

Kotiin annettavien palvelujen
palvelutarpeen arviointi: Ikäihmisen
teknologian tarpeen, hyödyntämisen ja
soveltuvuuden arviointi.
Ikäihminen, jolla on omaishoitaja.

Teknologiatuetun asiakaspolun
toimintamalli

Pirkanmaan KATI-hanke 2022

1. Esitiedot

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

IKÄIHMINEN	Ennen asiakasohjaajan kotikäyntiä täytän OmaOlossa sähköisen kyselyn, jossa alustavasti selvitetään palvelutarvetta. Tarvittaessa läheiseni auttaa minua.
Omaishoitaja	Ennen asiakasohjaajan kotikäyntiä täytän OmaOlossa sähköisen kyselyn, jossa alustavasti selvitetään läheiseni palvelutarvetta. Tarvittaessa avustan läheistäni OmaOlo-kyselyn täyttämässä.
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 ja hänen omaishoitajansa OmaOloon täyttämän kyselyn tulokset. Tarvittaessa konsultoin omaishoidon tuen asiakasohjaajaa ennen kotikäyntiä.
Teknologia	Asiakkaalla ja omaishoitajalla oleva teknologia. <ul style="list-style-type: none">• Tietokone, älylaitteet, hyvinvointitekhnologia.
Neuvontapalvelu Sote-neuvontapiste OmaOlo	Kotitorilta tai muusta SOTE-neuvontapisteestä ajanvaraus asiakasohjaajan kotikäynnille. Ikäihminen ja hänen läheisensä on ohjattu täyttämään OmaOloon kysely, jossa alustavasti selvitetään palvelutarvetta.

2. Palvelutarpeen selvittäminen

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

Teknologiatarpeen selvittäminen kohtaamisessa ikäihmisen kotona.

IKÄIHMINEN	Asiakasohjaaja tulee kotiimme käynnille. Hän kuuntelee tarpeitani ja keskustelemme. Hän selvittää toimintakykyäni kokemuksiani teknologian käytöstäni: Miten arjessa käytän teknologiaa oman toimintakykyäni ylläpitämiseen.
Omaishoitaja	Asiakasohjaaja keskusteleee kanssamme ja kuuntelee tarpeitamme. Hän selvittää myös minun kyvykkyyttäni teknologian käyttöön ja miten voin avustaa läheistäni teknologian käytössä.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Kotikäynnillä kohtaan asiakkaan ja omaishoitajan. Kuuntelen ja teen havaintoja asumisympäristöstä suhteessa asiakkaan toimintakykyyn. En olet: 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• Selvitän omaishoitajan kyvykkyyden teknologian käyttöön ja siinä avustamiseen. (erillinen kysely)
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• Lyhyt teknologian käytön kysely• Ohjaava lomake teknologiatarpeiden tunnistamiseen, jossa asiakkaan arjen osa-alueet ovat ryhmiteltyinä

3. Palveluvaihtoehdot

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

IKÄIHMINEN	Asiakasohjaaja kertoo minulle palveluvaihtoehdot. Miten teknologiaa voitaisiin hyödyntää arjessani. Miten teknologia voisi olla vaihtoehtona tarvitsemilleni palveluille tai niiden rinnalle. Hän ehdottaa, miten läheiseni voisi minua avustaa käyttämään teknologiaa.
Omaishoitaja/ikäihmisen hoivaan osallistuva läheinen	Asiakasohjaaja kertoo meille palveluvaihtoehdot. Miten teknologiaa voitaisiin hyödyntää arjessa läheiseni hoivassa. Miten teknologia voisi olla vaihtoehtona läheiseni tarvitsemilleni palveluille tai niiden rinnalle. Asiakasohjaaja ehdottaa, miten voisin halutessani avustaa läheistäni teknologian käytössä.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Kerron asiakkaalle ja omaishoitajalle vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseen suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ja perheen taloudelliseen tilanteeseen. 1. Kerron, miten hän voisi hyödyntää kotona olevaa teknologiaa arjessaan. 2. Kerron yksityisen teknologian vaihtoehdoista 3. Kerron kunnallisesta teknologiasta palvelujen toteuttamiseen 4. Kerron, miten esimerkiksi omaishoitaja voisi auttaa teknologian käytössä tai ohjata sen käyttöön. →Kotihoidon tai kunnallisen teknologiapalvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kerron asiakkaalle muista vaihtoehdoista. →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.
Teknologia tieto 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 • → Omaishoitajan kyvykkyys ja motivaatio teknologian käytössä avustamiseen Yksityinen teknologia • Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin. • Onko taloudellisesti mahdollista? • → Omaishoitajan kyvykkyys ja motivaatio teknologian käytössä avustamiseen Kunnallinen teknologia • Täyttyykö palvelun myöntämisen peruste? • Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin. • → Omaishoitajan kyvykkyys ja motivaatio teknologian käytössä avustamiseen
Selvittämisen välineet	• Kohtaaminen. • Havainnointi. • RAI-osittaisarviointi • Lyhyt teknologian käytön kysely • Ohjaava lomake teknologiatarpeiden tunnistamiseen, jossa asiakkaan arjen osa-alueet ovat ryhmiteltyinä

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.
Omaishoitaja/ikäihmisen hoivaan osallistuva läheinen	Tuen läheistäni päätöksenteossa. Tarvittaessa saamme yhteistä tukea päätöksentekoon asiakasohjaajalta, joka kertoo meille kohdennettua tietoa teknologia ja palveluratkaisuista, joita voimme arjessa hyödyntää.
VUOROVAIKUTUS	
Työntekijä Asiakasohjaaja sote-ammattilainen	Tiedotan ja tarvittaessa tuen ikäihmistä päätöksenteossa. Ikäihminen kuitenkin tekee itse päätöksen, mitä palveluita hän ottaa ja mistä. Minulla on mukanani 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• 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 (huomioiden asiakkaan toimintakyky) Lähitorit, 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. 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 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.
Omaishoitaja/ikäihmisen hoivaan osallistuva läheinen	
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: 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">• Täyttykö palvelun myöntämisen peruste?• Hyödyntäminen suhteessa ikäihmisen palvelutarpeisiin.