. (suomennettihammaslääkärit.)

3.2 Terveydenhuollon puhelinneuvonnan vaatimukset

Pirkko Hyrynkangas - Järvenpää kirjoittaa artikkelissaan "Terveydenhuollon ammattihenkilöiden antama puhelinneuvonta" että tehokas puhelinneuvonta vaatii henkilöstön koulutuksen lisäksi uusinta puhelintekniikkaa, ammattihenkilöiden työnjaon kehittämistä sekä henkilöstön positiivista asennetta ja saumatonta yhteistyötä. Lisäksi hän muistuttaa että neuvontaprosessi lähtee aina asiakkaan tarpeesta. (Hyrynkangas-Järvenpää 2007: 427.)

3.2.1 Puhelinneuvonnan muoto ja sitä ohjaava lainsäädäntö

Terveydenhuollon puhelinneuvonta palveluna voidaan jakaa sisällön mukaan neljään erilaiseen palveluun: palveluneuvontaan, terveyden- ja sairaanhoidon neuvontaan, palveluun ohjaukseen ja pelkkään ajanvaraustoimintaan.

Palveluneuvonta on yleistä palveluista tiedottavaa puhelinneuvontaa, johon ei tarvita terveydenhuollon koulutuksen saaneita henkilöitä eikä siihen sovelleta terveydenhuollon lainsäädäntöjä. Pelkkä ajanvaraustoiminta on palvelumuoto, jossa potilas ilmoittaa itse tarvitsevansa hoitoa ja tällöin ei siis tapahdu palveluun ohjausta eikä tehdä yksilön terveydentilaan liittyviä hoitoratkaisuja. (Heikkinen 2006: 20, 21.)

Palveluun ohjaus sekä terveyden- ja sairaanhoidon neuvonta ovat palveluita, joissa potilasta ohjataan tarkemmin. Palveluun ohjauksessa soittaja voidaan ohjata päivystyk-

seen tai varata hänelle aika. Palvelun ohjaajan tulisi olla terveydenhuollon ammattihenkilö. (Heikkinen 2006:21.)

Terveyden- ja sairaanhoidon neuvonta on puhelinpalvelun muoto, joka voidaan jakaa yleiseen ja yksilölliseen neuvontaan. Yksilöllisessä neuvonnassa otetaan kantaa asiakkaan terveydentilaan tai annetaan hänelle yksilöllisiä hoito-ohjeita. Tämä rinnastetaan potilaslaissa terveyden- ja sairaanhoidoksi ja näin ollen puhelimeen vastaajana tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilö ja neuvojen antamisesta on tehtävä potilaslain mukaiset potilasasiakirjamerkinnot. Yleinen neuvonta on taas palvelua, jossa asiakas voi saada tietoa sairauksista, niiden oireista ja hoito-ohjeista. Yksilölliseen ongelmaan voidaan antaa neuvoa yleisellä tasolla. Kyseiseen neuvontaan ei tarvita terveydenhuollon ammattihenkilöä. Soittajan henkilöllisyyttä ei tarvitse varmistaa eikä potilasasiakirjamerkintöjä tehdä. Tällaista neuvontatoimintaa ohjaa lähinnä kuluttajansuojalainsäädäntö. (Heikkinen 2006: 20; Hyrynkangas-Järvenpää 2007: 428.)

3.2.2 Muutosvaihemallin hyödyntäminen puhelinneuvonnassa

Useilla teorioilla ja malleilla on pyritty selittämään terveyskäyttäytymisen muutosta ja tämän muutoksen toteuttamisen on todettu olevan vaikeaa. Voimavarakeskeisellä terveysterveystieteillä voidaan kuitenkin tukea yksilön terveysterveystieteiden muutosta neljän eri vaiheen kautta: ihmisen kuuntelusta, vuoropuhelusta, itse arvioinnista ja toimintamallien tunnistamisesta sekä toiminnan uudelleensuuntaamisesta. (Torkkola 2002: 24–25.)

Motivaatiot yksilöiden välillä matkalla muutokseen eroavat toisistaan. Käyttäytymisen muutos tapahtuu kuuden erivaiheen kautta muutosvaihemallissa. Nämä vaiheet ovat järjestyksessä 1. Esiharkinta- 2. Harkinta- ja valmius lopettaa- 3. Valmistautumis- 4. Toiminta- 5. Ylläpito- ja 6. Päätösvaihe. Muutosvaihemallia on käytännössä sovellettu terveydelle epäsuotuisan käyttäytymisen lopettamisessa. (Torkkola 2002: 25.)

Puhelinneuvontaa voidaan samaistaa muutosvaihemalliin esimerkiksi siinä tilanteessa, kun suun puhdistusvälineet ovat vääränlaiset tai tehokas puhdistustekniikka ei ole hallussa. Esiharkintavaiheessa soittajan tietoisuus omaan suun terveyttä koskevaan ongelmaan kasvaa ja hän saa konkreettisia neuvoja, joiden kautta hän voi lähteä muuttamaan terveysterveystieteiden suun terveyttä edistäväksi. Toiminta annettujen neuvojen mukaan on soittajan oman harkinnan varassa. Toiminnan ylläpitoon ja jatku-

moon vaikuttaa suuresti se, kokeeko soittaja löytäneensä paremman keinon ja kokeeko hän onnistuneensa paremmin kuin aiemmin.

