

# LAPIN HYVINVOINTIALUEEN ALUEELLINEN KESKITETTY ETÄKOTIHOIDON TOIMINTAMALLI

- Etäkotihoiossa voidaan**
- seurata vointia ja jaksamista
  - valvoa lääkkeiden ottamista
  - neuvua verenpaineen mittaamisessa
  - neuvua verensokerin mittaamisessa ja pistämisessä
  - jumpata yhdessä
  - muistuttaa ruokailusta
  - juoda kahvit yhdessä
  - järjestää ryhmämuotoista osallistavaa toimintaa



TARVE



PALVELUN ALOITUS



ETÄHOIDON SOITTO

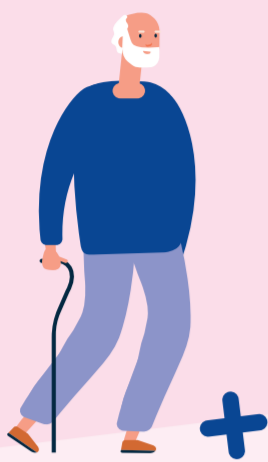


HOIDON/  
PALVELUN  
TOTEUTUMISEN  
ARVIOINTI



ETÄKOTIHOITO-  
PALVELUN  
LOPETUS

## ASIAKAS



Asiakas perehdytetään laitteeseen kotona. Hoitaja avaa yhteyden sovittuna ajankohtana. Omainen voi olla yhteydessä myös asiakkaaseen asuinpaikasta riippumatta.

Tarve tukeen kotona asumisessa: huoli-ilmoitus, yhteydenotto osastolta tai omaiselta, sähköinen yhteydenotto

Palvelutarpeen arvio

Kuntoutumista tukeva arviointijakso moniammatillisesti - digiosaamisen varmistaminen

Omaisen mukanaolo  
Informaatio palvelusta

Tarvepohjainen keskustelu (puhelimitse, kotikäynti)

Palvelun aloitus: esite etäkotihoiosta + laitteista, kirjalliset ohjeet

Sopimus palvelun aloituksesta, tulokset

Asiakassuunnitelma  
RAI hc

Laiteresurssit, laitteen toimittaminen

Osaamisen varmistaminen, myös omainen

Palvelun toteutus asiakassuunnitelman mukaisesti

Käyntien onnistuminen

Asiakaspalaute (jatkuva palaute soittojen yhteydessä)

Etähoitopalvelun sopivuus ja soveltuvuus

Etäkotihoion asiakkaalle fyysinen kotikäynti 1x/3kk

RAI hc

Palvelun loppuminen ja jatkoista sopiminen (mikäli asiakas on pois palveluiden piiristä yli 1kk, laitteet tulee palauttaa)

Laitteen palautus kotihoioon irtisanottaessa palvelut

Asiakkaan kielen ja kulttuurin huomioiminen

## TYÖNTEKIJÄ / TEKNOLOGIA-OHJAAJA



Hoitajan työpiste, jolta yhteys otetaan. Hoitaja pystyy kirjaamaan samalla toiselle näytölle. Työtä pystytään tekemään monesta paikasta, jossa täyttyy tietoturva. Omainen voi ottaa yhteyden omalta koneelta.

Palvelutarpeen arviointi

iRAI-HCA: asiakkaan soveltuvuuden selvittäminen etäkotihoion asiakkaaksi

Digiosaamisen varmistaminen

Kuntoutumista tukeva arviointijakso moniammatillisesti

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Omaistunnusten tilaus

Tarvepohjainen keskustelu

Sopimus palvelun aloituksesta

Asiakassuunnitelma

RAI toimintakyky arviomoniaammatillisesti etäkotihoion yksiköstä ja omasta tiimistä

Laiteresurssit/käyttö-kuntoon saattaminen

Laitteiden asentaminen

Laiterekisteriin uuden asiakkaan tiedot

Osaamisen varmistaminen

Palvelun toteutus asiakassuunnitelman mukaisesti

Kirjaaminen ja tilastointi asiakastietojärjestelmään

Arviointi

Toiminnan toteutumisen arviointi

Etähoitopalvelun sopivuus ja soveltuvuus

Asiakassuunnitelman päivittäminen

RAI hc toimintakyky arvio- moniammatillisesti etäkotihoion yksiköstä ja omasta tiimistä

Toteutumisen ja oikean sisällön varmistaminen ja arviointi

Laiteresurssista huolehtiminen ja tarvittaessa laitteiden tilaaminen/palauttaminen (teknologiaohjaaja)

Fyysinen kotikäynti 1x/3kk

Jatkuvan oman osaamisen varmistaminen ja arviointi (Laatu, omavalvonta)

Palvelun päättäminen

Kirjaaminen asiakassuunnitelmaan

Laitteen kerääminen kotoa, mikäli asiakas/ omainen ei sitä palauta

Laiterekisterin päivittäminen

Asiakkaan kielen ja kulttuurin huomioiminen

Käyttöön liittyvistä ongelmista/häiriöistä käyttäjät tekevät vikailmoituksen (tiketin) laitetoimittajalle ja ilmoitus teknologiavastaavalle

## PALVELUALUEEN TEKNOLOGIA-VASTAAVA



Moniammatillinen arviointi

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Laadun varmistaminen

Laitteet, järjestelmät

Laiteresurssit/käyttö-kuntoon saattaminen

Laiterekisteriin uuden asiakkaan tiedot

Työntekijöille käyttäjätunukset järjestelmään

Perehdytys (teknologiakäsikirja)

Tarvittavat lisäkoulutukset - järjestäminen ja pitäminen

Tietojärjestelmien ylläpito

Oman ja työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Laiteresurssista huolehtiminen ja tarvittaessa laitteiden tilaaminen/palauttaminen

Tiedolla johtamisen tueksi datan kerääminen

Toiminnan toteutuminen suunnitelman mukaisesti

Laadun arviointi

Vaikuttavuuden arviointi

Tarvittavat päivityskoulutukset - järjestäminen ja pitäminen

Asiakaskyselyt - ja palautteet -> reagointi

Jatkuva oman osaamisen varmistaminen, arviointi ja kehittäminen

Teknologiakäsikirjan päivittäminen

Palvelun päättäminen

Kirjaaminen asiakassuunnitelmaan

Laiteresurssista huolehtiminen

Laiterekisterin päivittäminen ja laitteiden palautus

Mahdollisista ongelmista reklamointi

## ORGANISAATIO



Työntekijöiden koulutuksesta on huolehdittu, digiosaamisen varmistaminen

Kotihoion palvelukuvaus ja toimintasuunnitelma on tehty

Pääkäyttäjät = teknologiavastaava on nimetty

Asiakassegmentointi

Sopimukset

Puitteet työntekemiselle: työskentelytilat, laitteet, järjestelmät

Palvelupäätökset

Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään (tilaus ja hallinta)

Perehdytys

Tarvittavat lisäkoulutukset

Vikatilanteisiin varasuunnitelmat on tehty ja niiden päivittäminen

Tietojärjestelmien ylläpito

Työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Laskutuksesta huolehtiminen

