

Podcast 10.5.2023: Kuulo- ja näköhäiriöinen asiakas etäkotihoidossa

00:00:00 Maarit

Digiteko-hankkeen olennaisena tehtävänä on kehittää ja voimistaa työhyvinvointia ja digitaalista osaamista kotihoidossa. Tämä on Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa ja tarkoitettu vuosille 2022 ja 2023. Ja meidän kehittämisalueeksi valikoitui se, mitä tulisi huomioida etäohjauksessa, kun kyseessä on näkö- ja kuulo-ongelmista kärsivä. Tavoitteena oli avata, mitä etäohjaus on, mitä hyötyä ja haasteita se sisältää. Ja erityisesti kiinnitimme huomiota tiettenkin siihen, mitä haasteita huononäköisyys ja kuuloisuus tuo etäohjaukseen. Sillä yhteiskuntahan digitalisoituu yhä enemmän, ja on tärkeää, että myös terveydenhoidossa hyödynnetään yhä enemmän teknologiaa. Teknologian käyttö voi tuoda esimerkiksi turvaa potilaille ja hoitajien riittävyys voidaan turvata käsipareja tarvittavaan työhön, kun käytetään hyödyksi esimerkiksi etäohjausta. Tästä aiheesta tässä on keskustelemassa kaksi Turun ammattikorkeakoulun terveydenhoitajaopiskelijaa, minä Maarit ja sitten Marika.

00:01:17 Marika

Etäkotihoidossa 12,64 prosenttia kotihoidon asiakkaista saa niin sanottua etähoitoa. Ja etähoito aloitettiin koeasiakkailla. Ja vuoden verran ne työsti näiden koeasiakkaiden kanssa, tekivät pääsääntöisesti vain päivävuoroa kunnes sitten 2018 asiakasmäärät lisääntyivät ja etähoito siirtyi kaksivuorotyöhön. Kotihoidolla on noin 200 asiakasta. Ennen ensimmäistä etäohjausta etäkotihoidotajat käy siellä asiakkaan luona. Ne käy asentamassa sen tabletin sinne oikeaan paikkaan ja laittaa siinä kaikki säädöt kohdilleen ja ohjeistaa tietysti asiakasta sen käytössä. Tabletin käyttö on hyvin helppoa, asiakkaan tulee painaa päin yhtä nappia sen päälle laittamiseen ja yhteyden syntyymiseen.

00:02:14 Maarit

Tässähän oli myös se, että kertovat, että jos yhteyttä ei jostain syystä asiakkaan päästä avata, niin etähoitolla on mahdollisuus niin sanotusti pakkoavata se. Ja siellä on myös osan asiakkaista kanssa sovittu, että etähoitosta avataan aina se yhteys, koska heillä esimerkiksi voi olla reumaattiset kädet, niin he ei edes pysty siihen, jolloin etähoitosta aina avataan se (yhteys).

00:02:45 Marika

Niin, ja hehän sopi sen aina asiakkaan kanssa etukäteen, että se käytiin sillä ensimmäisellä käynnillä läpi, että siinä on myös tämmöinen pakotettu avausmahdollisuus. Ja sen ensimmäisen käynnin yhteydessä tosiaan mietitään sen tabletin sijoittamista tosi tarkkaan, koska sen yhteyden ja ohjauksen syy määrittää sen tabletin sijoituspaikan. Esimerkkinä tästä, vaikka jos asiakasta muistutetaan ruokailusta, niin silloin tabletin on syytä sijaita keittiössä, koska siellä on sitten ruokailuun tarvittavat välineet ja ruoat ja muut tämmöiset tarpeelliset. Ja heti tämän haastattelun alussa oli mielenkiintoista huomata, että etähoitajilla on työhön sopivat äänet – semmoinen selkeä artikulaatio ja rauhallinen puhetahti. Ja tämä oli minun mielestä semmoinen, tosi hyvä huomata, koska se on aika iso työkalu heillä.

