

PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALTJÄNSTERNA

UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Serviceproducent Borgå stad Tjänster för vuxna FO-nummer: 1061512-1	
Verksamhetsenhetens namn Vuxensocialarbete och Invandartjänster	
Kommun där serviceenheten finns samt kontaktuppgifter Borgå	
Serviceform: klientgrupp som tjänster tillhandahålls för; antal klientplatser Klienter i behov av vuxensocialarbete och invandartjänster som får service från följande enheter: Vuxensocialarbete och Invandartjänster. I tjänsterna följs socialvårdslagen och den speciallagstiftning som berör tjänsterna, exempelvis lagen om utkomststöd, lagen om främjande av integration och utlänningslagen. Lagstiftningen för kommunförsöket med sysselsättning och därtill hörande väsentlig lagstiftning 31.12.2022.	
Verksamhetsenhetens gatuadress Mannerheimgatan 20 E, vån 2 och Brunngatan 37, vån 3	
Postnummer 06100	Postort Borgå
Ansvarig chef för verksamhetsenheten Servicechef Ville Heininen	Telefon 040 191 6843
E-post viile.heininen@porvoo.fi	
Tjänster som köps av underleverantörer	
Affärsverket Kungsvägens arbetshälsa: arbetshälsa Olika enheters städning och fastighetsskötsel Bevakning och personalens säkerhetstjänster Socialvårdens övriga köpta tjänster Tjänster för missbrukar- och mentalvårdens rehabiliteringsklienter Boendetjänster Tolkjänster Övrigt specialtjänster vid behov	

VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2)

Verksamhetsidé

Verksamhetsenheten grundas för att tillhandahålla tjänster för vissa klientgrupper för vissa syften. Verksamhetsidén anger vilka tjänster enheten producerar och för vem. Verksamhetsidén bygger på speciallagstiftning som berör branschen, såsom barnskyddslagen, handikappservicelagen, lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda, lagarna om mental- och missbrukarvård samt äldreservicelagen.

Vad är enhetens verksamhetsidé?

Målet med socialtjänsterna är att främja hälsa och välbefinnande genom att stödja och förstärka klienternas egna resurser samt genom att förbättra deras livssituation och förebygga att problem blir permanenta. Verksamheten baserar sig på socialvårdens allmänna lagstiftning och speciallagstiftning.

Värderingar och verksamhetsprinciper

Värderingarna har ett nära samband med arbetets yrkesetiska principer och styr valen även när lagen inte ger exakta svar på praktiska frågor. Enhetens värderingar berättar om enhetens sätt att arbeta. De påverkar uppställandet av mål och metoderna för att uppnå dem.

Enhetens verksamhetsprinciper beskriver målen för enhetens dagliga verksamhet och klientens ställning inom enheten. Exempel på verksamhetsprinciper är integritet, säkerhet, fokus på familjer och professionalitet. Verksamhetsprinciperna bildar tillsammans med värderingarna ryggraden i enhetens verksamhetsrutiner och -mål och syns bland annat i bemötandet av klienter och anhöriga.

Vilka är enhetens värderingar och verksamhetsprinciper?

Målet med den professionella verksamheten bland socialvårdens yrkespersoner är att främja social funktionsförmåga, jämlikhet och delaktighet samt att förebygga marginalisering och öka välbefinnande. Yrkespersoner inom socialvården är skyldiga att i sin professionella verksamhet följa bestämmelserna om socialvårdens klienters ställning och rättigheter samt behandlingen av klientuppgifter.

Socialvårdens rättsprinciper framhäver bland annat klientens självbestämmanderätt, prioritering av positiv tolkning och främjande av klientens självständighet.

RISKHANTERING (4.1.3)

Egenkontrollen grundar sig på riskhantering, där risker och eventuella brister i servicen beaktas på ett mångsidigt sätt. Riskerna kan orsakas av till exempel den fysiska verksamhetsmiljön (trösklar, utrustning som är svår att använda), verksamhets sätt, klienterna eller personalen. Ofta är riskerna summan av många felfaktorer. Villkoret för riskhanteringen är att det finns en öppen och trygg atmosfär på arbetsplatsen, där såväl personalen som klienterna och deras närstående vågar lyfta fram brister i kvaliteten och klientsäkerheten.

