

Palvelutalon kotihoidon palvelukuvaus

Kotihoidon asiakkaat ovat pääosin yksinasuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolisesti apua ja turvaa.

Palvelutalon kotihoidon asiakkaat:

Palvelutalon kotihoidon palveluun ohjautuvat pääsääntöisesti asiakkaat, joiden asuminen siviilikodissa ei enää onnistu tai se ei ole tarkoituksenmukaista asiakkaan kokonaishoidon toteuttamisen näkökulmasta. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat saattavat tarvita ympärivuorokautista hoitoa, mutta se ei edellytä ryhmäkotimuotoista asumista.

Tyypillisesti palvelutalon kotihoitoon ohjautuvat asiakkaat, jotka kokevat olonsa turvattomaksi esimerkiksi alkavan muistisairauden takia. Asiakkaita, joilla on pitkälle edennyt muistisairaus, ei kuitenkaan ohjata pääsääntöisesti palvelutalon kotihoitoon. Lisäksi palvelun piiriin ohjautuu asiakkaita, joilla on käytössään paljon apuvälineitä kuten pyörätuoli tai joiden avuntarvetta ei ole mahdollista suunnitella tarkkaan vaan apua tarvitaan lyhyesti useamman kerran päivässä esimerkkinä Parkinsonin tautia sairastavat asiakkaat.

Palvelutalon kotihoidon asiakkaiden palveluntarve vaihtelee, mutta tavoitteena on, että keskimäärin asiakkaat ovat enemmän palvelua tarvitsevia kuin siviilikodissa asuvat kotihoidon asiakkaat. Osa asiakkaista voi olla hoitoisuudeltaan ja palveluntarpeeltaan rinnastettavissa tehostetun palveluasumisen asiakkaisiin.

Sisällöllinen kuvaus:

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kotona selviytymisen kannalta riittäviä kotiin järjestettyjä sosiaali- ja terveyspalveluja kuten apua, tukea, hoivaa ja hoitoa, kuntoutusta sekä ohjausta tarvittaessa ympärivuorokautisesti. Kotihoidon palveluja ovat kotipalvelu ja kotisairaanhoido. Palvelutalon ympäristö mahdollistaa monipuoliset käytännön ratkaisut esimerkiksi hoivan, tuen ja kuntoutuksen toteuttamisessa.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihoitolaain (1301/2014) tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolaain (1326/2010) tarkoittaman kotisairaanhoidon, joita annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille. Kotihoidon tavoitteena on edistää asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitämistä ja varmistaa riittävät palvelut kotona asumisen tukemiseksi sekä antaa asiakkaalle ja läheisille tietoa erilaisista palveluista ja mahdollisuuksista kuten kaupungin järjestämiä palveluja täydentävistä omarahoitteisista palveluista.

Palvelutalon kotihoidon erityispiirteenä on se, että asiakkaan koti sijaitsee muiden palvelujen kuten ympärivuorokautisen yksikön läheisyydessä, mikä lisää asiakkaalle turvallisuuden tunnetta, mutta myös mahdollistaa kotihoidon käyntien toteuttamisen joustavammin asiakkaan tarpeiden mukaisesti, koska välimatkojen kulkemiseen ei kulu aikaa. Muiden palvelujen kuten esim. hyvinvointikeskus/palvelukeskus/lähitoripalvelun

välitön läheisyys tarjoaa asiakkaalle monipuolisen virikkeellisen elinympäristön ja mahdollistaa myös erilaisten kotihoidon toimintatapojen kuten kotihoidon käyntien toteuttamisen läheisiä palveluja kuten ateriapalveluja ja/tai palvelukeskuksen tiloja ja toimintoja hyödyntämällä.

