

KOTITURVA-HANKKEEN

Kotimiks-kuvayhteyskokeilu

– näin rakentui kuvayhteyskokeilu kunnan asiakkaiden, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja korjausneuvojen kesken



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

SISÄLTÖ

1 Tiivistelmä.....	3
2 Kotimiks-pilotin tausta	6
3 Pilotin tavoitteet ja tarkoitus.....	8
4 Pilotin vaiheet	11
5 Pilotin tulokset	16
6 Pilotin opit ja jatkokehittäminen.....	32

Työryhmä:

Kaisa Eskelinen

Tarja Rantee

Anna-Elina Ukkonen

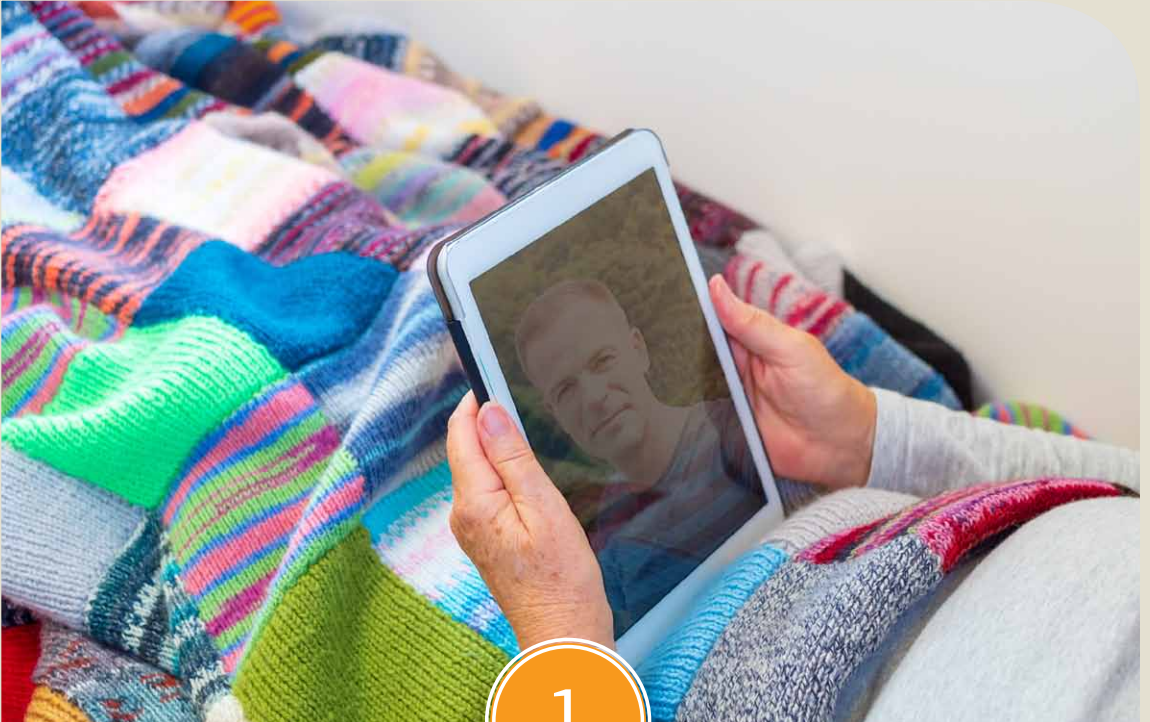


Julkaisija: Vanhustyön keskusliitto ry /Kotiturva-hanke

ISBN 978-951-806-271-7 (verkko)

Graafinen suunnittelu ja taitto: Tiina Kuoppala, Graforma

Valokuvat: iStock, Bigstock



1

TIIVISTELMÄ

Vanhustyön keskusliiton Kotiturva-hanke, Mikkelin kaupungin vanhus- ja vammaispalvelut (myöhemmin ESSOTE eli Etelä-Savon Sosiaali- ja terveyspalvelut), Mikkelin seudun Muistiluotsi sekä Sote 360 -yritys kokeilivat yhteistyössä Etelä-Savon alueella etäyhteyksiä kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten palveluissa vuonna 2016. Kuvayhteyspalvelu on kotiin tarjottavien palveluiden muoto, jossa ammattilaiset ovat etäyhdessä asiakkaisiin tietokoneen, tietokonetabletin tai mobiililaitteen välityksellä. Kun voidaanhan kuvayhteys ottaa kiintokoneeltakin (tässä kokeilussa tosin se tapahtui mobiililaitteiden välityksellä). Kuvavälitteisesti annetut palvelut ovat yleistymässä erilaisissa palveluissa, mutta niitä on tutkittu tähän mennessä suhteellisen vähän.

Kuvayhteyskokeilusta Mikkelistä vastasi Vanhustyön keskusliiton Kotiturva-hanke, joka on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen STEA:n Raha-automaattiyhdistyksen varoilla tukema nelivuotinen hanke. Hankkeen tavoite on edistää ikääntyneiden ihmisten kotiturvallisuutta mm. helppokäyttöisen arkitekno-logian avulla ammattilaisten arkitekno-logiaan liittyvää ohjaamisosaamista vahvistamalla ja erilaisilla opetusmateriaaleilla.

Mikkelin kaupungin palveluneuvojat, kotihoidon kotihoito- ja kuntoutustiimin ammattilaiset, Mikkelin seudun Muistiluotsin työntekijä sekä Vanhustyön keskusliiton korjausneuvoja käyttivät tietokonetabletteja ja mobiililaitteita suojatussa kuvayhteydessä Mikkelin palveluneuvon ja kotihoidon asiakkaiden kanssa neljän viikon pilottijaksoissa yhdeksän kuukauden aikana vuonna 2016. Kokeilu nimettiin Kotimiks-pilotiksi, sillä kuvayhteyden avulla haluttiin kokeilla erilaisten palvelujen tarjoamista ikääntyneille näiden kotiin. Kokeiluun osallistui yhteensä 13 kotihoidon ja palveluneuvon asiakasta, yhdeksän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista sekä Vanhustyön keskusliiton korjausneuvoja. Lisäksi kuvayhteyden soveltuvuutta kokeiltiin ammattilliseen ohjaukseen, kun perhekodin perhehoitaja sai ammattillista ohjausta palveluneuvon työntekijältä.

Ikääntyneiden ihmisten määrä tulee kasvamaan huomattavasti ja myös kotona hoidettavien ihmisten osuus nousee. Esimerkiksi kotihoidossa tavoitteena on mahdollistaa ikääntyneen ihmisen asuminen kotonaan tarjoamalla ikääntyneen toimintakykyä vahvistavia palveluita kotiin. Osa ikääntyneistä ihmisistä kykenee kotiin annettavien palvelujen, kuntoutuksen ja kodin muutostöiden myötä asumaan kotonaan. Myös arkitekologiset ratkaisut, kuten kuvayhteys, voivat helpottaa kotona asumista kun asiakas saa tarvitsemansa palvelun suoraan kotiinsa. Osalle ikääntyneistä ihmisistä koti ei sovellu asumismuodoksi, em. ratkaisuista huolimatta.

Keskeistä onkin löytää kuvayhteydestä hyötyvät asiakkaat ja selvittää, millä tavoin kuvayhteyspalvelu voi tukea asiakkaita. Kotimiks-pilotin tavoite oli selvittää, miten ammattilaisten toteuttaman kuvayhteyden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun tavoitteellisen palveluohjelman avulla voidaan edistää kotona asuvan ikääntyneen hyvinvointia ja turvallisuutta. Pilotissa selvitettiin ammattilaisten ja asiakkaiden kokemuksia kuvayhteyden ja seurantakameran käytöstä kotiin annettavissa palveluissa sekä sitä, millaisia ja keiden asiakkaiden palveluita on ammattilaisten ja asiakkaiden mielestä mielekästä toteuttaa kuvayhteydellä. Pilotin aineistosta ja yhteistyössä Helsingin kaupungin palvelukeskuksen kanssa tehtiin ammattilaisille opas ”Kuvavälitteisesti kotiin – opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen.” Se on ilmestynyt myös ruotsiksi ja löytyy Vanhustyön keskusliiton verkkosivuilta.

Kotiturva-hanke järjesti pilotin yhteydessä ammattilaisille myös valmennuksen, jonka tarkoitus oli vahvistaa osallistujien osaamista ikääntyneiden ihmisten ohjaamisessa teknologian käyttöönottamiseksi. Valmennus sisälsi tiedollisen ja taidollisen valmennusosion sekä vertaistukiosion. Siten pilotin tavoitteena oli kuvayhteyttä laajemmin opastaa ammattilaisia arkitekologian ohjaamisessa asiakkaille ja tuoda yhteen eri alan ammattilaisia näiden yhteistyön edistämiseksi.

Ammattilaiset ja asiakkaat asettivat yhdessä kuvayhteyskokeilulle tietyt tavoitteet. Tavoitteita olivat mm. asiakkaan sosiaalisten kontaktien lisääminen ja yksinäisyyden lievittäminen, asiakkaan arjen tukeminen kuten erilaisten muistutusten ja tarkistuksien toteuttaminen, arkiteknologisten laitteiden ohjaus kuvavälitteisesti, omaehtoisen kuntoutumisen ja liikunnan tukeminen sekä ravitsemuksen seuranta.

Sekä asiakkaiden että ammattilaisten mielestä kuvayhteys soveltui asiakkaiden sosiaalisten kontaktien ylläpitoon, turvallisuuden tunteen vahvistamiseen ja yksinäisyyden lievittämiseen sekä etäällä asuvan omaisen tukemiseen. Se soveltui pilottiin osallistuneiden mukaan myös erilaisten arjen toimintojen tukemiseen, jolloin kuvayhteydellä saatettiin korvata tiettyjä seuranta- ja tarkistuskäyntejä. Ammattilaisten mielestä kuvayhteys soveltui etenkin ennalta ehkäisevään työhön ja asiakkaan ohjaamiseen ja neuvontaan. Asiakkaan tuli kuitenkin olla riittävän hyväkuntoinen hyötyäkseen tästä erityisesti keskusteluun perustuvasta palvelusta. Ammattilaisten näkökulmasta oli oleellista tunnistaa, ketkä asiakkaat hyötyvät kuvayhteydestä ja ketkä eivät. Kokeilu osoitti, että muistisairaat asiakkaat eivät välttämättä hyötäneet kuvayhteydestä tai vaikutus oli kielteinen, tosin asia oli ammattilaisten mukaan aina arvioitava yksilöllisesti. Kokeilu myös osoitti, että teknologian käytöstä oli tarvittaessa osattava luopua, jos se ei hyödyttänyt asiakasta.

Asiakkaat olivat pääosin kiinnostuneita kuvayhteyteen liittyvistä laitteista, mutta moni pelkäsi aluksi, että rikkoo laitteen tai ei opi käyttämään tablettia. Suurin osa asiakkaista ei ollut koskaan käyttänyt tietokonetablettia. Saatuaan kokeilla laitetta ohjaajan läsnäollessa ja huomattuaan käytön helpoksi, useimpien asiakkaiden asenne kuvayhteyteen muuttui myönteiseksi. Puolet pilottiasiakkaista olisi halunnut jatkaa kuvayhteyttä ja tabletin käyttöä kokeilun jälkeen ja olivat halukkaita ostamaan itselleen laitteen. Asiakkaiden myönteiset kokemukset kuvayhteydestä liittyivät etenkin sosiaalisten kontaktien mahdollisuuksien lisääntymiseen sekä yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteiden lievittämiseen. Asiakkaat pitivät myös uuden oppimista mielekkäänä.

Kokeilu osoitti, että kuvayhteys soveltuu ammatillisen tuen antamisen, esimerkiksi työohjauksen välineeksi. Pilotin keskeinen aikaansaannos oli lisäksi eri ammattiryhmien yhteistyön tiivistäminen ja lisääminen ikääntyneiden ihmisten kotona asumisen tukemiseksi.

Lämmin kiitos kaikille pilottiin osallistuneille ja sen mahdollistaneille osapuolille.



2

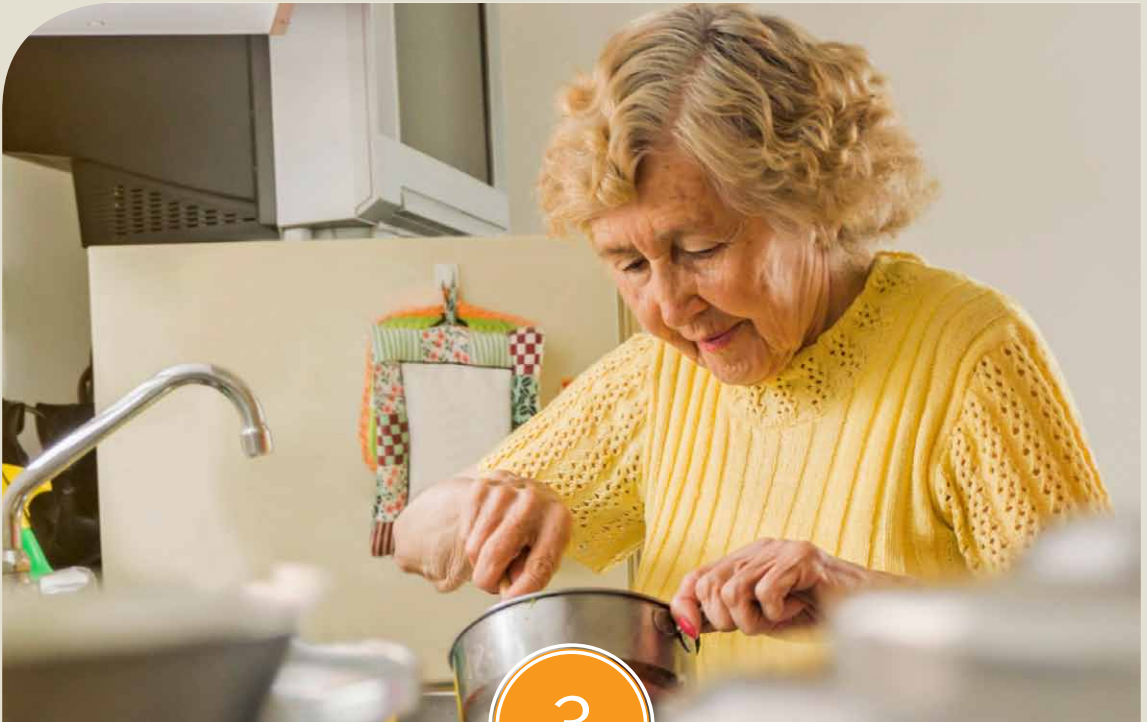
KOTIMIKS-PILOTIN TAUSTA

Vanhustyön keskusliitossa käynnistyi keväällä 2015 nelivuotinen Kotiturva-hanke. Hankkeen tavoite oli edistää ikääntyneiden ihmisten kotona selviytymistä ja viihtymistä nk. arkiteknologian avulla ammattilaisten arkitekologiaan liittyvää ohjausosaamista vahvistamalla ja erilaisilla opetusmateriaaleilla. Arkitekologia tarkoittaa edullista ja helppokäyttöistä kotona asumista tukevaa teknologiaa. Hankkeessa luotiin yhteistyömalli ikääntyneiden ihmisten kotona asumisen tukemisen parissa työskentelevien, kuten kotihoidon ammattilaisten ja korjausneuvojien välille. Korjausneuvojat ovat ammattiryhmä, joka auttaa yli 65-vuotiaita ikääntyneitä ihmisiä maksuttomasti asunnon korjaustöiden suunnittelussa. Ammattilaisten välinen yhteistyö tarkoittaa, että he ohjaavat ikääntyneen ihmisen tämän avuntarpeen kannalta oikeaan paikkaan, esim. arkitektojen ratkaisujen pariin. Hankkeessa kehitettiin Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojille arkitekologiasalkku, jonka avulla nämä voivat esitellä arkitekologiaa asiakkailleen ja jota he voivat lainata yhteistyökumppaneilleen kuten kotihoidolle ja erilaisille järjestöille. Ajatus oli, että eri tahojen yhteistyöllä tieto arkitekologiasta ja muista kotiturvallisuuksista edistävästä keinoista leviää ikääntyneiden ihmisten keskuuteen mahdollisimman laajalti.

Mikkelin kaupunki lupautui pilottipaikkakunnaksi arkitekologian käyttöön ottamista edistävään Kotiturva-hankkeeseen. Paikkakunnalla toteutettu Kotimiks-pilotti keskittyi vanhuuteen varautuvien, kotona asuvien ikääntyneiden ihmisten sekä kotihoidon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä kokeiltuun kuva- ja äänyhteyteen. Vuonna 2015 Vanhustyön keskusliitto sopi Mikkelin vanhus- ja vammaispalvelujen kanssa etäyhteyksien kokeilemisesta kotiin vietävissä palveluissa. Kuvavälitteisiä palveluja ei tuolloin vielä tarjottu Mikkelin vanhus- ja vammaispalveluissa.

Kotiturva-hanke laati yhdessä Mikkelin kaupungin vanhus- ja vammaispalvelujen esimiehen sekä Lupaus 2016 -ohjelmanpäällikön kanssa **pilotointisuunnitelman**, jonka mukaan pilotti toteutettiin paitsi palveluneuvon koordinoimana, myös erikseen Mikkelin alueella toimivassa perhehoitokodissa. Lupaus-hanke on työ- ja elinkeinoministeriön sekä Innovaatorahoituskeskus Tekesin (nytkemmin Business Finland) alulle panema hanke, jossa erilaisia organisaatioita haastettiin edistämään ympäristöliiketoimintaa osana kestävästä talouskasvusta. Mikkelin perusti oman Lupaus-hankkeensa, jossa tavoite oli luoda Mikkelistä digitaalisten palvelujen kaupunki, jossa tuottavuus paranee digitaalisten palvelujen käytön myötä. (Ropponen ym. 2016.)

Kokeilun keskuspaikaksi määriteltiin Mikkelin kaupungin palveluneuvo, jossa työskentelee sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneita palveluohjaajia. Heille ohjautuu mm. yhteydenottoja ikääntyneiltä ihmisiltä tai näiden läheisiltä, kun nämä kokevat tarvetta kotona selviytymisen edellytysten kartoittamiseen. Palveluneuvon ohjautuvat myös Mikkelin kaupungissa käytössä olevan sähköisen huoli-toimintamallin mukaiset ilmoitukset avun tarpeesta olevista ihmisistä. Huoli-toimintamalli kehitettiin Mikkelin kaupunkiin Lupaus 2016 -hankkeen yhteydessä. Huoli-toimintamallilla ilmoituksen tekeminen on haluttu tehdä mahdollisimman helpoksi sekä ajasta ja paikasta riippumattomaksi. Palveluneuvon ohjautuu asiakkaita myös kotihoidosta. **Kokeiluun päätettiin ottaa mukaan myös kotihoidon työntekijöitä ja asiakkaita**, jotta saataisiin monipuolisesti kokemuksia kuvayhteyden hyödyistä kotiin annettavissa palveluissa sekä kaupunki- että taajama-alueilla.



3

PILOTIN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Kotimiks-pilotin tavoite oli selvittää, miten ammattilaisten toteuttaman kuvayhteyden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun tavoitteellisen palveluohjelman avulla voidaan edistää kotona asuvan ikääntyneen ihmisen hyvinvointia ja turvallisuutta.

Pilotissa kartoitettiin ammattilaisten ja asiakkaiden kokemuksia kuvayhteyden ja seurantakameran käytöstä kotiin annettavissa palveluissa sekä sitä, millaisia ja keiden asiakkaiden palveluja on ammattilaisten ja asiakkaiden mielestä mielekästä toteuttaa kuvayhteydellä. Kuvayhteyden ohella haluttiin kartoittaa hoitajien kokemuksia sähköisen kirjaamisalustan käytöstä. Ammattilaisille tarkoitettu kirjaamisalusta on sähköinen sovellus, johon hoitajat voivat joko kirjoittaa vapaata tekstiä asiakkaan hoidosta tai käyttää strukturoitua alustaa, jossa on mm. valmiita terveystilakartoituksia. Kirjaamisalustan etu on, että teksti on tarvittaessa toisten samaa asiakasta hoitavien työntekijöiden nähtävissä. Myös pilottiasiakkaille tarjottiin mahdollisuutta kirjata kokemuksiaan pilotista sähköiseen päiväkirjaan. Päiväkirja on sovellus, joka on räätälöity asiakkaille.

Kokeiluun osallistuneet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset suunnittelivat asiakkaan kanssa kuvayhteyskokeilulle tavoitteet, sisällyksen, ja toteutusaikataulun. Tavoitteet perustuivat asiakkaiden yksilöllisiin toiveisiin.

Kuvayhteyskokeilun tavoitteet ja keinot, 13 asiakasta yhteensä

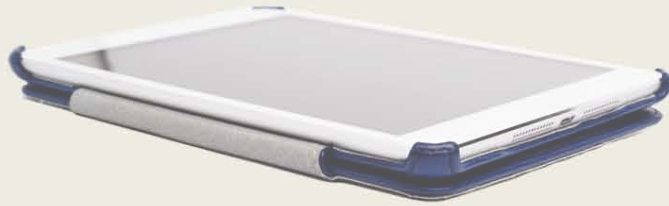
- Arjen tukeminen (kaikki 13 asiakasta). Arjen tukemiseen sisältyi esimerkiksi se, että hoitaja muistutti asiakasta erilaisista asioista, avusti vaikkapa lehden lukemisessa tai tarkisti, miten asiakkaan päivä oli sujunut.
- Turvallisuuden tunteen vahvistamista (7 asiakasta) tavoiteltiin säännöllisillä kuvayhteystapaamisilla (asiakkaan ja hoitajan väliset keskustelut) sekä tekemällä asiakkaalle kodin turvakartoitusta kuvayhteyden välityksellä.
- Yksinäisyyden tunnetta pyrittiin lievittämään (6 asiakasta) niin ikään säännöllisillä asiakkaan ja hoitajan kuvayhteystapaamisilla ja etäkäynteillä ulkomaailmassa kuten Mikkelin torilla.
- Osassa tapauksista tavoitteeksi asetettiin sosiaalisten kontaktien lisääminen (3 asiakasta), mikä piti sisällään kontaktit hoitajien lisäksi omaisiin.
- Omaehtoisen kuntoutumisen ja liikunnan tukeminen (4 asiakasta) piti sisällään mm. etäyhteyden avulla ohjatun tuolijumpan, hoitajan muistutukset asiakkaalle, kuntoutukseen motivoinnin sekä liikkeiden ohjaamisen.
- Ravitsemuksen seuranta (1 asiakas) tarkoitti sitä, että hoitaja piti seurata asiakkaalle kuvayhteyden avulla tämän aterioidessa ja seurasi ruokailua.
- Teknologisten laitteiden käytön opettelu (2 asiakasta) sisälsi mm. puhelimen käytön ohjaamisen sekä mikroaaltouunin käytön opetuksen.
- Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojan tukikäynnit (3 asiakasta) pitivät sisällään kotiympäristön kartoituksen, teknologista ohjausta ja kuvayhteyden korjausneuvojan ja asiakkaan välillä.

Kaikki toiminnot eivät tapahtuneet kuvayhteyden välityksellä, vaan kyse oli myös ammattilaisten kuten korjausneuvojien ja hoitajien välisen yhteistyön lisäämisestä.

Pilotissa haluttiin selvittää, miten kotona asuvat ikääntyneet ihmiset suhtautuvat tietokonetabletin käyttöön ja kuvayhteyspalveluun, miten he oppivat käyttämään laitetta sekä minkälaiset olivat heidän kokemuksensa ohjaustilanteista ja laitteen käytöstä. Myös haluttiin selvittää, miten tabletin käyttö pilotissa vaikuttaa ikääntyneiden halukkuuteen ottaa teknologiaa käyttöön kokeilujakson jälkeen.

Samoin haluttiin selvittää ammattilaisten asenteita kuvayhteyteen ja heidän valmiuksiaan ottaa kuvayhteys osaksi työtään. Erityisen kiinnostuksen kohteena oli selvittää, keille asiakkaille ammattilaiset ajattelivat kuvayhteyden palveluna soveltuvan, keille ei ja miksi. Ammattilaisten osalta tavoitteena oli myös selvittää, minkälaista tukea ammattilaiset tarvitsevat ottaakseen kuvayhteyden osaksi työtään ja **miten kuvayhteys toimii ammattilaisten vertaistuen välineenä.** Kuvayhteyden soveltuvuutta ammattilaisten vertaistuen välineeksi testattiin paikallisen perhehoitokodin hoitajan ja palveluneuvon työntekijän välillä.

Kotimiks-pilotin tavoite oli myös vahvistaa palveluneuvon ja kotihoiton sekä korjausneuvojien välistä yhteistyötä ikääntyneiden ihmisten kotona asumisen tukemiseksi. Eri alan ammattilaiset kohtasivat mm. pilotin yhteydessä järjestetyissä valmennuksissa. Siten Kotimiks-pilotilla oli kuvayhteyskokeilua laajempi rooli edistäessään ikääntyneille ihmisille palveluja tarjoavien ja niitä suunnittelevien välistä yhteistyötä.



4

PILOTIN VAIHEET

Valmistautuminen loppusyksy 2015 – maaliskuu 2016

- Kotiturvan henkilöstö tutustuu olemassa oleviin etäyhteyspalveluihin, mm. Palmia Contact Centerin (nykyisin Helsingin kaupungin palvelukeskus) palveluihin
- Tarjouspyynnöt kuvayhteyspalvelua tarjoavilta yrityksiltä, yrityksen valinta
- Kotimix kick off – tilaisuus pilottiin osallistuville organisaatioille ja yhteistyöverkostolle Mikkelissä
- Sote 360 -yritys aloittaa perehdyttämään ammattilaisia laitteiden käyttöön
- Kotiturva pitää infotilaisuuden kotihoidon esimiehille ja vierailee kotihoidon tiimeissä kertomassa kokeilusta
- Pilottiasiakkaiden rekrytointi alkaa, Kotiturva laatii esitteen asiakkaiden rekrytoimiseksi

Pilotoinnin toteutus 2016 maalis-joulukuu

- Pilottiasiakkaita on kokeilussa 9 kk ajan, neljän viikon jaksoissa
- Kuvayhteyden soveltuvuutta ammatillisen tuen antamiseen kokeillaan kolmen kuukauden ajan palveluneuvon työntekijän ja perhehoitokodin työntekijän kesken
- Hoitajat laativat pilottiasiakkaiden kanssa kirjallisen sopimuksen pilottiin osallistumisesta ja laativat heidän kanssaan tavoitteet pilotille
- Sote 360 -yritys opastaa asiakkaat laitteiden käyttöön
- Kotiturvan työntekijä tekee asiakkaille alkuhaastattelun asiakkaan odotuksista pilottia kohtaan
- Pilotin käynnistymisen aikoihin käynnistyvät myös Kotiturvan osaamisvalmennukset ammattilaisille sisältäen tiedollisen ja taidollisen osion ja vertaistukiosion.

Pilotin päättäminen joulukuu 2016

- Kotiturva-hankkeen työntekijä tekee asiakkaille loppuhaastattelut ja haastattelee myös pilottiin osallistuneita ammattilaisia.
- Kuva välittää -seminaari pilotin tuloksista ja kokemuksista
- Opas kuvavälitteisesti kotiin ammattilaisille ilmestyy suomeksi ja ruotsiksi

Kotiturva-hankkeen työntekijät **perehtyivät aiempiin etäyhteyskokeiluihin** ja niistä saatuihin kokemuksiin loppusyksystä 2015. He vierailivat Helsingissä sijaitsevassa Palmian Contact Centerissä eli sittemmin Palvelukeskus Helsingissä, joka käynnisti etähoito- eli virtuaalipalvelut kokeiluluontoisesti kotihoidon asiakkaille vuonna 2011. Selvisi, että kyse on nopeasti kehittyvästä palvelumuodosta, joka vaati hoitajilta uudenlaista osaamista. Koska ammattilaisille suunnattua ohjausmateriaalia kuvayhteydestä ei vielä tuolloin ollut olemassa, Kotiturva-hanke sopi työstävänsä pilotin aineistosta oppaan ammattilaisille yhteistyössä Helsingin kaupungin palvelukeskuksen kanssa. Oppaasta kerrotaan lisää Tulokset-osiossa.

Pilotti käynnistyi varsinaisesti joulukuussa 2015, jolloin laadittiin **tarjouspyynnöt** kuvayhteyttä tuottaville yrityksille. Mikkelin kaupunki ja Kotiturva-hanke valitsivat pilotin yhteistyöyritykseksi Sote 360 Oy:n. Mikkelin kaupunki solmi pilottisopimuksen Sote 360 Oy:n kanssa. Sopimuksen mukaisesti pilotissa käytettiin Sote 360:n tarjoamia laitteita ja palveluita. Yritys käytti alihankintapalveluna Pieni piiri -palvelua. Koekäyttöön saatiin kuvayhteyttä varten ammattilaisille kaksi tablettia (8”) ja pilottiasiakkaille kolme tablettia (10”) sekä reitittimet. Yritys lupasi tarvittaessa asiakkaille asennettavan seurantakamera- ja ovihälytysjärjestelmän kokeilumahdollisuuden.

Tammikuussa 2016 Kotiturva-hankkeen projektipäällikkö ja projektisuunnittelija kutsuivat koolle pilotin yhteistyöryhmän ns. **Kick off -iltapäivään**, jossa käsiteltiin hankkeen tavoitteita, toteutussuunnitelmaa, pilottiasiakkaiden rekrytointia sekä pilottiin osallistuvien ammattilaisten osaamisvalmennusta.

Kick off -iltapäivään osallistui Mikkelin kaupungin palveluohjausyksikön esimies, kolme palveluneuvojaa sekä työntekijöitä turva- ja hyvinvointiyksiköstä (sittemmin turva- ja hyvinvointiteknologiapalvelut), matalan kynnyksen palveluohjauspaikasta Seniorisentteristä, Mikkelin vanhusneuvostosta, järjestölähtöistä ohjausta tarjoavasta Muistiluotsista, Lupaus 2016 -ohjelmasta sekä kuvayhteystekniikasta vastaavasta tarjouskilpailun voittaneesta yrityksestä. Lisäksi tilaisuuteen osallistui kolme Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojaa. Tilaisuudessa nimettiin palveluneuvosta pilotin vastuuhenkilö.

Iltapäivän aikana osallistujat orientoituivat kokeiluun kuvayhteydemonstraation myötä. He pohtivat pienryhmissä vastauksia siihen, miten he itse asiakaina toivoisivat ammattilaisen toimivan etäyhteyden aikana, miten ikääntyneitä ihmisiä voidaan motivoida osallistumaan kuvayhteydskokeiluun ja mikä heitä itseään motivoisi osallistumaan. Pienryhmissä myös pohdittiin, millä konkreettisilla tavoilla kuvayhteyttä voi asiakkaan kanssa hyödyntää. Pienryhmissä esitettiin kuvayhteyden eduksi mm. että kasvokkainen vuorovaikutus

soveltuu asiakkaan neuvomiseen tai esimerkiksi rauhoitteluun. Kuvayhteydellä nähtiin olevan etuja myös omaisten kanssa asioidessa. Esimerkiksi yhtäaikainen yhteys asiakkaaseen ja omaiseen mahdollistuisi, vaikka nämä olisivat fyysisesti eri paikoissa. Kuvayhteyden nähtiin tukevan myös moniammatillista yhteistyötä. Kotihoidossa työskentelevä yöhoitaja tai ensihoitaja voi esim. ottaa tarvittaessa kuvayhteyden sairaalaan ja kuvantaa sairaalaan asiakkaan tilaa. Korjausneuvoja voisi puolestaan ohjeistaa urakoitsijaa asennuksissa. Kuvayhteyden eduksi nähtiin, että sen avulla voi näyttää asioita toiselle henkilölle, esimerkiksi lomakkeita, videoita ja erilaisten laitteiden toimintaa.

Tarjouskilpailun voittanut **Sote 360 -yritys alkoi perehdyttää alkuvuodesta 2016 pilottiin osallistuvia ammattilaisia laitteiden käyttöön.** Palveluneuvon ja kotihoidon työntekijät puolestaan aloittivat tammi-helmikuussa pilottiasiakkaiden rekrytoinnin omasta asiakaskunnastaan. Ammattilaisten rekrytointi pilottiin jatkui kevään mittaan. Kotiturva-hanke tiedotti pilotista mm. Mikkelin kaupungin tiedotuskanavien kautta. Lisäksi Mikkelin alueen **kotihoidon esimiehille pidettiin informaatiotilaisuus** Kotimiks-pilotista 10.3.2016, jotta nämä levittäisivät tietoa pilotista kotihoidon työntekijöille. Esimiehille pidetyn tilaisuuden lisäksi Kotiturva-hankkeen projektisuunnittelija ja projektipäällikkö kävivät kuudessa **Mikkelin seudun kotihoidon tiimissä kertomassa kuvayhteyksikokeilusta.** Tavoite oli, että kotihoidossa työskentelevät hoitajat osallistuisivat aktiivisesti kuvayhteyksikokeiluun, osaamisvalmennuksiin ja rekrytoisivat kotihoidon asiakkaita pilottiin. Pilottiin osallistui hoitajia kolmesta kotihoidon tiimistä sekä keskustan että taajaman alueilta, yhdestä kuntoutustiimistä sekä palveluneuvosta. Asiakkaiden rekrytointia varten tehtiin esite asiakkaille annettavaksi. Hoitajat antoivat esitteitä asiakkailleen ja sitä oli saatavilla mm. Muistiluotsin tiloissa sairaanhoitajan vastaanoton odotustilassa.

