

# Virtuaaliopas Tiina Tomera

Kuvakäsikirjoitus

## Tekijät:

Hanne Cojoc, Projektipäällikkö, Hyvinvointiteknologia  
Taneli Kaalikoski, Projektityöntekijä, Apuvälinetekniikka  
Laura Kosonen, Projektityöntekijä, Vanhustyö  
Eija Tapionlinna, Kontaktivastaava, Vanhustyö  
Riina Tolvanen, Projektityöntekijä, Vanhustyö  
Erica Winter, Projektisihteeri, Vanhustyö  
Helena Yli, Projektityöntekijä, Vanhustyö



Hei, olen Tiina Tomera!  
Toimin oppaanne virtuaalihoidon  
maailmaan!

Otos 1.

Otoksen sisältö:

Tiina Tomera on virtuaalihoidon opas, joka tutustuttaa teidät virtuaalihoidon mahdollisuuksiin kotihoidossa.

Tiina tuo julki virtuaalihoidon mahdollisuudet ja kannustaa virtuaalihoidon kokeiluun ja käyttöönottoon.



Virtuaalihoitaja on uusi työkaverinne!

- Mahdollistaa asiakkaan voinnin seurannan teknologian avulla
- Mukana tukemassa asiakkaan arkea ja itsenäistä kotona asumista
- Vähentää kotihoidon työntekijöiden työtaakkaa ja omaisten huolta

Otos 2.

Otoksen sisältö:

Palmian tarjoama virtuaalihoito on ääni- ja videokuvayhteys asiakkaan ja Palmian hoitajan välillä. Se mahdollistaa asiakkaan voinnin seurannan uudella tavalla, teknologian avulla. Virtuaalihoitaja on mukana tukemassa itsenäistä kotona asumista kotihoidon ohella. Sen tarkoitus on helpottaa asiakkaan, omaisten ja kotihoidon työntekijöiden arkea. Virtuaalihoito räätälöidään aina yksilöllisesti.

Yhteydenotto asiakkaan puolelta toimii tablettitietokoneen avulla, ja sen käyttöön saa tarvitsemansa opastuksen. Jos asiakas ei itse osaa avata yhteyttä virtuaalihoitajaan, Palmia voi avata yhteyden automaattisesti sovittuna aikana, jolloin huoli tekniikan opiskelusta hälvenee.



“Onko virtuaalisten kotikäyntien käyttöönotto vaikeaa?”

Ei ole! Huomioi alkuun nämä asiat:

- Arvioi asiakkaan toimintakykyä, voimavaroja sekä hoidon ja palvelujen tarvetta normaaliin tapaan.
- Mieti, voisiko jonkun tai jotkut käynneistä korvata virtuaalisesti.
- Aina kannattaa ensin kokeilla kuin heti luovuttaa!

Palmialaiset auttavat sinut ja asiakkaasi alkuun.

### Otos 3

Otoksen sisältö:

Asiakkaan toiminta- ja liikkumiskykyä, hoidon ja palvelujen tarvetta arvioidaan normaaliin tapaan. Kun asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma alkaa hahmottua, on aika miettiä, voisiko jonkun tai jotkut käynneistä tehdä virtuaalisesti. Tässä kohtaa on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan käytettävissä olevat voimavarat ja pyrkiä tukemaan hänen omatoimisuuttaan. Asiakas voi hyvinkin nopeasti oppia käyttämään virtuaalilaitetta. Aina kannattaa ensin kokeilla kuin heti luovuttaa!

Virtuaalihoidon aloittamiseksi tehdään tilaus Palmiaan, jota varten täytetään tilauskaavake. Se faksataan Palmiaan yhdessä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman kanssa. Palmiasta tullaan asentamaan laite asiakkaan kotiin noin viikon kuluttua, jonka jälkeen voi alkaa harjoitella virtuaalikotikäyntien vastaanottamista asiakkaan kanssa. Asentajalta saa hyvät ohjeet virtuaalilaitteen käyttöönottoon ja jatkossa virtuaalihoitajilta saa aina tarvittaessa apua ongelmatilanteissa.



Meillä on jo paljon kokemusta!

- Ohjattu lääkkeiden otto, verensokerin mittaaminen ja insuliinin pistäminen sujuvat asiakkaalta mainiosti virtuaalihoitajan opastamana.
- Asiakkaat kokevat saavansa kuvapuhelinyhteydestä tukea ja turvaa omaan arkeensa.
- Jumppaaminen ja syöminenkin muistuvat paremmin mieleen, kun joku ”pirauttaa” ja ystävällisesti innostaa toimimaan itsenäisesti.

#### Otos 4

Otoksen sisältö:

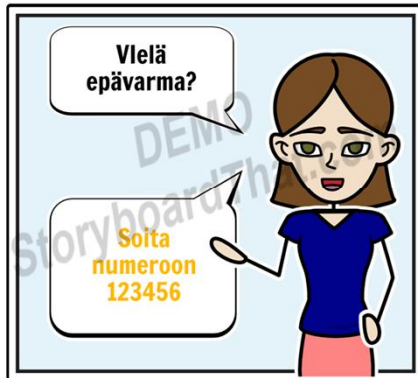
Tavallisimpia virtuaalihoitokäyntejä ovat valvottu ja ohjattu lääkkeiden otto, verensokerin mittaaminen ja insuliinin pistäminen.

Virtuaalihoitajan tavallisimpia asiakkaita ovat yksinasuvat iäkkäät, joista monella on myös muistisairaus. Virtuaalisesta ohjauksesta ja keskusteluhetkistä hyötyvät asiakkaat, jotka kokevat turvattomuutta.

Asiakkaat, joilla esiintyy ajoittaista harhaisuutta tai psyykkistä epävakautta, ovat kokeneet virtuaalihoitajan säännölliset yhteydenotot rauhoittavina ja ajanhallintaa rytmittävänä apuna.

Virtuaalihoitaja muistuttaa liikkumissopimuksesta ja ohjaa päivittäisiä harjoitteita. Erityisesti sairaala- tai kuntoutusjaksolta kotiutuneiden asiakkaiden kuntoutumisen seuranta luonnistuu virtuaalikäyntien yhteydessä.

Virtuaalihoitaja muistuttaa asiakasta hygienian hoidosta, kontrolloii asiakkaan vointia sekä edistää asiakkaan hyvän ravitsemuksen toteutumista valvomalla ruokailun aloittamisen.



“Oletko vieläkin epävarma? Ota rohkeasti yhteyttä virtuaalihoidon työyksikköön, josta sinulle vastaa aina alan ammattilainen, joka tukee ja neuvoo sinua eteenpäin!”

Otos 5

Otoksen sisältö:

Jos olet vielä epävarma virtuaalihoidosta, voit ottaa yhteyttä Palmian virtuaalihoidon työyksikköön, josta sinua neuvotaan asiassa kuin asiassa. Virtuaalihoidon työyksikköön saat oman puhelinnumeron, jolloin saat yhteyden hyvin nopeasti ja vastauksen mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

Virtuaalihoidon työyksikössä sinulle vastaa aina alan ammattilainen, joka tukee ja neuvoo sinua eteenpäin!

Mikäli nämä ohjeet ja neuvonta puhelimitse eivät kuitenkaan tunnu riittävän, tullaan virtuaalihoitoa tarvittaessa esittelemään Palmiasta kotikäynnille asti - Kokeillaan yhdessä!



Palmian virtuaalihoitajille on tärkeää, että asiakkaan tiedot ovat potilastietojärjestelmässä ajan tasalla.

## Otos 6

### Otoksen sisältö

Kun asiakkaan palvelutarve on saatu arvioitua, muistathan ennen varsinaisen tilauksen tekemistä päivittää asiakkaasi palvelu- ja hoitosuunnitelman!

Myös virtuaalihoidon työyksikössä käytetään Pegasos-järjestelmää, joten asiakastietojen päivittäminen edistää yhteistyötä.

