

# Hyvinvointiteknologian käyttöönoton toimintamallit Pirkanmaan hyvinvointialueella

Etähoivan prosessikuvaukset ja  
asiakasvalinnan tukimateriaali

Etähoivan päivitetyt esitteet

Huomioithan, että prosessikuvaukset ja asiakasvalinnan  
tukimateriaalit ovat luonnoksia, eikä niitä ole otettu  
käyttöön hyvinvointialueella

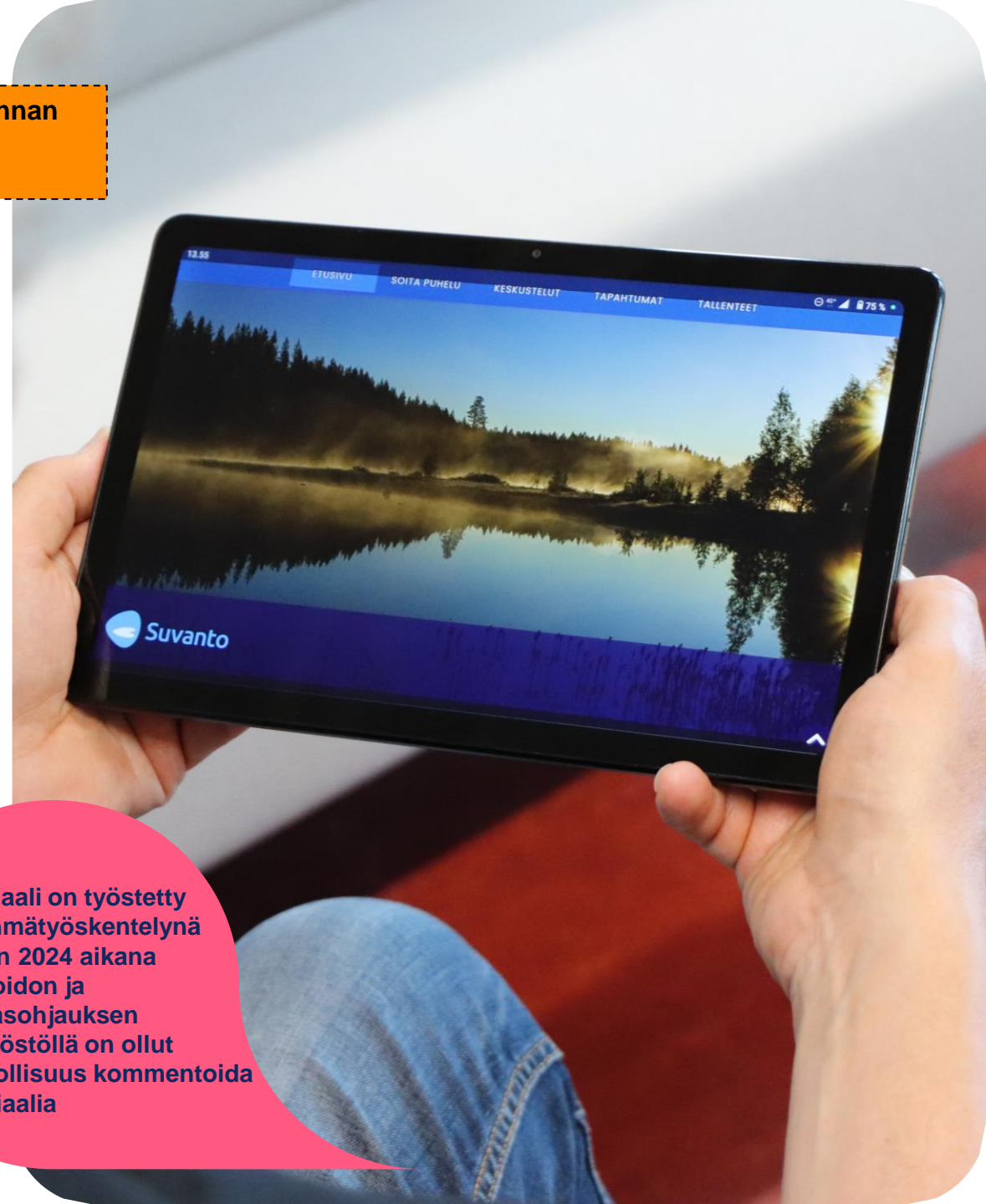


Pirkanmaan  
hyvinvointialue

# Sisältö

Huomioithan, että prosessikuvaukset ja asiakasvalinnan tukimateriaalit ovat luonnoksia, eikä niitä ole otettu käyttöön hyvinvointialueella

- **Etähoivan prosessikuvaukset**
  - ✓ Lääkeautomaattipalvelun prosessi kotona asumista tukevissa palveluissa
  - ✓ Etäkäyntiprosessi kotona asumista tukevissa palveluissa
- **Etähoivan asiakasvalinnan tukimateriaali**
  - ✓ Etähoivan asiakasvalinnassa huomioitavaa (asiakasnäkökulma ja organisaation näkökulma)
- **Päivitetyt etähoivan asiakasesitteet**



- Materiaali on työstetty työryhmätyöskentelynä syksyn 2024 aikana
- Kotihoidon ja asiakasohjauksen henkilöstöllä on ollut mahdollisuus kommentoida materiaalia





# Etähoivan prosessikuvaukset ja asiakasvalinnan tukimateriaali Etähoivaesitteet

Luonnosversio 10.12.2024



# Lääkeautomaattipalvelun prosessi kotona asumista tukevissa palveluissa



	1 ASIAKASVALINTA	2 VALMISTELU	3 TOTEUTUS JA ARVIOINTI	4 LOPETUS
<b>Asiakas (ja läheinen)</b>	Avuntarve lääkehoidon toteutumisessa. Saa tietoa asiakasohjaajalta ja kotihoidolta annosjakelu- ja lääkeautomaattipalvelusta	Saa tiedon annosjakelun ja lääkeautomaatin aloitusajan-kohdasta	Laitteen asetukset säädetään asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Asiakas saa ohjausta lääkeautomaatin käyttöön ja sitoutuu lääkehoitoonsa	Asiakkaan ja läheisen palaute: "Anna meille palautetta" –lomake asiakaskansiossa tai palautelomake sähköisesti <a href="http://pirha.fi/asiakkaalle/palaute">pirha.fi/asiakkaalle/palaute</a>
<b>Kotihoito lähihoitaja</b>	Kertoo tarkemmin palvelusta asiakkaalle ja läheiselle, tekee moniammatillista yhteistyötä ja hyödyntää esitteitä	Huolehtii tarvittavat lomakkeet: Teknologian kuittauslomake asiakaskansioon	Päivittää palvelujen toteuttamissuunnitelman asiakastietojärjestelmään ja ilmoittaa käyntimuutoksista työnjärjestelyyn	Tekee jatkuvaa arviointia asiakkaan soveltuvuudesta palveluun: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vastaako laite asiakkaan tarpeisiin</li> <li>Asiakkaan toimintakyky ja omatoimisuus</li> <li>Toteutuuko turvallinen lääkehoito</li> <li>Mahdolliset ongelmatilanteet</li> <li>Poikkeamista ilmoittaminen (Haipro)</li> </ul>
<b>Kotihoito sairaanhoitaja</b>	Selvittää teknologian mahdollisuutta vastata asiakkaan palveluntarpeisiin: <ul style="list-style-type: none"> <li>RAI laatumoduulin raporttien hyödyntäminen</li> <li>Asiakkaan soveltuvuuden yksilöllinen arviointi moniammatillisesti hoitajatiimissä</li> </ul>	Arvioi kotona olevien lääkkeiden määrän ja suunnittelee annosjakelun aloitusajankohdan	Vie laitteen asiakkaalle. Täyttää annospussit laitteeseen ja ohjaa asiakasta laitteen käyttöön, huomioi laitteen sijoittamisen kotona	Hakee laitteen asiakkaan kotoa ja puhdistaa laitteen valmiiksi seuraavalle asiakkaalle, teknologian kuittauslomakkeen hyödyntäminen.
<b>Kotihoito sairaanhoitaja</b>	Arvioi asiakkaan lääkityksen soveltuvuuden annosjakeluun ja pyytää lääkäritä annosjakelureseptit. Lääkelista apteekin annosjakelutarkistukseen	Perustaa asiakkaan taustajärjestelmään ja informoi asiakasohjaajaa ja teknologia-yhdyshenkilöä asiakassuunnitelman muutoksista	Tekee asiakassuunnitelman asiakastietojärjestelmään ja maksu- ja palvelupäätökset, tai päivittää niitä	Poistaa asiakkaan tiedot taustajärjestelmästä ja huolehtii tarvittaessa lääkehoidon jatkuvuudesta. Tiedottaa asiakasohjaajaa ja työnjärjestelyä käyntien muutoksista/päätymisestä sekä teknologiayhdyshenkilöä laitteen palautumisesta
<b>Kotihoito teknologia-yhdyshenkilö</b>	Auttaa laitteisiin liittyvissä teknisissä kysymyksissä	Laitehallinta: tarkistaa laitesaatavuuden ja valmistelee laitteen käyttöönottovalmiiksi ja ylläpitää laiterakisteriä	Toimii henkilöstön tukena: perehdytys ja koulutus. Paneutuu teknisten haasteiden ratkaisemiseen ja tukipyyntöihin.	Huolehtii vapautuvan laitteen laitehallinnasta (laitteen statuksen päivittäminen) Huomioi ja merkitsee tupakka/sisäilmaongelmalaitteet
<b>Asiakasohjaaja</b>	Palvelutarpeen arviointi tai arviointi yhteistyössä kotiuttavan tahon kanssa; kertoo palvelusta ja palvelun maksuista. Toteaa avun tarpeen lääkehoidon toteutumisessa ja tekee alkuarvion soveltuvuudesta. Hyödyntää esitettä ja tekee moniammatillista yhteistyötä		Arvioi osana moniammatillista tiimiä lääkeautomaattipalvelun soveltuvuutta asiakkaalle	Tekee tarvittavat muutokset asiakassuunnitelmaan, tarvittaessa tekee uudet palvelu- ja maksupäätökset
<b>ICT/Tuki/ Teknologiaoimittaja</b>		Toimittaa tarvittavat laitteet ja järjestelmät vastaamaan asiakastarpeeseen, vastaa teknologian toimivuudesta ja luotettavuudesta (huom. lääkeautomaattioimittaja vastaa itse teknisestä tuesta)		Vastaa järjestelmän tuki- ja palvelupyntöihin, raportointi

