

Yleiskuvaus AddSecuren turvapuhelinpalvelusta

AddSecure Smart Care Oy

Hiomotie 32

00380 Helsinki

010 408 8117

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 keskuksen 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Työvuorossa on aina useampi ammattilainen vastaamassa turvapuhelinhälytyksiin. Jokaiseen turvapuhelinhälytykseen vastataan ja tehdään riskinarvio sisäisten ohjeidemme mukaan.

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 tulella 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 vastaanottomahdollisuus sekä hyvinvointidatan seuranta (sis. Aktiivisuuden, unen seurannan, sykevälivaihtelun sekä hengitystiheyden seurannan). Palvelun avulla asiakas voi ottaa yhteyttä 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 turvapuhelinkeskukseenpäivystäjät, 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 määritetyille auttajalle. Auttajana voi toimia AddSecuren oma turva- auttaja, AddSecuren alihankkijan turva-auttaja tai paikallinen kotihoito. Myös asiakkaan läheiset voivat toimia auttajana.

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.

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. oven avaus ambulanssille sekä muut ei sosiaalihuollon tehtävä kuten vesilasin antaminen, ikkunan sulkeminen tai rollaattorin tuominen lähemmäksi. Sekä tietyin edellytyksin tarkastuskäynnit, joilla ei ole olemassa 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.

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

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.

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

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

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.

Jos paikan päältä ei ole mahdollista soittaa hätänumeroon, AddSecuren turvapuhelinpäivystäjä soittaa puhelun asiakkaan puolesta. AddSecure varmistaa viranomaisen sisään pääsyn mm. järjestämällä paikalle oven avauksen, jos asiakas tai muut paikalla olijat eivät saa ovea avattua. Tästä AddSecure veloittaa normaalin käyntimaksun.

Viranomaisen pyytäessä järjestää AddSecure paikalle ovenavauksen, josta veloitetaan asiakkaalta hinnastomme mukainen käyntihinta.

Hätänumeroon 112 välitettävät tehtävät:

- eloton
- tajuton
- hengenhädistys
- rintakipu
- rytmihäiriö
- halvausoireet
- suuret palovammat
- hukkuminen
- myrkytykset
- itsemurhauhkaus tai -yritys
- kouristelut
- pahoinpitelyt, puukotus, ampuminen
- liikenneonnettomuudet
- palohälytykset
- asiakas, jolla shokin oire (yleistila on huono tai iho on hikinen)

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.