

Tämä on rinnakkaistallennettu versio alkuperäisestä
julkaisusta.

Käytä viitatessasi alkuperäistä julkaisua:

Kummel, M., Lehtola, H., Franck, T., Eloranta, S. (2023). Etäkotihoito edellyttää työntekijöiltä uutta osaamista. Terveystieteiden tutkimus, 56(3), 32-33

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakkaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia.

Rinnakkaistallenteisiin liittyvät tiedustelut: julkaisutiedonkeruu@turkuamk.fi

**MAIKA KUMMEL**

FT, TtM, th, yliopettaja, terveydenhoitotyön koulutusvastaava Turun ammattikorkeakoulu

**HENNA LEHTOLA**

TtM, sh, hoitotyön lehtori Turun ammattikorkeakoulu

**TEIJA FRANCK**

TtM, esh, lehtori Turun ammattikorkeakoulu

**SINI ELORANTA**

TtT, dosentti, sh Turun ammattikorkeakoulu



Etäkotihoito edellyttää työntekijöiltä uutta osaamista

Etähoito on yleistynyt viime vuosina terveydenhuollossa, ja tämä koskettaa myös kotihoidon toimintaympäristöä lähes kaikkialla Suomessa. Kotihoidon palvelujen digitalisaatiota ja etäkotihoitoon lisäämistä on esitetty yhtenä ratkaisuna kasvavaan asiakasmäärien hallintaan sekä hoitohenkilökuntapulaan.

Etäkotihoito voidaan määritellä tabletilla tapahtuvaksi kuva- ja äänivälitteiseksi palveluksi, jossa hoitotyöntekijä ottaa sovittuna ajankohtina yhteyttä asiakkaaseen. Myös asiakas voi muodostaa yhteyden tarvittaessa. Etäkotihoito on asiakkaan tarpeista lähtevää ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista. Useimmiten etäkotihoito täydentää kotihoidon palvelutarjontaa.

Turussa on toiminut virtuaalinen kotihoito jo kolme vuotta. Se on osa kotihoidon palvelua ja vaatii toteutuakseen kotihoidon palvelusopimuksen. Virtuaalisen kotihoitoon avulla voidaan seurata asiakkaan ter-

Etäkotihoito on asiakkaan tarpeista lähtevää ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista.

veydentilaa, tukea hänen päivittäisiä toimiaan ja sosiaalisia suhteitaan sekä vahvistaa aktiivisuutta ja toimintakykyä. Turussa järjestetään myös virikkeellistä etäryhmätoimintaa yhteistyössä vapaaehtoisten kanssa ja asiakas voi osallistua esimerkiksi virtuaaliseen tuoli- ja aivojumppaan, bingoon sekä lukuhetkiin. Asiakaspalaute

on ollut hyvää ja asiakasmäärät ovat kasvaneet tasaisesti. Jos virtuaalinen kotihoito ei sovellu asiakkaalle, palvelu toteutetaan perinteisenä kotihoidon käyntinä.

DigiTeko-hankkeessa vahvistetaan digiosaamista ja työhyvinvointia kotihoidossa

Viime syksynä käynnistyneen DigiTeko (Digiosaamisen ja työhyvinvoinnin vahvistaminen kotihoidossa) -hankkeen Turun ammattikorkeakoulun osatoteutuksessa suunnitellaan ja tuotetaan syksyllä 2023 pilotoitavaan koulutuskokonaisuuteen sisältöä työpajojen, tutustumiskäyn-

tien ja kirjallisuuden avulla. Hankkeessa on jo tuotettu useita kirjallisuuskatsauksia sekä kartoitettu muun muassa etäneuvonnan periaatteita kotihoidossa ja sitä, miten etäneuvontaa toteutetaan potilasturvallisesti. Tärkeimmät tekijät etäneuvonnassa ovat yksilöllisyys, asiakaslähtöisyys, molemminpuolinen luottamus asiakkaan ja hoitotyöntekijän välillä sekä vuorovaikutus. Kokonaisvaltainen asiakkaan huomiointi ja hoidon jatkuvuus on turvattava. Etäneuvonnassa on olennaista hyvä kommunikaatioyhteys ja teknologian helppokäyttöisyys sekä turvallisuus. Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakkaan yksityisyyden turvaamiseen.

Etähoito pitkäaikaissairauksien yhtenä hoitokeinona edellyttää hyvää hoidon suunnittelua.

Etäneuvonnassa korostuvat hoitotyöntekijän vuorovaikutustaidot. Työssä vaaditaan erityisesti sellaisia vuorovaikutustaitoja, jotka liittyvät yhteyden muodostamiseen asiakkaan kanssa, keskustelun aloitukseen ja lopetukseen, neuvontaan ja ohjaukseen, sanattomaan viestintään, kysymysten esittämiseen ja aktiiviseen kuunteluun, työntekijän persoonaan ja ulkoiseen olemukseen. Hoitajan käyttäytymisen, tervehtimisen ja läsnäolo sekä vastavuoroinen keskustelu ja asiakkaan mielipiteiden huomiointi vaikuttavat hoidon laatuun ja sujuvuuteen. Hoitotyöntekijällä tulee olla taitoa luoda kiireetön ilmapiiri ja kykyä keskittyä tilanteeseen. Empatian ja tuen välittäminen etäyhteyden välityksellä on tärkeää.

