



Tarja Rantee

Bild- och ljudförbindelse

– Guide för handledning av
äldre människor

UTVECKLING
& FORSKNING

CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL



Kotiturva-hanke
2015–2017

Innehåll

Bild- och ljudförbindelse	3
Yrkesmässig handledning genom bild- och ljudförbindelsen	4
Handledning ur kundens perspektiv	5
Handledningsprocessen av bild- och ljudförbindelsen	6
Förberedelser	6
Under handledningsmötet	6
Slutning av bild- och ljudförbindelsen	7
Handledning av en äldre människa	7
How to do it	8

Översättning: Marjo Knuutinen, Majvor Taddele

Utgivare: Vanhustyön keskusliitto - Centraförbundet för de gamlas väl ry

ISBN: ISBN 978-951-806-243-4 (tryckt)
ISBN 978-951-806-244-1 (pdf)

Bilder: Vanhustyön keskusliitto - Centraförbundet för de gamlas väl ry

Tryck: Kopio Niini Oy, Helsingfors 2018

BILD- OCH LJUD- FÖRBINDELSE

Bild- och ljudförbindelsen erbjuder ett nytt förbättrat sätt för kommunikation inom vårdserVICEN.

Videoförbindelsen ger nya möjligheter för kundtjänst oavsett från tid och plats och som bäst sparar videoförbindelsen också pengar. Tjänsten kan utföras så att bild- och ljudförbindelsen är en del av vårdserVICEN eller tjänsten kan utföras endast genom videoförbindelsen.

Den virtuella tjänsten används bl.a. inom distansläkartjänster, konsultationer, som en del av hemtjänster och inom hemrehabilitering. Den virtuella tjänsten förbättrar vårdserVICENS kvalitet och uppnåelighet. Bild- och ljudförbindelse är vanligtvis mer informativ än telefonsamtal. Genom bild- och ljudförbindelse kan ersättas experts hembesök hos kunden.

Guideboken ger information om hur vårdpersonal ska kontakta åldringar yrkesmässigt och särskilt ur åldringarnas synpunkt under bild- och ljudförbindelsen. Det lönar sig också att lära känna till instruktioner av sin egen vårdorganisation samt överenskomna metoder. I slutet av guideboken finns det Instruktioner för distansvård från Helsingfors Stads Servicecentral (tidigare Palmia).



YRKESMÄSSIG HANDLEDNING GENOM BILD- OCH LJUDFÖRBINDELSSEN

Handleda med respekt

Genom bild- och ljudförbindelsen är du som gäst i kundens hem. Du ska följa precis samma etiska principer som under hembesök. Meningen är att möta kunden omfattande här och nu. Kontakten är interaktiv där kundservicen och handledning händer genom bild- och ljudförbindelsen.

Kontakten ska hända enligt kundens service- och vårdplan och utsatta målsättningar. Om det kommer fram märkbara förändringar i kundens situation då måste du naturligtvis reagera.

Bra bild- och ljudförbindelse är interaktion som innebär klarhet, begriplighet, ömsesidighet och jämställdhet. Kunden bestämmer takten. Man ska också respektera äldre människans autonomi. Kunden har alltid rätt att vägra följa instruktioner. Det är viktigt att dokumentera diskussioner och händelser under mötet och framföra information till andra samarbetspartner.



HANDLEDNING UR KUNDENS PERSPEKTIV

Bli bekant och är närvarande

Kunden ska mötas som en likvärdig partner och aktiv deltagare. Viktiga grundsaker för att organisera handledning är kundens egna behov och vårdpersonalens förmåga att se allt ur kundens perspektiv.

Vårdpersonalen ska försäkra kundens rättsliga skydd. Hela kundprocessen måste handlas samt erkänna kundens roll som service användare. Allt detta erbjuder kunden olika alternativ beroende på situation.

Kunden ska få servicen som en individ, inte som en kund prototyp. Det är viktigt att komma ihåg att människornas olikhet ökas med ålder. För åldringar är viljan att vara en aktiv deltagare grunden för handledning. Handledarens viktiga uppgift är att göra deltagandet möjligt. Det är också viktigt att uppmuntra, motivera och ge stöd. Detta kräver förmågan att lära sig känna till och lyssna på kunden.