System och tillvägagångssätt inom riskhantering

Inom riskhanteringen förbättrar man kvaliteten och klientsäkerheten genom att redan i förväg identifiera kritiska arbetsskeden, där kraven och målen för verksamheten är i fara. Till riskhanteringen hör även att systematiskt avlägsna eller minimera brister och konstaterade risker inom verksamheten samt att registrera, analysera och rapportera om inträffade negativa händelser och vidta fortsatta åtgärder. Serviceproducenten ansvarar för att riskhanteringen omfattar alla delområden inom egenkontrollen.

Arbetsfördelning inom riskhanteringen

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 att även den övriga personalen vidtar aktiva åtgärder. De anställda deltar i utvärderingar av säkerhetsnivån och -riskerna, utarbetandet av egenkontrollplanen och genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten.

Det hör till riskhanteringens 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.

Kartläggning av risker görs årligen i varje enhet.

Klientsäkerhet

Socialvårdens klienter har rätt till högklassig socialvård och ett gott bemötande. Detta genomförs genom att försäkra sig om att socialvårdens yrkespersoner har den utbildning som krävs för yrkesverksamheten, tillräcklig yrkeskompetens och den beredskap som krävs för yrkesverksamheten samt möjlighet att utveckla och behålla sina yrkesfärdigheter, genom att främja samarbetet mellan socialvårdens yrkespersoner och bilda en ändamålsenlig arbetsuppgiftsstruktur med hänsyn till klienternas behov av service, samt genom att ordna tillsyn över socialvårdens yrkespersoner.

Personssäkerhet

Inom enheten följs organisationens allmänna och enheternas kompletterade anvisningar för ensamarbete med mera. Vuxensocialarbetets och invandrantjänsternas verksamhetsställen använder sig av larmknappar och övervakningskameror. Det finns ett gällande avtal med vaktföretaget Securitas och vakttjänsten används vid behov genom att kalla på den. Principen inom enheterna är att klientarbete inte enbart utförs ensam. Anvisningarna för ensamarbete följs. Pararbete är särskilt att föredra vid hembesök. Hos sina egna bekanta klienter kan man även göra hembesök ensam. Personalen utbildas för att bemöta svåra klienter. Varje enhet har egna säkerhetsanvisningar.

Vi använder oss av rapporteringssystemet Haiopro för farliga incidenter används för att kunna förbättra och säkerställa klientsäkerheten. Dessutom görs W-pro-anmälan för tillbud och If-olycksfallsanmälan för arbetsolyckor.

Identifiering av risker

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

Hur lyfter personalen fram missförhållanden, kvalitetsavvikelser och risker som upptäcks?

Personalen tar i första hand upp frågorna med sin chef.

Hantering av risker

Brister och risker i verksamheten kommer fram genom arbetsplatsutredningar. Skriftliga anmälningar görs om hotfulla och farliga situationer, arbetsolycksfall samt tillbud. Verksamheten ändras efter en anmälan och personalen får nya instruktioner.

Hur hanteras och dokumenteras skador och tillbud på enheten?

Staden har anvisningar för hur man ska agera i hotfulla och farliga situationer samt vid arbetsolycksfall och tillbud. Olycksfall anmäls tillsammans med chefen. Anmälningarna skickas till arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktige.

Situationer som berör klienter skrivs in i klientdatasystemet.

Olyckor behandlas inom teamen och ledningsgruppen.

Korrigerande åtgärder

Korrigerande åtgärder, utredning av orsakerna och säkrare rutiner föreslås.

