



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI  
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

## **Ikäihmisten kotihoidon ja kotona asumista tukevien palveluiden myöntämisperusteet**

**Visio IKLA (Palvelusuunnitelma 2014-17):**

*”Hämeenlinnassa asuvat Suomen tyytyväisimmät ja toimintakykyisimmät  
ikäihmiset”*

**Ikäihmisten palvelujen lautakunta IKLA  
22.10.2014**

## Sisällys

1	IKÄIHMISTEN PALVELUJEN STRATEGISET SUUNTAVIIVAT HÄMEENLINNASSA.....	3
2	PALVELUOHJAUS JA PALVELUTARPEEN LAAJA-ALAINEN SELVITTÄMINEN.....	3
3	KOTIHOIDON JA KOTIIN ANNETTAVIEN MUIDEN PALVELUIDEN TAVOITTEET JA NIIDEN MYÖNTÄMISPERUSTEET .....	5
3.1	Kotihoito.....	5
3.1.1	Säännöllinen kotihoito.....	6
3.1.2	Tilapäinen kotihoito.....	8
3.2	Kotihoidon tukipalvelut .....	8
3.2.1	Kylvetyspalvelu .....	9
3.2.2	Pyykinpesupalvelu .....	9
3.2.3	Kauppa-asiointi .....	9
3.2.4	Ateriapalvelu (kotiin kuljetettu) .....	9
3.2.5	Siivouspalvelu (yksityinen).....	10
3.3	Muut kotona asumista tukevat palvelut .....	10
3.3.1	Turvapuhelinpalvelu.....	10
3.3.2	Päivätoiminta .....	10
3.3.3	Lyhytaikaishoito .....	10
3.3.4	Kuljetuspalvelu .....	11
4	VIRANHALTIJAPÄÄTÖKSEN MUUTOKSENHAKU (oikaisuvaatimus) .....	11
5	PALAUTEJÄRJESTELMÄ .....	11
6	VALVONTA.....	12

# 1 IKÄIHMISTEN PALVELUJEN STRATEGISET SUUNTAVIIVAT HÄMEENLINNASSA

Hämeenlinnan kaupungin strategisissa asiakirjoissa on määritelty ikäihmisten palvelujen järjestämiseen, saatavuuteen, kehittämiseen sekä palvelujen sisältöihin liittyvät linjaukset. Vanhuspalvelulain (5 §) mukainen ”Hämeenlinnan palvelusuunnitelma 2014 - 17” on lähivuosien keskeisin toimintaa ja painotuksia ohjaava asiakirja. Kasvava, mutta aikaisempaa terveempi ja toimintakykyisempi ikäihmisten joukko kuvastaa monia positiivisia ilmiöitä yhteiskunnassa. Aktiivisessa seniorivaiheessa yhä useammalla kansalaisella on myös mahdollisuus huolehtia omasta ja läheistensä hyvinvoinnista enemmän ja paremmin kuin aikaisemmin. Palvelusuunnitelma on hyväksytty ikäihmisten lautakunnassa (IKLA) 12.3.2014 ja kaupunginvaltuustossa kesäkuussa 2014.

Arjen sujumisessa keskeistä on asiakkaan omien ja hänen läheistensä voimavarojen näkyväksi tekeminen ja hyödyntäminen sekä kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien tarjoaminen vaihtoehtojen käyttäminen kaupungin järjestämien palveluiden rinnalla.

Kotiin annettavien palveluiden myöntämiskriteerien avulla kaupungin palveluja kohdennetaan niille henkilöille, jotka selvästi alentuneen toimintakykynsä vuoksi tarvitsevat eniten tukea kotona selviytymisessä. Tavoitteena on ikäihmisen selviytyminen kotona tai kodinomaisessa paikassa mahdollisimman pitkään, toimien aktiivisena kansalaina läpi elämän.

## 2 PALVELUOHJAUS JA PALVELUTARPEEN LAAJA-ALAINEN SELVITTÄMINEN

Hämeenlinnassa toimii keskitetty ikääntyneiden kuntalaisten asiakas- ja palveluohjaus, josta vastaa Ikäihmisten asiakasohjausyksikkö. Asiakasohjausyksikkö on osa tilaajaorganisaatiota. **Neuvonta-asiassa** (yleisneuvonta, hyvinvointia ja terveyttä edistävä neuvonta, varhaisen vaiheen palveluohjaus, erilaiset hakemukset) otetaan yhteyttä asiakasohjauksen palveluneuvojiin. Kun tarvitaan syvemmälle menevää **palveluohjausta** sekä mahdollisesti iäkkään kotona tehtävää **palvelutarpeen laaja-alaista selvittämistä**, otetaan yhteyttä iäkkään asuinalueen mukaiseen palveluohjaajaan (yhteystiedot liitteessä).

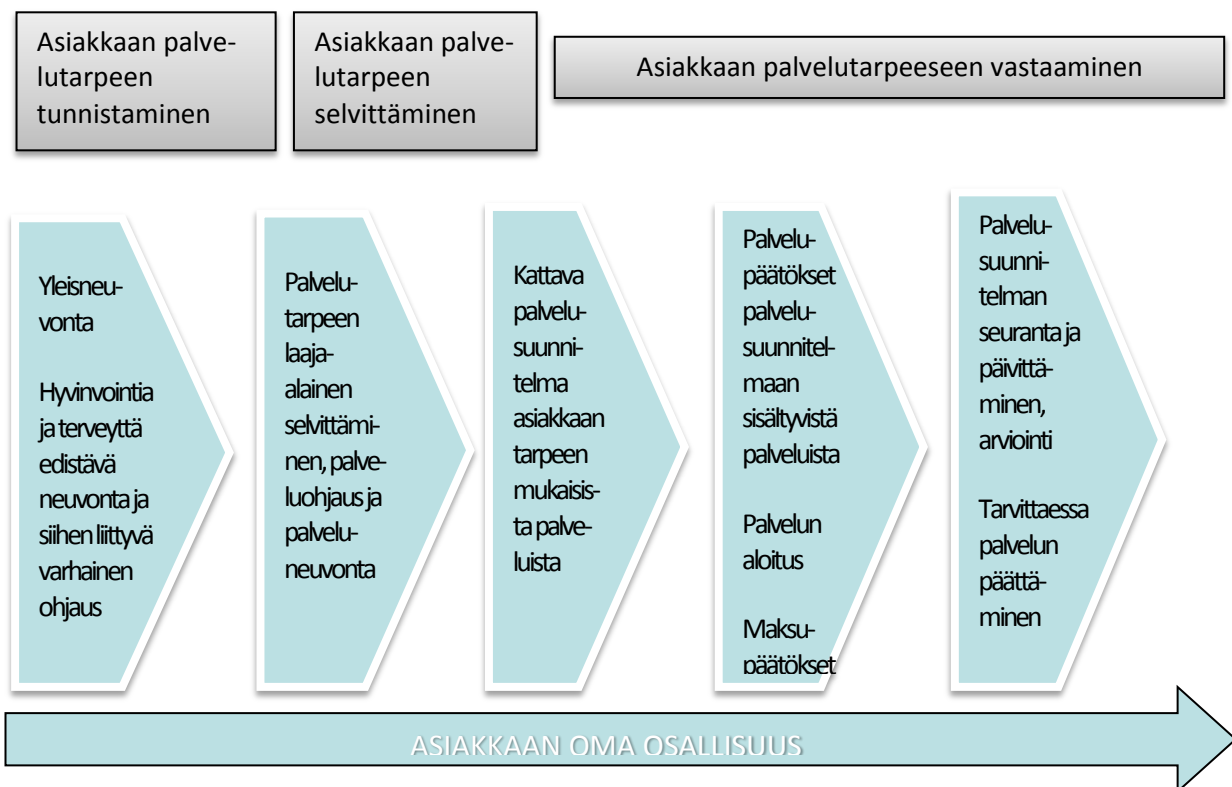
Palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle laaja-alaisen palvelutarpeen selvittämisen kotikäynnillä (vanhuspalvelulaki 15 §). Tarvittaessa palvelutarpeen selvittäminen tehdään moniammatillisena pari- tai tiimityönä. Asiakkaan toimintakykyä sekä asuin- ja elinympäristöä arvioidaan haastatellen, havainnoiden sekä toimintakykyä kuvaavien mittareiden avulla. Palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä laatii selvityksen perusteella yhteistyössä iäkkään ja hänen niin halutessa hänen omaisten/läheisten kanssa palvelutarvetta vastaavan kattavan palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelmaan kootaan ne avut ja palvelut, joiden tuella ikääntynyt henkilö pystyy selviytymään kodissaan tai kodinomaisessa ympäristössä mahdollisimman pitkään.

Palvelusuunnitelmaan sisältyvistä sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista (mm. säännöllinen kotihoito, omaishoidontuki, kuljetuspalvelu) **palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle kirjallisen palvelupäätöksen, joko myönteisen tai kielteisen, peilaten tilaajalautakunnan määrittämiin palvelun myöntämisen kriteereihin.**

Toimintakykyyn perustuvien kriteereiden lisäksi palveluohjaajalla ja sosiaalityöntekijällä on oikeus käyttää kokonaisvaltaista harkintaa tehdessään palvelupäätöksiä (mm. asiakkaan sosiaalisen verkoston tilanne, omaisten ja läheisten auttamis- ja osallistumismahdollisuudet, asumisolosuhteet, taloudellinen tilanne, vapaaehtoistyön mahdollisuudet).

Palvelujen tarve voi syntyä myös kiireellisenä, esim. kotiutustilanteen myötä, jolloin asiakkaan tulee saada tarvitsemansa palvelut ja avut viiveettä. Kiireelliset palvelut järjestetään akuutin kotihoidon toimesta erikseen määritellyksi määräajaksi, jonka jälkeen asiakasohjausyksikön palveluohjaaja tekee laaja-alaisen palvelutarpeen selvittämisen ja palvelusuunnitelman.

Palvelusuunnitelman sisältämien palveluiden vaikuttavuutta ja tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Arvioinnin tuloksena palvelut voivat myös muuttua tai päättyä. Mikäli asiakkaan palvelusuunnitelma sisältää useita eri palveluita tai asiakkaan kyky hallita omaa palvelukokonaisuuttaan on selvästi alentunut, voidaan asiakkaalle nimetä palveluohjauksen toimesta vanhuspalvelulain mukainen vastuutyöntekijä (1.1.2015 alkaen).



Kuva 1. Palveluohjauksen toimintamalli: palvelutarpeen tunnistaminen, palvelutarpeen selvittäminen ja palvelutarpeeseen vastaaminen

### 3 KOTIHOIDON JA KOTIIN ANNETTAVIEN MUIDEN PALVELUIDEN TA- VOITTEET JA NIIDEN MYÖNTÄMISPERUSTEET

Kotihoidon toiminta perustuu sosiaalihoitolakiin ja –asetukseen, lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (”vanhuspalvelulaki”), terveydenhuoltolakiin, kansanterveyslakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista sekä valtakunnalliseen ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskevaan laatusuositukseen.

Hämeenlinnassa on **yhdistetty kotihoito**, johon sisältyy kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tehtävät. Kotona asumista tuetaan myös erilaisilla tukipalveluilla, jotka täydentävät muita apuja ja palveluita. Kotihoidon tehtävänä on tukea ja auttaa, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista kuten hygienian hoitamisesta. Kotihoidon sairaanhoidollisia tehtäviä ovat lääkärin määräämät sairaanhoidolliset toimet asiakkaan kotona, mm. näytteiden ottaminen, lääkityksen valvonta ja asiakkaan voinnin seuranta. Myös omaisten tukeminen on osa kotihoidon työtä. Kotihoitoa voidaan tarjota tilapäisenä tai säännöllisenä palveluna.

Kotihoidon ja kotiin annettavien muiden palveluiden myöntämiskriteerien tarkoituksena on selkiyttää palvelujen kohdentumista niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvien erilaisten haurausoireyhtymien vuoksi. Hämeenlinnassa tukipalveluja myönnetään ennalta ehkäisevästä näkökulmasta myös niille, joilla ei ole vielä säännöllisen kotihoidon palveluita. Samoja myöntämiskriteereitä noudatetaan soveltuvin osin myös muihin asiakasryhmiin.

Kotiin annettavien palveluiden myöntäminen perustuu ammattihenkilön tekemään laaja-alaiseen palvelutarpeen selvitykseen. Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan seitsemän arkipäivän kuluessa iäkkääseen henkilöön liittyvästä yhteydenotosta (75 vuotta täyttäneet tai Kelan korotettua hoitotukea saavat). Kiireellisissä tapauksissa selvittäminen aloitetaan välittömästi (lakiperuste).

#### 3.1 Kotihoito

Kotihoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä. Tilapäinen kotihoito on kestoaltaan ja määrältään rajattua. Kotihoidon asiakkaiden omaisia ja läheisiä pyritään kannustamaan osallistumaan asiakkaan hoivan ja huolenpidon toteutukseen yhdessä ammattihenkilöstön kanssa, esim. ulkoilun, asiointi- ja saattoavun järjestämisessä.

Kotihoidon palvelut myönnetään (pääperiaatteet), kun

- henkilö ei sairauden tai muuten selvästi alentuneen toimintakyvyn vuoksi selviydy jokapäiväisistä toiminnoista itsenäisesti, omaisten, läheisten tai muiden palvelujärjestelmien avulla ja/tai henkilön hoito ja huolenpito vaativat erityistä ammattitaitoa
- henkilön huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarpeen tulee olla toistuvaa, pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa.
- henkilö tarvitsee sairaanhoidollista apua, mutta ei fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuuden vuoksi kykene joko itsenäisesti tai saattajan avustamana

käyttämään avoterveydenhuollon palveluita tai jonka hoidon toteuttaminen vaarantuu ilman kotihoidon palveluita

- henkilön toimintakyky on selvästi alentunut ja hän on omaisten/läheisten hoidossa (esim. omaishoidon tuki) ja omaiset/läheiset tarvitsevat tuekseen kotihoidon palveluita
- henkilö tarvitsee asumisolosuhteiden ja sosiaalisiin verkostoihin liittyvien puutteiden sekä jaksamisen vuoksi apua päivittäisissä toiminnoissa.

Kotihoidon palveluita ei myönnetä (pääperiaatteet), kun

- palvelutarve on kerran viikossa tai harvemmin. Tällöin henkilö vastaa pääsääntöisesti itse palvelujen hankkimisesta
- henkilön avuntarve on **pelkästään** siivous-, asiointi- ja pesuapua, henkilön kotona tapahtuvaa saunotusta, pyykkihuoltoa tai kauppapalvelua. Tällöin henkilö vastaa pääsääntöisesti itse palvelujen hankkimisesta
- henkilö ei tarpeesta huolimatta halua tai toistuvasti ota vastaan palvelua tai palvelun toteuttaminen käy syystä tai toisesta mahdottomaksi (esim. aggressiivinen käytös, yhteistyöhön suostumattomuus) eikä neuvottelu henkilön omaisten/läheisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa tuota tulosta. Tällöin hakemus hylätään (kirjallinen päätös) tai tehdään asiakkaalle kirjallinen perusteltu päätös palvelujen lopettamisesta, mikäli palvelu on jo aloitettu
- henkilö ei pärjää omatoimisesti tai omaisten/läheisten avulla kotihoidon käyntien välillä
- henkilön palveluiden maksajana on vakuutusyhtiö (tapaturmapotilaat).

### 3.1.1 Säännöllinen kotihoito

#### Palvelun tarkoitus ja tavoite

Säännöllisen kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kotona selviytymisen kannalta riittäviä kotiin järjestettäviä sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden avulla asiakas selviytyy päivittäisistä perustoiminnoista. Tarvittaessa palvelua voi saada ympärivuorokautisesti. Kotihoidon tavoitteena on, että ikäihmiset saisivat asua mahdollisimman pitkään kotona turvallisessa elinympäristössä ja heillä olisi mahdollisuudet hyvään ja virikkeelliseen elämään. Palvelu aloitetaan pääsääntöisesti aina säännöllisenä kotihoitona, jos on nähtävissä, että iäkkään henkilön palvelun tarve on huomattavaa ja jatkuvaa.

#### Säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteet

Säännöllisen kotihoidon myöntäminen perustuu asiakaslähtöiseen palvelutarpeen laaja-alaiseen selvittämiseen, josta vastaa asiakkaan asuinalueen mukainen palveluohjaaja (ks. *Palveluohjaus s. 2*). Toimintakyvyn arvioinnin tukena käytetään sovittuja mittareita. Asiakkaan toimintakyvyn lisäksi palveluiden myöntämiseen vaikuttavat hänen sosiaalinen verkostonsa, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet sekä mahdolliset yksityiset omarahoitteiset palvelut sekä vapaaehtoistyön tarjoamat mahdollisuudet. Mikäli kotihoidon saannin kriteerit täyttyvät, asiakkaalle tehdään palvelupäätös sekä hoitoaikaan ja bruttotuloihin perustuva maksupäätös.

Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii pääsääntöisesti päivittäistä tai useita kertoja viikossa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista. Kotona asumista tuetaan myös erilaisten tuki- ja turvapalveluiden avulla sekä pitkäaikaissairaille myönnettävillä

hoitotarvikkeilla. Asiakas sitoutuu myös käyttämään hoitoon liittyviä apuvälineitä, mikäli niiden käyttö on edellytys asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden takaamiseksi hoitotilanteessa.

