

Virtuaalisen kotihoidon asiakasmäärä kasvaa

Virtuaalinen kotihoito on kustannustehokas palvelu. Se sopii moneen tarkoitukseen ja monille, mutta ei kaikille.



TEKSTI Sonja Kähkönen sonja.kahkonen@superliitto.fi

Helsingin Vallilassa sijaitsevassa avokonttorissa on rauhallista. Vaimea puheensorina kuuluu yksittäisistä työpisteistä, joissa **Helsingin Palvelukeskuksen** työntekijät keskustelevat kotihoidon asiakkaiden kanssa virtuaalisesti. Täällä työskentelee 32 vakituista ja 60 tuntityötä tekevää palveluneuvojaa.

Yksi heistä, lähihoitaja Piia Salminen, istuu alas työpisteen ääreen, asettaa kuulokkeet päähänsä ja ottaa yhteyden 80-vuotiaaseen rouvaan. Kun Salminen klikkaa yhteyden auki, näyttö asiakkaan kotona avautuu.

Rouva seisoo pöydälle asetetun etälaitteen takana. Piia tiedustelee sokeriarvot ja sopii uuden yhteysajan puolen tunnin päähän. Silloin asiakas liittyy virtuaaliseen ruokailuhetkeen yhdessä viiden muun kotihoidon asiakkaan kanssa.

– Virtuaalista ruokailua varten meillä on ihan oma huone, jossa on ison televisioruudun kokoinen näyttö. Siinä näkyvät kaikki ruokailijat, joilla on myös mahdollisuus keskustella keskenään, Salminen kertoo.

Asiakasmäärä kasvaa

Kotihoidon asiakkaille suunnattu virtuaalipalvelu aloitettiin Helsingin palvelukeskuksessa vuonna 2011. Asiakkaita on nyt 634 ja tavoite vuoden loppuun mennessä on 900.

– Joiltakin alueilta lähes kymmenen prosenttia kotihoidon käynneistä korvataan virtuaalisesti. Alueiden välillä on eroja, mikä riippuu pitkälti siitä, miten palvelua on markkinoitu asiakkaille, yksikönjohtaja Riitta Laanala toteaa.

Virtuaalipalvelu tukee pääasiassa neljää hoidon osa-aluetta. Yhteyksien aikana huolehditaan asiakkaan lääkityksestä, ravitsemuksesta, toimintakyvystä ja vahvistetaan turvallisuuden tunnetta. Yhteistyö kotihoidon kanssa on sujuvaa.

– Kotihoito huolehtii esimerkiksi lääkkeitä etälaitteen viereen ja virtuaaliyhteyden aikana seuraamme, että asia-kas ottaa ne. Myös kuntoutusta tehdään paljon eli voimme seurata, että asiakas tekee kotihoidon laatiman liikkumissopimuksen mukaiset liikkeet, Piia Salminen kertoo.

Palvelu sopii monille, mutta ei kaikille

Virtuaalipalvelua käyttää laaja kirjo asiakkaita, joista kaikki eivät ole kotihoidon piirissä. Nuorin asiakas on ollut viiden kuukauden ikäinen.

– Hänen vanhempansa saivat tukea vauvan lääkityksen vuoksi. Sairaanhoidtaja seurasi etänä, että lääke saatiin annettua, eikä perheen tarvinnut sitä varten lähteä terveysasemalle aikaisin aamulla, Riitta Laanala kertoo.

Joidenkin asiakkaiden kanssa ollaan yhteydessä kerran viikossa, toisten kanssa viisikin kertaa päivässä. Usein käytetään hybridimallia, jossa osa kotihoidon käynneistä korvataan virtuaalisesti.

Moni asiakas pitää palvelusta, eikä vaihtaisi sitä pois. Kaikille se ei kuitenkaan sovi. Ikäihminen voi olla esimerkiksi liian muistisairas. Jotkut asiakkaat kokevat, että heitä vakoillaan ja he peittävät laitteen. Lääkevastaiset asiakkaat puolestaan saattavat huijata ottavansa lääkkeitä. Jos tämä käy ilmi, palveluneuvoja ilmoittaa kotihoitoon, ettei lääkkeitä ole otettu valvotusti.

– Yllättäen haasteita aiheuttavat myös aktiiviset ja paljon liikkuvat ikäihmiset. He saattavat olla sovittuna aikana esimerkiksi kaupassa eivätkä virtuaaliyhteyden päässä, Piia Salminen toteaa.

Virtuaalipalvelu on tullut jäädäkseen

Piia Salminen tuli Helsingin Palvelukeskukseen työkokeiluun viime lokakuussa ja aloitti sijaisuuden vuoden alussa. Hän joutui jättämään entisen työnsä kotihoidossa fyysisten vaivojen vuoksi.

– Palvelukeskuksessa teen tavallaan samaa työtä kuin kotihoidossa, mutta ilman fyysistä kuormitusta. Pidän työstäni täällä.

Salmisen mukaan lähihoitajan koulutus tukee hyvin palveluneuvojan työtä. Työhön sisältyy paljon kuntoutusta ja lääkehoitoa – ja lääkelupien on oltava kunnossa.

Riitta Laanala uskoo, että virtuaalipalvelu osana kotihoitoa on tullut jäädäkseen. Kustannukset ovat vain murto-osa perinteisestä kotihoidon käynnistä.

– Tässä saadaan merkittäviä säästöjä ilman laadun heikentymistä. Uskon, että jatkossa voimme palvella yhä laajemmin myös muita asiakasryhmiä, esimerkiksi sairaalasta kotiutuvia leikkauspotilaita tai päihdekuntoutujia.

Kotihoidon virtuaalipalvelu lyhyesti

- Virtuaalipalvelua ohjaa kotihoidon hoitosuunnitelma.
- Kotihoidon käynnin keskihinta on 40 euroa, virtuaaliyhteyden keskihinta 5 euroa.
- Perinteisessä kotihoidossa asiakaskäyntejä on työvuoron aikana 12–15 – Helsingin Palvelukeskuksen palveluneuvoja on työvuoronsa aikana yhteydessä 50–60 asiakkaaseen.
- Virtuaaliyhteyden kesto vaihtelee parista minuutista lähes puoleen tuntiin. Keskiarvo on 3,57 minuuttia.
- Nuorin asiakas viiden kuukauden ikäinen, vanhin 101-vuotias.
- Asiakkaan ei tarvitse koskea etälaitteeseen – yhteys avataan ja suljetaan Palvelukeskuksesta. Tarvittaessa asiakas huhuillaan laitteen äärelle.
- Palveluneuvoja ottaa yhteyden asiakkaaseen 95 prosentissa tapauksista. Myös asiakas voi ottaa yhteyttä Palvelukeskukseen.
- Virtuaalipalvelu on auki tällä hetkellä kello 7–22. Palvelua tarjotaan asiakkaiden tarpeen mukaan satunnaisesti myös tämän ajan ulkopuolella.