



## Plan för egenkontroll

Socialtjänster för integration

16.09.2025

## Innehåll

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten.....	2
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.....	5
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	6
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	7
1.4.5 Personal.....	9
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	10
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	10
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	11
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	11
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	11
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	13
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	13
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	13
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	14
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	16
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	16
2.1 Verkställande.....	16
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	16
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	16
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	17

## 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

Serviceenhetens namn och kontaktuppgifter:

Socialtjänster för integration, Mannerheimgatan 20 E, 3:e våningen, 06100 Borgå

Serviceenhetens serviceställens adresser:

Öhmansgatan 4 C, 07900 Lovisa

Mannerheimgatan 20 E, 3e vån, 06100 BORGÅ

Jussasvägen 14, 2. våningen, 04130 Sibbo

Amiralsvägen 4, 01150 Sibbo

Serviceenhetens ansvarspersons namn och kontaktuppgifter:

vik. Ledande socialarbetare Paula Hartikainen, paula.hartikainen@itauusimaa.fi  
04051117154

## 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Socialtjänsten för integration producerar socialservice enligt socialvårdslagen för klienter som fått internationellt skydd under integrationstiden, för papperslösa och för offer för människohandel som inte är finska medborgare. Socialtjänsterna för integration styrs dessutom av bl.a. lagen om främjande av integration, utlänningslagen och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Syftet med integrationssocialtjänsternas arbete är att stödja klienternas välbefinnande, integration och att hitta egna resurser samt att förebygga utslagning.

Östnylands välfärdsområdes värderingar är jämlikhet, människoorientering, delaktighet, mod och ansvar. Verksamheten inom integrationssocialtjänsterna bygger på de centrala principerna i socialvårdslagstiftningen, respekt för de mänskliga rättigheterna, kundorientering, främjande av delaktighet samt ett traumainformerat och antirasistiskt arbetssätt. I kundens serviceprocess tar vi hänsyn till ett starkt partnerskaps- och nätverksarbete. Alla anställda har ansvar inte bara för sina egna arbetsuppgifter utan också ett gemensamt ansvar för kunderna, arbetets smidighet, genomslagskraft och resultat, arbetsmiljö, -säkerhet och -trivsel. En yrkesutbildad person inom socialvården är skyldig att

förutom god förvaltningspraxis i sin yrkesutövning följa vad som föreskrivs om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt om behandlingen av klientuppgifter. Rättsprinciperna inom socialvården betonar klientens självbestämmanderätt, prioritering av positiv tolkning och främjande av klientens självständighet.

Arbetsgruppen för integrationsocialtjänster har som egna värderingar och verksamhetsprinciper utnämnt antirasistiskt arbetssätt och antirasism/ positiv diskriminering för utsatta klienter, en stark roll för klienten som talare/sakfrämjare och stärkande av klientens självständighet och självständighet. Det anses viktigt att höra klienten och öka transparensen i arbetet. Allt detta kommer fram i det dagliga kundarbetet.

Inom integrationsocialtjänsten arbetar man med klienter i alla åldrar, även om tjänsten i organisationen ligger under tjänsterna för personer i arbetsför ålder. För familjers del beaktas både barnen i arbetet. Även äldre invandrare är kunder.

## 1.4 Klient- och patientsäkerhet

### 1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Enligt socialvårdslagen ska en egen kontaktperson utses för klienten inom socialvården för den tid klientrelationen varar. En arbetstagare behöver inte utses om en annan person som ansvarar för tjänsterna redan har utsetts för kunden eller om det av någon annan anledning är uppenbart onödigt att utse en person. Den person som fungerar som egen kontaktperson har till uppgift att i enlighet med klientens behov och intresse främja att servicen för klienten ordnas i enlighet med bedömningen av servicebehovet. Inom socialtjänsten för integration har en egen kontaktperson utsetts för klienterna.

Den egna arbetstagaren gör tillsammans med klienten och arbetsparet en bedömning av servicebehovet utifrån vilken arbetet utförs. För klienten utses i princip både en socialarbetare och en socialhandledare som egna anställda. De flesta kunder är i behov av särskilt stöd.

Verksamhet som stöder välbefinnande, rehabilitering och tillväxt skrivs in i bedömningarna av klienternas servicebehov samt i klientplanerna, där även mål som anknyter till daglig motion, friluftsliv, rehabilitering och rehabiliterande verksamhet inkluderas. Kunderna informeras om vilka tjänster och aktörer som står till buds samt om möjligheter att upprätthålla och upprätthålla den fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmågan. Kunden deltar som expert i sin egen situation i planeringen och genomförandet av sin kundrelation. Mål som man kommit överens om med klienten skrivs in i serviceplanen och förverkligandet av dem följs upp tillsammans med klienten som en del av klientrelationen. Att främja kundens välbefinnande är målet för allt arbete och alla tjänster. Metoderna för detta är en personlig och tillsammans med kunden planerad servicehelhet och multiprofessionellt samarbete. Med kundens skriftliga samtycke förmedlas information om kundens servicerelaterade ärenden till andra tjänstetillhandahållare och mottas kunduppgifter för att trygga tjänsten. Uppnåendet av målen för klienternas funktionsförmåga, välbefinnande och

rehabiliterande verksamhet följs upp regelbundet i samband med att klientplanen uppdateras.

Socialtjänsten för integration deltar i hela Östra Nylands välfärdsområdes kvalitetsstandard SHQS-arbetet som en del av kvalitetssäkringen och uppföljningen av arbetets utveckling.

#### **1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet**

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. Klientens servicebehov bedöms med metoder enligt socialvårdslagen eller speciallagstiftning. Varje kund har en egen kontaktperson som ansvarar för att bedöma och planera servicebehovet tillsammans med kunden, vid behov med hjälp av ett multiprofessionellt team samt kundens nätverk.

En klient inom socialvården har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas med respekt för sin människovärde, övertygelse och integritet. All avvikande verksamhet, farliga situationer eller vanvård leder alltid till åtgärder. 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 kund betar sig osakligt mot en annan person ingriper arbetstagaren omedelbart genom saklig diskussion. Om en anställd betar sig osakligt mot en kund 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.

Vi tryggar våra kunders rätt till god behandling med respekt för människovärdet. Våra kunder har rätt till likabehandling, jämlikhet och icke-diskriminering. Osakligt bemötande, skadehändelse eller risksituation som kunden upplever diskuteras genomgående, om kunden och kunden så önskar, även med dennes närstående/anhöriga så snart som möjligt efter händelsen. Osakligt bemötande av klienten registreras i det kundinformationssystem som är i bruk och parterna informeras om saken. Man försöker rätta till missförhållandena så fort som möjligt. I allvarliga fall är det lämpligt att sammankalla ledningen och personalen så snart som möjligt.

Vid enheten fattas också beslut om förebyggande och kompletterande utkomststöd för de egna klienterna. I dessa följs en behandlingstid på 7 dagar i lagen om utkomststöd, som följs upp varje vecka av den ledande socialarbetaren. Korrektheten och innehållet i besluten om kompletterande och förebyggande utkomststöd följs upp dagligen i samband med att besluten om utkomststöd verkställs. Förmännen gör slumpmässiga justeringar i besluten. Upptäckta felaktigheter åtgärdas omedelbart mellan förmännen och beslutsfattaren.

Egenkontrollprocessen för att verkställa tidsfristerna för kompletterande och förebyggande utkomststöd i Östra Nylands välfärdsområde

En inkommen ansökan registreras i kundinformationssystemet och i samband med detta säkerställs att räknaren för behandlingstiden ställs in korrekt (byråsekreterare).

2. Inkomna ansökningar indelas i rätt enheter och i samband med detta säkerställer man genom att konsultera förmän att den enhet som behandlas har valts på rätt sätt för att säkerställa att ansökan behandlas så snabbt som möjligt (byråsekreterare).

3. Förmannen och/eller personalen i det team som behandlar ansökningarna delar ut inkomna ansökningar till enskilda handläggare, för att säkerställa att ansökningarna inte blir utan handläggare.

4. Handläggaren kontrollerar genast efter att ha mottagit ansökan om den innehåller alla uppgifter som krävs för beslutsfattandet och gör vid behov en begäran om tilläggsutredning omedelbart.

5. Varje handläggare ansvarar i fråga om sina egna ansökningar för att tidsfristerna uppfylls och är skyldig att meddela förmannen om handläggningstiderna för ansökan riskerar att överskridas till exempel på grund av för mycket arbete.

6. Varje förman följer upp hur handläggningstiderna i det egna teamet genomförs varje vecka och ser till att de frånvarande arbetstagarnas ansökningar omfördelas mellan personalen.

Personalen rapporterar omedelbart observerade kvalitetsavvikelser och risker till förmannen och förmannen till ledningen.

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

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. Klienten ska i mån av möjlighet ha rätt att framföra önskemål till exempel om vem som assisterar klienten i könssensitiva situationer. Självbestämmanderätten respekteras och klientens åsikt skrivs in i klientplanen. Kunden 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. Inom integrationsocialtjänsten baserar sig klientens service i första hand på frivillighet och tjänsterna genomförs i princip utan att personens självbestämmanderätt begränsas. Klienterna har själva en central roll

när det gäller att få tillgång till den egna servicen och förverkliga den; i servicen beaktas bl.a. klientens önskemål, åsikt, intresse och individuella behov samt hans eller hennes 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.

Att beakta kunder i olika åldrar, deras familjer och närstående vid planeringen och genomförandet av tjänsten är en väsentlig del av utvecklingen av tjänstens kvalitet, klientsäkerheten och egenkontrollen. Klienter inom integrationsocialtjänsten för personer i arbetsför ålder och deras anhöriga/närstående kan delta i utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll bl.a. genom att ge respons på tjänsterna. Oftast ges responsen till den egna arbetstagaren genom möten och kontakter, via tolk. I ärenden som gäller kundrelationen lönar det sig att kontakta enheten, den egna kontaktpersonen eller förmannen direkt. Kunderna och dem anhöriga kan ge respons genom att utnyttja olika kanaler:

- genom att diskutera med personalen och ge muntlig respons vid verksamhetsställena i Östra Nylands välfärdsområde
- genom att skicka respons per e-post till adressen [viestinta@itauusimaa.fi](mailto:viestinta@itauusimaa.fi)
- Via responsblanketten på webbplatsen: <https://itauusimaa.fi/palaute/>
- svara på kundnöjdhetsenkäter

Kunduppgifter eller annan konfidentiell information ska inte skickas via formulär eller e-post. Kundrespons ges inte automatiskt i skriftlig form. Om kunden vill bli kontaktad ska kontaktuppgifterna anges i responsen. Du kan också ge kundrespons anonymt. För att trygga dataskyddet ska man inte skriva in personnummer eller annan känslig information på responsblanketterna. Kundresponsen behandlas regelbundet i arbetsgemenskapen. Utifrån responsen vidtar verksamhetsenheten nödvändiga omedelbara utvecklingsåtgärder. Samlingar av kundrespons och resultat från kundnöjdhetsenkäter utnyttjas på längre sikt för att utveckla verksamheten samt i större utsträckning för att utveckla och leda tjänster i Östra Nylands välfärdsområde.

#### **1.4.4 Behandling av anmärkningar**

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

via: [https://itauusimaa.fi/wpcontent/uploads/2023/04/Muistutus\\_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue\\_asiakas-1.pdf](https://itauusimaa.fi/wpcontent/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf)

Påminnelsens mottagare, tjänsteställning och kontaktuppgifter: Östra Nylands välfärdsområde, registratorskontoret, Mannerheimgatan 20 K, 06100 Borgå kundrådgivning tel. 019 5600 111, e-post [kirjaamo@itauusimaa.fi](mailto:kirjaamo@itauusimaa.fi)

Social- och patientansvarig Anette Karlsson, tel. 040 514 2535  
[anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto: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. Den socialombudsman betjänar invånarna i Östra Nylands välfärdsområde.

Konsumentrådgivningens kontaktuppgifter samt uppgifter om de tjänster som finns tillgängliga via den:

Konsument- och konkurrensverkets konsumentrådgivning: tel. 029 505 3050  
<https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Av konsumenträttsrådgivaren får du kostnadsfri handledning och medlingshjälp vid tvister samt mer information om konsumentrådgivningens tjänster. Vid konsumentrådgivningen kan du sköta dina ärenden per telefon genom att ringa numret 029 505 3050 mån-ons 9-15.00 och tors-fre 9-12.00. Att ringa och köa till Konkurrens- och konsumentverkets nummer som börjar på 0295 kostar lika mycket som lokalnätavgift för fast telefoni och mobilsamtalsavgift för mobiltelefoni. Ta fram papperen i anslutning till ärendet när du ringer konsumentrådgivningen. Om ditt ärende redan behandlas av konsumentrådgivningen och du har fått direkt kontaktinformation från en rådgivare, får du snabbast svar på din fråga genom att kontakta handläggaren direkt per telefon eller e-post. Du kan också sköta dina ärenden med konsumentrådgivningen elektroniskt på kontaktblanketten. Rådgivningen svarar på kontakt per telefon eller e-post senast inom fem arbetsdagar, ofta redan 2-3 under arbetsdagen. Svaret får du i regel per telefon. Samtalet kommer från ett nummer som börjar på 029 eller som uppringare kan det synas ett "okänt nummer". Konsumentrådgivningen har till uppgift att bistå och medla i en tvist mellan en konsument och ett företag (endast på konsumentens initiativ) och ge konsumenter och företag information om konsumentens rättigheter och skyldigheter samt ge råd vid problem i bostads- och fastighetshandeln. Konsumentrådgivningen behandlar inte tvister mellan privatpersoner, tvister mellan näringsidkare, tvister mellan husbolag och invånare, värdepappers- och aktieaffärer och ärenden som gäller statliga och kommunala tjänster.

Förmanen behandlar utan dröjsmål anmärkningar, klagomål, anmälningar om missförhållanden och tillsynsbeslut vid verksamhetsenheten. Beroende på ärendet och situationen utreder förmanen saken antingen med enskilda anställda eller med hela arbetsgemenskapen, bekantar sig med kundanteckningarna och bildar sig en helhetsbild av situationen. Ärendet delges även den serviceansvarige och chefen för resultatenheten. En felaktig verksamhet rättas till och vid behov görs en utvecklingsplan upp, om ärendet kräver åtgärder under en längre tid. De ändrade rutinerna informerar personalen vid arbetsgemenskapens möten, skrivs in i mötespromemorian och i tillhörande verksamhets- och introduktionsanvisningar. PåminnelseSitelIn vid den verksamhetsenhet som anmärkningen gäller. Enhetens ledning svarar på påminnelsen med ett skriftligt svar som beskriver hur ärendet har utretts, rättats till och hur ärendet följs upp i fortsättningen. Till påminnelsen ges ett skriftligt svar till kunden inom fyra veckor. Ett svar på en anmärkning kan inte överklagas, och framställandet av anmärkning begränsar inte patientens eller klientens rätt att använda andra rättsmedel i ärendet. Om kunden inte är nöjd med svaret kan han eller hon lämna in ett klagomål till Regionförvaltningsverket eller Valvira. Kunden kan lämna in ett klagomål utan anmärkning, men en anmärkning är ofta det snabbaste sättet att få en förklaring till situationen.

### **1.4.5 Personal**

#### 1.4.5 Personal

Socialtjänsten för integration i Östra Nylands välfärdsområde arbetar med:

- ledande socialarbetare (VTM / YTM)
- 3 socialarbetare (VTM / YTM)
- 3 socialhandledare (socionom)
- 1 kontorssekreterare

Personalen har en för arbetsuppgifterna lämplig utbildning som uppfyller kompetenskraven och en av Valvira registrerad yrkesrättighet inom socialvården.

Verksamhetsenhetens personal introduceras i kundarbetet, behandlingen av kunduppgifter och dataskyddet samt genomförandet av egenkontrollen. Detsamma gäller för de studerande som arbetar vid enheten och för dem som varit borta länge efter hemkomsten. Betydelsen av ledarskap och utbildning accentueras när arbetsgemenskapen antar en ny slags verksamhetskultur bl.a. för att stödja självbestämmanderätten eller för att planera och verkställa egenkontrollen.

I lagen om yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården föreskrivs om de anställdas skyldighet att upprätthålla sitt yrkeskunnande och om arbetsgivarnas skyldighet att möjliggöra kompletterande utbildning för de anställda. Teamarbetet ger goda möjligheter till en intensiv och långvarig introduktionsprocess. För den administrativa inskolningen (arbetstider, sekretess, sjukfrånvaro osv.) och genomgången av planen för egenkontroll ansvarar den ledande socialarbetaren inom boendeservicen för personer i arbetsför ålder. Dataskyddsutbildningen sker på nätet i början av anställningen och därefter årligen. Årligen utarbetas en utbildningsplan för boendeservice för personer i

arbetsför ålder och man strävar efter att genomföra utbildningarna i enlighet med utbildningsplanen. Personal- och utbildningsplanen uppgörs årligen för att upprätthålla och främja de anställdas yrkeskunnande.

Fortbildning ordnas enligt utbildningsplanen och serviceområdets egen utbildningsplan, både som egen intern utbildning och som externa utbildningar. Dessutom går man årligen igenom varje arbetstagares individuella utbildningsbehov i utvecklingssamtalet. Arbetstagarna är skyldiga att upprätthålla sitt eget yrkeskunnande och arbetsgivaren är skyldig att göra det möjligt för personalen att delta i fortbildning.

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

Personalens tillräcklighet följs upp och kontrolleras med hjälp av en årlig personalplan. Här stöds teamets chef av den egna branschens ledning samt rekrytering och hr-tjänster inom välfärdsområdet.

Rekryteringen av personal sker i enlighet med rekryteringsprocessen i Östra Nylands välfärdsområde. Rekrytering för olika uppgifter inom välfärdsområdet inleds med ansökan om rekryteringstillstånd. Rekryteringarna inom välfärdsområdet sköts centraliserat inom HR-tjänsterna. Den ordinarie personalen rekryteras genom en offentlig ansökningsprocess. Tidsbegränsad personal rekryteras antingen internt eller genom en offentlig ansökningsprocess. För yrkesutbildade personer har det fastställts behörighetskrav som anges i platsannonsen. Arbetstagarnas 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 JulkiSuosikki. Vaccinationsskydd enligt 48 § lagen om smittsamma sjukdomar krävs av personer som arbetar med klienter som är utsatta för allvarliga följder av smittsamma sjukdomar. För nya arbetstagare är provotidens längd för ordinarie 6 månader och för visstidsanställda hälften av anställningens längd, men högst 6 månader. Yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården ska ha sådana tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper som krävs för de uppgifter de sköter och som arbetsgivaren ansvarar för att bedöma. Valvira.se. <https://www.valvira.se/halso-och-sjukvard/yrkesrattigheter/sprakkunskaper>. Språkkunskaperna säkras vid intervjun.

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

Socialtjänsten för integration har ett sektorsövergripande samarbete med samarbetspartners. Huvudsakliga samarbetspartner är övriga socialtjänster, hälso- och sjukvård, kommunens och Arbetskraftsmyndighetens hemmyndigheter, tjänster inom fostran och utbildning samt tjänster inom tredje sektorn. Rollen som anställd inom integrationssocialtjänsten är att koordinera och samlas klientens nätverk till stöd för klientens funktionsförmåga och självständighet.

Det är särskilt viktigt att samordna tjänsterna och bygga upp ett nätverk, eftersom kunderna, då de ofta är språklösa och nya i samhället, inte har all information om de tjänster som finns.

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

Den huvudsakliga servicepunkten för integrationssocialtjänsterna finns i Borgå i sambrukslokaler, där bakgrundsutrymmen och kundmötesrum finns separat. Det finns en flyktdörr i varje kundrum. Kunderna påträffas också vid hembesök, besök hos samarbetspartner och via elektroniska servicekanaler. Vid planeringen av lokalerna har även klienternas och personalens säkerhet uppmärksamats. Under kundmötena på kontoret ser man till att det också finns minst en annan anställd på plats. Man gör heller aldrig hembesök ensam. Enheten har instruktioner för att arbeta ensam samt beredskap för hot- och risksituationer.

Personalens och kundernas säkerhet tryggas med passerkontrollkameror samt larm- och anropsutrustning. Enhetens dörr är alltid låst och man kan bara komma in med en nyckel och personalen har instruerats av vaktlarmet. De anställda hämtar kunderna till mötena i vänthallen.

Säkerhetsavvikelser samt faror och hot som påverkar arbetshälsan har instruerats att alltid göra en anmälan, HaiPro i ett system som går längs linjeledningen samt till arbetarskyddsansvariga och lokalservice. En begäran om fastighetsunderhåll görs av den person som upptäcker felet.

Enheten har serviceställen i Borgå, Sibbo (Söderkulla och Nickby) samt i Lovisa, dit kunderna kan boka möten för önskemål och tider. I Sibbo och Lovisa är lokalerna också sam användningslokaler på hälso- och socialstationen.

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

I kundarbetet används dagligen datorer och teknologi, särskilt kunddatasystemen SocialEffic och Proconsona. Dessutom har de anställda tillgång till samarbetspartners system inom ramen för sin egen roll och lagstiftning. Dessa system är FPA:s förmånsinformationstjänst Kelmu, befolkningsdatasystemet som upprätthålls av DVV samt Migrationsverkets utlänningsregister UMA. Underhåll och övervakning av systemen tillhör systemägarna. Kunderna har rätt att få uppgifter, noteringar och logguppgifter om sig själva.

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

Med personuppgifter avses all information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person. Inom socialvården är klient- och patientuppgifter känsliga, sekretessbelagda personuppgifter. 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. Den ledande socialarbetaren inom

integrationsstjänsterna går regelbundet tillsammans med personalen igenom anvisningar om dataskydd och behandling av personuppgifter och hur man ska gå till väga i undantagssituationer. Genom meddelanden från dataskyddsombudet och säkerhetsledningsteamet som skickas till personalen säkerställer man att personalen har aktuell information om lagstiftning, anvisningar och myndighetsföreskrifter.

Enheten har ett HaiPro-system dit man gör dataskydds- och datasäkerhetsanmälningar, om sekretessen för personuppgifterna har äventyrats eller om det har upptäckts en störning i programvara, utrustning eller annan funktion eller datatrafik som kan ha inverkat på sekretessen för personuppgifterna. Dataskyddsteamet går tillsammans med anmälaren och förmannen igenom evenemanget och aktiviteterna. Dataskyddsteamet följer upp antalet och innehållet i verksamhetsenhetens dataskydds- och datasäkerhetsanmälningar och ingriper i eventuella missförhållanden och ger anvisningar om arbetsenhetens verksamhet utifrån anmälningarna.

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](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi).

Det är varje yrkespersons ansvar att registrera kundarbetet. Inskrivningsskyldigheten börjar när socialvårdsmyndigheten har fått kännedom om personens eventuella behov av socialvård eller när en privat serviceproducent börjar tillhandahålla socialservice på basis av ett avtal. Inskrivningsskyldigheten regleras i 4 § i lagen om klienthandlingar inom socialvården. Det är varje yrkespersons ansvar att registrera en enskild kunds kunduppgifter och det förutsätter professionell prövning av vilka uppgifter som i varje enskilt fall är väsentliga och tillräckliga. Den ledande socialarbetaren ser till att den arbetstagare som börjar i den nya uppgiften får introduktion i datasäkerhets- och dataskyddsanvisningarna samt den specialkompetens som behövs i arbetstagarens egna arbetsuppgifter.

Om grunderna för behandling av personuppgifter och datasäkerhet ordnas regelbundet utbildning som arbetstagaren har möjlighet att delta i. Behandlingen av personuppgifter styrs av EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) samt dataskyddslagen, som fungerar som en allmän lag om behandling av personuppgifter. Östra Nylands välfärdsområde är registeransvarig för patient- och kundregister. GDPR-förordningen ålägger den personuppgiftsansvarige att informera den registrerade om behandlingen av hans eller hennes personuppgifter. Kunderna informeras muntligen i frågor som rör behandlingen av uppgifterna.

Informationssäkerhetsplanen görs upp på välfärdsområdesnivå och det är informationssäkerhetschefen som ansvarar för att den görs upp. Datasäkerhetsplanen har granskats 31.5.2024. 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 för att de följer informationssäkerhetsanvisningarna.

7 § i lagen om klientuppgifter inom Östra Nylands välfärdsområde som är överensstämmande med något Förvaltningsdirektör Camilla Söderström är ansvarig direktör för serviceenhetens hantering av kunduppgifter och anknytande anvisningar.

## 1.5 Egenkontrollens riskhantering

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

Identifieringen av risker som äventyrar klient- och patientsäkerheten är utgångspunkten för genomförandet av planen för egenkontroll och egenkontrollen. Utan riskidentifiering kan man inte förebygga risker och man kan inte planmässigt ingripa i realiserade missförhållanden. Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker i anslutning till tjänsten och eventuella hot om missförhållanden ska bedömas mångsidigt med tanke på den service som kunden får. Riskerna kan orsakas av till exempel otillräcklig personaldimensionering eller verksamhetskultur t.ex. risker kan orsakas av omotiverad begränsning av klientens självbestämmanderätt, fysisk verksamhetsmiljö (t.ex. problem med tillgängligheten och lokalernas lämplighet eller svåransvänd utrustning). Ofta är riskerna summan av många aktiviteter. En förutsättning för riskhantering är att arbetsgemenskapen har ett öppet och tryggt diskussionsklimat där både personalen och kunderna och deras anhöriga vågar föra fram sina iakttagelser om kvalitet och klientsäkerhet.

Inom riskhanteringen förbättras kvaliteten och kundsäkerheten genom att redan på förhand identifiera de kritiska arbetsmoment där det finns risk för att de krav och mål som ställs på verksamheten ska uppfyllas. I riskhanteringen ingår en planmässig verksamhet för att eliminera eller minimera missförhållanden och konstaterade risker.

Om ett missförhållande eller hot om missförhållanden i kundens service har upprepats eller blivit vanligare, är personalen skyldig att göra en anmälan på blanketten för personalens anmälningsskyldighet. Det är bra att göra anmälan tillsammans med de anställda i arbetsgemenskapen alltid när det är möjligt med hänsyn till anmälnans karaktär. Anmälan görs omedelbart när arbetstagaren upptäcker ett missförhållande eller hot om ett sådant som riktar sig mot kunden och samtalet på arbetsplatsen inte har lett till nödvändiga åtgärder. Anmälan kan göras fritt formulerat. Kunder, patienter och deras närstående kan göra en faroanmälan anonymt eller under eget namn. Anmälaren som lämnat sina kontaktuppgifter besvaras inom två veckor. Anmälningarna behandlas konfidentiellt av de ansvariga. Man kan göra en anmälan om ett tillbud med en elektronisk blankett. Processen för riskhantering är i praktiken en process för genomförande av egenkontroll, där riskhanteringen riktas till alla delområden inom egenkontrollen.

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

För att kunna anmäla klient- och patientsäkerhetsanmälningar och tillbud inom social- och hälsovården i Östra Nylands välfärdsområde använder välfärdsområdet rapporteringsprogrammet HaiPro. Anmälan om riskhändelser kan göras av vilken person som helst som arbetar i klient- och patientmiljön. Anmälningarna behandlas utan dröjsmål senast vid nästa teammöte med personalen. Personalen meddelar snabbt de kvalitetsavvikelser, missförhållanden och säkerhetsrisker som de observerat till den egna närmaste personen. Anmälan görs omedelbart muntligt och dokumenteras i HaiPro-systemet, som är ett elektroniskt system som personalen har tillgång till för att dokumentera, hantera, följa upp och rapportera incidenter, incidenter och tillbud.

HaiPro är ett rapporteringsverktyg utvecklat för rapportering av händelser som äventyrar patient- och klientsäkerheten. I HaiPro-systemet finns tre olika anmälningar: Patient/kundsäkerhetsmeddelande: händelser som äventyrar patientens/kundens säkerhet, Arbetarskyddsmeddelande: händelser som äventyrar personalens säkerhet och Dataskyddsmeddelande/datasäkerhetsmeddelande: händelser där sekretessen för personuppgifter har äventyrats eller som kan ha påverkat sekretessen för personuppgifter. HaiPro-anmälan kan göras av vem som helst som hör till personalen när de upptäcker en skadlig händelse eller nära ögat-situation. Anmälan kommer till förmannens e-post och ska behandlas i det elektroniska systemet så snart som möjligt. Förmannen bedömer risksituationens konsekvenser och åtgärder när han eller hon behandlar anmälan. Förmannen kan också överföra anmälan för kännedom till t.ex. sin egen förman för åtgärder. Arbetarskyddsanmälningar styrs också till arbetarskyddschefen och -fullmäktigen. Dataskydds-/dataskyddsanmälningarna styrs också till Östra Nylands dataombudsman, som tillsammans med enhetens förman och anmälaren går igenom om en s.k. 72 h-anmälan om händelsen ska göras till dataombudsmannen och kunden.

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

Riskkartläggning görs årligen. De årliga riskkartläggningarna hjälper till att identifiera och beskriva risker i anslutning till enhetens verksamhet, bedöma riskernas betydelse och sannolikheten för att de realiserar samt definiera tillvägagångssätten för hantering, övervakning och rapportering av riskerna. De enhetsspecifika riskerna i verksamheten bedöms dessutom bl.a. i utredningen om utrymningssäkerheten, räddningsplanen, anvisningen om ensamarbete och arbetsplatsutredningen.

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. Tillsammans med personalen går man igenom och repeterar årligen den anmälningsskyldighet som anges i 48 § i socialvårdslagen. Anmälningarna samt de utvecklingsåtgärder som gjorts på basis av dem går man igenom vid arbetsenhetsmötena varje vecka multiprofessionellt med hela

personalen så att anonymiteten för de personer som berörs av anmälan bevaras och inga negativa motåtgärder riktas mot anmälaren. De risker, missförhållanden och kvalitetsavvikelser som personalen observerat förs fram muntligt eller skriftligt direkt till förmannen och/eller via HaiPro- eller SPro-systemet. I HaiPro-systemet görs följande anmälningar: patient- och klientsäkerhetsanmälan, anmälan om missförhållanden inom det sociala området samt arbetarskyddsanmälan. Ansvar för att den information som erhållits i riskhanteringen utnyttjas i utvecklingen ligger hos den som ansvarar för verksamheten, men de anställda ska informera ledningen om de risker som upptäckts. Klienter och anhöriga kan ge muntlig eller skriftlig respons direkt till arbetstagaren eller förmannen. Responsen behandlas i följande veckoteam och nödvändiga ändringsåtgärder vidtas. Respons kan också ges via välfärdsområdets webbplats via blanketten Ge respons eller per e-post. Hantering av risker och uppdagade missförhållanden Skadehändelser och tillbud registreras, behandlas och rapporteras utan dröjsmål. HaiPro-anmälningarna sker på arbetsgemenskapens veckomöten och utifrån dem utvecklas verksamheten. Syftet med den gemensamma diskussionen är att ta reda på orsakerna till det inträffade, lära sig av det inträffade med tanke på framtiden och komma överens om omedelbara och indirekta åtgärder för att förebygga motsvarande situationer i framtiden. Överenskomna ärenden skrivs in i mötespromemorian.

Den närmaste chefen antecknar korrigerande åtgärder i de anmälningar som gjorts i HaiPro-systemet och vid behov en längre tid utvecklingsplan för att rätta till saken. Den närmaste chefen för vid behov ärenden vidare till ledningen och andra berörda instanser. Personalen informeras om förändringar i arbetsgemenskapens möten och antecknas i mötespromemorian. Det är varje anställds ansvar att läsa mötespromemorian.

Ändringarna uppdateras i de relevanta verksamhets- och introduktionsanvisningarna för enheten. Vid behov informeras personalen per e-post. Samarbetsparterna informeras om ändringarna per telefon, e-post eller brev, om informationen är nödvändig för deras verksamhet och samarbete.

Förteckning över anvisningar för genomförande av riskhantering/egenkontroll:

- Enhetens säkerhetsanvisningar, räddningsplaner och utrymningssäkerhetsutredning
- Kvalitets-, kund- och patientsäkerhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde
- Beredskapsplan för Östra Nylands välfärdsområde
- Verksamhetsprogram för arbetarskyddet
- Företagshälsovårdens arbetsplatsutredning
- Introduktionsplan/anvisningar
- HaiPro-systemet, genom vilket personalen anmäler klientsäkerhetsanmälningar, arbetarskyddsanmälningar, dataskydd/säkerhetsanmälningar och där man årligen gör en faroidentifiering och riskbedömning av enheten samt antecknar åtgärder för att eliminera/minska riskerna.
- Anvisning om anmälningsskyldighet och verksamhet för socialvårdens personal

- Hygienanvisning (Social- och hälsovårdsministeriets rekommendation om smittskyddsåtgärder fr.o.m. 1.7.2022)

#### **1.5.4 Köptjänster och underleverans**

Tjänster som köpts in av underleverantörer och deras producenter:

- Mehiläinen arbetshälsa
- Städ- och fastighetsskötsel
- Securitas bevaknings- och säkerhetstjänster
- Övriga köptjänster inom socialvården, såsom stödpersons- och färdtjänst
- Tolktjänster
- Kundinformationssystem
- Andra särskilda tjänster vid behov

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

### **2.1 Verkställande**

Den egna tillsynsplanen granskas årligen och dess åtgärder och observationer rapporteras med fyra månaders mellanrum i enlighet med rapporteringsanvisningen för Östra Nylands välfärdsområde.

Planen för egenkontroll finns på den gemensamma TEAMS-kanalen för integration-socialtjänster och årsrevisionen görs i samarbete med teamet.

### **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: Paula Hartikainen  
Titel: vik. ledande socialarbetare  
Datum: 16.09.2025

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

Namn: Paula Hartikainen  
Titel: vik. ledande socialarbetare

Planen för egenkontroll inom integrationsocialservicen utarbetas i samarbete mellan verksamhetsenhetens ansvariga förman Paula Hartikainen och personalen. För planeringen och uppföljningen av egenkontrollen ansvarar Annika Aalto, serviceansvarig för socialtjänster för personer i arbetsför ålder, annika.aalto@itauusimaa.fi.