

KOTIPALVELUN PALVELUKUVAUS

Palvelun sisällöllinen kuvaus

Kotipalvelun tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Palvelu sisältää sosiaalihoitolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihoitoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Asiakkaat ovat pääasiassa kotona asuvia ikäihmisiä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he kokevat tarvitsevansa kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Henkilökohtainen hoiva

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Sopimusasiakkaan kanssa, asiakkaan niin halutessa, tehdään kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Puhtaus:

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

Ravinto:

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

Kodin hoito:

- Ylläpitosiivouksesta huolehtiminen (mm. imurointi, kostea pyyhintä, wc:n pesu, keittiön siivous, tiskaus ja roskien ulos vieni).
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen.

- Opastaminen, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä (tarvittaessa apuna fysioterapeutti) sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- Esteettömän kulun varmistaminen, (esim. matot, liukkaat lattiat, portaat) valaistuksen ja lieden ym. sähkölaitteiden tarkistaminen.

Henkinen ja fyysinen vireys:

- Turvattomuudentunteen huomioiminen
- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta. Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

Muut:

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi)
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden hankinnassa avustaminen (lähihoitajalla on oltava tarvittaessa mahdollisuus konsultoida sairaanhoitajaa)
 - Maksuttomien hoitotarvikkeiden saamiseksi tilauslomakkeiden toimittaminen ilmoitettuun toimipisteeseen
 - Sisältää asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeet sekä vaipat ym. hoitotarvikkeet
 - Tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen

Ulkoilu ja saatto

- Mm. ulkoilu ja lääkäriin, sairaalaan, laboratorioon, pankkiin, kauppaan tai kampaajalle saattaminen.

Palvelua koskevat vaatimukset

Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin asiakkaan toivomat kotona suoritettavat palvelut ja niiden toteuttamisen aikataulu ja kesto.

Kotipalvelut suunnitellaan siten, että kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu soveltuvan koulutuksen ja alaan liittyvän työkokemuksen kautta.

Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Palvelun luonteesta johtuen hoitajien tulee olla pitkäaikaisesti sitoutuneita asiakkaiden hoitotyöhön. Henkilöstön pysyvyyteen tulee muutenkin panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Kotipalvelun henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa sairaanhoitajan (tai terveydenhoitajan ammattia - hoidolliset toimenpiteet ja/tai lääkehoito) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Asiakkaan ulkoiluun ja saattoon sekä muiden, siihen verrattavissa olevien kotihoidon palveluihin sisältyvien, tukitehtävien osalta työntekijöiden ammatillinen koulutus voi olla edellä todettua matalampi, mikäli se on esimerkiksi tuotannollisista syistä perusteltua. Tällöin kotipalvelua voi tuottaa henkilö, jolla on lupa harjoittaa sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua, joka täyttää toiminnalle asetetut laatuksiteerit ja on erikseen hyväksytty Kotitorin kotipalvelun palveluntuottajaksi. Tehtäviä suorittavilta henkilöiltä edellytetään tehtävien edellyttämiä kykyjä ja soveltuvuutta, vastuullisuutta sekä asiakaslähtöistä työtettä. Asiakkaan terveys ja hoito eivät saa vaarantua henkilöstön osaamattomuuden ja kyvyttömyyden vuoksi.

Asiakkaan on erikseen tilattava haluamansa ja/tai tarvitsemansa sairaanhoitajan tarjoamat kotisairaanhoidon palvelut. Kotisairaanhoidon palveluun liittyviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Asiakkaan terveys ja hoito eivät saa vaarantua henkilöstön osaamattomuuden ja kyvyttömyyden vuoksi.

Palvelua antavalla henkilöllä tulee olla vähintään kohtuullinen suomenkielen suullinen ja kirjallinen taito.

Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä.

Hinnoittelun kuvaus

Palveluntuottajan ei tule periä tarjoamistaan palveluista erillisiä palvelumaksuja tai laskutuslisiä vaan ne tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Hinnat tulee ilmoittaa tuntihintoina sekä ilman kotitalousvähennyttä että kotitalousvähennyksen jälkeen. Asiakasta tulee opastaa kotitalousvähennyksen tekemisessä.

Asiakkaalta veloitettavan hinnan perusteena käytetään palvelun tuottamiseen käytettyä aikaa asiakkaan kotona ja sovitusta lisäpalveluista aiheutuvia kuluja. Palvelun hinnan tulee sisältää aika, jonka palvelun suorittaminen vaatii asiakkaan kodin ulkopuolella (esim. käydään ostamassa palvelun suorittamiseen tarvittavia tarvikkeita kaupasta).

Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on esitettävä erikseen selkeästi.

Hinnan tulee sisältää matkakulut keskustan alueella sekä sopimuksen mukaiset palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet. Keskustan alueen katsotaan kattavan Tammelan, Kalevan, Keskustan, Amurin ja Pyyntikin. Keskustan alueen ulkopuolella matkakulut veloitetaan kilometrikorvausten perusteella keskustan alueen rajalta laskien. Mikäli palveluntuottajan toimipisteeltä asiakkaan luokse on lyhyempi kuin 5 kilometrin matka, ei kilometrikorvauksia veloiteta asiakkaalta.