

Ikäihmisen toimintakyvyn omatoiminen
ylläpito teknologiaa hyödyntäen:
Teknologian itsenäistä käyttöä tukevat
neuvontapalvelut.
Toimintamalli ikäihmisen neuvontaan ja
ohjaukseen kohtaamisessa.

Teknologiatuetun asiakaspolun
toimintamalli

Pirkanmaan KATI-hanke 2022

Osa 1. Ikäihmisen toimintakyvyn omatoiminen ylläpito teknologiaa hyödyntäen: Teknologian itsenäistä käyttöä tukeva neuvontapalvelu

Ikäihminen Neuvontapalvelun asiakas	Ikäihminen asiakkaana neuvontapalvelussa: <ul style="list-style-type: none"> kohtaamisen yhteydessä varatulla ajalla vastaanotolla Ikäihminen kertoo, mihin asiaan hän <u>toivoo apua tai palvelua</u> .	Ikäihminen kertoo kokemuksensa teknologian käytöstä.	Ikäihminen saa yksilöllistä neuvontaa teknologian hyödyntämisestä.
VUOROVAIKUTUS			
Neuvontapalvelun työntekijä Sote-ammattilainen	Työntekijä kohtaa ikäihmisen henkilökohtaisesti. Ikäihminen tulee kohdatuksi yhdenvertaisesti neuvontapalvelussa. Työntekijällä on tietoa ja tiedonhakutaitoja teknologiavaihtoehdosta ja niiden hyödyntämisen vaatimuksista sekä edellytyksistä käyttäjälle.	Keskustelun työntekijä käyttää suuntimaa, jossa kysymykset koskevat ikäihmisen hoitoa, kuntoutusta tai terveys- ja hyvinvointiriskiä, sosiaalista hyvinvointia ja arkea sekä arjessa pärjäämistä. Työntekijä kartoittaa ikäihmisen aiemman kokemuksen teknologian käytöstä. Mitä laitteita ikäihmisellä on? Miten hän näitä käyttää? Työntekijä selvittää ikäihmisen viestintätaitoja. Käyttääkö ikäihminen matkapuhelinta, pystyykö hän kirjoittamaan tai lukemaan tekstiviestit? Miten hän maksaa laskut, tietokoneen käyttö? Työntekijä arvioi ikäihmisen edellytyksiä teknologian käyttöön.	Työntekijällä on asiakkaalle kohdennettua tietoa teknologiavaihtoehdosta ja niiden hyödyntämisen edellytyksistä käyttäjälle. Tarvittaessa työntekijä osaa hakea tietoa lisää teknologioista ikäihmisen tarpeen mukaisesti. Neuvonta on selkeää, yksinkertaista ja yksilöllistä. Neuvonta keskittyy ikäihmisen arjessa esiintyviin tarpeisiin. Ohjauksen yhteydessä työntekijä tuottaa ikäihmiselle kohdennettua yksilöllistä tietoa teknologian hyödyntämisen vaihtoehdoista.
Teknologia			1. Miten ikäihminen voi hyödyntää kotona olevaa teknologiaa. 2. Yksityisen teknologian vaihtoehdot 3. Kunnallinen teknologia vaihtoehtona palvelujen toteuttamiseen → ohjaus asiakasohjauksen asiakkaaksi
Neuvontapalvelu Kotitori, laitetori, lähitori	Kotitorin palveluhaku tiedonhaussa palveluohjaajien tukena.		

Osa 2. Ikäihmisen toimintakyvyn omatoiminen ylläpito teknologiaa hyödyntäen: Teknologian itsenäistä käyttöä tukeva neuvontapalvelu

Ikäihminen Neuvontapalvelun asiakas	Ikäihminen saa yksilöllistä neuvontaa, miten hän voi hyödyntää teknologiaa arjessaan ja mitä etua siitä hänelle mahdollisesti olisi.	Ikäihminen saa ohjausta, miten hän löytää itsenäisesti tietoa internetistä teknologiasta matkapuhelimella tai tietokoneella. Ikäihminen saa tietoa päätöksensä tueksi, minkä teknologian tai palvelun hän kokisi hyödyttävän arkeaan.	Halutessaan ikäihminen voi kokeilla ja tutustua neuvonnan yhteydessä fyysisesti teknologiaan.
VUOROVAIKUTUS			
Työntekijä Sote-ammattilainen	Työntekijä motivoi ikäihmistä teknologian käyttöön. Hän kertoo, miten teknologia hyödyttää arkea ja mitä hyötyä ikäihmiselle siitä on. Tietoa ja esimerkkejä positiivisista asiakaskokemuksista teknologian käytössä. Hinta: +vastaavaa palvelua voi saada teknologialla edullisemmin kuin kasvokkain. -osa yksityisestä teknologiasta on kallista ja siten pienituloiselle ei saatavilla.	Työntekijällä on tietoa ikäihmisen päätöksenteon tueksi: <ul style="list-style-type: none"> • Valikoitua tietoa internetistä • Lyhyet esittelyvideot • Mukaan annettavat esitteet. 	Työntekijä esittelee ikäihmisen tarpeen ja mielenkiinnon perusteella neuvontapisteessä olevaa teknologiaa. Ikäihminen voi kokeilla teknologiaa ja hän saa ohjausta sen käyttöön. Työntekijä on varannut aikaa on riittävästi harjoitteluun ja kertaamiseen.
Teknologia		Asiakkaalle kohdennettu yksilöllinen tieto teknologian hyödyntämisen vaihtoehdoista. <ul style="list-style-type: none"> • Tieto netissä • Valmiit esittelyvideot • Paperisia esitteitä 	Neuvontapisteessä esittelyssä oleva teknologia: <ul style="list-style-type: none"> • yksityinen • kunnallinen Mikäli teknologiaa ei ole neuvontapisteessä, ohjataan asiakkaan paikkaan, jossa hän voi sitä kokeilla. Esimerkiksi Laitetorille. Esimerkkejä teknologioista, joita voi kotona kokeilla ilmaiseksi: <ul style="list-style-type: none"> • Muistikuntouslaite • Kuvapuhelin • Ateria-automaatti
Neuvontapalvelu Kotitori, laitetori, lähitori			