

Etähoivan laajentamisen eri vaiheet Prima Botnia-hankkeen aikana

(v. 2.0 11.9.23)

Valmisteluvaihe

- Tavoitteiden ja odotusten asettaminen: Määritellään selkeät tavoitteet ja odotukset palvelun käyttöönotolle. Tämä auttaa luomaan pohjan suunnittelulle ja mittareille menestyksen arvioimiseksi.
 - o Tavoite asiakasmäärille 10% kaikista asiakkaista seurantavaiheen loppuun mennessä
 - o Esihenkilöiden määrittämät Alvar-hoitajat ovat saaneet koulutuksen soittojen tekemiseksi
 - o Esihenkilöt ovat saaneet luotua fasiliteetit kuntoon ohjeistuksien mukaisesti
 - o Esihenkilöiden, palveluohjaajien, Alvar-hoitajien ja kotihoidon muun henkilöstön rooli Alvar-palvelun suhteen on selvä
- **Suunnittelu ja resurssien kartoitus:** Laaditaan suunnitelma palvelun käyttöönotolle, joka sisältää aikataulun, vastuut ja resurssien tarpeen. Tämä voi sisältää myös resurssien kartoituksen ja tarvittavien investointien arvioinnin.
 - o Alvar-etähoivan reunaehtojen läpikäynti
 - o Tavoiteltava etähoiva-asiakkaiden määrä. Realistinen tavoite 10% ensi alkuun
 - o Hoitajat, jotka tulevat tekemään soittoja
 - o Sopivat työtilat ja välineet hoitajille
 - o Asiakslaitteiden tilaus
 - o Tässä apuna esihenkilön muistilista ja palveluohjaajan muistilista
 - o Huomioitava myös työsuunnittelun (optimoinnin näkökulma)
 - o Hoitajaresurssien säästyminen kentälle, kun etähoivalla saadaan hoidettua enemmän asiakkaita ilman siirtymiseen käytettyä aikaa
 - o Laadukas kohtaaminen. Hoitajalla on aikaa vain asiakkaalle eikä ohessa suoriteta muita tehtäviä yhtäaikaaisesti.
 - o Esihenkilön ja palveluohjauksen muistilistat
 - o Roolien selkeyttäminen prosessiin liittyvien toimijoiden kesken (kotihoito, palveluohjaus)
 - o Kirjaaminen, sisäinen kommunikointi ja yhteydenpito, tilastointi
 - o Yhteiset kokoukset kotihoidon kanssa (esihenkilö, palveluohjaus, sairaanhoitajat ja lähihoitajat)
 - o Yhteisiä valmistelukokouksia ja yhteydenpitoa esihenkilön ja palveluohjauksen kanssa

- Valmisteluvaiheeseen käytetään n. 1 kuukausi. Laitteiden tilaamiseen täytyy varata 3-4 kuukautta (tilataan 2mitin kautta).

Käyttöönottovaihe

- **Koulutus ja valmistelu:** Tarjotaan koulutusta henkilöstölle palvelun käyttöön ja varmistetaan heidän valmiutensa. Koulutukseen voi kuulua kuvapuhelimen käytön opettaminen, etäkäyntien prosessit ja tarvittavat dokumentaatiot.
 - o Etähoivan käyttäminen hoitajan näkökulmasta
 - Ensiksi teoriaa, miten ohjelma toimii ja mitä se mahdollistaa
 - Step by step-miten soittoja tehdään
 - Jokainen saa kokeilla käytännössä soittojen tekemisen
 - o Etähoivan käyttäminen asiakkaan näkökulmasta
 - Miltä asiakkaalle näyttää, kun soitto tulee
 - Miten asiakas vastaa
 - Miten omaislinkki toimii
 - Erilaiset ongelmatilanteet
 - Jos asiakasta ei näy ruudulla
 - Asiakkaalle tapahtuu jotain soiton aikana
 - Asiakkaan kotona on joku muu samaan aikaan
 - Asiakas ei kuule
 - Asiakas ei näe
 - Netti ei toimi niin, että yhteyden saisi asiakkaaseen
 - Asiakas näkyy, mutta ei kuulu
 - Asiakas kuuluu, mutta ei näy
 - o Etähoivan laadukas sisältö ja kohtaaminen
- **Kommunikaatio ja markkinointi:** Tiedotetaan asiakkaille ja omaisille uudesta palvelusta, sen hyödyistä ja käyttömahdollisuuksista. Tämä auttaa luomaan kiinnostusta ja lisäämään palvelun käyttöä.
 - o **Asiakaskartoitukset**
 - Vanhat asiakkaat:

- Jokaisen tiimin edustajan kanssa tehdään asiakaskartoitus eli käydään läpi ne asiakkaat, joille palvelu voisi sopia
 - Asiakaskartoituksia järjestetään sovituin väliajoin
 - Uudet asiakkaat:
 - Palveluohjaajilla iso rooli uusien asiakkaiden kohdalla
 - Tarvitsevat myös koulutusta siihen, millaisille asiakkaille palvelu voisi toimia eli mukaan asiakaskartoituksiin
 - Markkinoinnissa käytettävät materiaalit
 - Alvar-esite
 - Alvar-video (tekeillä, 01/2024)
 - Video henkilöstölle (tekeillä, valmis 01/2024)
- **Laiteviennit**
- Teknologia lähettiläs mukana ensimmäisillä laiteviennillä asiakkaan luona yhdessä sen alueen Alvar-hoitajan kanssa
 - Opastetaan asiakas laitteen käyttöön
 - Käydään läpi Alvar-palvelusopimus ja asiakas allekirjoittaa sen
 - Tehdään koesoitto asiakkaalle, jotta asiakas näkee, miten palvelu teknisesti toimii.
 - Laitevienteihin kannattaa varata n. 1 h, jotta tilanteesta saadaan rauhallinen ja turvallinen asiakkaalle. Päivään voi olla mahdollista mahduttaa 4-5 laitevientiä.
- Käyttöönottovaiheeseen 2 kk

