

# Yleiskuvaus AddSecuren turvavapuhelinpalvelusta

AddSecure Smart Care Oy  
Hiomotie 32  
00380 Helsinki  
010 408 8117  
[www.addsecure.fi](http://www.addsecure.fi)

## AddSecuren turvapuhelinpalvelu

AddSecuren Turvapuhelinpalvelu on lääkkeetöntä sosiaalihuoltolain mukaista kotiin tuotettavaa palvelua. Palvelun tarkoituksena on mahdollistaa ja tukea asiakkaiden itsenäistä selviytymistä omassa kodissaan ja tarjota turvaa liikuttaessa kodin ulkopuolella. Palvelut ovat tarjolla vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä. Turvapuhelinpalvelun tarkoitus on auttaa Asiakasta jo tapahtuneessa tilanteessa, jonka vuoksi hän on tehnyt hälytyksen turvapuhelimellaan AddSecureen. Turvapuhelinpalvelu ei estä tapaturmia, sairaskohtauksia, terveydentilan heikkenemistä tai vahinkoja tapahtumasta.

Olemme erottelleet turvapuhelinpalvelumme seuraaviin osiin, joista asiakkaan palvelu sisältää kaikki tai joitakin seuraavista elementeistä

- a) Turvapuhelinlaitteen
- b) Turvapuhelinkeskuspalvelu
- c) Turva-auttajapalvelun / Muun auttamispalvelun
- d) Asennus-/palvelukäynnin

**Turvapuhelinkeskus** palvelee koko maan laajuisesti kaikkia asiakkaitaan. Turvapuhelin hälytykset ohjautuvat keskukseseen 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Työvuorossa on aina useampi ammattilainen vastaamassa turvapuhelinhälytyksiin. Jokaiseen turvapuhelinhälytykseen vastataan ja tehdään riskinarvio sisäisten ohjeidemme mukaan.

Lisälaitteiden lähettämiin passiivisiin automaatti hälytyksiin päivystäjä reagoi tilanteen vaatimalla tavalla. Kaikissa lisälaittehälytyksissä pyritään kartoittamaan tilanne asiakkaalta turvapuhelinlaitteen puheyhteyden kautta ja sen jälkeen toimitaan. Mm. palo- ja häkähälytyksissä soitetaan tarvittaessa palokunta paikalle.

Itsenäisen omassa kodissa asumisen tukena ovat **Turvallisesti kotona™** palvelut. Palveluun voi sisällyttää analogisen tai digitaalisen turvapuhelinlaitteen. Laitteeseen voidaan kytkeä asiakkaan turvallisuuden lisäämiseksi esimerkiksi ovi-, liesivahti tai palohälytin, jotka ovat ns. passiivisen hälytyksen tekeviä laitteita (hälytyksen saapuminen ei vaadi asiakkaalta erillistä hälytyksen tekemistä). Palvelun avulla asiakas voi ottaa avuntarpeen tuloa yhteyttä turvapuhelinkeskukseen turvapuhelimen tai laitteeseen yhdistetyn rannekkeen avulla kodin sisäpuolelta.

**Turvallisesti liikkeellä™** palvelulla voidaan lisätä asiakkaan turvallisuutta kodin ulkopuolella. Palvelu koostuu paikantavasta turvarannekkeesta ja laitteeseen on saatavilla erilaisia paketteja asiakkaan tarpeista riippuen. Muun muassa turvarajat, soitto ja puheluiden vastaanotto mahdollisuus sekä hyvinvointidatan seuranta (sis. Aktiivisuuden, unen seurannan, sykeväilvaihtelun sekä hengitystiheyden seurannan). Palvelun avulla asiakas voi ottaa yhteyttä

**Published:** 8 October 2024  
**Security class:** Public

**Document:** SmartCare palvelukuvaus

turvapuhelinkeskukseen paikantavan turvarannekkeen avulla mistä tahansa kodin sisä- tai ulkopuolelta. Lisäpalveluna kytkettävän turvarajan avulla voidaan määrittää asiakkaalle turva-alue, jonka sisällä hän voi liikkua ja poistuttaessa alueelta, tekee laite automaattisen hälytyksen turvapuhelinkeskukseen.

Turvallisesti kotona™ sekä Turvallisesti liikkeellä™ palveluiden turvapuhelinhälytyksiin vastaavat AddSecuren turvapuhelinkeskusten päivystäjät, jotka ovat sosiaalihuollon ammattilaisia (Lähihoitaja tai vastaava koulutus). Asiakkaan hälyttäessä turvapuhelimella tai paikantavalla turvarannekkeella päivystäjä vastaa yhteydenottoon ja arvioi asiakkaan avuntarpeen. Asiakkaan tarvitessa apua välitetään tieto avuntarpeesta asiakkaalle etukäteen määritetylle auttajalle. Auttajana voi toimia AddSecuren oma turva- auttaja, AddSecuren alihankkijan turva-auttaja tai paikallinen kotihoito. Myös asiakkaan läheiset voivat toimia auttajana.

Turvallisesti kotona™ että Turvallisesti liikkeellä™ palveluiden hälytykset voidaan asiakkaan niin halutessa ohjata myös asiakkaan läheisille. Hälytykset voivat ohjautua myös toissijaisesti AddSecuren turvapuhelinkeskukseen, jos läheinen on estynyt vastaamaan hälytykseen.

**Turva-auttamiskäynnin** suorittaa AddSecuren tai sen alihankkijan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen (lähihoitaja) saaneet ammattilaiset, joista käytetään nimitystä Turva-auttaja. Turva-auttamiskäynti suoritetaan turvapuhelinkeskuspäivystäjän tekemän arvion pohjalta. Auttamistahona voi toimia myös asiakkaan alueen kotihoito.

**Muun auttamiskäynnin** voi suorittaa ensiapukoulutettu henkilö (esim. vartija tai asentaja), muita palvelukäyntejä ovat mm. ei sosiaalihuollon tehtävä kuten vesilasin antaminen, ikkunan sulkeminen tai rollaattorin tuominen lähemmäksi. Sekä tietyin edellytyksin tarkastuskäynnit, joilla ei ole olevan sosiaalihuollon ammattilaisen tarvetta. Muun palvelukäynnin suorittajalla on aina mahdollisuus pyytää käynnille lisäapua sosiaalihuollon ammattilaisesta (kotihoito tai Turva-auttaja) sekä mahdollisuus soittaa 112 tilanteen niin vaatiessa.

Auttajatahot ja järjestelyt riippuvat Asiakkaan asuinpaikasta ja voivat vaihdella merkittävästi niin toteutukseltaan kuin nopeudeltaan.

Lemmikit asunnossa, eivät estä auttamispalvelun saamista. Auttajan tulee kuitenkin varmistua omasta turvallisuudestaan ja jos auttaja kokee lemmikin käyttäytyvän uhkaavasti pyytää auttaja paikalle toisen henkilön esim. vartijan varmistamaan turvallisuus. Lemmikki suljetaan auttamistilanteen ajaksi toiseen huoneeseen. Lisäkustannukset toisesta auttajasta veloitetaan asiakkaalta hinnaston mukaan.

Turvapuhelinpalvelun auttamiskäynnin tehtävänä on auttaa äkillisessä, ennakoimattomassa ja epäsäännöllisessä avun tarpeessa. Turvapuhelinpalveluun ei sisälly säännölliset päivittäin

**Published:** 8 October 2024  
**Security class:** Public

**Document:** SmartCare palvelukuvaus

suoritettavat auttamistoimet esim. ruokahuolto, aamu/iltatoimet. AddSecuren turva-auttajat sekä muun palvelukäynnin suorittajat lähtevät auttamiskäynnille turvapuhelinpäivystäjän yhteydenoton pohjalta. He liikkuvat autolla muun liikenteen mukana liikennesääntöjä noudattaen. Palvelun mahdollistamiseksi tulee AddSecurella olla aina ajantasainen avain asiakkaan asuntoon.

Auttamiskäynnillä tehdään arvio asiakkaan yleisvoinnista ja varmistetaan, että asiakas pärjää kotona. Turva- auttajat eivät tee terveydenhoidon toimenpiteitä, kuten katetrintia tai lääkehoitoa.

### **Esimerkkejä auttamiskäyntiin johtavista hälytyksistä ja tilanteista**

- Hälytyksen tehneeseen asiakkaaseen ei saada puheyhteyttä
- Nostamisessa ja siirtymisissä avustaminen
- Yleistilan heikentyminen ja voinnin arviointi hälytyksen vuoksi
- Ovihälytykset sekä muut passiiviset hälytykset lisälaitteista

**Asennus-/palvelukäynnin** tarkoituksena on varmistaa asiakkaan laitteen oikeanlainen asennus sekä toiminta laitteen elinkaaren aikana.

Asennuskäynnillä asiakkaalle asennetaan tilattu turvapuhelinlaite käyttöön sekä varmistetaan käyttöopastuksesta asentajan toimesta sekä kirjallisin ohjein. Asennuskäynnillä vastaanotetaan avain asiakkaan asuntoon turva-auttamispalvelua varten.

Turvapuhelin-palvelun päättyessä asentaja tulee noutamaan laitteen asiakkaan luota sekä palauttaa asiakkaan avaimen. Avaimien vastaanottamisesta sekä luovuttamisesta täytetään avainkuittauslomake.

## **Hätänumeroon 112 välitettävät turvahälytykset**

Kun turvapuhelinpäivystäjä saa turvahälytyksen riskinarviota tehdessään selville, että kyseessä on akuutti henkeä ja terveyttä uhkaava tilanne. Ohjeistaa hän asiakasta soittamaan 112. Hätäkeskus (112) ohjeistaa, että soitto tehtäisiin mahdollisuuksien mukaan suoraan kohteesta eli sieltä missä apua tarvitaan. Hätäkeskus 112 haluaa itse tehdä oman riskinarvion ja sen pohjalta kiireellisyys- luokituksen. Tällöin säästetään kallisarvoisia minutteja ja saadaan oikeanlaista apua tarvittavalla nopeudella paikalle. Jos AddSecuren turvapuhelinpäivystäjä ohjeistaa asiakasta tai asiakkaan kotona olevaa henkilöä soittamaan kohteesta hätänumeroon 112, jää päivystäjä linjalle kuuntelemaan, että soitto tehdään onnistuneesti.

**Published:** 8 October 2024  
**Security class:** Public

**Document:** SmartCare palvelukuvaus

Jos paikan päältä ei ole mahdollista soittaa hätänumeroon, AddSecuren turvapuhelinpäivystäjä soittaa puhelun asiakkaan puolesta. Hätäkeskus tekee oman arvion tehtävän kiireellisyydestä sekä vastaa pääsystä asiakkaan luokse asuntoon kiireellisillä tehtävillä.

Viranomaisen pyytäessä järjestää AddSecure paikalle ovenavauksen virka-apu pyynnön mukaan. Virka-apu pyynnön lasku menee pyytävälle viranomaiselle.

Kun hälytyksessä saadaan tieto alla mainituista tilanteista tai Turva-auttaja havaitsee jonkun allaolevista tilanteista kohteessa. Päivystäjä ohjaa soittamaan kohteesta suoraan 112, jotta hätäkeskus pystyy tekemään tilannearvion ja laittamaan paikalle kiireellisesti apua. Kohteessa oleva Turva-auttaja soittaa 112.

- Jos on tieto tai epäily, että kohteessa on eloton, tajuton tai hukkunut asiakas.
- Asiakkaan oireina on hengenahdistusta, rintakipua, rytmihäiriöitä, halvausoireita, kouristelua, suuria palovammoja, asiakkaalla on shokin oire (yleistila on huono tai iho on hikinen) sekä myrkytys epäilyt.
- itsemurhauhkaus tai -yritys sekä pahoinpitely tai sen epäily, puukotus ja ampumis tapaturmat.
- liikenneonnettomuudet
- palo- sekä häkähälytymen automaattiset hälytykset

Turvapuhelinpäivystäjä välittää hätänumeroon 112 näiden lisäksi kaikki sellaiset tilanteet, jotka vaativat välitöntä viranomaisapua poliisilta, pelastuslaitokselta tai sosiaalipäivystyksestä.

AddSecure tuottaa turvapuhelinpalveluita, palvelusta annettujen lakien, asetusten, viranomaisten antamien määräysten sekä omien toimintaohjeidensa mukaisesti.