# Etäkäyntiprosessi kotona asumista tukevissa palveluissa



	1 ASIAKASVALINTA	2 VALMISTELU	3 TOTEUTUS JA ARVIOINTI	4 LOPETUS
<b>Asiakas (läheinen)</b>	Avun- ja ohjauksen tarve arjen toiminnoissa. Saa tietoa asiakasohjaajalta ja kotihoidolta kotihoidon palveluista ja palvelun toteuttamisen tavoista. Saa mahdollisuuden tutustua laitteeseen kokeilujakson ajan	Saa tiedon etäkäyntien aloitusajankohdasta	Oppii käyttämään laitetta, tekee tarvittavat valinnat automaattisesta yhteyden avaamisesta ja omaisyhteyksistä, sekä sitoutuu hoitoonsa	Asiakkaan ja läheisen palaute: "Anna meille palautetta" –lomake asiakaskansiossa tai palautelomake sähköisesti <a href="http://pirha.fi/asiakkaalle/palaute">pirha.fi/asiakkaalle/palaute</a>
<b>Kotihoito lähihoitaja</b>	Kertoo tarkemmin palvelusta asiakkaalle ja läheiselle, tekee moniammatillista yhteistyötä, hyödyntää esitteitä	Selvittää teknologian mahdollisuudet vastata asiakkaan palveluntarpeisiin: <ul style="list-style-type: none"> <li>RAI laatumoduulin raporttien hyödyntäminen asiakasvalinnassa</li> <li>Asiakkaan soveltuvuuden yksilöllinen arviointi moniammatillisesti hoitajatiimissä</li> </ul>	Huolehtii tarvittavat lomakkeet <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkaan valinta automaattisesta yhteyden avaamisesta ja omaisyhteyksistä</li> <li>Teknologian kuittauslomake asiakaskansioon</li> </ul>	Tekee/päivittää palvelujen toteuttamissuunnitelman asiakastietojärjestelmään ja ilmoittaa käyntimuutoksista työnjärjestelyyn, informoi etäkäyntejä tekeviä hoitajia uudesta asiakkaasta
<b>Kotihoito sairaanhoitaja</b>		Sopii asiakkaan ja läheisen kanssa etäkäyntien aloituksesta ja tarvittaessa informoi asiakasohjaajaa ja teknologiayhdyshenkilöä asiakassuunnitelman muutoksista, kannustaa läheisiä omaisyhteyden hyödyntämiseen	Vie laitteen asiakkaalle ja ohjaa asiakasta sen käyttöön, huomioi laitteen sijoittamisen, valaistuksen, kameran kohdentamisen ja äänenvoimakkuuden, tekee koesoiton	Tekee jatkuvaa arviointia asiakkaan soveltuvuudesta palveluun <ul style="list-style-type: none"> <li>Vastaako laite asiakkaan tarpeisiin</li> <li>Asiakkaan toimintakyky ja omatoimisuus</li> <li>Toteutuuko asiakkaan hoidon tavoitteet</li> <li>Mahdolliset ongelmatilanteet</li> <li>Poikkeamista ilmoittaminen (Haipro)</li> </ul>
