



Plan för egenkontroll

Boendeservice för personer i arbetsför ålder

17.3.2025

Innehåll

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten.....	3
1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten.....	3
1.2 Grunduppgifter om tjänsteenheten.....	3
1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer.....	3
1.4 Klient- och patientsäkerhet.....	4
1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen.....	4
1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet.....	5
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	6
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	8
1.4.5 Personal.....	10
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
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	11
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	13
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	14
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	14
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	15
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	15
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	17
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	17
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	19
2.1 Verkställande.....	19
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	19
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	19
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	20

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: Boendetjänster för personer i arbetsför ålder

Adresserna till tjänsteenhetens serviceställen: Mannerheimgatan 20 E, 3:e våningen, 06100 Borgå

Tjänsteenhetens ansvarspersonens eller tjänsternas ansvarspersonernas namn och kontaktuppgifter: Alexandra Blomqvist, enhetsansvarig samt Anu Laurikkala, förperson

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Socialtjänstlagens boendetjänst för arbetsföra personer med psykisk ohälsa och missbruk (stött boende i eget hem, stött boende i en enhet, gemensamt servicelägenhetsboende och dygnet-runt-boende). Målet med socialtjänsten är att främja hälsa och välbefinnande genom att stödja och stärka kundernas egna resurser samt förbättra deras livssituation och förhindra att problem blir bestående. Verksamheten baseras på socialtjänstlagens allmänna och särskilda lagstiftning samt särskild lagstiftning för relaterade tjänster, t.ex. lagen om socialbidrag.

Socialtjänstens tjänster ska genomföras i enlighet med de centrala principerna i socialtjänstlagstiftningen. Tjänsterna ska främja och upprätthålla välbefinnande och social trygghet, minska ojämlikhet och främja delaktighet, säkerställa likvärdiga och behovsanpassade socialtjänster samt andra åtgärder för att främja välbefinnande, främja kundcentrering och kundens rätt till god service och behandling inom socialtjänsten. Verksamheten i enheten styrs av värderingar och verksamhetsprinciper.

Värderingarna för Östra Nylands Välfärdsområde är jämlikhet, människocentrering, delaktighet, mod och ansvar.

Likvärdighet	Människan i fokus	Delaktighet	Mod	Ansvar
<p>Vi ser till att kunderna, i sina olika livsskeden, likvärdigt får de tjänster de behöver inom hela välfärdsområdet.</p> <p>Tjänsterna tryggas på båda inhemska språken. Vi erbjuder tjänster även på engelska.</p> <p>Vi behandlar kunder och arbetstagare rättvist och</p>	<p>All vår verksamhet utgår från kunden och hans välfärd.</p> <p>Vi känner igen kundgruppernas behov och vi gör kunderna delaktiga i servicens planering och utvärdering.</p> <p>Vår målsättning är en kvalitativ kunderfarenhet.</p>	<p>De boende, de som använder sig av tjänsterna och personalens delaktighet samt samarbetet med den tredje sektorn utgör en viktig resurs.</p> <p>Vi förstärker delaktighet genom transparens och åtgärder som utförs i rätt tid, samt genom att öppna nya kanaler för påverkan och dialog.</p>	<p>Vi förnyar modigt och smidigt våra serviceformer och sätt att arbeta i samarbete med kunderna och personalen.</p> <p>Vi mäter resultaten av vår verksamhet, kunderfarenhet och personalens välmående.</p> <p>Vi kan erkänna och korrigera våra fel.</p>	<p>Vår verksamhet är ekonomiskt, socialt och ekologiskt ansvarsfull. Vi förutsätter även ansvarstagande hos våra samarbetspartners.</p> <p>Vi värnar om våra kunders trygghet och välmående på ett kostnadseffektivt sätt.</p> <p>Som arbetsgivare är vi ansvarsfulla och</p>

Målet med den socialtjänstprofessionella verksamheten för Boendetjänster för personer i arbetsför ålder är att främja social funktionsförmåga, jämlikhet och delaktighet, samt att förebygga social utestängning och öka välbefinnandet. Socialvårdspersonalens skyldighet är att följa vad som föreskrivs om kundens ställning och rättigheter samt hantering av kunduppgifter.

De rättsliga principerna inom socialtjänsten betonar bl.a. kundens självbestämmanderätt, prioritering av positiva tolkningar och främjande av kundens självständighet.

Vid utförandet av uppgifter enligt socialvårdslagen och vid handläggning av ansökningar om utkomststöd följs de handläggningstider som definieras i lagen om utkomststöd och socialvårdslagen. Uppföljningen av personalens tillräcklighet sker genom att följa antalet kunder inom socialtjänsten, inkommande kontakter och anmälningar enligt socialvårdslagen, ansökningsmängder enligt socialvårdslagen och lagen om utkomststöd samt handläggningstider för ansökningar och serviceprocesser.

1.4 Klient- och patientsäkerhet

1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Tjänsteproducenten utvecklar sin egen kvalitetsuppföljning på ett helhetsmässigt sätt och säkerställer att enheten leds enligt en god, personalmedverkande ledarskapsstil. Tjänsteproducenten har utarbetat en lagstadgad egenkontrollplan. För att säkerställa en god service har tjänsteproducenten definierat värderingar

och en verksamhetstanke som styr verksamheten, och hela enhetens personal har åtagit sig dessa.

1. Tjänsteproducenten har dokumenterat sin verksamhetstanke och de värderingar som styr verksamheten, som enhetens anställda har internaliserat och som är kända för alla kunder och deras anhöriga.
2. Serviceproducenten har definierat och dokumenterat sina centrala kvalitetsmål.
3. Serviceproducenten har en skriftlig och uppdaterad verksamhetsplan för enheten.
4. Serviceproducenten har skriftliga eller elektroniska arbetsinstruktioner och rutiner. Serviceboendet tillämpar allmänt accepterade vårdrekommendationer.
5. Arbetstagarna har definierade ansvarsområden.
6. Serviceproducenten utvärderar regelbundet resultaten av enhetens verksamhet.
7. Enheten har överenskomna rutiner för arbetsplatsmöten. Det finns överenskommelser om informationsöverföring rörande kundens vård och arbetsplatsens verksamhet.
8. Serviceproducenten åtar sig att leverera högkvalitativ service.
9. Klientklagomål, påminnelser och anmärkningar samt de åtgärder som de medför rapporteras till beställaren årligen i samband med verksamhetsberättelsen. Serviceproducenten har ett system för insamling och behandling av feedback.
10. Beställaren har rätt att begära rapporter och genomföra inspektioner på producerande enheter för att säkerställa att tjänstens kvalitet motsvarar den överenskomna tjänstebeskrivningen.
11. Tjänsteproducenten genomför en kundnöjdhetsundersökning för kunder och anhöriga minst en gång per år.

Rehabiliteringsplan

De tjänster som ges till kunden ska vara planerade och målmedvetna samt baseras på en rehabiliteringsplan som har utarbetats för kunden.

Tjänsteproducenten ansvarar för att upprätta rehabiliteringsplanen.

Rehabiliteringsplanen överlämnas var sjätte månad till kontaktpersonen på Boendetjänster för personer i arbetsför ålder. Kontaktpersonen uppdaterar serviceplanen tillsammans med kunden och tjänsteproducenten minst en gång per år.

Stöd för kundens välbefinnande och rehabilitering

Inom boendetjänster skapas förutsättningar för att stödja och stärka kundernas förutsättningar för ett bra liv. Kunderna får hjälp och stöd i enlighet med sina individuella mål och resurser. I all verksamhet tillämpas en arbetsmetod som främjar funktionsförmågan, där kundens självständiga hantering stöds och egeninitiativ uppmuntras och stöds för att stärka användningen av de egna resurserna.

1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

Serviceproducenten utser en servicechef som ansvarar för de tjänster som produceras, den dagliga organiseringen av arbetet, utveckling av tjänster och kvalitetskontroll inom enheten. Serviceproducenten följer upp och övervakar tjänstens genomförande och kvalitet och rapporterar till beställaren om frågor relaterade till tjänstens produktion på det överenskomna sättet.

Serviceproducenten åtar sig att utveckla sin verksamhet för att förbättra tjänstens kvalitet. Om beställaren så kräver ska serviceproducenten följa upp tjänstens kvalitet genom ett system för kundfeedback.

Serviceproducenten använder personal som har lämplig kompetens och erfarenhet för att producera tjänsten. Personal som arbetar inom beställarens lokaler ska följa beställarens säkerhets-, dataskydds-, allmänna beteende- och andra instruktioner och föreskrifter. Inspektioner genomförs på serviceproducentens enheter för att säkerställa och kontrollera kvaliteten på tjänsterna.

1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter

Serviceplanen regleras i lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, 7 §. Behovet av tjänster antecknas i kundens personliga serviceplan, som uppdateras vid förändringar i kundens situation. Syftet med planen är att hjälpa kunden att uppnå mål för livskvalitet och rehabilitering. Planen för daglig service och vård är ett dokument som kompletterar kundens serviceplan och används för att kommunicera förändringar i kundens behov till serviceanordnaren.

En central fråga vid genomförandet av egenkontroll är hur man säkerställer att serviceplanen följs i kundens dagliga vård.

Vård- och servicebehovet bedöms tillsammans med kunden och vid behov med dennes anhöriga, närstående eller lagliga företrädare. Bedömningen utgår från personens egen uppfattning om sina resurser och hur dessa kan stärkas. Vid bedömningen av servicebehovet fokuserar man på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmåga samt rehabiliteringsmöjligheter. Bedömningen omfattar alla aspekter av funktionsförmåga: fysisk, psykisk, social och kognitiv. Dessutom beaktas riskfaktorer som kan förutsäga en försämrad funktionsförmåga, såsom instabil hälsa, dåligt näringstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.

Kundens servicebehov bedöms enligt socialvårdslagen eller enligt speciallagstiftning. Inom Boendetjänster för personer i arbetsför ålder görs en bedömning av behovet av boendetjänster för personer i rehabilitering för psykisk ohälsa och missbruk utifrån en redan befintlig vård- och servicebehovsbedömning samt en ansökan. Beslut om ansökan fattas inom tre månader. Inom boendetjänster för personer i arbetsför ålder tillämpas ett rehabiliterande arbetssätt i samarbete med kunden och serviceproducenten samt vid behov med en tvärprofessionell arbetsgrupp. Varje kund har en ansvarig arbetstagare som ansvarar för bedömning och planering av servicebehovet tillsammans med kunden, samt vid behov utnyttjar en tvärprofessionell grupp och kundens nätverk.

Kundens bemötande

Det sätt på vilket kunder bemöts och tilltalas inom en tjänst speglar den rådande verksamhetskulturen och dess underliggande värderingar och principer. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt och vid behov åtgärder vidtas vid osakligt eller kränkande beteende gentemot kunden.

En kund inom socialvården har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Kunden ska behandlas med respekt för sin människovärdighet, övertygelse och integritet.

