

Kaupungin kilpailuttama puitesopimus eri palveluntuottajien kanssa

## Puitesopimus koskee seuraavaa palvelua: **IKÄIHMISTEN PALVELUT**

Tämän palvelukuvauksen sisältö koskee em. puitesopimuksen osa-  
aluetta:

### **KOTIHOIDON HOIVA- JA HOITOKÄYNTIEN PALVELUKUVAUS**

Puitesopimus voimassa ajalla:

**1.11.2017–31.12.2020**

# TARJOUSPYYNNÖN LIITE 1: PALVELUKUVAUS OSAKOKONAISSUUKSISTA 1 JA 2 (KOTIHOIDON HOIVAKÄYNNIT JA KOTIHOIDON HOIDOLLISET KÄYNNIT)

## Sisältö:

- A. Osakokonaisuuksia 1 ja 2 koskeva yhteinen osuus
- B. Osakokonaisuus 1: Kotihoidon hoivakäynnit (perustasoista kotihoitoa)
- C. Osakokonaisuus 2: Kotihoidon hoidolliset käynnit (vaativat sairaanhoidollista osaamista)

## A. OSAKOKONAISSUUKSIA 1 JA 2 KOSKEVA YHTEINEN OSUUS

### 1. Yleistä

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu sellaisille henkilöille, jotka eivät selviydy arkielämän toiminnoistaan itsenäisesti, läheisten tai muiden palvelujärjestelmien avulla ja / tai joiden hoito- ja huolenpito vaatii erityistä ammattitaitoa. Palvelujen tarve tulee olla pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa toistuvaa. Osa palvelun käyttäjistä tarvitsee määräaikaista tai tilapäistä palvelua. Asiakkaan palvelukokonaisuus voi muodostua läheisten, yksityisten palveluntuottajien ja kunnallisen kotihoidon palveluista. Kotihoito toimii kuntouttavalla toimintatavalla, jossa tavoitteena on asiakkaan oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen.

Tavoitteena on asiakkaiden omatoimisuuden lisääminen, toimintakyvyn ylläpitäminen tai vahvistaminen tai toimintarajoitusten vähentäminen kuntoutuksen ja kuntouttavan toimintatavan avulla.

### 2. Palveluiden hankkiminen ja tilausten peruuttaminen

Tilaaaja hankkii palveluita tarpeensa mukaan eikä sitoudu tiettyihin hankintamääriin. Hankinnan tarkoituksena on, että Keravan kaupunki voi hankkia kotihoidon palveluita tämän sopimuksen kautta tarpeensa mukaan.

Kotihoidon esimiehet tekevät palveluntuottajalta puitesopimuksen perusteella erillisen tilauksen palveluiden hankinnasta. Tilaaaja määrittelee tilauksen sisällön ja keston. Palvelun tulee olla käytettävissä viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä tilauksen tekemisestä.

Tilaaajalla on oikeus perua tilaus viimeistään viisi (5) vuorokautta ennen sovittua hoitopäivää. Tällöin palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa tilaajaa kyseisistä palveluista eikä oikeutta korvaukseen peruuntumisen johdosta. Mikäli Tilaaaja peruu tilauksen alle 5 vuorokautta sovitusta hoitopäivästä, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaaajaa palvelusta.

Tilaaajalla on oikeus hankkia kotihoidon palveluita tästä hankinnasta tehtävän hankintasopimuksen ulkopuolelta.

### 3. Palvelun sisällön yleisehdot

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

Asiakkaan terveys ja hoito eivät saa vaarantua palveluntuottajan henkilöstöstä johtuvasta syystä. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön riittävästä osaamisesta ja soveltuvuudesta.

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

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

### 4. Laadun hallinta

Palveluntuottajan tavoitteena on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden huomioon ottamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa tulee olla kuvattu kotihoidon palveluiden arvot ja toimintaperiaatteet sekä määritelty vastuut ja valtuudet sekä palvelun laatuvaatimukset sekä miten palveluntuottaja seuraa laatua ja reagoi epäkohtiin.
- Mikäli palveluntuottaja tulee valituksi osakokonaisuuteen 2, palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön lääkehoitoosaamisesta ja osaamisen päivittämisestä. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palveluntuottajalla on oltava omavalvontasuunnitelma.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista Tilaajan määrittelemällä tavalla:
  - Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta.
  - Asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Tilaajan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

### 5. Mitä hankinta ei sisällä

Palvelun ei tule sisältää eikä palveluntuottajalla ei ole oikeus laskuttaa Tilaajaa mm. seuraavista asioista:

- Siivous ja kotityöt
- Lumityöt
- Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen
- Juhlien järjestäminen
- Asiakkaan kuljettaminen omassa autossa

- Piha- ja puutarhatyöt

Asiakas voi hankkia kyseisiä palveluita oma-aloitteisesti ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Palvelut eivät kuulu Keravan kaupungin kotihoidon palveluihin eikä palveluntuottajalla ole oikeutta laskuttaa niistä kaupunkia tästä hankinnasta tehtävän sopimuksen perusteella. Tilaaja määrittelee hankittavan palvelun sisällön ja tarkemmat ehdot tilauksen yhteydessä.

## **B. OSAKOKONAISUUS 1: KOTIHOIDON HOIVAKÄYNNIT (PERUSTASOISTA KOTIHOITOA)**

### **1. Palvelua tuottavan henkilöstön kelpoisuus**

Hoivakäyntejä tuottavalla henkilöstöllä on oltava soveltuva ammattitutkinto (esim. hoiva- ja kotiavustajat tai henkilökohtaiset avustajat). Palvelua tuottavan henkilöstön tulee olla rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereissä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). Mikäli palvelusuunnitelmaan sisältyy lääkkeiden antamista suun kautta, palvelua tuottavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä lääkehoidon osaaminen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön lääkehoito-osaamisesta ja osaamisen päivittämisestä.

### **2. Palvelun sisältö**

Hoivakäynneillä tarkoitetaan kotihoidon palvelua, jossa ei edellytetä henkilöstön kelpoisuusvaatimuksena terveydenhuollon tutkintoa.

Tuotettava palvelu sisältää palvelusuunnitelmassa sovitut tehtävät.

Hoivakäynnit:

Puhtaus:

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa. Ihon hoito ja tarkkailu ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto ja katetripussin ja avannepussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

Ravinto ja lääkkeet:

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan jääkaapin siisteydestä ja elintarvikehygieniasta huolehtiminen ja sen lisäksi kauppatilauksessa avustaminen.
- Asiakkaan riittävän nesteytyksen ja ravitsemuksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asiakkaalle suun kautta.

#### Kodinhoito:

- Koti tulee jättää siistiin kuntoon siten, että hoitaja siistii jälkensä (esim. tiskit, roskat ja wc:n siistiminen aamupesujen tai suihkun jälkeen), mutta siivoaminen ei kuulu palvelun sisältöön.

#### Turvallisuus ja esteettömyys:

- Turvapuuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan varmistaminen.
- 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 asiat, joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava:

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym. sovitusti asiakkaan tai omaisen pyynnöstä
- Etuuksien hakemisessa avustaminen (esim. eläkettä saavan hoitotuki)
- Postin avaaminen sovitusti.
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Palveluntuottajan tulee kertoa välittömästi Tilaajalle, jos asiakkaan vointi huononee ja esimerkiksi käyntien tarve lisääntyy. Tilaaja arvioi palveluntarpeen lisäämisen.

## **C. OSAKOKONAISUUS 2: KOTIHOIDON HOIDOLLISET KÄYNNIT (VAATIVAT LÄÄKETIETEELLISTÄ OSAAMISTA)**

### **1. Palvelua tuottavan henkilöstön kelpoisuus**

Kotihoidon palvelua tuottavilta henkilöiltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994).

### **2. Palvelun sisältö**

Hoitokäynnit **sisältävät kohdassa B käsitellyn hoivakäynnin (perustasoisen kotihoito), mutta sen lisäksi** asiakaskäyntiin sisältyy sairaanhoidollista osaamista edellyttäviä asioita:

- Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.
- Lääkehoito:
  - Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
  - Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
  - Reseptien uusiminen ja apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen ja lääkemuutosten tekeminen
- Erikoishoidot:
  - mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, ja dreeniin hoidot kuten letkuruokinta ja trakeostomia hoito
- Yhteistyö ja tiedottaminen:
  - Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.
  - Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
  - Kotihoidon hoidollisten käyntien toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri tai terveysaseman lääkäri.
  - Palveluntuottaja ilmoittaa kotihoidon keskeytyksestä kotihoidon esimiehelle, mikäli asiakas joutuu sairaalaan tms. palvelu keskeytyy.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:
  - Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen. Kotihoidon lääkäri tekee päätöksen maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden myöntämisestä.
    - kaupunki vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista
    - palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa hoitotarvikkeet ja vaipat suoraan asiakkaille.
- Seuranta:
  - Asiakkaan yleistilan seuranta, ja hoitosuunnitelman mukainen seuranta sekä muutoksiin reagoiminen.
- Muut:
  - Jos asiakkaalta tulee ottaa laboratorionäytteitä, palveluntuottaja ottaa yhteyttä tilaajaan. Palveluntuottaja toimittaa näytteet tilaajan käyttämään laboratorioon. Laboratoriovastaukset menevät kotihoidon tai vastaanoton omalääkärille.
  - Asiakkaat maksavat asiakasmaksut kuten muutkin Keravan kaupungin asukkaat.