

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen
arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen,
hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi
Teknologiavetuisen asiakaspolun toimintamalli

Pirkanmaan KATI-hanke 2022

- **Tilanne nyt & toimintamalli käytössä**

Toimintamallin osa 1. Esitiedot

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi.

IKÄIHMINEN Asiakasohjauksen asiakas	Ennen asiakasohjaajan kotikäyntiä täytän OmaOlossa palveluarvion, jossa alustavasti selvitetään palvelutarvetta.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	<ul style="list-style-type: none">• Tutustun asiakkaan asiakas- ja potilastietoihin ennen palvelutarpeen kotikäyntiä.• Hyödynnän asiakasohjauksen sähköistä Una työkalua kokonaiskuvan luomisessa asiakkaan tilanteesta.• Hyödynnän tässä myös asiakkaan OmaOlon palveluarvion tulokset.
Teknologia	Asiakkaalla jo oleva teknologia. <ul style="list-style-type: none">• Tietokone, älylaitteet, hyvinvointiteknologia.
Neuvontapalvelu Sote-neuvontapiste OmaOlo	<ul style="list-style-type: none">• Kotitorilta tai muusta SOTE-neuvontapisteestä yhteys asiakkaan palvelutarpeesta asiakasohjaukseen• Asiakas ohjattu täyttämään OmaOloon kysely ennen asiakasohjaajan kotikäyntiä

1. Esitiedot

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi.

Tilanne nyt

- *Omaolo palveluarviota ei käytössä*
- Asiakas/omainen/yhteistyötaho ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen/Kotitorilta tulee viesti asiakasohjaajalle
- Asiakasohjaaja sopii itse kotikäynnin
- Asiakasohjaaja tutustuu asiakkaan asiakas- ja potilastietoihin ennen palvelutarpeen kotikäyntiä
- *Osittain toteutuu: asiakasohjauksen sähköistä Una työkalua hyödynnetään kokonaiskuvan luomisessa asiakkaan tilanteesta*
- *OmaOlo palveluarvion tuloksia ei hyödynnettävissä*

Toimintamalli

- Yhteydenotto asiakasohjaajaan kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arvioinnista: Kotitorilta varattu aika asiakasohjaajan käynnille tai asiakas/omainen/yhteistyötaho ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen.
- Ikäihminen tekee omaolokyselyn ennen palvelutarpeen arviointia
- Asiakasohjaaja tutustuu ikäihmisen täyttämään Omaolo palveluarvion tulokseen ennen palvelutarpeen arviointia
- Asiakasohjaaja tutustuu ikäihmisen asiakas- ja potilastietoihin ennen palvelutarpeen kotikäyntiä
- Asiakasohjaaja hyödyntää asiakasohjauksen sähköistä Una työkalua kokonaiskuvan luomisessa asiakkaan tilanteesta

Toimintamallin osa 2. **Palvelutarpeen selvittäminen**

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi. Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona.

IKÄIHMINEN Asiakasohjauksen asiakas	
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Kotikäynnillä kohtaan asiakkaan, kuuntelen ja teen havainnoita asumisympäristöstä suhteessa asiakkaan toimintakykyyn. En oleta: kysyn ja selvitän. <ul style="list-style-type: none">• Kohtaamisessa selvitän asiakkaan elämäntilanteen.• Alustavasti selvitän asiakkaan taloudellisen tilanteen• Teen RAI-osittaisarviointin → asiakkaan kyvykkyyden selvittäminen teknologian käyttöön ja hyödyntämiseen• Kartoitan asiakkaalla olevan kokemuksen teknologian käytöstä → asiakkaan kyvykkyyden selvittäminen teknologian käyttöön ja hyödyntämiseen
Teknologiatieto Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Yksityinen Kunnalliset palvelut	Perustietoa teknologioista <ul style="list-style-type: none">• käyttökohte: mihin palvelutarpeeseen teknologiaa voidaan hyödyntää.• edellytykset käyttäjälle• käyttöympäristö• hintatiedot• hankintapaikat
Teknologia Tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi	Ikäihmisellä jo oleva teknologia. <ul style="list-style-type: none">• Käyttökokemus: mitä laitteita? Miten käyttää?• Hyödyntäminen Yksityinen teknologia <ul style="list-style-type: none">• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.• Onko taloudellisesti mahdollista? Kunnallinen teknologia <ul style="list-style-type: none">• Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste?• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.
Selvittämisen välineet	<ul style="list-style-type: none">• Kohtaaminen.• Havainnointi.• RAI-osittaisarviointi + tarvittaessa ohjaava lomake teknologiatarpeiden tunnistamiseen, jossa asiakkaan arjen osa-alueet ovat ryhmiteltyinä

2. Palvelutarpeen selvittäminen

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi. Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona.