Tipslistan för handledning ur kundens perspektiv:

- Skapa miljön som värderar jämställdhet och ger respekt för kunden (t.ex. försäkra att kunden kan se dig klart och tydligt, tala tydligt).
- Uppmuntra kunden att berätta hurdan handledning han vill och förväntar.
- Klargör hur kunden vill delta och vad han vill göra.
- Skapa konfidentiell interaktion genom att lyssna på kunden och också höra vad han säger eller lämnar osagt. Var värdig förtroende.
- Handledning är dialog där kunden avancerar i sin egen takt.
- Uppmuntra kunden att vara sig själv.
- Ge kunden tid. Kom ihåg att situation är bekant för dig men inte nödvändigtvis för kunden.
- Vårdare är alltid där för kunden. Skapa en fredlig och uppskattande erfarenhet.

Det är viktigt att man respekterar kundens önskemål när man har kontakt via ljud och bild. Det är också viktigt att fastställa tidtabellen för mötet. Kunden bör få den tid han eller hon behöver för att känna sig hörd och få sina ärenden framförda. Servicen utformas praktiskt och individuellt för varje kund. Som yrkeskunnig är du till för kunden. När kunden upplever att du behandlar honom eller henne med respekt och utan stress – då har du lyckats.

HANDLEDNINGSPROCESSEN AV BILD- OCH LJUDFÖRBINDELSSEN

Förberedelser

Välj lungt och störfritt ställe och försäkra att bild- och ljudförbindelsen fungerar. Kolla mötets starttid och var i tid. Klargör också handledningens ändamål, kundens bakgrund och saker som kan påverka interaktion. Ta hänsyn till sekretessbestämmelserna. Var färdig för överraskningar. Kom ihåg att bete på professionellt och affärsmässigt sätt. Om du får felaktig behandling kan du på ett vänligt sätt komma överens om ett nytt handledningsmöte.

Kom ihåg att bete på professionellt och affärsmässigt sätt.

Under handledningsmötet

I början av mötet är det viktigt att presentera sig själv (förnamn, uppgift och organisation) och berätta orsaken till mötet. Bekräfta personuppgifter av en ny kund genom att be kunden visa körkort eller Kela-kort med bild. Tala klart och tydligt och se till att kunden både ser och hör dig. Småprat är bra sätt att börja dialog. Ge kunden tid att berätta sitt ärende och var närvarande. Det gäller unik kontakt med unik person.

Det är möjligt att utnyttja bildförbindelsen för att visualisera saker. Du kan använda bildkort eller texter och du kan också be kunden visa t.ex. mattallriken när det gäller handledning av näring. Följ efter kundens ansiktsuttryck och gester.

Det är viktigt att du är dig själv och vill åstadkomma jämställdhet med kunden. Varje kund är individ och för att få bra kundförhållande behöver man tid att lära sig känna till kunden. Ju mera du lär dig känna till kunden desto lättare blir det att anteckna kundens personliga vanor. Handledning är dialog. Det är inte vårdarens monolog. Du ska lyssna på och höra vad kunden vill säga. Det är ju kunden som känner till sig själv och sin situation bäst. Humör är också tillåtet!



HANDLEDNING AV EN ÄLDRE MÄNNISKA

Slutning av bild-och ljudförbindelsen

Det är viktigt att både börja och sluta bild- och ljudförbindelsen klart och tydligt. I början av mötet kan man t.ex. berätta för kunden om mötets längd och kanske också påminna om när tiden håller på att ta slut.

Försäkra att kunden har haft möjligheten att ta fram saker som han ville ta fram. I slutet av mötet kan man t.ex. fråga hur kundens dag fortsätter och komma överens om tiden för följande mötet. Det är också bra att veta vad man ska göra i fall att bild och ljudförbindelsen plötsligt avbryts.

Försäkra att både du och kunden förstår när förbindelsen tar slut.