(Tähän kohtaan olisi hyvä kuvailla tiedot, joita Palmian virtuaalihoitajat tarvitsevat.)

The image shows a cartoon illustration of a woman with brown hair, wearing a blue top and a red skirt, standing next to a form. The form is titled 'palmia' and is for 'KOTIHOIDON VIRTUAALI- KÄYNNIT'. It includes sections for 'KOTIHOIDON TILAUKSEN TÄYTTÄMÄN' and 'TILAAJAN TIEDOT'. The form contains various checkboxes and input fields for recording patient information and service details.

Kun virtuaalikäynnit päätetään ottaa käyttöön, täytetään tilauskaavake Palmiaan.

Tilauslomakkeeseen täytettäviä tietoja ovat:

- päivämäärä
- asiakas- ja omaistiedot
- tilattava palvelu
- asiakkaan terveystiedot
- kotihoitopalvelun sisältö
- tilaajan tiedot

Otos 7

Otoksen sisältö:

Kotihoito valitsee uudet asiakkaat ja sen jälkeen kotihoiton ohjaaja täyttää tilauskaavakkeen, jonka toimittaa Palmialle. Kun täytät hakemuksen huolella on sen käsittely helpompaa ja nopeampaa.



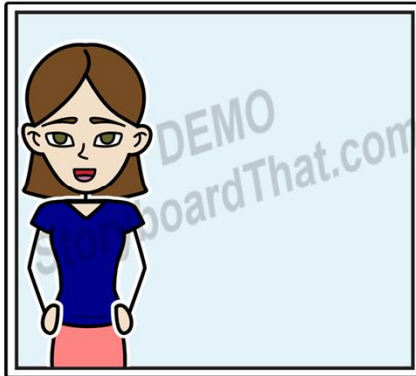


"Malta tovi, asennus voi kestää hetken,  
jokainen vuorollaan."

#### Otos 8

#### Otoksen sisältö:

Palmia sopii asennusajan asiakkaan kanssa ja ilmoittaa sen jälkeen sovitusta ajasta kotihoidolle ja omaisille, joiden toivotaan olevan paikalla asennuksen aikana, jolloin asentaja opastaa asiakkaalle laitteen käyttöä. Asennus pyritään tekemään 5 vrk sisällä, mutta ruuhkaa voi olla ja aikaa voi mennä jopa kaksi viikkoa.



“Tuntuuko alku hankalalta? Tässä vaiheessa maltti on valttia!”

Otos 9.

Otoksen sisältö:

Uusien asioiden oppiminen voi tuntua alkuun hankalalta. Tässä vaiheessa tarvitaan hieman malttia niin työntekijöiltä kuin asiakkailtakin.

Virtuaalihoito on ajallisesti melko uusi juttu, mutta jo nyt sen avulla on onnistuttu saamaan hienoja tuloksia aikaan!

(Tähän kohtaan voi kertoa onnistumisia)



“Harjoitellaan yhdessä virtuaalihoidon käyttöä! Soitetaan Palmiaan ennen kotikäyntiä, ja vastataan yhdessä Virtuaalihoitaja Villen soittoon!”

Otos 10

Otoksen sisältö:

Jos virtuaalihoito mietityttää asiakasta, voivat kotihoidon työntekijä ja asiakas harjoitella virtuaalihoidon käyttöä tuetusti yhdessä 5-10 kertaa. Ennen perinteiselle kotikäynnille menoa kotihoidon työntekijä soittaa Palmiaan ja kertoo menevänsä nyt asiakkaan luokse. Sen jälkeen virtuaalihoitaja soittaa asiakkaalle, joka vastaa yhteydenottoon. Tukenaan asiakkaalla on kotihoidon työntekijä. Asiakas pääsee tutustumaan virtuaalihoitoon ja kokeilemaan sitä useamman kerran, jolloin palvelu avautuu asiakkaalle paremmin. Asiakas ja virtuaalihoitaja pääsevät myös tutustumaan toisiinsa.