

KOTONA ASUMISEN TUKIPALVELUIHIN KUULUVAN TURVAPALVELUN PALVELUKUVAUS

Palvelun sisällöllinen kuvaus

Turvapalvelu on kotihoidon tai kotona asumien tukipalvelu jonka tavoitteena on mahdollistaa ja tukea asiakkaiden itsenäistä selviytymistä omassa kodissaan. Tavoitteena on parantaa asiakkaan turvallisuutta ympäri vuorokauden ja tukea kotona asumista. Ikääntyvän henkilön turvallisuuden ja elämänhallinnan tunnetta vahvistetaan.

Turvapalvelulla tarkoitetaan palvelua, jonka tulee sisältää turvapalvelun toteuttamisessa tarvittava tekniikka sekä turvahälytysten ympärivuorokautinen vastaanotto ja ympärivuorokautinen turva-avustajapalvelu.

Turvapalvelun tulee taata vähintään niin sanotulla perinteisellä hälytyslaitteen, puhelimen ja henkilökohtaisen hälyttimen yhdistelmällä saavutettava turvapalvelun laadullinen taso. Näitä voivat olla ranneke tai kaulariipuksessa oleva painike tai muu vastaava hälytyslaite/henkilökohtainen hälytin, jonka kautta saadaan heti yhteys hälytys-/turvakeskukseen. Turvapalvelu tulee mitoittaa kunkin asiakkaan tarpeita vastaavalla tavalla asiakkaalle sopivaksi. Palvelut hinnoitellaan erikseen.

Palveluntuottaja vastaa turvapalvelulaitteistojen asennuksesta ja/tai ohjelmoinnista asiakkaille. Laitteiden ohjelmoinnissa on voitava hyödyntää moniportaista ohjelmointia (tarkoitetaan mahdollisuutta ohjelmoida, esim. ensimmäinen hälytys omaiselle).

Palveluntuottaja vastaa palvelussa tarvittavien asiakkaiden avainten vastaanotosta ja kuittauksesta sekä toimittamisesta hälytys-/turvakeskukseen. Palvelun tuottamisen päätyttyä avaimet tulee toimittaa asiakkaalle tai osoitetulle vastuuhenkilölle.

Turvapalveluun sisältyy asennustilanteisiin liittyvä käytönopastus asiakkaalle ja/tai omaiselle. Palveluntuottaja vastaa myös kotiin jätettävistä tarpeellisista kirjallisista aineistoista eli muun muassa laitteiden käyttöohjeista ja palvelujärjestelmän toimintaperiaatteista, palveluntuottajan ajantasaisista yhteystiedoista sekä asiakkaan suoritettavaksi jääviä säännöllisiä koesoittoja hälytys-/turvakeskukseen koskevista ohjeista. Lisäksi palveluntuottaja vastaa muista asiaan liittyvistä tärkeiksi koetuista ohjeista.

Turvapalvelun tulee sisältää turvahälytysten vastaanottoon liittyvät hälytys-/turvakeskuksen ympärivuorokautiset palvelut sisältäen tilanteen arvioinnin vähintään puheyhteydellä seitsemänä päivänä viikossa.

Turvapalveluun tulee sisältyä myös ympärivuorokautinen asiakkaiden luona käyntiin liittyvä turva-avustajapalvelu seitsemänä päivänä viikossa sisältäen tilanteen arvioinnin, välittömän ensiavun, lääkkeiden ja ruokailun tarkistuksen, tarvittavan jatkoavun hankkimisen asiakkaan luo sekä raportoinnin.

Turvapalvelun muita edellytyksiä ovat

- laitteiden säännöllinen huolto siten, että asiakkaille asennetaan ja heillä on jatkuvasti käytössään toimiva ja tarkistettu turvapalvelulaitteisto
- asiakkaiden rikkoutuneiden turvalaitteiden korjaus tai vaihto toimivaan laitteeseen mahdollisimman pian ja ainakin vuorokauden sisällä tiedon tultua palveluntuottajalle
- turvalaitteiden haku asiakkaan luota käyttötarpeen päätyttyä ja avainten palautus takaisin asiakkaalle

Turvapalvelun tulee sisältää perusturvälaitteistoa yksilöllisten asiakastarpeiden mukaan täydentävä tekniikka ja lisälaitteet. Yksilöllisten asiakastarpeiden perusteella asiakkaalle tarvittaessa järjestettäviä lisälaitteita voivat olla mm. hälyttävät turvalaitteet, jotka hälyttävät vaaratilanteesta ilman asiakkaan myötävaikutusta turvapalvelun hälytys-/turvakeskukseen tai muuhun tilaajan osoittamaan paikkaan. Tällaisia turvalaitteita voivat olla mm. palovaroitin, häkävaroitin, liesivahti, lattialle valuneesta vedestä ilmoittava vuotovahti, asiakkaan kulkua seuraava ovivahti, langaton turvapuhelin ja matkapuhelin. Nämä hinnoitellaan erikseen ja niistä tulee sopia asiakkaan kanssa sopimusta tehdessä.

Myös kaikkia lisälaitteita koskevat edellä todetut vaatimukset laitteiden asennukseen/ohjelmointiin, käytönopastukseen, hälytyskeskuksen toimintaan, turva-avustajien käynteihin, laitteiden huoltoon, korjaukseen ja vaihtoon sekä poistamiseen liittyen.

Kaikkien turvapalveluun sisällytettävien turvapalvelulaitteekomponenttien tulee täyttää kyseisille laitteille niiden maahantuontihetkellä asetetut vaatimukset. Tästä todistuksena laitteilla tulee olla virallinen CE -merkintä.

Palvelua koskevat vaatimukset

Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin palvelun sisältö ja tilattava turvalaitteisto.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle odotusaika palvelun tilaamisesta palvelun järjestämiseen ja turvalaitteistojen asennukseen/ohjelmointiin. Auttamistehtävän saatuaan palveluntuottajan tulee lähettää apu paikalle aina mahdollisimman pian, olosuhteet sekä avuntarpeen laatu huomioiden. Avun lähettämisessä tulee huomioida myös tilanteeseen nähden kohtuullinen vasteaika.

Hälytyskeskuksen/turvakeskuksen palveluiden ja turva-avustajien käynnit asiakkaan luo tulee olla saatavilla 24h/vuorokaudessa 7 päivänä viikossa.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu soveltuvan koulutuksen ja/tai alaan liittyvän työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Hälytyksen vastaanottohenkilökunnan vähimmäisvaatimuksena on aikaisempi työkokemus vastaavissa tehtävissä. Turva-auttajahenkilöiden vähimmäisvaatimuksena on vähintään lähihoitajan koulutus tai muu vastaava koulutus ja työkokemus vastaavanlaisista tehtävistä. Teknisen henkilöstön vähimmäisvaatimuksena on tekninen asiantuntemus turvapuhelinten ja niiden lisälaitteiden asennuksesta ja ylläpidosta.

Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään tyydyttävä suomenkielentaito.

Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä.

Hinnoittelun kuvaus

Palveluntuottajan ei tule periä tarjoamistaan palveluista erillisiä palvelumaksuja tai laskutuslisää vaan ne tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina.

Asiakkaalta veloittavan hinnan perusteena käytetään kuukausimaksua tai muuta asiakkaan kanssa sopimuksessa kirjallisesti erikseen sovittavaa hinnoitteluperustetta.

Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on annettava erikseen selkeästi.

Hinnan tulee sisältää palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet. Palveluhinnan tulee sisältää aika, jonka palvelun suorittaminen vaatii asiakkaan kodin ulkopuolella (esim. käydään ostamassa palveluun tarvittavia tarvikkeita kaupasta, tms.)

Hinnan tulee sisältää matkakulut keskustan alueella sekä sopimuksen mukaiset palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet. Keskustan alueen katsotaan kattavan Tammelan, Kalevan, Keskustan, Amurin ja Pyyntikin. Keskustan alueen ulkopuolella matkakulut veloitetaan kilometrikorvausten perusteella keskustan alueen rajalta laskien. Mikäli palveluntuottajan toimipisteeltä asiakkaan luokse on lyhyempi kuin 5 kilometrin matka, ei kilometrikorvauksia veloiteta asiakkaalta.