Alla avvikelser, risksituationer eller dåligt bemötande leder alltid till åtgärder. Osakligt bemötande åtgärdas omedelbart och påtalas. Ärendet diskuteras med de berörda parterna och eventuella missförhållanden utreds. Om det konstateras att kunden har blivit osakligt eller kränkande behandlad, utreds situationen omedelbart.

Om en annan kund, anhörig eller besökare betar sig osakligt gentemot någon annan, ska personalen ingripa omedelbart genom att föra en saklig dialog. Om en anställd betar sig osakligt gentemot en boende eller kund, har andra anställda rätt och skyldighet att ingripa och informera enhetschefen om händelsen. Vid osakligt bemötande kan arbetsledningsåtgärder vidtas. Vi garanterar våra kunder rätt till ett gott bemötande med respekt för deras människovärde. Våra kunder har rätt till likabehandling, jämlikhet och icke-diskriminering.

Om en kund upplever osakligt bemötande, en skadlig händelse eller en risksituation, diskuteras detta snarast möjligt med kunden och, om kunden så önskar, även med dennes närstående eller anhöriga. Kundens upplevelse av osakligt bemötande registreras i det aktuella kund- eller patientdatasystemet och meddelas berörda parter. Man försöker åtgärda missförhållanden så snart som möjligt. I allvarliga fall är det lämpligt att snarast möjligt kalla samman ledning och personal.

Säkerställande av självbestämmanderätt

Inom socialvården har alla rätt att fatta beslut om sitt eget liv. Personalen har som uppgift att respektera och stärka kundens självbestämmanderätt samt stödja kundens delaktighet i planering och genomförande av sina tjänster.

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet som innefattar rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Den är nära kopplad till rätten till privatliv och skydd av privatlivet. Personlig frihet skyddar både individens fysiska frihet och dennes vilja och självbestämmanderätt.

Kunden bör, om möjligt, ha rätt att framföra önskemål, till exempel om vem som bistår denne i könsspecifika situationer. (Biträdande justitiekanslerns beslut (OKV/1/50/2018), Handbok för handikapps-service).

Självbestämmanderätten respekteras och kundens åsikt dokumenteras i kundplanen. Kunden deltar i organiseringen av sina tjänster. Enligt socialvårdslagen stärks kundens delaktighet. Socialvårdens yrkesutövare har rätt

att vidta åtgärder som ingriper i kundens självbestämmanderätt endast enligt lagstiftningen.

Inom Boendetjänster för personer i arbetsför ålder är tjänster för rehabilitering av personer med psykisk ohälsa och missbruk i första hand frivilliga och genomförs i princip utan inskränkning av personens självbestämmanderätt. Kunden spelar en central roll i erhållandet och genomförandet av tjänsten, där hänsyn tas till dennes önskemål, åsikt, bästa, individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund.

Inom socialvården får självbestämmanderätten endast begränsas om kundens eller andras hälsa eller säkerhet är i fara och inga andra alternativ finns. Begränsningsåtgärder ska genomföras enligt principen om minsta möjliga inskränkning och på ett sätt som respekterar individens människovärde.

Kundens delaktighet

Att beakta kunder i olika åldrar, deras familjer och närstående vid planering och genomförande av tjänster är en väsentlig del av kvalitetsutvecklingen, kundsäkerheten och egenkontrollen. Kunder inom boendetjänster för arbetsföra personer samt deras anhöriga/närstående kan bidra till utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll genom att ge feedback på tjänsterna.

1.4.4 Behandling av anmärkningar

En person som är missnöjd med tjänstens kvalitet eller det bemötande hen har fått har rätt att lämna in en påminnelse till den ansvariga personen på enheten eller till en ledande tjänsteman. Vid behov kan påminnelsen också lämnas in av en laglig företrädare, en anhörig eller en närstående. Mottagaren av påminnelsen ska behandla ärendet och ge ett skriftligt och motiverat svar inom skälig tid.

Påminnelsen kan upprättas via ett elektroniskt formulär eller skrivas ut från Östra Nylands välfärdsområdes webbplats:

- **Påminnelse inom hälso- och sjukvården:** [Länk] (https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muis_tutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_potilas-1.pdf)
- **Påminnelse inom socialvården:** [Länk] (https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf)

Mottagare av påminnelsen, befattning och kontaktuppgifter

Östra Nylands välfärdsområde, registratorskontoret

Adress: Mannerheimgatan 20 K, 06100 Borgå

Kundtjänst: **Telefon:** 019 5600 111, **E-post:** kirjaamo@itauusimaa.fi

Social- och patientombudsman

Social- och patientombudsman i Östra Nylands välfärdsområde är **Anette Karlsson**.

- **Telefon:** 040 514 2535 (telefontid mån och tors kl. 9-13)
- **E-post:** anette.karlsson@itauusimaa.fi
- **Postadress:** Social- och patientombudsman, Mannerheimgatan 20 K, 3:e våningen, 06100 Borgå

OBS! Undvik att skicka sekretessbelagd information via e-post.

Social- och patientombudsmannen arbetar för att främja klienters och patienters rättigheter. Ombudsmannen ger råd om hur man gör en påminnelse, ett klagomål eller en patientskadeanmälan. Ombudsmannen är en opartisk instans och fattar inga beslut och tar inte ställning till medicinsk behandling eller personalens agerande. Ombudsmannen hanterar inte ärenden som rör FPA, förmyndarskap eller arbets- och näringstjänster.

Mer information finns på: [Östra Nylands välfärdsområde – Social- och patientombudsman](#)

När kan man kontakta social- och patientombudsmannen?

