

PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALTJÄNSTERNA

UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Serviceproducent Borgå stad Tjänster för vuxna FO-nummer: 1061512-1	
Verksamhetsenhetens namn Tjänster för vuxna, Sysselsättningstjänster	
Serviceenhetens placeringskommun och kontaktuppgifter Borgå	
Serviceform; klientgrupp som tjänster tillhandahålls för; antal klientplatser Långtidsarbetslösa och personer som löper risk för marginalisering, som behöver stöd i att hantera sitt liv och hitta en väg till sysselsättning. Antalet verkstadsplatser är sammanlagt omkring 170. Klientrelationer inom den sektorsövergripande samservicen som främjar sysselsättningen (TYP) är 230. I tjänsterna följs socialvårdslagen och den speciallagstiftning som berör tjänsterna, exempelvis lagarna om sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen och arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte.	
Verksamhetsenhetens gatuadress Linnankoskigatan 32 och Gesällvägen 4	
Postnummer 06100	Postanstalt Borgå
Verksamhetsenhetens ansvariga chef Raisa Muikku, TYP och Lotta Laakso, verkstäder	Telefon 0405377899/Muikku och 0401837937/Laakso
E-post raisa.muikku@porvoo.fi / lotta.laakso@porvoo.fi	
Tjänster som köps av underleverantörer	
<p>Arbetsverksamhet köps av följande underleverantörer</p> <p>Samaria rf. SOTEK-stiftelsen Stiftelsen Uudenmaan Vammaispalvelusäätiö/Duunitalo Stiftelsen Live-säätiö sr</p> <p>Dessutom köps regelbundet:</p> <p>Städtjänster för olika enheter från Lokalservice Tjänster för underhåll av maskiner och utrustning Tolkjänster Säkerhetstjänster Securitas Oy</p>	

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.

Vilken är enhetens verksamhetsidé?

Det primära målet med sysselsättningstjänsternas verksamhet är att hjälpa klienterna att komma framåt mot arbetslivet. Social rehabilitering syftar till stark delaktighet när sysselsättning inte är möjligt direkt. Rehabiliterande arbetsverksamhet som socialtjänst när servicemenyn i lagen om offentlig arbeidskrafts- och företagservice inte är tillgänglig för klienten genast eller ännu. Ungdomslagen styr också ungdomsverkstädernas verksamhet. All verksamhet bygger på tillräcklig kunskap om klientens individuella behov av service.

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. Verksamhetsprinciperna kan vara exempelvis integritet, säkerhet, fokus på familjer, 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 för en person som arbetar inom socialvården är att främja social funktionsförmåga, jämlikhet och delaktighet. Inom sysselsättningstjänsterna strävar vi efter att främja speciellt möjligheterna till delaktighet i arbetslivet och en bredare delaktighet i samhället, i syfte att göra klientens vardag så fungerande och självständig som möjligt. Vi strävar efter att förhindra utanförskap och öka välbefinnandet.

Yrkespersonerna inom socialvården är skyldiga att i sin professionella verksamhet förutom god förvaltningspraxis följa bestämmelserna om socialvårdens klienters ställning och rättigheter samt behandlingen av klientuppgifter. Socialvårdens rättsliga principer betonar bl.a. klienters rätt till självbestämmande och prioriteringen av en positiv tolkning, samt en täckande etisk attityd.

Ansvar

Utöver ansvaret för sina egna arbetsuppgifter har alla anställda ett gemensamt ansvar för klienterna, arbetets smidighet, effektivitet och resultat, arbetsmiljön, arbetarskyddet och trivseln i arbetet.

Starkt partnerskaps- och nätverksarbete

I klientens serviceväg tar vi hänsyn till ett starkt partnerskaps- och nätverksarbete. Vi är öppna om våra tjänster och utvecklar dem tillsammans med våra klienter och partner för att säkerställa kvaliteten på våra klienters tjänster.

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), verksamhetsätt, 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 arbetskedan, 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 för 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 tryggandet 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 bedömningen 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 och högkvalitativa tjänster. Genom att inkludera personalen i planeringen, genomförandet och utvecklingen av egenkontrollen kan man dra nytta av olika yrkesgruppers expertis.

En kartläggning av verksamhetens risker genomförs varje år. Personalen ansvarar för att lyfta fram upptäckta risker och ledningen för att ingripa i dem.

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. Verkstadshandledarna har tillräcklig lämplig utbildning.

Man strävar efter att trygga klientsäkerheten genom att ta hand om personalens yrkeskunskap och kompetens, lokalernas utrustning, prydlighet och ändamålsenlighet samt skicket och säkerheten hos maskiner, apparater och utrustning som används, och genom att introducera både anställda och klienter i trygg användning av dem (t.ex. personliga apparatkort för klienter, inskolningsprogram för personal).

Personsäkerhet

Utöver ovan nämnda principer följer enheten bl.a. de allmänna anvisningarna av Borgå stads organisation och anvisningarna för ensamarbete som enheterna kompletterat. Det finns ett gällande avtal med vaktföretaget Securitas och vakttjänsten används vid behov genom att kalla på den. Personalen utbildas och säkerhetsfrågor repeteras årligen vid gemensamma säkerhetsutbildningar. I enlighet med arbetsuppgifterna anordnas möjlighet för personalen att utföra t.ex. ett hetarbetscertifikat eller annat certifikat som behövs. På varje enhet finns minst en person som har ett giltigt certifikat för första hjälpen eller livräddande första hjälpen.

Principen hos TYP är att man inte är ensam i klientarbetsituationer. Minst två handledare arbetar i samma lokaler under verkstäderna. Anvisningarna för ensamarbete följs. Pararbete är särskilt att föredra vid hembesök. Personalen utbildas för att bemöta svåra klienter. Varje enhet har egna säkerhetsanvisningar.

Rapporteringsystemet Haipro för ogynnsamma händelser används. Dessutom görs en W-pro-anmälan för tillbud och en lf-olycksfallsanmälan för en arbetsolycka.

--

Identifiering av risker <i>Inom riskhanteringsprocessen avtalar man om förfaranden för att identifiera risker och kritiska arbetskedan.</i>
Hur lyfter personalen fram missförhållanden, kvalitetsavvikelser och risker som de upptäcker? Personalen lyfter fram missförhållanden till chefen och rapporterar tillbud genom ett anmälningsförfarande för dessa.
Hantering av risker Arbetsplatsutredningar, riskkartläggningar och arbetsolyckor eller tillbud inom den egna enheten behandlas alltid vid arbetsenhetens möten. Vid dessa kommer man i regel överens om nödvändiga åtgärder. Ändringar görs för att möta säkerhetsbehovet. Verkstäderna har utrustning vars användning kräver särskild försiktighet: personalen gör en anmälan om alla faror som kan orsaka en olycka i arbetet. Vid behov tar man också upp ärendet vid sektorns ledningsgruppsmöten.
Hur hanteras och dokumenteras skador och tillbud på enheten? Staden har anvisningar för hur man ska agera i fall av farliga situationer och arbetsolyckor. Olyckor anmäls och anmälningarna skickas automatiskt till chefen, arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktige. Situationer som berör klienter skrivs in i klientdatasystemet. Händelserna tas upp i teamen och ledningsgruppen.
Korrigerande åtgärder Man föreslår korrigerande åtgärder, utredning av orsakerna och förändring av rutinerna så att de blir tryggare. Man säkerställer att de nödvändiga förändringarna genomförs. Vid behov samarbetar man med företagshälsovården.
Hur reagerar man inom enheten på kvalitetsavvikelser, tillbud och skador som kommit fram? Man diskuterar, registrerar och behandlar händelserna i teamet/ledningsgruppen och ändrar vid behov rutinerna.
Information om förändringar Man informerar muntligt och skriftligt

UTARBETANDE AV PLAN FÖR EGENKONTROLL (3)

Person eller personer med ansvar för planeringen av egenkontroll Ville Heininen, servicechef, tjänster för vuxna, Raisa Muikku, ledande socialarbetare, TYP, Lotta Laakso, sysselsättningskoordinator, verkstäder.
--

