



Helsingfors

# Servicebeskrivning av hemvården

Social- och hälsovårdssektorn i Helsingfors

14.2.2022

# Innehåll

---

<b>1</b>	<b>Hemvården som stöd för din funktionsförmåga</b>	<b>3</b>
1.1	Ordnandet av hemvården .....	4
1.2	Innehållet i din hemvård .....	4
1.3	Hemvårdens personal .....	5
1.4	Information och kommunikation .....	6
1.5	Förutsättningar för att hemvården ska lyckas samt säkerhet .....	7
<b>2</b>	<b>Hemvårdens tjänster</b>	<b>9</b>
2.1	Stöd för funktionsförmågan och välbefinnandet ..	9
2.2	Bistånd i läkemedelsbehandlingen .....	11
2.3	Uppföljning av hälsotillståndet och sjukvårdsåtgärder.....	12
2.4	Omsorg för näringen .....	12
2.5	Omsorg för säkerhet och prydlighet i hemmet...	13
2.6	Hjälp med den personliga hygien .....	14
2.7	Samarbete med närstående och yrkespersoner inom olika sektorer .....	15
	Våra kontaktuppgifter.....	16
	Vårdmöte .....	18

# 1 Hemvården som stöd för din funktionsförmåga

## **Välkommen som klient hos hemvården i Helsingfors!**

Vi vill stöda ditt välbefinnande, din funktionsförmåga och din hälsa. I den här servicebeskrivningen berättar vi om hemvårdens tjänster och hur vi stöder dig i samarbete med dina närstående.

I egenkontrollplanen berättar vi vilka lagar, förordningar och kvalitetskrav hemvårdens verksamhet baserar sig på och hur vi säkerställer tjänstens kvalitet och säkerhet. Du kan även bekanta dig med vår egenkontrollplan som finns i elektroniskt format på Helsingfors webbplats samt som utskrift på hemvårdens verksamhetsenheter. Du hittar de internetadresser du behöver i slutet av den här servicebeskrivningen.

## 1.1 Ordnandet av hemvården

---

Med hemvård avses en helhet som består av hemsjukvård och hemtjänst. Vi ordnar hemvård som stadens egna hemvård och i produktion av köptjänstproducenter och servicesedelsproducenter. Den svenskspråkiga hemvården och hemvården för krigsveteraner och -invalider ordnas i regel som köptjänst.

Vi genomför en del av hemvården som bild- och ljudförmedlad distansvård där en yrkesperson inom hälsovården kontaktar

klienten på en förhand bestämd tidpunkt. Till exempel kan vi genomföra olika saker som är viktiga för dig och som ska kommas ihåg eller som kontrollerar din hälsa för det mesta på distans. Inom läkemedelsbehandlingen använder vi läkemedelsautomater för att stöda din självständighet. Då du är klient hos hemvården erbjuder vi dig olika möjligheter att delta i motions-, konst- och kulturgrupper eller olika evenemang på distans. Hemvårdens personal berättar mer om grupperna.

## 1.2 Innehållet i din hemvård

---

Hemvården baserar sig på en vård- och serviceplan. Som stöd för utarbetandet av planen använder vi ett omfattande verktyg för bedömning av hälsotillståndet och funktionsförmågan som kallas RAI (Resident Assessment Instrument). I verktyget ingår frågor och tester som används för att bedöma din funktionsförmåga och hälsa. Vård- och serviceplanen

utarbetas tillsammans med dig och om du vill kan du även involvera dina närstående i planen.

Vård- och serviceplanen baserar sig på dina behov av vård och omsorg och den uppdateras då din hälsa eller din situation förändras. I planeringen av hemvården kommer vi även överens om hur dina närstående deltar i vården samt

om eventuella stödtjänster. Med stödtjänster avses personliga tjänster som kompletterar omsorgen. Dessa tjänster kan vara till exempel städ-, måltids- och säkerhetstjänster. I samband med hemvårdsbesöken bedömer vi ständigt innehållet i besöken och hur ofta de behövs.

Vi diskuterar tidpunkten för hembesöket med dig. Vi beaktar dina önskemål om klockslag i

mån av möjlighet. På morgonen gör vi hembesök hos klienter som behöver mycket tjänster och flera hemvårdsbesök om dagen. Under morgonbesöken hjälper vi klienten till exempel att ta sig upp ur sängen och vi tar hand om morgonmålet. Om du behöver hemvårdens besök mer sällan än varje dag så genomför vi besöken i regel dagtid. Vi hjälper till exempel klienterna i duschen under dagtid.

### 1.3 Hemvårdens personal

---

Närvårdare och sjuk-/hälsovårdare ansvarar för din dagliga vård och stödet i dina vardagssysslor. Även många andra yrkesutbildade, såsom hemvårdare, hemassistenter, fysio- och ergoterapeuter tar också hand om ditt välbefinnande.

Då hemvården inleds utses en ansvarig vårdare/ett par ansvariga vårdare åt dig, vid behov ett ansvarigt vårdarteam samt dessutom en sjukskötare eller hälsovårdare från hemvårdsteamet.

Din ansvariga vårdare ansvarar för din vård och planeringen av den tillsammans med andra yrkespersoner. Din ansvariga vårdare arbetar i skift så även andra anställda inom teamet besöker dig. Inom hemvården hos oss arbetar personer som representerar många olika kulturer.

Vi ser till att vår personal uppdaterar sin kompetens och sitt kunnande.

## 1.4 Information och kommunikation

---

Vi antecknar uppgifter om din vård i klient- och patientdatasystemet Apotti. I samband med hembesöken gör vi inga anteckningar i särskilda häften utan vi föredrar Maisa-kundportalen i kommunikationen med de närstående. Genom kommunikation via Maisa garanterar vi kontinuerligheten i din vård. Vi ger dig och dina närstående anvisningar för hur Maisa används. Mer information om Maisa finns på internet (Maisa.fi). Vi svarar på dina Maisa-meddelanden inom tre vardagar.

Dina klientuppgifter är sekretessbelagda. Vi kan lämna ut dem till utomstående och dina närstående endast med ditt samtycke. Du kan ge tillstånd direkt i Maisa-klientportalen eller lämna in en fullmakt till hemvården där det står vem du ger fullmakt att granska dina uppgifter. Du får vid behov fullmakten av hemvårdens personal. Via klientportalen Maisa kan du eller den person du har valt se dina klientuppgifter och ha kontakt med vårdenhetens personal.

Om du använder vanlig e-post kan sekretessbelagda klient- och personuppgifter hamna hos utomstående. Dina närstående kan vid behov kontakta oss via Maisa, men även per telefon och krypterad e-post.

Vi ger dig en hemvårdsmapp där det finns viktiga dokument, såsom läkemedelslistan, som tryggar kontinuerligheten i vården. I hemvårdsmappen finns våra kontaktuppgifter.

Vi hoppas att du och dina närstående kontaktar oss med frågor om hemvården, om ni vill ge respons eller har utvecklingsförslag för hemvården. Du når hemvårdens personal bäst per telefon vardagar klockan 8–14. Övriga tider följer vår kontakttelefon med vårdaren på klientbesök, vilket gör att vårdaren nödvändigtvis inte är anträffbar genast.

Vi håller kontakt med dig och dina närstående på önskat sätt. Vi ordnar en gång om året kvällar för närstående där vi berättar om vår verksamhet och får höra dina närståendes åsikter på hemvården.

## 1.5 Förutsättningar för att hemvården ska lyckas samt säkerhet

---

Hemvården är samarbete mellan dig och dina närstående. Ett välfungerande samarbete kräver engagemang och sakligt beteende av hemvårdens personal, dig och dina närstående eller av personer som besöker ditt hem. Vi går igenom det här med dig under de första hembesöken.

Som arbetsgivare ansvarar Helsingfors stad för hemvårdspersonalens arbetarskydd så att de hemvårdsanställda inte utsätts för fara för olyckor, dålig arbetsmiljö eller skadlig belastning då de arbetar i ditt hem. (Arbetarskyddslagen 23.8.2002/738). Saker som gäller säkerheten beskrivs på nästa sida.



- Vi kan främja din funktionsförmåga och din rörlighet och stöda personalens arbetssäkerhet med olika hjälpmedel och anordningar. Vid behov ordnar vi så att du får en eldriven säng eller lyftanordning som underlättar din funktionsförmåga eller din vård. Vi använder hjälpmedel som behövs ifall det innebär en arbetssäkerhetsrisk ifall de inte används.
- Vid behov handleder och hjälper vi dig med att möblera om för att få en säker boende- och arbetsmiljö
- Du eller dina närstående kan inte röka i närvaro av hemvårdens anställda.
- Om du har husdjur ska de hållas kopplade eller vistas i ett annat rum under hemvårdsbesöken ifall vårdarbetet så kräver.
- Du eller dina närstående får inte rikta fysiskt eller psykiskt våld eller hot om våld mot hemvårdens personal. Om du eller dina närstående uppträder hotfullt mot en vårdare säkerställer vi din allmänna status och genomför de planerade vårdåtgärderna under nästa hemvårdsbesök. Om hotet eller våldet upprepas under hemvårdens besök diskuterar vi andra alternativ till hemvården med dig.
- På en välbelyst gård är det säkert för dig, dina närstående och hemvårdens anställda att röra sig.

Vi behöver en nyckel till din bostad genast då hemvården börjar. Vi ingår ett skriftligt avtal om överlämnandet av nycklarna och de förvaras säkert på hemvårdens enhet bakom lås. På de nycklar

hemvården använder antecknas inte ditt namn eller din adress. Även eventuella utomstående stödtjänstanställda kan behöva nycklarna.



## 2 Hemvårdens tjänster

Hemvårdens servicehelhet och innehållet i hemvårdsbesöken byggs upp enligt dina behov.

Din hemvård kan bestå av de delområdensom beskrivs i följande avsnitt.

### 2.1 Stöd för funktionsförmågan och välbefinnandet

---

Dina mål är grunden för hemvården och vi respekterar din självbestämmanderätt. Vi stöder din självständighet i alla funktioner så att din funktionsförmåga och ditt humör ska förbli goda. Vi utvärderar regelbundet din funktionsförmåga, rörlighet och ditt servicebehov.

Vi ingår ett rörlighetsavtal med dig. Mer information om rörlighetavtalet hittar du på Helsingfors webbplats.



Syftet med rörlighetsavtalet är att stöda dig där hemma. Rörligheten spelar nämligen en stor roll för hur din funktionsförmåga beva-

ras. I avtalet fastställer du själv dina behov. Rörlighetsavtalet kan se ut till exempel så här:

- Vi kommer överens med dig, dina närstående, hemvårdens anställda och andra yrkespersoner, såsom fysio- och ergoterapeuterna, om era roller i stödet för din funktions- och rörelseförmåga.
- Vi stöder dina sysslor och din rörlighet där hemma.
- Vi utvärderar, upprätthåller och främjar din funktionsförmåga.
- Vi ändrar rörlighetsavtalet med dig då din funktionsförmåga förändras.
- Vi handleder dig till rörlighetsgrupper på distans eller en servicecentral eller till servicecentralens/dagverksamhetens tjänster.

Vi bedömer ditt behov av hjälpmedel och ordnar så att du får de hjälpmedel du behöver. Det är din och dina närståendes uppgifter

att se till att hjälpmedlen transporteras från utlåningsstället hem och att se till att de returneras.

## 2.2 Bistånd i läkemedelsbehandlingen

---

Vi ger dig och dina närstående hjälp och råd med att utföra läkemedelsbehandlingen. Vi utnyttjar farmaceuternas sakkunighet och deras observationer om din läkemedelsbehandling. Vi samarbetar med hemvårdens avtalsapotek, vi förmedlar recepten till läkaren för förnyande och beställer läkemedlen på apoteket. Vi hämtar dig de läkemedel som avtalsapoteken levererat till hemvården.

Om du har åtminstone två mediciner som passar för dosutdelning så doserar apoteket medicinen i dospåsar. Vi sätter den medicin som inte passar i dospåsen eller som du bara äter tillfälligt i en dosett hos dig.

Vi uppmuntrar dig till självständighet i läkemedelsbehandlingen. Vi hjälper dig använda läkemedelsautomaten och fyller på medicinen i den. Vi utför en del av läkemedelsbehandlingen, säkerställandet och påminnelserna på distans.

Vi ser till att din läkemedelsbehandling sker enligt läkarens anvisningar. Vi ger dig vid behov den medicin som apoteket eller hemvårdens skötare färdigt doserat. Enligt principen för säker läkemedelsbehandling kan vi inte ge medicin som dina närstående doserat. Om du använder vitaminer eller naturpreparat som du själv skaffat ska du berätta för läkaren eller hemvårdens skötare om dessa.

Vi ordnar med de laboratorieprover som gäller läkemedelsbehandlingen. Om du endast behöver ta blodprover för uppföljning av läkemedelsbehandlingen hänvisar vi dig till hälsostationens tjänster.

När du skrivs ut till exempel från sjukhuset samarbetar vi med personalen i den andra vårdenheten för att säkerställa att din läkemedelsbehandling är säker.

Vi utvärderar regelbundet effekterna av din läkemedelsbehandling.

## 2.3 Uppföljning av hälsotillståndet och sjukvårdsåtgärder

---

Vi stöder dig att använda hälsostationens tjänster i stället för hemvårdens tjänster om du kan besöka hälsostationen. Vi samarbetar med din behandlande läkare och konsulterar läkaren vid behov.

Under besöken följer vi upp ditt hälsotillstånd och eventuella smärtor och ditt humör. Vi följer även upp eventuella akuta symtom och konsulterar vid behov läkaren varje veckodag, även kvällar.

Vi bokar tid till laboratorieprov där hemma eller tar laboratorieproverna på sådana klienter inom hemvården som inte själva kan ta sig till laboratoriet för proverna. Om du endast behöver ge blodprov där hemma hänvisar vi dig till hälsostationen.

Vi kommer överens med dina närstående hur vi kontakter dem om din hälsa förändras.

## 2.4 Omsorg för näringen

---

Vi handleder och hjälper dig upprätthålla ett gott näringstillstånd. En god näring stöder din funktionsförmåga och hjälper dig klara dig där hemma.

- Vi utvärderar ditt näringstillstånd och ser till att du dricker tillräckligt och har en god vätskebalans:
  - Vi mäter din vikt på din egen våg.
- Vi följer upp hur dina måltider går och kollar eventuella utmaningar i ätandet.
- Vi diskuterar dina matpreferenser med dig.
- Utifrån bedömningen av näringstillståndet gör vi en plan som stöd för din näring och konsulterar vid behov en näringsterapeut.

Vi kontrollerar att du har tillräckligt med matvaror och vi hjälper dig göra butiksbeställningar med beaktande av vilken mat du gillar. Vi kan också komma överens om att en närstående hjälper dig. Vi handleder och hjälper dig med att beställa måltider eller göra måltidsautomatbeställningar.

Vi handleder och hjälper dig vid behov med att äta och värma upp maten. En del av handledningen, påminnelserna och övervakningen av måltiderna kan ske på distans. Vi hjälper dig vid behov att skaffa näringspreparat.

## 2.5 Omsorg för säkerhet och prydlighet i hemmet

---

För oss är det viktigt att du kan agera så tryggt och smidigt som möjligt där hemma. Vi stöder och hjälper dig skapa en säker hemmiljö till exempel på följande sätt:

- Vi bedömer hur tillgängligt och fungerande ditt hem är och eventuella säkerhetsrisker, såsom risk för fall, tillsammans med dig:
  - Till exempel mattor, möbler, belysning.
- Vi hjälper dig ordna med de hjälpmedel som behövs om med små omändringsarbeten i hemmet (till exempel säkerhetsräcken, stödhandtag).

- Vi säkerställer att du kan använda hjälpmedlen.
  - Vi följer upp hur du använder hjälpmedlen och vid behov hjälper vi dig skaffa dem.
- Vi testar att brandvarnare och säkerhetstelefonen fungerar.

Vi stöder och handleder dig i att ta ut sopor och om det behövs går vi ut med soporna tillsammans med dig. Vi handleder och hjälper dig ordna med den städtjänst som behövs.

Vi handleder och hjälper dig tvätta tvätt med din egen tvättmaskin. Användningen av tvättmaskin försätter att du själv kan övervaka den. Vid behov hjälper vi med att

använda tvätteritjänster. Under dagliga besök säkerställer vi tillsammans med dig att kök och toalett är prydliga.

## 2.6 Hjälp med den personliga hygien

---

Vi bedömer regelbundet din funktionsförmåga och stöder dig i att självständigt tvätta och klä på dig. Vi konsulterar en fysio- och ergoterapeut för att få råd om hur du kan klara av att tvätta dig själv.

Vi handleder och hjälper med vården av mun, tänder och hud samt med att klä på dig. Vid behov bokar vi tid till munhälsovården eller kommer överens om att en munhygienist kommer på hembesök.

Vi hjälper dig skaffa hjälpmedel om det är svårt att tvätta dig. Vi handleder dig med att välja eventuella inkontinensprodukter (skydd/produkter för urin- eller avföringsläckage) och gör den beställning som behövs med läkarens remiss.

Vi hjälper regelbundet till med att klippa naglarna. Tjocka tånaglar klipps av en fotvårdare, vi hjälper vid behov dig att beställa en fotvårdare som kommer hem till dig.

Vi hjälper vid behov med att beställa en frisör eller barberare hem till dig.

## 2.7 Samarbete med närstående och yrkespersoner inom olika sektorer

---

Vi samarbetar med dina närstående enligt dina önskemål. Vi ordnar ett vårdmöte där vi diskuterar dina mål för din vardag och din vård, dina behov, önskemål och hur tjänsten genomförs och vad hemvården innehåller. Vårdmötet ordnas då hemvården börjar och alltid vid behov eller då du eller dina närstående önskar att det ordnas. En närmare beskrivning av hur vårdmötet går till finns i slutet av servicebeskrivningen.

Din ansvariga vårdare kommer överens med dig och dina närstående om hur hemvården håller kontakten med de närstående. Din ansvariga vårdare eller teamets sjukskötare koordinerar vården som helhet och samarbetar vid behov med flera yrkespersoner inom social- och hälsovården.



## Våra kontaktuppgifter

---

**Om du inte ännu har hemvård och överväger om det finns ett behov, kan du ringa Seniorinfo på numret: 09 310 44556**

Om du har frågor om din vård eller dess innehåll kan du kontakta hemvårdens personal. Du hittar deras kontaktuppgifter i din hemvårdsmapp eller på internet: [hel.fi/kotihoido](http://hel.fi/kotihoido)

Du kan även fråga växeln om närmare kontaktuppgifter:  
tfn 09 310 5015

Våra e-postadresser har formatet [fornamn.efternamn@hel.fi](mailto:fornamn.efternamn@hel.fi)

### Södra hemvårdsenheten

**Områden: Eira, Ärtholmen, Sandviken, Busholmen, Brunnsparcken, Kampen, Skatudden, Gloet, Kronohagen, Drumsö, Rödbergen, Gräsviken, Sveaborg, Tölö, Ulrikasborg**

Besöksadress:

Sanduddsgatan 9 B, 2:a vån,  
00100 Helsingfors

### Östra hemvårdsenheten

**Områden: Fallbacka, Östra centrum, Björnsö, Stensböle, Gårdsbacka, Tranbacka, Marbacka, Mellungsbacka, Kvarnbäcken, Botby bård, Botbyhöjden, Sundberg, Husö, Botbyåsen, Botby, Ärvings, Östersundom**

Besöksadress:

Stensbölegården 21,  
00940 Helsingfors



## Sydöstra hemvårdsenheten

**Områden:** Solvik, Hertonäs, Kallvik, Brändö, Degerö, Rastböle, Kasberget, Sandhamn, Tammelund, Nordsjö

Besöksadress:  
Stensbölegården 21,  
00940 Helsingfors

## Mellersta hemvårdsenheten

**Områden:** Alphyddan, Arabiastranden, Hagnäs, Hermans, Fiskhamnen, Berghäll, Forsby, Gumtäkt, Havshagen, Böle, Sörnäs, Vallgård

Besöksadress:  
Rautalampivägen 2, 4:e vån,  
00550 Helsingfors

## Nordöstra hemvårdsenheten

**Områden:** Södra Dickursby, Alphyddan, Henriksdal, Jakobacka, Rönnsbacka, Rönninge, Parkstad, Bocksbacka, Lerstrand, Brobacka, Storskog, Skomakarböle, Staffansslätten, Stapelstaden (delvis), Viksbacka, Vikstrand, Vik

Besöksadress:  
Åldermansvägen 32,  
00620 Helsingfors

## Sydvästra hemvårdsenheten

**Områden:** Södra Haga, Mellersta och norra Tölö, Stenhagen, Granö, Dal, Lövä, Mejlans, Munksnäs, Munkshöjden, Näshöjden, Lill-hoplax, Brunakärr, Talistranden

Besöksadress:  
Sliperivägen 6 A,  
00380 Helsingfors

## Västra hemvårdsenheten

**Områden:** Gamlas, Kånala, Kungseken, Lassas, Malmgård, Magnuskärr, Smedjebacka, Sockenbacka, Norra Haga, Tali, Tolari

Besöksadress:  
Sliperivägen 6 A,  
00380 Helsingfors

## Norra hemvårdsenheten

**Områden:** Nedre Malm, Fallkulla, Östra Baggböle, Malm, Månsas, Krämertsskog, Åggelby, Svedängen, Britas, Mosabacka, Stapelstaden (delvis), Torparbacken, Domargård, Lidamalmen, Grinddal, Grindbacka

Besöksadress: Åldermansvägen  
32,  
00620 Helsingfors

# Vårdmöte

---

Vårdmötet är ett samarbetsmöte mellan klienten och personalen. Om klienten vill kan närstående även delta i vårdmötet.

Målet med vårdmötet är att

- bli bekanta med varandra
- hitta gemensamma riktlinjer och stärka dem till ett avtal (vårdplan)
- utnyttja klientens målsättningar, önskemål och resurser
- utnyttja mångsidigt kunnande för klientens bästa
- presentera de hemtjänster som klienten behöver
- kartlägga och utnyttja klientens nätverk
- komma överens om de närståendes roll som stöd för klientens vardag
- komma överens med de närstående om på vilket sätt och hur ofta kontakten sker.

Den ansvariga vårdaren kallar till vårdmöte då klienten blir regelbunden kund hos hemvården. Vårdmötet ordnas alltid vid behov och minst en gång om året.

I vårdmötet deltar klienten och den ansvariga vårdaren samt vid behov

- en sjukskötare/hälsovårdare
- en närstående på klientens önskemål
- en fysioterapeut eller ergoterapeut
- en socialhandledare/socialarbetare
- chefen för hemvården/  
en läkare.

Den ansvariga vårdaren ser till att varje deltagare får sin röst hörd. Om sakerna upplevs för svåra att gå igenom så kan man diskutera dem separat. Efter vårdmötet antecknar den ansvariga vårdaren de uppgifter som behövs i klient- och patientdatasystemet och driver därefter sakerna vidare.

### **Ett exempel på hur ett vårdmöte går till:**

- presentationer
- mötet öppnas och man fastställer målen för vårdmötet
- klientens nyheter och tankar på sin situation
- hemvården och saker kopplade till den
- sammanfattning, avtal, fortsatt plan
- tack.

### **Internetlänkar:**

#### **Enheternas egenkontrollplaner:**

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oi-keudet/palveluiden-laadunvalvonta>

#### **Maisa-kundportalen:**

<https://www.maisa.fi>

#### **Rörlighetsavtalet:**

[www.hel.fi/kotihoito](http://www.hel.fi/kotihoito)

# Helsingfors

Social- och hälsovårdssektorn i Helsingfors  
14.2.2022