

ASIA: Lausunto vanhusten palvelujen etäkotihoiton ja etäkuntoutuksen asiakasmaksuista

Vanhusneuvosto toteaa, että digi/etäpalvelut ovat tulevaisuutta, johon myös vanhuksset joutuvat sopeutumaan. Niistä on hyötyä osalle. Yksinelävälle, heikkokuntoiselle vanhukselle ne eivät voi korvata henkilökohtaista kontaktia. Eriarvoisuuden kasvaminen on suuri huoli.

Etäpalvelu sisältää kaupungin leasing-tabletin, ohjelman ja verkkoyhteyden sekä toivottavasti hyvän koulutuksen, miten systeemi kootaan ja saadaan toimimaan.

Vanhusneuvosto pitää asiakasmaksua kohtuullisena.

Taloudellisissa vaikutuksissa ei oteta huomioon em. välineiden ja laskutuksen aiheuttamia kustannuksia kaupungille. Kun etäpalvelun volyyymi saadaan merkittäväksi, koti- ja terapiapalvelujen henkilökunnan työajan säästö kattanee kustannukset yhdessä toiminnan tehostumisen kanssa.

Asiakasmaksun lisäksi vanhusneuvosto haluaa lausua varsinaisesta etäkotihoito- ja etäkuntoutustoiminnasta seuraavaa:

Etäpalvelu on todella laajakantoinen ja haastavakin. Tässä on mukana paljon inhimillisiä, oppimiseen ja tasa-arvoonkin liittyviä aspekteja. Ainakin seuraavia asioita tulisi ottaa mukaan

1. Erytystä huomiota tulee kiinnittää seniorien opastamiseen. Vastaanoton valmiuksien varmistamiseen tulee panostaa. Seniori vastaa usein kyllä vaikei edellytyksiä kunnon ja oppimisvalmiuden osalta olisikaan olemassa. On varmistettava, ettei tällä heikennetä palvelutasoa "kiltteiden" vuoksi.
2. Kaiken toiminnan ja tablettien käyttöön ottoon tulee olla vapaaehtoista. "Toinen tapa" (kotihoiton henkilöiden käynnit) on siis oltava olemassa. Tietoturva ja ongelmatilanteiden hoitaminen on mietittävä jo etukäteen. Pakkoa ei saa käyttää.
3. Mikäli seniorilla ei ole laajakaistaa, on pohdittava kustantaako kaupunki nettiliittymän (jolloin tabletin tulee olla SIM-kortin sisältävä, maksaa enemmän).
4. Käytettävien ohjelmien käyttäjäystävällisyyteen on panostettava paljon; helppoja, valmiita ikoneita riittävän kokoisina jne. Minimimäärä tekstillä komentoja ja mahdollisimman suuri osa kuvakekomentoina.
5. On varmistettava, että etäkäyttäjällä on mahdollisuus saada apua tukipisteestä tai kotipalvelusta.
6. On varmistettava, että toivottu käyttökieli on viritetty käyttöön.

Espoo 5.12.2018

ESPOON VANHUSNEUVOSTO

Olli Männikkö
Puheenjohtaja

Marja-Liisa Lahtinen
Varapuheenjohtaja

Katri Rannisto
Jäsen