<p>Hur reagerar man inom enheten på kvalitetsavvikelser, tillbud och skador som kommit fram?</p> <p>Man diskuterar, registrerar och behandlar händelserna i teamet/ledningsgruppen och ändrar rutinerna.</p>
<p>Information om förändringar</p> <p>Informationen förmedlas muntligt och skriftligt.</p>

UTARBETANDE AV PLAN FÖR EGENKONTROLL (3)

<p>Person eller personer med ansvar för planeringen av egenkontroll</p> <p>Ville Heininen, servicechef för tjänster för vuxna, Raisa Muikku, ledande socialarbetare för invandrantjänster och servicecentret för arbetskraft (TYP), samt Alexandra Blomqvist, ledande socialarbetare för vuxensocialarbetet.</p>
<p>Vem har deltagit i planeringen av egenkontrollen?</p> <p>Annika Immonen, servicedirektör för tjänster för vuxna, Ville Heininen, servicechef för tjänster för vuxna, Raisa Muikku, ledande socialarbetare för invandrantjänster och servicecentret för arbetskraft (TYP), samt Alexandra Blomqvist, ledande socialarbetare för vuxensocialarbetet.</p>
<p>Kontaktuppgifter till den person som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen:</p> <p>Annika Immonen, stf. servicedirektör, tjänster för vuxna och Ville Heininen, servicechef, tjänster för vuxna (och enheternas chefer).</p>
<p>Uppföljning av planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften)</p> <p><i>Planen för egenkontroll uppdateras när det inom verksamheten sker förändringar gällande kvaliteten eller klientsäkerheten.</i></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-/arbets säkerheten.</p>
<p>Egenkontrollplanens offentlighet</p> <p><i>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.</i></p>
<p>Var finns enhetens egenkontrollplan för påseende?</p> <p>Egenkontrollplanen finns på en anslagstavla i enhetens lokaler och på Borgå stads webbplats.</p>

KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

<p>Bedömning av servicebehov</p> <p><i>Vård- och servicebehovet bedöms tillsammans med klienten och vid behov med hens anhöriga, närstående eller lagliga representant. Bedömningen utgår från klientens egna uppfattningar om sina resurser och störet av dem. Vid bedömning av servicebehovet fokuserar man på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmågan samt på möjligheterna till rehabilitering. Bedömningen av servicebehovet omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan: den fysiska, psykiska, sociala och kognitiva. I bedömningen beaktas dessutom riskfaktorer som kan förväntas försämra funktionsförmågan, såsom instabilt hälsotillstånd, försämrat näringsstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.</i></p>
<p>Hur bedöms klientens servicebehov – vilka indikatorer används i bedömningen?</p>

Klientens servicebehov bedöms med metoder enligt socialvårdslagen eller speciallagstiftningen.
<p>På vilket sätt inkluderas klienten och/eller hans anhöriga och närstående i bedömningen av servicebehovet?</p> <p>Klientens nätverk av närstående deltar vid behov med klientens samtycke i bedömningen av servicebehov. Man strävar även efter att öka närståendes delaktighet.</p> <p>Vid bedömningen av servicebehov hos minderåriga deltar alltid barnets vårdnadshavare.</p>
Klientplan
<p>Hur upprättas klientplanen och hur följs den upp?</p> <p>Klientplanen upprättas i enlighet med lagstiftningen. Enheterna kan ha sina egna mer detaljerade anvisningar för planeringen av klientens tjänster och klientarbetet. Klientplanen upprättas i klientdatasystemet i samarbete med klienten och vid behov med hans nätverk av närstående. Målet är att öka användningen av klientplaner som är gemensamma för flera enheter.</p>
<p>Hur säkerställer man att personalen känner till klientplanens innehåll och agerar i enlighet med den?</p> <p>Klientplanen upprättas i klientdatasystemet och den ligger som grund för klientarbetet.</p>
Bemötandet av klienten
<p>Stärkande av självbestämmanderätten</p> <p><i>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.</i></p>
<p>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?</p> <p>Självbestämmanderätten respekteras och klientens åsikt antecknas i klientplanen. Klienten deltar i ordnandet av sina tjänster. Klientens delaktighet stärks i enlighet med socialvårdslagen. Socialvårdspersonal har även rätt att utföra åtgärder utan klientens samtycke som ingriper i klientens självbestämmanderätt i enlighet med lagstiftningen.</p>
Principer för begränsning av självbestämmanderätten
<p><i>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. Det ska alltid finnas en lagstadgad grund för begränsningsåtgärder och inom socialvården kan självbestämmanderätten endast begränsas om klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet riskerar att äventyras. När det gäller åtgärder för begränsning av självbestämmanderätten ska man fatta korrekta skriftliga beslut. Begränsningsåtgärder ska genomföras enligt principen om minsta möjliga begränsning, på ett tryggt sätt och med respekt för människovärdet. För barnskyddsenheter finns särskilda bestämmelser om begränsning av barns och ungas självbestämmanderätt i barnskyddslagen.</i></p>
<p>Vilka principer för begränsningsåtgärder har man avtalat om inom enheten?</p> <p>Det finns inga begränsningsåtgärder inom socialarbetets tjänster för vuxna.</p>
Bemötandet av klienten

En stor del av klagomålen om socialtjänsterna gäller upplevelser av osakligt bemötande eller misslyckade interaktionssituationer med anställda. Klienten har rätt att lämna in en anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller den ledande tjänsteinnehavaren om hen är missnöjd med bemötandet. När tjänsten grundar sig på ett avtal om köptjänster lämnas anmärkningen in till den myndighet som svarar för anordnandet av tjänsten. På enheten ska man dock även utan anmärkning fästa uppmärksamhet vid och vid behov reagera på osakligt eller kränkande beteende gentemot klienterna.

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?

Bland annat lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställer hur klienten ska bemötas inom socialtjänsterna. Klienten har rätt att av den som tillhandahåller socialvården få god socialvård och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas så att hans människovärde inte kränks och så att hans övertygelser och integritet respekteras.

I förverkligandet av socialvården ska man beakta klientens önskemål, åsikter, intressen och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund.

Vid farliga situationer eller om klienten upplever att hen bemötts osakligt, ska man gå igenom ärendet med klienten och vidta nödvändiga åtgärder för att situationen inte ska upprepas. Klienten kan också vid behov kontakta socialombudsmannen när hen har frågor gällande rättigheterna för socialtjänstens klienter. Socialombudsmannen ger råd och kan vid behov bistå klienter och anhöriga i ärenden enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, om klienten är missnöjd med servicen eller bemötandet. Socialombudsmannen fattar dock inga beslut och beviljar inga förmåner.

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 central 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.

Insamling av respons

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

Användarinriktad utveckling av tjänster förbättrar tjänsternas kvalitet, men ökar ofta även tjänsteproduktionens kostnadseffektivitet och hjälper till med att gallra bort tjänster som anses onödiga. I fortsättningen utvecklar staden sina tjänster tillsammans med klienterna redan i tjänsternas planeringsskede. Man utreder systematiskt och regelbundet hur nöjda klienterna är med stadens tjänster i hela stadsorganisationen.

Klienterna stöts till att delta i utvecklandet av tjänsterna, bland annat genom en klientjury. Erfarenhetsexperter används även vid planeringen och förverkligandet av tjänster. Klientrespons samlas in via olika system. Vuxensocialarbetets och invandartjänsternas kanslier har en WOTT-klientresponsapparat.

Hantering av respons och användning av den i utvecklingen av verksamheten

Hur används klientrespons i utvecklingen av verksamheten?

Vid planeringen av verksamhet beaktas responsen från klienterna. Framtidsmålet är strategisk planering av tjänsterna tillsammans med klienterna.

Klientens rättsskydd

a) Mottagare av anmärkningar

Registratorskontoret, Social- och hälsovårdsväsendet
Stadshusgatan 9, 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

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

Patientombudsman Salla Ritala.
Patientombudsmannens uppgifter definieras i lagen om patientens ställning och rättigheter. Enligt 11 § i lagen ska patientombudsmannen ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av lagen samt hjälpa patienter 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 tjänster som erbjuds

Den nationella konsumentrådgivningen på finska 029 505 3050 och svenska 029 505 3030.

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.

Man kan inte söka ändring i ett individuellt beslut genom en anmärkning. En anmärkning kan emellertid påverka hur man framöver agerar och bemöter klienter inom verksamhetsenheten.

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 även möjligt att lämna in klagomål 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 ett enskilt servicebesluts innehåll. Avgörandet av ett klagomål kan inte överklagas.

En förvaltningsklagan gällande socialvården kan exempelvis gälla

- servicesystemets och verksamhetsenhetens funktion
- personalens tillräcklighet
- 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

I lagen talas om skälig tid. RFV anser att en skälig tid för ett svar på en anmärkning är högst fyra veckor. I Borgå strävar man efter att besvara anmärkningar inom två veckor.

EGENKONTROLL AV SERVICENS INNEHÅLL (4.3)

Verksamhet som stöder välbefinnande, rehabilitering och tillväxt

a) Främjande av klienternas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga och välbefinnande

Målet för allt arbete och alla tjänster är att främja klientens välbefinnande. Ett sätt att uppnå detta är en personlig servicehelhet som planerats tillsammans med klienten samt multiprofessionellt samarbete. Med klientens skriftliga samtycke förmedlas information om ärenden som gäller klientens service till andra serviceproducenter och tas klientuppgifter emot för att trygga servicen.

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

Vid klientplanens uppdateringsmöte.

Kost

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

Socialvårdslagen kräver samarbete med hälso- och sjukvården, vid behov kan man till exempel hänvisa till hälsovårdarens mottagning.

Hygienrutiner

Verksamhetsanvisningarna som upprättats för enheten samt klienternas individuella vård- och serviceplaner sätter upp mål för hygienrutinerna. I dem ingår både skötseln av klienternas personliga hygien och förhindrande av spridning av smittsamma sjukdomar.

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

I synnerhet inom tjänsterna som erbjuds i hemmet tar man även hand om klienternas hygien. Under coronapandemin följs särskilda anvisningar om bl.a. säkerhetsavstånd, munskydd och handsprit för både klienter och anställda.

Hälso- och sjukvård

För att säkerställa ett enhetligt genomförande av tjänsterna ska man för enheten utarbeta anvisningar för ordnande av tandvård samt icke-brådskande och brådskande sjukvård för klienterna. Verksamhetsenheten ska även ha en plan för plötsliga dödsfall.

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

Klienterna hänvisas vid behov till lämpliga tjänster.

b) Hur främjar man och följer upp hälsan hos långtidssjuka klienter?

I samarbete med hälsovården och andra nödvändiga aktörer.

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

Hälso- och sjukvård hör i regel inte till socialtjänsterna. Vid behov hänvisas klienterna till hälso- och sjukvården.

Läkemedelsbehandling

Trygg läkemedelsbehandling grundar sig på en plan för läkemedelsbehandling som följs upp och uppdateras regelbundet. I SHM:s handbok Säker läkemedelsbehandling ges riktlinjer för bland annat principerna för läkemedelsbehandling och ansvarsfördelningen för detta samt minimikrav, som varje enhet som erbjuder läkemedelsbehandling måste uppfylla. Anvisningarna i handboken gäller både privata och offentliga aktörer som erbjuder läkemedelsbehandling. Enligt handboken ska enheten ha en utnämnd kontaktperson för läkemedelsbehandling.