- Om du har frågor om kundens rättigheter inom socialvården
- Om du har frågor om patientens rättigheter inom hälso- och sjukvården
- Om du behöver hjälp med en påminnelse, ett klagomål eller ett överklagande
- Om du behöver hjälp med en patient- eller läkemedelsskadeanmälan
- Om du behöver vägledning i konfliktsituationer

Vid problem eller oklarheter gällande vård eller bemötande ska du i första hand kontakta personalen på vårdenheten eller deras chef.

Om du kontaktar social- och patientombudsmannen får du vanligtvis svar inom 1-3 arbetsdagar. Tjänsten är kostnadsfri och sker via tidsbokning. Kontoret finns i Borgå, men det är också möjligt att boka ett möte i din hemkommun.

Behandling av påminnelser, klagomål och andra tillsynsbeslut

Förpersonen behandlar påminnelser, klagomål, anmälningar om missförhållanden och tillsynsbeslut utan dröjsmål. Beroende på situationen utreder förpersonen ärendet genom att kontakta enskilda anställda eller hela arbetsgemenskapen, granska klientdokumentation och skapa en helhetsbild. Informationen vidarebefordras till serviceansvariga och resultatenhetschefen.

Vid felaktig verksamhet rättas felet till och vid behov utarbetas en utvecklingsplan. Förändringar i verksamhetssätten kommuniceras till personalen vid möten och dokumenteras i mötesprotokoll samt i verksamhets- och introduktionsanvisningar.

Påminnelsen behandlas i den enhet den berör. Ledningen för enheten besvarar påminnelsen skriftligen och förklarar hur ärendet har utretts, åtgärdats och hur det kommer att följas upp. Svar ges inom fyra veckor. Man kan inte överklaga svaret på en påminnelse, men att lämna en påminnelse påverkar inte patientens

eller klientens rätt att använda andra rättsskyddsåtgärder. Om kunden inte är nöjd med svaret kan hen göra en anmälan till Regionförvaltningsverket eller Valvira.

Att lämna in en påminnelse är ofta det snabbaste sättet att få en utredning om en situation.

1.4.5 Personal

Inom Boendeservice för personer i arbetsför ålder arbetar: förpersonen, två socialarbetare, två specialsocialhandledare, en socialhandledare och en kanslist.

Enligt socialvårdslagen ska en kund/klient inom socialvården ha en **namngiven kontaktperson** under sin klienttid, om det inte redan finns en utsedd tjänsteansvarig.

Inom Boendeservice för personer i arbetsför ålder med psykisk ohälsa eller missbruksproblematik har klienterna en namngiven kontaktperson.

Personalen erbjuds utbildningar för att upprätthålla och utveckla sin kompetens.

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

Rekryteringen sker enligt Östra Nylands välfärdsområdes process och hanteras centralt av HR-tjänster. Fast anställda rekryteras genom en offentlig ansökningsprocess. Tillfällig personal rekryteras antingen internt eller via en offentlig ansökningsprocess.

Yrkesutbildningskraven anges i arbetsplatsannonsen och kandidatens kompetens och tillförlitlighet bedöms under rekryteringsprocessen. Yrkesrättigheter verifieras i register (JulkiSuosikki eller JulkiTerhikki). För anställda som arbetar med infektiösa patienter krävs ett **aktuellt vaccinationsskydd** enligt smittskyddslagen (48 §).

Anställda inom social- och hälsovården måste ha tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper, vilket arbetsgivaren ansvarar för att bedöma.

[Mer om språkkunskapskrav](#)

1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster

Kunder inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt, och övergångar mellan tjänster är särskilt riskfyllda för äldre och barnskyddsklienter. Därför krävs samarbete mellan olika aktörer, där informationsflöde är en nyckelfaktor.

Enligt socialvårdslagen (§ 41) ska tvärsektorielt samarbete organiseras för att säkerställa en sammanhållen servicehelhet.

Samarbete sker genom nätverksmöten med klientens samtycke och syftar till att stärka klientens delaktighet.

1.4.8 Lokaler och utrustning

Från och med sommaren 2024 finns nya kontorslokaler där varje anställd har ett eget rum för säker hantering av känslig information.

Kundmöten hålls i socialtjänstens lokaler, vid hembesök, hos serviceproducenter eller digitalt.

1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik

Det finns två kundinformationssystem i bruk: Sosiaaliefica och ProConsona. Användningen av två system innebär vissa utmaningar.

Personalens och kundernas säkerhet säkerställs genom olika passagesystem, kameror samt larm- och kallelsesystem (delade med vuxensocialtjänsten). I kontorslokalerna för Boendeservice för personer i arbetsför ålder tas inga kunder emot.

Det finns inga medicintekniska enheter eller förnödenheter inom boendeservicen för personer i arbetsför ålder.

1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling

Östra Nylands välfärdsområdes läkemedelsbehandlingsplan har utarbetats utifrån "Säker läkemedelsbehandling: En guide för att utarbeta en läkemedelsbehandlingsplan" (Social- och hälsovårdsministeriets publikation 2021:6). Läkemedelsbehandlingsplanen fungerar som ett praktiskt verktyg för en systematisk hantering och kvalitativ utveckling av läkemedelsbehandling inom verksamhets- och arbetsenheter. Planen styr genomförandet av säker läkemedelsbehandling i alla enheter inom välfärdsområdet.

Läkemedelsbehandlingsplanen ger riktlinjer för hela processen kring läkemedelsbehandling, ledning av läkemedelssäkerhet, yrkespersonalens ansvar samt vägledning och rådgivning för kunden/patienten. Planen uppmärksammar dokumentation, informationsflöde, risker i läkemedelsbehandling och systematisk uppföljning av avvikelser och tillbud. Utöver den allmänna planen upprättas enhetspecifika läkemedelsbehandlingsplaner för att beskriva hur läkemedelsbehandlingen genomförs i respektive enhet.

