



Kalajoen kaupunki  
Hyvinvointipalvelut

## **KOTIHOIDON JA KOTIHOIDON TUKIPALVELUJEN PALVELUSISÄLTÖ JA MYÖNTÄMISEN PERUSTEET 1.6.2013 ALKAEN**

## Sisällysluettelo

Sisällysluettelo .....	2
1. JOHDANTO .....	1
2. PERIAATTEET .....	2
3. PALVELUJEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET .....	4
3.1.  Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi .....	4
3.2.  Säännöllisten ja tilapäisten kotihoidon palvelujen myöntäminen .....	4
3.2.1.  Tilapäistä palvelua .....	5
3.2.2.  Säännöllistä palvelua .....	5
3.2.3.  Valvottua kotihoitoa .....	6
3.2.4.  Kotihoidon palvelua ei myönnetä .....	6
3.3.  Palveluiden aloitus .....	6
3.4.  Palveluiden onnistumisen edellytykset .....	7
3.5.  Työsuojelulliset edellytykset .....	8
3.6.  Toimintakäytännöt .....	9
4.  KOTIHOIDON SISÄLTÖ .....	9
4.1.  Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen .....	9
4.2.  Ravitseminen .....	10
4.3.  Sairaanhoidolliset tehtävät .....	10
4.4.  Lääkehoito .....	11
4.5.  Hoitotarvikejakelu .....	11
4.6.  Kodin siistiminen .....	11
4.7.  Tekstiilihuolto .....	11
4.8.  Ulkoilu .....	12
4.9.  Saattoapu .....	12
4.10.  Asiointi .....	12
4.11.  Ilt- ja viikonlopputyö sekä yöhoito .....	12
4.12.  Muistineuvonta .....	12
4.13.  Apuvälineet ja kodin muutostyöt .....	13
4.14.  Muut tehtävät .....	13
5.  TUKIPALVELUT .....	13
5.1.  Päivätoiminta .....	13
5.2.  Ateriapalvelu .....	14
5.3.  Asiointipalvelu .....	14
5.4.  Saattajapalvelu .....	15
5.5.  Kuljetuspalvelu .....	15
5.6.  Siivouspalvelu .....	15
5.7.  Turvapalvelu .....	15
5.8.  Kylvetyspalvelu .....	16
5.9.  Pyykkipalvelu .....	16
6.  YLEISET TOIMINTAOHJEET .....	16

## 1. JOHDANTO

Kalajoen kaupunki tuottaa lakisääteiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut Kalajoen kaupungille ja myös Merijärven kunnalle. Palvelut järjestetään joko lähipalveluina tai seudullisena omana tai ostopalveluna sekä palvelusetelillä tuotettuna alueen asukkaille yhdenmukaisin toimintaperiaattein. Palvelujen saatavuutta ja kohdentumista ohjaavat lainsäädäntö, asetukset ja ikäihmisten palvelujen laatusuositus, myöhemmin vanhuspalvelulaki.

Palvelujen taustalla vaikuttavat Kalajoen kaupungin ja Merijärven kunnan strategiat. Myös ne ohjaavat kotiin annettavien palvelujen järjestämistä. Ikäpoliittinen ohjelma Kalajoen sote-yhteistoiminta-alueella 2012-2020 (Kohti onnistunutta ikääntymistä) on yhdensuuntainen näiden kanssa.

Kotiin annettavien palvelujen tarkoituksena on tukea kuntalaisten selviytymistä omassa asuinympäristössään mahdollisimman pitkään. Palvelut pyritään suunnittelemaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja omien voimavarojen sekä palveluresurssit yhteen sovittaen.

Yhteistoiminta-alueen perusturvassa on määritelty ihmisarvoisen elämän turvaaviksi eettisiksi periaatteiksi yksilöllisyys, oikeudenmukaisuus ja turvallisuus. Ikäpoliittisen ohjelman laatimisprosessissa näitä täydentämään lisättiin hyvä olo. Kalajoen soteyhteistoiminta-alueella ikäpolitiikan visio on: Onnistunut ikääntyminen, joka tulee turvallisuudesta, yksilöllisestä lämpimästä kohtaamisesta, yhteisöllisyydestä ja positiivisuudesta.

Kotihoito sisältää yhdistyneen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon sekä kotihoidon tukipalvelut (ateria-, kuljetus-, asiointi-, saattaja-, siivous-, turva-, kylvetyspalvelu ja vaatehuolto). Omaishoidon tuesta on laadittu erilliset myöntämisperusteet.

Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on kuvata palveluiden sisältö ja yhtenäistää toimintakäytännöt.

## 2. PERIAATTEET

Kotihoidon toiminta perustuu kansanterveyslakiin, sosiaalihuoltolakiin ja –asetukseen sekä asiakaslakiin.

Kotiin annettavien palveluiden tavoitteena on mahdollistaa kaiken ikäisten ihmisten itsenäinen, inhimillinen ja hyvä elämä omassa kodissaan mahdollisuuksien mukaan elämän loppuun saakka.

Valtakunnallisen suosituksen mukaan 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä 91–92 % tulisi asua kotona itsenäisesti tai kattavan palvelutarpeen arvioinnin perusteella myönnettyjen tarkoituksenmukaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen turvin. Säännöllistä kotihoitoa valtakunnallisen suosituksen tulisi saada 13–14 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä.

Kotona asumisen lähtökohtana on, että jokainen vastaa ensisijaisesti itse tai omaistensa ja muiden läheistensä kanssa hyvinvoinnistaan ja käyttää samoja palveluja kuin muutkin kuntalaiset. Kotihoidon palvelujen vaihtoehtona asiakasta ohjataan käyttämään ja täydentämään palvelujaan yksityisillä palveluilla tai muilla palveluvaihtoehdoilla.

Kotihoidon palvelut kohdennetaan eniten hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoitoa tarvitseville asiakkaille, jotka alentuneen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat tukea kotona selviytymisessä. Kotihoidon kriteerien tarkoitus on selkiyttää ja ohjata palvelujen kohdentamista kotihoitoa tarvitseville kuntalaisille. Lähtökohtana palvelujen järjestämiselle on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Kotihoidon myöntämiseen ja järjestämiseen voivat vaikuttaa maantieteelliset olosuhteet ja käytettävissä olevat muut palvelut.

Kotihoitoa voidaan järjestää omien työntekijöiden tai ostopalvelujen avulla. Kotihoidon palvelukokonaisuuteen kuuluvat kotipalvelu, kotisairaanhoito, omaishoito sekä tukipalvelut. Päivätoiminta, lyhytaikaishoito ja yksityisten palvelutuottajien tai muiden toimijoiden kuten veteraanien, SPR:n ja yhdistysten toiminta tukevat kotihoitoa.

Kotihoidon palvelu on joko jatkuvaa ja säännöllistä tai tilapäistä tai sitä järjestetään tukipalveluina. Palvelu perustuu toimintakyvyn arviointiin ja palvelu joustaa ja muotoutuu asiakkaan terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksissa. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan viimeistään

seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Kiireellisissä tapauksissa palvelutarve arvioidaan välittömästi. Palvelutarpeen arvioinnissa lähtökohtana ovat yksilölliset elämäntilanteet ja – valinnat sekä itsemääräämisoikeus. Palvelutarve arvioidaan henkilön fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä ympäristötekijöiden näkökulmista.

#### Kotihoidon palvelujen määrittely:

- Jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon palveluilla ohjataan, tuetaan ja autetaan asiakasta selviytymään kotona asumisessa. Hoitotilanteissa ja kodin askareissa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja toimintakyky. Kotihoidon henkilöstö noudattaa kuntouttavan työotteen periaatetta. Asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa sovitaan tarpeen mukaisten palveluiden järjestämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti ja suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja palvelutarpeen muuttuessa.
- Valvotussa kotihoidossa on mahdollisuus avunsaantiin 24 h vuorokaudessa. Valvottua kotihoitoa voidaan tarjota Iltaruskon kerrostalossa asuville henkilöille, jotka ovat säännöllisen kotihoidon asiakkaana ja tarvitsevat seurantaa öisin
  - henkilö on pääsääntöisesti yhden autettava ja liikkuu itsenäisesti apuvälineen kanssa tai ilman
  - hyötyy itsenäisestä asumisesta
  - muisti voi olla alentunut eikä ole taipumusta karkailla
  - käytösoireita, jotka ovat hallittavissa
- Tilapäinen kotihoito on satunnaista, harvemmin kuin kerran viikossa tapahtuvaa tai lyhyen määräajan, enintään 4 viikon ajan, intensiivisesti jatkuvaa (esim. sairaalasta kotiutusvaiheessa tapahtuva tilapäinen lääkehoito tai kuntoutus). Asiakkaalle tehdään tarvittava hoito- ja palvelusuunnitelmaa.
- Tukipalveluja ovat asiointi- ja kauppapalvelu, siivouspalvelu, ateriapalvelu, saattajapalvelu ja vaatehuolto, lääkkeiden annosjakelupalvelu, turvapalvelut, kylvytys kodin ulkopuolella ja siihen liittyvät kuljetukset ja asiakkaille myönnettyt muut kuljetuspalvelut sekä päivätoiminta.
- Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu hoidettavalle

annettavista tarvittavista palveluista sekä omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista.

Kotihoidon palvelut ovat maksullisia. Säännöllisen ja jatkuvan kotihoidon palveluiden maksupäätös perustuu valtioneuvoston asetuksen 1147/2011 ja sosiaali- ja terveysministeriön ilmoituksen 1148/2011 mukaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuihin. Maksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan saaman palvelun määrä sekä hänen tulonsa.

Kalajoen perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain perittävät maksut.

### **3. PALVELUJEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET**

#### **3.1. Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi**

Palveluohjauspiste Verkko eli kalajokisten ja merijärveläisten ikäihmisten palvelu- ja neuvontapiste (vastaava piste Himangalla on Himangan palvelutoimistossa) on ensisijainen yhteydenotto- paikka, kun ikäihminen tarvitsee tietoa kotiin annettavista palveluista sekä kotona asumisen turvallisuudesta. Verkossa tehdään alustava asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelutarpeen kartoitus, jossa käydään läpi asiakkaan toimintakyky ja voimavarat. Asiakkaan kanssa keskustellen selvitetään asiakkaan toiveet ja palvelutarpeet sekä kartoitetaan millä tavoin asiakkaan palveluntarpeeseen voitaisiin parhaiten vastata. Alustavan palveluntarpeen kartoituksen perusteella arvioidaan voisiko asiakkaan palveluntarpeeseen vastata ensisijaisesti terveyskeskuksen, aikuisneuvolan ja omien palvelukeskusten palveluilla, tukipalveluilla tai omarahoitteisilla palveluilla. Verkossa asiakkaan palveluntarpeen alkukartoitus toteutetaan joko puhelimesta, toimipisteessä tai kotikäynnillä. Vanhat asiakkaat ottavat yhteyttä suoraan kotihoidon osastonhoitajaan.

