



## KOTIHOITOPALVELUT/PALVELUKUVAUKSET (päivitetty 20.11.2019 KOHO)

### KOTIHOIDON SÄÄNNÖLLISEN ASIAKKAAN PALVELUKUVAUS

Sastamalan sosiaali- ja terveystalveluiden (jatkossa Sotesi) toiminta-alueella toimii kotihoito, johon sisältyy kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tehtävät. Kotihoidon tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä pärjäämistä kotona. Kotihoito sisältää sosiaalihoitolain 19§ tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25§ tarkoittaman kotisairaanhoidon. Sotesin kotihoidon säännöllinen asiakkuus perustuu yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymiin kriteereihin. Säännöllisen kotihoidon palvelujen myöntämisestä asiakkaalle ja niiden sisällöstä tekee kriteerien perusteella päätöksen asiakasohjaaja. Kotihoidon säännöllinen asiakkuus edellyttää kirjallista sopimusta, jossa määritellään asiakkaan kotona pärjäämiseksi tarvitsemat palvelut.

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaalle vähintään kerran viikossa annettavaa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista kotihoitoa. Kotihoidossa asiakas saa sekä kotipalvelua että kotisairaanhoidoa samalla käynnillä. Lisäksi kotihoito ohjaa ja neuvoo asiakkaita yhteiskunnallisten tukien sekä muiden palvelujen hakemisessa. Sotesin kotihoitoa tekevät lähihoitajat, sairaanhoitajat ja kotihoidon fysioterapeutti. Lisäksi Sotesi järjestää kotihoidon lääkäripalvelut. Säännöllisen kotihoidon palveluihin liittyvät asiakas- ja hoitotiedot sekä työsuoritteet kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Pegasos) lainsäädännön ja Sotesin kotihoidon kirjaamisohjeiden mukaisesti.

Kotihoidon säännölliset asiakkaat ovat pääasiassa ikäihmisiä ja pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi alentunut ja he tarvitsevat kotona pärjäämisen tueksi säännöllistä apua. Asiakkaalle, jonka avuntarve täyttää säännöllisen kotihoidon kriteerit, tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja kotihoidon henkilöstön kanssa. Suunnitelman sisältöä muutetaan asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä hoitoa lisätään ja



toimintakyvyn parantuessa hoitoa vähennetään. Sotesin kotihoidossa säännöllisen asiakkaan kokonaistilannetta seurataan moniammatillisen työryhmän kanssa ja arvioidaan RAI-HCarvioinnilla vähintään puolivuositain.

Kotihoidon tarkoituksena on parantaa asiakkaan elämänlaatua antamalla hyvää ja turvallista hoitoa sekä hoivaa kotihoidon säännölliselle asiakkaalle. Sotesin kotihoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpitäen ja ohjaten asiakasta omatoimisuuteen. Kaikissa kotihoidon tarjoamissa palveluissa ensisijaisena tavoitteena on asiakkaan omatoimisuuteen ohjaaminen ja todellisten tarpeiden huomioiminen. Kotihoito välttää asiakkaan puolesta tekemistä ja kannustaa aktiiviseen elämään. Lisäksi omaisia ja lähipiiriä rohkaistaan osallistumaan asiakkaan arkeen, hoitoon ja huolenpitoon. Sotesin kotihoidon asiakkaan hyvinvoinnista huolehditaan kokonaisvaltaisesti, joten jokaisen käynnin yhteydessä korostuu ammattitaitoinen asiakkaan voimien arviointi.

Seuraavaksi kuvataan keskeiset Sotesin kotihoidon säännöllisen asiakkaan palvelun sisällöt. Kotihoidon säännöllisen asiakkaan palvelujen kokonaisuus perustuu aina yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

### **Avun tarve henkilökohtaisessa hygieniassa**

Sotesin kotihoidon säännöllistä asiakasta ohjataan ja avustetaan toimintakyvyn mukaan päivittäisessä peseytymisessä esim. aamu- ja iltapesuissa, suuhygieniassa, WC käynneissä sekä huolehditaan intiimihygieniasta. Asiakasta ohjataan ja autetaan vaippojen vaihdossa, alusastian ja virtsapullon käytössä sekä katetrin tai avanteen hoitamisessa. Asiakkaan päivittäiseen henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu lisäksi hiusten kampaaminen ja parranajo sekä kuulolaitteen huolto ja paikalleen asettaminen. Asiakkaan erilaisten proteesien käytössä ohjataan ja avustetaan. Asiakas saa tarvitessaan apua myös pukeutumisessa, riisuuntumisessa ja tukisukkien laittamisessa sekä ohjausta sään mukaisen vaatetuksen valinnassa.

Asiakasta avustetaan suihkussa kerran viikossa, pääsääntöisesti arkipäivänä, asiakkaan omaa toimintakykyä hyödyntäen. Pesujen yhteydessä huomioidaan esim. ihon kunto ja rasvaukset

sekä kynsien leikkuu. Jos asiakkaan sauna on asunnon yhteydessä, eikä ole puulämmitteinen, saunassa käymisestä sovitaan erikseen turvallisuustekijät huomioon ottaen. Saunomisessa on huomioitava, että työntekijä ei voi tulla löylyhuoneeseen.

### **Avun tarve ravitsemuksessa**

Kotihoidon säännöllistä asiakasta ohjataan ja neuvotaan nesteen riittävään saamiseen, ravintoon ja ruokavalioihin liittyvissä asioissa. Riittävän ravinnon ja nesteen saantia seurataan säännöllisesti RAI-HC arvioinnin yhteydessä ja tarvittaessa tehdään MNA-testi (Mini nutritional assessment). Asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti.

Lounas ja päivällinen lämmitetään eineksistä tai valmisaterioista. Jos asiakas ei kykene itse valmistamaan aterioita, on hänellä mahdollisuus tilata ateriat kaupungin tai yksityisen ateriapalvelusta. Asiakkaalle laitetaan tarvittaessa kotihoidon käyntien yhteydessä aamu, väli-, ja iltapala. Asiakkaan kunnon mukaan ateriat asetetaan tarjolle, syömistä seurataan tai häntä avustetaan. Kotihoito huolehtii asiakkaan ravitsemustilanteen ja nesteytyksen kokonaisvaltaisesta seurannasta, jos käyntejä on päivittäin tai useammin. Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtii ensisijaisesti asiakas tai omainen, mutta kotihoito voi avustaa niiden hankkimisessa ja kauppatilauksen tekemisessä (ks. avun tarve kauppaluissa ja asiointissa). Asiakkaan lääkityksestä huolehditaan tarvittaessa ruokailujen yhteydessä.

### **Avun tarve lääkähoidossa**

Sotesin kotihoidon säännöllistä asiakasta ohjataan ja tuetaan oikean lääkityksen noudattamisessa ja Kelan lääkekorvaavuuksien ajantasaisuudessa. Tarvittaessa asiakkaan lääkehoito toteutetaan ja sitä seurataan yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa Sotesin kotihoidon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan lääkkeet säilytetään kotona, asiakkaan omassa, lukitussa kaapissa, jonka avaimen paikka on tarvittaessa vain kotihoidon tiedossa. Kun Sotesin kotihoito toteuttaa asiakkaan lääkityksen, asiakas tarvitsee laskutus sopimuksen ja luvat apteekin kanssa. Tällöin kotihoito vastaa asiakkaan reseptien uusinnasta, lääkkeiden riittävydestä, jakaa lääkkeet dosettiin sekä tarvittaessa avustaa ja valvoo lääkkeiden ottamisen (esim. tabletit, silmä- ja korvatipat, lääkerasvat ja lääkinnällinen happi). RAI-HC-arviointien lääkehoitoon liittyvien CAPsien aktivoituminen edellyttää



lääkehoidon kokonaisuuden tarkkailua. Kotihoito seuraa lääkemääräysten toteutumista, lääkkeen vaikutuksia ja sivuvaikutuksia sekä tekee tarvittavia korjauksia.

### **Avun tarve terveyden- ja sairauden hoidossa**

Sotesin kotihoidon säännöllisen asiakkaan kokonaisvaltainen kotihoito sisältää sairaan- ja terveydenhoidollisia tehtäviä, ohjausta ja seuranta, mitä sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat. Toteutuksen tukena ovat RAI-HC-arviointien CAPsit, jotka aktivoituvat huomiota tarvitsevilla tekijöissä. Asiakkaan terveydentilaa ja oireita seurataan hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi sekä tarvittaessa otetaan yhteys hoitavaan tahoon. Jos asiakkaan tilanne niin vaatii, tilataan ambulanssi ja huolehditaan asiakas päivystykseen tai muuhun jatkohoitoon. Asiakkaan lääketieteellinen hoito toteutetaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan terveydentilan seurantaan kuuluu havainnointi, erilaiset mittaukset (esim. paino, verensokerin ja verenpaine), asiakkaan muistin ja henkisen tilan tarkkaileminen sekä erilaisten oireiden huomioiminen (esim. kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus, kipu). Kotihoidon sairaanhoidollisia tehtäviä ovat esim. haavahoito, hakasten ja ompeleiden poisto, korvahuuhtelu, avannehoito, katetrointi, dreenin hoito sekä letkuruokinta. Rokotuksista huolehtii rokotusluvan omaava terveyden- tai sairaanhoitaja.

Tarvittaessa kotihoito huolehtii asiakkaan laboratoriokokeiden ottamisen ja kuljettamisen laboratorioon. Verinäytteitä otetaan kotona vain siinä tapauksessa, että asiakas ei kykene menemään itse tai avustettuna laboratorioon. Kotihoito varmistaa, että koevastaukset tulevat tulkituiksi ja asiakas saa jatkohoito-ohjeet.

Asiakkaan ilmaisjakeluun kuuluvien hoitotarvikkeiden (esim. vaipat, diabetes- ja avannetarvikkeet) tarpeen arviointi, tarvittavien lausuntojen hankkiminen, tilausten tekeminen ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittaminen on tarvittaessa kotihoidon tehtävä.

### **Avun tarve sosiaalisen kanssakäymisen ja henkisen vireyden ylläpidossa**

Sotesin kotihoidon säännöllisten asiakkaiden hoito- ja hoivatyössä olennaista on ystävällinen ja asiakasta kunnioittava vuorovaikutus. Asiakkaan ja kotihoidon henkilöstön

vastavuoroisuus tukee asiakkaan toimintakykyä ja vähentää yksinäisyyden sekä turvattomuuden tunnetta. RAI-HC arvioinnin avulla otetaan puheeksi muun muassa mielialaan ja yksinäisyyteen liittyviä asioita. Kotihoidon henkilöstö keskustelee, kuuntelee, ohjaa ja avustaa sekä kannustaa asiakasta tekemään ja päättämään asioistaan itse. Kotihoito on asiakkaan tukena arjessa pärjäämisessä. Asiakasta rohkaistaan ja ohjataan pitämään yllä suhteita läheisiin sekä harrastamaan omien voimavarojen mukaan. Kotihoidon henkilöstö etsii erityisesti yksinäisyyttä kokeville asiakkaille sopivaa toimintaa (esim. päivätoiminta).

### **Avun tarve turvallisuuden ja toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä edistämässä**

Sotesin kotihoidon säännöllisen asiakkaan kanssa keskustellaan liikkumisen merkityksestä oman terveyden hoidossa, toimintakyvyn ylläpitämisessä ja kotona asumisen mahdollistamisessa. Asiakasta kannustetaan ja ohjataan omatoimisuuteen sekä päivittäisten arkiaskareiden tekemiseen. Asiakas ja kotihoidon fysioterapeutti laativat yhdessä liikuntasuunnitelman, jota toteutetaan ja seurataan sovitusti. Omaisia rohkaistaan liikkumaan asiakkaan kanssa myös ulkona. Asiakkaan liikkuminen ja omatoimisuus sekä kuntoutumisen mahdollisuudet arvioidaan säännöllisesti RAI-HC-arvioinnin yhteydessä. Asiakasta avustetaan ja opastetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa yhteistyössä kotihoidon fysioterapeutin kanssa. Sotesin kotihoidon säännöllisille asiakkaille voidaan myöntää lyhytaikaista kuntouttavaa hoitoa (Kunto-Hoppu ja Kunto-Pakari).

Kotihoidon säännöllistä asiakasta tuetaan kotitapaturmien ehkäisemisessä. Kotiympäristön turvallisuudessa kiinnitetään huomiota kaatumisvaaraa aiheuttaviin tekijöihin (esim. kynnykset, matot, johdot, valo), sähkölaitteisiin sekä turvalaitteiden (esim. palohälytin, turvaranneke) tarpeen arviointiin, niiden hankintaan ja käytön ohjaamiseen. RAI-HC arvioinnin yhteydessä kartoitetaan ja tunnistetaan asiakkaan kotona asumiseen liittyviä riskitekijöitä ja mietitään keinoja niiden vähentämiseen. Turvalaitteiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti (palovaroin vähintään kerran vuodessa ja turvaranneke vähintään kerran kuukaudessa). Tavoitteena on asiakkaalle esteetön ja turvallinen koti.

## **Avun tarve kodin hoitamisessa ja pyykinpesussa**

Sotesin kotihoidon säännöllistä asiakasta tuetaan ja tarvittaessa autetaan kodin ylläpitosiistimisessä. Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin ja yleisestä siisteydestä huolehtimiseen omien voimavarojensa mukaan. Omainen huolehtii kodin siisteydestä, jos hän asuu samassa taloudessa asiakkaan kanssa. Jos asiakas asuu yksin, eikä hänellä ole voimavaroja osallistua ylläpitosiistimiseen, siitä huolehtii ensisijaisesti omaiset tai yksityinen palveluntuottaja.

Ylläpitosiistiminen on asiakkaan käyttämien astioiden tiskausta, ruokailu- ja keittiön työtasojen siistimistä ja roskien viemistä. Mikro puhdistetaan ja pesutilat siistitään, jos pääasiallisena käyttäjänä on kotihoito. WC pestään kerran viikossa ja tarpeen mukaan. Alusastian tyhjennys ja pesu tehdään käyntien yhteydessä tarvittaessa. Asiakkaan päivittäin käyttämät huoneet (keittiö ja makuuhuone) imuroidaan tarvittaessa kerran kuukaudessa. Jääkaappi siistitään ja pilaantuneet elintarvikkeet hävitetään, jos kotihoito huolehtii asiakkaan aterioiden lämmityksen. Asiakkaan vuode siistitään ja lakanat vaihdetaan tarvittaessa. Jos asiakas tarvitsee apua kodin perus- tai suursiivouksessa, pakastimen sulatuksessa tai jääkaapin perusteellisessa siivouksessa, siitä huolehtii omainen tai yksityinen palveluntuottaja.

Ensisijaisesti pyykkihuollosta huolehtii asiakas itse, omainen tai yksityinen palveluntuottaja. Silityksestä, mankeloinnista, vaatteiden käsinpesusta, mattojen, verhojen tai muiden arkojen tekstiilien yms. pesusta huolehtii aina omainen tai yksityinen palveluntuottaja. Jos asiakas itse tai omainen ei pysty pyykkihuoltoon järjestämään, eikä tarjolla ole yksityisiä palveluntuottajia, voidaan asiakkaan henkilökohtaiset vaatteet ja liinavaatteet pestä kotihoidon käynnin yhteydessä asiakkaan omalla koneella ja ripustaa kuivumaan ja auttaa tällöin tarvittaessa pyykkien taittelussa. Harkinnan mukaan voidaan vaatehuoltopalvelut järjestää kotihoidon tukipalveluna. Asiakasta avustetaan tarvittaessa pesula- ja pyykkipalvelujen tilaamisessa ja käytössä.



