



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

Teknologiatuetun asiakaspolun
toimintamalli

Pirkanmaan KATI-hanke 2022

1. Esitiedot

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

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

2. Palvelutarpeen selvittäminen

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

Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona.

IKÄIHMINEN Asiakasohjauksen asiakas		Asiakasohjaaja tulee kotiin käynnille. Hän kuuntelee tarpeitani ja keskustelemme. Hän selvittää toimintakykyäni kokemuksiani teknologian käytöstäni: Miten arjessa käytän teknologiaa oman toimintakykyäni ylläpitämiseen.
VUOROVAIKUTUS		
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Kotikäynnillä kohtaan asiakkaan, kuuntelen ja teen havaintoja asumisympäristöstä suhteessa asiakkaan toimintakykyyn. En oletta: kysyn ja selvitän. <ul style="list-style-type: none">• 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	
Teknologiatieto Ikäihmisellä jo oleva teknologia. Yksityinen Kunnalliset palvelut	Perustietoa teknologioista <ul style="list-style-type: none">• käyttökohde: 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	

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 vaihtoehtoista 3. Kerron kunnallisesta teknologiasta palvelujen toteuttamiseen →Kotihoidon tai kunnallisen teknologiapalvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kerron asiakkaalle muista vaihtoehtoista. →Palvelutarpeen arvioinnin perusteella teknologia olisi ensisijainen ratkaisu tai vaihtoehto kunnallisen palvelun järjestämiseksi. →Kerron, miten osa kotihoidosta toteutetaan fyysisinä käynteinä ja osa teknologia kautta. →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 • Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste? • Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.
Selvittämisen välineet	• Kohtaaminen. • Havainnointi. • RAI-osittaisarviointi

3. 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 mukana tietoa asiakkaan päätöksen teon tueksi: <ul style="list-style-type: none">• Lyhyet esittelyvideot• Kotiin jätettävät esitteet• 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• Hankintapaikat• Hinta tiedot (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. Lähtöreitit, 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. Asiakasuunnitelma ja 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	Päätän, mitä palveluita haluan käyttää. Asiakasohjaaja laatii asiakasuunnitelman. 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 asiakasuunnitelman, 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: Lähitorit, 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.