

IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUIDEN ETÄHOIVA JA LÄÄKEANNOSTELUROBOTIT

- ETÄHOIVA OSANA KOTIHOITOA - JYVÄSKYLÄN ETÄHOIVAN TARINA

Vs palvelupäällikkö (lh, th/sh, sh yamk) Sanna Liljeroos /
Jyväskylän kaupunki

JYVÄSKYLÄ 



Mikä ihmeen etähoiva?



- Etähoiva on tapa toteuttaa kotihoitoa
- Etähoidolla tarkoitetaan palvelua, jossa käynti hoidetaan etänä ääni- ja kuvayhteyden avulla
- Asiakas saa tablettitietokoneen käyttöönsä etähoivan yksiköstä, jonka etähoivan hoitaja asentaa asiakkaan kotiin. Laite on asiakkaalla maksuton ja hänet opetetaan laitteen käyttö.
- Soitot tehdään keskitetystä modernista etähoivan yksiköstä
- Soittoyhteys voidaan avata tavallisena soittona, johon asiakas vastaa koskettamalla laitteen näyttöä tai yhteys voidaan ottaa automaattisesti, jolloin etähoitaja avaa yhteyden ilman, että asiakas koskee laitteeseen.
- Asiakas maksaa etähoidosta säännöllisen kotihoidon maksun, kun osa käynneistä korvataan videoyhteydellä
- Etähoivayksikön hoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä kotihoidon yksiköiden ja OIVA-keskuksen kanssa. Tätä kautta tulevat myös asiakkuudet.

EIHÄN TÄMÄ SOVI MEIDÄN MUMMOLLE TAI ASIAKKAALLE...

- Asiakkaat voivat olla hyvin eri ikäisiä, 30-97 vuotiaita asiakkaita tällä hetkellä. Ikä tai muistisairaus ei ole este palvelun käyttämiselle.
- Asiakkaaksi sopivat kaikki he, jotka osaavat toimia sanallisen ohjauksen välityksellä.
- Etähoivan avulla voidaan huolehtia:
 - asiakkaiden lääkehoidosta (annosjakelurullasta, dosetista tai lääkeautomaatista)
 - ravitsemuksesta
 - voinnin seurannasta
 - verenpaineen ja verensokerin mittaamisesta
 - insuliinin pistämisestä.
 - ohjata henkilökohtaisesti suunniteltu jumppaa
 - Tukea psyykkisesti keskustelun avulla ja ehkäistä yksinäisyyttä

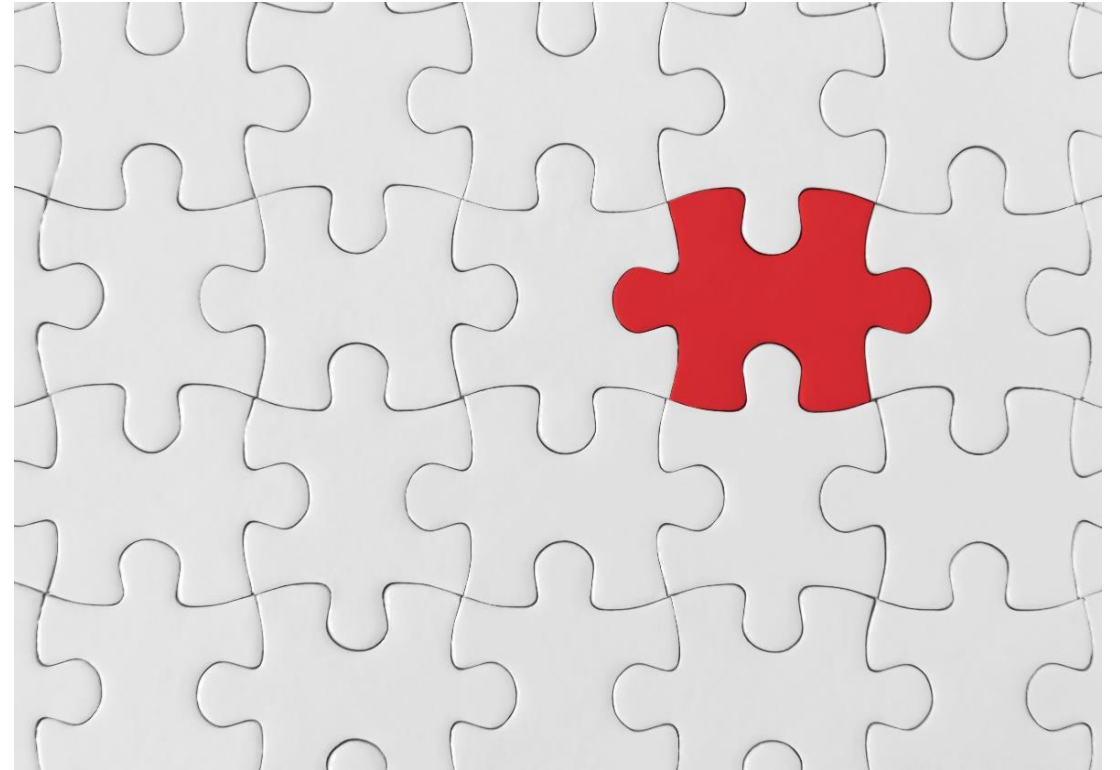


Rohkeasti kokeillaan erilaisille asiakkaille

- Soittojen sisältö tulee hoito -ja palvelusuunnitelmasta. Perinteisen kotihoitokäynnin muuttaminen etäkäynniksi käydään asiakkaiden kanssa läpi, jotta asiakkaat ymmärtävät mitä on tapahtumassa ja mitä käynnin aikana tehdään.
- Omaisella on mahdollisuus olla yhteydessä asiakkaaseen etähoitolaitteen avulla.

MITEN RAKENNETAAN SUOMEN PARASTA ETÄHOIVAA OSANA KOTIHOITO? VASTAUS: HOITAJIEN KANSSA YHDESSÄ

- Jyväskylän kaupungin kotihoidosta halutaan rakentaa Suomen paras!!
- Yhdessä kehittämällä hoitajien kanssa
- **Millaisista hoitajista koostuu Suomen paras kotihoito tulevaisuudessa:**
 - ammattilaisista, jotka tekevät työtään omalla persoonallaan
 - asiakkaan keskiöön laittavista
 - yksilöistä osana moniammatillista tiimiä
 - tiimipeluria
 - jatkuvasta oppimisesta innostuneita (kukaan ei ole seppä syntyessään)
 - itsenäisestä ja muuttuvasta työympäristöstä nauttivista
 - kehittämiseen myönteisesti suhtautuvista
 - laatikon ulkopuolelta ajattelevia
 - teknologia- ja digiosaajista



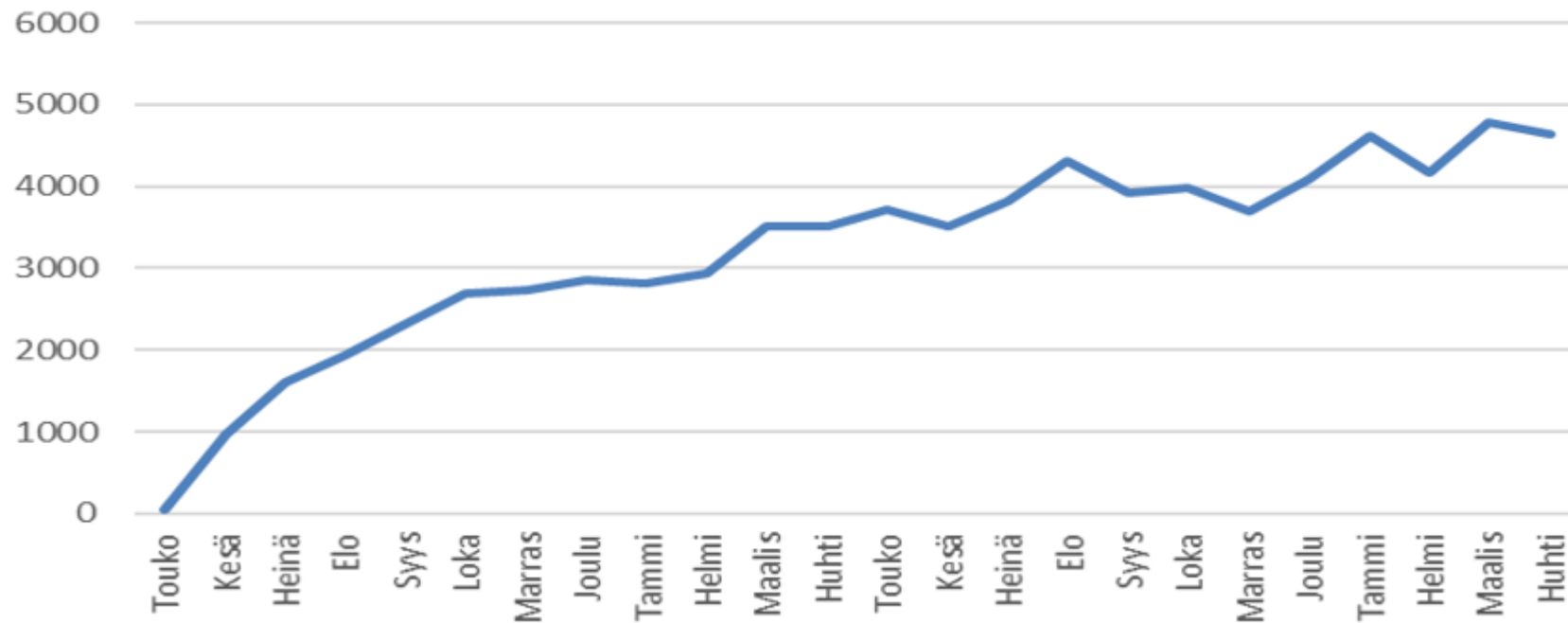
UUTTA RAKENTAMASSA

- Uuden yksikön suunnittelu aloitettiin yksikön hoitajien kanssa huhtikuussa 2020 ja soitot kesäkuussa 2020.
- Yhdessä rakennettu prosessit, soittopisteet ja mietitty kirjaamis- ja tilastointiohjeet.
- Asiakkaita etähoivalla toukokuussa 2022 Jyväskylässä 153 kpl ja maakunnassa (Muurame, Keuruu ja Laukaa) 26 kpl.
- Etähoivan kontakteja kuukaudessa yli 4500 kpl Jyväskylässä ja reilut 500-600 kpl maakunnassa.
- Videovälitteiset puhelut, laitteiden asennukset ja lääkeautomaattien etävalvonta.
- Etähoivassa työskentelee 8 vakituista lähihoitajaa, sijaisia ja palveluesimies.
- Töitä tehdään kahdessa vuorossa, myös viikonloppuna.
- Soittoja on päivässä tällä hetkellä n. 150. Soittojen keskimääräinen pituus 7 minuuttia.
- Itseohjautuva tiimi, joka alusta saakka päässyt vahvasti osallistumaan oman työn kehittämiseen ja etähoivan prosessien suunnitteluun. Mukana hoitajia, joilla selkeä päämäärä ja motivaatio. Töitä tehdään asiakkaalle. Johdon tuki käyttöön otossa ja kehittämisen tukena.



