



PORVOO

BORGÅ

PORVOON KAUPUNGIN KOTIHOIDON
PALVELUIDEN SISÄLTÖ 1.4.2018 ALKAEN

Sosiaali- ja terveyslautakunta 27.3.2018 § 43

Sisältö

1	Kotihoito	3
2	Kotihoidon palveluprosessi	4
2.1	Kotihoidon asiakkaaksi tulo	4
2.2	Palvelutarpeen arviointi / selvitys.....	4
2.3	Hoito- ja palvelusuunnitelma / asiakassuunnitelma.....	5
2.4	Palvelupäätös.....	6
2.5	Palvelun toteutus.....	6
2.6	Palvelun uudelleen arviointi.....	6
2.7	Palvelun päättyminen	6
3	Kotihoidon tehtävät	7
3.1	Henkilökohtainen hygienia.....	7
3.2	Saunapalvelu	7
3.3	Ravitsemus	7
3.4	Vaatehuolto	7
3.5	Siistiminen.....	8
3.6	Ulkoilu- ja saattoapu.....	8
3.7	Asiointiapu.....	8
3.8	Sairaanhoidolliset tehtävät	8
3.9	Lääkehoito.....	9
3.10	Saattohoito	9
3.11	Ilta- ja viikonlopputyö	9
3.12	Yöhoito.....	9
3.13	Muut tehtävät	9
4	Muiden palvelutuottajien piiriin ohjaaminen.....	11

1

Kotihoito

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihoitolain 20 §:n mukaista kokonaisuutta (30.1.2014/1301). Kokonaisuus muodostuu sosiaalihoitolain 19 §:n kotipalvelusta ja terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 § 1 momentin mukaisesta kotisairaanhoidosta.

Kotihoidon palveluiden avulla turvataan omassa kodissaan asuvien asiakkaiden tarvitsemat yksilölliset hoito-, hoiva- ja huolenpitopalvelut.

Kotihoidon palvelukokonaisuuden muodostavat kotipalvelu, kotisairaanhoido ja kotihoidon tukipalvelut. Tukipalveluja ovat ateriat-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Lisäksi voidaan järjestää vanhusten kuljetuspalvelua, asunnon muutostöitä, turvapuhelinpalvelua yms. ikäihmisen omatoimisuutta ja itsenäistä asumista tukevia palveluja.

Tilapäistä kotihoitoa tarvitsevien asiakkaiden palvelun tarve on harvemmin kuin kerran viikossa ja/tai pääsääntöisesti jatkuu alle kuukauden. Asiakkaiden toimintakyky on alentunut siten, että he eivät selviydy tilapäisesti ilman apua jokapäiväisistä toiminnoista tai tarvittava apu on vähäistä. Palvelun tarkoitus on auttaa asiakkaita kuntoutumaan tilapäisestä toimintakyvyn alenemisesta ja tukea asiakkaan omatoimista selviytymistä kotona. Annetut palvelut voivat vaihdella merkittävästi toimintakyvyn muutosten yhteydessä. Kotihoito tekee tilapäiskäynnin tapauksissa, joissa asiakkaan on vaikea päästä hoitoon saattajan avustama esim. ompeleiden poisto leikkaushaavasta tai laboratorio tutkimukset.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat ovat pitkäaikaista hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevia henkilöitä. Asiakkaiden toimintakyky on alentunut siten, että he eivät selviydy itsenäisesti päivittäisistä toiminnoista. Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä, selviytymistä sekä tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa, hoitoa ja palvelua henkilölle, jonka toimintakyky on palvelutarpeen selvittämisen myötä todettu palveluja edellyttäväksi. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon. Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos he vieraillevat asiakkaan luona hoitaen hänet iltaisin, viikonloppuisin tai juhlapyhinä. Näin vältytään päällekkäiseltä kotikäynniltä ja hoitajaresurssi voidaan suunnata muille asiakkaille.

2 Kotihoidon palveluprosessi

2.1 *Kotihoidon asiakkaaksi tulo*

Kotihoidon asiakkaaksi tulo alkaa mahdollisen palvelutarpeen tunnistamisesta. Yleensä tarpeen tunnistaa henkilö itse, hänen läheiset/lähipiiri, sosiaali- ja terveystoimen edustaja tai muun verkoston edustaja.

