

## Palvelukuvaus - Turvapalvelut

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. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalokunta päättää palvelun myöntämisen perusteet (11.2.2021).

Turvapalvelulla tarkoitetaan palvelua, jonka tulee sisältää turvapalvelun toteutamisessa tarvittava tekniikka sekä turvahälytysten ympärivuorokautinen vastaanotto ja ympärivuorokautinen turva-avustajapalvelu. Turvapalvelukeskuksen ratkaisujen ja laitteistojen tulee voida ottaa vastaan hälytyksiä eri toimittajien turvapuhelimista ja/tai laitteista.

Palveluntuottaja vastaa turvapalvelulaitteistojen asennuksesta ja/tai ohjelmoinnista Tilaaajan osoittamille asiakkaille. Laitteiden ohjelmoinnissa on voitava hyödyntää moniportaista ohjelmointia (tarkoitetaan mahdollisuutta ohjelmoida ensimmäinen hälytys omaiselle, kotihoitohenkilöstölle iltaisin, viikonloppuisin, öisin, jos tarpeen).

Palveluntuottajan tulee huolehtia laitteiden säännöllisestä huollosta siten, että asiakkaille asennetaan ja heillä on jatkuvasti käytössään toimiva ja tarkistettu turvapalvelulaitteisto. Asiakkaiden rikkoutuneiden turvalaitteiden korjaus tai vaihto toimivaan laitteeseen toteutetaan mahdollisimman pian ja ainakin vuorokauden sisällä tiedon tultua palveluntuottajalle. Palveluntuottaja vastaa turvalaitteiden hausta asiakkaan luota käyttötarpeen päätyttyä ja avainten palautuksesta takaisin asiakkaalle.

Palveluntuottaja vastaa palvelussa tarvittavien asiakkaiden avainten vastaanotosta ja kuitauksesta (vastaanottamisesta ja takaisin luovuttamisesta sekä toimittamisesta hälytys-/turvakeskukseen. Avaimia teetetään enintään kaksi (2) kappaletta, perustellusta syystä avainten määrää voidaan muuttaa. Avainten vastaanottaminen ja palvelun päättyessä avainten takaisin luovuttaminen tehdään dokumentoidusti. Palvelun tuottamisen päätyttyä avaimet tulee toimittaa asiakkaalle tai muulle kaupungin osoittamalle vastuuhenkilölle.

Turvapalveluun sisältyy asennustilanteisiin liittyvä käytönopastus asiakkaalle, omaiselle ja/tai kotihoitohenkilöstölle sekä yhteyksien toimivuuden tarkistaminen asennuksen yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa myös kotiin jätettävistä tarpeellisista kirjallisista aineistoista eli muun muassa laitteiden käyttöohjeista ja palvelujärjestelmän toimintaperiaatteista, palveluntuottajan ajantasaisista yhteystiedoista sekä asiakkaan suoritettavaksi jääviä säännöllisiä koesoittoja hälytys-/turvakeskukseen koskevista ohjeista. Lisäksi palveluntuottaja vastaa muista asiaan liittyvistä tärkeiksi koetuista ohjeista.

Palveluntuottajalla on automaattinen linjavalvonta kaikkiin päätelaitteisiin. Järjestelmä/automaattivalvonta tarkistaa linjojen toimivuuden ja hälyttää poikkeamatilanteen palveluntuottajalle reaaliaikaisesti.

Palveluntuottaja vastaa linjavalvontahälytyksestä aiheutuvista jatkotoimenpiteistä. Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan asiakasohjaajalle, mikäli koesoittoja hälytys-

/turva - keskukseseen ei ole suoritettu ohjeiden mukaisesti tai turvapalvelulaitteistoa ei ole käytetty tai asiakkaalla on toistuvia turvapuhelinkäyntejä esimerkiksi kasvanut avuntarve tai avunpyyntöjen tarve eri syistä johtuen. Mikäli asiakkaalla on kuukaudessa viisi (5) hälytystä tai enemmän tulee turvapalvelun ilmoittaa niistä systemaattisesti Tilaajalle. Raportointitapa sovitaan erikseen sopimuskauden alussa. Ilmoitus turvapuhelimen asennuksesta tulee tehdä sähköisesti asiakasohjaukseen.

Turvapalvelun tulee sisältää turvahälytysten vastaanottoon liittyvät hälytys-/turvakeskuksen ympärivuorokautiset palvelut sisältäen tilanteen arvioinnin vähintään puheyhteydellä seitsemänä päivänä viikossa. Turvapalveluun tulee sisältyä myös ympärivuorokautinen asiakkaiden luona käyntiin liittyvä turva-avustajapalvelu seitsemänä päivänä viikossa sisältäen tilanteen arvioinnin, välittömän ensiavun, lääkkeiden ja ruokailun tarkistuksen, tarvittavan jatkoavun hankkimisen asiakkaan luo sekä raportoinnin. Turvapalvelun tulee soittaa ambulanssi asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, asiakasta ei saa ohjata soittamaan itse ambulanssia. Kun asiakas tehnyt hälytyksen niin turvapalvelutuottaja menee tarkistamaan asiakkaan tilanteen eikä soita/siirrä käyntiä muulle toimijalle kuten kotihoidolle tai omaiselle. Turvapalvelutuottaja kantaa vastuu käynnistä ja sovituille tahoille tiedottamisesta esimerkiksi omaisille ja kotihoidolle.

Turvapalvelun tulee sisältää perusturvalaitteistoa yksilöllisten asiakastarpeiden mukaan täydentävä tekniikka ja lisälaitteet. Perusturvalaitteiston tulee olla arjen perustoiminnoissa (tiskaus, suihku, kylpy) käytettävissä ja siten vesitiiviitä ja lämpöä kestäviä. Yksilöllisten asiakastarpeiden perusteella asiakkaalle tarvittaessa järjestettäviä lisälaitteita voivat olla mm. hälyttävät turvalaitteet, jotka hälyttävät vaaratilanteesta ilman asiakkaan myötävaikutusta turvapalvelun hälytys-/turvakeskukseseen tai muuhun Tilaajan osoittamaan paikkaan. Tällaisia turvalaitteita voivat olla mm. palovaroitin, häkävaroitin, liesivahti (myös induktiolieteen soveltuva), lattialle valuneesta vedestä ilmoittava vuotovahti, asiakkaan kulkua seuraava ovivahti, kaatumisvahti, kodin ulkopuolella toimiva langaton turvapuhelin. Tilaajan tahtotilana selvittää ja kehittää sopimuskauden aikana toimintamallia, jossa tavoitteena langattoman turvapuhelimen avulla tukea esim. haja-asutusalueella asiakkaan liikkumista kotinsa pihamaalla. Haasteeksi tunnistettu prosessin vaihe, kun asiakas poistuu sovitulta alueelta. Myös kaikkia lisälaitteita koskevat edellä todetut vaatimukset laitteiden asennukseen/ ohjelmointiin, käytönopastukseen, hälytyskeskuksen toimintaan, turva-avustajien käynteihin, laitteiden huoltoon, korjaukseen ja vaihtoon sekä poistamiseen liittyen.

Lisäpalveluiksi katsotaan tarkistussoitot asiakkaille sovittuina aikoina. Kaikkien turvapalveluun sisällytettävien turvapalvelulaitekomenttien tulee täyttää kyseisille laitteille niiden maahantuontihetkellä asetetut vaatimukset. Tästä todistuksena laitteilla tulee olla virallinen CE merkintä.

Edellä mainitun lisäksi palveluun sisältyvät kirjaukset Pegasos-potilastietojärjestelmään:

- tehtyyn turva-auttamiskäyntiin, kuuluvien suoritteiden kirjaaminen
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja sen muuttumisesta tiedottaminen.
- työntekijät vastaavat omista kirjauksistaan ja heillä tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti toimikortti.

## Palvelua koskevat vaatimukset

Palvelu on sosiaalihuoltolain mukaista kotihoidon tukipalveluna tuotettavaa turvapalvelua. Palvelun aloittaminen edellyttää asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja kaupungin kotihoidon asiakasohjauksen tai muun kaupungin toimijan päätöstä palvelusta. Tilauksen palvelusta tekee kaupungin asiakasohjaaja. Tilaajan asiakasohjauksen

Palveluintegraattori sopii myös palvelun päättämisestä asiakasohjausyksikön kanssa (pl. tilanteet, joissa asiakas haluaa itse lopettaa palvelunkäytön). Palvelutarve ja käyttö sekä edellä kuvatut muutokset kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Turvalaitteistojen asennus/ohjelmointi tulee toteuttaa asiakkaalle viimeistään kahden (2) arkipäivän kuluessa tilauksen saapumisesta palveluntuottajalle-/tuottajille.

Hälytyskeskuksen/turvakeskuksen palveluiden ja turva-avustajien käynnit asiakkaan luo tulee olla saatavilla 24 h/vuorokaudessa 7 päivänä viikossa. Jos asiakkaan tilanteessa/tilassa on tapahtunut jotakin muutosta, palveluntuottaja vastaa ongelman ratkaisemisesta viivytyksettä sekä arvioi palvelujen muutostarpeen ja on yhteydessä asiakkaan asiakasohjaajaan.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä - asiakassuhteisiin.

Hälytyksen vastaanottohenkilökunnan vähimmäisvaatimuksena on soveltuva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Turva-auttajahenkilöiden vähimmäisvaatimuksena on vähintään lähihoitajan koulutus tai muu vastaava koulutus ja työkokemus vastaavanlaisista tehtävistä. Teknisen henkilöstön vähimmäisvaatimuksena on tekninen asiantuntemus turvapuhelinten ja niiden lisälaitteiden asennuksesta ja ylläpidosta. Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään hyvä suomenkielentaito.

Turva-avustajien on saavuttava auttamistehtävän saatuaan avun tarpeessa olevan asiakkaan luo keskimäärin 20 minuutissa. Teiskon ja Oriveden alueilla vasteajan tulee olla keskimäärin 30 minuuttia. Tilaaja kannustaa hakemaan Orivedelle paikallisen ratkaisun. Mikäli palveluntuottajan turva-auttajien lähtöpiste on Orivesi, tulee tavoitella keskimääräistä 20 minuutin vasteaikaa. Mahdollisen option osalta tavoiteajat ja muut erityisolosuhteista johtuvat seikat määritellään kuntakohtaisesti.

Sosiaali- ja terveysministeriössä on käynnissä ikäihmisten kotiin annettavia palveluja koskeva lainsäädäntöuudistus, jolla voi olla vaikutusta turvapuhelinpalveluja koskevaan lainsäädäntöön. Tilaajalla on oikeus päivittää palvelukuvauksien sisältöä tarvittaessa yhteistyössä Palveluintegraattorin kanssa, jos lainsäädäntö tai muut viranomaisohjeistukset

velvoittavat Tilaajaa muuttamaan palvelutuotteiden sisältöä. Muutosten mahdollisista vaikutuksista hintoihin neuvotellaan erikseen.

Turvapalveluun ei sisälly asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen (esim. lääkejako tai lääkkeen antaminen). Turva-auttajan tulee kuitenkin tarvittaessa avustaa asiakasta lääkkeen ottamisessa, esim. lääkepurkin ojentaminen tai purkin aukaisu tai suunnittelemattomassa akuuttitilanteessa (esim. epilepsia-kohtaus) lääkkeen ottamisessa avustaminen.

Palveluintegraattori ja palveluntuottaja/-t sitoutuvat sopimuksen mukaisen laatutason toteuttamiseen. Osapuolet seuraavat ja valvovat systemaattisesti palveluidensa laatua sekä vastaavat tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Palveluintegraattorilla ja palveluntuottajalla/ -jilla on menettelytavat, joilla poikkeamat kirjataan ja korjataan.

Laadun saavuttamisesta ja laatu-poikkeamista raportoidaan Tilaajalle säännöllisesti, sopimusvaiheessa neuvoteltavalla tavalla. Laadun merkittävistä tai toistuvista poikkeamista sekä niihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä neuvotellaan Tilaajan kanssa erikseen. Palveluintegraattorilla ja palveluntuottajalla/-jilla on käytössään hyvän asiakassuhteiden hallinnoinnin mahdollistava asiakkuudenhallintajärjestelmä, asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja muut palvelun laatua varmistavat tietojärjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet.

Palvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun tutkitaan järjestelmällisesti. Asiakastyytyväisyysmittaus toteutetaan säännöllisesti yhdessä Tilaajan kanssa sovitulla tavalla, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä saadaan myös asiakkaiden tekemistä huomautuksista ja valituksista. Reklamaatioiden käsittelyyn on olemassa toimintakäytäntö, jolla varmistetaan korjaavat toimet, virheistä oppiminen ja palveluiden laadun parantaminen. Asiakastyytyväisyyttä koskevat tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja ne tilastoidaan ja raportoidaan Tilaajalle sopimusvaiheessa neuvoteltavalla tavalla.

Tilaaja tekee harkintansa ja tarpeen mukaisesti palveluiden laadun valvontaa.

Pirkanmaan aluehanke (PirKATI) vuosille 2021–2022 on saanut rahoituksen kotona asumisen teknologiat ikäihmisille (KATI) -ohjelmasta. Tilaaja on ottanut käyttöön vuonna 2021 Kotidigi –alustan, jonka jatkokehitystyötä sekä monipuolista hyödyntämistä tehdään Tilaajan ohjauksessa sekä PirKati-hankkeessa. PirKATI aluehankkeessa edistetään etäteknologian käyttöönottoa ja teknologiaa hyödyntävien toimintaprosessien kehittämistä. Kotidigi on teknologiaratkaisu (integraatioalusta ja siihen liittyvät lisäpalvelut), joka kokoaa ja yhdistää kotona tapahtuvaa hoitoa tukevilla etämittalaitteilla tuotetun datan eri tavoin hyödynnettäväksi kokonaisuudeksi, jota ammattilainen hallinnoi yhden käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottaja käyttää turvapalveluratkaisuissaan avoimia rajapintoja ja kansallisia ja

kansainvälisiä yleisiä standardeja. Palveluintegraattorilta ja palveluntuottajalta/-tuottajilta edellytetään sitoutumista kehittämissyhteistyöhön koko sopimuskauden ajan Tilaajan ja Tilaajan sidosryhmien kanssa sekä tarvittavalla tavalla ja soveltuvin osin kytkemään laite- ja ratkaisuvaihtoehdot Tilaajan muuhun teknologiakehittämiseen.