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

<p>Planen för läkemedelsbehandling inom social- och hälsovårdssektorn i Borgå uppdateras årligen. Planen för läkemedelsbehandling omfattar en allmän del som gäller hela staden samt en enhetsspecifik del.</p> <p>Ingen läkemedelsbehandling sker inom vuxensocialarbetet eller invandrantjänsterna.</p>
<p>b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandlingen på enheten?</p> <p>Ingen läkemedelsbehandling sker inom vuxensocialarbetet eller invandrantjänsterna.</p>
<p style="text-align: center;">Samarbete med andra serviceproducenter</p> <p><i>En klient inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt. En klient inom barnskyddet kan exempelvis behöva skolans, hälso- och sjukvårdens, psykiatrins, rehabiliteringens eller småbarnspedagogikens tjänster. För att servicehelheten ska fungera ur klientens perspektiv och motsvara hans behov krävs samarbete mellan serviceproducenterna, där informationsflödet mellan de olika aktörerna är särskilt viktig.</i></p>
<p>Hur genomförs samarbetet och informationsutbytet med andra serviceproducenter inom social- och hälsovården som deltar i servicehelheten för klienten?</p> <p>Samarbetet och informationsutbytet genomförs i enlighet med lagstiftningen. Med behörigheter till klientdatasystemet, klientens samtycke, multiprofessionella möten, telefonkonsultation och per brev.</p>
<p style="text-align: center;">Tjänster som produceras av underleverantörer (punkt 4.1.1. i föreskriften)</p> <p>Hur säkerställer man att tjänster som produceras av underleverantörer motsvarar kraven på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet?</p> <p>Redan vid upphandlingsskedet av köpta tjänster har man utvärderat och krävt planer för att bekräfta dessa. Därtill ordnas uppföljningsmöten tillsammans med aktörerna. Dessutom ordnas även tillsynsbesök.</p>

KLIENTSÄKERHET (4.4)

<p style="text-align: center;">Samarbete med myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten</p> <p><i>Främjandet av tryggheten på enheten förutsätter samarbete med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten. Brand- och räddningsmyndigheterna ställer egna krav genom att förutsätta bland annat en utrymningssäkerhetsplan samt plikt att anmäla brandrisker och andra olycksrisker till räddningsmyndigheterna. Till tryggheten av klientsäkerheten bidrar även skyldigheten enligt lagen om förmyndarverksamhet att meddela magistraten om personer som är i behov av intressebevakning och skyldigheten enligt äldreservicelagen att meddela om äldre personer som är uppenbart oförmögna att ta hand om sig själva. Inom organisationer utvecklas beredskap för att bemöta och förebygga kränkande behandling av äldre.</i></p>
<p>Hur utvecklar enheten sin beredskap att förbättra klientsäkerheten och hur samarbetar man med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för klientsäkerheten?</p> <p>Säkerhetsfrågor på respektive enhet Kontakt med polis- och räddningsmyndigheterna Kameraövervakning Automatiska brandlarm o.s.v. Avtal om bevakningstjänst vid klientincidenter efter behov</p>

Arbetshälsa och arbetarskydd för personalen

Olika förhållningsregler:

Personal

Vård- och omsorgspersonalens antal, struktur och tillräcklighet samt principer för användning av vikarier

I personalplaneringen beaktas den lagstiftning som är tillämplig på verksamheten, exempelvis dagvårdslagen i privat dagvård och barnskyddslagen samt lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården vid barnskyddsenheter. Om verksamheten är tillståndspliktig beaktas även den personaldimensionering och -struktur som definieras i tillståndet. Mängden personal som behövs beror på klienternas hjälpbehov och antal samt verksamhetsmiljön. Inom enheter som producerar socialtjänster beaktas i synnerhet tillräcklig yrkeskunskap inom socialvård hos personalen.

Planen för egenkontroll ska innefatta antalet vård- och omsorgsanställda, personalens struktur (d.v.s. utbildning och arbetsuppgifter) samt vilka principer som tillämpas i fråga om användningen av vikarier/extrapersonal. I den offentliga versionen av planen anges inte de anställdas namn, utan endast yrkestitlarna, arbetsuppgifterna, personaldimensioneringen och fördelningen av personalen mellan olika arbetsskift. I planen ska man även ange hur man säkerställer att personalresurserna är tillräckliga.

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

Socialarbete för vuxna:

Servicechef för tjänster för vuxna 1

Vuxensocialarbete:

ledande socialarbetare 1, socialarbetare 6, socialhandledare 5, servicehandledare för boende 2, ansvarig boendehandledare 1, ansvarig handledare 1

Invandrartjänster:

ledande socialarbetare 1, socialarbetare 2 (varav 1 visstidsanställd), socialhandledare 2, integrationshandledare 1, projektsocialhandledare 1 (visstidsanställd)

b) Vilka är principerna för användning av vikarier inom enheten?

