



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Arja Huhtala

Kuvapuhelimen sisällöntuotannon ja ryhmätoimintojen kehittäminen Seinäjoen kaupungin kotihoidolle

Opinnäytetyö
Syksy 2021
SeAMK Sosiaali- ja terveysala
Geronomi AMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Geronomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Vanhustyö

Tekijä: Arja Huhtala

Työn nimi: Kuvapuhelimen sisällöntuotannon ja ryhmätoimintojen kehittäminen Seinäjoen kaupungin kotihoidolle

Ohjaaja: Kari Jokiranta

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 100

Liitteiden lukumäärä: 9

Seinäjoen kaupunki käyttää VideoVisit palveluntarjoajan ohjelmistoa kotihoidon etäkäyntien toteuttamiseen videovälitteisesti. Kaupungilla on ollut palvelu käytössä vuodesta 2016 asti. Nyt tavoitteena oli aloittaa kuvapuhelimilla toteutettava ryhmätoiminta palvelun piirissä oleville asiakkaille.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen tutkimus, jossa tutkitaan kolmivaiheisesti kehitystyön etenemistä uuden palvelun käynnistämiseksi. Tutkimus aloitettiin kesällä 2020 ja se päättyi kesällä 2021 toteutettuun asiakaspalautekyselyyn. Tutkimus perustuu osallistavaan ja ennaltaehkäisevään vanhustyöhön, jossa hyödynnetään ikätekniikan tarjoamia menetelmiä.

Kolmivaiheisen tutkimuksen alkuvaiheessa haettiin oppia Vaasassa pidempään toimineesta Alvar-palvelusta, jossa käytetään samaa tekniikkaa kuvapuhelimen sisällöntuottoon ja ryhmätoimintaan. Toinen vaihe tutkimusta koskee ennakkovalmisteluja ja sisällöntuotannon suunnittelua, yhteistyökumppanien valintaa ja perehdyttämistä, toiminnan aloittamista sekä vakiintumista Seinäjoen kotihoidon etäpalveluna. Kolmas vaihe koskee toiminnan jatkuvaa arviointiprosessia, jossa pyrittiin varmistamaan toiminnan asiakaslähtöisyys, osallistavuus ja ennaltaehkäisevyys. Arviointiprosessia varten kerättiin asiakaspalautetta koko kehitystyön ajalta. Loppuvaiheessa tehtiin myös asiakaspalautekysely Webropolin avulla. Asiakaspalautteita tulkittiin sisällönanalyysin keinoin.

Kehittämistyön tuloksena saatiin Seinäjoen kaupungille uusi toimiva ja asiakaslähtöinen palvelu kotihoidon etäpalveluasiakkaiden ryhmätoiminnaksi. Palvelua tarjotaan yhteistyössä useiden yhteistyökumppanien kanssa. Tutkimustuloksena todettiin palvelun olevan osallistavaa ja ennaltaehkäisevää vanhustyötä. Palvelu on helposti saavutettavaa ja asiakkaat pääsivät itse vaikuttamaan kehitteillä olevaan palveluun. Asiakkaat olivat saaneet sillä apua omaan yksinäisyyden tunteeseensa. Palvelun sisältöjen vaihtelevuus ja monipuolisuus saivat kiitosta asiakkailta. Lisäksi laadukkaana palvelun todettiin vaativan riittävän henkilöstön lisäksi hyvän teknisen tuotteen, hyvät verkkoyhteydet ja oikeat työvälineet.

¹ Asiasanat: ikätekniikka, etähoito, etäpalvelut, osallisuus, ennaltaehkäisy

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Elderly Care

Author/s: Arja Huhtala

Title of thesis: Development of Video Phone Content Production and Group Functions for Homecare in the City of Seinäjoki

Supervisor(s): Kari Jokiranta, PhD, Senior Lecturer

Year: 2021

Number of pages: 100

Number of appendices: 9

Seinäjoki city uses the VideoVisit providers software for remote home care visits. The town has provided the service since 2016. Now the aim was to provide video calls for customers covered by the service to offer a group activity.

This thesis is a functional study that examines the three-phase progression of development work to launch a new service. The study began in the summer of 2020 and will conclude with a customer feedback survey in the summer of 2021. The research is based on participative and preventative care for the elderly, utilizing the methods offered by age technology.

In the early stages of the three-phase study, there was an internship period at the Alvar service in Vaasa, which uses the same technology for videophone group activities. The second phase of research concerns the planning of the new service, selection, and familiarization of the associates and starting and establishing the new service for Seinäjoki home care. The third part concerns the ongoing process of evaluating operations, which sought to ensure customer-focus, participation rate, and issue prevention. Customer feedback was collected for the evaluation process throughout the development. In the final phase, a customer feedback survey was also conducted using Webropol. Customer feedback was interpreted by means of content analysis.

The development work resulted in a new functional and customer-oriented service for the city of Seinäjoki as a group activity for remote home care customers. The service is offered in partnership with several associates. The research result found the service to be participative and preventative care for the elderly. The service is easily accessible, and the customers were able to influence the development of the service themselves. Customers received help with their feelings of loneliness. The variability and variety of content on the service received praise from customers. In addition, a high-quality service was found to require sufficient personnel, good technical support, good network connectivity, and the right tools.

¹ Keywords: age technology, remote home care, remote services, participation, prevention

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	7
1 JOHDANTO	9
2 VIDEOVISIT KUVAPUHELINTOIMINTA SEINÄJOELLA	10
2.1 Kuvapuhelinpalvelun ja sisällöntuotannon hyödyt	12
2.2 Sisällöntuotanto kuvapuhelimen avulla	14
2.3 Toiminnan ongelmat ja haasteet	15
3 TOIMINNALLINEN TUTKIMUS KEHITYSTYÖSTÄ	17
3.1 Tutkimuskysymys	17
3.2 Teoreettinen pohja ja tutkimusmenetelmät.....	17
3.2.1 Ikäteknologia.....	19
3.2.2 Osallisuus ja sosiaalinen pääoma.....	20
3.2.3 Sote-uudistus ja ennaltaehkäisevä vanhustyö	21
3.2.4 Kulttuuripalvelut ja hyvinvointi.....	21
3.1 Aiempia tutkimuksia kuvapuhelintoiminnasta ja etähoidosta.....	22
3.2 Tutkimusluvut ja eettisyys	24
4 TUTKIMUS.....	25
4.1 Ennakkovalmistelut	25
4.1.1 Perehdytysmateriaali ja tarvittavat lomakkeet.....	26
4.1.2 Joulukalenterin videot ja perehdytykset	27
4.1.3 Pilottiryhmän kokoaminen.....	28
4.2 Harjoittelujakso Vaasassa 23.-27.11.2020	30
4.2.1 Kuvapuhelinpalvelu Vaasassa	30
4.2.2 Vaasan sisällöntuotanto eli Studio	31
4.2.3 Laitteet ja asiakkaat	32
4.2.4 Tuokioiden sisältö ja ohjaaminen	33
4.2.5 Tuotetuki ja tukihenkilöt	35

4.2.6	Viikko-ohjelma Alvarin sisällöntuotannossa	36
4.2.7	Aamun avaus	37
4.2.8	Alvar-jumppa.....	37
4.2.9	Arvoitukset, pelit ja ajanviete.....	39
4.2.10	Tapahtumat ja yhteistyökumppanit	39
4.2.11	Musiikkituokio Alvarissa	40
4.2.12	Kehitysideoita Alvarissa	41
4.3	Alvarin tutustumisjakson tulokset	43
4.4	Seinäjoen kuvapuhelinryhmätoiminnan valmistelut.....	44
4.5	Joulukalenteri 1.-24.2.2020 ja positiivinen näkyvyys	46
4.6	Kuvapuhelintuokioiden erilaiset sisällöt joulukalenterissa ja sen jälkeen.....	47
4.6.1	Tuolijumppa	49
4.6.2	Aarreaitta	49
4.6.3	Kulttuurikerho K65	51
4.6.4	Kirjaston tervehdys	52
4.6.5	Seurakunnan tervehdys	53
4.7	Ongelmia ja ratkaisuja.....	55
5	ASIAKASPALAUTE JA SEN ANALYSOINTI	58
5.1	Jumppahetket.....	59
5.1.1	Jumppahetkien saaman sanallisen palautteen analyysi	59
5.2	Aarreaitta.....	60
5.3	Kulttuuripalveluiden tuottama sisältö	61
5.3.1	Kulttuurikerho K65:n ja Aarreaitan sanallisen palautteen analyysi.....	61
5.4	Kirjaston tuottama sisältö	63
5.4.1	Kirjaston tervehdysten sanallisen palautteen analyysi	63
5.5	Seurakunnan tuottama sisältö.....	64
5.5.1	Seurakunnan tervehdysten sanallisen palautteen analyysi.....	65
5.6	Minkä verran ja millaista sisältöä halutaan jatkossa?	66
5.6.1	Jatkotoiveita koskevan sanallisen palautteen analyysi	67
5.7	Sisällöt ja tärkeimmät vaikutukset sanallisen palautteen perusteella	68
5.8	Kehitettävät asiat ja ongelmat tuokioiden aikana.....	70
5.9	Asiakkaiden terveiset sisällöntuottajille	71

6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	73
6.1 Eri sisältöjen merkitys asiakkaan hyvinvoinnille ja toimintakyvylle	76
6.2 Kuvapuhelinryhmätoiminta: ennaltaehkäisevää ja osallistavaa vanhustyötä.....	78
7 POHDINTA.....	80
LÄHTEET	84
LIITTEET	86

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Joulukalenterivideossa esiintyy Riikka Pulkkinen	27
Kuva 2. Kuvapuhelimessa Duo Ohoivan joulukonsertti	50
Kuva 3. Kirjaston tervehdystä tuo Jaana Savela.....	52
Kuva 4. Seurakunnan tervehdystä tuo Tarja Autio.....	54
Kuvio 1. Tutkimuksen kolmivaiheisuus	18
Kuvio 2. Tuolijumpan laiteliitännät	38
Kuvio 3. Onnenpyörä sana-arvoitus laiteliitännät.....	39
Kuvio 4. Musiikkituokioiden ja videon toiston laiteliitännät	41
Kuvio 5. Vaasan tutustumisviikon merkityksen analyysi	43
Kuvio 6. Liikuntaa kuvaavat sanalliset vastaukset	60
Kuvio 7. Kulttuurin ja käden taitojen saama sanallinen arviointi.....	62
Kuvio 8. Kirjaston tervehdysten saama sanallinen palaute	64
Kuvio 9. Seurakunnan tervehdysten saama sanallinen palaute.....	65
Kuvio 10. Toiveet sisällölle jatkossa	67
Kuvio 11. Yleinen arviointi tuokioille.....	68
Kuvio 12. Sisällöstä ja vetäjistä oli pidetty.....	69
Kuvio 13. Ryhmätoiminnan vaikutukset	69
Kuvio 14. Asiakaspalautekyselyn kehitysehdotuksia	70
Kuvio 15. Asiakkaiden kertomat ongelmat tuokioiden aikana	70

Kuvio 16. Asiakaspalautekyselyn terveiset sisällöntuottajille	72
Kuvio 17. Sisällöntuotannon kehittämistyön osat ja eteneminen	74
Kuvio 18 Erialaisten sisältöjen hyvinvointia lisäävä merkitys	76
Kuvio 19. Kuvapuhelimen ryhmätoiminnan merkitykset tulosten valossa	78
Taulukko 1. Asiakaspalautekyselyn arviointi jumppahetkille	59
Taulukko 2. Asiakaspalautekyselyn arviointi Aarreaitta-tuokioille	60
Taulukko 3. Asiakaspalautekyselyn arviointi Kulttuurikerho K65 -tuokioille	61
Taulukko 4. Asiakaspalautekyselyn arviointi Kirjaston tervehdys -tuokioille	63
Taulukko 5. Asiakaspalautekyselyn arviointi Seurakunnan tervehdys -tuokioille	65
Taulukko 6. Onko toimintaa sopivasti, vai haluaisitko sitä enemmän tai vähemmän	66

1 JOHDANTO

Seinäjoen ikäihmisten kotihoidon kuvapuhelinpalvelu on aloitettu vuonna 2016. Aloituksesta asti on keskusteltu järjestelmän tarjoamasta mahdollisuudesta ryhmätoimintaan ja sisällöntuotantoon. Kuvapuhelinpalvelu laajeni Seinäjoen kotihoidossa 2020 alussa nopeasti asiakkaiden ja laitekannan lisääntyessä. Itse toimin toiminnan alkaessa Seinäjoella yhtenä koe-käyttäjänä, joten toiminta on itselleni tuttua. Työskentelen päätoimisesti Seinäjoen kaupungin kotihoidossa tukipalvelukeskuksessa, josta puhelut nykyisin hoidetaan. Olen myös osallistunut pidemmän aikaa asiakashankintaan ja toiminnan esittelyyn kotihoidon eri alueille.

Oma kiinnostukseni kuvapuhelintoiminnan sisällöntuotannon kehittämiseen heräsi tutustuessamme Vaasan ikäkeskuksella opiskelijaryhmänä keväällä 2020. Tuolloin meille esiteltiin lyhyesti Alvarin toimintaa, jonka etäpalvelu toteutettiin VideoVisit palvelun ja ohjelmiston avulla. Heillä oli käytössä toiminnassaan myös sisällöntuotanto toiminnot, toisin kuin Seinäjoella. Aloin valmistelevaan opinnäytetyön tekemistä tästä aiheesta oman kiinnostukseni ja Seinäjoen kaupungin kotihoidon tarpeen siivittämänä.

Opinnäytetyöni perustuu osallistavaan ja ennaltaehkäisevään sekä ikäteknologiaa hyödyntävään vanhustyöhön ja niiden menetelmiin. Digitalisaatio on päivän kuuma asia. Sen merkitys on auennut aivan uudella tavalla maailmaa kohdanneen koronapandemian vuoksi. Seinäjoella, kuten muuallakin Suomessa, on kaikilla aloilla herätty digiloikkaan, joka on ollut pakko ottaa toimintojen jatkuvuuden turvaamiseksi. Digitaalisia menetelmiä hyödyntäen voidaan olla etäyhteydessä niin työn kuin monen muunkin tarpeellisen toiminnan tiimoilta. Sote-suunnitteluun tarvitaan lisäpotkua. Alueellisen toimintojen käynnistämisen lisäksi tarve vaikuttaisi olevan myös hyväksi havaittujen toimintojen tuomiseen muidenkin tiedoksi. Tämä tarjoaisi mahdollisuuden mallioppimiseen ja yhteistyöhön eri toimijoiden välillä.

Opinnäytetyöni ei käsittele itse VideoVisit toimintaa eikä sen perusteita, vaan se on rajattu koskemaan Seinäjoen kaupungille kehitettävää kuvapuhelimen sisällöntuotantoa ja ryhmätoimintaa. Opinnäytetyöni on toiminnallinen tutkimus, joka koostuu kolmesta vaiheesta: tutustuin viikon ajan Vaasaan Alvar-palveluun, kehitimme ja aloitimme kuvapuhelimen ryhmätoiminnan Seinäjoella, sekä hankimme asiakaspalautetta toiminnan asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi. Näiden kolmen osa-alueen avulla tutkittiin tutkimuskysymystä, eli miten kehitetään kuvapuhelimen sisällöntuotannon ryhmätoiminta Seinäjoelle.

2 VIDEOVISIT KUVAPUHELINTOIMINTA SEINÄJOELLA

VideoVisit® on suomalainen suojattu etäyhteyksiä ammattilaisten ja asiakkaiden välillä tarjoava yritys. Kuvapuhelintoiminnassa ammattilaisella on käytössään oma tietotekninen laitteistonsa. Asiakkaat saavat kuvapuhelinpalvelun käyttöä varten kotiinsa tablettitietokoneen, eli asiakaspäätteen. Opinnäytetyön alkaessa Seinäjoella oli käytössä ZTE-, Lenovo- ja Samsung-tabletteja, joista osa käyttää Windows ja osa Android käyttöjärjestelmää.

Palveluun sisältyy useita eri moduuleita, jolloin eri toimintoja on otettavissa käyttöön palvelunkäyttäjän tarpeen mukaisesti. VideoVisit sivusto (i.a.) esittelee tarjoavansa moduulit etävastaanottoon videoyhteyksin, Chat palveluun, Chatbottiin, suojattuun hoitokeskusteluun, etäkonsultointiin, virtuaalihoitoon, etäkuntoutukseen, etädiagnostiikkaan ja etämonitorointiin. Palvelun käyttöön tarvitaan lisenssi, jossa valitaan käyttöön otettavat palvelut. Sopimuksessa päätetään esimerkiksi montako hoitajatunnusta ja asiakaspäätettä otetaan käyttöön. Palvelun lisensseistä maksetaan tilauksen mukaisesti.

VideoVisit tarjoaa siis useita eri käyttömuotoja ja mahdollisuuksia. Suppeimmillaan virtuaalihoiton kuvapuhelulla korvataan yksi tai useampi kotihoidon asiakaskäynti asiakkaan luokse. Kuvapuhelinpalvelussa asiakkaan tarpeista sellaiset, jotka eivät välttämättä vaadi fyysistä läsnäoloa, on mahdollista huolehtia virtuaalihoivan avulla. Puhelun aikana on mahdollista esimerkiksi ohjata ja valvoa asiakkaan ruokailua, muistuttaa tai ohjata lääkkeiden ottamista, seurata asiakkaan näytteidenottoa tai kirjata ylös asiakkaan itse ottamia verensokeri- tai verenpainemittaus tuloksia. Puhelun aikana voidaan myös esimerkiksi ohjata insuliinin pistoa ja määrittää sopiva insuliinimäärä kulloisenkin verensokeriarvon mukaan. VideoVisit-sivuston (i.a.) arvioiden mukaan noin 10 prosenttia kotihoidon asiakkaista soveltuu käyttämään palvelua. Virtuaalihoiva sopii esimerkiksi kotihoidon, kotikuntoutuksen, kotisairaanhoidon ja vammaispalvelun käyttöön.

Seinäjoella kuvapuhelintoiminta lähti hitaasti kotihoidon käytössä liikkeelle. Toiminnan kehittämiseen oli alkuvaiheessa varattu niukasti voimavaroja ja rahoitusta, eikä se siten edennyt alkuvaiheessa odotetulla tavalla. Hoitajat olivat hoitaneet oman alueensa puhelut oman työnsä lomassa, minkä koettiin rasittavan hoitajien työntekoa, ja mikä oli jo pelkästään matkojen takia ongelmallista. Hoitajien täytyi matkustaa toimistolle soittamaan puhelu sovittuna aikana, vaikka olisivat olleet kotikäyntikierroksellaan.

Seinäjoella kuvapuhelinpalvelun asiakkaaksi pääsee kotihoidon asiakas, jolla jokin käynti voidaan korvata etäyhteyden avulla. Palvelu otetaan käyttöön yleensä kotihoidon aloitteesta, mutta se voidaan käynnistää myös suoraan palvelupäätöstä tehtäessä Ikäkeskuksessa. Palvelu voidaan myöntää asiakkaalle, jonka luokse kotihoito tekee muita käyntejä. Kuvapuhelu soveltuu käytettäväksi monen tyyppisten vanhusten kanssa. Menetelmän käyttöön asiakkaalla ei tarvitse olla entuudestaan kokemusta teknisten laitteiden käytöstä. Hoitaja opastaa käytön alkuun, eikä asiakkaan välttämättä tarvitse edes koskea laitteeseen. Yhteys voidaan avata hoitajan tai muun työntekijän työpisteeltä, mikäli tästä on tehty sopimus. Palvelun käyttö onnistuu, jos asiakas kykenee puhumaan ja liikkumaan huoneistossaan. Lievä muistisairaushan ei ole este toiminnan aloittamiselle, ja se jopa helpottaa muistiongelmien kanssa kotona itsenäisesti selviämisessä. Tämä johtuu siitä, että asiakasta pystytään muistuttamaan kuvapuhelimen kautta päivittäisistä askareista, kuten ruokailusta tai lääkkeiden ottamisesta.

Seinäjoella käytetään VideoVisitin Desktop-sovellusta hoitopuheluiden soittoon. Sovellus on yksinkertainen versio ohjelmistosta, jonka käyttöön oli siirretty hoitopuheluissa vastikään. Toinen toimitapa on käyttää selainpohjaista ohjelmistoa, jolla saadaan käyttöön hiukan laajemat toiminnot. Seinäjoella on kaksi hoitajatunnusta, joilla otetaan puhelut tietokoneelta. Kummassakin etähoitajan työpisteessä on kaksi näyttöä, verkkokamera ja mikrofoniokulokkeet. Hoitaja ohjaa hoitopuhelun aikana asiakkaan kanssa keskustellen ennalta sovitut toimet, kuten ottaa lääkkeitä tai lämmittää ruokaa. Hoitaja voi lisäksi esimerkiksi kirjata verensokeri- tai verenpainearvoja ylös tietojärjestelmään. Puhelun aikana voidaan tehdä myös esimerkiksi asiakkaan kuntoutussuunnitelman jumppaohjelma.

Hoitopuhelutoiminnan lisäksi Seinäjoella on alusta asti ollut käytössä omaisyhteydenmahdollisuus. Kuvapuhelinpalvelun asiakkaan omaiset ovat voineet hakea omaistunnuksia, joilla he ovat voineet ottaa kuvapuhelun omalta tietokoneeltaan asiakkaan laitteeseen. Kuvapuhelu on koettu mukavaksi tavaksi pitää yhteyttä kaukana asuvaan omaiseen. Joissakin tapauksissa yhteydenmahdollisuus omaisiin on ollut palvelun tilaamiseen rohkaiseva ja kannustava tekijä, jota ilman palvelun käyttöönotto olisi voinut jäädä tekemättä.

Hoitopuheluiden aikana tai sen jälkeen yhteyden ottanut ammattihenkilö, etähoitaja, kirjaa asiakkaan kanssa käydystä kuvapuhelusta yhteenvedon Hilikka-toiminnanohjaus järjestelmään. Se on suorassa yhteydessä LifeCare -järjestelmään, jota käytetään Seinäjoen sosiaali- ja terveyskeskuksen digitaalisena asiakastietojärjestelmänä. Hilikka-toiminnanohjaus-

järjestelmän kautta tapahtuu myös palvelun tilastoiminen laskutusjärjestelmään, sillä Seinäjoella kuvapuhelinpalvelu on osa kuukausittaista säännöllistä kotihoitoa, jonka laskutus perustuu asiakkaan kotikäyntien minuuttiaikoihin.

Vuoden 2019 alusta alkaen toimintaa on muutettu merkittävästi, eikä puheluita soitettu enää kotihoidon alueiden hoitajien toimesta. Vetovastuu toiminnasta siirtyi kotihoidon tukipalvelukeskukselle. Tukipalvelukeskus siirtyi toukokuun 2020 alusta alkaen kaksivuorotyöhön, ja teki myös viikonloppuvuoroja kuvapuheluiden hoitamiseksi. Nykyisin soitetaan virtuaalihoivan kuvapuheluita joka päivä klo 7 alkaen ja päättyen klo 21 mennessä. Arkisin on kaksi aamuvuorolaista ja kaksi iltavuorolaista. Viikonloppuisin soittamassa on yksi aamuvuorolainen, yksi välivuorolainen ja yksi iltavuorolainen. Seinäjoella hoitajatunnuksia käyttää kukin työvuorossa oleva hoitaja vuorollaan. Asiakkaita on noin 40, mutta asiakashankintaa tehdään koko ajan. Asiakaslaitteita on yhteensä 70, ja niiden määrää lisätään tarvittaessa.

Osa kuvapuhelimen toiminnoista vaati pääkäyttäjätunnukset, ja eräs näistä oli muistutusviestien lähettäminen asiakaslaitteille. Kuvapuhelimella voidaan Windows -käyttöjärjestelmää käyttäviin tablettitietokoneisiin lähettää muistutusviestejä. Näillä viesteillä voidaan muistuttaa esimerkiksi lääkkeenotosta tai muista asiakkaan ajankohtaisista asioista. Toimintoa ei ollut vielä käytetty Seinäjoella, mutta sisällöntuotantoa aloitettaessa myös tätä toimintoa päätettiin harjoitella. Tarkoituksena oli lähettää asiakkaille muistutuksia tuokioihin liittyen ja opastaa tuokioissa toimimisessa.

Jo hoitopuheluiden yhteydessä palvelun kanssa oli ollut ongelmia usein muun muassa verkko-yhteyksien kanssa. Ongelmista oli tehty yksittäisiä tukipyyntöjä, ja niitä oli selvitetty Video-Visitin tuen kautta heidän aikataulujensa puitteissa. Lisäksi niitä oli käyty läpi yhteyshenkilömmä Simo Taskisen kanssa kehittämistyöryhmän palaverissa.

2.1 Kuvapuhelinpalvelun ja sisällöntuotannon hyödyt

Sisältöjä lisättäessä kuvapuheluihin voidaan kehittää mitä monipuolisempia toimintoja, kuten jumppahetkiä, ryhmätuokioita tai vaikkapa esityksiä. Sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi kotikuntoutuksessa, omaishoidon tukipalveluna ja muissa tukipalveluissa. Asiakkaille voidaan tuottaa sen kautta virtuaalihoivan hoitopuheluiden lisäksi esimerkiksi viriketoimintaa, joka voi vähentää yksinäisyyttä, lisätä toimintakykyä ja edistää kuntoutumista.

Asiakkaalle kuvapuhelinpalvelu tarjoaa hoidollisen ohjauksen, valvonnan ja tuen lisäksi mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen. Se voi lisätä asiakkaan koettua turvallisuuden tunnetta ja poistaa yksinäisyyden tunnetta. Sisällöntuotantoa kehittämällä voidaan edesauttaa asiakkaan pääsyä osalliseksi sellaisiin tapahtumiin ja toimintoihin, joihin ei pääsisi muutoin osallistumaan. Ryhmätoiminnot tarjoavat uusia ystäviä ja sosiaalisia kontakteja. Sen avulla saavutetaan yhteys ulkomaailmaan oman pienen asunnon ulkopuolelle, johon liikkumiseen tai johonkin muuhun ongelmaan liittyvistä rajoitteista johtuen voi helposti jumiutua. Osallisuuden kokemuksen rohkaisemana asiakas saattaa jopa lähteä kodin ulkopuolelle tapamaan muita ihmisiä.

VideoVisit-sivuston (i.a.) kuvaaman aiemmin kerätyn asiakaspalautteen mukaan käy ilmi, että kuvapuhelinpalvelun kautta tuotettu hoivapuhelupalvelu koetaan jopa yksilöllisempänä kuin normaali kotihoidon kotikäynti. Tämä johtuu helposti siitä, että kuvapuhelun aikana asiakkaan kanssa ollaan keskittyneinä juuri asiakkaaseen itseensä, eikä puuhata kodin muiden askareiden parissa. Asiakas on täydellisessä keskiössä toiminnassa.

Kuvapuhelupalvelu on parhaimmillaan kuntoutukseen keskittyvä ja kuntouttavaa työtettä käyttävä. Etäyhteyden avulla asiakkaan itsenäistä selviämistä voidaan tukea helpolla ja tehokkaalla tavalla. Asiakas saa tarvitsemaansa ohjausta, mutta suorittaa toiminnot silti itse, ja saa siitä omaa kykenevyyttään ja pystyvyyttään korostavan kokemuksen.

VideoVisit-sivuston (i.a.) mukaan tarve virtuaalihoidon kehittämiseksi on lähtenyt Eksoten kotihoidosta, jossa haluttiin hyödyntää olemassa olevia resursseja paremmin koko ajan kasvavan asiakasmäärän palvelemiseksi. Vanhuspalveluiden tuottajan näkökulmasta eräs oleellinen palvelun hyöty on kustannustehokkuudessa. Samalla hoitajamäärällä pystytään hoitamaan useampia kotikäyntejä, kun matkoihin ei enää käytetä aikaa. Sivuston mukaan Eksoten toimitusjohtaja Pentti Itkonen on lausunut:

Jos koko Suomessa vanhusten luona käynneistä vaikka 20-30 prosenttia tulee olemaan virtuaalisia, niin hoitajille jää runsaasti aikaa tehdä fyysisiä käyntejä. Nykyinen henkilökunta riittää hyvin.

2.2 Sisällöntuotanto kuvapuhelimen avulla

Opinnäytetyön alkaessa toiminta Seinäjoella sisälsi pääsääntöisesti hoitopuheluita kuvapuhelimen avulla, mutta kehittelytyötä toiminnan laajentamiseksi oli jo aloitettu tekemään. Sisällöntuotannon avulla toimintaa olisi mahdollista laajentaa sisältämään erilaisia kulttuurin-, sosiaalisen- ja ryhmätoiminnan, tai vaikkapa kuntoutuksen elementtejä. Erilaisia sisältöjä voitiin suunnitteluvaiheessa tarjota yksilökohtaisilla puheluilla hoitopuheluiden yhteydessä. Ennen opinnäytetyön alkua käytössä oli pelkkä virtuaalihoivan moduuli. Alustavia toimia ja suunnitelmia sisällöntuotannon aloittamiseksi oli jo tehty toiminnan laajentuessa viimeisen vuoden aikana. Ryhmätoimintaan ja sisällöntuotantoon liittyvän ympäristön rakentaminen oli aloitettu kesän 2020 aikana, ja syksyllä hankittiin sisällöntuoton lisenssi.

Sisällöntuoton toimintojen opettelua varten järjestin harjoittelujakson Vaasaan, jossa Alvaripalvelussa oli sisällöntuottoa käytetty jo pidemmän aikaa. Seinäjoen kaupungin kotihoito tavoittelee kuvapuhelimen sisällöntuotantoa Vaasan Alvarin kaltaisena toimintana. Luonnollisesti toimintaa sovelletaan Seinäjoen omien jo käynnissä olevien toimintojen ehdoilla, ja siksi toiminnasta ei tule kopiota Vaasan toiminnasta. Seinäjoella on tärkeä rooli yhteistyöllä eri sisällöntuottajien välillä, sillä toimintaan on luvattu kotihoidosta vain puolet yhden työntekijän työpanoksesta.

Alkuvaiheen suunnitteluun hain pohjaa myös aiemmista tutkimuksista ja niistä nousseista kehittämisideoista. Sisällöntuotanto voi olla esimerkiksi ennalta äänitetyn tai live-esityksenä lähetettävä yhdelle tai useammalle asiakkaalle näkyvä esitys tai tuokio. Tuokio voi olla vuorovaikutteinen tai siinä voidaan toimia esitystilassa. Sisällöntuoton avulla voidaan pitää erilaisia ryhmätapaamisia myös suuremmalle joukolla. Sisällöntuotossa on lisäksi mahdollista käyttää valmiiksi nauhoitettuja videoita, jotka aukeavat asiakkaan katsottavaksi hänen haluamanaan aikana. Nämä videot voivat sisältää esimerkiksi kuntoutusta tai kulttuuritapahtumia.

Tavoitteena oli luoda uudenlainen toimiva malli etäyhteyden hyödyntämisen työkaluksi ja toimintamalliksi, joka hyödyttää sekä Seinäjoen kaupungin kotihoidon että asiakkaiden tarpeita, kuin myös tarjota yhteistyökumppaneille uusi työmuoto. Tarkoitus oli ottaa käyttöön ryhmätoiminnot pilottiryhmälle syksyllä 2020. Ainakaan alkuvaiheessa toiminnasta ei perittäisi maksua asiakkailta, vaan he toimisivat pilottiryhmänä. Ryhmän avulla saataisiin kokemusta ja näkemystä tulevan toiminnan sisällöstä. Ryhmäkokoontumisilla pyrimme saamaan sosiaalisia

kontakteja aikaan kotonaan asuville ihmisille, jotka eivät muutoin pääsisi tapaamaan muita ihmisiä tai nauttimaan erilaisista tapahtumista.

2.3 Toiminnan ongelmat ja haasteet

Sisällöntuotanto Seinäjoen kuvapuhelinpalveluun oli tähän asti jäänyt resurssien puutteen vuoksi. Halua toiminnan kehittämiseen oli ollut laajaltikin, mutta laite- ja lisenssikanta oli ollut liian pieni, eikä ryhmätoimintoihin tarkoitettua lisenssiä ollut toistaiseksi ostettu käyttöön. Nyt asiakaslaitekantaa oli lisätty, ja niiden lisäämiseen oli tehty vankka suunnitelma eteenpäinkin. Myös ryhmätoimintojen aloittamisen rahoitus oli järjestymässä ja yhteistyökumppaneita löytmässä. Ongelmaksi ja haasteeksi toiminnassa oli aiemmin osoittautunut henkilöresurssien puute. Toimintaa ei voi hoitaa muun työn rinnalla, sillä kehittäminen vaatii täyden työpanoksen sitä tekevältä. Tämän takia sitouduin tekemään koko syksyn tätä työtä koulunkäynnin ohessa. Jatkossa tähän tehtävään tulisi mielestäni olla vakinaiset työntekijät, muutoin toiminnan laadukas pyörittäminen voi osoittautua mahdottomaksi.

Asiakkaiden haasteena kuvapuhelinpalvelussa oli uuden menetelmän vieraus. Ikääntyneillä saattaa olla ennakoasenteita tietotekniikkaa kohtaan. Voidaanpa jopa ajatella toiminnan vaativan vahvaa tietoteknistä osaamista asiakkailta itseltään. Tämän vuoksi olikin hyvä saada pilottiryhmään avoimin mielin mukaan lähteviä henkilöitä. Toiminnan jatkuvuuden kannalta hyvät kokemukset tulisi tuoda myös muiden nähtäville.

Asiakkaita koskeva ongelma alkuvuodesta 2020 oli Seinäjoen kuvapuhelinpalvelun maksu. Virtuaalihoitopalvelusta tuli alkuvaiheen maksuttomuuden jälkeen maksullista asiakkaille vuoden 2020 vaihteesta alkaen. Palvelu lasketaan mukaan asiakkaan säännöllisen kotihoidon kokonaisuikaan, jolloin se siis myös vaikuttaa asiakasmaksuun. Osalla oli vuoden vaihteen muutoksen yhteydessä maksun muutos aiheuttanut vetäytymisen kuvapuhelinpalvelusta. Joidenkin asiakkaiden lopullinen palvelumaksu oli kuitenkin jopa laskenut, sillä hoitopuhelun aikana saatiin tehtyä samat asiat nopeammin hoitajan fyysiseen kotikäyntiin verrattuna. Sisällöntuotannon pilottiryhmän maksuttomuus oli tärkeää. Väittämäni perustuu siihen, että asiakkailla ei olisi maksun vuoksi kynnystä lähteä kokeilemaan tätä toimintaa. Jatkossa maksullisuudesta tulisi tehdä päätöksiä ja neuvotella siihen sopiva toimintamalli.