Varalaitteiden oikeanlainen varastointi

Toiminnan toteutuminen suunnitelman mukaisesti

Laatu, omavalvonta

Vaikuttavuuden arviointi

Kustannusvaikuttavuuden seuranta

Koulutuksien mahdollistaminen

Asiakaskyselyt - ja palautteet -> reagointi

Palvelun seuranta ja arviointi

Palautekyselyt - asiakas -omainen -työntekijät

Palveluiden huomioiminen ja mahdollistaminen eri saamenkielillä

## LAITETOIMITTAJA



Yhteistyö  
Sopimukset  
Tunnukset

Laitteiden toimittaminen  
Koulutukset

Tekninen tuki  
Laitteiden päivittäminen  
Koulutukset uusiin toimintoihin

Palvelun jatkuva kehittäminen -> uuteen toimintaan koulutus

Palvelun loppuminen ja jatkoista sopiminen

# LAPIN HYVINVOINTIALUEEN TURVAPALVELUN TOIMINTAMALLI



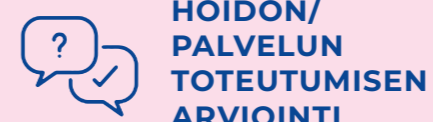
TARVE



PALVELUN ALOITUS



TOIMINNAN TOTEUTUMINEN

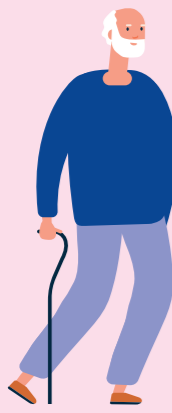


HOIDON/  
PALVELUN TOTEUTUMISEN  
ARVIOINTI



ETÄHOITO-  
PALVELUN  
LOPETUS

## ASIAKAS



Tarve tukeen kotona asumisessa: huoli-ilmoitus, yhteydenotto osastolta tai omaiselta, sähköinen yhteydenotto

Omaisien mukanaolo

Informaatio palvelusta

Vähimmäisvaatimukset tarkistettu

Tarvepohjainen keskustelu (puhelimitse, kotikäynti)

Palvelun aloitus: esite etäkotihoitosta + laitteista, kirjalliset ohjeet

Sopimus palvelun aloituksesta

Asiakassuunnitelma

Laiteresurssit, laitteen toimittaminen

Perehdytys, myös omainen

Osaamisen varmistaminen, myös omainen

Käyntien onnistuminen

Toteutumisen varmistaminen ja arviointi

Turvapalvelun sopivuus ja soveltuvuus

Turvapalvelun toiminnan varmistaminen 1x/kk

Palvelun loppuminen ja jatkoista sopiminen (mikäli asiakas on pois palveluiden piiristä yli 1kk, laitteet tulee palauttaa)

Laitteen palautus kotihoitoon irtisanottaessa palvelut

## TYÖNTEKIJÄ



Palvelutarpeen arviointi: asiakkaan soveltuvuuden selvittäminen turvapalvelun asiakkaaksi

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Vähimmäisvaatimukset tarkistettu

Tarvepohjainen keskustelu

Sopimus palvelun aloituksesta

Asiakassuunnitelma

RAI - moniammatillisesti etäkotihoitosta ja omasta tiimistä

Laiteresurssit/käyttö-kuntoon saattaminen

Laitteiden asentaminen

Laiterekisteriin uuden asiakkaan tiedot

Osaamisen varmistaminen

Hälytysten vastaanotto ja tarpeen/toimintaohjeen mukaisesti jatkot

Kirjaaminen ja tilastointi asiakastietojärjestelmään

Arviointi

Toiminnan toteutumisen arviointi

Turvapalvelun sopivuus ja soveltuvuus

Asiakassuunnitelman päivittäminen

Laiteresurssista huolehtiminen ja tarvittaessa laitteiden tilaaminen/palauttaminen (teknologiaohjaaja)

Toteutumisen ja oikean sisällön varmistaminen ja arviointi

Omavalvonta

Palvelun päättäminen

Kirjaaminen asiakassuunnitelmaan

Laitteen kerääminen kotoa, mikäli asiakas/omainsen ei sitä palauta

Laiterekisterin päivittäminen

Käyttöön liittyvistä ongelmista/häiriöistä käyttäjät tekevät vikailmoituksen (tiketin) laitetoimittajalle ja ilmoitus teknologiavastaavalle

## PALVELUALUEEN TEKNOLOGIA- VASTAAVA



Palvelutarpeen arviointi: asiakkaan soveltuvuuden selvittäminen turvapalvelun asiakkaaksi

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Laadun varmistaminen

Työntekijöille käyttäjätunnuksien järjestelmään

Laitteet, järjestelmät

Laiteresurssit/käyttö-kuntoon saattaminen

Laiterekisteri

Perehdytys (teknologiakäsikirja)