#### **3.2. Säännöllisten ja tilapäisten kotihoidon palvelujen myöntäminen**

Kotihoidon palveluiden piiriin voidaan ottaa asiakas, jonka toimintakyky on selkeästi alentunut ja joka ei selviä arkielämän toiminnoista itsenäisesti, eikä omaisten tai muiden palvelujärjestelmien avulla. Lähtökohtana on se, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista. Asiakas tarvitsee säännöllistä, pääasiassa päivittäistä tai viikoittaista erityistä ammattitaitoa vaativaa hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoitoa joko

lyhytaikaisesti tai pidempiaikaisesti. Kun kotiin annettavan palvelun tai käynnin tarve on tilapäinen, selvitetään asiakkaan mahdollisuudet käyttää yksityisen palveluntuottajan palveluita kunnallisen kotihoidon palveluiden vaihtoehtona. Mikäli asiakas kuuluu erityislainsäädännön kuten vammaispalvelulain (1978/380) piiriin ja saa vastaavat kotona asumista tukevat palvelut ko. erityislainsäädännön kautta, ei asiakkaalle myönnetä kotihoidon palveluja vaan palvelut järjestetään vammaispalvelujen kautta.

### 3.2.1. Tilapäistä palvelua

Kunnallista kotihoidon palvelua voidaan myöntää satunnaisesti tai harvemmin kuin kerran viikossa tarvittaviin käynteihin seuraavissa tilanteissa:

- avun tarve on määräaikaista (henkilöllä ei ole taloudellisia edellytyksiä hankkia palveluita yksityisesti (esim. henkilö saa toimeentulotukea tai hän on oikeutettu täyteen kansaneläkkeeseen))
- jonka on vaikea käyttää saattajan auttamanakin kodin ulkopuolisia terveystalveluja esim. leikkauksen jälkeen
- jonka omaishoitaja ei tilapäisesti pysty häntä hoitamaan esim. sairastuessaan
- lapsiperheiden kotipalvelu järjestetään perhetyön puolelta
- (Henkilöllä on muistihäiriö tai mielenterveysongelma ja jonka perus- tai lääkehoito vaarantuu ilman kunnallisen kotihoidon käyntejä ja seurantaa)

### 3.2.2. Säännöllistä palvelua

Kotihoidon palvelujen piiriin voidaan ottaa asiakas

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä tai viikoittaisissa henkilökohtaisissa perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus. Asiakkaan toimintakyky on mitattu ja RAVA -arvo on 1,7 tai yli tai asiakkaalla on todennettavissa oleva muu hoidon tarve kuten muistihäiriö, vammaisuus, mielenterveysongelmat.
- joka tarvitsee sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluja
- joka on omaishoidettava, ja jonka omainen tarvitsee oman jaksamisensa tueksi kotihoidon palveluita

### 3.2.3. Valvottua kotihoitoa

Valvottua kotihoitoa voidaan tarjota Iltaruskon kerrostalossa asuville henkilöille, jotka ovat säännöllisen kotihoidon asiakkaana ja tarvitsevat seurantaa öisin, lisäksi

- henkilö on pääsääntöisesti yhden autettava ja liikkuu itsenäisesti apuvälineen kanssa tai ilman
- hyötyy itsenäisestä asumisesta
- muisti voi olla alentunut eikä ole taipumusta karkailla
- käytösoireita, jotka ovat hallittavissa

Asiakas voidaan myös ohjata vaihtoehtoisin toimintoihin kuten kuntouttavaan päivätoimintaan tai lyhytaikaishoitoon. Kotihoito ja palveluohjaustoimisto ohjaa asiakasta erilaisissa tukipalveluiden ja vaihtoehtoisten palveluiden saamisessa ja tarvittaessa selvittää, ohjaa ja neuvoo omakustanteisten lisäpalveluiden hankkimisessa.

### 3.2.4. Kotihoidon palvelua ei myönnetä

Kotihoidon palvelujen piiriin ei voida ottaa asiakasta

- jos asiakas pystyy itse tai omaisten avulla hakemaan palvelut kodin ulkopuolelta esim. terveyskeskuksesta
- joka ei itse halua palvelua, vaikka ymmärtäisi sen merkityksen hoitonsa kannalta
- jonka aggressiivisuus ja/tai päihtymistila estää hoidon toteuttamisen tai aiheuttaa työturvallisuusriskin. Päihtyneen asiakkaan vointi, yleistila ja hoidon tarve arvioidaan, jos se on turvallisuusnäkökohdat huomioiden mahdollista, ja käynti tehdään myöhemmin.
- mikäli asiakkaan hoito vaatii jatkuvaa ja välitöntä seurantaa eikä asiakkaan omaisilla tai läheisillä ole mahdollisuutta osallistua hoitamiseen.

## 3.3. Palveluiden aloitus

Kotihoidon antama palvelupäätös tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella vähintään 7 vuorokauden kuluessa. Palvelutarpeen arvio tehdään palveluohjaajan/palveluohjauspäällikön/osastonhoitajan suorittamalla kotikäynnillä asiakkaan kotona. Yhteydenottopyyntö tulee useimmiten asiakkaalta itseltään, omaiselta, läheiseltä tai muulta viranomaiselta/toimihenkilöltä. Palveluiden tarve arvioidaan laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen



läheistensä/omaistensa kanssa niin, että arvioinnissa otetaan huomioon myös yksityiset palvelut, vapaaehtoistyö ja lähipiirin osallistumismahdollisuudet. Palvelupyynnön voidaan tehdä myös esim. sairaalasta/hoito-osastolta kotiutuksen yhteydessä, jolloin tarve arvioidaan sairaalassa yhteistyössä kotihoidon kanssa, minkä jälkeen kotihoidon osastonhoitaja tekee palvelupäätöksen.