Mahdollisesta palvelutarpeesta ilmoitetaan ikäihmisten palveluohjausyksikköön Ruori-neuvontapisteeseen. Ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti Ruorin palveluneuvontapisteessä, puhelimitse tai sähköisesti. Ruorissa tehdään tarpeen ensiarviointi. Kiireellisissä tilanteissa, esim. sairaalasta kotiutumisen yhteydessä, palvelutarve voidaan arvioida myös kotiutustiimin toimesta. Kiireellisissä tilanteissa palvelu voidaan aloittaa jo samana päivänä. Mikäli kotiutustiimin edustaja arvioi palvelutarpeen mahdollisesti jatkuvan kotiutustilanteen jälkeen, ilmoittaa hän siitä Ruorin neuvontapisteeseen. Ilmoitus on tehtävä tarpeen mukaisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

2.2 *Palvelutarpeen arviointi / selvitys*

Vireille tulon jälkeen palvelua hakevalle/tarvitsevalle henkilölle tehdään palvelutarpeen arviointi tilanteen vaatimassa laajuudessa. Palvelutarpeen arviointi tehdään myös niille asiakkaille, joiden palvelu on aloitettu kiireellisesti tai joiden luona kotiutustiimi on alkanut käydä ja arvioinut palvelutarpeen jatkuvan kotiutustilanteen jälkeen. Palveluntarvetta selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Arviointiin liittyy yleensä kotikäynti, jonka tekee ikäihmisten palveluohjauksen palvelukoordinaattori tai sosiaalityöntekijä. Mikäli kyseessä on vammaisen henkilön palvelutarpeen arviointi, sen tekee vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä, sosiaalihojaaja tai palvelukoordinaattori. Kotikäynnille voi osallistua myös muu sosiaali- tai terveystoimen asiantuntija.

Palvelutarpeen arvioimisessa selvitetään asiakkaan psyykinen, fyysinen, sosiaalinen ja henkinen toimintakyky. Toimintakyvyn mahdollisen aleneman perusteella muodostuva avun tarve kartoitetaan. Arviointikäynnillä huomioidaan mm. liikkumiseen, ravitsemukseen ja asumisturvallisuuteen liittyviä asioita. Havainnoin tukena voidaan käyttää toimintakyky- yms. mittareita. Porvoossa käytetään mm. RAVA, MMSE, RAI, RAI-Screener, MNA ja/tai GDS-15. Arvioinnin tavoitteena on edistää henkilön omatoimisuutta, elämänhallintaa ja hyvinvointia sekä hoidon ja palvelun suunnittelua ja toteutusta.

Arviointikäynnillä selvitetään esimerkiksi:

- kotona selviytyminen huomioiden asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky sekä sosiaalinen verkosto
- kotiympäristö ja asuinolosuhteet
- mahdollinen muistihäiriö
- omaisten mahdollisuus hoivaan / hoitoon osallistumisessa
- avun tarve ja yhteinen suunnitelman toimintakykyä ylläpitävistä palveluista
- apuvälineiden sekä kodin muutostöiden tarve
- taloudellisten tukien tarve sekä ohjaus ja apu niiden hakemiseen
- asiakkaan palvelun ja hoidon tarvetta

Kotihoidon säännöllinen asiakkuus alkaa aina ikäihmisten palveluohjauksen tai vammaispalvelujen työntekijän tekemällä palvelutarpeen arvioinnilla, jossa arvioidaan hoidon tarve.

2.3 *Hoito- ja palvelusuunnitelma / asiakassuunnitelma*

Asiakkaan, lähipiirin ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa määritellään yhdessä avun tarpeeseen vastaavat palvelut. Palvelut voivat muodostua julkisista tai yksityisistä peruspalveluista tai sosiaali- ja/tai terveystieteiden palveluista. Järjestettävät palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan, hoito- ja palvelusuunnitelmaan tai muuhun vastaavaan asiakirjaan. Kotihoitoa voidaan järjestää julkisena tai yksityisenä palvelutuotantona.

Asiakkaalta pyydetään allekirjoitus hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä lupa, kenelle ja mitä asiakasta koskevia tietoja saa luovuttaa. Palvelukokonaisuus voi sisältää muita kuin kaupungin järjestämistä vastuun kautta tulevia palveluja esim. yksityisiä palveluja, jotka täydentävät asiakkaan palvelukokonaisuutta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma ja muut asiakkaan hoidon kannalta tärkeät asiakirjat säilytetään kotona kotihoidon kansiossa ja kansio kulkee mukana esim. sairaalakäynneillä tai intervallihoidossa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkaan ja kotihoidon henkilökunnan tulee noudattaa yhdessä tehtyä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Näkemyseroilanteissa asiakkaan kanssa pidetään hoitoneuvottelu. Jos hoitoneuvottelu ei tuota tulosta, jatkotoimenpiteistä päätetään omaisten ja muiden hoivaan osallistuvien tahojen kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakasmaksuperusteena. Tulotiedot tarkistetaan vuosittain. Jos tuloissa tapahtuu muutoksia, asiakkaan tai hänen edustajansa tulee ilmoittaa siitä alueensa kotihoidon ohjaajalle.

2.4 *Palvelupäätös*

Asiakas saa hänelle myönnettävistä palveluista päätöksen, johon on kirjattu palvelu, palvelun sisältö ja laajuus. Lisäksi asiakas saa päätöksen palvelun asiakasmaksuista.

Mikäli palvelua ei myönnetä, asiakas saa siitä kielteisen päätöksen. Asiakkaalla on päätöksestä oikaisuvaatimusoikeus.

2.5 *Palvelun toteutus*

Palvelukoordinaattori järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun. Palvelu tuotetaan kaupungin omana tuotantona tai palvelusetelillä, jos asiakas niin haluaa. Palveluseteliasiakas valitsee itse palveluntuottajan hyväksytyistä palveluntuottajista. Palveluntuottaja tuottaa sovitun palvelun ja osallistuu tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen uudelleenarviointiin.

2.6 *Palvelun uudelleen arviointi*

Palvelutarpeen uudelleenarviointi tehdään tilanteissa, joissa palvelutarve esim. toimintakyvyn muutoksista johtuen muuttuu olennaisesti. Palvelutarve voi lisääntyä tai vähentyä. Palvelukoordinaattori vastaa palvelutarpeen uudelleenarvioinnista, joka tehdään tilanteen vaatimassa laajuudessa. Arviointia tehdään säännöllisesti kotihoidon toimesta. Palvelukoordinaattori tai kotihoidon työntekijä kirjaa muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Muutokset saattavat vaikuttaa asiakasmaksuun.

2.7 *Palvelun päättyminen*

Kotihoidon palvelu voi päättyä jos asiakas esimerkiksi kuntoutuu ja palvelun tarve vähenee tai lakkaa. Palvelu päättyy myös, jos asiakkaan toimintakyky heikkenee siten, että hän siirtyy tehostettuun palveluasumiseen.

3 Kotihoidon tehtävät

3.1 *Henkilökohtainen hygienia*

Päivittäisissä pesuissa kotihoito avustaa asiakasta tarpeen mukaan. Henkilökohtaisen hygienian hoitoon kuuluu hampaiden- ja proteesien pesu, ihon perusrasvaus, parranajo, kynsienleikkaus ja kuulolaitteen puhdistaminen.

3.2 *Saunapalvelu*

Kodin ulkopuolinen saunapalvelu on tarkoitettu niille kotihoidon asiakkaille, joilla ei ole suihku- tai peseytymismahdollisuutta kotona. Palvelusta peritään erillinen käyntihinta.

3.3 *Ravitseminen*

Mikäli asiakas ei itse pysty valmistamaan aterioitaan, tilataan hänelle ateriapalvelu ja/tai hankitaan valmisaterioita. Ateriasta peritään annoshinta.

Käyntien yhteydessä kotihoito huolehtii tarvittaessa aamu-, väli- ja iltapalan valmistamisesta sekä aterioiden lämmittämisestä. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan testeittäin kaksi kertaa vuodessa tai useammin.

3.4 *Vaatehuolto*

Asiakkaan lähipiiriin toivotaan avustavan pyykkihuollossa.

Kotihoito pesee asiakkaan pyykkiä asiakkaan omassa tai taloyhtiön pesukoneessa ainoastaan niiden asiakkaiden kohdalla joilla ei ole omaisia. Tarvittaessa käytetään pesula-/pyykkipalveluita, jotka ovat maksullisia. Silitys, mankelointi, vaatteiden käsinpesu, mattojen, verhojen sekä pöytäliinojen pesut ohjataan omaisille tai yksityisille palveluntuottajille. Vuodevaatteet vaihdetaan kaksi kertaa kuukaudessa tai tarpeen mukaan.