### **Avun tarve kauppapalveluissa ja asioinneissa**

Sotesin kotihoidon säännöllisen asiakkaan kauppaa-asiointista huolehtii ensisijaisesti asiakas itse, omainen tai yksityinen palveluntuottaja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa kauppapalveluisten tekemisessä. Sotesin kotihoito tekee kauppapalvelua vain silloin, jos asiakas tai omainen ei pysty siitä huolehtimaan eikä alueella toimi yksityisiä kauppapalvelun tuottajia.

Pankki- ym. asiointit hoitaa asiakas itse tai hänen uskottu henkilönsä tai edunvalvojansa. Kotihoidon työntekijät eivät hoida asiakkaan raha-asioita, eivätkä käsittele asiakkaan rahoja tai pankkikorttia. Asiakasta autetaan välttämättömien asiointien, kuten laskujen suoraveloituksen järjestämisessä tai maksupalveluun viemisessä. Asiakas hoitaa puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asiointit ensisijaisesti itse tai omaisen avustuksella. Jos tämä ei ole mahdollista, kotihoito hoitaa asiointit asiakkaan puhelimesta. Asiakkaan postit haetaan postilaatikosta, jos asiakas ei siihen itse kykene ja postit avataan asiakkaan pyynnöstä.

Saattoapu järjestetään ensisijaisesti omaisten, lähipiirin tai vapaaehtoistyön turvin. Kotihoito avustaa tarvittaessa vapaaehtoisen saattajan tilaamisessa. Kotihoidosta järjestetään lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omais- tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole. Kotihoidon henkilöstö ei kuljeta asiakkaita omilla autoillaan. Asiakkaan kanssa asioitaessa käytetään julkista kulkuneuvoa tai taksia, joiden kustannuksista vastaa asiakas.

### **Avun tarve iltaisin, viikonloppuisin ja öisin**

Sotesin kotihoidon säännöllisen asiakkaan ilta- ja viikonloppukäynneillä tehdään kotona pärjäämisen kannalta välttämättömät, hoidon tarpeen mukaiset tehtävät. Jos omaiset hoitavat hänet iltaisin, viikonloppuisin tai juhlapyhinä, pyydetään heitä ilmoittamaan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos kotihoidon käyntiä ei tarvita.

Yöhoidon piiriin otetaan kotihoidon säännöllinen asiakas, arvioinnin perusteella, niillä alueilla, joilla yöhoitoa järjestetään ja, jos kotona pärjääminen sitä välttämättä edellyttää.

Asiakasta voidaan avustaa esim. wc-käynneissä, vaipan- ja asennon vaihdossa. Yöhoidon tarpeellisuutta ja määrää arvioidaan säännöllisesti.

### **Muun avun tarve**

Kotihoidon säännölliselle asiakkaalle kannetaan polttopuut, jos se on ainoa asunnon ja ruuan lämmityskeino, ja asiakas pystyy huolehtimaan turvallisesti puulämmityksestä, eikä asiakkaalla ole muita, jotka asiasta voisivat huolehtia. Yllättävässä tilanteessa, asuntoa lämmitetään ja lumet luodaan kulkureitiltä tilapäisesti, kunnes asia saadaan muuten järjestymään.

Päihtyneen asiakkaan yleistila tarkistetaan, jos sen voi tehdä turvallisesti. Jos asiakas on voimakkaasti päihteen vaikutuksen alaisena kotihoidon käydessä, käynti siirretään myöhemmäksi turvallisuussyistä. Kotihoidon henkilöstö ei mene yksin asuntoon, jos siellä epäillään olevan useampia päihtyneitä henkilöitä. Ensisijaisesti ylimääräisiä päihtyneitä henkilöitä pyydetään poistumaan asunnosta ja tarvittaessa paikalle pyydetään poliisi.