



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Alvar-palvelu

Palveluesite | Keskiössä palvelun arvot ja asiakasnäkökulma



Etänä lähellä

Alvar-palvelussa teknologia ei poista inhimillistä kosketusta vaan mahdollistaa sen uudella tavalla.

Videopuheluin toteutetut kohtaamiset mahdollistavat henkilökohtaisen vuorovaikutuksen, kuuntelun ja empatian siirtymisen etäyhteyksien kautta.



- 4 Mikä on Alvar?
- 6 Palvelun mahdollisuudet
- 7 Kuka on Alvarin asiakas?
- 9 Keskeiset hyödyt
- 11 Asiakasnäkökulman korostaminen
- 13 Alvar asiakkaan näkökulmasta
- 14 Palvelun vaiheet
- 15 Alvar käyttöön
- 17 Kehittämisen työkalut



Mikä on Alvar?

Alvar on kuvapuhelinpalvelu, joka tarjoaa ikäihmisille kotihoidon etäpalveluja ja -viriketoimintaa. Etähoiva & etäviriketoiminta tapahtuu kuvan ja äänen välityksellä, asiakkaan omassa kodissa.

Palvelun tarkoituksena on tukea ikäihmisten itsenäistä elämistä kotona, sosiaalista vuorovaikutusta sekä toimintakykyä ja kuntoutumista. Alvar-palvelu vähentää sekä asiakkaan että omaisen turvattomuuden tunnetta.

Asiakkaan hoitosoveltuvuus arvioidaan yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa. Etähoitajat tukevat asiakasta päivittäisissä toiminnoissa ja seuraavat asiakkaan hyvinvointia. Etäviriketoiminnan henkilöstö räätälöi aktiviteetteja asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakas- ja viriketoimintasuunnitelmaa toteutetaan kuvapuhelimen välityksellä.



Palvelun onnistumisen kannalta tärkeää ovat sopeutuminen ja oppiminen.

Alvar-palvelu on hyvä ottaa käyttöön mahdollisimman aikaisessa vaiheessa osaksi asiakkaan arkea ja kotihoivaa.

Varhaisessa vaiheessa aloitettu etähoiva antaa käyttäjille aikaa tottua teknologiaan ja oppia käyttämään sitä tehokkaasti, mikä voi parantaa kokemusta ja hyötyjä pitkällä aikavälillä.





Palvelun mahdollisuudet

Alvar-palvelun monipuolinen hyödyntäminen edellyttää hyvää asiakasymmärrystä. Henkilökunnan rooli on avainasemassa palveluun sopivien asiakkaiden tunnistamisessa ja palvelun soveltamisessa käyttöön.

Kotihoidon asiakaskäynnit ja Alvar-palvelu (etähoiva ja -viriketoiminta) ovat toisiaan tukevia palvelumuotoja, jotka asiakkaan tilanteeseen räätälöitynä tarjoavat hyötyä kaikille. Osa kotihoidon asiakaskäynneistä voidaan korvata etähoivalla, joka vapauttaa resursseja enemmän henkilökohtaista hoitoa tarvitseville asiakkaille. Samalla etäviriketoiminta ylläpitää ja vahvistaa ikäihmisten henkistä hyvinvointia ja jaksamista.

Alvar ei ainoastaan lisää hoidon joustavuutta vaan voi myös parantaa asiakkaan elämänlaatua tarjoamalla hänelle enemmän itsenäisyyttä ja yksityisyyttä. Esimerkiksi, jos asiakkaan terveydentila on vakaa ja hän tarvitsee seuranta- tai muistutuksia lääkkeiden ottamisesta, etähoivapalvelut voivat olla tehokas ratkaisu.

Ymmärtämällä asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tilanteet, henkilökunta voi varmistaa, että etähoivapalvelut ovat tehokkaita ja räätälöityjä, mikä parantaa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitoa ja hyvinvointia.



Kuka on Alvarin asiakas?

Alvarin asiakas on ikäihminen, joka asuu kotona ja hyötyy teknologian avulla toteutettavasta etähoivasta ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Usein Alvarin asiakas kuuluu kotihoidon piiriin, mutta pystyy toimimaan kotonaan ohjatusti.

Asiakkaat saavat tukea päivittäisiin toimiin, kuten lääkkeiden ottoon ja ruokailuun etähoitajien avustuksella. Heillä on mahdollisuus osallistua myös viriketoimintaan, kuten kuntoutukseen, jumppaan, kahvihetkiin, musiikkituokiohin ja keskusteluihin. Viriketoiminta edistää heidän sosiaalista ja fyysistä hyvinvointiaan.

Alvarin käyttö on aina käyttäjälleen vaivatonta ja luotettavaa. Asiakkaan tarpeet ja kyvyt arvioidaan yksilöllisesti, eivätkä he tarvitse teknistä osaamista osallistuakseen palveluun.

Alvarin palvelut tarjoavat ikäihmisille mahdollisuuden säilyttää itsenäisyytensä ja parantaa elämänlaatuaan kotiympäristössään.





"Odotan, että koskahan sieltä soitetaan, että mä saan jutella. Arkeen on tullut jotakin muutakin, että se ei oo aina sitä istumista ja piirtämistä ja lukemista. Nyt saa jonkun kanssa jutellakin."



Keskeiset hyödyt

Ennaltaehkäisevä toiminta. Auttaa tunnistamaan mahdollisia terveysongelmia ja toimintakyvyn heikkenemistä varhaisessa vaiheessa. Mahdollistaa nopeamman puuttumisen ongelmiin ja voi ehkäistä vakavampien tilanteiden syntymistä.

Itsenäisyyden tukeminen. Tukee ihmisten itsenäistä asumista kotona pidempään. Palveluiden avulla asiakas pysyy ajan tasalla omasta terveydestä ja voi vaivattomasta saada tarvittaessa apua, mikä voi lisätä itsenäisyyden tunnetta ja elämänlaatua.

Omaisten mielenrauha. Omaiset voivat olla varmoja siitä, että heidän läheisensä saavat tarvittavaa huolenpitoa ja apua. He saavat säännöllisesti päivityksiä asiakkaan tilasta ja voivat osallistua läheisensä asiakassuunnitelman kehittämiseen. Näin voidaan varmistaa, että asiakkaan tarpeet ymmärretään ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Omaislinkin avulla voidaan myös pitää säännöllistä yhteyttä läheisiin.

Tehokkuus ja taloudellisuus. Varhainen etähoivapalveluiden käyttöönotto on kustannustehokasta, sillä se voi vähentää tarvetta intensiivisemmille ja kalliimmille hoivapalveluille myöhemmin. Etähoivassa ei kulu aikaa matkustamiseen, joten aikaa jää laadukkaammalle keskustelulle. Tämä on mielekkäämpää sekä työntekijälle että asiakkaalle.

"Parasta Alvarissa on jumppa ja musiikkituokio. Tuolijumppaa saisi olla joka päivä! Lähtee päivä käyntiin vetreämmin, kun on jumpanut kello kymmenen. "





Asiakasnäkökulman korostaminen

Asiakasnäkökulman huomioiminen etähoivatyössä on tärkeää, sillä se mahdollistaa asiakaskeskeisten palvelujen tarjoamisen, laadun parantamisen, palvelujen personoinnin, luottamuksen rakentamisen ja palautteen hyödyntämisen.

Asiakasnäkökulma auttaa tunnistamaan jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Tämä voi käsittää esimerkiksi asiakassuunnitelman räätälöinnin sekä viestinnän ja vuorovaikutuksen sovittamisen asiakkaan tarpeisiin.

Luottamuksen rakentaminen on etähoivapalvelun ydintä. Kun asiakkaat kokevat, että heidät nähdään ja heidän tarpeitaan kunnioitetaan, heidän luottamuksensa etähoivaan ja hoitohenkilökuntaan kasvaa. Tämä on erityisen tärkeää etähoivassa, jossa fyysinen läsnäolo puuttuu.



" Aluksi oli yksinäisyyttä ja
turvattomuutta, se kun joku soitti,
auttoi ja pääsin asioiden yli.

Nyt uskaltaa mennä paikkoihin ja
ihmisten ilmoille, lenkille ja muuta"

Alvar asiakkaan näkökulmasta

Alvar-palvelu näyttäytyy asiakkaalle monipuolisena ja helposti käytettävänä palveluna, joka tukee asiakkaan yksilöllistä ja itsenäistä elämistä sekä sosiaalista vuorovaikutusta.

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen asiakassuunnitelma, joka perustuu muun muassa terveydentilaan, elämäntilanteeseen ja erityistarpeisiin. Tämä suunnitelma päivitetään säännöllisesti vastaamaan asiakkaan muuttuvia tarpeita.

Etähoivan ja etäviriketoiminnan henkilökunta kommunikoi asiakkaan kanssa tavalla, joka on ymmärrettävä, inhimillinen ja kohdennettu hänen yksilölliseen tilanteeseensa, ottaen huomioon esimerkiksi kielitaidon, kulttuuriset tekijät ja henkilökohtaiset mieltymykset.



"Etähoiva mahdollistaa paljon. Sen avulla kotona pärjää pidempään, eikä silloin tarvitse mennä sairaalaan tai muualle, kun pärjää omassa kodissa..."

...Kotona on kaikkein paras olla."

Palvelun vaiheet

Asiakas

Alvar

"Saanko sellaista apua,
mitä tarvitsen?"

"Toivottavasti ihmiskontakti
säilyy, se on minulle tärkeää."

"Pärjäisinpä vielä kotonani
itsenäisesti."

"En muista ottaa lääkkeitäni."

1.

Arviointi ja suunnittelu

Uuden tai jo kotihoidon palvelujen piirissä olevan asiakkaan tarpeiden ja nykytilanteen arviointi: Palvelu alkaa ymmärtämällä asiakkaan terveydentila, tarpeet, toimintakyky ja haasteet. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi **RAI-arvioinnilla** palveluohjaajan toimesta.

Asiakassuunnitelma: Arviointitietojen ja moniammatillisten keskustelujen perusteella laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa yksilöllinen asiakassuunnitelma, joka kattaa tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä virikkeellisen toiminnan.

"Entä jos en osaa käyttää
laitteita?"

"Entä jos kuvayhteys
aukeaa haluamattani?"

2.

Teknologian/välineiden opastus ja käyttöönotto

Tarvittavat laitteet (tietokone tai tabletti) toimitetaan asiakkaalle tai heidän läheisilleen ja heille opastetaan niiden käyttö. Lisäksi kotiin toimitetaan kirjallinen ohjeistus.

Yhteys sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin: Asiakkuus luodaan järjestelmään ja asiakkaalle viedään laite. Asiakas saa laiteopastuksen sekä muut tarvittavat tiedot fyysisen käynnin aikana. Asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, jonka myötä asiakas ymmärtää, että etäyhteys asiakkaaseen avataan sovitusti automaattisesti.

"Milloin olikaan seuraava
Alvar-soitto?"

"Mitä uutta viriketoimintaa on
tulossa?"

"Onkohan se tuttu hoitaja
tänään työvuorossa?"

3.

Etähoiva

Kotihoidon palvelut: Etäkäynnit, joissa seurataan asiakkaan vointia ja toimintakykyä sekä tuetaan hyvinvointia ja kuntoutumista. Palveluita ovat esim. lääkkeiden oton, ravitsemuksen ja voinnin seuranta sekä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tukeminen, kuntoutus.

