



*Suupohjan peruspalvelu-  
liikelaitoskuntayhtymä*

## **Hoidon ja hoivan palvelut**

**Kotihoidon ja muiden kotiin annettavien palveluiden myöntämisen perusteet ja palvelukuvaukset 1.6.2019 alkaen**

## Sisällys

1.	KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET .....	1
2.	KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT .....	2
3.	PALVELUIDEN HAKEMINEN .....	3
4.	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	3
4.1	Palveluiden kohderyhmä.....	3
4.2	Asiakkaan palvelutarpeen arviointi .....	3
4.3	Kotihoidon kuntouttava arviointijakso.....	5
5.	PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET JA PALVELUKUVAUKSET .....	6
5.1.	Kotihoidon tukipalvelut .....	6
5.1.1.	Turvapalvelu (turvapuhelin ja lisälaitteet).....	6
5.1.2.	Ateriapalvelu .....	7
5.1.3.	Asiointipalvelu .....	8
5.1.4.	Vaatehuoltopalvelu .....	8
5.1.5.	Peseytymispalvelu .....	9
5.1.6.	Saattajapalvelu .....	9
5.1.7.	Siivouspalvelu .....	9
5.1.8.	Kuntouttava päivätoiminta.....	10
5.2.	Kuntoutus .....	11
5.2.1.	Tehostettu kotikuntoutus.....	11
5.2.2.	Palveluasumisen asukkaiden ryhmäohjaus.....	13
5.2.3.	Etäkuntoutus .....	13
5.3.	Säännöllinen ja tilapäinen kotihoito.....	13
5.3.1.	Tuen tarve hygienian hoidossa.....	16
5.3.2.	Tuen tarve ravitsemuksessa .....	17
5.3.3.	Tuen tarve pukeutumisessa.....	17
5.3.4.	Tuen tarve kodinhoidossa .....	18
5.3.5.	Tuen tarve vaatehuollossa.....	19
5.3.6.	Tuen tarve kodin ulkopuolisessa asiointissa.....	19
5.3.7.	Tuen tarve liikkumisessa ja ulkoilussa .....	19
5.3.8.	Kodin turvallisuus ja esteettömyys.....	20
5.4.	Kotisairaanhoidon palvelut.....	20
5.4.1.	Lääkehoito ja -huolto.....	20
5.4.2.	Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet .....	22
5.5.	Sähköiset etäkäynnit .....	23

5.6.	Muistineuvolatoiminta .....	23
5.7.	Muuta .....	24
6.	VIRANHALTIJAPÄÄTÖS PALVELUSTA JA ASIAKASMAKSUSTA .....	24
7.	MUUT EDELLYTYKSET PALVELUJEN MYÖNTÄMISELLE JA JATKUMISELLE .....	25
8.	TURVALLISUUSSITOUMUS .....	26

## 1. KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän (LLKY) kotiin annettavat palvelut perustuvat toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön, kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja -asetus (607/83), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012). Lisäksi toimintaa ohjaavat Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (julkaisuja 2017:6) sekä LLKY:n oma strategia ja suunnitelmat. Kotiin annettavia palveluita ovat kotihoito (kotipalvelu, kotisairaanhoido), tehostettu kotikuntoutus, kotihoidon tukipalvelut ja muistineuvolatoiminta.

LLKY:n kotiin annettavat palvelut tukevat ja vahvistavat toimintakykyrajoitteisten asiakkaiden itsenäistä, turvallista ja hyvää elämää auttamalla ja ohjaamalla niissä toimissa, joista henkilö ei itse suoriudu tai joihin hän ei saa apua esimerkiksi omaisiltaan tai läheisiltään. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Palvelut toteutetaan tuke-  
malla henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Palvelujen lähtökohtana on toimintakykyä ylläpitävä ja kuntouttava työote. Jatkuva palvelutarpeen arviointi mahdollistaa sen, että asiakkaalle myönnettyjä palveluja vähennetään, lisätään tai poistetaan aktiivisesti tarpeen mukaan. Palvelut ja niiden määrä voivat siis vaihdella merkittävästi toimintakyvyn muutosten yhteydessä. Tarvittaessa asiakasta myös neuvotaan ja ohjataan ennaltaehkäisevästi muiden kotona asumista tukevien palvelujen piiriin (mm. kuntouttava päivätoiminta). Hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan omaisten tukeminen, sitouttaminen ja osallisuus.

Palvelut myönnetään koko LLKY:n alueella yhteisten periaatteiden mukaisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Palveluiden saatavuuteen ja järjestämistapaan voivat kuitenkin vaikuttaa maantieteellinen etäisyys, palvelujakson kesto, kotikäyntien toistuvuus, asuinympäristö ja asiakkaan muut palvelut. Teknologisia ratkaisuja, esimerkiksi videovälitteisiä etäyhteyshyöntejä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan aktiivisesti asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotiin annettavien palvelujen lähtökohtana on asiakkaan kunnioittaminen, asiakkaan oikeus päättää omista asioistaan, palvelujen oikea-aikaisuus, vaikuttavuus ja turvallisuus sekä asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn parantaminen. Mikäli asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä ovat eri mieltä asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeesta, pyritään kunnioittamaan asiakkaan toivetta. Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla neuvotellaan lähiomaisten kanssa, tarvitaanko asiakkaalle maistraatin edunvalvontapäätös.

Kotiin annettavissa palveluissa toiminta on luottamuksellista ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka työskentelevät moniammatillisessa yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa.

Nämä kotihoidon ja muiden kotiin annettavien palveluiden myöntämisen perusteet ja palveluiden sisältö koskevat sekä kunnallista että palvelusetelillä tai ostopalveluna tuotettuja palveluita.

## 2. KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT

**Ennaltaehkäisevät kotona asumista tukevat palvelut** ovat terveyttä edistävää toimintaa, sisältäen neuvontaa ja palveluohjausta, kuntouttavan päivätoiminnan eri palveluja sekä kotiin annettavia tuki- palveluja, kuten esimerkiksi ateriapalvelua, asiointipalvelua ja turvapalvelua (mm. turvapuhelin ja lisälaitteet).

**Tilapäisellä kotihoidolla** tarkoitetaan kuntoutumista tukevaa kotihoidon ja/tai kotisairaanhoidon hoitoa ja palvelua, jolla tuetaan asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä ja hyvinvointia. Palvelu voidaan myöntää henkilölle, jonka toimintakyky tai terveydentila on heikentynyt tilapäisesti ja jonka hoidon toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön osaamista. Palvelun myöntämisen edellytys on, ettei asiakas joko itse tai omaisen tukemana pysty käyttämään avoterveydenhuollon palveluita. Tilapäinen kotihoito myönnetään aina määräaikaisena palveluna, kestoltaan enintään 3 kk ajaksi. Määräajan päätyttyä tilapäinen kotihoito joko päättyy tai muuttuu säännölliseksi kotihoidon palveluksi, jolloin asiakasmaksuun sovelletaan säännöllisen kotihoidon asiakasmaksu- perusteita. Tilapäisen kotihoidon myöntämisperusteet ovat samat kuin säännöllisessä kotihoidossa.

**Säännöllisellä kotihoidolla** tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden mukaista toimintakykyä parantavaa tai ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaista hoitoa. Säännöllisen kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeen selvittämiseen. Säännöllistä kotihoitoa tarvitsevalle asiakkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Palvelut sisältävät kotisairaanhoidon ja/tai kotipalvelun. Säännöllisen kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa myös videovälitteisinä etäkäynteinä.

**Intensiivisen kotihoidon** hoitajakso on määräaikainen palvelu. Hoito voi olla tehostettua kotikuntoutusta tai kotihoidon antamaa tehostettua sairaanhoidollista palvelua. Lisäksi jakson avulla voidaan toteuttaa nopea ja sujuva kotiutuminen esimerkiksi sairaalasta isoillakin palvelutarpeilla. Intensiivisen kotihoidon toteuttaminen voi vaatia myös omaisten sitoutumista asiakkaan hoitoon.

### 3. PALVELUIDEN HAKEMINEN

Kotiin annettavia palveluita haetaan ottamalla puhelimitse yhteyttä asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin, numeroon 040-6570040.

Kirjallisella hakemuksella haetaan ateriapalvelua, turvapalvelua, peseytymispalvelua, kuntouttavaa päivätoimintaa, SHL:n mukaista liikkumista tukevaa palvelua ja omaishoitoa. Hakemuslomakkeita on saatavissa asiakasohjausyksikkö IkäLuotsista sekä LLKY:n internet -sivuilta ([www.llky.fi](http://www.llky.fi)). Hakemus toimitetaan osoitteeseen LLKY / IkäLuotsi, Hallintoaukio, PL 100, 61801 Kauhajoki.

Asiakkaan hakemuksen käsittely edellyttää asiakkaan tai hänen edunvalvojansa antamaa suostumusta asiakastietojen katseluun, kirjaamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

### 4. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

#### 4.1 Palveluiden kohderyhmä

Kotiin annettavien palveluiden asiakkaita voivat olla henkilöt, jotka tarvitsevat apua tai tukea päivittäisissä perustoiminnoissaan muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole peruste palveluille. Palveluilla tuetaan asiakkaiden kotona selviytymistä.

#### 4.2 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy asiakkaalla tunnistetusta tarpeesta ja siihen liittyvästä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää henkilö itse, hänen omaisena, muu henkilö tai viranomainen.

Palvelutarpeen arviointi voi tulla vireille mm. seuraavilla tavoilla:

- Asiakas hakeutuu palvelutarpeen arviointiin.
- Asiakas on tehnyt sosiaalipalveluja koskevan hakemuksen.
- Muu viranomainen ottaa yhteyttä asianomaisen luvalla ja ilmaisee asiakkaan tuen tai palvelujen tarpeen.
- Iäkkään henkilön sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palvelutarpeesta on tehty ilmoitus (huoli-ilmoitus).

Asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien kotiin annettavien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakkaan antaessa luvan, hänen omaisensa ja läheisensä voivat myös osallistua palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan kiireellisyydestä riippuen joko välittömästi tai 7 vrk:n kuluessa yhteydenotosta asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin. Arvioinnin tekee pääsääntöisesti asiakasohjaaja, mutta erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Asiakkaan toimintakyky arvioidaan monipuolisesti ja luotettavia mittareita käyttäen. Toimintakyvyn lisäksi selvitetään, miltä osin asiakas pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoistaan itsenäisesti asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Lisäksi palvelujen myöntämiseen vaikuttavat asiakkaan sosiaalinen verkosto, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet sekä mahdolliset omarahoitteiset palvelut.

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle kerrotaan erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Informaatio annetaan siten, että asiakas ymmärtää palvelun sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Toimintakykymittareina käytetään pääsääntöisesti seuraavia:

- RAI Screener tai RAI HC: toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari, jolla arvioidaan mm. päivittäisten toimintojen suorituskykyä, muistia, aistitoimintoja, mielialaa, käyttäytymistä, sosiaalista toimintakykyä, terveydentilaa ja ravitsemustilaa
- SPPB: lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö
- MMSE, Moca ja Cerad: muistitestit
- GDS-15: masennuksen arviointimittari
- MNA: ravitsemustason arviointi yli 65-vuotiaille
- RAVA: toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari (käytöstä todennäköisesti luovutaan 31.12.2019 mennessä)

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella myös jo myönnettyjen palvelujen määrää voidaan muuttaa. Palveluja voidaan lisätä tai vähentää, tai ne voidaan lopettaa kokonaan,

mikäli asiakkaan tilanteessa ja toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella palvelun myöntämisen edellytykset eivät enää täyty.

Palvelutarpeen arviointi edellyttää asiakkaan tai hänen edunvalvojansa antamaa suostumusta asiakastietojen katseluun, kirjaamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

### **4.3 Kotihoidon kuntouttava arviointijakso**

Uusi asiakas ohjataan kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle, mikäli katsotaan tarpeelliseksi selvittää tarkemmin hänen toimintakykyään, kuntoutumisen mahdollisuuttaan, kotona selviytymistään ja palveluiden tarvettaan. Arviointijakson aikana asiakkaan toimintakykyä mitataan erilaisin toimintakykymittarein. Arviointijaksolla jokainen kotikäynti on asiakkaan toimintakykyä arvioiva ja omatoimisuutta tukeva. Jakson aikana asiakkaalle järjestetään tarpeenmukaiset hoidot ja palvelut. Arviointijakson pituus on enintään neljä viikkoa.

Kuntouttavan arviointijakson tavoitteena on selvittää moniammatillisesti asiakkaan toimintakyvyn laskuun vaikuttaneet tekijät ja tukea omatoimisuutta erilaisin kuntouttavien toimenpitein. Kuntouttava arviointijakso saattaa oikein ajoituessaan parantaa asiakkaan toimintakykyä siten, ettei sen jälkeen ole tarvetta säännöllisen kotihoidon palvelulle, tai että asiakkaan palveluntarve osoittautuu arvioitua vähäisemmäksi. Näin asiakkaan saama palvelu asettuu tarkoituksenmukaiselle tasolle asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisen näkökulmasta.

Kuntouttavan arviointijakson perusteella asiakasohjaaja päättää kotihoidon palveluiden mahdollisesta jatkamisesta tai lopettamisesta. Mikäli arviointijakson päättyessä asiakkaan todetaan tarvitsevan säännöllisen/tilapäisen kotihoidon palveluita tai muita kotona asumista tukevia palveluita, asiakasohjaaja myöntää viranhaltijapäätöksellään asiakkaan tarvitsemat palvelut. Mikäli asiakas ei kokonaisarviointin perusteella täytä palveluiden myöntämisen kriteereitä, ohjataan asiakas tarvittaessa omarahoitteisten palveluiden piiriin.



## 5. PALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET JA PALVELUKUVAUKSET

Asiakkaan tulee olla kirjoilla jossakin LLKY:n alueen kunnassa tai hänelle on myönnetty maksusitoumus palveluihin hänen omasta kotikunnastaan. Palvelut myönnetään tässä asiakirjassa mainittuja myöntämisen perusteita noudattaen.

Poikkeuksena rintamatunnuksen omaavat henkilöt: tässä asiakirjassa mainittuja myöntämisen perusteita ei noudateta, vaan palvelut toteutetaan palvelukartoituksen mukaisesti ja palvelut tarkistetaan pyydettyä tai määräajoin.

### 5.1. Kotihoidon tukipalvelut

Kotihoidon tukipalvelut on tarkoitettu tukemaan asiakkaan kotona selviytymistä. Joitakin tukipalveluita on mahdollisuus saada myös ilman säännöllisen kotihoidon palvelujen tarvetta. Tukipalveluiden tarve arvioidaan tekemällä asiakkaalle palvelutarpeen arviointi. Arvioinnissa kartoitetaan asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen selviytymisen lisäksi hänen omaistensa ja muiden läheisten mahdollisuus osallistua asiakkaan auttamiseen. Arvioinnin perusteella tukipalveluita voidaan myös lisätä, vähentää tai lopettaa. Palvelut voivat olla myös määräaikaisia. Tukipalveluista peritään erillinen asiakasmaksu.

#### 5.1.1. Turvapalvelu (turvapuhelin ja lisälaitteet)

##### Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaalla on kaatumisriski tai epävakaata terveydentilaa.
- Asiakkaalla on eksymisriski tai taipumusta karkailla.
- Asiakkaalla on turvattomuuden tunnetta.
- Asiakkaan toiminta- ja liikkumiskyky on alentunut ja erilaisten vaaratilanteiden riski on suurentunut.
- Asiakkaan tulee kyetä käyttämään turvapuhelinta. Esim. pitkälle edennyt muistisairaus voi estää turvapuhelimen käytön.

##### Huomioitavaa:

- Ellei myöntämisperusteita voida todeta Efficia -kirjausten perusteella, asiakkaan luodaan arviointikäynti.
- Asiakkaan tulee pääsääntöisesti hankkia avainboksi ja vain poikkeustapauksissa luovuttaa kotiavain turvapalvelun käyttöön.

- Asiakkaalle voidaan suositella myös muita teknologisia ratkaisuja kotona asumisen tueksi, esim. paikantava turvakello, ovihälytin, liesivahti.
- Ensisijaisesti turvalaitteista tulevat hälytykset ohjataan asiakkaan lähiomaisille. Mikäli tämä ei ole mahdollista, sovitaan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa, minne asiakkaan turvahälytykset eri vuorokauden aikoina ohjautuvat (kotihoiton tiimille, yöpartiolle, ensivasteelle).

### 5.1.2. Ateriapalvelu

#### Myöntämisen perusteet:

- Asiakas ei pysty itse tai omaisensa/läheisen turvin asioimaan kaupassa tai tekemään kauppatilausta sähköisenä/soittamalla, eivätkä asiakkaan omaiset/läheiset voi hoitaa asiakkaan kauppa-asioita hänen puolestaan.
- Asiakas ei pysty itse tai omaisensa/läheisensä avustuksella valmistamaan ruokavali- onsa mukaisia aterioita, eikä hän pysty käyttämään kodin ulkopuolisia ruokailumahdol- lisuuksia.
- Asiakas ei sairautensa vuoksi pysty itse tai omaisensa/läheisensä avustuksella huoleh- timaan riittävän monipuolisesta ruokailusta:
  - tarvitsee ohjausta, valvontaa tai apua ruokailussa
  - tarvitsee ohjausta tai valvontaa ravitsemustilan seurannassa
- Ei-kotiin kuljetettu ateriapalvelu on ensisijainen ateriapalvelun muoto. Jos kodin ulko- puolisten ruokailumahdollisuuksien käyttäminen ei onnistu asiakkaan sairaudesta tai vammasta johtuen, palvelu myönnetään kotiin kuljetettuna ateriapalveluna tai Menu- mat -palveluna.

#### Palvelukuvaus

- Asiakkaalla on mahdollisuus saada lounas kotiin kuljetettuna 1–7 x/viikko, jos hän ei kykene menemään omatoimisesti tai omaisen/läheisen saattamana esim. keskuskeit- tiön ruokasaliin tai muuhun ruokapalvelua järjestävään yksikköön syömään. Ateria kul- jetetaan arkipäivisin (ma–pe). Viikonlopun ateriat kuljetetaan perjantaisin. Kotiin kulje- tettu lounas sisältää pääruuan, salaatin/kasvikset ja jälkiruuan. Keittoruuan yhteydessä tarjotaan leipä ja levite.
- Vaihtoehtoisesti ateriapalvelu voidaan järjestää Menu- mat -ateriapalveluna, jolloin asi- akkaan kotiin toimitetaan vuokralaite aterioiden säilytystä ja lämmittämistä varten. Me- numat Oy huolehtii aterioiden kuljettamisesta asiakkaalle tarvittavin väliajoin.

### 5.1.3. Asiointipalvelu

- Pääsääntö on, että asiointit hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan, hänen omaistensa, lähipiiriin tai yksityisen palveluntuottajan toimesta. Kotihoito hoitaa asiointit vain poikkeustapauksissa, ja asiointipalveluna voidaan myöntää ainoastaan apteekki-, kauppa- ja pankkiasioinnit.

#### Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palvelutarve täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, ja asiakas ei pysty itse tai omaisen/läheisen turvin asioimaan, eivätkä asiakkaan omaiset/läheiset voi asioida hänen puolestaan.

#### Huomioitavaa:

- Kauppa-asioinneissa asiakasta ohjataan käyttämään kaupan tuottamaa kauppakassipalvelua. Ellei tätä palvelua ole tarjolla, hoidetaan asiakkaan kauppa-asioinnit kotihoidon toimesta pääsääntöisesti n. kerran viikossa käyttäen lähikaupan palveluja (tarjouksessa olevien tuotteiden vuoksi ei kauppa-asiointeja muihin kauppoihin toteuteta).
- Kauppakassit toimitetaan asiakkaan kotiin kotihoidon tarkoituksenmukaisen käynnin yhteydessä, mikäli kaupan tuottama kauppakassipalvelua ei ole tarjolla.
- Kauppa- ja apteekkiasioinnissa edellytetään tiliasiakkuutta.
- Raha-asiat: kotihoidon henkilöstö ei hoida asiakkaan raha-asioita, ei käsittele käteistä rahaa, eikä käytä asiakkaan maksukorttia. Laskut ohjataan suoramaksuun, mikäli asiakkaan omaiset/läheiset eivät hoida hänen raha-asioitaan tai asiakkaalle ei ole haettu edunvalvojaa. Pankki- ja raha-asioiden hoito järjestetään omaisten, lähipiiriin tai edunvalvojan toimesta. Asiakas on velvollinen avaamaan tilin esimerkiksi ruokakauppaan ja apteekkiin, mikäli kotihoito huolehtii asioinnista.

### 5.1.4. Vaatehuoltopalvelu

#### Myöntämisen perusteet:

- Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palvelutarve täyttää kotihoidon myöntämisperusteet,
- Asiakas ei kykene omaisten/läheisten turvin hoitamaan vaatehuoltoa,
- Asiakkaan vaatehuollon järjestäminen ei ole mahdollista toteuttaa kotihoidon käyntien yhteydessä asiakkaan kotona tai asiakkaan taloyhtiön pyykkituvassa (asiakkaan kotona ei ole asiallisia pyykinpesumahdollisuuksia).

#### Huomioitavaa:

- Vaatehuoltopalveluun sisältyvät pyykin pesu, kuljetus, tarvittavat pesuaineet ja pyykki-koneen käyttö.
- Asiakas, jonka toimintakyky ei täytä kotihoidon myöntämisperusteita, ohjataan käyttä-mään yksityistä vaatehuoltopalvelua, ellei omaisten/läheisten apua ole saatavissa.
- Mankelointi, vaatteiden käsipesu, kuiva- ja hienopesu sekä mattojen, verhojen ym. pe-sut, ohjataan aina lähipiiriin tai yksityisen palveluntuottajan toteutettavaksi.

#### **5.1.5. Peseytymispalvelu**

##### Myöntämisen perusteet:

- Asiakaan toimintakyky on heikentynyt ja asiakkaan palvelutarve täyttää kotihoidon myöntämisperusteet,
- Asiakas ei kykene omatoimisesti tai omaisten/läheisten turvin peseytymään,
- Kodin sauna/pesutilat ovat puutteelliset tai vaaralliset,
- Kotona peseytyminen ei onnistu avustajankaan turvin.
- Kotona peseytyminen vie kohtuuttomasti kotihoidon henkilökunnan työaika, esim. ai-noa peseytymismahdollisuus on puulämmitteinen sauna.
- Palvelua voidaan myöntää myös omaishoitajan jaksamisen tukemiseen.
- Jos asiakas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene tulemaan peseytymispalve-luun omatoimisesti tai omaisen/läheisen kuljettamana, voidaan hänelle järjestää sinne maksullinen kuljetus.

##### Palvelun sisältö:

- Peseytymispalveluun sisältyy asiakkaan vastaanottaminen, kylvetäminen pesuhuone-/saunatiloissa, kynsien leikkaus, iho-ongelmien hoito, pukemisessa avustaminen, huo-lenpito ennen kotiin kuljetusta ja avustaminen kotiin kuljetusta varten.

#### **5.1.6. Saattajapalvelu**

- Saattajapalvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan yksityisten palveluntuottajien palvelui-hin, elleivät omaiset/läheiset voi toimia saattoapuna, tai saattoapua ei saada järjesty-mään LLKY:n vapaaehtoistoiminnan kautta.

#### **5.1.7. Siivouspalvelu**

- Siivouspalvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan pääsääntöisesti aina yksityisten palve-luntuottajien palveluihin.
- Poikkeustapauksissa palvelu voidaan myöntää asiakasohjaajan erityisellä harkinnalla asiakkaan sosiaalisista ja terveydellisistä syistä johtuen. Tällöin palvelu tuotetaan pää-sääntöisesti LLKY:n ostopalveluna (kotihoiton omana toimintana ainoastaan silloin, jos ostopalvelu ole mitenkään mahdollista).

### 5.1.8. Kuntouttava päivätoiminta

Kuntouttava päivätoiminta on luonteeltaan säännöllistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista ennaltaehkäisevää toimintaa, jonka tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti tukea ja edistää asiakkaan kotona asumista ja ehkäistä hänen kotihoidon- tai asumispalveluiden tarvettaan. Toiminta perustuu asiakkaan omien voimavarojen arvostamiseen ja kuntouttavaan sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävään työtapaan.

#### Päivätoiminnan tavoitteet:

- Tukea asiakkaan terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä toimintakykyä ja sosiaalista kanssakäymistä.
- Kehittää tai ylläpitää asiakkaan lihasvoimaa ja tasapainoa, jolla ennaltaehkäistään kaatumisia ja helpotetaan arjessa toimimista.
- Hidastaa muistisairauksien etenemistä aktivoimalla ajattelua ja johtopäätösten tekoa (muistikuntoutus).
- Kohottaa asiakkaan mielialaa ja itsetuntoa.
- Edistää omaishoitajien jaksamista arjessa.

#### Myöntämisen perusteet:

- Asiakas asuu kotona tai perhehoidossa, ja hänen fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakykynsä on alentunut tai vaarassa alentua,
- Asiakas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene osallistumaan yhdistysten tai järjestöjen virkistystoimintaan tai ko. toimintaa ei ole tarjolla lähialueilla.
- Omaishoitaja tarvitsee jaksamisensa tukemiseksi vertaistukea.
- Palvelu myönnetään määräaikaisena (6–12 kk) joko kokopäivä- tai osapäivätoimintana. Kokopäivätoiminnan on kestoltaan 5–6 tuntia sisältäen toiminnan, lounaan ja kahvin. Osapäivätoiminta on kestoltaan 2–4 tuntia sisältäen toiminnan ja kahvin.
- Kuljetus päivätoimintaan myönnetään vain, mikäli asiakas ei kykene muilla keinoin kulkemaan päivätoiminnassa.

#### Palvelun sisältö:

- Fyysisen toimintakyvyn harjoitteet, jotka kehittävät ja/tai ylläpitävät asiakkaan lihasvoimaa ja tasapainoa sekä kehon asennon ja liikkeiden hallintaa. Harjoitteiden avulla esim. ennaltaehkäistään kaatumisia.
- Psyykkisen toimintakyvyn harjoitteet, jotka tukevat asiakasta tekemään omia valintoja ja päätöksiä.

- Sosiaalinen yhdessäolo ja aktiivinen osallistuminen, joka kohottaa asiakkaan mielialaa ja itsetuntoa.
- Kognitiivisen toimintakyvyn harjoitteet, jotka aktivoivat asiakkaan mm. muistia, oppimista ja hahmottamista hidastaen muistisairauksien etenemistä.
- Omaishoitajien ryhmissä pääpaino on kinestetiikkavalmennuksessa, vertaistuessa ja jaksamisen tukemisessa.

Kuntouttava päivätoiminta voi päättyä kesken asiakkaalle myönnetyn palvelun:

- Asiakkaan niin halutessa.
- Asiakkaan siirtyessä asumaan palveluasumiseen.
- Jos asiakkaalla on kolme perättäistä käyttämätöntä päivätoimintapäivää, ja poissaolosta ei ole ennalta ilmoitettu.
- Asiakkaan käytös on aggressiivista, uhkailevaa tai muuten epäasiallista.

## 5.2. Kuntoutus

### 5.2.1. Tehostettu kotikuntoutus

Tehostetun kotikuntoutuksen tarkoitus on tukea asiakasta liikkumaan, sekä motivoida häntä oman toimintakykynsä ylläpitämiseen ja edistämiseen hänen omassa arkiympäristössään. Tehostetun kotikuntoutusjakson pääpainotus on asiakkaan fyysisen toimintakyvyn tukemisessa. Asiakkaalle laaditaan kuntoutusjakson tavoitteet, joiden toteutumisista seurataan jakson aikana ja sen päättyessä. Jakson aikana kuntoutus pyritään rakentamaan nousujohteiseksi, eli harjoitusliikkeiden toistojen määrää lisätään voimien karttuessa. Pääsääntöisesti kuntoutusjakso kestää 2–8 viikkoa.

Kohderyhmä:

- Asiakas, jolle on aloitettu kotihoidon kuntouttava arviointijakso.
- Säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon asiakas.
- Asiakas, joka asuu LLKY:n omassa tavallisen tai tehostetun palveluasumisen yksikössä joko lyhyt- tai pitkäaikaisesti.
- Ikäihmisten perhehoidon asiakas.
- Hoidon ja hoivan kuntouttavan päivätoiminnan asiakas.
- Omaishoitajat ja omaishoidettavat: palvelu sisältää kinestetiikkaohjauksen ja apuvälinearvion.
- Rintamaveteraanit.

Myöntämisen perusteet:

- Asiakas on kykenevä toimimaan saamiensa ohjauksen ja ohjeiden mukaan.
- Asiakkaan fyysinen toimintakyky on heikentynyt äkillisesti, ja sitä on mahdollista nostaa tehostetun kotikuntoutuksen keinoin.
- Asiakkaalla on useita ( $\geq 3$ ) kaatumisia viimeisen vuoden aikana.
- SPPB -testin pistemäärä on  $\leq 6$  (liikkumiskyvyn huonontumisen riski on viisinkertainen seuraavan neljän vuoden aikana).
- Leikkauksen ja tapaturman jälkeinen kuntoutus (mm. tekonivelleikkaus).
- AVH -kuntoutus yhteistyössä terveyskeskuksen fysioterapian kanssa.
- Apuvälinearviointi, mikäli asiakas ei omatoimisesti tai omaisen/läheisen saattamana pääse apuvälinelainaamoon (apuvälineiden kuljetus pääsääntöisesti omaisten/läheisten toimesta).
- Tehostetun kotikuntoutusjakson käynnistäminen edellyttää asiakkaan ja omaisten/läheisten motivaatiota, myönteistä suhtautumista ja sitoutumista jaksolle asetettuihin tavoitteisiin.

Poikkeukset myöntämisen perusteisiin:

- Polvi- ja lonkkaleikkattujen säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon asiakkaiden kontrollikäynnit toteutetaan terveyskeskuksen/terveysaseman fysioterapiassa, mikäli asiakas kykenee menemään fysioterapeutin vastaanotolle omatoimisesti tai saattajan avustamana.
- Yksityisen palveluasumisen asiakkaiden kuntoutus ja apuvälinearviot järjestetään fysioterapian kautta.
- Veteraanien päivä kuntoutus järjestetään fysioterapian kautta.

Tehostetun kotikuntoutuksen kartoituskäynnin sisältö:

- Toimintakykykartoitus (liikkuminen, siirtymiset sänkyyn/wc -istuimeen).
- Apuvälinekartoitus.
- Ravitsemus (proteiininsaanti).
- Tarkistuslista kaatumisen vaaratekijöistä, joihin itse voi vaikuttaa (kodin turvallisuus).
- Suorituskykytesti (SPPB, tarvittaessa käden puristusvoima tms.).
- Tehostetun kotikuntoutuksen tarvearvio ja toteutuksesta sopiminen.

Tehostetun kotikuntoutuksen kuntoutuskäynnit:

Kuntoutuskäynnit tehdään kotikuntoutusohjaajan ja kuntouttavan lähihoitajan yhteistyönä. Kuntoutus toteutetaan kotikuntoutusohjaajan laatimien kotiharjoitteiden mukaisesti.

### 5.2.2. Palveluasumisen asukkaiden ryhmäohjaus

Ryhmäohjaus toteutetaan kotikuntoutusohjaajan ja kuntouttavan lähihoitajan yhteistyönä. Ryhmäohjauskäynti sisältää joko tuolijumppaa tai kuntosaliharjoittelua sovitun mukaan.

### 5.2.3. Etäkuntoutus

Tavoitteena on asiakkaan liikunta- ja toimintakyvyn sekä hyvän elämänlaadun edistäminen tukemalla tavoitteellisesti asiakkaan itsenäistä toimintaa voimavaralähtöisesti erilaisten teknologisten sovellusten avulla, esim. tabletti, puhelin, tietokone. Etäkuntoutus soveltuu kotikuntoutuksen tilalle tai jatkoksi, ja mahdollistaa kuntoutuksen asiakkaan omassa arkiympäristössä. Etäkuntoutus tukee asiakkaan sosiaalisuutta, psykistä turvallisuuden tunnetta ja tuo rytmiä päivään. Etäkuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan kuntoutujan, asiakkaan omaisen/läheisen ja ammattilaisten yhteistyönä.

#### Myöntämisen perusteet:

- Asiakas asuu kotona tai perhehoidossa ja hänen fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja/tai sosiaalinen toimintakykynsä on alentunut,
- Asiakas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene osallistumaan yhdistysten tai järjestöjen virkistystoimintaan tai ko. toimintaa ei ole tarjolla lähialueilla.
- Asiakkaalla tulee olla riittävä fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky käyttää tätä kuntoutusmuotoa.

### 5.3. Säännöllinen ja tilapäinen kotihoito

Kotihoidon palveluita myönnetään asiakkaalle hänen yksilöllisen tarpeensa mukaisesti joko säännöllisenä tai tilapäisenä (maksimissaan 3 kk) palveluna. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat hoivaa, huolenpitoa tai sairaanhoidollista apua runsaasti ja säännöllisesti. Palveluja myönnettäessä otetaan aina huomioon omaisten/läheisten mahdollisuudet osallistua asiakkaan elämään ja hoitoon, sekä asiakkaan mahdollisuus käyttää olemassa olevaa hyvinvointiteknologiaa, esimerkiksi kuvapuhelinta, kotona asumisen tukemiseksi. Kotihoidon palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan toimintakykyä edistävällä työotteella. Tarkoitus on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämönhallintaa. Toimintamallina henkilökunnalla on omahoitajuus.



Kotihoidon palveluja ovat kotipalvelu, kotisairaanhoido ja yöpartion käynnit. Kotipalveluun kuuluvat asiakkaan tarpeeseen vastaaminen hygienian hoidossa, ravitsemuksessa, pukeutumisessa, kodinhoidossa, vaatehuollossa, kodin ulkopuolisessa asioinnissa ja arkikuntoutuksessa, mm. liikkumisessa ja ulkoilussa. Kotisairaanhoidon tehtävänä on huolehtia niiden asiakkaiden terveyden- ja sairauden hoidosta, jotka eivät pysty käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja. Yöaikaan hoidetaan asiakkaita joiden kotona selviytyminen sitä välttämättä edellyttää. Yöhoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yöaikaista hoitoa on saatavilla rajoitetusti, ja palvelun järjestäminen on riippuvainen asiakkaan kodin sijainnista (etäisyys kotihoidon toimitilaan maksimissaan 10 km). Teknologiaa käytetään apuna mahdollisuuksien mukaan.

Vuoteeseen hoidettavan asiakkaan hoito voidaan toteuttaa hänen kotonaan, jos hänen hoitonsa voidaan turvata myös kotihoidon käyntien välillä ja kotihoidon käynnit riittävät takaamaan hänen turvallisen asumisensa kotona.

#### Kohderyhmä:

- Asiakas, joka ei toimintakyvyn laskun vuoksi selviydy itsenäisesti, omaisten tai läheisten tuella tai muulla tavoin tuettuna omassa kodissaan, ja hänen hoitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.
- Asiakas, joka on omaistensa hoidossa, ja omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön tueksi kotihoitoa.
- Asiakas, joka yöaikaisen turvattomuuden tai hoidon tarpeen vuoksi tarvitsee yöaikaisia käyntejä kotona pärjäämisen tukemiseksi.
- Asiakas, jonka saattohoito toteutetaan kotona yhteistyössä kotisairaalan ja omaisten kanssa asiakkaan ja hänen omaistensa toiveesta. Saattohoitotilanteessa asiakkaan palveluntarve ja kotisaattohoidon mahdollisuus arvioidaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakasta hoitavan lääkärin, asiakkaan, omaisten ja muun tarvittavan tukiverkoston kanssa.
- Mikäli asiakas kuuluu erityislainsäädännön piiriin, ja saa vastaavat kotona asumista tukevat palvelut ko. erityislainsäädännön kautta, ei asiakkaalle myönnetä kotihoidon palveluja ikäihmisten palvelujen puolelta vaan erityislainsäädännön nojalla.

#### Myöntämisen perusteet:

Kotihoidon myöntämisen perusteena käytetään taulukossa mainittuja ohjeellisia RAI toimintakyvyn ja avuntarpeen mittarin arvoja. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja päätös palvelun myöntämisestä perustuu kuitenkin aina ammattilaisen tekemään asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin.

<b>RAI mittarin viitearvot kotihoidon myöntämisperusteena</b>
<b>MAPLe_5 -mittarin arvo <math>\geq 3</math></b>
<p>Myöntämisperusteet täyttävän asiakkaan esimerkkikuvaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MAPLe_5-mittarista arvon 3 saava asiakas on tyypillisesti sellainen, ettei hänellä ole ADL -vajeita eli hän suoriutuu päivittäisistä toiminnoista kuten kotona liikkumisesta, ruokailusta, wc:n käytöstä ja henkilökohtaisesta hygieniasta vielä itsenäisesti.</li> <li>• CPS on 1 tai vähempi eli asiakkaan kognitiivisissa kyvyissä ei ole vielä erityistä laskua, asiakkaalla ei ole käytösoireita eikä päätöksentekokyky ole huonontunut.</li> <li>• Asiakkaan kotiympäristö ei ole vaarallinen (ml. paloturvallisuus), eikä asiakkaalla ole ongelmia lääkityksestä suoriutumisessa eikä hänellä ole paineavoja.</li> <li>• Asiakkaalla on kuitenkin vaikeuksia joko kotitaloustöissä, kuljetusvälineiden käytössä tai peseytymisessä.</li> <li>• Asiakkaalla on lisäksi joko paljon vaikeuksia aterioiden valmistamisessa tai hän on käyttänyt fyysisiin aktiviteetteihin vähemmän kuin 2 tuntia viimeisen kolmen vuorokauden aikana.</li> <li>• MAPLE3 voi aktivoitua myös muiden osatekijöiden kautta. Asiakas voi saada MAPLe3 -arvon myös esimerkiksi seuraavissa tilanteissa: hän tarvitsee ohjausta eli ei selviydy täysin itsenäisesti päivittäisistä toiminnoistaan tai hänellä on lähimuistissa alenemaa.</li> </ul>
<b>CPS (aivojen vajaatoiminnan mittari) <math>\geq 1</math></b> , mikä tarkoittaa joko rajatilaista kognitiivista häiriötä tai asiakkaan kognition heikkenemistä
<b>ADL (päivittäiset toiminnot) <math>&gt; 0</math></b> , jolloin asiakkaalla on joko ohjauksen tarvetta tai hän tarvitsee rajoitetusti tai runsaasti apua tai hän on täysin autettava. Jos ADL on 0–1, on syytä tarkistaa vielä uudelleen myös CPS -arvo.
<b>IADL (välinetoiminnot) <math>\geq 12</math></b> , jolloin asiakkaalla on vaikeuksia suoriutua joillakin välinetoimintojen osa-alueilla, eikä tukipalveluiden avulla voida vastata asiakkaan palvelutarpeeseen.

Maple\_5-mittari sisältää keskeisimmät RAI:n mittarit, joten asiakkaan palvelutarpeesta saadaan monipuolinen kuva sen perusteella. Maple\_5-mittari ei kuitenkaan huomioi sisältämiensä mittareiden kaikkia kysymysosioita kokonaisuudessaan. Siksi asiakkaan

**Maplen ollessa vähemmän kuin 3 tulee tarvittaessa tarkistaa RAI -arvion muiden mittareiden arvot erikseen.**

Poikkeustilanteissa, mikäli RAI -mittarin arvot eivät ole käytettävissä voidaan myöntämisperusteena käyttää RAVA -toimintakykymittaria, MMSE- ja GDS 15 -mittareita. Näiden mittareiden ohjeelliset kotihoidon myöntämisen viitearvot on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Mittari	Ohjeellinen viitearvo kotihoidon myöntämisperusteena
RAVA	$\geq 1,8$
MMSE	$< 22$
GDS 15	poikkeava

Poikkeavat myöntämisperusteet:

Poikkeustilanteissa asiakasohjausyksikössä päätöksiä tekevillä viranhaltijoilla on mahdollisuus käyttää harkintaa kotihoidon palveluiden myöntämisessä, jos edellä mainitut palvelun myöntämisperusteet eivät täyty. Kotihoito voidaan harkinnalla myöntää seuraavissa tilanteissa:

- Asiakkaalla on muistisairaus, mielenterveys- tai päihdeongelma, ja asiakkaan kokonaistilanne on sellainen, että hoidon toteutuminen vaarantuu, jos asiakas ei ole LLKY:n kotihoidon palveluiden piirissä.
- Asiakas on omaishoidettava ja kotihoitoa tarvitaan omaishoidon tukemiseksi.
- Asiakkaan hoito edellyttää erityistä ammattitaitoa, esim. saattohoito.
- Asiakas kokee turvattomuutta, joka vaarantaa hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.
- Asiakkaalle on tarkoituksenmukaisinta järjestää palvelu kotiin.

Kotihoidon palvelujen sisällöstä sovitaan asiakaskohtaisesti yksilöllinen tarve huomioiden ja sisältö kirjataan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

### 5.3.1. Tuen tarve hygienian hoidossa

Henkilökohtaiseen hygieniaan sisältyvät asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja yksilöllisestä tarpeesta riippuen ohjaaminen ja avustaminen seuraavissa toiminnoissa:

- Wc-käynnit, virtsapussin tyhjennys ja vaihto.
- Aamu- ja iltapesut (sisältää tarpeen mukaan esim. kasvojen, hampaiden/tekohampaiden, kainaloiden, käsien, rinnanalusten ja nivusten pesut, alapesut, vaipan vaihdot).
- Suihkutus pääsääntöisesti vähintään kerran viikossa, yksilöllinen tarve huomioidaan.

- Saunotukset omassa saunassa tehdään erikseen harkiten ja turvallisuustekijät huomioiden.
- Asiakkaan ihon kunnon tarkistus (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät), perusrasvaus ja hoito.
- Parran ajo, hiusten kampaaminen, kynsien leikkaus.

### 5.3.2. Tuen tarve ravitsemuksessa

Mikäli asiakas ei pysty itse tai omaisen/läheisen avustamana valmistamaan pääateriansa, turvataan hänen ravitsemuksensa muilla keinoin. Ensisijaisesti asiakkaalle hankitaan valmisruokaa tai häntä ohjataan käyttämään kodin ulkopuolisia ruokapisteitä. Mikäli em. keinot eivät vastaa asiakkaan tarpeisiin, hänet ohjataan kotiin kuljetetun ateriapalvelun piiriin, jos ateriapalvelun myöntämisperusteet täyttyvät.

Kotihoidon palveluun sisältyvät asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja yksilöllisestä tarpeesta riippuen ohjaaminen ja avustaminen seuraavissa ravitsemukseen liittyvissä toiminnoissa:

- Ruokailussa avustaminen, syöttäminen, letkuruokinta.
- Aterioiden esille laitto ja tarvittaessa lämmitys.
- Asiakkaan aamu-, väli- ja iltapalan valmistaminen.
- Kauppatilausten tekeminen (pääsääntöisesti kerran viikossa), jos asiakas ei itse kykene huolehtimaan ruokien tilaamisesta tai kaupassa käynnistä.
- Asiakkaan ravitsemuksen kokonaisvaltainen seuranta.
- Ohjauksen antaminen terveellisestä ja monipuolisesta ruokavaliosta sekä erityisruokavalioiden noudattamisesta.
- Asiakkaan riittävästä energian ja nesteen saannista huolehtiminen.
- Asiakkaan ravitsemustilan arviointi MNA-mittarilla vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.
- Asiakkaan painon seuranta 1–3 kuukauden välein, tarvittaessa useamminkin.

### 5.3.3. Tuen tarve pukeutumisessa

Mikäli asiakas ei omatoimisesti kykene huolehtimaan pukeutumisestaan, häntä ohjataan ja avustetaan seuraavissa toiminnoissa yksilöllinen tarve huomioiden:

- Päivä- ja yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminen.
- Huolehtiminen asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksesta.
- Tukisukkien/sidosten laittaminen.

#### 5.3.4. Tuen tarve kodinhoidossa

Kotihoitoa ei myönnetä pelkästään kodinhoidollisiin tehtäviin. Siivous ohjataan hankki-  
maan yksityisiltä palveluntuottajilta, ellei omaisten apua ole saatavilla.

Kotihoito huolehtii käynneillä seuraavista kodinhoidollisista tehtävistä, jos asiakas ei  
terveydentilan/toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi siihen kykene:

- Astioiden tiskaaminen (omaiset/vierailijat huolehtivat omista tiskeistään).
- Keittiön pöydän ja vapaiden tasojen siistiminen.
- Irtoroskien ja tahrojen poistaminen lattialta.
- Imurointi asiakkaan käytössä olevissa tiloissa, pääsääntöisesti korkeintaan kerran kuu-  
kaudessa, mikäli omaisen apua tai yksityistä palveluntuottaja ei ole saatavana.
- Roskapussin vieminen.
- Jääkaapin siistiminen, vanhojen ruokien poistaminen.
- Vuoteen siisteydestä huolehtiminen.
- Vuodevaatteiden vaihtaminen tarvittaessa tai vähintään x 1/kk, ellei tätä ole sovittu yk-  
sityyisen palveluntuottajan tekemänä.
- Wc:n siistiminen kerran viikossa tai tarvittaessa.
- Likasankojen ja portatiivien tyhjentäminen.

Kodinhoidolliset toimet tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden kuntoutu-  
mista edistävä työote. Asianmukaiset siivousvälineet ja -aineet tulee olla asiakkaalla  
itsellään.

Kotihoidon tehtäviin eivät sisälly seuraavat kodinhoidolliset työtehtävät joten niitä ei  
myönnetä kotihoidon palveluna:

- Imurointi muissa kuin asiakkaan käytössä olevissa tiloissa.
- Mattojen, vuodevaatteiden ja seinävaatteiden tuuletus.
- Pölyjen pyyhintä.
- Lattioiden kosteapyyhintä kauttaaltaan.
- Vierailijoiden jälkien siivoaminen.
- Ikkunoiden pesu, ikkunaverhojen vaihto.
- Uunin puhdistus, pakastimen sulatus.
- Talon/asunnon huoltotoimet, esim. puiden pilkkominen, ruohonleikkuu. Lumenluonti  
tehdään vain siltä osin, kuin se on tarpeellista asiakkaan/työntekijän välttämättömän  
liikkumisen turvaamiseksi. Puiden kantaminen tehdään ainoastaan poikkeustapauk-  
sissa asiakasohjaajan erityisellä harkinnalla, mikäli mitään muita vaihtoehtoja ei ole  
käytettävissä.

### **5.3.5. Tuen tarve vaatehuollossa**

Kotihoidon henkilöstö ohjaa ja tukee asiakasta vaatehuollon toteutuksessa kuntouttavan hoitotyön näkökulmasta. Mikäli asiakas ei kykene itse/omaisen/läheisen avustamana huolehtimaan pyykinpesusta, voi kotihoidon henkilöstö pestä asiakkaan henkilökohtaisen käyttövaatetuksen, vuodevaatteet ja pyyhkeet asiakkaan omalla pesukoneella tai taloyhtiön koneella. Tällöin käytetään asiakkaan omia pesuaineita. Kodinhoidokoneet tulee voida jättää päälle asiakkaan vastuulla, vaikka kotihoidon henkilökuntaa ei ole paikalla. Asiasta ja vastuista sovitaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa.

Kotihoitona ei myönnetä pelkkää vaatehuoltoa. Mankelointi, vaatteiden käsipesu, kuiva- ja hienopesu sekä mattojen, verhojen ym. kodintekstiilien pesut ohjataan aina lähipiirin tai yksityisen palveluntuottajan toteutettavaksi.

### **5.3.6. Tuen tarve kodin ulkopuolisessa asiointissa**

Kauppa- ja muut asioinnit hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan, hänen omaistensa/lähipiirinsä tai yksityisen palveluntuottajan toimesta, tai kotihoidon tukipalveluna. Kotihoidon palveluun sisältyvät ainoastaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden apteekkiasiointi ja kauppalistan teko.

Saattaja-apu järjestetään omaisten/läheisten tai vapaaehtoistyön turvin. Kotihoito avustaa tarvittaessa vapaaehtoisen saattajan tilaamisessa.

### **5.3.7. Tuen tarve liikkumisessa ja ulkoilussa**

Kotihoito tukee asiakkaan kotona asumista ja liikkumista arkikuntoutuksen keinoin, jolloin kuntoutus tapahtuu asiakkaan arjessa normaalien kotihoidon käyntien yhteydessä. Asiakasta kannustetaan omatoimiseen liikkumiseen ja toteuttamaan saamiaan kotikuntoutusohjeita. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn tukeminen siten, että hän kykenee selviytymään päivittäisistä toimistaan mahdollisimman itsenäisesti.

Keskeistä on myös asiakkaiden kaatumistapaturmien ehkäiseminen puuttamalla välittömästi havaittuihin kaatumisen riskitekijöihin. Kaatumisriski kartoitetaan vähintään puolivuositain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä. Suurentuneessa kaatumisriskissä olevat asiakkaat ohjataan tarpeen mukaan tehostetun kotikuntoutuksen jaksolle.

Pääasiassa omaiset, läheiset tai vapaaehtoistyöntekijät avustavat asiakasta ulkoilussa. Asiakkaan kanssa ulkoillaan kotihoidon työtilanteen ja resurssien mukaan.

### 5.3.8. Kodin turvallisuus ja esteettömyys

Kotihoito ohjaa, tukee ja neuvoo asiakasta kotona asumisen turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja turvateknologian hankinnassa, kuten esimerkiksi:

- Esteettömän kulun varmistaminen (esim. matot, kynnykset, raput).
- Apuvälinetarpeet, niiden hankinnassa avustaminen ja käyttämisen opastaminen.
- Asunnon turvallisuuden tarkastaminen (liedet, palohälyttimet), jos omaisten/läheisten apu ei ole käytettävissä.
- Muut turvajärjestelmät (esim. GPS-paikannin, ovihälytin, liesivahti).

### 5.4. Kotisairaanhoidon palvelut

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito voidaan myöntää kotisairaanhoidon palveluna, mikäli asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, asiakkaan palveluntarve täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, eikä asiakas pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Terveyden- ja sairaanhoito toteutetaan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti; se voi sisältää lääkehoidon tehtäviä, muita sairaanhoidollisia tehtäviä sekä asiakkaan ohjausta ja voinnin seuranta.

#### 5.4.1. Lääkehoito ja -huolto

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa määritellään hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja kotihoidossa työskentelevien eri ammattiryhmien oikeudet toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa.

Ainoastaan lääkkeenjakoja tarvitsevat asiakkaat pyritään ensisijaisesti ohjaamaan apteekkien tarjoaman lääkkeenjako palvelun piiriin itsemaksaen.

Mikäli asiakkaiden lääkehoito toteutetaan kotihoidon palveluna, palveluun sisältyvät asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan seuraavat lääkehoidon tehtävät:

- Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta (eri annostelureittejä käyttäen).
- Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi.
- Koneellisesti jaettujen lääkkeiden toimittaminen asiakkaalle.
- Lääkemuutokset.
- Lääkejako dosettiin, mikäli asiakkaan lääkkeitä ei voida jakaa koneellisesti.
- Lääkeinjektiot, rokotukset.
- Suonen sisäinen nesteytys ja lääkitys mahdollisuuksien mukaan.
- Kivunhoito sisältäen mm. kipupumpun.
- Lääkehoidon vaikuttavuuden seuranta.
- Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen.
- Yhteydenpito apteekkiin ja lääkärin vastaanotolle.

**Lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu:**

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat kuuluvat pääsääntöisesti aina koneellisen annosjakelupalvelun piiriin, mikäli seuraavat annosjakelun myöntämisperusteet täyttyvät:

- Asiakkaalla on säännöllinen ja pysyvä lääkitys, jonka annostelusta asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisen/läheisen avustamana.
- Asiakkaan lääkkeet soveltuvat annosjakeluun.



### Palvelunkuvaus

- Asiakkaan lääkkeet toimitetaan apteekista valmiiksi jaettuna pääsääntöisesti kahdeksi viikoksi kerrallaan.
- Kiireettömät lääkemutokset toteutetaan aina em. annosjakelujakson vaihtuessa ja kiireelliset muutokset mahdollisimman pian.
- Asiakkaiden lääkitys tarkistetaan tarpeettomien, keskenään yhteen sopimattomien ja päällekkäisten lääkitysten poistamiseksi.
- Annosjakelulääkkeet valitaan edullisista vaihtokelpoisista lääkkeistä.
- Annosjakelupalveluun liittyy olennaisena osana asiakkaan kokonaislääkityksen kartoitus yhteistyössä häntä hoitavan lääkärin kanssa. Lisäksi ennen annosjakelun käynnistämistä apteekki tarkistaa asiakkaan lääkkeiden yhteis- ja haittavaikutukset.
- Annosjakelupalvelu on asiakkaalle maksuton (apteekin perimän annospalvelujakelun kustannuksen maksaa LLKY), mutta lääkkeet asiakas maksaa itse.

#### **5.4.2. Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet**

Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet sisältyvät asiakaskohtaisen tarpeen mukaisina asiakkaan kotihoidon palveluihin. Näitä hoitotoimenpiteitä ovat mm. vieritutkimukset (CRP, INR, VS), verenpaineen ja saturaation seuranta, haavahoito, avannehoito, nefrostooman hoito, trakeostomian hoito, ompeleiden ja hakasten poistot, katetrointi, dreenuhuhtelut, korvahuhtelut, muut sairaanhoidolliset toimenpiteet, asiakkaan terveydentilan seuranta ja arviointi sekä kipuun, pahoinvointiin, ummetukseen ja inkontinenssiin liittyvä ohjaus ja hoito.

Ensisijaisesti asiakas käy itse tai lähipiiriin saattamana laboratoriossa ja vastaanotoilla. Mikäli asiakas tarvitsisi kotihoidosta saattajan tai kulkemiseen invataksin tai ambulanssin, voidaan suoniverinäytteet ja muut laboratoriotutkimukset ottaa kotona.

Sairaanhoidollisten hoitotoimenpiteiden toteuttamisessa noudatetaan mahdollisia lääkärin tai asiakasta hoitavan erityistyöntekijän/päivystävän sairaanhoitajan antamia ohjeita. Hoitotoimenpiteissä pyritään lääkärin kanssa neuvotellen hoitomuotoihin, jotka asiakas pystyy tekemään itse, tai jotka voidaan tehdä kotihoidon käyntikertoja vähentäen (esimerkiksi puristussidokset, Cystofix).

Suonensisäiset hoidot, kipupumppuhoito, saattohoito ja muu vaativa sairaanhoidollinen hoito toteutetaan ensisijaisesti kotisairaalaan käsin.

## 5.5. Sähköiset etäkäynnit

Säännöllisen kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa myös digitaalisesti erilaisten teknologisten sovellusten avulla, esim. tabletti, puhelin, tietokone. Sähköiset etäkäynnit tehdään aina sovittuna aikana ja niillä toteutetaan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovittuja asioita. Mikäli asiakkaan voinnissa tai toiminnassa havaitaan poikkeavaa, tai asiakkaaseen ei saada yhteyttä, hänen luo tehdään kotihoidon käynti.

Sähköisillä etäkäynnillä voidaan esimerkiksi:

- Ohjata arkitoimissa, kuten pukeutumisessa, ruokailussa ja lääkkeenotossa.
- Tukea päivärytmin ja arkitoimintojen säilyttämisessä.
- Muistuttaa tapaamisista esim. päivätoimintaan ja lääkäriin lähtemisestä.
- Helpottaa yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta.
- Seurata asiakkaan vointia.
- Ohjata hoidon toteutuksessa ja palvelujen käytössä.

## 5.6. Muistineuvolatoiminta

Muistineuvolaan voi ottaa yhteyttä, jos on huoli omasta tai läheisen muistista. Muistineuvolaan voi tulla ilman lähetettä varaamalla ajan.

Muistineuvolan tavoitteet:

- Tunnistaa ja todeta muistisairaudet jo alkuvaiheessa sekä ohjata asiakas hoidon ja tuen piiriin.
- Vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä.
- Antaa asiakkaalle ja hänen läheisilleen tietoa muistisairauksista ja niiden hoidosta eri vaiheissa.
- Antaa tietoa erilaisista tukimuodoista, palveluista ja sopeutumisvalmennuksesta

Muistihoitaja arvioi asiakkaan toimintakykyä, muistiin liittyviä toimintoja, mielialaa sekä päivittäisistä toiminnoista selviytymistä muistitestien ja haastattelumittarien avulla ja ohjaa asiakkaan tarpeen mukaan jatkotutkimuksiin.

Muistineuvolan palvelut järjestetään asiakkaalle ensisijaisesti muistihoitajan vastaanotolla. Muistihoitajan kotikäynti järjestetään vain asiakkaalle, joka ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene tulemaan joko itsenäisesti tai omaisen/läheisen avustamana muistihoitajan vastaanotolle. Ensisijaisesti asiakas käy itse tai lähipiirin saattamana laboratoriossa muistihoitajan määräämissä laboratoriokokeissa, mikä tukee asiakkaan

kuntoutumista. Mikäli asiakas tarvitsisi kotihoidosta saattajan tai kulkemiseen invataksin tai ambulanssin, voidaan laboratoriokokeet ottaa kotona, mikäli asiakkaalle on myönnetty säännöllinen tai tilapäinen kotihoito.

### 5.7. Muuta

- Asiakaskohtaisen tarpeen mukaan kotihoito voi huolehtia käynneillään postin hausta postilaatikosta. Tarvittaessa anotaan postilaatikon siirtoa lähemmäs asiakkaan kotia.
- Asiakkaan etuisuuksien hakemisesta huolehtii pääasiassa asiakas itse, omaiset tai lähipiiri.
- Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät pääsääntöisesti sisälly kotihoiton tehtäviin.
- Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoiton henkilöstölle, jos he vierailevat asiakkaan luona. Tällöin sovitaan, onko kotihoiton käynti tarpeellinen.

## 6. VIRANHALTIJAPÄÄTÖS PALVELUSTA JA ASIAKASMAKSUSTA

Säännöllisen kotihoiton piirissä olevalle asiakkaalle asiakasohjausyksikkö IkäLuotsin asiakasohjaaja tekee viranhaltijapäätöksen, josta selviää asiakkaalle myönnetty palvelu ja sen määrä/kuukausi. Päätös pohjautuu asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Lisäksi asiakkaalle tehdään erillinen asiakasmaksupäätös. Maksupäätöstä tarkistetaan ja muutetaan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Säännöllisen kotihoiton maksu pohjautuu asiakkaan bruttotuloihin. Tulotiedot on toimitettava asiakasohjausyksikön palvelusihteerille viimeistään säännöllisen kotihoiton aloittamista seuraavan kuukauden aikana. Mikäli asiakas ei suostu tulotietojen luovuttamiseen, asiaa hoitavalla viranomaisella on kuitenkin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain mukainen oikeus tulojen selvittämiseen muulta taholta (14 a §).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista velvoittaa maksun alentamiseen tai poistamiseen mikäli asiakkaan toimeentulo tästä vaarantuu. Asiakasmaksun voi alentaa tai poistaa LLKY:n aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä. Palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen.

Palvelusetelipalveluista asiakkaalle tehdään sekä palvelupäätös että päätös palvelusetelin arvosta ja asiakkaan omavastuusuudesta.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä viranhaltijapäätöksestä (palvelupäätös, maksupäätös) oikaisuvaatimus Kauhajoen kaupungin perusturvalautakuntaan, mikäli hän on saamaansa päätökseen tyytymätön.

## 7. MUUT EDELLYTYKSET PALVELUJEN MYÖNTÄMISELLE JA JATKUMISELLE

Myöntämisperusteiden täyttymisen lisäksi palveluiden myöntäminen ja jatkuminen edellyttää seuraavaa:

- Asiakas sitoutuu yhdessä laadittuun hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan (huom. muistisairaalla asiakkaalla omainen/läheinen tai edunvalvoja).
- Asiakas sitoutuu käyttämään hoitoon ja kuntoutukseen liittyviä apuvälineitä (esim. sähkösaattoinen hoitosänky, nosto- ja siirtolaite, erilaiset turvalaitteet), mikäli niiden käyttäminen on asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen kannalta oleellista ja edellytys asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden takaamiselle hoito- tai kuntoutustilanteissa.
- Asiakas ei voi ilman perusteltua syytä valikoida hoito- ja kuntoutushenkilökuntaa sukupuolen, uskonnon, etnisen taustan tai muun vastaavan asian perusteella. Kotihoidon ja kotikuntoutuksen henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista ja heidän soveltuvuutensa työhön on työnantajan toimesta tarkistettu.
- Asiakas hyväksyy sen, että tarpeen mukaan kotikäynnille tulee kaksi työntekijää kerralla (esim. jos asiakkaan nostaminen/siirtäminen edellyttää parityötä, tai kyse on uuden työntekijän perehdyttämisestä).
- Mikäli asiakas ei ole hoito- tai kuntoutusmyönteinen (esim. ei ole toistuvasti kotona soveltuvana aikana), ei halua tai ei toistuvasti ota vastaan palveluja, asiakkaan kanssa pidetään hoitoneuvottelu. Jos hoitoneuvottelu ei tuota tulosta, jatkohoidosta päätetään asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kesken.
- Työntekijän koskemattomuus ja turvallisuus tulee toteutua kotikäynnin aikana. Asiakasta ei voida ottaa kotihoitoon ja kotikuntoutukseen, mikäli hän tai hänen omaisensa käyttäytyvät aggressiivisesti tai muutoin epäasiallisesti käynnillä olevaa henkilökuntaa kohtaan. Palvelua ei voida myöskään järjestää asiakkaalle, jonka kotiympäristö tai kotiin johtava yksityistie todetaan henkilökunnalle vaaralliseksi. Pääsääntöisesti henkilökunnan työturvallisuuskysymyksiin liittyvät asiat ratkaistaan työsuojeluviranomaisen tekemällä kartoituksella ja päätöksellä.
- Hoito- tai kuntoutuskäynnillä voimakkaasti päihteiden vaikutuksen alaisena olevalta asiakkaalta tarkistetaan yleistila ja käynti tehdään myöhemmin. Tilanteen toistuessa jatkohoidosta neuvotellaan.

- Päihteiden vaikutuksen alaisena oleva asiakkaan vieras/omainen pyydetään poistumaan paikalta, kunnes henkilökunta on toteuttanut asiakkaan hoito- tai kuntoutustoitmenpiteet.

Asiakkaalle myönnetty kotihoidon palvelut voidaan lopettaa myös, mikäli:

- Asiakas ymmärtää oman tilanteensa ja kieltäytyy palvelusta joko suullisesti tai kirjallisesti. Kieltäytyminen kirjataan asiakkaan potilastietoihin.
- Asiakkaan palvelutarve on poistunut. Asiakkaan terveydentilassa tai toimintakyvyssä on tapahtunut muutos parempaan, ja asiakas ei enää tarvitse kotihoidon palveluja.
- Asiakkaan palvelutarpeeseen ei voida enää vastata kotihoidon palveluilla (esim. asiakkaalle on järjestynyt palveluasumisen paikka).

## 8. TURVALLISUUSITOUS

Asiakkaan tai hänen edustajansa tulee sitoutua ennen palvelun aloittamista ja sen aikana alla mainittuihin seikkoihin:

- Asiakas ja läheiset sitoutuvat yhteistyöhön kotikäyntejä tekevän henkilökunnan kanssa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaan ja hänen lähipiiriinsä kuuluvien henkilöiden käytös ja kielenkäyttö on asiallista arviointikäyntien yhteydessä ja asiakkaan hoito- tai kuntoutustilanteessa (asiakkaan sairaudet huomioiden).
- Asiakkaan tai hänen lähipiiriinsä henkilöiden törkeän uhkaavan käytöksen ja kielenkäytön seurauksena voi henkilökunta käyttää tarvittaessa kotikäynneillä vartija-apua.
- Asiakas suostuu turvallisten ja ergonomisten työolosuhteiden järjestämiseen, kuten hoidossa tai kuntoutuksessa tarvittavien apuvälineiden tai laitteiden vastaanottamiseen ja käyttämiseen, tarvittaessa huonekalujen järjestyksen vaihtamiseen ja mattojen poistamiseen sekä kohtuullisen hoito-, kuntoutus- ja työskentely-ympäristön turvaamiseen.
- Asiakkaan kotona olevat, henkilökunnan työvälineinään käyttämät/tarvitsemat vialliset sähkölaitteet tulee korjauttaa. Kaikkien tarvittavien työvälineiden tulee olla käyttökunnossa ja turvallisuusseikat huomioitu.
- Lemmikkieläimet pidetään kotikäyntien aikana kytkettyinä tai toisessa huoneessa.
- Asunnossa ei tupakoida kotikäyntien aikana.
- Asiakas ei ole päihteiden vaikutusten alaisena kotikäyntien aikana.
- Pihassa tulee olla riittävä valaistus ja hiekoitus.
- Asiakkaan luokse johtavat yksityistiet ja piha-alue tulee olla asianmukaisessa kunnossa, jotta pääsy asiakkaan luokse on mahdollista autolla.

- Asiakkaan tai hänen omaisensa tulee huolehtia siitä, ettei asunnossa ole pieneläinongelmaa.

Ellei asiakas sitoudu näihin omalla tai edustajansa allekirjoituksella, voidaan palvelut evätä. Mikäli kyse on kotihoidon palvelujen lopettamisesta tai rajoittamisesta, tehdään siitä asiakkaalle kirjallinen päätös, josta hän voi halutessaan tehdä oikaisuvaatimuksen Kauhajoen kaupungin perusturvalautakunnalle. Ennen palvelujen lopettamista/rajoittamista asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa pyritään keskustelemaan ja hänen mielipidettään pyritään kuulemaan.