

Podcast 29.8.2023: Muistiasiakas etäkotihoiossa

00:00:00 Henna Lehtola

Tässä podcastissa keskustellaan muistisairautta sairastavan etäkotihoiosn uhkista ja mahdollisuuksista. Aiheesta keskustelevat toiminnanjohtaja Marika Lindholm Salon muistiyhdistyksestä ja asumispalveluiden kehittäjä Kaisa Niinistö VARHasta (Varsinais-Suomen hyvinvointialue). Ja ensimmäisenä keskustelunaiheena keskustellaan, mitä olisi huomioitava, kun teknologiaa otetaan käyttöön ja asiakkaalla on muistin kanssa jotain ongelmia.

00:00:41 Kaisa Niinistö

No jos ajatellaan sitä, että meidän kotihoiosn asiakkaatkun on aika iäkkäitä parhaillaan ja teknologia on heille aika tuntematon osalle. Osa siellä on todella näppäriä myös käyttämään erilaisia teknologisia asioita. Että miten opetetaan se teknologisten, mikä se onkaan - onko se tabletti, isompi tietokoneen näyttö tai jossain aikanaan on ollut, että on yhdistetty ihan telkkarin ruutuun - että pystytäänkö hyödyntämään, että miten se opetetaan sille muistiasiakkaalle ja ehkä se omaisten tuki myöskin siihen olisi aika tärkeää.

00:01:30 Marika Lindholm

Joo, vähän samanlaisia asioita mietin, että se helppokäyttöisyys ja sitten sitä, että mikä on se sijainti, että missä se sitten on. Ja semmoinen opastus. Ja varmaan just kun sanoit, että tällä hetkellä on iäkkäitä ja se ei ole kauhean vielä tuttua. Mutta varmaan tästä kun mennään vähän aikaa eteenpäin, niin se on jo tosi monelle aika luontevakin tapa pitää vaikka yhteyttä sukulaisiin. Sitten tämä voi olla tosi hyvä juttu. Mutta jos tulee joku teknologinen apuväline, niin se, että se ei ainakaan muuttuisi, että se pysyisi hyvin samanlaisena tai jos siellä vaikka on jo joku kotona käytössä, niin pystyisikö semmoiseen sitten hyödyntää.

00:02:21 Kaisa Niinistö

Niin, toi on hyvä pointti, että jos on olemassa joku minkä kanssa on vaikka omaisten kanssa pitänyt yhteyttä, että hyödynnettäisiin sitä, että se laite olisi tuttu. Mutta että varmaan siinä kun ihan niin nopeasti ei pystytäk ottamaan käyttöön ainakaan kaikkien kohdalla, että se vaatii sitä kärsivällistä opetusta ja kertaamista ehkä aika paljon.

00:02:47 Marika Lindholm

Tuli vielä mieleen sellainen juttu, että joskus sen muistiasiakkaan voi olla vaikea tavallaan vastata siihen, koska hänenhän pitää itse vastata siihen, kun otetaan yhteyttä. Niin se, että tällä hoitajalla voisi olla myös puhelinyhteys samaan aikaan eli soittaa puhelimella, että jos ei hän saakaan yhteyttä ja sitten opastaa siellä puhelimessa, että nyt sinulla on siellä vaikka pöydän päällä tällainen laite, että nyt painat sitä, mikä ikinä se sitten on, vihreä nappula tai joku muu, niin sitten me nähdäänkin toinen toisemme. Että "menepä katsomaan". Eli tavallaan ohjeistaa siellä puhelimen toisessa päässä. Ja sitten siinä on myös tietenkun se hyvä, että joka tapauksessa saa siihen ihmiseen yhteyden, vaikka sitten hän ei onnistuisikaan sitä (nappulaa) painamaan ja saisi sitä etäyhteyttä.

00:03:36 Kaisa Niinistö

Toi on siinäkin mielessä tosi hyvä, että se ihminenhän voi olla muuallakin siellä omassa kotonaan, että ei hän välttämättä ole siinä kohtaa – muista olla vaikka keittiössä sitten sen etälaitteen vieressä, kun se soitto tulee. Niin siinä kohtaa sitten tietysti. Ja ainakin sitten, jos hän ei vastaa siihen, niin sitten kannattaa aina soittaa. Jotenkin varmistaa myöskin sitten se, että se ihminen on siellä lähellä.

