



## Plan för egenkontroll

Familjearbete

4.4.2025

## 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.....	4
1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet.....	4
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	5
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	5
1.4.5 Personal.....	5
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	6
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	6
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	6
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	7
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	7
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	7
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	7
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	7
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	7
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	8
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	9
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	9
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	9
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	9
2.1 Verkställande.....	10
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	10
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	10
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	10

# 1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten 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 tjänsteenheten

Tjänsteenhetens namn och kontaktuppgifter: Familjearbete, Konstfabriksgatan 4C, 06100 Borgå

Adresserna till tjänsteenhetens serviceställen:

Sibbo, Jussasvägen 14, 04130 Sibbo

Lovisa, Öhmansgatan 4C, 07900 Lovisa

Tjänsteenhetens ansvarspersonens eller tjänsternas ansvarspersonernas namn och kontaktuppgifter:

Chef för familjearbete Anne Willström, 0504635126,  
[anne.willstrom@itauusimaa.fi](mailto:anne.willstrom@itauusimaa.fi)

Tf. serviceansvarig Matilda Sjöblom, 0404 899 721,  
[matilda.sjoblom@itauusimaa.fi](mailto:matilda.sjoblom@itauusimaa.fi)

## 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Enheten för familjearbete placerar sig inom tjänsterna för barn, unga och familjer i tjänsterna för tidigt stöd. Enheten producerar familjearbete med stöd av 36 § i barnskyddslagen och 18 § i socialvårdslagen för hela välfärdsområdet.

Familjearbete erbjuds även utan klientskap som förebyggande service, kortvarig rådgivning och familjehandledning inom socialvården med stöd av 6 § i socialvårdslagen.

Familjearbete är en del av tjänsterna för tidigt stöd för barnfamiljer och riktar sig till barn och unga under 18 år och deras föräldrar. Man hänvisas till familjearbete genom klienthandledning för barnfamiljer, eller genom en bedömning som görs av en socialarbetare. Familjearbete är planmässigt arbete med familjen och syftar till att erbjuda stöd i ett så tidigt skede som möjligt i rätt tid. I

familjearbetet stöds föräldraskapet, handleds föräldrarna i frågor angående vård och fostran av barn samt i att hantera vardagen och vardagsrutinerna i hemmet. Genom familjearbete stärks familjens funktionsförmåga, interaktionsfärdigheter samt stöds en utvidgning av familjens sociala nätverk. Familjearbetet utförs främst genom hembesök eller genom träffar i familjens naturliga miljöer.

Tjänsten är avgiftsfri för familjer. I tjänsten erbjuds stöd och handledning till exempel för familjens växelverkan och rutiner och för att stärka resurserna.

## 1.4 Klient- och patientsäkerhet

### 1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Östra Nylands välfärdsområde erbjuder välfärdsområdets invånare fungerande och kvalitativa tjänster. Familjearbetet styrs av lagstiftningen, de etiska riktlinjerna och verksamhetsprinciperna för det sociala arbetet samt enligt Östra Nylands välfärdsområdets värderingar, mål och verksamhetsplan.

Kvalitativa mål ska vara exakta, mätbara och uppnåeliga. Invånarna i välfärdsområdet erbjuds tjänster på lika villkor, av hög kvalitet och i rätt tid. Tjänsterna ordnas utan oskälig fördröjning. I tjänsternas verksamhet är klienternas behov och barnets bästa, utgångspunkten för ordnandet av tjänsterna. Personalen har tystnadsplikt i kundärenden.

### 1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

En klient inom socialvården har rätt att få ändamålsenlig socialservice av god kvalitet. Alternativen till vård och åtgärder ska berättas öppet och begripligt. En klient inom socialvården ska bemötas utan att hans eller hennes människovärde, övertygelse eller integritet kränks. Klientens önskemål, åsikt, intresse och individuella behov samt modersmål och kulturell bakgrund ska beaktas när socialvården genomförs.

Vid genomförandet av socialvården ska särskild hänsyn tas till barnets bästa. Vid bedömningen av barnets bästa ska uppmärksamhet fästas vid hur olika tillvägagångssätt och lösningar bäst tryggar barnets och dess närståendes välbefinnande. I verksamheten och beslutsfattandet ska man beakta stärkandet av barnets prestering och självständighet, barnets möjlighet att delta och påverka i sina egna angelägenheter samt stärkandet av de människorelationer som är viktiga och nära för barnet. Kundrelationerna ska bygga på förtroende och samverkan med kunden.

En servicekoordineringsgrupp har inrättats för att harmonisera tilldelningen och organiseringen av interna produktionstjänster och köpta tjänster. Via servicekoordineringsgruppen styrs och följs klienttjänsternas fördelning till välfärdsområdets egen serviceproduktion jämte köpta tjänster samt välfärdsområdets, kommunens eller tredje sektorns tjänster. Dessutom har samordningsgruppen till uppgift att övervaka att upphandlingslagstiftningen och anbudsbeställningen följs när tjänsterna ordnas.

### **1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter**

En klient inom socialvården har rätt till service inom socialvården av god kvalitet och till gott bemötande utan diskriminering. Tjänsterna ska ordnas inom den tid som anges i lagen. Man måste berätta om alternativen till tjänsterna öppet och begripligt. Klienten ska bemötas med respekt för sitt människovärde, övertygelse och integritet. Respons och missnöje med vårdens/tjänstens kvalitet eller bemötande kan oftast redas ut genom ett öppet samtal i enheten och med enhetens närmaste chef.

### **1.4.4 Behandling av anmärkningar**

Alla klienter inom socialvården har rätt att reda ut sitt ärende tillsammans med den socialansvariga om man är missnöjd med den service eller det bemötande man fått vid socialvårdsenheten eller behöver rådgivning om rättigheter som klient. Med en socialombudsman kan man fundera på olika sätt att reda ut situationen. En socialombudsman är en opartisk person som ger råd i hur klienten kan agera i sin egen sak. Socialombudsmannen ger råd i ärenden enligt socialvårdens klientlag, ger råd om hur man ska gå till väga när klienten är missnöjd med den service eller det bemötande han eller hon fått, ger råd och biträder vid framställande av anmärkning, klagan eller skadeanmälan och informerar om klientens rättigheter. Socialombudsmannen arbetar även i övrigt så att klientens rättigheter tillgodoses.

Den som är missnöjd med sitt bemötande inom socialvården kan göra en anmärkning till den ansvariga personen vid verksamhetsenheten inom socialvården eller till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Påminnelsen innebär inte att man söker ändring i ett individuellt beslut. Påminnelsen kan dock påverka hur verksamhetsenheten i framtiden kommer att agera och behandla kunderna. Svaret på anmärkningen ges av ansvarsområdesdirektör Hanna Kaunisto.

En klient inom socialvården kan lämna in ett fritt formulerat förvaltningsklagan över missförhållanden inom social- och hälsovården och myndighetens förfarande till regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller justitiekanslern i statsrådet. Det är också möjligt att lämna in klagomål till kommunala och statliga myndigheter. I vissa fall kan Regionförvaltningsverket överföra ett klagomål för behandling till Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira (till exempel allvarliga vårdfel, rikstäckande eller principiellt viktiga ärenden). Tidsmålet för handläggning av påminnelser är 30 dygn.

Påminnelse mottagare, tjänsteställning och kontaktuppgifter Hanna Kaunisto, ansvarsområdesdirektör, Familje- och socialtjänster, [hanna.kaunisto@itauusimaa.fi](mailto:hanna.kaunisto@itauusimaa.fi)

Kontaktuppgifter till socialombudsman samt uppgifter om de tjänster han eller hon erbjuder, Social- och patientombudsman, Anette Karlsson tel. 040 514 2535 (må och to kl. 9-13) [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

### **1.4.5 Personal**

I familjearbete arbetar kunnig och entusiastisk personal, vars välbefinnande och kunskaper tas hand om. De anställdas kompetens och olika färdigheter och förmågor uppskattas. Personalens kompetens tillgodoses genom regelbunden fortbildning. I utvecklingen av arbetet beaktas personalens och kundernas perspektiv.

I teamet för familjearbete finns sammanlagt 16 vakanser för familjehandledare och en vakans för förman. Vakanserna är fördelade inom teamet så att 11 familjehandledare arbetar i familjehandledningsteamet enligt socialvårdslagen och fem familjehandledare i familjehandledningsteamet enligt barnskyddslagen. Valfärdsområdets arbetsområde är gemensamt och familjehandledarna arbetar med kundarbete var som helst i östra Nyland.

Av familjehandledarna förutsätts socionom-YH-examen som grundutbildning samt registrering i Valviras register över yrkesutbildade personer. Vikarier används vid långvarig planerad frånvaro. Förmanen kontrollerar i samband med rekryteringen den nya personalens yrkesrättigheter och registrering i Valviras register över yrkesutbildade personer.

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

Man strävar efter att säkerställa tillräckliga personalresurser genom att ta emot den mängd arbete som resurserna räcker till. Kundrelationerna fördelas jämnt mellan de anställda i arbetsgrupperna. I arbetet utnyttjas vid behov pararbete.

#### **1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster**

I 41 § i socialvårdslagen föreskrivs om sektorsövergripande samarbete för att ordna en servicehelhet som motsvarar klientens behov. Med klienten och vid behov den person som ansvarar för klientens vård och omsorg diskuteras och avtalas om samarbete med andra aktörer på det sätt som verksamheten kräver eller när service ordnas. Tvärsektoriellt samarbete och informationsutbyte sker under lagliga förutsättningar öppet och samtidigt med respekt för kundens integritet.

#### **1.4.8 Lokaler och utrustning**

Enheten för familjearbete i Östra Nylands valfärdsområde har i regel sina lokaler i Borgå familjecenters lokaler, Konstfabriksgatan 4C, Borgå, Nickby social- och hälsostations lokaler, Jussasvägen 14, 2. våningen, 04130 Sibbo och Lovisa social- och hälsostation, Öhmansgatan 4, 07900 Lovisa.

Vid behov finns även Askola social- och hälsostation, Hälsovägen 1, 07500 Askola och Söderkulla social- och hälsostations lokaler, Amiralensvägen 4, 01150 Söderkulla.

Kundträffar kan ske i de ovannämnda lokalerna och verksamhetsställena fungerar även för de anställdas behov av kontorsarbete. Verksamhetsställena är i regel öppna vardagar kl. 8-16.

Varje anställd har tillgång till en dator och en arbetstelefon för personligt bruk.

#### **1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik**

I familjearbete används inte utrustning som definierats som medicinsk apparat.

Informationssäkerhetsplanen görs upp på välfärdsområdesnivå och det är informationssäkerhetschefen som ansvarar för att den görs upp.

Informationssäkerhetsplanen är inte en offentlig handling, men innehållet är känt för förmännen. Datasäkerhetsplanens personalandelar finns i datasäkerhetsanvisningarna som finns på välfärdsområdets interna webbplats. Enhetens förman ansvarar för att de saker som skrivits in i informationssäkerhetsplanen förverkligas och varje anställd ansvarar för att de följer informationssäkerhetsanvisningarna.

#### **1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling**

Används inte i familjearbete.

#### **1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd**

Dataskydd är en grundläggande rättighet som tryggar den registrerades (den person vars uppgifter behandlas) rättigheter och friheter vid behandlingen av personuppgifter. Behandlingen av personuppgifter ska alltid grunda sig på lag. Behandlingen av personuppgifter ska vara adekvat och alltid ske för ett visst ändamål, antingen med den berörda personens samtycke eller på andra grunder som anges i lag.

#### **1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons**

I Östra Nylands välfärdsområde stärks kundorienteringen och kunddelaktigheten. I familjearbetet används det elektroniska kundresponssystemet Roidu för att samla in respons. Responsen behandlas regelbundet på teammöten. Om kunden har lämnat sina kontaktuppgifter kommer kunden att få svar. Den mottagna kundresponsen utnyttjas i praktiken och som en del av allt beslutsfattande och all utveckling. Den respons som kunderna ger i kundsituationer beaktas när tjänsten utvecklas.

### **1.5 Egenkontrollens riskhantering**

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

Processen för riskhantering är i praktiken en process för genomförande av egenkontroll, där riskhanteringen riktas till alla delområden inom egenkontrollen. Ledningens och förmännens uppgift är att se till att instruktioner och regler följs. Förmännens uppgift är att göra personalen förtrogen med arbetsuppgifter i

anslutning till arbetet samt anvisningar i anslutning till arbetsuppgifterna, bl.a. anvisningar för ensamarbete, säkerhetsinstruktioner för hembesök samt anvisningar för att förutse och minska hot om våld. Det är arbetstagarens uppgift att ta del av givna anvisningar och agera enligt givna anvisningar och regler.

Ledningens uppgift är att se till att det ges anvisningar om egenkontrollen, att det ordnas samt att de anställda har tillräcklig information om säkerhetsfrågor. Ledningen ansvarar för att det finns tillräckligt med information, resurser och verktyg för att säkerställa verksamhetens säkerhet. De har också huvudansvaret för att skapa en positiv attitydmiljö gentemot säkerhetsfrågor.

Riskhanteringen kräver aktiva åtgärder även av personalen. De anställda deltar i bedömningen av säkerhetsnivån och -riskerna, i uppgörandet av en plan för egenkontroll och i genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten.

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

Risk- och hotsituationer rapporteras i Hai-pro-systemet. Händelsen behandlas i arbetsgemenskapen, åtgärder avtalas på arbetsplatsmöten och vid behov förs ärendet vidare till ledningsgruppen.

Socialvårdspersonalen ska utan dröjsmål underrätta den person som ansvarar för verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller ett uppenbart hot om missförhållande vid genomförandet av socialvården för klienten. Den person som tar emot anmälan ska meddela detta till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården i välfärdsområdet. Den förman som ansvarar för verksamheten och som tagit emot anmälan ska vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller hotet om ett sådant, och om så inte sker, ska anmälaren anmäla saken till regionförvaltningsverket. I enhetens egenkontroll har ovan definierats hur korrigerande åtgärder i anslutning till missförhållanden ska genomföras i riskhanteringsprocessen. Om missförhållandet är sådant att det kan avhjälpas i förfarandet för enhetens egenkontroll, tas det omedelbart under arbete. Om missförhållandet är sådant att det kräver åtgärder av den instans som har organiseringsansvar, överförs ansvaret för de korrigerande åtgärderna till den behöriga instansen.

Arbetstagaren meddelar förmannen om de risker, missförhållanden och kvalitetsavvikelser som han eller hon observerat i anslutning till klientsäkerheten. För att anmäla missförhållanden inom socialvården har välfärdsområdet ett SPro-system. Arbetstagaren är skyldig att anmäla missförhållanden som han eller hon observerat och får inte utsättas för någon motåtgärd på grund av anmälan. Riskbedömningen görs regelbundet tillsammans med personalen. I organisationen finns anvisningar om hur man ska agera i hot- och farosituationer, arbetsolyckor samt närkontaktsituationer. Händelser meddelas omedelbart till förmannen. Olyckor anmäls elektroniskt och skickas till arbetarskyddschefen och

arbetarskyddsfullmäktigen. Dessutom registreras kundrelaterade situationer i kundinformationssystemet. Anmälningarna behandlas i team samt i ledningsgruppen.

### **1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper**

Ledningens och förmännens uppgift är att se till att instruktioner och regler följs. Förmännens uppgift är att göra personalen förtrogen med arbetsuppgifter i anslutning till arbetet samt med anvisningar i anslutning till arbetsuppgifterna. Det är arbetstagarens uppgift att ta del av givna anvisningar och agera enligt givna anvisningar och regler.

Ledningens uppgift är att se till att det ges anvisningar om egenkontrollen, att det ordnas samt att de anställda har tillräcklig information om säkerhetsfrågor. Ledningen ansvarar för att tillräckliga resurser har avsatts för att trygga verksamhetens säkerhet. De har också huvudansvaret för att skapa en positiv attitydmiljö gentemot säkerhetsfrågor. Riskhanteringen kräver aktiva åtgärder även av personalen. De anställda deltar i bedömningen av säkerhetsnivån och -riskerna, i uppgörandet av en plan för egenkontroll och i genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten.

Till karaktären av riskhantering hör att arbetet aldrig är färdigt. Av hela enhetens personal krävs engagemang, förmåga att lära av misstag samt att leva i förändring för att kunna erbjuda säkra och högkvalitativa tjänster. Expertisen hos olika yrkesgrupper kan utnyttjas genom att personalen engageras i planeringen, genomförandet och utvecklingen av egenkontrollen.

### **1.5.4 Köptjänster och underleverans**

I familjearbetet ordnas inte tjänster som köptjänst eller underleverans.

### **1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering**

Enligt social- och hälsovårdsministeriets anvisning ska alla aktörer inom social- och hälsovården förbereda sig på störningssituationer och undantagsförhållanden samt säkerställa samhällets funktionsförmåga och kontinuiteten i de funktioner som är livsviktiga för befolkningen i alla situationer. Alla anställda förbinder sig till detta arbete men huvudansvaret ligger hos förmannen.

Beredskapen inom familjearbetet för undantagsförhållanden, räddningssituationer och skydd inomhus samt behovet av första hjälpen har beaktats per verksamhetsställe genom verksamheten i husfunktionärskommunerna samt säkerhetsgruppernas verksamhet.

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

## 2.1 Verkställande

De anställda inom familjearbete i Östra Nylands välfärdsområde har förbundit sig till egenkontroll och de förstår egenkontrollens betydelse, syfte och mål. Personalen förstår att egenkontroll är en viktig del av det egna arbetet och den dagliga verksamheten. Planen för egenkontroll är en del av introduktionen av ny personal.

## 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: Anne Willström

Titel: Chef för familjearbete

Datum:

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

Namn: Anne Willström

Titel: Chef för familjearbete