

## TIETOA TURVAPALVELUSTA

Turvapalveluilla tuetaan kotona asumista niiden henkilöiden kohdalla, joiden sairaus tai vamma vaikeuttaa päivittäistä elämää ja aiheuttaa vaaratilanteita esimerkiksi kohonneen kaatumisriskin vuoksi. Turvapalvelun avulla asiakkaat saavat apua äkillisessä tilanteessa ympäri vuorokauden.

Turvapalvelun myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden myöntämisperusteisiin. Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin sopivat laiteratkaisut arvioidaan ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Laitteet ovat kuukausimaksuun perustuvia vuokralaitteita.

### Turvapuhelin

Turvapuhelin on kotiin asennettava turvalaite, joka koostuu turvapuhelimesta ja turvarannekkeesta. Turvapuhelimeen on mahdollista liittää myös erilaisia lisälaitteita, kuten esimerkiksi lisäranneke samassa taloudessa asuvalle puolisolle tai ovihälytín. Turvapuhelin toimii vain kodin sisätiloissa.

Hälytyksen tekeminen on helppoa: Turvarannekkeen painallus avaa puheyhteyden asiakkaan ja turvapalvelukeskuksen välille. Tapahtuman kulku ja keskustelu tallennetaan. Asiakkaan kotiin tehdään tarvittaessa auttamiskäynti turva-auttajan toimesta. Asiakas voi tehdä turvarannekkeella hälytyksen mistä tahansa oman kotinsa sisätiloista. Turvapuhelimen herkkä mikrofoni toistaa heikotkin äänet huoneistosta ja soittajan avunsaanti on varmistettu, vaikka hän ei pystyisi puhumaan.

Turvapuhelin on tarkoitettu yksittäisiin, ei toistuviin auttamistarpeisiin. Turvapuhelinta ei ole tarkoitettu keskustelulinjaksi tai hoitajan kutsujärjestelmäksi muissa kuin äkillisissä tilanteissa. Jos asiakas ei ymmärrä turvapuhelimen käyttötarkoitusta ja laitteiden toimintoja, turvapalvelu voidaan lopettaa.

Turvapuhelimesta tulee tehdä koesoitto kerran kuukaudessa. Koesoitto tehdään tavallisen hälytyksen tapaan turvarannekkeen hälytyspainiketta painamalla. Kun puheyhteys turvapalvelukeskukseen avautuu, tulee koesoittoajan kertoa kyseessä olevan koesoitto. Koesoiton tarkoituksena on testata, että turvapuhelin toimii moitteettomasti. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden koesoitoista vastaa kotihoidon henkilöstö. Muissa tapauksissa turvapuhelimen käyttäjä vastaa itse koesoiton tekemisestä.

### Paikantava turvapuhelin

Paikantava turvapuhelin on tarkoitettu muistisairaille asiakkaille, jotka liikkuvat kodin ulkopuolella. Paikantavan turvapuhelimen avulla turvahälytys voidaan tehdä mistä tahansa, myös kodin ulkopuolelta. Apu löytää helposti paikalle kelloon asennetun paikannuksen avulla. Paikantavaan turvapuhelimeen sisältyy paikantava kello tavallisella rannekkeella, kotilatauslaite sekä kellon lukon avain dementiarannekkeeseen, mikäli asiakkaan käytössä on dementiaranneke tavallisen rannekkeen sijaan.

Paikantavaan turvapuhelimeen voidaan asettaa turvarajat, joiden ylittämisestä tulee hälytys turvapalvelukeskukseen. Kellon puhelinominaisuuden avulla asiakkaaseen saadaan aina puheyhteys ja tarvittaessa asiakas voidaan opastaa omaan kotiinsa puheyhteiden avulla. Mikäli asiakasta ei saada opastettua kotiinsa puheyhteiden avulla, yrittää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotihoito tavoittaa asiakasta asiakkaan asuinkunnan alueelta. Jos asiakas poistuu asuinkunnan ulkopuolelle, välitetään asiakkaan sijainti omaisille ja tarvittaessa poliisille. Asiakas antaa hyvinvointialueelle paikannusoikeuden allekirjoittamalla turvapalveluhakemuksen.

Paikannusoikeus on mahdollista antaa myös esimerkiksi omaiselle asiakkaan, asiakkaan laillisen edustajan tai asiakkaan puolesta asioinnin valtakirjan antamalla suostumuksella, jolloin myös omainen voi asiakkaalle asetetun turvarajan ylittyessä paikantaa asiakkaan ja opastaa asiakkaan takaisin kotiin turvapuhelimen puheyteydellä. Suostumusta varten täytetään oma lomakkeensa, jonka lisäksi paikannusoikeuden saava henkilö sitoutuu paikannusoikeuden käyttöehtoihin allekirjoittamalla käyttöehdot.

Turvarajojen lisäksi paikantavaan turvapuhelimeen voidaan ohjelmoida 4–5 puhelinnumeroa, joista asiakkaalle voidaan soittaa suoraan asiakkaan ranteessa olevaan kelloon. Laite voidaan asentaa vastaamaan puheluihin automaattisesti, jolloin asiakkaaseen saa aina puheyhteiden.

