

# Vinkkejä puhelinvastaanottoihin opiskelijalle ja ohjaajalle

## 1. Etukäteisvalmistautuminen tärkeää

- opiskelija perehtyy asiakas- ja potilastietojärjestelmään sekä sairaanhoitajan puhelinvastauksissa hyödynnettäviin tietokantoihin:
  - Terveysportti
  - Lääketietokannat
  - Omakanta
  - Oirearvio Siun soten Omaolo-palvelussa
  - Hoidon tarpeen arviointi, [www.hoidonperusteet.fi](http://www.hoidonperusteet.fi) -sivusto,
  - Terveyskylä
- Opiskelija perehtyy etukäteen,
  - Miten toimit puhelimesta asiakkaan kanssa
  - Mitä kysymyksiä tulee asiakkaalta kysyä, ks. ohje.
  - Voit myös käydä tekemässä Oppiportissa opinnon: Puhelimesta tapahtuva hoidon tarpeen arviointi. [Puhelimesta tapahtuva hoidon tarpeen arviointi - Duodecim Oppiportti](#) , kesto 40 min.
- Keskustele ohjaajasi kanssa millaisia ovat tavallisimmat tapaukset puhelinvastauksille ja miten niissä edetään.

## 2. Puhelintyöhön osallistumisen tukeminen

- Opiskelijalla on tarvittava teknologia kuten puhelin ja vastamelukuulokkeet
- Opiskelijaa rohkaistaan puhelintyöhön, välttämällä sitä, että opiskelija pelkää kuuntelemaan puheluita.
- Ensimmäiset kerrat opiskelija voi kuunnella muutaman puhelun ja sen jälkeen opiskelijalle annetaan tehtäväksi soittaa itsenäisesti asiakkaalle esim. ajanvarauksen anto.
- Opiskelijan on hoidettava itsenäisesti (ohjaaja kuuntelee) puhelinvastaus/puhelinvastaus harjoittelun aikana