<p>Vem har deltagit i planeringen av egenkontrollen?</p> <p>Annika Immonen, servicedirektör, tjänster för vuxna, Ville Heininen, servicechef, tjänster för vuxna, Raisa Muikku, ledande socialarbetare, TYP, Lotta Laakso, sysselsättningskoordinator, verkstäder.</p>
<p>Kontaktuppgifter för personen som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen:</p> <p>Annika Immonen, 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>Egenkontrollplanens innehåll ses över varje år i samband med utarbetandet av en egenkontrollplan för nästa år. Planen uppdateras också alltid vid behov när det sker förändringar i kvaliteten och klient-/arbetssäkerheten.</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 egenkontrollplanen 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 hans 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 mätare används i bedömningen?</p> <p>Klientens servicebehov bedöms med metoder enligt socialvårdslagen eller speciallagstiftningen. Klientdatasystemet VAT möjliggör användning av mätare under klientens verksamhetsperiod. Kykyviisari, en metod för självbedömning av arbete och funktionsförmåga, kommer att tas i bruk i verkstäderna för socialhandledarna. TYP använder Kykyviisari.</p>
<p>På vilket sätt inkluderas klienten och/eller hans anhöriga och närstående i bedömningen av servicebehovet?</p> <p>Klienten själv har alltid en aktiv roll i bedömningssamtalen om hans servicebehov. När det gäller tjänster för minderåriga deltar vårdnadshavarna vid behov.</p>
<p>Klientplan</p>
<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 (t.ex. en branschöverskridande sysselsättningsplan). Planen registreras i klientdatasystemet och klienten får en kopia. Kontrollen av</p>

planerna görs i enlighet med gällande lagstiftning (socialvårdslagen, lagen om offentlig arbetskrafts- och företagsservice, lagen om sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen, lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte).

Klientplanen upprättas i klientdatasystemet i samarbete med klienten och vid behov med hans nätverk av närstående. Syftet är också att öka användningen av klientplaner som är gemensamma för flera enheter.

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

Planen registreras i nödvändiga klientdatasystem i enlighet med klientens tjänster (VAT, Effica, TYPPI, systemet Ura under kommunförsök med sysselsättning).

Bemötandet av klienten

Stärkande av 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. I socialvårdstjänsterna är det personalens uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt samt stödja klientens delaktighet i planeringen och förverkligandet av sina tjänster.

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

Verksamheten och tjänsterna bygger på frivillighet, och klienten kan alltid neka till tjänster som främjar sysselsättningen. Klienten kan också avbryta tjänsten. Man ger klienten den information som behövs för att fatta ett beslut.

Deltagare i verkstadsverksamheten förutsätts följa de gemensamma reglerna för verksamheten under verksamhetsdagen. Antalet verksamhetsdagar och verksamhetsperiodens längd har avtalats i klientrelationens plan.

Principer för begränsning av självbestämmanderätten

Vården och omsorgen för klienter inom socialvården grundar sig i första hand på frivillighet och tjänsterna ska som 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.

Vilka principer för begränsningsåtgärder har man avtalat om inom enheten?

Det finns inga åtgärder som begränsar rätten till självbestämmande i tjänsterna för vuxna. De begränsningsåtgärder som används grundar sig främst på tryggheten av säkerheten i verksamheten. Klienter som är berusade eller uppträder osakligt uppmanas att avlägsna sig från verkstaden.

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 ansvariga 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 anmärkningar 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 få god socialvård och gott bemötande utan diskriminering av den som tillhandahåller socialvården. 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.

I fall av 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 inom 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?

Verkstäderna använder påverkanmätaren Sovari för klientrespons. Enkätresultaten behandlas och diskuteras tillsammans med cheferna, handledarna och klienterna. Klienterna kan också ge och ger respons och utvecklingsförslag direkt till handledarna och cheferna när som helst under verksamheten. Sysselsättningstjänsterna samlar systematiskt in respons från alla klienter som deltar i verkstäder för ungdomar och vuxna i slutet av varje verkstadsperiod.

I TYP begärs klientrespons under besöken.

Hantering av respons och användning av den i utvecklingen av verksamheten

Hur används klientrespons i utvecklingen av verksamheten?

I verkstäderna behandlas Sovari-responsen i verkstädernas egna team, där man också ger riktlinjer för vilka utvecklingsåtgärder man kan gå vidare med. Dessa tas vid behov med i enhetens verksamhetsplan och budgetförslag.

Inom TYP behandlas responsen av teamet varje vecka och beaktas i arbetsätten.

