

Kotona asumista tukevien teknologioiden käyttöönotto Oulun kaupungin ikäihmisten hyvinvointipalveluissa

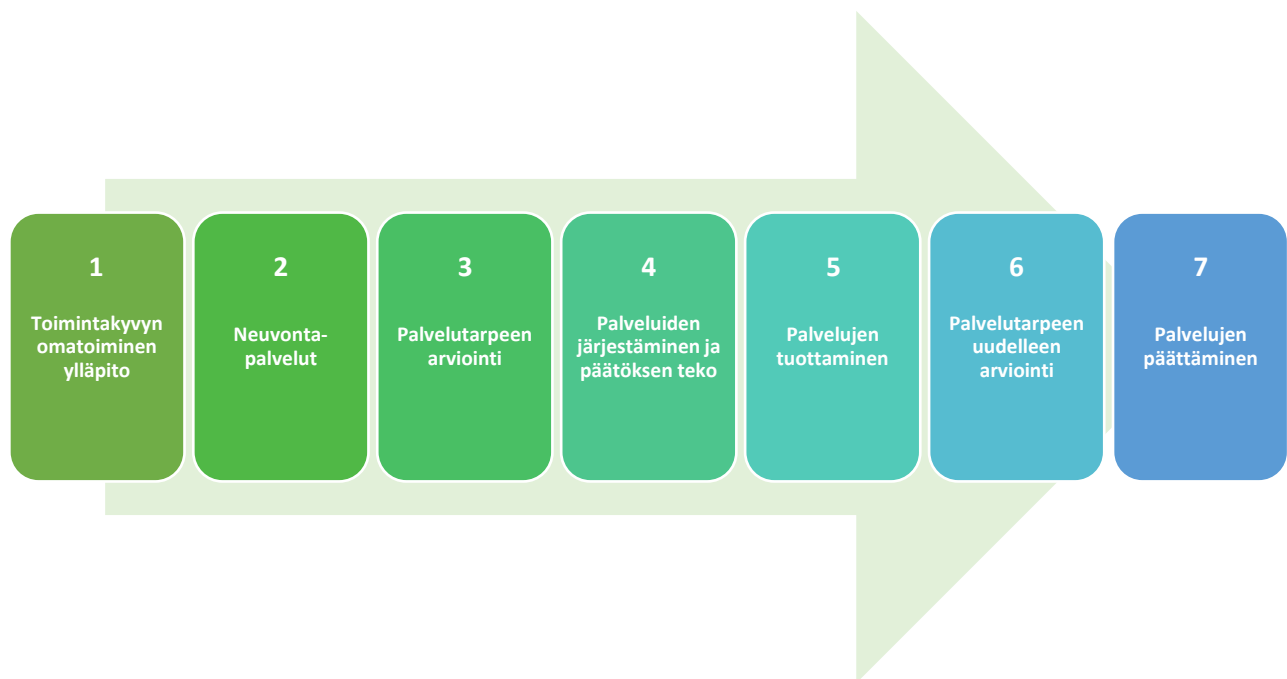
Sisällys

Toimintamalli prosessikaaviona	1
1. Toimintakyvyn omatoiminen ylläpito	3
2. Neuvonta-palvelut	4
3. Palvelutarpeen arviointi	5
4. Palveluiden järjestäminen ja päätöksen teko	6
5. Palvelujen tuottaminen	7
6. Palvelutarpeen uudelleen arviointi	8
7. Palvelujen päättäminen	9

Kotona asumista tukevien teknologioiden käyttöönoton -toimintamallin prosessikaavio

Toimintamalli kuvaa kotona asumista tukevan teknologian käyttöönoton koko elinkaaren 1) Toimintakyvyn omatoimisen ylläpidon, 2) Neuvontapalvelut, 3) Palvelutarpeen arvioinnin, 4) Palveluiden järjestämisen ja päätöksen teon, 5) Palvelujen tuottamisen, 6) Palveluiden uudelleen arvioinnin ja 7) Palvelujen päättämisen. Mallissa on määritelty teknologian käyttöönottoon liittyvät vastuut kaikissa palvelun elinkaaren vaiheissa. Toimintamalli huomioi mahdolliset kipupisteet, joita käyttöönoton eri vaiheisiin tai vastuisiin liittyy.

Toimintamalli on tarkoitettu Oulun kaupungin kotiin tarjottavien palveluiden ja palveluohjauksen työkaluksi tukemaan teknologioiden oikea-aikaista käyttöönottoa. Toimintamallia kehitettiin KARITA-hankkeessa moniammatillisessa yhteistyössä. Työpajojen avulla kartoitettiin kipupisteitä, joita käyttöönoton eri vaiheisiin tai vastuisiin liittyy. Osana kehitystyötä teknologiaosaamista lisättiin järjestämällä kotona asumista tukevien teknologioiden verkkokoulutuksia ja luomalla teknologiakatalogi.



1. Toimintakyvyn omatoiminen ylläpito

Toimintakyvyn omatoiminen ylläpito		
Ikäihminen on aktiivinen toimija		
Teknologia	• Ikäihmisellä jo käytössä oleva teknologia • Omakustanteisesti hankittava teknologia	
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Kerho- ja liikuntaryhmätoiminta	Ikäihminen osallistuu 3. sektorin toimintaan, kuten kerhoihin ja liikuntaryhmiin.	Ikäihminen
2. Säännölliset käynnit terveydenhuollossa	Ikäihminen käy säännöllisesti terveydenhuollossa, kuten diabetes- tai muistihoitajalla. Hyvinvointitapaamiset 68-vuotiaille (Ikäneuvola)	Julkiset ja yksityiset terveyspalvelut Ikäneuvola
3. Sähköisten palveluiden hyödyntäminen	Ikäihminen käyttää sähköisiä palveluja, kuten Omaoloa ja Terveyskylää itsenäisesti tai tuettuna	Sähköiset palvelut (Omaolo, Terveyskylä)
4. Pyritään vahvistamaan ikäihmisen digiosallisuutta	Digiosallisuutta tukeva tiedottaminen ja tapahtumat. Ikäihminen tulee tietoiseksi saatavilla olevista sähköisistä sovelluksista ja palveluista. Ikäihminen saa tukea sähköisten palveluiden käyttöön.	Oulun kaupungin yhteisöllinen toiminta ja kirjaston Digitaaliset palvelut Seurakunta ja 3. sektorin toimijat, kuten DigiJelpparit, asukastuvat
5. Läheiset tukena arjessa	Läheiset avustavat tarvittaessa ikäihmistä omakustanteisen teknologian hankkimisessa ja käyttöönotossa	Läheiset
6. Ohjataan ikäihmistä teknologian itsenäiseen käyttöön	Tuetaan ikäihmistä olemassa olevan teknologian käytössä ja uuden käyttöönotossa Tietoa omakustanteisesti hankittavista tuotteista	Läheiset Arjen teknologiat - esittelypiste AADA-palvelu

2. Neuvonta-palvelut

Neuvonta-palvelut		
Ikäihminen on aktiivinen toimija, mutta toimintakyvyssä on havaittavissa heikentymistä. Neuvonnan ja ohjauksen tarve lisääntyvät.		
Teknologia	- Ikäihmisellä jo käytössä oleva teknologia - Omakustanteisesti hankittava teknologia	
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Kerho- ja liikuntaryhmätoiminta	Ikäihminen osallistuu 3. sektorin toimintaan, kuten kerhoihin ja liikuntaryhmiin.	Ikäihminen
2. Säännölliset käynnit terveydenhuollossa	Ikäihminen käy säännöllisesti terveydenhuollossa, kuten diabetes- tai muistihoitajalla. Hyvinvointitapaamiset 68-vuotiaille (Ikäneuvola)	Julkiset ja yksityiset terveyspalvelut Ikäneuvola
3. Sähköisten palveluiden hyödyntäminen	Ikäihminen käyttää sähköisiä palveluja, kuten Omaoloa ja Terveyskylää itsenäisesti tai tuettuna	Sähköiset palvelut (Omaolo, Terveyskylä)
4. Pyritään vahvistamaan ikäihmisen digiosallisuutta	Digiosallisuutta tukeva tiedottaminen ja tapahtumat. Ikäihminen tulee tietoiseksi saatavilla olevista sähköisistä sovelluksista ja palveluista. Ikäihminen saa tukea sähköisten palveluiden käyttöön.	Oulun kaupungin yhteisöllinen toiminta ja kirjaston Digitaaliset palvelut Seurakunta ja 3. sektorin toimijat, kuten DigiJelpparit, asukastuvat
5. Läheiset tukena arjessa	Läheiset avustavat tarvittaessa ikäihmistä omakustanteisen teknologian hankkimisessa ja käyttöönotossa	Läheiset
6. Ohjataan ikäihmistä teknologian itsenäiseen käyttöön	Tuetaan ikäihmistä olemassa olevan teknologian käytössä ja uuden käyttöönotossa Tietoa omakustanteisesti hankittavista tuotteista	Läheiset Asiakasohjaus Arjen teknologiat - esittelypiste AADA-palvelu

3. Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi		
Ikäihmisen toimintakyky on selkeästi alentunut ja avuntarve kasvanut. Ikäihmisellä itsellään ja/tai läheisillä on huoli kotona selviytymisestä. Ikäihmisen palvelutarpeen arvioinnin toteutuminen: 1. Ikäihminen tai läheinen on yhteydessä palveluohjaukseen heikentyneen toimintakyvyn vuoksi. Palveluohjaaja tekee asiakkaan luokse kotikäynnin palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi. 2. Ikäihminen kotiutuu sairaalasta. Tarpeen mukaan aloitetaan arvioiva tai tehostettu kotikuntoutusjakso. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan osana kotikuntoutusjaksoa.		
Teknologia	• Ikäihmisellä jo käytössä oleva teknologia. • Omakustanteisesti hankittava teknologia. • Hyvinvointialueen palveluna saatava teknologia: ○ Sähkö- ja kalustelukot ○ Lääkeautomaatti ○ Etäkotihoito ○ Turvapalvelut (turvapuhelin, ovihälytin, GPS-paikannin, yökamera) ○ Menuumat-ateriapalvelu	
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Ikäihmisen oman näkemyksen kuuleminen	• Ikäihminen täyttää mahdollisuuksien mukaan OmaOlon kyselyn ennen palvelutarpeen arviointia. • Ikäihminen kertoo, mistä toiminnoista ei selviä enää itsenäisesti, mihin tarvitsee muiden apua. • Ikäihminen kertoo, mitä teknologisia tuotteita hänellä on, joita käyttää tai ei osaa / halua käyttää.	Ikäihminen
2. Läheisten näkemyksen kuuleminen	Läheiset kertovat oman näkemyksensä ikäihmisen toimintakyvystä ja avuntarpeesta.	Läheiset
3. Asiakastietoihin perehtyminen	• Sote-ammattilainen tutustuu ikäihmisen täyttämään Omaolo palveluarvion tulokseen ennen palvelutarpeen arviointia • Sote-ammattilainen tutustuu ikäihmisen asiakas- ja potilastietoihin ennen kotikäyntiä	Palveluohjaaja Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi
4. Teknologia-tarpeen ja -kyvykkyyden kartoitus	• RAI-arvioinnin hyödyntäminen osana teknologiatarpeen ja -kriteerien kartoittamisessa. → Laatumoduulin avulla voidaan seuloa alustava arvio hyötyisikö asiakas tietyistä teknologioista. • Sote-ammattilainen selvittää: ○ Mitä teknologiaa ikäihmisellä jo on? ○ Osaako ja onko motivoitunut käyttämään? ○ Tarvitseeko ohjausta? ○ Täytyykö kotona asumista tukevan teknologiapalvelun palvelun myöntämisen peruste? ○ Mikäli kotona asumista tukevan teknologiapalvelun myöntämisperusteet eivät täyty, palveluohjaaja kertoo asiakkaalle ja läheisille muista vaihtoehtoista. ○ Onko asiakkaalla taloudellisesti mahdollista hankkia teknologiaa.	Palveluohjaaja Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi
5. Tiedon jakaminen omakustanteisesti hankittavista teknologioista	• Sote-ammattilainen kertoo omakustanteisesti hankittavista teknologioista • Sote-ammattilainen ohjaa asiakkaan ja läheiset Arjen teknologiat - esittelypisteelle ja/tai digitukipalveluihin	Palveluohjaaja Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi Teknologiakatalogi Arjen teknologiat - esittelypiste AADA-palvelut

4. Palveluiden järjestäminen ja päätöksen teko

Palveluiden järjestäminen ja päätöksen teko		
Ikäihmiselle otetaan käyttöön teknologisia ratkaisuja osana kotiin tarjottavia palveluita		
Teknologia	- Hyvinvointialueen palveluna saatava teknologia: - Sähkö- ja kalustelukot - Lääkeautomaatti - Etäkotihoito - Turvapalvelut (turvapuhelin, ovihälytin, GPS-paikannin, yökamera) - Menukat-ateriapalvelu	
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Asiakkaan teknologia-laitteiden hyödyntäminen	Sote-ammattilaiset ja läheiset hyödyntävät asiakkaalla jo käytössä olevat tarkoituksenmukaiset teknologiat	Läheiset Palveluohjaaja Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi
2. Sopimus teknologian käyttöönotosta	- Ikäihminen on saanut tiedon palveluvaihtoehdoista ja tulee kuulluksi - Ikäihminen tekee päätöksen teknologian hyödyntämisestä ja käyttöönotosta - Ikäihminen saa tarvittaessa apua päätöksen tekoon läheiseltä ja sote-ammattilaiselta	Ikäihminen Läheiset Palveluohjaaja Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi
3. Teknologian käyttöönotosta tiedottaminen	- Ilmoitus hyvinvointiteknologia-asentajalle teknologian käyttöönotosta. - Etäkotihoitoon palveluiden aloittamisesta kerrottaessa ilmoitetaan lisäksi käyntien tarkoitus ja sisältö, jotta hyvinvointiteknologia-asentaja osaa huomioida nämä laitteen sijoittamisessa. Esim. tarvitseeko hoitajan nähdä, kun asiakas lämmittää ruokaa mikrossa. - Tieto käyttöönotettavasta teknologiasta kirjataan kotihoidon ja etäkotihoitoon käyntiteksteihin. - Menukat-ateriapalvelusta ilmoitus suoraan yritykselle, jonka kanssa sovitaan toimituspäivä.	Palveluohjaaja Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi
4. Viranhaltija-päätös	Palveluohjaaja tekee viranhaltijapäätöksen myönnettyistä palveluista	Palveluohjaaja

5. Palvelujen tuottaminen

Palvelujen tuottaminen		
Teknologian käyttöönotto ja käyttö		
Teknologia	- Hyvinvointialueen palveluna saatava teknologia: - Sähkö- ja kalustelukot - Lääkeautomaatti - Etäkotihoito - Turvapalvelut (turvapuhelin, ovihälytin, GPS-paikannin, yökamera) - Menukat-ateriapalvelu	
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Toimitus ja asennus	- Laitteen/laitteiden toimitus ja asennus. - Käytön ohjaus ja harjoittelu. - Palvelun toteutus. Varmistetaan laitteen toiminta, yhteyden muodostuminen, laitteen sijainti. Esim. etäkotihoito koesoitto sijainnin toimivuuden testaamiseksi.	Hyvinvointiteknologia -asentaja Kotihoito Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi Etäkotihoito Yritys
2. Asiakkaan ohjaus	- Opastetaan asiakasta laitteen käyttöön sekä, miten hän saa tarvittaessa lisätietoa teknologiasta sekä mistä saa tukea sen käyttämiseen liittyvissä ongelmissa - Hoitajat ja läheiset motivoivat ja tukevat asiakasta teknologian käytössä	Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi Kotihoito Läheiset
3. Tekninen tuki asiakkaalle ja läheiselle	- Sote-ammattilainen auttaa ja ohjaa. Konsultoi tarvittaessa hyvinvointiteknologia-asentajaa. - Omakustanteisesti hankituissa läheiset auttavat - Mahdollinen yrityksen tarjoama suoratukipalvelu	Kotihoito Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi Palveluohjaaja Hyvinvointiteknologia -asentaja Läheiset Yritys
4. Tekninen tuki sote-ammattilaisille	- Laitteiden huolto/tekninen tuki - Henkilökunnan kouluttaminen - Ohjemateriaalin ja varaus suunnitelman ylläpito - Huoltokatkoista, versiopäivityksistä ja toiminnasta häiriötilanteissa tiedottaminen	Hyvinvointiteknologia -asentaja Etä-digikeskus Yritys
5. Teknologian käytön seuranta ja arviointi	- Kotihoito seuraa ja arvioi käyntien yhteydessä asiakkaan toimintakykyä ja kyvykkyyttä käyttää teknologiaa hoitosuunnitelman mukaisesti. - Mahdollisiin poikkeamiin teknologian käytössä puututaan ripeästi (laitteen toimivuus, käytettävyyys).	Kotihoito Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi Palveluohjaaja

6. Palvelutarpeen uudelleen arviointi

Palvelutarpeen uudelleen arviointi		
Teknologiatarpeen ja -kyvykkyyden kartoitus osana palvelutarpeen uudelleen arviointia		
Teknologia	- Hyvinvointialueen palveluna saatava teknologia: - Sähkö- ja kalustelukot - Lääkeautomaatti - Etäkotihoito - Turvapalvelut (turvapuhelin, ovihälytin, GPS-paikannin, yökamera) - Menukat-ateriapalvelu	
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Etäkotihoiton arviointi kolmen viikon kuluttua etäkotihoiton aloittamisesta	- Etäkotihoito seuraa etäkäyntien onnistumista. Hoitajat kirjaavat käynnit ja huomiot teknologian käytön onnistumisista sekä haasteista asiakas/potilastietojärjestelmään. - Kolmen viikon kuluttua etäkotihoiton alkamisesta etäkotihoiton hoitaja arvioi asiakkaan soveltuvuuden etäkotihoitoon sekä käyntien sisällön, keston ja ajankohdan oikeellisuutta. - Tarvittaessa etäkotihoito on yhteydessä kotihoiton sairaanhoitajaan. - Tarvittaessa tietoja päivitetään tai palvelu päätetään.	Etäkotihoito Kotihoito
2. Kotikuntoutuksen seuranta-käynnit Kotihoiton RAI-arviointi	- Kotikuntoutuksen seurantakäynnit 1 kk, 3kk ja 6kk kotikuntoutusjakson jälkeen. Ilman säännöllistä kotihoitoa oleville asiakkaille tehdään 6kk seurantakäynnillä RAI-arviointi. - Kotihoiton säännöllisten asiakkaiden RAI-arviointi toteutetaan puolen vuoden välein. - Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin ja hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä arvioidaan teknologian soveltuvuus käytössä olevien sekä mahdollisten uusien laitteiden näkökulmasta. - Käytössä olevan teknologian osalta tarkastellaan - Kykeneekö asiakas vielä käyttämään teknologiaa? - Onko asiakas motivoitunut käyttämään teknologiaa? - Onko teknologian tuella saatu hoito riittävä asiakkaan tarpeisiin nähden? - Tarvittaessa päivitetään palvelukokonaisuutta ja tehdään uusi viranhaltijapäätös.	Kotikuntoutuksen moniammatillinen tiimi Kotihoito Etäkotihoito
3. Ikäihminen osallistuu toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin	- Ikäihminen kertoo oman näkemyksensä toimintakyvystään. - Ikäihminen antaa palautetta teknologian käytön onnistumisesta ja haasteista. - Ikäihminen saa tarvittaessa apua teknologian käyttöön. - Läheinen osallistuu tarpeen mukaan.	Ikäihminen

7. Palvelujen päättäminen

Palvelujen päättäminen		
Ikäihminen ei hyödy teknologiasta ja/tai ei osaa enää käyttää laitetta		
Toimenpiteet	Keinot ja tehtävät	Vastuut
1. Teknologian käytön lopettaminen	- Lopettamisesta sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. - Hoitaja hakee laitteen pois. - Tieto laitteen käytön lopettamisesta välitetään hyvinvointiteknologia-asentajalle ja palvelusta vastaavalle palveluohjaajalle mahdollisimman pian. - MenuMATin käytön lopetuksesta tieto välitetään lisäksi palvelun tuottajalle.	Kotihoito Palveluohjaaja Hyvinvointiteknologia-asentaja Yritys
2. Palvelutietojen poisto	- Kotihoito huolehtii palvelun lopettamisesta asiakas- ja potilastietoihin. - Kotihoidon käyntiteksteistä poistetaan teknologiaa koskeva tieto.	Kotihoito Palveluohjaaja
3. Laitteen käytöstä poisto	- Hyvinvointiteknologia-asentaja noutaa laitteen kotihoidosta (tai tarvittaessa suoraan asiakkaalta) - Asennusten purku ja laitteen nollaus	Hyvinvointiteknologia-asentaja