

Turvapalvelut - Palvelukuvaus ja nykyinen toimintamalli

- **Turva-auttajapalvelu** on tarkoitettu ikääntyneille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille kotona asumisen tueksi. Palvelun avulla asiakkaat saavat apua hätätilanteissa ympäri vuorokauden. Päätös palvelusta perustuu asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin ja palvelun myöntämisen perusteisiin.
- Turva-auttamispalvelun avulla asiakas saa apua äkilliseen avuntarpeeseen, kuten: kaatuminen , sairaskohtaukset , yleistilan heikkeneminen , huimaus ja pahoinvointi.
- Hoidon tarpeen arviointia tehdään puhelimesta ja arvion mukaan turva-auttaja tekee kotikäynnin. Kaikki hälytykset eivät johda kotikäyntiin, vaan apu voi olla myös puhelimesta annettua ohjausta ja neuvontaa. Turva-auttajapalvelu ei ole tarkoitettu korvaamaan asiakkaan säännöllistä avun tarvetta. Asiakkaan säännöllinen avun tarve myönnetään kotihoitona.
- Turva-auttajapalvelun tarkoituksena on tukea ja vahvistaa asiakkaan turvallisuutta ja itsenäistä kotona selviytymistä.
- Sosiaalipäivystyksen kanssa yhteistyössä hoidettavat tehtävät (kuten kansalaisten nostotehtävät).

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
<p>Kivijalka</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Tiimitilat, ei asiakasvastaanottoja
<p>Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Turva-auttamispalvelu on kotiin vietävää (sis. yhteisöllisen asumisen) palvelua, jossa jalkaudutaan asiakkaan kotiin
<p>Sähköiset palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Turvahälytysten vastaanotto turvakeskuksessa. Osa hälytystehtävistä voidaan hoitaa puhelimitse.• Yöaikaiset lääkeautomaattien hälytykset sekä yökameravalvonnat

Turvapalvelut – Toiminta lukuina

TUNNUSLUVUT, KÄYNNIT JA ASIAKKAAT

	Yhteensä
Käynnit, kpl	20 503
Asiakkaat, kpl	4 628

TUNNUSLUVUT, HENKILÖSTÖ

	Hoitajat
Henkilöstö, htv	vuonna 2023: 20 vuonna 2024: 38 (4 sh, 34 lh)

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
Kivijalka 	<ul style="list-style-type: none">Vain toimitilat henkilöstöllä 100 % käytössä, ei asiakasvastaanottoa
Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut 	<ul style="list-style-type: none">Turva-auttamispalvelu on kotiin vietävää (sis. yhteisöllisen asumisen) palvelua, jossa jalkaudutaan asiakkaan kotiin. Kotiin vietävänä palveluna siten 100%, mikäli ei voida hoitaa puhelimitse.
Sähköiset palvelut 	<ul style="list-style-type: none">Hälytysten vastaanotto ja kontaktit puhelimitse 100 % , josta määrittävät asiakaskäynnit

Turvapalvelut – Palveluiden kehittämisen tavoitetilä

JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSET

Järjestämisen linjaukset ohjaavat palveluiden kehittämisen suunnittelua, mm:





- Kotiin tuotettava palvelu on ensisijainen ikääntyneen asukkaan palvelutapa tuen tarpeen alkaessa. Se tuotetaan digipalveluna aina kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista asukkaan näkökulmasta.*

JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tavoitteet palveluverkon uudistamiselle

- 1** Keskitetty turva-auttajapalvelu tukee laajasti hyvinvointialueen asiakkaiden turvapalvelua
- 2** Moniviranomaisyhteistyön onnistuminen tulee selkeyttämään palveluprosessia
- 3** Uudistuvat kotiin vietävät teknologiset ratkaisut tukevat kotona asumista
- 4** Palvelurakenteen toimivuus ja kustannusten kasvun hillintä

Turvapalvelut – Perustelut muutosehdotuksille

	Nykyisen toiminnan haasteet ja tarpeet palveluverkon kehittämiseksi	Perustelut tavoitetilalle ja muutosehdotuksille
Asiakasnäkökulma (saatavuus, saavutettavuus, palvelutarve, palvelukanavat, toimintatavat) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Turvapalvelut myönnetään asiakkaille tasalaatuisena asiakasohjauksen kautta ✗ Asiakkaat eriarvoisessa asemassa, koska toimintamalli on maantieteellisesti hajautettu ✗ Asiakkaat eriarvoisessa asemassa turvapuhelinlaitteiden toiminnallisuuden näkökulmasta. Laitetarjonta eriarvoinen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Keskistetyllä mallilla asiakkaat ovat samanarvoisessa asemassa palveluiden saatavuuden näkökulmasta ✓ Keskittämisellä tarjotaan asiakkaalle laajempi laitetarjonta ja yksilöllisemmät ratkaisut turvapalveluiden osalta
Henkilöstönäkökulma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Turvapuhelinkeskuksessa on osaava henkilöstö ✗ Henkilöstö hajautettuna kotihoidon kentällä ja turva- auttajapalvelun järjestäminen kuormittaa kotihoitoa. Osaamisen varmistaminen ei ole koordinoitua 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Keskittäminen mahdollistaa kotihoidon arkeen työrauhan, jota turva- auttajakäynnit eivät keskeytä, koska palvelu järjestetään keskitetysti. ✓ Osaamisen varmistaminen onnistuu koordinoitusti. ✓ Henkilöstöllä tarjotaan uudenlaisia tehtäviä kotihoidon kentältä.
Tuottavuus- / kustannusnäkökulma 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Erilaiset järjestelmät haastavat tietojohdamisen, tietoa ei ole saatavilla. Kustannusten seuranta on haastavaa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Keskitetty malli mahdollistaa tietojohdamisen ja kustannusten seurannan, koska tietoa kasataan yhtenäisestä järjestelmästä. Tämä mahdollistuu kilpailutuksen jälkeen.
Tilat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tilat kunnossa turvapuhelinkeskuksen osalta. Turva- auttajien tilat kunnossa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Turvapuhelinkeskuksen tilat kunnossa. Jatkossa moniviranomaisyhteistyön tukeminen tilasuunnittelun avulla.
Muut huomiot 		

Turvapalvelut – Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

- Keskitetty turvpuhelin keskus ja turva-auttajamalli mahdollistaa asiakkaiden tasalaatuisen palvelun
- Turva-auttajapalvelu on **kotiin** annettavaa palvelua ja tämän tueksi tarvitaan liikkumisen mahdollistavat kulkuvälineet (leasing autot)
- Palveluvastaavien etätönn, hybridityönn ja monipaikkaisen työnn mahdollistaminen yhteiskäyttötiloilla