



KUOPIO



KOTIHOIDON
TURVAPALVELUT
- PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

1.	Yleistä	2
2.	Kotihoidon turvapalvelujen järjestäminen	2
3.	Turvapalveluasiakkuuksien hallinta	2
4.	Palveluprosessit	2
4.1.	Turvapalvelun asiakkuus	3
4.1.1	Palvelun aloittaminen	3
4.1.2	Asiakas palvelun piirissä	3
4.1.3	Palvelun päättäminen	4
4.2.	SOTE-TIKE turvahälytysten vastaanotto ja käsittely	4
4.2.1	Hälytyksen vastaanotto	5
4.2.2	Hälytysten ensiarvio	5
4.2.3	Jatkotoimenpiteestä päättäminen	5
4.2.4	Hälytyksen kirjaaminen ja tilastointi	5
4.2.5	Turva-auttajakäynnin toteutus	6
4.2.6	Turva-auttajakäynnin kirjaus ja tilastointi	6
5	Laajat häiriötilanteet	6
6	Raportointi	7
7	SOTE-TIKE turvahälytyskeskus henkilöstöresurssit ja osaaminen	7
8	Referenssi	7
9	Yhteistyö	7
10	Kehittäminen	8

1. Yleistä

Tämä dokumentti sisältää Kuopion kaupungin Siilinjärven kunnalle toimittaman kotihoidon turvapalvelun toiminnallisen tason palvelukuvauksen.

Tilaaaja	Siilinjärven kunta
Toimittaja	Kuopion kaupunki
Teknisen tason toimittaja	Turvapalvelun laitetoimittaja ja teknisen tason toimittaja Istekki Oy
Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (SOTE-TIKE)	Toimittajan toimintayksikkö. Vastaanottaa turvahälytykset ja organisoii loppuasiakkaan auttamistehtävät tilaajalle.
Loppuasiakas	Turvapalvelun käyttäjä

2. Kotihoidon turvapalvelujen järjestäminen

Kotihoidon turvapalvelu on sosiaalihoitolain mukainen tukipalvelu. Turvapalvelussa hyödynnetään teknologia-avusteisia palveluja kotona asuvan ikäihmisen turvallisuuden ja avun pyytämisen parantamiseksi. Turvapalvelu muodostuu kotiin asennettavista teknologisista ratkaisuista, hälytysten vastaanottokeskuksesta sekä turva-auttajatoiminnasta. Yleisin teknologiaratkaisu on turvapuhelin. Turvapuhelimen rinnalle on lisääntyvässä määrin tulossa monipuolisempia teknologisia ratkaisuja, kuten sensoriteknologia.

Sopimuksen sisältöön liittyvistä neuvotteluista vastaa kotihoidossa asiakkuusjohtaja.

3. Turvapalveluasiakkuuksien hallinta

Loppuasiakastiedottaminen

Tilaaaja vastaa loppuasiakastiedottamisesta.

Asiakastieto ja tiedon hyödyntäminen

Tilaaaja toimii turvapalvelun asiakastietojen henkilölaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Tuottaja vastaa asiakastietojen tietoturvalisistä käsittelystä sopimuksen mukaisesti.

Turvapalvelun keskeisissä järjestelmissä asiakasrekisteri syntyy turvapalvelujen laitejärjestelmä Smoothiin sekä hälytysten vastaanottojärjestelmä Innovative Security Manageriin (myöhemmin ISM).

Tuottajan toimittaman palvelun laadukas ja tehokas toiminta edellyttää monipuolista järjestelmien (Pegasos, Hilka, ISM ja Smooth) hyödyntämistä. Tilaaaja vastaa, että toimittajan hälytyskeskuksen työntekijöillä on pääsy tarvittaviin tilaajan käytössä oleviin asiakasjärjestelmiin.

4. Palveluprosessit

Turvapalvelun keskeiset palveluprosessit ovat

- 1) turvapalvelun asiakkuus ja
- 2) SOTE-TIKE turvahälytysten vastaanotto.

4.1. Turvapalvelun asiakkuus

Prosessin toimijat:

Tilaaaja	Tekee palvelutarpeen arvion, tilaa turvapalvelun, tekee muutosilmoitukset ja lopetuspyynnöt. Tekee palvelu- ja maksupäätöksen tai kielteisen päätöksen. Tekee viranhaltijapäätökset turvapalveluasiakkaalle palvelun alkamisesta, muuttumisesta ja lopettamisesta. Toteuttaa turva-auttaja-käynnit.
Toimittaja: Kotihoidon hälytyskeskus SOTE-TIKE	Tekee tarvittavat työt liittääkseen uuden asiakkaan hälytysjärjestelmään. Ottaa vastaan asiakkaiden turvateknologisten laitteiden hälytykset ja organisoi asiakkaan avun järjestämisen. Välittää tilaajalle tietoa asiakkaan turvateknologisten laitteiden hälytysliikenteestä. Toimii tilaajan henkilöstön tukihenkilönä vikatilanteissa.
Toimittaja: Turvapalvelu sovel-lusasiantuntija, Kuopio	Toimii turvateknologiapalvelun asiantuntijana ja pääkäyttäjänä kotihoidossa
Istekki Oy	Toimittaa tilaajalle turvapalvelulaitteet, huolehtii laitteiden asennukset, huollot ja ylläpitää järjestelmäarkkitehtuuria ja tietoliikennettä.

4.1.1 Palvelun aloittaminen

Palveluntarpeen arviointi

Tilaaaja vastaa palvelutarpeen arvioinnista, palvelun myöntämisestä ja viranomaispäätösten tekemisestä.

Turvapalvelujen tilaaminen

Tilaaaja vastaa asiakkaan turvapalvelun tilaamisesta sähköisessä tilausjärjestelmä Smoothissa.

Turvapalvelujen asentaminen

Tilaaaja vastaa laitteiden asennusten tilaamisesta ja asennuksen toteutumisesta. Tuottaja vastaa asennuksen yhteydessä asiakkuuden aktivoimisesta turvapalvelun asiakkaaksi hälytysjärjestelmä ISM:ssä.

4.1.2 Asiakas palvelun piirissä

Asiakastietojen ylläpito

Tilaaaja vastaa asiakastietojen oikeellisuudesta ja tarvittavien muutosten tiedottamisesta tuottajalle. Tuottaja vastaa tilaajan ilmoittamien asiakastietojen päivittämisestä turvapalvelun järjestelmiin.

Turvalaitteiden toiminnan varmistus, huolto ja korjaukset

Turvalaitteet lähettävät automaattista tietoa hälytysjärjestelmä ISM:iin, jos laitteeseen tulee häiriö. Laitteiden toimintaan liittyvät hälytystiedot ovat:

- Laturi irronnut
- Laturi kytketty
- Ranneke kadonnut
- Paristohälytys
- Verkkovirhe (offline)
- Verkkovirhe (online)
- Lisälaite kadonnut/sammunut
- Lisälaite palannut linjalle

Tuottaja vastaa laitehäiriötietojen seurannasta 24/7.

Tilaaaja tai tilaajan loppuasiakas voi myös havaita laitevian.

Tilaaaja on velvollinen ottamaan yhteyttä toimittajan laiteviasta häiriöprosessissa kuvatun toimintamallin mukaisesti.

Toimittaja vastaa laitevian selvityksessä ensivaiheen ohjeiden antamisesta tilaajalle.

Tilaaaja vastaa laitteen huollon/korjauksen tilauksesta ja tilauksen toteutumisesta.

Tuottaja vastaa huollon yhteydessä asiakastietojen ylläpidosta turvapalvelun järjestelmissä.

4.1.3 Palvelun päättäminen

Tilaaaja vastaa asiakkaan käytönlopetuksen tilaamisesta sähköisellä järjestelmällä. Tilaaaja vastaa myös käytönlopetuksen toteutumisesta yhteistyössä asennustoimijan kanssa.

Tuottaja vastaa käytönlopetuspyynnön vastaanottamisesta. Tuottaja vastaa asiakkuuden päättämisestä hälytysjärjestelmässä samassa yhteydessä, kun asentaja poistaa laitteet asiakkaan kotoa.

4.2.SOTE-TIKE turvahälytysten vastaanotto ja käsittely

Prosessin toimijat

Loppuasiakas	Asiakas käyttää turvapalvelua/laitetta.
Toimittaja: SOTE-TIKE	Sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekeskus, jossa sijaitsee kotihoidon turvapalvelujen hälytyskeskustoiminta.
Toimittaja: Turvapalvelun hälytyspäivystäjä	Otaa vastaan turvapalveluasiakkaiden laitehälytykset hälytysjärjestelmässä 24/7. Tekee protokollan mukaisen ensivastearvion, kirjaa ja tilastoi hälytykset sekä päättää jatko-toimenpiteet turvahälytykselle. Ohjaa asiakasta puheyhteydessä, järjestää turva-auttajakäynnit tai muun tahon (ensihoido) asiakkaan luo. Käyttää työskentelyn tukena monipuolisesti eri järjestelmiä (ISM, Smooth, Alue Pegasos, Hilikka). Järjestää tilaajan turva-auttajakäynnit.
Tilaaaja: kotihoidon henkilöstö	Tekee turva-auttajakäyntejä turvapalveluasiakkaiden luo. Tekee jatkohoitoon liittyvät päätökset, kirjaa ja tilastoi tilaajan käytössä olevaan järjestelmään Alue Pegasokseen.

4.2.1 Hälytyksen vastaanotto

Asiakkaalta tulee hälytys sote-tiken hälytysjärjestelmään. Hälytys voidaan ohjata myös asiakkaan läheiselle.

Tuottaja vastaa hälytyksen vastaanottamisesta 24/7/365.

Tuottaja vastaa siitä, että hälytykseen vastataan tavoiteaikataulun mukaisesti. 80 % hälytyksistä kyetään ottamaan vastaan kahden minuutin sisällä. Ruuhkahuipuissa vastaanottaminen voi viivästyä keskimäärin 7 minuuttia. Ruuhkahuiput sijoittuvat aamuun, iltapäivään ja iltaan.

4.2.2 Hälytysten ensiarvio

Hälytyspäivystäjä tekee ensiarvion, jonka perusteella hän päättää asiakkaan jatkohoidon toimenpiteet. Hälytyspäivystäjällä on ensiarvion tukena käytössä olevien järjestelmien tuottama tieto, joka sisältää asiakkaan perustiedot ja hälytyshistoriatiedot.

Asiakkaan hälytyksen ensiarvio perustuu protokollamaisesti tehtyyn arvioon. Ensiarvio toteutetaan ensivasteprotokollan mukaisesti.

Toimittaja vastaa ensiarvion tekemisestä protokollan mukaisesti 24/7/365.

4.2.3. Jatkotoimenpiteestä päättäminen

Loppuasiakkaan jatkotoimenpide päätetään protokollamaisesti tehdyn ensiarvion jälkeen. Turvahälytysasiakkaiden profiloinnilla on luokiteltu toimenpideluokat, jotka ohjaavat hälytysten vastaanottoon oikean jatkotoimenpiteen valinnassa. Turvahälytyksiä käsitellään syy perusteisesti ja määriteltujen jatkotoimenpideluokkien mukaisesti.

Jatkotoimenpideluokat ovat:

1. Hätäkeskukseen soitto
2. turva-auttajakäynti asiakkaan luo <30 min kuluttua
3. turva-auttajakäynti asiakkaan luo 30 min – 2 h kuluttua
4. Turva-auttajakäynti toteutetaan seuraavalla kotihoidon suunnitellulla kotikäynnillä
5. Puheysteydessä auttaminen
6. Omainen toteuttaa auttajakäynnin

Toimittaja vastaa jatkotoimenpiteen päättämisestä.

4.2.4 Hälytyksen kirjaaminen ja tilastointi

Hälytysjärjestelmään tilastoidaan ensiarvioprotokollan mukaisesti tehty ensiarvio, hälytyssyy ja jatkotoimenpide. Hälytysjärjestelmään tilastoituu automaattisesti hälytyksen ajankohta sekä hälyttävä laite.

Alue Pegasos -potilastietojärjestelmään hoitokertomukseen kirjataan hälytyksen syyn, ensiarvion sekä jatkotoimenpiteet rakenteellisen kirjauksen periaatteiden mukaisesti.

Tuottaja vastaa hälytystietojen, ensiarvion ja jatkotoimenpidesuunnitelman laadukkaasta ja tarkoituksenmukaisesta kirjaamisesta.

4.2.5 Turva-auttajakäynnin toteutus

Toimittaja vastaa turva-auttajakäynnin suunnittelun ja tiedottamisen tilaajan kotihoidon työntekijälle. Toimittaja vastaa, että turva-auttajakäynti on 10 minuutin kuluessa hälytyksen vastaanotosta ohjelmoituna eteenpäin.

Toimittajan vastuulla on tiedottaa tilaajan kotihoidon työntekijää puhelimella turva-auttajakäynnin tarpeesta ja ilmoittaa käynnin kiireellisyyden.

Tilaajan kotihoidon työntekijä on velvollinen toteuttamaan turva-auttajakäynnin, kun se hänelle ilmoitetaan. Jos hoitajaa ei saada kiinni, tuottajan hälytyspäivystäjä on velvollinen tavoittelemaan tilaajan kotihoidon toista työntekijää.

Tilaajan kotihoidon työntekijä on vastuullinen toteuttamaan turva-auttajakäynnin, tekemään asiakkaan luona tarvittavat tutkimukset hoidon tarpeen arvioinnin tekemiseksi sekä auttaa asiakkaan tarpeissa ja toteuttamaan tarvittavat jatkohoidon suunnitelman toimenpiteet.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaan turva-auttajakäynnin voi tehdä myös loppuasiakkaan läheinen.

Tilaaja on vastuullinen tiedottamaan tuottajalle, jos auttajatahona on loppuasiakkaan läheinen. Tässä tapauksessa tuottaja ilmoittaa kyseiselle taholla auttajakäynnin tarpeen ja kirjaa toimenpiteen edellä mainitun mukaisesti potilastietoihin. Mikäli läheiseen ei saada yhteyttä tehtävä siirtyy tilaajan tehtäväksi.

4.2.6 Turva-auttajakäynnin kirjaus ja tilastointi

Tilaaja vastaa turva-auttajakäynnin kirjauksista ja tilastoinnista tilaajan organisaation ohjeistuksen mukaisesti.

5 Laajat häiriötilanteet

Laaja häiriö tarkoittaa tilannetta, jossa yhtäaikaisesti usean asiakkaan turvalaitteet eivät toimi. Syynä voi olla palvelinympäristössä oleva vika tai muuhun tietoliikenteeseen vaikuttava laaja häiriö. Turvapalvelulaitteiden ja tietoliikenteen toimintaa varmistava tahoinen Istekki Oy vastaa häiriöstä ja sen korjaamisesta.

Laajojen häiriötilanteiden aikana häiriötilanteiden selvitys- ja ratkaisutyötä ohjaa turvapalvelun teknisen tason toimittaja Istekki Oy:n valmiussuunnitelma.

Toimittaja vastaa laajoissa häiriötilanteissa tilaajan tiedottamisesta häiriön alkamisesta, tilannetiedon ylläpitämisestä ja häiriön päättymisestä. Tilaaja on vastuullinen ilmoittamaan toimittajalle tiedotettavat tahot, huomioiden ympärivuorokautinen toiminta.

Palvelutuotannolta edellytetään ajantasaista teknisen tason häiriötilanteiden jatkuvuussuunnitelmaa. Tilaaja on vastuussa järjestämään loppuasiakkaille riittävät palvelut teknisen tason häiriön aikana.

6 Raportointi

Hälytysraportit

Hälytysraportointi sisältää hälytysjärjestelmästä saatavan raportointitiedon asiakkaiden tekemistä hälytyksistä, niiden määrästä ja käsittelystä ja ääninauhat hälytystapahtumasta sekä käsittelylokin. Raportti toimitetaan kuukausittain.

Toimittajan sovellusasiantuntija toimittaa tilaajalle pyydettyä sähköisesti yksittäistä loppuasiakasta koskevat hälytysraporttitiedot ja ääninauhat. Tilaaja vastaa ääninauhan tilaamisen kustannuksista suoraan Istekki Oy:lle.

7 SOTE-TIKE turvahälytyskeskus henkilöstöresurssit ja osaaminen

Tuottajan SOTE-TIKE turvahälytyskeskuksen toiminta on määritetty kriittiseksi. Toiminta varmistetaan riittävällä resurssoinnilla ja osaamisella.

Tuottajan SOTE-TIKEn turvahälytyskeskus on osa Kuopion kaupungin kotihoidon tukipalvelujen yksikköä.

Hälytyskeskuksessa työskentelee ympärivuorokautisesti tehtävään perehdytetty hälytyspäivystäjä. Kaikilla hälytyspäivystäjillä on lähihoitajan tutkinto.

Hälytyskeskuksen kokonaisresurssi on 6 lähihoitajaa ja he tekevät 3-vuorotyötä. Työvuorot koostuvat aamu-, ilt- ja yövuoroista sekä tilapäisesti ns. välivuorosta. Jokaisessa vuorossa työskentelee 1 työntekijä.

Osaaminen ja resurssin riittävyys on varmistettu myös siten, että tuottajan kotihoidon tukipalvelujen muiden yksiköiden henkilöstö (turvapartio, yöpartio, yhteyspiste) on perehdytetty hälytyspäivystäjän tehtäviin.

8 Referenssi

Tuottaja on tuottanut turvapalvelujen hälytyskeskustoimintaa vuodesta 2017 saakka. Nykyinen asiakas kaskunta koostuu n. 1700 turvapalveluasiakkaasta Kuopion alueella.

Pääsääntöisesti asiakkaat ovat ikääntyneitä. Muut asiakasryhmät ovat vammaispalvelun-, mielenterveys-, ja päihdeasiakkaat sekä omaishoitoperheet. Kotihoidon turvapalvelujen piiriin kuuluvat omissa kodeissaan asuvat sekä ryhmäkodeissa ja tehostetussa asumispalveluissa asuvat asiakkaat.

9 Yhteistyö

Tilaajalla on nimetty vastuuhenkilö ja yhteyshenkilö

Tuottajalla teknisen tason järjestelmäasiantuntijana toimii Kuopion kaupungin turvapalveluun nimetty sovellusasiantuntija.

Tuottajalla palvelun vastuuhenkilönä toimii palvelun omistaja kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen.

10 Kehittäminen

Keskeistä kehittämistyössä on uusien teknologialaitteiden käyttöönotto. Kuopion kaupungin kehittämisasiantuntija on päävastuussa uusien ratkaisujen kokeiluissa ja käyttöönotoissa.