00:04:06 Henna Lehtola

Mitä hyötyä etäkotihoiosn ajattelette voitavan saavuttaa, kun kyseessä on muistiasiakas? Ja toisaalta, voiko etäkotihoiosn olla sitten haittaa muistiasiakkaalle, että milloin se ei sovellu?

00:04:27 Kaisa Niinistö

No onhan tällaisesta etäkotihoiosn, että mitä varhaisemmassa vaiheessa tällainen voidaan ottaa käyttöön, niin sen muistiasiakkaan semmoinen itsenäisyyden tunne ja elämönhallinnan tunne ja kotona pärjäämisen tunne säilyy pitkään. Muistiasiakkailla on aika semmoinen vahva tahto pärjätä mahdollisimman pitkään itse ja he ei ehkä halua välttämättä sinne vieraita ihmisiä käymään siellä kotona. Mutta silti he

tarvitsee sitä pientä apua ja tukea siihen päivittäisistä asioista selviytymiseen ja ehkä semmoista pientä tukea siihen, että asiat muistetaan - lääkkeet muistetaan ottaa ja muistetaan syödä ja juoda ja kaikki on sillä lailla kunnossa. Jotenkin tämä myös tukee sitä ihmisen itsenäisyyttä minun mielestä. Voi sanoa, ehkä kauniillakin tavalla, että saa pientä tukea. Vai mitä Marika on mieltä?

00:05:33 Marika Lindholm

Joo, mietin itsekin, että just varmaan semmoista turvaa ja se, että joku välittää. Se voi tuntua hirveän mukavalta, kun joku voi jopa kokea, että se on semmoista "Onpas mukavaa, kun soitit", ja ihan kuin joku ystävänä olisi soittanut. Se otetaan vähän semmoinen kohteliaisuutena. Ja koska sitten voi olla, että se ihminen kuitenkin todellisuudessa ei ehkä itse valmista omaa ruokaansa tai hän ei käy siellä kaupassa, mutta hänellä voi olla semmoinen olo, että hän nämä kuitenkin tekee. Niin sitten joku kysyy, että miten menee ja mitä kuuluu. Sitten mietin myös, että semmoista tietenkin turvaa tämmöinen tuo myös varmaan läheisille, koska usein on huoli siitä sairastuneesta läheisestä. Niin sitten kuitenkin ollaan yhteydessä ja tiedetään, että siellä on kaikki ihan hyvin. Ja voi olla, että ihminen jopa saa tämmöisestä enemmän kuin siitä henkilökohtaisesti käynnistä, koska siinä usein hoidetaan monta muuta asiaa. Niin tässä nyt kysellään kuulumisia ja katsotaan vähän, että miten on mennyt. Se voi olla, että se on vielä enemmän semmoista se kohtaaminen semmoista

00:06:44 Kaisa Niinistö

Keskittyy asiakkaaseen.

00:06:46 Marika Lindholm

Niin, vaan siihen. Koska ei siinä sitten siivota eikä tiskaila eikä tehdä mitään muita kodin töitä.

00:06:55 Kaisa Niinistö

Kyllä. Ja se, että kun löydetään se oikea asiakaskunta niistä muistiasiakkaitakin, että kenelle tämä sopii. Varmasti ei mikään asia sovi kaikille, vaan muistiasiakkaistakin tämä varmasti selkeästi osalle sopii ja osalle ei. Tavallaan, kenellä on sitä turvattomuuden tunnetta tai muuta, niin voi olla, että tämmöinen etäkotihoido, että se ihminen (hoitaja) ei käy, niin tuo sitä turvattomuuden tunnetta ja toiset taas haluaa olla itsenäisempiä.

00:07:28 Marika Lindholm

Joo, se on totta. Jotakuta tämmöinen voi pelottaa, että ei tunnu siltä. Ja toki ihmiset ollaan hyvin erilaisia. Tietenkin kun tämä nykymaailma on vähän tällaista, että paljon soitellaan ja paljon tehdään, niin sitten pitää olla tosiaankin semmoinen turvallinen olo, että se on juuri se hoitaja, jonka nyt pitää soittaa. Että tämä ei ole mikään semmoinen henkilö, jonka ei pitäisi olla yhteydessä.