Olen ollut varsin varhaisesta vaiheesta asti mukana kuvapuhelintoiminnassa Seinäjoella. Minulla on VideoVisit-pääkäyttäjätunnukset järjestelmään, ja minulta pyydetään usein apua ongelmatilanteissa niin kuvapuheluiden kuin muidenkin tietoteknisten ongelmien ratkaisussa. Asiakaslaitteisiin ja verkkoyhteyksiin oli tähän asti liittynyt jonkin verran ongelmia. Kuvapuhelinpalvelun tablettitietokoneet toimivat mobiiliverkon kautta, minkä vuoksi joissakin paikoissa niiden yhteydet eivät olleet riittäviä. Katvealueita riittää Seinäjoen kokoisella kaupungilla paljonkin. Tähän ongelmaan ei ole vielä löydetty pätevää ratkaisua, mutta joissakin tapauksissa laitteen sijoittelulla on merkitystä, jolloin laitteen viemisellä vaikkapa toiseen huoneeseen onkin saatu kunnollinen yhteys.

Erilaisten laitetyyppien toimintojen käyttö oli haaste. Seinäjoella on kahden tyyppisiä VideoVisitiltä tilattuja tablettitietokoneita käytössään. Toiset laitteet käyttävät Windows-käyttöjärjestelmää, ja toiset käyttävät Android-käyttöjärjestelmää. Tiedossamme oli, että näihin laitteisiin ei voida soittaa samanaikaisesti ryhmäpuheluita, vaan aina tulee olla samantyyppiset laitteet puhelun aikana. Ohjelmistoon liittyviin ongelmiin on palveluntarjoaja luvannut vastauksia kehitystyön muodossa. Tarkoitus on saada myöhemmin uusi alusta palvelulle. Ryhmätoimintaa jouduttiin kuitenkin aloittamaan tämän nykyisen ohjelmiston aikana, joten toivoimme saavamme apua ongelmiimme jo nyt.

Tiedonhankinnan haasteeksi alkuvaiheessa muodostui harjoittelujakson peruuntuminen ja lykkääntyminen koronapandemian vuoksi. Tämän vuoksi jouduin hiukan muokkaamaan opinnäytetyön suunnitelmaani ennen kuin lähdin hakemaan tutkimuslupaa. Koronapandemia oli sekä haaste, että kehitystarpeen laukaiseva tekijä tässä opinnäytetyössä. Tällaisina aikoina oli erityisen tärkeää saada etäpalvelut toimimaan kunnolla ja monipuolisesti.

3 TOIMINNALLINEN TUTKIMUS KEHITYSTYÖSTÄ

3.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuskysymyksenä oli:

Miten kehitetään kuvapuhelimen sisällöntuotannon ryhmätoiminta Seinäjoelle?

Palvelun kehittäminen perustui Seinäjoen kaupungin tarpeeseen tehostaa ja kehittää kuvapuhelutoimintaa sisällölliseen suuntaan. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa kuvaan kolmiosaisesti toiminnan aloittamiseen liittyvää tiedonhankintaa, kehitystyön prosessia, ja ryhmätuokioiden ohjausta sekä asiakaspalautteen hankkimista. Alkuvaiheessa tutustuin Vaasan Alvar-palvelun toimintaan. Toinen vaihe on oman toiminnan esivalmistelut ja kehitystyö uuden palvelun käynnistämiseksi. Kolmannessa vaiheessa asiakaspalautteen avulla toivoimme saavamme selville asiakkaiden mielipiteitä, toiveita ja tyytyväisyyttä tarjottuun palveluun. Sisällönanalyysiä käytettiin kehitystyön ja palautekyselyiden aikana saadun sanallisen palautteen analysoimiseen.

Opinnäytetyön toiminnallinen tutkimus liittyi ikäteknologian hyödyntämiseen. Kehitystyö tapahtui jatkuvana toiminnan kehittämisenä. Tavoitteenamme oli saada aikaan ennaltaehkäisevää ja asiakaslähtöistä palvelua sekä lisätä asiakkaiden osallisuuden tunnetta.

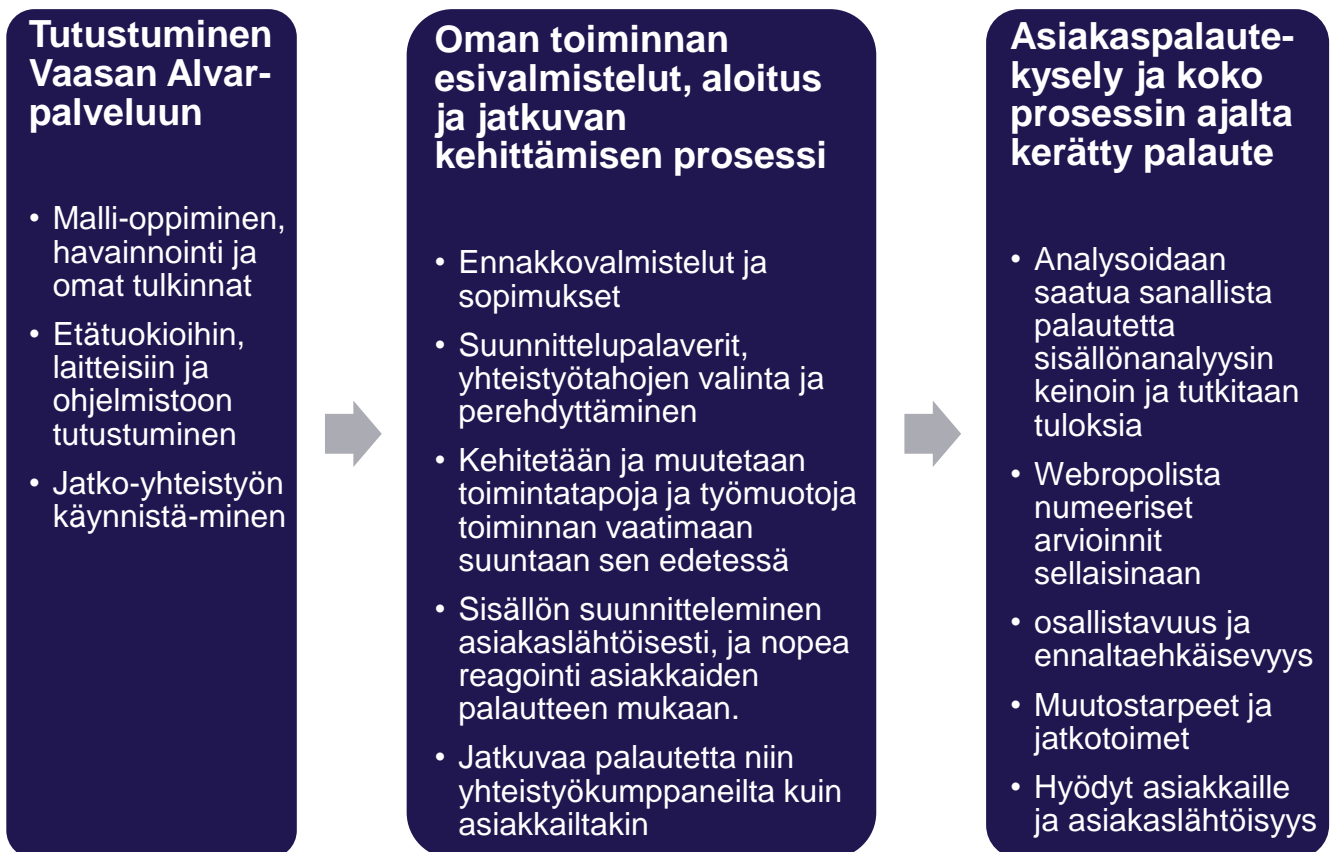
3.2 Teoreettinen pohja ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni perustuu osallistavaan ja ennaltaehkäisevään vanhustyöhön. Lisäksi se liittyy olennaisesti ikäteknologian hyödyntämiseen. Digiloikka on ollut välttämättömyys maailmaa kohdanneen koronapandemian vuoksi. Suomessa ja kaikkialla maailmassa herätty digitaalisen yhteydenpidon välttämättömyyteen toimintojen jatkuvuuden turvaamiseksi. Etäyhteyksien avulla on aiempaa enemmän hoidettu töitä ja kaikkia tarpeellisia toimintoja. Sote-suunnittelussa digitaalisuus on huomioitu uutena tärkeänä menetelmänä, jonka avulla voidaan esimerkiksi lisätä palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta.

Opinnäytetyössä kuvailen ja analysoin prosessia sen kaikissa vaiheissa. Etsin prosessin matkalta onnistumisia ja kehityskohteita omaan ja koko toimintaa koskevaan kehittämiseen.

Oppia toiminnalle haettiin Vaasan Alvar-toiminnasta, johon sain tutustua viikon ajan. Tutkimusmenetelmänä tutustumisjakson aikana oli toimia havainnoijana, kysellä ja opetella tekemään ryhmätoimintoja. Kuvapuhelimen ryhmätoimintojen käyttö oli itselleni täysin uutta, joten sen opettelu oli Vaasan harjoittelujakson ydinasia. Kuvailin ja kirjasin ylös jatkokäyttöä varten ohjeita, joiden perusteella pääsimme tekemään Seinäjoella samankaltaista toimintamallia.

Oman toiminnan kehittämistyötä kuvailen päiväkirjamaisesti. Vaihe sisältää ennakkovalmisteluiden ja toiminnasta sopimisen lisäksi toiminnan aloituksen ja jatkuvan kehittämisen prosessin kuvausta. Päiväkirjamaisesti etenen kuvauksissani aikajärjestyksessä. Kolmannessa vaiheessa oli tarkoitus kerätä asiakaspalautetta prosessin edetessä asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi, ja analysoida vastauksia sisällönanalyysin avulla. Webropolista saadut numeeriset arvioinnit esitettäisiin sellaisinaan.



Kuvio 1. Tutkimuksen kolmivaiheisuus

3.2.1 Ikäteknologia

Teknologiaa on nykyisin kaikkialla. Siihen törmää jokapäiväisessä elämässämme, halusimme tai emme. Etäpalvelut ovat väkisinkin lisääntyneet ja yleistyneet koronapandemian myötä. Jenni Kulmalan (2019) toimittaman Hyvä vanhuus kirjan artikkelissa Teknologia iäkkään ihmisen arjessa Äijö ja Tikkanen (2019, s. 170–183) kuvaavat teknologian kehityksen merkitystä iäkkään ihmisen arjen tukena. He kiteyttävät Ikäteknologialla tarkoitettavan teknologiaa, jonka tavoitteena on tutkia ja kehittää hyvän ikääntymisen tukemiseen suunnattuja laitteita, palveluja ja ympäristöjä. Ikäteknologia koostuu valikoimasta erilaisia tekniikan sovelluksia, tuotteita ja niiden kehittämistä ja tutkimustoimintaa, joilla pyritään hyödyttämään iäkkään ihmisen arkea ja elämää. Niiden tarkoituksena on olla arjen tukena ihmisen ikääntyessä ja auttaa selviämään arjesta, kun ei enää ilman apua siitä selviäisi.

Äijön ja Tikkasen (2019, s. 170–183) mukaan hyvän elämän edistäminen gero- eli ikäteknologian avulla antaa monipuolisia mahdollisuuksia. Teknologiaa voidaan käyttää ikääntyvien hyödyksi varsin useilla toimintakyvyn osa-alueilla. Liikkumisen tukena näkee varsin paljon erilaisia ratkaisuja ja laitteita. Päivittäisen arjen tukemiseen liittyvät ratkaisut vaikkapa ruuanlaiton ja siivouksen tukena ovat myös varsin yleisiä. Turvallisuuteen liittyvät sovellukset ja laitteet ovat myös erittäin tarpeellisia monen vanhuksen arjessa. Yhteydenpitoon liittyvät ratkaisut niin hoitajiin kuin läheisiinkin tuovat ratkaisuja yksinäisyyden ja sosiaalisen kanssakäymisen alueille. Erilaiset sovellukset hyvinvoinnin ja liikunnankin seuraamiseen ovat yleisiä älypuhelimissa ja tietokoneilla, ja niiden käyttö myös vaikuttaa kiinnostavan ikääntyviä. Uuden oppiminen ei lopu välttämättä vanhanakaan. Erilaiset sovellukset ovatkin jopa tukemassa vanhuksen oppimista ja muistia. Äijö ja Tikkanen (2019, s. 173) muistuttavat kuitenkin huomioidaan iäkkään asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja eettisyyden teknologian mahdollisuuksien hyödyntämisessä.

Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, 2021) Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille -ohjelmassa (KATI) on tarkoitus edistää uusien teknologioiden hyödyntämistä ja käyttöä kotona asuvan ikäihmisen arjen tukemisessa. (Liite 6). Tavoitteena on kotona asuvan ihmisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen, turvallisen ja itsenäisen asumisen tukeminen sekä kotiin tuotavien palveluiden kehittäminen henkilöstön tarpeita ja omaisyhteyksiä unohtamatta. Tavoite on kehittää, pilotoida ja ottaa teknologiaa käyttöön systemaattisesti ja koordinoitusti, mutta myös huomioida teknologian tuottamat hyvinvointivaikutukset niin henkilöstön

kuin asiakkaiden kannalta. Sekä julkisen että yritys-, innovaatio- ja liiketoimintakentän toimijoiden mukaan ottamista pidetään tärkeänä kehityskohtana. Teknologiaa hyödyntäen voidaan tehdä palveluista esteettömämpiä ja saavutettavampia, ja samalla voidaan tarjota entistä monipuolisempaa ja asiakaslähtöisempää palvelua. Samalla voidaan huomioida henkilöstöressit ja henkilöstön hyvinvointi entistä paremmin. Ohjelma on käynnissä vuosina 2021–2022.

3.2.2 Osallisuus ja sosiaalinen pääoma

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL, 2020) mukaan osallisuus tarkoittaa yksilön tasolla kokemusta kuulumisesta itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Tunne keskinäisestä luottamuksesta, arvostuksesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa oman yhteisönsä toimintaan vastavuoroisessa suhteessa muiden yhteisön jäsenten kanssa on tärkeä ilmenemismuoto osallisuuden kokemukselle. Osallisuuden lisääminen ja osallistaminen on eräs yhteiskunnan tehtävistä ja eri toimijoiden rooleista. Julkiset palvelut, mutta myös yksityiset ja vapaaehtoiset toimijat, ovat avainasemassa osallisuuden lisäämisessä.

Ruuskanen määritelmän mukaan (Ruuskanen, P. i.a.) sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan sekä yksilöä että yhteisöä vahvistavaa voimaa. Sosiaalinen pääoma on sosiaalisten verkostojen, normien ja luottamuksen vaikuttavuutta, ja se edistää verkoston jäsenten välistä yhteistoimintaa, resurssien hyödyntämistä ja toimintojen yhteen sovittamista. Sosiaalinen pääoma lisää hyvinvointia. Sosiaalista pääomaa kartuttaa osallisuus ja osallistuminen.

Kuvapuhelinpalvelun ryhmätoiminnan vaikutuksia asiakkaiden osallisuuden tunteeseen ja ryhmään kuulumisen tuottamaa me-henkeä hyvinvoinnin tuottajana tarkkailtiin tutkimusprosessin aikana. Halusin selvittää, millainen toiminta lisää osallisuuden tunnetta ja sosiaalista pääomaa. Osallisuuden tukemisen ja osallistumisen kautta tarjottaisiin asiakkaille mahdollisuus myös vaikuttaa palvelun kehittämistyöhön, ja sitä kautta taata palvelun asiakaslähtöisyys.

3.2.3 Sote-uudistus ja ennaltaehkäisevä vanhustyö

Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilla on kuvattu Sote-uudistusta (STM, 2021). Suunnittelussa eräänä merkittävänä osana on toiminnan asiakaslähtöisyyden parantaminen, ja sen yhtenä keinona on digi- ja mobiilipalveluiden kehittäminen sekä niiden parempi hyödyntäminen, joihin tämä opinnäytetyö etsii uusia käytänteitä. Sote-uudistuksessa myös palveluiden yhdenvertainen saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus mainitaan tavoitealueina. Tavoitteena on painottaa ehkäisevää ja ennakkoivaa työtä. Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta halutaan parantaa, ja varmistaa palveluiden monialaisuus ja yhteentoimivuus. Myös kustannustehokkuuden varmistaminen on tärkeää palveluntarpeen kasvaessa.

Ennaltaehkäisevän vanhustyön tuomat säästöt yhteiskunnalle ovat merkittävä näkökulma suunniteltaessa palveluiden tarjontaa. Vanhustyön keskusliitto painottaa ennaltaehkäisevän työn tarjoaman oikea-aikaisen tuen ja neuvonnan toimivan muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita vähentävänä tekijänä (Vanhustyön keskusliitto, 2019). Korjaavat toimet aiheuttavat suuremmat kuluerät, kuin oikea-aikaisesti ja ennaltaehkäisevästi tarjotut palvelut. THL:n hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kustannusesimerkkien mukaan muun muassa ikäihmisten ryhmäkuntoutus näkyi muun palvelutarpeen vähenemisenä (THL, 2021). Tämä näkyi erityisesti sairaalahoitojen ja kotisairaanhoidon tarpeen vähenemisenä. Vaikutuksia oli nähtävissä myös ikääntyneiden terveyteen, omatoimisuuteen, psyykkiseen hyvinvointiin ja kognitioon.

3.2.4 Kulttuuripalvelut ja hyvinvointi

Satu Kokkonien (2021) toimittamassa Seinäjoen kaupungin kulttuuripalveluiden K65 ikääntyvien kulttuurihyvinvointisuunnitelmassa vuosille 2021–2025 on kerättyä tietoa ikääntyvien kulttuurihyvinvoinnista. Ikääntyneiden kulttuurihyvinvointiin tähtäävä suunnitelma on laadittu Seinäjoen kaupungin kulttuuri- ja ikääntyvien palveluiden toimesta. Suunnitelmatyöhön on osallistunut 23 eri tahoja aina teatterista kotihoitoon. Suunnitelmassa on kuultu myös ikääntyviä seinäjokelaisia. Tavoitteena kerrotaan olevan kulttuurin hyvinvointivaikutusten laajempi hyödyntäminen ikääntyvien hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Yksittäisiä tavoitteita on vähentää ikääntyvien yksinäisyyttä, parantaa kulttuurin saavutettavuutta, kehittää yhdenvertaisuutta osallistumismahdollisuuksissa, lisätä resursseja, kehittää vapaaehtoistyötä ja lisätä osallisuutta kulttuurin keinoin.

Kulttuurihyvinvointisuunnitelman (Kokkoniemi, S. 2021) mukaan ikääntyneille tulisi tarjota kulttuuria sen hyvinvointia tukevan vaikutuksen vuoksi. Kulttuurin moninaisuus käy suunnitelmasta hyvin esille, ja palveluiden saatavuus ja saavutettavuus on tärkeässä merkityksessä suunnitelmassa. Suunnitelma on laadittu kuvapuhelinpalvelun ryhmätoiminnan aloitettua toimintansa. Kulttuuri- ja kirjastopalvelut ovat laatimisvaiheessa jo osallistuneet kuvapuhelimen ryhmätoimintaan oman tarjontansa muodossa. Suunnitelmassa mainitaan muun muassa tarjonnan laajentaminen esimerkiksi kansalaisopiston ja museoiden tarjonnan kautta.

3.1 Aiempia tutkimuksia kuvapuhelintoiminnasta ja etähoidosta

VideoVisit-sovellusten ja laitteiden sekä toiminnan kehittämisestä ja ohjelmistojen käytöstä tai suunnittelusta on tehty useita tutkimuksia ja opinnäytetöitä, joissa pohditaan ja visioidaan tulevaisuuden näkymiä. Tulevaisuudessa teknologian hyödyntäminen hoivapalveluissa tulee korostumaan yhä enemmän, jolloin esimerkiksi tunnistustekniikka, tiedonkeräys ympäristöstä, kodinkoneiden etäohjaus ja älytekniikka, mutta myös erilaiset virtuaalihoitoon suunnitellut palvelut ja laitteistot saavat yhä suuremman merkityksen.

Oma opinnäytetyöni keskittyy lähinnä jo valmiina olevan ohjelmiston ja laitteiden hyödyntämisestä käytäntöön Seinäjoen kaupungin kotihoidossa. Vastaavaa palvelun käyttöönottoon liittyvää toiminnallista opinnäytetyötä ei opinnäytetyötä aloittaessani löytynyt muualta, vaikka aihetta sivutaan eri näkökannoista useassakin tutkimuksessa ja opinnäytetyössä.

Päivi Laaksoharjun ja Dagne Rannamäen Seinäjoen Ammattikorkeakoulun geronomitutkimuksen opinnäytetyö (2019) ”Tuntuu hyvältä, että ohjaaja sanoo mun nimen, niin oikein piristyy!” Ikäihmisten näkemyksiä sosiaalisesta osallisuudesta etäkuntoutuksessa. Tutkimus osoittaa etäpalvelun tarpeen ikääntyneiden määrän lisääntyessä ja merkityksen sosiaalisen osallisuuden tukemisessa. Tutkimuksessa todettiin myös, että asiakkaat jäivät kaipaamaan ryhmätoimintaa etäkuntoutuksen päättyessä, mihin muu etäryhmätoiminta voisi tuoda helpotusta.

Mielenkiintoinen opinnäytetyö on Laurea-ammattikorkeakoulun Karri Kaijalan, Teemu Lehtoisen ja Tero Vuorelan (2018) Sairaanhoidajien kokemuksia etähoidosta, kuinka se tukee kotihoidossa ikääntyneiden kotona selviytymistä. Siinä kuvaillaan sairaanhoidajien kokevan etähoidon tukevan ikääntyneiden kotona asuvien asiakkaiden toiminnanohjausta, psyykkistä hyvinvointia sekä lievää yksinäisyyttä. Tutkimuksen mukaan hoitajat näkevät menetelmän

soveltuvan parhaiten asiakkaille, joiden muistisairaus tai voinnin alenema ei ole edennyt liian pitkälle. Siinä on myös käyty läpi toiminnan hyötyjä ja haasteita hoitajien näkökulmasta.

Minna Nummi (2018) on Metropolia Ammattikorkeakoulun sosionomin opinnäytetyössään Omaishoitajan etätuella osallisuutta ja voimaa arkeen tutkinut ja kuvannut omaishoidon näkökulmasta arjen ja jaksamisen tukea etäyhteyden välityksellä. Tässä merkityksessä todettiin videovälitteisen etätuen olevan hyödyksi ja eduksi sekä omaishoitajille että -hoidettaville.

Hyvinvointiteknologian koulutusohjelmassa Tampereen ammattikorkeakoulussa Pystynen Anne (2017) teki opinnäytetyön Etälääkäripalvelun kehittäminen kotihoidossa etäyhteyksin toteutetun palvelun kehittämisestä kotihoidossa. Johtopäätöksenä todettiin lisäkoulutuksen ohella olevan entistä parempien laitteiden hankkimisen toimivan etälääkärivastaanoton kehittämiselle. Tämän tutkimuksen mukaan laitekannan parantamisella valtaosa kotihoidon perinteisistä lääkärin vastaanotoista olisi mahdollista korvata etälääkärin vastaanotolla.

Sisällöntuotantoon läheisesti liittyvä tutkimus Ulla Tujulan (2018) tekemän Hämeen ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö Ikäihmisten virkistystoimintaa kuvapuhelimella – Kokemuksia ja kehitysideoita. Tutkimuksessa kerättiin käyttökokeimuksia ja tietoa kuvapuhelinpalvelun laitteiden ja sovelluksen toimivuudesta kotona asuvien ikäihmisten parissa. Opinnäytetyö tehtiin palvelumuotoilun näkökulmasta. Tutkimustuloksissa todettiin kuvapuhelinpalvelun olevan hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva ja parantava työkalu. Tutkimuksessa esiteltiin myös kehitysehdotuksia kuvapuhelinpalvelun kehittämiseksi.

Tuoreimmasta päästä on Seinäjoen ammattikorkeakoulusta geronomi Sivianna Tienhaaran (2021) opinnäytetyö Kuvapuhelinpalvelu Seinäjoen kaupungin kotihoidossa - Kotihoidon asiakkaiden kokemuksia kuvapuhelinpalvelusta. Tutkimus keräsi asiakkaiden käyttökokeimuksia ja kehittämisideoita kuvapuhelinpalvelusta. Työssä haastateltiin kuvapuhelinpalvelun asiakkaita ennen toiminnan voimakasta laajenemista ja sisällöntuotannon aloittamista, ja kerättiin heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään toiminnasta. Opinnäytetyö pohjautuu laadulliseen tutkimukseen palvelua käyttäviä asiakkaita haastatteleamalla, ja on siten tehty eri näkökulmasta ja eri menetelmiä käyttäen kuin oma opinnäytetyöni. Tutkimuksen tuloksena todettiin, että asiakkaat kokevat hoitopuhelut kuvapuhelimen välityksellä kiireettömämpinä ja henkilökohtaisempina, kuin tavanomaiset kotihoidon käynnit. Asiakkaat olivat kokeneet kuvapuhelinpalvelun mielekkäänä ja hyvänä palvelumuotona.

3.2 Tutkimusluvut ja eettisyys

Hain opinnäytetyötäni varten tutkimusluvut sekä Vaasasta että Seinäjoelta. Mielestäni oli tärkeää voida kuvailla koko oppimis- ja kehittämisprosessin kulkua, minkä vuoksi molempien kaupunkien lupa oli tarpeen. Tutkimusluvut myönnettiin 2020 aikana ennen opinnäytetyön tutkimusvaiheen aloittamista (Liitteet 1 ja 2). Molemmilta tahoilta tuli lisäksi pyyntö saada opinnäytetyöstä kopio sen valmistuttua.

Asiakkaille tuli selvittää opinnäytetyön noudattavan sille annettuja eettisiä ohjeita. Asiakkaiden osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, ja pilottiryhmää koottaessa asiakkaille kerrottiin heidän osallistuvan kehitystyöhön vapaaehtoisuudeltaan. Heille kerrottiin tulevasta opinnäytetyöstä, jonka pohjana tätä kehitystyötä tehtäisiin. Kuvapuhelintoiminnasta oli Seinäjoen kaupungin etäpalvelukeskuksen toimesta kunkin asiakkaan kanssa tehty palvelun alkaessa kirjallinen sopimus. Ryhmätoimintaan osallistujat saivat täytettäväkseen vielä kirjallisen sopimuslomakkeen ryhmätoimintaan osallistumiseksi (Liite 5).

Asiakkaille ja kaikille yhteistyökumppaneille kerrottiin vaitiolovelvollisuudesta ja salassapidon merkityksestä. Kenenkään asiakkaan henkilöllisyys tai henkilötiedot eivät vaarantuisi prosessin aikana. Yhteistyökumppaneilta otettiin salassapitosopimukseen allekirjoitukset, ja lisäksi heiltä pyydettiin kuvauslupaa ja kuvien käyttöoikeutta opinnäytetyötä ja kuvapuhelinpalvelua varten (Liite 3).

Kaikkia Seinäjoen kaupungin alaisuudessa tapahtunutta kehittämistyöhön ja kuvapuhelimen ryhmätoimintaan liittyviä päiväkirjoja ja lupia säilytetään Seinäjoen kotihoidon tukipalvelukeskuksessa lukituissa tiloissa. Päiväkirjat ovat kuvapuhelinryhmätoiminnan jatkuvassa käytössä suunnittelun ja arvioinnin tukena. Päiväkirjat eivät sisällä asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja, vaan ne ovat kuvauksia tuokioista. Myös asiakaspalautteet ja kyselyiden tulokset säilytetään samassa paikassa. Webropolilla kerätyt asiakaspalautteet tehtiin Seinäjoen kaupungin käyttäjätunnuksilla, jotta samalla kyselypohjalla voidaan suorittaa jatkossakin asiakaspalautteiden kyselyitä kuvapuhelinryhmätoiminnan osallistujille. Analyysivaiheessa kerätyt sanalliset palautteet ovat tutkijan omalla tietokoneella tutkimusvaiheen ja opinnäytetyön loppuun asti. Tiedot eivät sisällä tietoja, joista asiakkaan voisi tunnistaa. Tiedot tuhoetaan tietokoneelta opinnäytetyön valmistuttua.

4 TUTKIMUS

Päätyönäni työskentelen Seinäjoen kotihoidossa lähihoitajan työtehtävieni mukaisesti tukipalvelukeskuksessa. Tein tutkimusta toiminnalliseen opinnäytetyöhöni keräten tietoa kaikista toiminnan vaiheista. Tämän vuoksi oli tärkeää, että pääsin osallistumaan kaikkiin sisällöntuotantoon liittyviin toimintoihin kotihoidon ja muiden yhteistyökumppanien kanssa. Itsenäisesti suoritettaviin yhteistyökumppanien tuokioihin laadittaisiin raportointikaavake, jonka avulla pystyisin päiväkirjanomaisesti seuraamaan tapahtumia.

Tutkimusvaiheessa pidin päiväkirjaa tapahtumista, jotka liittyivät kuvapuhelinryhmätoiminnan sisällöntuotannon kehittämiseen. Päiväkirjan tarkoituksena oli kuvata, miten kehitämme kuvapuhelimella toteutettavaa ryhmätoimintaa kotihoidon kuvapuhelinasiakkaille. Päiväkirjaa kerätyi ennakovalmisteluista ennen varsinaista ryhmätoimintaa jo kevään ja kesän 2020 ajalta, mutta varsinaiset valmistelut alkoivat syksyllä 2020. Valmisteluihin liittyi tilojen valmistelun ja ideoinnin lisäksi koulutautumista ja muiden kouluttamista, ongelmien selvittelyä sekä yhteistyökumppanien etsimistä ja perehdyttämistä. Kehitystyötä kuvaavaa päiväkirjaa pidin kevätkauden 2021 loppuun asti samanaikaisesti keräten jatkuvaa asiakaspalautetta. Asiakaspalautetutkimuksen teimme asiakkaita haastatellen kesällä 2021.

4.1 Ennakovalmistelut

Kuvapuhelintoimintaan oli saatu lisäresursseja niin henkilöstön, kuin laite- ja lisenssikannan laajentamiseen. Sisällöntuottoa opeteltiin selainpohjaisesti, ja käytössämme oli tuolloin Internet Explorer -selain. Kuvapuhelimen sisällöntuotantoa pyrittiin eriyttämään alusta alkaen hoitopuheluiden ulkopuolelle. Tarkoitus oli, että tähän käytettäisiin enintään puolet yhden kotihoidon työntekijän työpanoksesta. Lisäksi oli suunniteltu käytettäväksi yhteistyökumppaneiden tarjoamia palveluita. Yhteistyöhön oli lupautunut alkuvaiheessa Jenni Lalli Seinäjoen kaupungin kulttuuripalveluista. Hän on koulutukseltaan geronomi, ja työskenteli 50 prosenttisella työajalla kulttuuripalveluissa. Hänen työpanoksestaan puolet tuli ikääntyneiden palveluille, ja toinen puoli muuhun. Lisää yhteistyökumppaneita etsittäisiin pikkuhiljaa.

Kotihoidon tukipalvelukeskuksen väki oli itsenäisesti pohtinut, millaista sisällöntuotantoa heidän mielestään asiakkaille tarvittaisiin. He olivat testanneet erilaisia sisällöllisiä elementtejä hoitopuheluiden aikana yksittäisille asiakkaille. Aiheina eri kerroilla oli ollut esimerkiksi

pohjalaisuus tai villasukat. Nyt oli keksitty ehdotus, että asiakkaille voitaisiin tehdä joulukalenteri. Tähän ehdotukseen tartuin heti kiinni, sillä innostus tukipalvelun työntekijöiden suunnasta voisi tuoda heistä kiinnostuneita yhteistyökumppaneita myös ryhmänvetämiseen.

Päätimme koota erilaisia aiheita joulukuun ajaksi, ja tarkoitus oli alusta asti tuottaa joulukalenterin tyypisesti sisällöllistä ohjelmaa 1.-24.12.2020 ajalle. Kullekin päivälle voitiin valita yksi aihe, joka voisi liittyä päivämäärään, kuuluisiin syntymäpäiväsankareihin, juhlapäiviin tai pelkästään kyseiseksi päiväksi valittuun jouluun liittyvään teemaan. Teemojen valinnan perusteella haimme aineistoa, ja sen mukaan päätettiin tehdä myös Windows-käyttöjärjestelmän kuvapuhelinlaitteisiin videoklippejä. Näillä oli tarkoitus virittää päivän teemaan, ja kutsua mukaan kyseisen päivän tuokioon ryhmään osallistujat.

Kuvapuhelinryhmien käyttöön saatiin tukipalvelukeskuksen toisesta kerroksesta suuri työhuone. Huonetta oli jo kesän ja syksyn aikana alettu sisustaa kotoisaksi. Kuvapuheluita varten oli huoneeseen tuotu kaksi näyttöä, verkkokamera sekä mini-pc. Samanlaista varustusta käytettiin muissakin kuvapuheluissa, joten oletimme, että se soveltuisi myös ryhmätoiminnan käyttöön. Käytössä oli myös Jabra-pöytäkaiutin ja langalliset mikrofonikuulokkeet.

Sovin ajankäytöstäni joulukuun aikana erillisen sopimuksen esimieheni Maarit Laitalan kanssa. Saisin keskittyä koko kuukauden ajan tekemään kuvapuhelinryhmätoimintaa, ja lupauduin siis ryhmätoimintaan jokaisena päivänä 1.-24.12.2020. Kävisin tuokion ohjaamistävissä siis 7 päivänä viikossa, ja osittain tekisin tätä opiskelun nimissä. Työtunnit saisin kuitenkin laskea koko ajalta yhteen, jotta ei tarvitsisi tehdä normaalin pituisia työpäiviä normaaleina työpäivinä.

4.1.1 Perehdytysmateriaali ja tarvittavat lomakkeet

VideoVisit® in yhteyshenkilömme Simo Taskinen antoi minulle etäohjaustuokioita, joissa sain perehtyä ohjelmiston toimintoihin ja sen käyttöön ryhmäpuheluissa. Tein Taskisen etäohjaustuokion aikana ottamieni kuvakaappausten ja muistiinpanojen perusteella alkuvaiheen perehdytysmateriaalit muita käyttäjiä varten.

Tein myös sisällöntuottoa varten seurantalomakkeen, jota voisimme jatkossa käyttää tuokioiden suunnitteluun ja niistä raportoimiseen (Liite 4.). Lomakkeet toimisivat siten päiväkirjamai-

sesti tuokioita kuvaavina kertomuksina. Niissä olisi sisällöntuotossa mukana olevien asiakkaiden laitetunnusnumerot. Niiden avulla pystyisimme jatkossa tietämään, ketkä asiakkaat olivat olleet tuokioissa mukana. Lomakkeessa oli tilaa, johon tuokion ohjaaja voi kertoa tuokion suunnitellusta sisällöstä, tuokioiden sujumisesta ja ongelmatilanteista. Lopuksi lomakkeessa oli tilaa asiakkaiden kommentteille ja toivomuksille. Tähän oli tarkoitus kerätä välitöntä tuokion aikana saatua asiakaspalautetta hoitopuheluiden aikana esiin tulleiden palautteiden lisäksi.

4.1.2 Joulukalenterin videot ja perehdytykset

Kotihoidon tukipalveluissa työskentelevä Riikka Pulkkinen, joka oli luonteva esiintyjä, lupautui avustajaksi joulukalenterin videokuvauksiin. Teimme jokaiselle kalenteripäivälle videoklipin hänen kanssaan. Videoissa Riikka aukaisee päivän joulukalenteriluukun. Kunkin päivän teema kerrottiin videolla, ja sen olikin tarkoitus virittää kyseisen päivän teemaan. Videoiden kuvauksen ja editoinnin suoritin itse, ja ne ladattiin YouTubeen piilotettuina videoina, jolloin vain linkin saaneet pystyivät katsomaan niitä. Oman oppimisemme lisäksi myös asiakkaiden oli tarkoitus harjoitella videotointia. Päätimme lähettää Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmän viestillä hoitajille ohjeet, jotta he voisivat näyttää videoita asiakkaille, ja ohjata avaamaan päivittäisen videon.



Kuva 1. Joulukalenterivideossa esiintyy Riikka Pulkkinen (Huhtala, A. 2020)

Olin sopinut perehdyttäväni kulttuuripalveluiden työntekijän Jenni Lallin tekemään jatkossa itsenäisiä ryhmätuokioita. Olin tehnyt lyhyen Powerpoint-esityksen kuvapuhelin toiminnasta, mitä VideoVisit® tarkoittaa ja millaista palvelua se tarjoaa. Kerroin tämänhetkisestä

kuvapuhelintoiminnan tilanteesta, suunnitelmasta kehittää toimintaa ja hyödyntää kehitystyötä omassa opinnäytetyössäni. Kävimme lävitse seuranta- ja arviointi lomakkeen, jonka olin tehnyt sisällöntuoton käyttöön. Kerroin sen käyttötavan, merkityksen päiväkirjana toimintaa toteutettaessa ja annoin ohjeet sen täyttöön. Lomakkeella olisi tarkoitus varmistaa asiakaslähtöinen toiminta ja muokata toiminnasta juuri ryhmän toiveiden mukaista. Kerroin omia näkemyksiäni mahdollisista sisällöntuotannon yhteistyökumppaneista. Myös Jenni ehdotti muutamaa uutta yhteistyökumppania.

Jennin kanssa kokeilimme molempiin erityyppisiin laitteisiin ryhmäpuheluja. Testin tablettitietokoneet olivat toimistolla, joten pystyimme näkemään niiden käyttäytymisen testin aikana. Windows-laitteissa ryhmä puhelu onnistui ongelmitta. Näillä laitteilla ryhmätoiminnoissa pystyy siirtymään esitystilaan ja palaamaan keskusteluun helposti. Sen sijaan Android-laitteella mykistystoiminto oli pysyvä, eli sen käyttöönoton jälkeen ei pystynyt palaamaan keskusteluun. Android ryhmäpuhelussa myöskään puhelun katkaiseminen ei toiminut. Vaikka esittäjä katkaisi puhelun, se jäi käyntiin asiakaspääätteessä. Testatessamme huomasimme, että Android laitteita käyttäville asiakkaille on syytä antaa ohjaus puhelun päättämisestä esityksen loppuessa. Mikäli halutaan käydä arviointikeskustelu esityksen jälkeen, se on tehtävä erillisellä puhelulla.

4.1.3 Pilottiryhmän kokoaminen

Sovimme tukipalvelukeskuksessa kerättäväksi kaksi pilottiryhmää valmiiksi ennen ryhmäpuhelutestejä, toisen Windows-laitteiden käyttäjistä ja toisen Android laitteiden käyttäjistä. Toiveenamme on, että varsinaisia säännöllisiä tuokioita aloitettaessa olisimme ehtineet testata ryhmäpuheluiden toimivuuden niin, ettei teknisiä ongelmia olisi tuokioiden aikana liiaksi.

Yhteistyössä laadittiin sopimus- ja lupalomake asiakkaitten täytettäväksi (Liite 5.) Asiakkaille kerrottiin suullisesti puhelun aikana, että heidän osallistumisensa pilottiryhmään oli täysin vapaaehtoista, ja he saivat lopettaa palvelun käytön halutessaan. He saivat myös informaation opinnäytetyöhön liittyen. Lupalomakkeessa mainittiin myös, että asiakkaiden henkilöllisyys ei paljastu opinnäytetyön missään vaiheessa, ja että he voivat halutessaan perua luvan siitä ilmoittamalla. Lisäksi kerrottiin tarkoin, että asiakkaan kuva näkyy ja ääni kuuluu ryhmän jäsenille tuokion aikana, ja he näkevät ja kuulevat muut ryhmän jäsenet. Lupalomakkeet toimitettiin asiakkaille täytettäväksi kotihoidon hoitajien toimesta.

Yksittäisen asiakkaan kohdalla pohdittiin, haluaisiko hän osallistua seurakunnan tarjoamaan ohjelmaan. Hän kuului eri uskonnolliseen ryhmään, joten kysyimme asiasta häneltä itseltään. Hän halusi silti osallistua myös näihin tuokioihin. Lisäksi eräällä pariskunnalla oli kuulon kanssa ongelmia, mutta he päättivät kuitenkin kokeilla ryhmää.

Kuvapuhelinten muistutusviestitoimintoa hyödyntäen teimme valmiiksi asiakkaita varten muistutusviestin. Viesti näkyisi päivittäin kuvapuhelinasiakkaan tablettitietokoneen ruudulla hiukan ennen ryhmän alkamisaikaa, jotta asiakas muistaisi tulla ajoissa ruudun ääreen ryhmän alkaessa. Ennakkoviestissä kerrottiin joulukalenterin alkamispäivä 1.12. ja kunkin asiakkaan oman ryhmän alkamisen kellonaika. Lisäsimme myös tiedon, että vastaaminen ryhmäsoittoon on vapaaehtoista, ja vastattuaankin voi vielä pyytää poispääsyä tuokiosta.

Teimme yhdessä Jenni Lallin kanssa ensimmäiset ryhmätuokiot Windows- ja Android-käyttäjryhmille 4.11.2020. Näiden ryhmäkuvapuheluiden tarkoituksena oli selvittää eri laitetyyppien toimiminen kuvapuheluiden aikana. Tuokion mitaksi suunniteltiin 25 minuuttia, ja ne pidettäisiin kello 10:30 alkaen. Laitteistomme näissä puheluissa oli kaksi näyttöä ja mini-pc. Lisäksi käytimme verkkokameraa ja Jabra-pöytäkaukainta, joka ottaa äänen koko työtilasta ja asiakkaiden äänet kuuluisivat samasta kaiuttimesta. Käytimme vastavuoroista toimintatapaa, ja meillä oli erilaisia pelejä ja keskustelun aiheita tuokiossamme. Lauloimme myös hieman tuttuja lauluja, ja pyysimme asiakkaita jatkamaan aloitettua laulua.

Toiset koepuhelut toteutettiin Duo Ohoivan konsertteina, jotka järjestettiin 18.11.2020 sekä Windows- että Android-käyttäjryhmille. Konsertit toteutettiin siten, että toinen näyttö oli käännettynä esiintyjien suuntaan. Tällöin molemmista pystyi seuraamaan asiakkaita ja tuokion kulkua. Myös verkkokameroita oli kaksi, joista toinen oli esiintyjien suuntaan, ja toinen osoitti minuun. Alkuvaiheessa otin asiakkaat sisään omalta puoleltani kertoen tulevasta konsertista. Konsertit toteutettiin esitystilassa, jolloin asiakkaat kuulivat ja näkivät omilla laitteillaan vain tämän esityksen. Osa lauluista oli asiakkaille entuudestaan tuttuja, ja osa oli Duo Ohoivan omaa tuotantoa. Tutturen laulujen kohdalla asiakkaat lauloivat mukana. Asiakkaita pyydettiin näyttämään peukkuja, jos haluavat tulla toisenkin kerran konserttiin mukaan, ja peukkuja näytettiin innokkaasti.

Asiakkaat olivat tyytyväisiä näihin ensimmäisiin koepuheluihin, ja ryhmä päätti jatkaa pilottiryhmässä. Kehitettävääkin löytyi, sillä totesimme asiakkaiden äänten kuuluvan varsin heikosti

Jabra-pöytäkaiuttimen kautta tuokion ohjaajille, joten yksin ohjatessa saattaisi olla hyödyllistä käyttää kuulokemikrofonia. Kahden vetämässä tuokioissa se ei onnistuisi. Lisäksi huomattiin heti, että häiriötöntä tilannetta varten tulisi tuokiot aloittaa vasta kello 12:00 jälkeen, jotta asiakkaat ehtisivät ruokailla rauhassa ennen tuokioiden alkua. Tähän muutokseen päädyttiinkin joulukalenteria aikataulutettaessa.

Lisäksi todettiin Android-käyttöjärjestelmän laitteiden ongelmat ryhmätoiminnassa. Laitetta ei voitu mykistää ja avata ääniyhteyttä uudelleen. Myös asiakaslaitteen sammuttaminen ryhmäpuhelun loppuessa aiheutti ongelmia, joten päädyttiin vaihtamaan kaikille pilottiryhmään liittyneille Windows-käyttöjärjestelmän laitteet ennen joulukalenterin alkua.

4.2 Harjoittelujakso Vaasassa 23.-27.11.2020

Ehkäisevät ja valtaistavat menetelmät opintokokonaisuuteen liittyvä harjoittelujakso Vaasassa piti olla jo alkusyksystä, mutta sitä jouduttiin siirtämään koronapandemian vuoksi. Kahden viikon suunniteltu harjoittelujakso typistyi lopulta yhteen viikkoon, mutta jo sen aikana sain erittäin paljon hyvää materiaalia, ja pääsin seuraamaan todella monenlaisia tuokioita.

Hain ennakkoon tietoa Alvar-palvelusta Vaasan kaupungin nettisivuilta, joten palvelu ei olisi itselleni aivan vierasta harjoittelujakson alkaessa (Vaasan kaupunki, Alvar-palvelu). Harjoittelujaksollani toimin pääasiassa tarkkailijan roolissa, jotta ehtisin saada mahdollisimman paljon muistiinpanoja viikon ajalta. Tein muistiinpanoja päiväkirjaani ja piirsin eri tuokioissa käytettyjä kytkentäkaavioita jatkokäyttöä varten. Näistä kuvista sitten myöhemmin oli helppo kerrata Alvarin käyttämät kytkennät, ja soveltaa niitä omassa kehitystyössä käytettäväksi. Keräsin erilaisia ideoita tuokioihin koko harjoittelujakson ajan samalla, kun seurasin tuokioiden sisältöä ja ohjaajien toimintaa niiden aikana.

4.2.1 Kuvapuhelinpalvelu Vaasassa

Vaasan kuvapuhelintoiminta käyttää nimeä Alvar-palvelu. Aluksi toiminta oli ollut Vaasan Ikäkeskuksen alaista toimintaa. Se koostuu kotihoidon tuottamasta hoitopuhelutoiminnasta ja Studion tuottamasta sisältöpalvelusta. Toiminnot olivat tällä hetkellä samoissa fyysisissä tiloissa, joissa samaan rakennukseen oli sijoitettuna sekä hoitopuheluiden soittajat, että

sisällöntuotannon työryhmä Studio. Tuntuikin luontevalta, että oltiin siirtymässä kokonaisuutenaan kotihoidon alaisuuteen.

Marraskuussa 2020 Vaasan ja Vähäkyrön alueella oli noin 70 asiakasta mukana kuvapuhelintoiminnassa. Lisäksi Laihialla oli ostopalveluna jonkin verran käyttäjiä. Vaasalla oli marraskuussa 2020 yhteensä 10 soittajalisenssiä. He kertoivat käyttävänsä Alvar-studiossa yhtä ja samaa sisällöntuottajatunnusta. Laihian kunnan tilaamia ostopalveluna tuotettuja Laihian tuokioita oli kaksi kertaa viikossa. Tähän ryhmään liitettiin aina sama vakioporukka mukaan, ja ryhmät olivat aina samaan aikaan samoina päivinä, eli tiistaisin kello 10:00 ja torstaisin kello 12:00. Laihian ryhmä vaikutti olevan muita tiiviimpi, sillä siinä oli aina saman henkilöt paikalla. Ohjaajani kertoikin, että joskus ryhmätuokion valmistelujen aikana, kun hänellä on vielä kamera pimennettynä, saattavat asiakkaat alkaa jutella keskenään tai vilkutella toisilleen ennen ryhmänvetäjän liittymistä. Osa näistä asiakkaista on muutenkin tekemisissä toistensa kanssa, kuten ovat esimerkiksi samassa saunaryhmässä tai käyvät yhteisissä jumpissa.

Hoitopuhelut toimivat rinnakkaisena toimintona sisällöntuotannolle. Toiminnot eivät olleet toisistaan riippuvaisia, mutta kaikilla hoitopuheluiden soittajilla oli pääsy sisällöntuotantoon Aluehallinta-työkalun kautta, joten he pystyivät lisäämään tai poistamaan ryhmiin ilmoittautujia omien puheluidensa aikana. Hoitopuheluita oli marraskuussa 2020 soittamassa arkisin klo 8–16 välillä 4–5 työntekijää. Soittoja on arkisin 8–16 kappaletta päivässä jokaisella hoitopuhelun soittajalla. Viikonloppuisin soittoja oli noin 22, ja viikonloppuisin oli vain yksi työntekijä. Iltavuoroja heillä ei tuolloin ollut lainkaan.

4.2.2 Vaasan sisällöntuotanto eli Studio

Vaasassa oli mahdollista saada sisällöntuotantopalvelut tukipalveluna ilman muuta kotihoitoa, tai se voitiin myöntää muun kotihoidon lisänä. Ilman kotihoitoa mukaan pääsi 35 euron kuukausimaksulla. Maksuun sisältyi laitteen vuokra, internet yhteys, tuki, ohjelmat ja tuokiot.

Sisällöntuotannossa työskenteli täysiaikaisesti kaksi työntekijää. Molemmat toimivat ohjaajan tutustumisjakson aikana, mutta päävastuun siitä otti Teemu Reinilä. Hän oli aiemmalta koulutukseltaan mediatekniikan insinööri, mutta opiskeli nyt työn ohessa sosionomin (AMK) tutkintoa. Toinen työntekijä, Margareetta Verronen, oli taustaltaan leikkaussalianestesia-

sairaanhoitaja ja hoito-opin lehtori, ja hän oli marraskuuhun 2020 mennessä toiminut noin vuoden verran Alvarin sisällöntuotannossa.

Teemun ja Margareetan työpisteet sijaitsivat samassa tilavassa työhuoneessa toisiaan vastapäätä. Tuokioiden aikana olisi siis hyvä olla toisen hiljaa, ettei se häiritse tuokion kulkua. Tämä ei aina täysin onnistunut, sillä esimerkiksi etäkokous saattoi osua juuri tuokion ajalle. Pyrkimys häiriöttömään tilanteeseen oli kuitenkin tavoitteena.

Vaasassa tilastoitiin tuokiot Excel-taulukkoon, jossa oli pitkäaikaisseuranta tuokioihin osallistumisesta ja niiden sisällöistä, mutta myös vetäjä kävi ilmi taulukosta. Tuokion kulkua tai siihen osallistumista kirjattiin aina myös Pegasos-ohjelmaan asiakaskohtaisesti.

4.2.3 Laitteet ja asiakkaat

Osa Vaasan Alvarin laitekannasta oli VideoVisitin tablettitietokoneita, mutta osa laitteista oli heillä kaupungin omia. Heillä oli osittain niin sanottuja all-in-one tabletteja, joka oli käytännössä minikokoinen tietokone, johon oli asennettuna agenttiohjelma ja ohjelmisto VideoVisit-sovelluksen pyörittämiseen. Laitteessa oli isompi ruutu, kuin VideoVisitiltä tilattavassa tablettitietokoneessa, ja se sisälsi kaikki tietokoneen tarvitsemat komponentit.

Asiakkaiden osallistuminen tuokioihin on vapaaehtoista, eli he voivat halutessaan myös perua osallistumisensa vaikkapa yksittäiseen tuokioon. Joku saattaa haluta poistua kesken tuokion, ja joku taas saattaa liittyä mukaan muita myöhemmin. Asiakkaat ovat omassa kodissaan, ja on aivan sopivaa, vaikka he poistuvat kuvaruudun luota kesken tuokion.

Vaasalla oli selkeästi panostettu toimintaan paljon enemmän, kuin mitä Seinäjoki tulisi ainakin alkuvaiheessa siihen keskittämään voimavaroja. Heillä oli medialaitteistoja, jollaisia en ollut aiemmin nähnytkään. Oli erittäin mielenkiintoista nähdä toiminnassa käytettäviä laitteita, ja oli erityisen antoisaa kuulla ja nähdä näiden laitteiden toimintaa media-alan asiantuntijan kertomana, sillä en itse olisi osannut näitä edes liittää ennen tätä.

Toimintaan tarvitaan hyvä tietokone, jossa on riittävät liitännät tarvittaville laitteille. Kunnollinen näytönohjain ja vähintään kaksi näyttöä oli välttämättömät toiminnan pyörittämisessä. Vaasassa käytettiin myös paljon erillistä kannettavaa tietokonetta, josta ohjattiin esimerkiksi

videoesitys asiakkaiden ruudulle kokoruututilassa videokaappauskortin ja liitosjohtojen avulla. Tällainen USB-Capture-Hdmi-laite vaikutti hyvin kätevältä ja monikäyttöiseltä eri laitteistojen liittämisesessä.

Yksi minulle esitellyistä laitteista oli Gimbal-kuvanvakaaja. Se on eräänlainen selfietikku, jossa on kuvan vakauttamiseen tarkoitettu erillinen toiminto. Laitteeseen pystyi asettamaan kännykän, jolla teki videokuvausta tai lähetti suoraa lähetystä tuokion aikana. Vakaaja piti kädessä pidettävän kännykkäkameran vakaana ja tasapainossa, joten kuvan laatu pysyi tasaisempana.

Verkkoyhteyden tuli toimia moitteettomasti tuokioiden aikana. Koko kuvapuhelintoiminta perustuu verkkoyhteyden käyttöön, ja toiminta kaatuu, ellei sitä ole käytettävissä. Livelähetysiin käytettävässä työpuhelimessa tuli olla riittävän hyvä kamera, ja sen tuli muutenkin olla riittävän toimintakykyinen videoiden pyörittämistä ja ohjelmistojen toimintaa varten. Puhelinta käyttäessä oli ladattava VidyoConnect sovellus puhelimeen. Nettisivujen kautta mentiin VideoVisitin sivuille, joista kirjautuen sisään päästiin ohjaamaan tai osallistumaan tuokioihin.

4.2.4 Tuokioiden sisältö ja ohjaaminen

Työntekijän näkyvässä ryhmäpuhelun aikana näkyy joko kaikki osallistujat, tai suuren osallistujamäärän kohdalla osa heistä. Asiakaspäätteellä taas näkyy äänessä oleva puhuja suurena, ja rinnalla kolme muuta osallistujaa oman kuvan lisäksi. Esitystilaa käytettäessä asiakas näkee ja kuulee vain esittäjän äänen ja kuvan.

Vaasassa käytettiin jonkin verran videomateriaalia tuokioissa. He käyttivät sellaisia videoita, jotka olivat julkisina YouTube-palvelussa. Sieltä löytyi esimerkiksi erilaisia jumppavideoita, joita oli mahdollista esittää. Studion väki oli tehnyt myös itse monenlaisia videoita, ja näitä pystyttiin näyttämään asiakkaille.

Sain hyviä vinkkejä sivustoista ja ryhmistä, joihin kannattaisi tutustua. Erittäin mielenkiintoinen sivusto oli ryhmärenki.fi (i.a.), josta löytyy niin valmiita aineistoja, kuin vaikkapa nettipelejäkin. Tällä sivustolla oli tarkoituksenaan palvella ryhmiä ja ohjaajia, ja sen materiaalit olivat tarjolla ilmaiseksi, mikäli niillä ei tehdä "bisnestä" sivuston omien sanojen mukaan. Hyvä materiaalia tarjoava sivusto on Vanhustyön keskusliiton tarjoama vahvike.fi (i.a.). Tälläkin sivustolla

on vapaasti iäkkäiden ihmisten ja vanhusten virike- ja ryhmätoiminnan materiaaleja vapaasti käytettävissä. Kehitysvammaliiton ylläpitämältä papunet.net (i.a.) sivustolta löytyy myös jopa ihan valmiita pelejä, joita voi hyödyntää ryhmän vetämisessä.

Poiketen Seinäjoen toimintatavasta, Vaasalla ei ollut lainkaan vielä otettuna käyttöön Video-Visitin tarjoamaa Desktop-sovellusta hoitopuheluihin sen paremmin kuin sisällöntuotannossa-kaan. He käyttivät Internet Explorer selainta, jolla verkon ohjelmistoon kirjauduttiin. Tässä toimintatavassa on paremmat hallintatyökalut eri toimintoihin, kuin mitä Desktop-sovellus tarjoaisi. Nähtyäni heidän toimintaansa päätin harkita, jos pitäytyisimme itsekkin selainpohjaisessa toiminnassa oman sisällöntuotantomme kanssa.

Asiakkaiden ryhmätuokion aikainen hallinta tapahtui eroom -tilasta. Vaasalla oli käytössään Seinäjoelta poiketen Aluehallinta-työkalu, jossa eri työntekijät pääsivät lisäämään tai poistamaan ryhmien osallistujia. Eroom-tila oli itselleni täysin uusi asia, johon tutustuin harjoittelun aikana. Tässä välilehdessä saa hallintaruudun esille, ja siten pystyy tuokion aikana avaamaan ja mykistämään yksittäisiä asiakasmikrofoneja, avaamaan tai sulkemaan yksittäisiä asiakaskameroita, sekä tiputtamaan yksittäisiä asiakkaita tuokiosta heidän niin pyytäessään. Eroom-välilehti avattiin toiseen näyttöön, ja toisessa näytössä näkyi samanaikaisesti soittoikkuna, jossa asiakaskuvat olivat näkyvissä. Oli kätevää, kun pystyi samanaikaisesti hallinnoimaan yksittäisiäkin asiakaslaitteita, ja samalla näkee toisessa näytössä tuokioon osallistujat.

Tärkeitä ohjeita tuokion aloitukseen oli, että ennen tuokion alkua tulee aina testata ääni- ja kuvayhteys. Teemu opasti testaamaan tämän Skypeen avulla. Tällöin mennään Skypeen ääni- ja kuva-asetuksiin, ja tarkistetaan, että kuva näkyy ja ääni kuuluu. Hän opasti myös rauhoittumaan ennen tuokion alkua, jotta tuokio sujuu miellyttävämmiin kaikkien kannalta. Valmiiksi luotujen tuokioiden kanssa tämä onkin mahdollista, sillä tuokio aukeaa aiemmin ohjaajalle, ja asiakkaat liittyvät siihen vasta alkutoimien jälkeen.

Tuokion ohjaajan pitää esitellä itsensä, ja lisäksi kaikki paikalla olijat. Verkkokameraan ei tuokion aikana tarvitse katsoa koko ajan, vaan voi katsoa aina välillä muuallekin, ettei asiakkaille tulisi vaikea olo jatkuvan tuijotuksen takia. On hyvä katsoa asiakkaiden reaktioita myös kuvaruudulta, ja erityisesti silloin, kun asiakkaan ääni ei ole kuuluvissa, tulee tarkkailla elekieltä ja tapahtumia ruudulla. Teemu kertoi, että jollakin kerralla musiikkituokiossa kuva ja ääni ei ollut aktivoitunut musiikkivideon aikana, eikä tuokion vetäjä ollut tästä tiennyt yhtään mitään. Olisi

hyvä sopia myös, että miten tällaisessa tilanteessa annetaan merkkiä, jos kaikki ei menekään odotusten mukaisesti. Voi esimerkiksi opettaa vilkuttamaan, jos on jotakin asiaa, tai on jokin häiriö.

Etäryhmien tuli ottaa huomioon laitteistojen ja välineiden lisäksi tekniikan haasteet. Tärkeimpänä näissä ryhmätuokioissa oli puheenvuoroilla puhumisen taito, sillä ohjelmisto heitti kuvan ja äänen aina siihen asiakkaaseen tai ryhmänohjaajaan, joka sanoo jotakin. Mikäli useampi puhui yhtä aikaa, kuva pomppi holtittomasti ja puheesta ei saanut kukaan selvää. Tämä kävi erittäin selväksi harjoittelun aikana, vaikka olin sen huomannut jo aiemmin hoitopuheluita ja testipuheluita soittaessani. Ryhmän vetäjän tehtävänä oli siis antaa puheenvuoro kullekin osallistujalle erikseen. Hiljainen kuuntelu oli myös taito, joka tuli opetella tuokion vetämistä varten. Toisinsanottuna ei ollut hyvä myönnellä tai myötäillä puhujaa ääneen, vaan myötäily tuli tehdä nyökkäyksin ja ilmein. Kysyttäessä jotakin on hyvä kysyä suoraan yhdeltä asiakkaalta sen sijaan, että kysyisi kaikilta yhtä aikaa. Toimintaohjeet oli hyvä käydä läpi tuokion aluksi, tai siinä kohdassa, jolloin se tuli tarpeelliseksi.

Ryhmänvetäjän olisi hyvä lisäksi olla suunnitellut protokolla, miten toimitaan, jos asiakkaalla on jokin hätänä. Asiakkaalle tulee saada aina apu hätätilanteessa. Vaasassa oli kätevää, kun hoitopuheluiden soittajat olivat vain yhden oven takana, joten tieto avuntarpeesta oli todella nopeaa saada eteenpäin.

4.2.5 Tuotetuki ja tukihenkilöt

Vaasalla toimintaan oli sijoitettu myös tukihenkilön muodossa. Heillä oli samoissa tiloissa työskentelevä tietoteknistä tukea tarjoava työntekijä, joka oli siten saatavilla äkillisiinkin ongelmatilanteisiin avuksi. Hän huolsi laitteet, asensi päivitykset sekä huolehti ongelmatilanteista. Alvarin työntekijät kertoivat heillä olevan runsaasti yhteys- ja verkko-ongelmia kuvapuhelinpalvelussaan. He kertoivat olevan hankalaa ja hidasta saada tukea suoraan palveluntarjoajalta VideoVisitiltä. Tämän vuoksi heidän laajuisensa toiminnan pyörittämiseen oma tukihenkilö oli aivan välttämätön.

Juttelin tuen merkityksestä Alvarin toimintaan työntekijöiden kanssa, ja sain kaikilta vastaukseksi, että nopea avun saaminen on tärkeää. Kokeneillakin käyttäjillä on välillä ollut ongelmia esimerkiksi kameran valinnassa. On ollut äärettömän hyvä, että tuki löytyy omasta

talosta. Lisäksi kaupungin asiakaslaitteet täytyy virittää ja ohjelmistot asentaa käyttöä varten ennen, kuin ne viedään asiakkaalle asti. Vikailmoitukset häiriötilanteista menee tukihenkilölle, joka informoi tarvittaessa muita. Tietotekninen tukihenkilö omassa talossa tekee päivityksiin ja huoltotoimiin liittyvät toimet saatuaan niistä ilmoituksen.

4.2.6 Viikko-ohjelma Alvarin sisällöntuotannossa

Sisällöntuotantoon Vaasan Alvarissa oli suunniteltuna viikko-ohjelma etukäteen. Viikko-ohjelma rakentui siten, että arkipäivisin oli 3–6 erillistä tuokiota. Tuokioiden vetäjät vaihtelivat, mutta sisällöntuotannosta oli päävastuu Teemulla ja Margareetalla. Sisällöntuoton tuokioihin osallistujat saivat hälytyksen omaan kuvapuhelimeensa, ja heidän tuli vastata siihen itse, eli pakkosoittoa ei näissä ryhmäpuhelussa käytetty. Poikkeuksena tästä oli hoitajien tekemä aamun avaus, jossa oli vakior ryhmä, joiden kanssa oli erillinen sopimus.

Viikko-ohjelman tuokioihin voi ilmoittautua joko asiakaspäätteen kalenterin kautta ilmoittautumalla itse, tai pyytämällä hoitajaa tai omaista tekemään sen. Kalenterissa näkyy ryhmäläisille ilmoittautumislinkki. Ilmoittautumisen voi tehdä myös hoitopuhelun tai toisen tuokion aikana. Viikko-ohjelma täydentyi ja tarkentui yleensä viikkoa eletessä. Viikko-ohjelma oli tulostettuna Studion työntekijöiden lisäksi kaikille hoitopuheluiden soittajille. Päivän päätteeksi Studion väki kävi aina tarkentamassa seuraavan päivän sisältöjä hoitopuheluiden soittajille, jotta he pystyvät kertomaan tuokioihin liittäessä niiden sisällöstä tarkemmin. Vaasan tutustumisviikolla seuraamistani sisällöistä laadin erillisen luettelon, johon lisäsin omat kuvaukset ja kommentit tuokioista (Liite 7.).

Tuokioiden rakenne oli käytännössä samankaltainen, oli pa tuokio mikä tahansa. Jokaisen istunnon alussa asiakkaat otettiin sisään tervehtimällä heitä yksi kerrallaan, ja kysymällä kuulumiset. Ohjaaja esitteli tällöin myös itsensä ja muut paikalla olijat. Tämän jälkeen siirryttiin tuokion aiheen mukaiseen sisältöön. Lopussa palattiin hyvästelemään osallistujat, ja samalla muistutettiin seuraavasta mahdollisesta tuokiosta.

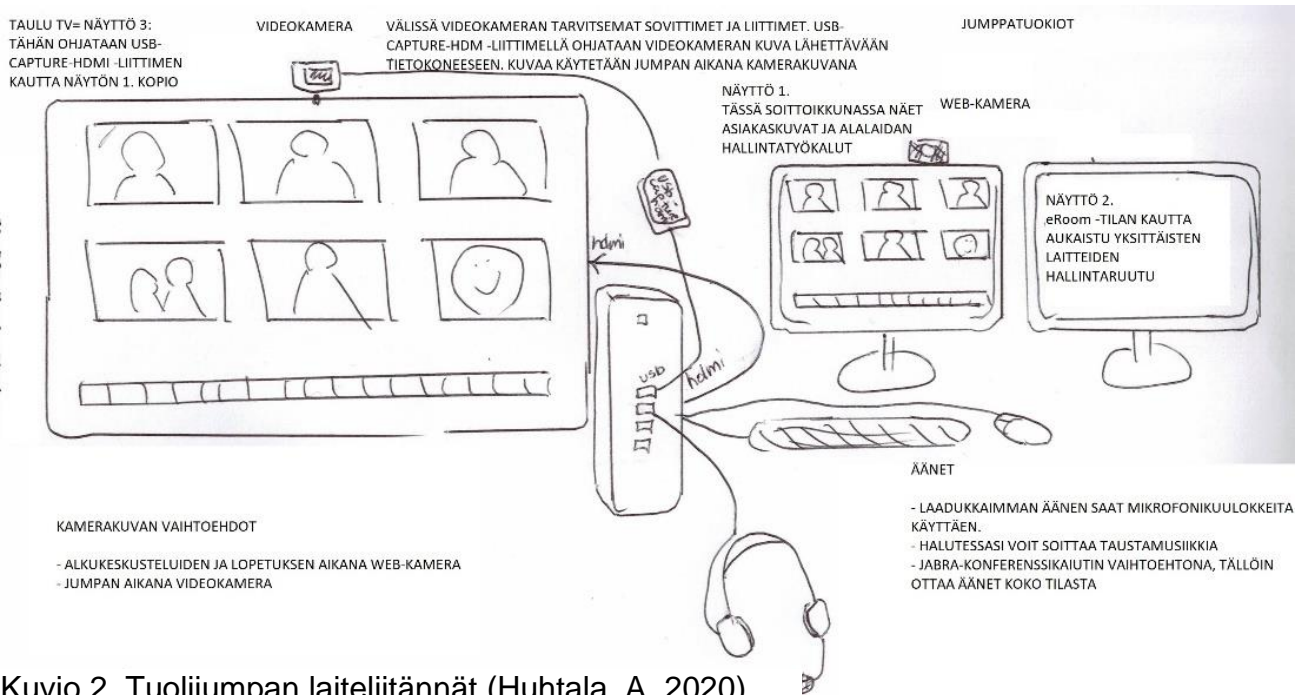
4.2.7 Aamun avaus

Hoitopuheluiden soittajilla oli lisäksi tehtävänä ohjata arkisin aamun avaus. Tähän tuokioon osallistui ennakoilmoittautuneet, ja heidän kanssaan käytiin heti aamusta läpi päivän asioita, kuten kuulumisia, päivän ajatelmia tai teemaa, säätilaa ja muita ajankohtaisia asioita. Aamun avaukseen osallistujien ei tarvinnut vastata puheluun itse, vaan heidän yhteytensä oli sovittu avattavaksi pakotetun yhteyden avulla. Asiakkaan ei edes tarvinnut koskea laitteeseen tuokion alkaessa. Vastaavia ajankohtaisia uutisia kävivät tietyt hoitopuheluiden hoitajat läpi Alvar-uutisissa. Vaasan kaksikielisyys näkyi siinä, että tarjolla oli myös ruotsinkielisiä tuokioita jonkin verran. Vaikka ne eivät olleet päivittäisiä, niitä oli tarjolla joka viikko jonkun ruotsin kieltä puhuvan vetäjän toimesta. Tätä pidettiin tärkeänä, sillä asiakkaan oli mukavaa saada palvelu myös omalla äidinkielellään, vaikkei sitä ollut tarjolla joka kerta, tai vaikka asiakas pystyisikin pääsääntöisesti osallistumaan suomenkieliseen sisältöön.

4.2.8 Alvar-jumppa

Jumppia oli tarjolla useampana päivänä viikossa. Jumpan vetäjinä toimi yleensä Margareetta tai Teemu, mutta heillä oli myös vaihtelun vuoksi muita jumpan ohjaajia. Joitakin jumppia oli ohjattu ulkoilmassa, mutta myös studiolla oli mahdollista tehdä jumppahetkiä. Jumppahetki saattoi olla aivan puhtaasti fyysinen jumppa, mutta se saattoi olla myös aivojumppaa, jossa treenattiin erilaisten harjoitusten avulla aivojen toimintaa. Aivojumppa oli hauskaa vetäjälle itselleen, mutta myös asiakkaille – usein vetäjä itsekkin sekosi liikeradoissa, mikä aiheutti huvittuneisuutta kaikissa osallistujissa.

Studiassa oli seinällä suuri taulutelevisio, joka toimi jumpan ajan näyttöruutuna. Ruudulle oli ohjattu asiakkaiden kuvat puhelun aikana. Ruudun yläpuolelle oli asennettu videokamera, joten katsoessaan asiakaskuvia jumpan vetäjä katsoi ryhmän suuntaan. Jumppaa varten oli valmiiksi aseteltuna tuoli tai tarvittaessa useampaa vetäjää varten tuolit siten, että ne sopivat hyvin kameran näyttämän kuvan raameihin. Tällöin asiakkaat näkivät tabletillaan ohjaajan liikkeitä kokonaan. Äänet oli toteutettu siten, että vetäjällä oli langalliset mikrofoniin varustetut kuulokkeet, joiden kautta ääni kuului asiakkaille. Jumppa toteutettiin alkukeskustelujen jälkeen esitystilassa, eli asiakkaat näkivät ja kuulivat jumpan aikana vain vetäjää.



