

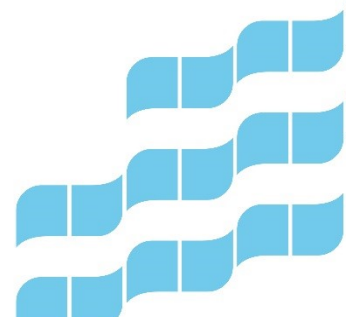
174/00.04.03/2021

Vastaus valtuustoaloitteeseen kotihoidon resursseista Oriveden kotihoidossa

Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona selviytymisen kannalta riittäviä ja oikea-aikaisia kotiin järjestettyjä sosiaali- ja terveystalvuujuja. Kotihoidon palvelut voivat olla säännöllisiä tai tilapäisiä ja tarvittaessa ympärivuorokautisia. Säännöllisessä kotihoidossa asiakas saa palvelua vähintään kerran viikossa yli kahden viikon ajan. Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan harvemmin kuin kerran viikossa tai korkeintaan kahden viikon ajan toistuvia palveluja.

Kotihoidon palveluja ovat sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoittama kotipalvelu ja terveydenhuoltolain (1326/2010) tarkoittama kotisairaanhoido. Kaikkeen kotihoitoon sisältyy kuntoutus. Kotihoidossa voidaan toteuttaa myös asiakkaan elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito. Kotihoidon palvelut sovitetaan sisällöltään ja määrältään vastaamaan asiakkaan kulloistakin palveluntarvetta. Kotihoidon palvelujen lisäksi asiakas voi saada myös kotihoidon tukipalveluja (ateria-, kauppa- siivous-, turva-, hygieni- ja kuljetuspalvelut), osallistua päiväkeskustoimintaan tai saada vammaispalvelulain mukaisia palveluja tai olla omaishoidettava.

Kotihoidossa lähtökohtana on asiakkaan toimintakyky, omat voimavarat, toimijuus sekä hänen tarpeensa ja toiveensa. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakasta elämään oman näköistään elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kotihoidon palvelut toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen niin, että hän voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkityk-



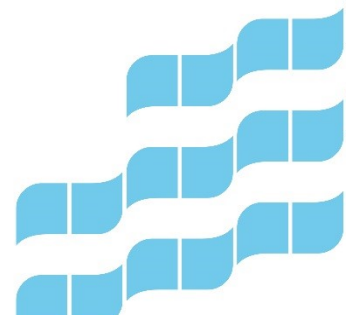
selliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Kotihoidon palvelut ovat tarveharkintaisia. Tarveharkinnasta ja asiakkaiden ohjauksesta säännöllisen kotihoidon palvelujen piiriin vastaa kotihoidon asiakasohjaaja kotihoidon kriteerien mukaisesti. Säännöllisen kotihoidon palvelujen piiriin tuleville asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan määräaikainen palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä aloitetaan 4-6 viikon mittainen kuntouttava arviointijakso ja tehdään päätös asiakasmaksusta.

Kotihoidon asiakkuuden aikana asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palveluja voidaan lisätä, vähentää, aloittaa ja lopettaa aina asiakkaan muuttuvan tarpeen mukaisesti. Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluryhmän tekemä kotihoidon palvelukuvaus ohjaa Oriveden kotihoidon palveluita yhdessä Omavalvontasuunnitelman kanssa.

Kulunut kesä 2021 oli maanlaajuisesti haastava kesä lomansijaisten osalta. Oriveden kotihoidossa ei ollut yhtään varsinaista kesäloman sijaista. Tämä asetti haasteet kotihoidon palveluiden tuottamiselle palveluntarpeen mukaisesti. Asiakkaiden käyntiaikoja ei ole kuitenkaan alitettu tai peruttu resursseista johtuvista syistä. Kaikki myönnettyt palvelut on pystytty toteuttamaan, joko omana tuotantona tai ostopalveluna tuotettuna. Sitä vastoin hoitohenkilöstö on joutanut tekemällä lisätyötä. Lisätyössä on pyritty huomioimaan hoitajien jaksaminen ja se, ettei kukaan tekisi työtä ylitse voimavarojen.

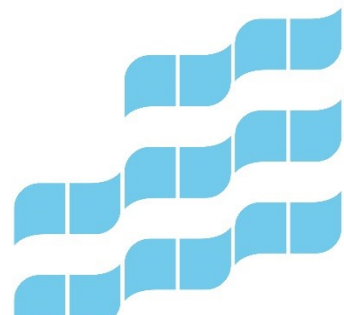
Orivedellä oman haasteensa tuo myös osto-/vuokrahoitajien saaminen. Vuokrahoitajia ei ole saanut juurikaan. Tampereen kaupungilla seurataan resurssien riittävyyttä sekä työntekijöiden



jaksamista ja hyvinvointia monin eri tavoin. Yksi seurannan väline on välittämän työajan prosenttien seuraaminen. Tämä tarkoittaa aikaa, jonka kukin hoitaja on omasta työajastaan välittömässä asiakastyössä. Välittömän työajan keskiarvoprosentit Oriveden alueen henkilöstöllä ovat olleet kuluvan vuoden alusta alkaen 47,2 %. Kesän aikana tähän ei ole tullut muutosta. Koko Tampereen kaupungin tuotannossa prosentti on keskimäärin 53,6 %.

Asiakkaiden määrä on Orivedellä laskenut vuodesta 2020 syksyyn 2021 noin -9 %. Vastaavasti palvelutunneissa on myös tapahtunut laskua -8 %. Tilapäisten ostojen osuus kaikista Oriveden kotihoidon palvelutunneista on ollut noin 3 %. Kotihoidon palveluiden tuottamista ja resurssien riittämistä myönnettyjen palveluiden tuottamiseen seurataan kuukausi tasolla, reaaliaikaisesti.

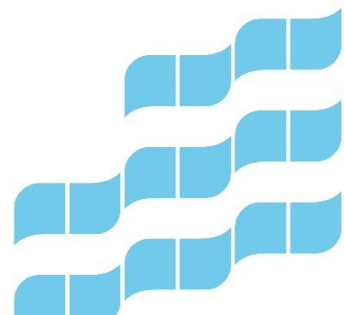
Etäteknologiaa on hyödynnetty iäkkäiden kotona asumisen tukena jo pidemmän aikaa, ja siitä on tullut osa iäkkäiden arkea ja kotihoidon toimintaa. Turvarannekkeen käyttö on jo vakiintunut toimintatapa kotihoidossa. Lisäksi asiakkailta on erilaista teknologiaa kuten liesivahteja, palo-varoittimia ja ovien aukaisuista hälyttäviä laitteita. Teknologian avulla pyritään paitsi ohjaamaan työntekijöiden toimintaa ja vapauttamaan välitöntä työaikaa kotihoidon asiakkaille, myös parantamaan iäkkäiden kotona asumisen mahdollisuuksia. Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelu- ja vuosisuunnitelma 2021 mukaan ikäihmisten palveluissa lisätään digitaalisten palvelujen ja teknologisten ratkaisujen käyttöä. Kotidigi-alusta otetaan käyttöön, laajennetaan teknologian käyttöä ja kehitetään teknologian käyttämistä tukevia toimintamalleja. Orivedellä kuvapuhelinasiakkaiden osuus kaikista kotihoidon asiakkaista on 13,2 %. Useimmilla asiakkailla kuvapuhelin-/etäkäynnit tukevat normaaleja kotihoidon tekemiä fyysisiä käyntejä. Lääkeautomaatit ovat lisääntyneet myös Oriveden kotihoidon asiakkaiden piirissä. Lääkeautomaattien osuus Orivedellä kaikista kotihoidon asiakkuuksista on 10,7 %.



Kesän resurssivajeeseen vastattiin myös sillä, että osa asiakkaista siirrettiin osittain tai kokonaan suoraostotoimintaan. Kotihoidon asiakkuuteen ei alkukesästä ja kesän aikana otettu yhtään uutta asiakasta. Kotihoito etsi asiakkaalle tarpeen mukaisen palveluntuottajan ja teki palvelun tilauksen/suorahankintaostopäätöksen. Asiakkaalle ei ole vaikutusta onko tuottaja oma vai ostettu. Palvelun organisointi ja kotihoidon sairaanhoitajan ja lääkärin palvelut tarjotaan aina kotihoidon kautta, vaikka asiakkaalle myönnetty palvelu tuotettaisiin ostopalveluna. Palveluntuottajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Tällä hetkellä kaikki uudet asiakkaat pystytään ottamaan omaan tuotantoon ja lisäksi joitakin ulkoisen palveluntuottajan tuottamia kotihoidon palveluja on lakkautunut tai siirtynyt kaupungin omaan tuotantoon.

Henkilöstöressurssien aiheuttama paine tiedostetaan työnantajan taholta. Työntekijöiden jaksamiseen, työstressin vähentämiseen, työnhallintaan sekä työn aiheuttamaan epävarmuuteen ja jaksamattomuuteen puututaan ja halutaan vaikuttaa. Syksyn 2021 aikana kotihoidossa on uudistettu asiakaspohjalistat maantieteellisiksi, minkä avulla pyritään vähentämään turhaa ajamista/liikkumista asiakkaiden välillä. Asiakaskäyntien optimoinnissa käytetään Hilikka -ohjelmistoa, joka keskustelee potilastietojärjestelmän (Pegasos) kanssa. Hoitajat on entistä vahvemmin otettu mukaan hoitotyön suunnitteluun.

Tampereen kaupungin yhtenä toiminnan painopisteenä on työntekijäkokemuksen parantaminen. Tulemme seuraamaan työntekijäkokemusta säännöllisesti kolme kertaa vuodessa toteutettavalla kyselyllä, jotta voisimme paremmin ymmärtää työhön liittyviä tarpeita ja odotuksia. Saatujen tulosten pohjalta voimme yhdessä kehittää työyhteisöjemme toimintaa. Kunta10-tutkimus on Työterveyslaitoksen organisoima tutkimus, jossa selvitetään kunta-alan henkilöstön työtä ja työssä tapahtuvia muutoksia sekä niiden vaikutuksia henkilöstön terveyteen ja hyvinvointiin. Kunta10-tutkimus tehdään joka toinen vuosi. Vuoden 2020 kyselyn kaupunkitasoiset tulokset ovat kehittyneet myönteiseen suuntaan niin työ-, työyhteisö- kuin

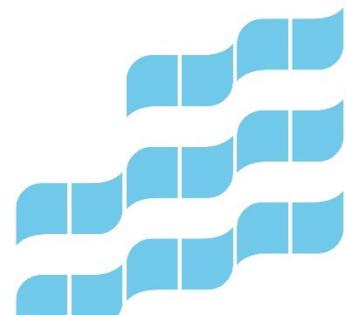


johtamisenkin kysymyksissä. Tuloksista voidaan todeta kaupungin henkilöstön olevan kehittämismyönteistä ja työhönsä sitoutunutta. Oriveden kotihoidon kehittämiskohteena on työn palautteen, kannustamisen ja palkitsemisen kehittäminen. Orivesi on rekryhaasteellista seutua ja tämä tulisi huomioida alueen henkilötön palkkauksessa, ettei osaava henkilöstö hakeudu lähikuntiin paremman palkan perässä.

Vetovoimainen kotihoito -hankkeessa 2019-2021 on kehitetty Tampereen ja Oriveden kotihoidon toimintaa yhdessä. Kehittämistyötä on viety eteenpäin niin koko kotihoidon yhteisillä toimenpiteillä kuin myös alueellisesti ja tiimeissä. Henkilöstön näkökulma on ollut keskeisessä roolissa. Työntekijät ovat osallistuneet kyselyihin, vaikuttaneet työpajoissa, laatineet tiimi-tehtäviä ja vieneet uusia toimintamalleja käytäntöön omassa arjessa.

Hankkeen alussa järjestetty henkilöstökysely uusittiin toukokuussa 2021. Kyselyn tavoitteena oli henkilöstökokemuksen kartoittaminen ja mahdollisten hankkeen aikana tapahtuneiden muutosten tunnistaminen. Tarvittaviin muutoksiin ryhdyttiin aluettain. Vetovoimainen kotihoito hankkeen kautta tehtävänkuvia, vastuita ja työnjakoa kirkastettiin kotihoidon alueilla. Vetovoimainen kotihoito – hankkeen tuotoksena syntyi Kotihoidon työntekijän käsikirja. Tämä käsikirja kokoaa yhteen pelisääntöjä ja tietoa kotihoidon hyvien käytäntöjen juurruttamiseksi kaikilla alueilla. Kotihoidon käsikirja on elävä dokumentti eli sitä päivitetään ja täydennetään tarpeen mukaan. Tärkeimmiksi teemoiksi käsikirjaan on nostettu moniammatillinen yhteistyö, hoitajatiimit ja vastuuhoitajat sekä kirjaaminen, RAI- ja palvelu- ja hoitosuunnitelma -käytännöt. Asiakkaiden Rai -arviointit on nostettu Oriveden kotihoidon yhdeksi kehittämiskohteeksi.

Turvapalvelu on kotihoidon tukipalvelu, jonka tavoitteena on mahdollistaa ja tukea asiakkaiden itsenäistä selviytymistä omassa kodissaan. Tavoitteena on parantaa asiakkaan turvallisuutta ympäri vuorokauden. Turvapalvelua tarvitsevan henkilön turvallisuuden ja elämänhallinnan

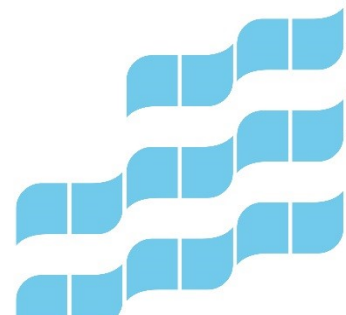


tunnetta vahvistetaan ja mahdollistetaan näin itsenäinen kotona selviytyminen pidempään. Turva-avustajien käynnit asiakkaan luo tulee olla saatavilla 24h/vuorokaudessa 7 päivänä viikossa.

Oriveden turvapuhelintoiminta toteutetaan tilaamalla palvelu Kotitorin kautta. Kotitori tilaa palvelun AddSecure Smart Care Oy:sta. AddSecure Smart Care Oy vastaa alihankkijansa toiminnasta kuten omastaan. Toimintaan liittyy jatkuva ja tiivis yhteydenpito kaikkien em. mainittujen tahojen välillä. Kaupungin kanssa seurataan vasteaikoja, poikkeamatilanteita ja palautteita. AddSecure Smart Care Oy:n kanssa vastaavasti samoja tekijöitä ja lisäksi laajemmin sopimuksen mukaisen toiminnan toteutumista. Käytännössä siis nelikko kaupunki, Kotitori, AddSecure Smart Care Oy ja KMV tekee jatkuvaa kumppanuuteen perustuvaa yhteistyötä.

Tampereen kaupunki on hankkinut turvapuhelinpalvelun osana Kotitori-palvelukokonaisuutta. Hankinta koskee sekä Tampereen että Oriveden turvapuhelintoimintaa. Tampereen kaupunki on laatinut turvapuhelinpalveluja koskevan palvelukuvauksen yhdeksi kilpailuttamisen asiakirjaksi. Palvelukuvaus sisältää kaupungin määrittämät ja kaupungin asettamat sisällölliset ja laadulliset vaatimukset, jotka palvelutuotannossa tulee täyttyä. Palvelukuvaus on tehty koskien Tampere-Orivesi -sote-tuotantoaluetta kuitenkin niin, että maantieteelliset etäisyydet on huomioitu auttamiskäyntien vasteaikavaatimuksissa. Turva-auttajan on saavuttava auttamistehtävään avun tarpeessa olevan asiakkaan luo Oriveden alueella vasteajassa.

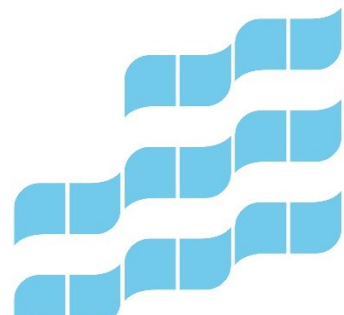
Palvelukuvauksen sisällöllisiä asioita ovat mm. turva-auttajien osaaminen ja kelpoisuus sekä turva-auttamiskäyntien vasteajat. Perusvaatimus turva-auttajien kelpoisuudeksi on hoitajakoulutus. AddSecure Smart Care Oy:n kaikilla hälytyskeskuksen puhelinhälytyksiin vastaajilla sekä turva-auttajilla on hoitajakoulutus. Alihankkijana toimivalla vartijayrityksellä ei ole hoitajakoulutettuja työntekijöitä, mutta he ovat ensiapu- sekä AddSecure Smart Care Oy:n



sairaanhoidajan turva-auttamistehtäviin kouluttamia henkilöitä. Orivedellä turva-auttaja käynnit hoitavat KMV turvapalvelujen vartijat yhteistyössä kotihoidon kanssa. Tämä malli jatkuu nyt lokakuun 2021 loppuun. Uuden Kotitori-integraattori sopimuksen mukaiset palvelut alkavat 1.11.2021 uuden palvelukuvauksen mukaisesti, jolloin myös Oriveden turvapalvelu tuotetaan lähihoitaja tasoisena. Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen kautta.

Kotihoidossa toiminnan keskeiset arvot ovat yksilöllisyys, yhteisöllisyys, inhimillisuus ja innovatiivisuus. Oriveden kotihoidon omavalvontasuunnitelma 2021 ohjaa kotihoidon palvelua. Omavalvonta on keino parantaa yksiköiden palveluiden laatua ja asiakkaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa laadukasta ja turvallista palvelua. Kotihoidon henkilökunta tutustuu aina asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelma ohjaa kotihoidon hoitotyötä. Hyvään ja laadukkaaseen kohteluun kuuluvat asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Oriveden kotihoidossa tarjoamme palveluja asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

Kotihoidon työ edellyttää jatkuvaa halua ja valmiutta tunnistaa, pohtia ja ratkaista työhön liittyviä eettisiä kysymyksiä. Työssä tulee eteen haastavia tilanteita, joihin ei löydy yksiselitteisiä vastauksia. Eettistä kuormaa syntyy, kun hoitohenkilöstö kokee ristiriidan hyvän hoidon ja arjen realiteettien paineessa. Näissä ristiriitatilanteissa korostuu ammatillinen toiminta ja eettisten kysymysten pohdinta työyhteisössä.



Oriveden kotihoidossa halutaan pitää yllä avointa keskustelua ja yhdessä kehittää niin henkilökohtaista osaamista kuin koko hoitotyötä. Työntekijällä on aina oikeus työnantajan tarjoamaan tukeen, työterveyden palveluihin ja työsuojeluun.

Johanna Loukaskorpi

apulaispormestari, sosiaali- ja terveystyöt

Lisätiedot:

Anne Paavilainen
palvelupäällikkö

Hanna Kaikula
kotihoiton esimies



Tampereen kaupunki
Oriveden kotihoito
Keskustie 26
35300 Orivesi
www.tampere.fi