<b>Kotihoito teknologia-yhdyshenkilö</b>	Auttaa laitteisiin liittyvissä teknisissä kysymyksissä	Laitehallinta: tarkistaa laitesaatavuuden ja valmistelee laitteen käyttöönottovalmiiksi ja ylläpitää laiterekisteriä	Nimeää laitteen asiakkaalle etähoivajärjestelmään sekä luo tarvittaessa omaistunnukset, huolehtii lomakkeiden arkistoinnista	Toimii henkilöstön tukena: perehdytys ja koulutus. Paneutuu teknisten haasteiden ratkaisemiseen ja tukipyyntöihin.
<b>Asiakasohjaaja</b>	Palvelutarpeen arviointi tai arviointi yhteistyössä kotiuttavan tahon kanssa; kertoo palvelusta, palvelun maksuista ja etähoivasta ensisijaisena palvelun tuottamistapana. Toteaa ohjauksen ja avun tarpeen ja tekee alkuarvion soveltuvuudesta. Hyödyntää esitettä ja tekee moniammatillista yhteistyötä		Tekee asiakassuunnitelman asiakastietojärjestelmään ja maksu- ja palvelupäätökset, tai päivittää niitä	Arvioi osana moniammatillista tiimiä etäkäyntien soveltuvuutta asiakkaalle
<b>ICT/Tuki/ Teknologiaoimittaja</b>		Toimittaa tarvittavat laitteet ja järjestelmät vastaamaan asiakastarpeeseen, vastaa teknologian toimivuudesta ja luotettavuudesta, (huom. Istekki vastaa itse teknisestä tuesta)		Vastaa järjestelmän tuki- ja palvelupyyntöihin, raportointi

# Etähoivan asiakasvalinnassa huomioitavaa



## Fyysinen toimintakyky

- Asiakkaalla on riittävä fyysinen toimintakyky etäkäyntien sisältöön nähden ja hän pystyy toimimaan turvallisesti ohjattuna
- Yksin asuvalla asiakkaalla on riittävä fyysinen toimintakyky laitteen luo liikkumiseen tai hänellä on läheinen, joka häntä voi avustaa
- Asiakkaan käsien motoriikka toimii riittävästi (esim. lääkkeiden käsittely onnistuu turvallisesti, pystyy tarvittaessa vastaamaan videopuheluun tabletin näyttöä koskettamalla)

## Psyykinen toimintakyky

- Asiakkaalla ei ole teknologiaan liittyviä akuutteja harhaluuloja, eikä etähoivateknologia tuota asiakkaalle esim. pelkoja tai ahdistuneisuutta
- Asiakkaalla on turvattomuutta ja yksinäisyyttä
- Asiakas motivoituu kokeilemaan hänelle soveltuvaa etähoivateknologiaa

## Sosiaalinen toimintakyky

- Asiakkaalla on heikentynyt muutoksensietokyky (hoitajien vaihtuvuus usein vähäisempää etäkäynneillä)
- Asiakas ei halua hoitajaa fyysiselle kotikäynnille
- Asiakkaalla on kaventunut sosiaalinen verkosto ja hän hyötyy ryhmätoiminnoista sekä omaisyhteyksistä
- Asiakkaalla on fyysisen toimintakyvyn haasteita ja kodin ulkopuolelle liikkuminen on hankalaa

