



Kaavin kunnan palvelusetelin sääntökirja

- Kotipalvelun osio

Sisällys

1	Palvelun tavoite ja palvelusetelit	3
1.1	Ikäihmisten Sosiaalihoitolaaki 19 §:n mukainen kotipalvelu.....	3
1.2	Kotipalvelun palveluseteli	4
2	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	6
3	Yleiset laatuvaatimukset.....	6
3.1	Henkilöstön mitoitus ja osaaminen	7
3.2	Hoiva ja hoito	8
4	Kirjaaminen ja rekisterinpito	8
4.1	Kirjaaminen.....	9
4.2	Rekisterinpitäjä	10
4.3	Arkistointi	10
4.4	Tietoturva ja tietosuojat.....	11
5	Valvonta ja omavalvonta	11
5.1	Omavalvonta.....	12
5.2	Muistutus ja kantelu	12
5.3	Asiakastyytyväisyys	12

1 Palvelun tavoite ja palvelusetelit

Kaavin kunnan palveluseteleillä järjestettäviä palveluita ohjaa yleinen sääntökirja, sekä palvelukohtaisen sääntökirja. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Kaavin kunnan palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

Kaavin kunnan palvelusetelin sääntökirja – Kotipalvelun osio koskee Kaavin kunnan vanhusten hoivapalveluina järjestettäviä sosiaalihoitolain 19 § mukaisia kotipalvelun palveluita ikääntyneille, jotka tarvitsevat apua tai tukea itsenäisen asumisen tueksi.

1.1 Ikäihmisten Sosiaalihoitolaki 19 §:n mukainen kotipalvelu

Vanhuksella tarkoitetaan iäkästä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012).

Kaavin kunnan kotipalvelun toiminta perustuu seuraaviin lakeihin ja asetuksiin:

- laki sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- sosiaalihoitolaki (1301/2014) ja -asetukseen (607/83)
- terveydenhoitolaki (1326/2010)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta
- laki iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012)
- Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (julkaisuja 2017:6)

- laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta (5§ ja 12a§)
- sotilasvammalaki 404/1948 6b:n §:n mukaisesti

Kotipalvelun palveluita myönnetään vanhustyön palveluohjaajan tekemään palvelutarpeen arviointiin perustuen. Kotihoidon palvelulla tuetaan henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Näillä toimenpiteillä ehkäistään pitkäaikaishoidon tarvetta. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan kotiin järjestettävien palvelujen tarve, tavoite ja menetelmät.

Kotihoidon asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona selviytyäkseen muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Kotihoidon palveluja voidaan järjestää tilapäiseen tai säännölliseen kotihoidon tarpeeseen.

1.2 Kotipalvelun palveluseteli

Palveluseteli on yksi palvelujen järjestämistapa. Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle kunnan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Kotipalvelun palvelusetelipalveluissa noudatetaan Kaavin kunnan kotihoidon myöntämisen perusteita (Liite 1).

Kotipalvelu on asiakkaan tarpeiden mukaista toimintakykyä parantavaa tai ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista hoitoa. Asiakkaan tarvitessa lääkkeenjaon, kirjataan se hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tällöin kustannukset on sisällytetty palvelusetelin arvoon eikä palveluntuottaja voi veloittaa lääkkeenjako erikseen. Palveluntuottajan tulee tutustua Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen ja todentaa lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmassa, kuinka palveluntuottaja toteuttaa kotipalvelua saavan asiakkaan lääkejaon.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan kokonaistuntimäärä kuukaudelle, joka on palveluntuottajalle laskutettavaa aikaa. Yksittäinen käynti saattaa olla joissakin tapauksissa 15 minuuttia. Palvelusetelin arvo lasketaan yhdelle kuukaudelle. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä palveluntuottaja ilmoittaa perustuntihinnan (alv 0 %) hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi. Perustuntihinnan tulee olla myös julkisessa luettelossa (lista palvelusetelituottajista Kaavin kunnan sivuilla).

Palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy Kaavin kunnan Perusturvalautakunnan vahvistaman ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palveluseteli (Perusturvalautakunta 18.11.2020, liite 25) 1.12.2020 alkaen mukaisesti.

1.3 Keskeytykset ja laskutus

Kotihoidon palvelusetelillä asiakkaalle voi jäädä omavastuuosuutta itse maksettavaksi, jos palveluntuottajan tuntihinta on suurempi kuin kotihoidon palveluseteli (27 €/h). Palveluntuottaja hoitaa laskituksen Kaavin kunnan internetsivuilla löytyvien verkkolaskutusohjeiden mukaisesti. Palvelu tuotetaan ja laskutetaan palvelusetelin voimassaoloaikana. Palveluntuottaja veloittaa palvelusetelitapahtumat kuukausittain. Asiakkaasta johtuvasta syystä Kaavin kunta maksaa palveluntuottajalle keskeytyspäivältä suunnitelman mukaisista toteutumatta jääneistä käynneistä päätöksessä sovitun palvelusetelin arvon. Mikäli keskeytys johtuu palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja ei voi laskuttaa toteutumatta jääneistä palveluista asiakasta eikä Kaavin kuntaa. Palveluntuottajasta johtuva keskeytys ei saa aiheuttaa asiakkaalle palvelujen keskeytystä, vaan tuottaja on velvollinen turvaamaan/järjestämään asiakkaalle suunnitellut palvelut/käynnit. Palvelunkerran peruutus ja palvelun keskeytys on sovittava palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa.

Palveluntuottajan tulee sopia kirjallisella sopimuksella asiakkaan kanssa asiakassuhteen alussa laskutuksesta ja laskutukseen vaikuttavista asioista. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta asiakkaan omavastuun. Kaikki asiakkaalta perittävät maksut on ilmaistava selkeästi julkisessa luettelossa.

2 Asiakkaan asema ja oikeudet

Kun asiakkaalle myönnetään kotipalvelua palvelusetelillä, tehdään asiakkaalle viranhaltijapäätös ja kirjaa palvelusetelillä myönnettyt palvelut hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan palvelujen suunnitteluun osallistuu kotipalvelun ammattihenkilöstön lisäksi asiakas ja/tai hänen omaisensa/läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan hoitoon osallistuvat muut tahot.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä viranhaltijalta, että asiakkaalle on myönnetty palvelusetelipalvelua. Ilman myönteistä päätöstä palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Kaavin kuntaa palvelusetelipalvelusta eikä myöskään periä asiakkaalta omavastuusuutta.

Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan myöntämispäätökseen liitetyn suunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa asiakkaan hoidollisuuden muutoksista palvelun myöntäneelle viranhaltijalle, jotta voidaan arvioida asiakkaan mahdollinen lisäävun tarve.

3 Yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä dokumentoidut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain mukaisesti. Palveluntuottajan on turvattava lain vaatima riittävä asiantuntemus palvelujen laadukkaaseen toteuttamiseen. Tuottajan on noudatettava yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja

oikeuksista annetun lain (812/2000) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja terveydenhooltoon sekä hyvään kohteluun.

3.1 Henkilöstön mitoitus ja osaaminen

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihoollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Kun palveluntuottaja palkkaa terveyden- ja sosiaalihoollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystalouden koulutus. Henkilöstörakenteen tulee olla valvontaviranomaisen (AVI/Valvira) hyväksymä, sekä noudattaa Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (28.12.2012/980) asettamia edellytyksiä.

Lääkehuollosta vastaavan tulee täyttää Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (14/2015) – ohjeen mukainen kelpoisuus, ja lääkehooltoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla ohjeen mukaiset lääkehoidon luvat kunnossa. Lääkehoidon LOVE/LOP-opinnot tulee suorittaa viiden vuoden välein. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä lääkehoidon luvista on oltava ajan tasalla oleva luettelo. Henkilöstön lääkeluvat hyväksyy yksikön lääkäri tai alueen ylilääkäri.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (sekä kuullun ymmärtäminen, että puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito tulee pyydettyäessä todistaa, mikäli äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen,

kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3-4.

Palveluntuottaja huolehtii toimintayksikön henkilöstön perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä vastaa työehtosopimusten mukaisesta koulutuksen järjestämisestä. Henkilöstöllä on osaamista ja tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä sekä kuntoutumista ylläpitävistä työtavoista. Henkilökunnan osaamisen on vastattava asiakkaiden sairauden etenemistä ja toimintakyvyn muutoksia sopeuttamalla palveluja.

3.2 Hoiva ja hoito

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua ja hyvää kohtelua. Hyvän hoidon tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asukkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen asukkaan ja hänen omaistensa kanssa laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asukkaan toimintamahdollisuuksia ja osallisuutta mahdollistavaan toimintaan, hyvään kohteluun sekä perustarpeista huolehtimiseen kaikkina vuorokauden aikoina.

Toimittaja tarvittaessa yhdessä tilaajan kanssa määrittelee asiakkaan toimintakyvyn säilymiseen ja ylläpysymiseen, toimintaan sekä osallisuuteen tähtäävät konkreettiset tavoitteet hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on konkreettinen kuvaus asiakkaan arkikuntoutuksen, suunnitelmallisen aktivoivan arjen tukemisen sisällöstä ja toteutuksen seurannasta. Yksilöllinen toiminta suunnitellaan parantamaan tai ylläpitämään asukkaan arjessa selviytymistä.

4 Kirjaaminen ja rekisterinpito

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri laeissa ja asetuksissa. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleisen tietosuojasetus (EU 2016/679), laki sosiaali- ja terveydenhuollon

asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015), Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) sekä arkistolaki (831/1994) ovat keskeisimmät lait, jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa. Terveydenhuollon erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009). palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä.

Toimittaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä. Merkinnät tehdään tilaajan kirjaamis- ja käsittelyohjeiden mukaisesti.

4.1 Kirjaaminen

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä valitsemaansa asiakastietojärjestelmään noudattaen huolellisuutta, sekä varmistaen, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaki (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. palveluntuottaja kirjaa asiakkaan käynnin sisällön ja käyntiajat, sekä asiakkaan voinnissa tapahtuu muutokset, joilla on vaikutusta asiakkaan terveydentilaan tai saamaansa palveluun.

Hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamisessa palveluntuottajalta edellytetään hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden ja HILMO-kirjausten (sähköinen ohjelma, ilmaiseksi THL:ltä) tekeminen

Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi Kaavin kunnalle asukaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja palvelusuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen).

Toimittajan on luovutettava tilaajalle, asukkaan palvelun päätyttyä sekä siirryttäessä käyttämään tilaajan asiakas- ja potilastietojärjestelmää, kaikki asukasta koskevat asiakasasiakirjat palveluntilaajan määrittelemässä muodossa. Toimittajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä kaikki asukasta koskevat tallenteet ja asiakirjat omista järjestelmistä, joita toimittaja ei enää toiminnassaan tarvitse.

4.2 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveystalvueluissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat tietosuojalain tarkoittamia henkilötietoja. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Henkilötietojen käsittelyn lain- ja asianmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä. Toimittaja sitoutuu noudattamaan Kaavin kunnan antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas- ja potilastietojen käsittelyä.

4.3 Arkistointi

Syntyvät asiakirjat ovat Kaavin kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laati ja säilyttää. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisestä, hävittämisestä ja arkistoinnista vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (mm. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Arkistoinnissa noudatetaan Kaavin kunnan ohjeita. Asiakassuhteen päätyttyä palvelusta syntyvät asiakasasiakirjat tulee toimittajan toimittaa veloituksetta tilaajan ohjeiden mukaisesti Kaavin kunnalle arkistoitavaksi. palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

4.4 Tietoturva ja tietosuojaja

Toimittaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyjä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta sekä tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä. Toimittaja sitoutuu noudattamaan myös Kaavin kunnan tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Toimittaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpittoon ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Tilaajalla on oikeus valvoa tietojen käyttöä ja luovutusta sekä tallennettujen tietojen sisältöä. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittäviä. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö, joka tulee ilmoittaa kunnalle.

Toimittajan henkilökunnalla on lakisääteinen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Tietojen väärinkäytösten ja epäilyjen osalta toimitaan toimittajan osalta kuten tilaajan omaa henkilöstöä kohtaan. Vaitiolovelvollisuus ja palvelusisältöä koskeva salassapitovelvoite on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

5 Valvonta ja omavalvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden ja palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu ja hoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Tämän lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta toimittajasta, on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia.

Vuosittain kerättäviä valvontatietoja ovat palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja tilinpäätös ja tasetiedot. Valvontaa toteutetaan lainsäädännön mukaisesti. Valvonnassa kunta tekee yhteistyötä aluehallintoviraston ja Valviran kanssa.

5.1 Omavalvonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

5.2 Muistutus ja kantelu

Tilanteessa, jossa sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kannella asiasta valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

Muistutusten ja kantelujen käsittelystä vastaavat kunnat, aluehallintovirastot, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri.

5.3 Asiakastyytyväisyys

Kaavin kunta velvoittaa palveluntuottajan tekemään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn. Palveluntuottaja toimittaa tulokset tilaajalle.

KAAVIN KUNNAN KOTIHOIDON MYÖNTÄMISPERUSTEET

1.7.2020 ALKAEN

Perusturvalautakunta

16.6.2020

Liite nro 11

1. JOHDANTO

Kotihoidon palvelun järjestämisen lähtökohtana on aina asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu asuinalueesta riippumatta. Myöntämisperusteiden avulla kotihoidon palveluja kohdennetaan henkilöille, jotka alentuneen fyysisen tai kognitiivisen toimintakykynsä vuoksi tarvitsevat hoivaa ja hoitoa kotona asumisen mahdollistamiseksi ja tukemiseksi.

Kaavin kunnan kotihoidossa työskentelee 12 lähihoitajaa ja yksi kotisairaanhoidaja. Kotihoitoa on tarjolla maanantaista sunnuntaihin kello 6-21 ja kotisairaanhoidoa arkisin kello 7-15. Yöaikaan turvapuhelinhälytykset tulevat palvelukeskuksen yöhoitajille, jotka tilanteen arvioitua lähettävät asiakkaan luo ambulanssin tai taksin, joka tarkastaa asiakkaan tilanteen. Päivällä turvapuhelinhälytykset menevät kotihoidon ja palvelutalojen työntekijöille.

Arvioinnissa käytetään toimintakykymittaria, joka kuvaa asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä. Lisäksi käytetään muita arviointia helpottavia mittareita kuten MMSE-testiä, jonka avulla asiakkaan muistia pystytään testaamaan. Lisäksi käytössä on MNA-ravitsemustilan seurantamittari.

2. KOTIHOIDON TOIMINTAPERIAATTEET

Kotihoidon palvelut muodostuvat kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta. Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaiden kotona tapahtuvaa vanhusten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden kotipalvelua. Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan eri-ikäisten kotona tapahtuvaa kotisairaanhoidoa. Kotisairaanhoido ja kotihoito tekevät käytännön tasolla tiivistä yhteistyötä asiakkaan parhaaksi.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa sekä hoitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan voimavarat. Kotihoidon palveluiden toteutuksessa keskeisiä periaatteita ovat toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä työote, omahoitajuus sekä sujuva viestintä asiakkaiden, heidän omaistensa ja hoitavan tiimin kesken. Hoidon tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaan omatoimisuutta ja kotona asumisen mahdollisuutta.

Julkisen kotihoidon rinnalla kotihoidon asiakkaiden omatoimisuutta tukevat myös yksityiset palveluntuottajat sekä vapaaehtoistyötä tekevät tahot. Omaisten sekä muun asiakkaan lähipiirin tuki ja apu ovat tärkeänä osana asiakkaan kotona pärjäämistä.

Asiakas saa kotihoidon palveluista kirjallisen, valituskelpoisen päätöksen. Palvelusta laskutetaan perusturvalautakunnan vuosittain vahvistamien asiakasmaksumääräytymisperusteiden mukaan. Asiakkaan on itse haluttava palvelua ja hänen odotetaan sitoutuvan yhdessä sovittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja

palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan tullessa asiakkaaksi. Se päivitetään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuessa.

Kotihoidon asiakkaille tehdään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely.

3. MYÖNTÄMISPERUSTEET JA KRITTEERIT

Kotihoidon palveluja myönnetään ensisijaisesti niille toimintakyvyltään heikentyneille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua henkilökohtaiseen hoitoon ja hoivaan liittyvissä perustoiminnoissa usean kerran viikossa. Lisäksi kotihoitoa myönnetään niille asiakkaille, jotka tarvitsevat apua harvemmin esimerkiksi lääkitykseen liittyvässä avussa. Asiakkaan lääkityksestä huolehditaan pääsääntöisesti kerran viikossa tapahtuvalla lääkkeenjaolla dosettiin. Kotihoidon työntekijät jakavat lääkkeet dosetteihin. Kotihoitoa on mahdollista myöntää enintään neljä kertaa päivässä.

Kotihoito arvioi asiakkaan palveluntarpeen. Palveluista laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin kotihoidon palveluiden sisältö. Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan kotihoidon käyttämään pegasos-terveystietojärjestelmään. Paperiversio tulostetaan asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus maksutta saada nähtäväksi hänestä kirjatut asiakaskirjaukset kirjallisella tietopyynnöllä.

Uhkaava käyttäytyminen, jota ei saada hallintaan, on kotihoidon palveluiden saamisen esteenä.

Kotihoitoa tarjotaan Kaavin kunnan alueella.

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI: KARTOITUSKÄYNNIT JA HOITONEUVOTTELUT

Kotihoidon palvelutarpeen arviointi tehdään, kun asiakas, hänen omaisensa, edustajansa tai viranomainen ottaa yhteyttä palvelujen saamiseksi. Palvelutarpeen arviointia koskevia määräyksiä sisältyy mm. 1.4.2015 voimaan tulleeseen sosiaalihoitolakiin.

Palvelutarpeen arviointi tehdään kotihoidon toimesta pääsääntöisesti asiakkaan kotona aina yhdessä asiakkaan ja tarpeen mukaan hänen läheisten kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan asiakkaan kotona selviytymistä heikentävät seikat, kuten erilaiset sairaudet, heikot asuinolot tms. Lisäksi kartoitetaan asiakkaan kotona asumista tukevat asiat, kuten läheisten ja vapaaehtoisten tuki ym. Palvelun tarvetta arvioidaan lisäksi erilaisilla mittareilla: toimintakykymittari ja MMSE-muistitesti.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan kaikki asiakkaan hyvinvoinnin ja avuntarpeen kannalta tarpeelliset toimet ja niitä toteuttavat tahot. Asiakkaan omat tavoitteet, tarpeet ja näkemykset sekä toiveet kirjataan hoitosuunnitelmaan.

Aloitettuja palveluita arvioidaan kotihoidon käyntien yhteydessä. Tarpeen mukaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään ja käyntien sisältöä tai määrää muutetaan. Kotihoidon käyntejä voidaan lisätä tai vähentää asiakkaan toimintakyvyn ja avun tarpeen mukaan. Asiakkaan vointi kirjataan päivittäin Pegasos-tietojärjestelmään. Asiakkaille valitaan omahoitaja, joka tekee asiakkaan voinnista yhteenvetoja.

Kotihoidon säännöllisten palveluiden piirissä olevan asiakkaan kiireelliseen kotikäyntipyyntöön vastataan tilanteen vaatimalla tavalla joko samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Yhteydenoton aikana arvioidaan, ohjataanko asiakas suoraan päivystykseen vai tehdäänkö kotikäynti tilanteen arvioimiseksi.

Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen arviointia varten tehdään kotikäynti viimeistään seitsemän arkipäivän kuluttua siitä kun asiakas tai asiakkaan edustajansa on ottanut yhteyttä palvelujen saamiseksi.

Kotihoidon palvelut aloitetaan heti asiakkaan kotiuduttua hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa palvelut käynnistetään muutetulla suunnitelmalla heti asiakkaan kotiuduttua. Kotiutuvan asiakkaan kotihoidon palvelut suunnitellaan joko hoitoneuvottelussa osastolla tai asiakkaan kotiuduttua. Kotihoidon palveluja suunniteltaessa mukana on vanhustyön palveluohjaaja, kotisairaanhoidtaja tai asiakkaan hyvin tuntema lähihoitaja, mieluiten omahoitaja.

4. SÄÄNNÖLLINEN KOTIHOITO

Säännöllistä kotihoitoa myönnetään henkilöille:

- joka ei selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti, omaisten tai muiden palveluntuottajien avulla. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaativat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimintoja, jotka ovat välttämättömiä kotona selviytymisessä, esim. ravitsemus, hygienia ja lääkitys.
- joka tarvitsee sairaanhoidollista apua, mutta ei fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuutensa vuoksi kykene joko itsenäisesti tai saattajan avustamana käyttämään terveyskeskuksen palveluja.
- jolla on muistihäiriö tai mielenterveysongelma ja hoidon toteuttaminen vaarantuu ilman kotihoidon käyntejä.
- jonka huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarve on toistuvaa, pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa.
- Lääkehoidossa apua tarvitsevat asiakkaat.

Asiakasryhmät, joiden palveluntarve on aina arvioitava yksilöllisesti

- asiakas, joka ei itse halua palvelua, jonka aggressiivista käyttäytymistä ei saada hallintaan tai joka ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtäisi sen merkityksen hoitonsa kannalta.
- asiakas, jonka kotiympäristö arvioidaan hoitavalle henkilökunnalle vaaralliseksi (yhteistyö työsuojelun kanssa). Esim. työsuojelullisista syistä asiakkaan ei tule tupakoida hoitajan läsnä ollessa.

- Asiakas ei sitoudu yhteistyöhön tai hän ei ole muuten hoitomyönteinen (esim. ei ole toistuvasti kotona sovittuna aikana), eikä tilanne korjaannu hoitoneuvottelulla. Kotihoidon palveluiden antaminen voidaan lopettaa, jos asiakas ei omalta osaltaan noudata palvelujen myöntämisessä sovittuja asioita.
- tapaturmapotilaat, joiden hoidon kustantaa vakuutusyhtiö.

5. KOTIHOIDON PALVELUIDEN SISÄLTÖ

Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

- Henkilökohtaisen hygienian ylläpitoon kuuluu asiakkaan avustaminen suihkussa kerran viikossa asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen. Lisäksi huolehditaan päivittäiset pikkupesut tarpeen mukaan.
- Ihon perusrasvauksesta huolehditaan, mikäli siihen on perusteet eikä asiakas siihen itse kykene. Huolehditaan sormien kynsien leikkaamisesta. Varpaiden kynsien leikkaus arvioidaan tapauskohtaisesti. Tarvittaessa asiakas ohjataan jalkahoitajalle.
- Asiakasta avustetaan pukeutumisessa ja riisuuntumisessa huomioiden asiakkaan omat voimavarat (ei tehdä puolesta jos asiakas itse pystyy toimimaan).

Saunapalvelu

- Kodin ulkopuolinen saunapalvelu on tarkoitettu niille kotihoidon asiakkaille, joilta puuttuu suihku- tai peseytymismahdollisuudet kotona. Palvelusta peritään käyntimaksu erillisen hinnaston mukaan.

Ravitsemus

- Asiakasta ohjataan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei itse pysty valmistamaan aterioitaan, ne tilataan hänelle ateriapalvelusta tai hankitaan valmiita aineksia. Kotihoidolla ei ole resursseja valmistaa ruokaa.
- Käyntien yhteydessä huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta, riittävästä nesteestä saannista ja valmiin ruuan lämmityksestä.
- Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti henkilöillä, joilla on muistiongelma.

Tekstiilihuolto

- Lakanat ja tyynyliinat vaihdetaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan.
- Vuodevaatteiden tuuletus, lakanoiden pesu, silitys, mankelointi, vaatteiden käsinpesu sekä mattojen, verhojen yms. pesu ohjataan lähipiirille tai yksityiselle palvelun tuottajalle asiakkaan kustannuksella.
- Mikäli asiakas tai hänen omaisensa eivät pysty huolehtimaan pyykinpesusta ja muut yksityiset palvelut/pesulapalvelut eivät ole mahdollisia (asiakkaan taloudellinen tilanne), kotihoito voi tarvittaessa pestä asiakkaan käyttövaatteista koostuvat pyykki hoito- ja palvelusuunnitelmassa suunniteltujen käyntien yhteydessä asiakkaan omalla koneella. Kotihoito laittaa pyykki kuivumaan seuraavalla käynnillä.

Kodin siistiminen

- Kotihoito vastaa ylläpitosiistimisestä siten, että riittävä hygieniataso säilyy (esim. WC:n pesu tarpeen mukaan, jääkaapin puhtaus). Asiakkaan tiskit tiskataan, keittiön

työtasot siistitään ja roskat viedään ulos, mikäli asiakas ei itse tai lähipiirinsä avulla niistä suoriudu. Asiakkaan kanssa asuvien tai asiakkaan luona vierailevien omaisten tiskit ym. eivät kuulu kotihoidon siivottavaksi.

- Kodin perussiivous ja pakastimen sulatus järjestetään lähipiirin tai yksityisten palveluntuottajien toimesta.
- Jos sairaalasta kotiutuminen edellyttää kodin siivoamista tai jos kotihoidon asiakasta uhkaa häätö asunnon siivottomuuden vuoksi eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta hankkia siivousta omin varoin, käännyttään sosiaalitoimen puoleen.

Ulkoilu ja saattoapu

- Asiakkaan ulkoileminen pyritään ratkaisemaan lähipiirin ja ystäväpalvelun avulla. Kotihoidon hoitajat ulkoilevat ja jumppaavat asiakkaan kanssa sisätiloissa resurssien mukaan aina kun on mahdollista.
- Saattoapu järjestetään ensisijaisesti lähipiirin tai vapaaehtoistyön turvin, mikäli se on asiakkaan jatkohoidon kannalta välttämätöntä. Kotihoito saattaa asiakkaan tarpeen mukaan lääkäriin. Kuljetukseen käytetään taksia ja asiakas itse maksaa kyydin. Kotihoidon ei ole mahdollista kyyditä asiakasta.

Lääkehoito

- Lääkehoito tapahtuu kokonaisuudessaan kotihoidon toimesta. Lääkehoidolla tarkoitetaan reseptien uusintaa, lääkkeiden tilausta apteekista, lääkkeiden toimittamista asiakkaalle, lääkkeiden jakoa ja tarvittaessa lääkkeiden antoa asiakkaalle, sekä lääkkeiden vaikutuksen seuranta ja tarvittaessa yhteydenottoa lääkäriin.
- Apteekkiin tehdään tilisopimus niiden asiakkaiden kanssa, joiden lääkehuollosta kotihoito vastaa. Joissain tapauksissa asiakas tai omaiset voivat hankkia lääkkeet kotiin, mutta asiakkaan/omaisten tulee olla sitoutuneita yhdessä laadittuun suunnitelmaan.
- Tiimin sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu alueensa asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta.
- Kotihoidon työntekijät jakavat lääkkeet dosetteihin yhdeksi viikoksi.

Sairanhoidolliset tehtävät

- Sairanhoidolliset toimenpiteet sisältyvät säännölliseen kotihoitoon ja ne toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi haavanhoito, avannehoito ja katetrointi.
- Ensisijaisesti asiakas käy itse tai lähipiirin saattamana laboratorioissa, mikä tukee asiakkaan kuntoutumista. Mikäli tämä ei onnistu, otetaan verikokeet kotona.

Muut tehtävät

- Kotihoito arvioi asiakkaan apuvälineiden tarpeen ja auttaa niiden hankkimisessa ja paikalleen laittamisessa/asentamisessa.
- Posti haetaan tarvittaessa postilaatikosta.
- Lumet luodaan välttämättömän liikkumisen turvaamiseksi.
- Puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen tehdään, jos se on ainoa talon ja ruuan lämmityskeino. Puiden pilkkominen ei kuulu kotihoidon tehtäviin.

- Palo- ja mahdollinen häkävaroitin testataan kerran kuukaudessa. Kotihoito kirjaa testauspäivämäärät asiakastietojärjestelmään.
- Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.

Ilta- ja viikonlopputyöt

Sairaalasta kotiutuvia kotihoidon omia asiakkaita otetaan vastaan iltaisin ja viikonloppuisin, jos kotiutumisesta on ilmoitettu hyvissä ajoin ja asiakkaalla on mukana lääkkeet ja hoitotarvikkeet seuraavaan arkipäivään tai viikonlopun ylitse.

Yöhoito

Yöhoito (kello 21.30–07.00) toteutetaan ostopalveluna. Yöhoidon tehtävänä on vastata mahdollisiin turvaranneke hälytyksiin sekä tehdä ennalta sovittuja kotihoidon käyntejä.

Saattohoito

Asiakkaalla on oikeus, niin halutessaan, kuolla kotonaan ja saada tarpeitaan vastaavaa saattohoitoa. Saattohoitoon kuuluu asiakkaan ja perheen tukeminen sekä arvokas ja inhimillinen kohtelu. Saattohoitoon kuuluu myös tärkeänä osana riittävä kivunlievitys ja oireenmukainen hoito. Kotihoito huolehtii asiakkaalle kotiin tarvittavat hoito- ja apuvälineet yhteistyössä Kaavin terveyskeskuksen kanssa.

Kotisairaala ei ole, jolloin suonensisäinen lääkitys ei onnistu kotona.

Kotihoidon tehtäviin eivät sisälly

Suursiivous, ikkunoiden pesu, verhojen tai mattojen vaihtaminen, omaisten käytössä olevien tilojen tai käyttämättömien tilojen ja huoneiden siivous, kukkamultien vaihto, lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen, pakastimen sulatus, juhlien järjestäminen, asiakkaan kyyditseminen omalla autolla eivätkä piha- ja puutarhatyöt.

Pankki- ym. asioinnit asiakas hoitaa ensisijaisesti itse tai hänen uskottu henkilönsä tai tarpeen mukaan edunvalvoja. Kotihoito voi toimittaa valmiin, suljetun suoraveloituksen maksupalveluun postin välityksellä. Kotihoidon hoitajat eivät hoida asiakkaan raha-asioita eivätkä käsittele asiakkaan rahoja.

Kelan etuus- ja hakemusasioissa lähtökohta on, että omaiset tai edunvalvoja tekevät hakemuksen. Jos omaisia tai läheisiä ei ole, asiakkaan käytettävissä ovat palveluohjaajan palvelut.

6. KOTIHOIDON TUKIPALVELUT

Asiointi ja kauppapalvelu

Asiakkaalle voidaan järjestää kauppapalvelu kotihoidon tukipalveluna. Kauppaostokset tuodaan asiakkaalle kaksi kertaa viikossa. Poikkeustilanteissa, kuten vuodeosastolta ja sairaalasta kotiututtua, kotihoito voi tuoda kauppaostokset asiakkaalle myös muuna päivänä.

Ateriapalvelut

Asiakkaan on mahdollista saada kotiin kuljetettava ateria Palvelukeskukselta tai paikallisesta lounaspaikasta. Ateriankuljettaja tai tarvittaessa kotipalvelu toimittaa ateriat kotiin.

Turvapalvelut

Asiakkaiden on mahdollista saada turvapalvelua, joka tarkoittaa turvaranneketta. Turvaranneke hälyttää kotihoidon puhelimeen. Kotihoito tarkastaa asiakkaan tilanteen puhelimesta ja menee tarvittaessa paikalle. Yöaikaan kello 21.30–07.00 taksit vastaavat turvahälytyksistä.

Virtuaalikota hoito

Virtuaalikota hoito on kotihoidon tukipalvelu, joka asiakas saa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa videokuvan välityksellä. Tapaamisten ajankohdat on sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Videokuvan välityksellä hoitajan on mahdollista tukea asiakkaan selviytymistä arjen askareista ja päivittäisistä toimista omatoimisesti. Sillä voidaan tukea myös asiakkaan lääkehoidon toteutumista, varmistaa ruokailua tai esimerkiksi ohjata kotijumpassa. Asiakas saa virtuaalikota hoitossa tarvittaessa myös henkistä tukea.

Asiakkaan palvelukokonaisuus voi muodostua asiakkaan tarpeen mukaisesti ainoastaan virtuaalisista kotikäynneistä tai virtuaalikota käyntien ja kotihoidon yhdistämisestä. Virtuaalipalvelun myöntämisestä sovitaan palvelutarpeen arvioinnissa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille virtuaalikota hoito on maksuton. Muussa tapauksessa asiakasmaksu määritellään yhteydenottojen mukaan.

7. AVOHUOLLON MIELENTERVEYSTYÖN TUKI

Kaavin vanhustenhuollossa työskentelee mielenterveystyötä tekevä lähihoitaja. Mielenterveystukihenkilön työ koostuu kotona asuvien mielenterveyskuntoutujien tukemisesta. Mielenterveystyön tukihenkilö pyrkii vahvistamaan tuettavan omia selviytymiskeinoja ja voimavaroja mm. keskustellen ja ollen tukena esimerkiksi lääkärikäynneillä, palavereissa ja virastoasioinneilla. Tukihenkilötyötä hyödynnetään tilanteissa, joissa henkilö ei jaksaa arkeaan yksin tai jos omat tukiverkostot ovat puutteellisia. Tuki on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kyseessä on maksuton sosiaalipalvelu.

8. LAINSÄÄDÄNTÖ

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980