Vikarier används vid behov och på basis av tillsättningstillstånd. Kompetenskrav för vikarier beaktas vid rekryteringen.

c) Hur säkerställer man att personalresurserna räcker till?

I enlighet med personalplanen och stadens riktlinjer.

Principer för rekrytering av personal

Rekryteringen av personal styrs av arbetslagstiftningen och kollektivavtalen, som definierar både arbetstagarnas och arbetsgivarnas rättigheter och skyldigheter. Personens lämplighet och tillförlitlighet beaktas särskilt när man anställer personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn. Utöver detta kan enheten ha egna rekryteringsprinciper i fråga om personalens struktur och kompetens. Det är då viktigt att öppet informera såväl arbetssökande som arbetstagarna på arbetsplatsen om dessa.

a) Vilka principer styr enhetens rekrytering av personal?

Stadens rekryteringsanvisningar.

<p>b) Hur beaktar man lämpligheten och tillförlitligheten i rekryteringen, särskilt hos personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn?</p> <p>Man ber om ett utdrag om brottslig bakgrund för alla som arbetar med barn.</p>
<p align="center">Beskrivning av inskolning och fortbildning av personalen</p> <p><i>Verksamhetsenhetens vård- och omsorgspersonal får inskolning i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd samt genomförande av egenkontroll. Detsamma gäller studerande som arbetar på enheten och personer som länge varit frånvarande från arbetet. Betydelsen av ledarskap och utbildning framhävs när arbetsgemenskapen introducerar en ny verksamhetskultur och ett nytt förhållningssätt till klienterna och arbetet, exempelvis i fråga om stödjande av självbestämmanderätten eller egenkontrollen.</i></p>
<p>a) Hur sköter enheten inskolningen av anställda och studerande i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd?</p> <p>Stadens egna inskolningsanvisningar och verksamhetsenheternas inskolningsplaner.</p>
<p>b) Hur ordnar enheten fortbildning för personalen?</p> <p>Enligt utbildningsplanen.</p>
<p align="center">Lokaler</p>
<p>Principer för användning av lokaler</p> <p>Målet är att försöka använda lokalerna så effektivt som möjligt. I planeringen av lokalerna har man även beaktat klienternas och personalens säkerhet.</p>
<p>Hur ordnas städningen och tvätten på enheten?</p> <p>Ett städföretag eller stadens lokaltjänster sköter städningen.</p>
<p align="center">Tekniska lösningar</p> <p><i>Personalens och klienternas säkerhet tryggas med hjälp av kameror för passerkontroll samt larm och anordningar för tillkallande av personal. I egenkontrollplanen beskrivs principerna för användning av de anordningar som är i bruk, exempelvis om kamerorna spelar in eller inte, var anordningarna placeras, i vilka syften de används och vem som ansvarar för att de används korrekt. I planen antecknas bland annat principerna och rutinerna för anskaffning av trygghetstelefoner för hemvårdsklienter samt vilken anställd som ansvarar för användarhandledningen och telefonernas driftssäkerhet.</i></p>
<p>Hur säkerställer man att de säkerhetsanordningar och anordningar för tillkallande av personal som klienterna har fungerar och att larmen besvaras?</p> <p>Klienterna har inga anordningar.</p>
<p>Anskaffning av hälso- och sjukvårdsutrustning, användarhandledning och underhåll</p> <p><i>På socialvårdens enheter används mycket utrustning som klassas som hälso- och sjukvårdsutrustning. Rutinerna kring denna utrustning regleras av lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010). Till sådan utrustning som används inom vården hör exempelvis rullstolar, rollatorer, sjukhussängar, lyftanordningar, blodsocker- och blodtrycksmätare, febertermometrar, hörapparater och glasögon. I Valvras föreskrift 4/2010 ges anvisningar för rapportering av farliga situationer som orsakats av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård.</i></p>
<p>Hur säkerställer man att hjälpmedel som klienterna behöver införskaffas, att klienterna handleds i användningen av dem och att hjälpmedlen underhålls korrekt?</p> <p>-</p>
<p align="center">Behandling av klient- och patientinformation</p> <p><i>Klient- och patientuppgifter inom socialvården är känsliga och sekretessbelagda personuppgifter. God hantering av uppgifter innebär att hela processen är planerad, från registreringen till förstöringen av uppgifterna. På så sätt tryggas god informationsförvaltningssed. Den personuppgiftsansvariga ska i registerbeskrivningen definiera hur och i vilka syften</i></p>

personregistret används samt vilken typ av information som sparas i det. Klientens samtycke och uppgifternas användningsändamål definierar olika aktörers rättigheter att använda de klient- och patientuppgifter som finns i registret. Sekretessen och utlämnandet av uppgifter om klienter inom socialvården regleras av lagen om patientens ställning och rättigheter inom socialvården, och användningen av patientuppgifter inom hälso- och sjukvården regleras på motsvarande sätt av lagen om patientens ställning och rättigheter. Uppgifter om sjukvård som har registrerats av yrkespersoner inom hälso- och sjukvården är patientuppgifter och därmed avsedda för andra ändamål än socialvårdens klientuppgifter, som ska registreras i andra register.

Serviceproducenten ska utarbeta en plan för egenkontroll som gäller informationssäkerheten, dataskyddet och användningen av informationssystemen enligt 19 h § i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007). Till egenkontrollen av dataskyddet hör en skyldighet att meddela tillverkaren av datasystemet om serviceproducenten i datasystemet upptäcker betydande avvikelser i uppfyllandet av kraven. Om avvikelserna kan orsaka betydande risker för patientsäkerheten, datasäkerheten eller dataskyddet ska man meddela detta till Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården. I lagen stadgas om skyldigheten att utarbeta anvisningar för datasystemen som är nödvändiga för att de ska kunna användas på korrekt sätt.

Eftersom man vid tillhandahållandet av socialtjänster skapar personregister av klienternas uppgifter (personuppgiftslagen 10 §), uppstår även en skyldighet att informera klienterna om den framtida behandlingen av personuppgifterna och om den registrerades rättigheter. Genom att utarbeta en dataskyddsbeskrivning, som är något mer omfattande än en registerbeskrivning, uppfyller man samtidigt även denna lagstadgade skyldighet att informera klienterna.

De registrerade har rätt att granska sina uppgifter och vid behov kräva korrigerings av dem. Begäran om insyn eller korrigerings kan skickas till den personuppgiftsansvariga med en blankett. Om den personuppgiftsansvariga inte ger ut de efterfrågade uppgifterna eller vägrar göra de korrigerings som krävs, ska den personuppgiftsansvariga ge ett skriftligt beslut om denna vägran och grunderna för den.

Om klientens servicehelhet består av både social- och hälsovårdstjänster ska man i planeringen av informationsbehandlingen särskilt beakta att socialvårdens klientuppgifter och hälsovårdens patientuppgifter är separata. I planeringen av informationsbehandlingen ska man beakta att socialvårdens klientuppgifter och hälsovårdens uppgifter ska registreras i separata dokument.

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?

I all verksamhet följs personuppgiftslagen samt övrig lagstiftning. Personalen ska avlägga en elektronisk dataskyddsutbildning. För klientdatasystemet finns särskilda anvisningar och en sekretessförbindelse. Personalen har även tystnadsplikt enligt lag och arbets-/tjänsteavtalet. Staden har också särskilda dataskyddsinstruktioner som ska följas.

b) Hur sköts inskolningen och fortbildningen av de anställda och praktikanterna när det gäller datasäkerhet och behandling av personuppgifter?

Chefen och arbetskamraterna ger anvisningar och alla anställda avlägger en dataskyddsutbildning på internet.

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?

Registerbeskrivningen för SosiaalEffica finns på webbplatsen porvoo.fi.

d) Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter

Johanna Päivärinta, jurist, 040 741 7383, tietosuojavastaava@porvoo.fi

SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSPLANEN

Varje verksamhetsenhet har sin egen verksamhetsplan som nämner utvecklingen av verksamheten.

GODKÄNNANDE AV EGENKONTROLLPLANEN

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

Ort och datum Borgå __.__.2020
Underskrift