## Kognitio

- Asiakas ymmärtää sanallista ohjausta ja pystyy toimimaan luotettavasti ohjauksen turvin
- Asiakas ymmärtää laitteen roolin osana palvelua, eikä esimerkiksi sammuta laitetta tai ymmärtää, mistä hoitajan ääni kuuluu
- Asiakkaalla on muistivaikeuksia; tarvitsee muistuttamista ja ohjausta

## Näkö ja kuulo

- Asiakkaalla on riittävä kuulo **tai** riittävä näkö, sekä soveltuvat ja tarpeelliset apuvälineet (näkö- tai kuulovamma ei välttämättä estä etähoivan käyttämistä)

## Kotiympäristö

- Etähoivalaitteille löytyy asiakkaan kotoa sopiva paikka
- Laitteen sijoittelussa huomioitavaa:
  - Paloturvallisuus: ehjä pistorasia, ei tarpeettomia jatkojohtoja
  - Riittävä laskutila laitteelle
  - Ei johtoja kulkureiteillä
  - Riittävä valaistus

## Muuta huomioitavaa

- Asiakkaalla ei ole sellaisia kotieläimiä, jotka aiheuttavat vahinkoa teknisille laitteille
- Asiakkaan allergiat, asunnon mahdollinen sisäilmaongelma tai asiakkaan tupakointi huomioidaan laitteen valinnassa
- Jos asiakkaan palvelutarve edellyttää hoitajan fyysistä käyntiä, pohdi voisiko osan käynnistä toteuttaa kuitenkin etähoivan avulla

Muista hyödyntää moniammatillista tiimiä ja RAI:n laatumoduulin raportteja asiakkaiden valinnassa

# Etähoivan asiakasvalinnassa huomioitavaa



## Lääkeautomaattipalvelu

### Palvelun käyttöönotto edellyttää, että

- asiakkaan lääkehoidon vastuu on kokonaisuudessaan kotihoidolla
- asiakas soveltuu lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun
- asiakkaalla on vähintään kolme tablettimuotoista lääkettä säännöllisessä käytössä
- lääkeautomaatin käyttöönoton avulla asiakkaalta voidaan vähentää vähintään yksi fyysinen kotihoidon käynti päivässä **ja/tai** lääkeautomaatin käyttöönoton oletetaan ennaltaehkäisevän asiakkaan lääkehoidon haasteita tai fyysisten käyntien lisääntymistä

### Lääkeautomaatti lisää hoidon laatua ja vaikuttavuutta

- tukee lääkehoidon toteuttamista itsenäisesti
- lääkkeitä saa automaattista vain tarkoitetun annoksen, eivätkä lääkkeet ole saatavilla lääkkeenottoajan ulkopuolella
- jokainen lääkkeenotto tallentuu järjestelmään ja ottamattomasta lääkkeestä lähtee hoitajalle hälytys



## Kotihoidon etäkäynnit

### Palvelun käyttöönotto edellyttää, että

- etäkäynnit tukevat asiakkaan itsenäistä ja omatoimista elämää ja vastaavat asiakkaan palveluntarpeeseen
- etäkäyntien avulla voidaan korvata vähintään yksi fyysinen kotihoidon käynti **ja/tai** etäkäyntien oletetaan ennaltaehkäisevän asiakkaan toimintakyvyn laskua tai fyysisten käyntien lisääntymistä

### Etäkäynneillä voidaan tukea asiakkaan omatoimisuutta, esimerkiksi

- ohjata lääkkeiden ottamisessa ja varmistaa turvallisen lääkehoidon toteutuminen
- ohjata ruokailussa ja varmistaa riittävä ravitsemus
- ohjata omatoiminen verensokerin mittaaminen sekä insuliinin pistäminen
- seurata vointia ja tukea asiakasta kuntoutuksessa

# Lääkeautomaattiesite

Pirkanmaan  
hyvinvointialue

## Kotihoidon lääkeautomaatti

Ikäihmisten palveluiden toimialue  
Kotona asumista tukevien palveluiden vastuualue

### Kotihoidon lääkeautomaatti

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidossa on käytössä Evondos -lääkeautomaatti. Lääkeautomaatti muistuttaa lääkkeiden ottamisesta oikeaan aikaan ja antaa oikeat lääkkeet.