Paikantavan turvapuhelimen kellon akku tulee ladata päivittäin vähintään 10–15 minuuttia / kerta. Akun kesto on käytöstä riippuvainen. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden kellon lataamisesta vastaa kotihoidon henkilöstö. Muissa tapauksissa paikantavan turvapuhelimen käyttäjä itse tai esimerkiksi käyttäjän omaiset vastaavat kellon päivittäisestä lataamisesta.

## Asiakasmaksut

Turvapalveluista peritään kuukausimaksu, jonka asiakas voi valita kahdesta vaihtoehdosta. Asiakasmaksu peritään koko kuukaudelta riippumatta siitä, missä vaiheessa kuukautta turvapalveluiden laitteet on asennettu tai palautettu. Sairaalajakso tai muu poissaolojakso ei keskeytä asiakasmaksua.

**Vaihtoehto 1:** Turvapalvelun kuukausimaksu 40 € / kk. Kuukausimaksu ei sisällä toteutuneita auttamiskäyntejä, vaan auttamiskäynti maksaa erikseen 16,40 € / kerta.

**Vaihtoehto 2:** Turvapalvelun kuukausimaksu 57 € / kk. Kuukausimaksu sisältää kaikki toteutuneet auttamiskäynnit. Turvapuhelimeen liitettävät lisälaitteet ja paikantava turvapuhelin ovat käytettävissä vain tässä vaihtoehdossa.

Jos turvapalvelulaite tai turvaranneke katoaa tai se rikotaan tahallisesti, peritään asiakkaalta näistä aiheutuneet kustannukset. Tavallisen turvarannekkeen kustannus on 65 € ja turvapuhelinlaitteen tai paikantavan turvarannekkeen kustannus on 260 €.

Turvapalvelun käydessä tarpeettomaksi, päättyy asiakasmaksun laskutus vasta, kun turvapalvelulaitteet on palautettu Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

## **Avaimeton ovenavaus ja avainpiilo**

Päijät-Hämeen hyvinvointialue käyttää kerrostaloissa asuvien turvapalveluasiakkaiden ovien avaamiseen avaimetonta ovenavausta eli sähkölukkoa. Turva-auttajien lisäksi avaimetonta ovenavausta voi käyttää myös Hyvinvointialueen ensihoito ja pelastustoimi. Avaimettomassa ovenavauksessa käytetään Tunstall Oy:n Care Lock -järjestelmää, jonka asennusta ja käyttöä varten Tunstall Oy hoitaa tarvittavat taloyhtiöiden isännöitsijäluvut.

Avaimettoman ovenavausjärjestelmän asentaminen ja poistaminen on turvapalveluasiakkaille maksutonta. Poiston ja asennuksen suorittaa aina Tunstall Oy:n erikseen valtuuttama yhteistyökumppani. Laitteita ei tule itse irrottaa (kyse on luvanvaraisesta työstä ja vastuasioista).

Laitteet ovat akkukäyttöisiä. Akku kestää käytöstä riippuen noin 2-3 vuotta. Tunstall tilaa akunvaihdot yhteistyökumppanilta sitä mukaa kun tarvetta ilmenee (asiakkaan ei ole tarpeen ilmoittaa asiasta kenellekään) ja lukkoliike käy vaihtamassa akun.

Jos avaimettoman ovenavausjärjestelmän käyttäminen ei ole mahdollista, on turvapalvelun asiakkaan suositeltavaa hankkia omakustanteisesti avainpiilo avaimen säilyttämistä varten.

Avainpiilo on numero- sarjalla lukittava, esimerkiksi rakennuksen seinään kiinnitettävä pieni avainkaappi. Avainpiilon avulla voidaan edistää turva-auttajan sujuvaa ja viivytyksetöntä pääsyä asiakkaan luokse, kun turva-auttajan ei tarvitse ensin noutaa asiakkaan avainta toimistolta, jossa avaimia säilytetään. Avainpiiloja voi hankkia esimerkiksi päivittäistavarakaupoista ja rautakaupoista.

Riippumatta, onko asiakkaan käytössä avaimetonta ovenavausjärjestelmää tai avainpiiloa, kaikilta turvapalveluasiakkailta pyydetään avain turvapalveluiden alkaessa. Turvapalvelulaitteita ei asenneta, mikäli asiakkaalla ei ole luovuttaa avainta laitteiden asentajalle.

## **Laitteiden palautus**

Kun turvapalveluille ei ole enää tarvetta, tulee asiasta ilmoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tukipalvelukoordinaattoreille puhelimitse 044 018 7157 ma-pe klo 9-12 välisenä aikana. Turvalaitteiden asentaja sopii asiakkaan tai omaisen kanssa ajankohdan, jolloin asentaja tulee noutamaan turvapalvelulaitteet pois asiakkaan kodista. Laitteiden pois noutamisen yhteydessä asentaja luovuttaa asiakkaan avaimen asiakkaan kotiin.

**Asiakasturvallisuuden takaamiseksi osoitteen ja / tai avaimen muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle puhelimitse 044 018 7157 (ma-pe klo 9–12).** Asiakkaan tulee toimittaa saamiensa ohjeiden mukaisesti uusi avain viipymättä hyvinvointialueelle, jotta turvapalvelun auttamiskäynnit on mahdollista toteuttaa.