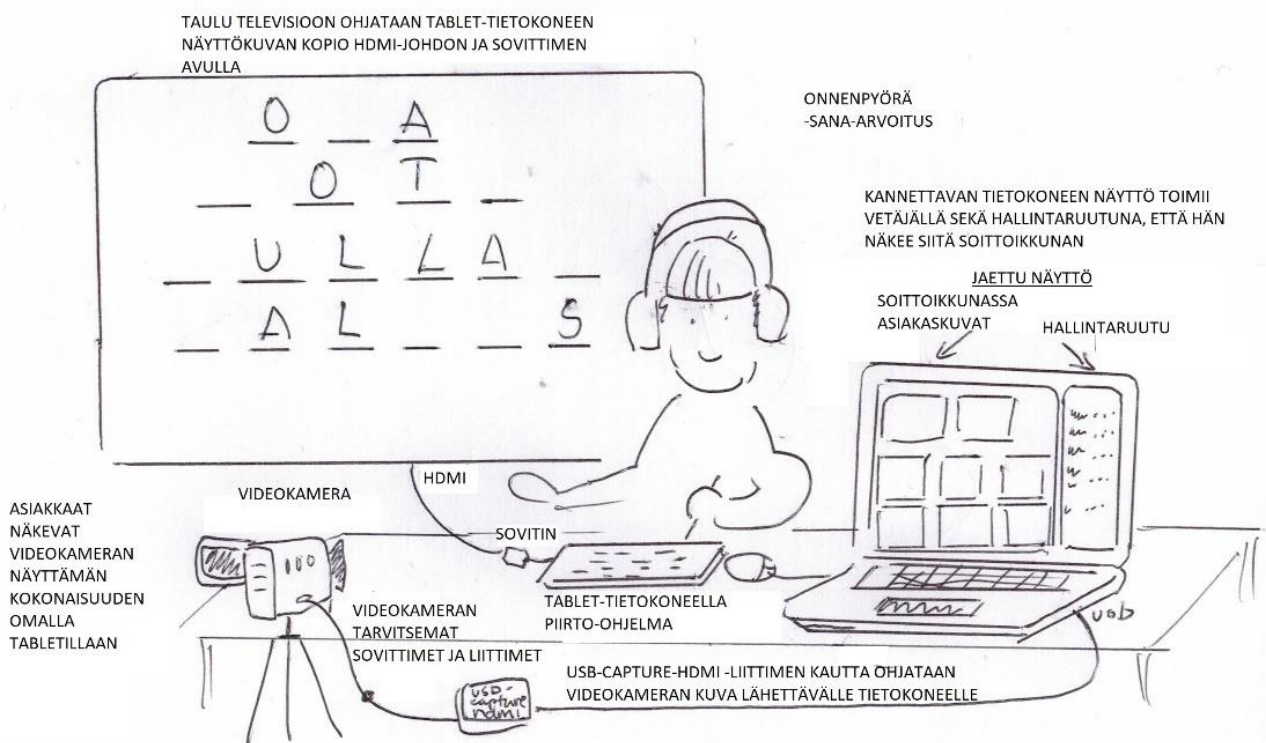
Kuvio 2. Tuolijumpan laiteliitännät (Huhtala, A. 2020)

Jumppaa varten on hyvä olla itselle käsikirjoitus, jonka mukaan etenee. Jumppaliikkeet voivat olla tulostettuina paperille, tai ne voi myös laittaa näkyviin jaetulle näytölle kuvaruudun toiselle puolelle. Jälkimmäinen tekniikka vaatii kuitenkin riittävän ison näytön, jotta ohjeista näkee jotakin. Jumpassa voi käyttää myös taustamusiikkia, mikäli niin haluaa. Kaikessa musiikin ja muun ulkopuolisten tuottaman materiaalin käytössä tulee silti aina huomata tekijänoikeuksia koskevat luvat.

Jumpassa on mahdollista olla toisen vetäjän tekniikan puolella, eli hallintaruutua käyttämässä. Tällöin on helpompi päästää joku pois kesken tuokion, jos siihen tulee tarve. Lisäksi on mahdollista esitystilasta huolimatta avata jollekulle yksittäiselle asiakkaalle äänet päälle, jos jollekin tulee kesken jumpan tärkeää asiaa. Jumppaan saattoi osallistua myös asiakkaan luona olevat vierailijat. Jumpat ovat suosittuja myös tukipalveluasiakkaille, jotka eivät saa kotioidon muita palveluita.

4.2.9 Arvoitukset, pelit ja ajanviette

Alvarissa oli toteutettu erilaisia aivojumbpia tietokilpailujen ja pelien avulla. Vetäjät kertoivat hyödyntävänsä erilaisia sivustoja, jotka olivat keskittyneet ryhmätoimintaan. Yksi hyödyllinen sivusto on ryhmärenki.fi, jossa on hyviä vinkkejä varsinkin aloittelevalle ryhmän vetäjälle. Tuokioiden sisältönä oli esimerkiksi sananlasku onnenpyörä, ääniarvoitukset ja Jonnin joutava -tuokiot. Bingon kerrottiin olevan yksi mieluisimmista peleistä. Bingoa varten tarvitaan ennakoilmoittautuminen hyvissä ajoin, sillä bingolaput vietiin asiakkaille etukäteen hoitajien toimesta. Ohjaajat kertovat levottomankin asiakkaan olevan tarkkana bingon aikana.



Kuvio 3. Onnenpyörä sana-arvoitus laiteliitännät (Huhtala, A. 2020)

4.2.10 Tapahtumat ja yhteistyökumppanit

Alvarin sisällöntuotannossa käytettiin yhteistyökumppaneita toimintaan. Alvarin väki kävi tuottamassa lähetyksiään studion ohella myös muissa toimipaikoissa. Osa lähetyksistä tehtiin suorana ja osa videoituna. Eräs yhteistyökumppani Vaasassa oli seurakunnan diakoniatyö, joka piti hartaushetken kerran kuukaudessa. Hartaushetken oli tarkoitus hakea apurahaa.

Tuokiot olivat heillä vuorovaikutteisia, ja niissä asiakkaat pääsivät keskustelemaan tuokion vetäjän kanssa.

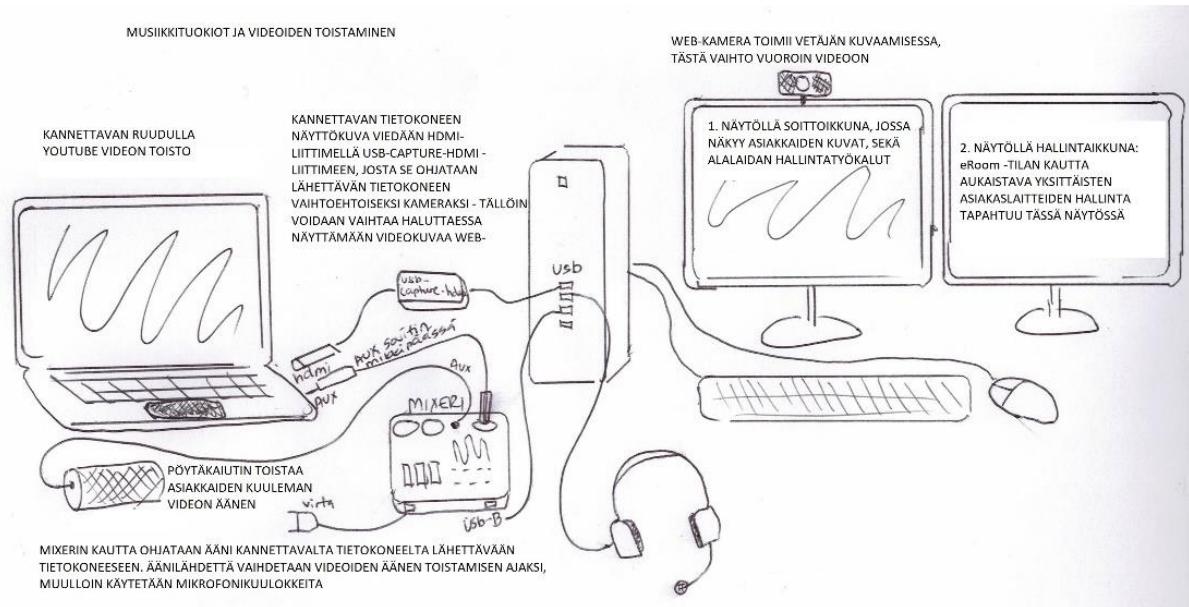
Harjoittelujaksolle osui Alvarissa taidetta tuokio, jossa taiteilija maalasi asiakkaiden kanssa käydyn keskustelun ja heidän toiveidensa pohjalta taulun. Teemu ja Margareetta kävivät myös erään asiakkaan kotona tekemässä livelähetyksen, jossa asiakas esitteli tekemiään käsitöitä. Lisäksi kävimme yhdessä Teemun kanssa kuvaamassa jouluisia yhteislauluvideota Eläkeläisten talolla. Tarkoituksena oli tuottaa vapaaehtoisryhmän kanssa musiikkivideo vaasalaisien palvelutalojen ja Alvar kuvapuhelinpalvelun käyttöön. Kyseisen päivän esitykset tehtiin ruotsin kielellä. Samalla ryhmällä oli tarkoitus nauhoittaa suomenkielinen versio muutaman päivän kuluttua. Ilokseni he lupasivat toimittaa valmiin videon myös meille Seinäjoella näytettäväksi.

Videoiden editointi oli itselleni melko uutta, ja oli mielenkiintoista seurata, kun Teemu teki editointia. Sain editoinnista hyviä vinkkejä myös omaan editointikokeiluuni. Videolta leikattiin turhia pätkiä pois, äänen korkeuksia testattiin ja säädettiin, testattiin ja muuteltiin otosten välissä olevia siirtymiä, lisättiin tekstejä ja lopuksi video valmisteltiin MP4-muotoon. Sen jälkeen video ladattiin YouTubeen piilotettuna videona, jolloin sen näkee vain videoon johtavan linkin saaneet. Tätä linkkiä oli sitten mahdollista jakaa niille, joille se haluttiin nähtäväksi.

4.2.11 Musiikkituokio Alvarissa

Musiikki oli Alvarin asiakkaille tärkeää. Eräs asiakkaille mieluisimmista tuokioista taisi harjoitteluviikkoni aikana olla toivemusiikkituokio. Tämä vastavuoroinen tuokio sisälsi keskustelua asiakkaiden kanssa, ja kukin heistä sai vuorollaan toivoa toivekappaleensa. Kappale haettiin YouTubesta, ja se soitettiin asiakkaille. Kappaleista syntyi myös mukavasti keskustelua.

Musiikkituokioiden yhteydessä on tärkeää poistaa tuokioon liittyessä kaiunpoisto ja automaattinen äänen voimakkuuden säätö käytöstä. Tämä on olennaista, sillä muuten järjestelmä pyrkii tasoittamaan eri voimakkuudella kuuluvat äänet samalle volyymille, ja poistaa kaiun, joten musiikista ei jää juuri mitään kuunneltavaa jäljelle. Tätä toimintoa ei Desktop-sovellus ole vielä mahdollistanut, minkä vuoksi päädyimme lopulta itsekin pitäytymään selainpohjaisessa sisällöntuotannossa toistaiseksi.



Kuvio 4. Musiikkituokioiden ja videon toiston laiteliitännät (Huhtala, A. 2020)

Tuokion ohjaaja käytti alkutervehdyksissä mikrofoni-kuulokkeita ja tietokoneen ruudun yläpuolelle asennettua verkkokameraa. Ohjaaja johti keskustelua, ja kysyi suoraan yhdeltä asiakkaalta kerralla musiikkitoivetta. Asiakkailla oli erityisesti vanhaa tanssimusiikkia toivelistallaan. Musiikin soittamiseksi vaihdettiin kamera USB-Capture-Hdmi-videokaapparin avulla kannettavan tietokoneen näyttökuvaan. Sitten vaihdettiin äänilähteeksi mixerin kautta tuleva kannettavan tietokoneen ääni. Mikseristä oli johdettu ääni myös pöydällä olevaan pikkukaiuttimeen, jonka kautta tuokion vetäjä pystyi kuulemaan saman äänen kuin asiakkaat kuulevat. Äänen tasoja tuli seurata myös mixerin merkkivaloista, jottei ääni särkyisi tai kuuluisi liian voimakkaana soiton aikana. Musiikin aikana pitää olla esitystila päällä, jolloin kaikki kuulevat vain videon äänen ja näkevät vain videon kuvan. Jokaisen musiikkikappaleen välissä palattiin keskustelemaan asiakkaiden kanssa, ja päästiin kysymään siten seuraavaa toivekappaletta seuraavana vuorossa olevalta asiakkaalta.

4.2.12 Kehitysideoita Alvarissa

Alvarin Studion asiakkaat vaikuttivat silminnähden tyytyväisiltä saamaansa palveluun. Oma kokemukseni viikosta oli, että palvelu on erittäin monipuolista. Huomion arvoista on, että asiakkaat voivat itse valita tarjonnasta juuri ne tuokit, joista ovat itse kiinnostuneita. Asiakkaiden aktiivisuus tuokioiden aikana, ilmeet ja eleet, kuten myös osallistuminen yhä uusiin tuokioihin, kielii asiakkaiden olevan tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Alvarin Studiolla on kotihoidon asiakkaiden lisäksi maksavat asiakkaat tukipalvelun kautta. Heillä on myös ostopalveluasiakkaita Laihialta. Nämä seikat tulee ottaa huomioon toiminnan sisältöä ja laatua suunniteltaessa ja arvioitaessa. Maksaville asiakkaille toiminnan sisältö on oltava hyvää ja laadukasta, mutta myös asiakaslähtöistä, eikä sama vaatimus ole lainkaan huono asia koko palvelua koskien.

Aiemmin Alvarin asiakkaille oli järjestetty palautekeskustelut kerran kuukaudessa. Näiden tarkoituksena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä tarjottuun palveluun säännöllisesti. Samalla asiakkaat olivat voineet vaikuttaa tarjottavaan sisältöön välittömästi omilla ehdotuksillaan ja ideoillaan. Nykyisin nämä säännölliset palautekeskustelut olivat jääneet, ja harkittavaksi jääkin, että tulisiko ne aloittaa uudestaan.

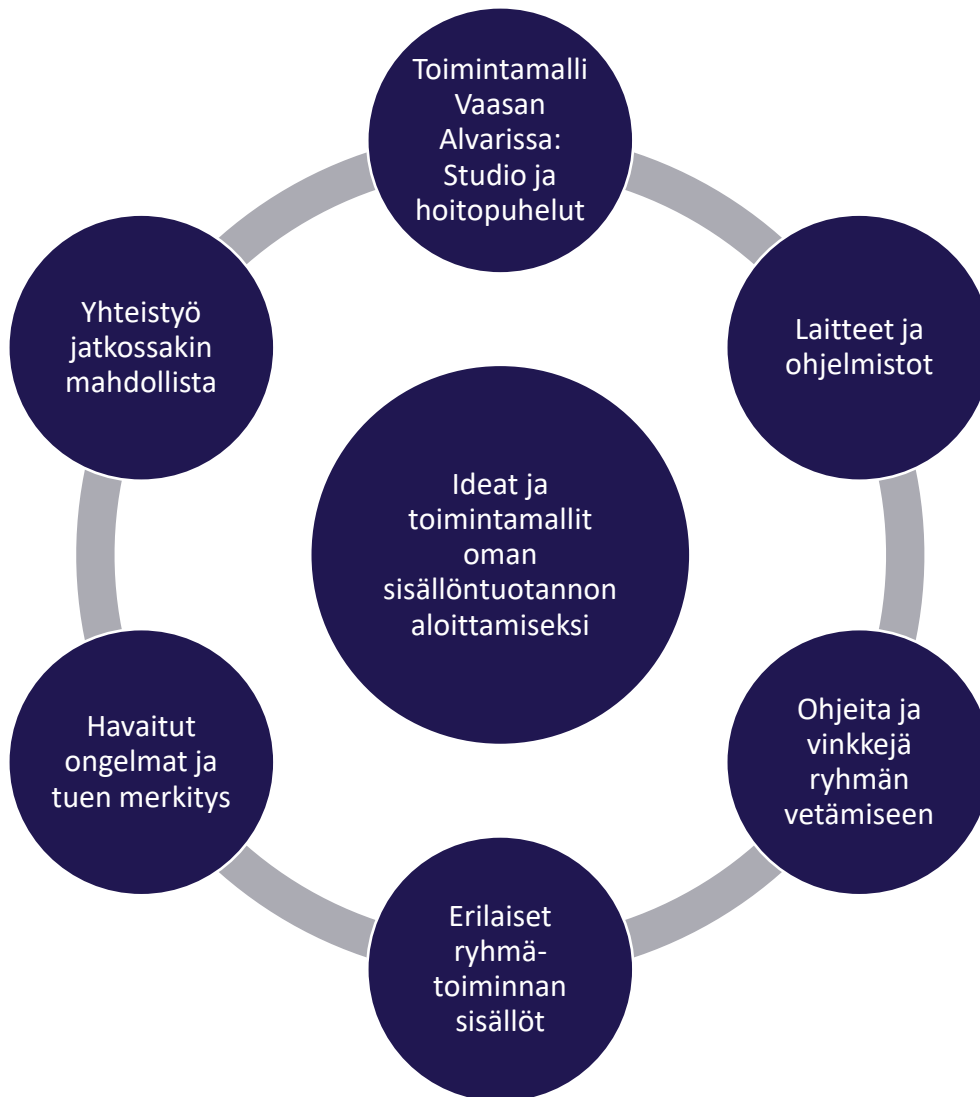
Myös hoitopuheluiden aikana oli aiemmin kerätty asiakkaiden kommentteja ja ehdotuksia sisällöntuotantoon, mutta tämäkin oli viime aikoina jäänyt vähiin. Asiakkaiden omat ideat jäävät ehkä nyt saamatta, mikä voi aiheuttaa sen, että jumiudutaan jo totuttuun samaan ohjelmaan.

Harkintaan jääkin, että kuinka Alvarissa voidaan lisätä tai palauttaa käyttöön aiempi asiakaspalautejärjestelmä, tai miten voidaan muulla tavoin varmistaa asiakaslähtöisyys palvelua tuottaessa.

Teemulla oli ehdotus hyvän äänenlaadun takaamiseksi. Hän ehdotti, että kuvapuhelinasiakkaillekin järjestettäisiin hyvät mikrofoniin varustetut kuulokkeet lisälaitteeksi kuvapuhelimeen. Tällöin äänen kuuluminen vetäjälle ja muille asiakkaille helpottuisi huomattavasti.

Tiloihin liittyvät haasteet olivat yksi asia, josta keskusteltiin useita kertoja. Tiloissa oli hankaluutena sisäilmaongelmien lisäksi tilojen ahtaus. Vaasassa hoitopuheluita oli soittamassa samassa tilassa jopa kolme hoitajaa yhtä aikaa. Työpisteiden väliin oli laitettu sermit ääntä eristämään, ja takaamaan työrauhaa. Hälinä oli silti kovaa erityisesti silloin, kun sattui soitto useamman hoitajan kohdalle samaan aikaan. Myös Studion puolella vastakkain asetetut työpisteet olivat niin lähellä toisiaan, että työrauha ei välttämättä toteutunut. Tämä oli mielestäni puute, sillä olipa keskustelu kahden kesken asiakkaan kanssa, tai sitten ryhmän kanssa tapahtuvaa, olisi turhien häiriötekijöiden välttäminen kesken tuokion tarpeellista. Oma kokemukseni on ollut, että asiakkaiden äänen kuuluminen VideoVisit-ohjelmiston kautta on turhan huonoa, ja sen vuoksi työrauha on äärimmäisen tärkeää.

4.3 Alvarin tutustumisjakson tulokset



Kuvio 5. Vaasan tutustumisviikon merkityksen analyysi

Tutustumisviikkoni aikana selvitin Alvarin toimintaa tarkemmin, ja otin oppia ja ohjeita vastaan heidän jo pitempään käytössä olleesta sisällöntuotantotoiminnasta. Tutustumisjakso oli lyhyt, mutta sen aikana sain todella paljon aineistoa kehitettävää palvelua varten. Toimin jakson aikana pääsääntöisesti tarkkailijan roolissa keräten ideoita ja toimintamalleja omiin muistiinpanoihini. Alvarin toiminta oli hyvin suunniteltua ja toimivaa, ja siinä työskentelevät henkilöt osasivat työnsä hienosti. Toiminta oli selkeästi jaettu sisällöntuotantoon ja hoitopuheluihin, vaikka jatkuvaa yhteistyötä olikin. Sisällön suunnitteluun ja ryhmänohjaukseen oli riittävästi aikaa, sillä kokoaikaisia työntekijöitä toiminnassa oli kaksi.

Laitteistoihin, välineisiin ja ohjelmiston saloihin oli mielenkiintoista tutustua. Vaasan tutustumisviikon aikana opin kehitettävää Seinäjoen sisällöntuotantoa varten niin ryhmänvetämiseen liittyviä asioita, etäkontaktiin liittyviä erityispiirteitä, kuin etäkohtaamisen merkitystä asiakkaiden hyvinvoinnillekin. Yhteys asiakkaisiin on tärkeää ja jokaisen asiakkaan huomioiminen erikseen näkyi tuokioissa. Asiakkaat olivat tuttuja ohjaajille, ja ryhmä oli tuttu toisilleen. Yhteenukuluvuus ja me-henki kävi selvästi ilmi.

Sisältöjen monipuolisuus ja vaihtelevuus oli jakson tärkeä oppi. Vaasassa oli kehitetty toimintaa, jossa olisi useita tuokioita päivän aikana. Osa toiminnoista toteutettiin Studiosta ja osa lähetettiin muualta. Toiminnan monipuolisuus yllätti minut, ja sain jo yhden viikon aikana kerättyä paljon aineistoa tulevaa toimintaamme ajatellen.

Sain oppia teknisen tuen merkityksen aivan uudella tavalla, sillä Vaasassa tietoteknistä tukea tarjottiin saman katon alla Alvarin toimipisteessä. Tätä jäin miettimään oman tulevan toimintamme kannalta, sillä meillä ei omaa tukihenkilöä olisi. Ongelmia tulisi varmasti meillekin, ja tuen saaminen suoraan VideoVisitiltä kestäisi varmasti liian kauan. Ongelmatilanteita varten tulisi kehittää nopeita ohjeita niiden ratkaisemiseen. Lisäksi olisi tärkeää olla joku yhteyshenkilö, jolta saataisiin apua ongelmatilanteiden ratkaisemiseen.

Tutustumisjakson tuloksena näen saaneeni paljon materiaalia ja oppia kehitystyön pohjaksi. Opin uusia asioita ohjelmistosta ja laitteista. Näiden oppien perusteella pystyisimme lähemmään kehittämään omaa toimintaamme. Samalla olimme sopineet yhteistyön jatkamisesta Vaasan Alvarin kanssa, sillä Teemu Reinilän sanoin ”miksi keksiä pyörää uudelleen?”, eli heillä oli kokemusta asioista, eikä siten olisi mitään järkeä testata asioita uudestaan, kun niistä oli jo valmiiksi tietoa.

4.4 Seinäjoen kuvapuhelinryhmätoiminnan valmistelut

Seinäjoen omaa kuvapuhelimella toteutettua ryhmätoimintaa lähdettiin toteuttamaan saatujen oppien pohjalta suunnitellen omaa toimintaa. Alusta asti oli selvää, että Seinäjoen palvelu ei tulisi olemaan kopio Vaasan sisällöntuotantotoiminnasta, vaan kehittäisimme siitä täysin omanlaisemme.

Alkuperäinen tarkoitus oli pitää kahta eri laitetyyppiä käyttäville asiakasryhmille omat tuoki-
onsa, mutta olimme todenneet Android-laitteiden ongelmallisiksi, ja ne oli vaihdettu pilottiryh-
mällä Windows-laitteisiin. Lisäksi totesin, että Desktop-sovelluksella soittaessa emme pysty
poistamaan automaattista äänenvoimakkuuden säätöä ja kaiunestoa käytöstä, emmekä saa-
neet hallintatyökaluja käyttöömmee, minkä vuoksi päädyttiin käyttämään pääsääntöisesti se-
lainta ryhmätoiminnassamme.

Ennen säännöllisen toiminnan aloittamista tuli valmistella toiminnan aloittamista ja raportoida
Vaasan tutustumisviikon antia. Valmistelin aiemmin tekemästäni perehdytysmateriaalista ja
uudesta Alvarin tutustumisviikolla keräämästäni aineistosta Powerpoint-esityksen. Tämän
esityksen näytin työtovereilleni 30.11.2020. Valmistelin myös yksinkertaiset ohjemateriaalit,
joita Jenni Lalli oli pyytänyt ryhmäpuhelun avaamiseen. Ohjeessa oli kaikki toiminnot selai-
men avaamisesta aina ryhmäpuhelun ottamiseen ja sen päättämiseen asti.

Olin saanut Seinäjoen seurakunnasta yhteyshenkilöksemme pappi Tarja Aution. Kerroin toi-
minnastamme tarkemmin, ja kävin läpi suunniteltua aikatauluamme, ja sen sisältöä. He lupa-
sivat lähettää papin ja kanttorin joulukalenterin aikana ohjaamaan sunnuntaisin hartaushet-
keä kuvapuhelinryhmille. He lupasivat tulla jouluaattona myös pitämään viimeisen jouluhar-
taushetken. Lisäksi he lupasivat osallistua kauneimmat joululaulut yhteislauluhetkeen. Suun-
nitelma tarkentuisi myöhemmin, ja kullekin kerralle valikoituisi työvuorossa olevia työntekijöitä
kuvapuhelinryhmien ohjaukseen. Seurakunnan tuokioiden päville laadimme erillisen muistu-
tusviestin, jossa kerroimme ohjelmasta. Näin toimimme siksi, että tiesimme ryhmässä olevan
myös eri uskontokunnan jäsenen. Ohjeessa kirjoitimme, että tuokio on täysin vapaaehtoinen,
ja että siihen voisi vastata halutessaan, tai siitä pääsisi myös pois halutessaan.

Otin lisäksi yhteyttä Simo Taskiseen, sillä tarvitsimme tietoa sopimuksista ja sovelluksista.
Meillä ei ollut Vaasan tapaan Aluemalli-toimintoa käytössämme, ja selvisi, että sen käyttöö-
nto olisi tässä vaiheessa turhaa käyttäjätunnusten vähäisyyden vuoksi. Tein pyynnön selvit-
tää ääniongelmia, sillä asiakkaiden äänet kuuluivat todella heikosti tuokion vetäjälle. Verkko-
yhteyksissä oli ollut myös ongelmia, ja näitä pyrittiin selvittämään yhteistyössä kaupungin
oman tietohallinnon kanssa. Taskisella ei ollut ohjeita asiakkaan mikin ja kameran mykistyk-
seen sekä yksittäisen puhelun päättämiseen, joten laadin nämä ohjeistukset käyttöömmee
itse. Testasin ja opettelin myös kuvaruudun jakoa: pystyisin jakamaan asiakkaiden näkemän
kuvan kahtia, ja toiselle puolella esittäjän kuvan lisäksi tulisi näkyviin toisen näytön

näyttökuva. Tätä pystyisimme hyödyntämään muun muassa suunnittelemani Powerpoint-esityksiä varten, joita voisin näyttää asiakkaille tuokioiden aikana.

Erityistä sisällöntuotantoon tarkoitettua tietokonetta tai muuta laitteistoa ei ollut tarjolla ryhmätoimintaamme varten, eikä siihen tällä haavaa ollut tulossa lisärahoitustakaan. Tämän vuoksi keräsin tarvikkeita toimistoltamme, ja toin jotakin omia laitteitani myös lainaan. Kolmannen näytön tarvitsimme muun muassa jumppahetkiä varten, sillä kaksi näyttöä tarvittiin tuokion tekniikan toteuttajalle. Työpöydän toisella puolella esiintyvälle jumpan ohjaajalle tarvittiin näyttö asiakkaiden näkemiseen ja toinen verkkokamera kuvaamiseen. Annoin perehdytyksen jumppatuokioihin kotikuntoutustiimin fysioterapeutti Hanna Leskelälle. Hän tulisi pitämään ensimmäisen jumpan 4.12.2020. Olisin tekniikan puolella itse, ja Hanna pitäisi jumpan molemmille ryhmille.

4.5 Joulukalenteri 1.-24.2.2020 ja positiivinen näkyvyys

Ensimmäinen joulukalenterivideo laitettiin näkyviin aamusta alkaen 1.12.2020. Joulukalenterivideot ohjelmoitiin avautumaan kukin omalle päivälleen, ja samaten laitettiin käyntiin asiakkaiden kuvaruudulla näkyvä muistutusviesti ryhmän alkamisajasta. Kerroimme muistutusviestissä aina myös ryhmään osallistumisen olevan vapaaehtoista, ja että pois pääsee kertomalla siitä ryhmän ohjaajalle.

Joulukalenterin aikana teimme lähetyksen jokaisena päivänä kahdelle vakior ryhmällemme. Ryhmäläiset saivat vastata puheluun halutessaan, ja pystyivät myös keskeyttämään osallistumisen kesken tuokion. Joulukalenterin sisällöistä tein erillisen taulukon (Liite 8.), johon keräsin tuokion kuvauksen lisäksi kommentteja. Osallistujamäärät kokosin tähän samaan taulukkoon, kuten myös tuokion aikaiset ongelmatilanteet.

Päätimme antaa juttuvinkin Epari-lehteen joulukalenteriamme koskien. Halusimme saada positiivista näkyvyyttä toiminnallemme, ja sitä kautta herättää kiinnostusta toimintaamme myös uusien mahdollisten asiakkaiden ja omaisten keskuudessa. Epari-lehti ilmestyy Seinäjoen alueella joka talouteen ilmaisjakeluna kerran viikossa. Sain pian puhelun Epari-lehdestä päätoimittaja Tero Hautamäeltä. Toimittaja pyysi mahdollisimman paljon valmista tekstiä sekä valokuvia seuraavaa lehteä varten. Aineiston tulisi olla valmiina ma 14.12., joten aloitin tekstin valmistelun välittömästi. Koostimme lopulta työryhmänä pyydetyn kaltaisen tekstin. Sekä

vanhustyön teknologiavastaava Jenni Laurila, että lähiesimieheni ja kotihoidon alue-esimies Maarit Laitala, tekivät alustavaan tekstiini omia ehdotuksiaan. Kulttuuripalveluista Jenni Lalli oli laatinut omaa tekstiään, joten sovitimme yhteen hänen ja meidän valmistelemat tekstit. Otimme myös muutamia valokuvia lehtijuttua varten, näistä toimittaja voisi valita haluamansa. Halusimme mieluusti sellaisen kuvan, jossa näkyy Duo Ohoivan konsertin pitäminen, sen lähettäminen asiakkaille livelähetyksenä, mutta myös joulukalenterivideon kuva. Sain luvan lähettää tarkistetun aineiston toimittajalle, joka olisi yhteydessä maanantaina, mikäli tarvitsisi lisätietoa, ja hän oli luvannut puhelussaan olla joka tapauksessa yhteydessä minuun vielä ennen julkaisua.

Lehtijuttu julkaistiin Epari-lehdessä 16.12.2020 (Liite 9.) Kirjoittamaamme tekstiä oli tiivistetty ja toimittaja oli tehnyt haluamansa muutokset julkaistavalle sivulle. Kokonaisuus ja asia säilyi muutoksista huolimatta koskemattomana, ja olimme lehtijuttuun todella tyytyväisiä. Juttu herätti positiivista julkisuutta asiallemme, ja se sai lähiseudun ihmiset heräämään myös ikääntyneiden digiloikkaan. Ajattelimme, että tällä saatettaisiin saada myös lisäasiakkaita kuvapuhelinpalvelun piiriin, ja siten mahdollisesti tähän voitaisiin panostaa vieläkin enemmän henkilöstön ja laitteiden muodossa.

4.6 Kuvapuhelintuokioiden erilaiset sisällöt joulukalenterissa ja sen jälkeen

Joulukalenterin aikana opettelimme toimintoja, testasimme erityyppisiä tuokioita ja ongelmia kohdatessamme etsimme niihin ratkaisuja. Joulukalenteri toimi oppimismenetelmänä myös ryhmiin osallistujille. Säännöllisellä toiminnalla saatiin asiakkaat sitoutumaan toimintaan. Seinäjoen kuvapuhelinpalvelun ryhmätoiminta sai paljon vaikutteita Alvarin toiminnasta. Silti kokonaisuudesta on muodostunut täysin erilainen Vaasan toimintaan verrattuna.

Joulukalenterin aikana tuokioon oli enimmillään kutsuttuna kaikki 16 ryhmien jäsentä. Tuoloin mukaan tuli 13 osallistujaa. Tämä määrä näkyi pysyvän hyvin langoilla esitystilan aikana. Tulimme kuitenkin siihen ajatukseen, että pyrimme aina pitämään kaksi tuokiota, olipa se esitystilassa tai ei. Pienempää osallistujamäärää on helpompi hallinnoida. Sovittiin, että jatkossa maksimimäärä tuokioissa on kahdeksan henkilöä. Ainoan poikkeuksen tähän teimme yksittäisissä tuokioissa, jolloin lauloimme yhteislauluja tai kuuntelimme konserttia.

Seinäjoella toimintaa ryhtyi pyörittämään useita itsenäisesti toimivia yhteistyötahoja. Kulttuuripalveluista Jenni Lalli sekä kirjastopalveluilta Jaana Savela ja Laura Syrjämäki opastettu pitämään itsenäisesti tuokioita. Lisäksi perehdytettiin muutamia tukipalvelukeskuksen työntekijöistä ryhmätoimintaan, sillä jonkun heistäkin tulisi osata käynnistää toiminnot silloin, kun itse en olisi niitä tekemässä. Tuokioita ei ole pitkin päivää, vaan kaksi peräkkäistä tuokiota on ajoitettu aina samaan aikaan. Joulukalenterin ajan tuokioita oli joka päivä, mutta kevään ajan tuokioita oli jokaisena arkipäivänä.

Joulukalenterin päätyttyä olimme suunnitelleet pidettäväksi lyhyen tauon ryhmätoiminnassa. Tämän tauon aikana soittaisin jokaiselle ryhmiin osallistuneelle, ja selvittäisin asiakkaiden mielipiteitä erityyppisistä tuokioista. Halusimme saada palautetta pian tuokioiden järjestämisen jälkeen. Jatkovaa palautetta olimme saaneet hyvin myös henkilökohtaisia hoitopuheluita soittaneilta hoitajilta. Näistä kommentteista saimme hyvän pohjan jatkosuunnitelmillemme.

Jenni Lallin kanssa sovittiin, että hän alkaisi jatkossa pitämään kulttuurikerho K65-nimellä tuokioita kerran viikossa aina kesäkuun loppuun asti. Jenni toivoi torstaita omaksi päiväksi. Olimme huomanneet, että aikatauluihin tulisi tehdä pieniä muutoksia, sillä valmisteluai-kaa seuraavaan tuokioon ei juurikaan jäänyt. Asiakkaiden ruokailu osui harmittavan usein myös juuri tuokion ajankohtaan, joten päätimme siirtää tuokiot alkamaan jatkossa ryhmällä 1 kello 12:00 ja ryhmällä 2 kello 12:45. Kummankin tuokion pituudeksi päätettiin 30 minuuttia. Näin tuokioiden väliin jäisi 15 minuutin valmistelu-aika ennen seuraavan alkua.