Kotihoitoon ei voida ottaa asiakasta, joka ei itse halua palvelua, jonka aggressiivista käyttäytymistä ei saada hallintaan tai joka ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtäisi sen merkityksen hoivan ja hoitonsa kannalta.

**Palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän harkinnan mukaan** säännöllistä kotihoitoa voi saada myös seuraavissa tilanteissa:

- Jos asiakkaalla on säännöllinen tai usein toistuva toimeentulotukioikeus tai hän on oikeutettu takuueläkkeeseen eikä hänellä ole mahdollisuus saada palveluja muualta.
- Henkilöllä on muistihäiriö tai mielenterveysongelma tai päihdeongelma ja turvallinen asuminen tai lääkehoidon toteuttaminen vaarantuu ilman kotihoidon käyntejä.
- Henkilön pääasiallisesta hoidosta vastaa omaishoitaja ja kotihoitoa tarvitaan omaishoidon tukemiseksi.

### **Iäkkään toimintakykyä kuvaavat mittarit (RAI)**

Toimintakykyä ja arjessa selviytymistä arvioidaan haastattelun lisäksi RAI Screener Oulu -työkalun avulla. RAI -arviointi on osa palveluohjaajan tekemää laaja-alaista palvelutarpeen selvittämistä. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään lisäksi muistisairautta seulova testi (MMSE, CERAD).

RAI –arvioinnissa selvitetään iäkkään henkilön selviytymistä arjen toiminnoista (ADL), kongnitiivista toimintakykyä, mm. muistiin ja ymmärrykseen liittyvät toiminnot (CPS) sekä hoidon ja palvelutarpeen määrää (MAPLe 5). Kriteereistä merkittävin on MAPLe5, jonka tulosta täydentää ADL ja CPS. Kun palveluohjauksen RAI –arviointien seurantatietoja on käytettävissä Hämeenlinnan osalta, tarkennetaan palvelujen myöntämisen raja-arvoja tarvittaessa.

<b>Palvelun myöntämisessä ohjeellisina RAI arvoina pidetään:</b>		
MAPLe 5	hoidon ja palvelutarpeen asteikko 1-5	vähintään 3 eli kohtalainen palvelutarve
ADL	päivittäiset toiminnot, hierarkkinen asteikko	vähintään 1 eli rajoitettu avuntarve
CPS	kognitioasteikko 0-6	vähintään 2 eli kognition lievä heikkene- minen

*Esimerkiksi MAPLe arvo 4-5 tarkoittaa suurta/erittäin suurta palvelutarvetta.*

Säännöllisen kotihoidon asiakkailla on palvelun alkuvaiheessa kotihoidon toimesta toteutettava arviointijakso (RAI HC), jonka jälkeen tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvataan tarkasti kotihoidon tavoitteet ja keinot, palvelun sisältö ja määrä kuukausittain. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan puolen vuoden välein ja aina palvelutarpeen oleellisesti muuttuessa (kotihoito vastaa). Kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan niin halutessa hänen omaisten/läheisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkentaa ja toteuttaa omalta osaltaan palveluohjaajan asiakkaalle laatimaa kokonaisvaltaista palvelusuunnitelmaa kotihoidon osalta.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuneita muutoksia ja siitä johtuvia mahdollisia palvelun sisällöllisiä muutostarpeita arvioidaan kotihoidon toimesta vähintään puolivuosit-  
tain tai aina, kun toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia muutoksia (kotihoito, RAI HC).

Mikäli kotihoidon asiakkaan säännöllinen ja jatkuva avun tarve on yli 5 käyntiä vuorokaudessa ja/tai palvelutunnit ovat yli 60 kuukaudessa, pidetään asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa hoitoneuvottelu, jossa arvioidaan asiakkaan tarkoituksenmukaisempaan hoitopaikkaan siirtyminen. Palveluohjauksen tulee arvioida ratkaisua tehdessä palvelun järjestämisen kokonaiskustannuksia.

Kotihoidon **yöaikaisen hoidon piiriin** otetaan asiakas, jonka kotona selviytyminen sitä edellyttää. Yöhoidon tarpeellisuutta ja määrää arvioidaan säännöllisesti osana asiakkaan kokonaispalvelua. Yöhoito ja sen perustelut kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Säännöllisen kotihoidon asiakasmaksu perustuu asiakasmaksuasetukseen, asiakkaan bruttotuloihin sekä asiakkaan saamaan hoivan ja hoidon määrään.

### **3.1.2 Tilapäinen kotihoito**

#### **Palvelun tarkoitus ja tavoite**

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, joka on yksittäisiä käyntejä ja/tai tietyn rajatun ajanjakson kestävä palvelua. Asiakkaan toimintakyky on alentunut siten, että hän ei selviydy tilapäisesti ilman apua jokapäiväisistä toiminnoista ja tarvittava apu on vähäistä. Asiakkaan tarve voi olla myös tilapäistä sairaanhoidollisen avun tarvetta. Palvelun tarkoitus on auttaa asiakasta kuntoutumaan tilapäisestä toimintakyvyn alenemisesta ja tukea asiakkaan omatoimista selviytymistä kotonaan. Tilapäinen kotihoito on hoiva- ja hoitopalvelua, jolla tuetaan asiakkaan sen hetkistä terveyden- tai elämäntilannetta.

#### **Tilapäisen kotihoidon myöntämisperusteet**

Kotihoito voi käynnistyä tilapäisenä kotihoitona esim. silloin, kun asiakas kotiutuu sairaalasta eikä asiakkaan palvelutarpeen jatkuvuudesta ole selvyttä. Tilapäistä kotihoitoa voi olla myös erilaisten toimenpiteiden jälkeen tarvittava tietyn määräajan kestävä avuntarve.

Asiakkuus voi toteutua tilapäisenä kotihoitona enintään 3 kuukautta, sen jälkeen asiakkuus muuttuu säännölliseksi kotihoidon asiakkuudeksi tai päättyy. Tilapäinen kotihoidon palvelu voi jatkua yli 3 kuukautta vain, jos asiakkaan palvelutarve on korkeintaan yksi alle tunnin kestävä käynti kuukaudessa. Mikäli näyttäytyy siltä, että tilapäinen kotihoito tulee jatkumaan säännöllisenä kotihoitona, tehdään asiakkaalle palvelutarpeen laaja-alainen selvittäminen.

Tilapäisen kotihoidon maksu on käyntiperusteinen ja perustuu asiakasmaksuasetukseen sekä lautakunnan vahvistamaan taksaan.

## **3.2 Kotihoidon tukipalvelut**

#### **Tukipalvelun tarkoitus ja myöntämisperusteet**

Tukipalvelut kuuluvat kunnan harkinnan perusteella järjestettäviin palveluihin. Asiakkaan tukipalveluista päätöksen tekee asiakkaan asuinalueen mukainen palveluohjaaja. Tukipalvelujen tarve voi nousta esille asiakkaan hakemuksesta, palveluohjaajan palvelutarpeen selvittämiskäynnillä tai jo palvelujen piirissä olevien asiakkaiden palveluita tuottavien tahojen kautta (kotihoito, yksityiset palvelun tuottajat).



Tukipalvelun saannin kriteerit ovat palvelukohtaiset. Tukipalveluiden saannin kynnys pyritään pitämään ennalta ehkäisevästä näkökulmasta mahdollisimman matalana. Tukipalveluja voidaan myöntää myös asiakkaille, jotka ovat omaisten avun tai yksityisten palveluntuottajien palvelujen piirissä.

### 3.2.1 Kylvetyspalvelu

Mikäli asiakkaalla ei ole kotona asiallisia peseytymismahdollisuuksia tai jos asiakas käy muutoinkin palvelukeskuksessa esim. päivätoiminnassa, hänelle voidaan järjestää sauna- ja kylvetyspalvelua. Palvelusta vastaa kotihoidon henkilöstö. Asiakas maksaa kuljetuspalvelut itse.

**Kylvetyspalvelun saannin kriteerinä on, että**

- asiakkaalla ei ole kotona asiallisia peseytymismahdollisuuksia
- kylvetyspalvelu kotiin tuotettuna vie kohtuuttomasti aikaa (esim. puilla lämmitettävä sauna).

### 3.2.2 Pyykinpesupalvelu

Ensisijaisesti pyykkihuollosta huolehtii asiakas itse, omainen tai yksityinen palveluntuottaja. Mikäli asiakkaalla ei ole asiallisia pyykinpesumahdollisuuksia tai hän ei kykene itse huolehtimaan pyykinhuollosta toimintakyvyn alentumisen vuoksi, voidaan pyykinpesu järjestää kotihoidon henkilökunnan toimesta.

### 3.2.3 Kauppa-asiointi

Kauppa-asiointit hoitaa asiakas itse, omaiset, lähipiiri, yksityiset palveluntuottajat tai kotihoidon kauppapalvelu.

Säännöllisen kotihoidon palvelussa olevan asiakkaan kanssa voidaan hoitaa kauppa-asiointi yhdessä silloin, kun asiakas itse siihen osallistuu ja sen arvioidaan ylläpitävän hänen toimintakykyään (kuntouttava työote).

### 3.2.4 Ateriapalvelu (kotiin kuljetettu)

Ateriapalvelun avulla pyritään varmistamaan asiakkaan hyvinvoinnin ja terveydentilan säilyminen sekä riittävä ravitsemuksen saanti. Kaupungin ateriapalvelu tarjoaa kylmiä aterioita kotiin kuljetettuina. Laskutus tapahtuu erillisen hinnaston mukaisesti.

Kotiin kuljetetun **ateriapalvelun voi saada**, jos

- asiakas ei pysty itse valmistamaan ruokaa
- asiakas ei itse pysty huolehtimaan esim. muistamattomuuden takia riittävän monipuoliseen ruokailuun
- terveydelliset syyt edellyttävät säännöllisen aterian nauttimista, esim. diabetes
- muut aterian hankkimis- ja valmistusmahdollisuudet on selvitetty, esim. ruokailu lähimmässä kaupungin tarjoamassa yksikössä, aterian osto yrittäjältä.

### **3.2.5 Siivouspalvelu (yksityinen)**

Viikko- ja kuukausisiivoukset, asuintilojen suursiivoukset ja ikkunoiden pesun hoitaa asiakas itse, omaiset, lähipiiri tai yksityinen palveluntuottaja.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden kodin ylläpitosiivous sisältyy kotihoidon palvelusisältöön.

## **3.3 Muut kotona asumista tukevat palvelut**

### **3.3.1 Turvapuhelinpalvelu**

Turvapuhelinpalvelun tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä ja lisätä tarvittaessa turvallisuudentunnetta sekä mahdollistaa avun saanti ympäri vuorokauden. Palveluun kuuluu turvapuhelin ja turvaranneke, jonka avulla asiakas saa yhteyden hälytyskeskukseen. Kotihoito vastaa turva-  
auttajakäynneistä.

Asiakkaalla on mahdollisuus hankkia turvapuhelin- ja muut turvalaitteet myös suoraan yksityisiltä palveluntuottajilta.

#### **Turvapuhelinpalvelun saanti:**

- myönnetään hakemuksen ja palveluohjaajan tekemän arvion perusteella
- asiakkaalla on alentunut toimintakyky tai muusta syystä johtuva turvattomuus
- asiakkaan taloudellinen tilanne ei vaikuta turvapuhelinpalvelun saantiin.

### **3.3.2 Päivätoiminta**

Päivätoiminnan tavoitteena on olla kuntouttavaa ja iäkkään omaa toimintakykyä tukevaa sekä sosiaalista kanssakäymistä lisäävää. Päivätoiminnalla tuetaan myös tarvittaessa omaishoitajan jakamista. Päivätoimintaa järjestetään päiväkeskuksissa ryhmätoimintana.

#### **Päivätoiminnan saanti:**

- myönnetään hakemuksen ja palveluohjaajan tekemän arvion perusteella
- tarkoitettu hoivaa ja kuntoutusta tarvitseville asiakkaille.

### **3.3.3 Lyhytaikaishoito**

Mikäli asiakkaan tai omaisen tilanne edellyttää ja palveluohjaajan tekemän palvelutarpeen selvittämisen perusteella todetaan tarpeelliseksi, asiakas ohjataan tilapäiseen palveluasumiseen tai intervallihoidojaksolle.

Palvelun saannin tarkoitus on:

- asiakkaan hoidon ja huolenpidon varmistaminen omaishoidon lyhytaikaisen vapaan järjestyksen aikana
- toimia asiakkaan toimintakyvyn arviointijaksona
- toimia kotihoidon asiakkaan kotona selviytymisen tukimuotona
- vastata sosiaalipäivystyksen kautta tuleviin erityistilanteisiin.

### 3.3.4 Kuljetuspalvelu

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluja voidaan myöntää asiointi- ja virkistysmatkoihin. Kuljetuspalvelua ei voi käyttää sairausvakuutuslain nojalla (KELA) korvattaviin matkoihin, mm. lääkirissäkäynti-, sairaala- tai kuntoutusmatkoihin.

Kuljetuspalveluja haetaan kirjallisesti hakemuslomakkeella, johon liitetään terveydenhuoltohenkilön lausunto. Palvelun myöntäminen perustuu palveluohjaajan tarveharkintaan ja hakijan taloudelliseen tilanteeseen.

Kantakaupungin palvelulinjan reittien sekä Hämeenlinnaan liittyneiden kuntien kyläbussien reittien varrella asuvien osalta arvioidaan hakijakohtaisesti hakijan mahdollisuus käyttää ensisijaisena vaihtoehtona palvelu- tai kyläbussilinjoja.

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluja voidaan **myöntää**:

- henkilölle, jolla on ikääntymisen ja sairauksien vuoksi huomattavia liikkumisvaikeuksia
- henkilölle, joka ei kykene käyttämään julkisia joukkoliikennevälineitä tai palvelulinjoja
- henkilölle, joka ei saa kulkemiseen tukea muiden säädösten nojalla (esim. Kelan korvaukset)
- henkilölle, jonka bruttotulot ja varallisuus eivät ylitä kaupungin määrittämiä rajoja.

## 4 VIRANHALTIJAPÄÄTÖKSEN MUUTOKSENHAKU (oikaisuvaatimus)

Viranhaltijan (Ikäihmisten asiakasohjausyksikön palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä, palvelusihteri) tekemään päätökseen voi hakea muutosta. Kaikkia sosiaalihuollon palveluita hakeneilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti. Päätös voi olla kriteereiden perusteella myönteinen tai kielteinen. Päätöksessä kerrotaan, miten siihen voi hakea muutosta. Viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen ikäihmisten lautakunnan (IKLA) yksilöjaostolle määräajassa.

## 5 PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset muistutukset käsitellään palvelutuotannossa ja niihin vastaa muistutuksen kohteena olevan tuotantoyksikön johtava viranhaltija (palvelupäällikkö). Muistutusten käsittely on osa normaalia laadunvarmistusta. Palvelutuotanto toimittaa muistutukset ja niihin annetut vastausjäljennökset ikäihmisten palveluiden tilaajapäällikölle.

Hämeenlinnan kaupungilla on lisäksi käytössä monia palautekanavia kuntalaisia ja asiakkaita varten mm. yleinen palautejärjestelmä, asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakasraadit sekä suorat kontaktit sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Palveluntuottajat käsittelevät palautteet ja vastaavat niihin, jos palautteen antaja on jättänyt yhteystiedot. Palautteet arvioidaan myös vuosittaisissa sopimusneuvotteluissa.

## 6 VALVONTA

Valvonta koostuu viranomaisvalvonnasta ja sopimusvalvonnasta. Viranomaisvalvontaa ohjaa lainsäädäntö ja sitä toteuttavat Valvira, aluehallintovirasto AVI ja toimintayksikön sijaintikunta. Sopimusvalvonnalla seurataan palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten toteutumista. Sopimusvalvonnasta vastaa sopimuksen tehnyt kunta.

### LIITE

<b>Palveluneuvonta</b> (Palvelupiste Kastelli) <ul style="list-style-type: none"><li>- yleisneuvonta, hyvinvointia ja terveyttä edistävä neuvonta</li><li>- arkisin puhelinaika 9-16</li><li>- <b>p. 03 621 3103</b></li></ul>
<b>Palveluohjauksen alueet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- palveluohjaajien puhelinaika asiakkaille ja omaisille, arkisin klo 9-11</li></ul>
Alue 1 Keskusta  Linnanniemi, Keskikaupunki, Asemanseutu, Kantola <b>p. 03 621 5105</b>
Alue 2 Pohjoinen ja Eteläinen kantakaupunki  Myllymäki, Nuppola, Kankaantausta, Virveli, Hattelmala, Miemala, Kirstula, Pikku-Parola, Viisari, Ojoinen-Puistomäki, Kauriala <b>p. 03 621 5106</b>
Alue 3 Läntinen kantakaupunki, Renko ja Kalvola  Renko, Kalvola, Vuorentaka, Hirsimäki, Nummi-Voutila, Jukola, Luolaja, Loimalahti <b>p. 03 621 5107</b>
Alue 4 Itäinen kantakaupunki  Sairio, Papinniitty, Hätilä, Idänpää, Katinen, Kukostensyrjä, Paavolankulma, Velssi-Kankainen, Katuma, Käikälä, Harviala, Paikkala, Äikäälä <b>p. 03 621 5108</b>
Alue 5 Ydin-Häme  Lammi, Tuulos, Hauho <b>p. 03 621 5109</b>