

KOTIHOIDON PALVELUT JA MYÖNTÄMISPERUSTEET

Hyväksytty	Perusturvalautakunta 9.3.2021, § 38
Päivitetty	
Sijainti	http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva_ja_terveys/ikaihmissen-palvelut/kotihoito/

1. NOKIALAISTEN IKÄIHMISTEN PALVELUIDEN VISIO JA ARVOT	3
2. HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMINEN	4
3. KOTIHOITO	4
4. TUKIPALVELUT	7
5. PÄIVÄTOIMINTA	8
6. KOTIHOITOA TUKEVAT MUUT PALVELUT	9
7. ASIAKASPALVELUN LAATU JA VAIKUTTAVUUS KOTIHOIDOSSA	9
YHTEYSTIEDOT	10
LIITTEET	10

1. NOKIALAISTEN IKÄIHMISTEN PALVELUIDEN VISIO JA ARVOT

Nokian kaupungin ikääntyneen väestön hyvinvointiohjelmassa Kotoisa ehto on määritelty Nokian ikäihmisten palvelujen visio:

”Nokialaiset asuvat viihtyisässä, turvallisessa ja aktiivisuutta tukevassa kaupungissa, jossa jokaiselle ikääntyneelle tarjotaan juuri hänelle sopivia palveluita sekä mahdollisuus kodinomaiseen elämään”.

Kuntalaisilla on mahdollisuus saada monipuolisia kotihoidon palveluja silloin, kun he elämäntilanteensa vuoksi tarvitsevat ohjausta, tukea, hoivaa tai hoitoa. Palvelut tuotetaan tai järjestetään asiakaslähtöisesti ammattitaitoisella ja riittävällä henkilöstöllä. Kotihoidon osaamisella ennaltaehkäistään sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja kuntalaisten hyvinvointia edistetään yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Nokialaisten ikäihmisten hyvässä hoidossa ja palveluissa korostetaan asiakkaan yksilöllisten voimavarojen ylläpitämistä. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistävään ja toimintakykyä ylläpitävään työotteeseen, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoitosuosituksiin sekä kirjalliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palveluissa otetaan huomioon eri-ikäisten ihmisten elämäntilanne ja avun tarve. Asiakkailta on todellinen mahdollisuus asua kodissaan niin pitkään kuin se on fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn puolesta mahdollista.

Ikäihmisten palvelujen keskeisenä perusarvona korostetaan ihmisarvon kunnioittamista. Tästä johdettuja eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja yksilöllisyys.

- ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa
 - huomaavaista asiakkaiden ja työtovereiden kohtelua
 - yksityisyyden kunnioittamista
 - henkilökohtaisen vakaumuksen kunnioittamista
 - kulttuurisen erilaisuuden kunnioittamista
- itsemääräämisoikeus tarkoittaa
 - asiakkaiden oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon
 - asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa järjestämiseen
 - tiedon ja tuen saamista päätöksentekoa varten
 - asiakkaiden voimavarojen tunnistamista, vahvistamista ja käyttämistä

- oikeudenmukaisuus tarkoittaa
 - asiakkaiden kohtaamista tasa-arvoisesti
 - kaikkien asiakkaiden kohtelua heidän tarpeidensa mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
 - kaikkien työntekijöiden hyvää ja oikeudenmukaista kohtelua
 - työntekijöiden oikeutta osallistua itseään ja työtään koskevaan toiminnan kehittämiseen
- osallisuus tarkoittaa
 - sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista
 - sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamista
 - asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa asuin- ja elinympäristönsä kehittämiseen
- yksilöllisyys tarkoittaa
 - asiakkaan näkemistä ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana
 - palvelupäätösten tekemistä niin, että asiakas voi kokea itsensä arvokkaaksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi
 - vapautta ja valinnanmahdollisuuksia
 - vastuunottoa omasta elämästä

2. HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMINEN

Ikäihmisten terveyden edistämiseksi ja toimintakyvyn säilyttämiseksi tarvitaan erilaisten tahojen yhteistyötä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa painotetaan yhtenä tavoitteena, että kunnat ja muut toimijat luovat hyviä käytäntöjä ja malleja esimerkiksi terveyden edistämiseen ja ikääntyneiden liikunnan tukemiseen eri hallintokuntien yhteistyössä. Ennaltaehkäisevää toimintaa on esimerkiksi eri järjestöjen järjestämä liikunta- ja virkistystoiminta. Omaishoitajille on tarjolla verkosto- ja tukiryhmiä järjestöjen työnä.

