



Tarja Rantee

# Kuvavälitteisesti kotiin

– opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen

KEHITTÄMINEN  
& TUTKIMUS

VANHUSTYÖN KESKUSLIITTO



Kotiturva-hanke  
2015–2017

Julkaisija: Vanhustyön keskusliitto  
Centralförbundet för de gamlas väl ry

ISBN: ISBN 978-951-806-241-0 (paino)  
ISBN 978-951-806-242-7 (pdf)

Kuvat: Vanhustyön keskusliitto, kuva-arkisto

Paino: Kopia Niini Oy, Helsinki 2018

# Sisältö

Kuvayhteys – välitä pikselein	5
Kuvavälitteinen ohjaaminen ja ammatillisuus	6
Asiakaslähtöisyys ohjaamisessa	7
Kuvavälitteinen ohjausprosessi	8
Kuvayhteystapaamiseen valmistautuminen	8
Asiakastapaamisen aikana	8
Kuvayhteystapaamisen päättäminen	9
Ikääntyneen ihmisen ohjaaminen	10
How to do it – Näin onnistun	11



# KUVAYHTEYS – VÄLITÄ PIKSELEIN

Asiantuntijoiden videokuvayhteyskontaktit sekä sähköinen asioiden hoitaminen yleistyvät kovaa vauhtia. Asiointi videoyhteyden välityksellä tehostaa toimintaprosesseja palveluhenkisissä organisaatioissa ja tarjoaa uuden kommunikointivälineen sekä palvelutavan asiakastyöhön. Kuvayhteys luo uusia mahdollisuuksia asiakaslähtöisten palveluiden tuottamiseen ajasta ja paikasta riippumatta ja parhaimmillaan myös säästää palvelujen käyttäjien ja tuottajien aikaa. Palvelu voidaan rakentaa siten, että kuva- ja ääniyhteys muodostaa osan palvelusta tai se tuotetaan kokonaan videovälitteisesti.

Etä- tai videokuvayhteyttä käytetään jo nyt mm. etälääkäripalveluissa, konsultaatioissa, osana kotiin annettavia palveluita sekä kotikuntoutuksessa toteutettavassa ohjaamisessa. Tämän tyyppisesti tuotetun palvelun avulla on mahdollisuus parantaa sekä toiminnan laatua että saavutettavuutta. Kuvayhteys on yleensä informatiivisempi tapa hoitaa asioita kuin puhelinsoitto. Etäyhteydellä voidaan korvata erityisesti ammattilaisten käyntejä asiakkaan kotona.

Tämä opas on tarkoitettu sinulle, joka olet aloittamassa työskentelyä videokuvayhteyden välityksellä tapahtuvassa työssä. Oppaassa keskitytään ikääntyneen asiakkaan ammatilliseen kohtaamiseen kuvayhteystapaamisissa ja siihen liittyvään asiakaslähtöiseen ohjaamiseen.

Teknisiä laitteita oppaassa ei käsitellä. Tietoa teknisistä tekijöistä löytyy laajemmin esimerkiksi KÄKÄTE-projektin oppaasta; Kuvapuhelimet – opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisusta 9/2014 sekä videokuvayhteyspalveluja ja -laitteita välittäviltä yrityksiltä.

Kaikkien työntekijöiden on tärkeä tutustua myös oman palvelua tuottavan organisaation toimintaohjeisiin ja sovituihin käytänteisiin. Oppaan lopussa on esimerkiksi Helsingin kaupungin Palvelukeskuksen ja kaupungin kotihoidon yhdessä laatima Etähoito-ohje.

Paikasta ja ajasta riippumatta kuvayhteys antaa mahdollisuuden välittää viestejä ja viestiä, että välität.



# KUVAVÄLITTEINEN OHJAAMINEN JA AMMATILLISUUS

## Katso missä mennään – ohjaa kunnioittaen

Kuvavälitteiset yhteydet eli etäyhteydet ovat digitaalisia ratkaisuja, joiden avulla asiakas/potilas voi kommunikoida ammattihenkilöiden kanssa paikasta riippumatta. (Pakkanen R. 2016.)

