

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a final draft of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Jalonen, R., Karppi, J., Hienonen, S., Luomala, A. & Vuolas, M. 2022. Imetysohjausta voi saada kätilöltä kotisohvalle videon välityksellä. Talk-verkkolehti, HYVE / Health and Well-being 23.10.2022.

Link to the original publication: <https://talk.turkuamk.fi/hyve/imetysohjausta-voi-saada-katiloilta-kotisohvalle-videon-valityksella/>

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Imetysohjausta voi saada kätilöltä kotisohvalle videon välityksellä

23.10.2022

Kirjoittajat

Riikka Jalonen sairaanhoitaja-kätilö, yrittäjä

Johanna Karppi sairaanhoitaja, projektikoordinaattori

Sohvi Hienonen kätilö, sairaanhoitaja YAMK

Annika Luomala pt. tuntiopettaja, Turun ammattikorkeakoulu

Mervi Vuolas TaM, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

Kätilön videovälitteinen imetysohjaus tarjoaa perheille henkilökohtaista ohjausta ja tukea kotiin. Palvelu helpottaa perheitä arjen kiireiden keskellä ja poistaa pitkien etäisyyksien tuomia haasteita

Imetyksellä on monia myönteisiä vaikutuksia lapsen senhetkiseen ja myöhempään terveyteen. Kun imetys onnistuu, se edistää äidin ja koko perheen hyvinvointia. Imetyksen tukeminen onkin tärkeää perheen hyvinvoinnin vahvistamisessa.

Perheet hyötyvät myönteisestä, käytännönläheisestä ja totuudenmukaisesta imetysohjauksesta. Kohdennettua tukea tarvitsevien perheiden tunnistaminen ja tuen tarjoaminen lisäävät imetystä. Onnistunutta täys- tai pitkää imetystä tukevat muun muassa vanhempien hyvät tiedot imetyksestä, riittävä imetysohjaus äidin yksilöllisten tarpeiden mukaan sekä tuki ongelmatilanteissa.

Satasairaalan kätilöt kehittävät etäimetysohjausta

Satasairaalan imetyspoliklinikan kätilöt haluavat tavoittaa mahdollisimman monta perhettä tukeakseen imetystä. Monialainen osaaminen sosiaali- ja terveysalan digitalisaatiossa – erikoistumisopintojen kehittämistyössä lähdettiin kätilöiden aloitteesta kehittämään imetyspoliklinikan palvelujen saatavuutta. Perheille mahdollistettiin videovälitteinen etävastaanotto yhtenä poliklinikan vastaanottomuotona.

Kehittämistehtävä toteutettiin palvelumuotoilun menetelmin käyttäjälähtöisesti. Tietoa vastaanottoiminnasta kerättiin imetyspoliklinikan asiakkailta ja kätilöiltä sekä muilta imetysvastaanottoa pitäviltä palveluntuottajilta.

Asiakkaat ovat kiinnostuneita etäohjausmahdollisuudesta

Palvelun ja asiakaskokemuksen ymmärtämiseksi imetyspoliklinikan 15 asiakkaalle sekä poliklinikalla työskenteleville kätilöille tehtiin kyselyt. Niillä selvitettiin heidän kiinnostustaan videovastaanottoa kohtaan sekä näkemyksiään sen hyödyistä, haitoista ja mahdollisuuksista.

Sekä imetyspoliklinikan kätilöt että asiakkaat näkivät videovälitteisen etävastaanoton positiivisena. Videovastaanotto nähdään hyvänä vaihtoehtona erityisesti puhelinvastaanotolle, sillä näköyhteys tuo paremman vuorovaikutuksen. Tämän arvioitiin auttavan imetystilanteen kartoittamisessa. Se paransi vuorovaikutusta, koska kehonkielen lukeminen oli mahdollista. Pystyi havaitsemaan sen, jos äiti ei ollut ymmärtänyt asiaa.



kuva: Pexels.com

Asiakkaat toivovat etävastaanottoa vaihtoehdoksi helpottamaan arjen kiireitä, sekä pitkää matkaa sairaalan imetyspoliklinikalle. Eduksi nähtiin tuttu ympäristö omassa kodissa. Myös kätilöt tunnistavat etävastaanoton hyödyksi sen, että perheen omassa ympäristössä olosuhteet tulevat paremmin esiin. Älypuhelimien tai tablettien on tietokonetta parempi valinta etävastaanoton tekniseksi välineeksi, sillä imuotteen ja imetysasennon kuvaaminen niillä on tietokonetta helpompaa.

Videovastaanotolla uusi tilanne ja tekniikka jännittivät

Kyselyissä kävi ilmi, että epäröintiä aiheuttivat tekniset haasteet sekä videovastaanoton sisällöllinen laatu. Kumpikin osapuoli oli sitä mieltä, ettei videovastaanotolla pysty fyysisesti ohjaamaan tai korjaamaan esimerkiksi imetysasentoa tai imuotetta eikä tutkimaan vauvaa. Toivotaan, että etävastaanotto sujuu teknisesti hyvin ja että tarvittaessa saa teknistä apua.

Kätilöt eivät koe vielä olevansa teknisesti riittävän harjaantuneita suoriutuakseen videovälitteisen etävastaanoton teknisistä vaatimuksista ja toivovatkin tukea. Imetysohjauksen erityispiirteet mietityttivät kätilöitä jonkin verran uudessa tilanteessa.