3.2.3 Puhelinneuvonnan kulku ja laatukriteerit

Kokemussoittojen perusteella tärkeiksi laadullisiksi tekijöiksi voidaan nostaa selkeä ja kuuluva puheääni, ystävällinen ja miellyttävä palvelu sekä kiireettömyys. Kuunteleminen ja vilpitiön halu auttaa soittajaa tämän ongelmassa ovat myös tärkeitä laadukkaaseen puhelinneuvontaan vaikuttavia tekijöitä.

Puhelinneuvonnan rungon tulee olla selkeä ja johdonmukainen. Vastaajan tulee toimia määrätietoisesti ja puhua selkeästi neuvoessaan soittajaa. Puhelimeen vastattaessa tulee heti aluksi selvittää soittajalle mihin hän soittaa ja vastaajan tulee esitellä itsensä. Soittajalle on hyvä jo vastattaessa viestittää äänenpainolla että hänen soittonsa on tervetullut ja hän tulee saamaan hyvää palvelua puhelimitse. Puhelinkeskustelun onnistumisessa tärkeää on keskittyä kuuntelemaan soittajan asia ja antaa soittajalle aikaa kertoa asiansa ilman keskeytyksiä loppuun. Epäselvissä tilanteissa voidaan soiton syytä tarkentaa avainkysymysten avulla kuten ”Jos ymmärsin oikein, te ajattelette että..” (Mäkinen – Veistola 2006:15.)

Puhelimitse annettu informaatio on rakennettu soittajan ehdoilla eli informaation tulee keskittyä soittajan tarpeisiin ja ongelman ratkaisuun sekä olla kieliasultaan soittajalle helposti ymmärrettävää. Selkeys on oleellista, jotta kuulijan on helppo ymmärtää mikä hänelle annetuissa neuvoissa on tärkeää. Hyvä viestintä on vuorovaikutteista. (Pesonen - Lehtonen - Toskala 2002:116.)

Puhelinneuvontaa antavan tulee muistaa, että soittaja ei ymmärrä vaikeaa ammatistaan, joten kieliasun on pysyttävä selkeänä ja helposti ymmärrettävänä. Puhelinneuvontatilanteen kuuluu olla rauhallinen ja taustalta ei saisi kuulua ylimääräisiä häiriötekijöitä, jotka voivat vaikeuttaa puhelinneuvonnan kulkua. Vastaajan kyky kuunnella ja olla kiinnostunut soittajan asiasta ovat keskeisimpiä puhelinneuvonnan kulkuun vaikuttavia tekijöitä. Ammattitaitoisesti suoritettussa puhelinneuvonnassa soittajalta varmistetaan puhelun lopuksi että hän on ymmärtänyt saamansa neuvot ja hänelle on tarjottu mahdollisuus olla palveluun yhteydessä uudestaan. Yleisesti ottaen ammatillinen tietämys, ongelmanratkaisu- ja kuuntelukyky ovat puhelinneuvojan tärkeimmät ominaisuudet. (Lindén – Thodén 2006.)

Sinikka Torkkola nostaa kirjassaan Terveysviestintä esille aktiivisen kuuntelemisen taidon, jonka tarkoituksena on viestiä asiakkaalle hyväksyntää sekä auttaa tätä selkiyttämään omia ajatuksiaan tarkoitusten mukaisten kysymysten avulla. Lisäksi aktiivinen kuunteleminen pitää sisällään kannustamista tarkastelemaan asioita uudesta näkökulmasta. Aktiivinen kuunteleminen voidaan jakaa Torkkolan mukaan kuuteen perustaitoon, joista puhelinneuvontaan voidaan samaistaa seuraavat kohdat:

- 1) *Taito seurata puhumisen sisällön rakentumista.* Avoimia kysymyksiä esittämällä ammattitaitoinen asiantuntija pyrkii luomaan ystävällisen ilmapiirin ja johdattelemaan keskustelun soittajan esille tuomaan aihepiiriin.
- 2) *Taito eritellä kuultua ja tiivistää se.* Puhelun aikana asiantuntija tuo julki soittajalle kuinka on tämän esittämän asian ymmärtänyt. Asiantuntija osaa tiivistää neuvontatilanteen olennaisimmat asiat joilla on merkitystä soittajan terveydelle.
- 3) *Taito erottaa keskeiset asiat.* Neuvonnassa huomioidaan juuri kyseisen soittajan kannalta keskeisimmät asiat. Ohjeet ovat yksilöllisiä ja asiallisia.
- 4) *Taito antaa soittajalle tarkoituksenmukaista palautetta.* Empatia ja hyväksyntä tulee kuulua asiantuntijan äänensävyssä. Tarkoituksena on saada soittaja pohtimaan, mitä annetut neuvot ja ohjeet merkitsevät terveyskäyttäytymismuutoksen kannalta. Asiantuntija tuo julki puhelun aikana olevansa tarvittaessa käytävissä uudelleen (Torkkola 2002: 29-31).