Kuvavälitteisen yhteyden kautta olet vieraana toisen ihmisen kotona. Toimintaasi ohjaavat kaikki samat eettiset periaatteet kuin kotikäynnillä. Tavoitteena lyhyessäkin yhteydenotossa on kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen tässä ja nyt. Kohtaaminen on vuorovaikutustilanne, jossa asiakaspalvelu ja asiakkaan ohjaaminen tapahtuu äänen ja kuvan välityksellä. Vain fyysinen kontakti puuttuu. Ajan myötä taidot käyttää tätä työvälinettä kehittyvät, jolloin paraneekin kyky nähdä ja kuulla olennaiset asiat kunkin asiakkaan kohdalla.

Kollegoilta voit oppia ja saada hyviä vinkkejä työhösi. Asiakkaan palvelusuunnitelma ja asetetut tavoitteet ohjaavat tapaamisia. Kiinnitä erityisesti

huomiota kullakin tapaamiskerralla siihen, onko asiakkaan tilanteessa havaittavissa muutoksia, joihin tulee reagoida.

Kuvavälitteisen yhteyden onnistuminen perustuu hyvään vuorovaikutukseen, jonka ominaisuuksia ovat selkeys, ymmärrettävyys, vastavuoroisuus ja yhdenvertaisuus. Hyvässä ohjaustilanteessa asiakas määrittää etenemisen tahdin. Myös kuvavälitteisen yhteyden aikana tulee kunnioittaa ikääntyneen ihmisen itsemääräämisoikeutta. Kieltäytyminen ohjeiden noudattamisesta, jumppatuokiosta tai lääkkeiden otosta on aina asiakkaan oikeus. Tapaamisen aikana käyty keskustelu ja tapahtumat on tärkeä dokumentoida sovitusti ja saattaa tarvittaessa muiden yhteistyötahojen tietoon.



Ammattilaiset yhdessä harjoittelemassa yhteydenottamista asiakkaaseen.

# ASIAKASLÄHTÖISYYS OHJAAMISESSA

## Tule tutuksi ja ole kuulolla

Asiakaslähtöisyys rakentuu asiakkaan kohtaamisesta tasaveroisena kumppanina ja kykyä nähdä asiakas aktiivisena toimijana. Ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan organisoinnin lähtökohtana sekä asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana ovat tärkeitä peruspilareita ohjaamisessa. Asiakaslähtöinen palvelu sisältää asiakkaan oikeusturvan varmistamisen, asiakasprosessin hallinnan sekä asiakkaan aseman tunnistamisen palveluiden käyttäjänä, jolloin hänelle tarjotaan valinnanmahdollisuuksia tilanteen mukaan. (mukaillen Virtanen ym. 2011.)

Asiakaslähtöisessä ohjaamisessa asiakkaalle syntyy kokemus siitä, että hänet on kohdattu ja hän on saanut palvelun yksilönä, ei asiakkaan prototyyppinä (Virtanen ym. 2011). Eryteisesti ikääntyneiden ihmisten ohjaamisessa on tärkeä tiedostaa, että samanikäiset ikääntyneet ihmiset ovat sitä erilaisempia mitä vanhemmista ihmisistä on kyse. Ihmisten erilaisuus lisääntyy iän myötä. Halu osallistua muodostaa perustan ohjaamiselle. Ohjaajan tärkeä tehtävä on mahdollistaa osallistuminen ja tarpeen mukaan innostaa, edistää motivaation heräämistä ja tukeksen säilymistä. Tämä edellyttää asiakkaan tunteista ja kuulemista.