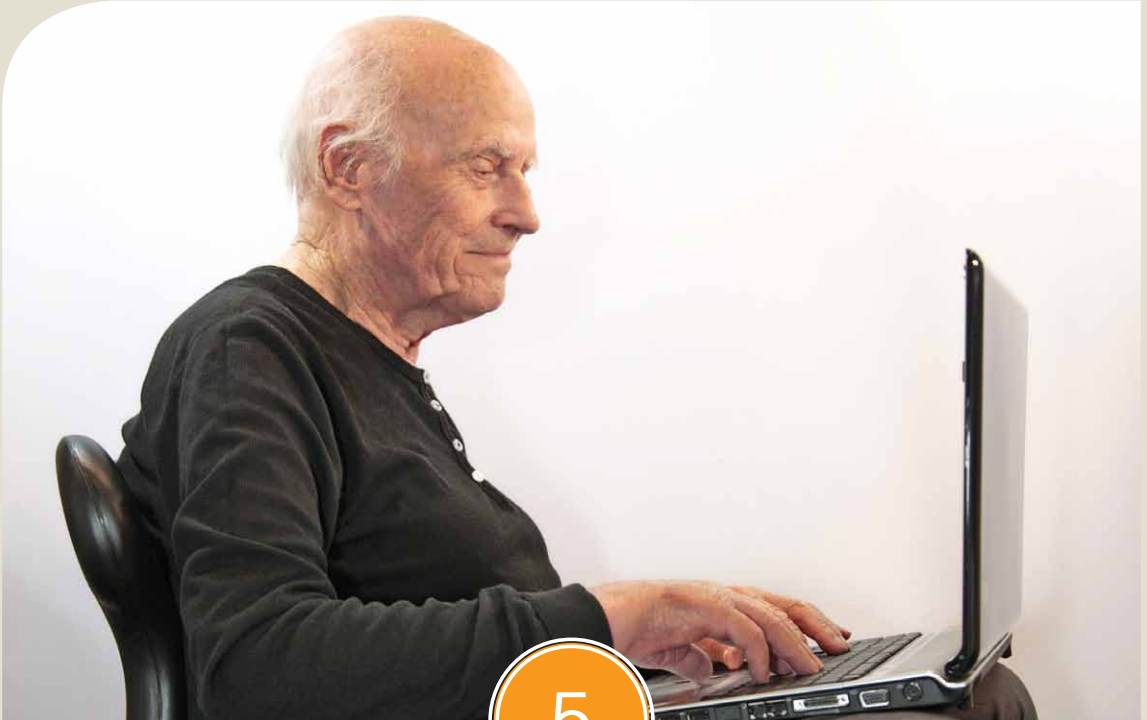
Kaikkien asiakkaiden kanssa tehtiin **kirjallinen sopimus** pilottijaksosta sekä **laadittiin pilotille yksilölliset tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa.** Kotiturva-hankkeen työntekijä teki asiakkaille **alku- ja loppuhaastattelut**, jotka on raportoitu luvussa ”Pilotin tulokset”. Aloituskäynnillä asiakkaalta vielä varmistettiin halukkuus osallistua pilottiin ja kerrattiin tämän kanssa pilotille asetetut tavoitteet.

Pilottiasiakkaita kokeilussa oli noin yhdeksän kuukauden ajanjaksolla 21.3.2016–7.1.2017. Ensimmäinen neljän viikon pilottijakso käynnistyi asiakkaan kanssa maaliskuussa 2016. Pilottiasiakkaan luona aloituskäynnillä olivat mukana Sote 360 -yrityksen edustaja, palveluneuvoja sekä Kotiturva-hankkeen projektisuunnittelija. Yrityksen edustaja oli asentanut asiakkaan käyttöön annettavan tabletin ”Kioskitilaan” eli helppokäyttötilaan. Se mahdollisti yksisuuntaisen suojatun kuvayhteyden hoitajalta asiakkaalle sekä antoi asiakkaalle mahdollisuuden jättää hoitajalle soittopyyntö kuvayhteyden ottamista varten. **Yrityksen edustaja opasti asiakasta ja ammattilaista laitteen käytössä.**

Kuvayhteyuskokeilun käynnistymisen aikoihin aloitettiin myös Kotiturva-hankkeen **osaamisvalmennukset ammattilaisille.** Valmennuksen tavoite oli vahvistaa osallistujien osaamista teknologisten ratkaisujen tarjoamisessa ikääntyneille ihmisille sekä taitoja ohjata ikääntyneitä ihmisiä teknologian käytössä. Osaamisvalmennus koostui **tiedollisesta ja taidollisesta osiosta** sekä **vertaistukiosiosta.** Tiedollisessa ja taidollisessa osiossa käsiteltiin ikääntyneiden ihmisten ohjaamiseen, teknologian tarpeen arvioimiseen ja käyttöönottamiseen liittyviä asioita ja esiteltiin ammattilaisille erilaisia teknologisia ratkaisuja. Valmennukseen osallistui kolme palveluohjaajaa, kolme korjausneuvojaa, turva- ja hyvinvointiteknologiayksikön työntekijä, kaksi järjestöjen edustajaa ja kaksi kotihoidon työntekijää. Tiedollinen ja taidollinen valmennusosio koostui neljästä iltapäivästä.

Osaamisvalmennuksen **vertaistukiosiossa pilottiin osallistuneilla ammattilaisilla oli mahdollisuus jakaa kokemuksiaan pilottiasiakkuuksista** muiden pilottiin osallistuneiden kanssa sekä esittää kysymyksiä Sote 360 -yritykselle. Ryhmän vetäjänä toimi Kotiturva-hankkeen projektipäällikkö. Tapaamiset toteutettiin kerran kuukaudessa. Vertaisryhmään osallistui vaihtelevasti 5–12 henkilöä. Ensimmäinen tapaaminen järjestettiin huhtikuussa 2016 ja viimeinen tapaaminen tammikuussa 2017. Kokoontumisia oli yhteensä yhdeksän.

Kuvayhteyden soveltuvuutta ammatillisen tuen antamiseen kokeiltiin palveluneuvon työntekijän ja perhehoitokodin työntekijän kesken muutaman kuukauden ajan, 26.9.2016–9.1.2017. Mikkelin kaupunki solmi perhehoitokodin työntekijän kanssa asiasta toimeksiantosopimuksen.



5

PILOTIN TULOKSET

Pilottiin osallistuneiden ammattilaisten ja asiakkaiden taustatiedot ja osallistujien rekrytointi

Pilottiasiakkaat valikoituivat vapaaehtoisuuteen perustuen niistä ikääntyneistä kotona asuvista ihmisistä, joille Mikkelin palveluneuvon työntekijä teki palvelut aloittavan kartoituskäynnin sekä kahden kotihoidon tiimin asiakkaista. Näin ollen asiakkaat ohjautuivat kuvayhteyskokeiluun kaupungin palveluneuvojien tai kotihoidon ammattilaisten kautta. Pilottiin osallistui yhteensä 13 asiakasta. Pilottiasiakkaista kymmenen oli entuudestaan kotihoidon asiakkaita ja kolme asiakasta olivat palveluneuvon kautta ohjautuneita uusia asiakkaita. Pilottiasiakkaista viisi oli miehiä ja kahdeksan naisia. Asiakkaista puolet asui taajama-alueilla ja puolet keskustassa. Asiakkaat olivat 63–94-vuotiaita, keskimäärin he olivat 80-vuotiaita. Vaikka pilottiin valikoituneet asiakkaat muodostivat monipuolisen ryhmän ja rekrytointi onnistui tässä mielessä, pilottiasiakkaiden rekrytointi kuitenkin viivästyi. Tämä johtui siitä, että kokeilu ajoittui osittain kesän lomakauteen.

Pilottiin osallistui yhteensä yhdeksän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista: kolme palveluneuvojaa, kaksi kotihoidon kuntoutustiimin työntekijää, kolme kotihoitotiimin hoitajaa ja yksi järjestössä toimiva työntekijä. Ammattinimikkeiltään ammattilaiset olivat palveluohjaajia, kuntoutusohjaajia, lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Heillä oli pilottikokeilussa joko yksi tai useampia asiakkaita. Lisäksi pilottiin osallistui sosiaalityön yliopisto-opiskelija. Mikkelin kaupungin kolmesta pilottiin osallistuneesta palveluneuvojasta yksi toimi vastuu- ja yhteyshenkilönä. Hoitajia tavoiteltiin osallistuvan pilottiin useampi, mutta työkiireiden vuoksi osallistujamäärä jäi tavoitteista. Vanhustyön keskusliitosta kokeiluun osallistui korjausneuvoja. Lisäksi pilottiin osallistui perhehoitokodin hoitaja, joka sai ammatillista tukea kuvayhteyden välityksellä palveluneuvosta.

Opit

Opit pilottiin osallistuvien rekrytoinnista:

Jos mahdollista, ajoita kokeilu syksylle tai keväälle, ei kesän lomakuukausiin.

Pilottiin osallistuneiden asiakkaiden määrä (13 henkilöä) osoittautui sopivaksi kattavan kuvan muodostamiseksi kuvayhteyksipalvelun eri puolista.

Vuorotyötä tekevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osallistumista pilottiin saattaa helpottaa heidän työvuorojensa erityinen huomiointi pilotin aikatauluissa.

Pilotille asetettujen asiakaskohtaisten tavoitteiden toteutuminen

Kotiturva-hankkeen projektisuunnittelija teki pilottiasiakkaille alku- ja loppuhaastattelut sekä haastatteli pilottiin osallistuneita ammattilaisia pilotin päätyttyä. Haastattelujen perusteella asiakkaat sitoutuivat pilottiin pääosin hyvin ja pilottiasiakkaiden kanssa sovitut kokeilun tavoitteet toteutuivat hyvin tai vähintään joltain osin. Asetetut tavoitteet saavutettiin yhdeksän asiakkaan osalta hyvin ja kolmen asiakkaan osalta osittain. Viimeksi mainituissa tapauksissa oli kyse siitä, että pilottijakso oli liian lyhyt tavoitteiden saavuttamiseksi, arjen tukemisen tavoite ei toteutunut asiakkaan muistisairauden vuoksi ja se, että kuvayhteyden kautta toteutettu kuntoutus keskeytyi, koska asiakas ei ollut motivoitunut kuntouttavaan jumppaan. Viimeksi mainitussa tapauksessa kuitenkin muut asiakkaan kanssa kuvayhteydelle asetetut tavoitteet saavutettiin. Vain yksi asiakas keskeytti kokeilun. Syynä olivat mahdollisesti mielenterveys- ja päihdeongelmat. Seuraavaksi käsitellään tarkemmin pilottiasiakkaiden ja ammattilaisten näkemyksiä kuvayhteysoikeilusta.



Hoitajien ja asiakkaiden yhdessä sopimat, saavutettavissa olevat tavoitteet olivat kuvayhteysoikeilun perusta.

Pilottiin osallistuneiden asiakkaiden ja ammattilaisten näkemykset kuvayhteysoikeilusta

Asiakkaiden kokemukset kuvayhteysoikeilusta

Asiakkaat antoivat kuvayhteydestä pääosin hyvää palautetta. Varsinkin palveluiden piiriin entuudestaan kuulumattomat asiakkaat kertoivat, että kuvayhteys hoitajiin oli lisännyt heidän turvallisuuden tunteitaan ja vähentänyt yksinäisyyden ja alakulon kokemuksia. Nämä tavoitteet hoitajien kanssa yhdessä kokeilulle asettaneet asiakkaat toivoivat, että kuvayhteys olisi jatkunut pidempään. Kokeilusta voi päätellä, että kuvayhteys soveltuu ainakin osalle yksinäisyydestä kärsivistä ihmisistä palvelumuodoksi.