3.3 Kokemustieto puhelinpalveluiden toiminnasta

Terveysneuvontapuhelin 10023:n sekä Suomennettihammaslääkäreiden puhelinneuvontaan soitettiin opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa testisoitot, joiden kautta oli tarkoitus selvittää millaista apua ja ohjausta molemmista neuvontapuhelimista saa soittaessaan suunhoitoon liittyvästä ongelmasta. Kokemustietoa haluttiin myös saada siitä, miten ammattilainen toimii vastatessaan asiakkaan ongelmaan ja millaisena soittaja kokee saamansa palvelun laadun.

Molempiin neuvontapuhelimiin soitettiin päiväsaikaan ja molemmissa soitoissa esitettiin sama ongelma: Pitkään jatkunut ienverenvuoto poskihampaissa, ajoittainen vihlonta ja kirvely hampaiden harjauksen yhteydessä, onko tarvetta varata aika hammaslääkärille. Terveysneuvonta puhelimen 10023 mukaan asiakkaalla ei ole akuuttia hoidon tarvetta; on kausia jolloin ikenet vuotavat enemmän, mutta mikäli vuoto jatkuu vielä, olisi syytä hakeutua hammaslääkärin vastaanotolle. Sairaanhoitaja arvioi asiakkaalla olevan ientulehdus tai jokin muu bakteeritulehdus ja muistutti hyvän suuhygienian ylläpidosta. Lisäksi asiakas ohjattiin olemaan yhteydessä oman terveyskeskuksen hammashoitolaan. Palvelulla ei ole tarjota erikseen suunhoidon ammattilaisen puhelinneuvontaa.

Suomennettihammaslääkärit selvittivät asiakkaan suunhoitotottumukset ja mahdolliset muutokset puhdistusvälineissä ja -tavoissa. Asiakas sai suosituksia puhdistusvälineistä. Lisäksi asiakkaalta kysyttiin edellisestä hammashoitokäynnistä ja häntä ohjattiin varaamaan aika hammaskivenpoistoon joko hammaslääkärille tai suuhygienistille. Molempiin soittoihin vastattiin nopeasti ja vastaajina toimivat ammattihenkilöt olivat asiallisia ja ystävällisiä ja puhuivat selkeästi sekä kuuluvasti. Soittaja sai avun henkilökohtaisesti ja puhelu suoritettiin kiireettömästi. Luonnollisesti Suomennettihammaslääkärit vastasivat asiakkaan ongelmaan suunhoidon näkökulmasta laadukkaammin; Asiakkaan taustoja suunhoidosta selviteltiin ja hänelle suositeltiin puhdistusvälineitä. Mainittakoon kuitenkin, että Terveysneuvontapuhelin 10023:n vastannut sairaanhoitaja selvensi asiakkaalle jo soiton alussa, että asiakkaan kysymys kuuluisi enemmän suunhoidon ammattilaiselle ja ettei hänellä välttämättä ole tarvittavaa valmiutta ja tietoa vastata asiakkaan kysymykseen oikein. Tästä huolimatta hän pyrki parhaan tietonsa mukaan autamaan asiakasta.

Asiakkaannäkökulmasta molempiin palveluihin on helppo olla yhteydessä paikasta kuin paikasta. Puhelinnumerot ovat helposti löydettävissä internetistä. Palvelu oli miellyttävää molemmissa neuvontapuhelimeissa ja soittajalle jäi kuva että hänen vaivastaan oli kiinnostuneita ja apua haluttiin antaa tilannetta helpottamaan. Apu kuitenkin oli asiakkaan näkökulmasta enemmän ongelman ratkaisulähtöistä kuin ennaltaehkäisevää tiedonantoa.

Asiakkaan näkökulmasta Suomennettihammaslääkärien neuvontapuhelin minuuttihinnoiltaan on erittäin kallista; testisoitto kesti noin viisi minuuttia ja maksoi näin ollen 12,50 euroa. Hintavuus saattaa vaikuttaa asiakkaan haluun soittaa linjalle pienen vai-

van vuoksi ja isompi vaiva taas tulee maksamaan sievoisen summan. Terveysneuvontapuhelin 10023 tarkkaa minuuttihinnottelua ei tuoda esille heidän internetsivustollaan.

4 Puhelinneuvonnan toteutus

Varsinainen pilotointi eli suun terveydenhoidon puhelinneuvonnan testaaminen Suunhoidon opetuslinikalla tapahtuu marraskuussa 2010 ja alkuvuodesta 2011.

Kliinisen suunterveydenhoitotyön lisäksi jokainen opiskelija suorittaa Suunhoidon opetuslinikalla hallinnollisia tehtäviä. Näihin tehtäviin kuuluu esimerkiksi potilastietojen rekisteröinti ja hoitokäyntien peruutusten ja muutosten vastaanottaminen puhelimitse sekä näiden tietojen kirjaaminen ja edelleenvälittäminen. Opiskelijoiden toteuttaman puhelinneuvonnan muotona tulee olemaan yleinen terveyden ja sairaanhoidon neuvonta ja toiminta liitetään osaksi opetusklinikan hallinnollisia tehtäviä.

4.1 Puhelinneuvonta osana Suunhoidon Opetusklinikan toimintaa

Puhelinneuvonta suunnitellaan osaksi Metropolia Ammattikorkeakoulun Suunhoidon opetuslinikkaa. Lähtökohtana on toteuttaa puhelinneuvontaa opiskelijapainotteisesti Suunhoidon opetuslinikalta, jossa opiskelijaryhmät aloittavat kliinisen työn harjoittelun kolmannesta lukukaudesta alkaen.