Anteckna och dokumentera ärenden och händelser. Om det kommer fram någonting som kanske kräver uppföljningsåtgärder ska du kontakta hemvården eller andra intressegrupper.



Handledning av en äldre människa

En äldre människa är expert i sitt eget liv. Personlighet tillsammans med livserfarenhet påverkar på sättet att kommunicera och vara i kontakt med andra människor.

I handledning är det viktigt att upprepa och repetera saker samt förstärka det som man redan har lärt sig. Det är också viktigt att ge tid för sakernas behandling. Handledning och inläring är processer där man kan framföra saker på många olika sätt och det lönar sig att sätta ihop handledningens innehåll med någon tidigare händelse i kundens liv. Detta hjälper mottagandet av handledningens innehåll.

Det är viktigt att se till att kunden hör det som du säger. I allmänhet är det viktigt att tala klart och förståeligt och ge kunden tillräckligt med tid att svara. Använd korta och tydliga satser.

Man ska inte glömma visuella metoder inom äldre människans handledning. Tillsammans med språket kan man använda t.ex. teckningar, bilder, bokstaver, teckenbilder eller Bliss-symboler (www.papunet.net)

Längden av handledningssituation är bra att planera på förhand.

Om kunden kan använda alla sina sinnen och vara en aktiv deltagare i situation går tilläggning av sakerna det bästa möjliga sättet. I handledning av en äldre människa kan du aktivera deltagandet genom att fråga kunden av hans erfarenheter, be kunden visa, rita eller skriva. Du kan också ge feedback. Ge en äldre människa chansen att vara aktiv deltagare och uppmuntra honom att berätta hur han vill bli handledad och hur han lär sig bäst.

HOW TO DO IT

Före överenskommen bild- och ljudförbindelsen

- Gör dig redo för mötet genom att kolla kunduppgifter och mötets ändamål.
- Försäkra på förhand att tekniken fungerar.
- Ta fram telefon och kundens telefonnummer i fall att det blir problem med bild-och ljudförbindelsen.

Under mötet

- Börja förbindelsen på ditt eget naturligt sätt genom att presentera dig själv (namn och organisation) och berätta orsaken till kontakt.
- Se efter en bra ögonkontakt.
- Börja med småprat (om kunden inte har önskat något annat).
- Ge kunden tillräckligt med tid att berätta sina ärenden.
- Tala klart och förståeligt.
- Följ efter kundens ansiktuttryck och gester.
- Observera miljön och kolla dina observeringar och tolkningar från kunden.
- Använd bildförbindelsen för konkretisering – be kunden visa och gör förklaringar t.ex med bilder.

Till slutet

- Påminna kunden om följande mötet.
- Se till att allt är bra med kunden i slutet av mötet och kunden förstår att du måste fortsätta med andra uppgifter.
- Dokumentera ljud- och bildförbindelsens ärenden enligt den överenskomna.

Se till att sekretessplikt förverkligas under hela prosessen. Försök se saker ur kundens perspektiv!

Pakkanen R 2016. Tekesin Innovaatiot sosiaali- ja terveystalvveluissa -ohjelma vei kohti asiakaslhtöistä palvelumallia. Tekesin näköalat 1/2016, s. 6-7.

Lähdesmäki L & Vornanen L 2014. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. 2. uudistettu painos. Edita Publishing Oy, Porvoo.

Virtanen P, Suoheimo M, Lamminmäki S, Ahonen P & Suokas M 2011. Matkaopas asiakaslhtöisten sosiaali- ja terveystalvvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Turvapuhelinopas. Käkäte-oppaita 1/2011. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto & Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.

Äyväri H 2014. Kuvapuhelimet – Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuisla. Käkäte-oppaita /2014. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry & Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.

TACK TILL:

Hannu Karttunen, ordförande för äldreomsorgen i S:t Michel, Sari Kärkkäinen, förman för servicen i S:t Michel samt Elina Huttunen, sjukskötare inom servicen, som alla deltog i Kotimix-pilotprojektets Kick-off tillställning 14.1.2016 och gav en utomordentlig grund till de tips som vi samlat i guiden. Vi vill tacka dem alla.

