

TERVEYSKESKUKSEN KOTIHOITO-OSASTON PALVELUKUVAUS JA TOIMINTAEDELLYTYKSET KOTIHOIDON PALVELUNTUOTTAJILLE

Puitejärjestely koskee

1. suomenkielistä kotihoitoapua
2. suomenkielistä kotisairaanhoidoa
3. ruotsinkielistä kotihoitoapua
4. ruotsinkielistä kotisairaanhoidoa

Ostettavat palvelut täydentävät kaupungin itse tuottamaa palvelua. Palvelujen tarjoamisen edellytyksenä on asiakkaan omatoimisuuden tukeminen

Palveluiden määrä terveyskeskuksessa

Arvioidut käyntimäärät vuodessa (keskimäärin 2 tuntia kerrallaan) ovat alla. Luvut ovat vain arvioita eikä kaupunki sitoudu niihin.

| | |
|--|-------|
| – eteläinen kotihoitoyksikkö | 1 200 |
| – itäinen kotihoitoyksikkö | 900 |
| – lounainen kotihoitoyksikkö (1.1.2012 alkaen) | |
| – kaakkoinen kotihoitoyksikkö | 900 |
| – keskinen kotihoitoyksikkö | 1 100 |
| – läntinen kotihoitoyksikkö | 1 300 |
| – pohjoinen kotihoitoyksikkö | 1 600 |

Käynneistä arviolta kaksi kolmasosaa on sellaisia, missä tarvitaan sekä kotihoitoapua että kotisairaanhoidoa ja arviolta kolmasosa sellaisia, joissa tarvitaan vain kotihoitoapua.

Palvelun sisältö

Kotihoitoapu käsittää seuraavat toiminnot:

- Ammatilliset asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon sekä muuhun tavanomaiseen perhe-elämään kuuluvat tehtävät ja toiminnot sekä niissä avustaminen asiakkaan kodissa.
- Lisäksi em. tavanomaisiin tehtäviin liittyvä siivous tai siinä avustaminen asiakkaan toimintakyvystä riippuen (esim. astioiden tiskaus ja/tai kylvetyksen jälkeen kylpyhuoneen siistiminen) sekä tarvittaessa imurointi kuuluvat tehtäviin.

- Asiakkaan tilanteen ja palvelukokonaisuuden tarkoituksenmukaisuuden seuraaminen käyntien yhteydessä ja yhteydenottaminen tarvittaessa kotihoitoyksikköön ja mahdollisesti omaisiin sovitulla tavalla
- Yhteydenpito kotihoitoyksikköön niin, että esitemateriaali ja yhteystiedot ovat aina ajan tasalla
- Osallistuminen tarvittaviin asiakasta koskeviin neuvotteluihin ja asiakaspalvelua kartoittaviin tutkimuksiin

Kotisairaanhoido on perushoitoa ja sairaanhoitoa sekä kuntoutumisen tukemista pääsääntöisesti yhden hoitajan toteuttamana.

Kotihoidon toteutuksessa noudatetaan:

- Asiakaskohtaista hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jossa määritellään tilattavan kotihoidon määrä ja sisältö kuukaudessa.
- KOTIHOITOYKSIKÖN HENKILÖKUNNAN KÄYTÖSSÄ OLEVIA HYVÄN PALVELUN PERIAATTEITA (liite 1) sekä laatuvaatimuksia:
 - Palveluntuottajan tulee tehdä hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja kotihoidon edustajan kanssa
 - Asiakkaalla tulee olla säännöllisesti käyvä vastuuhoitaja, jonka käynnit sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa
 - Asiakkaan luona käyvät vakinaiset tutut työntekijät, suositellaan enintään 5 henkilöä yhdelle asiakkaalle
 - Käyntiaika on sovittu tunnin tarkkuudella
 - Asiakas on palautteiden perusteella tyytyväinen saamaansa hoitoon ja palveluun
 - Yhteydenpito muihin asiakasta hoitaviin tahoihin kuten esim. hoitava lääkäri ja terapeutit
 - Velvollisuus raportoida asiakkaan terveydentilasta, toimintakyvystä ja elinympäristöön liittyvistä asioista kotihoitoon.

Yhteydenpito

Toimittajan tulee varautua kotihoitoyksikön kanssa pidettäviin kokouksiin ja lisäksi ongelmatilanteista johtuviin tapaamisiin tarpeen mukaan.

Työntekijän tulee merkitä asiakkaan luona olevaan viestivihkoon käyntiaika, jos Tilaaaja sitä edellyttää.

Palveluntuottaja jakaa palvelun alkaessa asiakkaalle tiedotteen, joka sisältää vähintään palveluntuottajan yhteystiedot.

Raportointi

Palveluntuottajan tulee raportoida kotihoito-osastolle Helsingin kaupungin asiakkaille suorittamistaan palvelumääristä tilaajittain eriteltynä vähintään kerran vuodessa. Pyydettyä em. tilastot tulee antaa kuukausittain Tilaaajalle.

Palveluntuottajalla tulee olla asiakaspalautejärjestelmä, joka mahdollistaa asiakaspalautteiden antamisen. Palautteet tulee käsitellä viipymättä

Palveluntuottajan tulee raportoida kotihoito-osastolle asiakaspalautejärjestelmän mukaisista asiakaspalautteista ja toimenpiteistä, joihin on niiden johdosta ryhdytty.

Muuta

Palveluntuottajan henkilökunnan tarvitsemat työvälineet sekä oma henkilökohtainen suojavaatetus (esim. kasvosuojukset, suojaesiliinat, suojakäsineet, kenkien suojukset) eivät kuulu **tilaajan eli terveyskeskuksen kustannuksiin**, vaan ne ovat palveluntuottajan vastuulla.

Alle 18-vuotiaiden luona saa käydä vain sellainen Palveluntuottajan kotisairaanhoidon suorittava henkilö, jonka rikosrekisteri on tarkastettu työnantajan toimesta lain 504/2002 mukaisesti ja ettei henkilöllä ole laissa mainittuja rikosmerkintöjä.

Palveluntuottajan tulee sitoutua pitämään tarjouspyynnön ja tarjouksen mukainen henkilökunnan koulutustaso koko sopimuskauden ajan.

Jos palvelua ei pystytä suorittamaan puolen tunnin marginaalilla sovusta ajasta, tulee tästä ilmoittaa asiakkaalle ja sopia uusi aika.

Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää asiakkaiden avaimia liitteenä 2 olevien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan henkilökunnan tulee olla asiakkaiden tunnistettavissa henkilökortin tai muun yhtenäisen tunnisteen avulla.

KOTIHOITOYKSIKÖN HENKILÖKUNNAN KÄYTÖSSÄ OLEVAT HYVÄN PALVELUN PERIAATTEET

PALVELUN JA HOIDON SUUNNITTELU

Palvelua ja hoitoa suunniteltaessa

1. Asiakkaalla ja/tai hänen läheisellään on oikeus/velvollisuus päättää itseään koskevista asioista ja elämänsä hallinnasta.
2. Asiakasta tulee kuulla yksilöllisesti, hänen yksilölliset palvelun tarpeensa ja palveluun liittyvät odotuksensa tulee tunnistaa.
3. Asiakkaan tulee saada riittävästi tietoa vaihtoehtoisista tavoista saada apua, toisin sanoen palveluista ja niihin liittyvistä maksuista.
4. Asiakkaan ja työntekijöiden neuvottelun lopputuloksena laaditaan asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaava hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on toteutettavissa käytettävissä olevilla resursseilla.

Kriteerit

- Palvelua ja hoitoa suunniteltaessa noudatetaan yllä olevia periaatteita.
- Kotihoidon tarpeessa olevan asiakkaan hakemus käsitellään joko välittömästi tai viikon sisällä riippuen avun tarpeesta.
- Kotihoidon asiakas ja/tai hänen läheisensä osallistuu hoidon ja palvelun suunnitteluun.
- Suunnitelman laatimiseen osallistuvat kaikki asiakasta hoitavat ja palvelevat tahot. Naapurit, ystävät ja vastaavat auttajat eivät kuitenkaan välttämättä halua kuulua organisoidun avun piiriin.
- Asiakkaalle kerrotaan kaikki vaihtoehtoiset tavat palvelun saamisessa sekä niihin liittyvät reunaehdot ja maksut.
- Suunnitelma sisältää asiakkaan avun tarpeen kannalta tarpeelliset ja riittävät palvelut ja muun tuen.

- Hoito- ja palvelusuunnitelma allekirjoitetaan, kun osapuolet ovat yksimielisiä suunnitelman tavoitteista ja toteuttamismahdollisuuksista.

Kotihoito-osaston tehtävänä on huolehtia, että

- ohjaavia periaatteita noudatetaan
- kaikilla säännöllisen palvelun piirissä olevilla asiakkailla on voimassa oleva hoito- ja palvelusuunnitelma
- hoito- ja palvelusuunnitelma on voimassa korkeintaan vuoden
- suunnitelma tarkastetaan tai uusitaan aina, kun asiakkaan palvelun tarpeessa tapahtuu muutoksia tai asiakas haluaa muuten keskustella palveluista ja hoidosta
- kotihoitohenkilöstöllä on käytettävissään tiedot vaihtoehtoisista tavoista palvelun saamisessa sekä niihin liittyvistä ehdoista ja maksuista.

PALVELUN JA HOIDON TOTEUTTAMINEN

Kaikessa palvelussa ja hoidossa seurataan periaatteita, joiden mukaan:

1. **Kotihoidolla** tarkoitetaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon kotona asuvalle, toimintakyvyltään heikentyneelle asiakkaalle järjestämiä hoitoja ja palveluja. Kotipalvelu on palvelua, huolenpitoa, neuvontaa, hoivaa, ohjausta ja myös kasvatusta; kotihoidon käytännöllisiin työaputehtäviin pu-noutuvat hoiva ja palvelu. **Kotisairaanhoidolla** tarkoitetaan yksilön ja hänen elinympäristöönsä kohdistuvaa terveydenhoitoa ja yksilön sairanhoidon sekä siihen liittyvää toimintaa, jonka tarkoituksena on väestön terveyden ylläpitäminen ja edistäminen.
2. Asiakkaalle annetaan konkreettisia palveluja koskevaa informaatiota, jota hän tarvitsee omien voimavarojensa käyttöön ottamisessa ja ylläpitämisessä.
3. Asiakasta tuetaan myös emotionaalisesti rohkaisemalla häntä sekä kunnioittamalla hänen arvokkuuttaan kaikissa toiminnoissa.
4. Asiakkaan luottamusta arvostetaan toisaalta siten, että luottamuksellisesti annettuja tietoja ei anneta ulkopuolisille ilman asiakkaan lupaa, toisaalta myös siten, että hoivaan ja huolenpitoon liittyvien toimintojen kautta esim. koskettamisen kautta välitetään luottamuksellisuutta ja hellyyttä.
5. Kotihoito on läsnäoloa, joka sinänsä tuo asiakkaalle turvallisuutta. Se on myös avun saatavilla oloa tarvittaessa. Läsnäolo ei saa kuitenkaan rajoittaa asiakkaan oikeutta valita oma elämäntyylinensä.

6. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Hänen kulttuuri-
taustansa, äidinkielsä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa otetaan huomi-
oon hänen palvelussaan.
7. Asiakkaalta odotetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovittujen asioiden
noudattamista. Häneltä mm. odotetaan, että hän ilmoittaa palvelun tar-
peen muuttumisesta, myös tilapäisistä muutoksista.