Tilanne nyt

- Kotikäynnillä kohtaan asiakkaan, kuuntelen ja teen havaintoja asumisympäristöstä suhteessa asiakkaan toimintakykyyn.
- En oleta: kysyn ja selvitän.
 - Kohtaamisessa selvitän asiakkaan elämäntilanteen.
 - Alustavasti selvitän asiakkaan taloudellisen tilanteen
 - Teen RAI-osittaisarvioinnin → selvitän asiakkaan kyvykkyyden teknologian käyttöön ja hyödyntämiseen *toteutuu osittain*
 - Kartoitan asiakkaalla olevan kokemuksen teknologian käytöstä → asiakkaan kyvykkyyden selvittäminen teknologian käyttöön ja hyödyntämiseen *toteutuu osittain hyödyntämällä RAI osittaisarviointia*
- Palvelutarpeen selvittämisen välineet: Kohtaaminen, havainnointi, RAI-osittaisarviointi

Toimintamalli

- Kotikäynnillä kohtaan asiakkaan, kuuntelen ja teen havaintoja asumisympäristöstä suhteessa asiakkaan toimintakykyyn.
- En oleta: kysyn ja selvitän.
 - Kohtaamisessa selvitän asiakkaan elämäntilanteen.
 - Alustavasti selvitän asiakkaan taloudellisen tilanteen
 - Teen RAI-osittaisarvioinnin → asiakkaan kyvykkyyden selvittäminen teknologian käyttöön ja hyödyntämiseen
 - Kartoitan asiakkaalla olevan kokemuksen teknologian käytöstä → asiakkaan kyvykkyyden selvittäminen teknologian käyttöön ja hyödyntämiseen
- Palvelutarpeen selvittämisen välineet: Kohtaaminen, havainnointi, RAI-osittaisarviointi
- **Yhdistettynä RAI-osittaisarviointiin → Ohjaava lomake teknologiatarpeiden tunnistamiseen, jossa asiakkaan arjen osa-alueet ovat ryhmiteltyinä**

2. Palvelutarpeen selvittäminen

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi. Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona.

Tilanne nyt

- Perustietoa teknologioista
- käyttökohde: mihin palvelutarpeeseen teknologiaa voidaan hyödyntää.
- edellytykset käyttäjälle
- käyttöympäristö
- hintatiedot
- hankintapaikat
- *toteutuu osittain voidaan tehostaa tätä mm. tiedotuksen ja teknologiakoulutuksen avulla*

Toimintamalli

- **Ikäihmisellä jo oleva teknologia.**
 - Käyttökokemus: mitä laitteita? Miten käyttää?
 - Hyödyntäminen
- **Yksityinen teknologia**
 - Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.
 - Onko taloudellisesti mahdollista?
- **Kunnallinen teknologia**
 - Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste?
 - Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.
- **Perustietoa teknologioista**
 - käyttökohde: mihin palvelutarpeeseen teknologiaa voidaan hyödyntää.
 - edellytykset käyttäjälle
 - käyttöympäristö
 - hintatiedot
 - hankintapaikat

Toimintamallin osa 3. **Palveluvaihtoehdot**

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi.

Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona. Teknologia nähdään työkaluna ja teknologian hyödyntäminen todellisena vaihtoehtona tavanomaisille palveluille tai niiden rinnalle.

IKÄIHMINEN	
Asiakasohjauksen asiakas	Asiakasohjaaja kertoo minulle palveluvaihtoehdot. Miten teknologiaa voitaisiin hyödyntää arjessani. Miten teknologia voisi olla vaihtoehtona tarvitsemilleni palveluille tai niiden rinnalle.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Kerron asiakkaalle vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseen suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ja taloudelliseen tilanteeseen. 1. Kerron, miten hän voisi hyödyntää kotona olevaa teknologiaa arjessaan. 2. Kerron yksityisen teknologian vaihtoehdoista 3. Kerron kunnallisesta teknologiasta palvelujen toteuttamiseen →Kotihoidon tai kunnallisen teknologiapalvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kerron asiakkaalle muista vaihtoehdoista. → Palvelutarpeen arvioinnin perusteella teknologia olisi ensisijainen ratkaisu tai vaihtoehto kunnallisen palvelun järjestämiseksi. → etähoiva kotihoito → Kerron, miten osa kotihoidosta toteutetaan fyysisinä käynteinä ja osa teknologian kautta. → etähoiva kotihoito →Kerron, että tarpeen olisivat kotihoidon fyysiset käynnit. Teknologian hyödyntäminen ei vaikuta vielä soveltuvalta suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen.
Teknologiatieto Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Yksityinen Kunnalliset palvelut	Perustietoa teknologioista • käyttökohte: mihin palvelutarpeeseen teknologiaa voidaan hyödyntää. • edellytykset käyttäjälle • käyttöympäristö • hintatiedot • hankintapaikat
Teknologia Tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi	Ikäihmisellä jo oleva teknologia. • Käyttökokemus: mitä laitteita? Miten käyttää? • Hyödyntäminen Yksityinen teknologia • Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin. • Onko taloudellisesti mahdollista? Kunnallinen teknologia • Etähoiva kotihoito VideoVisit • Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste? • Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.
Selvittämisen välineet	• Kohtaaminen. • Havainnointi. • RAI-osittaisarviointi

3. Palveluvaihtoehdot

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi. Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona. Teknologia nähdään työkaluna ja teknologian hyödyntäminen todellisena vaihtoehtona tavanomaisille palveluille tai niiden rinnalle.

Tilanne nyt

- Asiakasohjaaja kertoo ikäihmiselle palveluvaihtoehdot.
 - Miten teknologiaa voitaisiin hyödyntää arjessani. Miten teknologia voisi olla vaihtoehtona tarvitsemilleni palveluille tai niiden rinnalle.
 - Kerron asiakkaalle vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseen suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ja taloudelliseen tilanteeseen.
 - Kerron, miten hän voisi hyödyntää kotona olevaa teknologiaa arjessaan.
 - Kerron yksityisen teknologian vaihtoehdoista
 - Kerron kunnallisesta teknologiasta palvelujen toteuttamiseen
- Kotihoidon tai kunnallisen teknologiapalvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kerron asiakkaalle muista vaihtoehdoista.
- **Palvelutarpeen arvioinnin perusteella teknologia olisi ensisijainen ratkaisu tai vaihtoehto kunnallisen palvelun järjestämiseksi.** → **etähoiva kotihoito**
- **Kerron, miten osa kotihoidosta toteutetaan fyysisinä käynteinä ja osa teknologian kautta.** → **etähoiva kotihoito**
- Kerron, että tarpeen olisivat kotihoidon fyysiset käynnit. Teknologian hyödyntäminen ei vaikuta vielä soveltuvalta suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen.
- *toteutuu osittain voidaan tehostaa tätä mm. palveluohjaus osaamisen, tiedotuksen ja teknologiakoulutuksen ja RAI osaamisen vahvistamisen avulla*

Toimintamalli

- Asiakasohjaaja kertoo ikäihmiselle palveluvaihtoehdot.
 - Miten ikäihminen voi hyödyntää teknologiaa arjessaan. Miten teknologia on vaihtoehtona palveluille tai niiden rinnalle. Asiakasohjaaja kertoo ikäihmiselle vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseen suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ja taloudelliseen tilanteeseen.
 - Miten hän voisi hyödyntää kotona olevaa teknologiaa arjessaan.
 - Yksityisen teknologian vaihtoehdot
 - Kunnallisesta teknologiasta kotiin annettavien palvelujen toteutuksessa
- Kotihoidon tai kunnallisen teknologiapalvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kerron asiakkaalle muista vaihtoehdoista.
- **Palvelutarpeen arvioinnin perusteella teknologia olisi ensisijainen ratkaisu tai vaihtoehto kunnallisen palvelun järjestämiseksi.** → **etähoiva**
- **Kerron, miten osa kotihoidosta toteutetaan fyysisinä käynteinä ja osa teknologian kautta.** → **etähoiva + kotihoito**
- Kerron, että tarpeen olisivat kotihoidon fyysiset käynnit. Teknologian hyödyntäminen ei vaikuta vielä soveltuvalta suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen.

Toimintamallin osa 4. Päätöksenteko

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi.

Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona. teknologia nähdään työkaluna ja teknologian hyödyntäminen todellisena vaihtoehtona tavanomaisille palveluille tai niiden rinnalle

IKÄIHMINEN Asiakasohjauksen asiakas	Asiakasohjaaja on kertonut minulle palveluvaihtoehdot ja saan niistä minulle kohdennettua tietoa. Teen päätöksen ,miten haluan hyödyntää teknologiaa oman hyvinvointini ylläpitämisessä. Tarvittaessa asiakasohjaaja tukee päätöksentekoani.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Tiedotan ja tarvittaessa tuen ikäihmistä päätöksenteossa. Ikäihminen kuitenkin tekee itse päätöksen, mitä palveluita hän ottaa ja mistä. Minulla on mukanaani tietoa asiakkaan päätöksen teon tueksi: <ul style="list-style-type: none">• Lyhyet esittelyvideot• Kotiin jätettävät esitteet• Mukana keskeistä teknologiaa kotihoidon toteuttamisen kannalta (kuvapuhelin). Voin esitellä sen toimintaa asiakkaalle.• Kerron asiakkaalle, missä ja miten teknologialaitteiden esittelyyn on mahdollisuus (Laitetori mm.)
Teknologiatieto Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Yksityinen Kunnalliset palvelut	Perustietoa teknologioista tietoa ikäihmisen päätöksen teon tueksi: <ul style="list-style-type: none">• Lyhyet esittelyvideot• Kotiin jätettävät esitteet• Mukana keskeistä teknologiaa kotihoidon toteuttamisen kannalta (kuvapuhelin). Voin esitellä sen toimintaa asiakkaalle.• Hankintapaikat• Hintatiedot (alustavat)
Teknologia Tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi	Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Pyrin vahvistamaan asiakkaan digiosallisuutta. Kerron asiakkaalle, mistä hän voi saada tukea teknologian käyttöön, joka hänellä on jo olemassa (huomioiden asiakkaan toimintakyky) Lähtökorit, kolmas sektori ja vapaaehtoiset teknologian käytös tukihenkilöt Yksityinen teknologia <ul style="list-style-type: none">• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.• Onko taloudellisesti mahdollista? Kunnallinen teknologia <ul style="list-style-type: none">• Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste?• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.
Selvittämisen välineet	Kunnallisen teknologiapalvelun myöntämisen perusteet täyttyvät <ul style="list-style-type: none">• Asiakkaalla on mahdollisuus kunnallisen teknologian kokeilukäyttöön soveltuvuuden selvittämiseksi.

4. Päätöksenteko

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi. Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona. teknologia nähdään työkaluna ja teknologian hyödyntäminen todellisena vaihtoehtona tavanomaisille palveluille tai niiden rinnalle

Tilanne nyt

- Perustietoa teknologioista monikanavaisesti ei ole saatavilla.
- Pirkanmaan yhteiset materiaalit palveluohjaukseen kunnallisista teknologioista puuttuvat.
 - Osittain ja alueellisesti tieto löytyy paperilla. Videot puuttuvat.
- Asiakasohjaajilla ei ole teknologiaa mukana kotikäynnillä esittelyyn. Työntekijät liikkuvat eri tavoin ja kaikilla ei ole mahdollisuutta kuljettaa teknologiaa mukanaan. Laitteet ovat asiakkailla käytössä.
- *Toteutuu osittain voidaan tehostaa tätä mm. palveluohjaus osaamisen, ikäihmisen tuetun päätöksen teon osaamisen vahvistamisella, tiedotuksen ja teknologiakoulutuksen avulla*

Toimintamalli

- Asiakasohjaaja tiedottaa ja tarvittaessa tukee ikäihmistä päätöksenteossa. Ikäihminen kuitenkin tekee itse päätöksen, mitä palveluita hän ottaa ja mistä.
- Asiakasohjaajalla on tietoa asiakkaan päätöksen teon tueksi:
- Lyhyet esittelyvideot
- Kotiin jätettävät esitteet
- Mukana keskeistä teknologiaa kotihoidon toteuttamisen kannalta (kuvapuhelin). Voin esitellä sen toimintaa asiakkaalle.
 - Kerron asiakkaalle, missä ja miten teknologialaitteiden esittelyyn on mahdollisuus (Laitetori mm.)

Toimintamallin osa 5. Palvelun järjestäminen.

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi.

Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona. teknologia nähdään työkaluna ja teknologian hyödyntäminen todellisena vaihtoehtona tavanomaisille palveluille tai niiden rinnalle

IKÄIHMINEN Asiakasohjauksen asiakas	Päättän, mitä palveluita haluan käyttää. Asiakasohjaaja laatii asiakassuunnitelman. Tähän kirjataan, miten käytän omaa teknologiaani oman hyvinvointini ylläpitämiseen. Hän kertoo yksityisen teknologian hankintapaikoista. Mikäli tarvitsen apua yksityiseen teknologiaan tutustumiseen, hän selvittää, miten tämä olisi mahdollista.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Laadin asiakassuunnitelman, johon kirjataan <ul style="list-style-type: none">• asiakkaan näkemys palvelutarpeestaan• palvelutarpeen arvioinnin tulos: mitä palveluita ja teknologiaa voitaisiin hyödyntää• ikäihmisen kanssa yhdessä sovitut asiat<ul style="list-style-type: none">• Miten hän käyttää omaa teknologiaa jatkossa oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen• Mitä teknologiaa hän hankkii yksityisesti• Milloin ja miten teknologiaa hyödynnetään vaihtoehtona tavanomaisille kunnallisille palveluille tai niiden rinnalle• Tuki teknologian käyttöön → mikä taho tukea antaa ja missä tapauksessa
Teknologiatieto Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Yksityinen Kunnalliset palvelut	Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Vahvistetaan ikäihmisen digiosallisuutta. → mistä hän voi saada tukea teknologian käyttöön, joka hänellä on jo olemassa: Lähiarit, kolmas sektori ja vapaaehtoiset teknologian käytön tukihenkilöt
Teknologia Tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi	Yksityinen teknologia <ul style="list-style-type: none">• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.• Onko taloudellisesti mahdollista? Kunnallinen teknologia <ul style="list-style-type: none">• Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste?• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.

5. Palvelun järjestäminen.

Kotiin annettavien palvelujen palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja soveltuvuuden arviointi. Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona. teknologia nähdään työkaluna ja teknologian hyödyntäminen todellisena vaihtoehtona tavanomaisille palveluille tai niiden rinnalle

Tilanne nyt

- Asiakasohjaaja laatii asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan näkemys palvelutarpeesta ja palvelutarpeen arvioinnin tulos.
- *Tuki teknologian käyttöön kirjataan osittain*

Toimintamalli

- **Asiakasohjaaja laatii asiakassuunnitelman, johon kirjataan**
- **asiakkaan näkemys palvelutarpeestaan**
- **palvelutarpeen arvioinnin tulos: mitä palveluita ja teknologiaa voitaisiin hyödyntää**
- **ikäihmisen kanssa yhdessä sovitut asiat**
 - **Miten hän käyttää omaa teknologiaa jatkossa oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen**
 - **Mitä teknologiaa hän hankkii yksityisesti**
 - **Milloin ja miten teknologiaa hyödynnetään vaihtoehtona tavanomaisille kunnallisille palveluille tai niiden rinnalle**
 - **Tuki teknologian käyttöön → mikä taho tukea antaa ja missä tapauksessa**
- Ikäihmisellä jo oleva teknologia.
- Vahvistetaan ikäihmisen digiosallisuutta.
- → mistä hän voi saada tukea teknologian käyttöön, joka hänellä on jo olemassa: Lähitorit, kolmas sektori ja vapaaehtoiset teknologian käytön tukihenkilöt