Vi vill också rikla ett varmt tack till erfarenhetsexperterna Markitta Karvinen, Pia Hämäläinen och Tarja Hietaniemi vid Helsingfors stads Servicecentral (tidigare Palmia) som delade med sig av sin kunskap under arbetet med guiden. Ett tack även till dagverksamhetens handledare Päivi Meskanen i S:t Michel, som hjälpte oss med fina och konkreta tips för handledning.

Med utmärkt sakkunskap gällande innehållet i guiden medverkade Marika Nordlund, tf chef vid Invalidförbundets tillgänglighetscenter ESKE och Virpi Uotinen, servicerådgivare vid rehabiliteringscentret i Kyyhkylä. Tack för er yrkesmässiga syn på den slutliga utformningen av guiden.

Tack vare Anna-Liisa Lyytinens och Markitta Karvinens positiva inställning kunde vi förverkliga en utmärkt guide för distansvård inom Helsingfors stad. Den kan vara till nytla även för andra. Tack till dem och till alla som jobbat med instruktionerna.

Tack vare en yrkeskunnighet, estetisk syn och ett gott hjärta gjorde Herttakaisa Kettunen vid Centralförbundet för de gamlas väl rf ett värdefullt arbete med att färdigställa guiden. Ett stort tack till henne för att guiden kunde förverkligas.

INSTRUKTIONER FÖR DISTANSVÅRD

Helsingfors stads Servicecentral (tidigare Palmia) producerar tjänster inom distansvård som en del av kundens hemvård. Utgående från kundens resurser kan en del av besöken samt handledning per telefon genomföras med hjälp av distansvård. Vid distansvård kommunicerar kunden med Servicecentralens vårdare med hjälp av ljud och bild. Målet med distansvården är att stöda hemvården och för att undvika dubbelarbete är det viktigt att man i vårdplanen tydligt definierar uppgifterna för både distans- och hemvården. Besöken bör ingå i kundens service- och vårdplan.

Instruktioner till vårdare inom distansvården

1. Observera följande vad gäller distansvård:

- Alla kunder inom distansvården är också kunder inom hemvården. Hemvården gör utvärderingsbesök med minst 3 månaders intervaller hos en kund som erhåller distansvård.
- Varje kontakt inom distansvården varar maximalt 10-15 minuter. Detta bör beaktas i planeringen av distansvården
- Distansvård kan bestå av bl.a. påminnelse om inköp av medicin, övervakning av medicinintag, påminnelse och försäkran om att mattider hålls samt i mån av möjlighet förverkligande av en motionsplan. När man gör upp vårdplanen är det viktigt att notera ifall det handlar om att kunden.
- Om man inte når kunden när man tar kontakt eller om kunden har ramlat:
 - ifall kunden inte har anlitat en säkerhetstjänst tar distansvårdaren kontakt med hemvården och ber dem kontrollera kundens situation.
 - ifall kunden inte har regelbundna hembesök tar Servicecentralen kontakt med kundens anhöriga/närstående samt vid behov med hemvården och tillsammans med dem beslutar om hur man bör gå tillväga.
- **Vid avbrott:** När kunden blir intagen på sjukhus meddelar hemvården om detta till Servicecentralen. Detsamma gäller när kunden skrivs ut.
- Ifall distansvården av någon anledning inte går att genomföra (kunden förbinder sig inte, kunden är i för dåligt skick eller hemvården upptäcker att mediciner inte blivit tagna etc.) tar vårdaren omedelbart kontakt med Servicecentralen och Servicecentralen kontaktar i första hand hemvårdaren och vid behov hemvårdens handledare.

2. Dokumentering av vårdplanen:

- Distansvårdaren dokumenterar kontakttillfällena i Pegasos patientdatasystem, där hemvården också har tillgång uppgifterna. Vad gäller vårdplanen har inte Servicecentralen samma insyn i Pegasos. Därför uppdateras hemvårdens vårdplan **inte automatiskt** till Servicecentralen och det är det viktigt att **förändringar som berör vården alltid meddelas separat till Servicecentralen.**



- Förändringarna meddelas per telefon till följande nummer:
 - **xxx xxxxxxxx eller**
 - **xxx xxxxxxxx**
 - Servicecentralens vårdare skall få uppgifter om kunden och om att vårdplanen har uppdaterats.

3. Beställning av distansvård:

- Beställningsblanketten och hälsotillståndsblanketten bör ifyllas tydligt och klart. Blanketten innehåller följande telefonnummer till följande personer; ansvarig vårdare, teamets HV/SSK, hemvårdens handledare och dessutom teamets kontaktelefon och telefonnummer till anhöriga.
- Bilagor:
 - Kundens aktuella vårdplan, varav framgår kundens sjukdomar, funktionsförmåga och behov av hjälp,
 - en kontrollerad och aktuell medicinföreteckning,
 - under punkten "Beslut om hemvård för kunden" i blanketten ifylls en redogörelse för avsikten med distansvården (när distansvården bör ta kontakt och av vilken anledning).

4. När distansvården inleds:

- Hemvården uppdaterar kundens nya vårdplan med startdatum för tidpunkten när distansvården inleds.
- Andelen distansvård skrivs in i vårdplanen enligt de behov som finns för att upprätthålla vård av kunden, exempelvis för att fullfölja medicinering/ändringar i kosten. För att förklara tillvägagångssättet, skrivs tydligt in vem som gör vad och när, var medicinerna finns och i vilken form de är tillgängliga kunden (i burk, medicinpåse, dosett). **Information om förändringar sker alltid genom ett telefonsamtal till distansvården.**
- Hemvården bör uppdatera distansvårdens tjänster i kundens service- och vårdplan.
- Ansvarig vårdare gör en mellanutvärdering när distansvården inleds och alltid när det sker förändringar i kundens vård.

5. När distansvården upphör:

- När distansvården upphör uppdaterar hemvården beställningsavtalet och handledaren undertecknar det, varefter det faxas till Servicecentralen med en anmärkning om att servicen upphör.
- Efter att Servicecentralen fått anmälan om att beställningsavtalet upphört, kommer centralen överens om hur utrustningen avhämtas.
- Hemvården gör en mellanutvärdering samt en uppdatering av kundens service- och vårdplan.



Bild- och ljudförbindelse

– Guide för handledning av äldre människor



Idag är kontakt via ljud och bild eller videomöten en service som gör det lättare att sköta ärenden med byråtjänstemän och andra yrkesmänniskor. Avsikten med denna guide är att ge svar på frågor som kan uppstå när man inleder yrkesmässiga kontakter och samarbete med hjälp av ljud och bild.

Frågor som kan uppstå är t.ex. Hur skall jag inleda bild- och ljudkontakt? Vad är viktigt att beakta under ett möte? Hur skall jag gå tillväga när jag avslutar ljud- och bildkontakten? Guiden tar fram de olika stegen i processen under en bild- och ljudförbindelse och tyngdpunkten bör ligga på interaktionen och en kundnära handledning av äldre.

Man har inlett försök med videomöten på olika håll i Finland. Centralförbundet för de gamlas väl rf har inom ramen för Kotiturva-projektet och med finansiering av Penningautomatföreningen testat bild- och ljudkontakt inom hemvården i S:t Michel-regionen. Äldre kunder som deltagit i försöken har kommenterat den handledning de fått via videokontakten med bl.a. *"Bildkontakt var något helt annat än telefonkontakt."* *"Det viktigaste var att ha en direkt kontakt med vårdaren, när man kunde se honom eller henne visste man också vad som var på gång."* *"Det kändes bra, det lönar sig att pröva på allt."*

Vi tackar alla som varit med om att förverkliga guiden. Ett speciellt tack till Kotiturva-projektets projektplanerare Emma Pukkila som gav oss viktig information och delade med sig av sin erfarenhet under våra expertintervjuer. Det gav oss en viktig information för guiden gällande bild- och ljudkontakt och kunskap i att handleda äldre.