## Vinkkilista asiakaslähtöisen ohjauksen toteuttamiseen:

- Luo yhdenvertaisuutta ja ohjattavaa kunnioittava toimintailmapiiri (fyysinen sijoittuminen lähelle kameraa siten, että asiakas näkee kasvosi selkeästi, katsekontakti, selkeä puhetapa, aikaa asiakkaan puheelle jne.).
- Kannusta asiakasta kertomaan minkälaista ohjausta hän toivoo tai odottaa.
- Selvitä, miten asiakas haluaa itse osallistua ja mitä hän haluaa tehdä – osallista tekemään.
- Luo luottamuksellinen vuorovaikutustilanne kuuntelemalla asiakasta ja kuulemalla, mitä hän sanoo tai jättää sanomatta. Ole luottamuksen arvoinen.
- Ohjaus on vuoropuhelua, jossa ohjattava etenee omaa tahtiaan.
- Kannusta asiakasta olemaan omana itsenään.
- Anna asiakkaalle aikaa. Muistathan, että vaikka asia tai tehtävä on sinulle tuttu, voi se ohjattavalle olla uusi.

Asiakkaan toiveiden kunnioittaminen kuva- ja äänivälitteisen tapaamisen etenemisessä ja yhteydenottojen aikataulun määrittämisessä on tärkeää. Kuvayhteystapaamisessa asiakkaalle annetaan hänen tarvitsemansa aika, jotta hän tulee kuulluksi ja asia selvitettyä. Palvelu muotoutuu asiakkaalle yksilölliseksi käytännön kautta. Ammattilainen on aina asiakasta varten. Kun pystyt luomaan tapaamisesta asiakkaalle kiireettömän ja arvostavan kokemuksen - olet onnistunut.

# KUVAVÄLITTEINEN OHJAUSPROSESSI

## Näin astut asiakkaan kotiin

### Kuvayhteystapaamiseen valmistautuminen

Valitse rauhallinen tila, jossa taustamelu ei häiritse keskustelua ja varmista laiteyhteyksien toimivuus. Tarkista tapaamisen alkamisaika ja ole täsmällinen. Selvitä itsellesi myös tapaamisen tavoite/tavoitteet, asiakkaan tausta ja vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät. Huolehdi siitä, että yhteydenpidon aikana myös salassapitosäädökset toteutuvat.

Varaudu aina yllätyksiin – videokuvayhteyden avautuessa ”astut asiakkaan kotiin”, jossa sinua odottaa asiakkaan arki, oma kotiympäristö sekä mahdolliset

vierailijat. Muista ammatillisuus ja asiallisuus kaikissa tilanteissa. Mikäli asiakasyhteydessä joudut asiattoman kohtelun kohteeksi voit ystävällisesti siirtää yhteydenoton uuteen ajankohtaan.



Videokuvayhteyden avautuessa astut aina asiakkaan kotiin.

### Asiakastapaamisen aikana

Tapaamisen alussa on tärkeä esittäytyä (usein etunimi, tehtävä ja organisaatio riittävät) ja kertoa, miksi tapaaminen on järjestetty. Jos kyseessä on uusi asiakas, vahvista hänen henkilöllisyytensä pyytämällä näyttämään ajokorttia tai kuvallista Kela-korttia. Puhu selkeällä ja kuuluvalla äänellä, ja varmista, että asiakas näkee ja kuulee sinut. Asiakkaan voinnin ja kuulumisten kysyminen on hyvä tapa aloittaa

keskustelu. Anna asiakkaalle aikaa kertoa asiansa ja ole läsnä tilanteessa. Olet yhteydessä ainutlaatuisen ihmiseen.

Käytä kuvan mahdollisuuksia monipuolisesti. Kuvayhteyden välityksellä tapahtuvassa ohjaamisessa voi näyttää esineitä tai asioita havainnollistamaan paremmin omaa viestiä tai tukemaan huonokuuloisen ohjaustilannetta. Ohjaamisessa voit

hyödyntää esimerkiksi erilaisia kuvakortteja tai kirjoitettua tekstiä kuten jumppaohjeita. Jos tavoitteena on ravitsemuksen ohjaus, niin asiakasta voi pyytää näyttämään, mitä hän on laittanut ruokalautaselleen. Seuraa asiakkaan ilmeitä ja eleitä ja tarkista omalla puhevuorollasi tekemiäsi tulkintoja.



