



Turvapuhelin ja turvapuhelinkeskus 24/7

Asiakaspalvelu:

010 408 8117

turvapuhelin@addsecure.com

Sisällys

Turvapuhelinpalvelu	3
Levollisempi arki käyttäjälle ja läheisille.....	3
Turvalaitteiden palveluvaihtoehdot.....	4
Turvallisempi olo, täysipainoisempi elämä.....	5
Turvapuhelinkeskus vastaa aina	6
Turvapuhelin kotikäytössä.....	7
Yleistä turvapuhelimesta	7
Lisälaitteet.....	8
Oma, kiitetty asiakaspalvelu ja tekninen tuki palvelevat	9
Sertifioitu turvapuhelinkeskus.....	10
Turvapuhelimella hälyttäminen	12
Paikantava turvaranneke.....	14
Helppo ja tyylikäs arjen apuri.....	14
Soittaminen hätätilanteissa.....	15
Tärkeää tietoa turvarannekkeesta	15



- Helppo hälytystoiminto
- Turvapuhelinkeskus 24/7
- Apu saapuu mahdollisimman pian

Turvapuhelinpalvelu

Levollisempi arki käyttäjälle ja läheisille

AddSecuren turvapuhelimella ja paikantavalla turvarannekkeella saa turvaa kotona elämiseen ja ulkona liikkumiseen vuorokauden ympäri.

Jos kotona sattuu jotakin tai olo tuntuu huonolta, turvapuhelimella on helppo hälyttää apua. Turvapuhelimella saa yhteyden vuoden kaikkina päivinä kellon ympäri toimivaan AddSecuren turvapuhelinkeskukseen, jossa hälytyksiin vastaa aina terveydenhuoltoalan koulutuksen saanut turvapuhelinpäivystäjä.

Yhteyttä otetaan hälytyspainikkeella, joka kulkee kätevästi mukana ranteessa tai kaulassa. Turvapuhelimeen voi liittää lisälaitteita kuten ovi-, palo-, liesi- tai kaatumishälyttimen, joiden avulla turvapuhelin osaa tehdä automaattisen hälytyksen, vaikka asiakas ei itse havaitisi vaara- tai ongelmatilannetta tai hälyttäminen olisi vaikeaa.

AddSecure-konserni

Me AddSecurella rakennamme yhdessä asiakkaidemme kanssa uusia mahdollisuuksia ja luovia palveluratkaisuja. Älykkäät palvelumme hyödyntävät huippuluokan IoT-teknologioitamme, joiden avulla asiakkaamme pystyvät hyödyntämään samoja laitteistoja monien eri palveluiden tueksi. Ratkaisumme yhdistävät myös eri valmistajien laitteet.

AddSecure Suomen palveluja käytetään muun muassa digitaalisen hoivan parissa, turvallisuus ja pelastusalalla, kiinteistöjen turvallisuus- ja automaatiotehtävissä sekä kuljetusalalla. Luomme siltoja eri palveluiden välille, ja siten tarjoamme entistä parempia, monipuolisempia ja kustannustehokkaampia ratkaisuja. Autamme pelastamaan ihmishenkiä, suojaamaan omaisuutta ja tärkeitä yhteiskunnallisia toimintoja sekä edistämään liiketoimintaa. Jo yli 50 000 asiakasta turvaa elintärkeitä ja liiketoiminnan kannalta kriittiset sovelluksensa AddSecuren IoT-ratkaisuilla.

Tukholmassa sijaitsevan päätoimipaikan lisäksi toimistoja on eri puolilla Eurooppaa sekä sen ulkopuolella. Yhtiön palveluksessa on yli 1000 henkilöä.