Lähitori Setori on nokialaisten ikäihmisten kohtaamispaikka, jossa ikäihmiset pääsevät joka arkipäivä osallistumaan omien mieltymystensä mukaisiin tapahtumiin ja ryhmätoimintaan. Lähitorilta ikäihminen ja hänen läheisensä saa myös neuvontaa ja ohjausta arjen pulmatilanteissa sekä arkea helpottavien palvelujen ja palvelun tuottajien valinnassa. Lähitori Vihtorissa uuden Vihnuskodin tiloissa järjestetään kerran viikossa virkistystoimintaa alueen ikäihmisille.

Ikäneuvo-puhelin on Pirkanmaan 14 kunnan yhteinen neuvontanumero, johon soittamalla saa apua arjen isoihin ja pieniin pulmiin. Lähitorien avulla pyritään puolestaan tarjoamaan ikääntyneille matalan kynnyksen palvelua, josta asiakkaan on mahdollista saada yleistä neuvontaa sekä tietoa palveluista, etuuksista ja virkistysmahdollisuuksista. Lisäksi lähitoreilla ikäihminen pääsee osallistumaan omien mieltymysten mukaisesti tapahtumiin ja ryhmätoimintaan.

Kotihoidossa toteutetaan hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä, jotka kohdennetaan ensi sijassa 85-vuotiaille, jotka eivät ole palveluiden piirissä sekä riskiryhmissä oleville ikääntyneille.

3. KOTIHOITO

Kotihoidon palvelun myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012).

Kotihoitoa järjestetään täysi-ikäisille asiakkaille, jotka eivät selviydy kotona arkielämän toiminnoissa itsenäisesti, omaisten tuella tai muulla tavoin ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.

Kotihoito on tarkoitettu niille asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoidollista apua. Kotihoidolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä kotona ja ehkäistään toimintakyvyn heikentymistä neuvonnan, ohjauksen, hoivan ja hoidon sekä kuntouttavan työtavan ja kotikuntoutuksen avulla.

Kokonaistilanteen seuranta ja tähän liittyvä tarvittava hoito ja hoiva toteutetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Kotihoito on harkinnanvarainen palvelu, jota voidaan myöntää myös määräaikaisena, esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä tai omaishoitajan jaksamisen tukemiseksi kotihoidon palvelujen myöntämisen edellytysten täytyessä.

Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelua ja kotisairaanhoitoa sekä kotona selviytymisen tueksi järjestettäviä tukipalveluita. Kotihoidon asiakkaaksi tullaan asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan palvelun tarve. Tavallisesti uudet asiakkaat ohjautuvat ensin kotiutustiimille ja kotiutustiimin kuntouttavan arviointijakson aikana arvioidaan asiakkaan palveluiden tarve jatkossa.

Kotihoidon henkilöstö auttaa asiakasta henkilökohtaiseen hoitoon ja huolenpitoon sekä kodin askareisiin liittyvissä asioissa. Siivouspalvelu ei sisälly kotihoidon tuottamiin palveluihin.

Sairaanhoidon palveluilla (kotisairaanhoito) helpotetaan sairaan kotona selviytymistä, autetaan sairaalasta kotiutumisessa ja tuetaan omaisia kotihoidossa. Säännöllisen kotihoidon palvelun piirissä ovat ne asiakkaat, joiden kotihoidon tarve on jatkuvaa ja säännöllistä. Hoidon ja terveydentilan seuranta tapahtuvat kotihoidon yhteisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Tilapäinen kotisairaanhoito on lyhytkestoista ja tilapäistä, usein akuuttiin tarpeeseen perustuvaa.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkäripalveluiden järjestämisessä käytetään ensisijaisesti kotihoidon omaa lääkäriä.

Kotihoito järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu asuinalueesta riippumatta. Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa. Kokonaistilanteen seuranta ja tähän liittyvä tarvittava hoito ja hoiva toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti.

Kotihoidossa on käytössä RAI – toimintakykyarviointi, jota käytetään yksilön tarpeiden monipuoliseen arviointiin, asiakassuunnitelman laadinnan apuna ja hoidon tulosten seurantaan. RAI – toimintakykyarviointia käytetään ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden aikuisasiakkaiden toimintakyvyn arviointiin.

Uusien asiakkaiden kohdalla palvelujen määrää, laatua ja tarvetta arvioidaan aluksi 1-2 kk aikana, jonka jälkeen tehdään RAI-toimintakykyarviointi. Tämän perusteella ja asiakkaan kokonaistilanne huomioiden sovitaan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja/tai ohjataan muiden palvelujen piiriin. Palvelutarvetta kartoitettaessa tulee asiakas joka tapauksessa aina lisäksi informoida mahdollisuudesta käyttää säännöllisessäkin kotihoidossa myös muita kuin kaupungin järjestämiä palveluita.

Kotihoidon palvelua järjestetään pääasiassa klo 7-21.30 välisenä aikana. Siitä peritään kokonaisuudesta riippuen joko tuloihin perustuva kuukausimaksu tai käyntimaksu.

Kotihoidon palvelun myöntämisen edellytyksenä on, että

- asiakkaalle on tehty sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen tekemä palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan kanssa

- asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut
- asiakas tarvitsee apua päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailut, peseytyminen, pukeutuminen, wc-käynnit, muu perushoito ja lääkehoidon toteutuskäynnit
- asiakas tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa tai kotikuntoutusta eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja
- asiakas sitoutuu yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilökunnan kanssa

Asiakkaan säännöllisen kotihoidon tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Päätöksenteossa käytetään harkintaa asiakkaan yksilöllisen tarpeen niin edellyttäessä. Laaja-alaisesta RAI-toimintakykyarvioinnista muodostuvat mittaritulokset ohjaavat päätöksentekoa.

RAI-toimintakykymittareista Maplen lisäksi vähintään kahden tulee täytyä

MapLe	3	(palvelutarveluokka, 1-5)
ADLH	1	(arkisuoriutuminen, perustoiminnot ADLH, 0-6)
IADLCH	4	(arkisuoriutuminen, välinetoiminnot IADLCH, 0-6)
CPS	2	(kognitiomittari CPS, 0-6)

Maple mittaritulos alle 3 vain perustelluista syistä, jotka kirjataan asiakasohjaajan toimesta. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi; asiakkaan turvallisuuden vaarantava sosiaalinen tai psyykkinen turvattomuus, harhaisuus tai harhaluuloisuus tai muu sairaus, vaativa hoivan- ja hoidontarve, johon vastaaminen on kotona tarkoituksen mukaisempaa kuin terveyskeskuksessa.

Asiakkaiden tarpeiden mukainen palvelu tarjotaan niin kuin se resurssien mukaan kulloinkin on mahdollista. Pääsääntöisesti asiakkaalle voidaan järjestää enintään kolme käyntiä päivässä. Kotihoitoa tarjotaan asiakkaan tarpeen ja kotihoidon käytettävissä olevien resurssien mukaan myös iltaisin ja viikonloppuisin. Kotihoito seuraa asiakkaan hoidon tarvetta säännöllisesti. Mikäli asiakkaan hoidon tarve muuttuu, voidaan käyntejä käytössä olevien resurssien mukaan lisätä, mutta myös vähentää. Kotihoidon käyntejä voidaan suorittaa myös kuvavälitteisinä etäkäynteinä (HELLÄ-käynti).

Kotihoidon palvelut voidaan purkaa harkinnan mukaan seuraavista äärimmäisistä tai poikkeuksellisista syistä.

- Asiakas ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtää sen merkityksen hoitonsa ja hyvinvointinsa kannalta. Esimerkiksi asiakas ei ole toistuvasti tavoitettavissa.

- Asiakas kieltäytyy käyttämästä hoitoonsa liittyviä välttämättömiä apuvälineitä. Esimerkiksi ei suostu käyttämään hoivasänkyä tai nostolaitetta.
- Asiakkaan kotona tai ympäristössä olevat työskentelyolosuhteet vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden tai fyysisen koskemattomuuden, eikä työskentelyolosuhteita saada korjattua turvallisiksi.
- Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu merkittävää parantumista ja palveluntarve vähenee, voidaan asiakas ohjata kotihoidon palveluista muihin sopivampiin asiakasta palveleviin palveluihin.

Ennen palveluiden purkamista asiakasta ja tarvittaessa läheistä tai laillista edustajaa täytyy kuulla. Mahdollisuudet korvaaviin palveluihin käydään läpi asiakkaan kanssa

Kotihoidosta ympärivuorokautiseen hoivaan ohjaamisen kriteerit:

- lääkäri on arvioinut tilanteen eikä toimintakyvyn paraneminen/kuntoutuminen ole todennäköistä
- asiakas tarvitsee jatkuvaa ympärivuorokautista hoitoa/hoivaa, huolenpitoa ja/tai valvontaa säännöllisesti myös yöaikaan
- asiakas ei kykene fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja/tai sosiaalisen toimintakykynsä heikentymisen tai muiden syiden perusteella selviytymään nykyisessä tai tehostettua palveluasumista kevyemmässä asumismuodossa kotiin vietävien monipuolisten palvelujen, teknologisten ratkaisujen ja apuvälineiden turvin
- omaisten, yritysten ja vapaaehtoistyön palvelumahdollisuudet on kartoitettu
- kuntoutuksen keinot on kartoitettu
- asiakkaalla on muistisairauteen liittyvä suuri riski eksyä, eikä sitä voida estää hoitoon osallistuvien tai teknologisten laitteiden avulla

Lisäksi arvioinnissa käytetään apuna RAI-toimintakykyarviointia. Asiakkaan tehostetun palveluasumisen tarve arvioidaan aina yksilöllisesti ja käytössä olevat RAI-toimintakykymittarin arvot ovat ohjeellisia. Ympärivuorokautisen hoivan palveluista ja myöntämisperusteista on käytössä oma erillinen ohjeistus.

4. TUKIPALVELUT

Kotihoidon tukipalveluilla tuetaan eri-ikäisten asiakkaiden, pääsääntöisesti ikääntyneiden, kotona asumista ja ehkäistään toimintakyvyn heikentymistä. Palvelu voi olla myös määräaikaista. Tukipalvelujen myöntämisen edellytyksenä

on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Tukipalveluiden myöntämisperusteet:

Säännöllisen kotihoidon piirissä oleville asiakkaille voidaan myöntää seuraavia tukipalveluja, mikäli asiakkaan toimintakyky ja jokapäiväinen selviytyminen edellyttävät kotihoidon lisäksi myös tukipalveluja:

Ateriapalvelu

- asiakas ei pysty liikkumaan kodin ulkopuolella (esimerkiksi tehdäkseen ruokaostoksia) tai valmistamaan aterioitaan
- asiakas tarvitsee ohjausta ruokailussa ja ravitsemustilan seurannassa
- asiakkaalla on erityisruokavalio ja hän ei pysty itse valmistamaan erityisruokavalioaterioitaan

Ostospalvelu

- asiakas ei pysty itse tai läheisten avustamana asioimaan kaupassa
- asiakkaan läheiset eivät voi hoitaa asiakkaan kauppa-asioita hänen puolestaan
- molempien edellä mainittujen tulee täytyä

Muina tukipalveluina voidaan asiakkaan omatoimisen selviytymisen tueksi myöntää seuraavia tukipalveluja:

Kylvetyspalvelu

- kodin pesu- / saunatilat ovat puutteelliset tai vaaralliset
- kotona peseytyminen ei onnistu avustajankaan turvin
- palvelua tarvitaan omaisen jaksamisen tukemiseksi (esimerkiksi omaishoitaja) asiakkaalla on kaatumisriski tai eksymisriski

Turvapalvelu

- asiakkaalla on kaatumisriski tai eksymisriski
- turvattomuuden tunnetta
- epävakaata terveydentilaa
- terveydellinen syy, joka realisoituessaan edellyttää toisen henkilöä apua

Hellavahti

- muistisairaille lieteen asennettava hellavahti

Sosiaalihuoltolain mukaiset muut tukipalvelut

- asiakaskohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella eritystilanteissa kotona asumisen tukemiseksi

Jos asiakas tarvitsee päivittäisen selviytymisensä tueksi vain edellä mainittuja tukipalveluita, mutta ei vielä kotihoidon muita palveluita, asiakasohjaus neuvoo ja ohjaa asiakasta yksityisten palveluiden hankinnassa.

5. PÄIVÄKESKUSTOIMINTA

Päivätoiminnan tarkoituksena on asiakkaan sosiaalisen, fyysisen, kognitiivisen tai psyykkisen toimintakyvyn tukeminen ennaltaehkäisevästi ja kuntouttaen.

Palvelulla voidaan tukea asiakasta tai perhettä arkea kuormittavissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäistä raskaampien palveluiden tarvetta. Päivätoiminnalla voidaan myös tukea omaishoitajuutta ja kotona asumista. Palvelulla ehkäistään lisäksi kotona selviytymistä uhkaavaa yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Yksilöllisen tarveharkinnan pohjalta palveluun voidaan liittää hygieniapalveluja (esim. puutteelliset pesutilat kotona).

Päiväkeskuskäynti voi olla myös vapaapäivä asiakasta kotona hoitavalle omaiselle (maksuton).

Päivätoiminnan myöntämisperusteet:

- sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan kanssa
- asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen tai sosiaalisen toimintakyky on alentunut ja asiakas hyötyy tavoitteellisesta kuntoutustoiminnasta
- asiakkaalla on ohjauksen, valvonnan tai päivittäisissä toiminnoissa avun tarvetta
- asiakas kykenee toimimaan ryhmässä ja hyötyy ryhmätoiminnasta ja -kuntoutuksesta eikä ole yksilöllisen kuntoutuksen tarvetta

Asiakkaan päivätoiminnan tarve arvioidaan aina yksilöllisesti ja käytössä olevat toimintakykymittareiden arvot ovat suuntaa antavia.

Viitteelliset RAI -arvot päivätoiminnan myöntämisperusteiden tukena:

Maple	2	(palvelutarveluokka, 1-5)
Maple	1	Vain poikkeustapauksissa, kuten asiakkaan yksinäisyys

ADLH	1	(arkisuoriutuminen, perustoiminnot, 0-6)
IADLCH	4	(arkisuoriutuminen, välinetoiminnot, 0-6)
DRS	1	(masennuksen oiremittari, 0-14)

Palvelun tarvetta ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti vähintään puoli vuosittain ja aina tilanteen muuttuessa.

6. KOTIHOITOA TUKEVAT MUUT PALVELUT

Omaishoidon tuella turvataan ikääntyneen, vammaisen tai sairaan henkilön hoito ja muu huolenpito, mikä on mahdollista järjestää kotona. Siitä on säädetty laissa omaishoidon tuesta (2.12.2005/937). Omaishoidon tuen myöntämisessä noudatetaan perusturvalautakunnan hyväksymiä omaishoidon tuen kriteereitä. Tuesta sovitaan omaishoidon sopimuksella sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa hoidettavan omaisen tai läheisen kanssa ja tarpeellisten palvelujen avulla.

Kotihoitoa voidaan tukea myös ikäihmisille suunnatulla tilapäisellä ja jaksottaisella lyhytaikaisella kuntouttavalla asumispalvelulla sekä osavuorokautisella hoidolla. Lyhytaikaisella kuntouttavalla asumispalvelulla tuetaan omaishoitoa ja itsenäistä tuen ja avun turvin tapahtuvaa kotona asumista sekä asiakkaan kuntoutumista ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Lisäksi tehdään asiakkaan toimintakyvyn arviointia. Lyhytaikaishoitoon hakeudutaan pääasiassa asiakasohjauksen kautta.

Asiakkaan kotihoitoa voi tukea myös erilaiset yksityisten palveluntarjoajien tuottamat palvelut (esim. siivouspalvelu) sekä järjestöjen palvelut. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa ja koko palveluketjussa huomioidaan lisäksi hänen lähiverkostonsa kuten omaisten ja läheisten antama apu sekä vapaaehtoistyön osuus (esim. saattoapu).

7. ASIAKASPALVELUN LAATU JA VAIKUTTAVUUS KOTIHOIDOSSA

Kotihoidossa hyvä henkilökohtainen laatu tarkoittaa, että asiakkaita kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittavasti. Asiakkaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa lähtökohtana on asiakkaalle laadittava hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluja suunniteltaessa kuullaan ja kunnioitetaan asiakkaan omia toiveita. Palveluja annetaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitulla tavalla ja niiden kokonaisuutta arvioidaan tarpeen mukaan. Suunnitelma kirjataan ymmärrettävällä, selkeällä ja asiakasta kunnioittavalla kielellä.

Kotihoidon palvelujen laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan tarkistamalla hoito- ja palvelusuunnitelmat säännöllisesti. Suunnitelmat päivitetään RAI-arvioinnin yhteydessä puolen vuoden välein ja aina silloin kun asiakkaan palvelutarve muuttuu olennaisesti. RAI-toimintakykyarvioinnin avulla saadaan asiakaskohtaisesti kattavaa tietoa toimintakyvyn sekä erilaisista laatu- ja esiintyvyyssindikaattoreiden muutoksista. Kotihoidon vaikuttavuutta arvioidaan myös sen perusteella, millaisiin lopputuloksiin asiakkaan tuen, hoivan ja hoidon sovituisissa tavoitteissa päästään.

RAI-toimintakykyarviointien kautta saadaan myös valtakunnallista vertailutietoa kotihoidon toiminnan kehittämiseksi Nokialla.

Toiminnan kehittämiseksi kotihoidossa käytetään myös HaiPro:ta, joka on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista edellyttää, että vanhuspalveluiden yksikköihin on laadittu omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnan avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua kotihoidon päivittäisessä työssä. Omavalvontasuunnitelman avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Kotihoidon laatua seurataan lisäksi asiakaspalautteiden avulla. Asiakaskysely säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään kerran vuodessa. Nokialla on käytössä myös sähköinen palvelukokemuskysely, jolla asiakkaat voivat arvioida sekä kotihoidon että muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaa. Kyselylomake löytyy Nokian kaupungin internet-sivuilta.

Palveluja järjestetään yhteistyössä eri tahojen kanssa, jolloin myös näiden palvelujen laatua ja asiakaspalautetta seurataan aktiivisesti. Palvelujen suunnittelun tueksi kerätään valtakunnallista tutkimustietoa kotihoidon alalta.

YHTEYSTIEDOT:

Kotihoidon asiakasohjauksen yhteystiedot:

Aseman sekä Alhoniityn, Harjuniityn, Siuron ja Linnavuoren alueet
Puhelin 044 486 1050

Poutun ja Alisen alueet sekä Etelä-Nokialta Viikin ja Viholan alueet
Puhelin 040 133 4449

Etelä-Nokian alue pois lukien Viikin ja Viholan alue
Puhelin 040 133 4711

Kankaantaan, Myllyhaan, Aaroninkorven ja Lehtimäen alueet
Puhelin 040 133 4609

Sähköpostiosoite: asiakasohjaus@nokiankaupunki.fi

Kotihoidon esimiehet

Pohjoinen alue
Minna Riekkola p. 040 133 4702

Eteläinen alue
Sirkka Valkonen. p. 040 133 4703

Kotihoidon Pohjoisen ja Eteläisen alueen rajana on Nokianvaltatie ja Souranderintie.

Sosiaalityöntekijä (soittoaika arkisin klo 9.00-10.00)
Kati Kauppo, p. 040 844 3990

Kotihoidon ja asiakasohjauksen käyntiosoite:

Ikäihmisten palvelut
Nokianvaltatie 25 F, 2. krs
37100, Nokia