Ammattilainen esittelee kodin turvallisuutta parantavia ratkaisuja.



# KUVAVÄLITTEINEN OHJAUSPROSESSI

Ole luontevasti oma itsesi ja asetu tasavertaiseen asemaan asiakkaan kanssa. Jokainen asiakas on yksilö ja asiakassuhteen syntyminen vaatii aikaa ja tutustumista, myös kuvayhteyden välityksellä. Kun opit tuntemaan asiakkaan paremmin, tulee yksilöllisten toimintatapojen huomiointi helpommaksi. Ohjaaminen on vuoropuhelua, ei ammattilaisen monologi. Kuuntele ja kuule mitä asiakkaalla on sanottavaa, sillä hän tuntee itsensä ja elämäntilanteensa parhaiten. Myös huumori on sallittu!

Ohjaaminen on vuoropuhelua, ei ammattilaisen monologi.

## Kuvayhteystapaamisen päättäminen

Selkeä kuvayhteystapaamisen aloittaminen ja lopettaminen ovat tärkeitä. Yhden asiakkaan kanssa lopettaminen käy luontevasti kun toiselle asiakkaalle on hyvä kertoa aloitettaessa kuinka paljon aikaa tapaamisen on varattu ja joskus on tarpeen muistuttaa, kun käytettävissä oleva aika alkaa olla loppuillaan.

Varmista, että asiakas on tapaamisen aikana saanut mahdollisuuden tuoda esille haluamansa asiat. Kuvayhteyden voi päättää esimerkiksi kysymällä, miten hänen päivänsä jatkuu ja vahvistamalla seuraava tapaamisaika. Kuvayhteyden äkillisen katkeamisen varalta on hyvä olla sovittuna asiakkaan kanssa se, kuinka tilanteessa toimitaan.

**Varmista, että molemmat osapuolet ymmärtävät yhteyden loppumisen.**

Kirjaa ja dokumentoi kuvayhteystapaamisen asiat yhteisesti sovitulla tavalla. Jos tapaamisen aikana ilmenee tai asiakas nostaa esiin jotain sellaista, joka mietityttää tai aiheuttaa mielestäsi jatkotoimenpiteitä, ota vähäiseltäkin tuntuva asiassa epäroimattä yhteys kotihoitoon tai muihin mahdollisiin sidosryhmiin.



# IKÄÄNTYNEEN IHMISEN OHJAAMINEN

## Anna minun olla omanlaiseni

Ikääntyneet ihmiset ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Tapaan kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa vaikuttavat persoonallisuuspiirteiden lisäksi myös yksilölliset elämän kokemukset. Kun joku kuvailee vuolaasti tarinoita kertoen, niin toinen pohdiskelee asioita hiljaisesti itsekseen.

Jokainen ohjattava on yksilö, joten anna hänen auttaa sinua ohjaamaan häntä parhaalla mahdollisella hänelle sopivalla tavalla.

Ohjaustilanteissa on hyvä tiedostaa, että uusien asioiden oppiminen vie ikääntyneiltä ihmisiltä yleensä enemmän aikaa kuin nuoremmilta. Oppiminen on yksilöllistä, mutta asioiden toistaminen, kertaaminen ja opitun vahvistaminen riittävästi on aina ikääntyneen ohjauksessa tärkeää. Ikääntyminen hidastaa reaktionopeutta ja asioiden käsittelyä, jolloin asioiden käsittelylle on tärkeää antaa ohjaustilanteissa riittävästi aikaa. Ohjaaminen ja oppiminen ovat prosesseja, jossa asian esittäminen usealla eri tavalla ja opittavan pilkkominen pienempiin osiin tai jaksoihin edistää asian omaksumista. Mikäli ohjauksen sisältö tai opittava taito on liitettävissä aikaisemmin opittuun vastaavanlaiseen tilanteeseen tai konkreettiseen taitoon, kannattaa tätä hyödyntää ohjauksessa.