ETÄHOIVAN KYSYNTÄ KASVAA

Etähoivan käynnit 4/2020-5/2022



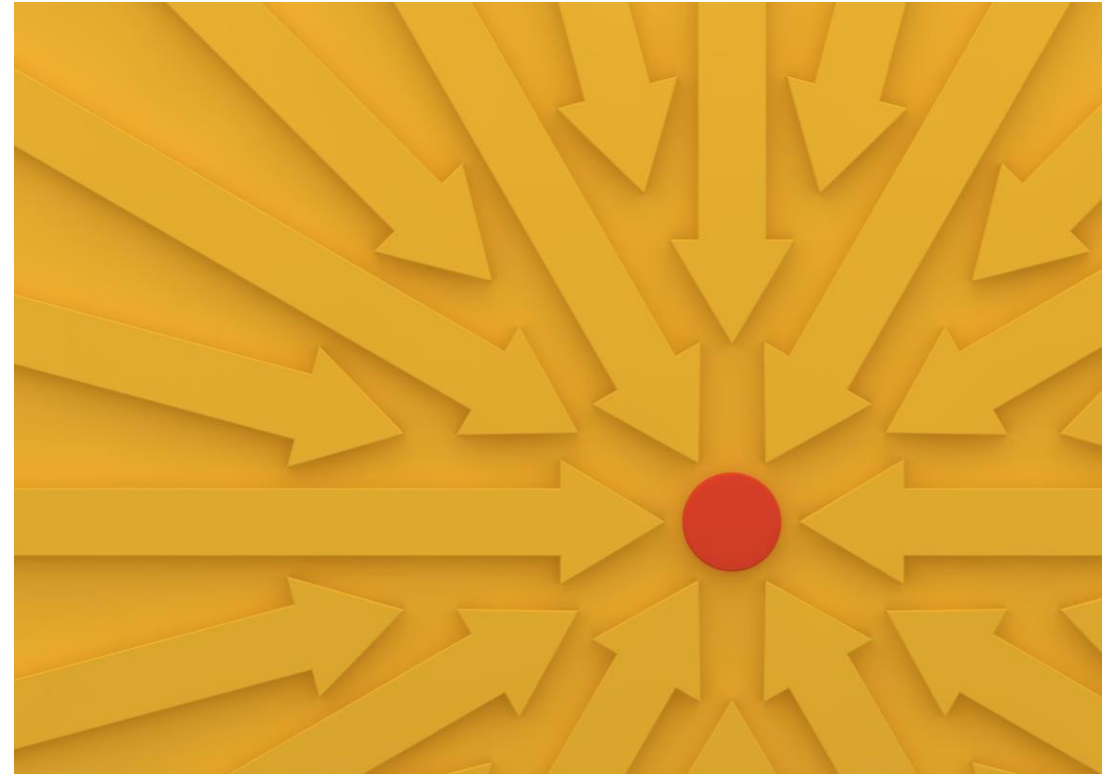
LÄÄKEAUTOMAATIT KOTIHOIDOSSA

- Lähdetty liikkeelle pilotointien kautta, mukana kolmen eri valmistajan laitteet. Pilotointi hyvä tapa kehittää omia prosesseja ja ymmärrystä lääkeautomaattien hyödyistä
- Kerätty käyttäjäkokemusta asiakkailta ja hoitajilta
- Tavoitteena korvata 10 %:llä asiakkaista käyntejä automaateilla
- Nyt käytössä n. 70 automaattia
- **Mitä onnistuminen vaatii:** paljon keskusteluja, perusteluja, ennakoasenteiden purkamista, ymmärryksen lisäämistä, kertausta, kannustusta, selkeät ja hyvin valmistellut prosessit, rohkeutta



LÄÄKEAUTOMAATTIEN KÄYTÖN TAVOITTEENA

- vähentää niiden asiakkaiden luona käyntejä, jota pysyvät ottamaan lääkkeet itsenäisesti
- parantaa lääkkeiden oton oikea-aikaisuutta
- vähentää kilometrikustannuksia, kun saadaan asiakaskäyntejä vähennettyä
- lisätä asiakkaan osallisuutta omassa lääkehoidossa
- tuoda joustavuutta päivittäiseen hoitajaresurssin käyttöön ja purkaa ruuhkahuippuja, kun asiakas ottaa itse lääkkeet ja asiakkaan fyysisen hoidon tarve voidaan siirtää ruuhkahuipusta pois tai voidaan hyödyntää tehokkaammin hoiva-avustajia
- pienentää hoitajien vaihtuvuutta, kun käyntejä voidaan jättää pois
- nostaa välitöntä työaikaa, kun käynnit siirtyvät pois ruuhka-ajoista/vähenevät
- tuoda asiakkaat teknologisten laitteiden pariin heti palveluiden alusta lähtien palveluohjauksen myöntämien lääkeautomaattien myötä

