

Suomenkielisen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelukuvaus

Sisällys

1 Määritelmät.....	2
2 Hankinnan kohde.....	2
2.1. Aluejako.....	3
3 Palvelun sisällöllinen kuvaus.....	3
3.1. Kotipalvelu.....	5
3.2. Kotisairaanhoido.....	7
3.3. Välillinen työ (sisältyy annettuun tuntihintaan).....	9
4 Palvelun laatu.....	10
4.1. Laadun hallinta.....	10
4.2. Reklamaatiot.....	10
5 Raportointi.....	10
6 Palvelua suorittava henkilökunta ja palvelun vastuuhenkilö.....	11
7 Muutokset sovituissa palvelussa.....	11
8 Avainhallinta.....	12
9 Laskutus.....	12
10 Poikkeukset puitejärjestelyyn.....	12

1 Määritelmät

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n pykälien tarkoittaman kotipalvelun ja yhdistetyn kotihoidon sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Tilaaaja on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimi ja tarkennettuna sosiaali- ja terveystoimen **kotihoitoyksikkö/-yksiköt**. Tilajaista voidaan käyttää myös nimitystä **kunta/kaupunki**.

Kotihoito tarkoittaa sekä kotipalvelua että kotisairaanhoitoa.

Palveluntuottaja on kotihoitoa tarjoava yritys/toiminimi.

2 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on Helsingin kaupungin omaa kotipalvelua ja kotisairaanhoitoa täydentävä ostopalvelu.

Palvelujen tarjoamisella tuetaan asiakkaan omatoimisuutta ja mahdollistetaan turvallinen kotona asuminen. Asiakkaat tarvitsevat yksilöllisten elämäntilanteiden mukaan kotipalvelua ja/tai kotisairaanhoitoa. Palvelua tarjotaan koko Helsingin kaupungin alueella asuville asiakkaille. Palveluntuottajat voivat tarjota palvelua valitsemilleen alueille; itä (kohde 1), pohjoinen (kohde 2), etelä (kohde 3) ja länsi (kohde 4).

Ostopalvelua saavia asiakkaita oli vuonna 2016 noin 100, joista suomenkielisiä oli alle puolet. Alueilla/kohdeissa asiakasmäärä vaihtelee tällä hetkellä noin 0-10 välillä. Tilaja ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin.

Asiakkaiden maksuluokat vaihtelevat välillä 1-7. Maksuluokka 1 tarkoittaa kevyintä hoitoisuustasoa ja maksuluokka 7 on raskain hoitoisuustaso. Asiakkaiden palvelutarve vaihtelee kerran viikosta useampaan kertaan vuorokaudessa yöhoito poislukien. Palveluja tuotetaan klo 7-22 välillä vuoden jokaisena päivänä. Esitetyt luvut ovat arvioita eivätkä sido tilaajaa.

Asiakkaina on pääsääntöisesti ikääntyneitä henkilöitä, joiden fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja/tai kognitiivinen toimintakyky on heikentynyt ja he tarvitsevat vaihtelevassa määrin tukea mainituilla osa-alueilla. Muut asiakasryhmät ovat pitkäaikaissairaat, vammaiset, kehitysvammaiset ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaat.

Kaupungin kotihoidon tehtävänä on asiakkaan hoidon ja palvelutarpeen arviointi. Tarvittaessa se tehdään yhdessä monialaisen tiimin kanssa (esim. terapeutit ja sosiaalityöntekijät). Kaupungin kotihoito tekee yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä palveluntuottajan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä hoitosuunnitelman. Kaupungin kotihoito järjestää asiakkaan tarvitsemat tukipalvelut.

2.1. Aluejako

Palveluntuottaja voi tarjota palveluaan joillekin tai kaikille seuraavista neljästä alueesta:

1. Idän alue; kaupunginosat

Herttoniemi, Länsi-Herttoniemi, Herttoniemenranta, Kulosaari, Roihuvuori, Tammissalo, Laajasalo, Yliskylä, Hevossalmi, Jollas, Santahamina, Vuosaari, Keski-Vuosaari, Kallahti, Aurinkolahti, Rastila, Meri-Rastila, Puotila, Vartiogarhu, Vartiokylä, Myllypuro, Itäkeskus, Puotinharju, Marjaniemi, Mellunmäki, Vesala, Kontula, Fallbacka, Östersundom, Karhusaari, Talosaari, Salmenkallio, Kivikko, Kurkimäki

2. Pohjoisen alue; kaupunginosat

Ala-Tikkurila, Ala-Malmi, Alppikylä, Fallkulla, Heikinlaakso, Jakomäki, Malmi, Pihlajamäki, Pihlajisto, Puistola, Pukinmäki, Siltämäki, Suurmetsä, Suutarila, Savela, Sepänmäki, Tapanila, Tapaninvainio, Tapulikaupunki, Töyrynummi, Viikinmäki, Viikinranta, Viikki, Itä-Pakila, Länsi-Pakila, Maunula, Maunulanpuisto, Metsälä, Oulunkylä, Paloheinä, Patola, Pirkkola, Torpparinmäki, Tuomarinkartano, Veräjäläakso, Veräjämäki

3. Etelän alue; kaupunginosat

Alppila, Hakaniemi, Harju, Hermannin, Kalasatama, Koskela, Käpylä, Linjat (Hakaniemi), Merihaka, Pasila, Sörnäinen, Vallila, Kruunuhaka, Katajanokka, Suomenlinna, Kluuvi, Ullanlinna, Kaivopuisto, Hietalahti, Punavuori, Eira, Kamppi, Hernesaari, Töölö (etu- ja osittain taka-Töölö), Jätkäsaari, Ruoholahti, Lauttasaari

4. Lännen alue; kaupunginosat

Kannelmäki, Konala, Hakuninmaa, Lassila, Malminkartano, Pajamäki, Tali, Pohjois-Haaga, Maununneva, Kuninkaantammi, Pitäjänmäki, Töölö (taka-Töölö osittain), Ruskeasu, Meilahti, Laakso, Pikku Huopalahti, Niemenmäki, Etelä-Haaga, Munkkiniemi, Lehtisaari, Kuusisaari, Munkkivuori, Talinranta, Kivihaka

3 Palvelun sisällöllinen kuvaus

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n pykälien tarkoittaman kotipalvelun ja yhdistetyn kotihoidon sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Kotisairaanhoidon annetaan kaikenikäisille henkilöille ja kotipalvelua annetaan täysi-ikäisille henkilöille. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua (ml. laitoksista kotiutumistilanteet).

Palvelun sisältöön kuuluvat:

Kotihoito

- kotipalvelu
- kotisairaanhoido

Kotihoidon RAI-arvion tekeminen (RAI HC) tekeminen sisältyy palveluihin. RAI-arviointi tehdään uusille asiakkaille viimeistään kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta, minkä jälkeen arviointi päivitetään puolen vuoden välein tai aina asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa. RAI-arvioinnin tekeminen edellyttää säännöllistä asiakkuutta, jolloin palvelua saa vähintään kerran viikossa vähintään kahden (2) kuukauden ajan. RAI-arviointi tehdään yhteistyössä palveluntuottajan, asiakkaan ja tilaajan kanssa esimerkiksi siten, että RAI-arviointi tehdään yhdessä (tarvittaessa) lomakkeelle ja kaupungin kotihoidossa lomake tallennetaan RAI-järjestelmään.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- Ensimmäinen vaihe on palvelu- ja hoitosuunnitelman (palvelun rakenne) laatiminen yhteistyössä kaupungin kotihoidon, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.
- Hoitosuunnitelma (työn sisällöllinen kuvaus) laaditaan yhteistyössä kaupungin kotihoidon, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.
- Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon ja hoivan osalta käyntikohtaisesti.
- Tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen siten, että niistä ilmenee käyntien kesto ja kellonajat.
- Asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kolmen kuukauden välein ja aina asiakkaan hoitotason muuttuessa.
- Väliarviointi tehdään kolmen kuukauden välein ja aina hoitotason muuttuessa.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
Palvelun tuottajalla on nimetty rekisterinpidosta vastaava henkilö.
Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säästöksiä. Tuottajalla on nimetty tietosuoja -asioista vastaava henkilö.
Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakas- ja potilastietoihin liittyvät asiakirjat toimitetaan Helsingin kaupungille.
Palveluntuottajalla on käytössään asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään palvelun hintaan kuuluvat välineet:

- hoitotyön toteuttamisessa tarvittavat henkilökunnan suojarusteet; esimerkiksi suojakäsineet, kengänsoijat ja suojaesiliinat sekä tarvittaessa suusoijat
- asiakkaiden toimintakyvyn seurannassa ja hoitotyön toteuttamisessa usein tarvittavat välineet (jos asiakkaalla ei ko välineitä ole itsellään esimerkiksi omatarvikejakelun kautta); esimerkiksi verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, INR-välineistö (laite ja liuskat)
- tarvittaessa vaaka painonseurantaan väliaikaisesti, jos asiakas ei ole tehnyt vielä itse hankintaa
- akuutit haavahoitotarvikkeet kunnes asiakas saa tilattua ne omakustanteisesti esimerkiksi apteekista tai omatarvikejakelun kautta (lähete kaupungin kotihoiton kautta)
- vainajan laittamiseen tarvittava välineistö

Palveluntuottajan tulee osata huomioida asiakkaan tarvitsemien hoitotarvikkeiden hankintamenettely ja tarvittaessa opastaa välineiden hankinnassa tai hankkia ne asiakkaalle tilaajan ohjeiden mukaisesti:

- tilaajan maksamat hoitotarvikkeet ja apuvälineet (esimerkiksi apuvälinelainaamo, omatarvikejakelu)
- asiakkaan omakustanteiset hoitotarvikkeet ja apuvälineet (esimerkiksi apteekit, Tena-kauppa)

Palvelu on annettava oikea-aikaisesti ennakoon sovitun aikataulun/hoitosuunnitelman mukaan ja turvallinen lääkehoito huomioiden siten, että lääkkeet annetaan ohjeiden mukaisesti ajallaan.

Apuvälineiden kuljetus kaupungin apuvälineyksiköstä on kaupungin ohjeiden mukaisesti omaisen tai muun asiakkaan asioita hoitavan tahon vastuulla.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön (palveluvastaava) tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Virka-ajan ulkopuolella asiakastyötä suorittava henkilökunta tulee olla tavoitettavissa puhelimitse.

3.1. Kotipalvelu

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotipalvelun sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkinomaisesti. Asiat tehdään yhdessä asiakkaan kanssa eikä niitä tehdä hänen puolestaan kuin välttämättömissä tilanteissa, esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn ollessa hyvin heikko. Ensisijaisesti tehtävänä on aina tukea asiakasta omissa päivittäisaskareissa.

Puhtaus:

- Asiakkaan avustaminen peseytymisessä ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa. Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.

- Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, portatiivilla, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle inkontinenssisuojan vaihto, katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Ravitsemus ja lääkkeiden antaminen:

- Aamu-, ilt- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa ruokailun valvonta ja asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen. Jääkaapin sisällön tarkistaminen ja vanhentuneiden ruokien poistaminen tarvittaessa.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti. Jos asiakkaalla on säännöllinen lääkitys ja hän saa pääsääntöisesti kotipalvelua, tulee palveluntuottajan kotisairaanhoidon käydä asiakkaan luona ajoittain tilaajan erillisen ohjeistuksen mukaisesti (esimerkiksi yksi päivän käynneistä on kotisairaanhoidon käynti lääkkeen vaikutuksen seurannan vuoksi). Palveluntuottajan osalta kokonaisvastuu lääkehoidosta on palveluntuottajan sairaanhoitajalla/terveydenhoitajalla.

Kodin hoito:

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, näkyvien tahrojen poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti aina mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, GPS-paikantimen, asianmukaisten apuvälineiden (rollaattori, pyörätuoli, keppi, tukikahvat ym.) ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä.
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa (yhteydenotto tarvittaessa kaupungin kotihoitoon ja/tai apuvälinepalveluihin; palveluntuottajalle jaetaan yhteystiedot sopimuskauden alussa).
- Mahdollisten muiden kaupungin kotihoiton kautta toimitettujen teknisten ratkaisujen huomioiminen siten, että asiakas osaa hyödyntää ja käyttää niitä.
- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen.

Henkinen ja fyysinen vireys:

- 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.
- Kuntoutumista tukeva hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).
- Asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua tukeva toiminta ja toiminnan mahdollistaminen; esimerkiksi ulkoilu yhdessä, lukeminen, viriketoiminnan mahdollistaminen/alustaminen myös asiakkaan ollessa/jäädessä yksin.
- palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja hoitosuunnitelmaan kirjattua liikkumissopimusta noudatetaan. Liikkumissopimus tulee myös päivittää asiakkaan toimintakyvyn mukaiseksi aina tarvittaessa.

Muut asiat joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava:

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt (jos asiakkaalla ei ole keitään, joka asioista huolehtisi). Tästä palvelusta neuvotellaan tilaajan kanssa erillinen korvaus, joka noudattaa alan yleistä hinnoittelua.
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).
- Saattaminen tai asiakkaan valmistelu ja/tai asiakkaan vastaanottaminen kotiin, kuljetuksen tilaaminen, kuljetuksen odottaminen ja kuljetukseen saattaminen esimerkiksi: lääkäriin, sairaalaan, päivätoimintaa, laboratorioon, vierailuille.
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

3.2. Kotisairaanhoito

Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, arviointi ohjaus ja neuvonta yhdessä kaupungin kotihoidon kanssa. Lääkehoito toteutetaan hoitavan lääkärin määräyksen mukaisesti.

Lääkehoito:

- Lautakunnan päätöksen mukaisesti asiakkaat ovat pääsääntöisesti apteekin annosjakelun asiakkaita. Mikäli asiakkaalla on kaksi tai useampi lääke, asiakas siirretään annosjakeluun.
- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen tarvittaessa dosettiin sekä lääkkeiden antaminen, lääkkeiden oton valvominen; tabletit, inhalaatiot, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, laksatiivit, voiteet ym. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen. Annosjakelupussien tilaaminen ja hakeminen apteekista tilaajan järjestelyjen ja tilausten mukaisesti.
- 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 annosjakelun järjestäminen tilaajan kautta.
- Lääkkeiden antaminen

Erikoishoidot:

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot ja dreerien hoidot kuten pleuradreeni

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta vastaa joko asiakkaan asuinalueen terveyskeskuslääkäri tai palvelualueen lääkäri.

Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä inkontinenssisuojien ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen (kaupunki vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista ja kotiin toimittamisesta).

Seuranta:

- Lääkärin määräysten toteuttaminen.
- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla. Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen. Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia. Kipujen tarkkaileminen. Painon ja painon muutoksen seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen.
- Marevan hoidon seuranta (INR-CC –mittaus).

Muut:

- Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen.
- Tarvittaessa avustaminen tukisukkien ja/tai tukisidosten laittamisesta (kotisairaanhoidon käynti).

- Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen, jos sopimuskauden aikana tietojärjestelmät mahdollistavat tämän.
 - rokotteet saa kotihoidosta samoilla kriteereillä, kuin muutkin kotihoidon asiakkaat (vuonna 2016 ilmaisia olivat influenssa- ja pneumokokki-rokotteet)
 - kaupunki vastaa laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi lääkelupiin ja sairaanhoidollisiin näyttöihin perustuen hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja lääkeluvat. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty.

Palveluntuottaja noudattaa tilaajan kotihoidon lääkahoitosuunnitelman sisältöä, joka on tarjouspyynnön liitteenä. Lääkehoidosuunnitelmassa on noudatettu STM:n opasta suunnitelman tekemistä varten (Turvallinen lääkehoito : valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta).

Palveluntuottajan sairaanhoitajalla ja/tai terveydenhoitajalla on vastuu tuotettavan palvelun laadusta sekä sairaanhoidollisista työtehtävistä.

Uuden palvelua saavan asiakkaan tai sairaalasta kotiutuvan asiakkaan luokse tulee järjestää sairaanhoitajan/terveydenhoitajan käynti ensimmäisen viikon aikana esimerkiksi yhteistyössä kaupungin kotihoidon sairaanhoitajan/terveydenhoitajan kanssa. Tarvittaessa muissakin tapauksissa palveluntuottajan tulee tehdä sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan käyntejä sovitusti tilaajan edustajan kanssa.

3.3. Välillinen työ (sisältyy annettuun tuntihintaan)

Välillinen työ on ilman asiakkaan läsnäoloa tehty työ tai hallinnollinen työ, esimerkiksi:

Palvelujen järjestäminen (puhelimitse, sähköpostitse ym)

Apteekkikäynnit (asiakas ei mukana)

Hoitotyön yhteenveto kolmen kuukauden välein

Lääkärikonsultaatiot

Palvelukuvauksessa määritelty kirjallinen työ (suunnitelmat, raportoinnit, RAI-arviot ym.)

Yhteistyö tilaajan edustajien kanssa (esimerkiksi kokoukset)

Työntekijöiden matkakulut

4 Palvelun laatu

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

Palvelun laatua tulee kehittää tarvittaessa yhteistyökokouksissa tilaaajan kanssa ilman erillistä korvausta.

4.1. Laadun hallinta

- Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.
- Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.
- Palveluntuottaja noudattaa tilaaajan kotihoidon lääkehoitosuunnitelman sisältöä ja palveluntuottajalla on nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja viikon sisällä asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on. Palveluntuottajan tulee pyrkiä minimoimaan hoitajien vaihtuvuus asiakaskohtaisesti.

4.2. Reklamaatiot

- Viiden (5) perustellun reklamaation jälkeen ja niistä kirjallisesti tiedon saatuaan palveluntuottajalla on yksi (1) kuukausi aikaa korjata toimintansa.
- Jos palveluntuottaja ei saa toimintaansa korjatuksi tai reklamaatioita tulee edelleen samoista syistä, tilaajalla on oikeus: hinnanalennukseen, siirtää asiakkuus pois palveluntuottajalta, tilauksien keskeyttämiseen ja/tai sopimuksen irtisanomiseen.
- Tilaajalla on oikeus myös sopimuksen purkuun tilanteessa, jossa palveluntuottajan virheellinen toiminta on vähäistä suurempi, eikä palveluntuottaja saa virhettä korjatuksi kirjallisesta huomautuksesta huolimatta yhden (1) kuukauden kuluessa. Tällöin reklamaation määrällä ei ole vähimmäisvaatimusta.
- Reklamaatioiden asianmukaisuus ja perusteltavuus selvitetään ensisijaisesti kyseisen kotihoitoyksikön tasolla palveluntuottajan kanssa yhteistoiminnassa. Kotihoitoyksikkö kontrolloi reklamaatioiden luonteen ja toistuvuuden. Vasta, kun viiden (5) reklamaation raja on täyttynyt, eikä toimet yksikkötasolla yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ole riittäviä, ryhdytään sopimustasoiisiin toimenpiteisiin, jotka voivat johtaa palvelun uudelleen järjestämiseen, tuottajan vaihtoon tai sopimuksen purkuun.

5 Raportointi

- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista

muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

- Asiakaspalautetta kerätään vähintään kerran vuodessa ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Suositeltavaa on käyttää myös muita asiakastytyväisyysmittareita (esimerkiksi happy or not).
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille.
- Välittömän ja välillisen työn osuus raportoidaan erikseen tilaajan käyttöä varten erillisen ohjeen mukaan.
- Palveluntuottaja kirjaa omaan asiakastietojärjestelmään ja kaupungin kotihoito tilastoi käynnit palveluntuottajan antaman raportin perusteella potilastietojärjestelmäänsä.
- Raporttien/kirjausten todenmukaisuus on tarvittaessa pystyttävä todistamaan (esimerkiksi käyntien kesto).
- Asiakkaan siirtymisestä esimerkiksi laitoshoitoon yli vuorokaudeksi on ilmoitettava välittömästi tilanteen varmistumisen jälkeen kaupungin kotihoitoyksikköön. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös muusta syystä tapahtuvaa palvelun keskeyttämistä esimerkiksi asiakkaan lähtiessä vierailemaan yli vuorokaudeksi omaisten luokse.
- Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottamiseen ja yhteydenpitoon säännöllisesti puhelimitse ja tarvittaessa tapaamisten merkeissä tilaajan edustajien kanssa.
- Tilaajan mahdolliset muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot on toimitettava.

6 Palvelua suorittava henkilökunta ja palvelun vastuhenkilö

Vaatimukset on kuvattu tarjouspyynnössä.

7 Muutokset sovitussa palvelussa

Mikäli käynti myöhästyy yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä siten, että asiakkaan kanssa olisi sovittu uusi aika hyvissä ajoin ennen käynnin myöhästystä, myöhästynyt käynti on tilaajalle veloitukseton.

Tilaaja voi peruttaa tilauksen viimeistään 2 tuntia ennen sovittua palvelunaikaa, jolloin peruutetusta tilauksesta ei suoriteta maksua. Mikäli peruutus tapahtuu tilaajan toimesta em. aikaa myöhemmin ja samalle ajalle esitetään toinen tilaus, ei peruutetusta tilauksesta suoriteta maksua.

Asiakkaan lähtiessä esimerkiksi sairaalaan palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiasta tilaajan edustajalle. Tällöin seuraavat käynnit peruuntuvat automaattisesti kunnes asiakas palaa sairaalasta ja käynneistä sovitaan taas uudestaan.

Asiakkaan kotiutuessa sairaalasta palveluntuottaja on velvollinen tarvittaessa olla ottamassa asiakasta vastaan.

8 Avainhallinta

Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta tai tämän edustajalta allekirjoitus erilliselle lomakkeelle (arkistoidaan), kun asiakas luovuttaa avaimen.

Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakkaan avaimet numeroituina lukollisessa kaapissa. Käyntien jälkeen avaimet tulee palauttaa lukittuun kaappiin. Mikäli avain katoaa, on katoamisesta ilmoitettava välittömästi asiakkaalle ja mahdolliselle omaiselle tai muulle asiakkaan edustajalle.

Avaimet on viipymättä palautettava asiakkaalle tai hänen edustajalleen palvelun päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

9 Laskutus

Tarjottu tuntihinta sisältää asiakastyöhön liittyvän välillisen (esimerkiksi apteekkikäynnit, kirjalliset työt) ja välittömän työn (asiakkaan läsnäollessa tehty työ). Laskutus perustuu tilaajan laatimaan maksusitoumukseen, josta ilmenee asiakkaan saama palvelu (käyntimäärä) ja sen kokonaiskesto sisältäen sekä välittömän että välillisen työn. Tilaaja voi määritellä erikseen/etukäteen esimerkiksi apteekkikäynnin keston. Maksusitoumukseen toivottavista muutoksista tulee aina neuvotella tilaajan lähipalvelualueen kotihoidon ohjaajan kanssa.

Palveluntuottajan tulee raportoida välillinen ja välitön työ erikseen viiden minuutin tarkkuudella. Ajankäyttö tulee voida tarvittaessa todentaa tilaajalle kirjallisen raportoinnin lisäksi (suulliset selvitykset, asiakaskyselyt).

Käynnin minimi kesto on 15 minuuttia ja laskutus tapahtuu 5 minuutin tarkkuudella suhteessa tuntihintaan.

Käyntiä ei laskuteta henkilökunnan ammattinimikkeen mukaan vaan käynnin sisällön perusteella eli kyseessä on kotipalvelu tai kotisairaanhoido, lähihoitajakin voi siis tehdä kotipalvelukäynnin.

10 Poikkeukset puitejärjestelyyn

Ennakoimattomassa lisätilaustarpeessa tilaaja varaa oikeuden kysyä parhaaksi katsomassaan järjestyksessä muiden palvelualueiden palveluntuottajilta mahdollisuutta hoitaa lisätilauksia, jos palvelualueen varsinaisen palveluntuottaja ei tilaajan hyväksymästä perustellusta syystä pysty tilauksia vastaanottamaan. Kyseisissä tilanteissa korvaus maksetaan palveluntuottajalle sen sopimushinnan mukaan, joka on sovittu tuottajan omaa varsinaista palvelualueetta koskien.

Palveluntuottajan tulee kuitenkin lähtökohtaisesti olla varautunut sopimuskauden aikana tapahtuviin mahdollisiin muutoksiin asiakasmäärissä.