



PASSI & RIPATTI

Kuntademokratiaverkosto - työpaja 15.3.2017

Työpajan yhteenveto

Case: Etäkotihoito Espoossa

- Työpajassa käsiteltiin lääkkeenoton etäpalvelua asiakkaan, omaisen, kotihoidon ja etäkotihoitoon työntekijöiden näkökulmista.
- Työpajatehtävien tarkoituksena oli tunnistaa minkälainen arvonmuodostus mainituilla ryhmillä voi etäpalvelun suhteen olla.
- Tässä materiaalissa esitetyt asiat ovat työpajan osallistujien tekemiä ja niitä kannattaa tietysti varmentaa todellisten asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden kanssa, jotta ymmärretään todellista arvonmuodostusta.



YHTEENVETO ARVONMUODOSTUKSESTA





ASIAKAS: KALEVI



KOTIHOITO: SARI

Suora sosiaalinen kanssakäyminen vähenee
Muut asiat voivat jäädä huomaamatta (vesihana päällä tms.)

Lääkepussin avaaminen
Vesilasin hakeminen



LÄÄKKEET

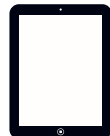
Laitteen opettelu
Puheluun vastaaminen
Ajankulun seuraaminen, jotta osaa olla vastaamassa



Koko ajan ei ole joku hyysäämässä
Enemmän ajallaan
Uuden taidon oppiminen
Madaltaa kynnyistä muiden laitteiden oppimiseen



Pelko ja ahdistus tekniikkaan
Epäluulo valvontaan
Missä laitetta pidetään?
Voiko ottaa mukaan matkalle?
Voiko itse ottaa yhteyttä?



TEKNOLOGIA



OMAINEN: ANNA



ETÄKOTIHOITO: ELINA

Kotiin ei aina tule eri ihminen





ASIAKAS: KALEVI



KOTIHOITO: SARI

Lisää käyntejä, joutuuko auttamaan?
Joutuuko hoitamaan perusaskareita enemmän?
Rooli tilanteen seuraamisessa ja muutosten havaoinnissa
Tukee laitteiden käytössä, toimivuuden tarkistamisessa ✓

Vastuuntunne lisääntyy
Tunne, että pitäisi käydä useammin
Alussa omaisen työ kasvaa
Yksinäisyys isän elämässä 🙄

Isää voi piristää uusi laite ja toimintatapa 👍

Etäpalveluun ja prosessiin perehtyminen (mikä, kuka, miten?) ✓

Toimiiko laite? (yhteys, sähkökatko, palvelustohyökkäys, lataaminen)
Mitä kun ollaan matkalla? 🙄

Laitteen mahdollinen muu käyttö
Voi pitää yhteyttä isäänsä laitteella? 👍

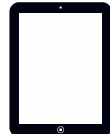
OMAINEN: ANNA

Haluaa mukaan palvelun suunnitteluun ✓



LÄÄKKEET

Lääkkeiden yliannostusmahdollisuus? 🙄



TEKNOLOGIA

Voiko kotihoitajalla olla jatkossa enemmän aikaa isälle?
Kustannushyöty, vaikuttaako asiakkaalle asti? 👍

Kuinka paljon vaikuttaa käyntimääriin? 🙄



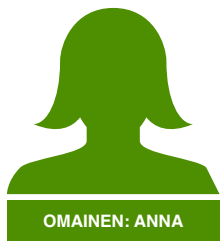
ETÄKOTIHOITO: ELINA



Verkoston luominen kotihoidon työntekijöiden kanssa
Työnkierto omalla alalla ✓



Uusien sovellusten opetteleminen
Uuden vuorovaikutuksen muodon opettelu
Palveluopastaminen etänä ✓
Uusien tehtävien / rutiinien käyttöönotto
Kyky arvioida asiakkaan tilanteet ja vointi



Fyysiset käynnit vähenee
Puolesta tekeminen vähenee, ohjataan hakemaan vesilasi itse
Samat kontaktit asiakkailla
Turvattomuuden estäminen uudella yhteydellä 👍

Mitä jos asiakas ei vastaa?
Miten aikataulu pitää yhteydenotoissa?
Kapeneva vastuu 👎





Mahdollisesti useamman asiakkaan luona käyntejä
Päivystyskäyntien lisääntyminen (hälytykset etäpisteestä)
Opastaminen etänä valvottuun lääkkeenottoon
Asiakkaat ovat jatkossa huonompikuntoisia (omatoimisemmat etänä)

Turhat käynnit poistuvat
Turvallisuus lisääntyy (asiakkaat voivat ottaa yhteyden etänä vaikka Sari ei käykään)

Asiakkaiden sosiaaliset tapahtumat vähenee
Pärjääkö Kalevi?



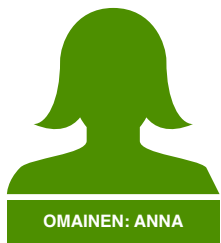
Lääkkeiden annostelu loppuu
(ammattikunnioitus)

Uudet välineet (osaanko käyttää?)

Turvallisuus lisääntyy (asiakkaat voivat ottaa yhteyden etänä vaikka Sari ei käykään)
Omien ennakkoluulojen voittaminen



Voi konsultoida kollegoita ja sopia jatkotoimista



TYÖPAJASSA KÄYTETYT ASIAKASPROFIILIT

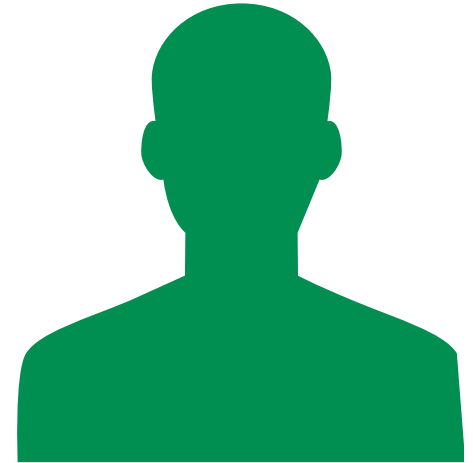


Asiakas: Kalevi, 76-vuotta

Kalevi on Lahdesta kotoisin oleva kelloseppä, joka eläkkeelle jäätyään muutti puolisonsa kanssa Espooseen lähemmäs lapsiaan. Kalevi jäi leskeksi muutama vuosi sitten.

Juuri kotiutunut sairaalasta, jonne Kalevi joutui yleisen väsymyksen ja huonovointisuuden vuoksi. Sairaalassa Kalevi joutui olemaan muutaman viikon ja hänellä diagnosoitiin lievä masennus ja muistisairaus.

Sairaalasta kotiutumisen jälkeen Kalevi on aloittanut kotihoidon asiakkaana, hänen luonaan käydään päivittäin aamulla, päivällä ja illalla huolehtimassa ruokailusta, lääkkeiden ottamisesta ja yleisestä mielentilasta.



Omainen: Anna, Kalevin tytär

Anna asuu perheensä kanssa Espoossa, isänsä Kalevin lähellä. Annan arki on kiireellistä. Vuorotyön lisäksi hän huolehtii perheen askareista ja lasten harrastuksista puolisonsa kanssa, mutta ehtii myös säännöllisesti kuntoilemaan ja viettämään vapaailloja kavereidensa kanssa.

Annan isä Kalevi asuu itsekseen ja on kotihoidon asiakas. Kotihoito käy Kalevin luona kolmesti päivässä auttamassa ruokailussa, lääkkeiden ottamisessa ja muissa perusaskareissa.

Anna ja hänen veljensä Pentti huolehtivat yhdessä isänsä pärjäämisestä ja auttavat häntä raha-asioiden hoitamisessa ja kaupassa käynnissä. Kalevilla on juuri kotiutunut sairaalasta, jossa hänellä diagnosoitiin lievä masennus ja muistisairaus, joten Annan ja Pentti ovat luonnollisesti huolissaan isänsä pärjäämisestä.



Sari, kotihoidon työntekijä

50-vuotias Sari on viisi vuotta sitten valmistunut lähihoitajaksi. Ennen uutta uraansa hän työskenteli vaatetusalaalla. Työkavereiden mielestä Sari on avulias ja sitoutunut työntekijä, joka tulee toimeen mainiosti sekä asiakkaiden että työkavereiden kanssa.

Sari tekee kaksivuorotyötä arkisin ja viikonloppuisin. Hänet on nimetty Kalevin omahoitajaksi, eli mahdollisuuksien mukaan työt suunnitellaan niin, että Sari olisi juuri se henkilö joka käy Kalevin luona. Tyypillisesti yhden asiakkaan luona käy 10-15 eri työntekijää kuukauden aikana.

Sari viihtyy työssään ja onkin saanut positiivista palautetta Kalevilta ja muilta asiakkailtaan.



Elina, etäkotihoidon työntekijä

Elina, 32-v., on valmistunut lähihoitajaksi kymmenen vuotta sitten. Hän on tehnyt lähihoitajan työtä valmistumisestaan lähtien, joista viimeiset seitsemän vuotta Espoossa.

Hän on Sarin tavoin tehnyt omahoitajan kaksivuorotyötä, sillä erotuksella että hän on kielitaitonsa vuoksi työskennellyt sekä suomen- että ruotsinkielisten asiakkaiden kanssa.

Elinalla on hyvät vuorovaikutustaidot ja hän on kiinnostunut uudesta teknologiasta. Innostus ja harrastuneisuus on myös huomattu töissä ja hän onkin toiminut alueen asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjänä.




TYÖPAJATEHTÄVIEN ”RAAKAMATERIAALI”



Tehtävä 2: Asiakasarvon tunnistaminen

- Pohtikaa ryhmässä mitä uuden etäpalvelun käyttöönotto tuo mukanaan?
 - Tehtävät: Mitä uusia konkreettisia tehtäviä etäpalvelu tuo mukanaan?
 - Hyödyt: Mitä hyötyjä esimerkkihenkilönne voi etäpalvelun avulla saada?
 - Murheet: Mitä murheita uusi palvelu voi luoda?

TEHTÄVÄT	HYÖDYT
	MURHEET



TEHTÄVÄT

- Kalevi joutuu tekemään enemmän itse (vesilasin haku, etäpuheluun vastaaminen jne.) ja olemaan ”skarppina” sekä seuraamaan ajankulua, ellei ole esim. päiväunilla.
- Laitteen käytön opettelu
- Konkreettinen pussin avaaminen

ASIAKAS: KALEVI

HYÖDYT

- Oman aktiivisuuden lisääntyminen
- Säästynyt aika voidaan käyttää sosiaaliseen kanssakäymiseen (tuskin!)
- Voiko etälaitte toimia hälytyslaitteena?
- Madaltaa kynnystä muiden sähköisten palveluiden käyttöön joko etälaitteen välityksellä (etäjumppa säännöllisesti) tai muuten (esim. etälääkäri)



MURHEET

- Suora sosiaalinen kanssakäyminen vähenee kun kotikäynti puuttuu
- Pelko tai ahdistus tekniikkaan, epäluulo valvontaan
- Kun kotikäyntejä ei ole, tai ei ainakaan niin paljon, voi jäädä huomaamatta muut ongelmat muistisairaana kotona (vesihanä jäänyt päälle tms.)

TEHTÄVÄT

- Laitteen käyttö
- Pussin avaaminen

ASIAKAS: KALEVI

HYÖDYT

- Omaan kotiin ei aina tule eri ihminen
- Enemmän ajallaan
- Koko ajan ei ole joku hyysäämässä
- Uuden taidon oppiminen



MURHEET

- Pääseekö laitteen kanssa liikkumaan?
- Osaako käyttää laitetta?
- Voiko itse ottaa yhteyttä?
- Onko avovankilassa?
- Mahdollisuus käyttää lääkettä väärin
- Holhoava ote yhteen toimenpiteeseen
- Vuorovaikutus muuttuu
- Missä laitetta pidetään?
- Mitä jos ei kuule?

TEHTÄVÄT

- Etäpalveluun perehtyminen: mikä, kuka, miten?
- Joutuu auttamaan? Lisää käyntejä?
- Joutuuko hoitamaan perusaskareita enemmän?
- Rooli tilanteen seuraamisessa ja muutosten havainnoinnissa

OMAINEN: ANNA

HYÖDYT

- Kustannushyöty: syntykö asiakkaalle?
- Voiko kotihoitajille olla jatkossa enemmän aikaa isälle?



MURHEET

- Lisääkö etäpalvelu isän yksinäisyyttä?
- Pystyykö isä muistamaan lääkkeitä tai syökö liikaa?

TEHTÄVÄT

- Tutustua prosessiin
- Joutuu käymään isänsä luona useammin
- Arvioida isänsä kuntoa jatkuvasti

HYÖDYT

- Tuleeko taloudellista hyötyä?



MURHEET

- Lääkkeiden yliannostusmahdollisuus?
- Yksinäisyys isän elämässä
- Kuinka paljon etähoidon käyttöönotto vaikuttaa kotihoidon käyntimääriin TARKALLEEN?
- Miten usein arviointi tehdään?
- Mitä kun ollaan matkalla, eikä wifi-yhteyttä

OMAINEN: ANNA

TEHTÄVÄT

- Perehtyy palvelun toimintaan
- Opettelee ja seuraa laitteiden käyttöä ja kuntoa
- Isä tarvitsee tukea laitteiden käyttöön
- Laitteen toiminnan tarkistaminen?
- Uusi rituaali lääkkeenannossa; edellyttää omaisten tukea
- Anna haluaa isän mukaan palvelun suunnitteluun

OMAINEN: ANNA

HYÖDYT

- Jää (ehkä) enemmän aikaa nuille asioille, kun lääkkeenotto jää pois kotihoidolta
- Anna voi ehkä pitää yhteyttä isäänsä laitteen avulla (vähentää huolta)
- Laitteen mahdollinen muu käyttö
- Isää voi piristää uusi laite ja toimintatapa



MURHEET

- Vastuuntunne lisääntyy
- Muistisairaiden eteneminen ja “huonot päivät”
- Toimiiko laite oikein (lataukset ym.)
- Tunne, että pitäisi käydä useammin isän luona
- Alussa omaisen työ kasvaa
- Toimiiko laitteen ääniyhteys (esim. Palvelunestohyökkäyks, sähkökatko, tietoliikenneyht. katko.)

TEHTÄVÄT

- Opetella uudet sovellukset
- Uuden vuorovaikutuksen muodon opetteleminen
- Uuden verkoston luominen etäkotihoidon työntekijöiden kanssa
- Palveluopastaminen etänä kehitettävä
- Uusien työrutiinien/tehtävien käyttöönotto
- Kyky arvioida tilanteet / asiakkaan voinnin muuttuminen

ETÄKOTIHOITO: ELINA

HYÖDYT

- Fyysiset valvontakäynnit vähenee
- Työnkierto omalla alalla
- Turvattomuuden estäminen uudella yhteydellä
- Puolesta tekeminen jää pois, ohjataan hakemaan se vesilasi itse
- Samat kontaktit asiakkaalla
- Monipuolista ohjausta
- Asiakas ohjataan tarvittaessa lääkäriin/hoitoon



MURHEET

- Mitä jos asiakas ei vastaa, miten se sekoittaa työjärjestetystä
- Hoitohenkilökunnan vähenevät fyysiset käynnit asiakkaan luona
- Miten aikataulu pitää asiakkaan yhteydenotoissa
- Asiakas, joka soittelee koko ajan, eli putoaa segmentoinnin ulkopuolelle
- Vastuun kapeneminen

TEHTÄVÄT

- Mahdollisesti useamman asiakkaan luona käyntejä
- Opastusta, uuteen asiaan perehdyttämistä
- Päivystyskyntien lisääntyminen (hälytyksen etäpisteestä)
- Opastaminen etänä valvottuun lääkkeenottoon
- Asiakkaat ovat jatkossa huonompikuntoisia (omatoimisemmat etänä)
- Omien ennakkoluulojen voittaminen

KOTIHOITO: SARI

HYÖDYT

- Turhat käynnit poistuvat
- Turvallisuus lisääntyy, asiakas voi ottaa yhteyden etäpisteeseen tarvittaessa (+ toisinpäin), vaikka Sari ei käykään paikalla
- Voi konsultoida kollegoita + sopia jatkotoimista
- Toiminnan kehitysmahdollisuudet, jumppahetket



MURHEET

- Lääkkeiden annostelu loppuun (“ammattitaitokunnioitus”)
- Asiakkaiden sosiaaliset tapahtumat vähenee
- Uudet välineet, “osaanko käyttää”, miettii Sari
- Pärjääkö Kalevi?