Palvelun tarvetta arvioitaessa toimintakyky arvioidaan RAVA-mittarilla ja tarvittaessa muilla toimintakykyä mittaaville testeillä kuten esim. MMSE. Tämän lisäksi kartoitetaan kotona selviytymistä heikentävät sairaudet, asunto-olosuhteet ja sosiaalinen verkosto. Arvioinnin avulla säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan tarkoituksenmukainen hoito- ja palvelusuunnitelma. (HOPASU)

Kotihoidon osastonhoitaja tekee päätöksen palveluiden myöntämisestä ja aloittamisesta. Päätöksiä tehtäessä noudatetaan hyvää hallintokäytäntöä ja otetaan huomioon kuntalaisten yhdenvertaisuus. Säännöllisen kotihoidon asiakkaan kanssa laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään hoidon yksilöllinen ja tavoitteellinen toteutuminen. Kotihoidon käyntejä voidaan lisätä tai vähentää asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Aloitettuja palveluita tarkistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan kuten palvelutarpeen lisääntyessä tai tulotietojen muuttuessa.

Kotihoito tekee sairaanhoidollisia tilapäiskäyntejä, jos asiakas ei terveydellisistä syistä pysty hakemaan (on liikuntakyvytön) hoitoa terveyskeskuksesta tai käyttämään yksityisten palveluntuottajien palveluita.

### 3.4. Palveluiden onnistumisen edellytykset

Onnistumisen edellytyksenä on, että asiakkaan vointi ja sairaudet soveltuvat kotona hoidettaviksi. Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa ja kotihoidon kesken. Suunnitelmassa asiakkaalle on sovittu palveluaika, joka käytetään asiakkaan palveluun. Kaikki osapuolet noudattavat hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jota voidaan muuttaa ainoastaan yhteisesti sopimalla. Kotihoidon asiakasmaksu määräytyy hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittujen palvelujen mukaan.

Asiakkaan kotiolosuhteet ja asuinympäristö vastaavat hänen tarpeitaan ja tukevat omalta osaltaan kotona selviytymistä. Asiakkaalla tulee olla käytössään mahdollisuuksien mukaan tarpeenmukaiset apuvälineet sekä asiakasystävällistä teknologiaa. Asiakasta ohjataan apuvälineiden käytössä.

Yleensä asiakas on itse nimennyt omaisistaan yhden henkilön yhdyshenkilöksi kotihoidon ja omaisten välille, joka toimii yhdyshenkilönä muille omaisille asiakkaan asioissa. Myös kotihoitossa asiakkaalle on nimetty omahoitaja kotihoidon tiimiin. Kotihoitoa ei voi antaa asiakkaan tahdon vastaisesti. Tällaisessa tapauksessa tilanteesta neuvotellaan asiakkaan, omaisten ja/tai lääkärin kanssa.

Kotihoidon osastonhoitajalle, palveluohjaajalle tai kotihoidon päivystyspuhelimeen ilmoitetaan etukäteen, mikäli omaiset ovat asiakkaan luona iltaisin, viikonloppuisin tai juhlapyhinä muulloin kuin hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuina aikoina, jotta vältetään tarpeettomilta käynneiltä.

### 3.5. Työsuojelulliset edellytykset

Onnistunut kotihoito edellyttää myös sitä, että ammatilliselle toiminnalle ja laadukkaalle palvelulle asetetut työsuojelulliset kriteerit täyttyvät. Seuraavaksi on lueteltu tilanteita, joissa työsuojelulliset näkökulmat nousevat käytäntöä ohjaaviksi tekijöiksi.

- voimakkaasti päihtyneen asiakkaan yleistila tarkistetaan ja palataan palvelun toteutukseen asiakkaan selvittyä
- kotihoidon läsnä ollessa asiakkaan ei tule tupakoida
- asiakas käyttää hänelle annettuja apuvälineitä
- aggressiivisen asiakkaan kotiin mentäessä tulee olla kaksi työntekijää
- asiakkaan kotona olevat vialliset sähkölaitteet, joita hoitohenkilökunta käyttää, tulee asiakkaan korjauttaa tai hävittää
- kodissa on paloturvallisuutta edistäviä välineitä
- henkilöstö käyttää suojavaatteita ja suojakäsineitä
- aseptinen työskentely
- ergonominen työskentely (mm. nostot, siirrot)
- pihojen riittävä valaistus ja hiekoitus talvella, piha aurattuna

- henkilöstö ei kuljeta asiakasta autolla
- parityöskentelyn mahdollisuus
- asunto on esteetön

### 3.6. Toimintakäytännöt

Kotihoito työskentelee pääsääntöisesti joka päivä klo 7.00–21.00 tai 22.00 välillä. Asiakkaat, joilla on vaikeuksia päästä itse avaamaan ulko-ovea, toimittavat avaimet kotihoitoon. Asiakkaan luokse mennään aina ovikelloa soittamalla tai koputtamalla. Uudet asiakkaat kotihoitoon otetaan arkisin virka-aikana.

Henkilökunta toimii jaksotyössä, minkä vuoksi hoitajat vaihtuvat. Henkilöstön vaihtuvuuden vaikutuksia minimoidaan asiakasvastuisella tiimityöllä ja omahoitajuudella. Varsinaista hoitotyötä toteutetaan moniammatillisesti ja kotihoidolle on nimetty vastuulääkäri tai konsultaatioaika. Kaikessa toiminnassa noudatetaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta. Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaisia, jolloin asiakkaasta saadaan nopeasti tarvittava tieto. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa häntä koskevat tiedot. Työaika sisältää välittömän kirjaamisen asiakastietojärjestelmään eli Pegasokseen.