Asiakas, hänen omaisensa tai muu läheinen voi hakea kotihoidon palveluja olemalla yhteydessä Kotitoriin tai kotihoidon asiakasohjaajaan. Kotihoidon palvelut ovat tarveharkintaisia. Tarveharkinnasta ja asiakkaiden ohjauksesta palvelujen piiriin vastaa Tampereen kaupungin Asiakasohjausyksikkö tai Kotitorin asiakasohjausyksikkö kotihoidon kriteerien mukaisesti (Ikila 20.2.2013). Kotihoitoa tarvitsevalla henkilöllä on mahdollisuus kotihoidon käynteihin ympärivuorokautisesti. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan kotihoidon tuottajan toimesta asiakaskäyntien yhteydessä. Jos asiakkaan tilanteessa tai tilassa tapahtuu muutoksia, palveluntuottaja vastaa asiakkaan muuttuneeseen palvelutarpeeseen viivytyksettä ja on yhteydessä tarvittaviin tahoihin. Palvelun päättämisestä sovitaan kotihoidon asiakasohjaajan kanssa

Palveluntuottaja järjestää ensimmäisen hoitoneuvottelun, johon myös asiakasohjaaja osallistuu. Säännöllisiä palveluja tarvitsevalle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Kotihoidon työntekijät laativat asiakkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman osana myös kuntoutussuunnitelman. Kuntoutussuunnitelman laadinnassa sekä sen toteutuksessa tulee olla käytettävissä tarvittaessa kuntoutuksen ammattilaisen (fysioterapeutti/toimintaterapeutti) osaamista ja tukea. Kuntoutussuunnitelma laaditaan ensimmäisen kerran neljäksi viikoksi asiakkaan tullessa palvelun piiriin. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä kuntoutussuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan kotiutuessa sairaalasta sekä asiakkaan tilanteen ja voinnin muuten muuttuessa. Päivittäminen tulee tehdä kuitenkin aina vähintään 6 kk:n välein RAI- arvioinnin (RAI-HC) tekemisen yhteydessä. Kuntouttavan toimintatavan tulee näkyä jokapäiväisessä hoidossa kaikkien kotihoidon työntekijöiden toteuttamana ja tarvittaessa tulee olla saatavilla myös kuntoutuksen ammattilaisen antamaa kuntoutusta asiakkaalle sekä tukea muulle henkilökunnalle kuntoutuksen toteuttamiseen. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään kuntoutussuunnitelmapihjaa yhdessä kaupungin kanssa sopimuskauden aikana.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan liittyvän viranomaispäätöksen tekee aina kotihoidon asiakasohjaaja. Asiakas saa kotihoidon palvelun palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa olevat tunnit ja asiakkaan bruttotulot määräävät asiakkaan maksaman asiakasmaksun suuruuden. Kaupunki perii asiakasmaksun kuukausittain asiakkaalta kotihoidon asiakasohjaajan tekemän maksupäätöksen mukaisesti. Palveluntarve ja palvelun käyttö sekä tapahtuvat muutokset kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Kotihoidon asiakastyössä noudatetaan omahoitajaperiaatetta.

Palvelutalon kotihoidon asiakkaiden mahdollisten sairaalajaksojen jälkeen sekä toimintakyvyn muuten laskiessa sairaalaan joutumisen ehkäisemiseksi tulee palveluntuottajalla olla valmius toteuttaa neljäntoista (14) vuorokauden ajan tehostetumpaa kotihoitoa esim. käyntejä lisäämällä asiakastarpeen mukaisesti. Tehostetun jakson tavoitteena on ylläpitää ja palauttaa asiakkaan hetkellisesti alentunut toimintakyky ja mahdollistaa onnistunut ja turvallinen kotiutus. Hoidon tarpeen ja kattavuuden arviointi tehdään palveluntuottajan toimesta. Tehostetun jakson aikana korostuu aktiivinen kuntouttaminen ja kuntoutussuunnitelma tulee päivittää tehostetun jakson aikana vastaamaan asiakkaan tarvetta. Tehostettu jakso kuuluu palvelutalon

kotihoidon peruspalveluun eikä siitä makseta erillistä korvausta. Lyhytaikaisesti korkeintaan kahden viikon aikana tapahtuvat lisäkäynnit eivät aiheuta tarvetta muuttaa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa eivätkä siten aiheuta myöskään asiakkaalle lisäkustannuksia.

Kotihoidon työntekijät tilastoivat ja kirjaavat palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisen hoiva- ja hoitotyön Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Kaupunki ohjeistaa kirjaamiskäytännöissä ja kirjaamiskäytäntöjä kehitetään yhteistyössä sopimuskauden aikana palvelutalon kotihoidon erityispiirteet huomioiden.