Tarvittavat lisäkoulutukset -järjestäminen ja pitäminen

Tietojärjestelmien ylläpito

Oman ja työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Laiteresurssista huolehtiminen ja tarvittaessa laitteiden tilaaminen/palauttaminen

Tiedolla johtamisen tueksi datan kerääminen

Toiminnan toteutuminen suunnitelman mukaisesti

Laadun arviointi

Vaikuttavuuden arviointi

Tarvittavat päivityskoulutukset -järjestäminen ja pitäminen

Asiakaskyselyt -ja palautteet -> reagointi

Jatkuva oman osaamisen varmistaminen, arviointi ja kehittäminen

Teknologiakäsikirjan päivittäminen

Palvelun päättäminen

Laiteresurssista huolehtiminen

Laiterekisterin päivittäminen ja laitteiden palautus

Mahdollisista ongelmista reklamointi

## ORGANISAATIO



Työntekijöiden koulutuksesta on huolehdittu, digiosaamisen varmistaminen

Hälytysten vastaanotto ja toimintaohje on kirjattu

Kotihoitopalvelukuvaus ja toimintasuunnitelma on tehty

Pääkäyttäjät = teknologiavastaava on nimetty

Asiakassegmentointi

Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään (tilaus ja hallinta)

Puitteet työntekemiselle: työskentelytilat, laitteet, järjestelmät

Palvelupäätökset

Perehdytys

Tarvittavat lisäkoulutukset

Vikatilanteisiin varasuunnitelmat on tehty ja niiden päivittäminen

Perehdytyksen  
check-lista

Laiterekisteri

Tietojärjestelmien ylläpito

Työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Laskutuksesta huolehtiminen

Hälytysten määrän seuranta ja tarvittaessa reagointi

Varalaitteiden oikeanlainen varastointi

Toiminnan toteutuminen suunnitelman mukaisesti

Laatu, omavalvonta

Vaikuttavuuden arviointi

Kustannusvaikuttavuuden seuranta

Koulutuksien mahdollistaminen

Asiakaskyselyt -ja palautteet -> reagointi

Palvelun seuranta ja arviointi

Palautekysely

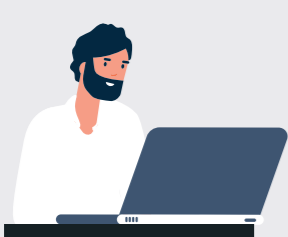
- asiakas

- omainen

-työntekijät

Laiterekisteri

## LAITETOIMITTAJA



Yhteistyö

Sopimukset

Tunnuksien

Laitteiden toimittaminen

Koulutukset

Hälytysten vastaanottaminen

Tekninen tuki

Laitteiden päivittäminen

Koulutukset uusiin toimintoihin

Palvelun jatkuva kehittäminen

-> uuteen toimintaan koulutus

Palvelun loppuminen ja jatkoista sopiminen



# LAPIN HYVINVOINTIALUEEN LÄÄKEAUTOMAATTI-TOIMINTAMALLI



TARVE



PALVELUN ALOITUS



JATKUVA PALVELU

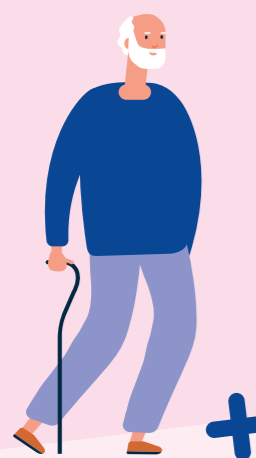


HOIDON/  
PALVELUN  
TOTEUTUMISEN  
ARVIOINTI



LÄÄKE-  
AUTOMAATTI-  
PALVELUN  
LOPETUS

## ASIAKAS



- turvallinen lääkehoito
- omatoimisuuden lisääntyminen
- tukee asiakkaan itsenäistä osallistumista
- oikea lääke, oikeaan aikaan.
- mahdollisesti kotikäyntien vähentyminen -> säästö asiakasmaksuissa