Kyselyn ja haastatteluiden mukaan videovälitteisen etäimetysohjauksen hyödyntäminen kaikilla kartoitetuilla palveluntarjoajilla oli melko vähäistä. Kokemukset olivat kuitenkin pääosin positiivisia. Vastaajien kokemuksen mukaan videovälitteistä etäimetysohjausta tulisi hyödyntää huomattavasti nykyistä enemmän.



kuva: Pexels.com

Suurimmiksi haasteiksi koettiin sekä palveluntarjoajan että asiakkaan ennakko-oletukset. Ammatilainen saattaa kokemuksen puutteessa vähätellä etäimetysohjauksen toimivuutta ja jopa pelätä ensimmäistä etäkertaa. Asiakasta puolestaan saattaa jännittää etäyhteyden käytön onnistuminen, kyky keskittyä ohjaukseen tai vauvan käytös ohjaustilanteen aikana.

Myös rintojen näyttäminen kameralle voi tuntua epämiellyttävältä, vaikka sen saisikin tehdä turvallisesti omassa kodissaan.

Palvelumuotoilun keinoja hyödynnettiin uuden mallin kehittämisessä

Kehittämistehtävässä edettiin palvelumuotoilun prosessin mukaan. Aluksi työryhmä kartoitti eli konsultoi etäimetysohjausta tarjoavia toimijoita kaikista Suomen sairaanhoitopiireistä sekä yli kahtakymmentä yksityistä imetysohjausta tarjoavaa organisaatiota. Paremman ymmärryksen saamiseksi asiakkaiden tarpeista, toiveista ja mahdollisista haasteista luotiin kaksi erilaista käyttäjäpersoonaa tehtyjen asiakaskyselyiden pohjalta. Käyttäjäpersoonien kautta saadaan todellisempi kuva käyttäjästä kuin vain kuvailemalla keskivertokäyttäjää.

Konseptointivaiheessa hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessin mukaisesti kerätyn tiedon teemoittelua, jonka avulla selkiytyi kehitettävän uuden palvelukonseptin muoto. Palveluidean jäsentämiseksi tehtiin ideakorttikankaasi. Sen avulla pystyttiin arvioimaan, millaista arvoa idea tuottaisi asiakkaalle ja mitä resursseja idean toteuttaminen asiakasorganisaatiossa vaatisi.

Service Blueprintin avulla havainnollistettiin imetyspoliklinikalle kehitettyä uutta palvelumallia, ja kuvattiin vaiheittain asiakkaan kulku palveluprosessissa. Service Blueprintin täytössä hyödynnettiin mm. kyselyistä saatuja vastauksia siinä, missä tilanteissa videovälitteisyys toisi lisäarvoa. Palvelusta laadittiin lisäksi Business Model Canvas, jonka perusteella pystyttiin hahmottamaan videovälitteisen etäimetysvastaanoton toiminnalle keskeiset tekijät laajemmin.

Satasairaalaan luotiin uusi tapa imetysohjaukseen

Kehittämistyössä luotiin pohja uudelle asiakaskonseptille Satasairaalan imetyspoliklinikalla. Suosituksena jatkossakin uudessa palvelukonseptissa on, että ensikäynti toteutetaan perinteisenä lähivastaanottona, ellei asiakas erityisesti toisin toivo. Näin varmistetaan kättilön mahdollisuus tutkia vauvan suun rakenteet poikkeamien varalta.

Seurantakäynti olisi jatkossa järjestetty videovälitteisenä etävastaanottona, joka korvaisi tällä hetkellä käytössä olevan seurantapuhelun. Video mahdollistaisi tarkemman havainnoinnin tilanteessa. Jatkossa asiakkaan tarpeen mukaan seurantakäynnit olisivat puheluita tai videovastaanottoja, tai tilanteen niin vaatiessa lähivastaanottoja. Asiakkaalle tarjotaan jatkossakin mahdollisuus valita ns. perinteinen malli eli puhelu tai lähivastaanotto.

Imetyspoliklinikan käyttöön laadittiin ohjeet, joiden avulla käynnistää videovälitteinen pilotti. Lisäksi koottiin yhteen vinkit, joiden avulla sekä ammattilainen että asiakas saa parhaan mahdollisen etäohjauskokemuksen. Tarkoituksena on, että etäimetysohjaus edistää muidenkin kättilöpalvelujen digitalisointia.

Lähteet

Hannula, L., Kaunonen, M., Koskinen, K. & Tarkka M-T. 2010. Raskaana olevan, synnyttävän ja synnyttäneen äidin sekä perheen imetysohjaus – Hoitotyön suositus. Hoitotyön tutkimussäätiö. <https://www.hotus.fi/wp-content/uploads/2019/03/imetysohjaus-hs.pdf>

Sirviö, T. 2021. Palvelumuotoilu-verkkokurssimateriaali. Monialainen osaaminen sosiaali- ja terveysalan digitalisaation kehittämisessä -erikoistumisopinnot. Julkaisematon lähde.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Lastenneuvolakäsikirja. Imetys. <https://thl.fi/fi/web/lastenneuvolakasikirja/imetys/>

Tämä artikkeli ja sen kuvaama kehitystyö on osa **UUDO – Uusille urapoluille digisote-osaamisella** -hanketta. Sen päätavoitteena on vahvistaa sote-alan ammattilaisten sotedigi-osaamista digitalisaation muutoksessa. Hanketta on toteuttamassa 13 ammattikorkeakoulua.

Sotedigi-osaamisen vahvistuminen laajentaa työelämässä toimivien uramahdollisuuksia. Se antaa mahdollisuuden työelämän ulkopuolella olevien ammattilaisten kiinnittymiseen takaisin työelämään.

UUDO-hankkeen kohderyhmänä ovat sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttö- ja kehittämisosaamista tarvitsevat ammattilaiset. Tarkoituksena on myös lisätä sote-alan kiinnostavuutta alalla toimivien ja alasta kiinnostuneiden toimijoiden keskuudessa, jotta voitaisiin vähentää sote-alaa uhkaavaa työvoimapulaa.