Versio:
Päivämäärä: 26.5.2026
Vastuukäyttäjä:

Plan för egenkontroll

Familjecentrets rådgivning och handledning i samt tjänster som ges i hemmet

1.6.2026

Versio:
Päivämäärä: 26.5.2026
Vastuukäyttäjä:

Innehåll

1 Uppgifter om serviceproducenten och serviceenheten samt verksamheten....3

1.1 Grundläggande information om serviceproducenten....3

1.2 Serviceenhetens basuppgifter....3

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och verksamhetsprinciper....3

1.4 Klient- och patientsäkerhet....5

1.4.1 Kvalitativa förutsättningar för tjänster....5

1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet....5

14.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter....5

1.4.4 Hantering av påminnelser....6

1.4.5 Personal....7

1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten hos den personal som deltar i klient- och patientarbetet....7

1.4.7 Tvärsektoriellt samarbete och samordning av tjänster....7

1.4.8 Lokaler och utrustning....7

1.4.9 Medicinteknisk utrustning, informationssystem och användning av teknik....7

1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling....8

1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd....8

1.4.12 Beaktande av respons som samlas in regelbundet och annan respons 9

1.5 Riskhantering i egenkontrollen....9

1.5.1 Serviceenhetens riskhanteringsansvar, identifiering och bedömning av risker....9

1.5.2 Metoder för riskhantering och hantering av missförhållanden och brister i verksamheten....10

1.5.3 Uppföljning, rapportering och säkerställande av kunnandet inom riskhanteringen....10

1.5.4 Inköpstjänster och underleverans....11

1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering....11

2 Genomförande, publicering, uppföljning och uppdatering av planen för egenkontroll....12

2.1 Genomförande....12

2.2 Publicering, uppföljning och uppdatering av förverkligandet....12

3 Upphovsman till planen för egenkontroll och datum....12

4 Person som ansvarar för att utarbeta och uppdatera planen för egenkontroll.....12

1 Uppgifter om serviceproducenten och serviceenheten samt verksamheten

I denna plan för egenkontroll beskrivs den aktuella serviceenhetens verksamhet.

1.1 Grundläggande information om serviceproducenten

Serviceproducentens namn: Östra Nylands välfärdsområde Serviceproducentens FO-nummer: 3221339-3 Kontaktuppgifter till serviceproducenten: Tullportsgatan 1, 06100 BORGÅ

1.2 Serviceenhetens basuppgifter

Serviceenhetens namn och kontaktuppgifter: Rådgivning och handledning i samtalscentralen samt tjänster som tas med hem

Serviceenhetens serviceställens adresser:

Borgå, Borgå familjecenter, Konstfabriksgatan 4 C, 06100 Borgå

Sibbo, Nickby social- och hälsostation, Jussasvägen 14, 04130 Sibbo

Lovisa, Lovisa social- och hälsostation, Öhmansgatan 4 C, 07900 Lovisa

Askola, Askola social- och hälsostation, Hälsovägen 1, 07500 Askola

Söderkulla, Söderkulla social- och hälsostation, Amiralsvägen 4, 01150 Söderkulla.

Namn och kontaktuppgifter för tjänsteenhetens eller tjänsternas ansvariga personer:

Cecilia Mansner, förgrundsgestalt,cecilia.mansner@itauusimaa.fi , tel. 040 353 2435

Marjo Karppinen, serviceansvarig,marjo.karppinen@itauusimaa.fi, tel. 050 3299 418

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och verksamhetsprinciper

Välfärdsområdet ska ordna stöd och service för barn och familjer i enlighet med socialvårdslagen. Rådgivning och handledning i familjecentret samt tjänster som tas med hem till enheten hör till det tidiga stödet för barnfamiljer, där man

utöver rådgivning och handledning samt tjänster som tas med hem samordnar hemservicen för barnfamiljer.

Enheten ansvarar för rådgivning och handledning till barnfamiljer i välfärdsområdet och till de yrkespersoner som arbetar med dem samt för socialhandledning. Tjänsten erbjuds per telefon, genom möten på kontoret samt genom att man fotar sig för att träffa kunden hemma. Tjänsten omfattar invånare i Östra Nylands välfärdsområde samt på vissa villkor invånare som vistas i området och som uppfyller kriterierna för att få service.

Kundrådgivningen och handledningen är frivilliga för kunden. Tjänsterna är avgiftsfria med undantag för hemservicen för barnfamiljer, som i princip är avgiftsbelagd för familjer. Rådgivning och handledning i familjecentret samt tjänster som tas med hem baserar sig alltid på samarbete med klienten. Arbetet erbjuder rådgivning, handledning samt ett besök i taget enligt principen möten med familjerna.

Syftet med det tidiga stödet är att stödja barnets och familjens välbefinnande och främja ett gott och självständigt liv i familjen i den egna livsmiljön.

Rådgivningen och handledningen i familjecentret samt ordnandet och genomförandet av tjänster som tas med hem planeras tillsammans med barnet, den unga och familjen så att den motsvarar klientens och familjens individuella behov.

Klienthandledningen för barnfamiljer ger möjlighet att få bl.a.

- Handledning, stöd och rådgivning av socialhandledare och hälsovårdare.
- Mötesrum med tanke på utgångsläget på kontoret
- stöd för att hitta resurser och för att kartlägga och ta i bruk ett eget nätverk
- vägledning för att hitta och ta i bruk lämpliga tjänster t.ex. i kommuner, tredje sektorn eller socialväsendet.

Värderingar och verksamhetsprinciper

Rådgivning och handledning i familjecentret samt serviceverksamhet som tas hem styrs av lagstiftning, etiska riktlinjer och verksamhetsprinciper för social- och hälsovården samt värderingar, strategiska mål och enhetens verksamhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde. En klient inom social- eller hälsovården har rätt att få ändamålsenlig och god service. Om alternativen till tjänsten och dess innehåll berättas öppet och begripligt. En klient inom socialvården eller hälso- och sjukvården behandlas utan att hans eller hennes människovärde, övertygelse eller integritet kränks. Kundens önskemål, åsikt, intresse och individuella behov samt modersmål och kulturell bakgrund beaktas när tjänsten genomförs. I verksamheten beaktas barnets och familjens möjlighet

att delta och påverka i sina egna angelägenheter. Kundrelationerna bygger på konfidentialitet och samverkan.

1.4 Klient- och patientsäkerhet

1.4.1 Kvalitativa förutsättningar för tjänster

Rådgivning och handledning vid familjecentret samt vid tjänster som tas hem arbetar en kompetent och kunnig personal, vars omsorg om välbefinnande och kompetens anses vara av förstahandsbetydelse. De anställdas individuella kompetens och individuella färdigheter och förmågor uppskattas och utnyttjas i utvecklingen och den ömsesidiga träningen av arbetsgemenskapen. Personalens kompetens upprätthålls och utvecklas genom regelbunden fortbildning. I utvecklingen av arbetet beaktas personalens, samarbetspartnernas och kundernas perspektiv. Att stödja och främja klientens och familjens välbefinnande och den egna funktionsförmågan är ett centralt mål.

1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

I fråga om tjänster för barnfamiljer har en samordningsgrupp för tjänster inrättats för att förenhetliga beviljandet och ordnandet av tjänster för den egna produktionen och köpta tjänster. Via samordningsgruppen för tjänster ges anvisningar och följs hur kundservicen styrs till den egna serviceproduktionen, köpta tjänster samt andra tjänster inom välfärdsområdet, kommunala tjänster eller tjänster inom den tredje sektorn. Dessutom är koordinationsgruppens funktion att följa upp efterlevnaden av upphandlingslagstiftningen och konkurrensutsättningsordningen vid ordnandet av tjänsterna.

Från kunderna samlas regelbundet in kundrespons från Roidu. Man går regelbundet igenom kundresponsen och rapporterar regelbundet om dem och eventuella utvecklingspunkter i linjeorganisationen. Om kunden lämnar sina kontaktuppgifter i responsen, svarar man och berättar hur ärendet framskrider.

14.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter

Inom social- och hälsovården 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.

Rådgivningen och handledningen i familjecentret samt de tjänster som förs hem baserar sig i första hand på frivillighet och servicen genomförs i princip utan att klientens självbestämmanderätt begränsas. Rådgivning och handledning i familjecentret samt service som tas med hem har rätt till adekvat och god service. Information om tjänster och olika alternativ ska ges öppet och begripligt. Kundens önskemål och åsikter, inklusive barnens, utreds och beaktas vid genomförandet av tjänsten. I synnerhet i situationer där barnets, den person som ansvarar för barnets vård och omsorg, eller den vuxna klientens syn på och

bedömning av situationen avviker från den anställdas professionella bedömning samt negativa

När beslut om tjänster eller förmåner fattas fästs uppmärksamhet vid öppen beredning av bedömningar och beslut samt motivering av dessa.

1.4.4 Hantering av påminnelser

Den som är missnöjd med sitt bemötande inom social- och hälsovården kan göra en anmärkning till den ansvariga personen vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller till en ledande tjänsteinnehavare 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. Till påminnelsen ger Jenni Weck-Näse svar.

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 justitie kanslern 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). Måltiden för handläggning av anmärkningar är 30 dygn.

Anmärkningens mottagare, tjänsteställning och kontaktuppgifter Jenni Weck-Näse, resultatenhetschef för Familje- och socialtjänster, jenni.weck-nase@itauusimaa.fi .

Social- och patientansvarig: Jenna Roberts Telefontid måndagar kl. 913 och torsdagar kl. 913. Telefonnummer: 040 514 2535 E-post: asiakasvastaa@itauusimaa.fi

Den socialansvariga verksamheten grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Till den socialombudsmans uppgifter hör bland

annat att ge råd, bistå vid framställande av anmärkning samt informera om klientens rättigheter.

1.4.5 Personal

I teamet arbetar tre socialhandledare, tre hälsovårdare samt en nepsy-handledare. En befattning som familjecentersamordnare hittas, men det har inte varit möjligt att rekrytera på grund av många samarbetsmetoder. Enheten leds av en förman.

I samband med rekryteringen kontrolleras den nya personalens yrkesrättigheter och registrering i Valviras register över yrkesutbildade personer.

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

Enheten följer upp antalet anställda kunder och belastningen på personalen med hjälp av ett riskbedömningsverktyg i Haipro. Användningen av personalresurser planeras på ett ändamålsenligt sätt. Vid behov rapporteras personalbrist till välfärdsområdets ledning eller gör tilläggsförslag till personalplanen.

1.4.7 Tvärsektoriellt 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 vid uppgörandet av klientplanen eller ordnandet av servicen. Tvärsektoriellt samarbete och informationsutbyte sker under lagliga förutsättningar öppet och samtidigt med respekt för kundens integritet.

1.4.8 Lokaler och utrustning

Rådgivning och handledning i familjecentret samt lokaler för tjänster som tas med hem är i regel Borgå familjecentrals lokaler, Konstfabriksgatan 4C, Nickby social- och hälsostations lokaler, Jussasvägen 14, 2: a våningen, 04130 Sibbo, Lovisa social- och hälsostation, Öhmansgatan 4, 07900 Lovisa samt vid behov Askola social- och hälsostation, Hälsovägen 1, 07500 Askola och Skulla.

Kunderna påträffas i princip i ovan nämnda lokaler och verksamhetsställena fungerar även för de anställdas behov av kontorsarbete. Verksamhetsställena är i regel öppna vardagar kl. 8.

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

1.4.9 Medicinteknisk utrustning, informationssystem och användning av teknik

Enheten har ingen egen medicinsk utrustning, men hälsovårdarna lånar vid behov babyvågar från rådgivningen.

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 för att de följer informationssäkerhetsanvisningarna.

1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling

Enheten genomför ingen läkemedelsbehandling.

1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd

Det är varje yrkespersons ansvar att registrera kundarbetet. Inskrivningsskyldigheten börjar när socialvårdsmyndigheten har fått kännedom om en persons eventuella behov av socialvård.

behov eller när en privat serviceproducent börjar tillhandahålla socialservice på basis av avtal. Inskrivningsskyldigheten regleras i 4 § i lagen om klienthandlingar inom socialvården.

Introduktion till registrering av kundarbete ingår i introduktionsprogrammet. Man strävar efter att genomföra registreringen så fort som möjligt efter möten och förhandlingar och tillsammans med kunden. Vid planeringen av arbetet strävar man också efter att reservera tid för bokföring. Om registreringspraxis, innehållet i registreringar med mera Regelbundna diskussioner förs på team-möten. Personalen har egna personliga inloggningsuppgifter till organisationens informationssystem samt kundinformationssystemet.

Alla anställda genomgår Navisec Informationssäkerhetsutbildning. Utbildningen är obligatorisk för hela personalen och för att få ett utbildningsintyg krävs att man årligen har genomgått utbildningen på ett godtagbart sätt.

I Östra Nylands välfärdsområde är det enligt 7 § i klientuppgiftslagen förvaltningsdirektör Camilla Söderström som är ansvarig föreståndare för serviceenhetens behandling av klientuppgifter och anknytande anvisningar.

Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter: Sebastian Ekblom, Dataskyddsombud kan kontaktas på: Dataskyddsombud@itauusimaa.fi

1.4.12 Beaktande av respons som samlas in regelbundet och annan respons

I Östra Nylands välfärdsområde används Roidu Oy:s enkät- och rapporteringssystem för att samla in kundrespons. Detta möjliggör en mer systematisk insamling och rapportering av feedback. Respons kan ges via webbsidor samt QR-kod-affischer som delas ut till enheterna. Respons samlas intensifierat in vid resultatenheten för barn, unga och familjer tre gånger per år under två veckor.

Rådgivning och handledning i familjecentret samt tjänster som tas hem tar hänsyn till den respons som kunderna och samarbetsparterna framfört på annat sätt, eller den respons som kommit fram genom påminnelseförfarandet i utvecklingen av verksamheten.

1.5 Riskhantering i egenkontrollen

1.5.1 Serviceenhetens riskhanteringsansvar, identifiering och bedömning av risker

Riskbedömningsrapporten görs till verksamhetsenheten under ledning av arbetarskyddschefen. I arbetet med rapporten deltar enhetens förman och personal. I rapporten görs en bedömning av de risker som finns och utifrån dessa görs en åtgärdsplan

som följs upp och uppdateras regelbundet eller med bestämda intervaller. Enheten har tillgång till riskhanteringsrapporten HaiPro.

Riskerna granskas också i samband med arbetsplatsutredningar. I arbetsplatsutredningen deltar företagshälsovården tillsammans med enhetens förman och personal samt arbetarskyddsfullmäktigen.

Ledningens och förmännens uppgift är att se till att instruktioner och regler följs. Förmannens 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.

Ledningen har till uppgift att se till att egenkontrollen ges anvisningar och 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 Metoder för riskhantering och hantering av missförhållanden och brister i verksamheten

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 informerar 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 på grund av anmälan bli föremål för repressalier.

1.5.3 Uppföljning, rapportering och säkerställande av kunnandet inom riskhanteringen

Riskbedömningen görs regelbundet tillsammans med personalen. I organisationen finns anvisningar om hur man ska agera i hot- och farosituationer, arbetsolyckor samt närkontaktsituationer. Händelserna 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.

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

Skadehändelserna behandlas med de anställda och vid behov med klienten och korrigerande åtgärder vidtas. Effekterna av åtgärderna utvärderas och följs upp. Om en allvarlig negativ händelse med ersättningsgilla konsekvenser inträffar, informeras klienten eller den anhöriga om ansökan om ersättning. Skade- eller riskhändelser som drabbar arbetstagaren anmäls till försäkringsbolaget,

arbetarskyddet och arbetstagaren hänvisas vid behov till arbetarskyddet. Händelserna registreras också i Haipro-systemet, varifrån informationen också går till ledningen och arbetarskyddet. Evenemangen behandlas i en arbetsgrupp och en ledningsgrupp.

1.5.4 Inköpstjänster och underleverans

Rådgivning och handledning i familjecentret samt i tjänster som förs hem. beviljas och ordnas tjänster som tillhandahålls i hemmet utifrån en bedömning av servicebehovet för kundens behov av stöd och i behövlig omfattning när tjänsten inte kan ordnas genom egen produktion eller när det av någon annan orsak bedöms nödvändigt eller ändamålsenligt att ordna den som köpta tjänster. Hemservice för barnfamiljer ordnas av privata serviceproducenter med servicesedel eller betalningsförbindelse.

När det gäller socialtjänster för barnfamiljer konkurrensutsattes tjänsterna enligt socialvårdslagen i Östra Nylands välfärdsområde under våren 2025. I huvudsak köps socialvårdstjänster av företag som deltar i konkurrensutsättningen och som är registrerade för att producera nödvändig socialservice i Östra Nylands välfärdsområde. Hemservice ordnas både av företag som deltar i konkurrensutsättningen och av serviceproducenter med servicesedel.

Tolk- och översättningstjänster: I enlighet med konkurrensordningen

Säkerhet och bevakning: Securitas

Larmsystem: Everon, Tunstall. Arbetshandledning, flera olika serviceproducenter

Inköpstjänsternas kvalitet och kundsäkerhet tryggas genom konkurrensutsättningskriterier samt föregripande, planmässig och reaktiv övervakning.

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.

Rådgivningen och handledningen i familjecentret samt i de tjänster som tas med hem har förberetts för undantagsförhållanden, räddningssituationer och skydd inomhus samt behovet av första hjälpen har beaktats per verksamhetsställe genom verksamheten i husfunktionärskommunerna samt säkerhetsgruppernas verksamhet.

2 Genomförande, publicering, uppföljning och uppdatering av planen för egenkontroll

2.1 Genomförande

Östra Nylands välfärdsområde Rådgivningen och handledningen i familjecentret samt i hemservicen 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 och uppdatering av förverkligandet

Planen för egenkontroll publiceras på Östra Nylands välfärdsområdes offentliga webbplats, i IMS-programmet och kan läsas i pappersform i enheten. Lämpligheten av den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll följs upp och rapporteras offentligt på välfärdsområdets webbplats med fyra månaders mellanrum. Planen för egenkontroll uppdateras alltid när det sker förändringar i verksamheten som gäller tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten.

3 Upphovsman till planen för egenkontroll och datum

Förnamn: Cecilia Mansner och Marjo Karppinen

Titel: chef och serviceansvarig

Datum: 1.6.2026

4 Person som ansvarar för att utarbeta och uppdatera planen för egenkontroll

Förnamn: Cecilia Mansner

Titel: chef

1.6.2026