Suuhygienistiopiskelijat hoitavat Helsingin terveystieteiden hammashuollon lähettämiä eri-ikäisiä asiakkaita Metropolia Ammattikorkeakoulun Suunhoidon opetuslinikalla. Hoitoon päästäkseen potilaat tarvitsevat lähetteen omalta terveystieteidenhammaslääkäriltä. Opettajien ohjauksessa Suunhoidon opetuslinikalla suuhygienistiopiskelijoiden toteuttamat suunhoitopalvelut edistävät Helsingin väestön hyvinvointia ja terveyttä.

Suuhygienistiopiskelijoiden toteuttama suun terveydenhoitotyö sisältää sekä lasten ja nuorten että aikuisten ja ikääntyneiden suun terveydenhoitotyön. Suuhygienistiopiskelijat suorittavat suun terveystarkastuksia ja suunnittelevat henkilökohtaisen ja yksilöllisen suun terveydenhoitosuunnitelman potilaan tarpeet ja voimavarat huomioiden. Lisäksi he terveysohjaavat potilaitaan mm. suun puhdistuksessa sekä antavat ravinto-, fluori- ja ksylitolineuvontaa. Hammassairauksien varhaishoito, ien- ja kiinnityskudossairauksien ehkäisy ja hoito kuuluvat myös suuhygienistin toteuttamaan suun terveyden-

hoitotyöhön. Vaativammissa hoitotapauksissa hoito toteutetaan suuhygienistiopiskelijan ja Helsingin yliopiston hammaslääketieteen opiskelijan yhteistyönä hoitotiimissä.

Suunhoidon opetusklänikka sijaitsee Mannerheimintie 172 A:ssa, 4. kerroksessa ja on avoinna lukukauden aikana maanantaisin ja perjantaisin kello 8-12.00 ja tiistaista torstaihin 8-16.30. (Suunhoidon opetusklänikan palvelut.)

4.2 Ensimmäinen pilotointi

Ensimmäisen puhelinneuvonnan testikäyttö tehtiin marraskuun 2010 alussa. Testikäytöpäiviä olivat kellonaikoinen maanantai 8.11 kello 8.00–12.00, keskiviikko 10.11 klo 8.00–12.00 sekä torstai 11.11 klo 12.30–16.00 Kyseiset päivät valittiin 5. lukukauden suuhygienistiryhmän lukujärjestyksen mukaisesti; näin varmistettiin että kyseinen opiskelijaryhmä on suorittamassa pilotoinnin kaikkina suunniteltuina päivinä. 5. lukukauden opiskelijoiden katsottiin olevan opinnoissaan jo sen verran pitkällä, että heidän varmuutensa ja valmiutensa toimia terveydenedistäjänä puhelimitse oli riittävät.

5.lukukauden opiskelijaryhmä ohjeistettiin puhelinneuvontaan pilotointia edeltävällä viikolla sekä suullisesti että kirjallisesti. Ohjeistuksessa tuotiin esille millaisesta puhelinneuvonnasta on kyse ja miten toimia laadukkaasti puhelinneuvontaa antaessaan (liite 1).

Pilotointia haluttiin mainostaa mahdollisimman monessa potentiaalisessa paikassa ja tavoitteena oli saada mainonnan kautta aitoja ja spontaaneja soittoja liittyen suun terveydenhoidon ongelmiin.

Pilotointia varten tehtiin mainos, jota hyödynnettiin sekä paperiversiona että sähköisenä mainoksena. Mainoksesta haluttiin yksinkertainen ja huomiota herättävä. Lukijakunnan huomion saamiseen pyrittiin havainnollistavilla kysymyksillä ja ytimekkäällä otsikolla. Teksti suunniteltiin terveyslätöiseksi ja muodoltaan se haluttiin mainosmaiseksi (liite 2).

Yhteistyökumppanina tällä hankkeella on toiminut Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto ja heidän kauttaan puhelinneuvonnan mainonta saatiin Helsingin kaupungin internet- sekä suunvuoro.fi -sivustoille. Lisäksi yhteistyötä mainonnan suhteen tehtiin Haartmanin sairaalan kanssa, jossa mainos puhelinneuvonnasta pyöri odotustilan info-

ruudulla. Paperiset mainosversiot laitettiin Ruskeasuon päivystyksen odotustilaan sekä Helsingin yliopistollisen hammaslääketieteenlaitoksen ilmoitustaululle.

Yhteistyötä tehtiin myös Länsi-Uudenmaan aikuisopisto Luksian kanssa. Heille puhelinneuvonnasta kerrottiin yhteiskehittelypäivänä 10.11.2010, jolloin Luksian maahanmuuttajaopiskelijat olivat oppimassa suun terveydenhoidosta Metropolia Ammattikorkeakoululla. Heille esiteltiin tämä opinnäytetyöhanke ja heillä oli mahdollisuus kysyä hankkeen suorittavalta opiskelijaryhmältä suun terveydenhoidosta kirjallisesti, suullisesti itse hankkeen esittelyvaiheessa tai soittamalla henkilökohtaisesti samana päivänä käynnissä olleeseen puhelinneuvontaan.

Pilotointia edeltävällä viikolla puhelinneuvonnasta tehty mainos laitettiin myös sähköisesti Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijaportaali Tuubin kautta esille kaikille Metropolian opiskelijaryhmille sekä opettajille.

