

PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALTJÄNSTERNA
UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Verksamhetsenhetens namn	
Borgå stad Äldreomsorgen och handikappservicen, Servicehandledningstjänsterna Handikappservicen FO-nummer: 1061512-1	
Kommun där serviceenheten finns samt kontaktuppgifter	
Borgå	
Serviceform; klientgrupp för vilken tjänster produceras; antal klientplatser	
Ordnande av särskilda tjänster för personer med funktionsnedsättningar i olika åldrar i enlighet med lagstiftningen om handikappomsorg, lagen om stöd för närståendevård och socialvårdslagen.	
Verksamhetsenhetens gatuadress	
Tullportsgatan 4, 06100 Borgå	
Postnummer	Postort
06100	Borgå
Verksamhetsenhetens ansvariga chef	Telefon
Johanna Lindfors ledande socialarbetare	040 676 1383
E-post	
johanna.lindfors@porvoo.fi	
Tjänster som köps från underleverantörer samt producenter av dessa tjänster	
Boendetjänster Arbets- och dagverksamhet Kungsvägens arbetshälsa: Arbetshälsa Borgå lokalservice: Städning Säkerhetssystem: Securitas Nödknappar: Everon Interna förvaltningstjänster, bland annat IT-tjänster, andra stödtjänster som produceras av Borgå stad, såsom byråsekreterartjänster Tolk- och översättningstjänster Andra tjänster inom socialvården Arbetshandledning	

VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2)

<p>Verksamhetsidé</p> <p>Man ger kommuninvånare med funktionsnedsättningar möjlighet till en trygg och jämlik vardag i rätt tid genom att ordna högklassiga tjänster för dem på ett ansvarsfullt, rättvist och professionellt sätt i samarbete med klienten.</p> <p>Målet med handikappservicen är att befrämja hälsa och välmående genom att stödja och förstärka klienternas egna resurser samt genom att förbättra deras livssituation och förebygga att problem blir permanenta. Målet är att erbjuda god, trygg, professionell och omfattande service som stöder och främjar klientens funktionsförmåga. Verksamheten baserar sig på socialvårdens allmänna lagstiftning och speciallagstiftning. Tjänsterna tillhandahålls på två språk och enligt individuella behov.</p> <p>Handikappservicen ordnar i den omfattning som kommuninvånarens situation kräver särskilda tjänster för personer med funktionsnedsättningar, som grundar sig på en bedömning av servicebehovet samt en klient- och serviceplan.</p> <p>Handikappservicen ger kommuninvånare servicehandledning samt råd om allmänna social- och hälsovårdstjänster, kommunens övriga allmänna tjänster, tredje sektorns tjänster samt om sociala förmåner (t.ex. FPA-förmåner). Handikappservicen koordinerar och bestämmer om bl.a. följande tjänster:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tjänster enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp • tjänster enligt lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda • närståendevård samt ordnande av ledighet för närståendevårdare (personer under 65 år)

- tjänster för främjande av sysselsättning enligt socialvårdslagen

Värderingar och verksamhetsprinciper

Enhetens värderingar och verksamhetsprinciper följer Borgå stads strategiska värderingar, som är:

- Tillsammans
- Modigt
- Med respekt för varandra
- Ansvarsfullt

I verksamhetsprinciperna följer man även följande:

- Lagstiftningens principer
- Rättvisa och likvärdighet
- Respekt för klientens självbestämmanderätt
- Klientorientering och klientens deltagande
- Individualitet

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

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), verksamhetssätt, 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 riskhanteringen

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 se till att riskhantering ingår i 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 trygghet 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 planen för egenkontroll 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.

Arbetarskydd

Chefen eller ledningen ger anvisningar och föreskrifter för arbetarskyddet. Var och en ska se till att man inte i onödan hamnar i situationer där arbetarskyddet äventyras.

Anvisningar för ensamarbete har getts på enheten.

På enheten tas klienter emot i för mottagningsarbete avsedda lokaler med nödutgång. I dem tar man hand om möblering, förvaring och placering av saker samt inredning så att den anställdas fysiska trygghet säkerställs. Den anställda har rätt att vid behov arbeta i par. Den anställda diskuterar och avtalar med sin chef om behovet av väktare.

Den anställda behöver inte tåla eller ta emot osakligt bemötande, personangrepp eller hotande situationer som orsakas av klienten eller hans närmaste krets. Den anställda har rätt att sätta gränser i sådana situationer. Klientarbetet kan med chefens ledning begränsas i enskilda fall exempelvis så att klientens/kommuninvånarens kontaktförfrågningar gällande samma ärende bara besvaras en gång. När kommuninvånare gör gränslösa kontaktförsök, besvaras de högst en gång per dag.

Personalens tillbud ska anmälas enligt organisationens instruktioner. Alla tillbud rapporteras.

Olycksfall i arbetet ska omedelbart rapporteras till chefen eller genast när det blir möjligt med tanke på situationens karaktär. Olycksfallen ska rapporteras enligt organisationens instruktioner.

Identifiering av risker

Inom riskhanteringsprocessen avtalar man om förfaranden för att identifiera risker och kritiska arbetsskeden. Varje anställd ansvarar för att bedöma klientsäkerheten, arbetarskyddet och datasäkerheten i verksamheten.

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

<p>Identifierade risker ska anmälas till chefen, under vars ledning man bedömer och planerar åtgärder för att åtgärda, förebygga och kontrollera riskerna. Personalen ska även anmäla upptäckta missförhållanden via SPro-systemet.</p>
<p>Hantering av risker Brister och risker i verksamheten kommer fram genom arbetsplatsutredningar. Skriftliga anmälningar (SPro, HaiPro) görs om hotfulla och farliga situationer, arbetsolycksfall samt tillbud. Verksamheten ändras vid behov efter en anmälan och personalen får nya instruktioner.</p>
<p>Hur hanteras och dokumenteras skador och tillbud på enheten? Brister och risker i verksamheten kommer fram genom arbetsplatsutredningar. Skriftliga anmälningar (SPro, HaiPro) görs om hotfulla och farliga situationer, arbetsolycksfall samt tillbud. Verksamheten ändras efter en anmälan och personalen får nya instruktioner. 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 tillsammans med chefen. Anmälningarna skickas till arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktige. Situationer som berör klienter skrivs in i systemet Sosiaali-Effica. Behandlas i teamen, på arbetsplatsmöten samt i ledningsgruppen.</p>
<p>Korrigerande åtgärder Korrigerande åtgärder, utredning av orsakerna och säkrare rutiner föreslås.</p>
<p>Hur reagerar man inom enheten på kvalitetsavvikelse, tillbud och skador som kommit fram? Man diskuterar, registrerar och behandlar händelserna i teamet/ledningsgruppen och ändrar rutinerna.</p>
<p>Informering om förändringar Informationen förmedlas muntligt och skriftligt.</p>

UTARBETANDE AV PLAN FÖR EGENKONTROLL (3)

<p>Person eller personer med ansvaret för planeringen av planen för egenkontroll Ledande socialarbetare och servicechef</p>
<p>Vem har deltagit i planeringen av egenkontrollen? Planen för egenkontroll är utarbetad och uppdaterad i samarbete med hela enhetens personal, så att enhetens anställda samt chefen har deltagit i den. De anställda ansvarar för sin egen verksamhet och att slutföra uppgifter enligt sin uppgiftsbeskrivning så att de i sin verksamhet följer lagstiftningens principer, organisationens instruktioner och beviljandekriterier samt god förvaltningssed. Med sin verksamhet främjar de hanteringen av kommuninvånarnas ärenden samt jämlikt och sakligt bemötande av kommuninvånarna. Enhetens chef leder enhetens verksamhet och ansvarar för arbetsledningen vid enheten. Hen följer, handleder och utvärderar kvaliteten på verksamheten vid enheten. Hen rapporterar till ledningen om brister i verksamheten. Resultatenhetens servicechef ansvarar för att bedöma och förebygga brister i verksamheten.</p>
<p>Kontaktuppgifter till den person som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen: Johanna Lindfors, ledande socialarbetare (tfn 040 676 1383, johanna.lindfors@porvoo.fi)</p>
<p>Uppföljning av planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften) Planen för egenkontroll granskas varje år. Planen för egenkontroll uppdateras vid behov och när det inom verksamheten sker förändringar gällande kvaliteten eller klientsäkerheten.</p>
<p>Hur sköter enheten uppdateringen av planen för egenkontroll? Innehållet i planen för egenkontroll kontrolleras en gång om året i början av utarbetande av verksamhetsplanen. Vid behov när det sker förändringar i kvaliteten och klient-/arbetssäkerheten.</p>
<p>Var finns enhetens egenkontrollplan för påseende? Planen för egenkontroll finns till påseende på informationens anslagstavlor i Rodret och på Borgå stads webbplats.</p>

KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

<p>Bedömning av servicebehov 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</p>

och kognitiva. I bedömningen beaktas dessutom riskfaktorer som kan förväntas försämra funktionsförmågan, såsom instabilt hälsotillstånd, försämrat näringstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.

Hur bedöms klientens servicebehov – vilka indikatorer används i bedömningen?

Klientens servicebehov bedöms med metoder enligt socialvårdslagen eller speciallagstiftningen.

Bedömningar av servicebehov görs bland annat vid hembesök och på sådana platser (t.ex. nätverksmöte) där klienten själv och hans närstående eller annat nätverk kan delta i bedömningen av servicebehovet och ge sina egna synpunkter gällande klientens situation.

För att genomföra en bedömning måste socialvårdens personal ha förmåga och känsla för att identifiera faktorer som påverkar klientens helhetssituation och även berätta om sådana tjänster som klienten själv inte nödvändigtvis vet om eller ens kan fråga om, men som kan hjälpa eller förbättra klientens helhetssituation. När man utför socialvård samt fattar beslut och avgöranden om den ska man i första hand beakta klientens intressen.

Vid bedömningar av servicebehov beaktas eventuella alternativa kommunikationssätt, så att klienten kan uttrycka sin åsikt. Vid behov kan klienten även få hjälp av en stödperson eller tolk.

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

Klientens nätverk av närstående deltar vid behov med klientens samtycke i bedömningen av servicebehov. Man strävar även efter att öka närståendes delaktighet.

I bedömning av servicebehov hos minderåriga deltar alltid barnets vårdnadshavare eller hans lagliga representant. Man strävar efter att inkludera minderåriga barn i bedömningar med beaktande av barnets ålder och utvecklingsnivå.

Service- eller klientplan

Hur upprättas service- och klientplanen och hur följs den upp?

Klient- eller serviceplanen görs upp i den omfattning som klientens situation och servicebehov kräver, samt vid behov som ett sektorsövergripande samarbete. I planen antecknas tillsammans med klienten och hans nätverk de mål och tjänster genom vilka klientens servicebehov ska tillgodoses. Målet är att öka användningen av planer som är gemensamma för flera enheter. Planen följs upp i samarbete med klienten, hans närmaste krets och de instanser som ansvarar för ordnandet av tjänsterna.

Planen bedöms på nytt ifall det i klientens omständigheter eller servicebehov sker sådana förändringar som kräver att en ny bedömning görs i fråga om de tjänster eller stödåtgärder som ordnas. Tidsintervallen för justering påverkas av den individuella livssituationen och förändringar i livet hos personen med funktionsnedsättning. Personen med funktionsnedsättning har alltid rätt att be om justering av planen. Planen bedöms ändå minst vart tredje år.

Hur säkerställer man att personalen känner till vård- och serviceplanens innehåll och agerar i enlighet med den?

Klientplanen antecknas i klientdatasystemet. Personalen som arbetar med klienten läser planen i klientdatasystemet.

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. 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 klientens åsikt antecknas i klientplanen.

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. 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?

Inom handikappservicen görs vid behov bedömningar av och beslut gällande begränsningsåtgärder för klienter med utvecklingsstörningar enligt specialomsorgslagen. Begränsningsåtgärderna ska alltid vara det sista alternativet och baseras på lagstiftning.

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 verksamheten 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?

Kommuninvånare och klienter bemöts alltid sakligt, respektfullt och i enlighet med god förvaltning, bland annat i enlighet med vad som sägs ovan i detta dokument.

Därtill beaktas lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och dess bestämmelser om bemötandet av klienterna 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. I fall av farliga situationer eller om klienten upplever att hen bemöts osakligt, ska man gå igenom ärendet med klienten och vidta nödvändiga åtgärder för att situationen inte ska upprepas. Alla anställda är skyldiga att meddela sin chef om de upptäcker osakligt beteende gentemot en klient eller kollega. Klienterna ombes framföra eventuell respons till enhetens chef.

Alla anställda är skyldiga att meddela sin chef om de upptäcker osakligt beteende gentemot en klient eller kollega.

Klientens delaktighet

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.

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

Klienterna kan fortlöpande ge och ger respons och utvecklingsförslag direkt till handledarna eller cheferna inom handikappservicen.

Insamling av respons

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

Klientnöjdheten följs regelbundet upp bland annat genom enkäter, som i regel genomförs vartannat år.

Handikapprådet deltar aktivt i att utveckla tjänsterna.

Hantering av respons och användning av den i utvecklingen av verksamheten

Hur används klientrespons i utvecklingen av verksamheten?

Klientrespons behandlas i nödvändig omfattning under chefens ledning, och serviceprocesser kan uppdateras utifrån responsen.

Klientens rättsskydd

Socialvårdens klienter har rätt till högklassig socialvård och ett gott bemötande utan diskriminering. Klienterna ska behandlas med respekt för deras människovärde, övertygelse och integritet. Beslut om den egentliga vården och servicen fattas och förverkligas när klienten omfattas av tjänsterna. Klienter som är missnöjda med tjänsternas kvalitet eller bemötandet har rätt att lämna in en anmärkning till den ansvariga för verksamhetsenheten eller till den ledande tjänsteinnehavaren. Klienten kan också lämna in ett klagomål till tillsynsmyndigheten (Regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller -kansler).

a) Mottagare av anmärkningar

Borgå stad, Registratorskontoret,
social- och hälsovårdsväsendet
Stadshusgatan 5,
06100 Borgå
SOTEKIRJAAMO@porvoo.fi

Kompassen, Krämartorget B, 06100 Borgå, tfn 020 692 250

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

Social- och patientombudsman
Salla Ritala
må-to
tfn 044 729 7987
salla.ritala@phsotey.fi

9–12

Verksamheten grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården.

<p>Till socialombudsmannens uppgifter hör bland annat</p> <ul style="list-style-type: none"> • juridisk rådgivning • att bistå med att lämna in anmärkningar • att informera klienterna om deras rättigheter
<p>c) Konsumentrådgivarens namn och kontaktuppgifter samt information om de tjänster som erbjuds</p> <p>-</p>
<p>d) Hur hanteras anmärkningar, klagomål och tillsynsbeslut gällande enhetens verksamhet och hur beaktas de i utvecklingen av verksamheten?</p> <p>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 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.</p> <p>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. Utifrån klagomålet kan tillsynsmyndigheten till exempel ge myndigheten en anmärkning.</p>
<p>e) Mål för handläggningstiden för anmärkningar</p> <p>Svaret ska vanligtvis ges inom 2 veckor och senast inom 4 veckor.</p> <p>Undantag kan utgöras av mycket omfattande sammanhang, där man behöver ställningstaganden från flera aktörer eller personer.</p>

EGENKONTROLL AV SERVICENS INNEHÅLL (4.3)

<p>Verksamhet som stöder välbefinnande, rehabilitering och tillväxt</p>
<p>a) Främjande av klienternas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga och välbefinnande</p> <p>-</p>
<p>Hur följer man upp målen för klienternas funktionsförmåga, välbefinnande och rehabiliterande verksamhet?</p> <p>-</p>
<p>Kost</p> <p>Hur följer man i enhetens egenkontroll upp att klienterna får tillräckligt med näring och vätska samt deras näringsnivå?</p> <p>-</p>
<p>Hygienrutiner</p> <p><i>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.</i></p> <p>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?</p> <p>-</p>
<p>Hälso- och sjukvård</p> <p><i>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.</i></p>
<p>a) Hur främjar man och följer upp hälsan hos klienter med kroniska sjukdomar?</p> <p>-</p>
<p>b) Vem på enheten ansvarar för hälso- och sjukvården för klienterna?</p> <p>-</p>
<p>Läkemedelsbehandling</p> <p><i>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.</i></p>

<i>Anvisningarna i handboken gäller både privata och offentliga aktörer som erbjuder läkemedelsbehandling. Enligt handboken ska enheten ha en utnämnd kontaktperson för läkemedelsbehandling.</i>
a) Hur följer man upp och uppdaterar verksamhetsenhetens plan för läkemedelsbehandling?
-
b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandlingen på enheten?
-
Samarbete med andra serviceproducenter <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 hens behov krävs samarbete mellan serviceproducenterna, där informationsflödet mellan de olika aktörerna är särskilt viktigt.</i>
Hur genomförs samarbetet och informationsutbytet med andra serviceproducenter inom social- och hälsovården som deltar i servicehelheten för klienten? Anställda inom handikappservicen kontaktar vid behov andra myndighetspersoner inom social- och hälsovården vars deltagande i bedömning av klientens servicebehov är viktigt. Klient- och serviceplaner utarbetas alltid vid behov multiprofessionellt. Man kommer överens om multiprofessionellt samarbete med klienten.
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? Redan vid upphandlingsskedet av köpta tjänster har man utvärderat och krävt planer för att bekräfta dessa. Dessutom ordnas handlednings- och kontrollbesök. Vid behov ordnas också uppföljningsmöten med tjänsteleverantörer.

KLIENTSÄKERHET (4.4)

Samarbete med myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten <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>
Hur utvecklar enheten sin beredskap att förbättra klientsäkerheten och hur samarbetar man med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för klientsäkerheten? Klientsäkerhet Klienterna har rätt till ett jämlikt, högklassigt bemötande och fungerande kundbetjäning. Detta främjas på följande sätt: <ul style="list-style-type: none"> • inskolning av anställda. Inskolning ordnas så att den anställda har beredskap att ansvara för högklassigt genomförande av de uppgifter som tilldelats hen. Enheten har ett inskolningsprogram, där delområdena i inskolningen definieras och ansvaret för den har fördelats. Inskolningen arrangeras enligt arbetstagarens behov och kunskaper samt med beaktande av tidigare arbetserfarenhet. • den anställda sätter sig in i arbetet. Arbetstagaren ansvarar för att sätta sig in i och följa de uppgifter som hen tilldelats samt lagstiftning som gäller dessa uppgifter, organisationens kriterier för beviljande och övriga instruktioner • kontinuerlig inskolning och orientering främjas så att serviceprocesser, kriterier för beviljande och andra instruktioner hanteras och uppdateras regelbundet och alltid vid behov • alla ansvarar för att föra en utvärderande och utvecklande diskussion samt att inom enheten och tillsammans med berörda parter främja efterlevnaden av enhetens verksamhetsidé, -principer och -uppgift • vid enheten ser man till <ul style="list-style-type: none"> ○ tidsenlig och kvalitativ klientdokumentation genom att följa formbunden dokumentation <ul style="list-style-type: none"> ▪ att det reserveras tillräckligt med tid för dokumentation ▪ dokumentationen görs utan obefogat dröjsmål, senast inom fyra (4) vardagar • omsorgsfull hantering av dokumenten • bedömning av klientens servicebehov och klientplanen i ett tillräckligt omfattande multiprofessionellt samarbete, i vilket experterna tar hand om det ömsesidiga ansvaret och att de överenskomna uppgifterna främjas på ett koordinerat sätt. • information till klienten så att klienten och hens representant (ombud, intressebevakare, befullmäktigad för intressebevakning) är medvetna om hanteringen av ärendet och hur den framskrider samt om sådant som klienten själv ansvarar för • hantering av kontakter så att klientens kontakt besvaras senast inom två (2) vardagar • att bedömningar av servicebehov görs och beslut om tjänster fattas inom de lagstadgade tidsfristerna • kollegialt stöd och att dela med sig av sin kompetens
Personal Vård- och omsorgspersonalens antal, struktur och tillräcklighet samt principer för användning av vikarier <i>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.</i>

<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>a) Hur många personer ingår i enhetens vård- och omsorgspersonal och hur ser personalstrukturen ut?</p> <p>Enhetens personal består av en ledande socialarbetare som är enhetens chef, tre socialarbetare, två socialhandledare och en servicekoordinator, som har en yrkesexamen inom socialsektorn och/eller socialvård. Verksamheten stöds av kontorspersonalen inom social- och hälsovårdssektorn i Borgå stad och med 50 procent av servicechefens resurser.</p>
<p>b) Vilka är principerna för användning av vikarier inom enheten?</p> <p>Organisationens instruktioner gällande anställning av vikarier, tillräckligheten hos de anslag som reserverats i budgeten samt samma yrkesexamskriterier som för den ordinarie personalen.</p>
<p>c) Hur säkerställer man att personalresurserna räcker till?</p> <p>Personalens tillräcklighet följs upp genom att studera kommuninvånarnas servicebehov, efterfrågan på tjänster och förändringar i dessa. Förslag till förändringar i personalen ges i samband med budgetberedningen.</p> <p>I undantagssituationer sker säkerställandet av personalens tillräcklighet i samarbete med personalledningen och social- och hälsovårdsledningen i Borgå stad.</p>
<p>Principer för rekrytering av personal</p> <p>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.</p>
<p>a) Vilka principer styr enhetens rekrytering av personal?</p> <p>Rekryteringen sker enligt anvisningar från Borgå stads personalledning. När en fast eller tidsbestämd tjänst eller befattning blir ledig söker man först tillsättningstillstånd och publicerar sedan en platsannons. I rekryteringen beaktas, utöver behörighetskraven, även enhetens och arbetsgemenskapens behov och kommuninvånarnas servicebehov.</p>
<p>b) Hur beaktar man i rekryteringen lämpligheten och tillförlitligheten särskilt hos personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn?</p> <p>Innan en ny anställd väljs till en tjänst på enheten, kontrolleras hans uppgifter i JulkiTerhikki, centralregistret över yrkesutbildade personer inom social-, hälso- och sjukvården, som upprätthålls av Valvira. Man ringer också till Valvira för att kontrollera om Valvira har kännedom om sådana saker som borde beaktas när man planerar på att välja en person till en tjänst.</p>
<p>Beskrivning av inskolning och fortbildning av personalen</p> <p>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.</p>
<p>a) Hur sköter enheten inskolningen av anställda och studerande i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd?</p> <p>Inskolningen innefattar egenkontrollplanen och dess delar. Vid inskolningen är det viktigt att säkerställa kompetensen bland annat inom följande delområden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • enhetens verksamhetsidé, verksamhetens mål och principer • styrande lagstiftning • god förvaltning • substanslagstiftning • tjänster • serviceprocesser • klientdatasystem • färdigheter för arbetet <p>Varje anställd är skyldig att ingripa i eventuella brister i verksamheten och anmäla dem till chefen och/eller servicechefen. Bristerna kan gälla</p> <ul style="list-style-type: none"> • verksamhetsstrukturer • serviceprocesser • arbetsredskap • personal • arbetsmiljön.

<p>b) Hur ordnas fortbildning för personalen på enheten? Minimikravet för fortbildning är 3 dagar per år. Behovet av fortbildning kartläggs under ledning av chefen på enhets- och individnivå. Chefen ansvarar för att bedöma om utbildningsanslagen är tillräckliga och för att fördela dem jämnt.</p>
<p>Lokaler Enhetsens kontorslokaler finns i Äppelbackens servicecenter.</p>
<p>Principer för användning av lokaler Det finns separata lokaler för personalens kontorsarbete. Distansarbete är möjligt enligt separata anvisningar och med stöd av avtal om distansarbete.</p> <p>För mottagningen av klienter finns separata lokaler, där arbetarskyddet inom klientmottagningsverksamheten har beaktats. Klienter tas inte emot i andra lokaler än de som är reserverade för ändamålet.</p>
<p>Hur ordnas städningen och tvätten på enheten? Ett städföretag eller stadens lokaltjänster sköter städningen.</p>
<p>Tekniska lösningar <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>Äppelbackens servicecenter har inspelande kameraövervakning i de allmänna lokalerna.</p>
<p>Hur säkerställer man att de säkerhetsanordningar och anordningar för tillkallande av personal som klienterna har fungerar och att larmen besvaras? -</p>
<p>Anskaffning av hälso- och sjukvårdsutrustning, användarhandledning och underhåll -</p>
<p>Namn och kontaktuppgifter till den person som svarar för anordningar och utrustning för hälso- och sjukvård <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 Valviras föreskrift 4/2010 ges anvisningar för rapportering av farliga situationer som orsakats av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård.</i></p>
<p>Behandling av klient- och patientinformation <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 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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</i></p>

informationsbehandlingen ska man beakta att socialvårdens klientuppgifter och hälsovårdens uppgifter ska registreras i olika dokument.

a) Hur säkerställer man att verksamhetsenheten följer lagstiftningen om dataskydd och behandlingen av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsföreskrifter kring registrering av klient- och patientuppgifter som enheten fått?

Enheten följer dataskyddslagen. Personalen ska avlägga en elektronisk dataskyddsutbildning. För klientdatasystemet finns särskilda anvisningar och en sekretessförbindelse. De anställda har på basis av lagen och tjänsteförordnande sekretess- och tystnadsplikt som även fortsätter efter att anställningsförhållandet/tjänsteförhållandet upphört.

I praktiken ser varje anställd till att utomstående personer inte kommer åt sekretessbelagda uppgifter. Var och en ska låsa sin dator eller logga ut från datorn då man lämnar arbetsrummet. Dörrarna ska hållas låsta när rummet står tomt. Utomstående personer får inte lämnas ensamma i lokaler där det finns sekretessbelagd information. Sekretessbelagda uppgifter ska förvaras i låsta skåp i låsta rum.

Misstag som gäller klientuppgifterna i klientdatasystemet (exempelvis information som lagts till i fel klients uppgifter, att fel klients uppgifter öppnats) ska rapporteras via Efecte.

Om ett misstag orsakar skada för en klient är den anställda skyldig att meddela chefen om detta. Chefen utreder behovet av ytterligare åtgärder, bland annat tillsammans med dataskyddsombudet.

Alla anställda ska följa enhetens överenskomna rutiner för registrering av information.

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

Borgå stad har även särskilda datasäkerhetsinstruktioner som ska följas. Personalen avlägger en datasäkerhetsutbildning. Frågor kring sekretess och tystnadsplikt ska tas upp i början av ett tjänsteförhållande. Nya anställda introduceras i dataskydd och personuppgiftsbehandling. Studerande undertecknar ett formulär om tystnadsplikt.

c) Var finns enhetens register- eller dataskyddsutbildning till påseende offentligt? Om enheten endast har en registerbeskrivning, hur informeras klienterna om frågor som gäller behandlingen av uppgifter?

Registerbeskrivningen för Efficia finns på webbplatsen porvoo.fi.

d) Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter

Dataskyddsombud Johanna Päivärinta, jurist, tfn 040 741 7383 (tietosuojaavastaava@porvoo.fi)

SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSPLANEN

Riktlinjer för enhetens verksamhet och dess olika perspektiv ges i många olika dokument, som i regel ska ses över och uppdateras årligen (riskbedömning, räddningsplaner, apparatförteckningar, kemikalieförteckningar, utbildningsplan, budget, verksamhetsplan, personalplan). Man strävar efter att inkludera centrala förnyelser och utvecklingsobjekt i enhetens verksamhetsplan.

GODKÄNNANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

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

Ort och datum

Borgå

Underskrift