
Kotihoidon palveluseteli



Kauniaisten kaupunki
Grankulla stad

Sisällys

1 TAUSTAA	2
2 PALVELUN SISÄLTÖ	2
3 KOTIHOIDON PALVELUIDEN SISÄLTÖ.....	3
4 YÖKOTIHOITO.....	5
5 PALVELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET	5
7 LAADUN HALLINTA.....	6
8 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	7
9 PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KUNNALLE	7

1 TAUSTAA

Kauniaisten kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on kokouksessaan xx.xx.2016 päättänyt, että kotihoitoon otetaan xx.xx.201x alkaen käyttöön palveluseteli.

Kotihoidon tavoitteena on tukea ikäihmisten mahdollisimman itsenäistä selviytymistä ja kotona asumista turvallisesti mahdollisimman pitkään. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua (ml. ympärivuorokautisista palveluista kotiutumistilanteet).

Kotihoidon säännöllisiksi asiakkaiksi määritellään asiakkaat, jotka saavat kotihoidon palveluja vähintään kerran viikossa yhtäjaksoisesti noin kuukauden ajan ja/tai joilla on voimassa oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelusetelillä annettava palvelu perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

2 PALVELUN SISÄLTÖ

Palvelun sisältöön kuuluvat:

Kotihoito

- kotipalvelu
- kotisairaanhoido
- yöhoito

Kotihoidon asiakkaiksi määritellään myös uudet kotihoidon asiakkaat, joille palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään palvelujen käynnistymisen jälkeen. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli kaikki kaupungin asiakkaalle tilaamat palvelut käynnistyvät kotiutus-hetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia ja viivytyksiä.

Myös kotihoidon RAI:n (RAI HC) tekeminen sisältyy palveluihin. RAI –arviointi tehdään kaupungin toimesta. RAI-arviointi tehdään uusille asiakkaille viimeistään kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta, minkä jälkeen

arviointi päivitetään puolen vuoden välein tai aina asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa.

Tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakas-tietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason- arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO-kirjaukset
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoito-suunnitelman päivittämisessä

3 KOTIHOIDON PALVELUIDEN SISÄLTÖ

Voinnin seuranta

Asiakkaan kotiutuessa sairaalasta, asiakkaan hoidon aloitusvaiheessa tai asiakkaan voinnin oleellisesti huononnettua seurataan vointia yksilöllisen tarpeen mukaan noin kahden viikon ajan. Jos asiakkaalla ei tänä aikana ilmene hoivan tai hoidon tarvetta tai asiakkaan vointi paranee, ei kotihoidon asiakkuutta jatketa. Pelkkä voinnin seuranta ei kuulu kotihoidon palveluun.

Lääkehoito

Kotihoidon palveluun kuuluu lääkehoidon tarpeen arviointi, lääkehoidon ohjaus ja neuvonta sekä lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuvaikutusten seuranta. Hoitajat huolehtivat tarvittaessa lääkkeiden jakamisen dosettiin. Erityistapauksissa asiakkaan lääkkeet voidaan säilyttää kotihoidon toimistossa. Tarvittaessa kotihoito voi huolehtia reseptien uusimisesta sekä lääkkeiden noutamisesta apteekista. Tällöin asiakkaalle on avattava tili Kauniaisten apteekkiin. Lääkkeidenoton seuranta voidaan tarvittaessa järjestää useamman kerran vuoro-kaudessa. Erilaisten injektioiden ja rokotusten antaminen sekä silmätippojen tiputtaminen ja lääkkeelliset ihon rasvaukset kuuluvat myös lääkehoidon piiriin. Kotihoito voi huolehtia vanhojen lääkkeiden hävityksestä.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan terveellisessä ja monipuolisessa ravitsemushoidossa, jolla tuetaan toimintakykyä. Tarvittaessa asiakas ohjataan tilaamaan ateriapalvelu tai kauppapalvelusta tilataan valmisaterioita. Kotihoito huolehtii käyntien yhteydessä tarvittaessa ruokien lämmittämisestä ja esillelaitosta sekä aamu-, väli- ja iltapalan valmistamisesta. Lisäksi huolehditaan riittävän nesteen saannista. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaisiin, joilla on muistiongelma, haavanhoito tai alhainen/korkea BMI.

Henkilökohtainen hygienia

Asiakasta tuetaan ja autetaan huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan. Kotihoito voi avustaa päivittäisissä pesuissa tarpeen mukaan ja kokosuihkussa pääsääntöisesti kerran viikossa. Saunapalvelu kuuluu tukipalveluihin. Henkilökohtaiseen hygienian hoitoon kuuluu myös hampaiden – ja proteesien pesu, ihon perusrasvaus, parranajo, kynsienleikkaus ja kuulokojeen puhdistaminen. Tarvittaessa avustetaan myös pukeutumisessa.

Vaatehuolto

Liinavaatteet vaihdetaan yksilöllisen tarpeen ja sopimuksen mukaan. Säännöllisen kotihoidon asiakkaat voivat ostaa tukipalveluista pyykkipalvelun, johon kuuluu vaatteiden ja liinavaatteiden pesu. Mattojen, verhojen ja muiden suurempien tekstiilien pesu ohjataan muiden palveluntuottajien piiriin.

Palliativinen hoito

Kotihoidossa toimii palliativista (=parantumattomasti sairaan oireenmukainen hoito) hoitoa koordinoiva hoitorinki. Palliativisen hoidon koordinoiva sairaanhoitaja tekee asiakkaan luokse kotikäynnin, jonka perusteella asiakkaalle tehdään palliativisen hoitotyön suunnitelma. Saattohoitoon siirryttäessä tehdään saattohoitosopimus. Saattohoitosopimus edellyttää omaisten osallistumista saattohoitoon. Hoito suunnitellaan niin, että asiakas voi halutessaan kuolla kotona.

Liikkuminen ja ulkoilu

Asiakkaiden kanssa ulkoillaan työtilanteen niin salliessa, asiakkaiden tasapuolinen kohtelu huomioiden. Kotihoidon työntekijät arvioivat asiakkaan liikkumista tukevien apuvälineiden tarvetta ja tarvittaessa pyytävät fysioterapeutin konsultaatiota/kotikäyntiä apuvälinetarpeen selvittelyyn. Saattaja-apu järjestetään ensisijaisesti omaisten, läheisten tai vapaaehtoistyön turvin.

Siistiminen

Aamu-, väli- ja iltapalojen laitton yhteydessä tehdään pientä siistimistä kuten astioiden pesemistä. Keittiöpöytä ja työtasot pyyhitään ja roskat viedään pois. Jääkaappi tarkastetaan tarvittaessa. Portatiivit ja virtsapullot tyhjennetään ja pestään käyntien yhteydessä. Asunnon perussiivous ohjataan tarvittaessa ostamaan kolmannelta sektorilta tai yksityisiltä palvelun-tuottajilta.

4 YÖKOTIHOITO

Yökotihoito: Asiakkaan hoito palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Käynnillä tulee tarkistaa, että asiakas voi sekä fyysisesti että psyykkisesti hyvin. Tarvittaessa asiakkaan lääkitseminen sekä ns. pinnallinen haavahoito.

5 PALVELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET

Mikäli kotihoidon työnjaon kannalta ja asiakkaiden hoidon sujuvuuden takaamiseksi on tarkoituksenmukaista ja mikäli kaupungin kotihoidosta vastaava lääkäri tai hänen nimeämänsä vastuulääkäri katsoo tarpeelliseksi, voidaan terveydenhuollon nimikesuojatuille ammattihenkilöille (apuhoitajat, perushoitajat, lähihoitajat) tai muille toimipaikkakoulutetuille henkilöille (kodinhoitajat, kotiavustajat) antaa erillinen lupa suorittaa tiettyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä (esim. lääkehoito ja insuliinipisto) osana asiakkaan saamaa kotihoidon kokonaisuutta. Ennen luvan myöntämistä on varmistettava perustiedot ja käytännön taidot. Lähihoitajalle tai vastaavalle mahdollisia muita sairaanhoidollisia tehtäviä ovat mm. katetrointi, haavahoito sekä verenpaineen ja verensokerin seuranta.

Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on kuitenkin aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla ja terveydenhoitajalla. Asiakkaan luokse tehtävän ensimmäisen (koskee myös sairaalasta kotiutuvia) kotisairaanhoidon käynnin suorittajalta sekä asiakkaalle ensimmäistä kertaa tehtävän sairaanhoidollisen toimenpiteen suorittajalta edellytetään sairaanhoitajan/terveydenhoitajan ammattipätevyyttä.

7 LAADUN HALLINTA

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palvelun tuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palvelun tuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä (tehtäväkuvat).
- Palvelun tuottaja on määriteltä ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.

Tuottajalla on omavalvontasuunnitelma ja toimintaohjelma sen toteutumiseksi ja päivittämiseksi.

- Palvelun tuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM:n ja THL:n opas 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja käyttää yleisesti hyväksyttyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen voimassa olevien tietosuojanormien mukaisesti
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset

- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

8 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta jne.

9 PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KUNNALLE

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit toimitetaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle liitteenä laskutuksen yhteydessä. Ensimmäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kolmen kuukauden jälkeen ja seuraavat suunnitelmat puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve. Palveluseteli myönnetään aina enintään vuodeksi kerrallaan.

Kunta valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Ensimmäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kolmen kuukauden jälkeen ja seuraavat suunnitelmat puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa.
- Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.

- Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot.
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista

muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys esim. asiakas on joutunut sairaalaan) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kotihoidon ohjaajalle kirjallisesti (myös sähköposti käy, mutta potilastietoja ei saa lähettää sähköpostilla) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille.