

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

**To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:** Anttila, J., Kukko, S-K. & Tuomi, J. (2017) Kysy kättilöltä -verkkopalvelun kehittäminen, kuvaus ja arviointi. Teoksessa Jouni Tuomi & Anna-Mari Äimälä (toim.) Viisaat valinnat – tietoa, tukea, ohjausta. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportteja 93, 53-59.

URL:

<http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/93-Viisaat-valinnat-tietoa-tukea-ohjausta.pdf>

# 7 KYSY KÄTILÖLTÄ –VERKKOPALVELUN KEHITTÄMINEN, KUVAUS JA ARVIOINTI

*Sanna-Kaisa Kukko, oh, kätilö, th (YAMK), Tampereen yliopistollinen sairaala*  
*Justiina Anttila, kätilö, (YAMK), Tampereen yliopistollinen sairaala*  
*Jouni Tuomi, FT, yliopettaja, terveyden edistäminen, Tampereen ammattikorkeakoulu*

## TIIVISTELMÄ

**T**AMPEREEN YLIOPISTOLLISESSA SAIRAALASSA otettiin käyttöön marraskuussa 2015 nettipalvelu 'Kysy kätilöltä'. Tarkoituksena oli luoda palvelu, jossa synnyttäjät saavat kysyä ammattilaisilta mieltä askarruttavista asioista. Lisäksi palvelun tarkoituksena oli kartoittaa sitä, millaisia asioita asiakkaat kysyvät, jotta hankkeessa voidaan tuottaa lisämateriaalia perheiden parhaaksi. Tässä artikkelissa kuvataan nettipalvelun toteutus, kysymysten luonne ja palvelun kehittämissuunnitelmat.

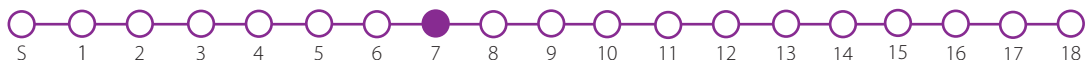
## ABSTRACT

Tampere University Hospital introduced an online service called "Kysy kätilöltä" ("Ask the midwife") in November 2015. The purpose was to create a service where women can ask professionals questions concerning childbirth. Additionally the purpose was to map frequently asked questions to produce more material for the benefit of families. This article describes the implementation of the online service, the nature of the questions and plans to develop this service further.

\*Artikkeli ilmestynyt pienin muutoksin Kätilölehdessä 5/2017 (s. 19–21). Julkaistu uudelleen Kätilölehden luvalla.

## JOHDANTO

Raskaana olevilla naisilla on tarve hakea tietoa. Missä naisia on paljon koolla, siellä on perinteisesti kerrottu synnytystarinoita. Niin neuvolan odotusaulat kuin vastaanottohuoneetkin ovat aiemmin olleet väylä tiedon saamiseksi. Nykyään tietoa on paljon saatavilla eri viestintäkanavien kautta. Neuvolakätilön tai terveydenhoitajan antaman tiedon lisäksi vauva- ja perhelehdet sekä sosiaalinen media keskustelupalstoineen pursuavat kysy-



myksiä ja vastauksia. Yksittäisen tiedonhakijan on kuitenkin vaikeaa arvioida löytämäänsä tietoa. Luotettavaa, näyttöön perustuvaa tietoa voi olla vaikeaa löytää, koska tiedon arviointi on haasteellista. Tähän tarpeeseen pyrittiin vastaamaan perustamalla Tampereen Yliopistollisen sairaalan nettisivuihin linkitetty 'Kysy kättilöltä' -nettipalvelu, joka toteutettiin ViVa-hankkeen (Terve raskaus normaali synnytys) toimesta.

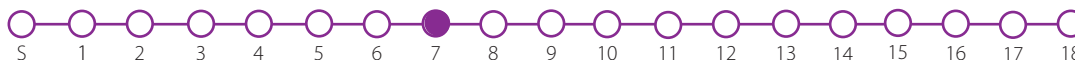
Tässä artikkelissa kuvataan Kysy kättilöltä -palvelua, palvelimessa kättilölle esitettyjä kysymyksiä ja keskustelujen aiheita sekä palvelun kehittämishaasteita.