Myös jo palvelujen piirissä olevat kotihoidon asiakkaat kokivat kuvayhteyden soveltuvan keskusteluun hoitajien kanssa. Useat pilottiasiakkaista kertoivat, että kuvayhteys oli enemmän kuin puhelu, se toi toisen ihmisen lähemmäs kuin puhelu. Lähemmäs haluttuja ihmisiä olivat paitsi hoitajat, myös kotihoidon asiakkaana oleva oma vanhempi tai kotihoidon asiakkaan omat, kaukana asuvat lapset. Asiakkaissa oli esimerkiksi henkilö, joka halusi kuvayhteyden kotihoidon asiakkaana olevaan isäänsä, jotta varmistuisi, että isällä on kaikki hyvin. Pilottiasiakas myös toivoi ammattilaisten tukea omalle jaksamiselleen omaishoitotilanteeseen. Kuvayhteys toimi hyvin näiden tavoitteiden saavuttamisessa.

Asiakkaiden mukaan kuvayhteys soveltui myös arjen tukemiseen kuten lehden lukuun yhdessä hoitajan kanssa, ruokailujen tarkistamiseen ja ohjaukseen sekä kuntoutukseen ja jumppaan kannustamiseen. Tosin jumpan ohjauksessa tuli huomioda, että kuva ei rajannut liikkeitä häiritsevästi. Esimerkiksi erään asiakkaan kohdalla yläraaja-jumppa onnistui, mutta alaraaja-jumppa jäi toteuttamatta.

Osa asiakkaista oli kuvayhteyden avulla myös etäkäynnillä ulkomaailmassa, esimerkiksi Mikkelin torilla, ruokailupaikoissa tai saattoi nähdä tuttuja hoitajia kuvayhteyden välityksellä näiden työpaikalla.

Kaikki asiakkaat eivät olleet innostuneita kuvayhteydestä. Yksi pilottiasiakkaista esimerkiksi totesi, että uusien välineiden opettelu tuottaa hänelle ponnistuksia, ja puhelin välineenä riittää hänelle hyvin. Laitteet herättivät joissakin asiakkaissa ahdistusta. Eräs asiakas esimerkiksi sammutti laitteen välillä. Hoitajat totesivatkin, että kuvayhteydestä on osattava luopua tarvittaessa jos on nähtävissä, ettei asiakas siitä hyödy tai pidä.



Asiakkaat kokivat kuvayhteyspalvelun sopivan yksinäisyyden, alakulon ja turvattomuuden tunteiden lievitykseen, ruokailujen tarkistamiseen ja ohjaukseen, kuntoutukseen kannustamiseen sekä omaishoitajan jaksamisen tukemiseen.

Kaikki asiakkaat eivät halua kuvavälitteistä palvelua, jolloin käytöstä on osattava tarvittaessa luopua.

Miten asiakkaat oppivat ja ottivat vastaan kuvayhteyteen liittyvän tekniikan?

Pilottiasiakkaat olivat kiinnostuneita kuvayhteyteen liittyvistä laitteista, mutta yleistä oli pelko siitä, että laite rikkoutuu, ”menee sekaisin” tai sitä ei opi käyttämään. Kun asiakkaat saivat kokeilla helppokäyttötilassa olevaa tablettia, he saivat onnistumisen kokemuksia. Suurin osa asiakkaista oppi käyttämään tablettia ensimmäisellä ohjaukerralla. Jotkut asiakkaat saivat opastusta useamman kerran. Varsinkin muistisairaat saattoivat tarvita kertausta. Toisaalta se, kuinka tuttua teknologia oli asiakkaalle entuudestaan, näytti vaikuttavan omaksumiseen riippumatta siitä, oliko asiakkaalla sairauksien tuomia rajoitteita. Suurin osa asiakkaista ei ollut käyttänyt tablettia aiemmin. Asiakkaat pitivät hoitajien sekä yrityksen antamaa ohjausta hyvänä. He saivat myös kirjalliset ohjeet, jotta pystyivät kertaamaan opittua itsenäisesti.

Asiakkailla oli tärkeää, että kuvayhteys toteutui luottamuksellisesti. Kun heille kerrottiin kuvayhteyden olevan suojattu, hälvivät useimpien epäilykset siitä, että ulkopuoliset pääsevät kuulemaan kuvayhteyden kautta käydyt keskustelut.

Onnistuneiden käyttökokeilujen myötä muutamat asiakkaat opettelivat tabletin muitakin toimintoja, kuten musiikin kuuntelua ja valokuvausta. Yhdelle asiakkaalle tämän läheiset ihmiset laativat selkokieliohjeet musiikin kuunteluun. Kokeilu osoitti, että mielekkääksi koettu tekeminen kannustaa hyödyntämään teknologian mahdollisuuksia ja opettelemaan uutta. Pilottiasiakkaista puolet ilmoitti oma-aloitteisesti, että haluaisivat jatkaa kuvayhteyttä sekä tabletin käyttöä myös kokeilun jälkeen.

Kuusi asiakkaista kertoi, että voisivat hankkia tabletin itselleen ja kaksi asiakasta, joilla oli entuudestaan tabletti kertoivat ottavansa ne uudelleen käyttöön. Jotkut asiakkaat innostuivat myös opettamaan läheisiään tabletin käyttöön.

Asiakkaat saivat kuvayhteyden lisäksi mahdollisuuden kokeilla kotiinsa asennettavaa seurantakameraa, jonka avulla esimerkiksi hoitaja saattoi nähdä asiakkaan kotiympäristöä laajemmin kuin pelkän tabletin välityksellä. Pilottiasiakkaista ainoastaan kaksi olivat halukkaita ottamaan seurantakameraa käyttöön. Kameratoiminto oli päällä ainoastaan silloin, kun hoitaja oli kuvayhteydessä tabletin välityksellä asiakkaaseen. Asiakas sai lisäksi kameratoiminnon pois päältä halutessaan milloin vain. Seurantakameraa kokeilleet pilottiasiakkaat eivät raportoineet siitä, että kameratoiminto olisi häirinnyt heitä tai siinä olisi ollut ongelmia. Päinvastoin, toinen toimintoa kokeilleista asiakkaista piti

hyvänä, että apua hälytettäessä hoitajat näkisivät saman tien, minkä laatuista ongelmasta asiakkaalla on kyse.

Kuvayhteyttä asiakkaaseen otettaessa ongelmana oli joissain tapauksissa, että asiakas ei kuullut tai huomannut, että hoitaja yritti ottaa tähän yhteyttä. Onkin tärkeää, että laitteet sijoitetaan niihin paikkoihin, mistä asiakkaat ne todennäköisesti kuulevat.

Suurin osa pilottiasiakkaista eivät kokeneet mielekkääksi sähköisen päiväkirjalustan käyttöä, joten asiakkaiden kokemukset pilotista kerättiin haastatteluin.



Asiakkaat oppivat helposti tabletin käytön, vaikka heillä ei ollut sen käytöstä aikaisempaa kokemusta. Pelot laitteen rikkoutumisesta ja siitä, ettei osaa käyttää laitetta hälvenivät, kun asiakkaat saivat laitteisiin kunnollisen opastuksen.

Asiakkaalle kannattaa korostaa, että kuvayhteys on suojattu, eli ulkopuoliset eivät voi kuulla sen välityksellä käytyjä keskusteluja.

Asiakkaat eivät olleet kovin halukkaita ottamaan käyttöön seurantakameraa, mutta jotkut asiakkaista kokivat sen lisäävän turvallisuuttaan.

Asiakkaalle mielekäs tekeminen kannustaa tätä teknologian käyttöön.

Ammattilaisten kokemukset palvelujen tarjoamisesta asiakkaille kuvayhteydellä

Ammattilaisten mukaan kuvayhteys soveltui sanallisen ohjauksen varassa toimimaan kykeneville, hyvän tai kohtalaisen toimintakyvyn omaaville kotona asuville asiakkaille. Erityisen hyvin kuvayhteys soveltui ammattilaisten mukaan keskusteluun ja kuulumisten vaihtoon asiakkaiden kanssa. Heidän mukaansa kuvayhteyden välityksellä voitiin paitsi mahdollistaa asiakkaalle sosiaalisia kontakteja, lievittää asiakkaan yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteita, myös antaa palveluohjausta ja motivoida ja aktivoida asiakasta tämän arjessa. Hoitajat olivat sitä mieltä kuin asiakkaatkin, että kuvayhteys toi yhteydenpitoon lisäarvoa verrattuna normaaliin puheluun.

Ammattilaiset olivat sitä mieltä, että kuvayhteys voisi toimia mm. mielenterveyden häiriöistä kärsivien asiakkaiden auttamisessa, keskusteluavun tarjoamisen välineenä. He pitivät kuvayhteyttä hyvänä palvelumuotona ihmisille, joille kotoa lähteminen oli syystä tai toisesta hankalaa tai joille hoitajien vierailu kotona oli epämieluisaa. Ammattilaisten mielestä kuvayhteys soveltui myös etäällä asuvan asiakkaan omaisen tukemiseen ja yhteistyöhön tämän kanssa.

Sen sijaan ammattilaisten mukaan kuvayhteys ei soveltunut pitkälle edenneen muistisairauden omaavan ihmisen palvelumuodoksi tai ikääntyneelle ihmiselle, jonka palvelutarve oli erityisen suuri. Myös asiakkaiden haastatteluisa tuli esille näkemys, jonka mukaan kuvayhteyspalvelu ei soveltunut kovin huonokuntoiselle asiakkaalle. Kuvayhteys soveltuikin ammattilaisten mukaan erityisen hyvin ennaltaehkäisevään työhön. Kuitenkin kuvayhteyden soveltuvuutta tuli aina arvioida yksilöllisesti eikä muistisairaus välttämättä ollut este palvelumuodon käytölle. Esimerkiksi ammattilaiset toivat esille, että siinä missä eräs muistisairas asiakas koki laitteet häiritsevinä ja sammutteli niitä, toisen asiakkaan kohdalla muistisairaus ei estänyt kuvayhteyden käyttöä. Asiakas oli aiemmin työelämässä käyttänyt paljon tietotekniikkaa ja koki laitteiden käytön mielekkääksi.

Ammattilaiset arvioivat, että kuvayhteyspalvelu vaikutti kahden pilottiasiakkaan kohdalla niin, että heidän tarpeensa siirtyä kotihoidon palvelujen piiriin tai palvelutaloon lykkääntyi. He myös arvioivat, että tilanteen säilyminen ennallaan edellyttäisi yhteydenpidon jatkumista esim. kuvayhteyden välityksellä.

Korjausneuvoja piti puolestaan kuvayhteyden erityisenä etuna sitä, että kasvokkaista tapaamista edeltävänä palveluna se kertoo asiakkaalle, minkä näköinen ihminen tämän kotiin on jatkossa tulossa tekemään esim. kotiympäristön kartoitusta. Lisäksi korjausneuvojan mukaan kuvayhteys toisi lisäarvoa etenkin, jos asiakas tai tämän omainen voisi kuvayhteyden avulla näyttää korjausneuvojalle kodistaan muutostyön tarpeessa olevia kohteita. Urakan toteuttajankin kanssa kuvayhteyttä voisi käyttää korjausneuvojan näyttäessä asentajalle esim. tukikahvan paikkoja.

Kuvayhteys soveltui ammattilaisten mukaan myös yksinkertaisen, kotona asumista tukevan pienteknologian eli arkitekologian esittelyyn asiakkaille. Hoitajat esittelivät joillekin pilottiasiakkaille liesihälyttimen ja paristokotelolla varustetun palovaroitin toimintaa kuvavälitteisesti. Myös laitteiden käytön ohjaaminen onnistui ainakin yksittäistapauksissa. Esimerkiksi hoitaja opasti kuvavälitteisesti erästä pilottiasiakasta mikroaaltouunin käytössä, jota asiakas oppi käyttämään muutaman opastuskerran jälkeen.

Kuten asiakkaat, myös hoitajat kokivat, että kuvayhteys ei välttämättä sovi jumppaliikkeiden ohjaamiseen, koska kuva saattoi rajautua ohjausta haittaavasti.

Asiakkaan kotiympäristöä laajemmin kuvaava kameratoiminto nähtiin asiakkaan turvallisuutta edistävänä, kun esimerkiksi kaatumisia saatettiin seurata.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset olivat sitä mieltä, että kuvayhteyden avulla voi korvata joitain asiakkaan seuranta- ja tarkastuskäyntejä. Tämä näkemys tuli esille myös asiakkaiden haastatteluissa. Esimerkiksi hoitajien mukaan kuvayhteys soveltui sen tarkastamiseen, onko asiakas syönyt tai ottanut lääkkeitä. Tämä edellytti hoitajien mukaan kuitenkin, että asiakkaan sanaan saattoi luottaa. Esimerkiksi muistisairas asiakas saattoi tahattomasti kertoa asioita toisin kuin ne olivat. Lisäksi, jos esim. muistisairas asiakas oli sammuttanut laitteen, tuli hoitajan käydä tämän luona tarkastamassa tilanne eli kotikäyntien tarve lisääntyi eikä suinkaan vähentynyt. Hoitajat arvioivat, että viiden pilottiasiakkaan käynneistä yksi kotikäynti päivässä oli korvattavissa kuvayhteyskäynnillä. Erityisesti tästä olisi hyötyä, jos asiakas asuu taajama-alueella kaukana keskustasta, jolloin hoitajan aikaa ei kuluisi asiakkaan luo siirtymiseen. Myös korjausneuvoja, jonka työ sisältää paljon matkustamista asiakkaiden luokse, voisi mahdollisesti vähentää jossain määrin matkustamiseen kuluva aikaa kuvayhteyttä hyödyntämällä niiden asiakkaiden kanssa, joille palvelumuoto soveltuu.



Hoitajien mukaan kuvayhteyden välityksellä voitiin mahdollistaa asiakkaalle sosiaalisia kontakteja, lievittää asiakkaan yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteita, antaa palveluohjausta ja motivoida ja aktivoida asiakasta tämän arjessa.

Hoitajat pitivät kuvayhteyttä hyvänä palvelumuotona ihmisille, joille kotoa lähteminen oli syystä tai toisesta hankalaa tai joille hoitajien vierailu kotona oli epämieluisaa.

Ammattilaiset pitivät kuvayhteyspalvelua keinona lisätä asiakkaiden luona viettämäänsä aikaa.

Ammattilaisten mukaan kuvayhteys ei soveltunut pitkälle edenneen muistisairauden omaavan ihmisen palvelumuodoksi tai ikääntyneelle ihmiselle, jonka palveluntarve oli erityisen suuri. Soveltuvuuden tulee kuitenkin aina perustua yksilölliseen arviointiin.

Kuvayhteys soveltui ammattilaisten mukaan yksinkertaisen, kotona asumista tukevan pienteknologian eli arkiteknologian esittelyyn asiakkaille.

Kasvokkaista tapaamista edeltävänä palveluna kuvayhteys kertoo korjausneuvojan asiakkaalle, minkä näköinen ihminen tämän kotiin on jatkossa tulossa asioimaan. Tämä lisää asiakkaan luottamusta palvelua kohtaan.

Ammattilaisten oppimiskokemukset sekä ikääntyneiden ohjaaminen

Kuva- ja ääniyhteys oli uusi työväline Mikkelin kaupungin kotihoidon, palveluneuvon työntekijöille sekä korjausneuvojille. Kaikki ammattilaiset oppivat tabletin käytön helposti sekä osasivat käyttää kuvayhteystä myös älypuhelimellaan. Hoitajan työnkuva vaikutti siihen, kuinka luontevasti kuvayhteys sopi tämän työhön. Niille hoitajille, jotka päätyökseen motivoivat asiakkaita ja seurasivat näiden tilanteita, kuva tuli ikään kuin lisäksi jo tuttuun työhön. Selkeän puheen merkitys korostui. Lisäksi kuvayhteyden ottamisen ajankohta tuli suunnitella siten, ettei ammattilaisella ollut samana päivänä jatkuvasti kotikäyntejä. Toisin sanoen kuvayhteys tuli toteuttaa rauhallisesta paikasta kuten toimistosta käsin. Kuvayhteys edellytti rauhallista hetkeä niin ammattilaiselta kuin asiakkaalta.

Useimmat kokeiluun osallistuneet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset pitivät kuvayhteystä luontevana osana tulevaisuuden työtään, kunhan tekniikka on toimintavarmaa. Puolet pilottiin osallistuneista ammattilaisista kertoi, että Kotimiks-kokeilu oli saanut heidät suhtautumaan aiempaa myönteisemmin teknologian käyttöön. Useat toivat esille, että osaavat pilotin seurauksena huomioida teknologian tuomat mahdollisuudet ikääntyneen ihmisen kannalta aiempaa paremmin ja tarjota asiakkaille tietoa teknologian mahdollisuuksista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset kokivat pilotin lisänneen teknistä osaamistaan, ei niinkään muuta ammatillista osaamista. Teknisen osaamisen lisääminen on kuitenkin ensiaskel siihen osaamiseen, jota tarvitaan asiakkaiden opastamiseen erilaisten teknisten laitteiden käyttöön.



Hoitajat suhtautuvat kuvayhteyspalveluun myönteisesti, kunhan tekniikka on toimintavarmaa.

Kuvayhteyden ottamisen ajankohta tuli suunnitella siten, ettei hoitajalla ollut samana päivänä jatkuvasti kotikäyntejä. Myös asiakkaalla tulee olla rauhallinen hetki kuvayhteydelle.

Hoitajat ohjasivat jonkin verran asiakkaita laitteiden käytössä. Hoitajien kokemukset ohjaustilanteesta ja sen opeista voi tiivistää seuraavasti:

- Ikääntyneille teknologiaa ohjattaessa tulee tietää ja huomioida ikääntymismuutosten ja erilaisten sairauksien tuomat rajoitteet.
- On eduksi, että ohjaaja tuntee ohjattavan entuudestaan, koska tuntee tämän tavan toimia ja tämän yksilöllisiä piirteitä.
- Ohjaus on hyvä toteuttaa rauhallisessa paikassa, esimerkiksi ohjattavan kotona.
- Ohjattavalle kannattaa aluksi perustella, mitä hyötyä tälle voisi laitteesta olla.
- Ohjaustilanteessa tulee olla apuna selkeä, havainnollinen ohjemateriaali, jonka voi jättää ohjattavalle kotiin tutustuttavaksi.
- Ohjaajan kannattaa tarkkailla miten kyseinen ohjattava parhaiten oppii: toisille toimii paremmin sanallinen ohjaus, toisille visuaalinen ohjaus.
- Toistoja ja kertausta tulee olla riittävä määrä.
- Omaisen mukana olo ohjaustilanteessa on hyödyksi.
- Laitteiden tulee olla helppokäyttöisiä, riittävän isoja ja äänen kuuluva, koska näkö ja kuulo heikentyvät iän myötä.
- Ohjaustilanteessa kannattaa keskittyä olennaisimpaan tietoon ja pohtia etukäteen, miten esittää asiat mahdollisimman yksinkertaisesti.
- Laite kannattaa sijoittaa luontevalle paikalle, esimerkiksi ohjattavan lempinojatuolin läheisyyteen.
- Jos asiakkaalle opastetaan teknisten laitteiden käyttöä kuvavälitteisesti on kiinnitettävä erityistä huomiota laitteiden sijoitteluun niin, että näkyvyys on paras mahdollinen.

Kuvayhteystekniikka ja sen toimivuus

Ammattilaiset ja pilottiasiukkaat pitivät kokeilussa käytettyjä tabletteja ja sovelluksia helppokäyttöisinä. Kuitenkin muutama hoitajista piti mobiililaitteen kuvaruutua liian pienenä kuvayhteyteen ja niin ammattilaiset kuin asiakkaatkin kertoivat, että ajoittain kuva- ja ääniyhteydessä oli teknisiä ongelmia.

Kuuluvuus- ja kuvayhteysongelmia ilmeni saman verran eri alueilla, esim. syrjäseuduilla ja keskustassa. Kuva tai ääni saattoivat välillä kadota, äänen voimakkuuden säädössä oli välillä ongelmia ja puhe kuului viiveellä. Langattoman verkon ongelma onkin kentän vaihtelevuus. Myös Pieni piiri -palvelun ohjelmiston päivitykset vaikuttivat joissain tapauksissa yhteyksiin.

Noin puolet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista ja viisi asiakkaista raportoi yhteysongelmista. Tekniikan toimivuus olikin osa-alue, jonka pilottiin osallistuneet nimesivät hankkeen kehittämiskohteeksi. Tekniset ongelmat haittasivat asiakkaan ja hoitajan välistä luontevaa vuorovaikutusta. Kentän kuuluvuusongelmat todennäköisesti vähenevät uusien ohjelmistojen ja tukiasemaverkoston päivitysten myötä. Ongelmia vähentää myös entistä nopeampien 4G-verkkojen käyttö.

Ongelmatilanteissa hoitajat olivat asiakkaisiin yhteydessä puhelimitse, jatkaen kuvayhteyttä, mutta puhuen puhelimitse.

Etäkäynneille asunnon ulkopuolelle viedyt asiakkaat eivät välillä kuulleet taustahälystä johtuen, mitä hoitaja puhui tai hoitaja ei kuullut asiakasta. Tällöin hoitajat olivat alkaneet käyttää kuulokkeita. Myös huonosti kuulevalle ikääntyneelle ihmiselle kuulokkeet ovat hyvä ratkaisu.

Kotihoidossa usean laitteen mukana kantaminen aiheutti aluksi jonkin verran hankaluuksia. Pilotin aikana Pieni piiri -palvelun ohjelma siirrettiin verkkoon, jolloin hoitajat pääsivät kirjautumaan sinne omalla puhelimellaan. Tämä helpotti hoitajien työtä, kun kannettavan tavaran määrä väheni.



Ammattilaiset ja asiakkaat pitivät laitteita ja sovelluksia helppokäyttöisinä, mutta langattomaan verkkoon liittyvät kuva- ja ääniyhteyden ajoittaiset tekniset häiriöt haittasivat vuorovaikutustilannetta.

Kuulokkeiden käyttö voi helpottaa vuorovaikutustilannetta, mm. poistaen taustahälyä.

Myös ohjelmistojen päivitykset tulee suunnitella jatkossa huolellisemmin vastaavissa kokeiluissa.

On hyödyksi, että ammattilaiset voivat kirjautua kuvayhteyspalvelun sovellukseen internetistä, ei erilliseltä laitteelta.

Kuvayhteys ammatillisen tuen välineenä

Perhehoitokodin työntekijä oli viikoittain kuvayhteydessä palveluneuvon työntekijään muutaman kuukauden ajan. Kuvayhteystapaamisissa ammattilaiset keskustelivat perhehoitajan työhön liittyvistä kysymyksistä. Kuvayhteys osoittautui soveltuvan erinomaisesti hoidollisten toimenpiteiden ohjaamiseen, esimerkiksi haavahoidon ohjaamiseen. Perhehoitokodin työntekijä koki myös kuvayhteyden välityksellä saaneensa itselleen keskustelukanavan, joka oli tukenut hänen jaksamistaan ympärivuorokautisessa työssä, josta ei välttämättä ole muulla tavoin mahdollista irtaantua ja tavata esim. työtovereita. Hän esitti, että kuvayhteyden kautta annettavaa ammatillista tukea vahvistaisi etukäteen laadittu suunnitelma tapaamisissa käsiteltävistä asioista.



Kuvayhteys soveltuu ammatillisen tuen antamiseen etäyhteyden avulla. Se voi myös soveltua perhehoitajien muodostaman verkoston keskinäisen vertaistuen toteuttamiseen sekä perhehoidon ja sosiaali- ja terveyspalveluiden väliseen yhteydenpitoon, esimerkiksi yhteydenpitoon etälääkäriin kanssa.

Ammattilaisten kokemukset pilotin yhteydessä toteutetusta valmennuksesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä

Kotiturva-hankkeen tavoite oli lisätä ikääntyneiden ihmisten kotona asumisen tukemisen parissa työskentelevien ammattilaisten välistä yhteistyötä. Vanhustyön keskusliiton korjausneuvoja tekikin pilotissa yhteisen kotikäynnin palveluneuvojan kanssa. Tällöin korjausneuvoja teki asiakkaalle kotiympäristön kartoituksen samalla, kun asiakas harjoitteli kuvayhteyden ottamista yhdessä palveluneuvojan ja Sote 360 Oy:n työntekijän opastuksella. Myöhemmin korjausneuvoja oli kuvayhteydessä samaan asiakkaaseen. Asiakas antoi myönteistä palautetta korjausneuvojan ja palveluneuvojan yhteisestä kotikäynnistä. On tosin huomioitava, ettei yhteen ja samaan asiakaskäyntiin kerry liikaa käsiteltäviä asioita. Korjausneuvoja oli lisäksi mukana yhteensä neljän pilottiasiakkaan kotiympäristön turvallisuus- ja toimivuuskartoituksessa tehden kotiympäristöön liittyviä parannusehdotuksia. Korjausneuvoja vieraili myös pilotissa mukana olleessa perhehoitokodissa, jossa hän kartoitti perhehoidon asuinympäristön turvallisuuden ja ehdotti ratkaisuja, joilla perhehoidon asuinympäristö saatetaan aiempaa turvallisemmaksi.

Kotiturva-hanke piti myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille ja korjausneuvojille yhteisiä valmennuksia asiakkaiden ohjaamisesta arkitekologian käyttöön. Ammattilaiset pitivät pilotin yhteydessä järjestettyä osaamisvalmennusta hyödyllisenä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja korjausneuvojien yhteiset valmennukset nähtiin mielekkäinä, koska niissä toiselta ammattiryhmältä välittyi toiselle tietoa, jota ammattilaiset saattoivat hyödyntää asiakastyössään. Ammattilaiset myös kaipasivat tietoa erilaisista teknologisista ratkaisuista, mitä kokivat valmennuksessa saaneensa. Myös mainittiin tärkeäksi, että valmennuksissa oli mahdollista keskustella tärkeistä ammattietoihin liittyvistä asioista kuten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta teknologiaa käytettäessä.

Haasteena oli Mikkelin kaupungin edustajien osallistumisen mahdollistaminen kaikille valmennuskerroille. Kaikki palveluohjaajat eivät päässeet yhtä aikaa valmennuksiin. Myös kotihoidon työ oli hyvin kiireistä ja kotihoidon tiimeistä osallistuminen jäi vähäiseksi.

Osaamisvalmennuksen vertaistukiosioon osallistuneet pitivät vertaistukea erityisen hyödyllisenä. Tärkeää osallistujille oli, että he saattoivat yhdessä pohtia keille asiakkaille kuvayhteyspalvelu sopi ja keille ei. Tapaamisissa oli mahdollisuus välittää suoraan tietoa kuvayhteyttä tarjoavalle pilottiyritykselle ja Kotiturva-hankkeen työntekijöille siitä, millaisia pulmia oli noussut esiin ja missä oli onnistuttu. Pilottiin osallistuneet henkilöt pitivät eräänä tärkeimpänä pilotin saavutuksista, että pilotti toi yhteen ikääntyneiden ihmisten kotona asuminen tukemisen parissa työskenteleviä toimijoita. He kokivat, että tuttuuden ja yhteisten keskustelujen myötä yhteistyö jatkossa helpottuu.

Edellä mainitussa perhehoitokodin työntekijän työtä koskevassa kokeilussa kokeiltiin myös sähköisen kirjaamisalustan SoteSironin toimivuutta moniammatillisen yhteistyön välineenä. Perhehoitokodin työntekijä sai käyttöönsä Sote 360 Oy:n hoitajan sähköisen kirjaamisalustan, johon hän kirjasi päivittäin havaintojaan asiakkaidensa voinnista, mm. erilaisia mittaustuloksia. Ajatus oli alun perin, että perhehoitokodin työntekijä olisi voinut olla kuvayhteydessä palvelu-neuvojaan myös kirjaamisalustan kautta. Pilotin aikana yhteyttä ei kuitenkaan saatu tätä kautta toimimaan. Sen sijaan kuvayhteys toimi hyvin tabletin kautta. Perhehoitokodin työntekijän mukaan kuvayhteydellä toimiva kirjaamisalusta olisi ihanteellinen ammattilaisten yhteistyön välineenä.

SoteSiron onkin tarkoitettu esimerkiksi kunnan työntekijöiden ja kolmannen sektorin palveluja tuottavien yhteiseksi työvälineeksi. Perhehoidossa ei ole kirjaamisvelvoitetta. Kirjaamisalustan käyttö perhehoitajan työssä kuitenkin osoitti, että kirjaaminen tuo perhehoitajan työhön lisäarvoa. Perhehoitokodin työntekijä koki,

että kun kirjoittaa työhönsä liittyviä asioita ylös, työ jäsentyy hänelle itselleen ja tulee myös näkyväksi. Kirjaamisalustasta olisikin hyötyä tiedonvälityksessä perhehoitajan ja muiden samaa asiakasta hoitavien tahojen välillä. Myös pilottiin osallistunut korjausneuvoja toi esille, että ammattilaisten yhteinen kirjaamisalusta olisi hyödyllinen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön näkemysten välittyessä sen kautta korjausneuvojille esimerkiksi asiakkaiden asunnossa tarvittavista muutostöistä.



Korjausneuvojan ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen yhteinen kotikäynti osoittautui onnistuneeksi palvelumuodoksi. Tulee kuitenkin huolehtia, että yhteen ja samaan asiakaskäyntiin kerry liikaa käsiteltäviä asioita.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ja korjausneuvojat pitivät yhteisiä valmennuksia mielekkäinä, koska niissä toiselta ammattiryhmältä välittyi toiselle tietoa, jota ammattilaiset saattoivat hyödyntää asiakastyössään.

Osaamisvalmennuksen vertaistukiosioon osallistuneet pitivät vertaistukea erityisen hyödyllisenä arvioidessaan kuvayhteyspalvelun erityispiirteitä työssään ja sen soveltuvuutta asiakkaille.

Yhteinen kirjaamisalusta edistää saman asiakkaan hyväksi toimivien, esim. eri organisaatiossa työskentelevien ammattilaisten työtä.

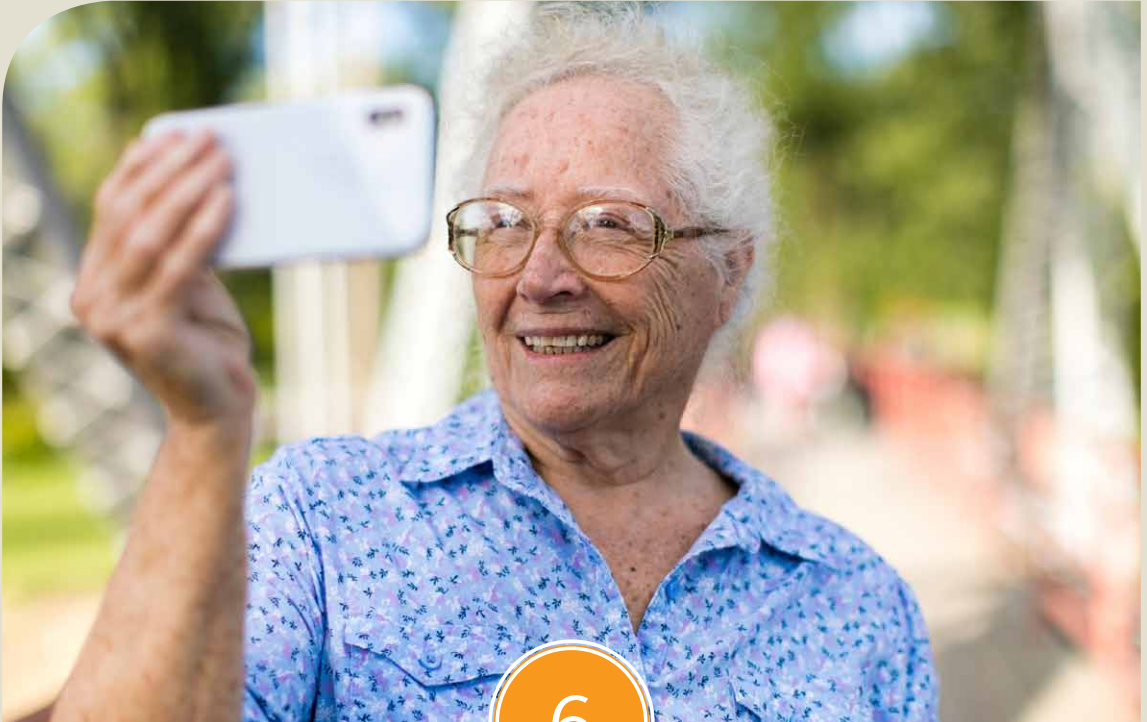
Opas ammattilaisille asiakkaan kuvavälitteiseen ohjaamiseen

Kotiturva-hanke koosti oppaan Kotimiks-pilotin kokemusten pohjalta yhteistyössä Helsingin kaupungin palvelukeskuksen virtuaalipalveluissa toimivien hoitajien ja kotihoidon Pohjoisen palvelualueen johtajan kanssa. Mikkelin kaupungin palveluohjaajat ottivat oppaan koekäyttöön ja sitä hyödynnettiin ja kehitettiin edelleen Mikkelin pilottivalmennuksissa. Opas ”Kuvavälitteisesti kotiin – opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen” julkaistiin vuonna 2016 suomeksi ja ruotsiksi. Oppaassa kerrotaan, mitä uusia piirteitä kuvayhteys tuo asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamiseen ja mitä ammattilaisen on hyvä huomioida omassa toiminnassaan kuvayhteyspalvelun onnistumiseksi.