00:03:40 Maarit

Mutta se, mitä me sitten huomattiin myös, ja hämmästyimme sitä, että he eivät ole saaneet minkäänlaista koulutusta tähän etäohjaukseen. Terveydenhoitoalan koulutus tietysti kaikilla oli, mutta etäohjaukseen ei ollut saaneet lainkaan koulutusta.

00:03:58 Marika

Niin ja sitten jos miettii sitä, että kuinka erilaista se on, kun tuommoinen perinteinen kotihoito, mikä tehdään lähiohjauksella, niin siinä etähoitossa täytyy huomioida niin paljon erilaisia asioita. Heidän täytyy miettiä sitä

katsekontaktia ja omia ilmeitä ja elekieltä. Ja tämä toinen meidän haastateltavista kertoi semmoisesta tapauksesta, että etäohjaustilanteessa hän oli katsonut kamerasta pois tietokoneen näytön alareunaan katsoakseen kelloa, niin asiakas oli välittömästi kysynyt, että ”Hei, mitä sä teet? Mihin sä katsot? Mitä siellä tapahtuu?”. Ja molemmat työntekijät koki myös, että kun asiakkaat tulee tutuiksi, niin ne huomioi ne itse asiakkaat myös sen etähoitajan vointia, mikä oli minun mielestä aika hauskaa. Sitten oli tämä toinen esimerkki, että joku asiakas oli sanonut tälle toiselle etäohjaajalle, että ”Hei, sä näytät tosi väsyneeltä. Ootko sä nukkunut huonosti?”. Ja nämä etähoitajat kertoi myös sitä, että asiakkaiden fyysisen voinnin pystyy huomioimaan etänä myös tosi hyvin, varsinkin silloin jos on pitkä hoitosuhde. Mutta tämä koulutuksen puute kyllä mietityttää senkin puolesta, että sehän ei vastaa tätä Valviran ohjeistusta, tätä potilaille annettavaa terveydenhuollon etäpalvelut -ohjeistusta, jossa tosiaan suositellaan, että etäohjausta antavilla pitäisi olla riittävä koulutus nimenomaan etäohjaukseen.

00:05:29 Maarit

Niin, onko tämä etäohjaus suunniteltu ja toteutettu parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan näkökulmasta? Koska koulutuksella ihan varmasti voitaisiin varmistaa, että se etäohjauksen laatu on kaikille asiakkaille tasapuolista. Sehän oli hienoa, että meidän haastattelemat etähoitajat, ne viihtyvät työssään ja olivat olleet jo pidempään siinä, joten olivat oppineet niin kun toimivia keinoja, miten toimia siinä etäohjauksessa – itse oppineet niin sanotusti siinä.

00:06:05 Marika

Niin, kokemushan opettaa, mutta kyllähän koulutus varmaan tukisi nopeampaa oppimista. Siinä on kuitenkin niin monia asioita, mitä täytyy huomioida. Ja sitten ajattelepa, kun eihän ne työvälit ja tilatkaan ollut mitenkään erityisen hyvät mistä ne aloitti. Vasta tänä keväänä etäohjaajat oli saanut omat huoneet, joissa työskennellä. Ja aikaisemminhan he teki sitä etäohjausta kolmen tai jopa neljän hengen huoneessa. Niillä ei ollut käytössä vastamelukuuloitteita, mitkä on mikrofoniilla toimivia ja tämänhän aiheutti tosi paljon äänihäiriöitä siihen ohjaukseen. Esimerkiksi sillä lailla, että se toinen haastateltavistahan kertoi, että kun hän ohjasi omaa asiakastansa ottamaan lääkkeitä, niin toisen hoitajan asiakas sieltä oman tabletin takaa huuteli, että ”Mitkä lääkkeet minun pitää ottaa?”. Että ne meni ihan ristiin välillä ne ohjaukset, kun ne oli kaikki siellä samassa huoneessa.