Viriketoiminta

Virtuaaliset yksilö- ja ryhmätapaamiset, joissa asiakkaat voivat osallistua erilaisiin virikkeellisiin tapahtumiin (jumppa, musiikki, fysio- ja toimintaterapia, keskustelutuokiot, kulttuuri ja vierailut.)

"Mitä jos haluankin muuttaa
palvelun sisältöä?"

"Miten saan kerrottua
mielipiteeni?"

"Hyvä kun tarpeisiin vastataan."

4.

Seuranta ja säännölliset arvioinnit

Säännölliset arvioinnit: Palvelun etenemistä ja ikäihmisen tilaa seurataan säännöllisesti mm. RAI-arvionnilla. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään vastaamaan muuttuvia tarpeita tai palvelu päätetään tarpeen päättyttyä.

Tarjotaan tukea ja ohjeita asiakkaille ja omaisille.

"Alvar ei oikein toimi minulla,
en muista käyttää sitä."

"Palvelu ei sovi enää
läheiselleni, jonka kunto on
heikentynyt liiaksi."

5.

Palvelun lopetus

Palvelutarpeen loppuessa hoitaja hakee lainatut laitteet pois, arvioi niiden kunnon ja poistaa laitteen tunnistustiedot tietokannasta.

Asiakastiedot ja mahdollinen omaislinkki poistetaan järjestelmästä



Alvar käyttöön

Palvelun onnistunut käyttöönotto kannattaa aloittaa pienimuotoisilla kokeiluilla, joiden avulla toiminta saadaan testattua ja huomioitua paikalliset erityispiirteet toteuttamiseen.

1. Pilottiryhmän valinta

Palvelun tulevan toteuttamisen avainhenkilöt (organisointi, johtaminen ja toteutus) ja pieni ryhmä palvelun tulevia asiakkaita.

2. Perehtyminen palveluun

Tutustuminen aiempiin käyttökokemuksiin sekä palvelun prosessiin, laitteisiin ja tekniseen toteuttamiseen.

3. Käyttökokeilut

Palvelun todennukaiset kokeilut avainhenkilöiden toteuttamana, jotta saadaan huomioitua eri näkökulmat.

4. Palvelun arviointi ja implementointi

Käyttökokeilujen arviointi ja palvelun soveltaminen käyttöön huomioiden paikalliset erityispiirteet.



"On niin ihanaa olla etäyhteydessä videon kautta, kun siellä on jo neljättä polvea syntynyt. He voivat myös näyttää minulle kuvia tällä koneella"

"Läheiset ovat enemmän soitelleet, kun he näkevät miten se äiti nyt voi. Hyvä että saa kuvayhteyden"





Kehittämisen työkalut

Säännöllinen palaute

Asiakaspalautteen kerääminen digitaalisesti, mikäli Alvar-palveluun on mahdollista kehittää soittojen yhteyteen palauteominaisuus hymynaamat -periaatteella. Hoitajille oma käyttöliittymä palautteen antamiseen / läpikäymiseen yhdessä esihenkilön kanssa.

Käyttöönoton kehittäminen

Palvelun käyttöönottoon liittyvien epävarmuuksien ja teknisten haasteiden poistamiseksi voi käyttöönoton prosessia vahvistaa lisäämällä valvotun testikäytön määrää asiakkaan luona ja laatimalla tarkistuslista käyttöönoton yhteyteen.

"Työkirja" miten Alvar-palvelua voidaan kehittää organisaation sisällä (tekniset rajoitteet huomioiden) Jatkuva parantaminen, hyvät käytännöt ja tarkistuslistat. Helppokäyttöinen organisaatioon sopiva jakamisalusta, jossa on mahdollisuus ideoiden keräämiseen, tietopankin ylläpitoon, keskusteluihin ja koulutusmateriaalien jakoon. Tarkoituksena on edistää hyvien käytäntöjen jakamista eri toimijoiden välillä, mikä tekee etähoivapalvelusta asiakkaalle tehokkaampaa ja laadukkaampaa.