Pilotoinnin tulosten kirjaamiseen suunniteltiin erikseen lomake, johon tuli kirjata soittajan ongelma tai kysymys sekä annetut neuvot tai ratkaisut. Lisäksi toiveissa oli saada ylös soittoaika ja päivämäärä sekä se, mistä soittaja oli kuullut testikäytöstä (liite 3).

Marraskuun 2010 pilotointi tuotti kaiken kaikkiaan kymmenen (10) puhelua. Näistä puheluista seitsemää (7) pidettiin tavoitteiden mukaisina eli aitoina ja spontaaneina yhteydenottoina neuvontapuhelimeen. Soittajia askarruttivat seuraavanlaiset aiheet:

- Mistä johtuu pahanhajuinen hengitys?
- Verenvuoto ikenistä hampaita harjatessa
- Kuiva suu
- Miten tupakointi vaikuttaa suuhun ja hampaisiin?
- Miten suklaan syönti vaikuttaa suun terveyteen?
- Miksi lapsen hampaisiin jää plakkia hampaiden harjauksen jälkeen?
- Onko kylmästä aiheutuva vihlonta aina merkki reiästä?
- Miten autoimmuunisairaus vaikuttaa suun terveyteen?
- Suuvedet ja aloevera-hammastahna

Aiheisiin annetut vastaukset olivat asiantuntevia ja selkeitä, jotkut hyvinkin yksityiskohtaisia ja monipuolisia. Soittajille on annettu oikeaksi todettuja ratkaisuja ja selkeissä ongelmallisissa tilanteissa on kehoitettu ottamaan yhteyttä terveyskeskukseen oireiden jatkuessa. Kirjauslomakkeiden pohjalta voidaan todeta, ettei soittajan ongelmaa ole

diagnosoitu vaan palvelu on ollut yleistä terveyden- ja sairaanhoidon neuvontaa kuten oli tarkoituskin. Tästä voidaan päätellä suuhygienistiopiskelijoiden valmiuden olevan riittävää ja ammattitaitoista opintojen ollessa yli puolenvälin keskimääräisestä opiskeluajasta.

4.3 Toinen pilotointi

Toisen puhelinneuvonnan pilotointi järjestettiin alkutalvesta 2011. Testikäyttö suoritettiin 31.1.–2.2. kello 8.00–12.00. Pilotoinnin toteutti kliinisen harjoittelun ohessa 7. lukukauden suuhygienistiryhmä, jonka opinnäytehankkeen osana tämä puhelinneuvonnan kehittäminen on. Testikäyttöpäivät valittiin opiskelijaryhmän lukujärjestyksen perusteella ja niiden haluttiin olevan peräkkäisinä päivinä selkeyden vuoksi.

Pilotoinnissa käytettiin samaa mainospohjaa kuin marraskuussa 2010 ja siihen lisättiin lukijalle tieto puhelun hinnasta ja mahdollisuudesta anonyymiin soittoon. Marraskuun 2010 tavoin paperinen mainosversio vietiin esille Ruskeasuon päivystyksen sekä Helsingin yliopistollisen hammaslääketieteenlaitoksen yhteyteen. Lisäksi paperinen versio oli esillä Metropolia Ammattikorkeakoulun optometrian ja radiografian koulutusohjelmien ilmoitustauluilla.

Sähköisenä versiona mainos oli Metropolian Tuubi-portaalissa mutta sen näkyvyys ei kattanut kaikkia Metropolian koulutusohjelmia. Sähköinen versio tavoitti sähköpostitse monia ammattikorkeakoulun opettajia sekä Helsingin kaupungin terveyskeskuksen työntekijöitä.

Väestöä tavoiteltiin marraskuun 2010 mainonnasta poiketen internetin keskustelupalstoilla osoitteissa suomi24.fi, helistin.fi sekä kaksplus.fi. Keskustelupalstat valittiin perustuen suuriin lukija- ja käyttömääriin. Virallista mainosta ei keskustelupalstoille saatu esille vaan mainoksen pohjalta kirjoitettiin lyhennetty mainosviesti jokaiselle palstalle (liite 4).

Mainonnasta huolimatta soittoja testipäiviltä kertyi vain yksi kappale. Soittajan aiheena oli hampaan lohkeama: Mistä johtuu, onko vakavaa ja voiko lohjeta enemmän? Soittajalle annettiin hyvä ja monipuolinen vastaus hoitoon hakeutumiskehotuksineen. Mainos tavoitti paljon lukijoita keskustelupalstojen kautta. Esimerkiksi suomi24.fi sivuston viestiä on käynyt lukemassa noin 250 nettisurffailijaa. Lukijoilla oli mahdollisuus kommentoida.

toida viestiä ja palstoilta kävi ilmi että osa lukijoista koki puhelinneuvonnan tarpeettomaksi mutta varsinainen tietosivusto suun terveydenhoidosta olisi hyödyllinen.