00:07:05 Maarit

Ja nyt heillä kun on ne omat huoneet, niin sitten se niitten taustakin on semmoinen neutraali. Ennenhän niillä saattoi olla selän takana ikkuna, josta sitten auringonvalon paistaessa se näytti asiakkaan tabletissa katsottuna, että se oli vaan joku musta hahmo. Onneksi ollaan menty eteenpäin, koska tämä on kuitenkin aika kiivasta heidän työtahtinsa. Heillä saattaa olla vuoron aikana jopa 28 asiakasta ja tarkoituksenahan oli se, että asiakkaiden välillä on kolmen minuutin tauko. Mutta käytännössä se aika menee kirjaamisen juuri tästä syystä kun sinä sanoit, että eihän sitä voi kirjata samaan aikaan kun keskustele asiakkaan kanssa, koska se asiakas kysyisi, että mihin katsot. Niin tähän tahtiin on kyllä parempi, että työvälit on kunnossa.

00:08:04 Marika

Ja sitten hirveän mukavalta vaikutti se, että molemmat kyllä viihtyi siellä työssä ja koki sen työn mielekkääksi. Ja sitten kun ne kertoi siitä, että positiivisia kohtaamisia asiakkaiden kanssa oli enemmän kuin niitä negatiivisia, että hyvin harva oli kieltäytynyt siitä etäohjauksesta. Ja tätähän me mietittiin sitten aluksi, ennen kun me päästiin sinne haastatteluun, että etähoito ei välttämättä olisi niin mieluisaa ikäihmisille. Mutta asia oli ihan päinvastoin, että moni ikäihminen tänä päivänä kokee, että on miellyttävämpää, että kun vieraita ihmisiä ei koko ajan tule kotiin. Että se etäohjaus voi olla oikeasti tämän päivän senioreille tosi mieluisa hoitomuoto.

00:08:49 Maarit

Suurin osahan siinä etäohjauksessa, mitä ne teki, mitä se työkuva oli, oli lääkkeiden oton varmistamista. Ja siinähan se on, että tämä varmistetaan sillä, että oikea lääke tulee oikeaan aikaan, että asiakas näyttää sen lääkepussin sille etäohjaajalle sen tabletin kautta. Jolla varmistetaan, että se on oikea lääke oikeeseen aikaan. Sitten on myös näitä ruokailun muistuttamista ja sitten oli liikunnanohjausta. Ja niinhän se toinen niistä työntekijöissä nauroikin, että välillä tuntee olevansa vähän niin kuin aerobic ohjaaja. Mutta se, että mitä ne on huomannut nämä etäohjaajat on, että on paljon yksinäisiä. Että ovat tyytyväisiä, kun joku soittaa. Varmaan sitä yksinäisyyttä lievitetään, etähoidossa on samat kriteerit kuin kotihoidossa. Siellä jäädään enemmän vaikka sen lääkkeiden oton varmistamisen aikana juttelemaan. Annetaan vähän semmoista henkistä tukea.

00:10:02 Marjut

Tosiaan, sitten kun näistä ikäihmisistä suurin osa, tai ei suurin osa, mutta suhteellisen iso osa kuitenkin – kun niillä on esimerkiksi kuulossa ongelmia. Ikään vaikuttaa kuulon heikkenemiseen ja silloin me puhutaan ikäkuulosta. Yli 70 vuotiaista 20 prosenttia kärsii heikentyneestä kuulosta ja sitten kun on 80 vuotta ja yli, niin silloin se prosentuaalinen luku on jo yli kolmekymmentä. Ja ikäkuuloonhan vaikuttaa tosi moni perinnöllinen tekijä ja elämän aikana vaikuttaneet ympäristötekijät, niin kuin meluallistus ja sairastetut korvatulehdukset esimerkiksi. Kuulon heikkeneminen vaikuttaa kommunikaatioon muiden ihmisten kanssa ja sitten jos se on vaikeata, niin esimerkiksi tämmöisessä etäohjauksessa voi olla vaikeuksia. Jos ei sitä asiaa saada kuntoon, niin ihminen voi alkaa välttelemään niitä sosiaalisia tilanteita ja esimerkiksi vaikka etäohjaustilanteita.

00:11:03 Maarit

Tässä he olivat ratkaisseet tätä huonokuuloisille etäohjausta niin, että heillä on lisäkaiuttimet käytössä. Ja tietenkin asiakkaalla on mahdollisesti ne omat kuulolaitteet. Ja totta kai silloin ensikäynnillä, mistä oli aikaisemmin puhetta, niin se pyritään se äänenvoimakkuus säätämään optimaaliseksi. Mutta siinä heikkokuuloisten ohjauksessa voi olla myös muita haasteita. Esimerkiksi siinä on tärkeää se selkeä artikulaatio sen etäohjaajan puolelta.

00:11:41 Marjut

Niin, ja sittenhän ne kertoi sitä, että siinä voi muutenkin olla niitä ongelmia. Jos asiakkaalla on esimerkiksi televisio päällä siellä taustalla, niin silloin sitä pitää pyytää sammuttamaan televisio, ettei se tuo lisää melua siihen. Tai esimerkiksi radio. Näitä asioitahan käydään alkukäynnillä läpi, mutta välillä ne unohtuu ja siellä voi olla aikamoinen meteli siellä taustalla. Ja sitten voi olla esimerkiksi se lisäkaiutin on pois päältä ja sitä yritetään ohjeistaa sitten etäohjauksella, että miten se lisäkaiutin palautetaan takaisin päälle.

00:12:14 Maarit

Ja tietysti, jos asiakkaaseen ei saada ollenkaan yhteyttä, yritetään puhelimitse. Ja sitten kotihoito lähetetään paikan päälle varmistamaan, että asiakkaalla on kaikki hyvin.

00:12:24 Marjut

Se on tosi tärkeitä kyllä. Sitten on toinen, mikä vahvasti liittyy ikään, niin on ikänäkö. Eli näön heikkeneminen on kanssa monia syitä, mutta yksi merkittävimmistä on kaihi. Yli 30 prosentilla 65 vuotiaista ja siitä yli on kaihi joko molemmissa tai toisessa silmässä. Sitten sieltä löytyy muitakin sairauksia – kostean silmänpohjan ikärappeuma, diabeteksen tuoma retinopatia ja glaukooma. Nää kaikki on mahdollista, että ne heikentää sitä näköä.

00:12:56 Maarit

Se ikänäköhän ei ole este etähoidolle. Silloin vaan täytyy varmistaa, että vaikka ne tabletit on pieniä, silloin pyritään ensimmäisellä käynnillä varmistamaan, että se on optimaalisesti hyvässä paikassa se tabletti ja sitten silloin heillä on aina se lukulasit ja tällaiset käytössä.

00:13:19 Marjut

On ollut yksi erittäin heikkonäköinen asiakas. Hän oli kyllä vaan hyvin lyhyen aikaa, koska jo ensimmäisen etäohjauksen jälkeen todettiin, että se etäohjaus on mahdotonta hänen kohdalla, koska asiakas ei nähnyt mitään mitä tabletin ruudulla tapahtui, eikä kyennyt pelkän ääni-ohjauksen perusteella toimimaan riittävästi. Että siinä tuli raja vastaan.

00:13:44 Maarit

Joo, se etähoitohan joustaa moneksi, mutta on tietenkin asioita, mitä ei voi etäohjata. On se haavanhoito, tukisidosten laitto, pistoshoidot. Me puhuttiin esimerkiksi suihkukäynneistä, mutta he voivat soittaa ja muistuttaa. Että etähoidosta on moneksi.

00:14:05 Marjut

Lopputulemanahan me todetaan tämän haastattelun pohjalta, että digitalisaatiosta on siis tosi paljon hyötyä hoitotyössä, kunhan se järjestetään oikealle kohderyhmälle ja resurssit on riittävät.