#### Muuta huomioitavaa

- lumitöistä kotihoito puhdistaa ainoastaan asuntoon menevät portaat
- asiakkaan tai omaisten on huolehdittava puiden pilkkomisesta ja puiden kantamisesta
- Kotihoitohenkilöstö ei leikkaa nurmikoita tai tee puutarhatöitä. Asiakkaan ollessa poissa kotoa tai ei itse kykene, omaiset huolehtivat mm. kukkien kastelun, eläinten ruokkimisen, talon lämmittämisen ym.
- Tilanteita varten, joissa asiakas ei ole kotona sovitulla käynnillä eikä häneen saada yhteyttä, sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan menettelytavat.

## 4. KOTIHOIDON SISÄLTÖ

### 4.1. Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

Henkilökohtaisen hygienian hoitoon kuuluu tarvittaessa avustaminen saunotuksessa tai suihkutusessa 1x/viikko. Poikkeuksena useampaan kertaan viikossa ovat pääasiallisesti sairaanhoidolliset syyt. Asiakasta avustetaan tarvittaessa päivittäisissä ”pikkupesuisissa”. Lisäksi opastetaan ja tarvittaessa avustetaan jalkojen perushoidossa tai kynsien leikkaamisessa. Asiakas hankkii tarvittavat välineet ja tarpeen mukaan sovitaan yksityisen jalkahoitajan käynnistä. Hygienian hoitoon sisältyy avustaminen tarvittaessa ihon perusrasvauksessa ja avustaminen suun ja hampaiden hoidossa. Asiakas voidaan myös ohjata käyttämään saunapalvelua (kts. tukipalvelut). Tarvittaessa avustetaan pukeutumisessa ja riisuuntumisessa.

#### 4.2. Ravitseminen

Kotihoito sisältää tarvittaessa avustamisen aamu-, väli- ja iltapalan laitossa sekä valmiin ruoan lämmityksessä. Koska kotihoito ei valmista ruokaa, ohjataan asiakasta käyttämään ruokahuollon palveluita, esim. ruokailua palvelukeskuksessa tai ateriapalvelua (kts. tukipalvelut, kotiin kuljetetut ateriat). Ruoan lämmittämistä varten asiakkaalla olisi hyvä olla mikroaaltouuni.

#### 4.3. Sairaanhoidolliset tehtävät

Kotisairaanhoidon palveluja on mahdollista saada vain silloin, kun asiakas ei pysty hakeutumaan kodin ulkopuolelle sairaanhoitoon. Esimerkiksi laboratoriossa asiakas käy ensisijaisesti itse tai lähipiirinsä avustamana, mikä tukee asiakkaan kuntoutumista ja sosiaalista kanssakäymistä. Kotisairaanhoitoa toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Kotisairaanhoitoon kuuluvat lääkehoidon toteuttaminen ja lääkehoidon vaikutusten seuranta. Lisäksi kotisairaanhoitoon kuuluvat erilaiset sairaanhoidolliset toimenpiteet kuten haavanhoidot ja terveydenhuollolliset seurannat esim. verenpaineen mittaaminen ja verensokerin seuranta. Kotihoidon sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja lääkehoidosta joko itsenäisesti tai yhdessä koulutettujen ja osavien hoitajien kanssa. Kun asiakkaan lääkehuolto on kotihoidon vastuulla, tulee asiakkaalla olla asianmukainen lääkkeiden säilytyspaikka. Jos asiakas tarvitsee vain muistutusta lääkkeen ottamisesta, voidaan asiakkaalle tarjota avuksi ”lääkekelloa”. Mikäli asiakas tarvitsee apua vain lääkkeiden jakamisessa, ohjataan hänet apteekin annosjakelupalvelun käyttäjäksi. Asiakkaalle tiedotetaan eri palveluvaihtoehtojen asiakasmaksuista.

#### 4.4. Lääkehoito

Dosettijakoa tarvitsevat asiakkaat ohjataan ensisijaisesti apteekkien koneelliseen annosjakeluun. Koneelliseen lääkkeiden annosjakeluun siirtyvät kaikki kotihoidon asiakkaat, joilla on jaettavia lääkkeitä vähintään 3. Koneelliseen lääkkeiden annosjakeluun siirrytään asteittain alkaen kotihoidon uusista asiakkaista. Erikseen sovittavissa poikkeustapauksissa lääkkeiden dosettijako voi jäädä kotihoidon tehtäväksi. Kaikki lääkkeet eivät sovellu koneelliseen annosjakeluun esim. Marevan-lääkitys, antibiootit kuuriluontoisina sekä solusalpaajat. Näitä lääkkeitä ei voi toimittaa annospusseissa, vaan ne on jaettava erikseen. Niiden jaosta vastaa tarvittaessa kotihoidon henkilöstö. Asiakas tekee apteekin kanssa sopimuksen koneellisesta lääkkeenjaosta ja vastaa kustannuksista.

