

Asiakkaiden ja hoitajien kokemukset kuvapuhelinpalvelun käyttöönotosta

Sastamalan pilotti

Mari Jokela

Kuvapuhelinpalvelujen pilotti yhdessä VideoVisitin kanssa 2021-2022

- PirKATI-hanke mahdollisti kuvapuhelinpalvelu-pilotin
- Asiakkaiden alkukartoituksessa apuna RAI- mittariston VideoVisit-raportti
- Tavoitteena asiakaslähtöinen ja tehokas palvelu, jolla saadaan aika asiakkaan hyödyksi, helpotusta henkilöstötilanteeseen, monipuolistettua palvelutarjontaa ja kohdennettua resurssit oikein
- Asiakkaiden kriteerit samat kuin säännöllisessä kotihoidossa ja vähintään yksi fyysinen käynti viikossa saadaan korvattua kuvapuhelinpalvelulla
- Pilottialueella on noin 93 säännöllistä kotihoidon asiakasta (pilottiaikana vaihtelu 89-95 asiakasta). VideoVisitin kuvapuhelinlaitteita hankittiin 5/21 10 kpl. Kaikki laitteet olivat asiakaskäytössä 06/21 lopussa. Marraskuussa - 22 laitetta on pilottialueella käytössä 19 kpl ja Sastamala-Punkalaidun alueen kotihoidossa yhteensä 40 kpl (470 säännöllistä asiakasta).

Kuvapuhelinpalvelukäynnit

- Tyypillisimpiä käynnin sisältöjä: lääkehoito, ravitsemuksen seuranta, päivittäisissä toimissa omatoimisuuteen ohjaaminen ja kuntoutusohjelman ohjaaminen sekä turvallisuudentunteen lisääminen
- Kuvapuhelinpalvelukäyntejä pilotin alussa 7/21 (10 laitetta) 100 kuukaudessa ja 11/22 (19 laitetta) 442 kuukaudessa. Käyntien tiheys asiakaskohtaisen tarpeen mukaan 2 x pv – 1 x vk, maksut kuten fyysisillä käynneillä aikaperusteisesti
- Kaikille kotihoidon hoitajille opastetaan kuvapuhelinsoittojen tekeminen
- Soitot toteutetaan hajautetun keskitetysti: 1 piste per tiimi
- Suurin hyöty koettu reuna-alueilla, asiakkailla käyntien oikea-aikaisuus henkilöstöllä ajoajan väheneminen

Asiakastyytyväisyyskysely

- Kysely toteutettiin haastatteluna kuvapuhelinlaitekäynnin yhteydessä
 - Tavoitteena oli varmistaa, että asiakas tietää mistä palvelusta ja minkä laitteen käytöstä puhutaan.
 - 10 haastattelusta asiakkaasta yksi ei pystynyt vastaamaan kysymyksiin, koska ei ymmärtänyt niitä, yksi ei halunnut osallistua haastatteluun ja yksi vastasi kaikkiin kysymyksiin ei
- Asiakkaat olivat pääsääntöisesti (92%) sitä mieltä, että laite on helppokäyttöinen
- Suurin osa (76%) koki saavansa apua kotona pärjäämiseen ja yhtä moni koki hyötyvänsä laitteesta
- Lähes kaikki asiakkaat (92%) suosittelisivat kuvapuhelinpalvelua

Hoitajien kokemuksia kuvapuhelinpalvelun käyttöönotosta

Ryhmäkeskustelu tiimipalaverin yhteydessä (7osallistujaa) ja vastuuhoitajan haastattelut

- Hoitajien uusi ja monipuolisempi näkökulma asiakkaiden voimavaroista -> RAI-arviointien tekemisen helpottuminen, johtaa pitkällä aikavälillä laadun paranemiseen
- Kuntouttavan työotteen käyttö luontevampaa
- Hoitajan läsnäolo aidompaa, koska kuvapuhelu on intensiivistä ja ollaan vuorovaikutuksessa koko ajan
- Fyysinen työkuorma keventynyt-> henkinen kuormitus lisääntyy
- Etäkäyntien tekeminen vaatii vahvaa ammattitaitoa
- Asiakkaan aktiivisuus ja omatoimisuus lisääntynyt
- Asiakkaiden yksinäisyys vähentynyt, kun omaiset innostuneet yhteydenpitoon
- Terveystuollon kuormitus vähentynyt-> mm paljon soittelevat asiakkaat saavat tukea oikeaan aikaan