3.5 *Siistiminen*

Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Mikäli omainen asuu samassa taloudessa asiakkaan kanssa, omainen huolehtii kodin siisteydestä. Kotihoito vastaa asiakkaan kodin ylläpitosiivouksesta niin, että riittävä siisteystaso säilyy. Päivittäinen siistiminen pitää sisällään keittiön pöytien ja työtasojen siistimisen. Omaisten toivotaan tiskaavan itse omat astiansa vierailuiden jälkeen. Wc- ja suihkutilat tarkistetaan päivittäin ja pestään tarpeen mukaan. Virtsaämpärit ja -pullot tyhjennetään ja pestään käyntien yhteydessä. Asiakkaan tiskit tiskataan, roskat viedään ulos ja jääkaapin sisältö tarkistetaan tarvittaessa. Perussiivouksessa asiakasta ohjataan käyttämään yksityisiä palvelutuottajia. Jos asiakkaan kotiutuminen/koti edellyttää suursiivousta ja asiakkaalla ei ole mahdollisuutta hankkia siivousta omin varoin, neuvotellaan siivouuskustannuksista sosiaalitoimen kanssa.

3.6 *Ulkoilu- ja saattoapu*

Asiakkaiden kanssa ulkoillaan, mikäli se hoitokäynnin yhteydessä on mahdollista. On myös mahdollista järjestää asiakkaalle ulkoiluun nk. Kävelykamu. Saattoapu järjestetään ensisijaisesti omaisten, lähipiirin tai vapaaehtoistyön turvin.

3.7 *Asiointiapu*

Kauppa-asioinnit järjestetään kauppapalveluna. Asiakas tekee kauppatavaroiden kotiinkuljetussopimuksen haluamansa kaupan kanssa. Jos asiakas haluaa erityistuotteita, niiden hankkimisesta huolehtivat omaiset tai muu lähipiiri.

Pankki- ym. asioinnit hoitaa ensisijaisesti asiakas tai hänen edunvalvoja/uskottu henkilö. Muistiongelmallisille asiakkaille haetaan edunvalvoja. Laskut ohjataan e-lasku- tai suoramaksupalveluun.

3.8 *Sairaanhoidolliset tehtävät*

Sairaanhoidollisia palveluita annetaan niille kotihoidon asiakkaille, jotka eivät terveydentilansa takia pysty itse hakeutumaan hoitoon kodin ulkopuolelle tai omalle terveysasemalle. Sairaanhoidollisia tehtäviä ovat esimerkiksi haavahoito, katetrointi, ompeleiden poisto, korvahuuhtelut, letkuruokinta ja muut kotihoitoon soveltuvat hoitotoimet.

Kotihoidon lääkäripalvelut järjestetään Doctagon etälääkäripalveluna. Yhteydenotot lääkäriin tehdään kotihoidon henkilökunnan kautta.

3.9 *Lääkehoito*

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkkeenjako toteutetaan koneellisesti apteekkien toimesta. Kaupunki vastaa koneellisen lääkkeenjaon kustannuksista ja asiakas lääkekustannuksista. Asiakas solmii apteekin kanssa sopimuksen palvelusta. Jos asiakas ei halua kyseistä palvelua, hän voi järjestää lääkkeenjaon omakustanteisesti itse haluamallaan tavalla. Kotihoidon henkilökunta toimittaa valmiiksi jaetut lääkerullat asiakkaalle, jollei asiakas/omainen voi noutaa niitä apteekista. Kotihoito avustaa lääkkeen antamisessa ja toteuttaa lääkehoitoa lääkärin ohjeiden mukaan. Kotihoito huolehtii muut kuin koneelliseen lääkkeenjakoön liittyvät apteekkiasiat tarvittaessa.

3.10 *Saattohoito*

Saattohoito järjestetään kotiin asiakkaan ja omaisen niin toivoessa. Saattohoitoon kuuluu asiakkaan ja perheen tukeminen sekä arvokas ja inhimillinen kohtelu. Saattohoitoon kuuluu tärkeänä osana riittävä kivunlievitys sekä oireenmukainen hoito. Kotihoito huolehtii asiakkaalle kotiin tarvittavat hoito- ja apuvälineet. Kotisairaalan lääkäri ja muu henkilökunta osallistuvat saattohoitoasiakkaan hoitoon.