Klientens rättsskydd

a) Mottagare av anmärkningar

Registratorskontoret, Social- och hälsovårdssektorn
Stadshusgatan 5, 06100 Borgå
SOTEkirjaamo@porvoo.fi
Kompassen, Krämartorget B, 06100 Borgå.
tfn 020 69 2250

b) Socialombudsmannens namn och kontaktuppgifter samt information om service som hen erbjuder

Socialombudsman Salla Ritala

telefontid mån.–tors. 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 044 729 7987.

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 riksomfattande konsumentrådgivningen på svenska 029 505 3030 och på finska 029 505 3050.

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 ansvariga för verksamhetsenheten inom socialvården eller till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Syftet med anmärkningsförfarandet är att klientens ärende 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 gällande 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 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. Detta säkerställs av tjänster med hög kvalitet, yrkeskunnig personal och tydliga serviceprocesser. Vi tar hänsyn till klientens individuella behov och utmaningar i den dagliga verksamheten. Inom social rehabilitering är det första steget för att främja klienternas sysselsättning att stödja deras livshantering för att uppnå en tillräcklig nivå. I verkstädernas veckoprogram tar man målmedvetet hänsyn till klientens stöd vid fysiska, psykiska, kognitiva och sociala utmaningar i funktionsförmågan. I det årliga programmet för alla verkstäder ingår också olika utfärder och evenemang.

Hälsovårdarens tjänster finns tillgängliga för våra klienter som en del av ett branschöverskridande och multiprofessionellt arbete till förmån för klienten. 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?

Arbetet bygger på klientrelationens planer som kontrolleras och kompletteras regelbundet tillsammans med klienten och alltid som en närtjänst. I verkstädernas klientprocess finns bestämda inledande diskussioner, mellan- och slutbedömningar, där uppnåendet av klientens mål bedöms. Verkstadshandledarna gör också uppföljning genom kontinuerlig observation. Betydelsen av registrering betonas för att uppföljningen ska vara möjlig.

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. Vägledning och rådgivning fås också från verkstäderna vid behov. Dessutom finns möjlighet att delta i en grupp med välbefinnandetema i den rehabiliterande arbetsverksamheten.

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

Enhetens allmänna hygiennivå och arbetsmiljöns hälsosamhet följs upp och upprätthålls som en del av den normala verksamheten i enlighet med normerna i arbetarskyddslagen. Klienternas hygiennivå följs upp som en del av bedömningen av klientens välbefinnande som helhet. Vid behov diskuterar man frågan med klienten och hänvisar klienten till en hälsovårdare. 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?

Vi hänvisar klienten till rätt tjänster och hjälper till att boka tider vid behov.

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

I samarbete med hälso- och sjukvården.

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

Vid behov hänvisas klienterna till hälso- och sjukvården. TYP inkluderar ett besök hos hälsovårdaren, och hans tjänster är också tillgängliga för verkstädernas klienter enligt separat överenskommelse.

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?

Planen för läkemedelsbehandling inom social- och hälsovårdsväsendet i Borgå uppdateras årligen.
Till planen för läkemedelsbehandling hör en allmän del som gäller hela staden samt en enhetsspecifik del.

b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandling på enheten?

Ingen läkemedelsbehandling ges på enheten.

Samarbete med andra serviceproducenter

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 klientens behov krävs samarbete mellan serviceproducenterna, där informationsgången mellan de olika aktörerna är mycket viktig.

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

Samarbetet och informationsutbytet genomförs i enlighet med lagstiftningen. Med behörigheter till klientdatasystemet, klientens samtycke, multiprofessionella möten, telefonkonsultation och per brev. Klientregistersystemen Effica, TYPPI, VAT och systemet Ura under kommunförsök med sysselsättning används.

Tjänster som produceras av underleverantörer (punkt 4.1.1 i föreskriften)

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

Man har redan vid upphandlingen av köptjänster bedömt och krävt verksamhetsplaner samt strävat efter att säkerställa aktörens kompetens och erfarenhet i fråga om produktion av tjänster. Under perioden för klientens rehabiliterande arbetsverksamhet är kommunikationen med tjänsteproducenterna tät. Under verksamhetsperioden bedöms utöver klientens situation och utvecklingen av den även allmänna rammar och arrangemang för verksamheten. Minst en gång under avtalsperioden, och vid behov oftare, görs ett egentligt inspektionsbesök i underleverantörens lokaler. Enligt avtalet har Borgå stad rätt att granska underleverantörens verksamhet och ekonomi när staden så önskar. Inköpstjänsteleverantören producerar information med god klientregistrering och periodsammanställning.

KLIENTSÄKERHET (4.4)

Samarbete med myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten

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 trygghandet

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.

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

Enheten har egna lokalspecifika säkerhets- och räddningsplaner.

Utrymningsövningar har ordnats.

Man håller kontakt med brandmyndigheterna i fråga om bland annat lokaler för heta arbeten.

Därtill har utbildningar i primärläckning ordnats.

Securitas tjänster.

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?

TYP

- chef 1
- socialhandledare 3
- socialarbetare 1
- hälsovårdare 1
- egentränare i kommunförsök 1
- sekreterare 1 (även verkstäder)

Verkstäder

- chefer 2
- socialhandledare 2
- verkstadshandledare 10
- servicekoordinator 1

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

Verkstädernas/den rehabiliterande arbetsverksamhetens chefer vikarierar för varandra. Den ledande socialarbetaren inom socialarbetet för vuxna vikarierar för TYP:s chef. Vid korta frånvaroperioder vikarierar de anställda för varandra. Verkstädernas grupper sammanslås vid behov. För längre frånvaroperioder (över 2 veckor) skaffar man vikarier i mån av möjlighet.

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 arbets sökande som arbetstagarna på arbetsplatsen om dessa.

a) Vilka principer styr enhetens rekrytering av personal?

Stadens rekryteringsanvisningar.

b) Hur beaktar man lämpligheten och tillförlitligheten i rekryteringen, särskilt hos personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn?

Man ber om ett utdrag ur brottsregistret för de som arbetar med barn/minderåriga.

Beskrivning av inskolning och fortbildning av personalen

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.

a) Hur sköter enheten inskolningen av anställda och studerande i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd?

Stadens egna inskolningsanvisningar och verksamhetsenheternas inskolningsplaner. Dataskyddsutbildningar i början av anställningsförhållandet och i enlighet med stadens anvisningar.

b) Hur ordnas fortbildning för personalen på enheten?

Enligt utbildningsplanen och enligt behov.

Lokaler

Principer för användning av lokaler

Man har strävat efter att ordna lokalerna utifrån de planerade uppgifterna och antalet klienter. En del lokaler hålls också låsta under arbetstid, och utomstående personers tillträde till lokalerna är därmed kontrollerat. Man strävar i regel efter att undvika ensamarbete i lokalerna. Inom TYP har anställda egna arbetsrum för klientmöten.

Hur ordnas städningen och tvätten på enheten?

Lokaltjänsterna sköter städningen.

Tekniska lösningar

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.

Hur säkerställer man att de säkerhetsanordningar och anordningar för tillkallande av personal som klienterna har fungerar och att larm besvaras?

Klienterna har inga anordningar.

Anskaffning av hälso- och sjukvårdsutrustning, användarhandledning och underhåll

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 Valvira's föreskrift 4/2010 ges anvisningar för rapportering av farliga situationer som orsakats av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård.

Hur säkerställer man att hjälpmedel som klienterna behöver införskaffas, att klienterna handleds i användningen av dem och att hjälpmedlen underhålls korrekt?

Enheten ansvarar inte för anskaffning av sådan utrustning, utan det gör den behöriga myndigheten.

Hantering av klient- och patientinformation

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 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. De är därmed avsedda för andra ändamål än socialvårdens klientuppgifter och 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 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 säkerställer man att verksamhetsenheten följer lagstiftningen om dataskydd och hanteringen av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsföreskrifter kring registrering av klient- och patientuppgifter som enheten fått?

Behörigheter till klientdatasystemen beviljas enligt behov. Personalen ska avlägga en elektronisk dataskyddsutbildning. För klientdatasystemet finns särskilda bruksanvisningar. Alla anställda har även tystnadsplikt enligt lag och arbets-/tjänsteavtalet.

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

Cheferna ger anvisningar för anställda att göra de teman inom datasäkerhetsutbildningen som krävs på nätet.

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 Sosiaali-Effica finns på webbplatsen porvoo.fi. Alla nya klienter får information om klientregistren och rutinerna för dem i början av klientrelationen. Verkstäderna använder VAT-klientdatasystem.

d) Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter

Johanna Päivärinta, jurist, 040 741 7383, tietosuojaavastaava@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 25.11.2021

Underskrift