



LAPUAN KAUPUNKI

Kotiin annettavien palveluiden myöntämisen perusteet ja palvelukuvaukset 1.6.2020 alkaen

Lapuan kaupunki/ Perusturvalautakunta 28.4.2020 § 4

Sisällys

1.	KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET	1
2.	KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT	2
3.	PALVELUIDEN HAKEMINEN	3
4.	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	3
4.1	Palveluiden kohderyhmä.....	3
4.2	Asiakkaan palvelutarpeen arviointi	3
4.3	Kotihoidon kuntouttava arviointijakso.....	5
5.	PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET JA PALVELUKUVAUKSET	6
5.1.	Kotihoidon tukipalvelut	6
5.1.1.	Peseytymispalvelu	6
5.1.2.	Ateriapalvelu	7
5.1.3.	Vaatehuoltopalvelu	7
5.1.4.	Turvapalvelu (turvapuuhelin ja lisälaitteet).....	8
5.1.5.	Asiointipalvelu	8
5.1.6.	Saattajapalvelu	9
5.1.7.	Siivouspalvelu	9
5.2.	Kuntoutus	9
5.2.1.	Arkikuntoutus	9
5.2.2.	Tehostettu kotikuntoutus.....	10
5.2.3.	Etäkuntoutus	11
5.3.	Säännöllinen ja tilapäinen kotihoito.....	11
5.3.1.	Tuen tarve hygienian hoidossa.....	13
5.3.2.	Tuen tarve ravitsemuksessa	13
5.3.3.	Tuen tarve pukeutumisessa.....	14
5.3.4.	Tuen tarve kodinhoidossa	14
5.3.5.	Tuen tarve vaatehuollossa.....	15
5.3.6.	Tuen tarve kodin ulkopuolisessa asiointissa.....	15
5.3.7.	Tuen tarve liikkumisessa ja ulkoilussa	15
5.3.8.	Kodin turvallisuus ja esteettömyys.....	16
5.4.	Kotisairaanhoidon palvelut.....	16
5.4.1.	Lääkehoito	16
5.4.2.	Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet	17
5.5.	Sähköiset etäkäynnit	18
5.6.	Muuta	18

6.	VIRANHALTIJAPÄÄTÖS PALVELUSTA JA ASIAKASMAKSUSTA	19
7.	MUUT EDELLYTYKSET PALVELUJEN MYÖNTÄMISELLE JA JATKUMISELLE	20
8.	TURVALLISUUSSITOUMUS	21

1. KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET

Lapuan kaupungin kotiin annettavat palvelut perustuvat toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön, kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja -asetus (607/83), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012). Lisäksi toimintaa ohjaavat Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (julkaisuja 2017:6), Etelä-Pohjanmaan ikäihmisten yhteensovitettu palvelukokonaisuussuunnitelma vuosille 2019-2025 sekä Lapuan ikäpoliittinen ohjelma vuosille 2017-2020. Kotiin annettavia palveluita ovat säännöllinen ja tilapäinen kotihoito (kotipalvelu, kotisairaanhoido), kuntoutuspalvelut ja kotihoidon tukipalvelut.

Lapuan kaupungin kotiin annettavat palvelut tukevat ja vahvistavat toimintakykyrajoitteisten asiakkaiden itsenäistä, turvallista ja hyvää elämää auttamalla ja ohjaamalla niissä toimissa, joista henkilö ei itse suoriudu tai joihin hän ei saa apua esimerkiksi läheisiltään. Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Palvelut toteutetaan tukemalla henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista, turvallisuutta ja osallisuutta. Palvelujen lähtökohtana on toimintakykyä ylläpitävä ja kuntouttava työote. Jatkuva arjessa toteutuva palvelutarpeen arvioiminen mahdollistaa sen, että asiakkaalle myönnettyjä palveluja vähennetään, lisätään tai poistetaan aktiivisesti tarpeen mukaan. Palvelut ja niiden määrä voivat siis vaihdella merkittävästi toimintakyvyn muutosten yhteydessä. Tarvittaessa asiakasta myös neuvotaan ja ohjataan ennaltaehkäisevästi muiden kotona asumista tukevien palvelujen piiriin. Asiakkaan palvelukokonaisuus suunnitellaan niin, että läheisten osallistumismahdollisuudet ja sitoutuminen huomioidaan.

Palvelut myönnetään asiakkaille yhtenäisten periaatteiden mukaisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Palveluiden saatavuuteen ja järjestämistapaan voivat kuitenkin vaikuttaa maantieteellinen etäisyys, palvelujakson kesto, kotikäyntien toistuvuus, asuinympäristö ja asiakkaan muut palvelut. Teknologisia ratkaisuja tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään palveluiden järjestämisessä. Läheisiä aktivoidaan osallistumaan asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotiin annettavien palvelujen lähtökohtana on asiakkaan kunnioittaminen, asiakkaan oikeus päättää omista asioistaan, palvelujen oikea-aikaisuus, vaikuttavuus ja turvallisuus sekä asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn parantaminen. Mikäli asiakas ja hänen läheisensä ovat eri mieltä asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeesta, kunnioitetaan asiakkaan toivetta. Toive kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan (sisältää hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman).

Kotiin annettavissa palveluissa toiminta on luottamuksellista ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka työskentelevät moniammatillisessa yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa.

Nämä kotihoidon ja muiden kotiin annettavien palveluiden myöntämisen perusteet ja palveluiden sisältö koskevat kunnallisesti tuotettua palvelua. Samoja kriteereitä noudatetaan, jos Lapuan kaupunki päättää ottaa käyttöön palvelusetelin tai ostopalvelun kotihoitopalveluihin.

2. KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT

Ennaltaehkäisevät kotona asumista tukevat palvelut ovat terveyttä edistävää toimintaa, sisältäen neuvontaa ja palveluohjausta sekä kotiin annettavia tukipalveluja, kuten esimerkiksi ateriapalvelua, asiointipalvelua ja turvapalvelua (mm. turvapuhelin ja lisälaitteet).

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan kuntoutumista tukevaa kotihoidon ja/tai kotisairaanhoidon hoitoa ja palvelua, jolla tuetaan asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä ja hyvinvointia. Palvelu voidaan myöntää henkilölle, jonka toimintakyky tai terveydentila on heikentynyt tilapäisesti ja jonka hoidon toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön osaamista. Palvelun myöntämisen edellytys on, ettei asiakas itse tai läheisen tukemana pysty käyttämään avoterveydenhuollon palveluita. Tilapäinen kotihoito myönnetään aina määräaikaisena palveluna, kestoaltaan enintään 3 kk ajaksi. Määräajan päätyttyä tilapäinen kotihoito joko päättyy tai muuttuu säännölliseksi kotihoidon palveluksi, jolloin asiakasmaksuun sovelletaan säännöllisen kotihoidon asiakasmaksuperusteita. Tilapäisen kotihoidon myöntämisperusteet ovat samat kuin säännöllisessä kotihoidossa.

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden mukaista toimintakykyä parantavaa tai ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa asiakassuunnitelman mukaista palvelua. Säännöllisen kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeen selvittämiseen. Säännöllistä kotihoitoa tarvitsevalle asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Palvelut sisältävät kotisairaanhoidolliset ja/tai kotipalvelutehtävät. Säännöllisen kotihoidon käyntejä voidaan jatkossa toteuttaa myös videovälitteisinä kotikäynteinä.

Intensiivisen kotihoidon hoitajakso on määräaikainen palvelu. Intensiivinen kotihoito voi olla tehostettua kotikuntoutusta tai kotihoidon antamaa tehostettua sairaanhoidollista palvelua. Hoitajakson avulla voidaan toteuttaa nopea ja sujuva kotiutuminen esimerkiksi sairaalasta useilla palveluilla. Läheisten sitoutuminen asiakkaan hoitoon on tärkeää intensiivisen kotihoidon toteuttamisessa.

3. PALVELUIDEN HAKEMINEN

Kotiin annettavia palveluita haetaan ottamalla puhelimitse yhteyttä asiakasohjausyksikköön, numeroon 044 438 4127 ja 044 438 4788.

Kirjallisella hakemuksella haetaan turvapalvelua, sosiaalihuoltolain mukaista liikkumista tukevaa palvelua (kuljetuspalvelut) ja omaishoitoa. Hakemuslomakkeita on saatavissa palvelukeskus Hopearinneessä sijaitsevasta asiakasohjausyksiköstä sekä Lapuan kaupungin internet -sivuilta (www.lapua.fi). Hakemus toimitetaan osoitteeseen Asiakasohjausyksikkö/palvelukeskus Hopearinne, Sairaalan tie 5, 62100 Lapua.

Asiakkaan hakemuksen käsittely edellyttää asiakkaan tai hänen edunvalvojansa antamaa suostumusta asiakastietojen katseluun, kirjaamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

4. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

4.1 Palveluiden kohderyhmä

Kotiin annettavien palveluiden asiakkaita voivat olla henkilöt, jotka tarvitsevat apua tai tukea päivittäisissä perustoiminnoissaan muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Palveluilla tuetaan asiakkaiden kotona selviytymistä. Asiakkaan ikä ei sinänsä ole peruste palveluiden myöntämiselle.

4.2 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy asiakkaalla tunnistetusta tarpeesta ja siihen liittyvästä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää henkilö itse, hänen läheisensä, muu henkilö tai viranomainen.

Palvelutarpeen arviointi voi tulla vireille mm. seuraavilla tavoilla:

- Asiakas hakeutuu palvelutarpeen arviointiin.
- Asiakas on tehnyt sosiaalipalveluja koskevan hakemuksen.
- Muu viranomainen ottaa yhteyttä asianomaisen luvalla ja ilmaisee asiakkaan tuen tai palvelujen tarpeen.
- Iäkkään henkilön sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palvelutarpeesta on tehty ilmoitus (huoli-ilmoitus).

Asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien kotiin annettavien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakkaan antaessa luvan, hänen läheisensä voivat myös osallistua palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan kiireellisyydestä riippuen joko välittömästi tai 7 vrk:n kuluessa yhteydenotosta asiakasohjausyksikköön. Arvioinnin tekee pääsääntöisesti palveluohjaaja, erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa.

Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Asiakkaan toimintakyky arvioidaan monipuolisesti ja luotettavia mittareita käyttäen. Toimintakyvyn lisäksi selvitetään, miltä osin asiakas pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoistaan itsenäisesti asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Lisäksi palvelujen myöntämiseen vaikuttavat asiakkaan sosiaalinen verkosto, läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet sekä mahdolliset omarahoitteiset palvelut.

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle kerrotaan erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Informaatio annetaan siten, että asiakas ymmärtää palvelun sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Toimintakykymittareina käytetään pääsääntöisesti seuraavia:

- oma toimintakyvyn arviointimittari ja jatkossa RAI-arviointimittaristo: toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari, jolla arvioidaan mm. päivittäisten toimintojen suorituskykyä, muistia, aistitoimintoja, mielialaa, käyttäytymistä, sosiaalista toimintakykyä, terveydentilaa ja ravitsemustilaa
- SPPB: lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö
- MMSE ja Cerad: muistitestit
- GDS-15: masennuksen arviointimittari
- MNA: ravitsemustason arviointi yli 65-vuotiaille
- PADL (päivittäiset toiminnot)- ja IADL (asioiden hoitaminen)-mittarit

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella voidaan myönnettyjen palvelujen määrää muuttaa. Palveluja voidaan lisätä tai vähentää, tai ne voidaan lopettaa kokonaan, mikäli

asiakkaan tilanteessa ja toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella palvelun myöntämisen edellytykset eivät enää täyty.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sovitaan asiakkaan tai hänen edunvalvoijansa antamasta suostumuksesta asiakastietojen katseluun, kirjaamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

4.3 Kotihoidon kuntouttava arviointijakso

Uusi asiakas ohjataan kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle, mikäli katsotaan tarpeelliseksi selvittää tarkemmin hänen toimintakykyään, kuntoutumisen mahdollisuuttaan, kotona selviytymistään ja palveluiden tarvettaan. Arviointijakson palvelukokonaisuudesta vastaa kotikuntoutustiimi. Arviointijakson aikana asiakkaan toimintakykyä mitataan erilaisin toimintakykymittarein. Arviointijaksolla jokainen kotikäynti on asiakkaan toimintakykyä arvioiva ja omatoimisuutta tukeva. Jakson aikana asiakkaalle järjestetään tarpeenmukaiset hoidot ja palvelut. Arviointijakson pituus vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan ja on enintään neljä viikkoa.

Kuntouttavan arviointijakson tavoitteena on selvittää moniammatillisesti asiakkaan toimintakyvyn laskuun vaikuttaneet tekijät ja tukea omatoimisuutta erilaisin kuntouttavin toimenpitein. Kuntouttava arviointijakso saattaa oikein ajoituessaan parantaa asiakkaan toimintakykyä siten, ettei hänellä sen jälkeen ole tarvetta säännöllisen kotihoidon palvelulle, tai että asiakkaan palveluntarve osoittautuu arvioitua vähäisemmäksi. Näin asiakkaan saama palvelu asettuu tarkoituksenmukaiselle tasolle asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisen näkökulmasta.

