

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

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä: Kukko S-K., Anttila J. & Tuomi J. (2017) Kysy kätilöltä -nettipalvelu. Kätilölehti 122:5, 19-21.

Kysy kättilöltä -nettipalvelu

Tampereen yliopistollisessa sairaalassa otettiin marraskuussa 2015 käyttöön nettipalvelu ”Kysy kättilöltä”. Palvelussa ammattilaiset tarjoavat asiakkaille ajantasaista tietoa raskauteen ja synnytykseen liittyvistä kysymyksistä.

SANNA-KAISA KUKKO • JUSTIINA ANTTILA • JOUNI TUOMI

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. Neuvolakättilö tai terveydenhoitaja antaa tietoa, ja lisäksi vauva- ja perhelehdet sekä sosiaalinen media keskustelupalstoinen pursuavat kysymyksiä 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. ViVa-hanketta rahoitetaan sosiaali- ja terveysministeriön terveyden edistämisen määrärahasta vuosina 2015–2017.

Nettipalvelun toteutus

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

Toiminnan teknistä tukea varten lähestyttiin aluksi oman sairaalan tietotekniikan ammattilaisia, mutta lopulta päädyttiin hankkimaan palvelu yksityiseltä toimijalta. Kysymyksiin

Kysy kättilöltä -nettipalvelu löytyy osoitteesta www.kysykatilolta.fi.

vastaaminen, niiden muokkaaminen ja bonuksena chat-palvelu käynnistettiin 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 että internetissä, kuten sairaalan verkkosivuilla, Facebookissa sekä paikallislehden ja Iltalehden uutisissa.

Ensimmäisen viikon aikana sivustolla oli käyty yli 4 000 kertaa. Reilun vuoden toiminnan jälkeen sivuston on avannut yli 74 000 henkilöä, joista varsinaisia käyttäjiä on joka neljäs. Kävijöistä 10 prosenttia on Suomen ulkopuolelta, ja kotimaisista kävijöistä 35 prosenttia on Helsingistä ja 33 prosenttia Tampereelta.

Asiakkaat saivat vastauksen keskimäärin kahden–kolmen vuorokauden kuluessa kysymyksen lähettämisestä. ▶

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

Taulukko 1. Chat-keskustelut.

Monenlaista kysyttiin

Viiden ensimmäisen kuukauden aikana nettipalvelun chatissa käytiin 29 keskustelua ja kysymyksiä tuli 213 kappaletta.

Chat-keskustelut keskittyivät pääosin raskauteen ja synnytykseen liittyviin kysymyksiin, mutta myös synnytyskokemusten purkuun. Nimesimme ”terapiakeskusteluiksi” yhteydenotot, joissa painottui esimerkiksi se, että synnyttäneet olivat kokeneet vaikeaksi saada keskusteluapua traumaattiseen synnytyskokemukseen. (Taulukko 1.)

Myös kysymyspalstan kysymykset painoutuivat pääosin raskauteen ja synnytykseen (171 kysymystä). Raskauden osalta kysymysten ala vaihteli aina ajasta ennen raskautta raskausajan vaikeuksiin ja oireiluun. Synnytykseen liittyvät kysymykset ulottuivat aikaisempien synnytysten käsittelemättömistä traumaista mahdollisuuteen valita itsestä hyvältä tuntuva synnytysasento. Synnytyksen jälkeiseen aikaan liittyvissä kysymyksissä korostui ajatus hoitopaikasta: onko esimerkiksi potilashotelli tai perhehuone mahdollinen?

Luokkaan muut kysymykset luokiteltiin muun muassa tiedustelut siitä, milloin joku paikka on auki, sekä keinohedelmöitykseen ja raskauden keskeyttämiseen liittyvät kysymykset. (Taulukko 2.)

Toiminnan alussa oletimme, että kysymykset keskittyvät synnytyksen aikaisiin teemoihin. Näin ei kuitenkaan ollut. Aihealueiden laajuus yllätti kättilöt, vaikkakin noin 80 prosenttia kysymyksistä liittyi raskauteen ja synnytykseen.