Aistitoiminnot, kuten kuulo, heikkenevät usein ikääntymisen myötä. Ohjaustilanteissa on tärkeää varmistaa, että ikääntynyt ohjattava kuulee puheen. Kuuleminen toisella korvalla voi olla huomattavasti parempaa kuin toisella ja tämä on hyvä tietää

ohjaustilanteessa. Yleisesti on hyvä muistaa puhua selkeästi ja ymmärrettävästi sekä antaa vastaamiseen riittävästi aikaa. Pitkien ja monimutkaisten lauserakenteiden ja kielellisten käsitteiden korvaaminen lyhyillä ja rakenteeltaan selkeillä lauseilla voi helpottaa viestin ymmärtämistä. (Lähdesmäki & Vornanen 2014.)

Ikääntyneiden ihmisten ohjaustilanteissa myös muiden aistien, kuten näköaistin, hyödyntäminen puheen rinnalla helpottaa ja vahvistaa ymmärtämistä. Ohjaamisessa puheen tukena voidaan käyttää esim. piirroksia, valokuvia, kommunikatiivuvastosta valittuja kuvia, kirjaimia tai yksittäisiä sanoja, viittomakuvia tai yksittäisiä Bliss-symboleja. Valmiita kuvia löytyy esimerkiksi Papunetin sivuilta [www.papunet.net](http://www.papunet.net).

Ohjaustuokioiden kesto on hyvä suunnitella etukäteen. Yleensä jo puolen tunnin jälkeen tarkkaavaisuus ja keskittymiskyky heikkenevät. Asioiden omaksuminen on tehokkainta silloin, kun ohjauksessa hyödynnetään osallistujan kaikkia aisteja sekä annetaan osallistua toiminnan kautta. Ikääntyneen ihmisen ohjauksessa osallistamista voit aktivoida kyselemällä hänen kokemuksia, pyytämällä näyttämään, piirtämään tai kirjaamaan asioita sekä antamalla palautetta. Ikääntyneiden ihmisten ohjausmateriaalin havainnollistamiseen ja selkeyteen on tärkeä kiinnittää huomiota mm. käyttämällä tekstissä riittävää fonttikokoa ja tummuuskontrastia tekstin ja taustan välillä.

Jokainen ohjattava on yksilö, joten anna hänen auttaa sinua ohjaamaan häntä parhaalla mahdollisella hänelle sopivalla tavalla. Tee ikääntyneestä toimija ja rohkaise häntä kertomaan, miten hän toivoo itseään ohjattavan ja miten hän oppii parhaiten. Jaakko 75 v. ilmaisi asian näin: ”Emme me suomalaiset halua olla autettavina, vaan haluamme tehdä itse ja kokeilla itse.” Toimijuuteen rohkaisevassa ja kokemusta hyödyntävässä ohjausprosessissa avainsanoja ovat: kertoisitko minulle - miten, näytä minulle - miten, kokeile miten.

# HOW TO DO IT

## Näin onnistun kuvayhteystapaamisessa

### Ennen sovittua yhteyttä:

- Valmistaudu tapaamiseen katsomalla asiakastiedot ja tapaamisen tarkoitus.
- Varmista etukäteen, että tekniikka toimii.
- Varaa puhelin ja asiakkaan puhelinnumero viereesi, jos kuvayhteyden kanssa tulee ongelmia.

### Tapaamisen aikana:

- Aloita yhteys itsellesi luontevalla tavalla esittäytymällä (oma nimi ja organisaatio) ja kertomalla miksi soitat ja otat yhteyttä.
- Huolehdi hyvästä katsekontaktista.
- Kysele kuulumisia (mikäli asiakas ei ole esittänyt toivetta toimia toisin).
- Anna asiakkaalle riittävästi aikaa kertoa omalla vuorollaan asioistaan.
- Puhu selkeästi ja ymmärrettävästi – kielellä, jota asiakas ymmärtää.
- Seuraa asiakkaan ilmeitä ja eleitä.
- Havainnoi ympäristöä ja tarkista asiakkaalta tekemiäsi havaintoja ja tulkintoja.
- Hyödynnä kuvayhteyttä asioiden konkretisoinnissa – pyydä asiakasta näyttämään ja havainnollista itse esim. kuvin.

### Lopuksi:

- Muistuta asiakkaalle seuraavasta yhteydestä.
- Varmista, että asiakas jää hyvälle mielelle ja ymmärtää, että siirryt seuraaviin tehtäviin.
- Dokumentoi kuvayhteystapaamisen asiat yhteisesti sovitulla tavalla.

Huolehdi salassapitovelvollisuuden toteutumisesta koko prosessin ajan.  
Asetu välillä myös asiakkaan asemaan!

# LÄHTEET

Pakkanen R 2016. Tekesin Innovaatiot sosiaali- ja terveystaloudessa -ohjelma vei kohti asiakaslähtöistä 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 asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystaloudessa 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 ratkaisusta. Käkäte-oppaita /2014. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry & Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.

Erinomaisen perustan oppaassa oleviin vinkkeihin kokosivat 14.1.2016 Kotimiks-pilotin Kick off-tilaisuudessa Mikkelin vanhusneuvoston puheenjohtaja Hannu Karttunen, Mikkelin kaupungin palveluneuvon esimies Sari Kärkkäinen ja palveluneuvossa työskentelevä sairaanhoitaja Elina Huttunen. Kiitos heille.

Lämpimät kiitoksemme esitämme Helsingin kaupungin Palvelukeskuksen (entinen Palmia) kokemus-asiiantuntijoille Markitta Karviselle, Pia Hämäläiselle sekä Tarja Hietaniemelle, jotka antoivat osaamisensa käyttöömmme oppaan sisällön koossa. Kiitos myös Mikkelin kaupungin päivätoiminnan ohjaajalle Päivi Meskaselle, jonka avulla oppaaseen löytyi hyviä konkreettisia vinkkejä ohjaamiseen.

Oppaan sisällön erinomaisina asiantuntijoina toimivat Invalidiliiton Esteettömyyskeskuksen vt. johtaja Marika Nordlund ja Kyyhkylän kuntoutuskeskuksen palveluneuvoja Virpi Uotinen. Kiitos asiantuntevista näkemyksistä sisällön lopulliseen muotoon saattamisessa.

Anna-Liisa Lyytisen ja Markitta Karvisen myötämielisellä suhtautumisella saimme käyttöömmme erinomaisesti laaditun Helsingin kaupungin Etä-hoito-ohjeen, jota myös muut voivat hyödyntää. Kiitos heille ja kaikille ohjeita työstäneille.

Vanhustyön keskusliiton Herttakaisa Kettunen teki oppaan valmistumiseksi tärkeää työtä taustalla suurella sydämellä ammattitaitonsa ja esteettisen näkemyksensä käyttöön antaen. Suurkiitos hänelle oppaan valmistumisesta.

## ETÄHOITO-OHJE

Helsingin kaupungin Palvelukeskuksen (entinen Palmia) tuottama etähoito on osa asiakkaan kotihoito-kokonaisuutta. Osa kotihoidon käynneistä ja asiakkaiden puhelinohjauksesta voidaan toteuttaa etähoidon avulla asiakkaan voimavarat huomioiden. Etähoitossa asiakas on näkö- ja puheyhteydessä Palvelukeskuksen hoitajan kanssa. Etähoidon tarkoituksena on tukea kotihoidon toimintaa, joten on tärkeää, että sekä kotihoidon että etähoidon tehtävät on määritelty selkeästi hoitosuunnitelmaan päällekkäisyyksien välttämiseksi. Käyntien tulee sisältyä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

### Ohje kotihoidon hoitajille

#### 1. Huomioitavia asioita etähoitossa:

- Kaikki etähoidon asiakkaat ovat myös kotihoidon asiakkaita. Kotihoito tekee vähintään 3 kk välein väliarvio-käynnin etähoitoa saaville asiakkaille.
- Etähoidon yhteydenoton maksimipituus on 10 - 15 minuuttia. Tämä on huomioitava etähoitoa suunniteltaessa.
- Etähoitoa voi olla mm. lääkkeiden otosta muistuttaminen, valvottu lääkkeiden ottaminen, ruokailun muistutus ja varmistus sekä liikkumissopimuksen toteuttaminen mahdollisuuksien mukaan. Hoitosuunnitelmaa tehdessä on tärkeää huomioida se, onko kyseessä asiakkaan **muistutus vai valvonta**.
- Mikäli asiakasta ei tavoiteta yhteyttä otettaessa tai asiakkaan ollessa kaatuneena
  - etähoitaja ottaa yhteyttä kotihoitoon ja pyytää kotihoitoa tarkistamaan asiakkaan tilanteen, mikäli asiakas ei ole turvapalvelun asiakas.
  - jos asiakkaalla ei ole säännöllisiä kotihoidon käyntejä, Palvelukeskus ottaa ensin yhteyttä asiakkaan omaisiin/läheisiin ja tarvittaessa kotihoitoon, jonka kanssa yhdessä päätetään, miten tilanteessa edetään.
- **Keskeytykset:** Asiakkaan joutuessa sairaalaan, kotihoito ilmoittaa siitä Palvelukeskukselle, ja samoin kun asiakas kotiutuu.
- Mikäli etähoito ei jostain syystä asiakkaan kanssa onnistu, (asiakas ei sitoudu hoitoon, asiakas on liian huonokuntoinen tai kotihoito huomaa, että lääkkeitä on ottamatta yms.), hoitajat ottavat pikaisesti yhteyttä Palvelukeskukseen, ja Palvelukeskus ensisijaisesti kotihoidon hoitajiin ja tarvittaessa kotihoidon ohjaajaan.

#### 2. Hoitosuunnitelman kirjaaminen:

- Etähoitaja kirjaa yhteydenotot Pegasokseen hoitokertomukseen, jonka tiedot on nähtävissä myös kotihoodolle. Hoitosuunnitelman osalta Palvelukeskus käyttää Pegasoksessa eri näkymää kuin kotihoito. Näin ollen kotihoidossa päivitetty hoitosuunnitelma **ei automaattisesti** päivity Palvelukeskukselle. Siksi **asiakkaan hoidossa tapahtuneet muutokset tulee aina ilmoittaa Palvelukeskukseen erikseen**.

- Muutokset ilmoitetaan soittamalla seuraaviin puhelinnumeroihin:
  - **xxx xxxxxxxx tai**
  - **xxx xxxxxxxx**
  - Palvelukeskuksen hoitajalle annetaan asiakkaan tiedot ja tieto siitä, että hoitosuunnitelma on päivitetty

### 3. Etähoidon tilaaminen:

- Tilauslomake ja terveystietolomake täytetään huolellisesti ja selkeästi. Lomakkeeseen merkitään seuraavat puhelinnumerot; vastuuhoitaja, tiimin TH/SH, kotihoidon ohjaajan ja tiimin yhteyspuhelin sekä omaisten puhelinnumerot.
- Liitteeksi:
  - asiakkaan ajantasainen hoitosuunnitelma, josta ilmenee asiakkaan sairaudet, toimintakyky, ja avun tarve.
  - tarkistettu ajantasainen lääkelista
  - tilauslomakkeen kohtaan ”Asiakkaalle määritelty kotihoito” kirjataan selvitys etähoidon tarkoituksesta (milloin etähoito ottaa yhteyden ja minkä vuoksi)

### 4. Etähoidon aloittaminen:

- Kotihoito päivittää asiakkaan uuden hoitosuunnitelman alkamaan etähoidon alkamispäivästä.
- Etähoidon osuus liitetään hoitosuunnitelmaan sen tarpeen alle, mihin yhteydenotto asiakkaan hoidossa kuuluu, esimerkiksi lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät tekijät/ravitsemuksen muutos. Toiminnon selitteessä kerrotaan tarkoin, kuka tekee mitäkin ja milloin, missä lääkkeitä sijaitsee ja miten ne on asiakkaalle jätetty esille (purkit, lääkepussit, dosetti). **Muutoksista ilmoitetaan aina soittamalla etähoidolle.**
- Kotihoidon tulee päivittää etähoidon palvelu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
- Vastuuhoitaja tekee väliarvion etähoidon alkaessa ja aina asiakkaan hoidon muuttuessa.

### 5. Etähoidon lopettaminen

- Etähoitoa lopettaessa kotihoito täyttää ja ohjaajan allekirjoituksen jälkeen faxaa Palvelukeskukseen tilaussopimuksen ja merkitsee siihen, että palvelu päätetään.
- Palvelukeskuksen saatua tilaussopimuksen päättämisen ilmoituksen, sopii se laitteiden pois noudosta.
- Kotihoito tekee väliarvion ja päivittää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasalle.





## Kuvavälitteisesti kotiin – opas ammattilaisille ikääntyneen ihmisen ohjaamiseen



KEHITTÄMINEN  
& TUTKIMUS

Kuva- ja ääniyhteys tai videokuvayhteyspalvelut ovat tämän päivän mahdollisuus asioida eri virastojen työntekijöiden sekä muiden ammattilaisten kanssa. Tämä opas on tarkoitettu vastaamaan niihin kysymyksiin, joita syntyy, kun ollaan aloittamassa ammatillista yhteydenpitoa tai työskentelyä kuvayhteyden välityksellä.

Tällaisia kysymyksiä ovat esim. Miten aloitan kuvayhteyskeskustelun? Mitä minun on hyvä ottaa huomioon kuvayhteystapaamisessa? Mitä teen, kun olen lopettamassa kuva- ja ääniyhteyttä? Oppaassa jäsennetään kuvayhteystapaamisen prosessin vaiheet ja keskitytään ikääntyneen ihmisen vuorovaikutuksellisiin palvelutilanteisiin ja kuvayhteysprosessiin sekä ikääntyneen ihmisen asiakaslähtöiseen ohjaamiseen.

Kuvayhteyskokeiluja on aloitettu eri puolilla Suomea. Vanhustyön keskusliitossa Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamassa Kotiturva-hankkeessa on Mikkelin seudulla testattu kuva- ja ääniyhteyttä kotihoidossa. Kokeilussa mukana olleet ikääntyneet asiakkaat ovat kommentoineet kuvayhteyden kautta tapahtuvaa ohjausta mm. "Olihan se kuvayhteys ihan toista kuin tavallinen puhelu". "Tärkeintä oli se suora yhteys hoitajaan, kun näki hänet – niin tiesi myös itse missä mennään." "Ihan veikeeltä tuntuu, kaikkea kannattaa kokeilla."

Kiitämme kaikkia oppaan tekemisessä mukana olleita. Kotiturva-hankkeessa toimineelle projektisuunnittelijalle Emma Pukkilalle erityiskiitos hyvistä asiantuntija-haastatteluista, joiden perusteella saimme oppaaseen hiljaista tietoa kuva- ja ääniyhteyksien toteuttamiseen liittyvistä kokemuksista ja ikääntyneiden ohjaamiseen liittyvistä taidoista.



**Vanhustyön keskusliitto**  
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

