

VASTAANOTTOTAPAHTUMAN HAVAINNOINTI

Terveysasema	Päivämäärä
Potilaan tulosyy	Potilaan ikä
Vastaanoton tyyppi: <input type="checkbox"/> vastaanotto <input type="checkbox"/> puhelinvastaanotto <input type="checkbox"/> videovastaanotto	
Potilaan suullinen/kirjallinen lupa saatu: <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei	

TAIDOT	HAVAINTOJA	Taito		
		Sujuu melko hyvin	Sujuu hyvin	Sujuu erittäin hyvin
1. Vuorovaikutustaidot				
2. Haastattelutaidot				
3. Potilaan tutkiminen				
4. Päätöksenteko				
5. Ammatillisuus				
6. Työhallinta				
7. Yleisvaikutelma				

Hyvää juuri nyt	
Tässä olisi parannettavaa	
Tästä on hyvä jatkaa Konkreettinen tavoite, keinot sen saavuttamiseksi ja arviointi.	

Allekirjoitukset ja nimenselvennykset/leima:

havainnoija \_\_\_\_\_ havainnoitava \_\_\_\_\_

## VASTAANOTON HAVAINNOINTI -LOMAKKEEN KÄYTTÖOHJE

Työväline on laadittu suoran havainnoinnin helpottamiseksi. Havainnoinnin tarkoitus on auttaa havainnoitavaa kehittymään työssään. Työvälinettä voidaan käyttää sekä perusopetuksessa että lääkärin ammatillisessa jatkokoulutuksessa. Taitoja arvioidaan suhteessa harjoittelu- tai koulutusjakson tavoitteisiin. Lomake soveltuu eri vastaanottotyyppien havainnointiin. Havainnoinnista sovitaan ennakkoon ja siihen kysytään potilaan suullinen suostumus kaikkien vastaanottotyyppien yhteydessä. Jos vastaanotto tallennetaan, pyydetään suostumus aina kirjallisena. Potilaalle kerrotaan, miten tallennetta käytetään ja miten se hävitetään.

### Vinkkejä käytännön toteutukseen:

#### ENNEN HAVAINNOINTIA

Päätäkää yhdessä havainnoinnin konkreettisesta tavoitteesta ja fokuksesta.

Valitkaa tapaus havainnoitavan tarpeen mukaan (esim. moniongelmainen potilas, vanhus tai lapsi), työyhteisön tarpeen mukaan (esim. ajankäyttö päivystyspotilaiden hoidossa tai kielen ymmärrettävyys) tai potilaslähtöisesti (seniorin havainnointi voi parantaa potilaan hoitoa).

Erikoislääkärikoulutuksessa noudatetaan kehittävän arvioinnin ohjetta (vuodesta 2022 alkaen).

Voitte sopia vastaanoton tietyn osan havainnoinnista (esim. esitietojen kokoaminen ja ongelman määrittely, kliininen tutkiminen, uuden hoidon aloittaminen, elämäntavat).

Sopikaa, miten potilaalta kysytään lupa havainnoijan läsnäololle.

Tutustukaa etukäteen lomakkeen käyttöohjeeseen ja havainnoitaviin asioihin.

Varatkaa aikaa palautekeskustelulle heti vastaanoton jälkeen.

#### HAVAINNOINNIN AIKANA

Varmistakaa potilaan suostumus havainnointiin.

Havainnoija asettuu tilaan siten, että hän on sekä potilaan ja hoitavan lääkärin katseen ulkopuolella, ”kärpäsenä katossa”.

Minimoikaa ulkopuoliset häiriöt (mm. puhelimet äänettömälle).

Havainnoija EI OSALLISTU vastaanottoon kuin äärimmäisessä tilanteessa.

Havainnoija kirjaa havaintojaan lomakkeelle vastaanoton aikana.

#### HAVAINNOINNIN JÄLKEEN

Käykää palautekeskustelu heti vastaanoton jälkeen hyödyntäen valmentavan ohjauskeskustelun kulkua.

Havainnoitava kertoo aina ensin oman käsityksensä suoriutumisestaan kullakin havainnoidulla taitoalueella.

Varatkaa palautekeskustelulle aikaa vähintään 15 min.

Kirjatkaa lomakkeeseen yhdessä sovittavat konkreettiset kehittymistavoitteet, keinot ja aikataulu tavoitteen saavuttamiseksi.

Toistakaa havainnointi tarpeen mukaan.

## VINKKEJÄ HAVAINNOINTIIN

### TAIDOT

### Kaikki vastaanottotyypit

### Erityisesti etävastaanotto

1	<b>VUOROVAIKUTUS- TAIDOT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• myötäeläminen ja keskittyminen</li> <li>• luottamuksellisen ilmapiirin luominen</li> <li>• sanattoman viestinnän huomioon ottaminen</li> </ul>	
2	<b>HAASTATTELU- TAIDOT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ esittäytyminen vastaanoton alussa</li> <li>○ potilaan henkilöllisyyden varmistaminen</li> <li>○ ymmärrettävä ja selkeä puhe</li> <li>○ keskustelun ohjaus tarkoituksenmukaisilla kysymyksillä ottaen huomioon potilaan huolet, odotukset ja elekielen</li> <li>○ tekniikan ja tietojärjestelmien hallinta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ vastaanoton ajankohdan sopivuuden varmistaminen potilaalta</li> </ul>
3	<b>POTILAAN TUTKIMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käytössä olevien tietojen hyödyntäminen jatkosuunnitelmaan pääsemiseksi</li> <li>• kliinisen tutkimisen fokusointi oireen/tilanteen mukaisesti</li> <li>• potilaan ottaminen huomioon tutkittaessa (havainnoitava kertoo, mitä tekee, ottaa huomioon potilaan pelot ja kivut)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potilaan ohjeistaminen sopivilla kysymyksillä tekemään itse havaintoja tilanteestaan</li> <li>• niiden tilanteiden tunnistaminen, jolloin etävastaanotto ei riitä</li> </ul>
4	<b>PÄÄTÖKSENTEKO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ perusterveydenhuoltoon soveltuvan suunnitelman tekeminen huomioiden riskit ja hyödyt, sekä hoidon jatkuvuuden merkityksen</li> <li>○ potilaan elämäntilanteen ja toiveiden ottaminen huomioon</li> <li>○ hoitovastuun ottaminen hyödyntäen muita ammattiryhmiä, potilasta ja hänen lähipiiriään</li> <li>○ oman osaamisen rajojen tunnistaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ niiden tilanteiden tunnistaminen, jolloin etävastaanotto ei riitä ja tämän selvittäminen potilaalle</li> </ul>
5	<b>AMMATILLISUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kunnioittava suhtautuminen potilaaseen ja muihin ammattiryhmiin</li> <li>• potilaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen myös ristiriitatilanteissa</li> <li>• rakentava toiminta, vaikka potilaan arvot poikkeaisivat lääkäri arvoista</li> </ul>	
6	<b>TYÖNHALLINTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ varatun ajan tarkoituksenmukainen käyttö</li> <li>○ asioiden käsittely tärkeysjärjestyksessä</li> <li>○ potilaan ja muiden ammattiryhmien hyödyntäminen hoidon järjestämisessä</li> <li>○ sopivan tavan valinta mahdolliseen jatkokokontaktiin</li> </ul>	
7	<b>YLEIS- VAIKUTELMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tunnelma vastaanotolla</li> <li>• vastaanoton potilasturvallisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• taustatietojen, mm. lääkityksen tarkistaminen riittävällä laajuudella</li> <li>• Hoitosuunnitelman välittyminen potilaalle</li> </ul>