Arvise tukeen kotona asumisessa: huoli-ilmoitus, yhteydenotto osastolta tai omaiselta, sähköinen yhteydenotto

Palvelutarpeen arvio

Kuntoutumista tukeva arviointijakso / moniammatillinen arviointi

Omaisen mukanaolo

Informaatio palvelusta

Tarvepohjainen keskustelu

Palvelun aloitus: esite ja kirjalliset ohjeet laitteesta

Sopimus palvelun aloituksesta, tulokset

Asiakassuunnitelma

RAI toimintakyky-arvio

Laiteresurssit, laitteen toimitus

Perehdytys, tarvittaessa myös omainen

Lääkkeenoton harjoittelu yhdessä hoitajan kanssa

Osaamisen varmistaminen, myös omainen

Palvelun toteutus asiakassuunnitelman mukaisesti

Käyntien onnistuminen

Asiakaspalautte

Lääkeautomaattipalvelun sopivuuden ja soveltuvuuden jatkuva arviointi

RAI toimintakyky arvio

Palvelun loppuminen ja jatkoista sopiminen (mikäli asiakas on pois palveluiden piiristä yli 1kk, laitteet tulee palauttaa)

Laitteen palautus kotihoitoon irtisanottaessa palvelut

## TYÖNTEKIJÄ / TEKNOLOGIA- OHJAAJA



- vapauttaa työaikaa muuhun työhön
- käyntien ajat eivät ole sidottuja lääkkeiden antoaikaan
- lisää joustavuutta

Palvelutarpeen arviointi: iRAI-CHA

Digiosaamisen varmistaminen

Kuntoutumista tukeva arviointijakso/ Moniammatillinen arviointi

Arvio, mikä lääkeautomaatti on sopiva

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Asiakassuunnitelman tilaus

Tarvepohjainen keskustelu

Sopimus palvelun aloituksesta

Asiakassuunnitelma

RAI hc

Laiteresurssit/käyttö-kuntoon saattaminen

Perehdytys, tarvittaessa myös omainen

Laiterekisteriin uuden asiakkaan tiedot

Osaamisen varmistaminen

Palvelun toteutus asiakassuunnitelman mukaisesti

Kirjaaminen ja tilastointi asiakastietojärjestelmään

Arviointi

Toiminnan toteutumisen arviointi

Asiakassuunnitelman päivittäminen

Laiteresurssista huolehtiminen ja tarvittaessa laitteiden tilaaminen/palauttaminen (teknologiaohjaaja)

RAI hc

Toteutumisen ja oikean sisällön varmistaminen ja arviointi

Jatkuva oman osaamisen varmistaminen ja arviointi (Laatu, omavalvonta)

Asiakaskyselyt - ja palautteet -> reagointi

Palvelun päättäminen

Kirjaaminen asiakassuunnitelmaan

Laitteen kerääminen kotoa, mikäli asiakas/ omainen ei sitä palauta

Laiterekisterin päivittäminen

Käyttöön liittyvistä ongelmista/häiriöistä käyttäjät tekevät vikailmoituksen (tiketin) laitetoimittajalle ja ilmoitus teknologiavastaavalle

## KOTIHOIDON SAIRAANHOITAJA



Moniammatillinen arviointi

Arvio, mikä lääkeautomaatti on sopiva

Arvio asiakkaan lääkkeiden soveltuvuudesta lääkeautomaattiin

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Laadun varmistaminen ja seuranta

Uudesta asiakkaasta ilmoitus teknologiavastaavalle tai -ohjaajalle

Annosjakelureseptit ja lääkkeiden tilaus

Laitteiden käyttökuntoon saattaminen

Asiakassuunnitelma

RAI hc

Perehdytys, tarvittaessa myös omainen

1. Suoramaksusopimus apteekin kanssa
2. Kanta-suostumus
3. Tulostettu lääkelista annosjakelu arviota varten

Mikäli lääkeautomaatti toimii annosjakeluläakkeillä, niin huomioitava, että annosjakelupalvelu on aloitettu (4. annosjakelusopimus)