Kotihoidon henkilökunta arvioi, kenelle lääkeautomaatti soveltuu.



### Lääkeautomaatti lisää hoidon laatua ja vaikuttavuutta

- Tukee lääkehoidon toteuttamista itsenäisesti
- Lääkkeitä saa automaattista vain tarkoitetun annoksen, eikä lääkkeet ole saatavilla lääkkeenottoajan ulkopuolella
- Jokainen lääkkeenotto tallentuu järjestelmään ja ottamattomasta lääkkeestä lähtee hoitajalle hälytys
- Lääkkeitä on mahdollista ottaa laitteesta mukaan kodin ulkopuolelle

### Lääkeautomaatin käyttö on yksinkertaista

Lääkeautomaatissa on vain yksi iso nappi, jota painamalla saa lääkkeet. Automaatti ohjaa lääkkeen ottamiseen merkivalon, äänen ja tekstin avulla.



### Lääkeautomaatin kustannukset

Lääkeautomaattipalvelu on osa säännöllistä kotihoitoa. Kotihoidon maksu määräytyy asiakkaalle tehdyn asiakassuunnitelman sekä asiakkaan tulojen mukaan. Lääkeautomaatin käytöstä ei aiheudu asiakkaalle lisämaksuja.

Lääkeautomaatin käyttöönotto edellyttää lääkkeiden koneellista annosjakelupalvelua.

### Lisätiedot

Lisätietoja saat kotihoidon tiimiltäsi:

Puh.

Kuvat: Evondos  
Lääkeautomaatti-esitys, V3/12/2024



Seuraa meitä somessa.



# Etäkäyntiesite

Pirkanmaan  
hyvinvointialue

## Kotihoidon etäkäynti

Ikäihmisten palveluiden toimialue  
Kotona asumista tukevien palveluiden vastuualue

### Kotihoidon etäkäynti

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa etäkäynteinä. Etäkäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana suunnitelman mukaisesti.



Hoitaja tekee etäkäynnin tablettitietokoneessa olevan videopuhelujärjestelmän avulla. Laite on helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja aina kytkettynä virtalähteeseen.

### Kotihoidon etäkäynnillä voidaan esimerkiksi

- ohjata lääkkeiden ottamisessa ja varmistaa turvallinen lääkehoito
- ohjata ruokailussa ja varmistaa riittävä ravitsemus
- ohjata verensokerin mittaaminen sekä insuliinin pistäminen
- seurata vointia ja tukea kuntoutuksessa



### Omaisyyhteys ja automaattinen yhteyden avaaminen

Etäkäyntilaitte mahdollistaa videopuhelut myös asiakkaan ja hänen läheistensä välillä. Tämä onnistuu sovelluksen avulla, jonka läheinen voi ladata älypuhelimensa.

Asiakas voi valita automaattisen yhteyden avaamisen, mikäli hän ei pysty itse vastaamaan puheluun koskettamalla näyttöä.



### Etäkäyntien kustannukset

Etäkäynnit ovat osa säännöllistä kotihoitoa. Kotihoidon maksu määräytyy asiakkaalle tehdyn asiakassuunnitelman sekä asiakkaan tulojen mukaan. Etäkäyntilaitte on asiakkaan käytettävissä palvelun ajan, eikä itse laitteesta aiheudu asiakkaalle lisämaksuja.

### Sisältötapahtumat

Etäkäyntilaitteen välityksellä asiakkaan voi olla mahdollista osallistua erilaisiin ohjelmiin, esimerkiksi liikunta- ja kulttuurituokioihin. Ohjelmatarjontaa kehitetään parhaillaan.

### Lisätiedot

Lisätietoja saat kotihoidon tiimiltäsi:

Puh.

Kuvat: Mari Penttiniemi ja Pekka Saarvirta / Pirha

Etäkäynti-esitys, V3/12/2024



Seuraa meitä somessa.



# Yhteystiedot



Hankepäällikkö  
**Taru Manner**  
taru.manner@  
pirha.fi  
p. 044 422 2019



Projektipäällikkö  
**Anu Asmundela**  
anu.asmundela@  
pirha.fi  
p. 044 472 2928