#### 4.5. Hoitotarvikejakelu

Kotisairaanhoidon piirissä olevan asiakkaan hoitotarvikkeet esim. haavanhoitoon tulevat kotihoidosta. Jos hoito jatkuu yli 3 kk, niin asiakas hankkii tai hänelle hankitaan tarvikkeet terveyskeskuksesta tai kotisairaanhoidosta. Kun hoitotarvikkeen käyttö on lyhytaikaista ja asiakkaan luona tehdään vain yksittäinen käynti jonkin hoidon aikana esimerkiksi neuvontaan, ohjaukseen tai yksittäiseen siteiden vaihtoon liittyen, asiakkaan tulee itse hankkia hoitotarvikkeet. Hoitotarvikkeisiin kuuluvat vaipat hankitaan aina lääkärin toteaman inkontinenssivaivan perusteella. Vaipat toimitetaan asiakkaalle keskitetyllä kuljetuksella kolmen kuukauden välein.

#### 4.6. Kodin siistiminen

Kotihoidon työntekijät huolehtivat käynneillään asunnon päivittäisestä siistimisestä kuten tiskaus ja tasojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteys, lattian lakaisu, roskien vienti, lakanoiden vaihto tarvittaessa ja wc:n puhdistaminen. Asiakas osallistuu asuntonsa siistimiseen voimavarojensa mukaan. Kotihoito ei huolehdi perussiivouksesta eikä ikkunanpesusta. Pelkkää siivousapua tarvitseva asiakas ohjataan käyttämään yksityisiä siivouspalveluja.

#### 4.7. Tekstiilihuolto

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan palvelu sisältää tarvittaessa pitovaatteiden pyykkihuollon. Pyykkihuolto tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona, ellei erikseen ole sovittu pyykkipalvelusta. Vaatehuolto voidaan järjestää myös pesulapalveluina.

#### 4.8. Ulkoilu

Ulkoiluapua tarvitseva asiakas ohjataan käyttämään kunnan/kaupungin järjestämiä liikuntapalveluja tarvittaessa omaisten/vapaaehtoistyöntekijöiden tukemana tai käyttämällä yksityisiä palveluja ja/tai osallistumaan ohjattuihin ulkoilutapahtumiin.

#### 4.9. Saattoapu

Pääsääntöisesti saattoapua tarvitseva henkilö ohjataan käyttämään omaisten, vapaaehtoistoiminnan palveluja tai yksityisiä palveluja. Mikäli kotihoito toimii saattajana, tulee tieto saattamisen tarpeesta olla mahdollisimman ajoissa kotihoidossa työn suunnittelun/resurssien varmistamiseksi. Kotihoidon työntekijät eivät kuljeta asiakkaita omalla autolla tai kotihoidon autolla.

#### 4.10. Asiointi

Säännöllisen kotihoidon piiriin kuuluvan asiakkaan kauppapalvelun hoitavat omaiset tai kauppaasiointi tapahtuu kotihoidon tukipalveluna tai asiakkaita ohjataan tekemään sopimus kaupan kotiinkuljetuksesta. Pankki- ja muut asioinnit hoitavat omaiset tai edunvalvoja, vain poikkeustilanteissa kotihoito.

#### 4.11. Ilta- ja viikonlopputyö sekä yöhoito

Ilta- ja viikonlopputyössä tehtävät rajataan välttämättömiin. Yöllä tapahtuvat turvapuhelin hälytykset ohjautuvat turvapalvelujen vastaanottokeskuksen kautta omaiselle tai muulle sovitulle taholle. Apu on hälytysluonteista esim. nostoapu kaatumistilanteessa.

#### 4.12. Muistineuvonta

Kotihoidon asiakkaille järjestetään CERAD-muistitestit.

#### 4.13. Apuvälineet ja kodin muutostyöt

Asiakasta avustetaan ja opastetaan apuvälineiden hankinnassa ja käytössä sekä kodin muutostöissä. Apuvälinelainausta toimii terveyskeskuksen kautta.

#### 4.14. Muut tehtävät

Posti haetaan postilaatikosta, mikäli asiakas ei itse pysty niitä hakemaan. Lumet luodaan sisäänkäynnin edustalta siltä osin kuin välttämättömän liikkumisen turvaaminen edellyttää. Puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen tehdään, jos se on ainoa talon ja ruuan lämmityskeino. Kotihoidon työntekijä huolehtii osaltaan, että palovaroitin ja turvapuhelin on toimintakunnossa.

Kotihoidon palvelut voidaan lopettaa jos

- asiakkaan palvelun tarve tai toimintakyky on oleellisesti muuttunut
- asiakas ei halua tai toistuvasti ei ota vastaan palvelua
- asiakkaan aggressiivista käyttäytymistä ei saada hallintaan tai jos hän ei suostu yhteistyöhön, vaikka ymmärtäisi yhteistyön merkityksen hoitonsa kannalta

Kotihoidon lopettamisesta tehdään aina erillinen päätös.

## 5. TUKIPALVELUT

Kotihoidon tukipalveluja järjestetään asiakkaan kotona selviytymisen tukemiseksi. Tukipalveluja on mahdollista saada myös ilman säännöllisen kotihoidon asiakkuutta. Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluja kuten (esim.) ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

### 5.1. Päivätoiminta

Päivätoiminta tarjoaa monipuolista toimintakykyä ylläpitävää ja sosiaalista toimintaa asiakkaille. Päivätoiminnan tarkoitus on parantaa ja ylläpitää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Se tukee ja auttaa selviytymistä päivittäisissä toiminnoissa omassa kodissa.

Päivätoiminta tarjoaa tarvittaessa myös päivähoitomahdollisuuden ja vapaapäivän omaishoitajille. Palvelumaksu sisältää päivän ohjelman, aamupalan, lounaan, päiväkahvin ja kuljetuksen. Lisäksi järjestetään osapäivän kestävää päivätoimintaa.

Päivätoimintaan on mahdollisuus päästä, mikäli:

- asiakkaalla on psyykkisen, fyysisen tai sosiaalisen tuen tarve, johon päivätoiminta voi vastata
- päivätoiminta edesauttaa asiakkaan kotona selviytymistä
- omaishoitajan jaksamista voidaan tukea palvelun avulla

## 5.2. Ateriapalvelu

Ateriapalvelu toteutetaan joko tarjoamalla lounas palvelukeskuksissa tai kotiin kuljetettuina aterioina (vaihtoehdot ma-ke-pe, ma-pe ja ma-su). Kotiinkuljetusaterioiden tavoitteena on tukea asiakkaan säännöllistä ravinnonsaantia, ottaen huomioon myös erityisruokavaliot. Lisäksi palvelulla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä kotona. Henkilö voi saada kotiinkuljetusaterian, mikäli:

- asiakas tai hänen omaisensa on estynyt hakemaan kaupasta ruokaa
- asiakas ei pysty itse valmistamaan tai lämmittämään ruokaa (omaisen tuomista tarvikkeista)
- asiakas ei kykene menemään palvelukeskukseen syömään

Ateriapalvelu voidaan myöntää tilapäisesti esim. asiakkaan sairaalasta kotiutumisen jälkeen kuntoutumisen ajaksi tai se voidaan myöntää toistaiseksi.

## 5.3. Asiointipalvelu

Asiointit (kauppa-, apteekki ja muu asiointi) hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan, hänen omaisten tai lähipiirin toimesta. Asiointipalvelun myöntämisen kriteerinä on:

- asiakas ei kykene itse asioimaan kodin ulkopuolella, eikä hänen omaisillaan tai läheisillä ole mahdollisuutta avustaa asiointissa
- asiakkaan toimintakyky ja liikkuminen on merkittävästi alentunut ja asiointi ei enää onnistu
- muut henkilöt eivät voi hoitaa kauppa-asioita hänen puolestaan



- palvelu myönnetään määräaikaisena asiakkaan kokonaistilanteen mukaan
- asiakas voidaan ohjata käyttämään ulkopuolista asiointipalvelua

#### 5.4. Saattajapalvelu

Ensisijaisesti omaiset, vapaaehtoistyöntekijät tai yksityiset palveluntuottajat toimivat saattajina esim. asiakkaan sairaalakäynneillä. Kotihoito avustaa tarvittaessa vapaaehtoisen saattajan tilaamisessa. Mikäli asiakkaan jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, kotihoito hoitaa asiakkaan lääkäriin saattamisen terveyskeskukseen.

#### 5.5. Kuljetuspalvelu

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti henkilölle, joka asuu taajaman ulkopuolella yksin ja jonka toimintakyky on merkittävästi alentunut. Kuljetuspalvelun tavoitteena on asiointimahdollisuuden turvaaminen kimpapakyytien tai palveluliikenteen avulla.

Kuljetuspalveluja voidaan myöntää

- enintään 8 yhdensuuntaista matkaa/kk Kalajoen kaupungin/Merijärven kunnan alueella
- kuljetuspalvelusta peritään linja-autotaksan mukainen omavastuu osuus
- tulorajat 1.000 e brutto/kk yksinasuvalla ja kahden henkilön ruokakunta 1.800 e brutto/kk – tulorajojen ylittävälle ei kuljetuspalvelua myönnetä.

#### 5.6. Siivouspalvelu

Siivouspalveluja järjestetään ainoastaan sotainvalideille. Asiakas voi hankkia siivouspalveluja yksityisiltä palveluyrittäjiltä.

#### 5.7. Turvapalvelu

Turvapalvelu tarkoittaa turvapuhelinta ja turvaranneketta, jolla asiakas voi omassa kodissaan hälyttää apua, mikäli hän tarvitsee apua terveydentilasta johtuen. Turvapuhelimeen voidaan tarvittaessa liittää ovihälytin, hellavahti ja palovaroitin.

Asiakkaalle voidaan myöntää turvapalvelu, mikäli:

- asiakkaalla on epävakaata terveydentilaa, kaatumisia tai sen uhkaa
- asiakas on turvaton ja sosiaalinen verkosto puuttuu

## 5.8. Kylvetyspalvelu

Kylvetyspalvelu toteutetaan palvelukeskuksissa/päivätoimintapaikoissa. Asiakas voi saada kylvetyspalvelua, mikäli:

- asiakkaalla ei ole asianmukaisia pesutiloja kotona
- asiakkaan pesutilat ovat turvallisen liikkumisen kannalta hankalasti sijoitettuja esim. portaat kellariin tai kylpyamme

## 5.9. Pyykkipalvelu

Ensisijaisesti pyykinpesusta vastaa asiakas itse ja omaiset. Vanhustenkotiyhdistysten vuokra-asunnoissa asuvilla on mahdollisuus käyttää yksityistä pesulapalvelua. Asiakkaalla on mahdollisuus saada pyykkipalvelua tilapäisenä kotihoitona, mikäli hänellä on oma pyykkikone.

## 6. YLEISET TOIMINTAOHJEET

### **Asiakkaan raha-asioiden/omaisuuden hoito kotihoidossa**

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalle. Tilanteessa, joissa asiakas tarvitsee apua tai ohjeistusta raha-asioidensa hoidossa, sitä tulee hänelle antaa. Asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei osallistu, vaan tällaiselle asiakkaalle tulee hankkia edunvalvoja, jollei asiakas itse pysty huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Käteisen rahan käyttöä henkilökunnan toimesta vältetään. Ensisijaiset tavat järjestää laskut/maksut ovat seuraavat: maksupalvelu, suoraveloitus, omaiset, edunvalvoja. Vain asiakas itse saa käyttää omaa pankkikorttiaan. Henkilökunta ei sitä käytä edes asiakkaan luvalla. Asiakkaan pankkitililtä tapahtuvaan rahan nostoon on henkilökunnan jäsenellä oltava valtakirja. Valtakirja tehdään joka kerta erikseen. Kun otetaan vastaan tai luovutetaan asiakkaan omaisuutta kuten lompakot, korut, radiot ym., annetaan tapahtumasta vastaanotto- tai luovutustodistus.