Lääkelistojen tarkistaminen ja lääkkeiden tilaus kahden viikon välein

Työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Vikailmoitus (sposti/Netti)

Toiminnan toteutumisen arviointi suunnitelman mukaisesti

Lääkeautomaattipalvelun sopivuus ja soveltuvuus

Laadun arviointi

Asiakassuunnitelman päivittäminen

RAI hc

Vaikuttavuuden arviointi

Jatkuva oman osaamisen varmistaminen ja arviointi (Laatu, omavalvonta)

Palvelun päättäminen

Kirjaaminen asiakassuunnitelmaan

Laitteen kerääminen kotoa, mikäli asiakas/ omainen ei sitä palauta

Palvelun päättymisestä ilmoitus teknologiavastaavalle tai -ohjaajalle

## PALVELUALUEEN TEKNOLOGIA- VASTAAVA



Moniammatillinen arviointi

Teknologiaohjaus ja -neuvonta

Laadun varmistaminen

Työntekijöille käyttäjätunnukset järjestelmään

Laitteet, järjestelmät

Laiteresurssit/käyttö-kuntoon saattaminen

Laiterekisteri

Perehdytys (teknologiakäsikirja)

Tarvitavat lisäkoulutukset - järjestäminen ja pitäminen

Tietojärjestelmien ylläpito

Oman ja työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Tiedolla johtamisen tueksi datan kerääminen

Laiteresurssista huolehtiminen ja tarvittaessa laitteiden tilaaminen/palauttaminen

Laiteresurssien seuranta

Toiminnan toteutuminen suunnitelman mukaisesti

Laadun arviointi

Vaikuttavuuden arviointi

Tarvitavat päivityskoulutukset - järjestäminen ja pitäminen

Asiakaskyselyt - ja palautteet -> reagointi

Palvelun päättäminen

Laiteresurssista huolehtiminen

Laiterekisterin päivittäminen ja laitteiden palautus

Mahdollisista ongelmista reklamointi

## ORGANISAATIO



- helpottaa hoitohenkilöstön työpäivän suunnittelua. Aamu- ja iltaruuhkiin saadaan helpotusta, kun lääkehoitoon liittyviä käyntejä voidaan vähentää.
- kustannussäästö (kilometrit, matkustusaika, hoitajien työaika)

Työntekijöiden koulutuksesta on huolehdittu, digiosaamisen varmistaminen

Kotihoiton palvelukuvaus ja toimintasuunnitelma on tehty

Pääkäyttäjät = teknologiavastaava on nimetty

Asiakassegmentointi

Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään (tilaus ja hallinta)

Puitteet työntekemiselle: työskentelytilat, laitteet, järjestelmät

Palvelupäätökset

Perehdytys

Tarvitavat lisäkoulutukset

Vikatilanteisiin varasuunnitelmat on tehty ja niiden päivittäminen

Tietojärjestelmien ylläpito

Työntekijöiden ammatillisuuden ylläpito

Laskutuksesta huolehtiminen

Varalaitteiden oikeanlainen varastointi

Toiminnan toteutuminen suunnitelman mukaisesti

Laatu, omavalvonta

Vaikuttavuuden arviointi

Koulutuksien mahdollistaminen

Asiakaskyselyt - ja palautteet -> reagointi

Palvelun seuranta ja arviointi

Palautekysely - asiakas -omainen -työntekijät

## LAITETOIMITTAJA



Yhteistyö

Sopimukset

Tunnukset

Laitteiden toimittaminen

Koulutukset

Tekninen tuki

Laitteiden päivittäminen

Koulutukset uusiin toimintoihin

Palvelun jatkuva kehittäminen -> uuteen toimintaan koulutus

Palvelun loppuminen ja jatkoista sopiminen