Kotihoidon työntekijät tekevät ja päivittävät Kotihoidon RAI- arvioinnin (RAI-HC) säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Uusi kotihoidon asiakas arvioidaan arviointijakson aikana (4 viikkoa). Arviointijaksoa varten asiakkaalla laaditaan edellä esitetyn mukaisesti kuntoutussuunnitelma, jonka mukaan asiakasta kuntoutetaan aktiivisesti. Arviointia käytetään asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen pohjana. Arviointijaksolla voidaan tehdä erilaisia toimintakyvyn mittauksia palvelu- ja hoitosuunnitelman ja siten samalla kuntoutussuunnitelman laatimisen tueksi. Uusi arviointi tehdään puolivuositain ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa oleellisesti.

Kotihoidon palvelun sisältöön kuuluvat:

1. Kotihoito
- Henkilökohtainen hoiva
- Sairaanhoido
- Ulkoilu
- Saattoavun järjestämisestä huolehtiminen ja saattoapu tilanteissa, joissa asiakkaan kulkeminen ei muuten onnistu
- Kuntoutussuunnitelman laatiminen ja suunnitelman mukainen jatkuva asiakkaan kuntoutumiseen tähtäävä työtapa

Hankittava palvelu sisältää ympärivuorokautisen hoidon eli siten myös yöhoidon sitä tarvitseville asiakkaille.

Tampereen kaupunki vastaa kotihoidon lääkäripalveluista, joten lääkäripalvelut eivät kuulu hankittavaan palveluun.

Henkilökohtainen hoiva

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen.

Puhtaus:

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa.
- Asiakkaan avustaminen suuhygieniassa, ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen tai katetrointi.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa tukisukkien pukemisessa ja riisumisessa avustaminen.

Ravinto:

- Aamu, iltta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen tai asiakkaan auttaminen ravintolaan aterioimaan. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

Kodin hoito:

- Ylläpitosiistimisestä huolehtiminen (wc:n ja keittiön siistiminen, tiskaus ja roskien ulosvienti, erite- tai ruokatahrojen kostea pyyhintä).
- Vuoteen kunnostaminen ja vuodevaatteiden vaihtaminen, jos välttämätöntä esim. eritteiden vuoksi
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

Perusteellisemmän tyypillisesti kerran kuukaudessa tapahtuvan perussiivouksen asiakas hankkii pääsääntöisesti palveluntuottajalta tukipalveluna omakustanteisesti.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- Asuntojen tulee olla esteettömiä
- Asunnon perusvalmiuteen tulee kuulua turvapalvelulaitteet eli palvelutalon kotihoidon tuotteeseen liittyy kiinteästi turvapalvelu, joista asiakas tekee erillisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa eli asiakas ostaa turvapalvelun suoraan palveluntuottajalta (Turvapalvelun sisältö on kuvattu tarkemmin omassa liitteessään
- Asianmukaisten apuvälineiden, muiden mahdollisten turvalaitteiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen
- Asiakkaan opastaminen, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden käytössä ja hankinnassa sekä mahdollisten pienten kodin muutostöiden (kahvat tms.) hankkimisessa ja asentamisessa
- Esteettömän kulun varmistaminen, valaistuksen ja lieden ym. sähkölaitteiden tarkistaminen.

Henkinen ja fyysinen vireys:

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta.
- Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen.
- Apuvälineiden hankkiminen tarpeen arvioinnin jälkeen.
- Apuvälineiden käytön opastaminen (tarvittaessa apuna fysioterapeutti).
- Asiakkaan kuntouttaminen henkilökohtaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman osana olevan kuntoutussuunnitelma mukaisesti
- Kuntouttava työtapana ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

-Asiakkaan kannustaminen ja tarvittaessa saattaminen palvelutalon viriketoimintaan sekä aterioimaan palvelutalon ravintolaan

Muut:

- Asiakkaan ajanvarausten tekeminen tai niiden tekemisessä auttaminen jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti. (Esim. asiakas allekirjoittaa lupalapun)
- Yhteistyö omaisten, tukipalvelujen ja muiden sektoreiden kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Sairaanhoito

Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

Lääkehoito:

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin tai lääkkeiden jakaminen koneellisena annosjakelupalveluna sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet.
- Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkäreiden määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen ja apteekissa asioimisen järjestäminen.

Asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen annosjakelupalveluna on suotavaa ja asiakkaan lääkehoito tulee toteuttaa koneellisena annosjakeluna asiakkaan sitä toivoessa, jos asiakkaan lääkitys koneelliseen annosjakeluun soveltuu.

Erikoishoito:

- mm. letkuruokinta, pleuradreeni, erilaiset haavahoidot, katetroinnit, hakasten/tikkien poistot, korvahuuhtelut, avanne ja dreenit.

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden kanssa konsultoiminen ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Asiakkaan toimintakyvyn heiketessä palveluntuottaja huolehtii, että tarpeelliset kodin pienet muutostyöt aloitetaan (esim. kahvat tms.).

Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

Asiakkaan haavanhoitotarvikkeiden, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen Tampereen kaupungin päätösten ja ohjeiden mukaisesti.

Seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla.
- Virtsan erityksen ja vatsantoiminnan tarkkaileminen. Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia. Kipujen tarkkaileminen. Painon seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten sydänoireet, hengityksen, kaatuminen, huimaus, sekavuus, ihon kunnon, muistin (MMSEmuistitesti) ym. tarkkaileminen.

-Poikkeaviin mittaustuloksiin reagoiminen ja asiasta tiedottaminen eteenpäin esim. sairaanhoitajalle tai lääkärille

Muut:

-Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Kotilaboratoriokokeiden tilaaminen ja vastausten jatkokäsittelystä, sekä lääkäriajanvarauksista ja rokotuksista huolehtiminen.
-Asiakkaan huolehtiminen tarvittaessa jatkohoitoon

Ulkoilu ja saatto

-Asiakkaan avustaminen ulkoilussa asiakkaan tarpeen ja toiveen mukaisesti
-Asiakkaan saattaminen lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon, mikäli saatto on asiakkaan hoidon kannalta tarpeellista.
-Asiakkaan saattamisen organisoiminen mm. pankkiin, kauppaan, kampaajalle sekä saattaminen vain niissä tilanteissa, että asia ei järjesty millään muulla tavoin.

Yöhoito

-Asiakkaalle tehtävät fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin tilaa koskevat tarkastuskäynnit silloin kun se on asiakkaan voinnin takia tarpeen. Yöllä teknologiaseurannan hyödyntäminen mahdollisuuksien mukaan rauhallisen yön takaaniseksi.
- Asiakkaan avustaminen vuoteeseen.
-Asiakkaan avustaminen wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen tai katetrointi.
-Asiakkaan asennon muuttaminen sekä tukilastojen laittaminen ja c-pap-laitteen maskin laitossa avustaminen.
-Tarvittaessa asiakkaan lääkitseminen sekä ns. pinnallinen haavahoito (sidevaihto).

Tukipalvelut

Kotona asumista tukevat kotihoidon tukipalvelut (ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu, sauna) palvelutalon kotihoidon asiakas hankkii pääsääntöisesti suoraan palvelutalosta omakustanteisesti tekemällä sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Asiakkaalla tulee olla jatkuvasti mahdollisuus ostaa edellä listattuja tarjouspyynnön liitteenä olevien palvelukuvausten mukaisia tukipalveluja. Tukipalvelumaksujen tulee olla markkinahintaan nähden kohtuulliset ja ne tulee ilmoittaa kaupungille vuosittain. Tukipalvelujen tarkemmat palvelukuvaukset ovat liitteinä

2. Tarjottavat tukipalvelut

- Ateriapalvelut
- Turvapalvelut
- Siivouspalvelut
- Saunapalvelun

Kaupungin järjestämien muiden tukipalvelujen osalta palvelutarpeen arvion tekee kotihoidon asiakasohjaaja tapauskohtaisesti. Palvelutalon kotihoidon virkistystoimintaa tarvitsevat asiakkaat tulee pyrkiä pääsääntöisesti ohjaamaan palvelutalon avoimen toiminnan pariin.