5 Kehittämissuunta suunterveyden puhelinneuvonnassa

Asiakastyön ja terveyden edistämismenetelmien kehittäminen tulisi nähdä kokonaisuutena. Kun puhelinneuvonnassa toteutunut vuorovaikutus onnistuu, siitä hyötyvät sekä asiantuntija että soittaja. Soittaja kohdataan yksilönä ja hän saa henkilökohtaisen avun, joka voi vähentää ”turhia” terveyskeskuskäyntejä ja näin ollen terveydenhuollon resurssien hukkakäyttöä. Koko yhteiskunta hyötyy työkykyisestä, hyvinvoivasta ihmisestä. (Torkkola 2002:23.)

Pilotointeja edeltäneen mainonnan oletettiin olevan sen verran laajaa, että soittoja olisi tullut määrällisesti enemmän. Pilotointeja suoritettaessa mainonta koettiin allekirjoittaneiden puolesta riittävän monipuoliseksi tavoittamaan väestöä mutta soittomäärien vähyyks sekä pilotoinnin 2011 lukijapalaute voivat viitata siihen, että puhelinneuvonta koetaan nyky-yhteiskunnassa vieraaksi tavaksi hakea apua.

Sähköisten palveluiden käyttö on nykypäivänä huomattavan yleistä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2010 on esimerkiksi internetin käyttäjiä ollut 86 % ja käyttömäärä on useita kertoja päivässä. Tiedonhaku luokitellaan yleisimpiin internetin käyttötapoihin (Jo joka toinen suomalainen käyttää internetiä useasti päivässä).

Puhelinneuvontaa terveystiedon lähteenä käyttää 9 % väestöstä. (Terveydenhuollon barometri 2008).

Pilotointi kuitenkin tuotti tulosta, joka on hyödyksi neuvontapuhelimen toimintamallin tulevaisuuden kehitykselle ja käyttöönotolle. Tulosta eli soittoja olisi voitu saada enemmän, mikäli pilotointia olisi suoritettu pidemmän aikajakson ajan ja soittoajat olisivat ajoittuneet myös iltapäiville. Siltikin voidaan olettaa, että palvelun toimivuuteen ja kysyntään vaikuttaa se tosiasia, että puhelinneuvonta on aina maksullista soittajalle itselleen. Internet mahdollistaa nykyisin terveystiedon haun nopeasti ja vaivattomasti ja lähes joka taloudesta nykypäivänä löytyy kiinteähintainen internet-liittymä. Soittajan näkökulmasta voi siis olla helpompaa ja miellyttävämpää hakea tieto anonyyminä netis-

tä, josta hän jo alun perinkin maksaa. Taas toisaalta, puhelinneuvonta mahdollistaa terveystiedon saannin henkilökohtaisesti ammattilaiselta ja varsinkin toisen pilotoinnin aikana tullut soitto osoittaa, että soittajalla on ollut akuuttia hätää. Mahdollisesti puhelinneuvonnan kysyntä voisi olla suurempaa juuri akuuteissa tilanteissa, joissa apua ja tietoa kaivataan välittömästi eikä sitä tahdota lähteä etsimään internetin syövereistä. Lisäksi on syytä olettaa, että puhelinneuvonta kiinnostaisi varsinkin vanhempaa väestöä, joille nykytekniikan, tietokoneiden ja internetin käyttö ei ole niin helppoa.

Pilotoinnin tuottamiin kysymyksiin annetut vastaukset osoittavat suuhygienistiopiskelijoiden hyvistä valmiuksista toimia alansa asiantuntijoina ilman kasvotusten tapahtuvaa hoitotilannetta. On kuitenkin tärkeää huomioida että pilotointia suorittaneet opiskelijat olivat jo edistyneitä opinnoissaan, mikä edesauttaa valmiutta hahmottaa potilaan yksilökohtainen ongelma ja antaa siihen tarvittava tieto eli apu. Ammatillisuus ja tietotaito ovat kehittyneemmät niillä opiskelijoilla, jotka ovat opinnoissaan yli puolen välin.

Kiireettömyys sekä hiljainen, rauhallinen tila luovat lisähaasteita opiskelijapainotteiselle puhelinneuvonnalle. Tällä hetkellä Suunhoidon opetuslinikalla ei ole erillistä tilaa toimia puhelinneuvonnassa ilman taustatekijöitä ja se tuokin haasteen suuhygienistiopiskelijoille toiminnan toteutuksessa. Soittotilanteen tulisi toteutua ilman häiriötekijöitä, neuvojana toimiva opiskelija ei saa osoittaa soittajalle epävarmuuttaan eikä soittaja saisi myöskään kuulla taustalta muiden opiskelijoiden puhetta (Mäkinen – Veistola 2006: 19). Olisikin hyvä pohtia, onko neuvontatoiminnalle mahdollista saada omaa, rauhallista tilaa.

Jatkossa tätä neuvontapuhelimen toimintamallia tullaan kehittämään osaksi Metropolia Ammattikorkeakoulun suun terveydenhoidon koulutusohjelmaa ja Suunhoidon opetuslinikan toimintaa. Toimiva neuvontapuhelin edellyttää koulutusohjelman puolesta opiskelijoiden kouluttamista ja perehdyttämistä asiaan. Tässä vaiheessa neuvontapuhelinmallia kehitettiin suomenkielisenä mutta jatkossa toiminnassa olevaa palvelua olisi tarkoitus kehittää monikieliseksi. Usealla kielellä toimivalle palvelulle voisi olla enemmän käyttöä, mikäli se osataan markkinoida väestölle eri kulttuurit huomioon ottaen.

Tulevaisuudessa voisi olla hyvä pohtia ilmaisten, internetin välityksellä tapahtuvien videopuheluiden toimivuutta neuvontamuotona: se olisi ilmainen ja soittaja saisi halutesaan videokuvayhteyden, joka mahdollistaisi molemminpuolisen konkreettisen havainnollistamisen asioiden selvyuden parantamiseksi. Lisäksi mainonnan toimivuutta ja laa-

juutta olisi hyvä pohtia tarkemmin: Miten mainonnalla saadaan herätettyä väestön kiinnostus uudenlaista palvelumuotoa kohtaan? Löytyykö mainontaan uusia kanavia? Saako neuvontapuhelin palvelumuotona enemmän painoarvoa, jos sitä tuodaan esille ammattilaisten kautta?

Parhaimmillaan tehokas ja laadukas puhelinneuvonta vahvistaa sekä asiakkaan vastuuta omasta suun hoidostaan että kehittää ja laajentaa suunhoidon ammattilaisen valmiutta toimia alansa asiantuntijana terveysneuvonnassa sen eri lähtökohdista katsottuna.

Lähteet

- Bunn, Frances – Byrne, Geraldine – Kendall, Sally 2009. Telephone consultation and triage: effects on health care use and patient satisfaction (review). The Cochrane Collaboration. Verkkodokumentti. Luettu 1.2.2010
- Heikkinen Minna 2006. Miten suomalaisen perusterveydenhuollon asiakkaille antamaa puhelinpalvelua voidaan parantaa VoIPteknologialla? Pro gradu - tutkielma. Oulun yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Verkkodokumentti.
<http://www.oulunkaari.com/hyvinvointi/doc_viewer.php?file=282.pdf>. Luettu 4.4.2010
- Helveranta, Riikka-Mari 2010. Suun terveydenhuollon julkisten palvelujen kehittämishanke Itä-Suomessa. Suun terve. Loppuraportti. Kuopio.
- Hyrnkangas-Järvenpää, Pirkko 2007. Terveystenhuollon ammattihenkilöiden antama puhelinneuvonta. Perusterveydenhuolto-sarja. 427- 428. Luettavissa myös Suomen lääkärilehdestä 5/2007.
- Jo joka toinen suomalainen käyttää internetiä useasti päivässä. Tilastokeskus. Päivitetty 26.10.2010. Verkkodokumentti
<http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_fi.html>. Luettu 2.2.2011.
- Lindén, Anne – Thodén Annikki. 2006. Pääkaupunkiseudun sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalvelun kehittämishanke. Loppuraportti.
- Mäkinen, Sirpa – Veistola, Päivi 2006. Asiakkaiden kokemus puhelinneuvonnan laadusta. Opinnäytetyö. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Hoitotyön koulutusohjelma.
- Nettihakmaslääkäri. 2010. Suomen Nettihakmaslääkärit. Verkkodokumentti.
< <http://www.suomennettihakmaslaakarit.fi/>>. Luettu 2.4.2010.
- Oulun Omahoito – henkilökohtainen terveyspalvelusi. 2010. Coronaria Impact oy/Mawell oy. Verkkodokumentti
<<http://www.oulunomahoito.fi>>.Luettu 26.1.2010.
- Perusterveydenhuollon puhelinneuvonta puntarissa. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote. Päivitetty 25.8.2004. Verkkodokumentti.
<<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1264763>>. Luettu 19.4.2010.
- Puhelinneuvontaa suun ja hampaiden terveydestä. 2008. Kuopion kaupunki. Verkkodokumentti. Päivitetty 2.9.2008.
<<http://www.kuopio.fi/net.nsf/TD/220808155037504?OpenDocument>>. Luettu 2.2.2010.

Suunhoidon opetusklinikan palvelut. Metropolia. Verkkodokumentti. Päivitetty 3.11.2010. <<http://www.metropolia.fi/koulutusohjelmat/terveys-ja-hoitoala/suun-terveydenhuolto/palvelut/>>. Luettu 9.11.2010.

Terveydenhuollon barometri 2008. Lääketietokeskus. TNS Gallup. Verkkodokumentti <http://www.laaketietokeskus.fi/tiedostot/Terveydenhuollon_barometri_tivistelma.pdf>. Luettu 30.10.2010.

Torkkola, Sinikka 2002. Terveysviestintä. Vammala: Tammi.

Lehtonen, Jaakko – Pesonen, Hanna-Leena – Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus

10023 terveysneuvonta. 2008. Mawell oy. Verkkodokumentti.< <http://www.0910023.fi>>. Luettu 2.4.2010.

Kirjallinen ohjeistus puhelinneuvonnassa toimimiselle

TUNNE SUUSI – SUUHYGIENISTIOPISELIJAN NEUVONTAPUHELIN

Kirjallinen ohjeistus toimia neuvontapuhelimeen vastaajana

Suunhoidon neuvontapuhelinpalvelu tulee olemaan terveyden- ja sairaanhoidon yleistä neuvontaa.

Kun kyseessä on yleinen terveyden- ja sairaanhoidon neuvonta, palvelua ei rinnasteta terveyden- ja sairaudenhoidoksi

Neuvojan ei tarvitse olla terveydenhuollon tutkinnon suorittanut
Potilasasiakirjamerkintöjä ei tehdä.

Asiakas voi saada tietoa sairauksista, niiden oireista ja hoito-ohjeista

Toimi näin:

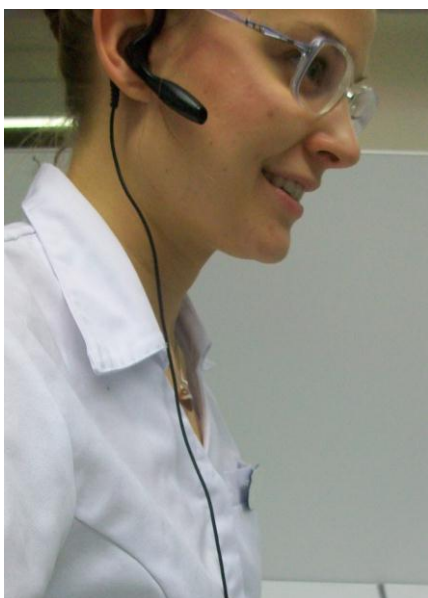
- Varmista että soittotilanne on rauhallinen, vähennä taustahälinää
- "Suunhoidon opetusklänikka, suuhygienistiopiskelija (nimesi)" Tärkeää on puhelun alkuvaiheilla tuoda esille soittajalle että vastaajana on opiskelija.
- Anna soittajalle hetki aikaa puhua rauhassa ja kertoa asiansa. Keskity kuuntelemaan. Tarkenna soitettavaa asiaa avainkysymyksillä.
- Puhu selkeästi ja käytä asiakieltä (ei slangia/murretta eikä myöskään ammattisanastoa)
- Varmista että soittaja on ymmärtänyt antamasi neuvot
- Esitä mahdollisuus uuteen yhteydenottoon
- Kirjaa soiton tiedot erilliselle lomakkeelle
- Tilanteissa, joissa et osaa neuvoa soittajaa, tarjoa mahdollisuus takaisin soittoon (pilotointipäivinä tunnin sisällä)

HUOM! Emme saa ottaa kantaa soittajan terveydentilaan (ei hoidon tarpeen määrittästä tai diagnosointia). Yksilölliset hoito-ohjeet tulee antaa yleispätevinä kaikille soittajille.

Mikäli soittajan asia mielestäsi tarvitsee klinistä hoitoa, voit suositella tätä olemaan yhteydessä keskitettyyn hammashuollon ajanvaraukseen.

Mainos puhelinneuvontapalvelusta

TUNNE SUUSI – KYSY SUUHYGIENISTIOPIISKELIJALTA



Kuinka pidät yllä suusi terveyttä?

Millainen on terve ja puhdas suu?

Miten fluori ja ksylitoli vaikuttavat hampaidesi hyvinvointiin?

Miten tunnistat suun ongelmat ja alkavien hammassairauksien oireet?

Mitkä asiat Sinua askarruttavat liittyen suusi terveyteen?

KYSY HENKILÖKOHTAISESTI SUUNHOIDON NEUVONTAPUHELIMESTA!

Iloiset ja ystävälliset suuhygienistiopiskelijat tavoitat Suunhoidon Opetusklinikan numerosta **050 564 2682**. Voit soittaa anonyymisti ja soitto maksaa peruspuhelinmaksun.

Maanantaina 31.1 klo 8-12

Tiistaina 1.2 klo 8-12

Keskiviikkona 2.2 klo 8-12

AIHEALUEET JOISTA VOIT KYSYÄ

- Suuhygieniä ja suunhoitovälineet
- Ksylitoli ja fluori
- Ravinto ja suu
- Sairauksien ja lääkkeiden vaikutus suun terveyteen
- Ienverenvuoto, iensairaudet
- Reikiintyminen
- Kuiva suu
- Pahanhajuinen hengitys
- Päihteet ja suun hyvinvointi

Soittojen kirjauskaavake

ONGELMA/KYSYMYS:

ANNETTY NEUVO/RATKAISU:

SOITTOAIKA & PVM

NIMI & PUH
(takaisinsoittotapaus)

MISTÄ SAANUT TIETÄÄ NEUVONTAPALVELUSTA?

Mainos Internetin keskustelupalstoilla

Olemme kaksi suuhygienistiopiskelijaa Metropolia - ammattikorkeakoulusta ja opinnäytetyönämme perustamme suunhoidon puhelinneuvontaa Helsingin Suunhoidon opetus-
klinikalle.

Testaamme puhelinneuvontaa ajalla 31.1-2.2. 2011 klo 8-12 numerossa 050 564 2682.
Voit kysyä anonyymisti ja puhelun hinta on perus matkapuhelinmaksu.

Mitkä asiat sinua askarruttavat liittyen suusi terveyteen? Iloiset ja ystävälliset suuhy-
gienistiopiskelijät vastaavat mieluusti kysymyksiisi.

Aihealueet joista voit kysyä:
suuhygieniä ja suunhoitovälineet
ksylitoli ja fluori
ravinto ja suu
sairauksien ja lääkkeiden vaikutus suun terveyteen
ienverenvuoto, iensairaudet
reikiintyminen
kuiva suu
pahanhajuinen hengitys
päihteet ja suun hyvinvointi

Olemme kovin kiitollisia osallistumisestasi neuvontapuhelimen kehittämiseen!