Tekisin jatkossa myös tuokioille valmiit pohjat, eli vetäjän ei tarvitsisi muuta kuin kirjautua sisään ja tehdä alkuvalmistelut tuokion käynnistämiseksi. Kummassakin ryhmätuokiossa olisi edelleen vakio-osallistujat, ellei jonkun kanssa erikseen sovita toisin. Tuokio käynnistyisi hälyttävällä puhelulla itsestään ensin vetäjälle, joka pystyisi tehdä säädöt valmiiksi. Asiakkaille ryhmäpuhelu hälyttäisi täsmälleen alkamisaikana.

Vuoden 2021 budjettiin oli varattu tiettyihin laitteisiin määrärahoja kuvapuhelimen ryhmätoimintaa varten. Pyysin huomioimaan todelliset laitetarpeet hankintoja lopullisesti tehtäessä, jotta ei hankittaisi turhia laitteita. Tein myös verkkokaupasta muutaman tilauksen peruslaitteistoa varten, ja nämä lunastettiin myöhemmin minulta kaupungille.

Esimieheni Maarit Laitala juttelimme useaan otteeseen tulevaisuuden suunnitelmista. Oman koulunkäyntini vuoksi olin tehnyt 50 prosentista osa-aikatyötä jo pidemmän aikaa. Työpanokseni kohdentaminen vuodenvaihteesta alkaen sisällöntuotantoon oli välttämätöntä. Tästä huolimatta jouduin välillä lomittamaan muita työntekijöitä, ja sairaustapauksissa jouduin siirtämään muihin tehtäviin äkillisestikin. Kesän 2021 jälkeen saisin keskittyä pääsääntöisesti kuvapuhelimen ryhmätoimintaan työaikani puitteissa, ja suunnittelisin omat työpäiväni siten, että olisin paikalla oman sisällöntuotannon päivinäni. Vaikka tuokiassa itsessään ei kauaa menisikään, valmistelut ja suunnittelu eivät tapahdu itsestään, ja siksi työaika tulee varata tähän.

4.6.1 Tuolijumppa

Tuolijumppa oli heti alusta asti yksi halutuimmista tuokioista. Asiakkaat osallistuivat jumppiin varsin ahkerasti. Tuolijumppia ohjaamassa oli eri henkilöitä, mutta pääsääntöisesti ne toteutettiin kotihoidon tai kotikuntoutustiimin voimin. Joillakin kerroilla oli kaksi tai jopa kolme ohjaajaa, jolloin jumppaan sai keskittyä rauhassa, kun tekniikasta huolehti joku toinen. Jumpissa käytettiin erilaisia sisältöjä ja tyyliä: huivijumppa, tuolijumppa, mielikuvajumppa ja niin edelleen.

Asiakkaiden kuvat näkyvät jumpan aikana usein vain osittain. Tämä johtuu siitä, että asiakas on usein hyvin lähellä laitetta tuokion aikana, jotta näkee kuvan kunnolla. Ohjaaja näkee asiakkaan liikkuvan, mutta ei näe kokonaiskuvaa. Tämän on katsottu olevan silti riittävä näkyvyys, ja ryhmäjumppissa ei joka tapauksessa ohjattaisi yksittäistä asiakasta erikseen.

4.6.2 Aarreaitta

Aarreaitta-tuokiot aloitettiin joulukalenterin aikana erilaisia teemoja käyttäen. Kullekin päivälle valittiin jokin aihe, josta haettiin tietoa, kuvia ja aineistoa. Näistä voitiin esimerkiksi koota PowerPoint-esitys, jota käytettiin keskustelun pohjana. Kuvat näytettiin asiakkaille jaetussa ruututilassa. Aiheena oli toisinaan erilaiset käsityöt, kuten lempineulenäyttely. Olin tuonut villasukkia ja muita neuletyöitä, joita sitten ihasteltiin yhdessä. Asiakkaat saivat esitellä omia mielisimpiä neuleita oman kameransa kautta. Muita käsitöihin keskittyviä tuokioita olivat esimerkiksi himmeli- ja olkityöt sekä tilkkutyöt.

Tuokioita varten hankittiin kevään aikana USB-Capture-Hdmi-laitteita, joilla voitiin esittää erilliseltä kannettavalta tietokoneelta näytettävää kuvaa tai videota kokoruututilassa. Samalla laitteella ja tekniikalla voitiin toistaa myös musiikkia tuokioiden aikana. Videoita käytiin kuvaamassa kevästä alkaen jo itsekin. Muutamia videoklippejä saatiin myös opiskelijoiden tekeminä, ja näitä näytettiin tuokion yhteydessä, ja sitten keskusteltiin kulloisestakin aiheesta.



Kuva 2. Kuvapuhelimessa Duo Ohoivan joulukonsertti. (Lalli, J. 2020)

Musiikin osalta olin alkuvaiheessa hyvin varovainen, etten soittaisi tekijänoikeuslain vastaista materiaalia. Teostolta selvitettiin kuitenkin lupa-asioita, ja selvisi, että Seinäjoen kaupungilla oli jo entuudestaan ”Musiikki kunnan käytössä”-luvat. Tämä lupa antoi mahdollisuuden käyttää musiikkia päivittäisessä käytössämme samaan tapaan, kuin päivätoiminnassa. Lisäksi selvisi, että Seinäjoen kaupunki oli tilannut Teostolta ”Pienmusiikkiluvan”, jonka kautta luvat olisivat vieläkin laajemmat. Musiikkia voitiin toistaa puhelimella, josta ääni ohjattiin Jabra-pöytäkauuttimen kautta asiakkaalle. Toinen vaihtoehto oli käyttää USB-Capture-Hdmi-laitetta, jolla ääni voitiin toistaa erillisen kannettavan tietokoneen kautta.

Muistelu oli eräs tärkeä Aarreaitta-tuokioiden elementti. Esimerkiksi muistelimme rippikoulu-muistoja ja nuoruusajan ystäviä sen jälkeen, kun olin kertonut perheessä vietetystä rippikoulujuhlasta ja näyttänyt siihen liittyviä kuvia. Muistelun pohjana oli myös esimerkiksi vanhat esineet, joista syntyi mukavasti keskustelua. Joskus juteltiin myös esimerkiksi Seinäjoen eri paikoista, kuten Kriikun myllystä. Tällaisista teemoista asiakkaille heräsi usein omia muistoja, joista he halusivat kertoa.

Suurin osa Aarreaitta-tuokioiden sisällöstä toistettiin vuorovaikutteisesti, jolloin saatiin mukaan myös keskustelua. Osa tuokioista toteutettiin esitystilassa, jolloin kaikki näkivät ja kuulivat vain ohjaajaa tai esittäjää. Vuorovaikutteisesti tehtiin myös esimerkiksi asiakkaiden kanssa taulut molemmissa ryhmissä. Juttelimme mitä meneillään oleva kevät tuo mieleen, ja tein luonnoksen taulusta tuokion aikana asiakkaiden kertoman mukaan. Seuraavalla viikolla Aarreaitta-tuokiossa kävimme läpi valmiiksi maalatun taulun ja asiakkaat saivat kommentoida sitä.

Joillakin kerroilla Aarreaitta-tuokioissa oli vierailijoita mukana. Esimerkiksi Kansalaisopisto kävi laulattamassa yhteislauluja kahden musiikinopettajan toimesta. Asiakkaat pitivät kovasti tästä musiikkihetkestä, joten yhteistyötä heidän kanssaan suunnitellaan jatkossakin.

4.6.3 Kulttuurikerho K65

Kulttuurikerho K65:n sisältö lähti kehittymään joulukalenterin alkutestausten jälkeen hyvin monipuoliseksi. Valtaosa lähetyksistä tehtiin kotihoidon tiloista kuvapuhelinryhmätoiminta studiosta, mutta joitakin lähetyksiä Jenni Lalli teki myös Kalevan navetalta. Tämä on Seinäjoella sijaitseva kulttuurikeskus, joka on tehty kunnostamalla aikoinaan suureksi kivi-navetaksi rakennettu tila. Tiloissa ei kuitenkaan koskaan ole ollut eläimiä, vaan se on ollut varsin monenlaisessa käytössä vuosien mittaan. Nykyisin tiloista löytyy muun muassa kulttuuripalveluiden työtiloja ja näyttelytiloja.

Jenni Lalli piti Kulttuurikerho K65-tuokioitaan pääsääntöisesti vuorovaikutteisesti. Muun muassa erilaisista aiheista keskustelut, muistelut, pelit tai leikit, sekä erilaisissa merkityksissä musiikin ja muiden taidelajien esittäminen olivat sisältöinä. Vuorovaikutteinen työmuoto on yksi vahvimmin osallistava ja me-henkeä lisäävä keino, ja siten se on omiaan lisäämään asiakkaiden hyvinvointia sosiaalisen pääoman muodossa. Jenni pyysi ajoittain itselleen vieraita,

ja yhteistoiminnassa kunkin vierailijan kanssa tuotettiin ohjelmaa. Duo Ohoivan konsertit olivat yksi näistä vierailijatapahtumista. Musiikin saralta oli konsertteja, levyraatia ja yhteislaulua. Muistelua herätti esimerkiksi vanhat leikit ja museon kanssa yhteistyössä tuotettu ohjelma. Pelejä ja leikkejä hänellä oli omasta takaa, mutta Jenni käytti myös muun muassa ryhmärenki.fi sivuston nettipelejä jaetun näytön kautta. Osallisuutta ja osallistumista lisäsivät yhdessä tehdyt maalaukset ja taideteokset, joita tehtiin yhdessä vierailijoiden kanssa. Samaan tapaan asiakkaita otettiin mukaan toiminnan luomiseen, kun esimerkiksi runoja keksittiin itse, tai käytettiin pelejä, jotka muodostivat runon asiakkaan ehdottamia sanoja käyttäen.

4.6.4 Kirjaston tervehdys



Kuva 3. Kirjaston tervehdystä tuo Jaana Savela (Huhtala, A. 2020)

Joulukalenterin aikana kirjaston tervehdyksiä oli kaksi kertaa. Kirjasto lähti joulukalenterin loppua tuottamaan omaa säännöllistä ohjelmaansa. Jaana Savela Seinäjoen kaupungin kirjastolta oli innokas vetämään tuokioita kerran viikossa. Hänen olisi tarkoitus toimia itsenäisesti tuokioiden vetämisessä. Tämän järjestimme siten, että hän saisi liittyä tuokioon kirjastolle erikseen asennettavalta tietokoneelta. Hän saisi työparikseen Laura Syrjämäen.

Työparin perehdyttämiseen varattiin aikaa ensimmäisen kirjastolta tehtävän lähetyksen yhteyteen, jolloin kävimme yhdessä läpi kaikki ohjeet ja neuvot myös Jaanan kanssa. Kirjaston tervehdys nimellä joulukalenterissakin vedetyt tuokiot kantoivat samaa nimeä myöhemminkin. Kirjasto sitoutuisi pitämään tuokion kerran viikossa kesälomakauden alkuun asti.

Työpari Jaana Savela ja Laura Syrjämäki varasivat jokaiselle viikolle uuden sisällön. Laura ja Jaana kertoivat, että aineistoa tuppasi olemaan jokaisella kerralla jopa hiukan liikaa, sillä heillä oli vaikeuksia rajata materiaalia sen kiinnostavuuden takia. Aiheina oli esimerkiksi Kalevala, eri vuosikymmenet Suomessa ja muualla maailmassa, historian tapahtumat ja oman paikkakunnan historia, vuodenaikaan ja kalenteriin liittyvät juhla- ja muut teemat, kirjailijaesittelyt ja kirjavinkit, historialliset kirjailijat, kuten Agricola, murteet ja kieli.

Kirjasto siirtyisi kesätauon jälkeen tuottamaan itsenäistä ohjelmaansa joka toinen viikko. Valittavasti heilläkään ei olisi enää mahdollisuutta tuottaa ohjelmaa joka viikko. Kotihoidon toimesta korvattaisiin joka toisen viikon ohjelma erilaisilla Aarreaitta sisällöillä.

4.6.5 Seurakunnan tervehdys

Seurakunnan tervehdyshetket olivat alusta asti todella suosittuja asiakkaiden keskuudessa. Uskonnollisen toiminnan merkitystä ikääntyneille ei voi vähätellä, sillä uskonnolliseen toimintaan voidaan pitää yhtenä sosiaalista pääomaa lisäävistä yhteisöistä. Seurakunnan kautta saimme heti yhden yhteistyökumppanin säännöllisiin toimintoihin mukaan. Joulukuun aikana seurakunnan hartaushetkiä oli sunnuntaisin ja pyhäpäivinä. Lisäksi saimme yhden yhteislauhetken Kauneimpien joululaulujen merkeissä.

Seurakunnan edustajat tarvitsivat tuokioiden tekniseksi avustajaksi aina myös kotihoidon työntekijän. Heillä ei ole pääsyä kaupungin tietokonejärjestelmään, eikä myöskään kotihoidon tilaamaan VideoVisit-ohjelmistoon. Aluksi aikomuksenamme oli käyttää joillakin seurakunnan hartaushetkillä molemmin suuntaista ääntä. Totesimme kuitenkin, että äänet kuuluivat pöytäkaiuttimen kautta liian huonosti, joten päädyimme käyttämään esitystilaa näissä tuokioissa. Virsien laulun aikana joutuisimme joka tapauksessa käyttämään esitystilaa, sillä laulu ei onnistu, jos se tulee viiveellä asiakkaalle ja sen jälkeen viiveellä vielä takaisin hartaushetken vetäjille. Sovittiin, että erillisesti sovittuna käyttäisimme vastavuoroista ääntä tuokioiden aikana.



Kuva 4. Seurakunnan tervehdystä tuo Tarja Autio (Huhtala, A. 2020)

Tammikuusta alkaen tuokioita pidettiin kerran viikossa. Seurakunta lupasi koronarajoitusten aikana tehdä tuokiot näin tiheästi, sillä monia muita tilaisuuksia oli jouduttu perumaan. Seurakunnan yhteyshenkilönä toimivan Tarja Aution kanssa valitsimme viikonpäiväksi maanantain. Tuokiot olisivat nimeltään Seurakunnan tervehdys. Seurakunnan tuokioissa oli lähes aina pappi ja kanttori paikalla. Pappi puhui ajankohtaisia kirkkovuoden asioita. Tammikuun aikana olimme huomanneet, että asiakkaat halusivat laulaa virsiä kanttorin kanssa yhdessä. Monet lähtivät etsimään virsikirjaa, ja silloin hartaushetki keskeytyi heidän osaltaan. Päätimme kokeilla kuvaruudun jakamista ja virren sanojen näyttämistä puolikkaalla ruudulla papin ja kanttorin näkyessä toisella puolella. Virren sanat haettiin www.virsikirja.fi sivustolta ja kopioitiin Word-tiedostoon. Tätä rullattiin eteenpäin lauletaessa, jolloin asiakkaat saivat seurata virren sanoja sitä lauletaessa kuvaruudultaan. Menetelmä osoittautui toimivaksi ja otettiin pysyvään käyttöön.

Kesän lähestyessä kävi selväksi, että koronarajoituksia alettaisiin purkaa ja seurakunnalla ei olisi enää aikaa aivan jokaviikkoiseen hartaushetkeen meidän kanssamme. Kesätauon

jälkeen tuokioita olisi joka toinen viikko. Suunnittelimme tuottavamme syksystä alkaen näihin väliviikkoihin tuokiot itse esittelemällä videoklippien avulla esimerkiksi lähipaikkakuntien kirkkoja, sillä asiakkailta oli saatu tämän suuntaisia toivomuksia.

4.7 Ongelmia ja ratkaisuja

Yksittäisten tablettitietokonelaitteiden kanssa oli ongelmia tuon tuosta. Ajoittain asiakkaan laitteen kuvaruutu ei aktivoitunut ryhmäpuhelun aikana, jolloin sovimme, että suljemme yhteyden. Eräissä tapauksissa todettiin, että koitamme vaihtaa asiakkaalle toisen laitteen tilalle, jotta kuvan ongelmat loppuisivat.

VideoVisit antoi kuva- ja ääniongelmiin vastauksen, että yleensä ne johtuvat mobiiliverkon heikosta yhteydestä. Jos jollakulla on heikko yhteys, hänen videokuvansa kaatuu ennen äänen kaatumista. Kuvayhteyden kuuluisi aueta uudelleen, mikäli yhteys paranee, mutta näin ei aina käynyt. Sama ongelma on ollut koko ajan, eikä ratkaisua ole toistaiseksi saatu. Vioista tehtiin aina selvityspyyntö VideoVisitille.

Jatkuva ongelma oli asiakkaiden äänen kuuluvuudessa ryhmän vetäjälle. Asiakkaiden ääni kuului hyvin hiljaa samalla laitteistolla, jolla esimerkiksi Youtube-videoiden äänet kuuluvat aivan hyvin. Joskus myös asiakkaat kertoivat, että eivät olleet kuulleet tuokion ääniä. Kuulokkeilla asiakkaiden äänet kuuluvat vetäjälle hiukan paremmin, sillä ympäriltä tuleva melu ei tällöin haittaa. Kuulokkeiden käyttö ei kuitenkaan ole mahdollista silloin, jos on useampi tuokion juontaja paikalla. Kaikkien vetäjien tulisi kuulla, ja mikrofonin tulisi ottaa kaikkien ääntä. Tällöin olimme käyttäneet Jabra-pöytäkaiutinta. Ääniongelma tein pyynnön tietohallintoon, josta luvattiin tulla katsomaan paikan päälle laitteistoja, jotta ongelman syy selviäisi. Tietohallinnosta tuli tukihenkilömme Marko Autio tutustumaan meidän toimintaamme ja tarkistamaan laitteiden toiminnan ja ongelmakohdat. Ääniongelma todettiin olevan omasta laitteistostamme riippumaton, ja että se johtuu VideoVisitin käyttämästä ohjelmistosta. palveluntuottaja lupasi selvittää ongelmaa ja pyrkiä korjaamaan tilanne ohjelmistojen päivityksen yhteydessä. Ratkaisuksi tarjottiin asiakkaan sijoittumista lähemmäksi omaa päätelaitettaan. Ongelmaa ei ole vielä saatu ratkaistua, vaan selvittely jatkuu edelleen.

Tuokioiden vetämisessä oli ongelmia myös verkkoyhteyden äkillisten katoamisten takia. Vaikeinta siltä, että tietokoneen verkkoyhteys tai tietokone itse kuormittui liikaa. Yhteys

asiakkaisiin katkesi äkillisesti palaamatta itsestään takaisin. Tietohallinnon tutkiessa asiaa todettiin mini-pc tietokoneemme olevan riittämätön kapasiteetiltaan tällaiseen toimintaan. Se oli toimistotyöhön tarkoitettu, eikä siis riittäisi pyörittämään kaikkia tarvittavia ohjelmia ja laitteita. Tarvittaisiin erillisellä näytönohjaimella varustettu pöytätietokone, jossa olisi hyvä olla riittävät liittimet kaikille tarvittaville laitteille. Sellainen vaihdettiin kuvapuhelimen ryhmätoiminnan käyttöön alkuvuodesta, minkä myötä osa kuvaongelmista alkoi helpottamaan.

Olin tuonut lainaan kolmannen näytön, jotta voisimme samanaikaisesti nähdä asiakkaat molemmilta puolilta pöytää tuokioiden aikana. Silloin, kun meillä oli vierailijoita, kuten seurakunta, oli mukavinta asettua kahdelle puolelle pöytää. Molempien olisi syytä nähdä asiakkaat tuokion aikana. Tietohallinto totesi, että näytöt olisi syytä vaihtaa samanlaiseksi, kuin kaksi muuta näyttöä ovat. Tämä helpottaa näytönohjaimen toimintaa. Samalla pohdittiin myös, voitaisiinko ottaa yksi suurempi näyttö vierailijoita tai vaikkapa jumppia varten, jotta asiakkaat näkyisivät myös ohjattaessa tuokiota hiukan kauempaa.

Verkkokamerassamme oli tarkennuksen kanssa ongelmia. Syytä ei saatu selville, vaan todettiin, että tarvitsisimme laadukkaamman verkkokameran. Toinen verkkokameramme oli vanha, ja sen ongelmana oli jatkuva kuvan välkkyminen. Päädyttiin laittamaan tilaukseen uusi laadukas HD-kuvaa tuottava verkkokamera. Näyttöjä vaihtaessa tulisi myös selvittää, otetaanko sellaisia, joissa on valmiina kiinteä verkkokamera. Kauempana olevan kohteen kuvaamiseen voisi olla tarpeen hankkia hiukan järeämpi kamera. Nyt olimme virittäneet pöydällä seisovan selfietikun nokkaan verkkokameran. Tämä järjestely oli varsin hutera, joten kevään aikana hankittiin tukevampi kolmijalkaan kiinnitettävä videokamera.

Tuokioiden keskeytyminen ulkoisista syistä oli ajoittain ongelmana. Toisinaan asiakkaalle tuli juuri suihkuttaja paikalle tai hänelle tuli ruoka tuokion aikana. Tähän ongelmaan pyrittiin vaikuttamaan keväällä siten, että alueille toimitettiin tiedoksi missä ryhmässä kukin asiakas oli, ja pyydettiin siirtämään mahdollisuuksien mukaan suihkutukset johonkin toiseen ajankohtaan. Tällä saatiin aikataulut toimimaan hiukan paremmin.

Asiakkaan luona tapahtuva hätätilanne oli ongelmana aivan ryhmätoimintaa aloitettaessa. Asiakas ei ensin vastannut puheluun, mutta jonkin ajan kuluttua hänen luotaan vastattiin. Kuvaruudulla näkyi kaksi ihmistä liikkeellä. Kysyin, onko asiakas itse paikalla, ja vastannut henkilö sanoi, että he olivat tulleet auttamaan kaatunutta asiakasta. Yhteys katkaistiin tähän

laitteeseen. Tuokion loputtua soitin tavallisen puhelun asiakkaalle tiedustellakseni hänen tilannettaan. Asiakas oli hyvillään huolenpidosta. Hän kertoi, ettei ollut loukannut itseään, vaan oli vain luiskahtanut maahan. Hän oli saanut naapureiltaan apua pikaisesti. Sovimme, että hän osallistuu seuraavan päivän tuokioon. Kirjasin tapahtuman LifeCareen. Kerroin siitä myös kuvapuheluita hoitavalle kollegalle, joka välittäisi tiedon tapahtumasta seuraavan hoitopuhelun soittajalle. Tällaisia hätätilanteita varten laadittiin erillinen protokolla, jota noudattaen toimittaisiin vastaavan tilanteen sattuessa. Tilanteita ei kuitenkaan ole sattunut uudestaan.

Kaikki asiakkaat eivät halua osallistua kuvapuhelimen ryhmätoimintaan. Hoitopuheluiden soittajat tarjosivat mahdollisuutta ryhmätoimintaan asiakkaille, joiden katsoivat hyötyvän ryhmätoiminnasta. Usein ryhmätoimintaa kokeiltiin, mutta kaikki eivät kokeneet palvelua omakseen. Tällöin annettiin asiakkaan vapaasti päättää, jatketaanko palvelua. Tämä katsottiin palvelun vapaaehtoisuuden varmistamiseksi ja asiakkaiden oman päätösoikeuden tukemiseksi. Kaikille palvelu ei myöskään sopinut. Ryhmätoimintaan osallistuminen vaati riittävän kuulon, minkä vuoksi eräs pariskunta päätyi jättämään toiminnan. He eivät kuulleet riittävästi muiden puhetta, minkä vuoksi joutuivat kysymään toistamiseen uudestaan. Tähän saattaisi olla ratkaisuna erilliset kuulokkeet asiakaspäätteeseen, jolloin ympäriltä tuleva häly ei vaikuttaisi kuulemiseen. Pariskunnan kohdalla tämäkään ei oikeastaan auttaisi, sillä laitteessa on vain yksi ääniliitäntä, joten sitä ei voi jakaa kahdelle osallistujalle. Laitteen hälytys ei myöskään kuuluisi kuulokkeen kautta huonetilaan, joten tästä mahdollisuudesta luovuttiin.

Kuvapuhelinpalvelun päättyminen tai sen muuttuminen äkillisesti aiheutti ongelmia. Asiakkaalla saattoi päättyä kuvapuhelinpalvelu, ja hänen luonaan alettiin tehdä fyysisiä kotihoidon hoitajakäyntejä. Tästä ei muistettu ilmoittaa ryhmätoimintaan, ja meille tulikin jokin palvelun päättyminen yllätyksenä. Asiakkaalta oli viety laite pois, eikä kukaan ollut kysynyt, haluaisiko tai voisiko hän jatkaa ryhmässä. Myöhemmin tähän ongelmaan tehtiin muutos siten, että asiakas saisi toistaiseksi jatkaa ryhmätoiminnassa, vaikka häneltä lopetettaisiin kuvapuhelinpalvelun hoitopuhelut. Tämä päätös tehtiin koskemaan ainakin vuotta 2021, joten jatkosta tulisi sopia myöhemmin tarkemmin. Tätä mahdollisuutta hyödynnettiin muun muassa tilanteissa, jossa asiakkaan vointi kohentui huomattavasti. Asiakkaan kotihoito päätettiin, mutta hän sai toistaiseksi jatkaa kuvapuhelimen ryhmätoiminnassa.

5 ASIAKASPALAUTE JA SEN ANALYSOINTI

Tavoitteena oli kehittää ja käynnistää kuvapuhelimen ryhmätoiminta Seinäjoen kaupungin kotihoidolle. Palvelun haluttiin olevan asiakaslähtöistä, minkä varmistamiseksi teimme jatkuvaa kehittämistyötä ryhmätoiminnan aloittamisesta lähtien. Kysyimme tuokioiden aikana asiakailta ehdotuksia ja mielipiteitä sisällöistä, ja kehitimme toimintaamme niiden mukaisesti.

Palautteen keräämistä suoritettiin hoitopuheluiden aikana toiminnan alusta asti. Hoitopuheluiden soittajat olivat tuoneet pikku lapuilla asiakkaiden kommentteja ja mielipiteitä tuokioista. Jokaista tuokiota varten oli seuranta- ja arviointilomake, jota täytettiin tuokion yhteydessä. Lomakkeessa oli myös asiakkaiden kommentteille tilaa, joten ne vietiin joulukuun ajan hoitopuheluiden soittajille. Tällöin palaute voitiin laittaa kyseisen päivän lomakkeeseen saman tien.

Joulukalenterin päätyttyä kaikille ryhmiin osallistuneille tehdyillä henkilökohtaisilla kuvapuheluilla selvitettiin tyytyväisyyttä saatuun palveluun, ja kysyttiin mahdollisia ehdotuksia tuokioiden jatkoon. Muutama asiakas halusi vaihtaa ryhmänsä kellonaikaa, mutta pääsääntöisesti kaikki halusivat jatkaa toimintaa entisellään. Kaikki olivat olleet tyytyväisiä siihen asti, ja yhtä pariskuntaa lukuun ottamatta halusivat jatkaa ryhmissä. Ryhmätoimintaa kokeillut pariskunta jäi toiminnasta pois, sillä he eivät tahtoneet kuulla tuokioiden sisällöstä riittävästi molempien kuulon aleneman vuoksi. Ryhmien kellonaikoihin toivottiin muutosta, ja se tehtiinkin heti. Lisäksi lisättiin hiukan ryhmien aloitukseen väliä, jotta saataisiin enemmän valmisteluaikaa tuokioiden väliin. Kevään aikana vakiinnutettiin toimintaa, ja kukin yhteistyötaho teki omaa itsenäistä sisältöään. Näistä tuli tuon tuosta palautetta hoitopuheluiden yhteydessä annettuna, mutta myös tuokioiden aikana täytettyjen seurantalomakkeiden kautta.

Keväällä 2021 pidettiin kuvapuhelinryhmätoiminnan suunnittelupalaveri kirjaston ja kulttuuripalvelun sisällöntuottajien kesken. Kaikki tuntuivat olevan tyytyväisiä tähän mennessä luotuun toimintaan. Palaverissa kirjaston Jaana ja Laura pyysivät erillistä asiakaspalautetta omasta toiminnastaan. Asiakaspalautetta olikin tarkoitus kerätä toiminnan vakiintuessa. Nyt kesätauon alkaessa päätettiin kerätä palaute. Asiakkaille laadittiin Webropol-kysely, jossa kunkin säännöllistä toimintamuotoa sai arvioida erikseen. Annoimme numeerisen arviointias- teikon 1–10 kaikille eri toimintamuodoille. Lisäksi asiakkaat saivat antaa vapaata palautetta kaikkiin eri toimintoihin liittyen. Heiltä kysyttiin myös toiminnan riittävyttä ja mahdollisia lisä- ehdotuksia ja ideoita jatkoon.

Lomake täytettiin yhdessä henkilökohtaisen kuvapuhelun aikana. Asiakkaan vastaukset kirjattiin välittömästi puhelun aikana Webropol-kyselylomakkeelle. Ne kerrattiin vielä ennen lomakkeen lopullista tallentamista. Ryhmissä oli palautekyselyn aikaan yhteensä 15 jäsentä, ja lomake täytettiin 11 ryhmätoimintaan osallistuneen kanssa. Osa ryhmiin osallistuneista ei ollut paikalla kyselyiden tekemisen aikoihin. 2 kyselyyn osallistunutta täytti kyselyn vain osittain, sillä he eivät jaksaneet sitä kokonaisuudessaan täyttää. Heille annettiin mahdollisuus kieltäytyä kyselystä, tai täyttää se osittain. 9 vastasi kaikkiin kysymyksiin. Webropolista saadut valmiit numeerisia arvosanoja koskevat taulukot esitetään tässä sellaisinaan.

Kaikkea kehittämistyön aikana saatua palautteena saatua sanallista arviointia analysoitiin sisällön analyysin keinoin. Vastaukset kategorioitiin ja luokiteltiin aihepiirien mukaan. Vastauksen merkitystä analysoitiin ja niistä tehtiin johtopäätöksiä.

5.1 Jumppahetket

Kotihoidon tuottamaa sisältöä on ollut hyvin monenlaista. Palautekyselyssä kotihoidon tuokiot jaettiin jumppahetkien ja Aarreaitta-tuokioiden arviointiin. Jumppahetket saivat hyvät arvioinnit. Vastaajia tähän kysymykseen oli 11. Minimiarvo oli 7 ja maksimiarvo 10. Keskiarvoksi saatiin jumppahetkille 9.

Taulukko 1. Asiakaspalautekyselyn arviointi jumppahetkille

Arvosana jumppahetkille, joihin olet osallistunut 1–10					
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
7	10	9	9	94	1

5.1.1 Jumppahetkien saaman sanallisen palautteen analyysi

Vapaan sanallisen arvioinnin perusteella todettiin, että asiakkaat olivat olleet jumppahetkiin tyytyväisiä. Jollakulla oli tammikuussa tunne, että jumppa ei ollut sopinut, mutta niihin oli silti osallistuttu. Tällöin vastauksena oli, että jumppa ei ollut niin mieluista. Kesän palautekyselyssä kävi ilmi, että enää yksi vastaaja kertoi jumpan sopineen huonosti huimauksen aikana. Jumppahetkien aikana oli ollut aina tapana muistuttaa, että jokainen tekee liikkeitä

oman vointinsa mukaan. Toisinaan joku jätti liikkeitä väliin, mutta jatkoi myöhemmin jumppaamista.

Liikuntaa aiemmin harrastaneille jumppahetket olivat olleet erityisen mieluisia. Asiakkaat kertoivat jumpan olevan myös hyvä keino lisätä muuten vähäistä liikunnan määrää. Asiakaspalautekyselyn numeerisen arvion keskiarvo jumpille oli ollut 9 asteikolla 1–10, ja saadut sanalliset vastaukset korreloivat annettuun arvosanaan hyvin. Jumppa oli ollut yksi mieluisimmista sisällöistä.

Liikunnan mielihyvää tuottava vaikutus

- "Ne voimistelut miellyttäviä."
- "jumpat mieluisimpia"
- "Tytöt sanoneet: äiti aivan innoissaan voimistelee."
- "jumpat mieluisimpia, liikunta ollut aina mieluista"
- "Voimistelusta tykkään erityisesti."

Mahdollisuus liikkua voinnin mukaan

- "Jumpat olleet ihan hyviä. Huimauksen aikana ei sopineet."
- "Jumppa ei sovi."
- "Jumppa ei niin mieluista, mutta osallistun."

Asiakkaiden tarve liikunnan lisäämiseen

- "Voimistelu kivaa, kun vähän liikkuu."
- "Jumpat hyviä, kun tulee liikuttua vähän mukana."
- "Jumpat olleet mieluisia. Aina liikkunut paljon, ja nyt lisää liikunnan määrää."
- "Pari kertaa viikossa voisi olla jumppaa"

Kuvio 6. Liikuntaa kuvaavat sanalliset vastaukset

5.2 Aarreaitta

Taulukko 2. Asiakaspalautekyselyn arviointi Aarreaitta-tuokioille

Arvosana Aarreaitta-tuokioille, joihin olet osallistunut 1–10					
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
7	10	8	8	92	1

Aarreaitat erilaisine sisältöineen ja vierailijoineen olivat olleet myös mieluisia. Vastaajia tähän kysymykseen oli 11. Minimiarvo oli 7 ja maksimiarvo 10. Keskiarvoksi saatiin Aarreaitta-tuokioille 8.

Analysointivaiheessa käsittelin Aarreaitta-tuokioita kulttuuritoiminnan yhteydessä näiden samankaltaisten sisältöjen vuoksi. Molemmissa oli sisältöinä laajasti erilaisia kulttuurillisia elementtejä ja elämyksellisyyttä. Aarreaitassa erityispiirteenä oli erilaisten käsitöiden esittely ja ympäristöön suuntautuvat videokuvaukset.

5.3 Kulttuuripalveluiden tuottama sisältö

Kulttuuripalveluiden tuottamana sisältönä oli Jenni Lallin kulttuurikerho K65-tuokiot. Näiden sisältö oli sisältänyt hyvin monenlaisia sisältöjä, kuten pelejä, musiikkia, maalaamista ja vierailijoita. Kulttuurikerho K65 kysymyksiin vastasi enää 9 asiakasta, 2 oli päättänyt vastaamisen kotihoidon tuottaman sisällön kysymysten jälkeen. Minimiarvo oli 7 ja maksimiarvo 10. Keskiarvoksi saatiin kulttuurikerho K65-tuokioille 9.

Taulukko 3. Asiakaspalautekyselyn arviointi Kulttuurikerho K65 -tuokioille

Arvosana K65-tuokioille, joihin olet osallistunut 1–10					
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
7	10	9	8	77	1

5.3.1 Kulttuurikerho K65:n ja Aarreaitan sanallisen palautteen analyysi

Aarreaitan ja Kulttuurikerho K65:n saamaa sanallista arviointia käsittelin yhtenä kokonaisuutena. Asiakkaiden antamasta sanallisesta palautteesta kävi ilmi, että kulttuurilliset tuokiot erilaisine taide-, musiikki- ja käsityösisältöineen olivat olleet heille mieluisia. Kulttuurista oltiin kiinnostuneita. Kulttuurin tuomaa hyvinvointia kuvaa hyvin asiakkaiden antama palaute. Musiikki on ollut aina mieluista, ja kädentaitoja on ollut nautinto ihailta. Musiikkia oli tuokioissa niin konserttien, toivemusiikin kuin levyraadinkin muodossa. Vanha tanssimusiikki nousi vastauksista esiin, ja tuttujen esiintyjien lauluja haluttiin kuulla.