## NETTIPALVELUN TOTEUTUS

Ajantasaisen ja ammattimaisen tiedon välittämisen kanavaksi päätettiin kokeilla palstaa, jossa synnyttäjiä hoitava kättilö vastaa asiakkailta tulleisiin kysymyksiin. Ajatuksena oli yksinkertaisuudessaan, että asiakkaat lähettävät kysymyksiä ja heille vastataan kohtuullisen ajan kuluessa.

Toiminnan teknistä tukea varten lähestyttiin aluksi oman sairaalaan tietotekniikan ammattilaisia, mutta lopulta päädyttiin hankkimaan palvelu yksityiseltä toimijalta. Kysymyksiin vastaaminen, niiden muokkaaminen ja bonuksena chat-palvelu oli mahdollista lyhyen koulutuksen jälkeen. Toiminnan alkaessa palvelun ylläpitämiseen oli rekrytoitu kuusi kättilöä ja myöhemmin toimintaan liittyi vielä neljä kättilöä. Varsinainen toiminta käynnistyi marraskuun alussa 2015. Palvelua mainostettiin sekä perinteisillä paperimainoksilla, mutta myös internetissä, kuten sairaalan verkkosivuilla, Facebookissa, paikallislehden ja Iltalehden uutisissa.

Ensimmäisen viikon aikana sivustolla oli käyty yli 4000 kertaa ja reilun vuoden toiminnan jälkeen sivuston on avannut yli 74000, joista varsinaisia sivun käyttäjiä on joka neljäs. Kävijöistä 10 % on Suomen ulkopuolelta ja kotimaisista kävijöistä 35 % on Helsingistä ja 33 % Tampereelta. Asiakkaat saivat vastauksen keskimäärin kahden-kolmen vuorokauden kuluessa kysymyksen lähettämisestä.



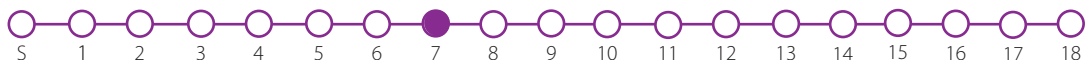
## MONENLAISTA KYSYTTIIN

Viiden ensimmäisen kuukauden aikana nettipalvelun chatissa käytiin 29 keskustelua ja kysymyksiä tuli 215 kappaletta. Chat-keskustelut keskityivät pääosin raskauteen ja synnytykseen liittyviin kysymyksiin, mutta myös synnytyskokemusten purkuun. Nimesimme ”terapiakeskusteluiksi” yhteydenotot, joissa painottui mm. se, että synnyttäneet olivat kokeneet vaikeaksi saada keskusteluapua traumaattiseen synnytyskokemukseen. (Taulukko 1.)

**Taulukko1. Chat-keskustelut (yhdessä keskustelussa saatettiin sivuta useaa aiheetta)**

aihe	fr
Raskauteen liittyvät kysymykset	15
Synnytykseen liittyvät kysymykset	11
TAYSin käytäntöihin liittyvät kysymykset	7
”Terapiakeskustelut”	6
”Vuotoihin” liittyvät kysymykset	6
Kipukysymykset	3

Myös kysymyspalstan kysymykset painottuivat pääosin raskauteen ja synnytykseen (171 kysymystä). Raskauden osalta kysymysten ala vaihteli aina ajasta ennen raskautta raskausajan vaivoihin ja oireiluun, ja synnytykseen liittyvät kysymykset aikaisempien synnytysten käsittelemättömistä traumaista mahdollisuuteen valita itsestä hyvältä tuntuva synnytysasento. Synnytyksen jälkeiseen aikaan liittyvissä kysymyksissä korostui ajatus hoitopaikasta: Onko esimerkiksi potilashotelli tai perhehuone mahdollista? Luokkaan muut kysymykset luokiteltiin mm. tiedustelut siitä, milloin joku paikka on auki, keinohedelmöitykseen ja raskauden keskeyttämiseen liittyvät kysymykset. (Taulukko 2.)