00:07:53 Kaisa Niinistö

Ja sitten tietysti eri muistisairauksissa. Toisissa on enempi hahmottamisen vaikeutta ja semmoista. Niin voi olla, ettei oikeasti hahmota, että se työntekijä on siellä tabletin äärellä. Että myös se, mitä muistisairautta sairastaa, niin silläkin voi olla ehkä merkitystä sitten siihen, kuka hyötyy ja kenelle tämä sopii.

00:08:25 Marika Lindholm

Juu, ja just kun miettii näitä aisteja, että jos sinä näet hirveän huonosti, sinä et ehkä välttämättä edes näe sitä henkilöä siellä kuvaruudussa. Mutta tietenkin se (hoitaja) voisi sanoa ehkä että "olen täällä" - mutta ei ehkä voi sanoa että olen puhelimen päässä. Mutta kuitenkin, joku voi olla, että mihin se ihminen nyt sitten katosi, kun hän oli täällä juuri. Niin se, että tämmöisiä sitten varmistaa. Mutta varmasti paljon hyvää. Ja varmaan tulevaisuudessa, kun mennään koko ajan eteenpäin, niin ehkä tulee vielä enemmän mahdollisuuksia.

00:09:02 Kaisa Niinistö

Kyllä. Ja tulevaisuuden asiakkaat on tottuneempia käyttämään. He ei pelkää ja se on ehkä semmoista itsestään selvääkin tämmöisten käyttäminen. Meidän tulevat muistiasiakkaatkin ovat näppärämpiä ja luontevampia käyttämään. Mutta toki tämmöisestä etäkotihoidosta voi olla myös haittaa. Jos tavallaan on epäluuloinen tai on turvattomuuden tunnetta ihmisellä, niin se voi olla, että se lisää sitä, kun ei ole fyysisesti se hoitaja paikalla. Tai osaako hän kertoa? En tiedä - Osaatko sinä Marika tähän haittavaikutuksiin sanoa, että sitten tavallaan ehkä tulee just se, että mihin kiinnitetään huomio.

00:09:59 Marika Lindholm

Niin, ettei käy silleen, että tämä ihminen jäisi pelkästään etäyhteydenottojen varaan ja jäisi huomaamatta paljon muita asioita, jos ei pysty havainnoimaan (asiakasta). Voi olla, että muistisairas kertoo, että kaikki on hyvin ja on mennyt mukavasti. Mutta sitten voi ollakin, että siellä onkin koko sen muu ympäristö ihan kaaoksessa. Just se, että pitää pitää varmaan tuntosarvia sitten siihen. Jutellaan niistä myöhemmin, että mitä hoitajalta vaaditaan.

00:10:47 Kaisa Niinistö

Kyllä. Ja sillä, että miten se rakennetaan. Ei se ehkä, että on pelkästään etäkotihoiton varassa, vaan kyllä se tarvitsee jonkun fyysisen käynnin jossain kohtaa. Jos se on ihan pelkkä etäkontakti, niin voisin jotenkin nähdä, että siinä pitää aina aika ajoin kuitenkin asiakkaan luona käydä. Tai sitten se, että jos asiakkaalla käydään vaikka 3 kertaa päivässä, niin voidaanko yksi käynti sitten korvata tämmöiselle etäkotihoitolla. Mutta että toki se on niin asiakaskohtainen, että miten se lähdetään rakentamaan sitten se koko paletti.

00:11:38 Marika Lindholm

Ja voi olla, että haittaa ei olekaan, että se ihminen ei vaan kykene siihen. Hän ei pysty ottamaan vastaan tämmöistä, se ei vaan sovi hänelle. Sitä pelkää tai ei halua tai se tuntuu vieraalta, niin sitten se ei vaan sovi.

00:11:55 Kaisa Niinistö

Kyllä.

00:12:11 Henna Lehtola

Sitten pohditaan tällaista asiaa, kuin että millaisiin asioihin vuorovaikutuksen osalta olisi syytä kiinnittää huomiota, kun ollaan etäyhteydessä muistisairaana kanssa. Ja mitä tämmöisissä vuorovaikutustilanteissa olisi syytä huomioida hoitajana?

00:12:23 Marika Lindholm

No minä mietin, että semmoinen tietynlainen tuttuus – jos siitä tulee semmoinen tietynlainen rutiini. Tai tietyt samanlaiset kysymykset. Tietenkin ensiksi ”Hei, minä olen tämä hoitaja täältä”. Ja pitää esitellä itsensä. Luultavasti montakin kertaa, koska voi olla, että se toinen henkilö siellä välissäkin unohtaa jo kuka olit ja mistä nyt olikaan kyse. Olisi semmoinen tietty raami, mitä aina käy. Se alkaisi tietyllä tavalla ja se loppuisi tietyllä tavalla ja ehkä tiettyjä kysymyksiä kysytään välissä. Joku semmoinen runko, mikä voisi tuntua sitten sille ihmisellekin tutulta. Jos joskus henkilökkin vaihtuu, niin sitten kysyttäisiin samoja asioita.

00:13:16 Kaisa Niinistö

Ihannehan se olisi, että sitä henkilövaihdosta ei kauheasti tapahtuisi tämmöisessä etäkotihoitossa, jotta asiakas tunnistaa sen hoitajan, ehkä kasvot ja äänensävy. Heille tulee semmoinen tuttu turvallinen tapa olla vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin myöskin asiakas uskaltaa olla oma itsensä, eikä jännitä. Ja sitten taas hoitaja pystyy huomioimaan siitä asiakkaasta semmoisia tärkeitä asioita ja muutoksia, mitä ehkä näiden (etätapaaminen) välillä on. Miten se ikinä rakennetaan, voisin nähdä, että yhdelle asiakkaalle olisi tiimi muutamia hoitajia, mitkä sitten olisi tuttuja tälle. Ja sitten tuo oli hyvä, mitä Marika sanoi, että olisi se joku runko – mitä asioita sen puhelun aikana ehkä kysytään ja käydään läpi. Se helpottaa. Kun aina sen huomaa, että kun ruvetaan puhumaan jotain, niin jotain tärkeitä ehkä unohtaa tai ei muista kysyä. Silloin kun olisi se runko, niin pystyisi siitä seuraamaan, että kaikki tärkeät asiat on käyty läpi.

00:14:44 Marika Lindholm

Se on totta. Ja mietin, kuten sanoit, että puhe, äänensävy ja tämmöinen, niin se varmaan vielä korostuu, koska voi olla, että se vastapuoli ei näe sinua niin selkeästi, jos istuisit pöydän toisella puolella. Se, miten puhut ja miten esität kysymyksiä. Koska voi olla, että jos olet kovin kiireinen tai teet sen jotenkin liian nopeasti, se ihminen voi kuvitella, että on jotenkin uhkaava tai määräilet tai haluat kontrolloida. Muistisairaus voi olla myös semmoinen, että hän on epävarma siitä, että mitäs nyt tapahtuu. No ensinnäkin pitäisi tuntee se ihminen. Olisi nähnyt hänet – tavata hänet ja nähdä hänen koti ja se ympäristö, missä hän on ja asuu, koska silloin on enemmän tietoa. Eli miten puhut ja kohtaat. Ja se muistiosaaminen.

00:15:55 Kaisa Niinistö

Niin, se vahva muistiosaaminen on ehkä semmoinen A ja O tällä etäkotihoiton työntekijällä. Että oikeasti

tuntee eri muistisairaudet ja muistisairauden etenemiset ja miten muistisairaus vaikuttaa vuorovaikutustaitoihin. Ja miten edetessään se muistiasiakas alkaa lukea sitä sanatonta viestintää myös siitä työntekijästä ja myös sen etäyhteyden kautta. Kun siinä kuitenkin on se kuvayhteys, niin kyllä siinä nimenomaan, niin kun sanoit, äänensävyjä, eleitä, ilmeitä, ihan kaikkea sitä, että kuinka rauhallinen ja keskittyvä se työntekijä on siinä tilanteessa, niin kaikki se näyttäytyy myös sen ruudun kautta sinne asiakkaalle päin. Ja muistiasiakas lukee niitä tosi paljon, että semmoinen vahva osaaminen kyllä varmasti helpottaa sitä työntekijää.

