

Palvelukuvaus - Sosiaalitoimen turva-auttajakäynnit tehtäväluokka 823 (kotipalvelutehtävä)

Turva-auttajakäynnit varmistavat asukkaiden kotona asumisen turvallisesti, mahdollistaen ja tukien asukkaiden itsenäistä selviytymistä omassa kodissaan. Tavoitteena on parantaa asukkaiden turvallisuutta ympärivuorokauden ja tukea kotona asumista.

Sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille. Turva-auttajakäynteihin liittyvät hälytykset tulevat Tilaajan Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta palvelutuottajalle.

Hätäkeskuslaitokselta (112) hätäkeskuspäivystäjä suorittaa hälytyksistä normaalin riskiarvion. Jos hätäkeskuspäivystäjä päätyy riskiarviossaan sosiaalitoimen tehtävään 823 (kotipalvelutehtävä), hätäkeskus ohjaa apupyynnön Tilaajan sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Sosiaali- ja kriisipäivystys ohjaa hätäkeskukselta tulleen apupyynnön sellaisenaan edelleen turvapalvelutuottajan hälytyskeskukseen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajan sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on ajantasaiset tiedot turva-auttajakäynneistä vastaavasta palveluntuottajasta.

Palveluntuottaja vastaa sosiaali- ja kriisipäivystykseltä tuleviin sosiaalitoimen tehtäviin 823, jotka eivät sisällä ensihoidon tarvetta. Tehtävät voivat olla esimerkiksi tilanteita, joissa omaiset eivät jaksaa nostaa kaatunutta ikäihmistä. Palveluntuottaja kirjaa, milloin hälytys on vastaanotettu sosiaali- ja kriisipäivystykseltä, milloin saavuttiin kohteeseen ja milloin kohteesta lähdettiin. Tarvittaessa palveluntuottaja tiedottaa tehtävän toteuttamisesta sosiaali- ja kriisipäivystystä /Hätäkeskusta. Lisäksi palveluntuottaja raportoi Tilaajan sosiaali- ja kriisipäivystykseen säännöllisesti muun muassa siitä, mikä kaatumisen on aiheuttanut / asiakaan tila tavattaessa/ lyhyt kuvaus tilanteesta. Palveluntuottaja on velvollinen jättämään myös asiakkaan luo raportin käynnistään mahdollisia muita toimijoita varten.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 25§ velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilöä ilmoittamaan viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, jonka he ovat työtehtävissään saaneet tietoonsa.

Palvelua koskevat vaatimukset

Turva-auttajan on saavuttava auttamistehtävään avun tarpeessa olevan asiakkaan luo keskimäärin 30 minuutissa, Teiskon ja Oriveden alueella keskimäärin 45 minuutissa. Mikäli palveluntuottajan turva-auttajien lähtöpiste on Orivesi, tulee tavoitella keskimäärin 30 minuutin vasteaikaa. Turva-avustajien käynnit asiakkaan luo tulee olla saatavilla 24h/vuorokaudessa 7 päivänä viikossa. Jos asiakkaan tilanteessa/tilassa on tapahtunut jotakin

muutosta, palveluntuottaja vastaa ongelman ratkaisemisesta viivytyksettä sekä arvioi palvelujen muutostarpeen ja on yhteydessä Tilaajan sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Hälytyksen vastaanottohenkilökunnan vähimmäisvaatimuksena on tehtävään soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Turva-auttajahenkilöiden vähimmäisvaatimuksena on vähintään lähihoitajan koulutus tai muu vastaava koulutus ja työkokemus vastaavanlaisista tehtävistä. Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään hyvä suomenkielentaito.

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.

Palveluintegraattori ja palveluntuottaja/-t sitoutuvat sopimuksen mukaisen laatutason toteuttamiseen. Ne 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 laatupoikkeamista 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. 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.

Palveluintegraattori ja palveluntuottaja/-t sitoutuvat kehittämään turva-auttajakäynteihin

Tampereen kaupunki

564/02.07.01/2020

Kotitori-palveluintegraattorimallin hankinta

Palvelukuvaus - Sosiaalitoimen turva-auttajakäynnit tehtäväluokka 823 (kotipalvelutehtävä)

Liite 3.3

liittyvää palvelua osana kotona asumista tukevaa palvelukokonaisuutta koko sopimuskauden ajan yhteistyössä tilaajan kanssa (mm. palveluja teknologiainnovaatioiden käyttöönotto ja kehittäminen palvelun laadun ja tehokkuuden parantamiseksi).