Inom boendeservicen för personer i arbetsför ålder genomförs ingen läkemedelsbehandling.

1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd

Vid personalens introduktion går alla riktlinjer för hantering och registrering av personuppgifter igenom, inklusive var dessa riktlinjer finns tillgängliga. Personalen bekantar sig med de informationssäkerhetsföreskrifter som upprättats av Östra Nylands välfärdsområde samt med användar- och registreringsanvisningar för de system de använder.

Personuppgifter avser all information som kan identifiera en fysisk person. Inom socialvården är kund- och patientuppgifter känsliga och sekretessbelagda personuppgifter. Hälsorelaterade uppgifter tillhör särskilda kategorier av personuppgifter och får endast behandlas under vissa förutsättningar. En god hantering av personuppgifter kräver en genomtänkt process från registrering av uppgifter i kundarbetet till arkivering och radering. I praktiken bildas ett personregister enligt lagstiftning vid hanteringen av kundens personuppgifter inom socialvården.

Behandlingen av personuppgifter regleras av EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679. Därtill gäller den nationella dataskyddslagen (1050/2018), som kompletterar och preciserar förordningen. Dessutom påverkas hanteringen av personuppgifter av sektorspecifik lagstiftning.

Med personuppgiftsansvarig avses den instans som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter. Ett personuppgiftsbiträde är exempelvis en enhet eller tjänst som behandlar personuppgifter på uppdrag av den personuppgiftsansvariga. Den personuppgiftsansvariga ska instruera personer under sin tillsyn som har tillgång till uppgifterna (dataskyddsförordningen artikel 29).

Dataskyddsförordningen fastställer även grundläggande principer för hantering av personuppgifter. Den personuppgiftsansvariga måste rapportera säkerhetsincidenter som rör personuppgifter till tillsynsmyndigheten och de registrerade. De registrerades rättigheter anges i förordningens kapitel 3, där även regler om information till de registrerade ingår. På dataskyddsombudets webbplats finns omfattande vägledning om korrekt hantering av personuppgifter.

Institutet för hälsa och välfärd (THL) har utfärdat föreskrift (3/2021) för enheter inom social- och hälsovården gällande egenkontroll av informationssäkerhet och dataskydd enligt 27 § i lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården.

Informationshantering inom social- och hälsovården, föreskrifter och definitioner

Informationssäkerhetsplanen är ett separat dokument som inte är offentligt tillgängligt, men som utgör en del av enhetens egenkontroll.

Den ledande socialarbetaren inom Boendeservice för personer i arbetsför ålder går regelbundet igenom riktlinjer för dataskydd och hantering av personuppgifter med personalen, inklusive hur man agerar vid avvikelssituationer. Genom utskick från dataskyddsombudet och säkerhetsledningsteamet säkerställs att personalen har aktuell information om lagstiftning, riktlinjer och myndighetsföreskrifter.

Enheten använder HaiPro-systemet för att rapportera dataskydds- och informationssäkerhetsincidenter, exempelvis vid risk för röjande av personuppgifter eller vid program-, utrustnings- eller andra drift- eller kommunikationsstörningar som kan ha påverkat skyddet av personuppgifter. Dataskyddsteamet går igenom händelsen tillsammans med anmälaren och

dennes förperson och vidtar åtgärder vid behov. Teamet följer upp antalet och innehållet i enhetens dataskydds- och informationssäkerhetsanmälningar och vidtar åtgärder vid brister samt ger arbetsenheten instruktioner baserade på anmälningarna.

Om du misstänker att dina uppgifter har missbrukats, läckt eller på annat sätt hanterats felaktigt, vänligen kontakta dataskyddsombudet. Dataskyddsombudet i Östra Nylands välfärdsområde nås via e-post: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

Dokumentation av kundarbete

Dokumentation av kundarbete är varje yrkesutövares ansvar. Skyldigheten att dokumentera börjar när en myndighet inom socialvården får information om en persons eventuella behov av socialvård eller när en privat tjänsteleverantör börjar tillhandahålla socialtjänster enligt avtal. Skyldigheten att dokumentera regleras i lag om socialvårdens kundhandlingar §4. Dokumentation av en enskild kunds uppgifter är varje yrkesutövares ansvar och kräver professionellt övervägande av vilka uppgifter som i varje enskilt fall är relevanta och tillräckliga. Institutet för hälsa och välfärd (THL) har utfärdat en föreskrift om dokumentation av kundarbete (1/2021).

Förpersonen ansvarar för att introducera nyanställda i datasäkerhets- och dataskyddsanvisningar samt den specialkunskap som krävs i deras arbetsuppgifter. Regelbundna utbildningar anordnas om grunderna i hantering av personuppgifter och datasäkerhet, och de anställda har möjlighet att delta.

Hanteringen av personuppgifter styrs av EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) och den nationella dataskyddslagen, som fungerar som en allmän lag för hantering av personuppgifter. Östra Nylands välfärdsområde är registeransvarig för patient- och kundregister. GDPR förpliktar registeransvariga att informera registrerade om hanteringen av deras personuppgifter. Kunderna informeras muntligen vid frågor om hantering av deras uppgifter.

Dataskyddsansvarig för Östra Nylands välfärdsområde är Sebastian Ekblom, sebastian.ekblom@itauusimaa.fi.

Har en redogörelse för hantering av sekretessbelagda personuppgifter upprättats för enheten?

Ja Nej

Läs mer:

- Föreskrift om strukturer för socialvårdens kundhandlingar och uppgifter som ska registreras i kundhandlingarna
- Hantering av socialvårdens kunduppgifter

1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons

Inom Boendetjänster för personer i arbetsför ålder samlas ingen regelbunden feedback in, men inkomna synpunkter besvaras på ett adekvat sätt.

Vid frågor som rör kundrelationen rekommenderas det att man kontaktar enheten, sin kontaktperson eller förpersonen direkt.

Kunder och deras anhöriga kan lämna feedback via olika kanaler:

- Genom samtal med personalen och muntlig feedback vid Östra Nylands välfärdsområdes verksamhetsställen
- Genom att skicka feedback via e-post till viestinta@itauusimaa.fi
- Via webbplatsens feedbackformulär: <https://itauusimaa.fi/palaute/>
- Genom att besvara enkäter över kundnöjdhet

Observera:

- Kunduppgifter eller andra konfidentiella uppgifter ska inte skickas via formuläret eller e-post.
- Skriftliga svar ges inte automatiskt på feedback.
- Om kunden önskar kontakt ska kontaktuppgifter bifogas.
- Feedback kan också lämnas anonymt.
- För att säkerställa dataskyddet ska personnummer eller annan känslig information inte anges i formuläret.

Kundfeedback behandlas regelbundet i arbetsgemenskapen. Nödvändiga omedelbara förbättringsåtgärder vidtas utifrån feedbacken. Sammanställningar av kundfeedback och resultat från kundnöjdhetenkäter används för långsiktig utveckling av verksamheten samt för att förbättra tjänster och ledning inom hela Östra Nylands välfärdsområde.

1.5 Egenkontrollens riskhantering

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

Egenkontroll baseras på riskhantering, där risker och potentiella brister i tjänster och serviceprocesser bedöms ur kundens perspektiv. Syftet med riskhantering är att förbättra kvaliteten och säkerheten genom att identifiera kritiska arbetsmoment där verksamhetens krav och mål riskerar att inte uppfyllas.

Risker kan uppstå på grund av exempelvis: Fysisk miljö (lokaler, utrustning, möbler), sociala faktorer (brist på interaktion eller stimulans, andra kunder och personal), psykologiska faktorer (atmosfär, bemötande) eller av övriga arbetsmetoder.

Ofta är risker en kombination av flera faktorer.

För att hanteringen av risker ska fungera krävs en öppen och trygg arbetsmiljö där både personal, kunder och deras anhöriga vågar lyfta fram kvalitets- och säkerhetsbrister. Riskhantering innefattar även systematiska åtgärder för att

eliminera och minimera identifierade risker samt dokumentation, analys och rapportering av inträffade incidenter och uppföljande åtgärder.

I riskhanteringsprocessen fastställs rutiner för att identifiera risker och kritiska arbetsmoment samt hur dessa ska omfattas av egenkontroll.

En riskkartläggning genomförs årligen för att identifiera och beskriva verksamhetens risker, bedöma deras betydelse och sannolikhet samt fastställa metoder för att hantera, övervaka och rapportera risker. Dessutom bedöms enhetsspecifika verksamhetsrisker i bland annat: utredning av utrymningssäkerhet, räddningsplan, riktlinjer för ensamarbete samt arbetsplatsutredning.

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

Hantering av skadehändelser och tillbud innefattar registrering, analys och rapportering av dessa. Behandlingen av skadehändelser inkluderar även samtal med personal, kunden och vid behov anhöriga. Om en allvarlig skadehändelse inträffar som leder till ersättningsgilla konsekvenser, informeras kunden eller anhöriga om hur man ansöker om ersättning.

I riskhanteringsprocessen fastställs åtgärder för att korrigera konstaterade skadehändelser och missförhållanden. Rotorsakerna till kvalitetsavvikelser som kräver åtgärder utreds och nödvändiga åtgärder planeras för att genomföra förändringar. Korrigerande åtgärder dokumenteras i egenkontrollens uppföljningsdokument.

Skadehändelser och tillbud registreras, hanteras och rapporteras utan dröjsmål. HaiPro-rapporter granskas vid arbetsgemenskapens veckomöten, och utifrån dessa utvecklas verksamheten. Syftet med den gemensamma diskussionen är att analysera orsakerna till händelsen, dra lärdom för framtiden och komma överens om omedelbara och långsiktiga åtgärder för att förebygga liknande situationer i framtiden. Överenskomna åtgärder dokumenteras i mötesprotokollet. Förpersonen registrerar korrigerande åtgärder i HaiPro-systemet och vid behov en långsiktig utvecklingsplan för att åtgärda problemet. Förpersonen kan vid behov föra ärendet vidare till ledningen och andra relevanta aktörer.

Personalen informeras om förändringar vid arbetsgemenskapens möten, och informationen dokumenteras i mötesprotokollet. Det är varje anställds ansvar att läsa mötesprotokollet om de varit frånvarande. Förändringar uppdateras i enhetens verksamhets- och introduktionsanvisningar. Vid behov informeras personalen även via e-post. Samarbetspartners informeras om förändringar via telefon, e-post eller brev om informationen är nödvändig för deras verksamhet och samarbete.