Kuntouttavan arviointijakson perusteella kotikuntoutustiimi arvioi kotihoidon palveluiden mahdollisesta jatkamisesta tai lopettamisesta. Mikäli arviointijakson päättyessä asiakkaan todetaan tarvitsevan säännöllisen/tilapäisen kotihoidon palveluita tai muita kotona asumista tukevia palveluita, hänelle tehdään kotihoidon palvelupäätös. Mikäli asiakas ei kokonaisarvioinnin perusteella täytä palveluiden myöntämisen kriteereitä, ohjataan asiakas tarvittaessa omarahoitteisten palveluiden piiriin.

5. PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET JA PALVELUKUVAUKSET

Asiakkaan tulee olla kirjoilla Lapualla tai hänelle on myönnetty maksusitoumus palveluihin hänen omasta kotikunnastaan. Palvelut myönnetään tässä asiakirjassa mainittuja myöntämisen perusteita noudattaen.

5.1. Kotihoidon tukipalvelut

Kotihoidon tukipalvelut on tarkoitettu tukemaan asiakkaan kotona selviytymistä. Osa tukipalveluista on mahdollisuus saada myös ilman säännöllisen kotihoidon palvelujen tarvetta, mikäli niiden avulla tuetaan asiakkaan kotona asumista. Tukipalveluiden tarve arvioidaan tekemällä asiakkaalle palvelutarpeen arviointi. Arvioinnissa kartoitetaan asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen selviytymisen lisäksi hänen läheistensä mahdollisuus osallistua asiakkaan auttamiseen. Arvioinnin perusteella tukipalveluita voidaan myös lisätä, vähentää tai lopettaa. Palvelut voivat olla myös määräaikaisia. Tukipalveluista peritään erillinen asiakasmaksu.

5.1.1. Peseytymispalvelu

Palvelun sisältö:

- Peseytymispalveluun sisältyy asiakkaan vastaanottaminen, kylvetäminen pesuhuone-/saunatiloissa, kynsien leikkaus, iho-ongelmien hoito, pukemisessa avustaminen, huolenpito ennen kotiin kuljetusta ja avustaminen kotiin kuljetusta varten.

Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palvelutarve täyttää säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteet.
- Asiakas ei kykene omatoimisesti, läheisten tai avustajan turvin peseytymään
- Kodin sauna/pesutilat ovat puutteelliset tai vaaralliset.
- Kotona peseytyminen vie kohtuuttomasti kotihoidon henkilökunnan työaikaa, esim. ainoa peseytymismahdollisuus on puulämmiteinen sauna.
- Jos asiakas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene tulemaan peseytymispalveluun omatoimisesti tai läheisen kuljettamana, voidaan hänelle järjestää sinne maksullinen kuljetus.

5.1.2. Ateriapalvelu

Palvelun sisältö:

- Ateriapalvelutilaus tehdään asiakasohjausyksikön kautta, jossa arvioidaan palvelutarve.
- Asiakkaalla on mahdollisuus saada lounas kotiin 1–7 x/viikko. Aterioita kuljetetaan arkipäivisin (ma–pe). Viikonlopun ateriat kuljetetaan perjantaisin. Kotiin kuljetettu lounas sisältää pääruuan, salaatin/kasvikset ja jälkiruuan. Keittoruuan yhteydessä tarjotaan leipä ja levite.

Myöntämisen perusteet:

- Asiakas ei pysty itse tai läheisen turvin asioimaan kaupassa tai tekemään kauppatilausta sähköisenä/soittamalla, eivätkä asiakkaan läheiset voi hoitaa asiakkaan kauppa-asioita hänen puolestaan.
- Asiakas ei pysty itse tai läheisensä avustuksella valmistamaan ruokavalionsa mukaisia aterioita, eikä hän pysty käyttämään kodin ulkopuolisia ruokailumahdollisuuksia.
- Asiakas ei sairautensa vuoksi pysty itse tai läheisensä avustuksella huolehtimaan riittävän monipuolisesta ruokailusta:
 - tarvitsee ohjausta, valvontaa tai apua ruokailussa
 - tarvitsee ohjausta tai valvontaa ravitsemustilan seurannassa

5.1.3. Vaatehuoltopalvelu

Palvelun sisältö:

- Vaatehuoltopalvelulla tarkoitetaan asiakkaan pyykkien huolehtimista pesulapalveluihin

Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palvelutarve täyttää säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteet.
- Asiakas ei kykene läheisten turvin hoitamaan vaatehuoltoa.
- Asiakkaan vaatehuollon järjestäminen ei ole mahdollista toteuttaa kotihoidon käyntien yhteydessä asiakkaan kotona (asiakkaan kotona ei ole asiallisia pyykinpesumahdollisuuksia).

Huomioitavaa:

- Asiakas, jonka toimintakyky ei täytä säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteita, ohjataan käyttämään yksityistä vaatehuoltopalvelua, ellei läheisten apua ole saatavissa.

- Mankelointi, vaatteiden käsipesu, kuiva- ja hienopesu sekä mattojen, verhojen ym. pesut, ohjataan aina läheisten tai yksityisen palveluntuottajan toteutettavaksi.

5.1.4. Turvapalvelu (turvapuhelin ja lisälaitteet)

Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaalla on kaatumisriski tai epävakaata terveydentilaa.
- Asiakkaalla on eksymisriski tai taipumusta karkailla.
- Asiakkaalla on turvattomuuden tunnetta.
- Asiakkaan toiminta- ja liikkumiskyky on alentunut ja erilaisten vaaratilanteiden riski on suurentunut.
- Asiakkaan tulee kyetä käyttämään turvalaitetta.

Huomioitavaa:

- Ellei myöntämisperusteita voida todeta Lifecare -kirjausten perusteella, asiakkaan luodaan arviointikäynti.
- Asiakkaan tulee hankkia avainboksi. Vain poikkeustapauksissa luovutetaan kotiavain turvapalvelun käyttöön.
- Asiakkaalle voidaan suositella myös muita teknologisia ratkaisuja kotona asumisen tueksi, esim. paikantava turvakello, ovihälytin, liesivahti.
- Ensisijaisesti turvalaitteista tulevat hälytykset ohjataan asiakkaan lähiomaisille. Mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakkaan turvahälytykset eri vuorokauden aikoina ohjautuvat kotihoidolle.

5.1.5. Asiointipalvelu

- Pääsääntö on, että asioinnit hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan, hänen läheistensä tai yksityisen palveluntuottajan toimesta. Kotihoito hoitaa asioinnit vain poikkeustapauksissa.

Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palvelutarve täyttää säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteet, ja
- Asiakas ei pysty itse tai läheisen turvin asioimaan kaupassa tai tekemään kauppatilausta sähköisenä/soittamalla, eivätkä asiakkaan läheiset voi hoitaa asiakkaan kauppa-asioita hänen puolestaan.

Huomioitavaa:

- Kauppa-asioinneissa asiakasta ohjataan käyttämään kaupan tuottamaa kauppakassipalvelua. Kotihoito voi myös tehdä kauppatilauksen, jonka yksityinen toimija toimittaa asiakkaalle.
- Kauppa- ja apteekkiasioinnissa edellytetään tiliasiakkuutta.
- Apteekkiasiointi: Kts. 5.4.1.
- Raha-asiat: kotihoidon henkilöstö ei hoida asiakkaan raha-asioita, ei käsittele käteistä rahaa, eikä käytä asiakkaan maksukorttia. Laskut ohjataan suoramaksuun, mikäli asiakkaan läheiset eivät hoida hänen raha-asioitaan tai asiakkaalle ei ole haettu edunvalvojaa.

5.1.6. Saattajapalvelu

- Saattajapalvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan yksityisten palveluntuottajien palveluihin, elleivät läheiset voi toimia saattoapuna, tai saattoapua ei saada järjestymään yhdistysten vapaaehtoistoiminnan kautta.

5.1.7. Siivouspalvelu

- Siivouspalvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan aina yksityisten palveluntuottajien palveluihin.

5.2. Kuntoutus

5.2.1. Arkikuntoutus

Arkikuntoutus on asiakkaan omassa kodissa tapahtuvaa jatkuvaa kuntoutusta, jonka avulla ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä ja arjessa selviytymistä esim. pukeutumisessa, wc-asioinnissa ja ruuan lämmittämisessä. Kuntoutus tapahtuu moniammatillisesti ja asiakaslähtöisesti. Arkikuntoutukseen kuuluu fyysisen, psyykkisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ohjaaminen sekä oikeanlaisen/riittävän ravitsemuksen ja lääkityksen seuranta.

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Asiakassuunnitelma sisältää hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan tämän hetkinen toimintakyky, yhdessä laaditut konkreettiset tavoitteet toimintakyvyn ylläpitämiseksi sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tavoitteet ohjaavat toimintaa asiakaskäynneillä ja läheisiltä toivotaan sitoutumista toimintakyvyn ylläpitämiseen tukemalla asiakkaan omia voimavaroja. Tavoitteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan kotikäynneillä.

5.2.2. Tehostettu kotikuntoutus

Tehostetun kotikuntoutuksen tarkoitus on tukea asiakasta liikkumaan, sekä motivoida häntä oman toimintakyvynsä ylläpitämiseen ja edistämiseen hänen omassa arkiympäristössään. Tehostetun kotikuntoutusjakson pääpainotus on asiakkaan fyysisen toimintakyvyn tukemisessa. Asiakkaalle laaditaan kuntoutusjakson tavoitteet, joiden toteutumista seurataan jakson aikana ja sen päättyessä. Jakson aikana kuntoutus pyritään rakentamaan nousujohteiseksi, eli harjoitusliikkeiden vastuksen määrää lisätään voimien karttuessa. Kuntoutuskäynnit toteutetaan kotikuntoutustiimin ja kotihoidon henkilöstön yhteistyönä. Kotikuntoutustiimissä toimii fysioterapeutti, sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Pääsääntöisesti kuntoutusjakso kestää 2–8 viikkoa.

Kuntoutusasiakas:

- Säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon asiakas.
- Ikäihmisten perhehoidon asiakas.
- Omaishoidettavat.

Myöntämisen perusteet:

- Asiakas pystyy toimimaan saamansa ohjauksen ja ohjeiden mukaan.
- Asiakkaan fyysinen toimintakyky on heikentynyt leikkauksen, tapaturman tai sairauden seurauksena tai äkillisesti, ja sitä on mahdollista nostaa tehostetun kotikuntoutuksen keinoin.
- Asiakkaalla on useita kaatumisia ja arvioinnin perusteella asiakas hyötyy tehostetusta kuntoutusjaksosta.
- Tehostetun kotikuntoutusjakson käynnistäminen edellyttää asiakkaan ja läheisten motivaatiota, myönteistä suhtautumista ja sitoutumista jaksolle asetettuihin tavoitteisiin.

Tehostetun kotikuntoutuksen kartoituskäynnin sisältö:

- Toimintakykykartoitus (perusliikkumisen arviointi).
- Apuvälinekartoitus.
- Kodin muutostöiden arviointi.
- Ravitsemus.

- Tarkistuslista kaatumisen vaaratekijöistä, joihin itse voi vaikuttaa (lääkehoidon arviointi, kodin turvallisuus).
- Suorituskykytesti (SPPB, tarvittaessa käden puristusvoima tms.).
- Tehostetun kotikuntoutuksen tarvearvio ja toteutuksesta sopiminen.

5.2.3. Etäkuntoutus

Etäkuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan liikunta- ja toimintakyvyn sekä hyvän elämänlaadun edistäminen tukemalla tavoitteellisesti asiakkaan itsenäistä toimintaa voimavaralähtöisesti erilaisten teknologisten sovellusten avulla, esim. tabletti, puhelin, tietokone. Etäkuntoutus soveltuu kotikuntoutuksen tilalle tai jatkoksi, ja mahdollistaa kuntoutuksen asiakkaan omassa arkiympäristössä. Etäkuntoutus tukee asiakkaan sosiaalisuutta, psyykkistä turvallisuuden tunnetta ja tuo rytmiä päivään. Etäkuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan kuntoutujan, asiakkaan läheisten ja ammattilaisten yhteistyönä.

Myöntämisen perusteet:

- Asiakas on säännöllisen kotihoidon asiakas tai asuu perhehoidossa ja hänen fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja/tai sosiaalinen toimintakykynsä on alentunut, mutta rajoitteistaan huolimatta hän pystyy käyttämään etäkuntoutuspalvelua.
- Asiakas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene osallistumaan kodin ulkopuoliseen, kotona asumista tukevaan kuntoutustoimintaan.

Lapuan kaupungissa etäkuntoutuspalvelua tullaan ottamaan jatkossa käyttöön.

5.3. Säännöllinen ja tilapäinen kotihoito

Kotihoidon palveluita myönnetään asiakkaalle hänen yksilöllisen tarpeensa mukaisesti joko säännöllisenä tai tilapäisenä (maksimissaan 3 kk) palveluna. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat hoivaa, huolenpitoa tai sairaanhoidollista apua runsaasti ja säännöllisesti. Palveluja myönnettäessä otetaan aina huomioon läheisten mahdollisuudet osallistua asiakkaan elämään ja hoitoon, sekä mm. asiakkaan mahdollisuus käyttää olemassa olevaa hyvinvointiteknologiaa kotona asumisen tukemiseksi. Kotihoidon palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan toimintakykyä edistävällä työotteella. Tarkoitus on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa. Toimintamallina henkilökunnalla on vastuuhoitajuus.

Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon asiakas:

- Asiakas, joka ei toimintakyvyn laskun vuoksi selviydy itsenäisesti, läheisten tuella tai muulla tavoin tuettuna omassa kodissaan ja hänen hoitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.
- Asiakas, joka on läheisensä hoidossa, ja läheiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön tueksi kotihoitoa.
- Asiakas, joka yöaikaisen palvelutarpeen vuoksi tarvitsee yöaikaisia käyntejä kotona pärjäämisen mahdollistamiseksi.
- Asiakas, jonka saattohoito toteutetaan kotona yhteistyössä läheisten kanssa. Saattohoitotilanteessa asiakkaan palvelutarve ja kotisaattohoidon mahdollisuus arvioidaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakasta hoitavan lääkärin, asiakkaan, läheisten ja muun tarvittavan tukiverkoston kanssa.
- Mikäli asiakas kuuluu erityislainsäädännön piiriin, kotihoidon palveluita voidaan myöntää hänelle kotihoidon kriteerien mukaisesti.

Myöntämisen perusteet:

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja päätös palvelun myöntämisestä perustuu aina ammattilaisen tekemään asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin. Arvioinnissa käytetään hoitoisuuden arviointilomakkeistoa ja muita arvioinnin välineitä. Asiakkaan tilanne käydään läpi moniammatillisesti ja asiakasta sekä hänen läheisiään kuunnellen.

Lapuan kaupungilla on käytössä keväällä 2020 oma hoitoisuuden arviointilomakkeisto, jota täydennetään muilla käytettävissä olevilla arviointivälineillä.

Hoitoisuuden arviointilomakkeen arvo: vähintään 2,50.

Muut hyödynnettävissä olevat arviointimittarit:

- muistin arviointi: MMSE
- päivittäistoiminnot ja asioiden hoitaminen: PADL/IADL, Barthel
- fyysinen toimintakyky: SPPB, Toimiva-testi, puristusvoimamittaus, Bergin tasapainotesti

RAI toimintakykymittarin arvoja otetaan käyttöön palvelutarpeen arvioinnissa RAI-arviointijärjestelmän käyttöönoton jälkeen. Kotihoidon myöntämisperusteiksi valittavat arviointimittarit tullaan täydentämään tämän ohjeen liitteeksi.

Poikkeavat myöntämisperusteet:

Poikkeustilanteissa asiakasohjausyksikössä päätöksiä tekevilla viranhaltijoilla on mahdollisuus käyttää harkintaa kotihoidon palveluiden myöntämisessä, jos edellä mainitut palvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kotihoito voidaan harkinnalla myöntää seuraavissa tilanteissa:

- Asiakkaalla on muistisairaus, mielenterveys- tai päihdeongelma tai muu perusteltu syy, ja asiakkaan kokonaistilanne on sellainen, että hoidon toteutuminen vaarantuu, jos asiakas ei ole kotihoidon palveluiden piirissä.
- Asiakas on omaishoidettava ja kotihoitoa tarvitaan omaishoidon tukemiseksi.
- Asiakkaan hoito edellyttää erityistä ammattitaitoa, esim. saattohoito.

Kotihoidon palvelujen sisällöstä sovitaan asiakaskohtaisesti yksilöllinen tarve huomioiden ja sisältö kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

5.3.1. Tuen tarve hygienian hoidossa

Henkilökohtaiseen hygieniaan sisältyvät asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja yksilöllisestä tarpeesta riippuen ohjaaminen ja avustaminen seuraavissa toiminnoissa:

- Wc-käynnit, virtsapussin tyhjennys ja vaihto.
- Aamu- ja iltapesut (sisältää tarpeen mukaan esim. kasvojen, hampaiden/tekohampaiden, kainaloiden, käsien, rinnanalusten ja nivusten pesut, alapesut, vaipan vaihdot).
- Suihkutus pääsääntöisesti kerran viikossa, yksilöllinen tarve huomioidaan.
- Asiakkaan ihon kunnon tarkistus (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät), perusrasvaus ja hoito.
- Parran ajo, hiusten kampaaminen, kynsien leikkaus.

5.3.2. Tuen tarve ravitsemuksessa

Kotihoidon palveluun sisältyvät asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja yksilöllisestä tarpeesta riippuen ohjaaminen ja avustaminen seuraavissa ravitsemukseen liittyvissä toiminnoissa:

- Aterioiden esille laitto ja tarvittaessa lämmitys.
- Asiakkaan aamu- ja iltapalan valmistaminen.
- Ruokailussa avustaminen, syöttäminen, letkuruokinta.
- Kauppatilausten tekeminen (pääsääntöisesti kerran viikossa), jos asiakas tai läheinen ei itse kykene huolehtimaan ruokien tilaamisesta tai kaupassa käynnistä.
- Ohjauksen antaminen terveellisestä ja monipuolisesta ruokavaliosta sekä erityisruokavalioiden noudattamisesta.

- Asiakkaan riittävästä energian ja nesteen saannista huolehtiminen.
- Asiakkaan ravitsemuksen kokonaisvaltainen seuranta.
- Asiakkaan ravitsemustilan arviointi MNA-mittarilla tarvittaessa.
- Asiakkaan painon seuranta tarvittaessa.

5.3.3. Tuen tarve pukeutumisessa

Mikäli asiakas ei omatoimisesti kykene huolehtimaan pukeutumisestaan, asiakasta ohjataan ja avustetaan seuraavissa toiminnoissa yksilöllinen tarve huomioiden:

- Päivä- ja yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminen.
- Huolehtiminen asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksesta.
- Tukisukkien/sidosten laittaminen.

5.3.4. Tuen tarve kodinhoidossa

Kotihoitoa ei myönnetä pelkästään kodinhoidollisiin tehtäviin. Kodinhoidolliset tehtävät ohjataan hankkimaan yksityisiltä palveluntuottajilta, ellei läheisten apua ole saatavilla.

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

- Astioiden tiskaaminen (läheiset/vierailijat huolehtivat omista tiskeistään).
- Keittiön pöydän ja vapaiden tasojen siistiminen.
- Irtoroskien ja tahrojen poistaminen lattialta.
- Roskapussin vieminen.
- Jääkaapin siistiminen, vanhojen ruokien poistaminen.
- Vuoteen siisteydestä huolehtiminen.
- Vuodevaatteiden vaihtaminen tarvittaessa tai vähintään x 1/kk, ellei tätä ole sovittu yksityisen palveluntuottajan tehtäväksi.
- Wc:n siistiminen kerran viikossa tai tarvittaessa.
- Jalallisen wc-astian tyhjentäminen.

Kodinhoidolliset toimet tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden kuntoutumista edistävä työote. Asianmukaiset siivousvälineet ja -aineet tulee olla asiakkaalla itsellään.

Kotihoidon tehtäviin **eivät** sisälly seuraavat kodinhoidolliset työtehtävät joten niitä ei myönnetä kotihoidon palveluna:

- Huoneiston imurointi.
- Mattojen, vuodevaatteiden ja seinävaatteiden tuuletus.

- Pölyjen pyyhintä.
- Lattioiden kosteapyyhintä kauttaaltaan.
- Vierailijoiden jälkien siivoaminen.
- Ikkunoiden pesu, ikkunaverhojen vaihto.
- Uunin puhdistus, pakastimen sulatus.
- Talon/asunnon huoltotoimet, esim. puiden kantaminen (paitsi jos kodin ainoa lämmönlähde eikä muita mahdollisuuksia ole) ja pilkkominen, ruohonleikkuu. Lumenluonti tehdään vain siltä osin, kuin se on tarpeellista asiakkaan/työntekijän välttämättömän liikkumisen turvaamiseksi.

5.3.5. Tuen tarve vaatehuollossa

Kotihoidon henkilöstö ohjaa ja tukee asiakasta vaatehuollon toteutuksessa kuntouttavan hoitotyön näkökulmasta. Mikäli asiakas ei kykene itse tai läheisen avustamana huolehtimaan pyykinpesusta, voi kotihoidon henkilöstö pestä asiakkaan henkilökohtaisen käyttövaatetuksen, vuodevaatteet ja pyyhkeet asiakkaan omalla pesukoneella. Kodinkoneet tulee voida jättää päälle asiakkaan vastuulla, vaikka kotihoidon henkilökuntaa ei ole paikalla.

Kotihoitona ei myönnetä pelkkää vaatehuoltoa. Kotipalvelun tukipalveluna on mahdollisuus saada vaatehuoltopalvelua, kts. kohta 5.1.4.

5.3.6. Tuen tarve kodin ulkopuolisessa asiointissa

Kauppa- ja muut asioinnit hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan, hänen läheistensä tai yksityisen palveluntuottajan toimesta, tai kotihoidon tukipalveluna. Kotihoidon palveluun sisältyvät ainoastaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden apteekkiasiointi ja kauppalistan teko. Kts. kohta 5.1.3.

5.3.7. Tuen tarve liikkumisessa ja ulkoilussa

Kotihoito tukee asiakkaan kotona asumista ja liikkumista arkikuntoutuksen keinoin. Kts. kohta 5.2.2.

Keskeistä on myös asiakkaiden kaatumistapaturmien ehkäiseminen puuttamalla välittömästi havaittuihin kaatumisen riskitekijöihin. Suurentuneessa kaatumisriskissä olevat asiakkaat ohjataan tarpeen mukaan tehostetun kotikuntoutuksen jaksolle.

Pääasiassa läheiset ja vapaaehtoistyöntekijät avustavat asiakasta ulkoilussa. Asiakkaan kanssa ulkoillaan kotihoidon työtilanteen ja resurssien mukaan.

5.3.8. Kodin turvallisuus ja esteettömyys

Kotihoito ohjaa, tukee ja neuvoo asiakasta kotona asumisen turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja turvateknologian hankinnassa, kuten esimerkiksi:

- Esteettömän kulun varmistaminen (esim. matot, kynnykset, raput).
- Apuvälinetarpeet, niiden hankinnassa avustaminen ja käyttämisen opastaminen.
- Asunnon turvallisuuden tarkastaminen (liedet, palohälyttimet), jos läheisten apu ei ole käytettävissä.
- Muut turvajärjestelmät (esim. ovihälytin, liesivahti).

5.4. Kotisairaanhoidon palvelut

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito voidaan myöntää kotisairaanhoidollisena palveluna, mikäli asiakkaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palveluntarve täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, eikä hän pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Terveyden- ja sairaanhoito toteutetaan asiakkaan asiakassuunnitelman mukaisesti; se voi sisältää lääkehoidon tehtäviä, muita sairaanhoidollisia tehtäviä sekä asiakkaan ohjausta.

5.4.1. Lääkehoito

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa määritellään hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja kotihoidossa työskentelevien eri ammattiryhmien oikeudet toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa.

Ainoastaan lääkkeenjakoja tarvitsevat asiakkaat ohjataan apteekkien tarjoaman lääkkeenjako palvelun piiriin itse maksaen.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaille lääkehoito toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaan, mm. seuraavat lääkehoidon tehtävät:

- Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta (eri annostelureittejä käyttäen).
- Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi (asiointipalvelu kotipalvelun tukipalveluna kts. 5.1.3.).
- Koneellisesti jaettujen lääkkeiden toimittaminen asiakkaalle muun hoidollisen käynnin yhteydessä.
- Lääkemuutokset.
- Lääkejako dosettiin, mikäli asiakkaan lääkkeitä ei voida jakaa koneellisesti.
- Lääkeinjektiot, rokotukset.
- Suonen sisäinen nesteytys ja lääkitys mahdollisuuksien mukaan.

- Kivunhoito sisältäen mm. kipupumpun.
- Lääkehoidon vaikuttavuuden seuranta.
- Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen.
- Yhteydenpito apteekkiin ja lääkärin vastaanotolle.

Lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu säännöllisen kotihoidon asiakkaille:

Lapuan kaupunki on kilpailuttanut **säännöllisen kotihoidon** asiakkaiden lääkkeiden annosjakelupalvelun. Säännöllisen kotihoidon asiakkaat kuuluvat pääsääntöisesti aina koneellisen annosjakelupalvelun piiriin, mikäli seuraavat annosjakelun myöntämisperusteet täyttyvät:

- Asiakkaalla on säännöllinen ja pysyvä lääkitys, jonka annostelusta asiakas ei selviydy itsenäisesti tai läheisen avustamana.
- Lääkehoitopalvelu on kirjattu asiakkaan asiakassuunnitelmaan.
- Asiakkaan lääkkeet soveltuvat annosjakeluun.

Palvelunkuvaus

- Asiakkaan lääkkeet toimitetaan apteekista valmiiksi jaettuna pääsääntöisesti kahdeksi viikoksi kerrallaan.
- Kiireettömät lääkemutokset toteutetaan aina em. annosjakelujakson vaihtuessa ja kiireelliset muutokset mahdollisimman pian.
- Asiakkaiden lääkitys tarkistetaan tarpeettomien, keskenään yhteen sopimattomien ja päällekkäisten lääkitysten poistamiseksi.
- Annosjakelulääkkeet valitaan edullisista vaihtokelpoisista lääkkeistä.
- Annosjakelupalveluun liittyy olennaisena osana asiakkaan kokonaislääkityksen kartoitus yhteistyössä häntä hoitavan lääkärin kanssa. Lisäksi ennen annosjakelun käynnistämistä apteekki tarkistaa asiakkaan lääkkeiden yhteis- ja haittavaikutukset.
- Annosjakelupalvelu on asiakkaalle maksuton (apteekin perimän annospalvelujakelun kustannuksen maksaa Lapuan kaupunki), mutta lääkkeet asiakas maksaa itse.

5.4.2. Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet

Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet sisältyvät asiakaskohtaisen tarpeen mukaisina asiakkaan kotihoidon palveluihin. Näitä hoitotoimenpiteitä ovat mm. vieritutkimukset (esim. CRP, INR, VS, Hb), verenpaineen ja saturaation seuranta, haavanhoito, avannehoito, nefrostooman hoito, ompeleiden ja hakasten poistot, katetrointi, drenihuuhdelut, korvahuuhdelut, muut sairaanhoidolliset toimenpiteet, asiakkaan terveydentilan

seuranta ja arviointi sekä kipuun, pahoinvointiin, ummetukseen ja inkontinenssiin liittyvä ohjaus ja hoito.

Ensisijaisesti asiakas käy itse tai läheisten saattamana laboratoriossa ja vastaanotoilla. Mikäli asiakas tarvitsisi saattajan tai kulkemiseen invataksin tai ambulanssin, voidaan laboratoriokokeet ottaa kotona.

Sairaanhoidollisten hoitotoimenpiteiden toteuttamisessa noudatetaan lääkärin tai asiakasta hoitavien ammattihenkilöiden antamia ohjeita. Hoitotoimenpiteissä pyritään lääkärin kanssa neuvotellen hoitomuotoihin, jotka asiakas pystyy tekemään itse tai huomioiden kotihoidon käyntimahdollisuudet.

Suonensisäiset hoidot, kipupumppuhoito, saattohoito ja muu vaativa sairaanhoidollinen hoito toteutetaan ensisijaisesti kotisairaalasta käsin. Yhteistyöstä ja vastuista kirjataan asiakassuunnitelmaan.

5.5. Sähköiset etäkäynnit

Säännöllisen kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa myös digitaalisesti erilaisten teknologisten sovellusten avulla, esim. tabletti, puhelin, tietokone. Sähköiset etäkäynnit tehdään aina sovittuna aikana ja niillä toteutetaan asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitut asioita. Mikäli asiakkaan voinnissa tai toiminnassa havaitaan poikkeavaa, tai asiakkaaseen ei saada yhteyttä, hänen luo tehdään kotihoidon käynti.

Sähköisillä etäkäynnillä voidaan esimerkiksi:

- Ohjata arkitoiminnoissa kuten pukeutumisessa, ruokailussa ja lääkkeenotossa (mm. muistuttavan lääkeannostelijan käytön seuranta).
- Tukea päivärytmin ja arkitoimintojen säilyttämisessä.
- Muistuttaa tapaamisista esim. päivätoimintaan ja lääkäriin lähtemisestä.
- Seurata asiakkaan vointia.
- Ohjata hoidon toteutuksessa ja palvelujen käytössä.

Lapuan kaupungilla käytetään soveltuvien osien sähköisiä etäpalveluita.

5.6. Muuta

- Asiakaskohtaisen tarpeen mukaan kotihoito voi huolehtia käynneillään postin hausta postilaatikosta. Tarvittaessa anotaan postilaatikon siirtoa lähemmäs asiakkaan kotia.
- Asiakkaan etuisuuksien hakemisesta huolehtii pääasiassa asiakas itse tai läheiset.

- Asiakkaan ohjaaminen edunvalvonnan piiriin tarvittaessa.
- Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.
- Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos he vierailevat asiakkaan luona. Tällöin sovitaan, onko kotihoidon käynti tarpeellinen (esim. ruokailusta huolehtiminen).
- Kotihoidon asiakkaita veloitetaan hankkimaan avainboxi (huomioiden asumismuoto, esim. kerrostalossa ei välttämättä mahdollinen) kotihoidon henkilöstön sisäänpääsyn varmistamiseksi.

6. VIRANHALTIJAPÄÄTÖS PALVELUSTA JA ASIAKASMAKSUSTA

Kotihoidon palveluvastaava tekee säännöllisen kotihoidon asiakkaille viranhaltijapäätöksen, josta selviää asiakkaalle myönnetty palvelu ja sen määrä/kuukausi. Päätös pohjautuu asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Lisäksi asiakkaalle tehdään erillinen asiakasmaksupäätös, jonka hyväksyy kotihoidon päällikkö. Maksupäätöstä tarkistetaan ja muutetaan asiakkaan asiakassuunnitelman mukaisesti.

Säännöllisen kotihoidon maksu pohjautuu lakiin ja asetukseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (laki 734/1992 ja asetus 912/1992). Asiaksmaksu lasketaan asiakkaan bruttotuloista. Tulotiedot on toimitettava asiaa hoitavalle toimistosihteerille viimeistään säännöllisen kotihoidon aloittamista seuraavan kuukauden aikana. Mikäli asiakas ei suostu tulotietojen luovuttamiseen, asiaa hoitavalla viranomaisella on kuitenkin lakisääteinen oikeus tulojen selvittämiseen muulta taholta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista velvoittaa maksun alentamiseen tai poistamiseen mikäli asiakkaan toimeentulo tästä vaarantuu. Asiaksmaksun voi alentaa tai poistaa ikäihmisten palvelujohtaja. Palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruisen.

Palvelusetelipalveluista asiakkaalle tehdään sekä palvelupäätös että päätös palvelusetelin arvosta ja asiakkaan omavastuuosuudesta. Lapuan kaupungilla ei keväällä 2020 ole vielä kotihoidon palveluseteliä käytössä.

Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää oikaisua maksupäätökseen viranhaltijalta tai tehdä viranhaltijapäätöksestä (palvelupäätös, maksupäätös) oikaisuvaatimus Lapuan kaupungin perusturvalautakunnan yksilöasioiden jaostolle mikäli hän on saamaansa päätökseen tyytymätön.

7. MUUT EDELLYTYKSET PALVELUJEN MYÖNTÄMISELLE JA JATKUMISELLE

Myöntämisperusteiden täyttymisen lisäksi palveluiden myöntäminen ja jatkuminen edellyttää seuraavaa:

- Asiakas sitoutuu yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan (huom. muistisairaalla asiakkaalla läheinen tai edunvalvoja).
- Asiakas sitoutuu käyttämään hoitoon ja kuntoutukseen liittyviä apuvälineitä (esim. sähkössäätöinen hoitosänky, nosto- ja siirtolaite, erilaiset turvalaitteet), mikäli niiden käyttäminen on asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen kannalta oleellista ja edellytys asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden takaamiselle hoito- tai kuntoutustilanteissa.
- Asiakas ei voi ilman perusteltua syytä valikoida hoito- ja kuntoutushenkilökuntaa sukupuolen, uskonnon, etnisen taustan tai muun vastaavan asian perusteella. Kotihoidon henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista ja heidän soveltuvuutensa työhön on työnantajan toimesta tarkistettu.
- Asiakas hyväksyy sen, että tarpeen mukaan kotikäynnille tulee kaksi työntekijää kerralla (esim. jos asiakkaan nostaminen/siirtäminen edellyttää parityötä tai kyse on uuden työntekijän perehdyttämisestä).
- Mikäli asiakas ei ole hoito- tai kuntoutusmyönteinen (esim. ei ole toistuvasti kotona soveltuvana aikana), ei halua tai ei toistuvasti ota vastaan palveluja, asiakkaan kanssa pidetään hoitoneuvottelu. Jos hoitoneuvottelu ei tuota tulosta, jatkohoidosta päätetään asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kesken.
- Työntekijän koskemattomuus ja turvallisuus tulee toteutua kotikäynnin aikana. Asiakasta ei voida ottaa kotihoitoon ja kotikuntoutukseen, mikäli hän tai hänen omaisensa käyttäytyvät aggressiivisesti tai muutoin epäasiallisesti käynnillä olevaa henkilökuntaa kohtaan.
- Palvelua ei voida järjestää asiakkaalle, jonka kotiympäristö todetaan henkilökunnalle vaaralliseksi. Tarvittaessa pyydetään työsuojelelun kartoitus.
- Hoito- tai kuntoutuskäynnillä päihteiden vaikutuksen alaisena olevalta asiakkaalta tarkistetaan yleistila ja käynti tehdään myöhemmin. Tilanteen toistuessa jatkohoidosta neuvotellaan.
- Jos asiakkaan vieras on päihteiden vaikutuksen alaisena, pyydetään häntä poistumaan paikalta, kunnes henkilökunta on toteuttanut asiakkaan hoito- tai kuntoutustoimenpiteet.

Asiakkaalle myönnetty kotihoidon palvelut voidaan lopettaa myös, mikäli:

- Asiakas ymmärtää oman tilanteensa ja kieltäytyy palvelusta joko suullisesti tai kirjallisesti. Kieltäytyminen kirjataan asiakkaan potilastietoihin.
- Asiakkaan palvelutarve on poistunut. Asiakkaan terveydentilassa tai toimintakyvyssä on tapahtunut muutos parempaan, ja asiakas ei enää tarvitse kotihoidon palveluja.
- Asiakkaan palvelutarpeeseen ei voida enää vastata kotihoidon palveluilla (esim. asiakkaalle on järjestynyt palveluasumisen paikka).

8. TURVALLISUUSSITOMUS

Asiakkaan tai hänen edustajansa tulee sitoutua ennen palvelun aloittamista ja sen aikana alla mainittuihin seikkoihin:

- Asiakas ja läheiset sitoutuvat yhteistyöhön kotikäyntejä tekevän henkilökunnan kanssa asiakassuunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaan ja hänen läheistensä käytös ja kielenkäyttö on asiallista arviointikäyntien yhteydessä ja asiakkaan hoito- tai kuntoutustilanteessa (asiakkaan sairaudet huomioon otettuna).
- Asiakkaan tai hänen läheistensä uhkaavan käytöksen ja kielenkäytön seurauksena voi henkilökunta käyttää tarvittaessa kotikäynneillä vartija-apua.
- Asiakas suostuu turvallisten ja ergonomisten työolosuhteiden järjestämiseen, kuten hoidossa tai kuntoutuksessa tarvittavien apuvälineiden tai laitteiden vastaanottamiseen ja käyttämiseen, tarvittaessa huonekalujen järjestyksen vaihtamiseen ja mattojen poistamiseen sekä kohtuullisen hoito-, kuntoutus- ja työskentely-ympäristön turvaamiseen.
- Asiakkaan kotona olevat, henkilökunnan työvälineinään käyttämät/tarvitsemat viialliset sähkölaitteet tulee korjauttaa. Kaikkien tarvittavien työvälineiden tulee olla käyttökunnossa ja turvallisuusseikat huomioitu.
- Lemmikkieläimet pidetään kotikäyntien aikana kytkettyinä tai toisessa huoneessa.
- Asunnossa ei tupakoida kotikäyntien aikana.
- Asiakas ei ole päihteiden vaikutusten alaisena kotikäyntien aikana.
- Pihassa tulee olla riittävä valaistus ja hiekoitus.
- Asiakkaan luokse johtavat yksityistiet ja piha-alue tulee olla asianmukaisessa kunnossa, jotta pääsy asiakkaan luokse on mahdollista autolla.
- Asiakkaan tai hänen läheistensä tulee huolehtia siitä, ettei asunnossa ole pieneläinongelmaa.

Ellei asiakas sitoudu turvallisuustekijöihin, voidaan palvelut evätä. Mikäli kyse on kotihoidon palvelujen yksipuolisesta lopettamisesta tai rajoittamisesta, tehdään siitä asiakkaalle kirjallinen päätös, josta hän voi halutessaan tehdä oikaisuvaatimuksen Lapuan kaupungin perusturvalautakunnan yksilöasiain jaostolle. Ennen palvelujen lopettamista/rajoittamista asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa pyritään keskustelemaan ja hänen mielipidettään kuullaan.