### **Asiakkaan avaimet**

Jos asiakkaalla on toimintakyvyn ongelma, joka vaikeuttaa oven avaamista, esim.

liikkuminen on hankalaa tai kuulo on alentunut, olisi suotavaa, että kotihoidon käyttöön

luovutettaisiin avain. Turvapuhelinasiakkaiden on välttämätöntä luovuttaa avain mahdollista auttamiskäyntiä varten. Luovuttamisesta laaditaan kirjallinen sopimus.

### **Omaisten osallistuminen**

Omaisten osallistuminen asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon on tärkeää ja se edistää asiakkaan hyvinvointia. On toivottavaa, että omaiset ilmoittavat kotihoidon työntekijälle, mikäli he itse ovat asiakkaan luona ja huolehtisivat asiakkaan hoidosta eikä kotihoidon käyntiä sillä kertaa tarvita.

### **Kuntouttava työote**

Kuntouttava työote tarkoittaa sitä, että asiakkaan puolesta ei tehdä asioita, jotka hän itsekin pystyy tekemään. Asiakasta tuetaan näissä toiminnoissa ja autetaan vain tarvittaessa. Kuntouttavan työotteen avulla tuetaan asiakkaan jäljellä olevia voimavaroja ja korostetaan ihmisen aktiivisuutta ja omatoimisuutta. Asiakkaan toimintakyky huomioiden asiakas tekee itse tai hoitajan kanssa yhdessä mm. seuraavia asioita: paidan napitus, postin haku, tiskaus, vuoteen sijaus, pölyjen pyyhkiminen jne. Kuntouttavaan työotteeseen kuuluu myös ulkoilun/ liikunnan järjestäminen huomioiden asiakkaiden tasapuolisuus, kotihoidon mahdollisuudet ja asiakkaan toimintakyky.

### **Asiakkaan poissaolo**

Kotihoito ei käy asiakkaan asunnossa asiakkaan poissa ollessa. Asiakkaan/ omaisen tulisi ilmoittaa oman alueen hoitajille välittömästi asiakkaan poissaolosta. Mikäli asiakas ei ole kotona tai asiakasta ei käynnillä muusta syystä tavoiteta, toimitaan joko ottamalla yhteys omaisiin tai isännöitsijään. Tarvittaessa otetaan yhteyttä lääkäriin, joka päättää virka-avusta. Turhista käynneistä laskutetaan.

### **Suostumus asiakastietojen sähköiseen käsittelyyn**

Kalajoen kotihoidossa on käytössä terveystoimen kanssa yhteinen sähköinen potilastietojärjestelmä. Tämän vuoksi kaikilta kotihoidon asiakkailta pyydetään suostumus (osittaiseen) oikeuteen nähdä terveystietoja. Jos asiakkaalla on intervallijaksoja vanhustyön yksikössä tai hoito osastolla, tarvitaan tietojen katselua varten erillinen suostumus. Suostumuksen tavoitteena on helpottaa tiedon siirtymistä eri hoitotahojen välillä ja tätä kautta turvata hoidon jatkuvuus. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää omien terveystietojen katseleminen osittain.

### **Eläinten hoito**

Ensisijaisesti asiakas/omaiset hoitavat kotihoidon asiakkaan lemmikkieläimet. Eläimistä on tärkeää tiedottaa kotihoidolle työntekijöiden mahdollisten allergioiden huomioimiseksi.

### **Päihteet**

Hoitokäynnillä voimakkaasti päihtyneeltä, aggressiiviselta asiakkaalta tarkistetaan yleistila tai hälytetään tarvittaessa apua. Tilanteen toistuesssa neuvotellaan asiakkaan/omaisen/lääkärin kanssa hoitokäytännöistä. Asunnossa mahdollisesti olevia päihtyneitä vieraita voidaan pyytää poistumaan kotihoidon käynnin ajaksi. Asiakkaan asunnossa edellytetään tupakoimattomuutta hoitohenkilökunnan läsnä ollessa työsuojelullisista syistä.

### **Yhteenvetoa kotihoidosta**

Kotihoidon painopistealue on turvallisen kotona asumisen mahdollistaminen kotiin saatavien kotihoidon palveluiden avulla. Hyvä hoito toteutuu silloin, kun asiakas ja/tai häntä edustava henkilö ja kotihoidon työntekijä noudattavat yhdessä laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakkaan tulee käyttää myös hoidon kannalta olennaisia apuvälineitä (esim. hoitosänky, nostolaite, ovihälytin, hellavahti jne.). Apuvälineiden käytöllä taataan mahdollisimman hyvä asiakkaan turvallisuus ja kotihoidon työntekijän työturvallisuus hoitotilanteissa. Kotihoidon palvelujen kuvaus ja yhtenäiset kriteerit tuovat osaltaan selkeyttä palvelujen kohdentamisessa kotihoitoa tarvitseville asiakkaille. Monitoimisuus palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa lisäävät kunkin asiakkaan valinnan vapautta palvelujen käyttäjänä yksilöllisesti arvioituun palveluntarpeeseen perustuen.