Terveydenhuollon ammattilaisen velvollisuuksia etäneuvonnassa ovat digiosaamisen vahvistaminen, tietoturvallisuuden sekä asiakkaan henkilöllisyyden ja suostumuksen varmistaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, salsapitovelvollisuus, asianmukainen kirjaaminen potilasasiakirjoihin ja etäpalvelun laadun arviointi. Työntekijän vastuulla on koulutuksen vaatiminen digiosaamisen tueksi. Ympäristön ja välineistön tulee olla etähoitoon soveltuvia niin ammattilaisella kuin asiakkaalla. Etähoidon soveltuvuutta tulee arvioida asiakaskohtaisesti ja tarvit-

taessa ohjata asiakas käynteinä toteutuviin palveluihin. Asiakkaita tulee tukea ja kannustaa etäpalveluiden käyttöön sekä tarjota ja varmistua heille annettujen ohjeiden ymmärryksestä.

Etäkotihoito täydentää palvelutarjontaa

Etähoito pitkäaikaissairauksien yhtenä hoitokeinona edellyttää hyvää hoidon suunnittelua. Asiakkaan ymmärrys sairaudesta ja omahoidon merkityksestä on tärkeää. Etäseuranta mobiilisovelluksien avulla mahdollistaa pitkäaikaissairauksien pahenemisvaiheiden tunnistamisen ja niihin puuttumisen mahdollisimman varhain. Etäkotihoito täydentää palvelutarjontaa pitkäaikaissairauksissa, ja kun asiakkaan terveydentilaa voidaan seurata tiheämmin, turvallisuuden tunne lisääntyy ja sairauden omahoidon tuki paranee. Erilaisten seurantamenetelmien käyttöönotto vaatii hoitotyöntekijöiltä johdonmukaisuutta ja selkeyttä toimintatapoihin. Ammattilaiset ovat myös kokeneet digitalisaation ja sen myötä jatkuvasti muuttuvan työnkuvan lisänsäntien työn kuormittavuutta. Kuormittavuutta saattaa lisätä myös se, että luottamuksen rakentaminen etäyhteyksin voi olla haastavampaa kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Etänä tapahtuvan hoidon hyödyt ovat tutkimusten mukaan säästöt resursseissa

sekä asiakkaan elämänlaadun, hoidon laadun ja sen saatavuuden paraneminen. Lisäksi turvallisuuden tunne, tiedottaminen, hoitotyöntekijöiden ammatillisuus ja kehittämishalukkuus ovat lisääntyneet. Etähoidon haasteet puolestaan liittyvät resurssipulaan, tekniikkaan ja ohjelmiin, vuorovaikutusongelmiin, toimintatapojen muutoksiin digitalisaatioissa ja asiakkaan mahdolliseen sopivuuteen palvelun käyttäjänä.

Etänä toteutettava hoito on vaativaa. Etäkotihoitoon erityisinä osaamistarpeina voidaan nähdä vahvat verkkovuorovaikutustaidot, kärsivällisyys ja rauhallisuus sekä selkeä asiakasohjaus. Lisäksi työntekijältä vaaditaan hyvää tarkkailu- ja havainnointikykyä, jotta realistinen päätöksenteko asiakkaan tilanteesta ja voinnista on mahdollista. Tietotekninen osaaminen ja ajantasainen kirjaaminen ovat myös tärkeitä edellytyksiä. Aiemmasta hoitotyön kokemuksesta on hyötyä etänä tapahtuvassa kotihoidossa. Nämä kirjallisuudesta tunnistetut osaamistarpeet ovat yhtenevät DigiTeko-hankkeessa tehtyjen havaintojen kanssa. Lisäksi erityishuomiota ja -osaamista tarvitaan, kun asiakkaana on esimerkiksi muistisairas tai mielenterveysasiakas. Syksyllä pilotoitavassa etäkotihoitoon koulutuksessa pureudutaan näiden uusien osaamistarpeiden mukaisesti sisältöihin. ■

➤ *Lähdeluettelon voi pyytää toimituksesta.*

Digiosaamisen ja työhyvinvoinnin vahvistaminen kotihoidossa

DigiTeko (Digiosaamisen ja työhyvinvoinnin vahvistaminen kotihoidossa) -hankkeen keskeisenä tavoitteena on tuottaa ja vahvistaa työhyvinvointia ja digitaalista osaamista kotihoidon toimintaympäristössä. ESR-rahoitteisessa hankkeessa suunnitellaan kotihoidon digitaalinen työhyvinvointikartta vahvistamaan kotihoidon henkilöstön digitaalista osaamista, työntuottavuutta ja työhyvinvointia sekä vahvistamaan kotihoidon kykyä olla houkutteleva työpaikka alan osaajille.

Hanketta koordinoi Hämeen ammattikorkeakoulu ja yhteistyökumppaneina toimivat Turun ammattikorkeakoulu ja Laurea-ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun osatoteutuksessa vahvistetaan kotihoidon henkilöstön digitaalisen palvelun, etähoidon ohjaus-, neuvonta- ja hoidontarpeen arviointiosaamista sekä luodaan opintosisältöjä ja pedagogisia ratkaisuja tulevaisuuden osaamisen ja työhyvinvoinnin varmistamiseksi. Osatoteutuksessa sovelletaan käyttäjälähtöisen palvelumuotoilun menetelmiä todellisten käyttäjätarpeiden löytämiseksi ja kehitetään opintosisältöjä ja pedagogisia ratkaisuja vastaamaan niihin. Osatoteutuksessa tehdään tiivistä yhteistyötä Turun kaupungin kotihoidon ja digitaalisen palvelukeskus Kaiku24:n kanssa.