00:17:01 Marika Lindholm

Ja semmoinen tuli mieleen myös, että koska se voi olla ihmisille niin vierasta aluksi, niin pitää kertoa tästä, että mikä tämä juttu on. Ei tietenkään liian syvällisesti, että jos se ihminen ei halua tämmöisiä, että tämä on tämmöinen tarkastus. Että miksi tämmöistä tehdään ja kuulumisia kysellään.

00:17:27 Kaisa Niinistö

Ja siis jos ajatellaan sitä, että lievässä muistisairauden alkuvaiheessa tämmöinen etäkotihoito otetaan käyttöön ja silloin kun saadaan luotua se hyvä suhde sekä sen hoitajan että hoidettavan välillä ja siitä tulee semmoista turvallista ja tulee se luottamuksen tunne asiakkaan näkökulmasta, niin minä uskon kyllä, että silloin se etäkotihoito kantaa myös pidemmälle. Se tukee sitä itsenäistä selviytymistä semmoisen ohjauksen turvin pidemmälle, kun se, jos pahimmassa tapauksessa se etäkotihoitaja vaihtuisi joka puhelulla. Luulen, että siitä ei semmoista luottamuksellista suhdetta edes tulisi sille asiakkaalle, niin silloin se ei välttämättä kannata niin pitkälle, kuin parhaimmassa tapauksessa pystyisi kantamaan.

00:18:25 Marika Lindholm

Se on ihan totta. Ja sitten se on sille hoitajalle, joka tekee sitä, niin jos koko ajan (asiakas) vaihtuu, vaatii aikamoista ammattitaitoa, että aina pystyt kohtaamaan uuden ihmisen, vaikka et oikeastaan edes hänestä mitään tietäisi. Se ei kyllä palvele sitten samalla tavalla.

00:18:46 Kaisa Niinistö

Kyllä.

00:18:48 Henna Lehtola

Keskustellaan sitten vielä lopuksi luottamuksen syntymisestä vähän lisää. Luottamuksen syntymisen hoitajan ja asiakkaan välillä on todettu olevan etäyhteydessä ihan keskeistä. Ja se perustuu tietenkin siihen, että mitä voidaan videovälitteisesti nähdä ja mitä asiakas kertoo. Ja voiko työntekijä sitten luottaa siihen, että asiakas on toiminut kuten kertoo toimineensa. Ja miten yleensäkin tämmöistä luottamuksen saavuttamista voisi etäyhteydessä tukea ja miten asioita kannattaa kysyä ja mitä voi kysyä, että saadaan riittävä kuva selville siitä asiakkaan tilanteesta. Mitäs tämmöiseen luottamukseen voisi (sanoa)?

00:19:44 Kaisa Niinistö

Jotenkin ehkä ajattelen sen luottamuksen syntymisen kannalta, mikä on ehkä jo monessakin kohtaa meillä keskustelussa tullut jo esiin, että se, että tavataan ensin kasvokkain. Että se etäkotihoitaja tai kotihoitaja käy sen asiakkaan luona, jolloin ihan nähdään kasvokkain ja nähdään sitä asiakkaan omaa ympäristöä ja nähdään hänet siellä vahvana toimijana omassa ympäristössään. Luodaan tavallaan se sieltä ja käydään sitten sitä keskustelua, että seuraavaksi ollaankin sitten sen laitteen kautta yhteydessä. Se semmoinen rauhallisuus, keskittyminen – kaikki semmoinen, että sille ihmiselle tulee tunne, että toi ihminen (etäkotihoitaja) on tässä hetkessä nyt just minua varten ja kuulee, näkee, keskittyy. Siinä pitää oikeasti varmaan aika intensiivisesti olla se koko aika, siihen pitää valmistautua ja siihen pitää keskittyä – vaan siihen hetkeen niin kauan kun se puhelu kestää.

