



## Plan för egenkontroll

Familjerådgivningen

10.4.2026

## 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.....	4
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	5
1.4.5 Personal.....	6
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.....	6
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	6
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	7
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	8
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	8
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	8
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	9
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	10
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	12
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	12
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.....	13
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	13
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	13

# 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: Familjerådgivningen

Serviceställen finns i 3 kommuner:

Borgå, Mannerheimgatan 20 E, 06100 Borgå

Sibbo, Jussasvägen 14, 04130 Sibbo

Lovisa, Öhmansgatan 4 C, 07900 Lovisa

Tjänsteenhetens ansvarspersons eller tjänsternas ansvarspersoners namn och kontaktuppgifter: Matilda Sjöblom, matilda.sjoblom@itauusimaa.fi, 0404 899 721.

## 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Familjerådgivningen erbjuder rådgivningstjänster i uppfostrings- och familjefrågor för barnfamiljer där det finns barn under 18 år samt föräldrar som väntar barn i kommuner som hör till Östra Nylands välfärdsområde.

Uppfostrings- och familjerådgivning är en socialvårdstjänst som ges för att främja barnets välbefinnande, individuella uppväxt och positiva utveckling, stödja föräldraskapet samt stärka barnfamiljernas prestationsförmåga och egna resurser. Uppfostrings- och familjerådgivningen omfattar bedömning, handledning, expertrådgivning och annat stöd i anslutning till barns uppväxt och utveckling, familjeliv, mänskliga relationer och sociala färdigheter.

Värderingar och verksamhetsprinciper

Östra Nylands välfärdsområde erbjuder invånarna i välfärdsområdet fungerande och högklassiga uppfostrings- och familjerådgivningstjänster samt mentalvårdstjänster för barn. Verksamheten styrs av lagstiftning, yrkeskårens etiska riktlinjer och verksamhetsprinciper samt värderingar, mål och verksamhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde.

Uppfostrings- och familjerådgivning är frivilliga, konfidentiella och avgiftsfria tjänster för klienten. Uppfostrings- och familjerådgivningens klienter har rätt att få ändamålsenlig och god service. Alternativen till vård och åtgärder ska berättas öppet och begripligt. Klienten 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 tjänsten genomförs. Vid uppfostrings- och familjerådgivning ska man alltid särskilt beakta barnets bästa. Klientrelationerna ska bygga på förtroende och samverkan med klienten.

## 1.4 Klient- och patientsäkerhet

### 1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Östra Nylands välfärdsområde erbjuder invånarna i välfärdsområdet fungerande och högklassiga tjänster. Välfärdsområdets värderingar är jämlikhet, människoorientering, delaktighet, mod och ansvarsfullhet. Familjerådgivningens verksamhet styrs av lagstiftning, etiska riktlinjer och verksamhetsprinciper samt av värderingar, mål och verksamhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde.

På familjerådgivningen arbetar yrkeskunniga, motiverade och entusiastiska arbetstagare vars välbefinnande och kompetens tas om hand bl.a. genom regelbunden arbetshandledning, teammöten, chefsarbete samt utbildning. De anställdas kompetens och olika färdigheter och förmågor uppskattas. Personalens kompetens tryggas genom regelbunden fortbildning och verksamhetsutveckling. I utvecklingen av arbetet beaktas personalens och klienternas synpunkter och den respons som fås.

Inom Östra Nylands välfärdsområde har kvalitetshanteringssystemet Social and Health Quality Standard (SHQS), som har utvecklats och upprätthålls av Labquality Oy, tagits i bruk som standard inom sektorn för socialvård, hälso- och sjukvård och räddningsväsendet. Standarden baserar sig på nationella lagstiftnings- och myndighetskrav inom social- och hälsovården och räddningsväsendet samt på rekommendationer och allmänna principer för kvalitetshantering.

### 1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

Ansvar för tjänsternas kvalitet ligger hos hela serviceenhetens personal, men i sista hand ligger ansvaret hos förmannen och den serviceansvarige. Kvaliteten på tjänsterna följs upp genom respons, ledningsarbete, diskussioner, teammöten, individuella möten, samarbete samt inom allt vardagligt arbete.