**Taulukko 2. Kysy kättilöltä –nettipalveluun tulleet kysymykset**

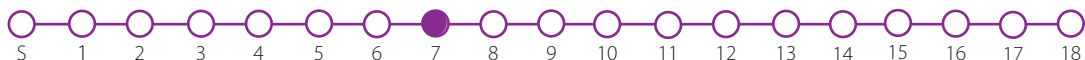
aihe	fr	fr
Raskauteen liittyvät kysymykset	85	
Ennen raskautta ja alkuraskaus		23
Normaaliin neuvolaseurantaan liittyvä valistus – ”ammattilainen luvan antajana”		29
Vauvan liikkeiden seuranta		5
Vuodot, loraukset ja limatulppa		8
Raskauden ajan vaivat ja oireet sekä todetut riskit – ”seuraava neuvola vasta kolmen viikonkuluttua”		20
Synnytykseen liittyvät kysymykset	86	
Aikaisempi synnytys käsittelemättä ja aiheuttaa huolta		14
Tukihenkilö		12
Synnytysrutiinit/ -käytännöt/ -valinnat		29
Raskaudessa ollut ongelmia (riskiraskaus)		8
Synnyttämään lähtö		3
Synnytystila ja lääkkeetön kivunlievitys		20
Synnytyksen jälkeiseen aikaan liittyvät kysymykset	31	
Hoitopaikka		12
Imetysasiat		5
Äidin ja lapsen oireet synnytyksen jälkeen		8
Muut aihetta sivuavat kysymykset		6
Muut kysymykset	13	



Taulukossa 3 on esitetty tarkennettuja esimerkkejä kolmesta kysymyskokonaisuudesta. Esimerkit on tarkoitettu lähinnä kuvaamaan eri kysymysalueiden laajuutta ja monipuolisuutta. Tarkennukset kaikista kohdista löytyy Tuomi & Äimälä (2016).

**Taulukko 3. Tarkennettuja esimerkkejä kolmesta kysymyskokonaisuudesta**

Ennen raskautta ja alkuraskaus	
<b>Perhesuunnittelu</b>	uuden raskauden suunnittelu
	raskaus esim. raskausdiabeteksen jälkeen, kolme sektiota, muut toimenpiteet synnytyksessä ym.
	raskaus raskaus- ja/tai synnytyskomplikaatioiden jälkeen
<b>Hedelmöittäminen</b>	karkaavat siittiöt
	olenko raskaana
	miten hedelmöittymisajankohta lasketaan (että löytyisi oikea isä)
	tekemisten vaikutus (alko, raaka liha ym.) kun ei tiennyt olevansa raskaana
Normaaliin neuvolaseurantaan liittyvä valistus – ”ammattilainen luvan antajana”	
	lomat ja matkat autolla matkustaminen kylpylät rokotukset ruuat vanhentuneet auringonkukan siemenet joulupöydän kalat mediumliha geishakuulat selällään nukkuminen



Toiminnan alussa oletus oli, että kysymykset keskittyvät synnytyksen aikaisiin teemoihin. Näin ei kuitenkaan ollut. Aihealueiden laajuus ja monipuolisuus yllätti kättilöt, vaikka voidaan todeta, että yli 90 % kysymyksistä liittyi raskauteen ja synnytykseen. Kysymykset käsittelivät laajalti naisen elämää ja seksuaaliterveyttä. Vastaajien substanssi on vahvasti synnytyksen hoidossa, joten oman osaamisen rajoilla olevia kysymyksiä varten luotiin moniammatillinen konsultaatorinki, jossa oli asiantuntijoita äitiyshuollon eri alueilta.

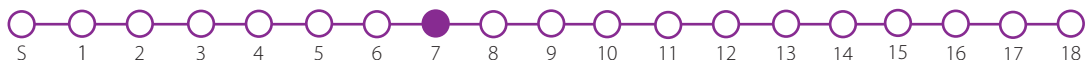
## KOKEMUKSIA, ARVIOINTIA JA KEHITTÄMISHAASTEITA

Toiminnassa mukana olevilta kättilöiltä kysyttiin kokemuksia, kun Kysy Kättilöltä -palvelu oli ollut toiminnassa puoli vuotta. Kaikkien kokemukset kysymyksiin vastaamiseen olivat positiivisia, se koettiin mielenkiintoisena ja tarpeellisena. Reaaliaikainen chat-palvelu sen sijaan koettiin joko tarpeellisena ja mukavana tai turhana ja hankalana järjestää työvuorosuunnittelun kannalta. Osa kättilöistä avaa kuitenkin edelleen chat-palvelun silloin, kun se omaan työhön ja tilanteeseen sopii.

