



## Plan för egenkontroll

Östra Nylands social- och krisjour

4.12.2024

## 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.....	5
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	5
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	7
1.4.5 Personal.....	7
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	7
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	7
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	8
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	8
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	8
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	8
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	9
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	9
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	9
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	10
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	11
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	11
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	11
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	12
2.1 Verkställande.....	12
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	12
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	12
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	12

# 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

Serviceenhetens namn och kontaktuppgifter: Östra Nylands social- och krisjour

Adresser till serviceställets serviceställen: Nordenskiöldsgatan 20 A, 06100 Borgå

Namn och kontaktuppgifter till den person som ansvarar för servicestället/serviceställena:

Social- och krisjourens chef Kirsi Nurme, tfn 040 350 9401, kirsi.nurme@itauusimaa.fi / sosiaalipaivystys@itauusimaa.fi

## 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

### **Tjänster**

Social- och krisjouren i Östra Nyland ger social- och krisjourstjänster dygnet runt i enlighet med 29 § i socialvårdslagen (1301/2014).

### **Mission**

Östra Nylands social- och krisjour är en del av tjänsterna för barn, unga och familjer vid specialserviceenheten i Östra Nylands välfärdsområde.

Social- och krisjourens verksamhet grundar sig på skyldigheten i socialvårdslagen, enligt vilken med socialjour avses ordnande av nödvändiga och brådskande socialtjänster och andra stödåtgärder så att den omedelbara tryggheten och vården som en person behöver kan ges i olika nöd- och krisituationer som kräver socialvård, oberoende av tid på dygnet.

Social- och krisjouren ser till att alla invånare i välfärdsområdet, oberoende av ålder, får de brådskande socialvårdstjänster som de behöver. Social- och krisjouren tar emot anmälningar och kontakter från socialvården i alla åldersgrupper, bedömer det brådskande behovet av socialvårdstjänster och agerar vid behov i enlighet med det. Social- och krisjouren kommer därför att ta hand om genomförandet av omedelbar trygghet och vård för alla invånare utanför kontorstid. I detta ingår också att ordna boende och bevilja mathjälp.

Utöver den brådskande socialvården finns det också olika typer av olyckor och andra farliga situationer som orsakar behov av socialvård oberoende av tid på dygnet. Sådana situationer är till exempel bränder, trafikolyckor, en närståendes plötsliga död, försvinnanden, övergivande och brottsoffer. I dessa fall kan social- och krisjouren ha en roll, inte bara som socialt arbete, utan också som att organisera psykosocialt stöd.

Även om social- och krisjournsarbete definieras som omfattande arbete, är de kundrelationer som uppstår inom social- och krisjouren kortvariga sett till tiden. I social- och krisjourens arbete är det viktigt att bedöma behovet av de fortsatta tjänster som erbjuds klienterna och att ordna fortsatt stöd med andra bastjänster i välfärdsområdet.

Dejourarbete kräver förmåga att göra en helhetsbedömning av situationen. Beslutsfattandet måste ofta fattas snabbt och av relativt lite information. Social- och krisjouren arbetar i oförutsedda situationer, och då måste arbetstagaren ha tillräckliga färdigheter i krisarbete utöver grundläggande yrkesfärdigheter. Eftersom jourens klientförhållanden är kortvariga, arbetet är intensivt och de situationer som kräver brådskande vård ofta är oklara, kräver arbetet specialkompetens inom socialt arbete.

Mångprofessionellt samarbete mellan myndigheterna är en viktig del av social- och krisberedskapsarbetet. De viktigaste samarbetspartnerna är polisen och nödcentralen, hälso- och sjukvården samt socialarbetet under tjänstetid. I akuta situationer betonas ett flexibelt och gott samarbete mellan olika myndigheter.

## **Politik**

Social- och krisjourens verksamhetsprincip är att producera högklassig socialvård utanför tjänstetid för invånarna i Östra Nylands välfärdsområde och för dem som uppehåller sig i området. De viktigaste principerna för verksamheten är respekt för individualitet. Värderingarna och verksamhetsprinciperna för klientarbetet styrs av de yrkesetiska reglerna för socialt arbete.

Enhetens verksamhetsprincip är en välmående personal. Kompetensen hos personalen vid social- och krisjouren uppskattas och man stöder utvecklingen av kompetensen. Social- och krisjournsarbete utförs som pararbete.

## **1.4 Klient- och patientsäkerhet**

### **1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen**

Inom social- och krisjouren har de anställda en grundutbildning som motsvarar uppgiftens krav och som ger dem förutsättningar och grunder för att producera högklassiga social- och krisjourstjänster. Utöver grundutbildningen bekantar man sig med social- och krisjourens uppgifter och stöds i introduktionen av en omfattande introduktionspärm. För social- och krisjouren har man utarbetat åtgärdskort för att agera i olika specialsituationer, vars syfte är att stöda de anställda att agera i exceptionella situationer.

I enlighet med social- och krisjourens skiftstruktur finns det ett arbetspar både i morgon- och kvällsskiftet. På kvällar och veckoslut har man varje skift med en socialarbetare som par till en socialhandledare eller krisarbetare, varvid den lagstadgade skyldigheten att göra en bedömning av socialarbetaren uppfylls. Nattskiftet har en anställd och en annan anställd som kan konsulteras per telefon och som vid behov fungerar som arbetspar till den anställda på nattskiftet.

Social- och krisjouren har också chef i beredskap från fredag eftermiddag till måndag morgon. Chefen kan konsulteras av personalen vid social- och krisjouren och vid behov också finnas som arbetspar i utmanande klientsituationer. Den i beredskap varande chefen tar hand om nödvändiga personalledningsuppgifter även utanför tjänstetid och fungerar vid behov som en resurs för personalen om det råder brist på personal inom social- och krisjouren. En separat utsedd chefsberedskap stöder de anställdas chefer under veckosluten. På vardagar ansvarar avdelningschefen för chefens beredskap utanför tjänstetid.

Personalresurserna inom social- och krisjouren är små för en skiftarbetsenhet, vilket innebär att bland annat semester och plötslig frånvaro kan påverka resurserna för jourarbete. Social- och krisjouren anställer regelbundet vikarier.

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

Ansvar för kvaliteten på tjänsternas innehåll ligger hos alla anställda vid social- och krisjouren. Chefens ansvar är att se till att alla anställda bekantas med social- och krisjourens uppgifter och att alla anställda informeras om förändringar i verksamheten, såsom ändringar i lagstiftning och organisationspraxis.

Chefen och servicechefen för social- och krisjouren ansvarar för att det finns tillräckligt med personal för att sköta de lagstadgade uppgifterna. Det är chefens och servicechefens ansvar att se till att de anställda har den lämpliga arbetsutrustning som krävs för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter så att arbetet kan utföras med hög kvalitet och i enlighet med lagen.

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

Inom social- och krisjouren dokumenteras det arbete som görs med klienten i klientdatasystemen. Social- och krisjouren gör inte upp klientplaner på grund av att arbetet är dejourarbete.

Om en klientplan har utarbetats för klienten inom en annan tjänst, till exempel inom barnskyddet, agerar social- och krisjouren i enlighet med planen alltid när det är möjligt. Jourarbete utförs med den för tillfället tillgängliga informationen.

#### **Tryggande av rätten till självbestämmande**

Klientens självbestämmanderätt, frihet och avskildhet ska beaktas i arbetet med jouruppgifter, och verksamhetsområdet är också privata hem och offentliga utrymmen.

Klienten inom socialvården har rätt att få ändamålsenliga och högklassiga socialtjänster. Behandlingsalternativen eller ingreppen måste kommuniceras öppet och begripligt. Klienterna inom socialvården ska bemötas på ett sätt som inte kränker deras människovärde, övertygelser eller privatliv. Vid genomförandet av socialvården ska klientens önskemål, åsikter, intressen och individuella behov samt modersmål och kulturell bakgrund beaktas.

Inom socialvården kan självbestämmanderätten begränsas endast när klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet äventyras och det inte finns några andra medel. Restriktiva åtgärder måste genomföras i enlighet med principen om de minst ingripande åtgärderna och på ett säkert sätt med respekt för personens mänskliga värdighet.

Socialarbetaren vid social- och krisjouren fattar också beslut mot klientens vilja (brådskande placeringar och bedömning av begränsningsåtgärder i samband med placeringsbeslutet). De restriktiva åtgärderna grundar sig på barnskyddslagen. Restriktiva åtgärder vidtas endast av en utbildad yrkesperson och ett skriftligt beslut upprättas och ges till klienten. Socialarbetaren vid social- och krisjouren kan föreslå för den dejourhavande chefen att denne får komma in i bostaden för att utreda behovet av socialvård, varvid det är den dejourhavande chefen som fattar beslut i ärendet.

### **Lämplig behandling av kunden**

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställer hur klienten vårdas på enheten och inom socialvården. Klienten inom socialvården har rätt till högklassig socialvård och god vård utan diskriminering. Klienten ska behandlas med respekt för sitt människovärde, sina övertygelser och sitt privatliv.

Ärendet diskuteras med klienten och den anställde som hanterat ärendet. Om klienten upplever att han eller hon har blivit osakligt bemött, diskuteras situationen med klienten och vid behov görs ändringar. Vid behov instrueras klienten att göra en påminnelse om sin upplevelse, och enhetschefen svarar på den inom en månad. Vid behov får klienten vägledning i att lämna in en ändringsbegäran.

### **Klienternas och de närståendes delaktighet i utvecklingen av enhetens kvalitet och egenkontroll**

Klientens delaktighet innebär att man lyssnar på och beaktar klientens egen sakkunskap i arbetet och att man går till väga i enlighet med klientens vilja och/eller förmåga, så långt det är möjligt och i enlighet med lagen. Klientens delaktighet förutsätter en genuin dialog och en upplevelse av att bli hörd och förstådd.

Kunderna kan ge respons till enhetens chef. Feedback från kunder tas ofta emot redan i arbetsskedet, som bearbetas i teamet.

Skriftlig negativ respons kommer att behandlas som en påminnelse.

Klientresponserna går igenom med personalen. Målet är att identifiera och formulera tjänsternas utvecklingsbehov. Målet är att utveckla tjänsten i enlighet med responsen.

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

En person som är missnöjd med kvaliteten på tjänsten eller det bemötande som klienten fått har rätt att lämna in ett klagomål till den person som ansvarar för enheten eller till den ledande tjänsteinnehavaren. Vid behov kan invändningen också göras av den lagliga företrädaren, en familjemedlem eller en närstående. Den som tar emot invändningen ska behandla ärendet och ge ett skriftligt och motiverat svar inom skälig tid.

Mottagare av påminnelsen, befattning och kontaktuppgifter:

Avdelningschef, Ilona Koskenniemi, [ilona.koskenniemi@itauusimaa.fi](mailto:ilona.koskenniemi@itauusimaa.fi)

#### **1.4.5 Personal**

Enhetens personalstyrka och dess struktur:

- 1 chef
- 5 socialarbetare
- 4 socialhandledare
- 1 ledande krisarbetare
- 1 krisarbetare
- 1 socialhandledare vid polisinrättningen

Det är en treskiftsenhet. Som regel arbetar två anställda i tjänst under ett skift. På nattskift är en anställd i tjänst och en annan anställd är i beredskap. På veckosluten har man ordnat en möjlighet att konsultera cheferna.

Vikarier används när det behövs extra resurser vid saknad personal och vid sjukdom eller utbildning.

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

Personalstyrkan inom social- och krisjouren är liten i förhållande till behoven på treskiftsenheten. Personalens tillräcklighet kan följas upp till exempel genom att följa upp användningen av vikarier och larpeng samt genom att följa upp oplanerade beredskapstider.

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

Med klientens samtycke kan sekretessbelagda uppgifter lämnas ut till en annan myndighet och en privat serviceproducent i den utsträckning det är nödvändigt för att genomföra klientens vård eller underhåll. För att servicehelheten ska fungera för klienten och svara på klientens behov krävs samarbete mellan

tjänsteleverantörerna, där informationsgången mellan olika aktörer är särskilt viktig.

Uppgifterna får endast behandlas av personer som deltar i genomförandet av vården och tjänsten eller i behandlingen av ärendet. Tjänstemän och förtroendevalda som behandlar kunduppgifter inom social- och hälsovården har tystnadsplikt. Social- och krisjouren samarbetar också med privata serviceproducenter, till exempel i situationer som kräver brådskande barnskyddsåtgärder.

Social- och krisjouren samarbetar med kyrkans andliga tjänster och organisationer, till exempel Finlands Röda Kors. Social- och krisjouren är en myndighet som leder verksamheten för psykosocialt stöd utanför tjänstetid.

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

I social- och krisjourens lokaler finns tre arbetsrum och ett gemensamt utrymme för att hålla rapport. Kontorets ytterdörrar är låsta och området är inhägnat. Personalen släpper in och eskorterar klienterna och andra besökare. Social- och krisjouren tar emot klienter i sina lokaler. Dessutom finns det ett utrymme som lämpar sig för kundmöten.

Lokalernas sundhet och eventuella problem med inomhusluften har utretts i samband med arbetsplatsutredningar tillsammans med arbetarskyddet.

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

Öronakupunktur utförs på social- och krisjouren och utförs av utbildad personal. Akupunktur nålar förvaras i ett skåp och använda nålar kasseras på ett säkert sätt för att undvika sticksår.

Social- och krisjourens arbetsredskap är datorer, VIRVE-telefoner och vanliga telefoner. Anställda introduceras till användningen av utrustningen, utöver det finns det också skriftliga instruktioner för användningen av utrustningen.

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

Social- och krisjouren behandlar inte läkemedel.

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

##### **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

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.

Anställda måste genomgå utbildning i elektronisk informationssäkerhet. Social- och krisjouren använder klientdatasystemen SosiaaliEffica och ProConsona, och varje anställd loggar in i systemen med sina egna koder. Givna anvisningar följs vid läsning, utskrift och leverans av klientpost till klienten.

Social- och krisjouren dokumenterar det gjorda klientarbetet under samma skift.

Personalen har egna personliga koder till organisationens datasystem och kunddatasystem. Dataskydd är en del av introduktionen av personal och praktikanter. Valfärdsområdet som organisation ger anvisningar och föreskrifter om hur känsliga uppgifter ska behandlas.

Östra Nylands välfärdsområde har publicerat ett utbildningsprogram i dataskydd hösten 2023. Utbildningen är obligatorisk för all personal och för att få ett utbildningsintyg krävs att utbildningen har genomförts på ett tillfredsställande sätt.

#### Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter:

Dataskyddsombud Sebastian Ekblom, tel. 040 6204972

Du kan kontakta dataskyddsombudet på: [tietosuojavastaava@itauusimaa.fi](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi)

Meddelande om behandling av konfidentiella personuppgifter

En beskrivning av behandlingen av personuppgifter publiceras på webbplatsen för Östra Nylands välfärdsområde. Utlåtandet gäller klientregistret inom socialvården.

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

Enhetsspecifik information om behoven av att utveckla servicekvaliteten och klientsäkerheten fås från flera olika källor. I arbetet med att införa egenkontroll (riskhanteringsprocessen) behandlas alla klientsäkerhetsrisker, anmälningar om brister och utvecklingsbehov som uppdagats. Man kommer överens om en plan för korrigerande åtgärder beroende på hur allvarlig risken är.

Aktuella utvecklingsbehov som identifierats i verksamheten:

- Saknar beredskap för dejourerande på vardagar utanför kontorstid

## **1.5 Egenkontrollens riskhantering**

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

Ledningen och cheferna är skyldiga att övervaka att anvisningarna följs. Arbetstagaren ska sätta sig in i chefens anvisningar, introduktionspärmen och välfärdsområdets interna anvisningar. Chefen ansvarar för introduktionen av arbetstagaren. Det är arbetstagarens ansvar att omedelbart informera chefen om eventuella risker som har upptäckts.

I riskhanteringsprocessen kommer man överens om hur man ska identifiera risker och kritiska arbetsskeden och hur de ska omfattas av egenkontrollen.

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

Socialvårdens personal ska utan dröjsmål underrätta den som ansvarar för verksamheten om han eller hon i sitt arbete upptäcker eller får kännedom om ett fel eller ett uppenbart hot om missförhållande i genomförandet av klientens socialvårdstjänster. Den som har fått anmälan ska göra en anmälan till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården i välfärdsområdet. Den chef som ansvarar för verksamheten och som har tagit emot anmälan ska vidta åtgärder för att undanröja bristen eller risken för att den ska undanröjas, och om detta inte görs ska den som gör anmälan göra en anmälan till regionförvaltningsverket om saken. I enhetens egenkontroll definieras ovan hur korrigerande åtgärder i anslutning till brister genomförs i riskhanteringsprocessen. Om missförhållandet är sådant att det är möjligt att korrigera det i enhetens egenkontroll, ska det åtgärdas omedelbart. Om missförhållandet är sådant att det kräver åtgärder av enheten som ansvarar över verksamheten, överförs ansvaret för korrigerande åtgärder till den behöriga instansen.

Förfarandena för anmälningsskyldigheten antecknas i planen för egenkontroll.

Personalen för i första hand ärendet fram till chefen. Diskussioner pågår löpande och alla medarbetare har en skyldighet att ta upp eventuella brister och risker som de har observerat. I genomsnitt har de anställda ett arbetsplatsmöte en gång i månaden för att diskutera risker eller säkerhet, vid behov.

Enligt 48 § i socialvårdslagen ska en anställd inom socialvården utan dröjsmål underrätta den som ansvarar för verksamheten om han eller hon upptäcker eller får kännedom om ett fel eller ett uppenbart hot om missförhållande i genomförandet av klientens socialvårdstjänster.

Kunden kan kontakta den arbetstagare eller chef som ansvarar för ärendet direkt. I fall av brister, kvalitetsavvikelser och risker diskuteras arbetsmetoder och åtgärder i arbetsgemenskapen och man kommer överens om nödvändiga åtgärder för att förbättra praxisen.

### **Hantering av risker och brister**

Missförhållanden registreras och rapporteras i Hai-pro-systemet, varifrån informationen också vidarebefordras till högre chefer i organisationen och arbetshälsa och säkerhet. Ärenden hanteras av arbetsgruppen och ledningsgruppen.

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

Eventuella riskhändelser som uppdagats och rapporterats i Haipro-systemet följs upp och nödvändiga korrigerande åtgärder går igenom tillsammans med arbetsgruppen. Samtidigt säkerställer man att arbetsgruppen kan agera på rätt sätt i framtiden så att risker inte uppstår.

### **1.5.4 Köptjänster och underleverans**

Social- och krisjouren är inte en köpt tjänst eller en underleverantör.

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

Inom social- och krisjouren är arbetsstrukturerna skiftrapportering, vars syfte är att säkerställa kontinuiteten i arbetet och informationsgången vid skiftbyten.

Social- och krisberedskapen deltar varje vecka i möten om lägesbilden, som samordnas av beredskapsenheten, och vars syfte är att kartlägga enhetens nuläge och beredskap.

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

### 2.1 Verkställande

Planen för egenkontroll gäller tills vidare och uppdateras vid behov om det sker ändringar i verksamheten.

### 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: Kirsi Nurme

Titel: Chef

Datum: 4.12.2024

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

Namn: Kirsi Nurme

Titel: Chef