

# Turvapuhelinpalvelun palvelukuvaus

## TURVAPUHELINJÄRJESTELMÄ – YLEISTÄ

Hankinta käsittää Porin perusturvan, Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän, Euran ja Säskylän turvapuhelinjärjestelmän, kaikkine lisälaitteineen, sekä turvapuhelinohjelmistoa sopimuskaudella 1.2.2022-31.12.2023 tämän tarjouspyynnön mukaisesti. Sopimukseen sisältyy optio sopimuksen jatkamisesta toistaiseksi voimassa olevana.

### Kuntien sote-organisaatioiden nykytilanne:

#### Porin perusturva

Porin perusturvan yhteistoiminta-alue on 2500 km<sup>2</sup> ja asukkaita on noin 100 000. Porin perusturvan yhteistoiminta-alueen kunnat ovat Pori, Ulvila ja Merikarvia. Etäisyydet alueen äärihaloilta toiselle on yli 100 km, myös meren rannikkoalue tuo lisähaasteita liikkumiseen.

Porin perusturvassa on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä ja SosiaaliEfficasiakastietojärjestelmä. Tällä hetkellä turvapuhelinpalveluissa on toiminnassa Vivago turvapuhelinjärjestelmä. Turvapuhelinasiakkaita on tällä hetkellä noin 1300. 2019 turvapuhelinlisäys 152/v → n. 13/kk. 2020 lisäys 181/v → n. 15/kk. 2021 lisäys 23/6kk (tammi-kesäkuu) → 4/kk). Turvapuhelintoiminta on Porin perusturvan omana toimintana järjestämää 24/7 palvelua. Perusturvan lähihoitajat suorittavat turvapuhelinlaitteiden asennukset, vastaavat asiakkailta tulleisiin puheluihin ja heidän tekemiin avuntarvehälytyksiin, seuraavat asiakkaiden aktiivisuustilan muutosta ja vastaavat laitteiston tekemiin automaattihälytyksiin ja suorittavat tarvittavat auttamiskäynnit. Lähihoitajat arvioivat auttamiskäynnin yhteydessä asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen sekä asiakkaan luvalla järjestävät tarvittavan hoidon ja mahdollisen lisäpalvelun.

Laitteiden toimittajan tulee huomioida tarjoushinnassa mahdolliset ohjelmointityöt sekä muut ohjelmistojen rajapintamuutokset, mitä vaaditaan, että laitteet ovat sovitettavissa yhteen tai korvattavissa turvapuhelintoiminnassa käytössä olevan Vivagon ohjelmiston kanssa. Laitteita tullaan hankkimaan tämän tarjouskilpailun perusteella tehtävän hankintasopimuksen aikana nykyisten asiakkaiden (n. 1300) turvapuhelinlaitteiden päivittäminen + arviolta vuodessa 100 asiakasta lisää.

#### Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä (PoSa)

PoSan peruspalvelukuntayhtymään kuuluvat kunnat ovat Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Pomarkku ja Siikainen. PoSan toiminta-alue on n.2 600m<sup>2</sup> ja asukkaita on n. 21 000.

PoSassa on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä ja SosiaaliEfficasiakastietojärjestelmä. Tällä hetkellä käytössä on AddSecuren turvapuhelinpalvelu. Turvapuhelimia käyttäviä asiakkaita tällä hetkellä on yhteensä noin 280. Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoraan asiakkaan kanssa ja asiakas maksaa vuokran suoraan palveluntuottajalle.

PoSan kotihoito toimii välittäjänä turvapalvelun tuottajan ja asiakkaan välillä. Välitystoimintaan kuuluu tilausten/palautusten välittäminen yritykselle ja turvapuhelimen välittäminen asiakkaalle, asennukset sekä sen palauttaminen yritykselle. Turvapuhelinhälytykset menevät AddSecuren hälytyskeskukseen joka toimii 24/7 ja josta ne ohjataan alueittain kotihoidon henkilöstölle ja yöaikana yöpartiolle. Kotihoito käy AddSecuren hälytyskeskuksen välittämät turvakäynnit asiakkaan luona kaikkina vuorokauden aikoina.

#### Eura

Euran kotihoito kuuluu vanhus- ja vammaispalvelujen vastuualueeseen. Euran kunta on laaja, noin 630 km<sup>2</sup> ja välimatkaa etelän ja pohjoisosan välillä on yli 80 km. Euran kuntaan on liitetty Honkilahti, Hinnerjoki, Kiukainen ja Panelia. Asukkaita n. 12 000.

Euran perusturvassa on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä ja SosiaaliEfficasiakastietojärjestelmä. Turvapuhelinasiakkaita on tällä hetkellä yhteensä noin 200. Kasvuvauhti on ollut suhteellisen maltillinen, noin 6-10 / vuosi.

Turvapuhelintoiminta Elisa digihoivan osalta (noin 20 asiakasta) on Euran perusturvan omana toimintana järjestämää palvelua. Hälytykset tulevat klo 7.00-22.00 kotihoidolle ja klo 22.00-07.00 kotisairaalaan.

AddSecuren turvapuhelinhälytykset ohjataan hälytyskeskuksesta kotisairaalaan, joka puolestaan välittää käynnit kotihoidolle klo 7.00-22.00. Yöaikaan hälytyskäynnit suoritetaan kotisairaalan toimesta.

Perusturvan lähihoitajat suorittavat turvapuhelinlaitteiden asennukset ja tekevät koesoitot. Elisa digihoivan

palveluvalikoimassa on asuinhuoneistoon asennettavia sensoreita, jotka havainnoivat asukkaan toiminnassa tapahtuvia muutoksia. Raja-arvoja asettamalla järjestelmä hälyttää hoitajille poikkeavuuksista. Paikantava turvapuhelin toimii myös ulkona hälyttäen tarvittaessa automaattisesti, mikäli henkilö kaatuu tai poistuu ennalta määritellyltä alueelta. AddSecuren valikoimassa on lisälaitteita, joita ei juurikaan ole ollut käytössä.

Lähihoitajat arvioivat auttamiskäynnin yhteydessä asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen sekä asiakkaan luvalla järjestävät tarvittavan hoidon ja mahdollisen lisäpalvelun. Yöaikainen arviointi tapahtuu sairaanhoitajan toimesta.

## **Säkylä**

Säkylän toiminta-alue on 527,7km<sup>2</sup> ja asukkaita on 6637. Maantieteellisesti etäisyydet ovat suuria, esimerkiksi Voitoisten ja Takasuon välinen etäisyys on lähes 50 km. Säkylä sijaitsee Säkylän Pyhäjärven rannalla ja on sen johdosta Suomen toiseksi järvisin kunta.

Säkylän perusturvassa on käytössä Pegasos-potilastietojärjestelmä ja CGI:n Pro Consona-asiakastietojärjestelmä. Säkylässä on ollut vuodesta 2016 alkaen Vivago turvapuhelinjärjestelmä. Turvapuhelinasiakkaita on tällä hetkellä 82. Vuosittain muutoksia on ollut muutaman turvapuhelimen lisääntymisen suhteen. Turvapuhelintoiminta on Säkylän kunnan omana toimintana järjestämää palvelua. Säkylän kotihoidon työntekijät suorittavat turvapuhelinlaitteiden asennukset, vastaavat asiakkailta tulleisiin puheluihin ja heidän tekemiin avuntarvehälytyksiin, seuraavat asiakkaiden aktiivisuustilan muutosta ja vastaavat laitteiden tekemiin automaattihälytyksiin ja suorittavat tarvittavat auttamiskäynnit (kotihoito klo 7-21 ja kotisairaala klo 21-07). Lähi- ja sairaanhoitajat arvioivat auttamiskäynnin yhteydessä asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen sekä järjestävät mahdollisen jatkohoidon.

## **Hankinnan kuvaus**

Hankinnassa ovat mukana Porin perusturva, PoSan peruspalvelukuntayhtymä, Eura ja Säkylä. Turvapuhelinpalvelu (turvapuhelinjärjestelmä kaikkine lisälaitteineen ja turvapuhelinohjelmisto) hankitaan kilpailutuksella sopimuskaudelle 1.2.2022-31.12.2023 +mahdollinen optio. Hälytystenvastaanotto ja asiakaskäynnit tehdään hankintaan osallistuvien sote-organisaatioiden omana toimintana. Turvapuhelinasiakkaiden arvioitu yhteismäärä on vajaa 2000. Hälytyksiä vastaanottava organisaatio on Porin perusturva.

Turvapuhelinjärjestelmä kaikkine lisälaitteineen sekä turvapuhelinohjelmisto ja siihen liittyvät tukipalvelut hankitaan palveluna kuukausihinnalla (€/laite/kk). Tilaaja ei osta laitteita omaksi.

Arvioidut laitemäärät eivät sido tilaajaa. Tilaukset tehdään vähintään 10 kpl:een erissä. Laitteiden mahdollinen rahoitusaika lasketaan alkavaksi laitteiden toimituspäivästä, samoin laitteiden takuu-aika määräytyy leasing-ajan mukaan. (Toimitusaika kuten myös viivästyssakko koskee yhtälaista, joka on minimissään 10 kpl kerrallaan).

Tarjottavien laitteiden ja ohjelmistojen asennus tai yhteensovitus on tehty niin, ettei ylimääräisiä laitteita ole, eikä mitään yhteensovituslaitteita puutu ja järjestelmä on tarjottuna täysin toimintavalmis, testattu kokonaisuus, mikä on tarkoitettu isolle asiakasmäärälle turvapuhelinkäyttöä varten. Hankittava laitteistokokonaisuus ei saa toimia pilottikokeiluna. Referenssit pyydetään tarjouspyynnöllä.

Turvapuhelinohjelmisto ja turvapuhelinjärjestelmä kaikkine lisälaitteineen toimitetaan jokaiseen hankinnassa mukana olevaan kuntaan tilausten perusteella.

Turvapuhelinohjelmiston tulee olla integroitavissa kunkin sote-organisaation potilastietojärjestelmän kanssa ja ohjelmiston kautta tulee saada keskitetysti siirrettyä turvapuhelinasiakaslaskutus kunkin kunnan laskutusjärjestelmään (ei pakollisena vaatimuksena).

Hankinnan tullessa lainvoimaisiksi hankinnan kautta tulleet turvapuhelinlaitteet otetaan käyttöön. Tavoitteena on, että jokaisella asiakkaalla on käytössään tarvetta vastaavat turvalaitteet.

## **Turvapuhelinjärjestelmän sisältö:**

### **1.Turvapuhelin**

Turvapuhelinlaitteistoon kuuluu:

#### **1.1 Turvapuhelin- ja hälytyslaite**

Asiakkaalle tuleva turvapuhelin kaikkine tarvittavine liitälaitteineen ja johtoineen valmiiksi asennettuna asiakkaan hälytystiedoilla. Laitteiston tulee olla Digi-HTA arvioitu tai arvio tulee toteuttaa sopimuskauden aikana.

Turvapuhelinlaitteiston ja lisälaitteiden tulee tuottaa ajantasaisista tiedoista käytössä olevaan hallintaohjelmistoon turvapuhelintoimintaa hallinnoivan tahon päätelaitteelle, sekä mobiililaitteille. Hyvinvointitietoa tulee pystyä käyttämään RAI/RAVA-arvioinnissa.

## 1.2 Optiot

Asiakkaan mukana kulkeva hälytyslaite, missä on gps-paikannin ja mahdollisuus hälytyksen tekemiseen hälytyspainikkeella ja kaksisuuntaiseen puheyhteyteen. Akun kestoaika tulee olla vähintään 2 vuorokautta sekä laitteen lataaminen mahdollista erillisen telakka-aseman kautta. Hälytyslaite lähettää gps-signaalia, jonka avulla kotoa lähtenyt muistisairas on paikannettavissa, vaikka yhteys tukiasemaan katkeaa.

Mahdollisina optioina ulko-oveen asennettavasta ovihälytin, hellavahti ja näyttölaite (ei pakollisia).

## 2. Hälytyslaite ja sen toiminnot

- Turvapuhelinasiakkaan aktiviteettitasoa yksilöllisesti asiakkaasta itsestään mittaava, ranteeseen tai muualle luontevaan kehon osaan helposti kiinnitettävä hälytyslaite, mikä mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin seurannan ja mistä voidaan tarvittaessa helposti hälyttää apua. Asiakkaan hyvinvoinnin seuranta alkaa välittömästi kun hälytyslaite on asennettu käyttöön.
- Hälytyksen tuottamisen tulee antaa vaste (esimerkiksi ääni/valo) hälytyksen lähtemisestä eteenpäin.
- Hankittavan turvapuhelinlaitteiston tulee tuottaa jokaisesta asiakkaasta reaaliaikaista aktiivisuustietoa ja yksilöllistä hyvinvointiraporttia, joita tilaaja pystyy käyttämään osana asiakkaan terveydentilan seuranta ja hyödyntämään osana asiakkaan terveydenhoito- ja palvelukokonaisuutta. Muiden asunnossa oleskelevien ihmisten tai eläinten toiminta ei saa vääristää mittaustietoa. Mittaustiedon tulee olla kliinisesti validoitu.
- Turvapuhelinohjelmiston tulee tuottaa tarvittaessa automaattisesti hälytys määriteltyjen aktiivisuustietoon asetettujen raja-arvojen ylittyessä, tai jos kontakti asiakkaaseen tai tukiasemaan katkeaa.
- Laitteiston pitää myös tuottaa laitteiston tilasta kertovia teknisiä hälytyksiä esimerkiksi hälytyslaitteen irtoamisesta, yhteysongelmista tai laitteiston lataustarpeesta.
- Laitteen tulee olla vähintään roisketiivis, kevyt ja kestävä ja patteriton eli ts. ladattava, ilman akuston vaihtoa sekä käytettävissä myös latauksen aikana. Laitteen tulee ilmoittaa latauksen vähenemisestä automaattisesti. Turvapuhelinasiakkaan tulee pystyä itse helposti lataamaan laite. Laitteen IP-luokitus tulisi olla vähintään IP 67.
- Laitteen tulee olla allergiatestatu.
- Laitteiston välityksellä hälytyksiä vastaanottavan tahon täytyy saada muodostettua asiakkaaseen helposti puheyhteys auttamistarpeen laadun määrittämiseksi. Puheyhteyden täytyy olla kaksisuuntainen.
- Asiakkaan mukana kulkevan hälyttimen kiinnitysrannekkeen tulee olla yksilöllisesti asiakkaalle sopiva, riippumatta siitä, minkä kokoinen asiakas on. Myös vaihtoehtoinen kiinnitysranneke tulee olla tarjolla.
- Asiakkaan aktiivisuustiedon välittämisen täytyy olla tarvittaessa mahdollista myös omaisille ja sovitusti muille sote-työntekijöille.
- Asiakkaalla olevan turvapuhelinlaitteiston toimintasäteen tulee kattaa normaalin asunnon huoneala ja välittömässä läheisyydessä oleva piha-alue.
- Kellonaika nähtävä rannekkeen näytöstä

### 3. Hyvinvointiraportit ja tilastot

Hallintaohjelmiston tulee pystyä tuottamaan tilastotietoa lähiesihenkilöille auttamiskäyntien kokonaismäärästä halutulla aikavälillä (kk, vuosi, viikonpäivät, vuorokaudenajat) sekä myös asiakaskohtaista tilastotietoa. Raportoimaan hoitajan ajasta kohteessa, viiveistä sekä hälytysten lukumääristä. Hoidon vaikuttavuutta tulee pystyä raportoimaan turvapuhelinasiakkaan vuorokausirytmien sekä aktiivisuustason ja asiakkaan uni/valve-rytmien seurannalla vähintään 7 vrk:n aikana. Omaisille mahdollisuus seurata asiakkaan vuorokausirytmien ja aktiivisuustasoa sekä uni/valve-rytmien tilastoinnissa ja raportoinnissa tulee noudattaa Sosiaali- ja terveystieteiden laitoksen ohjeistuksia.

### 4. ICT-palvelut

Laitteiden toimittajan tulee järjestää kaikille turvapuhelinlaitteiston osille asiantunteva ja toimiva huolto- ja korjausjärjestelmä. Ohjelmiston häiriötilanteita varten laitetoimittajan tulee ylläpitää 24/7 toimiva ja ammattitaitoinen juuri tämän ohjelmiston hyvin hallitseva tuki- ja korjauspalvelu. Laitetoimittajan tulee häiriötilanteissa ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä, jotta turvapuhelinasiakkaiden seuranta ja hälytysjärjestelmä eivät vaarannu.

Kuvattu liitteessä.

### 5. Laskutus

Turvapuhelinohjelmistosta ja laitteiston ylläpidosta muodostuvan laskutuksen tulee olla selkeä. Laskutuksen tiedoista tulee selkeästi pystyä identifioimaan, mitä turvapuhelintoiminnan osaa ko. laskutus koskee. Muutostilanteissa laitetoimittajan tulee selkeästi tiedottaa tilaajaa, mitä tietty muutos tarkoittaa tilaajan kannalta.

Ohjelmiston kautta tulee saada keskitetysti siirrettyä turvapuhelinasiakaslaskutus kunkin kunnan laskutusjärjestelmään (ei pakollisena vaatimuksena).

### 6. Koulutus

Tarjottavaan hintaan tulee sisältyä käyttöhenkilökunnan riittävä käyttökoulutus tilaajan tiloissa ennen uuden tuotantokäytön aloittamista, vähintään kolmena (3) käyttäjän määrittelemänä eri ajankohtana kussakin sote-organisaatiossa vähintään 2 tuntia/kerta/sote-organisaatio ja vähintään 4 tuntia/kerta/hälytyksiä vastaanottava sote-organisaatio.

Tämän lisäksi toimittajaa pyydetään antamaan hinta täydentävän käyttökoulutuksen järjestämisestä kahtena käyttäjän määrittelemänä ajankohtana. Koulutus toteutetaan 2-3 kuukautta järjestelmän tuotantokäytön aloittamisen jälkeen.

Järjestelmätoimittaja kouluttaa tilaajan erikseen ilmoittamat "pääkäyttäjät" syventävällä koulutuksella, niin että he voivat toimia uusien työntekijöiden perehdyttämisessä apuna ja avustaa muuta henkilökuntaa järjestelmän käytössä.

### 7. Vanhan laitteiston vaihto uuteen

Kuvataan kunkin sote-organisaation sopimuksen liitteessä.

### 8. Järjestelmän esittely

Järjestelmän luonteesta johtuen tarjoajan tulee varautua esittämään tilaajalle pyydetessä tarjouksen jättämishetkestä yhden (1) viikon sisällä toimivat ja testatut järjestelmän keskeiset osat sekä esittämään järjestelmän toiminta demotilassa tai vastaavassa, tarjottavilla komponenteilla toteutettuna. Jos toimivaa, testattua tarjottavaa kokonaisuutta tai luotettavaa selvitystä toiminnasta ei pystytä esittämään, hylkää tilaaja tarjouksen.

Kaikista järjestelmän osista, osakokonaisuuksista ja ohjelmista sekä koulutustunnin hinnasta asennuspaikkakunnalla tulee antaa verottomat yksikköhinnat, joita käytetään

suoraan lisäämään tai vähentämään hintaa hankittavan kokonaisuuden muuttuessa. Annettujen yksikköhintojen tulee olla voimassa lisäyksiä tehtäessä koko takuuajan.

#### **9. Järjestelmän ja laitteiston testaus**

Laitteiston luonteesta ja käyttötarkoituksesta johtuen järjestelmän jokainen laite on toimittajan toimesta testattava ja todettava toimivaksi. Testauksesta on toimitettava todistus.

#### **10. Tietosuoja ja tietoturva**

Tietosuoja ja tietoturva on kuvattu liitteessä.

Porin perusturvan osalta henkilötietojen käsittelyn liittyvät sopimusehdot kuvattu liitteessä.