### 1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter

Uppfostrings- och familjerådgivningens klienter har rätt till god service och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas med respekt för hans människovärde, övertygelse och integritet.

Uppfostrings- och familjerådgivningstjänsterna baserar sig på frivillighet och servicen genomförs utan begränsningar på klientens självbestämmanderätt.

Uppfostrings- och familjerådgivningens klienter har rätt till adekvat och god service. Information om tjänster och olika alternativ till dem ska ges öppet och begripligt. Klientens önskemål och åsikter ska beaktas när tjänsten genomförs.

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården bestämmer hur klienten ska behandlas på verksamhetsstället och inom socialtjänsterna. Vid möjlig upptäckt av osakligt bemötande behandlas ärendet med klienten och nödvändiga åtgärder vidtas för att förhindra att situationen upprepas.

Klienten har rätt att göra en anmärkning till verksamhetsenhetens ansvarsperson eller ledande tjänsteinnehavare om hen är missnöjd med sitt bemötande.

Vi samlar respons från klienterna om tjänsterna i samband med möten och förhandlingar. Vid utvecklingen av verksamheten beaktas respons och utvecklingsförslag från klienterna.

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

En klient som är missnöjd med kvaliteten på servicen eller hans bemötande har rätt att göra en anmärkning till verksamhetsenhetens ansvarsperson eller ledande tjänsteinnehavare. Anmärkningen kan vid behov också göras av hans lagliga företrädare, en anhörig eller en närstående. Mottagaren av anmärkningen ska behandla ärendet och ge ett skriftligt, motiverat svar inom skälig tid.

Anmärkningens mottagare, befattning och kontaktuppgifter

Ville Heininen, tf. ansvarsområdesdirektör, Familje- och socialtjänster,  
[ville.heininen@itauusimaa.fi](mailto:ville.heininen@itauusimaa.fi)

Kontaktuppgifter till social- och patientombudsman samt uppgifter om de tjänster denne tillhandahåller

Jenna Roberts, 040 5142 535, [jenna.roberts@itauusimaa.fi](mailto:jenna.roberts@itauusimaa.fi)

Social- och patientombudsmannens verksamhet grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Till social- och patientombudsmannens uppgifter hör bl.a. att ge råd, bistå vid framställande av anmärkning samt informera om klientens rättigheter.

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

En klient inom socialvården och hälsovården kan lämna in en fritt formulerad 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, riksomfattande eller principiellt viktiga ärenden).

Den målsatta tiden för handläggning av anmärkningar är 30 dygn.

#### **1.4.5 Personal**

Vid familjerådgivningen jobbar socialarbetare, psykologer samt sjukskötare.

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

I verksamheten följs kontinuerligt personalens resurser upp i förhållande till klienternas behov. Verksamheten genomförs och organiseras i enlighet med att resurserna fördelas så bra som möjligt så att de motsvarar behovet och vid behov främjas en ökning av resurserna.

Vid långvarig frånvaro används vikarier.

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

Inom uppfostrings- och familjerådgivningen sker ett sektorsövergripande samarbete med andra aktörer som är involverade i klientens ärenden på ett klientorienterat sätt då samarbetet anses gynna klienten och klientens tillgång till tjänster. Samarbetet sker alltid med klientens tillstånd och vid nätverksmöten finns i princip alltid klienten med.

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

Klienter tas emot vid tre serviceställen:

Borgå, Mannerheimgatan 20 E, 06100 Borgå

Sibbo, Jussasvägen 14, 04130 Sibbo

Lovisa, Öhmansgatan 4 C, 07900 Lovisa

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

På familjerådgivningen används tre olika klientinformationssystem, SosiaaliEfficca (Borgå verksamhetsställe), Pro Consona (Lovisa verksamhetsställe) samt Mediatri (Sibbo).

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

Vid familjerådgivningen genomförs inte läkemedelsbehandling.

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

#### BEHANDLING AV KLIENT- OCH PATIENTUPPGIFTER OCH REGISTRERING

Med personuppgifter avses all information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person. Inom socialvården och hälsovården är klient- och patientuppgifter känsliga och sekretessbelagda personuppgifter. Hälsouppgifter hör till särskilda kategorier av personuppgifter och [behandling av dem är endast möjlig under vissa förutsättningar](#). För god datahantering krävs att den är planerad för hela bearbetningstiden, från registrering av klientarbete till arkivering och borttagning av data. I praktiken bildar behandlingen av personuppgifter om klienten inom socialvården ett sådant personregister som avses i lagstiftningen. [EU:s allmänna dataskyddsförordning \(EU\) 2016/679](#) tillämpas på behandlingen av personuppgifter. Utöver detta finns en [nationell dataskyddslag \(1050/2018\)](#) som kompletterar och preciserar dataskyddsförordningen. Behandlingen av personuppgifter påverkas också av branschspecifik lagstiftning.

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

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

#### **Registrering av klientarbete**

Det är på varje yrkespersons ansvar att registrera klientarbetet. Introduktion till registrering av klientarbetet ingår i introduktionsprogrammet.

Man strävar efter att genomföra registreringen så fort som möjligt efter möten och förhandlingar. Vid planeringen av arbetet strävar man också efter att reservera tid för registrering. Regelbundna diskussioner förs på teammöten om registreringspraxis, innehåll i registreringen m.m.

Personalen har egna personliga inloggningsuppgifter till organisationens informationssystem samt klientinformationssystemet. Dataskyddet är en del av introduktionen av personal och praktikanter. Dataskyddet och behandlingen av personuppgifter följer välfärdsområdets anvisningar.

Vid Östra Nylands välfärdsområde finns ett program för dataskyddsutbildning. Utbildningen är obligatorisk för hela personalen och för att få ett utbildningsintyg krävs att man har genomgått utbildningen på ett godtagbart sätt.

Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter

Sebastian Ekblom, [tietosuojavastaava@itauusimaa.fi](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi)

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

Respons samlas in om tjänsterna från klienterna i samband med möten och förhandlingar. Välfärdsområdet använder sig av klientresponssystemet Roidu. I utvecklingen av verksamheten beaktas respons och utvecklingsförslag från klienterna.

### **1.5 Egenkontrollens riskhantering**

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

Genom att identifiera och bedöma arbetets faror och olägenheter får man en helhetsbild av arbetsmiljösituationen och utvecklingsbehoven på arbetsplatsen. Skyldigheten att utreda risker grundar sig på arbetarskyddslagen och gäller alla arbetsgivare oberoende av bransch och antalet anställda.

För att identifiera risker används rapporteringssystemet för incidenter HaiPro.

Till verksamhetsenheten görs en riskbedömningsrapport under ledning av arbetarskyddschefen. I arbetet med rapporten deltar familjerådgivningens chef och personal. I rapporten görs en bedömning av de risker som finns och utifrån dessa görs en åtgärdsplan. Enheten har tillgång till en riskhanteringsrapport.

Riskerna granskas också genom arbetsplatsutredningar. I arbetsplatsutredningen deltar företagshälsovården tillsammans med familjerådgivningens förman och personal samt arbetarskyddsfullmäktigen.

#### **Arbetsfördelning inom riskhantering**

Ledningens och chefernas 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.

Ledningens uppgift är att se till att det ges anvisningar för egenkontrollen och att den genomförs 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. Det krävs engagemang, förmåga att lära av misstag samt att leva i förändring av hela enhetens personal 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.

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

Utgångspunkten för familjerådgivningens plan för egenkontroll och genomförandet av den är att identifiera risker som äventyrar klient- och patientsäkerheten. Utan riskidentifiering kan man inte förebygga risker och man kan inte planmässigt ingripa i realiserade missförhållanden. Riskerna kan orsakas av till exempel den fysiska omgivningen (lokaler, möbler, apparater), sociala faktorer (brist på interaktion eller stimulans, andra klienter och personal), psykiska faktorer (behandling, atmosfär) eller verksamhets sätt (t.ex. omotiverad begränsning av klientens självbestämmanderätt). Ofta är riskerna summan av många felfunktioner. En förutsättning för riskhantering är att arbetsgemenskapen har en öppen och trygg atmosfär där både personalen och klienterna och deras anhöriga vågar föra fram missförhållanden i fråga om kvalitet och klientsäkerhet. Inom riskhanteringen förbättras kvaliteten och klientsäkerheten genom att redan på förhand identifiera de kritiska arbetsmoment där de krav och mål som ställs på verksamheten riskerar att inte uppfyllas. I riskhanteringen ingår även planmässig verksamhet för att eliminera eller minimera missförhållanden och konstaterade risker samt registrering, analys, rapportering och uppföljning av incidenter.

#### **Förteckning över anvisningar för genomförande av riskhantering/egenkontroll**

- Enhetens säkerhetsanvisningar, räddningsplaner och utrymningssäkerhetsutredning
- Kvalitets-, klient- och patientsäkerhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde
- Beredskapsplan för Östra Nylands välfärdsområde
- Verksamhetsprogram för arbetarskyddet
- Företagshälsovårdens arbetsplatsutredning
- Introduktionsplan/anvisningar
- HaiPro anmälning
- Socialvårdspersonalens anmälningsskyldighet och handlingsdirektiv
- Hygienanvisning (Social- och hälsovårdsministeriets rekommendation om smittskyddsåtgärder fr.o.m. 1.7.2022)

Incidenterna behandlas med de anställda och vid behov med klienten och korrigerande åtgärder vidtas. Effekterna av åtgärderna utvärderas och följs upp. Om en allvarlig incident 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. Händelserna behandlas i en arbetsgrupp och en ledningsgrupp.

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

#### **Dokumentation av missförhållanden i fråga om risker**

Personalen meddelar snabbt de kvalitetsavvikelser, missförhållanden och säkerhetsrisker som de observerat till den egna närmaste chefen. Anmälan görs omedelbart muntligt och dokumenteras i HaiPro-systemet, som är ett elektroniskt system som personalen har till sitt förfogande för att dokumentera, hantera, följa upp och rapportera avvikelser, skadliga händelser och tillbud. HaiPro är ett rapporteringsverktyg utvecklat för rapportering av händelser som äventyrar patient- och klientsäkerheten.

Det finns tre olika typer av anmälningar i HaiPro-systemet:

- Patient/klientsäkerhetsmeddelande: händelser som äventyrar patientens/klientens säkerhet
- Arbetarskyddsanmälan: händelser som äventyrar personalens säkerhet
- Dataskydds-/datasäkerhetsmeddelande: Händelser där sekretessen för personuppgifter har äventyrats eller kan ha påverkat sekretessen för personuppgifter

HaiPro-anmälan kan göras av vem som helst som hör till personalen när hen 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 arbetsskyddschefen 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 klienten. Om ett missförhållande eller hot om missförhållanden i klientens service har upprepats eller blivit vanligare har personalen skyldighet att göra anmälan med personalens anmälningskyldighetsblankett (anmälningskyldighet för socialvårdens personal.)

Det är bra att göra anmälan tillsammans med de anställda i arbetsgemenskapen alltid när det är möjligt med hänsyn till anmälans karaktär. Anmälan görs omedelbart när arbetstagaren upptäcker ett missförhållande eller hot om ett sådant som riktar sig mot klienten och samtalen på arbetsplatsen inte har lett till nödvändiga åtgärder. Anmälan kan göras fritt formulerat. Som anmälningsunderlag kan man också använda [Talentias blankettbotten](#).

Klienter, patienter och deras närstående kan göra en tillbudsrapport anonymt eller under eget namn. Anmälaren som lämnat sina kontaktuppgifter besvaras

inom två veckor. Anmälningarna behandlas konfidentiellt av de ansvariga. Tillbudsrapporten kan göras med en elektronisk blankett.

### **Riskbedömning av enheten**

Vid riskbedömningen strävar man efter att beakta de risksituationer som är typiska för enheten/verksamhetsstället och att på förhand söka metoder för att minska dessa. Utifrån bedömningen och de tillbud som inträffat uppgörs i arbetsgemenskaperna ett åtgärdsprogram för att minska/eliminera riskerna samt en uppföljningstidtabell. Man samarbetar med arbetarskyddet och företagshälsovården.

### **Deklarationsskyldighet för personal inom socialvården**

48 § och 49 § i socialvårdslagen (1301/2014) förpliktar socialvårdspersonalen att utan dröjsmål meddela den som ansvarar för verksamheten om de i sina uppgifter upptäcker missförhållanden eller uppenbara hot om missförhållanden vid genomförandet av klientens socialvård.

Med missförhållande avses till exempel:

- Osakligt bemötande av klienten
- Brister i klientsäkerheten
- Misshandel av klienten
- Allvarliga brister i genomförandet av klientens ställning och rättigheter eller i basvården och vården
- Oetiska riktlinjer för verksamhetskulturen
- Tillvägagångssätt som är skadliga för klienten, t.ex. sanktioner eller begränsningar, vilka används utan klientspecifikt, tidsbestämt tillstånd.

Med misshandel avses fysisk, psykisk eller kemisk, det vill säga misshandel som orsakats av läkemedel. Händelser som äventyrar klientens säkerhet leder i allmänhet till en HaiPro-anmälan. Socialvårdspersonalens anmälan blir aktuell då missförhållandet eller hotet om det är återkommande eller det oetiska/skadande verksamhetssättet har blivit vanligare eller om enbart HaiPro-anmälan inte har haft/tros inte ha någon inverkan på hur verksamheten ska rättas till. Förmannen ansvarar för att anmälningsskyldigheten och dess förhållningsregler är en del av de anställdas introduktion. Den som gjort anmälan får inte bli föremål för negativa motåtgärder till följd av anmälan. Den som tar emot anmälan ska omedelbart vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller hotet om missförhållande. Om missförhållandet inte avhjälps utan dröjsmål, ska anmälaren anmäla saken till Regionförvaltningsverket (RFV). Anmälan kan göras utan hinder av sekretessbestämmelserna.

### **Hantering av risker och missförhållanden samt korrigerande åtgärder**

Kvalitetsavvikelser, missförhållanden och trygghetsanmälningar behandlas antingen på arbetsplatsen eller med de personer som berörs beroende på vad som skett. 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. En viktig del av hanteringen av farliga och skadliga situationer är att informera klienten och vid behov anhöriga om vad som hänt och vilka åtgärder som vidtagits samt att korrekt dokumentera händelsen i klientberättelsen. Om det har inträffat en skadlig händelse som orsakat ersättningsgilla följder, informeras klienten eller den anhöriga om ansökan för ersättning.

De sammanställningar/rapporter som fås från HaiPro-systemet utnyttjas i arbetet med att utveckla enheten, resultatområdena och organisationen.

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

##### **Tjänster som köpts in av underleverantörer och deras producenter**

Tolk- och översättningstjänster

Säkerhet och bevakning: Securitas

Larmsystem: Securitas

Arbetshandledning, flera olika serviceproducenter

Konsulterande barnpsykiaters tjänster: Terveystalo

Kvaliteten på de köpta tjänsterna och klientsäkerheten säkerställs med hjälp av upphandlingskriterier samt föregripande, planmässig och reaktiv övervakning.

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

Vid räddningsverket finns en beredskaps- och säkerhetsenhet som ansvarar för beredskapen och säkerheten i välfärdsområdet. Enheten ordnar säkerhetsutbildning för personalen.

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 på familjerådgivningen förbinder sig till detta arbete och förmanen har huvudansvaret för arbetet.

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

### **2.1 Verkställande**

Planen för egenkontroll gäller och används vid familjerådgivningen och uppdateras regelbundet. Verksamheten utvecklas utifrån den respons som regelbundet samlas in från klienterna och verksamhetsenhetens 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: Matilda Sjöblom  
Titel: Närchef  
Datum: 10.4.2026

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

Namn: Matilda Sjöblom  
Titel: Närchef