3.11 *Ilta- ja viikonlopputyö*

Ilta- ja viikonlopputyössä tehdään asiakkaan kotona päivittäiset hoidon tarpeen mukaiset tehtävät.

3.12 *Yöhoito*

Yöhoitoon otetaan asiakas, jonka kotona selviytyminen edellyttää kotikäyntiä yöaikaan. Yöhoito on aina määräaikaista. Yöhoidon henkilökunta auttaa asiakasta perus- ja sairaanhoidollisissa tehtävissä ja vastaa turvapuhelinten hälytyksiin.

3.13 *Muut tehtävät*

Jos asiakas tai hänen lähipiirinsä ei kykene huolehtimaan asiakkaalle kuuluvien taloudellisten etuuksien hakemisesta, auttaa kotihoidon henkilökunta (eläkkeensaajan hoitotuki, lääkekorvaukset, asiakasmaksukatto ja asumistuki).

Omakotitalossa asuvien asiakkaiden postit haetaan postilaatikosta, jos asiakas ei siihen itse kykene. Lumityöt tehdään siltä osin, kun se on välttämätöntä liikkumisen turvaamiseksi. Polttopuut ja vedet kannetaan sisälle ja asunto lämmitetään puilla,

jos muuta lämmitysmahdollisuutta ei ole. Jos asiakkaalla ei ole omaisia, kotihoito huolehtii polttopuiden ja lämmitysöljyn tilaamisesta.

Asiakkaan palovaroittimien toiminta testataan kaksi kertaa vuodessa. Turvaranneke testataan kerran kuukaudessa ja aina ukonilman jälkeen. Rajaukset kotihoiton palveluissa

Kotihoito on tarkoitettu välttämättömien arjesta selviytymisen palvelujen, tuen ja hoivan toteuttamiseen. Mikäli asiakkaalla ilmenee tarvetta esim. suursiivoukseen, ikkunoiden pesuun, verhojen vaihtamiseen, muiden kuin päivittäisessä käytössä olevien huoneiden ja tilojen siivoukseen (kellari, vintti), kukkamultien vaihtamiseen, lemmikkieläinten hoitoon ja ulkoiluttamiseen, pakastimien sulatukseen, juhlien järjestämiseen tai pihan ja puutarhan töihin, asiakkaalle etsitään yhdessä hänen kanssaan sopiva yksityinen palveluntuottaja, jollei omainen ota huolehtiakseen näistä tehtävistä. Kotikäynnillä voimakkaasti päihteiden vaikutuksen alaisena olevalta asiakkaalta tarkistetaan yleistila ja käynti tehdään myöhemmin.

Kotihoidon henkilöstö ei voi kuljettaa asiakasta omalla autollaan.

Työsuojelullisista syistä asiakasta pyydetään olemaan tupakoimatta kotihoidon henkilökunnan käynnin ajan. Mikäli asiakkaan kodissa ilmenee terveydelle vaarallisia tekijöitä, työsuojelua pyydetään kotikäynnille arvioimaan henkilökunnan terveystilaa.

4 Muiden palvelutuottajien piiriin ohjaaminen

- Kotihoitoon ei voida ottaa asiakasta, joka ei itse halua palvelua, jonka aggressiivinen käyttäytyminen uhkaa työntekijän turvallisuutta tai joka ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtäisi sen merkityksen hoitonsa kannalta. Poikkeuksena ovat muistiongelmaiset asiakkaat, jotka eivät välttämättä ymmärrä omaa tilannettaan.
- Vain lääkkeenjakoja tarvitsevat asiakkaat.
- Vain suihkuapua tai verinäytteenottoa tarvitsevat asiakkaat, jotka eivät täytä kotihoidon myöntämisperusteita. Heidät ohjataan yksityiselle palveluntuottajalle.
- Vain siivous- tai kauppapalvelua tarvitsevat asiakkaat.
- Jos asiakkaan voinnin tai lääkityksen seuranta tai sairaanhoidollisten toimenpiteiden toteutus voidaan tehdä terveysasemalla.
- Tapaturmapotilaat, joiden hoidon kustantaa vakuutusyhtiö.
- Mikäli asiakas ei ole hoitomyönteinen esim. ei ole toistuvasti kotona sovittuna aikana tai ei noudata lääkärin antamia hoito-ohjeita. Tällöin asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa pidetään hoitoneuvottelu ja jatkohoidosta päätetään yhdessä hoitavan lääkärin tai kotihoidon ohjaajan kanssa.