

PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALTJÄNSTERNA

UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Serviceproducent Borgå stad Social- och familjetjänster FO-nummer: 1061512-1	
Verksamhetsenhetens namn Borgå skyddshem	
Kommun där serviceenheten finns samt kontaktuppgifter Borgå	
Serviceform; klientgrupp för vilken tjänster produceras; antal klientplatser Skyddshemmet erbjuder tjänster för personer som utsatts för eller lever under hot om våld i sin parrelation eller någon annan nära relation. Det finns nio familjeplatser på skyddshemmet.	
Verksamhetsenhetens gatuadress Nordenskiöldsgatan 18	
Postnummer 06100	Postort Borgå
Verksamhetsenhetens ansvariga chef Marika Johansson	Telefon 040 676 7875
E-post marika.johansson@porvoo.fi	
Tjänster som köps från underleverantörer och producenter av dessa tjänster	
Kungsvägens arbetshälsa: företagshälsovård Borgå lokalservice: Städning Leasingbil: LeasePlan Säkerhetssystem: Securitas Larmknappar: Securitas Interna förvaltningstjänster, bland annat IT-tjänster och andra stödtjänster som produceras av Borgå stad, såsom byråsekreterartjänster. Tolk-tjänster: Youpret Oy Arbetshandledning: Työnohjauspalvelut Tuuma Oy	

VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDEN OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2)

Vad är enhetens verksamhetsidé?

Ett skyddshem definieras som en boendeenhet inom krisarbete med verksamhet dygnet runt, dit offer för

våld i nära relationer och inom familjen kan komma utan remiss. Man kan söka sig till skyddshemmet på eget initiativ eller på anvisning av en myndighet. Skyddshemmet är öppet dygnet runt och där finns alltid personal som fått utbildning inom social- och/eller hälsovård och är specialiserad på våldsförebyggande arbete. Skyddshemmets mål är att garantera säkerheten för offret, bryta våldsspiralen samt lösa de kriser och andra problem som den orsakar.

Skyddshemmet är avsett för offer för våld i nära relationer och inom familjen, kvinnor, barn och män i alla åldrar. Skyddshemmet är öppet för både ensamkommande vuxna och vuxna som kommer tillsammans med sina barn. På skyddshemmet beaktas klienternas specialbehov i fråga om hälsa, kulturell bakgrund och livssituation.

Barn som utsätts för våld i familjen har rätt till stöd och hjälp på samma sätt som vuxna som upplevt våld. När ett barn utsätts för våld i en nära relation eller inom familjen är det fråga om antingen våld mot barnet eller att barnet bevittnar våld mot den ena föräldern. Barnet bör få individuellt stöd för att klara krisen som våldet orsakat.

Borgå skyddshem erbjuder skyddshemstjänster med nio familjeplatser. Personalen består av åtta handledare, en socialarbetare och en chef.

Borgå skyddshem ingår i de korrigerande tjänsterna inom Borgå stads barn- och familjetjänster.

Värden och verksamhetsprinciper

Vilka är enhetens värden och verksamhetsprinciper?

Verksamhetsprincipen är en kunnig och välmående personal som är engagerad i arbetet och verksamhetsenhetens gemensamma värden.

Borgå skyddshem:

- en kortvarig tillflykt för offer för familje- och närståendevåld samt deras familjer när det är otryggt och farligt att stanna hemma på grund av våld, hot eller rädsla
- möjlighet till stöd och hjälp för klienterna för att lösa krisen med hjälp av en yrkeskunnig personal med utbildning inom våldsbekämpning
- möjlighet för klienterna att bo på skyddshemmet tillfälligt så länge krisen kräver, vanligtvis från några dagar till ett par månader. Vid behov längre
- möjlighet till fysisk vila och konkret distans till våldsförövaren
- möjlighet att reda ut livssituationen och hitta olika alternativa lösningar
- i huvudsak kvinnor kommer till skyddshemmet, antingen ensamma eller tillsammans med sina barn
- möjlighet att komma antingen efter en akut våldssituation eller vid hot om sådan
- rätt att inte träffa eller diskutera ens per telefon med våldsförövaren
- möjlighet till rådgivning för att ordna praktiska saker, såsom bostad, ekonomi, juridiska frågor och så vidare
- samtals hjälp och handledning även per telefon
- beaktande av alla parter som är inblandade i situationer med familjevåld

- skydd av barnets intressen under alla omständigheter. Särskilt fokus på hjälp för barn som bevittnat eller utsatts för våld
- rådgivning och hjälp dygnet runt.

Värden:

- **Säkerhet:** våld accepteras inte i någon form och inte mot någon. Inom våldsförebyggande arbete är säkerheten både en förutsättning för arbetet och målet för det. Målet är att bygga upp ett liv utan våld.
- **Klientens delaktighet:** våldsarbetet utgår från klienten. Klientens delaktighet innebär att man i arbetet hör och beaktar klientens egen sakkunnighet samt att arbetet framskrider i enlighet med klientens vilja och/eller förmåga. Klientens delaktighet förutsätter en genuin dialog samt att klienten upplever att hen blir hörd och förstådd.
- **Pålitlighet:** inom våldsarbetet innebär pålitlighet att arbetet är transparent. Man berättar öppet för klienterna, de som arbetar inom arbetsgemenskapen och samarbetspartner om arbetsrutinerna inom våldsarbetet, vilka arbetsmetoder som används och grunderna för dem. I klientarbetet tar sig pålitligheten uttryck i form av förtroendefulla klientrelationer. De anställda följer lagar och förordningar gällande tystnadsplikt.
- **Respekt:** i arbetet med klienten beaktas hens individualitet, det vill säga hens personliga situation, personhistoria och behov. I arbetet beaktas klientens utgångsläge och förutsättningar.
- **Inge hopp:** Målet är att bygga upp en tro på och inge hopp om ett liv och livshantering utan våld. Klientens resurser stärks genom att man söker efter saker som ger hen glädje och energi. På så sätt förbättras klientens självförtroende och försvarsförmåga samt förmåga att ta hand om sig själv, vilket hjälper hen att klara sig.

Klientorientering

- Ansvar för sitt eget liv
- En trygg vardag
- Klientens självbestämmanderätt
- Skydd av barn
- Klientens individuella situation, behov och förväntningar.

Kompetens och samarbete

- Yrkeskunnig personal med utbildning inom våldsförebyggande arbete
- Kunskap om lagstiftningen
- Information om andra tjänster och hänvisning till dem
- Mångprofessionellt samarbete
- Riskbedömning (MARAK)
- Trygghetsplan.

Effektivitet och resultat

- Bryta våldsspiralen

- Förebygga utslagning
- Hitta ett stödnätverk och stärka det
- Främja barnens tillväxt och utveckling
- Stärka klienten och inge hopp.

RISKHANTERING (4.1.3)

System och tillvägagångssätt inom riskhantering

En riskbedömningsrapport utarbetas årligen för verksamhetsenheten under ledning av arbetarskyddschef Leena Juvakka. Skyddshemmets chef och personal deltar i arbetet med rapporten, där man bedömer vilka risker som finns och upprättar en åtgärdsplan utifrån dem. Enheten använder sig av en riskhanteringsrapport.

Riskerna undersöks även med hjälp av arbetsplatsutredningar. I arbetsplatsutredningarna deltar företagshälsovården tillsammans med skyddshemmets chef och personal samt arbetarskyddsfullmäktigen. I februari 2019 gjorde företagshälsovården en arbetsplatsutredning på skyddshemmet.

Personal som utför klientarbete går en MiniLOP-kurs. Målet med kursen är att öka säkerheten inom läkemedelsbehandlingen, i synnerhet inom de verksamhetsområden där någon annan än hälsovårdspersonal med utbildning i läkemedelsbehandling ger läkemedelsbehandling. Personalen på Borgå skyddshem hanterar inte sina klienters läkemedel. Av säkerhetsskäl förvaras klienternas läkemedel i skyddshemmets kansli, där klienterna själva docerar sina mediciner.

Arbetsfördelning inom riskhanteringen

Ledningens och chefernas uppgift är att säkerställa att anvisningarna och reglerna följs. Chefen svarar för att introducera personalen i de arbetsuppgifter som ingår i arbetet och ge dem instruktioner för uppgifterna.

Den anställdas uppgift är att följa de givna instruktionerna och reglerna i sitt arbete.

Ledningen svarar för att ordna och ge anvisningar för egenkontroll samt se till att de anställda har tillräcklig kunskap om säkerhetsfrågor. Ledningen svarar för att tillräckligt med resurser har anvisats för tryggheten av säkerheten. Den har även huvudansvaret för att skapa positiva attityder gentemot säkerhetsfrågor. Riskhanteringen kräver aktiva åtgärder även av den övriga personalen. De anställda deltar i utvärderingar av säkerhetsnivån och -riskerna, utarbetandet av egenkontrollplanen och genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten.

Det hör till riskhanteringsens natur att arbetet aldrig blir färdigt. Hela enhetens personal måste vara engagerad samt kunna lära sig av misstag och leva i förändring, för att det ska vara möjligt att tillhandahålla trygga tjänster av hög kvalitet. Genom att inkludera personalen i planeringen,

genomförandet och utvecklingen av egenkontrollen kan man dra nytta av olika yrkesgruppers expertis.

Personssäkerhet

Arbetarskydd: arbetarskyddsparet på skyddshemmet består av chefen och en utsedd handledare.

Om personalen råkar ut för en olycka fyller chefen i en olycksanmälan till försäkringsbolaget If.

Tillbud och risksituationer rapporteras med en anmälan i Wpro (Borgå stad) samt hotfulla situationer med en blankett till den enhet vid Institutet för hälsa och välfärd (THL) som svarar för skyddshemstjänsterna.

Klientsäkerhet

Klientsäkerheten garanteras dygnet runt genom personalens närvaro, låsta dörrar, larmknappar för personalen, övervakningskameror, gott samarbete med polisen och bevakningsföretaget samt yrkeskunnig och erfaren personal, som även i överraskande situationer reagerar på det sätt som krävs.

Identifiera risker

Inom riskhanteringsprocessen avtalar man om förfaranden för att identifiera riskerna och kritiska arbetsskeden.

Hur lyfter personalen fram missförhållanden, kvalitetsavvikelser och risker som den upptäcker?

Personalen tar i första hand upp frågorna med sin chef. Diskussioner pågår ständigt och alla anställda är skyldiga att ta upp de missförhållanden och risker som de upptäcker med chefen.

48 § i socialvårdslagen ålägger personalen att anmäla de missförhållanden den lägger märke till. Anmälningsskyldigheten innebär att medlemmar i socialvårdspersonalen utan dröjsmål ska meddela den person som ansvarar för enhetens verksamhet om de vid skötseln av sina uppgifter lägger märke till eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienterna. Den som ansvarar för verksamheten ska meddela saken vidare till den ledande tjänsteinnehavaren för kommunens socialvård.

Hantera risker

1.1.1 Brister och risker kommer fram genom arbetsplatsutredningar. Vid hotfulla och farliga situationer, olycksfall

i arbetet samt tillbud görs skriftliga anmälningar. Anmälningar om hotfulla och farliga situationer görs i systemet Wpro för arbetssäkerhet och arbetsolyckor inom social- och hälsovården. Anmälningar om missförhållanden inom socialvården görs i systemet Spro.

Verksamheten ändras efter en anmälan och personalen får nya instruktioner.

Hur hanteras och dokumenteras incidenter och tillbud på enheten?

Staden har anvisningar för hur man ska agera i hotfulla och farliga situationer samt vid arbetsolycksfall och tillbud. Chefen informeras omedelbart om händelserna. Olycksfall anmäls

<p>tillsammans med chefen. Anmälningarna skickas till arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktigen. Situationer som berör klienter registreras dessutom i klientdatasystemet. Behandlas i team och ledningsgruppen.</p>
<p>Korrigerande åtgärder Korrigerande åtgärder, utredning av orsakerna och säkrare rutiner föreslås.</p>
<p>Hur reagerar man inom enheten på kvalitetsavvikelser, tillbud och incidenter som kommit fram?</p> <p>Man diskuterar, registrerar och behandlar händelserna i teamet/ledningsgruppen och ändrar rutinerna.</p>
<p>Informera om förändringar</p> <p>Personalen informeras muntligt och skriftligt.</p>

UTARBETA PLAN FÖR EGENKONTROLL (3)

<p>Person eller personer med ansvar för planeringen av egenkontrollen</p> <p>Enhetens chef och servicechef.</p>
<p>Vem har deltagit i planeringen av egenkontrollen?</p> <p>Chefen i samarbete med personalen på ett arbetsplatsmöte.</p>
<p>Kontaktuppgifter för den person som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen:</p> <p>Marika Johansson, marika.johansson@porvoo.fi, tfn 040 676 7875</p>
<p>Följa upp planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften)</p> <p>Planen för egenkontroll uppdateras regelbundet när det sker förändringar i verksamheten visavi kvaliteten eller klientsäkerheten.</p>
<p>Hur sköter enheten uppdateringen av planen för egenkontroll?</p> <p>Varje år i början av verksamhetsplanen kontrolleras innehållet i planen för egenkontroll. Vid behov när det sker förändringar i kvaliteten och klient-/arbetssäkerheten. Verksamheten granskas som ett kontinuum på arbetsplatsmöten.</p>
<p>Egenkontrollplanens offentlighet</p> <p>Den uppdaterade planen för egenkontroll ska finnas allmänt tillgänglig på enheten, så att klienter, anhöriga och intresserade av egenkontrollen enkelt och utan att separat behöva be om det ska kunna ta del av den.</p>
<p>Var finns enhetens egenkontrollplan för påseende?</p> <p>Enhetens plan för egenkontroll förvaras på anslagstavlan och i en mapp i enhetens lokaler samt på nätet på Borgå stads webbplats.</p>

KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

Bedöma servicebehov

Bedömningen av klientens behov av service på skyddshemmet görs i regel per telefon i samarbete med den myndighet som hänvisar till servicen eller direkt med klienten.

Hur bedöms klientens servicebehov – vilka indikatorer används i bedömningen?

Klientens servicebehov bedöms i gemensamma samtal mellan klienten och skyddshemmets personal (skyddshemmets handledare, socialarbetare och chef) samt i förhandlingar med andra myndigheter. Med hjälp av olika arbetsmetoder (MARAK, våldscirkel) bedöms riskerna kontinuerligt tillsammans med klienten under hans vistelse på skyddshemmet. Man diskuterar och planerar klientens mål samt upprättar en trygghetsplan tillsammans med klienten innan hen lämnar skyddshemmet. En individuell klientplan utarbetas för klienten inom ramarna för arbetet på skyddshemmet. Socialarbetaren svarar för att leda klientprocessen medan klienten vistas på skyddshemmet.

På vilket sätt inkluderas klienten och/eller hans anhöriga och närstående i bedömningen av servicebehovet?

Bedömningen görs alltid tillsammans med klienten och vid behov med hans anhöriga. Man lyssnar på klienternas och deras anhörigas önskemål. Vid behov samarbetar man även med barnskyddet, vuxensocialarbetet eller andra myndigheter i klientens hemkommun.

Klientplan

Hur upprättas klientplanen och hur följs den upp?

Planen för klientens vistelse på skyddshemmet upprättas av hans egna handledare och socialarbetaren i samarbete med klienten. Planen uppdateras ofta. Det är i regel socialarbetaren som registrerar klientplanen i klientdatasystemet. Om klienten redan har en klientplan för någon annan tjänst arbetar skyddshemmet i mån av möjlighet enligt den planen och tillhandahåller de fortlöpande stödåtgärder som klienten behöver även under vistelsen på skyddshemmet.

Hur säkerställer man att personalen känner till klientplanens innehåll och agerar i enlighet med den?

Klientens plan registreras i Efficia, och alla anställda läser informationen om klienten. Klienterna har egna mappar, där olika blanketter och andra viktiga dokument samlas. Man går igenom klientens situation och planer i rapporter och på avdelningsmöten.

Bemöta klienten

Stärka självbestämmanderätten

Självbestämmanderätt är en grundläggande rättighet som tillhör alla och består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Rätten till privatliv och skydd av privatlivet är nära kopplade till dessa rättigheter. Rätten till personlig frihet skyddar såväl personens fysiska frihet som den fria viljan och självbestämmanderätten. Inom socialvårdstjänsterna är det personalens uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt samt stödja klientens delaktighet i planeringen och genomförandet av sina tjänster.

Hur stärker man på enheten sådana faktorer som är förknippade med klientens självbestämmanderätt, såsom privatlivet, friheten att själv bestämma över sina dagliga aktiviteter och möjligheten att själv forma sitt liv?

Självbestämmanderätten respekteras, och man strävar efter att lyfta fram klientens åsikter i klientplanen. Klienterna har egna rum. I skyddshemmets tjänster ska klienternas specialbehov i fråga om hälsa, språklig och kulturell bakgrund samt livssituation beaktas. Detta kräver ofta att man ägnar särskild uppmärksamhet åt boendearrangemang, extra resurser och ett intensivare samarbete med andra tjänster. I arbetet beaktas klientens utgångsläge och förutsättningar. Respekten syns även i verksamheten i form av att man anser att de synsätt, kunskaper och färdigheter samt den arbetsinsats som andra anställda och olika samarbetspartner bidrar med är viktiga.

Principer för begränsning av självbestämmanderätten

Vården av och omsorgen för klienter inom socialvården grundar sig i första hand på frivillighet, och tjänsterna ska i regel tillhandahållas utan att begränsa klientens självbestämmanderätt. På skyddshemmet används inga sådana begränsande åtgärder som avses i barnskyddslagen.

Vilka principer för begränsningsåtgärder har man avtalat om på enheten?

Skyddshemmet är en rusmedelsfri enhet. Om klienten inte kan förbinda sig till rusmedelsfrihet hänvisas hen till andra tjänster.

På skyddshemmet accepteras inte våldsamt eller hotfullt beteende i någon form. Säkerheten för klienterna och personalen på skyddshemmet kommer i första hand. Om en klient uppträder hotfullt också efter att saken har diskuterats med hen skrivs hen ut från skyddshemmet.

Bemöta klienten

Klienten har rätt att lämna in en anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller den ledande tjänsteinnehavaren om hen är missnöjd med bemötandet.

I planen för egenkontroll anges på vilket sätt man säkerställer att klienterna bemöts sakligt och hur man ska agera om man upptäcker osakligt bemötande. Hur ska man tillsammans med klienten och vid behov hans anhöriga eller närstående hantera incidenter eller farliga situationer som klienten har upplevt?

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställer hur klienten ska bemötas på enheten och inom socialtjänsterna.

Ärendet behandlas tillsammans med klienten och nödvändiga åtgärder vidtas för att situationen inte ska upprepas.

Klientens delaktighet

Klienternas och de anhörigas deltagande i utvecklingen av enhetens kvalitet och egenkontroll

Beaktandet av klienter i olika åldrar samt deras familjer och närstående är en viktig del av utvecklingen av tjänsternas innehåll och kvalitet, klientsäkerheten samt egenkontrollen. Eftersom kvalitet och god vård kan betyda olika saker för personalen och klienterna, är det

viktigt att i utvecklingen av enheten ha tillgång till respons som samlats in systematiskt och på olika sätt.

Att klienten är delaktig innebär att man i arbetet hör och beaktar hens sakkunnighet och att arbetet framskrider i enlighet med klientens vilja och/eller förmåga. Klientens delaktighet förutsätter en genuin dialog samt att klienten upplever att hen blir hörd och förstådd.

Samla in respons

Hur deltar klienterna och deras närstående i utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll? Hur samlar klientrespons in?

Klientrespons och utvecklingsidéer samlas in vid den avskedsfest som ordnas för varje klient. Det är viktigt att klienten deltar i utvecklingen av tjänsterna.

Varje klient hänvisas att ge respons på tiden på skyddshemmet via en elektronisk responsblankett, som Institutet för hälsa och välfärd upprätthåller. Klienten kan valfritt ge responsen även skriftligt på en blankett, som skickas per post till Institutet för hälsa och välfärd. Klienten kan fylla i blanketten elektroniskt på skyddshemmets kunddator eller iPad eller på en egen enhet.

Hantera respons och använda den i utvecklingen av verksamheten

Hur används klientrespons i utvecklingen av verksamheten?

Klientresponsen går igenom tillsammans med personalen. Målet är att identifiera och formulera utvecklingsbehov inom tjänsterna. Vi strävar efter att utveckla servicen utifrån den respons och de idéer som vi får in.

Klientens rättsskydd

a) Mottagare av anmärkningar

Registratorskontoret, Social- och hälsovårdssektorn
Stadshusgatan 5, 06100 Borgå
SOTEkirjaamo@porvoo.fi
Kompassen, Krämartorget B, 06100 Borgå
tfn 020 692 250

b) Socialombudsmannens namn och kontaktuppgifter samt information om de tjänster hen erbjuder

Socialombudsman Salla Ritala
telefontid må–to kl. 9–12
tfn 044 729 7987
sosiaaliasiamies@phhyky.fi
Mannerheimgatan 23, 06100 Borgå

Verksamheten grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. I socialombudsmannens uppgifter ingår bland annat juridisk rådgivning, att hjälpa till med att lämna in anmärkningar och att informera om klientens rättigheter.

Patientombudsman Salla Ritala
telefontid må–to kl. 9–12
tfn 044 729 7987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Patientombudsmannens uppgifter definieras i lagen om patientens ställning och rättigheter. Enligt 11 § i denna lag ska patientombudsmannen ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av lagen samt hjälpa patienten att lämna in anmärkningar eller klagomål. Patientombudsmannen informerar om patientens rättigheter samt arbetar även i övrigt för att främja och tillgodose patientens rättigheter.

c) Konsumentrådgivarens namn och kontaktuppgifter samt information om de tjänsterna erbjuds

Riksomfattande konsumentrådgivning, tfn 029 553 6901 (på finska)/tfn 029 553 6902 (på svenska)

d) Hur hanteras anmärkningar, klagomål och tillsynsbeslut gällande enhetens verksamhet och hur beaktas de i utvecklingen av verksamheten?

En klient som är missnöjd med bemötandet inom socialvården kan lämna in en anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten inom socialvården eller till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Syftet med anmärkningsförfarandet är att klientens ärende ska behandlas så nära serviceprocessen som möjligt och av en sådan person som genom sitt avgörande snabbt och direkt kan bidra till att åtgärda bristen. Svar ges senast inom en månad.

Man kan inte söka ändring i ett individuellt beslut genom en anmärkning. En anmärkning kan dock påverka hur man framöver agerar och bemöter klienterna på verksamhetsenheten.

Svar på anmärkningar ges av Maria Andersson, chef för barn- och familjetjänsterna.

Klagomål

En klient inom socialvården kan lämna in en fritt formulerad förvaltningsklagan om upplevda brister i social- och hälsovården eller en myndighets förfarande till regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller statsrådets justitiekansler.

Det är möjligt att lämna in klagomål även till kommunala och statliga myndigheter. I vissa fall kan regionförvaltningsverket överföra klagomålet till Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira (exempelvis allvarliga felbehandlingar samt nationellt eller principiellt viktiga frågor).

Rätten att lämna in ett klagomål begränsas inte till egna ärenden, utan vem som helst kan lämna in ett klagomål. Klagomålsförfarandet är ingen officiell process för ändringssökande, och en förvaltningsklagan kan därför inte leda till en ändring i innehållet i ett enskilt servicebeslut. Avgörandet av ett klagomål kan inte överklagas.

En förvaltningsklagan gällande socialvården kan exempelvis gälla

- servicesystemets och verksamhetsenhetens funktion
- personaldimensionering
- förfaranden och arbetsrutiner
- dåligt bemötande av klienter
- vårdens och tjänsternas otillräcklighet eller tillgänglighet.

I avgörandet av ett klagomål kan man ta ställning till frågor om ändamålsenlighet eller verksamhetens kvalitet, bemötandet av klienten eller andra frågor som kommit fram i samband med klagomålet.

Genom klagomålet får tillsynsmyndigheten kännedom om det upplevda missförhållandet. På basis av klagomålet kan tillsynsmyndigheten till exempel ge myndigheten en anmärkning.

e) Mål för handläggningstiden för anmärkningar

Inom fyra veckor ges svar om att anmärkningen har anlänt.

EGENKONTROLL AV SERVICENS INNEHÅLL (4.3)

Verksamhet som stöder välbefinnande, rehabilitering och tillväxt

a) Främja klienternas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga och välbefinnande

Med klientens skriftliga samtycke förmedlas information om ärenden som gäller klientens service till andra serviceproducenter och tas klientuppgifter emot för att trygga servicen.

Hur följs målen för klienternas funktionsförmåga, välbefinnande och rehabiliterande verksamhet upp?

Klientens egna handledare och socialarbetare planerar arbetet under och målen för hens vistelse på skyddshemmet tillsammans med klienten. Planen uppdateras vid behov. Planerna går igenom i de dagliga rapporterna. Klientberättelserna och rapporterna registreras i Efficia.

Kost

Hur följer man i enhetens egenkontroll upp att klienterna får tillräckligt med näring och vätska samt deras näringsnivå?

Klienterna äter och lagar i regel sin mat själva. Klienterna får matvaror av skyddshemmet. Det är i första hand barnets förälder som ansvarar för att barnet som bor på skyddshemmet tillsammans med hen får mat. Hela personalen följer dagligen upp saken, och vid behov diskuteras den tillsammans med klienten/barnets förälder. Specialkost och allergier beaktas i matlagningen.

Hygienrutiner

Hur följs den allmänna hygiennivån upp på enheten och hur säkerställs att hygienrutiner som motsvarar klienternas behov förverkligas i enlighet med anvisningarna samt klienternas vård- och serviceplaner?

Hygienutbildningar ordnas av Borgå stad. Stadens arbetsgrupp för hygien sammanträder regelbundet och ger anvisningar. Skyddshemmets personal har deltagit i hygienutbildningar. Samtliga handledare på skyddshemmet har hygienpass.

Skyddshemmets handledare Terhi Kuokka har utsetts till hygienansvarig på enheten.

Klienterna får vid behov hjälp med och handledning i sin personliga hygien. Personalen sköter handhygien genom att tvätta händerna ofta, bland annat för att förebygga spridning av sjukdomar.

Kontaktytorna i skyddshemmet rengörs regelbundet, och i och med coronaepidemin rengörs kontaktytorna, till exempel bordsskivor, dörrhandtag, tangentbord och liknande, dagligen. Det finns handsprit för klienterna och personalen.

Hälsa- och sjukvård

a) Hur säkerställer enheten att anvisningarna för tandvård, icke-akut sjukvård och akut sjukvård för klienterna samt plötsliga dödsfall följs?

Hela personalen hjälper vid behov klienten att boka tid till den offentliga tandvården och till offentliga läkare/sjukskötare (hälsostationerna i Borgå/Borgå sjukhus). Vid behov hänvisas klienten till jouren på Borgå sjukhus. En av handledarna på skyddshemmet följer vid behov med klienten till läkarmottagningen. Vid plötsliga dödsfall kontakter skyddshemmet nödvändiga aktörer, bland annat polisen och socialjouren.

b) Hur främjas och följs hälsan hos långtidssjuka klienter upp?

Genom att följa anvisningarna från vårdpersonalen. Man ser till att klienterna använder de läkemedel som läkaren ordinerat enligt anvisningarna.

c) Vem på enheten ansvarar för hälso- och sjukvården för klienterna?

Hela personalen, genom att hjälpa klienten att hitta den tjänst som behövs.

Läkemedelsbehandling

Läkemedelsbehandlingen är säker samt baserar sig på planen för läkemedelsbehandling inom Borgå stads social- och hälsovårdsväsende som följs upp och uppdateras årligen. I Borgå stads plan för läkemedelsbehandling, som baserar sig på social- och hälsovårdsministeriets handbok Säker läkemedelsbehandling, ges riktlinjer för bland annat principerna för läkemedelsbehandling och ansvarsfördelningen i anknytning till den samt de minimikrav som varje enhet som ger läkemedelsbehandling måste uppfylla.

a) Hur följer man upp och uppdaterar verksamhetsenhetens plan för läkemedelsbehandling?

Planen för läkemedelsbehandling inom social- och hälsovårdsväsendet i Borgå uppdaterades den 6 september 2021. Planen för läkemedelsbehandling omfattar en allmän del som gäller hela staden samt en enhetsspecifik del.

Planen uppdateras årligen.

b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandlingen på enheten?

Klienterna själva. Skyddshemmets personal har gått en utbildning i enlighet med planen för läkemedelsbehandling (MiniLOP).

Samarbete med andra serviceproducenter

En klient inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt. En klient inom barnskyddet kan exempelvis behöva skolans eller hälso- och sjukvårdens tjänster eller tjänster inom psykiatri,

rehabilitering eller småbarnspedagogik. För att servicehelheten ska fungera ur klientens perspektiv och motsvara hans behov krävs samarbete mellan serviceproducenterna, där informationsgången mellan de olika aktörerna är särskilt viktig.

Hur genomförs samarbetet och informationsutbytet med övriga serviceproducenter inom social- och hälsovården som medverkar i servicehelheten för klienten?

Man diskuterar och kommer överens med klienten om vem som kontaktar vem. Samarbetet sker per telefon och e-post samt genom gemensamma förhandlingar både på skyddshemmet och hos samarbetsaktörerna. För varje barn som kommer till skyddshemmet gör skyddshemmets socialarbetare en barnskyddsanmälan till barnets hemkommun. Vid behov ordnas nätverksförhandlingar under vistelsen på skyddshemmet.

Tjänster som produceras av underleverantörer (punkt 4.1.1 i föreskriften)

Hur säkerställs att tjänster som produceras av underleverantörer motsvarar kraven på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet?

Man håller regelbunden kontakt, utvärderar bland annat tjänsternas kvalitet och gör ändringar vid behov.

KLIENTSÄKERHET (4.4)

Samarbete med myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten

Hur utvecklar enheten sin beredskap att förbättra klientsäkerheten och hur samarbetar man med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för klientsäkerheten?

Säkerhetsfrågor på respektive enhet: en säkerhetsmapp som alla anställda har läst.

Kontakt med polis- och räddningsmyndigheterna: vid behov.

Kameraövervakning: 16 inspelande kameror inomhus och utomhus.

Larmarmband: Alla arbetstagare som utför klientarbete på ett arbetsskift bär ett larmarmband, även vikarier.

Automatisk låsning samt automatiska larm och brandlarm: A-bolagen och räddningsverket ansvarar för servicen och underhållet.

Möjlighet till bevakningsservice i skyddshemmet om det där uppkommer ett akut hot mot klientsäkerheten utifrån, till exempel en våldsförövare, eller ett internt hot, till exempel psykisk instabilitet hos en klient på skyddshemmet.

Personal

Vård- och omsorgspersonalens antal, struktur och dimensionering samt principer för anlitande av vikarier

a) Hur ser personalantalet och -strukturen ut på enheten?

- 8 handledare
- 1 socialarbetare
- 1 chef.

b) Vilka är principerna för anlitande av vikarier på enheten?

Vikarier används vid behov. Det ska alltid finnas personal på plats på skyddshemmet. De nationella kvalitetsrekommendationerna för skyddshemstjänster följs bland annat i fråga om personaldimensionering.

<p>c) Hur säkerställs att personalresurserna räcker till? På morgonskiftet finns flera arbetstagare, och på kvällsskiftet i regel två arbetstagare. Det finns en arbetstagare på nattsiftet, men om situationen så kräver ordnas en arbetstagare till. Vid planeringen av arbetsskift beaktas antalet klienter på skyddshemmet, och målet är en vettig och effektiv planering.</p>
<p>Principer för rekrytering av personal</p>
<p>a) Vilka principer styr enhetens rekrytering av personal? Vid rekrytering används Kuntarekryts tjänster. Utöver chefen deltar alltid också andra i anställningsintervjuer, till exempel en handledare, servicechefen eller socialarbetaren. Man förbereder sig för arbetsintervjuerna bland annat genom att läsa igenom personens ansökan. Alla som intervjuas får samma frågor, och deras svar antecknas, vilket underlättar valet och motiveringarna till det. I rekryteringen räknas kunskaper i svenska som en merit. Lämplig utbildning för uppgifter som handledare är socionom (YH) eller sjukskötare (YH).</p>
<p>b) Hur beaktas lämpligheten och tillförlitligheten i rekryteringen, särskilt hos personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn? Man ber om ett utdrag om brottslig bakgrund för alla som arbetar med barn.</p>
<p>Beskrivning av inskolningen och fortbildningen av personalen</p>
<p>a) Hur sköter enheten inskolningen av anställda och studerande i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd? Enheten använder sig av en mycket omfattande inskolningsblankett, där man antecknar vem som har inskolats i vad och när. På det här sättet skolar både chefen och personalen tillsammans in ny personal. Samma gäller studerande, men därtill har den studerande även två arbetsplatshandledare som har huvudansvaret för hen.</p>
<p>b) Hur ordnar enheten fortbildning för personalen? Vi följer vilka utbildningar som finns tillgängliga. Personalen diskuterar utbildningsbehoven och upprättar årligen en utbildningsplan. Årligen ordnas också två utvecklingsdagar, och vi stöder personalens deltagande i utbildningar som ordnas av Borgå stad och Institutet för hälsa och välfärd.</p>
<p>Lokaler</p>
<p>Principer för användning av lokalerna Alla skyddshemmets ytterdörrar är låsta. Personalen släpper in klienter och övriga personer efter att ha kontrollerat deras identitet. Skyddshemmets lokaler är indelade i personalrum och klientrum. Varje familj har tillgång till ett eget rum, och därtill finns det gemensamma rum i form av ett kök, ett vistelserum och ett tvättrum. Skyddshemmet har en egen gård för barnen, där barn och föräldrar tryggt kan vistas skyddade mot insyn från utomstående. Gården är ingärdad och låst.</p>
<p>Hur ordnas städningen och tvätten på enheten? Städtjänsten städar de allmänna utrymmena en gång i veckan och vissa utrymmen, såsom köken, två gånger i veckan. Klienterna ansvarar för att det egna rummet är städad. Klienterna och handledarna ser också till att de gemensamma utrymmena är snygga. Klienterna tvättar själva sina kläder. Även handledarna har hand om tvätten.</p>
<p>Tekniska lösningar</p>

<p>Hur säkerställs att de säkerhetsanordningar och anordningar för tillkallande av personal som klienterna har fungerar och att larm besvaras? Klienterna använder inga säkerhetsanordningar.</p>
<p>Anskaffning av hälso- och sjukvårdsutrustning, användarhandledning och underhåll</p>
<p>Hur säkerställs att hjälpmedel som klienterna behöver införskaffas, att klienterna handleds i användningen av dem och att hjälpmedlen underhålls korrekt? Personalen hjälper vid behov klienten att skaffa hjälpmedel från stadens lager och att använda dem. Hjälpmedelslagrets personal ansvarar för underhållet av hjälpmedlen.</p>
<p>Namn på och kontaktuppgifter för den person som svarar för anordningar och utrustning för hälso- och sjukvård På enheten finns ingen utrustning för hälso-och sjukvård.</p>
<p style="text-align: center;">Behandling av klient- och patientinformation</p>
<p>a) Hur säkerställs att verksamhetsenheten följer lagstiftningen om dataskydd och behandling av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsföreskrifter kring registrering av klient- och patientuppgifter som upprättats för enheten?</p> <p>Personalen ska följa personuppgiftslagen. Personalen ska avlägga en elektronisk utbildning i dataskydd och känna till bruksanvisningen för klientdatasystemet Efficca. Alla anställda och studerande har tystnadsplikt. Utbildning registrering ordnas vid behov. Skyddshemmet tillämpar en säkerhetsmodell för producenter av skyddshemstjänster som uppfyller Institutets för hälsa och välfärd krav.</p>
<p>b) Hur sköts inskolningen och fortbildningen av de anställda och praktikanterna när det gäller personuppgiftsbehandling och datasäkerhet?</p> <p>Chefen och en kollega ger anvisningar, och alla anställda ska genomgå en datasäkerhetsutbildning på nätet. Dataskyddsombudet, juristen Johanna Päivärinta, övervakar att alla genomför dataskyddsutbildningen.</p>
<p>c) Var finns enhetens register- eller dataskyddsbeskrivning till påseende offentligt? Om enheten endast har en registerbeskrivning, hur informeras klienterna om frågor som gäller behandlingen av uppgifter?</p> <p>Registerbeskrivningen för SosiaaliEfficca finns på porvoo.fi.</p>
<p>d) Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter</p> <p>Johanna Päivärinta, jurist, 040 741 7383</p>

SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSPLANEN

– Arbete med barn. Stöd och hjälp för barnklienter kräver specialkompetens och utvecklade arbetsmetoder. Barnet är klient på skyddshemmet och har rätt att bearbeta sina våldsupplevelser tillsammans med en anställd. Enligt barnskyddslagen ska barnets behov av stöd och skydd

beaktas inom service för vuxna. Med barnarbete avses arbete med barn som utförs av en anställd som är specialiserad på det. I barnarbetet utgår man ifrån barnets delaktighet och resurser. Våldsarbetet baserar sig på ett nära samarbete med barnskyddet.

Målet med arbetet är att öka barnets fysiska och psykiska trygghet samt att identifiera och stärka barnens egna konstruktiva sätt att klara sig.

– Öppenvårdstjänsterna inom det våldsförebyggande arbetet måste utvecklas, bland annat genom individuella besök och kamratgrupper.

– Ett stort och viktigt utvecklingsbehov för närvarande är basservicens förmåga att identifiera våld och införa en systematisk kartläggning av våld i nära relationer i klientarbetet (till exempel riskbedömningen MARAK). Om behovet av hjälp för offer för våld i nära relationer inte identifieras inom basservicen uteblir också en eventuell hänvisning till specialiserade tjänster. Antalet klienter inom skyddshemstjänsterna är i hög grad beroende av hur väl våld i nära relationer identifieras inom social- och hälsovårdens basservice.

GODKÄNNANDE AV EGENKONTROLLPLANEN

(Planen för egenkontroll godkänns och bekräftas av verksamhetsenhetens ansvariga chef)

Ort och datum
Borgå 10.4.2019

Uppdaterad 2.12.2021

Underskrift

Marika Johansson
Chef för Borgå skyddshem

FÖLJANDE HANDBÖCKER, ANVISNINGAR OCH KVALITETSREKOMMENDATIONER HAR ANVÄNTS I UTARBETANDET AV BLANKETTEN:

Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf, yrkesetiska nämnden: Vardagen, värderingarna och etiken. Etiska riktlinjer för yrkespersonen inom det sociala området

- <https://talentia.e-julkaisu.com/2018/etiska-riktlinjer/#page=1>

SHM:s publikationer (2011:16): Riskhantering och säkerhetsplanering. Handbok för ledning och säkerhetsexperter inom social- och hälsovården

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74506/STM_julkaisu_16_2011_riskienhallinta_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SHM:s publikationer (2014:5): Kvalitetsrekommendation för barnskyddet

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70286/URN_ISBN_978-952-00-3492-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SHM:s publikationer (2020:30): Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162456/STM_2020_30_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SHM:s handböcker (2003:5): Individuell service, fungerande bostäder och tillgänglig miljö.

Kvalitetsrekommendation för boendeservice för handikappade människor

- <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74661/Opp200305.pdf?sequence=1>

Patientsäkerhet, Arbetarskyddsfonden och Teknologiska forskningscentralen VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle (på finska)

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Riksomfattande anvisningar och rekommendationer till stöd för planeringen av egenkontroll inom tjänster för äldre

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Till stöd för säker planering av läkemedelsbehandling:

- Handboken Säker läkemedelsbehandling:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162848/STM_2021_7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valviras föreskrift om anmälan om riskhändelser i samband med produkter och utrustning för hälso- och sjukvård:

- Valviras föreskrift 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Anvisningar för behandling av klient- och patientuppgifter från dataombudsmannens byrå

- Register- och dataskyddsbeskrivningar: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Personuppgiftslagen och behandling av klientuppgifter inom privat socialvård:
http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaaltuutettu/tietosuojavaaltuutetoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Beskrivning av inskolningen av personal och säkerställande av kompetens i anknytning till dataskyddsfrågor och dokumentförvaltning samt annan information om klienthandlingar inom socialvården:
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

INFORMATION TILL BLANKETTENS ANVÄNDARE:

Blanketten är framtagen till stöd för serviceproducenter i utarbetandet av planer för egenkontroll. Den har utarbetats i enlighet med Valviras föreskrift (1/2014). Föreskriften trädde i kraft den 1 januari 2015. Blanketten omfattar alla ämnesområden i föreskriften, och samtliga verksamhetsenheter lyfter i sina respektive egenkontrollplaner fram de frågor som är aktuella i genomförandet av servicen. För varje punkt i blanketten förklaras de saker som ska beskrivas i respektive punkt. När blanketten fylls i ska överflödigt text raderas och Valviras logo bytas ut mot serviceproducentens egen logo, varvid verksamhetsenheten blir kvar med en egenkontrollplan för sin verksamhet, för eget bruk.