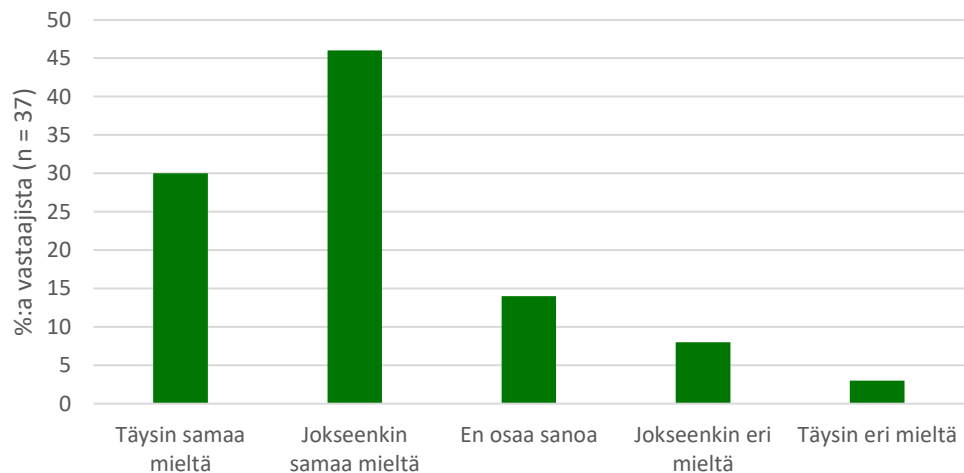


ASIAKASPALAUTE LÄÄKEAUTOMAATEISTA

■ Hoitajille esitetyt väitteet:

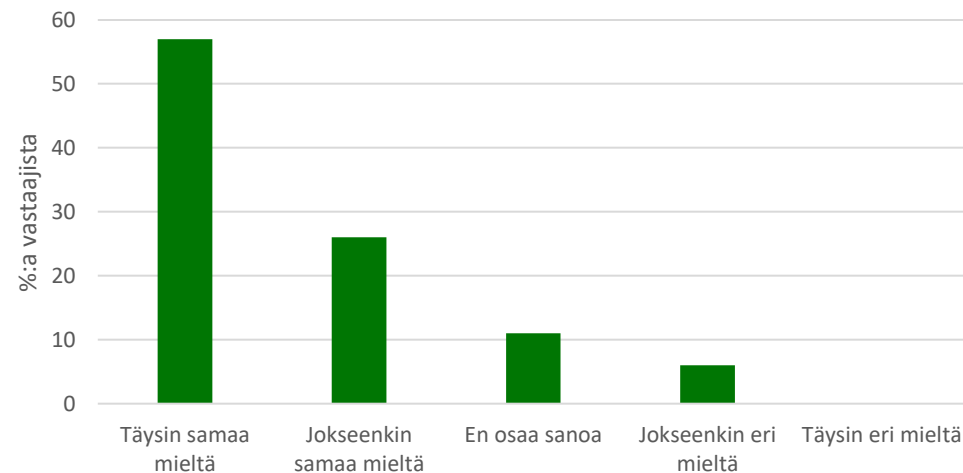
76 % samaa mieltä

Asiakkaat ovat ottaneet lääkeautomaatit mielellään vastaan.



83 % samaa mieltä

Lääkeautomaatin käyttäjiltä saatu palaute on ollut pääosin myönteistä.



