

Digiopastukset kotikäynteinä

OPASTAJA - MITÄ SINUN PITÄÄ HUOMIOIDA?

Kotidigiopastuksia tarvitaan muiden opastusten lisäksi. Esimerkiksi kodin nettiyhteyksien, tulostimien ja pöytätietokoneiden opastukset on usein helpointa tehdä kotona.

Kotidigiopastus auttaa myös digipulmissa heitä, jotka eivät pääse helposti liikkumaan kodistaan.

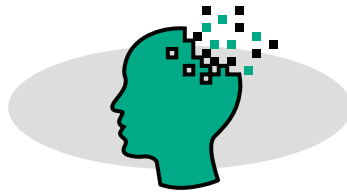
Tässä aineistossa annetaan vinkkejä ja eväitä asiakkaan kotona tapahtuvaan opastukseen ja siellä toimimiseen turvallisesti ja luotettavasti. Vinkit pätevät moniin muihinkin digiopastuksiin.

MIKÄ KOTONA OPASTAMISEN TEKEE ERITYISEKSI?



Jätä käynnistäsi kirjallinen tieto

Läheiset saattavat huolestua, kun joku vieras käy omaisen kotona



Huomioi mahdollinen muistisairaus

Esimerkiksi arvoesine on kateissa ja asiakas muistaa, että opastaja kävi viimeksi



Rikot vahingossa arvokkaan esineen

Asiakkaan kotivakuutus saattaa korvata, tarkista onko organisaatiollasi vakuutus



Muista fyysinen turvallisuus

Ota huomioon terveydelliset syyt sekä esimerkiksi mahdollinen väkivallan uhka

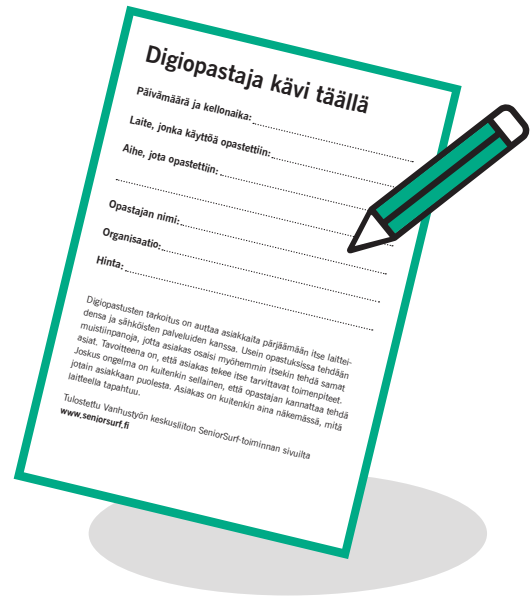


Huomaat jotain huolestuttavaa

Voit tehdä Huoli-ilmoituksen, jos huomaat asiakkaan tarvitsevan muutenkin apua arkeensa

MITEN VOIT OPASTAJANA TEHDÄ MAHDOLLISIMMAN HYVÄN KOTIDIGIOPASTUKSEN?

- Noudata sovittuja aikoja - ole ajoissa paikalla, pidä kiinni sovitusta loppumisajasta.
- Kuuntele asiakasta.
- Kysy tarvittaessa lisäkysymyksiä - varmista, että puhutte samasta asiasta.
- Ole selkeäsanainen.
- Kerro asiakkaalle mitä olet tekemässä, jos teet jonkun toimenpiteen hänen puolestaan.
- Ole hienotunteinen asiakasta sekä hänen kotiaan kohtaan.
- Joskus asiakkaat näyttävät, missä salasanojaan säilyttävät. Muistuta tuolloin, että salasanat kannattaa pitää piilossa eikä näyttää sijaintia kuin valituille henkilöille.
- Kotikäynnillä on hyvä tilaisuus varmistaa, että asiakkaan kotinetti on kunnossa (esim. reititin järkevässä paikassa, johtoihin ei kompastu).
- Kerro, mistä asiakas saa jatkossa opastusta.
- Jotkut asiakkaat saattavat pyytää auttamaan muissakin asioissa kotona. Olet auttamassa digiasioissa, muista pyynnöistä voi kieltäytyä hyvällä omallatunnolla.
- Jätä asiakkaalle lopuksi lappu, josta ilmenee käyntisi syy ja ajankohta. Voit käyttää esimerkiksi Digiopastaja kävi täällä -ilmoitusta, joka löytyy SeniorSurf.fi-sivuilta.



Kotiopastuksissa asiakas on omassa turvallisessa ympäristössään, mikä voi helpottaa oppimista.