Kysymykset käsitelivät laajalti naisen elämää ja seksuaaliterveyttä. Vastaajien substanssi on vahvasti synnytyksen hoidossa, joten oman osaamisen rajoilla olevia kysymyksiä varten luotiin moniammatillinen konsultaa-

Aihe	fr	fr
1. Raskauteen liittyvät kysymykset	85	
1.1. Ennen raskautta ja alkuraskaus		23
1.2. Normaaliin neuvolaseurantaan liittyvä valistus – ”ammattilainen luvan antajana”		29
1.3. Vauvan liikkeiden seuranta		5
1.4. Vuodot, loraukset ja limatulppa		8
1.5. Raskauden ajan vaivat ja oireet sekä todetut riskit – ”seuraava neuvola vasta kolmen viikonkuluttua”		20
2. Synnytykseen liittyvät kysymykset	86	
2.1. Aikaisempi synnytys käsittelemättä ja aiheuttaa huolta		14
2.2. Tukihenkilö		12
2.3. Synnytysrutiinit/ -käytännöt/ -valinnat		29
2.4. Raskaudessa ollut ongelmia (riskiraskaus)		8
2.5. Synnyttämään lähtö		3
2.6. Synnytystila ja lääkkeetön kivunlievitys		20
3. Synnytyksen jälkeiseen aikaan liittyvät kysymykset	31	
3.1. Hoitopaikka		12
3.2. Imetysasiat		5
3.3. Äidin ja lapsen oireet synnytyksen jälkeen		8
3.4. Muut aiheetta sivuavat kysymykset		6
4. Muut kysymykset	13	

Taulukko 2. Kysy kättilöltä -nettipalveluun tulleet kysymykset.

tiorinki, jossa oli asiantuntijoita äitiys- huollon eri alueilta.

Kokemuksia, arviointia ja kehittämishaasteita

Toiminnassa mukana olevilta kättilöiltä kysyttiin kokemuksia, kun Kysy Kättilöltä -palvelu oli toiminut puoli vuotta. Kaikkien kokemukset kysymyksiin vastaamisesta olivat positiivisia; palvelua pidettiin mielenkiintoisena ja tarpeellisena.

Reaaliaikainen chat-palvelu sen sijaan koettiin joko tarpeelliseksi ja mukavaksi tai turhaksi ja hankalaksi järjestää työvuorosunnittelun kannalta. Osa kättilöistä avaa kuitenkin edelleen chat-palvelun silloin kun se sopii omaan työhön ja tilanteeseen.

Vuoden käytön jälkeen Kysy kättilöltä -palvelua haluttiin kehittää asiakaslähtöisesti ja hyödyntää verkkopalvelun tuomia mahdollisuuksia myös moniammatilliseen yhteistyöhön.

Verkkopalvelun kehittämiskohteita lähdettiin kartoittamaan asiakaskokemuskyselyllä. Sen perusteella palvelun käyttäjät pitivät kättilöiden tarjoamaa verkkoneuvontapalvelua 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 aloittaa viikoittaisen toimintansa verkkopalvelussa toukokuussa 2017.

Kysy kättilöltä -verkkopalvelua olisi mahdollista hyödyntää myös ammattilaisten väliseen viestintään. Neuvolan terveydenhoitajien ja sairaalan kättilöiden välillä se voisi tehostaa ja helpottaa moniammatillista yhteistyötä.

Verkkoviestinnän tarvetta selvitetiin terveydenhoitajilta kyselylomakkeella. Tulokset osoittavat, että terveydenhoitajat pitävät verkkoviestintää sairaalan ja neuvolan välillä tarpeellisena 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 edistämällä 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.

Lopuksi

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

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?

Niin chat-keskusteluissa kuin kysymyksissäkin korostui kysyjän huoli. Niinpä alan ammattilaisten tulee muistaa, että kun tutkitaan ja seulotaan, pitäisi jaksaa selittää, selittää ja selittää.

Toisaalta vastauksista oli luetavissa, että synnytykseen valmentautuminen alkaa välittömästi siitä, kun raskaudesta on positiivinen tai edes kuvitellaan niin. Tieto haetaan joka tapauksessa jostain tässä ja nyt. Neuvola-aika parin kolmen viikon kuluttua on jossain ikuisuuden takana.



SANNA-KAISA KUKKO
oh, kättilö, th (YAMK),
TtM-opiskelija, Tays



JUSTIINA ANTTILA
kättilö,
YAMK-opiskelija, Tays



JOUNI TUOMI
FT, terveydenhoitaja,
yliopettaja,
terveyden edistäminen,
TAMK