Turvalaitteiden palveluvaihtoehdot

	Turvapuhelin	Turvakello (paikantava turvaranneke)	Turvakello + puhelut	Turvakello + turva-alue	Turvakello + hyvinvoinnin seuranta
Hälytys turvapuhelin- keskukseen	✓	✓	✓	✓	✓
Soitto kodin ulkopuolelta turvapuhelinkeskukseen		✓	✓	✓	✓
Sijainti nähtävissä kartalla		✓	✓	✓	✓
Turvakelloon voi soittaa			✓	✓	✓
Asiakas voi soittaa läheisten numeroihin			✓	✓	✓
Puhelut kuuluvat kuukausi- hintaan			✓	✓	✓
Hälyttää kun poistuu rajatulta alueelta:				✓	✓
Hyvinvoinnin seuranta					✓



Yksin asuvalle

Yksin kotona asuvalle turvapuhelin tarjoaa turvaa esimerkiksi kaatumisen ja siihen tarvittavan nostoavun varalta. Turvapuhelimen avulla saa yhteyden AddSecuren turvapuhelinkeskukseen, jossa turvapuhelinpäivystäjät arvioivat tilanteen ja lähettävät tarvittaessa apua paikalle.

Liikunta-rajoitteiselle

Turvapuhelin on hyvä ratkaisu myös ikääntyneelle pariskunnalle, jonka toinen tai molemmat osapuolet ovat liikuntarajoitteisia. Tällöin turvapuhelimesta on apua ongelmatilanteissa, joissa tavallisen puhelimen luokse on vaikea päästä.

Muistisairaalle

Muistisairauksista kärsivää turvapuhelin auttaa saamaan yhteyden turvapuhelinkeskukseen helposti yhtä nappia painamalla. Jos sairauteen liittyy eksymistä, suosittelemme turvapuhelimen sijaan paikantavan turvakellon käyttämistä.



Ympäri vuorokauden

AddSecuren turvapuhelinkeskus päivystää 24 tuntia vuorokaudessa. Turvapuhelinkeskuksessa kokeneet ja koulutetut turvapuhelinpäivystäjät vastaavat puheluihin kaikkina kellonaikoina.



Luotettavat auttajat

Auttamiskäynnit ovat maksullisia. Hinta riippuu paikkakunnasta ja palvelusopimuksesta. Kysy lisää asiakaspalvelustamme.



Kiitetty asiakaspalvelu

Asiakaspalvelumme palvelee numerossa 010 408 8117. He auttavat mm. tilauksissa ja asiakastietojen muutoksissa arkisin klo 8-18. Muina aikoina numeroon soitetut puhelut yhdistyvät turvapuhelinkeskukseemme.

Turvallisempi olo, täysipainoisempi elämä

Luottamusta omaan arkeen

Turvapuhelin antaa arkeen luottamusta ja turvaa. Kotona voi elää ja harrastaa levollisin mielin, kun turvapuhelimen avulla saa yhteyden terveydenalan ammattilaisiin vuoden jokaisen päivänä ympäri vuorokauden.

Paremman voinnin puolesta

Kasvanut itseluottamus näkyy parhaimmillaan liikkumisen lisääntymisenä ja parempana terveytenä arjessa. AddSecuren asiakkaila on tästä paljon kokemusta.



Turvapuhelinkeskus vastaa aina

Sertifioitu palvelu

AddSecurella on Suomen ainoa sertifioitu yksityinen terveystalouden turvpuhelin-keskus.

Finanssiala ry:n sertifioima AddSecuren Helsingin Pitäjänmäen turvpuhelinkeskus palvelee kymmeniä tuhansia asiakkaita.

Käytössä 24/7

AddSecuren turvpuhelinkeskuksen kokeneet ja koulutetut päivystäjät vastaavat turvahälytyksiin kaikkina vuorokaudenaikoina.

Turvpuhelinkeskuksen päivystäjillä on hoitajan tai hätäkeskuspäivystäjän koulutus.

Laaja kokemus

AddSecuren turvpuhelinkeskuksen henkilökunnan laaja kokemus helpottaa riskiarvioiden tekemistä.

Laatuvarmistettu ja ammattitaitoinen palvelu takaa tehokkuuden ja turvallisuuden.

Varajärjestelmät takaavat, että turvpuhelinkeskus palvelee myös poikkeustilanteissa, kuten tulipalon tai sähkökatkon sattuessa.

Turvapuhelin kotikäytössä

Yleistä turvpuhelimesta

Turvpuhelimessa on paikalleen asennettu keskusyksikkö sekä käyttäjän mukana kulkeva hälytyspainike. Turvpuhelin toimii kodin sisätiloissa. AddSecuren valikoimassa on useita erilaisia turvpuhelinmalleja. Käyttäjän kannalta ne toimivat samalla tavalla, vaikka niiden ulkonäössä, teknologiassa ja ylläpidossa on eroja. Turvpuhelimien hälytyspainike on roisketiivis. Sen kanssa voi käydä suihkussa. Painike ei kuitenkaan kestä saunomista eikä pitkäkestoista upotusta veteen.

Koesoitto tulee tehdä vähintään kerran kuukaudessa sekä aina sähkökatkon jälkeen. Koesoitto tehdään tavallisen hälytyksen tapaan hälytyspainiketta painamalla. Koesoiton tarkoituksena on testata, että turvpuhelin toimii moitteettomasti.

Turvpuhelimien johtoihin ei tulisi koskea. Ukonilmalla turvpuhelimien kiinteän yksikön pistokkeen voi irrottaa seinästä omalla vastuulla. Ukonilman jälkeen pitää töpseli kiinnittää seinään ja tehdä koesoitto turvpuhelinkeskukseen laitteen toiminnan varmistamiseksi.

Turvpuhelimien voi puhua tavallisella äänellä, sillä turvpuhelimissa on tehokas mikrofoni ja kaiutin. Turvpuhelimien avulla keskuksen työntekijä kuulee normaalin puheen helposti. Jos soitatte turvpuhelinkeskukseen vahingossa, ei tarvitse pelästyä. Kertokaa, että soitto oli vahinko ja teillä ei ole hätää. Puhelu toimii samalla turvpuhelimien testisoittona.

Esimerkkejä turvpuhelimesta



Lisälaitteet

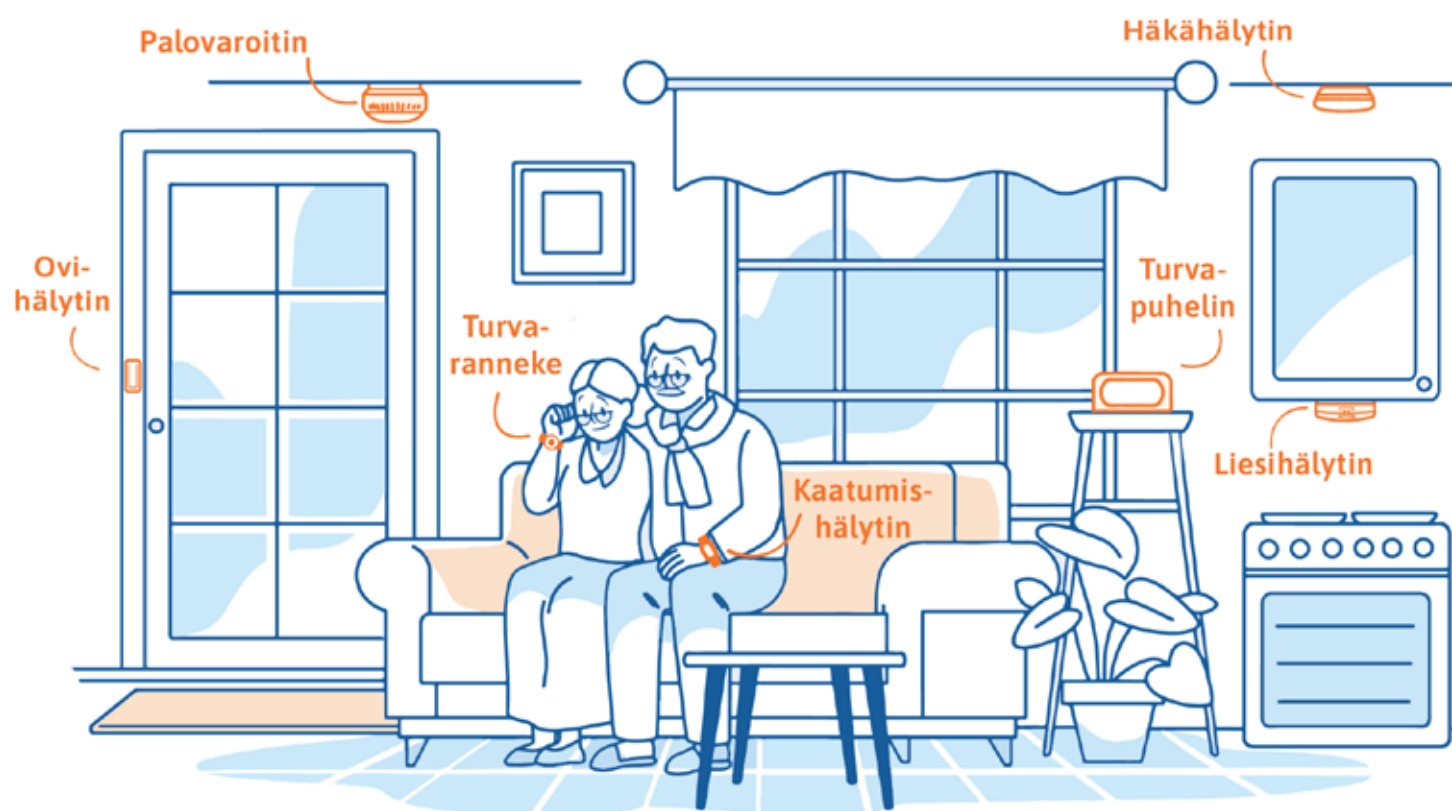
Turvapuhelimeen voi liittää mallista riippuen erilaisia lisälaitteita, joiden avulla turvapuhelin osaa tehdä automaattisen hälytyksen, vaikka asiakas ei itse havaitsisi vaara- tai ongelmatilannetta tai hälyttäminen olisi vaikeaa.

Digitaalisten turvapuhelimien asetuksia ja toimintaa voidaan päivittää ja säätää nopeasti etänä, mikä säästää aikaa ja helpottaa myös loppukäyttäjän elämää. Turvapuhelimen mallista riippuen laitteen kanssa voidaan käyttää kaatumishälytintä, palo- ja häkävaroitinta, älykästä ovivahtia ja liesivahtia.

Kaatumishälytin on rannekellon näköinen ja tavallisen rannekkeen korvaava hälytin, jossa on myös koko ”kellotaulun” kokoinen valkoinen hälytysnappi. Hälytin osaa tehdä kaatumisesta hälytyksen automaattisesti, vaikka käyttäjä itse ei painaisikaan hälytysnappia.

Ovivahti seuraa oven käyttöä asiakkaan mukaan luotujen ehtojen mukaisesti ja tekee tarvittaessa automaattisen hälytyksen. Älykkään ovivahdin ominaisuudet vähentävät aiheettomia hälytyksiä, joten arjessa se on huomaamaton mutta turvallisuutta lisäävä osa käyttäjän turvapuhelinpalvelua.

Liesivahti antaa ikääntyneelle mahdollisuuden valmistaa itse ruokansa levollisemmin mielin. Vahti tarkkailee lieden lämpötilan muutoksia ja tarvittaessa katkaisee virran ja tekee automaattisen hälytyksen. **Palo- ja häkävaroitin** tekevät automaattisen hälytyksen, jos laite havaitsee savua tai häkää.



- Laitteista ja niiden yhteensopivuudesta voit kysyä helposti AddSecuren asiakas-palvelusta 010 408 8117



Oma, kiitetty asiakaspalvelu ja tekninen tuki palvelevat

Asiakaspalvelumme sekä tekninen tuki sijaitsevat Helsingin Pitäjänmäellä ja palvelevat arkipäivisin klo 8-18.



Asiakaspalvelu vastaanottaa tilauksia, muutoksia ja irtisanomisia pääsääntöisesti sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Asiakaspalvelu hoitaa yksityisasiakkaiden ja hyvinvointialueiden laskutuksen.



Tekninen tuki ohjelmoi sekä pakkaa asiakkaiden sekä alihankkijoiden tilaamat laitteet. Yksi teknisen tuen päätehtävistä on vastata asiakkaiden puheluihin, jos heillä on kysyttävää teknisistä asioista tai ongelmia laitteiden kanssa.

AddSecurella on Finanssialan laatuvaatimusten mukaisesti

- Aina riittävä henkilöstö
- Kokoaikaiset ja jatkuvasti koulutettavat asiantuntijat
- Hälytyskeskuksen SFS-EN ISO 9001-sertifioitu tai vastaava laadunhallintajärjestelmä
- Luottamuksellinen ja turvattu tietosuojasetusten mukainen asiakastietojen käsittely
- Nopeat vastaukset asiakaspalautteisiin
- Velvollisuus noudattaa soveltuvia lakeja ja asetuksia
- Hälytyskeskuksen vastuuvakuutus
- Asiakirjojen suojattu säilytys
- Murtosuojatut toimitilat.

Auttamiskäynnit

Turva-auttajat voivat olla asiakkaan asuinpaikan ja palvelusopimuksen mukaan joko Add-Securen turva-auttajia, kunnan kotihoidon työntekijöitä tai AddSecuren yhteistyötahojen turva-auttajia. Myös omaiset voivat toimia auttajina. Asiakas voi vaikuttaa auttajatahojen valintaan ja määrään.

Matalan kynnyksen palvelu

Asiakkaan turvallisuus ja hyvinvointi on pääasia, joten turvahälytyksen tekemisen pitää olla helppoa. Turvapuhelinkeskukseen tulevat hälytykset käsitellään aina asiallisesti, ammattitaitoisesti ja ystävällisesti.

Säännöllinen testaus

Asiakkaan on hyvä testata turvapuhelinta koesoitolla vähintään kuukausittain. Koesoiton tekemisessä voivat avustaa myös esimerkiksi omaiset tai kotihoidon työntekijät.

AddSecuren turvapuhelinpalvelut lyhyesti



Turvapuhelinkeskus palvelee
vuoden jokaisena päivänä,
ympäri vuorokauden



Sertifioitu
turvapuhelinkeskus



Päivystäjät ja auttajat
ovat koulutettuja ammattilaisia



Yli 1,1 miljoonaa hälytystä
vuodessa



Yli 40 000
turvapuhelinkäyttäjää



Lähes 30 vuoden kokemus
turvapuhelinpalveluista



Turvapuhelimella hälyttäminen

1. Kun tarvitsette apua, painakaa hälytyspainiketta reilusti 1–2 sekunnin ajan.
2. Odottakaa kunnes hälytys yhdistyy ja päivystäjä vastaa. Puheyhteys avautuu automaattisesti.
3. Kertokaa päivystäjälle rauhallisesti, mitä on tapahtunut. Vastatkaa myös päivystäjän esittämiin kysymyksiin.
4. Odottakaa rauhallisesti avun saapumista. Päivystäjä huolehtii, että auttaja saapuu luoksenne, kun tarvitsette apua.



Muista koehälytys kerran kuukaudessa

Koehälytys tulee tehdä vähintään kerran kuukaudessa sekä aina sähkökatkon jälkeen. Koesoitto tehdään tavallisen hälytyksen tapaan hälytyspainiketta painamalla. Koesoiton tarkoituksena on testata, että turvapuhelin toimii moitteettomasti. Turvapuhelinkeskus vastaa hälytykseen ja kertoo käyttäjän nimen ja osoitteen.

- Asiakas: "Koehälytys."
- Turvapuhelinkeskus: "Matti Mattinen, Testitie 1, Helsinki."
- Asiakas: "Tiedot oikein."
- Turvapuhelinkeskus: "Kiitos, hyvää päivänjatkoa!"