Seurantavaihe

- Arviointi ja mittarit: Arvioi palvelun suorituskykyä ja tavoitteiden saavuttamista. Määritä mittarit ja mittausmenetelmät, joiden avulla voit seurata palvelun tehokkuutta, asiakastyytyväisyyttä, henkilöstön sitoutumista jne. Analysoi kerättyä tietoa ja tunnista vahvuudet, heikkoudet ja kehittämiskohteet.
 - Asiakaspalaute käyttöönottovaiheessa n. 1 kk:n päästä käytöstä. Tähän suunnitellaan muutaman kysymyksen palaute.
 - Kehityksen alla jatkuva palaute, eli jokaisen etäkäynnin jälkeen asiakas voi halutessaan antaa palautetta.
 - Erilaisuudet tuottavuuden seurantamittarit
 - Siirtymiin menevän ajan väheneminen
 - Km-kulujen väheneminen

- Jatkuva parantaminen: Käytä arvioinnin tuloksia ja asiakaspalautetta palvelun parantamiseen. Kehitä prosesseja, koulutusta tai teknisiä ratkaisuja tarpeiden mukaan. Hyödynnä parhaita käytäntöjä ja oppimista jatkuvan kehittämisen tukemiseksi.
- Kommunikointi ja vuorovaikutus: Pidä säännöllistä kommunikointia henkilöstön, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Kerää palautetta ja ideoita heiltä, jotta voit kehittää palvelua entistä paremmaksi. Tarjoa mahdollisuuksia palautteen antamiseen ja kuuntele avoimesti palautetta.
 - o Hankkeesta autetaan esihenkilöitä ja Alvar-tiimiä luomaan selkeä rakenne kommunikoinnille ja säännöllisille kokouksille.
 - o Hanke kerää palautetta henkilöstöltä liittyen Alvar-palveluun sekä Alvar-hoitajilta liittyen Alvar-palvelun koulutuksiin.
- Säännöllinen seuranta: Aseta aikataulu säännölliselle seurannalle ja tarkistukselle. Arvioi palvelun kehitystä ja edistymistä säännöllisesti ja tee tarvittavat muutokset ja korjaukset. Tämä auttaa varmistamaan, että palvelu pysyy tehokkaana ja vastaa asiakkaiden tarpeita pitkällä aikavälillä.
- Käyttöönoton jälkeen hanke järjestää seurantalaverit vähintään 2 x kk 1-2 kuukautta.

Aikataulu

Vuosi 2023

Toukokuu: Pietarsaari ja Kristiinankaupunki valmisteluvaiheeseen

Elokuu: Pietarsaari ja Kristiinankaupunki käyttöönottovaiheeseen

Syyskuu: Pietarsaari ja Kristiinankaupunki käyttöönottovaiheessa.

Lokakuu: Pietarsaari ja Kristiinankaupunki seurantavaiheessa.

Marraskuu: Pietarsaari ja Kristiinankaupunki seurantavaiheessa, Pedersöre-Larsmo ja Kruunupyy ja Närpiö-Kaskinen valmisteluvaiheeseen.

Joulukuu: Pedersöre-Larsmo, Kruunupyy ja Närpiö-Kaskinen valmisteluvaiheessa

Vuosi 2024

Tammikuu: Pedersöre-Larsmo ja Kruunupyy ja Närpiö-Kaskinen käyttöönottovaiheeseen

Helmikuu: Pedersöre-Larsmo ja Kruunupyy ja Närpiö-Kaskinen käyttöönottovaiheessa. Kaksi uutta kuntaa Uusikaarlepyy ja Maalahti-Korsnäs valmisteluvaiheeseen.

Maaliskuu: Pedersöre-Larsmo ja Kruunupyy ja Närpiö-Kaskinen seurantavaiheeseen. Uusikaarlepyy ja Maalahti-Korsnäs käyttöönottovaiheeseen.

Huhtikuu: Pedersöre-Larsmo ja Kruunupyy ja Närpiö-Kaskinen seurantavaiheessa. Uusikaarlepyy ja Maalahti-Korsnäs käyttöönottovaiheessa. Kaksi uutta kuntaa Vöyri ja Mustasaari valmisteluvaiheeseen.

Toukokuu: Uusikaarlepyy ja Maalahti-Korsnäs seurantavaiheeseen.

Kesäkuu: tauko

Heinäkuu: tauko

Elokuu: Vöyri ja Mustasaari käyttöönottovaiheessa, Maalahti-Korsnäs seurantavaiheessa.

Syyskuu: Vöyri ja Mustasaari käyttöönottovaiheessa.

Lokakuu: Vöyri ja Mustasaari seurantavaiheeseen.

Marraskuu: Vöyri ja Mustasaari seurantavaiheessa.

Joulukuu: