



Plan för egenkontroll

Koivulas enhet för stödboende

17.3.2025

Innehåll

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten.....	3
1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten.....	3
1.2 Grunduppgifter om tjänsteenheten.....	3
1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer.....	3
1.4 Klient- och patientsäkerhet.....	4
1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen.....	5
1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet.....	6
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	6
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	9
1.4.5 Personal.....	10
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	11
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	11
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	12
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	12
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	12
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	13
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	15
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	15
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	15
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	16
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	16
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	17
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	17
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	17
2.1 Verkställande.....	17
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	17
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	18
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	18

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänstenheten och verksamheten

Denna plan för egenkontroll beskriver den berörda serviceenhetens verksamhet.

1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten

Tjänsteproducentens namn: Östra Nylands välfärdsområde

Tjänsteproducentens FO-nummer: 3221339-3

Tjänsteproducentens kontaktuppgifter: Mannerheimgatan 20 K, 06100 BORGÅ

1.2 Grunduppgifter om tjänstenheten

Tjänstenhetens namn och kontaktuppgifter: Koivulas enhet för stödboende

Adresserna till tjänstenhetens serviceställen: Sjukhusvägen 6, 06150 BORGÅ

Enhetens chef: Hanna Lius, 040 359 2995, hanna.lius@itauusimaa.fi

Serviceansvarig: Alexandra Blomqvist, 040 185 3539,

alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

De centrala lagarna som styr socialvårdens tjänster är socialvårdslagen, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt speciallagar som barnskyddslagen, lag om funktionshindersservice, lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda, mentalvårds- och missbrukarvårdslagen samt äldreomsorgslagen.

Koivulas enhet för stödboende är en boendeservice enligt socialvårdslagen för personer i arbetsför (24-64 års åldern) som genomgår rehabilitering för psykisk ohälsa eller missbruk. Målet med socialvårdstjänsterna är att främja hälsa och välbefinnande genom att stödja och stärka klienternas egna resurser, förbättra deras livssituation och förhindra att problem utvecklas till långvariga eller bestående svårigheter. För de boende i enheten upprättas ett hyresavtal och hyresförhållandet baseras på behov enligt socialvårdslagen § 21 a.

Värderingar och handlings principer

Östra Nylands välfärdsområdes värderingar är jämlikhet, människo-orientering, delaktighet, mod och ansvarsfullhet.

Jämlikhet	Människo-orientering	Delaktighet	Mod	Ansvarsfullhet
<p>Vi sørjer for att kunderna får den service de behöver i livets olika skeden jämlikt i hela välfärdsområdet.</p> <p>Service tryggs på bägge inhemska språken.</p> <p>Vi främjar också tillgången på engelskspråkig service.</p> <p>Vi bemöter kunderna och de anställda med respekt och rättvist.</p>	<p>Utgångspunkten for all vår verksamhet är invånarens och kundens välfärd.</p> <p>Vi identifierar olika kundgruppers behov, och vi engagerar kunden i planeringen och utvärderingen av service.</p> <p>Vårt mål är en högklassig kundupplevelse.</p>	<p>Kundernas, service-användarnas och personalens delaktighet samt samarbete med tredje sektorn är en viktig resurs for oss.</p> <p>Vi stärker delaktigheten genom att agera transparent och rättidigt samt genom att öppna nya kanaler for påverkan och växelverkan.</p>	<p>Vi förnyar våra tjänster och våra verksamhetsrutiner på ett modigt och smidigt sätt i samarbete med kunderna och personalen.</p> <p>Vi mäter vår verksamhets resultat, kundupplevelsen och personalens välmående.</p> <p>Vi är redo att medge och korrigera våra misstag.</p>	<p>Vår verksamhet är ekonomiskt, socialt och ekologiskt ansvarsfull.</p> <p>Vi förutsätter ansvarsfullhet också av våra partner.</p> <p>Vi sørjer kostnadseffektivt for invånarnas säkerhet och välfärd.</p> <p>Vi är föregångare som en ansvarsfull och motiverande arbetsgivare.</p>

Målet for den yrkesmässiga verksamheten vid Koivulas enhet for stödboende är att främja social förmåga, jämlikhet och delaktighet samt att förebygga marginalisering och öka välbefinnandet. Den yrkesutbildade personen inom socialvården är skyldig att följa de regler som gäller for klientens rättigheter och ställning samt for behandling av kunduppgifter.

Principerna for socialt arbete betonar bland annat klientens rätt till självbestämmande, vikten av positiv tolkning och främjandet av klienternas självständighet.

1.4 Klient- och patientsäkerhet

Med klient- och patientsäkerhet avses alla de principer for personer och organisationer inom social- och hälsovården samt funktioner med vilka både tjänsternas och vårdens säkerhet tryggs och med vilka man skyddar skador på klienten/patienten. Dessutom ska social- och hälsovårdstjänsternas lokaler, utrustning, datasystem, förnödenheter och läkemedel vara både ändamålsenliga och säkra och informationsgången ska ske högklassigt och i rätt tid.

Varje anställd ansvarar for säkerheten for både klienter och personal, men yttersta ansvaret ligger hos enhetens chef. Säkerhetsrelaterade frågor tas upp regelbundet och vid behov i veckomöten med personalen. Samarbete sker med andra myndigheter och aktörer som ansvarar for kundsäkerhet, såsom brandmyndigheten. Kundsäkerheten säkerställs också genom fungerande fastighetsunderhåll for verksamhetslokalen. Brand- och säkerhetsutbildningar ordnas regelbundet och säkerhetsgenomgångar utförs på enheten. Nya anställda introduceras i enhetens rutiner (t.ex. Klienternas rörelse i utrymmen och instruktioner om att vänta på att bli kallade till sin bokade tid). Vid hot- och riskfyllda situationer som rör kunder görs en Haipro-anmälan, vilket gör det möjligt att följa och uppmärksamma områden som behöver särskild uppmärksamhet. For att utveckla och följa upp klientprocessen har vård- och servicekedjor skapats, och kontinuerliga utvärderande diskussioner om klientsäkerhet förs inom teamen vid enskilda kundärenden. Målet är att främja lokalt samarbete kring säkerhetsfrågor i samverkan med andra enheter.

Säkerhetsplanen och räddningsplanen hålls uppdaterade och justeras årligen eller vid väsentliga förändringar i verksamheten. Bevakningstjänst är organiserad for kritiska funktioner, t.ex. ensamarbete och vid behov for kundmöten. Instruktioner och planer uppdateras aktivt och följs noggrant.

Östra Nylands välfärdsområdes beredskaps- och säkerhetsenhet ansvarar för beredskaps- och säkerhetsrelaterade frågor inom området.

Beredskapsspecialisten är ansvarig för fastighets- och personalsäkerheten, ansvarar för fastighets- och lokal säkerhet tillsammans med fastighetschefen och främjar utvecklingen av säkerhetskompetens och säkerhetskultur.

Inom Östra Nylands välfärdsområde verkar en styrgrupp för klient- och patientsäkerhet, vars huvuduppgift är strategisk styrning av patientsäkerheten. Med hjälp av styrgruppen möjliggörs systematisk styrning och utveckling av klient- och patientsäkerheten. Styrgruppen ställer upp mål för en klient- och patientsäker verksamhet samt följer upp och utvärderar hur målen nås.

Förberedelse inför undantags- och störningssituationer.

Östra Nylands välfärdsområde har upprättat en övergripande beredskapsplan för undantags- och störningssituationer.

Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen

Enligt 2 § i hälsoskyddslagen är den som utövar verksamhet som påverkar livsmiljön ska identifiera de risker i verksamheten som orsakar sanitär olägenhet och följa upp de faktorer som påverkar dem (*egenkontroll*). Verksamheten ska utövas så att uppkomsten av sanitära olägenheter så långt som möjligt förhindras.

Personal

Rekrytering av personal sker enligt Östra Nylands välfärdsområdes rekryteringsprocess. Personal utbildas i klientarbete, hantering av kundinformation och dataskydd samt i genomförande av egenkontroll. I lagen om yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården fastställs arbetstagarnas skyldighet att upprätthålla sin yrkeskompetens och arbetsgivarens skyldighet att möjliggöra fortbildning för sina anställda.

1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Enligt 47 § i socialvårdslagen ska en verksamhetsenhet inom socialvården eller en annan ansvarig aktör för verksamheten upprätta en egenkontrollplan för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och lämplighet. Planen ska hållas tillgänglig för allmänheten, genomförandet ska följas upp regelbundet, och verksamheten ska utvecklas baserat på regelbundet insamlad feedback från klienter och personalen inom verksamheten. Planen för egenkontroll skall tas fram i samarbete mellan verksamhetens ansvariga chef och personal.

Egenkontrollplanen ska uppdateras regelbundet och alltid när förändringar sker i verksamheten som påverkar tjänstens kvalitet och kundsäkerhet.

Egenkontrollplanen för Koivulas enhet för stödboende upprättas i samarbete mellan den ansvariga chefen för verksamheten och personalen, t.ex. vid möten.

Det standardiserade kvalitetsarbetet har inletts i Östra Nylands välfärdsområde i februari 2024. SHQS-standarderna är ett kvalitetshanteringssystem som utvecklats för att stödja kvalitetsstyrning och ledarskap inom social- och hälsovården samt räddningsväsendets sektorer. Kvalitet definieras som en tjänsts förmåga att

uppfylla de krav och förväntningar som ställs på den. Kvalitetsarbete hör till det dagliga arbetet. I Östra Nylands välfärdsområde utarbetas årligen självutvärderingarna servicevis och strävas genomföras multiprofessionellt med ett så brett deltagande som möjligt.

1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

Den uppdaterade egenkontrollplanen finns tillgänglig inom enheten så att klienter, anhöriga och andra intresserade av egenkontrollen enkelt och utan särskild begäran kan ta del av den. Publiceringen av egenkontrollplanen på tjänsteproducentens webbplats är en viktig del av en öppen servicekultur. Östra Nylands välfärdsområde publicerar egenkontrollplanen på Östra Nylands webbplats.

Ansvarig för planering och uppföljning av egenkontrollen är serviceansvarig för mentalvård-, missbruks- och boendetjänster, Alexandra Blomqvist, p. 040 184 3539, alexandra.blomqvist@itauusimaa.fi. samt Koivulas enhetschef Hanna Lius, 040 359 2995, hanna.lius@itauusimaa.fi

Det standardiserade kvalitetsarbetet innehåller innebär självutvärdering, utvecklingsuppgifter, Intern och extern auditering, Ledningens översikt. Enhetscheferna planerar sammansättningen av självutvärderingarna och ansvarar för att självutvärderingarna gjorts inom utsatt tid i Laatuportti. I självutvärderingarna bedöms verksamheten alltid mot bakgrund av verksamhetens krav såsom lagstiftning, riktlinjer och rekommendationer från myndigheter samt organisatoriska rekommendationer, riktlinjer och processbeskrivningar.

1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter

Bestämmelser om serviceplanen finns i 7 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Vård- och servicebehovet skrivs in i klientens personliga plan för den dagliga vården, servicen eller rehabiliteringen, som uppdateras i samband med förändringar i klientens situation. Syftet med planen är att hjälpa klienten att uppnå målen för livskvalitet och rehabilitering. Planen för daglig service och vård är ett dokument som kompletterar den kund-/serviceplan som upprättats för klienten och används bland annat för att informera serviceanordnaren om förändringar i klientens servicebehov.

En central del av genomförandet av egenkontroll är att säkerställa att serviceplanen följs i klientens dagliga vård och service.

Bedömning av service- och vårdbehovet

Behovet av vård och service bedöms tillsammans med klienten och vid behov även med hans eller hennes anhöriga, närstående eller lagliga ombud. Utgångspunkten för bedömningen är personens egen syn på sina resurser och hur dessa kan stärkas. Vid bedömning av servicebehovet fokuseras på återställande, upprätthållande och främjande av funktionstillstånd samt möjligheter till rehabilitering. Bedömningen av servicebehovet omfattar alla dimensioner av funktionsförmåga, såsom fysisk, psykisk, social och kognitiv

förmåga. Vidare beaktas riskfaktorer som kan förutsäga nedsatt funktionstillstånd, såsom instabil hälsa, dåligt näringstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.

Klientens behov av servicen bedöms med metoder som följer socialvårdslagen eller särskild lagstiftning. Behovet av boendetjänster inom Koivulas enhet för stödboende bedöms utifrån klientens redan befintliga behov av service/vård och genom kontinuerlig observation. På Koivulas enhet för stödboende arbetar man utifrån ett rehabiliterande perspektiv tillsammans med klienten och vid behov ett multiprofessionellt team. Varje klient har en personlig arbetstagare inom tjänsterna för arbetsföra vuxna, som ansvarar för att bedöma och planera servicebehovet tillsammans med klienten. Vid behov involveras ett multiprofessionellt team samt klientens nätverk.

Bemötande av klienten

Hur klienter möts och tilltalas inom servicen speglar den rådande arbetskulturen samt de värderingar och principer som ligger till grund för den. Det är viktigt att uppmärksamma och, om nödvändigt, hantera olämpligt eller kränkande beteende mot klienter inom servicen.

En klient inom socialvården har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas med respekt för sitt människovärde, övertygelse och integritet.

Osakligt bemötande åtgärdas omedelbart och anmärkning görs om agerandet. Frågan diskuteras med berörda parter och missförhållandet reds ut. Om det konstateras att klienten har behandlats osakligt eller kränkande, utreds situationen genast. Om det konstateras att en klient betar sig osakligt mot en annan person ingriper arbetstagaren omedelbart genom saklig diskussion. Om en anställd betar sig osakligt mot en klient har andra anställda rätt och skyldighet att ingripa omedelbart och informera enhetens chef om vad som hänt. Till följd av osaklig behandling kan arbetsledningspåföljder användas. Våra klienter har rätt till likabehandling, jämlikhet och icke-diskriminering.

Osakligt bemötande, skadehändelser eller risksituationer som klienten upplever diskuteras med klienten, och om klienten så önskar, även med hens närstående eller anhöriga så snart som möjligt efter händelsen. Försök görs att rätta till eventuella missförhållanden så snabbt som möjligt. I allvarliga fall är det lämpligt att sammankalla ledningen och personalen utan dröjsmål.

Säkerställande av självbestämmanderätten

Inom socialvården har var och en rätt att göra val och fatta beslut som gäller det egna livet. Personalens uppgift är att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stödja klientens deltagande i planeringen och genomförandet av sina tjänster.

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet som tillhör var och en och som består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Det är nära förknippat med rätten till integritet och skyddet för privatlivet. Den personliga

friheten skyddar förutom personens fysiska frihet även dennes fria vilja och självbestämmanderätt.

Självbestämmanderätten respekteras och klientens åsikt skrivs in i bedömningen av servicebehovet samt i klientplanen. Klienten deltar i organiseringen av sina tjänster. I enlighet med socialvårdslagen stärks klientens delaktighet. De yrkesutbildade personerna inom socialvården har också rätt att vidta åtgärder som strider mot deras vilja och som ingriper i klientens självbestämmanderätt i enlighet med lagstiftningen.

I Koivulas enhet för stödboende baseras boendet i första hand på frivillighet, och tjänsterna genomförs utan att begränsa individens självbestämmanderätt. Klienterna har en central roll i både mottagandet och genomförandet av tjänsterna. I servicen beaktas bland annat klientens önskemål, åsikter, intressen och individuella behov samt deras modersmål och kulturella bakgrund.

Inom socialvården kan självbestämmanderätten begränsas endast när klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet hotas och det inte finns andra metoder att tillgå. Restriktionsåtgärderna ska genomföras i enlighet med principen om den lindrigaste begränsningen och på ett säkert sätt med respekt för personens människovärde.

Klientens delaktighet

Att ta hänsyn till klienter i olika åldrar samt deras familjer och nära anhöriga vid planering och genomförande av tjänster är en central del i utvecklingen av servicekvalitet, kundsäkerhet och egenkontroll. Klienterna på Koivulas stödboende och deras anhöriga kan aktivt bidra till utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll genom att ge feedback på tjänsterna.

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

I frågor som rör kundrelationen rekommenderas det att man kontaktar enheten direkt, sin egen kontaktperson eller chefen.

Klienter och deras närstående kan ge feedback via olika kanaler:

- genom att prata med personalen och ge muntlig feedback vid verksamhetsenheterna inom Västra Nylands välfärdsområde
- Vi samlar in kundrespons med hjälp av Roidu-systemet på vår webbplats. Kundrespons kan ges om social- och hälsovårdsväsendets tjänster samt om digi-, förvaltnings- och kommunikationstjänster. Det finns en separat responsenkät för räddningsväsendets tjänster.)
- genom att svara på kundnöjdhetsundersökningar

Kunduppgifter eller annan konfidentiell information bör inte skickas via formulär eller e-post. Svar på kundfeedback ges inte automatiskt i skriftlig form. Om kunden vill bli kontaktad bör kontaktuppgifter inkluderas i feedbacken. Det går också att lämna feedback anonymt. För att säkerställa dataskyddet bör personnummer eller annan känslig information inte anges i feedbackformulären.

Kundfeedback behandlas regelbundet inom arbetsgemenskapen. Baserat på feedbacken vidtas nödvändiga omedelbara förbättringsåtgärder inom verksamhetsenheten. Sammanställningar av kundfeedback och resultat från kundnöjdhetsundersökningar används på längre sikt för att utveckla verksamheten samt för att förbättra och leda tjänsterna inom Västra Nylands välfärdsområde.

1.4.4 Behandling av anmärkningar

Den som är missnöjd med kvaliteten på servicen eller bemötandet av klienten har rätt att göra en anmärkning till verksamhetsenhetens ansvarsperson eller ledande tjänsteinnehavare. Påminnelsen kan vid behov också göras av hans eller hennes lagliga företrädare, en anhörig eller närstående. Den som tar emot anmärkningen ska behandla ärendet och ge ett skriftligt, motiverat svar inom skälig tid.

Påminnelse mottagare, tjänsteställning och kontaktuppgifter:

Påminnelsen kan göras upp på en elektronisk blankett eller skrivas ut på en pappersblankett på webbplatsen för Östra Nylands välfärdsområde.

Påminnelse inom hälso- och sjukvården:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muis_tutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_potilas-1.pdf

Påminnelse inom socialvården:

https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistu_tus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf

Kontaktuppgifter till social- och patientansvarig samt information om de tjänster de erbjuder:

Social- och patientansvarig:

Anette Karlsson

Tel. 040 514 2535

E-post: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Du kan kontakta social- och patientansvarig

- om du har frågor om klientens ställning och rättigheter inom socialvården
- om du har frågor om patientens ställning och rättigheter
- om du behöver hjälp med anmärkning, klagan eller överklagande
- om du behöver hjälp med patient- och läkemedelsskadeanmälningar
- om du behöver handledning för att lösa konfliktsituationer.

En klient inom socialvården har rätt att få socialvård av god kvalitet och god behandling utan diskriminering. Klienten kan kontakta socialombudsmannen om han eller hon är missnöjd med den service eller det bemötande han eller hon fått när han eller hon utträttat ärenden inom socialväsendet. Socialombudsmannen betjänar invånarna i Östra Nylands välfärdsområde.

Egen kontaktperson

Enligt socialvårdslagen ska en egen kontaktperson utses för en socialvårdskund under hela kundrelationens varaktighet. Kontaktpersonen behöver inte utses om klienten redan har en annan ansvarig tjänstearbetare eller om det av någon annan anledning bedöms vara uppenbart onödigt.

Den person som fungerar som egen kontaktperson har som uppgift att, i enlighet med klientens behov och intressen, säkerställa att tjänsterna för klienten ordnas enligt behovsbedömningen.

För klienter vid Koivulas enhet för stödboende har en egen kontaktperson utsetts inom tjänsterna för arbetsföra vuxna.

1.4.5 Personal

Vid Koivulas enhet för stödboende inom Västra Nylands välfärdsområde arbetar en ansvarig sjuksköterska, två socialhandledare, sex handledare och en enhetschef. Handledarna är utbildade som närvårdare.

Vid personalplanering beaktas tillämplig lagstiftning. Om verksamheten kräver tillstånd beaktas även den personalbemanning och struktur som definieras i tillståndet. Det nödvändiga antalet anställda beror på klienternas behov av hjälp, antal och verksamhetsmiljö. Vid enheter som tillhandahåller socialtjänst beaktas att personalen har tillräcklig yrkeskompetens inom socialvården. Enhetens situation utvärderas regelbundet och eventuella förändringar i personalförhållandena hanteras. Vikarier används vid personalens frånvaro.

Principer för personalrekrytering

Rekryteringen av personal sker i enlighet med rekryteringsprocessen vid Östra Nylands välfärdsområde. Välfärdsområdets rekryteringar sköts centralt av HR-tjänsterna. Alla ordinarie tjänster (med undantag för tjänsteinnehavarlagen § 4 och § 24) ska alltid utlysas offentligt. För ordinarie tjänster och tidsbegränsade anställningar som varar längre än 12 månader kan en offentlig eller intern rekryteringsprocess användas enligt chefens noggranna övervägande. Den ordinarie personalen rekryteras genom en offentlig ansökningsprocess. För yrkesutbildade personer har det fastställts behörighetskrav som anges i platsannonsen. Arbetstagarnas 9 lämplighet och tillförlitlighet för arbetsuppgifterna bedöms i rekryteringsskedet. De ursprungliga studie- och arbetsintygen kontrolleras i samband med intervjun. Arbetstagarens yrkesrättigheter säkerställs i centralregistret över yrkesutbildade personer inom socialvården från JulkiSuosikki eller i centralregistret över yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården från JulkiTerhikki. Vaccinationskydd enligt 48 § lagen om smittsamma sjukdomar krävs av personer som arbetar med kunder och patienter som hör till riskgrupperna för smittsamma sjukdomar. För

nya ordinarie arbetstagare är prövotidens 6 månader och för visstidsanställda är prövotiden hälften av anställningens längd, dock högst 6 månader.

Yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården ska ha tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper för arbetsuppgifter de sköter. Arbetsgivaren ansvarar för bedömningen av språkkunskaperna.

Beskrivning av inskolning och fortbildning av personalen

Verksamhetsenhetens personal introduceras i kundarbetet, behandlingen av kunduppgifter och dataskyddet samt genomförandet av egenkontrollen. Detsamma gäller för studerande som arbetar vid enheten och för de som varit borta från sina uppgifter under en längre tid. Ledarskapets och utbildningens betydelse betonas när arbetsgemenskapen tar i bruk en ny verksamhetskultur, t.ex. när det gäller att stöda självbestämmanderätten eller vid planeringen och genomförandet av egenkontrollen. Inom social- och hälsovården fastställs de anställdas skyldighet att upprätthålla sitt yrkeskunnande samt om arbetsgivarnas skyldighet att möjliggöra kompletterande utbildning för de anställda.

Teamarbete ger goda möjligheter till en nära och långvarig introduktionsprocess. För den administrativa introduktionen (arbetstider, sekretess, sjukfrånvaro m.m.) och genomgången av planen för egenkontroll ansvarar förmannen. Dataskyddsutbildning genomförs online i början av anställningen och årligen därefter. En utbildningsplan upprättas varje år för tjänster för arbetsföra vuxna, och utbildningarna genomförs i enlighet med utbildningsplanen.

1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet

I personalplaneringen beaktas den lagstiftning som är tillämplig på verksamheten. Om verksamheten är tillståndspliktig beaktas även den personalomfattning och struktur som anges i tillståndet. Antalet anställda beror på klienternas behov av hjälp, deras antal och verksamhetsmiljön. I enheter som erbjuder socialservice beaktas särskilt personalens tillräckliga yrkeskompetens inom socialvården. Enhetens situation bedöms regelbundet, och man reagerar på eventuella förändringar i personalsituationen. Vikarier används vid personalens frånvaro.

1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster

Enligt socialvårdslagen 41 § föreskrivs sektorsövergripande samarbete för att ordna en servicehelhet som motsvarar klienternas behov.

En klient inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt, och det har visat sig vara särskilt riskabelt att flytta äldre klienter från en tjänst till en annan. För att servicehelheten ska fungera för klienten och svara på klientens behov krävs samarbete mellan tjänsteleverantörerna, där informationsgången mellan olika aktörer är särskilt viktig.

Dessutom samarbetar man, med klientens samtycke, med kommunernas sysselsättningstjänster, andra serviceproducenter av social- och

hälsovårdstjänster och tredje sektorn. Genom samarbetet strävar man till att främja klientens delaktighet i arbetslivet.

1.4.8 Lokaler och utrustning

Kontorsrummen används av personal vid Koivulas enhet för stödboende. Klientmöten i kontoren bestäms alltid separat. Vid planeringen av utrymmen har särskild uppmärksamhet ägnats åt säkerheten för både klienter och personal. Verksamheten för klienterna ordnas i andra delar av fastigheten (C-huset), och klienterna har tillgång till bastuutrymmen i A-huset.

Säkerheten för både personal och klienter vid Koivulas enhet för stödboende tryggas genom olika övervakningskameror samt larm- och signaleringssystem. Enhetens hälso- och sjukvårdsutrustning och material förvaras i sjukskötarens rum.

1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik

Koivulas enhet för stödboende har följande medicintekniska produkter:

- Defibrillator
- Alkoholmätare
- Febertermometer
- Läkemedels kylskåp
- Blodtrycksmätare
- Personvåg

De kunddatasystem som används på enheten är Sosiaalieflica, LifeCare och Navitas.

1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling

Östra Nylands välfärdsområdes läkemedelsbehandlingsplan har utarbetats utifrån *Trygg läkemedelsbehandling: Guide för att upprätta en läkemedelsbehandlingsplan* (Social- och hälsovårdsministeriets publikation 2021:6). Genomförandet av läkemedelsbehandling regleras av en omfattande lagstiftning, som beskrivs i detalj i den ovan nämnda guiden från social- och hälsovårdsministeriet. Läkemedelsbehandlingsplanen fungerar som ett praktiskt verktyg för systematisk hantering och kvalitativ utveckling av läkemedelsbehandling inom verksamhets- och arbetsenheter. Läkemedelsbehandling genomförs på ett säkert sätt inom alla enheter i området. Inom räddningstjänsten följer akutsjukvården en läkemedelsbehandlingsplan från HUS Akut. Läkemedelsbehandlingsplanen är ett kvalitetsstyrningsdokument som vägleder läkemedelsprocessen och ingår i introduktionen av läkemedelsbehandling. Den bidrar även till att stärka en säker läkemedelskultur.

Syftet med läkemedelsbehandlingsplanen är att enhetliggöra organisationens principer för läkemedelsbehandling och fastställa de minimikrav som krävs för en högkvalitativ och säker läkemedelsbehandling inom enheten. Riktlinjerna syftar också till att tydliggöra ansvarsfördelningen.

Läkemedelsbehandlingsplanen tar ställning till personalens ansvar, skyldigheter och arbetsfördelning. I alla enheter fungerar sjuksköterskor som läkemedelsansvariga, och inom munhälsovården är det utsedda munhygienister eller tandskötare som innehar ansvaret. Östra Nylands välfärdsområdes läkemedelsbehandlingsplan består av två delar: Del A är allmän och gemensam för alla enheter, medan Del B är enhetsspecifik.

1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd

I samband med introduktionen av personalen går man igenom alla anvisningar om behandling och registrering av personuppgifter och var anvisningarna finns. Personalen bekantar sig med de informationssäkerhetsanvisningar som utarbetats av Östra Nylands välfärdsområde samt med användnings- och registreringsanvisningarna för de informationssystem som de använder.

Med personuppgifter avses all information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person. Inom socialvården är klient- och patientuppgifter känsliga, sekretessbelagda personuppgifter. Hälsouppgifter hör till särskilda kategorier av personuppgifter och behandling av dem är endast möjlig under vissa förutsättningar <https://tietosuoja.fi/sv/register-over-behandling>. För god datahantering krävs att den är planerad för hela bearbetningstiden, från registrering av klientarbete till arkivering och dataradering. I praktiken bildar behandlingen av personuppgifter om klienten inom socialvården ett sådant personregister som avses i lagstiftningen. På behandlingen av personuppgifter tillämpas EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679. Utöver detta finns en nationell dataskyddslag(1050/2018) <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20181050> som kompletterar och preciserar dataskyddsförordningen. Behandlingen av personuppgifter påverkas också av branschspecifik lagstiftning.

Med personuppgiftsansvarig avses den instans som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter. Med personuppgiftsbiträde avses till exempel en enhet/tjänst som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning. Den personuppgiftsansvarige ska bl.a. instruera de personer som är underställda denne och som har tillgång till uppgifterna (dataskyddsförordningen artikel 29).

Dataskyddsförordningen innehåller också bestämmelser om de centrala principerna för behandling av personuppgifter. Den personuppgiftsansvarige ska anmäla personuppgiftsincidenter till tillsynsmyndigheten och de registrerade. Bestämmelser om den registrerades rättigheter finns i 3 kap. i förordningen, som också innehåller regler om information till den registrerade. På Dataombudsmannens byrås webbplats finns heltäckande anvisningar om hur personuppgifter ska behandlas på behörigt sätt. [Dataombudsmannens byrå | Dataombudsmannens byrå](#)

Institutet för hälsa och välfärd (THL) har utfärdat en föreskrift (3/2021) om egenkontroll av informationssäkerhet och dataskydd enligt 27 § i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården. [Föreskrifter - Informationshantering inom social- och hälsovården - THL](#)

Enhetens chef går regelbundet igenom riktlinjer för dataskydd och hantering av personuppgifter tillsammans med personalen, samt hur man ska agera vid undantagsfall. Genom meddelanden från dataskyddsansvarig och säkerhetsledningsgruppen, som skickas till personalen, säkerställs att de har aktuell information om lagstiftning, riktlinjer och myndighetsföreskrifter. Enheten använder HaiPro-systemet, där dataskydds- och informationssäkerhetsincidenter rapporteras, om sekretessen för personuppgifter har äventyrats eller om programvaru-, hårdvaru- eller andra drift- eller kommunikationsstörningar har inträffat som kan ha påverkat sekretessen för personuppgifter.

Dataskyddsteamet går igenom händelsen och åtgärderna tillsammans med den som rapporterat och chefen. Dataskyddsteamet följer upp antalet och innehållet i dataskydds- och informationssäkerhetsincidenter i verksamheten, ingriper vid eventuella brister och ger instruktioner till arbetsenheten baserat på rapporterna.

Om du misstänker missbruk av dina uppgifter, läckage eller liknande ska du kontakta dataskyddsombudet. Dataskyddsombud för Östra Nylands välfärdsområde nås per e-post på tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

Registrering av kundarbete

Att dokumentera klientarbete är varje yrkespersons ansvar. Registreringsskyldigheten börjar när socialmyndigheten har fått kännedom om en persons eventuella behov av socialvårdstjänster eller när en privat serviceproducent börjar producera socialservice på basis av ett avtal. Bestämmelser om skyldigheten att föra protokoll finns i 4 § i lagen om klienthandlingar inom socialvården. Att registrera en enskild klients 8 klientuppgifter är varje yrkespersons ansvar och kräver en professionell bedömning av vilka uppgifter som är relevanta och tillräckliga i varje enskilt fall. Institutet för hälsa och välfärd (THL) har gett en anvisning gällande dokumentation av klientuppgifter i januari 2021.

Chefen ansvarar för att en ny anställd introduceras i säkerhets- och dataskyddsriktlinjer samt i den specifika kompetens som krävs för medarbetarens arbetsuppgifter. Regelbundna utbildningar om grunderna för hantering av personuppgifter och informationssäkerhet erbjuds, och medarbetare har möjlighet att delta.

Behandlingen av personuppgifter styrs av EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) samt dataskyddslagen, som fungerar som en allmän lag för hantering av personuppgifter. Östra Nylands välfärdsområde fungerar som personuppgiftsansvarig för patient- och kundregister. GDPR ålägger den personuppgiftsansvarige att informera den registrerade om behandlingen av deras personuppgifter. Kunder informeras muntligt om frågor som rör behandlingen av deras uppgifter.

Dataskyddsansvarigs namn och kontaktuppgifter:

Sebastian Ekblom

puh. 040 620 4972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons

Den feedback som samlas in inom enheten behandlas och beaktas som stöd för verksamhetsutveckling. Feedback samlas in från både medarbetare och kunder. Enheten deltar också i Östra Nylands välfärdsområdes enkätundersökningar.

1.5 Egenkontrollens riskhantering

1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänstenheten

Välfärdsområdet använder sig av HaiPro-systemet, genom vilket man anmäler tillbud, olägenheter och näraliggande situationer inom social- och hälsovården. Utöver detta har det inom socialvården funnits en SPro anmälningsskanal, via vilken anmälningar om missförhållanden inom socialvården har gjorts. Anmälningar om missförhållanden inom socialvården har grundat sig på 48 § i socialvårdslagen (1301/2014) om personalens anmälningsskyldighet, som upphävts när Tillsynslagen (741/2023) trädde i kraft 1.1.2024. Dessutom har man kunnat anmäla missförhållanden inom hälso- och sjukvården via en separat blankett som finns tillgänglig på intranätet.

Bestämmelser om personalens anmälningsskyldighet finns i 29 § i Tillsynslagen (741/2023). Enligt lagen ska man anmäla missförhållanden som väsentligt äventyrar klient- och patientsäkerheten, händelser, skador eller tillbud som allvarligt äventyrar klient- och patientsäkerheten, uppenbar risk för missförhållanden eller missförhållanden vid tillhandhållandet av klientens eller patientens social- eller hälsovård, samt andra lagstridigheter.

Att identifiera risker som äventyrar kund- och patientsäkerheten är utgångspunkten för egenkontrollplanen och genomförandet av egenkontrollen. Utan att identifiera risker kan de inte förebyggas, och vid uppkomna problem kan man inte agera systematiskt. Egenkontrollen baseras på riskhantering, där riskerna och potentiella hot mot missförhållanden i tjänsten ska bedömas ur kundens perspektiv.

I riskhanteringen förbättras kvaliteten och kundsäkerheten genom att i förväg identifiera de kritiska arbetsmomenten där det finns en risk för att krav och mål inte uppfylls. Riskhantering innebär planerade åtgärder för att eliminera eller minimera missförhållanden och identifierade risker. Som en del av genomförandet av riskhanteringen dokumenteras, analyseras, rapporteras och åtgärdas inträffade oönskade händelser. Det är chefens ansvar att utbilda personalen i egenkontrollens principer och genomförande, inklusive personalens lagstadgade skyldighet att rapportera om missförhållanden och hot mot

kundsäkerheten. Riskhantering och egenkontroll är en del av allas dagliga arbete inom tjänsterna.

1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten

När man gör en anmälan om en farlig situation skickas det ett meddelande till enhetschefen, eller till dennes ställföreträdare, som behandlar anmälan. Anmälningarna ska handläggas vid den enhet där den farliga situationen eller tillbudet har inträffat. Vid behov inkluderar man alla enheter som berörs av anmälan i handläggningen av densamma, eller så hänskjuts anmälan helt till rätt enhet.

Att analysera och behandla farliga situationer och de anmälningar som har gjorts om dem är en viktig del av arbetsenhetens verksamhet och utveckling. Anmälningarna och de utvecklingsåtgärder som gjorts på basis av dem går man igenom multiprofessionellt med hela personalen på arbetsenhetens veckomöte så att man slår vakt om att de personer som har en koppling till anmälan förblir anonyma. Genom att agera så undviker man motsvarande missförhållanden och farliga situationer i fortsättningen.

Risker kan uppstå till exempel på grund av otillräcklig personalbemanning eller kultur i verksamheten, som exempelvis risker som kan uppstå genom obefogad begränsning av en kunds rätt till självbestämmande, den fysiska miljön (t.ex. problem med tillgänglighet och lämplighet i lokaler eller svårånvända apparater). Ofta är riskerna en sammanvägning av många olika faktorer. En förutsättning för riskhantering är att arbetsgemenskapen har en öppen och trygg diskussionsmiljö, där både personal, kunder och deras anhöriga vågar ta upp sina observationer kring kvalitet och kundsäkerhet.

1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper

I HaiPro-systemet finns tre olika typer av rapporter:

Patient-/kundsäkerhetsrapport: händelser som äventyrar patientens/kundens säkerhet, Arbetsmiljörapport: händelser som äventyrar personalens säkerhet och Dataskydds-/IT-säkerhetsrapport: händelser där sekretessen för personuppgifter har äventyrats eller där det kan ha funnits en påverkan på sekretessen för personuppgifter. Enhetens chef och tjänsteansvarig bedömer riskhanteringen regelbundet. Dessutom behandlas HaiPro-rapporterna på enhetens veckomöten, där säkerhet är ett permanent tema.

Kompetensen inom riskhantering säkerställs genom säkerhets- och brandinspektionsträningar riktade till personalen inom välfärdsområdet. Enheten för beredskap och säkerhet arrangerar beredskapsträningar för personalen. Träningarna fokuserar på personlig säkerhet, hotfulla situationer och enheternas arbetsmodeller vid olika störningar (t.ex. omfattande strömavbrott). Träningarna kan genomföras tillsammans med de initiala släcknings- och utrymningsövningar som produceras av räddningstjänstens riskhantering eller som separata enheter.

1.5.4 Köptjänster och underleverans

Arbetshälsovård: Mehiläinen

Säkerhetsåtgärder: Securitas

Städning: Airi Siivouspalvelut Oy

Fastighetsskötsel: Oma huolto kiinteistöpalvelut Oy

Kundernas lunch beställs via Aromi-systemet och levereras från köket vid äppelbackaserviceboende inom Östra Nylands välfärdsområdet.

1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering

Målet med beredskapen och beredskapsplaneringen inom Östra Nylands välfärdsområde är att säkerställa att tjänsteproduktionen fungerar så störningsfritt som möjligt under alla förhållanden, att hantera störningssituationer och att återhämta sig från dem. Beredskapsarbetet leds av välfärdsområdets direktör tillsammans med räddningschefen. Beredskapsåtgärder omfattar bland annat beredskapsplanering, kontinuitetshantering, förberedelser i förväg samt utbildning och beredskapsövningar.

2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll

2.1 Verkställande

Enligt lagen om organisering av social- och hälsovård ska välfärdsområdet och privata tjänsteleverantörer utarbeta ett egenkontrollprogram för de uppgifter och tjänster som de ansvarar för. Programmet ska definiera hur efterlevnaden av de skyldigheter som anges i första momentet ska organiseras och genomföras som en helhet. I egenkontrollprogrammet ska det framgå hur genomförandet, säkerheten och kvaliteten på social- och hälsovårdstjänsterna samt jämlikhet övervakas och hur identifierade brister åtgärdas.

Som en del av egenkontrollprogrammet ingår de egenkontrollplaner och patientsäkerhetsplaner som särskilt föreskrivs i lagen. Egenkontrollprogrammet, samt de observationer som baseras på uppföljningen av genomförandet och de åtgärder som vidtas utifrån dessa observationer, ska publiceras i ett offentligt nätverk och på andra sätt som främjar offentligheten.

2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering

Planen för egenkontroll publiceras på Östra Nylands välfärdsområdets offentliga webbplats och finns tillgänglig i pappersform på enheten. Lämpligheten av

verksamheten som beskrivs i planen för egenkontroll övervakas och rapporteras offentligt på välfärdsområdets webbplats var fjärde månad. Planen för egenkontroll uppdateras när det sker förändringar i de verksamheter som gäller tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten.

3 Författare och datum för planen för egenkontroll

Namn: Hanna Lius
Titel: Enhetschef
Datum: 17.3.2025

4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll

Namn: Hanna Lius
Titel: Enhetschef