Kriteerit

- Suositus on, että asiakkaalla on samanaikaisesti korkeintaan viisi
kotona käyvää työntekijää, joista yhdellä on päävastuu asiakkaan
asioissa. Kuitenkin runsaasti apua saavilla, kuten ilta-, yö- ja viikon-
loppuasiakkailla, voi olla useampia hoitajia.
- Asiakas tavoittaa työntekijän/ohjaajan välittömästi tai vähintään sa-
man päivän aikana.
- Asiakkaan luona käydään tunnin tarkkuudella sovitun aikataulun
mukaisesti. Käyntiaika sovitaan esim. kello 9 – 10. Mikäli käyntiaika
muuttuu yli puoli tuntia sovitusta ajasta, työntekijä ilmoittaa esteestä
ja sopii uudesta aikataulusta asiakkaan kanssa mahdollisimman
pian.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitut tehtävät tehdään hyvin ja
kiireettömästi. Mikäli asiakkaan luona on jatkuvasti kiireen tunne, tu-
lee hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastaa.
- Asiakkaan odotetaan kuljettavan hoito- ja palvelusuunnitelmaa mu-
kanaan niin, että sairaalat ym. tilapäiset asiakkaaseen yhteydessä
olevat työntekijät tietävät asiakkaan kotiin saamista palveluista.
- Työntekijöillä on työpisteessä kopio hoito- ja palvelusopimuksesta
ja sen liitteistä.

Kotihoito-osaston tehtävänä on huolehtia siitä, että

- ohjaavia periaatteita noudatetaan
- asiakkaan luona ei käy liian moni työntekijä
- asiakaskyselyin selvitetään työntekijöiden tavoitettavuus, sovitun ai-
kataulun noudattaminen ja kiireellisyys.

PALVELUN JA HOIDON ARVIOINTI

Suunnitelman toteutuminen arvioidaan palvelun ja hoidon tarpeen
muuttuessa tai asiakkuuden loppuessa. Asiakastyössä saadaan päi-
vittäin sekä sanallisia että kehon kielellä viestitettyjä palautteita, jotka
ovat arvokkaita. Henkilökunnan kyky kuulla ja aistia asiakkaan koke-
mukset palvelusta on siten erityisen tärkeä, samoin työyhteisön kyky

hyödyntää tämä oman työnsä arvioinnissa ja kehittämisessä. Kaupungin asukkailla tulee olla yhtäläiset mahdollisuudet päästä palvelun piiriin riippumatta asuinpaikasta. Asuinalueiden väestörakenteissa on eroja, joten alueittain tarvittavien resurssien määrä voi vaihdella. Palvelun tulee myös olla tasalaatuista ajankohdasta riippumatta. Henkilöstöresurssit tulee suunnitella niin, että asiakkaat saavat palveluja tarpeen mukaan. Tasa-arvoisuus ja tasalaatuisuus toteutuvat, kun palvelutaso on oikein määritelty ja palvelu ja hoito ovat periaatteiden mukaisia.

Terveyskeskuksessa tehdään säännöllisin välein asiakastyytyväisyys-tutkimusta. Sen tarkoituksena on saada tietoa asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta, jotta työyksiköt, palvelualueet ja viraston johto voisivat paremmin kehittää kotihoitoa vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

ASIAKKAAN AVAINTEN HALLINTAOHJEET

- Asiakkaan avaimia vastaanotetaan vain välttämätön määrä
- Avaimet kuitataan asiakkaalta sopimuksen alkaessa ja päättyessä
- Avaimet säilytetään työntäjän toimistossa lukitussa, turvallisessa säilytys paikassa silloin kun niitä ei tarvita työtehtäviä varten
- Avaininventaario tehdään puolivuositain
- Avaimia ei saa merkitä tunnistettavasti. Tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Avaimia ei saa jättää ajoneuvoihin tai muualle ilman valvontaa. Ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide.
- Avaimet saa luovuttaa vain esimiehelle
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana