

Tuusniemen kunta

# Kotipalvelu ja tukipalvelutoimintaohje

Myöntämisen perusteet ja sisältö 1.12.2021 alkaen

Hyväksytty: sosiaalilautakunta 4.11.2021 § 46

## Kotipalvelu ja tukipalvelut

Tuusniemen kunnan kotipalvelun toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja -asetukseen (607/83), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (ns. Vanhuspalvelulaki 980/2012) sekä Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Toimintaa ohjaavat myös kunnan strategian mukaiset arvot. Palvelut myönnetään palvelutarpeen arviointiin perustuen.

Kotipalvelun palvelut toteutetaan tukemalla asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Asiakkaan tarvitsemia palveluja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa voimavarat huomioiden. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua turvallisesti omassa kodissaan. Kotiin järjestettävien palvelujen perustana on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu suunnitelma.

### 1. Käsitteitä

Kotipalvelun tukipalvelut ovat ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä edistävää toimintaa sisältäen neuvontaa ja ohjausta sekä kotiin annettavia tukipalveluja, kuten ateria- ja turvapalvelua.

Tilapäinen kotipalvelu on lyhytaikaista tai yksittäisiä käyntejä, joilla tuetaan kuntoutumista ja sen hetkistä toimintakykyä.

Säännöllisen kotipalvelun asiakkailla on voimassa oleva suunnitelma, jonka perusteella asiakkaat saavat tarpeiden mukaista toimintakykyä edistävää tai ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa hoitoa ja hoivaa.

### 2. Palvelujen myöntäminen

Kotipalvelun asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona selviytyäkseen mm. alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole palvelujen piiriin oikeuttava tai rajaava tekijä. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Palvelujen toteuttamisen tapaan voivat vaikuttaa maantieteellinen etäisyys, palvelujakson kesto, kotikäyntien toistuvuus, asumisympäristö ja asiakkaan muut palvelut. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan läheisten antama apu sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Harkinnanvaraisten palvelujen järjestämisessä huomioidaan myös kotihoidon käytettävissä olevat resurssit.

## 2.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan yhteydenoton perusteella. Yhteyttä voi ottaa palveluohjaajaan. Palveluohjaaja antaa neuvontaa, tekee palveluohjauksikäyntejä sekä arvioi asiakkaan toimintakykyä ja hoidon sekä tukipalvelujen tarvetta kokonaisvaltaisesti. Neuvonta ja palveluohjaus ovat maksuttomia. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä aikuissosiaalityöntekijän kanssa. Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan asiakkaan tilanteen kiireellisyydestä riippuen joko välittömästi tai seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, tarvittaessa läheisen tai hänen hoitoonsa osallistuvien henkilöiden kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa henkilön toimintakyky arvioidaan monipuolisesti haastattelemalla asiakasta /läheistä sekä havainnoimalla asuinympäristöä. Arvioinnin tukena käytetään luotettavia toimintakyky -mittareita. Toimintakyvyn arvioinnissa huomioidaan iäkkään henkilön olemassa olevat voimavarat ja se, miten hän selviytyy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon henkilön fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös kognitiivinen, sosiaalinen ja psyykinen toimintakyky. Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa sekä niiden vaikutukset. Selvitys annetaan niin, että asiakas ymmärtää palvelujen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeen arviointi ja kotihoidon tai kotihoidon tukipalvelujen aloittaminen edellyttävät asiakkaan tai hänen edunvalvojansa antamaa suostumusta asiakastietojen katseluun, kirjaamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

## 2.2 Myöntämisen edellytykset

Kotipalvelun myöntäminen edellyttää

- Asiakas on kirjoilla Tuusniemen kunnassa tai asiakkaalla on maksusitoumus omasta kotikunnasta kansanterveyslain edellyttämiin palveluihin tai muihin erikseen harkittaviin sosiaalihuollon palveluihin.
- Myöntämisen alarajana pidetään Rava-indeksin\* arvoa 1,7. Mikäli RaVa –indeksi jää alle sen kotipalvelua voidaan myöntää, mikäli asiakkaan sairaanhoidollinen tarve tai muistitesti osoittavat asiakkaan toimintakyvyssä niin suurta vajetta, että asiakas ei selviä omassa kodissaan ilman ulkopuolista apua. Alle 65-vuotiaiden asiakkaiden toimintakyky ja hoidon tarve selvitetään yksilöllisesti soveltuvien arviointimenetelmien avulla tarvittaessa moniammatillisesti.
- Asiakas sitoutuu käyttämään hoitoon tarvittavia apuvälineitä, mikäli niiden käyttäminen on asiakkaan hoidon kannalta oleellista ja niiden käyttö on edellytys asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden takaamiselle hoitotilanteissa. Näitä välineitä ovat esimerkiksi sähkösäätöinen hoitosänky, nosto- ja siirtolaite ja erilaiset turvalaitteet.
- Työntekijän koskemattomuuden ja turvallisuuden tulee toteutua kotikäynnin aikana.

Palvelutarpeen arvioinnissa, kotipalvelun palveluita myönnettäessä ja toteuttamissuunnitelmaa tarkennettaessa on huomioitava mahdolliset asiakkaan tai hänen läheistensä uhkaavaan käyttäytymiseen, päihteiden käyttöön, tupakointiin, kotieläimiin tai

asiakkaan kodin olosuhteisiin liittyvät riskitekijät. Jos kotihoidon toteuttamisen arvioidaan olevan hoitavalle henkilökunnalle hallitsematon työturvallisuusuhka ja asiakas ei suostu tai kykene muuttamaan hoito-olosuhteita, kotipalvelu voidaan lopettaa ja/tai asiakas ohjataan hänen tarpeitaan vastaaviin muihin palveluihin (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut) tai hoito järjestetään kodin ulkopuolella.

- Asiakas/läheinen ei voi valikoida hoitohenkilökuntaa. Kotipalvelun henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista ja työnantaja tarkistaa heidän soveltuvuutensa tehtävään.

Ikääntyneiden henkilöiden palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RaVa –mittaria, joka on toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari. Indeksiarvon vaihteluväli on 1,29–4,02. Mitä suurempi on RaVa -indeksin arvo, sitä suurempi on asiakkaan hoidon ja avun tarve.

### 2.3 Asiakkaalle laadittava suunnitelma

Jos palvelujen tarpeen arvioinnissa varmistuu, että asiakas tarvitsee säännöllistä kotihoitoa tai tukipalvelua, asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma. Sen laadintaan osallistuu kotipalvelun ammattihenkilöstön lisäksi asiakas ja/tai hänen läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan hoitoon osallistuvat muut tahot. Suunnitelma päivitetään aina palvelutarpeen muuttuessa ja se tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle myönnettyä kotipalvelua voidaan vähentää tai lisätä avun tarpeen muuttuessa. Suunnitelmassa sovitaan käyntiajat ja kestoajat.

### 2.4 Kotipalvelun palvelujen lopettaminen

Kotipalvelun tarvetta ja määrää arvioidaan säännöllisesti. Palvelut voidaan lopettaa tilanteissa, joissa

- Asiakkaan terveydentila paranee ja hän ei tarvitse enää kotipalvelua.
- Asiakas ymmärtää oman tilanteensa ja kieltäytyy kotipalvelusta esittämällä kirjallisen kotipalvelun vastaanottamiskiellon.
- Kotipalvelun toteuttaminen aiheuttaa hallitsemattoman työturvallisuuden uhan työntekijöille, esim. asiakkaan tai hänen läheisensä aggressiivinen käytös.
- Asiakas ei sitoudu suunnitelmassa sovittuihin palveluihin.
- Pääosin asiakkaalle on voitava turvata palvelut yhden työntekijän auttamana. Jos hoivan ja hoidon toteuttamiseksi tarvitaan tilapäisesti kahta työntekijää, se huomioidaan ajankäytössä ja asiakasmaksussa.

## 3. Säännöllisen kotipalvelun palvelujen sisältö

Kotipalvelua toteutetaan osallistamalla asiakas hoivaan ja hoitoonsa. Vuoteeseen hoidettavan asiakkaan hoito voidaan toteuttaa hänen kotonaan, jos hänen hoitonsa voidaan turvata myös käyntien välillä tai kotipalvelun käynnit riittävät takaamaan asiakkaan turvallisen asumisen kotona. Iltaisin ja viikonloppuisin toteutetaan kotona selviytymisen kannalta välttämättömät palvelut suunnitelman mukaisesti. Yöaikaan hoidetaan asiakkaita, joiden kotona selviytyminen sitä välttämättä edellyttää. Yöaikainen hoito pyritään järjestämään ensisijaisesti teknologiaa apuna käyttäen.

Palvelun toteuttamistapaan vaikuttaa asiakkaan kodin sijainti. Tarvittaessa asiakas luovuttaa kotipalvelun ja/tai turvapalveluiden käyttöön kotinsa avaimen.

### 3.1 Sairaanhoidolliset tehtävät

Kotipalvelu sisältää myös sairaanhoidollisia tehtäviä joko tilapäisenä tai säännöllisenä palveluna. Sairaanhoidollisia tehtäviä ovat esimerkiksi

- lääkeshoidon toteuttaminen ja seuranta, kuurilääkeshet, injektiot
- haavahoito, avannehoito
- katetrointi / kestokatetrit
- kivunhoito, terveydentilan seuranta ja arviointi
- verinäytteiden ottaminen ja verikokeiden tuloksista asiakkaan informointi
  
- Tarvittaessa lääkärin konsultointi asiakkaan terveyteen ja sairauksiin liittyvissä asioissa

Kotipalvelu huolehtii sairaanhoidollisia tehtävistä, mikäli asiakas ei sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita.

Läähkehoito: Säännöllisen kotihoidon asiakkaat kuuluvat pääsääntöisesti koneellisen annosjakelun piiriin. Lääkeshet toimitetaan asiakkaan kotiin. Asiakas maksaa itse lääkkeensä. Annosjakeluasiakkaiden reseptien uusiminen ja lääkkeshet yhteensopivuuden tarkistamisesta huolehtivat lääkkeshet määrännyt lääkäri ja apteekin farmaseuttinen henkilöstö.

Lääkkeshet koneellisen annosjakelun kriteerit säännöllisen kotihoidon asiakkaalle

- asiakkaalla on säännöllinen ja pysyvä lääkitys, jonka toteuttamisesta asiakas ei itsenäisesti selviydy. Jos asiakkaalla on vain muutama lääke (1-4), lääkkeshet koneellista annosjakelun aloittamisessa käytetään kokonaisharkintaa huomioiden lääkeautomaatin mahdollinen käyttö.
- asiakkaan lääkkeshet soveltuvat annosjakeluun.

Asiakkaan palveluaikaan lisätään lääkeshet hoidosta kertyvää aikaa 0,5 tuntia /viikko.

- Aikaan sisältyvät lääkkeshet tilaukset, toimitukset ja lääkeshet hoidon vaikutusten seuranta. Lääkeshet säilytetään asiakkaan kotona lukollisessa lääkekaapissa tai muussa lukittavassa kaapissa. Lääkekaapin hankkii kunta asiakkaille ja perii sen pois tarpeen loppuessa.

### 3.2 Henkilökohtainen hygienia

Avustaminen henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvissä asioissa perustuu asiakkaan tuen tarpeeseen toimintakykyä edistävä työote huomioiden. Pääsääntöisesti asiakkaan avustaminen suihkussa tapahtuu kerran viikossa arki-iltapäivisin. Saunotukset omassa saunassa tehdään erikseen harkiten ja turvallisuustekijät huomioiden. Jos asiakkaalla ei ole peseytymismahdollisuutta kotona, peseytyminen järjestetään kylvetyspalveluna palvelukeskuksella. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalta ei peritä erillistä kylvetysmaksua. Tarvittaessa asiakasta avustetaan päivittäin pikkupesuisissa sekä suuhygieniaassa. Pesujen yhteydessä huomioidaan ihon kunto, avustetaan parran ajamisessa tai kynsien leikkuussa.

### 3.3 Ravitsemus

Ravitsemuksen tilan huomiointi on tärkeä tekijä asiakkaan hyvinvoinnissa. Asiakkaan tuen tarve selvitetään ja tarvittaessa tuetaan hyvän ravitsemustilan saavuttamisessa. Kotipalvelu avustaa tarvittaessa aamu-, väli- ja iltapala laitossa sekä aterioiden lämmittämisessä. Ateriapalvelusta tilataan lounasateriat, mikäli asiakas tai läheinen ei pysty huolehtimaan aterioiden valmistamisesta. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokaostosten teossa kauppapalveluina. Säännöllisen kotihoidon asiakkaan ravitsemuksen seurantaan kuuluu painon mittaus vähintään 3 kk:n välein sekä ravitsemustilan arviointi MNA-mittarilla kerran vuodessa.

### 3.4 Toimintakyvyn tukeminen

Asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä suunnitelma toimintakyvyn tukemisesta. Suunnitelmassa huomioidaan apuvälineiden tarve ja ohjataan niiden käytössä. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet sekä konkreettiset keinot näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaan turvallisuutta tuetaan tekemällä kodin turvallisuusselvitys ja toteuttamalla tarvittavia muutoksia asiakkaan suostumuksella. Ulkoilun järjestämisessä auttavat läheiset, virikeohjaaja ja yksityiset palveluntuottajat. Ulkoilua järjestettäessä ja toteutettaessa otetaan huomioon olosuhteet ja turvallisuustekijät.

### 3.5 Päivätoiminta

Päivätoimintaa järjestetään kerran viikossa palvelukeskuksella. Siihen sisältyy saunapalvelu, lounas ja päiväkahvi sekä viriketoimintaa. Palvelua voi saada kotona asuvat kotipalvelun asiakkaat. Kuljetuksista huolehtii kotipalvelu. Asiakasmaksusta päättää sosiaalilautakunta.

### 3.6 Kodinhoito

Kotihoito huolehtii käynneillä seuraavista asioista, jos asiakas ei terveydentilan /toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi itse kykene:

- asiakkaan astioiden tiskaaminen ja keittiön pöydän ja vapaiden tasojen siistimine
- irtoroskien ja tahrojen poistaminen lattialta, roskapussin vieminen
- jääkaapin siistiminen, vanhojen ruokien poistaminen
- wc:n siistiminen
- puunkanto ja likasankojen tyhjentäminen (mikäli muita järjestämistapoja ko. tehtäviin ei ole käytettävissä) Toimet tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden kuntoutumista edistävä työote ja asiakkaan osallistaminen.

Kotihoidon tehtäviin ei sisälly kodin ja vierailijoiden jälkien siivoaminen. Sovitaan erikseen kotikäynnit läheisten ollessa paikalla. Päällekkäisiä käyntejä läheisten vierailujen aikana vältetään.

### 3.7 Vaatehuolto

Jos palvelutarpeen arvioinnissa tulee esille pyykkihuollon tarve, niin se toteutetaan joko asiakkaan kotona tai taloyhtiön pesuhuoneessa. Silitys, mankelointi, mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiirille tai yksityiselle palveluntuottajalle.

### 3.8 Kodin ulkopuolinen asiointi

**Kauppa-asiat:** lähtökohta on, että ruoka- ja päivittäistavaraostot tekee asiakas, hänen lähipiirinsä tai yksityiset palveluntuottajat. Mikäli em. ei ole mahdollista, niin asia hoidetaan kotipalvelun tukipalveluna kauppalistan tekemisestä alkaen ostosten tekemiseen ja kotiin kuljettamiseen. Asiakkaat maksavat hinnaston mukaisen tukipalvelumaksun. Mikäli asiakkaalla ei ole läheisiä tai muuta tahoa, joka voisi hänen kanssaan käydä vaateostoksilla, voi kotipalvelun työntekijä auttaa asiakasta vaatehankinnoissa (kuntoutumista edistävä työote). Asiakkaan kanssa asioitaessa käytetään kotipalvelun autoa, jos asiakkaalle on myönnetty sosiaalista- tai vaikeavammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua.

**Raha-asiat:** kotipalvelun henkilöstö ei hoida asiakkaan raha-asioita, ei käsittele käteistä rahaa, eikä käytä asiakkaan pankkikorttia. Pankki- ja raha-asioiden hoito järjestetään läheisten tai lähipiirin turvin. Tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja raha-asioiden hoitamiseksi tai asiakas asiakas järjestetään välitystiliasiakkaaksi.

**Saattaja-avusta huolehtii ensisijaisesti lähipiiri tai vapaaehtoiset.** Kotipalvelun työntekijä tai kotipalvelun järjestämä vapaaehtoistyöntekijä toimii avustajana, esim. sairaalassa käymisessä, jos asiakkaalla ei ole ketään läheistä. Silloin käytetään taksia, jonka asiakas maksaa. Tällöin saattaja-avusta peritään erillinen tukipalvelumaksu, joka koskee myös säännöllisen kotihoidon asiakkaita.

### 3.9 Muut tehtävät

- postin haku laatikosta, ellei asiakas itse kykene. Kotipalvelu avustaa postilaatikon siirtämisessä lähemmäs sisäänkäyntiä, jos se asiakkaan liikuntakyvyn kannalta on välttämätöntä ja jos asiakas täyttää postin vaatimat kriteerit siirrolle. Postin avaamisesta sovitaan asiakkaan kanssa ja se kirjataan suunnitelmaan.
- lumen luonti rappusilta ja kulkuväylältä siltä osin kuin se on välttämätöntä.
- turvalaitteiden (esim. palovaroitin, häkävaroitin ja turvapuhelin) toimintakunnosta huolehtiminen ja testaus vähintään 1 x kk, jos asiakas tai omainen eivät siihen kykene.
- asiakkaan avustus ja opastus teknologian ja muiden kotona selviytymistä turvaavien apuvälineiden ja hoitotarvikkeiden hankinnassa ja käytössä. Tarvittaessa tehdään moniammatillista yhteistyötä.
- mahdollisten asunnonmuutostöiden vireille saattaminen (ensisijaisesti läheisten tehtävä).
- opastus ja avustus etuuksien anomiseen (esim. hoitotuki, asumistuki), ensisijaisesti läheisten tehtävä.