Vuoden käytön jälkeen Kysy kättilöltä -palvelua haluttiin kehittää asiakslähtöisesti ja hyödyntää verkkopalvelun tuomia mahdollisuuksia myös moniammatilliseen yhteistyöhön. Verkkopalvelun kehittämiskohteita lähdettiin kartoittamaan asiakaskokemuskyselyllä. Tämän perusteella palvelun käyttäjät kokivat kättilöiden tarjoaman verkkoneuvontapalvelun hyödyllisenä lisänä organisaation palveluihin ja suurin osa vastaajista arvioi palvelun joko erinomaiseksi tai hyväksi.

Kehittämiskohteena tuloksista esiin nousi se, että suurin osa haluaisi keskustella kättilön kanssa reaaliaikaisesti chat-palvelun välityksellä, ja chat-palvelun sopivaksi aukioloajaksi enemmistö vastaajista ehdotti 1–2 kertaa viikossa. Chat-palvelu aloitti viikoittaisen toimintansa verkkopalvelussa toukokuussa 2017.

Kysy kättilöltä -verkkopalvelua olisi mahdollista hyödyntää myös ammattilaisten väliseen viestintään neuvolan terveydenhoitajien ja sairaalan kättilöiden välillä tehostamaan ja helpottamaan moniammatillista yhteistyötä. Verkkoviestinnän tarvetta selvitettiin kyselylomakkeella ter-



veydenhoitajille. Tulokset osoittavat, että terveydenhoitajat kokevat verkkoviestinnän sairaalan ja neuvolan välillä tarpeellisenä ja hyödyllisenä lisänä tiedonkulkuun. Verkkoviestinnän avulla voisi viestiä ei-kiireellisistä ja ajankohtaisista asioista, ohjeistuksista ja käytännöistä joustavasti ja helposti. Verkkoviestintä tehostaisi moniammatillista yhteistyötä, madaltaisi kynnystä yhteydenottoon sekä toimisi konsultaatioapuna edesauttaen yhteisten asiakkaiden hyvää hoitoa. Verkkoviestinnän haasteina terveydenhoitajat näkivät vastausviiveen, kiireen neuvolassa ja sairaalassa, tietoturvan huomioimisen sekä palvelun joustavan toimimisen. Ammattilaisten väliseen viestintään tarkoitettu kanava avautuu todennäköisesti loppuvuodesta 2017.

## LOPUKSI

Kysy kättilöltä -nettipalvelu tuotti monenlaisia kysymyksiä. Kysymysten ala yllätti vastaamaan valmistautuneet kokeneet kättilöt. Se, että kaikkiin kysymyksiin kyettiin vastaamaan, edellytti monialaista yhteistyötä.

Kysymysten maantieteellisestä jakaumasta päätellen, on aiheellista pohtia, pitäisikö palvelua kehittää valtakunnalliseksi, neuvoloiden ja sairaaloiden yhteiseksi palveluksi rahoituksen näkökulmasta. Mahdollistaisiko SOTE-uudistus – yhteinen työnantaja – tällaisen palvelun?

Yhteenvedona voidaan todeta, että niin chat-keskusteluissa kuin kysymyksissä korostui kysyjän huoli. Tähän liittyen alan ammattilaisten olisi hyvä muistaa, että kun tutkitaan ja seulotaan, pitäisi jaksaa selittää, selittää ja vielä kerran selittää. Toisaalta vastauksista oli luettavissa, että synnytykseen valmentautuminen alkaa välittömästi siitä, kun raskaudesta on + tai edes kuvitellaan niin. Tieto haetaan joka tapauksessa jostain tässä ja nyt. Neuvola-aika parin kolmen viikon kuluttua on jossain ikuisuuden takana.

## LÄHTEET

**Tuomi, J. & Äimälä, A-M.** 2016. Kysy kättilöltä kysytyä. (PowerPoint -esitys) [viva.tamk.fi](http://viva.tamk.fi)