ASIAKASPALAUTTEET ETÄHOIVASTA

1. Kuinka tyytyväinen olette etähoivapalveluun? (Ympyröi yksi vaihtoehto)



1

En ollenkaan
tyytyväinen



2



3



4



5

Erittäin
tyytyväinen

Jyväskylä (n = 13)

1 = 4,4

2 = 4,5

2. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte etähoivapalvelua? (Ympyröi yksi vaihtoehto)



1

En ollenkaan
tyytyväinen



2



3



4



5

Erittäin
tyytyväinen

Muurame (n = 6)

1 = 3,8

2 = 3,8

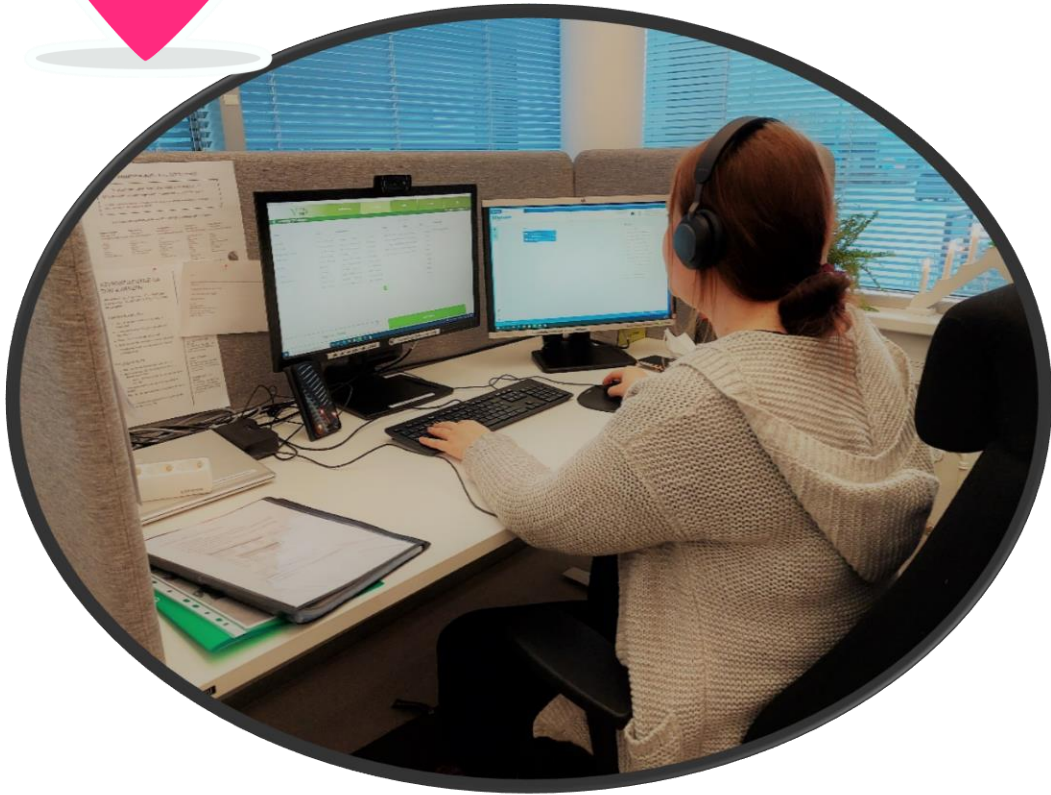
KOTIHOIDON DIGILOIKKA HOITAJAN NÄKÖKULMASTA

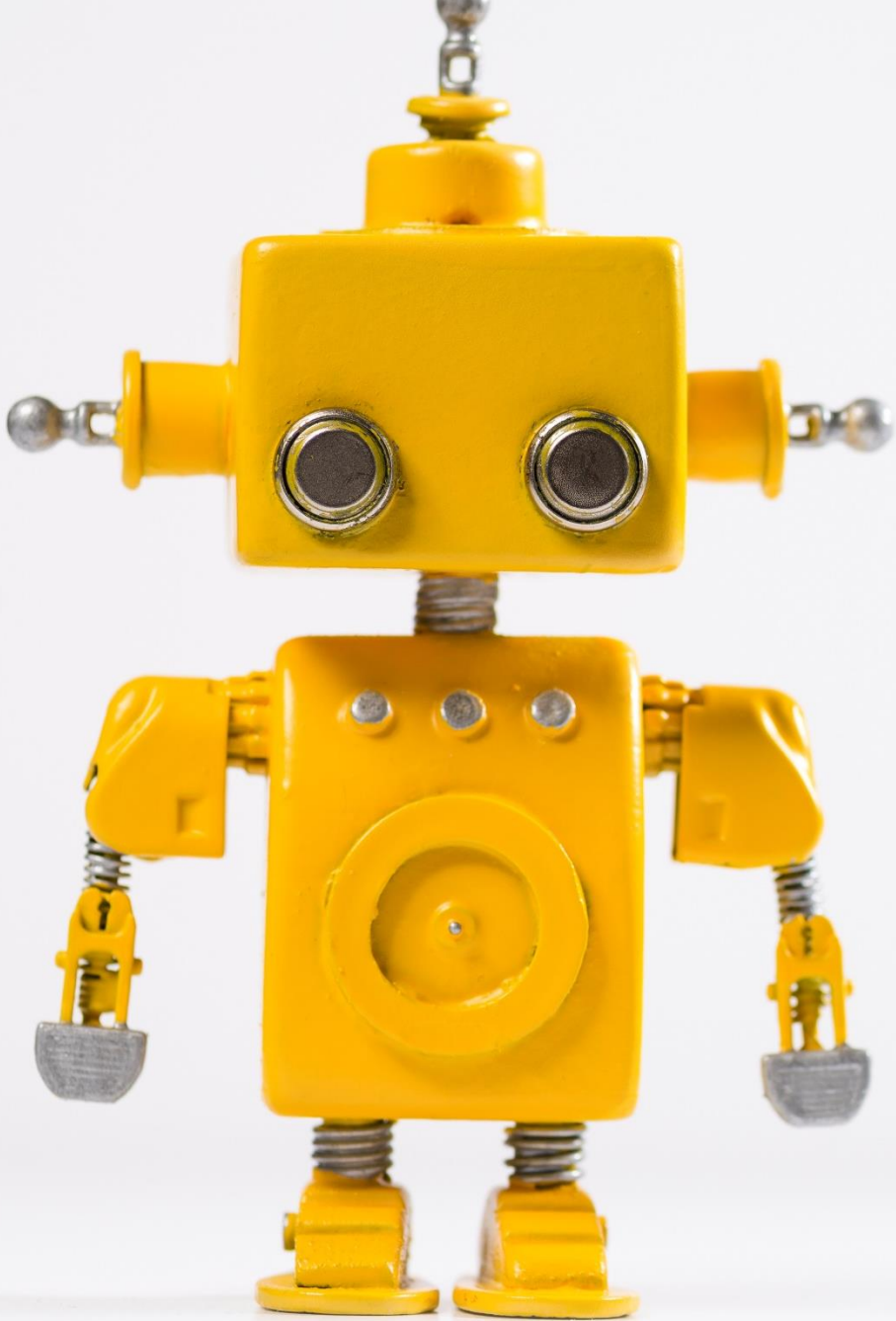
- Sähköinen perehdytys
- Teams ja Sharepoint
- Henkilökohtainen työpuhelin
- Ajantasaiset yhteystiedot puhelimessa
- Mobiili kirjaaminen ja työtä tukevat sovellukset puhelimessa
- Omaisviestintä sovellus
- Lääkeautomaatit
- Sähköinen työvuorosunnittelu
- Koulutukset verkossa (esim. hätä-ea, teams)
- RAI asiakkaan kanssa etänä
- Kauppa- ja apteekkitilaukset
- Sähköinen ajopäiväkirja
- Henkilökohtaiset hälyttimet
- Ateria-automaatit





MILTÄ NÄYTTÄÄ ETÄHOIVAN TYÖPISTE





Kiitos