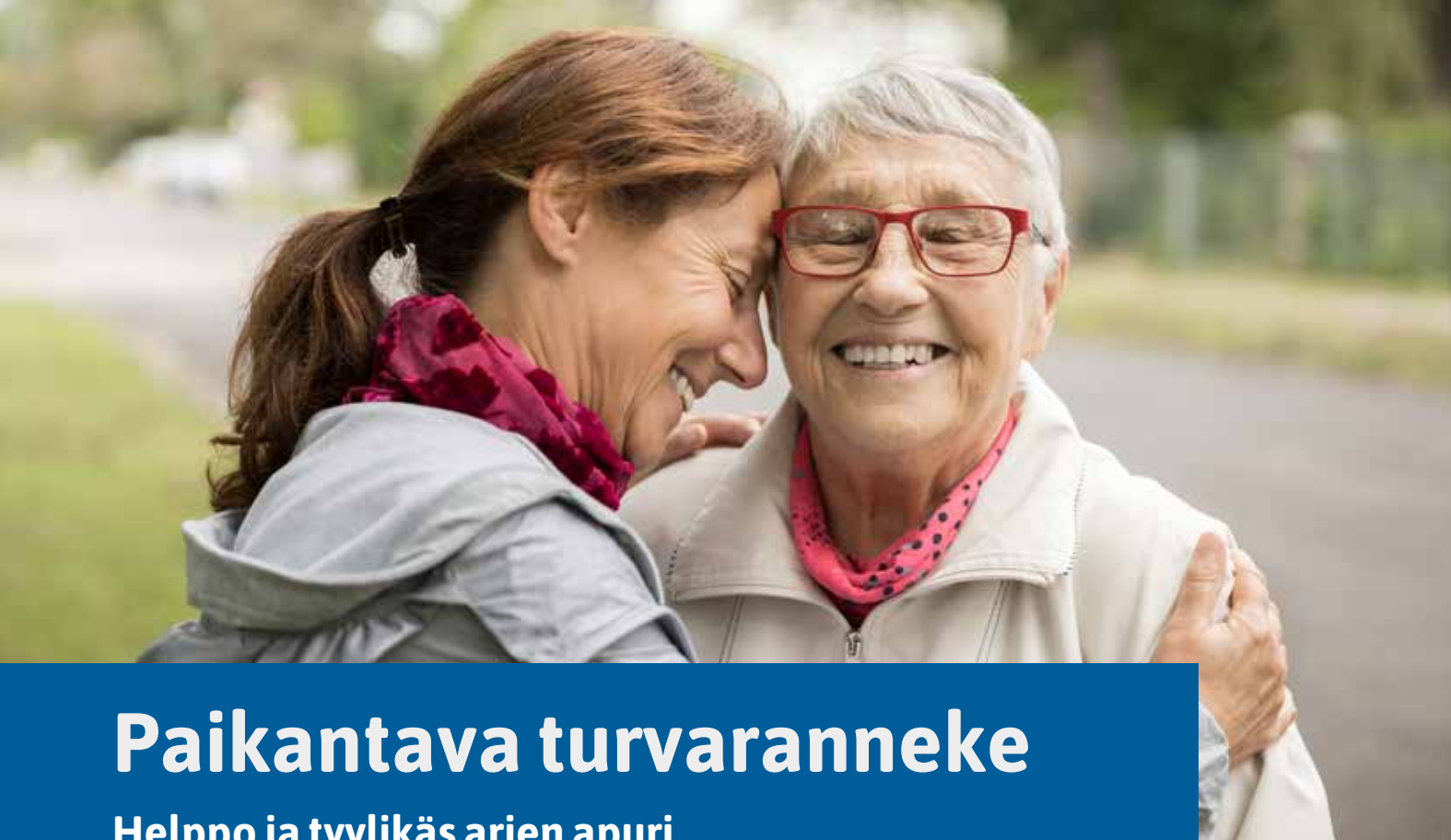
Ilmoittakaa asiakastietojenne muutoksista AddSecuren turvapuhelinpalveluun.

Pyydämme ilmoittamaan seuraavista muutoksista:

- Uusi osoite
- Uusittu lukko tai uusi avain
- Uusi puhelinnumero
- Terveystilaa koskeva muutos

Hälytyspainike





Paikantava turvaranneke

Helppo ja tyylikäs arjen apuri

Paikantava turvaranneke (eli turvakello) on kodin ulkopuolellakin toimiva tyylietoinen älylaite, joka tarvittaessa toimii myös turvpuhelimena.

Kun haluaa tukea omatoimiseen ja turvalliseen elämään myös kodin ulkopuolella, sijainnin paikantava turvakello on hyvä ratkaisu. Etenkin aktiiviselle liikkujalle tai eksymään taipuvaiselle muistisairaalle turvakello on elintärkeä lisäapu. Kellon avulla käyttäjä voidaan paikantaa ja häneen saadaan puheyhteys.

AddSecuren turvpuhelinkeksuksen lisäksi turvarannekkeen ominaisuuksista on hyötyä käyttäjän läheisille. Tarvittaessa he voivat tarkistaa omaisensa sijainnin esimerkiksi älypuhelimellaan sekä soittaa turvarannekkeeseen. Ja tarvittaessa kellon käyttäjä voi soittaa kellolla puhelun läheisilleen. Kello toimii myös ulkomailla.

AddSecuren turvpuhelinkekskus vastaa kellolla soitettuihin puheluihin vuorokauden ympäri vuoden kaikkina päivinä.



Valmistettu Suomessa

Hyvännäköinen turvaranneke kulkee helposti mukana, eikä se näytä turvalaitteelta. Kello pysyy aina tarkasti oikeassa ajassa satelliittitietojen avulla, ja ajan näkee nopeasti suurelta helpopolukuiselta kellotaululta. Laite on suunniteltu ja valmistettu Espoossa.



Jatkuva GPS-paikannus



Tyylikäs kello



Puhelintoiminnot



Turvapuhelinkekskus
24/7

Soittaminen hätätilanteissa

1. Soita turvpuhelinkekskukseen nappia painamalla. Paina kellon reunassa olevaa nappia riittävän lujaa, kunnes kuulet soittoaänen.
2. AddSecuren turvpuhelinkekskus vastaa nopeasti. Turvakellossa on tehokas mikrofoni ja kaiutin, joten kekskksen kanssa voi keskustella helposti.
3. AddSecuren turvpuhelinkekskus hälyttää apua. Apu saapuu mahdollisimman nopeasti.



Ympäri vuorokauden



Tarkka paikannus



Kestää roiskeita

Tärkeää tietoa turvarannekkeesta

AddSecuren turvpuhelinkekskus päivystää 24 tuntia vuorokaudessa ja tarvittaessa paikantaa asiakkaan.

Paikannuksen tarkkuus vaihtelee muutamasta metristä noin 200 metriin. Tarkkuus vaihtelee tilannekohtaisesti.

Hälytyksen turva-auttajat ovat hälytyspaikasta, asuinpaikkakunnasta ja palvelusopimuksesta riippuen kotihoidon työntekijöitä, omaisia tai AddSecurenturva-auttajia. AddSecuren turva-auttajat voivat tehdä auttamiskäyntejä vain asiakkaan kotiin.

Turvakello on roisketiivis. Sen kanssa voi käydä suihkussa. Se ei kuitenkaan kestä saunomista eikä upotusta veteen.

Kellossa on automaattivastaus sekä tehokas mikrofoni ja kaiutin, joten kelloa ei tarvitse nostaa suun eteen. Voit puhua tavallisella äänellä.

Turvakellon hälytystoiminto pitää testata kerran kuukaudessa. Testisoitto tehdään kuten tavallinen hälytys. Turvpuhelinkekskksen vastatessa kerro, että soitit testisoiton. Päivystäjä kuulee sinusta mielellään.



Vahinkohälytys on hyvä testisoitto

Jos soitat turvpuhelinkekskukseen vahingossa, ei tarvitse pelästyä. Kerro, että soitto oli vahinko ja sinulla ei ole hätää. Puhelu toimii samalla laitteiston testisoittona.



Yhteystiedot

Asiakaspalvelu (arkisin 8-18)

Puh. 010 408 8117

turvapuhelin@addsecure.com

Tekninen tuki (arkisin 8-18)

Puh. 010 408 8117

turvapuhelinhuolto@addsecure.fi

AddSecure Smart Care Oy, Hiomotie 32, 00380 Helsinki

www.addsecure.fi

Verkkokauppa kuluttajille: turvallisestikotona.fi

11/2023