Kulttuuritarjonta oli ollut asiakkaiden mieleen myös elämysten muodossa, sillä kaupungille suuntautuvien videokuvausretkien tuloksista oli nautittu. Myös käsityöt olivat monelle mieleen. Käsitöiden tekeminen on ollut tärkeässä osassa elämää, ja niistä on saatu mielihyvää ja onnistumisen kokemuksia. Asiakkaat esittelivät toisinaan omia käsitöitään ja taideteoksiaan tuokioiden aikana. Tuokioiden aikana maalatut taulut oli jääneet mieleen, ja itse tehdyt runot olivat mieluisia.

Musiikin mieluisuus

- "Musiikkituokiot olleet mieluisia, suomalaista musiikkia."
- "Musiikkituokiot olleet parempia, tykkään musiikista."
- "Vanhaa tanssimusiikkia."
- Tykkään laulusta ja musiikista."
- "Musiikki mieluista. "
- "Musiikki tärkeää, toiveita Reijo Taipale, Teuvo Oinas, Tarja Lunnas, Eino Grön"
- "Musiikin ystävä, mutta en tanssi."
- "Musiikki ollut aina mieluista"
- "Musiikki on mieluista (Aarreaitta)."
- "Levyraati ollut kiva (K65)."
- "Musiikki ollut kivaa (K65)."
- "Musiikista tykkään(K65)."

Taide ja kädentaidot mieluisia

- "Tykkään käsitöistä ja askarteluista."
- "Mukavia kaikki olleet. Aivan kivoja."
- "Käsityöt on mieluisia (Aarreaitta). "
- "Käsitöistä olen tykännyt (Aarreaitta)."
- "Maalaukset olleet kivoja (Aarreaitta)"
- "Tykkään käsillä tehdystä, taide ja kirjoittaminen, käsityöt (K65)"
- "Runoista tykkään (K65)."
- "Taulut olleet kivoja (K65)."

Kulttuurin yleinen arvostus

- "Kulttuuri on aina kiinnostanut (K65)."
- "Jatka samaan tapaan (K65)."
- "Aarreaitat mukavaa vaihtelua pelkän juttelun sijaan."
- "Videokuvaukset kaupungilta olleet kivoja (Aarreaitta)."
- "Kevyttä ohjelmaa"

Kuvio 7. Kulttuurin ja käden taitojen saama sanallinen arviointi

5.4 Kirjaston tuottama sisältö

Kirjaston järjestämää sisältöä oli kirjaston tervehdykset, joita kevään aikana oli ollut kerran viikossa. Tuokioita oli ollut pitämässä Jaana Savela ja Laura Syrjämäki. Osan tuokioista he olivat pitäneet erikseen ja osan yhdessä. Sisällöt olivat olleet vaihtelevia. Oli ollut ajankohtaisista asioista keskustelua, historia-aiheisia tuokioita, murteita, kirjailijaesittelyjä ja kirjavinkkauksia.

Kirjaston sisältöä arvioiviin kysymyksiin vastasi 9 asiakasta. Minimiarvo oli 7 ja maksimiarvo 10. Keskiarvo kirjaston tuokioille oli 8.

Taulukko 4. Asiakaspalautekyselyn arviointi Kirjaston tervehdys -tuokioille

Arvosana Kirjaston tervehdys -tuokioille, 1–10					
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
7	10	8	8	66	1

5.4.1 Kirjaston tervehdysten sanallisen palautteen analyysi

Kirjaston sisällöt olivat olleet mieluisia, ja lähes kaikilta vastaajilta saatiin asiakaspalautekyselyssä myös sanallinen arviointi. Kirjastopalvelut ovat osa kulttuurillista sisältöä, mutta ne arvioitiin tässä erikseen. Asiakkaiden vastauksista ilmenee, että lukeminen on ollut monelle tärkeää aiemmin. Osalla harrastus jatkui edelleen, mutta useammalta tuli vastaukseksi, että ei enää lue paljoa. Kuunteleminen ja katseleminen oli silti mukavaa, ja monipuolisista sisällöistä oli pidetty. Erityisesti mainittiin runot ja murteet. Kriittistä palautetta sai yksittäinen lastenkirjan lukeminen. Asiasta keskustelimmekin kirjaston edustajien kanssa. Ne saattavat saada asiakkaalle onnittelun, että heille tarjotaan lapsellista sisältöä.

Sanallisen palautteen mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä Kirjaston tervehdys -tuokioihin. Kirjaston palveluiden merkitys yhtenä monipuolisen sisällöntuotannon muotona on suuri. Asiakkaat kiittivät vaihtelevaa ja monipuolista sisältöä, ja kirjaston valitsemat aiheet koettiin mielenkiintoisiksi. Niitä oli mukava kuunnella ja katsella.

Kirjaston mieluisuus

- "Olen tykännyt."
- "Kuuntelen ja kattelen mielellän."
- "Ihan kiva. Olen tykännyt"
- "Tykkään kirjastopalveluista, tuovat kirjoja myös luettavaksi."

Lukemisen määrä vähentynyt

- "Ei tule oikeen paljon luettua. "
- "Aiemmin lukenut paljon kaikenlaista."
- "En oikein enää lue kirjoja, näön kanssa ongelmia."
- "Aiemmin ollut kova lukemaan."

Monipuoliset sisällöt

- "Murteeseen liittyvät olleet mieluisia."
- "Kirjailijoista ja muutenkin olen tykännyt."
- " Luen aika paljon, hyvin kaikenlaista, romaania ja historiaa, jännitystä ja romantiikkaa."
- "Aina valittu mielenkiintoisia aiheita."

Lapselliseksi koettu sisältö

- " Lastenkirjoja ei niinkään"
- "Kuin olisi luettu muumi-kirjaa lapsille"

Kuvio 8. Kirjaston tervehdysten saama sanallinen palaute

5.5 Seurakunnan tuottama sisältö

Seurakunnan järjestämää sisältöä olivat seurakunnan tervehdykset, eräänlaiset etähartaus-hetket, joissa oli aina ollut jonkinlainen musiikkielementti mukana. Seurakunnasta oli tullut kulloinkin vuorossa oleva pappi ja kanttori hartaushetkeä vetämään. Heidän tukenaan oli aina kotihoidon työntekijä, joka hoiti tekniikan tuokion aikana. Kotihoidon työntekijä vaihtoi myös näkymää esitystilassa jaettuun ruututilaan virsien ajaksi, jolloin asiakkaat näkivät virsien sanat ilman virsikirjaa. Seurakunnan tervehdys -tuokiot oli toteutettu pääsääntöisesti esitystilassa, jolloin viestintä oli ollut yksisuuntaista. Tämä oli johtunut siitä, että useamman esiintyjän tuokiot oli jouduttu järjestämään Jabra-pöytäkaiuttimella. Tällä kaiuttimella asiakkaiden äänet kuuluivat vielä kuulokkeitakin huonommin. Jollakin kerralla oli koitettu käyttää virsitoiveita kyseltäessä molemmin puolista ääntä, mutta totesimme äänten kuuluvan liian huonosti, ja pidättäydyimme toistaiseksi siitä.

Seurakunnan tervehdys -tuokioita koskeviin kysymyksiin vastasi 10 asiakasta. Minimiarvo oli 8 ja maksimiarvo 10. Keskiarvoksi seurakunnan tuokiot saivat 9.

Taulukko 5. Asiakaspalautekyselyn arviointi Seurakunnan tervehdys -tuokioille

Arvosana Seurakunnan tervehdys -tuokioille, 1–10					
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
8	10	9	9	90	1

5.5.1 Seurakunnan tervehdysten sanallisen palautteen analyysi

Uskonnollisen yhteisön ja uskonnollisuuden merkitys

- "Seurakunta on ollut kiva"
- "Kiva kuunnella sanaakin, olleet kivoja tuokioita."
- "Lapsuuden kodin peruja, ollut uskonnollista elämää. Ollut seuroja ja isoisä ollut maallikkosaarnaaja."
- "Olen tykännyt kaikista. Vetäjät mieluisia."
- "Kaikki vetäjät olleet kivoja."

Hartaushetkien mielisuus

- "Hartaudet hyviä."
- "Rauhoittavat ja saavat pysähtymään ja ajattelemaan maailmanmenoa."
- "Kaikki ohjelma ollut kivaa."
- "kaikesta tykännyt, vaihteluahan se on."
- "Pääasia että tuokiot jatkuvat."
- "Kivasti tullut ajankohtaista sisältöä."
- "Kaikki hyviä."

Kirkkoon pääsyn mahdollisuus

- "Olen joskus ollut tuomiokirkossa, ja nyt saatiin kirkonmenot kotiin asti."
- "Ei ole kirkkoon päässyt, ollut kiva saada näitä tervehdyksiä."
- "Nyt on muuten vaikea päästä kirkkoon."

Virret ja laulaminen

- "Kaikki on ollut mieluisia. Laulan virsiä mukana."
- "Mukavia kuunnella."
- "Virren laulanta mieluista, kiva kun sanat näkyy ruudulla, vaikka osaankin melko monet ulkoa."

Vaikkei ole uskonnollinen

- "Menee vaihteeksi, vaikken olekaan innostunut uskonnosta."
- "En erityisen uskonnollinen, mutta tykkään kuunnella. Kaikki on ollut hyvää."

Kuvio 9. Seurakunnan tervehdysten saama sanallinen palaute

Asiakkaiden suulliset vastaukset kertoivat heidän olevan erittäin tyytyväisiä seurakunnan tuottamaan sisältöön. He pitivät vetäjiä mieluisina ja kivoina. Vaikkeivat kaikki olleet

uskonnollisia, he halusivat osallistua silti näihin tuokioihin. Tuokioiden sisällöt koettiin ajan-kohtaisiksi, rauhoittaviksi ja ajatuksia herättäviksi. Virrenlaulanta ja virren sanat kuvaruudulla koettiin erityisen mukavina. Monet asiakkaat lauloivat virsiä hartaushetkien aikana, ja joku kertoi osaavansa useimmat virret ulkoa. Silti kuvaruudun äärestä oli helppoa katsoa virren sanat ilman, että tarvitsi lähteä etsimään virsikirjaa.

Osalle ryhmäläisistä uskonto ja kirkossa käyminen olivat olleet tärkeässä asemassa elämässä. Koronapandemian takia kirkkoon ei ollut päästy, tai joillakuilla saattoi olla vaikeuksia päästä muutenkaan kodin ulkopuolelle käymään. Hartaushetkeä pidettiin sitäkin merkityksellisempänä, kun se saatiin nyt omaan kotiin. Vetäjät olivat ottaneet asiakkaita esitystilasta huomioon esimerkiksi nimen mainitsemisella, jolloin osallistujat saatiin kokemaan hartaushetki vieläkin henkilökohtaisempaan ja yhteisöllisempään.

5.6 Minkä verran ja millaista sisältöä halutaan jatkossa?

Asiakkailta kysyttiin, onko tällä hetkellä sopivasti erilaisia sisältöjä, vai haluttaisiinko jotakin enemmän tai vähemmän.

Taulukko 6. Onko toimintaa sopivasti, vai haluaisitko sitä enemmän tai vähemmän

	(1) Enemmän	(2) Sopivasti	(3) Vähemmän	En osaa sanoa (4)
Musiikkia	27,3%	45,4%	18,2%	9,1%
Seurakunnan ohjelmaa	9,1%	81,8%	0 %	9,1%
Kirjaston ohjelmaa	0 %	90,9%	0 %	9,1%
Jumppaa ja liikuntaa	36,4%	45,4%	0 %	18,2%
Taide- ja käden taidot	18,2%	72,7%	0 %	9,1%
Museon tarjontaa	9,1%	63,6%	0 %	27,3%
Vierailevia esiintyjä	27,3%	63,6%	0 %	9,1%
Kulttuuria ja keskusteluita	18,2%	72,7%	0 %	9,1%
Videomateriaalia	18,2%	18,2%	0 %	63,6%

Suurin osa vastauksista oli, että tällä hetkellä sisältöjä oli sopivasti. Musiikin määrälle annettiin jokunen vähemmän toivomus. Sen sijaan kaikkiin kohtiin saatiin jonkin verran myös en osaa sanoa vastauksia. Muutamaan vaihtoehtoon vastattiin myös, että kyseistä sisältöä voisi olla enemmän. Asiakkaat saivat tarkentaa antamiaan vastauksia, tai antaa vielä lisäarvioin- teja ja ehdotuksia aiempiin vastauksiinsa. Samassa yhteydessä sai vielä sanallisesti koota ajatuksen siitä, mitä haluaisi erityisesti nähdä.

5.6.1 Jatkotoiveita koskevan sanallisen palautteen analyysi

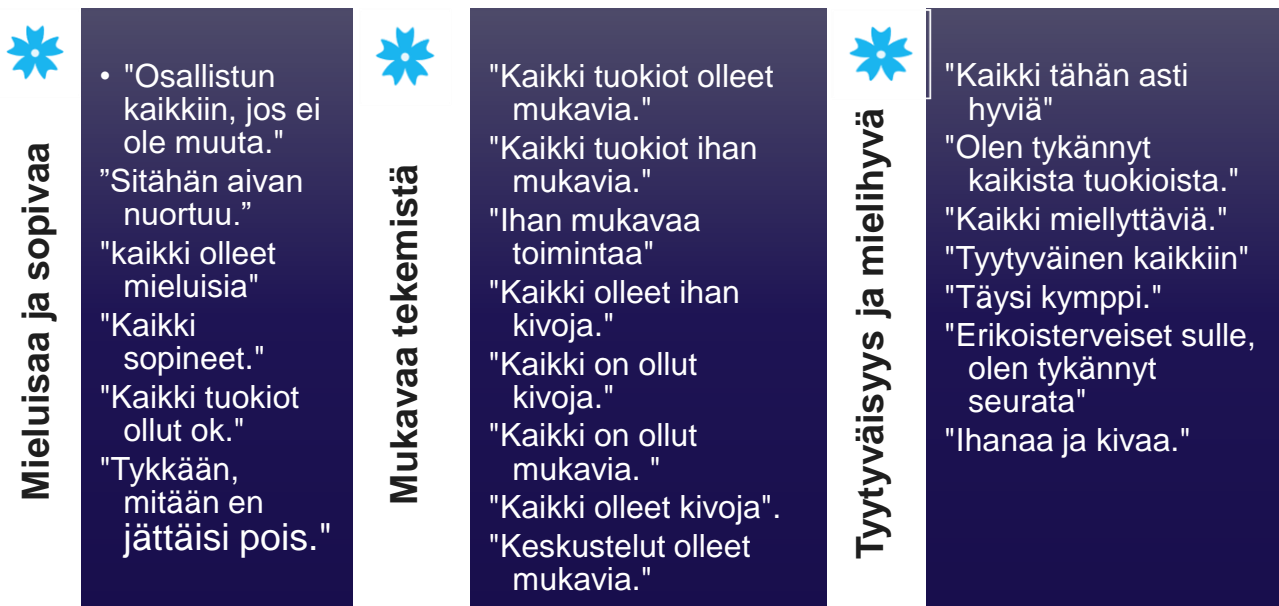
Asiakkaiden vastauksista voi päätellä, että nykyinen määrä eri tarjontaa on monen mielestä varsin sopiva. Vastauksissa kävi ilmi, että muutakin tekemistä on, ja sen vuoksi lisätoimin- nalle ei ole aikaa. Joku antoi ehdotuksia joihinkin sisältöihin, joita aiemmin oli käsitelty, kuten retkivideoihin liittyen. Kirjasto tarttui heti toivomukseen esitellä muitakin, kuin Seinäjoen kes- kustan maakuntakirjastoa. He saivat ehdotukselle innokkaan vastaanoton myös muista kir- jastoista. Lisätoiveissa oli lisätä museon tarjontaa sekä jatkaa seurakunnan ohjelmaa ja jumppaa, sillä ne olivat olleet asiakkaille mieluisia.

- ✿ "Kaikkea on riittävästi. Kun touhuaa muutakin, niin tämä riittää."
- ✿ "Museotoiminta voisi olla mielenkiintoisa."
- ✿ "Seurakunnan ohjelmaa ja jumppaa."
- ✿ "Aikaa ei ole lisäsisällölle. Tällä hetkellä riittää ihan hyvin. Pidempiä tuokioita ei jaksaisi."
- ✿ "Taidenäyttelyt ja vierailuja eri paikoissa."
- ✿ "Retkivideoita voisi olla enemmän."
- ✿ "Urheilusta oon tykännyt."
- ✿ "Näyttäkää Ylistaron museota ja kirjastoa."

Kuvio 10. Toiveet sisällölle jatkossa

Sisällöntuottoa oli arvioitu mieluisaksi ja sopivaksi toiminnaksi. Joku koki nuortuvansa toimin- taan osallistuessaan. Toiminta oli kivaa ja mukavaa. Mitään osaa monipuolisesta ja vaihtelevasta toiminnastamme ei jätettäisi pois. Toiminta oli tuottanut mielihyvää, ja asiakkaiden vas- tauksista kumpusi valtava tyytyväisyys, mikä korreloi hyvin heidän antamiinsa numeerisiin

arviointeihin eri toimintatyypeille. Kaikista vetäjistä oli tykätty ja toiminta koettiin ”täydeksi kympeksi”.



Kuvio 11. Yleinen arviointi tuokioille

5.7 Sisällöt ja tärkeimmät vaikutukset sanallisen palautteen perusteella

Tuokioiden sisältöä oli pidetty vaihtelevana ja monipuolisena. Vaihtelevuus sai asiakkailta kiitosta. Asiakkaat olivat pitäneet myös vetäjän vaihtumista ihan hyvänä asiana, mikä rohkaisee varmasti uusiakin ohjaajia ryhmätoimintaan. Tulevien tuokioiden suunnitteluun tämä antaa selvän signaalin, että sisältö saa olla edelleenkin vaihtelevaa. Kaikista vetäjistä oli pidetty ja tuokiot olleet mieluisia.

Tuokioita erillään pitävät yhteistyökumppanit eivät välttämättä ole etukäteen tienneet toisensa tuottamasta ohjelmasta. Saadut vastaukset kuitenkin viestivät sitä, että vaikka olisimmekin sivunneet samoja teemoja, kukin on tehnyt sen omalla tyylillään. Eri tuokion vetäjillä on omat vahvuutensa, eikä tuokioista tule samanlaisia, vaikka oltaisiin saman aihepiirin äärellä. Sisältö on koettu vaihtelevaksi ja monipuoliseksi, ja siitä on voinut halutessaan valita ne, jotka itseä miellyttää.

Useissa asiakkaiden antamissa palautteissa kävi ilmi ryhmätoiminnan vaikuttavan koettuun yksinäisyyden tunteeseen. Ryhmätoiminnasta haettiin seuraa ja piristystä päivään. Moni kertoi tuokion katkaisevan päivän mukavasti. Keskelle päivää osuva ryhmätoiminta oli

rytmittänyt päivää mukavasti. Ryhmätoimintaan osallistumista koettiin keinona saada yhteys ulkomaailmaan, ja erikseen mainittiin myös koronapandemian estäneen muun kokoontumisen

Sisällön vaihtelevuus ja monipuolisuus

- "Otan vastaan kaikki mitä tulee, kelpaa melkein mikä vaan"
- "Ottanut vastaan mitä annetaan"
- "Ei aina tarvitse olla samanlaista ohjelmaa, kiva kun tulee vaihtelua"
- "Vaihtelevia, miellyttävää kun saa odottaa että mitä tulee."
- "Kaikki olleet mieluisia omalla tavallaan. "
- "Hyvä että on vaihtelua."
- "Kaikki käy, vaihtelua pitää olla."
- "Kaikista oon tykännyt vaihtelu mukavaa."
- "Vetäjätkin saa vaihdella."
- "Kaikkea pitää olla jatkossakin."

Kuvio 12. Sisällöstä ja vetäjistä oli pidetty

Tuokioilla oli saatu helpotettua asiakkaiden osallistumista ryhmätoimintaan, sillä palvelu oli tuotu saavutettavaksi. Osallistuminen ryhmätoimintaan toi kaivattua vaihtelua, oli mukavaa tekemistä, ja se koettiin jopa harrastuksena. Monipuoliset sisällöt antoivat myös mahdollisuuden osallistua juuri haluamiinsa tuokioihin. Asiakkaat tunsivat ryhmänsä jäsenet ja ryhmässä oli selkeä yhteishenki. Osallisuuden tunnetta oli saatu lisättyä ryhmiin osallistumisen kautta.

Vaikutus yksinäisyyteen ja mahdollisuus ryhmätoimintaan

- "Vaihtelua yksin istumiseen."
- "Ei tarvii höpöttää yksikseen, yksinolon saa pois."
- "Kuin ei olisi yksin."
- "Mukavaa seuraa ei tarvii olla yksin."
- "Sais olla joka aamu. Ei tuu yksin harrastettua."
- "Etätuokiot on kivoja, kun yksin on, saa yhteyden ulkomaailmaan."
- "Päivän piristys."
- "Katkaisee päivän hyvin."
- "Katselen mieluumin, saa tulla kutsu silti aina. Osallistun, jos huvittaa."
- "Alkoi hyvään aikaan, kun päivätoiminta loppui (koronan takia). Tämä alkoi heti."
- "Tykkään ryhmätoiminnasta tosi paljon."
- "Odotin tätä koko aamupäivän, että alkaisi jo."
- "Kaikki kivoja, katkaisee päivän."

Kuvio 13. Ryhmätoiminnan vaikutukset

5.8 Kehitettävät asiat ja ongelmat tuokioiden aikana

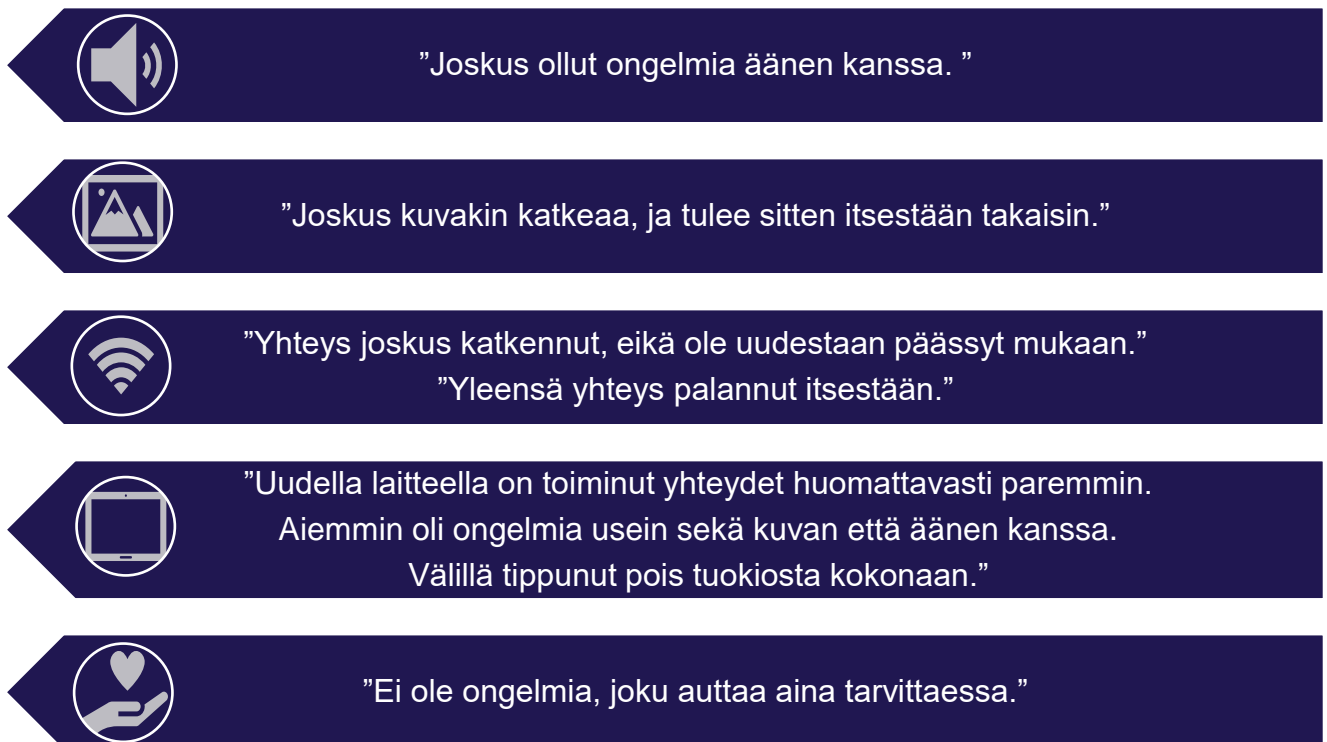
Muutamalta asiakkaalta tuli ehdotuksia ja parannustoiveita. Lähinnä parannusehdotukset liittyivät musiikin soittoon, josta kuitenkin oli valtaosa pitänyt. Yksi ehdotus oli pyytää runoilijoita esittämään runojaan. Tämä ehdotus välitettiin kirjastolle. Lisäksi toivottiin myös hengellistä kirjallisuutta.



Kuvio 14. Asiakaspalautekyselyn kehitysehdotuksia

Asiakailta haluttiin lisäksi saada palaute myös siitä, miten paljon he kokivat olleen yhteysongelmia tai muita ongelmia tuokioiden aikana. Kysyimme asiakkailta: Onko sinulla ollut ongelmia esimerkiksi verkkoyhteyksien kanssa tuokioiden aikana? Millaisia?

Vastauksista selvisi, että asiakkailla oli ollut ongelmia jonkin verran. Neljä asiakasta vastasi, että ongelmia ei ollut ollut lainkaan.



Kuvio 15. Asiakkaiden kertomat ongelmat tuokioiden aikana

Suurin osa ongelmista liittyi joko kuvan tai äänen katoamiseen. Nämä ongelmat johtuvat kuitenkin VideoVisitin mukaan yhteysongelmista. Osa asiakkaista osasi nimetä ongelmansa yhteysongelmaksi. Jonkun laite oli yhteysongelmien takia jouduttu vaihtamaan, ja uudella laitteella oli saatu parempi yhteys. Joillakuilla ei ollut yhteys ryhmään palannut sen katkeamisen jälkeen, vaikka niin VideoVisitin mukaan kuuluisi tapahtua.

Tuokioiden aikana sisällöntuottajalle näkyneet kuvan häiriöt tai äänen kuulumattomuus eivät olleet vaikuttaneet häiritsevästi asiakkaille. Sama voitiin huomata kokeilemalla toimistolla olevaan testilaitteeseen soittoa: vaikka tuokion vetäjä kuulisikin heikosti asiakkaiden äänet, asiakkaille ääni kuuluu hyvin. Jos asiakkailla oli ollut ääniongelmia, ne olivat siis johtuneet joko yhteyksistä tai laitteen häiriötilasta.

5.9 Asiakkaiden terveiset sisällöntuottajille

Lopuksi asiakaspalautekyselyssä pyydettiin asiakasta lähettämään haluamansa terveiset kuvapuhelintoiminnan sisällöntuottajille.

Terveiset sisällöntuottajille olivat liikuttavia. Oli varsin selvää, että toiminnan aloitus oli osunut oikealle hetkelle, sillä muu ryhmätoiminta, läheisten ja muiden ihmisten tapaamista oli rajoitettu juuri toiminnan käynnistymisen aikoihin koronapandemian myötä. Vastauksista kumpusi valtava tyytyväisyys ja kiitollisuus toimintaa kohtaan. Asiakkaat olivat olleet kaikkien toimintaan todella tyytyväisiä ja pitivät sisältöämme onnistuneena.

Ryhmätoiminnan jatkuminen oli tärkeää osallistujille. He toivoivat meidän jatkavan samaan tapaan jatkossakin. Useamman asiakkaan lauseista käy ilmi, että he toivovat myös meidän sisältöä tuottavien ammattilaisten jaksavan jatkaa toimintaa, jonka he kokivat itselleen tärkeäksi. Ryhmätoiminta oli asiakkaiden mielestä onnistunut hyvin, ja asiakkaat olivat kiitollisia siitä.

- 
- "Kiitoksia kaikille teille, kun jaksatte meidän kanssa touhuta."
 - "Oikein hyviä terveisiä hyvistä ohjelmista ja jumpista!"
 - "Jaksakaa nyt vaan ohjelman tuottoa ja työtänne, käsiä pitää pestä jatkuvasti ja jatkuvasti koronan takia, eikä saa halia ketään eikä mitään. Yritetään jaksaa."
 - "Jatketaan edelleen samaan tapaan. Kivaa kun on vaihtelua."
 - "Jatkakaa samaan tyyliin!"
 - "Sisällöntuotto ollut siitä asti, kun tuli korona ja kerhotoiminta loppui, tämä on ollut hyvää asiaa."
 - "Tulen mukaan silloin kun jaksan."
 - "Hei vaan, ja kiitokset esiintymisistä."
 - "Kiitoksia. Olen ollut kaikkeen sisältöön tyytyväinen, olette onnistuneet hyvin."

Kuvio 16. Asiakaspalautekyselyn terveiset sisällöntuottajille

6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni toimi kysymys:

Miten kehitetään kuvapuhelimen sisällöntuotannon ryhmätoiminta Seinäjoelle?

Opinnäytetyöni antaa vastauksen tutkimuskysymykseen, ja tärkeimmät tulokset ovat:

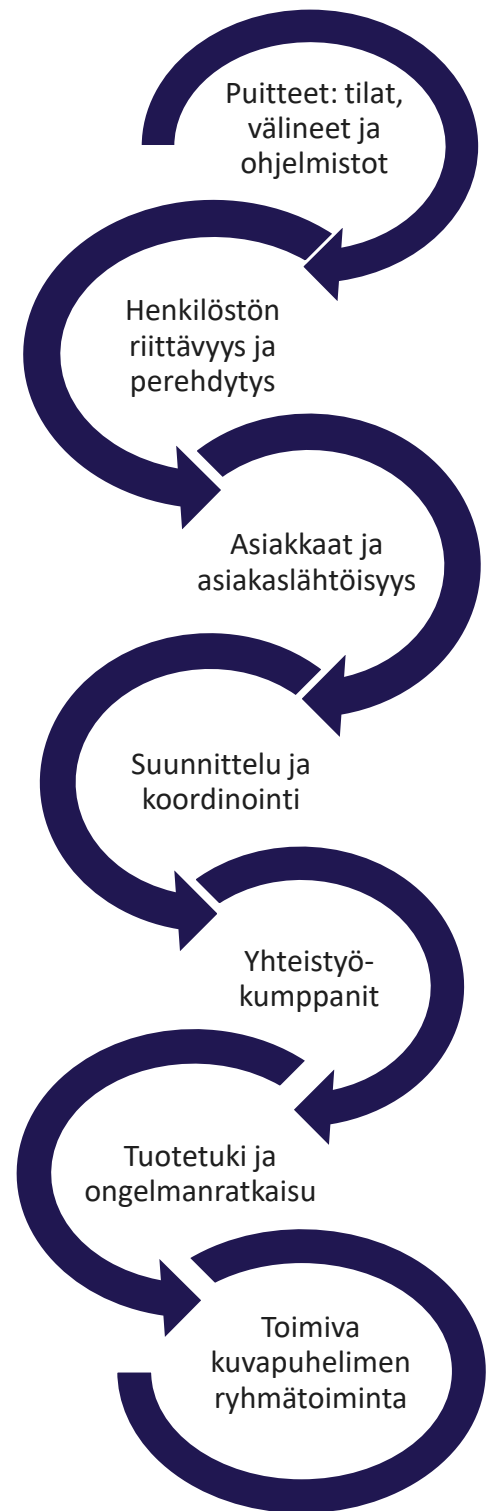
- Olimme onnistuneet kehittämään kuvapuhelimen ryhmätoiminnan Seinäjoen kotihoidolle. Mallioppimisen kautta saimme Vaasan Alvar-palvelusta hyviä ideoita toiminnan kehittämiseen. Keinot ja työvaiheet tavoitteiden saavuttamiseksi olivat löytyneet matkan varrella. Seinäjoen kotihoidolla oli mahdollisuus ottaa sisällöntuotanto jatkuvaan käyttöön. Ryhmien toiminta oli lähtenyt vakiintumaan säännölliseksi.
- Kuvapuhelimella ryhmätoiminnasta saatiin saavutettavaa. Osallistumisesta oli tehty helppoa, vapaaehtoista ja asiakkailta oli mahdollisuus valita haluamansa sisältö. Asiakkaiden osallisuutta lisättiin, ja toimittiin ennaltaehkäisevän vanhustyön menetelmänä. Asiakkaiden mielipiteet ja ehdotukset oli alusta asti otettu huomioon. Asiakas-palautteesta voidaan päätellä toiminnan olevan asiakaslähtöistä. Palvelun toivottiin jatkuvan, asiakkaat nauttivat monipuolisesta ja vaihtelevasta sisällöstä ja olivat saaneet osallistumismahdollisuuden ryhmätoimintaan, joka oli helpottanut heidän kokemaansa yksinäisyyden tunnetta.
- Tekninen osaaminen, vakaa verkkoyhteys, laadukkaat laitteet ja ohjelmat toiminnan toteuttamiseen edesauttavat laadukkaan palvelun tuottamista. Tuen merkitys ongelmatilanteissa on tärkeää.
- Kehitystyötä oli tehty yhteistyökumppaneiden kanssa yhdessä. Perehdytykseen oli käytetty sopivasti voimavaroja, joten yhteistyökumppanit pystyivät toimimaan itsenäisesti sisällöntuottajina. Yhteistyökumppaneilla on vakaa tahto jatkaa laadukkaan sisällön tuottamista. Myös muiden sisältöä tuottavien tahojen kanssa jatketaan yhteistyötä.

Toimivan asiakaslähtöisen kuvapuhelimen ryhmätoiminnan kehittämiseen liittyi perusta, jonka tuli olla kunnossa kehittämistyötä varten. Ennalta järjestetyt puitteet tilojen, välineiden

ja ohjelmistojen muodossa loivat kestävän pohjan kehitystyölle, jonka pohjana oli Seinäjoen kotihoi-
dolla jo valmiiksi käytössä ollut VideoVisit-lisenssi,
ohjelmisto ja asiakaslaitteet. Toiminnalle tarvittiin
erillinen työtila ja riittävät työvälineet. Osa tuokioista
lähetettiin etänä, mutta kaikkien käytössä oli koti-
hoidon toimiston työtila. Laitteita jouduttiin vaihta-
maan niiden toimimattomuuden takia, ja lopulta
saatiin paremmat välineet toimintaan.

Henkilöstöä tarvittiin riittävästi. Kotihoidon ja mui-
den tahojen kanssa tehtiin tarvittavat sopimukset.
Seinäjoen kotihoi-
dossa oli halu kehittää sisällöntuo-
tantotoimintaa. Kotihoidon tukipalvelukeskuksen
väki ideoi toimintaa alkuun ja on osallistunut niin
asiakashankintaan kuin sisältöjen tuottamiseenkin.
Kuvapuheluiden soittajille oli paras asiakastunte-
mus, joten he ehdottivat kuka palvelusta hyötyisi.
Asiakkaiksi valikoitui kuvapuhelinpalvelua käyttävät
asiakkaat, joille tarjottiin mahdollisuutta osallistua
ryhmätoimintaan ja palvelun kehittämiseen. Palvelu
perustui vapaaehtoisuuteen, joten asiakkaalle oli
helppoa tulla siihen mukaan ja valita juuri itselleen
mieluisimmat toiminnot.

Tärkeänä osatekijänä oli tutustuminen toimivaan
malliin Vaasassa, missä sain oppia mallia seuraa-
malla toiminnan perusteita. Saadun opin perus-
teella muille toiminnassa työskenteleville tuli antaa
sellainen perehdytys toimintaan, että he voisivat toi-
mia itsenäisesti sisällöntuotannossa. Sisällöntuotta-
jia tuli olla riittävästi, jotta toimintaa pystyttäisiin pyörittämään säännöllisesti. Lisäksi ongel-
man ratkaisua varten tarvittiin tuotetukea palveluntarjoajalta ja omalta tietoteknistä tukea



Kuvio 17. Sisällöntuotannon kehittämisen osat ja eteneminen

tarjoavalta tietohallinnolta. Omalla toimistolla oleva tukihenkilö tehostaa äkillisissä tilanteissa tapahtuvaa avunsaantia.

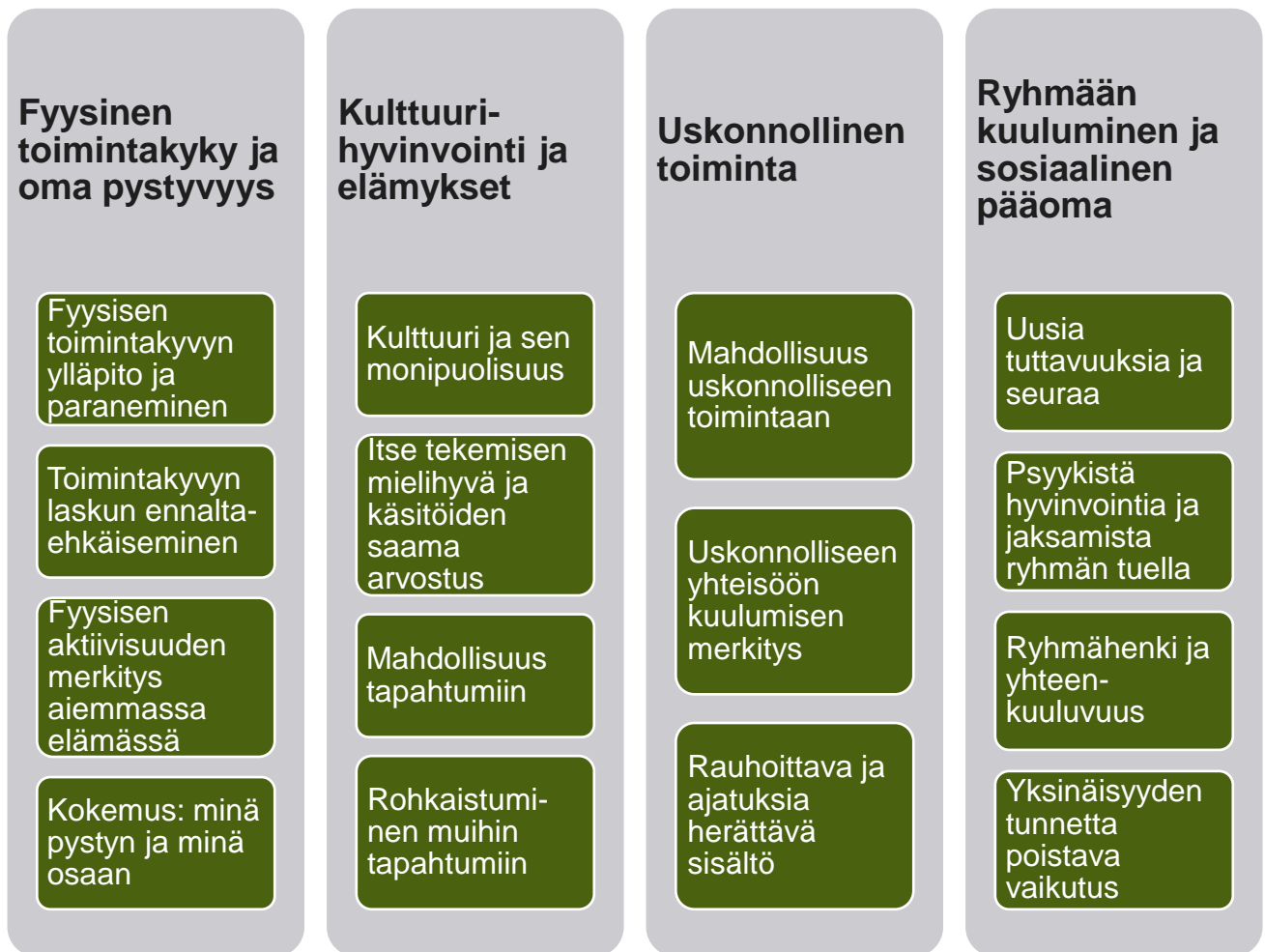
Kehitystyö pääsi käytännön vauhtiin varsinaisen pilottiryhmän aloittaessa 1.12.2020. Joulukalenterin avulla saimme runsain mitoin kokemusta ja oppia ohjelmiston toiminnasta ja eri käyttömahdollisuuksista. Asiakkaat tutustuivat sisällöntuottajiin ja toimintaan joulukalenterin aikana, ja antoivat välittömästi palautetta hoitopuheluiden soittajille ryhmätoiminnan aikana kysytyn palautteen lisäksi. Palautteen myötä osasimme kehittää tuokioita asiakkaiden toivomaan suuntaan heti alusta asti. Aloitusvaiheen jälkeen käytiin arviointikeskusteluja palvelun tilaajan ja toimintaa tuottavien työntekijöiden näkökulmasta. Myös yhteistyökumppaneiden kanssa käytiin palautekeskusteluja säännöllisesti. Pidimme sisällöntuotannon suunnittelupalavereita joko Teams-kokouksina tai kokoonnuimme kirjaston tiloihin.

Kehitystyö tuli suunnitella ja koordinoida hyvin. Alkuvaiheessa tuli tehdä sopimukset eri toimijoiden välillä. Huolellista toiminnan suunnittelua ja koordinoitua varten tarvitaan riittävästi työaikaa. Suunnitteluun tuli olla asiasta innostunut ja kiinnostunut tekijäkaarti. Toiminnan koordinointiin tarvittiin asiaan perehtynyt ja sitoutunut toiminnan ohjaaja, joka pystyi luomaan perehdytysmateriaalit ja kouluttamaan muut sisällöntuottajat. Sisällöntuotannon koordinoiminen sisältää tuokioiden valmiiksi luomista muita sisällöntuottajia varten muun päivittäisen materiaalin ajastamisen lisäksi, mutta myös aikataulujen ja sisältöjen tiedottamista, palavereihin osallistumista ja niiden järjestämistä, ohje- ja perehdytysmateriaalien ylläpitämistä ja päivittämistä, sekä esimerkiksi asiakaspalautteen käsittelyä ja asiakashankintaa. Kevättalvella 2022 tulossa oleva palvelualustan muutos vaatii perehdytysmateriaalien uusimisen ja kaikkien yhteistyökumppanien uuden perehdyttämisen. Nykyinen yhden työntekijän puolikas työpanos ei tahdo riittää säännöllisen toiminnan tuottamiseen ja koordinoimiseen, saatikka uuden perehdytysmateriaalin luomiseen tai muiden kouluttamiseen. Tukihenkilö toimintaan olisi tarpeellinen, jolloin ongelmatilanteet niin ryhmätoiminnassa kuin muussa kuvapuhelutoiminnassa voitaisiin ratkaista nopealla aikataululla oman talon sisällä.

Kehitystoiminnan tuloksena saatiin aikaan toimiva ja jatkuvasti kehittyvä toimintamalli, joka on aidosti asiakaslähtöinen. Toiminnasta on hyötyä niin asiakkaille, kuin palvelun tuottajallekin. Toimintamallin kehityskuvauksen mukaista toimintaa voidaan monistaa muihin kaupunkeihin etäpalvelun kehitystyössä. Kehitetty toiminta rakentuu yhteistyökumppanien itsenäisen sisällöntuotannon ja kotihoidon itse tuottaman sisällön välille. Tällä hetkellä yhteistyökumppanit

ovat toiminnalle elinehto. Jos tätä yhteistyökumppanien toimintaa ei olisi, säännöllinen toiminta ei onnistuisi nykyisellä työntekijämäärällä. Yhteistyökumppaneita tarvittaisiin jopa enemmän, sillä syksystä alkaen yksi viikonpäivä jää ilman ohjelmaa.

6.1 Eri sisältöjen merkitys asiakkaan hyvinvoinnille ja toimintakyvylle



Kuvio 18 Eri sisältöjen hyvinvointia lisäävä merkitys

Asiakkaiden antamaa palautetta analysoimalla todettiin, että vaihteleva ja monipuolinen sisältö oli asiakkaille mieluista. He nauttivat siitä, että saivat odottaa, mitä tällä kerralla olisi tarjolla. Erikseen vielä mainittiin se, että ryhmien vetäjät saavatkin vaihdella, ja että kaikki ovat olleet mieluisia vetäjiä.

Osa asiakkaista oppi katsomaan itsenäisesti myös kalenterivideoita. Erityisesti musiikkia ja luontoa kuvaavat kalenterivideot saivat kiitosta. Kaikille tablettitietokoneeseen koskeminen ei kuitenkaan ollut mieluista, joten he pääsivät katsomaan kalenterivideoita vain jonkun muun

käynnistäessä ne. Muistutusviestien huomattiin toimivat samaan tapaan. Osa muisti etsiä virsikirjan esille ennen hartaushetkeä, tai haki valmiiksi huivin ennen huivijumpan alkua.

Liikunnan merkitys asiakkaille oli tärkeä. Tuolijumpat koettiin yhtenä tärkeimmistä ja mieluisimmista tuokioista. Asiakkaat kertoivat liikunnan jäävän liian vähäiseksi, ja jumpalla tilanteeseen saatiin kohennusta. Liikunta parantaa toimintakykyä ja edesauttaa kotona selviämistä. Sillä on vahva yhteys myös henkiseen hyvinvointiin ja oman pystyvyyden kokemukseen. Asiakkaat osallistuivatkin halukkaasti jumppiin, ja pitivät niitä hyvänä tapana lisätä omaa liikunnasta. Osa kertoi olleensa aiemmin aktiivisempia liikkumaan, mutta liikunnan jäävän nyt vähäisemmäksi yksin ollessa. Fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja sen paraneminen liikuntaa lisäämällä oli jumpan tavoite. Halusimme myös ennaltaehkäistä toimintakyvyn laskua ja siten vaikuttaa muiden mahdollisten ongelmien syntyä ennaltaehkäisten.

Kulttuuri saa aikaan hyvinvointia. Erilaiset elämykset ja kulttuurillinen sisältö saa aikaan hyvää mieltä ja oloa. Osallistuminen näihin ryhmätoimintoihin voi jopa rohkaista osallistumaan muihin tapahtumiin. Itse tehdyn esittelemisen ja sen saama arvostus tuottaa mielihyvää. Hyvinvointia lisää myös kosketus luontoon ja ympäristöön, ja erilaisia luontoon suuntautuvia videokuvauksia pyydettiin jatkossa toteutettavaksi. Musiikki, kuvataide, kirjallisuus sekä erilaiset kulttuurilliset ja historialliset sisällöt koettiin mieluisina. Tapahtumista tuli helposti saatavutettavia, mikä korostui erityisesti koronapandemian rajoitusten aikana. Palvelun kautta oli mahdollista osallistua tapahtumiin, joihin ei muuten olisi voinut mennä tai osallistua.

Seurakunnan tervehdys -tuokiot olivat hyvin odotettuja ja niistä pidettiin suuresti. Seurakunnan toiminta liittyy vahvasti yhteisöllisyyteen ja yhteiseen asiaan uskomiseen. Seurakunnan toiminta vahvistaa sosiaalista pääomaa. Sosiaalista pääomaa pidetään yhtenä hyvinvointia lisäävänä tekijänä, ja sitä saatiin lisättyä näiden yhteenkuuluvuutta ja yhteistä uskoa korostavien tuokioiden kautta. Koronapandemian aikana asiakkailla ei ollut mahdollisuutta käydä kirkossa, mikä tulikin ilmi asiakaspalautteessa. Asiakkaiden osallistuminen uskonnolliseen toimintaan mahdollistettiin etäpalvelun avulla. Kirkon ja hartaushetken tuominen kotiin koettiin merkityksellisenä. Huomionarvoista oli, että myös vähäisesti uskonnollista toimintaa harrastavat halusivat osallistua seurakunnan tuokioihin. Lisäksi myös eri uskonnollisen ryhmän jäsen koki haluavansa osallistua näihin tuokioihin.

Ryhmään kuulumisen merkitys oli tärkeä hyvinvointia lisäävä elementti. Ryhmän jäsenet alkoivat tuntea toisiaan, ja toisinaan juttelivat ennen ohjaajan kameran ja mikrofonin aktivointia. Ryhmälle alkoi muodostua me-henki, ja he odottivat kuvaruudun ääressä heti tuokion alkessa. Seurakunnan sisällöt ja vuorovaikutteiset tuokiot olivat oman yhteisöllisyytensä vuoksi myös omiaan lisäämään tätä me-henkeä.

6.2 Kuvapuhelinryhmätoiminta: ennaltaehkäisevää ja osallistavaa vanhustyötä



Kuvio 19. Kuvapuhelimen ryhmätoiminnan merkitykset tulosten valossa

Asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta pyrittiin vahvistamaan ottamalla heidät heti alusta asti mukaan palvelun kehittämistyöhön. Asiakkaiden omaa osallistumista tuettiin erityisesti vastavuoroisissa tuokioissa. Heille annettiin kullekin vuorollaan puheenvuoro, ja kultakin kysyttiin kysymyksiä erikseen. Jokainen asiakas pyrittiin huomioimaan erikseen tuokioiden aikana. Asiakkaat haluttiin saada ryhmäytymään, ja siten kokemaan me-henkeä ryhmään kuulumisen myötä. Seurakunnan järjestämissä tuokioissa on yhteisen uskonnon tuoma yhteisöllisyys jo itsessään. Sosiaalista pääomaa vahvistettiin tuokioiden yhteisöllisyyttä ja me-henkeä nostamalla ja vahvistamalla, mikä alkoi näkyä ryhmän toimiessa hiukan pidempään. Samalla

useissa asiakaspalautteissa kävi ilmi, että saimme ehkäistyä ja helpotettua asiakkaiden kokemaa yksinäisyyden tunnetta. Myös kulttuurin hyvinvointia tuottavat vaikutukset tulivat hyvin esille. Asiakkaat kertoivat kokevansa mielihyvää monipuolisesta ja mieluisesta sisällöstä.

Asiakkaiden annettiin mahdollisuus kertoa omia mielipiteitään, ehdotuksiaan ja toiveitaan palvelun toimivuudesta tuokioiden aikana, hoitopuheluiden yhteydessä ja palautekyselyissä. Palauteisiin pyrittiin vastaamaan välittömästi toimintaa kehittämällä. Palvelu oli alusta asti täysin vapaaehtoista. Asiakkaille annettiin mahdollisuus poistua tuokioista tai jättää koko palvelu halutessaan. He saivat myös halutessaan jättää vastaamatta puheluun, elleivät jostain syystä halunneet tai ehtineet sitä ottaa vastaan. Saavutettavuutta parannettiin tarjoamalla palvelu asiakkaille heidän omaan kotiinsa, ja siten myös syrjäseudulla asuvat asiakkaat pystyivät osallistumaan toimintaan. Koronapandemia aiheutti muiden kokoontumismahdollisuuksien peruuntumisen, ja tämän vuoksi palvelun aloitus osui juuri oikeaan aikaan.

Palvelu on ennaltaehkäisevää ja ennakoivaa vanhustyötä. Sen oikea-aikaisuus korostui koronapandemian ajalle osumisen vuoksi. Sen avulla voitiin pienentää ja ennaltaehkäistä ongelmia, joita olisi voinut syntyä muun toiminnan loputtua. Ennaltaehkäisevyys näkyi yksinäisyyttä, toimintakyvyn laskua ja avuntarpeen lisääntymistä ehkäisevänä. Ennaltaehkäisevällä vanhustyöllä saatetaan estää moninkertaisten kustannusten syntyminen tarjoamalla oikea-aikaista palvelua, sillä korjaava vanhustyö on usein paljon ennaltaehkäisevää kalliimpaa. Tuokioiden yhteydessä oli jopa nähtävissä joidenkin asiakkaiden kohdalla toimintakyvyssä niin suurta kohennusta, että he eivät tarvinneet enää aiemmin tarvitsemiaan kotihoidon palveluita. Tämän vuoksi oli tärkeää sopia tällaisen ryhmäläisen mahdollisuudesta halutessaan jatkaa ryhmätoiminnassa, sillä ennaltaehkäisevän toiminnan merkitys oli todentunut heidän kohdallaan erityisen hyvin. Toiminnan lopettaminen tällaisessa tapauksessa olisi voinut palauttaa tarpeen muille palveluille nopeastikin.

Tarjolla oli harrastuksia ja toimintaa, jolla tuettiin fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Palvelun tarjoaminen ajoissa kohderyhmälle ennaltaehkäisee ongelmia eri toimintakyvyn osa-alueilla. Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä pyrittiin jopa parantamaan muun muassa liikuntaa lisäämällä. Mielihyvää tuottavat toiminnot nostavat mielialaa, ja saavat psyykkistä hyvinvointia kohoamaan. Sosiaalinen ryhmätoiminta tarjosi seuraa, poisti yksinoloa ja ryhmän mehenki alkoi kohoamaan toiminnan edetessä. Loimme toiminnallamme asiakkaillemme uskoa itseän ja omaan pystyvyyteen, mikä on omiaan vahvistamaan asiakkaiden toimintakykyä.

7 POHDINTA

Kehitystyötä on opinnäytetyössäni kuvattu kohta kohdalta. Valmistelutyöt aloitettiin jo ennen tutustumistani Vaasan Alvar-palveluun. Alvar-palvelusta sain paljon hyviä vinkkejä ja ohjeita tulevaan kehittämistyöhöni. Käytännön ohjeet laitteistojen ja ohjelmistojen käyttöön, kuten myös runsain mitoin näkemiäni erilaisia tuokioita antoivat vahvan mielikuvan tulevalle kehitystyölle. Tutustumisviikon perusteella kuvailin työtovereilleni toimintaa Vaasassa, sillä osasin kertoa Vaasan toiminnan vahvuuksista. Olin myös huomannut kohtia, joissa voisimme toimia eri tavoin ja joita meidän kannattaisi tulevassa kehitystyössämme välttää.

Tärkeimmäksi yhteistyökumppaniksi valikoitui aluksi kulttuuripalvelut, ja sieltä yhteistyökumppaniksi Jenni Lalli. Yhteistyökumppanien kanssa toteuttava palvelu oli alusta asti ainut selkeä vaihtoehto, sillä Seinäjoen kotihoidolle oli annettu vain puolet yhden työntekijän työpanoksesta tämän työn suorittamiseen. Silti vaadittiin melkoisesti työtä omalla ajalla ja opintoihin liittyvällä ajalla, että tämä toiminta lähti käyntiin.

Koulutusmateriaalien tekeminen Vaasassa saamieni kokemusten ja VideoVisit-sivustolta löytyvien ohjeiden lisäksi täytyi tehdä itse. Tällaisia ohjemateriaaleja ei ollut olemassakaan, joten jouduin kokeilemaan ja testaamaan erilaisia toimintoja, kirjaamaan kokemukseni ylös testejä tehdessä sekä ottamalla kuvakaappauksia työvaiheista. Näistä kaikista kokosin ohjeistukset, joilla ryhmien vetäjät pystyisivät itsenäisesti vetämään tuokioita, selvittelemään ongelmatilanteita ja raportoimaan tuokioista.

Käynnistämiseen tarvittiin sitoutuminen kehitystyöhön. Kehitystyön matkalla sain moneen kertaan kuulla, että tätä ei olisi koskaan saatu käyntiin, ellei tätä lähdetty määrätietoisesti viemään käytäntöön. Omia työtunteja säättämättä ja vapaa-aikaakin siihen käyttäen tein pohjatyötä koko syksyn 2020 ja kevään 2021 ajan. Ilman vahvaa sitoutumista tähän kehittämistyöhön toiminta ei olisi saatu näin nopealla aikataululla käynnistettyä, eikä se olisi tähän pisteeseen vakiintunut näin nopeasti. Toiminnassa oli useita yhteistyökumppaneita, joista osa teki itsenäisiä tuokioita. Raportoimme kukin omista tuokioistamme saman seurantakaavakkeen avulla, joten tuokioista on päiväkirjaa pitkältä aikaa. Mielestäni tämä raportointi oli toimivaa, sillä näin pääsin seuraamaan myös muiden tekemiä merkintöjä tuokioiden sisällöistä ja onnistumisista. Samalla pystyin tarttumaan korjausehdotuksiin ja kehitettäviin asioihin. Kehitystyö eteni johdonmukaisesti, sillä tarkoitus oli muokata palvelua sitä mukaa, kun korjattavaa

tuli. Ryhmätapaamisten päätteeksi pidettiin alkuvaiheessa arviointi- ja palautekysely toiminnan onnistumisesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Ehdotuksiin pyrittiin vastaamaan nopeassa tahdissa.

Pilottiryhmältä kerätiin jatkuvaa palautetta niin ryhmäpuheluiden yhteydessä, kuin hoitopuheluiden aikana, minkä perusteella selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyys palveluun. Samalla saatiin tehtyä välittömiä muutoksia toimintaan, ja kehitettyä sitä asiakaslähtöisesti. Lopulta asiakaspalautekyselyn perusteella saatiin vahva näkemys toiminnan asiakaslähtöisyydestä. Asiakaspalautekyselyn tuloksia ja kehitystyön matkalla kertynyttä sanallista arviointia analysoitiin opinnäytetyötä varten sisällönanalyysin keinoin. Tuloksia arviotiin erityisesti näiden sanallisten vastausten perusteella. Asiakkaiden osallistaminen oli onnistunut tavoitteen mukaisesti. Asiakkaat olivat alusta asti päässeet vaikuttamaan tarjottavaan sisältöön, ja voineet esittää toiveitaan ja kehitysehdotuksiaan toiminnalle. Asiakkaat kertoivat toiminnan vaikuttavan positiivisesti yksinäisyyden tunteeseensa, ja toivoivat toiminnalle jatkoa.

Kooste asiakaspalautekyselyn vastauksista toimitettiin sisällöntuotantoon osallistuneille ta- hoille. Palautteeseen oltiin syystäkin hyvin tyytyväisiä, sillä arvioinnit olivat olleet erittäin positiivisia. Välitin tiedon myös asiakkaiden olevan juuri tähän määrään sisältöä kunkin eritellyn sisältötyypin osalta. Harmillista on, että syksyn alkaessa sekä kirjasto että seurakunta joutuivat puolittamaan tarjottavan tuokiomäärän. Heille välitin erityisesti tiedoksi, että asiakkaat jäävät kaipaamaan näitä vähentyneitä tuokioita jatkossa. Palautekyselyn kooste toimitettiin myös kotihoidon tukipalvelukeskuksen esimiehelle Maarit Laitalalle. Hän jakoi sen saman tien myös Seinäjoen ikääntyvien palveluiden johtajalle Anneli Saariselle ja kotihoidon johtajalle Suvu Tuomelle. Anneli Saarinen pyysi välittömästi lupaa saada esitellä palautekyselyn tuloksia myös hyvinvointialueen valmistelussa.

Ryhmätoiminnastamme olisi mielenkiintoista saada lisätietoa. Jatkossa voitaisiin tutkia esimerkiksi sitä, onko kuvapuhelimen ryhmätoiminnan avulla saatu vähennettyä asiakkaiden muuta hoidon tarvetta. Myös kotihoidon hoitajien näkemyksiä ryhmätoiminnan vaikutuksista olisi mielenkiintoista kuulla. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet ennaltaehkäisevän työn vähentävän muun palvelun tarvetta. Meille oli tullut vastaan tilanteita, joissa asiakkaan kotihoidon palvelut oli lopetettu ryhmätoiminnan aikana. Olisi mielenkiintoista tietää, mikä osa meidän toiminnallamme ollut hoidon tarpeen vähentymiseen. Mikäli muun hoidon tarve vähenisi ryhmätoiminnan ansioita, se antaisi hyvän syyn Seinäjoen kaupungille panostaa

ennaltaehkäisevään työhön ja kuvapuhelimen ryhmätoimintaan entistä enemmän. Lisäksi mielenkiintoinen tutkimuskohde olisi, miten kotihoidon asiakkaiden mahdollisesti kokema yksinäisyys on muuttunut tai helpottunut kuvapuheluiden myötä. Ovatko he saaneet helpotusta yksinäisyyteen jo hoitopuheluista, vai onko ryhmätoiminta tuonut tähän jonkin lisämerkityksen?

Oma kysymyksensä on, kuuluuko tällainen toiminta välttämättä jatkossa kotihoidon alaisuuteen? Olisiko tämän oikea paikka kuitenkin Ikäkeskuksen alaisuudessa, sillä silloin tämä toiminta voitaisiin rinnastaa päivätoiminnan vaihtoehdoksi. Erillisenä tukipalveluna Vaasan tapaan tarjottuna palvelu olisi yhdenvertaisemmin saavutettavissa ikääntyneille asiakkaillemme. Jo valmiiksi kuormittunut kotihoidon toiminta ei välttämättä kaipaa tätä toimintaa rinnalleen. Yhteistyö kulttuuripalveluiden ja kirjaston kanssa on lähtenyt hyvin liikkeelle, mutta päävastuu toiminnan jatkumisesta ja edelleen kehittämisestä tulisi olla tietyllä taholla, jonka itse näkisin kotihoitoa selkeämmin Ikäkeskuksen alaisuudessa. Toiminta saattaa muuttua liian sirpaleiseksi, jos sen vastuu jaetaan liian monelle taholle, eikä ole yhtenäistä toimintamallia tai toiminnanohjausta jatkossa. Oma näkemykseni on myös, että toimintaa tulisi laajentaa ja lisätä eri tavoin. Samankaltaiset sisällöt voisivat tarjota iloa myös esimerkiksi palvelukeskusten asukkaille, ja näkisin tällaisen yhteistyön yhtenä vahvana vaihtoehtona toiminnan laajentamiselle.

Uutena kehityskohteena syksyllä 2021 on opiskelijayhteistyö, josta saatiin lyhyt kokemus jo keväällä 2021. Tuolloin opiskelijoille tarjottiin mahdollisuus tuottaa videoita, joita voisimme esittää asiakkaille tuokioiden aikana. Videoita saatiinkin muutamia. Opiskelija- ja kouluyhteistyötä on tarkoitus jatkaa ja lisätä vastaisuudessakin. Lisäksi uusin kehityskohtamme syksyllä 2021 on eteläisellä kotihoidon alueella testilaitteen käyttöön tarjoaminen. Alueen hoitaja vie asiakkaan luo mennessään tablettitietokoneen mennessään, ja kertoo tarjolla olevasta palvelusta. Eteläisellä kotihoidon alueella ei vielä ole palvelun käyttäjiä. Tätä kautta halutaan saada toiminta myös näiden asiakkaiden tietoisuuteen. Hoitaja ja asiakas osallistuvat yhdessä niin päättäessään tarjolla olevaan tuokioon. Mikäli toiminta kiinnostaa asiakasta riittävästi, hänellä saattaa olla mahdollisuus tulla ryhmään mukaan pysyvämminkin.

Toiminnan kehitystyö ei päättynyt eikä pääty opinnäytetyön valmistumiseen. Toiminta kehittyy edelleen, ja talven 2021–2022 aikana on tarkoitus saada käyttöön uusi palvelualusta VideoVisit kuvapuhelintoiminnalle. Olemme päässeet tutustumaan tulevaan ohjelmaan jo

ennakkoon, ja siinä pyritään korjaamaan aiempia ongelmia. Monia ehdotuksia myös meidän suunnaltamme on tehty yksityiskohtien korjaamiseksi, ja näitä on nyt huomioitu uudessa palvelualustassa. Jäämme odottamaan innolla tulevaa uudistusta, jonka lähestyessä on tarkoitus päivittää aiempi perehdytysmateriaalimme uuden ohjelman toimintaa vastaavaksi.

Laadukkaan palvelun jatkumiseksi toimintaan tulisi antaa resursseja henkilöstön ja määrärahojen muodossa. Toiminta ei voi laajentua, ellei sen kehittämiseen ole riittävästi aikaa ja voimavaroja. Toimintaa on mahdollista toteuttaa laadukkaasti vain, jos siihen sijoitetaan riittävästi.

Opinnäytetyöstä tuli todella laaja, mutta sen tekeminen oli äärimmäisen mielenkiintoinen prosessi. Ilman omaa innostusta tätä aihetta kohtaan ei olisi lopputulos ollut näin hyvä. Kolme eri osa-aluetta sisältävä tutkimus vaati paljon työtä, mutta olin aiheeseen ja työhön sitoutunut, joten opinnäytetyö valmistui laajuudestaan huolimatta aikataulun mukaisesti. Paljon päiväkirjojen kuvauksista materiaaleineen täytyi karsia opinnäytetyön saamiseksi nykyiseen muotoonsa. Työstä ei voi enää poistaa mitään osa-aluetta ilman, että kokonaisuus rikkoutuisi.

Jos saisin työn loppuvaiheessa neuvoa opinnäytetyötä aloittelevaa itseäni, neuvoisin nyt etsimään tähän työparin. Omalla työpaikallani on useita opiskelijoita samalla kurssilla tai samassa koulutuksessa, joten mahdollisia kumppaneita opinnäytetyön tekemiseen olisi kyllä voinut löytyä. Silti omaa sitoutumistani ja intoa työn tekemiseen ei välttämättä löytyisi molemmilta, joten tässä vaiheessa joudun olemaan lopputulokseen tällaisenaan tyytyväinen.

LÄHTEET

- Alastalo, K. (i.a.) Ryhmärenki. Haettu 6.11.2021, <https://ryhmarenki.fi/>
- Hautamäki, T. (16.12.2020). Ikäihmisten joulukalenteri avataan videoluukku kerrallaan. Epari, 12.
- Kaijala, K., Lehikoinen, T. & Vuorela, T. (2018). Sairaanhoidtajien kokemuksia etähoidosta, kuinka se tukee kotihoidossa ikääntyneiden kotona selviytymistä. [AMK-opinnäytetyö, Laurea ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018060112031>
- Kehitysvammaliitto. (2021). Papunet. Haettu 6.11.2021, <https://papunet.net/>
- Kokkoniemi, S. (2021). K65 Kulttuurihyvinvointisuunnitelma. Haettu 19.10.2021, <https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2021/05/K65-Kulttuurihyvinvointisuunnitelma-DIGI.pdf>
- Laaksoharju, P. & Rannamäe, D. (2019). ”Tuntuu hyvältä, että ohjaaja sanoo mun nimen, niin oikein piristyy!”- Ikäihmisten näkemyksiä sosiaalisesta osallisuudesta etäkuntoutuksessa. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019102820291>
- Lalli, J. (2020). Kuvapuhelimessa Duo Ohoivan joulukonsertti (valokuva). Seinäjoki.
- Nummi, M. (2018). Omaishoitajan etätuella osallisuutta ja voimaa arkeen. [AMK-opinnäytetyö, Metropolia ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018111217010>
- Pystynen, A. (2017). Etälääkäripalvelun kehittäminen kotihoidossa. [AMK-opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017120519934>
- Ruuskanen, P. (i.a.) Sosiaalinen pääoma. Haettu 14.10.2021, <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanatkansio/sosiaalinen-paaoma>
- Sosiaali- ja terveysnimisteriö. (2020). Sote-uudistus. Haettu 14.10.2021, <https://soteuudistus.fi/palvelujen-kehittaminen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (29.10.2020). Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kustannusesimerkit. Haettu 14.10.2021, <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/vaikutukset-ja-kustannukset/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-kustannusesimerkit#neljatuulta>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 29.10.2020. Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille -ohjelma (KATI). Haettu 14.10.2021, <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kotona-asumisen-teknologiat-ikaihmisille-ohjelma-kati>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 30.8.2021. Osallisuuden edistäminen. Haettu 14.10.2021, <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>
- Tienhaara, S. (2021). Kuvapuhelinpalvelu Seinäjoen kaupungin kotihoidossa - Kotihoidon asiakkaiden kokemuksia kuvapuhelinpalvelusta. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen Ammatti- korkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021061015521>
- Tujula, U. (2018). Ikäihmisten virkistystoimintaa kuvapuhelimella: Kokemuksia ja kehitysideoita. [AMK-opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201803253759>
- Vaasan kaupunki. (i.a.) Alvar-palvelu. Haettu 18.2.2020, <https://www.vaasa.fi/asu-ja-ela/sosi-aalipalvelut-ja-arjen-tuki/arjen-tuki-ikaihmisille/kotihoito/alvar-palvelu/>
- Vanhustyön keskusliitto. (3.4.2019.) Ennaltaehkäisevät toimet ja varautuminen edistävät ikääntyneiden hyvinvointia. Haettu 20.3.2020, <https://vtkl.fi/ennaltaehkaisevat-toimet-ja-varautuminen-edistavat-ikaantyneiden-hyvinvointia>
- Vanhustyön keskusliitto. (i.a.) Vahvike. Haettu 6.11.2021, <https://vahvike.fi/>
- VideoVisit. (i.a.) VideoVisit. Haettu 19.10.2021, <https://www.videovisit.fi/>
- Äijö, M. & Tikkanen, P. (2019). Teknologia iäkkään ihmisen arjessa. Teoksessa J. Kulmala (toim.) Hyvä vanhuus, menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. (s. 170–183). PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa Vaasa

Liite 2. Tutkimuslupa Seinäjoki

Liite 3. Kuvauslupa

Liite 4. Sisällöntuoton seurantalomake

Liite 5. Asiakkaan sopimuslomake

Liite 6. Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille visio

Liite 7. Vaasan tutustumisviikon ohjelma ja kuvaukset

Liite 8. Joulukalenterin sisällöt ja omat muistiinpanot

Liite 9. Epari-lehden juttu joulukalenterista 16.12.2020



Vaasan kaupunki
Vasa stad
Sosiaali- ja terveystoimi
Koti- ja laitoshoido

Päätös – Beslut
09.10.2020
§ 108 / 2020
DocID: 867783

Viranhaltija- Tjänsteinnehavare
Koti- ja laitoshoidon johtaja - Direktör för hem- och anstaltsvården

Asiainro - Ärendenr

Esittelijä - Föredragande

Asia – Ärende

Tutkimuslupa opinnäytetyölle / Koti- ja laitoshoido / Huhtala Arja

Esitys - Förslag

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveystoimiala opiskelija Arja Huhtala hakee tutkimuslupaa opinnäytetyön tutkimukselle.

Opinnäytetyön niminä on "VideoVisit sisällöntuotannon ryhmätoimintojen kehittäminen Seinäjoen kaupungin kotihoidolle".

Opinnäytetyössä syntyy uudenlainen malli siitä työstä, jota Vaasassa toteutetaan. Vaasalla on mahdollisuus käyttää mallia omassa kehitystyössä. Pyydämme myös kutsun tilaisuuteen, jossa lopputulosta käsitellään (Teams). Tutustuminen Vaasaan siirtyy koronan vuoksi.

Opinnäytetyön valmistuttua toimitetaan se sähköpostitse:
paula.olin@vaasa.fi
hannaliina.uitto@vaasa.fi

Liitteenä tutkimuslupahakemus ja tutkimussuunnitelma.

Päätös - Beslut

Hyväksyn.

Allekirjoitus –
Underskrift


Koti- ja laitoshoidon johtaja - Direktör för hem- och anstaltsvården,
Leif Holmlund

Tiedoksianto –
För kännedom

Sotela, ao. opiskelija, P Olin, H Uitto

Lisätietoja antaa –
Tilläggsuppgifter ges av

Kotihoidon johtaja Paula Olin p. 040 145 0410

Otteen oikeaksi todistaa

Utdragets riktighet bestyrker _____

Oikaisuvaatimusohje - Anvisning för rättelseyrkande



Vaasan kaupunki
Vasa stad
Sosiaali- ja terveystoimi
Koti- ja laitoshoido

Päätös – Beslut
09.10.2020
§ 108 / 2020
DocID: 867783

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen alla mainitulle viranomaiselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluessa siitä kun päätös on asetettu nähtäville kaupungin internetsivuille. Asianosaisen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemäntenä (7) päivänä kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana ja silloin kun päätös on annettu tiedoksi sähköisesti kolmantena (3) päivänä viestin lähettämisestä. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Den som är missnöjd med detta beslut kan inom 14 dagar från delfäendet av beslutet framställa ett skriftligt rättelseyrkande. En kommunmedlem anses ha fått del av ett beslut sju (7) dagar efter det att beslutet har lagts fram på stadens webbsidor. En part anses ha fått del av beslutet sju (7) dagar efter att brevet avsändes, vid den tidpunkt som framgår av mottagningsbeviset eller den tidpunkt som har antecknats i ett särskilt intyg om delfäende och i det fall att beslutet har delgivits elektroniskt den tredje (3) dagen efter att meddelandet avsändes. Av begäran om omprövning ska framgå yrkande med motivering och den ska undertecknas av den som begär omprövning.

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään - Myndighet till vilken rättelseyrkande kan framställas

Sosiaali- ja terveystoimiala / Social- och hälsovårdsnämnden

Osoite:
PL 3, Raastuvankatu 33A
65101 VAASA
spost: kirjaamo[at]vaasa.fi

Adress:
PB 3, Rådhusgatan 33A
65101 VASA
epost: registraturen[at]vasa.fi

Seinäjoki

PÄÄTÖS / johtava ylilääkäri

Päivämäärä 22.09.2020 Pykälä 52/2020

Asia Tutkimuslupa, Huhtala Arja

Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelija Arja Huhtala anoo lupaa opinnäytetyötään varten.

Opinnäytetyön nimi:

VideoVisit sisällöntuotannon ryhmätoimintojen kehittäminen Seinäjoen kaupungin kotihoidolle

Tavoitteena on hakea mallia Vaasan Alvar kuvapuhelinpalvelun sisällöntuotannosta ja tuoda oppeja mukana Seinäjoelle, jossa kehitetään yhteistyössä Seinäjoen kaupungin kotihoidon tukipalvelukeskuksen ja yhteistyökumppaneiden kanssa uusi toimintatapa hyödyntää VideoVisit kuvapuhelinlaitteistoa sisällöntuotannon ja ryhmätoimintojen muodossa.

Opinnäytetyö perustuu toiminnalliseen tutkimukseen ja päiväkirjamaiseen dokumentointiin, jossa ei kerätä asiakastietoja, vaan osallistujat koodataan alusta asti tietojen salaamiseksi. Asiakkaiden osallistumien on vapaaehtoista.

Aineiston keruu ajalla 9/2020-12/2021.

Tutkimus valmistuu joulukuussa 2021.

Tutkimuslupahakemus ja –suunnitelma on liitteenä.

Päätös Myönnän luvan tutkimukselle edellyttäen, että
 - tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista
 - yksittäiset henkilöt eivät ole tutkimuksessa tunnistettavia
 - noudatetaan salassapitomääräyksiä.

Allekirjoitus

Tiina Perä, johtava ylilääkäri, sosiaali- ja terveysjohtajan sijainen

Oikaisu-vaatimusohje Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen osoitteella: Sosiaali- ja terveyslautakunta, PL 229, 60101 Seinäjoki, neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluessa siitä kun päätös on asetettu nähtäville kaupungin internetsivuille. Asianosaisen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemäntenä (7) päivänä kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana ja silloin kun päätös on annettu tiedoksi tavallisena sähköisenä tiedoksiantona kolmantena (3) päivänä viestin lähettämisestä. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava.

Julkisesti nähtävänä 28.9.2020

Tiedoksianto Kenelle
 arja.huhtala@seamk.fi

Päivämäärä
 22.09.2020

[x] Lähetetty sähköpostissa

Jaana Uotila, johdon sihteeri, p. 044 754 1602
 jaana.uotila@seinajoki.fi

Kuvauslupa

Annan luvan tallentaa ja käyttää minusta otettuja videoita ja kuvia Seinäjoen ammatti-
korkeakoulun tiedotus- ja markkinointitarkoituksissa, sekä Seinäjoen kaupungin koti-
hoidon kuvapuhelinpalvelun käytössä _____.____._____ alkaen _____.____._____ asti/ tois-
taiseksi (yliviivaa turha).

Valokuvien tai tallenteiden käytöstä ei makseta erillistä korvausta.

Kuvausluvan voi halutessaan peruttaa koska tahansa ottamalla yhteyttä yllä oleviin ta-
hoihin.

Aika ja paikka

Allekirjoitus

Nimenselvennys



Seinäjoki

Sisällöntuotto / Kuvapuhelimen ryhmätoimintatuokiot, seurantalomake

Aihe:	
Päiväys ja kellonaika (+kesto): 1.	2.
Osallistujat: ympäröi osallistujat/koodatut osallistujat (laitetunnukset) 16 26 27 28 33 35	Osallistujat: ympäröi osallistujat/koodatut osallistujat (laitetunnukset) 17 21 22 23 29 38 40
Vetäjä/vetäjät:	Vetäjä/vetäjät:
Mitä tehtiin, tuokion kuvaus:	Mitä tehtiin, tuokion kuvaus:
Miten esittäjän mielestä sujui, mitä ongelmia/hankaluuksia oli:	Miten esittäjän mielestä sujui, mitä ongelmia/hankaluuksia oli:
Asiakkaiden kommentit, toivomukset:	Asiakkaiden kommentit, toivomukset:

Kuvapuhelimeen liittyvän sisällöntuotannon kehittäminen Seinäjoella

Seinäjoen kuvapuhelinpalvelun hoitopuheluiden lisäksi mahdollisuus osallistua erilaisiin sisällöllisiin toimintoihin. Niitä on aloitettu kehittämään Seinäjoella vuoden 2020 aikana. Toimintaa lähdetään testaamaan syksyn 2020 aikana, ja siitä toivotaan saatavan vakiinnutettua pysyvää toimintaa.

Toiminnan testaamiseen ja sen kehittämiseen tarvitaan **vapaaehtoisesti osallistuva ryhmä**, joka saa **vaikuttaa toiminnan tulevaan sisältöön kertomalla omia mielipiteitään kehitteillä olevasta toiminnasta**. Toiminta on tois-
taiseksi **maksutonta**, ja sitä tarjotaan alkuvaiheessa vain hoitopuheluita jo saavalle kotihoidon asiakaskunnalle.

Toiminnassa on **yhteistyökumppaneita**, joista ensimmäisenä aloittaa Seinäjoen kaupungin kulttuuripalvelut. Jatkossa eri yhteistyökumppaneita kutsutaan toimintaan mukaan. Yhteistyökumppanit tuottavat oman osaamisalansa aineistoa, jota tarjotaan asiakkaille kuvapuhelimen välityksellä.

Toiminnan kehittämisestä tehdään tutkimus, jonka perusteella tehdään Seinäjoen ammattikorkeakoulun **opinnäytetyö**. Tutkimuksen tekee kotihoidon vakinainen työntekijä, geronomiopiskelija Arja Huhtala. Tutkimuksessa kaikki osallistujat ovat nimettöminä, jolloin henkilöllisyys ei pääse paljastumaan.

Toimintaan osallistuvat noudattavat salassapitovelvollisuutta. Asiakkaiden hoidollisiin asioihin ei tulla sisällöntuotannon puitteissa puuttumaan, vaan se on sosiaalista ryhmätoimintaa, jossa tarjotaan erilaisia kulttuurillisia ja toiminnallisia tuokioita. **Osallistujat tulevat kuulemaan toistensa nimet, ja näkemään yhteiskeskusteluissa toisensa, mutta muita tietoja ei osallistujista tulla toisilleen antamaan**.

Toiminnan kehittämiseen liittyvät **tuokiopäiväkirjat säilytetään Seinäjoen kaupungin kotihoidon** etäpalvelukeskuskella, ja niihin ei merkitä osallistujien nimiä, vaan käytetään koodattuja osallistujatunnuksia. Päiväkirjat sisältävät tuokioiden sisältöä ja sujumista koskevaa tietoa.

Ryhmiiin osallistujien tulee antaa suostumuksensa yllä mainittuihin toimintoihin osallistuakseen tarjottuun palveluun. Mikäli myöhemmin haluaa perua suostumuksensa, se on mahdollista tehdä ilmoittamalla ryhmien vetäjille.

Kiitos kaikille kehittämistyöhön osallistujille jo etukäteen, toivottelee etäpalvelukeskuksen väki.

Haluan osallistua tarjottuun palveluun, ja osallistun vapaaehtoisesti tulevan palvelun kehittämistyöhön.

Päivämäärä ja paikka

Allekirjoitus

Nimen selvennys



Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille KATI-ohjelman visio

Teknologiaratkaisut kotona

- Yksilöllisesti valittuja
- Tekninen tuki saatavilla
- Tukevat omaishoitoa
- Tukevat toimintakykyä sekä lisäävät elämänlaatua ja turvallisuutta
- Auttavat asumaan pidempään kotona
- Uudenlaisia ja ennaltaehkäiseviä palveluita



Läheinen

- Saa yhteyden helposti sekä ikäihmiseen että ammattilaiseen
- Saa ajantasaista tietoa ikäihmisen voinnista sekä siitä, miten hänestä huolehditaan



Hoidon ammattilainen

- Osaa hyödyntää teknologioista saatua tietoa
- Työpanos merkitykselliseen työhön



Palvelut kotiin

- Oikea-aikaisia
- Sallivat nopeat yhteydenotot ja tarkistukset



pm	ohjelma	toteutus	kello	Kommentit, lisätiedot, kuvaukset
23.11.	Aamunavaus , 2 ryhmää	hoitajat	9:00	hoitajat ohjaavat vuorollaan
23.11.	Jumppa <ul style="list-style-type: none"> • mukana 4 asiakasta • kesto 40–50 minuuttia 	Teemu	10:00	Alussa ja lopussa lyhyt keskustelu asiakkaiden kanssa. Jumppa esitystilassa. Eri-lasia liikkeitä, joita Teemu selosti ja ohjasi omalla esimerkillään. Hän jutteli välissä muitakin asioita, eli tuokio oli luonteva koko ajan. laitekytkentäkaavio
23.11.	Musiikkituokio; Sävellahja <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat toivoivat vanhaa tanssi-musiikkia 	Teemu	13:00	Tuokion kesto oli noin 40min- 1 tunti. Mukana kummassakin 6 asiakasta Ohjaaja johti keskustelua, ja kysyi suoraan yhdeltä asiakkaalta kerralla musiikkitoi- vettä, on mahdollista johdatella asiakasta lisäkysymyksillä.
23.11.	<ul style="list-style-type: none"> • Kappaleiden nimillä tai myös esittä-jän nimellä on helppo etsiä kappaleita YouTuben kautta. 	Marga-reetta	15:00	Musiikkivideo toistettiin YouTubesta kannettavan tietokoneen kautta USB-Cap-ture.Hdmi -välikappaleen kautta ja äänet johdettiin mixerin kautta. Asiakkaat ja musiikkimaku tuttuja. Jonkun usein toivomia esittäjiä voi tarjota tälläkin kertaa, ja siitä johdatella johonkin kappaleeseen.
24.11.	Aamunavaus , 2 ryhmää <ul style="list-style-type: none"> • Seuraamassani tuokiossa mukana 6 asiakasta • Vakioasiakkaat mukana 	hoitajat ohjaavat vuorol-laan	9:00	Aamun avauksen kesto on noin 10 minuuttia Päivämäärä, nimipäivät, säätila jne. vanhoja mainoksia paperilla, asiakkaiden kanssa keskusteltiin kuvista sekä muis-teltiin niistä Lopuksi kysytään ja liitetään asiakkaat päivän muihin tuokioihin – asiakas voi itse päättää ilmoittautumisestaan
24.11.	Laihian ryhmä; ääniarvoituksia <ul style="list-style-type: none"> • Ääni tuotettiin asiakkailta piilossa mikrofonin edessä. • Asiakkaat saivat arvailla mistä tämä ääni tulee, innokasta osallistumista 	Teemu	10:00	Ostopalveluna tuotettuja Laihian tuokioita oli kaksi kertaa viikossa Vakioporukka, osa asiakkaista on muutenkin tekemisissä toistensa kanssa, ovat esimerkiksi samassa saunaryhmässä tai käyvät yhteisissä jumppissa.
24.11.	Jumppa	Marga-reetta	13:00	
24.11.	Yhteislaulujen nauhoitukset Eläke-läisten talolla vapaaehtoisryhmän kanssa. <ul style="list-style-type: none"> • Perinteisiä joululauluja • Tarkoitus tehdä ruotsinkielinen ja suomenkielinen video 	Teemu	13:30	Musiikkivideo oli tarkoitettu vaasalaisten palvelutalojen ja Alvarin kuvapuhelintoi-minnan käyttöön. Videolla oli laulamassa kaksi eläkeläisrouvaa sekä heidän lisäk-seen toisen lapsenlapsi, ja heidän kaikkien äidinkieli oli ruotsi Teemu kuvasi ja editoi videon: mielenkiintoista oppia editoinnin alkeita

24.11.	Jonnin joutavaa Alvarista	Marga-reetta	15:00	
25.11.	Aamunavaus , 2 ryhmää	hoitajat	9:00	hoitajat ohjaavat vuorollaan
25.11.	Jumppa • esitystilassa jumpan ajan	Marga-reetta	10:00	mukana 3 tukipalveluasiakasta, maksu 35 €/kk Teemu avusti tekniikassa, hallintaruutu oli hänellä
25.11.	Alvarissa taidetta • Lähetys kirjastolta livenä • vuorovaikutteinen taideteos	Teemu ja Paula	13:00	Seurasin tuokiota asiakastabletilta toimistolta Alussa edellisen taulun esittely ja sen jälkeen keskustellen tehtiin taulun luonnos tuokion aikana. Valmis taulu esitellään seuraavalla kerralla.
25.11.	Alvarissa arvailaan; Sananlasku onnenpyörä	Teemu	15:00	Arvataan kirjain kerrallaan, ja lopuksi aina joku arvasi, mikä sananlasku oli kyseessä. Asiakkaat arvailivat innokkaasti sananlaskuja Laitekytkentä kaavio
26.11.	Aamunavaus , 2 ryhmää	hoitajat	9:00	hoitajat ohjaavat vuorollaan
26.11.	Jumppa	Teemu	10:00	
26.11.	Laihian ryhmä		12:00	Ostopalveluna tuotettuja Laihian tuokioita oli kaksi kertaa viikossa vakioporukka
26.11.	Stund med Fia		13:00	ruotsinkielinen tuokio
26.11.	Alvar tuokio, XXXXX käsitöihin tutustuminen • vierailu asiakkaan luona	Teemu ja Marga-reetta		Tänne ei päässyt mukaan, asiakkaalta oltava lupa kaikkiin vierailijoihin Livelähetys, Gimbal-kuvanvakaajalla ja kännykällä kuvaus Hallintaruutu kannettavalta tietokoneelta ja molemmilla ohjaajilla mikrofonikuulokkeet
27.11.	Aamunavaus , 2 ryhmää	hoitajat	9:00	hoitajat ohjaavat vuorollaan
27.11.	Musiikkituokio • Yhteislauluhetki ennalta nauhoitetun konsertin mukana	Teemu	10:00	Jaettu kuvaruutu, toisella puolella näkyi konsertti ja toisella puolella laulun sanat mukana 9 asiakasta esitystila musiikin aikana
27.11.	Aivojumppa: Näppärät sormet • Aivoja aktivoivia liikeratoja ja näppäryyttä	Marga-reetta, Teemu ja Arja	12:00	Olimme kaikki kolme malliliikkeiden tekijöinä Hauskaa keskustelua välissä Asiakkaillekin hauskaa, kun ohjaajatkin sekoili liikkeissä

pm	Joulukalenterin ohjelma ja tuokion toteuttajat	osallistujat	osallistujat	Ongelmat, lisätiedot ja kommentit
	<ul style="list-style-type: none"> ryhmä 1 klo 12–12:25 ryhmä 2 klo 12:30–13 Päivän video 	ryhmä 1	ryhmä 2	<ul style="list-style-type: none"> tuokion päätteeksi saatuja kommentteja hoitopuheluissa saatuja kommentteja joulukalenterin jälkeen tehdyssä palautekyselyssä saatuja kommentteja
ti 1.12.	Jäälyhty ja lumilyhty; kuvia ja keskustelua, musiikkia /Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan lumilyhtyvideo 	5	9	<ul style="list-style-type: none"> vuorollaan puhuminen vaatii harjoittelua asiakasääni ei kuulu riittävästi "odotin tätä koko aamupäivän."
ke 2.12.	Tonttuovi: kuvia ja musiikkia, askarteluja, keskustelua joulusta /Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan tonttuovivideo 	6	6	<ul style="list-style-type: none"> yksi kokeilija halusi lopettaa ryhmässä aluksi asiakkaat eivät kuulleet musiikkia, ohjattu vilkuttamaan ongelmista innokasta keskustelua aiheesta
to 3.12.	Toivo Kärjen syntymäpäivä, toivemusiikkipäivä; Kuvia Toivo Kärjestä, keskustelua ja muistoja, musiikkitoiveita YouTuben välityksellä /Arja ja Riikka <ul style="list-style-type: none"> Riikan Toivo Kärjen syntymäpäivä 	5 (+1 poistui alussa)	7	<ul style="list-style-type: none"> mixerin käyttö ei onnistunut, siirryttiin Jabra -pöytäkaiuttimeen toivemusiikki herätti muistoja ja keskustelua "Musiikki on tärkeää"
pe 4.12.	Tuolijumppa; kotikuntoutustiimin fysioterapeutti Hanna Leskelä ohjasi jumpan ja näytti liikkeit / Arja ja Hanna <ul style="list-style-type: none"> Tonttujumppa video 	6 (+1 poistui alussa)	7	<ul style="list-style-type: none"> esitystila jumpan aikana 1 asiakas tippui yhteysongelmien takia "hyvä jumppa", "pari kertaa viikossa voitaisiin jumpata"
la 5.12.	Lumihiutaleita ja kuurankukkia; Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan lumihiutale 	6	6	<ul style="list-style-type: none"> Kuvia ja keskustelua aiheesta kuva ja ääni pätki joillakin asiakkailta, yhteysongelmia?

pm	Joulukalenterin ohjelma ja tuokion toteuttajat	osallis- tajat ryhmä 1	osallis- tajat ryhmä 2	Ongelmat, lisätiedot ja kommentit
	<ul style="list-style-type: none"> ryhmä 1 klo 12–12:25 ryhmä 2 klo 12:30–13 Päivän video 			<ul style="list-style-type: none"> tuokion päätteeksi saatuja kommentteja hoitopuheluissa saatuja kommentteja joulukalenterin jälkeen tehdyssä palautekyselyssä saatuja kommentteja
ma 7.12	Marion Rungin syntymäpäivä ja musavisa ; tonttunimet, joululauluvisa, Mario Rungin kuvia ja ”Tipi Tii” /Jenni (kulttuuripalvelut) ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan Marion Rung 	6	7 (+ 1 poistui alussa)	<ul style="list-style-type: none"> tonttunimet naurattivat, asiakkaat lauloivat mukana visassa innokkaasti ja muistelivat jouluvalmisteluita ”Tykkään ryhmätoiminnasta tosi paljon.” 2 laitteen yhteys katkesi
ti8.12.	Kirjaston tervehdys ; 1 kaikille yhteinen ryhmä klo 12 (esitystilassa). Jaana kertoo kirjoista ja joulun perinteistä. Keskustelu Jennin kanssa. / Jaana Savela (kirjasto) Jenni Lalli (kult.palv.) ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Sibeliuksen päivä ja suomalaisen musiikin päivä 	13		<ul style="list-style-type: none"> yhdellä laitteella mukana kaksi osallistujaa esitystilassa ei ääniongelmia asiakkaat kuuntelivat tarkkaavaisesti Jaana: ”Ihanaa kun saimme olla mukana!”
ke 9.12.	Piparkakut : Arja koristelee piparkakkuja ja piparitaloja, ja Riikka kertoo piparkakun historiasta, juttelee asiakkaiden kanssa jouluvalmisteluista /Arja ja Riikka <ul style="list-style-type: none"> Riikan piparkakkuvideo 	5 (+1 poistui)	9 (+ 1 poistui alussa)	<ul style="list-style-type: none"> asiakasääni ei kuulu riittävästi – tukipyyntö Videovisailille kahdella laitteella mukana 2 asiakasta Yhdellä laitteella ääni ja kuvaongelmia, yhteys katkaistiin asiakkaat aktiivisia ryhmässä, innostuneita sisällöntuotosta ja tyytyväisiä vetäjiin
to 10.12.	Aivojumppa ; fysioterapeutti Hanna ohjasi jumpan ja näytti liikkeet (esitystila jumpan aikana) / Hanna ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan jumppa video 	5 (+ 1 poistui alussa)	6 (+ 2 poistui alussa)	<ul style="list-style-type: none"> verkkokamera oli epätarkka, ei tarkenna kauemmas – vaihdettiin kameroita, jotta saatiin parempi kuva 1 laitteen kuva meni välillä mustaksi – yhteysongelmia? aivojumppa nauratti

pm	Joulukalenterin ohjelma ja tuokion toteuttajat	osallis- tajat ryhmä 1	osallis- tajat ryhmä 2	Ongelmat, lisätiedot ja kommentit
	<ul style="list-style-type: none"> ryhmä 1 klo 12–12:25 ryhmä 2 klo 12:30–13 Päivän video 			<ul style="list-style-type: none"> tuokion päätteeksi saatuja kommentteja hoitopuheluissa saatuja kommentteja joulukalenterin jälkeen tehdyssä palautekyselyssä saatuja kommentteja
la 12.12.	Sanalaskuja onnenpyörässä: kirjain kerrallaan kootaan lausetta, jonka saa arvata halutessaan sananlaskuja. Paint-ohjelmalla ennakkoon valmistellut sananlaskut jaetulta näyttöltä /Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan leikkisä video 	5 (+ 1 poistui alussa)	7 (+1 poistui puolivä- lissä)	<ul style="list-style-type: none"> asiakkaalla kaatumistilanne, auttaja jo paikalla – yhteys katkaistiin ja palattiin jälkikäteen varmistamaan tilanne ristisanoihin tottuneet osallistuivat innokkaasti 2 kuvaongelmia, johtuuko yhteyksistä? 1 ei nähnyt kuvaa, poistui
su 13.12.	Seurakunnan hartaus, Lucia teema, esitystilassa; Lucista kertominen ja historiaa, laulettiin kauneimmista joulu-lauluista yhdessä. 1 kaikille yhteinen ryhmä kello 12 / Pappi Karoliina Virkamäki ja kanttori Anna-Kaisa Lahtinen Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan Lucia video 	13		<ul style="list-style-type: none"> Karoliina: ”On aina mukavaa, kun näkee osallistujat (nyt kaikki eivät olleet kuvaruudun edessä) mutta parempi aina kun edes näin” asiakkaat aktiivisia, lauloivat mukana, ja vilkuttelivat vastaukseksi kysymyksiin
ma 14.12.	Jennin pukki käskee jumppa ja olenko kuin pukki kysymykset; Jenni ohjasi tuokiot ja keskustelut, toisessa ryhmässä Arja apujumppaajana / Jenni ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan tonttujumppavideo 	7 (+1 tip- pui pois)	7 (+ 1 poistui alussa)	<ul style="list-style-type: none"> asiakkaat aktiivisia, yksi innostui oikein kertomaan omaa tarinaa tuokion aikana jumppaan osallistuttiin innokkaasti ”Tässähän aivan nuortuu”
ti 15.12.	Petteri Punakuono ja tonttupeli; Jenni luki Petteri Punakuono tarinan, laulettiin laulu yhdessä. Ryhmärenki sivustolta tonttupeli toisella kameralla. /Jenni ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan Petteri Punakuono video 	8	6 (+ 1 poistui alussa)	<ul style="list-style-type: none"> ääniongelmia edelleen, asia ei ole ratkennut lauluissa osa laului innolla mukana Tonttupeliin kaikki osallistuivat ja vastailivat kysymyksiin

pm	Joulukalenterin ohjelma ja tuokion toteuttajat	osallis- tajat ryhmä 1	osallis- tajat ryhmä 2	Ongelmat, lisätiedot ja kommentit
	<ul style="list-style-type: none"> ryhmä 1 klo 12–12:25 ryhmä 2 klo 12:30–13 Päivän video 			<ul style="list-style-type: none"> tuokion päätteeksi saatuja kommentteja hoitopuheluissa saatuja kommentteja joulukalenterin jälkeen tehdyssä palautekyselyssä saatuja kommentteja
to 17.12.	Himmeli ja olkityöt; Himmelistä teksti Emännän tietokirjasta vuodelta 1939, kuvia himmeleistä ja olkitöistä, keskustelua /Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan himmelivideo 	7	6	<ul style="list-style-type: none"> asiakkaat osallistuivat aktiivisesti, osa kertoi ja esitteli olkitöitään 1 laitteessa ääniongelmaa, puheesta ei saanut selvää ”Sais olla joka aamu. Ei tuu yksin harrastettua.” ”Ei tarvii höpöttää yksikseen, yksinolon saa pois.”
pe 18.12.	Tuolijumppa; fysioterapeutti Hanna ohjasi jumpan ja näytti liikkeet (esitystila jumpan aikana) /Hanna (kotik.tiimi) ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan jumppavideo 	7 (+1 poistui alussa)	5	<ul style="list-style-type: none"> 1 laitteella jälleen ongelmia, harkitaan laitteen vaihtoa asiakkaat osallistuivat hyvin liikkeiden tekemiseen ”Tyttäret sanovat, että äiti se vaan jumppa.” ”Oon kaikkia kokeillut”, ”kaikki sopineet”
la 19.12.	Ansa Iksen syntymäpäivä; lauluja, kuvia ja keskustelua Ansa Iksesta, vähän myös Tauno Palostakin, ja muisteltiin vanhoja kotimaisia elokuvia /Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan Ansa Iksen syntymäpäivä video 	7 (+ 1 poistui alussa)	6	<ul style="list-style-type: none"> asiakkaat hyvin mukana, mutta eivät muistaneet elokuvia tai lauluja – vastanäyttelijä Tauno Palo muistettiin paremmin esitystilan käynnistymisessä ongelmia – ohitettu mykistämällä osallistujien laitteet tarvittaessa
su 20.12.	Seurakunnan hartaus; Seimiasetelma ja laulua päivän raamatun tekstit (esitystilassa), kokeiltiin keskustelua /Pappi Tarja Autio ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Video 4. adventtisunnuntai 	8	4 (+ 1 tippui alussa)	<ul style="list-style-type: none"> Desktopilla hyvin sujunut tuokio, mutta ei toimi musiikin kanssa 1 laitteella yhteysongelmia, tippui pois alussa, 1 laite oli sammunut ”Etätuokiot on kivoja, kun yksin on, saa yhteyden ulkomaailmaan.”

pm	Joulukalenterin ohjelma ja tuokion toteuttajat	osallis- tuvat ryhmä 1	osallis- tuvat ryhmä 2	Ongelmat, lisätiedot ja kommentit
ti 22.12.	Konsertti Duo Ohoiva: joulukonsertti esitystilassa, laulettiin yhteislauluja, 1 kaikille yhteinen ryhmä /Duo Ohoiva Jenni ja Tero, tekniikka Arja <ul style="list-style-type: none"> Riikan konserttivideo 	12 (+ 1 poistui alussa)		<ul style="list-style-type: none"> tuokion päätteeksi saatuja kommentteja hoitopuheluissa saatuja kommentteja joulukalenterin jälkeen tehdyssä palautekyselyssä saatuja kommentteja Asiakkaat lauloivat innolla mukana tuttuja joululauluja Duo Ohoivan omia lauluja kuunneltiin tarkkaavaisesti konsertti sujui hienosti
ke 23.12.	Joululaulut yhteislauluna; ennakkoon jaettu Kauneimmat joululaulut vihkonen asiakkaille. Esitystila. 1 yhteinen ryhmä kaikille / Lea Salumäe ja Anna-Kaisa Lahtinen, Jenni Lalli, Arja Huhtala <ul style="list-style-type: none"> Riikan jouluvideo 	11 (+ 1 poistui alussa)		<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat lauloivat innokkaasti mukana, osa pelkästään kuunteli joululauluja kuin konserttia Tuokio sujui todella hyvin "Päivän piristys."
to 24.12.	Seurakunnan jouluhartaus, 1 yhteinen ryhmä kaikille jo kello 11:00 Jouluevankeliumi ja joululauluja Kanttori soitti kitaraa ja lauloi norjalaisen kansanlaulun seimestä /pappi Tarja Autio ja kanttori Lea Salumäe ja Arja <ul style="list-style-type: none"> Joulukirkkoviideo 	4 (+ 1 poistui alussa)		<ul style="list-style-type: none"> ajankohta epäonnistui, monella oli juuri ruokailu tähän aikaan haluttiin kuitenkin valita muu kuin joulurauhan julistuksen aika Tuokio sujui hyvin, vaikka osallistujia niukasti

Ikäihmisten joulukalenteri avataan videoluukku kerrallaan

Korona ei estä ikäihmisten lämmintä kohtaamista etänä.

Seinäjoki
TOIMITUS

Kuka sanoo, että ikäihminen olisi liian vanha joulukalenterin käyttäjäksi?

Seinäjoen kaupungin kotihoidon asiakkaila pyörii parhaillaan päivittäinen videojoulukalenteri. Joulutontuna videoissa häärää **Riikka Pulkkinen**.

Tuokioissa on esimerkiksi jumpattu tonttutyylillä, laulettu joululauluja, arvailtu sananlaskuja ja keskusteltu erilaisista jouluisista teemoista, kuten tonttuovista, sekä koristeltu piparkakkuja ja juteltu joulunvalmisteluista.

Joulukalenterin avulla saadaan hauskaa tavalla opetettua asiakkaille ja sisälöntuottajille kuvapuhelinten erilaisia toimintoja. Kalenterin videot on helposti toteutettavia, ja niistä jää kaikille hyvä mieli, kertoo **Arja Huhtala**.

Huhtala on tukipalvelukeskuksen lähihoitaja, joka opiskelee Seinäjoen ammattikorkeakoulussa geronomiksi.

Kotihoidon aluepäällikkö **Maarit Laitala** kiittelee Huhtalan intoa ja ammattitaitoa, jota tarvitaan uuden palvelun matkaan laittamisessa.

-Seinäjoelta on puuttu-



Arja Huhtala (vas.), Jenni Lalli ja Tero Heinämäki tekemässä lähetystä. Joulukalenterivideoissa tonttuna häärää Riikka Pulkkinen.

nut palvelu, jossa asiakas voi saada virikkeellisiä tuokioita kotiinsa. Eihän kaikilla ole välttämättä mahdollisuutta lähteä esimerkiksi kaupungin päivätoimintaryhmiin, Laitala toteaa.

Naisten mukaan kuvapuhelinpalvelu on korona-aikana noussut aivan uudelle tasolle.

- Olemme saaneet asiak-

kaita niin lämpimän vastaanoton ja paljon positiivista palautetta, että tämä toiminto on tullut jäädäkseen.

Saman vahvistaa kulttuuriohjaaja ja geronomi **Jenni Lalli**.

- Kuvapuhelinpalvelun välityksellä kohtaamiset ovat turvallisia ja aitoja. Katseet kohtaavat, hersyvä nauru ja laulu raikuvat, ja koko ruutu

on täynnä hymyileviä kasvoja. Epävarmuuden keskellä on ihanaa, että menellään on jotain, jota ei varmasti tarvitse perua, Lalli sanoo.

Syksyllä kuvapuhelimen kulttuuritoimintaa testattiin Duo Ohoivan musiikkituokioilla. Sen jälkeen mukaan ovat lähteneet muun muassa Seinäjoen kaupunginkirjasto sekä Seinäjoen seurakunta.

-On kiva, kun saa ohjelmaa kotiin, kun on niin yksinäinen eikä minnekään voi mennä, sanoo nimettömänä pysyttelevä kuvapuhelinpalvelun asiakas.

Kuvapuhelin muistuttaa lääkkeiden ottamisesta Seinäjoen kaupungin kotihoidossa kuvapuhelinpalvelua on käytetty vuodesta 2016.

”On kiva, kun saa ohjelmaa kotiin, kun on niin yksinäinen eikä minnekään voi mennä.”

KUVAPUHELINPALVELUN ASIAKAS

Kuvapuhelinpalvelun sisältö vaihtelee avuntarpeen mukaan. Aiheena voi olla vaikka lääkkeiden ottamisen muistuttaminen ja varmistaminen.

Kuvapuhelinpalvelun piirissä on 35 asiakasta. Kuvapuhelinpalvelun asiakas saa kaupungilta lainaan tabletti-tietokoneen, johon hoitaja soittaa puhelun tietokoneella. Tämä onnistuu myös siten, ettei asiakkaan tarvitse itse koskea laitteeseen.

Omainenkin pystyy soittamaan laitteeseen, mikäli asiakas näin toivoo.

-Nyt kun vielä saamme avatuksi virtuaalikalvian, jonne asiakkaat voivat mennä omatoimisesti juttelemaan keskenään. Moni tuntuu kaipaavan seuraa myös silloin, kun emme pidä tuokiota, Huhtala kertoo.