00:20:57 Marika Lindholm

Juuri se, että keskitytään ja tietenkin, että tiedät sen asiakkaan – on pitänyt nähdä hänet siellä hänen omassa ympäristössään. Kun pitäisi tietää, että onko siellä syöty, onko lääkkeitä otettu, on osan kanssa oltava vähän varpaillaan. Semmoinen asiakkaan tasolle ja ehkä vähän vielä alaskin, että ”Mä nyt kyselen tällaisia vähän ihan outoja asioita, mut mä nyt mietin että oletko sä muuten tänään syönyt”. Kaikilta ei voi kysyä ihan suoraan, koska se voi tuntua tosi loukkaavalta, että mitä nyt tuommoisia kysyt. Mietti, että miten kenenkin kohdalla asettelee ne sanansa ja miltä se tuntuu se vastapuoli, että miten vastaanottavainen hän on. Että jos pitäisi nyt

tietää, että onko ne lääkkeet otettu, niin miten kysyt sen kysymättä silleen, että se kuulostaa siltä, että nyt joku kontrolloi tai määrää, koska joku voi olla silleen. Eli myös puhetta sinne, että se luottamus syntyy. Eli yksilöllistä – eri keinot toimii eri asiakkaiden kanssa, ei mennä yhdellä sapluunalla.

00:22:23 Kaisa Niinistö

Niin kohtaaminen on varmaan jokaisen kanssa ihan erilaista. Ja kun tunnetaan se ihminen, niin osataan kysyä oikein ne kysymykset, ettei hän loukkaannu. Mutta varmaan etäkotihoito omalta osaltaan vaatii työntekijältä semmoista epävarmuuden sietokykyä. Että voinko nyt olla nyt ihan varma, että tämä asiakas – jos kysyn – että hän on nyt oikeasti sitten syönyt. Tai miten varmistelen lisäkysymyksillä tai muilla. Ehkä se tuttuus tulee siinä, kun tunnen sen asiakkaan ja osaan lukea sitä asiakasta, niin sitä kautta minulla voi herätä epäily, että ehkä tänne täytyy kuitenkin sitten se kotikäynti tehdä, että nyt ei voida luottaa varmasti siihen, että näyttää siltä, että ehkä ne lääkkeet otot tai syömiset tai muut asiat ei ole sitten ihan toteutunut. Että jotenkin siitä asiakkaan sanattomasta viestinnästä myöskin näkyy, että tuleeko ne vastaukset automaattiohjauksella, että ”Juu, olen keittänyt kahvia ja puuroa ja tehnyt kävelylenkin”. Ja sitten todellisuudessa mitään niistä ei ole tänään tapahtunut, koska siellä on ehkä alkavaa virtsatieulehdusta tai jotain muuta, mikä on vienytkin sen ihmisen toimintakykyä, mutta ne vastaukset tulee sieltä menneestä toimintatavoista vahvasti. Se kuitenkin näkyy siinä asiakkaassa, kun minä tunnen sen ja tiedän ja osaan seurata sitä hänen viestintäänsä.

00:24:12 Marika Lindholm

Juu, kun just voi olla, että asiakkaalle ei ole esimerkiksi hellaa ollenkaan, niin ihan tämmöiset perustiedot, että ne ei ole mahdollisia – ei ole mahdollista keittää perunoita, jos ei hella ole käytössä. Sitten, jos asiakas kertoo, että hän on keittänyt perunoita tai tehnyt tällaisia, niin kotikäynnillä menisi, että ”Ai saanko mä nähdä jääkaapisi, jos olet tehnyt sitä”. Sitten se jääkaappi ammottaakin tyhjyyttään, niin tämmöisiä, just niin kuin sanoit, voi tulla sieltä menneisyydestä. Sitten kun ottaa taas yhteyden uudelleen. Jos ottaa usein sitä (yhteyttä), niin sitten oppii ja tietää. Mutta se on kanssa yksilöllistä, että ketä tietää ketä osaa hoitaa. Kyllä usein tietenkin, jos asiakas itse käy vielä kodin ulkopuolella ja hoitaa asioitaan, niin voidaan ajatella, että hänellä on paljon toimintakykyä vielä jäljellä, että varmasti nämä onnistuu. Mutta sitten, jos hänellä ei enää ole sitä (toimintakykyä), niin sitten voi olla, että onko sitä ruokaa sitten tullut otettua sieltä jääkaapista.

00:25:16 Kaisa Niinistö

Kyllä. Jotenkin miettii myös sitä, että se luottamuksen syntyminen on kyllä sitten se A ja O, jotta tämä edes mitenkään toteutuu. Ja silloin kun se luottamus ollaan saatu luotua sen työntekijän ja asiakkaan välillä, niin silloin todennäköisesti se työntekijä myöskin voi vaikka pyytää sitä dosenttia näytille, että ”Näytäkö joko on dosetti tyhjä”. Tai sitten jopa se, että ”No näytäpä mitä sulla on jääkaapissa”, että ”Pitäisikö jotain tuoda lisää kaupasta”. Miten ikinä sitten kenenkin asiakkaan kohdalla tätä hyödynnetään, kyllä se kaikki lähtee siitä luottamuksen luomisesta ja syntyemisestä.

00:26:11 Marika Lindholm

Mutta luulisi että suurin osa ihmisistä pitäisi tätä ehkä kuitenkin hyvänä asiana. Ja se, että se on kiva – että ok, no mulla on tämmöistä ja hyvin minä täällä pärjään. Ja jos tätä vaan otettaisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa niin sanotusti käyttöön, niin silloin, kun (asiakkaalla) on vielä paljon toimintakykyä ja semmoista, niin sitten myös tämmöinen on helpompi ottaa (käyttöön). Ja luottamustahan lisää se, että jutellaan mitä sinulle tänään kuuluu ja miten olet kastellut kukkaset. Ihan semmoisia normaaleja arkisia asioita, että kyselet siltä ihmiseltä muutakin kun, että ”oletko syönyt ja ottanut lääkkeet, kiitos, hei”. Se ei lisää sitä hyvinvointia. Siinä pitää osata keskustella luontevasti.

00:27:10 Kaisa Niinistö

Ehkä tullaan myöskin siihen, että työntekijällä täytyy olla aika hyvät vuorovaikutustaidot ja semmoista herkkyyttä. Herkkää korvaa ja herkkää silmää nähdä niitäkin asioita, mitä se asiakas ei ehkä sano. Ja ehkä semmoinen yksi tärkeä puoli vielä, jos ajattelee, niin on se, että sen työntekijän täytyy oikeasti olla kiinnostunut tämmöisestä etäkotihoito antamisesta. Että hänellä on se mielenkiinto ja kiinnostus siihen, että lähtee tämmöiseen. Tämä on kuitenkin aika paljon erityyppistä, vaikka toki normaalissa kotihoitossakin kohdataan niitä ihmisiä, mutta se on kuitenkin niin erilaista, kun sinä teet sen jonkun välineen kautta.

00:27:55 Marika Lindholm

Joo. Ja pitää pystyä muuntautumaan, että jos ei tämä nyt toimikaan, niin sinun pitää pystyä muuttamaan niitä

suunnitelmia. Semmoista, että jos olet ajatellut, että kysyit näin ja teet näin, mutta sitten voi tuleekin jotain yllättävää, pitää pystyä reagoimaan niihin. Että ei ole olemassa mitään valmista, varmaankaan semmoista, että näitä täältä tulee. Tämäkin on varmaan semmoinen, mihin harjaantuu.

00:28:30 Kaisa Niinistö

Kyllä. Ja vaikka sinulla olisikin semmoinen, niin kun puhuttiin aikaisemmin, semmoinen kysymyspatteristo, että käyt nämä asiat läpi, niin silti voi ollakin, että joku muu ohittaa ne, että siinä kyllä – semmoista sietokykyä kyllä. Mutta varmasti hyvä asia ja varmasti tulevaisuuden asia ilman muuta tämmöinen etäkotihoitokin.

00:29:01 Marika Lindholm

On, ja kun ihmiset asuu yksin, niin tosi hyvä juttu.

00:29:13 Henna Lehtonen

Hyvä. Kiitoksia paljon teille tästä keskustelusta.

00:29:17 Marika Lindholm

Kiitos.

00:29:18 Kaisa Niinistö

Kiitos.