
Hälytyskutsupalvelu

seniorikeskusten ja palvelutalojen

yhteisöllisessä asumisessa

Tässä kuvauksessa määritellään Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan järjestämän palvelun vähimmäisvaatimukset ja vähimmäislaatu. Vaatimukset sitovat palvelun tuottajaa tuottajamallista riippumatta. Vaatimukset voivat olla korkeammat kuin lakisääteinen taso.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvät toimet ja tehtävät, kuten mielen hyvinvoinnin, liikkumisen, terveellisen ravitsemuksen ja turvallisuuden tunteen tukeminen, kuntoutumista edistävä ja toimintakykyä tukeva työote, yksilöllisen elämän toteuttaminen, osallisuus, yhteisöllisyys ja kodin ulkopuolinen toiminta sekä päihteiden käytön ja riippuvuuksien vähentäminen, sisältyy kuvauksen lukuihin.

Hyväksytty lomake toimitetaan sosiaali-, terveys, ja pelastustoimialan tiedonhallintayksikköön.

Asiakastietojen rekisterinpitäjä on Helsingin kaupunki.

Sisällys

1. Palvelu	4
2. Palvelua koskevat säädökset, ohjeet ja laatusuositukset	4
3. Asiakkaan tarpeen (palvelutarpeen/hoidon tarpeen) arviointi	5
4. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
5. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito	5
6. Resurssit	5
7. Asiakkaan suunnitelmat.....	6
8. Asiakkaan saama palvelu	6
9. Asiakkaalta perittävät maksut	7
10. Tietojärjestelmät	7
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	7

Palvelun kuvauksen versionhallinta (palvelu täyttää)

Versionro:	Kuvauksen laatija/laatijat	Kirsi Salmi, Suvi Kohonen, Annastiina Tuomainen, Niina Vesa.
1.0	Laatijaorganisaatio/t	Sairaala-, kuntoutu- ja hoivapalvelut
	Laatimispäivämäärä	6.11.2024
	Kuvauksen hyväksyjä	Pia Nurme
	Hyväksymispäivämäärä	8.11.2024
	Voimaantulo	1.1.2025

Hyväksytty kuvaus toimitetaan tiedonhallintayksikköön

Keskeiset käsitteet

Palvelunjärjestäjä: sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä ja korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon ja kuntoutuspalvelujen järjestämisvastuussa oleva Kansaneläkelaitos sekä valtion mielisairaala, valtion koulukoti, sairaan- ja terveydenhuollosta järjestämisvastuussa oleva puolustusvoimat ja vankiterveydenhuollon yksikkö.¹

Palveluntuottaja: hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä, valtion liikelaitos, itsenäinen julkisoikeudellinen laitos tai evankelisluterilainen tai ortodoksinen kirkko tai seurakunta tai seurakuntayhtymä sekä osakeyhtiö ja muu yhtiö, julkinen ja yksityinen yhteisö, osuuskunta, yhdistys, säätiö ja yksityinen elinkeinonharjoittaja, joka tuottaa lain 3 kohdassa tarkoitettua sosiaalipalvelua tai 4 kohdassa tarkoitettua terveyspalvelua.²

Yksityinen palveluntuottaja: osakeyhtiö, osuuskunta ja muu yhtiö sekä yhdistys, säätiö ja itsenäinen ammatinharjoittaja, joka tuottaa hyvinvointialueelle sopimuksen perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.³

Asiakas: hyvinvointialueen asukas ja muut, joille hyvinvointialueen on lakiin perustuen järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.⁴

Sosiaalipalvelu: sosiaalihuoltolain 14 §:ssä tarkoitettut sosiaalipalvelut sekä niiden järjestämiseen tai tuottamiseen liittyvä sosiaalialan ammatillinen ohjaus ja muu toiminta, joilla edistetään ja ylläpidetään yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta ja joita suorittavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö joko palveluyksikössä, liikkuvana palveluna, etä- tai digiyhteydellä taikka asiakkaan luona.⁵

Terveyspalvelu: potilaan terveydentilan määrittämiseksi, hänen terveytensä palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtävät toimenpiteet, terveyden- ja sairaanhoito tai muuta käsittely, jossa käytetään lääketieteellisiä tai hammaslääketieteellisiä menetelmiä tai joka perustuu lääketieteeseen tai hammaslääketieteeseen ja, joita suorittavat terveydenhuollon ammattihenkilöt tai joita suoritetaan terveydenhuollon palveluyksikössä, liikkuvana palveluna, etä- tai digiyhteydellä taikka potilaan luona tai terveydenhuoltolain (1326/2010) 40 §:ssä tarkoitettuna ensihoitopalveluna.⁶

Sosiaali- ja terveydenhuolto: hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevat lakisääteiset sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tehtävät ja palvelut sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen.⁷ Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (HYTE) tarkoittaa toimia ja tehtäviä, joiden tavoitteena on kuntalaisten hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn lisääminen, sairauksien ja syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden vahvistaminen.⁸

¹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 4 §.

² Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 4 §.

³ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2 §.

⁴ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2 §.

⁵ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 4 §.

⁶ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 4 §.

⁷ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2 §.

⁸ Kuntalaki 410/2015.



Palvelun perustiedot ja järjestämisen kriteerit

1. Palvelu

Hälytyskutsupalvelu on Helsingin kaupungin seniorikeskusten tai palvelutalojen tuottama tukipalvelutuote omiin yksiköihin, jossa on iäkkäiden yhteisöllistä asumista. Hälytyskutsupalvelu sisältää hälytyskutsun, tyypillisesti rannekepainikkeen ja tarvittaessa ovihälyttimen. Laitteet ovat yksikköjen kiinteitä olemassa olevia laitteita.

Yhteisöllisen asumisen asukkaat saavat tarvittaessa käyttöönsä hälytyskutsun sekä mahdolliset auttamiskäynnit. Hälytyssoitto menee talossa olevan hoitajan matkapuhelimeen. Jos samassa taloudessa on useampi hälytyskutsun käyttäjä, palvelu vaatii lisäkutsunapin/rannekkeen käyttäjää kohden.

Ovihälytin on asennettu asiakkaan asunnon ulko-oveen ja tarvittaessa voidaan ottaa käyttöön. Ovihälyttimestä hälytys menee hoitajan matkapuhelimeen.

Hälytyskutsulla pyritään lisäämään asiakkaan turvallisuutta ja ehkäisemään ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymistä. Palvelu on tarkoitettu yhteisöllisen asumisen asukkaille, joilla on voimakas kaatumisen pelko tai kaatumistaipumus, ja kaatuessaan eivät pysty itse nousemaan ylös. Hälytyskutsu on asiakkaille, jotka kokevat turvattomuuden tunnetta tai heidän terveydentilansa saattaa äkillisesti heikentyä, eikä asukas kykenisi hälyttämään puhelimella apua.

Hälytyskutsulla asiakas saa avun äkillisissä tilanteissa vuoden jokaisena päivänä, kaikkina vuorokaudenaikoina Helsingin kaupungin seniorikeskusten tai palvelutalojen yhteisöllisen asumisen yksikössä.

Ovihälytin on tarkoitettu yhteisöllisen asumisen asukkaille, jotka saattavat muistisairauden etenemisen takia poistua asunnostaan, eivätkä muista ottaa avainta mukaan tai osaa takaisin asuntoonsa.

2. Palvelua koskevat säädökset, ohjeet ja laatusuositukset

Hälytyskutsupalvelu on Helsingin kaupungin seniorikeskusten ja palvelutalojen yhteisöllisen asumisen tukipalvelutuote. Hälytyskutsupalvelua voidaan järjestää sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin mukaisena muuna 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavana sosiaalipalveluna (Hyvil-yleiskirje 1/2023: Sosiaalihuoltolain ja lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista sekä niihin liittyvien lakien muutokset 1.1.2023 alkaen).

Sosiaalihuoltolain 2014/1301 19 § mukaan tukipalveluja järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden vammaan tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan asuminen ja palvelut järjestetään erikseen. Asiakkaan palvelujen järjestäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin, asiakassuunnitelmaan, palvelujen myöntämisen perusteisiin ja hallintopäätökseen, jolla sosiaalipalveluja myönnetään.

Palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan erillisinä sosiaalipalveluina, kotihoidon palveluun rinnastettavana palveluna (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 19 a §) ja tukipalveluina (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 19 §). Helsingin kaupungin arviointitoiminnan Asiakasohjaus päättää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen myöntämisen perusteiden perusteella myönnettävistä sosiaalihuollon palveluista, joista tehdään muutoksen hakukelpoiset hallintopäätökset. Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma.

3. Asiakkaan tarpeen (palvelutarpeen/hoidon tarpeen) arviointi

Asiakkaan tarpeen (palvelutarpeen/hoidon tarpeen) arviointi on kuvattu [SOTEPE SKH Ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen palvelun järjestämisen kuvauksessa](#) (jatkossa yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus).

Palvelutarpeenarvioinnissa arvioidaan asiakkaan hälytyskutsupalveluntarve.

Jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan hälytyskutsupalvelun tarve, käynnistetään palvelun hakeminen. Pääsääntöisesti asiakas toimii itse hakijana. Asiakas saa hakemukseensa muutoksenhakukelpoisen palvelupäätöksen.

4. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus, asiakkaaksi tuleminen prosessi ja toiminnan organisoituminen on kuvattu yhteisöllisen asumisen palvelukuvausessa.

Palvelun tuottamisen laadulliset kriteerit

5. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

Henkilöstön osaaminen, ammattitaito, henkilöstön koulutusrakenne, osaamisen kehittäminen, henkilöstön määrä ja -mitoitus, vastuuhenkilöt, perehdyttäminen ja työhyvinvointi on kuvattu yhteisöllisen asumisen palvelukuvausessa.

6. Resurssit

6.1. Sijainti

Helsingin kaupunki.

6.2. Tilat

Helsingin kaupungin seniorikeskukset ja palvelutalot, jossa toteutetaan yhteisöllistä asumista kokonaan omissa yksiköissä sekä hybridiyksiköissä eli yksiköt, joissa on yhteisöllisen asumisen asiakkaita ja ympärivuorokautisen hoidon asiakkaita.

6.3. Asunto

Vuokra-asunto sijaitsee Helsingin kaupungin omissa seniorikeskuksissa tai palvelutaloissa.

6.4. Laitteet ja apuvälineet

Hälytyskutsulaitteet ja ovihälyttimet ovat Helsingin kaupungin seniorikeskusten ja palvelutalojen omia kiinteitä laitteita.

6.5. Turvallisuus

Helsingin kaupungin seniorikeskukset ja palvelutalot huolehtivat laitteiden huoltamisesta, korjauksesta tai tarvittaessa vaihtavat vialliset ja rikkiäiset laitteet toimiviin laitteisiin.

7. Asiakkaan suunnitelmat

7.1. Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan ja ammattilaisen arvio hälytyskutsupalvelun tarpeesta ja asiakkaan saama palvelu sekä uudelleen arvioinnin ajankohta.

7.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hälytyskutsu ja ovihälytin on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka perustuu yhteisöllisen asumisen tai asiakasohjauksen moniammatilliseen arvioon asiakkaan tarpeista.

7.3. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoitotyön suunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeeseen vastamaan hälytyskutsu ja ovihälytin.

7.4. Suunnitelma itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi

Yhteisöllisen asumisen palvelukuvaukseen on kuvattu suunnitelma itsemääräämisoikeudesta ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta.

8. Asiakkaan saama palvelu

Asiakkaan saama hälytyskutsupalvelu on kuvattu tämän dokumentin kohdassa yksi. Asiakkaan muu saama palvelu on kuvattu yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksessa, sisältäen asiakkaan itsemääräämisoikeuden, yhteistyön läheisten kanssa, omatyöntekijän ja

vastuuntyöntekijän, kommunikation, asiakasymmärryksen ja asiakkaan tarvitsemat muut palvelut.

Maksut ja talous

9. Asiakkaalta perittävät maksut

9.1. Tukipalvelumaksut

Asiakasmaksulain 1992/734 10 h § mukaan voidaan periä asiakkaalta maksu asiakassuunnitelmaan sisältyvistä sosiaalihuoltolain 19 §:n 2 momentin tarkoitetuista tukipalveluista ja 21 b §:n 1 momentissa tarkoitetuista sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta sekä vastaavista sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin perusteella järjestetyistä asumista tukevista palveluista.

Hälytyskutsupalvelu on Helsingin kaupungin seniorikeskuksissa ja palvelutaloissa oleva tulosidonnainen tukipalvelu.

Jos asiakkaan tulot eivät riitä palvelun maksamiseen, asiakkaalla on mahdollisuus hakea sosiaalihuollon asiakasmaksuihin asiakasmaksulain 11 §:n mukaisesti asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä.

Tietojen hallinta

10. Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmät on kuvattu yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksessa.

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

11.1. Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely ja salassapito

Asiakastietojen rekisterinpitäjä on Helsingin kaupunki.

Ulkoisen palveluntuottajan osalta sopimuksessa kuvataan, miten palveluntuottajan oman järjestelmän tiedot jakaantuvat eri rekisterinpitäjien välillä (tapauksessa, jossa

palveluntuottajan järjestelmä sisältää sekä oman palvelutuotannon tietoja että järjestäjän lukuun tuotettua palvelua).

Kaupungin tietosuoja- ja salassapitoliite ostopalveluille [linkki](#)

11.2. Arkistointi ja asiakas- ja potilasasiakirjojen siirto rekisterinpitäjälle

Tämä kohta koskee erityisesti ostopalvelun tuottajaa. Tiedot tulee kirjata myös sopimukseen.

Asiakirjat siirretään rekisterinpitäjälle asiakkaan hoidon/palvelun päättyessä.

Siirron toteuttamistapa (järjestelmärajapinnan kautta, suojatulla sähköpostilla, paperimuodossa ja muut tiedot) kuvataan sopimuksessa.

Palvelun asiakirjoja syntyy myös paperimuodossa: kyllä ei

11.3. Tietopyynnöt

Asiakas voi pyytää sosiaali- ja terveydenhuollon tallentamia tietoja tai tehdä tietopyynnön kaupunginarkistosta [Tietopyynnöt ja asiakirjajulkisuus -internet sivujen ohjeistuksen mukaisesti](#).