

# Ikäihmisen toimintakyvyn omatoiminen ylläpito teknologiaa hyödyntäen: Teknologian itsenäistä käyttöä tukevan neuvonnan palvelut (THL & VTT, 2020: KATI-malli)

Itsenäisen kotona asumisen vaiheessa kansalainen voi saada apua neuvontapalvelusta.

Neuvontapalvelu on sote-alueen matalan kynnyksen palvelu, johon asiakas voi olla yhteydessä eri kanavien kautta (puhelin, sähköposti, chat, lähipalvelupiste) tunnistettomasti tai tunnistettuna.

Teknologian hyödyntämisen näkökulmasta on tärkeää, että kansalainen ja hänen läheisensä voisivat neuvontapalvelun kautta saada apua myös teknologian ja sähköisten asiointipalvelujen käytössä.

Vaihtoehtoisesti asiakas voidaan myös ohjata kolmannen sektorin järjestämään palveluun tarvittavan avun saamiseksi.

Neuvontapalvelun yhteydessä voidaan asiakkaalle tehdä kartoittava toimintakyvyn arviointi.

Jos neuvontapalveluissa havaitaan, että asiakas todennäköisesti tarvitsee kotihoitopalveluita, siirtyy hän asiakasohjauksen piiriin.