Opas löytyy Vanhustyön keskusliiton verkkosivuilta:

http://www.vtkl.fi/fin/kehittaminen_kit/kotiturva_hanke/opaat/.





6

PILOTIN OPIT JA JATKOKEHITTÄMINEN

Kotimiks-pilotti osoitti, että kuvayhteys on teknologinen väline, joka palvelee monia eri tarkoituksia. Se toimii erityisesti keskusteluvälitteisessä palvelussa, jossa on etukäteen varmistettu yhdessä asiakkaan kanssa palvelumuodon soveltuvan asiakkaalle. Kuvayhteys soveltuu myös ammatillisen tuen ja vertaistuen välineeksi sekä yhteydenpidon välineeksi asiakastilanteissa, joissa kuvan välityksellä tapahtuva konsultointi ammattilaisten kesken esimerkiksi nopeuttaa asiakkaan palvelua.

Ammattilaiset tarvitsevat ohjausta kuvavälitteisesti toteuttavaan palveluun, koska se paitsi edellyttää teknisten laitteiden osaamista, myös kasvokkai-
sesta vuorovaikutuksesta poikkeavaa vuorovaikutusosaamista. Esimerkiksi luottamuksellisuuden ilmapiiriin synnyttäminen on erityisen tärkeää.

Ammattilaiset tarvitsevat ylipäänsä tietoa erilaisista teknologian tarjoamista mahdollisuuksista, jotta osaavat ohjata ikääntyneitä ihmisiä ratkaisujen äärelle ja ohjata heitä laitteiden käytössä.

Pilotti osoitti, että ikääntyneiden ihmisten suhtautuminen teknologiaan on yksilöllistä, mutta pääosin he ovat valmiita teknologiavälitteiseen palveluun, jos siitä on heille hyötyä. Ammattilaisen ja asiakkaan yhteinen tavoitteiden määrittely kuvayhteydelle onkin erityisen tärkeää. Jo tavoitteita asetettaessa ja palvelumuodosta yhdessä keskusteltaessa todennäköisesti hahmottuu, onko kuvayhteydestä asiakkaalle hyötyä vai ei. Kuvayhteydestä tulee myös osata luopua, jos siitä ei ole asiakkaalle hyötyä ja varsinkin, jos siitä on suoranaista haittaa.

Ammattilaisten ja asiakkaiden kuvayhteydelle asettamat tavoitteet saavutettiin pääsääntöisesti, mikä kertoo tavoitteiden realistisuudesta. Tavoitteet oli osattu mitoittaa sopiviksi lyhyelle, neljän viikon kokeilujaksolle. Tavoitteiden asettamisessa ammattilaisia auttoivat vertaistukitapaamiset, joissa he saattoivat jakaa kokemuksiaan kollegoidensa kanssa uudesta palvelumuodosta.

Sekä ammattilaiset että ikääntyneet ihmiset oppivat kuvayhteyteen liittyvän teknologian käytön helposti, kunhan saivat siihen riittävän opastuksen. Kiinnostus teknologian käyttöön ei ole ikäsidonnaista, vaan yksilöllistä. Kuten pilottiasiakkaiden, myös ammattilaisten asenteet määräytyivät pitkälti sen mukaan, koettiinko teknologiasta olevan työtehtävässä hyötyä vai ei. Koettuun hyötyyn vaikuttaa merkittävästi, toimiiko teknologia joka kerta kun sitä käyttää. Pilotissa ilmeni paikoin ohjelmien päivityksiin liittyviä katkoksia, äänen kuuluvuuteen liittyviä ongelmia ja kuvayhteyden viiveitä, jotka turhauttivat pilottiasiakkaita ja ammattilaisia. Teknologian tuleekin olla täysin toimintavarmaa tukeakseen asiakastyötä.

Moni pilottiasiakkaista olisi halunnut jatkaa kuvayhteyttä, innoistuivat opettelemaan tabletin muita toimintoja ja jotkut opettivat tabletin toimintoja läheisilleen. Myös osa hoitajista innostui uudesta toimintatavasta. Tietyt tarkistuskäynnit oli sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten että asiakkaiden mielestä mielekästä korvata kuvayhteydellä, esimerkiksi osana tiettyä palvelukokonaisuutta, johon sisältyi myös perinteisiä kotikäyntejä. Näin hoitajien työaika säästyisi matkustamisesta asiakastyöhön. Tällä on merkitystä erityisesti alueilla, joilla etäisyydet ovat pitkiä. Helsingin kaupungin etähoitokokeilussa todettiin aiemmin, että virtuaalipalvelu voi korvata jossain määrin asiakkaan kotikäyntejä. Etäkäynnit säästävät kotihoidon kustannuksia, koska kotikäynnin keskimääräinen hinta on 45 euroa siinä missä virtuaaliyhteyden kustannukset ovat 5 euroa käynniltä (ks. <https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/etahoitaja/>). Vaikka kuvayhteys on kustannustehokas palvelumuoto perinteiseen kotikäyntiin verrattuna, tulee palvelumuodon valinnan perustua aina yksilölliseen harkintaan, joka perustuu asiakkaan tarpeeseen. Käyntien korvaaminen kuvayhteyden kautta toteutettavalla palvelulla edellyttää hoitajilta

erityistä ammattitaitoa arvioida, keiden asiakkaiden ja minkälaisia käyntejä voi korvata etäkäynnillä.

Pilotissa kokeiltiin paitsi kuvayhteyttä, myös edistettiin moniammatillista yhteistyötä. Pilotti toimi hyvin moniammatillisen yhteistyön syventämisessä mm. Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonnan ja ESSOTEN sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä. Yhteistyön seurauksena asiakkaita ohjautuu Mikkelin palveluneuvosta korjausneuvojalle aiempaa selvästi enemmän ja korjausneuvojat ovat aiempaa tietoisempia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tarjoamista palveluista. Lopputuloksena asiakas saa tarvitsemansa palvelun, kun ammattilaiset osaavat ohjata asiakkaita näiden tarpeiden kannalta oikeisiin palveluihin.

Kuvayhteyteen liittyvä kehittämistyö jatkuu Mikkelin alueella OSSI-hankkeen yhteydessä, jossa kuvayhteyttä sovelletaan mm. omaishoitoperheiden etäkuntoutuksessa. OSSI-hanke on hallituksen kärkihanke ”Etelä-Savon asiakaslähtöinen palveluohjausverkosto ja osaamiskeskus omais- ja perhehoitoon”. Myös Kotimiks-pilotissa mukana ollut perhehoitokoti on mukana OSSI-hankkeessa ja jatkaa kuvayhteyksikoelua. Etähoivaa on käynnistetty lisäksi kotihoidossa ja suunnitelmissa on, että palvelut laajenevat käsittämään myös mm. ikäihmisten palveluohjauksen.

Ikääntyvien ihmisten kiinnostus teknologiaa kohtaan on lisääntymässä ja erityisesti tabletteja ja älypuhelimia otetaan enenevässä määrin käyttöön. Vanhustyön keskusliiton käynnistämä SeniorSurf-toiminta, jossa tietokoneen käyttöön liittyvää neuvontaa koordinoidaan valtakunnallisesti ja järjestetään mm. tietokoneneuvontaa sisältäviä SeniorSurf-päiviä, on vakiintunut myös Mikkelin seudulle. SeniorSurf-tapahtuma on järjestetty Mikkeliissä jo useita kertoja paikallisten järjestöjen ja Vanhustyön keskusliiton yhteistyönä. Tablettien ja älypuhelimien käytön perusosaaminen on edellytys kuvayhteyden hyödyntämiselle, joten SeniorSurf-toiminta edistää kuvayhteyksipalvelun toteuttamisen mahdollisuuksia Mikkeliissä.

Mikkelin kirjastossa toimi HÄRPÄKE-lainaamoksi kutsuttu arkitekniikkavälineiden lainaamo, jonka perustamisessa Kotiturva-hanke oli mukana. Sittemmin arkitekniikkavälineiden lainaamo on nähtävissä ja kokeiltavissa Mikkelin Omatorilla, jonne on koottu erilaisia ikääntyneille tarkoitettuja palveluita saman katon alle. Niin sanottujen matalan kynnyksen kokeilupaikkojen merkitys on suuri, jos halutaan edistää ikääntyneiden ihmisten tutustumista arkitekniikkaan, kuten esimerkiksi tablettitietokoneisiin.

KUVAYHTEYSPILOTIN OPIT PÄHKINÄNKUORESSA

Kuvayhteys on väline, joka palvelee monia eri tarkoituksia. Sen kokeiluun kannustaa se, että kuvayhteydellä on jokin selkeästi määritelty tavoite, joka hyödyttää asiakasta.

Kuvayhteyden välityksellä voidaan mahdollistaa asiakkaalle sosiaalisia kontakteja, lievittää asiakkaan yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteita, antaa palveluohjausta ja motivoida ja aktivoida asiakasta tämän arjessa.

Kuvayhteys ei välttämättä sovellu pitkälle edenneen muistisairauden omaavan ihmisen palvelumuodoksi tai ikääntyneelle ihmiselle, jonka palveluntarve oli erityisen suuri. Soveltuvuus on hyvä kuitenkin arvioida aina tapauskohtaisesti.

Kuvayhteysvälitteinen palvelu edellyttää ammattilaiselta uudenlaista osaamista. Lisätietoa löydät oppaasta ”Kuvavälitteisesti kotiin – opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen” tai ”Bild- och ljudförbindelse – guide för handledning av äldre människor”.

Vaikka kuvayhteys on kustannustehokas palvelumuoto perinteiseen kotikäyntiin verrattuna, tulee palvelumuodon valinnan perustua aina yksilölliseen harkintaan, joka perustuu asiakkaan tarpeeseen. Käyntien korvaaminen kuvayhteyden kautta toteutettavalla palvelulla edellyttää hoitajilta erityistä ammattitaitoa arvioida, keiden asiakkaiden ja minkälaisia käyntejä voi korvata etäkäynnillä.

Käytettävän tekniikan tulee olla toimintavarmaa, äänenvoimakkuuden tarpeeksi suuri, kuvan selkeä ja reaaliaikainen sekä näytön tarpeeksi suuri.

LÄHTEET:

Rantee, T. (2016) Kuvavälitteisesti kotiin – opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Rantee, T. (2016) Bild- och ljudförbindelse – Guide för handledning av äldre människor. Helsingfors: Centralförbundet för de gamlas väl ry.

Ropponen, J., Hänninen, H., Fjällström T., Huovinen, H., Koponen, M., Luukkonen S., Ratia S-A., Vahvaselkä J., Hämäläinen T. ja Forsberg H. (2016) Lupaus 2016 kehittämissuunnitelman loppuraportti, Mikkelin kaupunki.

<https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/etahoitaja/>

Virtuaalipalvelu tuli kotihoitoon: täällä etähoitaja, kuuleeko Tauno? 20.11.2018.

Arvokas vanhuus on ihmisoikeus. Aina.



Vanhustyön keskusliitto

CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Malmin kauppatie 26 00700 Helsinki
09 350 8600, etunimi.sukunimi@vtkl.fi
www.vtkl.fi



Marraskuu 2018