1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper

Inom riskhantering förbättras kvaliteten och kundsäkerheten genom att identifiera kritiska arbetsmoment där verksamhetens krav och mål riskerar att

inte uppfyllas. Riskhantering innebär systematiska åtgärder för att eliminera eller minimera identifierade missförhållanden och risker. Som en del av riskhanterings genomförande registreras, analyseras och rapporteras inträffade skadehändelser, samt korrigerande åtgärder genomförs. Det är chefens ansvar att introducera personalen till principerna för egenkontroll och genomförandet av denna, inklusive den lagstadgade skyldigheten för personalen att rapportera missförhållanden och hot mot kundsäkerheten. Riskhantering och egenkontroll är en del av det dagliga arbetet inom tjänsterna.

Inom Östra Nylands välfärdsområde används HaiPro-rapporteringssystemet för rapportering av skadehändelser och tillbud inom social- och hälsovården. Vem som helst som arbetar i kund- eller patientmiljö kan göra en anmälan om en risksituation. Anmälningarna behandlas utan dröjsmål, senast vid nästa teammöte med personalen.

Personalen ska omedelbart rapportera identifierade kvalitetsavvikelser, missförhållanden och säkerhetsrisker till sin förperson. Rapportering ska ske muntligt omedelbart och dokumenteras i HaiPro-systemet, som är ett elektroniskt system för personalen för dokumentation, hantering, uppföljning och rapportering av avvikelser, skadehändelser och tillbud. HaiPro är ett rapporteringsverktyg utvecklat för att rapportera händelser som äventyrar patient- och kundsäkerheten.

HaiPro-systemet innehåller tre olika typer av anmälningar:

- **Patient-/kundsäkerhetsanmälan:** händelser som äventyrar patientens eller kundens säkerhet
- **Arbetssäkerhetsanmälan:** händelser som äventyrar personalens säkerhet
- **Dataskydds-/IT-säkerhetsanmälan:** händelser där sekretessen för personuppgifter har äventyrats eller där det kan ha påverkat skyddet av personuppgifter

Vem som helst inom personalen kan göra en HaiPro-anmälan om en skadehändelse eller ett tillbud. Anmälan skickas till förpersonens e-post och ska hanteras i det elektroniska systemet så snart som möjligt. Förpersonen bedömer riskens påverkan och de åtgärder som krävs vid behandlingen av anmälan. Förpersonen kan även vidarebefordra anmälan till sin egen förperson för ytterligare åtgärder. Anmälningar om arbetssäkerhet vidarebefordras också till arbetarskyddschefen och arbetarskyddsombudet. Anmälningar om dataskydds- och IT-säkerhet skickas vidare till dataskyddsombudet vid Östra Nylands välfärdsområde, som tillsammans med enhetens förperson och anmälaren bedömer om en 72-timmars anmälan ska göras till dataskyddsmyndigheten och kunden.

Om ett återkommande eller utbrett missförhållande eller hot mot kundens tjänster upptäcks, är personalen skyldig att göra en anmälan med personalens anmälningsskyldighetsformulär (se Socialvårdspersonalens anmälningsskyldighet). Anmälan bör göras tillsammans med arbetsgemenskapens övriga anställda när det är möjligt med hänsyn till anmälnings karaktär. Anmälan görs omedelbart när en anställd upptäcker ett missförhållande eller hot mot en kund, och diskussion på arbetsplatsen inte har

lett till nödvändiga åtgärder. Anmälan kan göras i fri form. En mall för anmälan finns också tillgänglig via Talentia:
https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/MALLILOMAKE_ILMOITUKSEN_TEKEMISEEN_2017.docm.

Kunder, patienter och deras anhöriga kan lämna en anmälan om risksituationer anonymt eller med sitt namn. Anmälaren får svar inom två veckor om kontaktuppgifter har lämnats. Anmälningarna behandlas konfidentiellt av ansvariga personer. Anmälan om en risksituation kan göras via ett elektroniskt formulär.

Ledningens och förpersonens uppgift är att säkerställa instruktioner och organisering av egenkontrollen samt att se till att personalen har tillräcklig kunskap om säkerhetsfrågor. Ledningen ansvarar för att tillräckliga resurser avsätts för att säkerställa säkerheten. Chefen har huvudansvaret för att skapa en positiv inställning till att ta upp missförhållanden och säkerhetsfrågor. Riskhantering kräver engagemang och aktiva åtgärder från hela personalen. Medarbetarna deltar i säkerhetsbedömningar, utarbetandet av egenkontrollplaner och genomförandet av åtgärder för att förbättra säkerheten. De har en skyldighet att lyfta fram identifierade risker och missförhållanden. Riskhantering är en kontinuerlig process och arbetet blir aldrig helt färdigt.

1.5.4 Köptjänster och underleverans

Det finns platser för köpta tjänster på olika ställen inom Östra Nylands välfärdsområde. Dessa tjänster inkluderar gemenskapsboende och dygnet runt-serviceboende samt stött boende. Platserna för köpta tjänster har upphandlats genom konkurrensutsättning.

Avtal om boende görs med platserna för köpta tjänster, och kunden tecknar ett hyresavtal med serviceleverantören. För kunderna upprättas serviceplaner. Serviceplanerna innehåller målsättning för utomhusvistelse, rehabilitering och rehabiliterande verksamhet. Kunderna informeras om de tillgängliga tjänsterna och aktörerna samt om möjligheter att bibehålla och stödja den fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmågan. Kunden deltar som expert på sin egen situation i planeringen och genomförandet av sin kundrelation. De mål som kunden och serviceleverantören gemensamt kommit överens om antecknas i serviceplanen, och deras genomförande följs upp tillsammans med kunden som en del av kundrelationen.

Baserat på individuella behov kan serviceboenden beviljas genom ett småanskaffningsbeslut till enheter utanför upphandlingsprocessen, om ingen lämplig enhet finns på upphandlingslistorna, inga lediga platser finns eller de individuella behoven är tillräckligt starka.

1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering

Målet med beredskapen och beredskapsplaneringen i Östra Nylands välfärdsområde är att säkerställa en så störningsfri tjänsteproduktion som möjligt under alla omständigheter, att hantera störningssituationer och att återhämta sig från dem. Beredskapsarbetet leds av välfärdsområdets direktör i samarbete med

räddningsdirektören. Beredskapsåtgärder inkluderar bland annat beredskapsplanering, kontinuitetshantering, förberedande åtgärder samt utbildning och beredskapsövningar.

Beredskapen grundar sig på lagstiftning: Enligt beredskapslagen (1552/1991) ska välfärdsområden, välfärdssammanslutningar, kommuner, samkommuner och andra kommunala sammanslutningar genom beredskapsplaner och förberedelser för verksamhet i undantagsförhållanden samt andra åtgärder säkerställa att deras uppgifter kan skötas så bra som möjligt även under undantagsförhållanden.

Enligt § 50 i lagen om ordnandet av social- och hälsovården (612/2021) ska välfärdsområdet genom beredskapsplaner och andra åtgärder i förväg, i samarbete med kommunerna inom sitt område samt de välfärdsområden som ingår i social- och hälsovårdens samarbetsområden, förbereda sig för störningssituationer och undantagsförhållanden. Med stöd av § 50, 4 mom. i ordningslagen har statsrådet utfärdat en förordning om välfärdsområdenas beredskap inför störningssituationer och undantagsförhållanden.

Enligt § 150 i lagen om välfärdsområden (611/2021) ska välfärdsområdet genom beredskapsplaner och förberedelser för verksamhet vid störningssituationer i normalläge eller i undantagsförhållanden samt genom andra åtgärder säkerställa att verksamheten kan fortsätta så störningsfritt som möjligt under både normala störningssituationer och undantagsförhållanden. I sin beredskap ska välfärdsområdet även säkerställa kontinuiteten i tjänsterna, även när dessa tillhandahålls genom privata tjänsteproducenter.

Målet med beredskapen inom social- och hälsovården är att säkerställa befolkningens tillgång till de social- och hälsovårdstjänster som är avgörande för hälsa och funktionsförmåga, en hälsosam livsmiljö samt försörjning vid störningssituationer och undantagsförhållanden. Både de som organiserar och producerar social- och hälsovårdstjänster ska se till att människor får de tjänster som är nödvändiga för deras funktionsförmåga och välbefinnande i alla situationer. Tjänsternas säkerhet och kontinuitet är en viktig del av en högkvalitativ tjänsteproduktion.

Enligt socialvårdslagen (1301/2014) ska socialtjänster ordnas för att tillgodose behovet av stöd vid plötsliga krissituationer. Varje person som vistas i ett välfärdsområde har rätt till akut socialvård på ett sätt som säkerställer att deras rätt till nödvändig omsorg och försörjning inte äventyras. Både hälso- och sjukvårdslagen och socialvårdslagen ålägger kommunen att samordna individens och samhällets psykosociala stöd vid plötsliga traumatiska händelser.

Inom socialvården är kritiska funktioner bland annat socialjour, barnskydd, utkomststöd, institutions- och boendetjänster samt hemtjänster, liksom bedömning av servicebehovet för personer som varit involverade i en situation och exponerats.

Enligt § 15, 2 mom. 5 punkten i lagen om ordnandet av social- och hälsovården ska välfärdsområdena och privata serviceproducenter i sina avtal reglera beredskap för störningssituationer och undantagsförhållanden samt hanteringen av verksamhetens kontinuitet. Statsrådets förordning om välfärdsområdenas

beredskap (§ 4) ålägger välfärdsområdet att avtala med privata serviceproducenter om: upprätthållande av en lägesbild, överföring av lägesbilden till välfärdsområdet samt till social- och hälsovårdens beredskapscentral, samt anmälningsförfarandet vid störningssituationer.

Dessutom ska välfärdsområdet kräva att privata serviceproducenter har en plan för beredskap och kontinuitetshantering.

Kontinuiteten i tjänsterna utvärderas genom hela tjänsteprocessen. Planering och genomförande av tjänster säkerställer att servicekedjorna är smidiga. Detta inkluderar kontinuiteten i vård- och tjänsterelationer samt den tillhörande interaktionen. Kontinuiteten i informationsflödet säkerställs inom välfärdsområdet genom samarbete mellan organisationens olika serviceområden, med hänsyn till sekretess- och dataskyddsförpliktelser.

Genom beredskapsplaner, vars ansvar är närmare definierat i § 27 i Östra Nylands förvaltningsstadga och tilldelats beredskaps- och säkerhetsnämnden, samt genom andra proaktiva åtgärder i samarbete med kommunerna i området, social- och hälsovårdens samarbetsområde, räddningsväsendet och andra välfärdsområden, förbereder man sig för störningssituationer och undantagsförhållanden. Enligt § 50 i lagen om social- och hälsovård ska beredskapen säkerställa kontinuiteten i tjänsterna även när de tillhandahålls av privata tjänsteproducenter.

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

2.1 Verkställande

För en framgångsrik implementering av egenkontrollen i kund- och patientarbetet är personalens engagemang avgörande. Det är viktigt att personalen förstår och inser egenkontrollens betydelse, syfte och mål.

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: Anu Laurikkala

Titel: Enhetschef för boendetjänster för arbetsföra

Datum: 5.3.2025

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

Namn: Anu Laurikkala

Titel: Enhetschef för boendetjänster för arbetsföra