



## Plan för egenkontroll

TYM, Samarbetsmodell för sektorsövergripande stöd som främjar sysselsättningen

17.12.2025

## 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.....	9
1.4.5 Personal.....	9
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	10
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	11
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	11
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	11
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	12
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	12
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	14
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	15
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	15
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	16
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	18
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	19
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	19
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	20
2.1 Verkställande.....	20
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	20
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	20
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: TYM, Samarbetsmodell för sektorsövergripande stöd som främjar sysselsättningen (TYM i Borgå sysselsättningsområde och TYM i Kervo och Sibbo sysselsättningsområde)

Adresserna till tjänsteenhetens serviceställen: Mannerheimgatan 20 K, 00610 Borgå. Dessutom träffas kunder på följande verksamhetsställen: Öhmansgatan 4 C, 07900 Lovisa, Jussasvägen 14, 04130 Sibbo, Askolavägen 33 (Kohtaamo), 07500 Askola, Pukkila välfärdscentral Onni, Onnisvägen 2, 07560 Pukkila samt lokaler för rehabiliterande arbetsverksamhet i Mörskom (Voimala), Ämbetsvägen 7 B 9, Mörskom 07600.

Tjänsteenhetens ansvarsperson: Ledande socialarbetare, Hanne-Mari Balk, 040 4873276, hanne-mari.balk@itauusimaa.fi

## 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Samarbetsmodellen för sektorsövergripande stöd som främjar sysselsättningen (TYM) har som mål att främja sysselsättningen när kunden har behov av sektorsövergripande stöd. Ett kundkriterium är att en arbetslös kund som stöd för sin sysselsättning behöver samordning av tjänster samt sektorsövergripande stöd och handledning.

I TYM utreds kundernas arbets- och funktionsförmåga som ett sektorsövergripande samarbete. Vid TYM bedömer arbetskraftsmyndigheterna, välfärdsområdet och Folkpensionsanstalten tillsammans behovet av sektorsövergripande service för en arbetslös kund. Målet är att främja kundens arbetsförmåga och sysselsättning samt hänvisa kunden till individuellt bedömda tjänster enligt servicebehovet. Vid TYM samarbetar man också aktivt med kommunernas sysselsättningsaktörer, organisationer och undervisningsanstalter. Kunderna erhåller rehabiliterande arbetsverksamhet som välfärdsområdets egen service, men även som köptjänst. Även stödrelationsverksamhet för kunderna produceras som köptjänst.

Inom TYM är målet dessutom att främja kundernas välbefinnande genom att stödja och stärka kundernas egna resurser samt förbättra deras livssituation och förebygga att problemen blir bestående. Arbetet är kundorienterat och följer de yrkesetiska principerna inom sektorsövergripande- och multidisciplinärt arbete. Arbetet görs med tidsbeställning och i regel som service på plats. Vid TYM ansvarar man också för de egna kundernas icke-brådskande kompletterande och förebyggande utkomststöd efter att kunden har ansökt om grundläggande utkomststöd hos FPA. Brådskande beslut om kompletterande eller förebyggande utkomststöd fattas inom vuxensocialarbetet och beslut om dem ska ges samma dag eller följande vardag. I övriga fall ska beslut göras inom sju arbetsdagar.

I servicen följs socialvårdslagen samt speciallagstiftningen i anslutning till servicen, såsom lagen om sektorsövergripande främjande av sysselsättningen samt lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte. En yrkesutbildad person inom socialvården är skyldig att förutom att ha god förvaltningspraxis i sin yrkesutövning, följa vad som föreskrivs om kundens ställning och rättigheter inom socialvården samt om behandlingen av kunduppgifter. Rättsprinciperna inom socialvården betonar bl.a. kundens självbestämmanderätt, prioritering av positiv tolkning och främjande av kundens egen aktivitet. Vi gör strukturellt socialt arbete, genom vilket vi försöker påverka samhällets strukturer och därigenom våra kunders vardag.

## 1.4 Klient- och patientsäkerhet

### 1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Enligt 47 § i socialvårdslagen ska en verksamhetsenhet inom socialvården eller någon annan som ansvarar för verksamhetshelheten utarbeta en plan för egenkontroll för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. Planen ska hållas offentligt framlagd, genomförandet av den ska följas upp regelbundet och verksamheten ska utvecklas utifrån den respons som regelbundet samlas in från kunderna och verksamhetsenhetens personal.

Med kund- och patientsäkerhet avses alla de principer för personer och organisationer inom social- och hälsovården samt funktioner med vilka både tjänsternas och vårdens säkerhet tryggas och med vilka man skyddar kunden/patienten från skada/kränkning. Dessutom ska social- och hälsovårdstjänsternas lokaler, utrustning, datasystem, förnödenheter och läkemedel vara både ändamålsenliga och säkra. Dessutom bör informationsgången ske både högklassigt och i rätt tid.

Inom TYM beskrivs som bäst, som en del av kvalitetsarbetet alla kundprocesser för att säkerställa kvaliteten. Meningen är att alla anställda skall agera enligt de beskrivna processerna. I processerna beskrivs kundrelationen från den inledande bedömningen till avslutande av kundrelationen, samt åtgärder under kundrelationen.

På TYM ansvarar varje anställd för kundernas och personalens säkerhet, i sista hand är det enhetens chef som bär ansvaret. Säkerhetsrelaterade frågor diskuteras regelbundet med personalen på veckomötena. Man samarbetar med

andra myndigheter och aktörer som ansvarar för kundsäkerheten, till exempel brandmyndigheten. Kundsäkerheten tryggas också genom en fungerande fastighetsskötsel på verksamhetsstället. Brand- och säkerhetsutbildningar ordnas regelbundet och på verksamhetsställena genomförs säkerhetspromenader.

De nya anställda introduceras i verksamhetsställets rutiner. I hot- och farosituationer som riktas mot kunderna görs en Haipro-anmälan, med vars hjälp man kan påpeka de punkter som ska ägnas särskild uppmärksamhet. För att utveckla och följa upp kundprocessen har man skapat vård- och servicekedjor och i teamen förs en kontinuerlig utvärderande diskussion om kundsäkerheten i enskilda kundfall. Dessutom eftersträvas ett samarbete i säkerhetsfrågor med andra enheter.

Inom TYM följer man en modell för tidigt ingripande. Säkerhetsplanen och räddningsplanen hålls uppdaterade och uppdateras årligen eller då verksamheten förändras väsentligt. Säkerhetstjänsterna ordnas för kritiska funktioner, bl.a. för kundmöten. Anvisningarna och planerna uppdateras aktivt och man följer dem.

Enheten för beredskap och säkerhet inom Östra Nylands välfärdsområde ansvarar för beredningen av ärenden som gäller beredskap och säkerhet i området. Beredskapsexperten är ansvarig för fastighets- och personsäkerhet och ansvarar för fastighets- och lokalsäkerhet tillsammans med fastighetschefen och främjar utvecklingen av säkerhetskompetens och säkerhetskultur.

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

Östra Nylands välfärdsområde är ett tryggt välfärdsområde med beredskap för olika säkerhetssituationer. I utvecklingen av tjänsterna beaktas att tjänsterna är kundorienterade, jämlika och regionalt heltäckande. Tillgänglighet är viktigt. Kunderna ska få betjäning på finska och svenska och vid behov används tolktjänster. Kunderna bemöts med uppskattning, man lyssnar på dem och de ska få den hjälp de behöver genom tjänsterna. Kontinuiteten i vården och rehabiliteringen ska genomföras, genom att samarbeta kring tjänsterna, och samtidigt undvika överlappande tjänster. Tjänsterna utvecklas så att de blir effektiva och kvalitativa och därmed kostnadseffektiva. Tjänsterna utvecklas och förenas så att man kan erbjuda kunderna lämplig hjälp och stöd i rätt tid.

Enhetsspecifik information om tjänsternas kvalitet och behoven av att utveckla kundsäkerheten fås från flera olika källor. I processen för genomförandet av egenkontrollen (processen för riskhantering) behandlas alla kundsäkerhetsrisker, anmälningar om missförhållanden och utvecklingsbehov som kommit till kännedom. Dessutom har Östra Nylands välfärdsområde år 2024 tagit i bruk ett kvalitetsledningssystem enligt SHQS-standarderna som stöd för kvalitetsledningen och ledningen. I kvalitetsarbetet ingår kundernas serviceprocesser, kund- och patientsäkerhet, riskhantering, identifiering av kvalitetsavvikelser och kontinuerlig förbättring och utveckling.

TYM:s plan för egenkontroll görs upp som ett samarbete mellan den närmaste chef som ansvarar för tjänsten vid verksamhetsenheten och personalen. För planeringen och uppföljningen av egenkontrollen svarar TYM:s närmaste förman.

Hela arbetsgemenskapen följer upp genomförandet av planen för egenkontroll och ärendet behandlas på teammöten. De brister som upptäckts vid uppföljningen av planen åtgärdas. Uppföljningen av egenkontrollen rapporteras med fyra månaders mellanrum och uppgifterna överförs automatiskt till välfärdsområdets externa sidor.

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

#### **Serviceplan**

Bestämmelser om serviceplanen finns i lagen om kundens ställning och rättigheter inom socialvården, 7 §. Vård- och servicebehovet skrivs in i kundens personliga plan för den dagliga vården, servicen eller rehabiliteringen. Planen uppdateras i samband med förändringar i kundens situation. Syftet med planen är att hjälpa kunden att uppnå målen för livskvalitet och rehabilitering.

I TYM har varje kund en egen kontaktperson som ansvarar för bedömning och planering av servicebehovet tillsammans med kunden, med hjälp av ett multiprofessionellt team samt kundens nätverk. Bedömningen av servicebehovet registreras i socialvårdens kunddatasystem och omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan, dvs. den fysiska, psykiska, sociala och kognitiva funktionsförmågan. Kundens servicebehov bedöms med metoder enligt socialvårdslagen eller speciallagstiftning.

Utifrån bedömningen av servicebehovet utarbetas i samarbete med Arbetskraftsmyndigheten, hälsovårdaren och FPA en sektorsövergripande sysselsättningsplan som skrivs in i TYPPI-programmet, där man i samarbete med kunden fastställer mål, tjänster och deras längd som främjar kundens situation. Kunden är alltid med och utarbetar sin sektorsövergripande sysselsättningsplan. Genomförandet av planen följs i allmänhet, upp med 3 månaders mellanrum, men minst var sjätte månad.

#### **Bemötande av kunden**

En kund inom socialvården har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Kunden ska bemötas med respekt för sitt människovärde, övertygelse och integritet. All avvikande verksamhet, farliga situationer eller vanvård leder alltid till åtgärder.

Osakligt bemötande åtgärdas omedelbart och anmärkning görs om agerandet. Frågan diskuteras med berörda parter och missförhållandet reds ut. Om det konstateras att kunden har behandlats osakligt eller kränkande, utreds situationen genast. Om det konstateras att en kund betar sig osakligt mot en annan person ingriper arbetstagaren omedelbart genom saklig diskussion. Om en anställd betar sig osakligt mot en kund har andra anställda rätt och skyldighet att ingripa omedelbart och informera enhetens chef om vad som hänt. Till följd av osaklig behandling kan arbetsledningspåföljder användas. Våra kunder har rätt till likabehandling, jämlikhet och icke-diskriminering.

Osakligt bemötande, skadehändelse eller risksituation som kunden upplever diskuteras genomgående med kunden och om kunden så önskar, även med hans närstående/anhöriga så snart som möjligt efter händelsen. Man försöker rätta till

missförhållandena så fort som möjligt. I allvarliga fall är det lämpligt att sammankalla ledningen och personalen så snart som möjligt.

### **Säkerställande av självbestämmanderätten**

Inom socialvården har var och en rätt att göra val och fatta beslut som gäller det egna livet. Personalens uppgift är att respektera och stärka kundens självbestämmanderätt och stödja kundens deltagande i planeringen och genomförandet av sina tjänster.

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet som tillhör var och en. Självbestämmanderätten som består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Det är nära förknippat med rätten till integritet och skyddet för privatlivet. Den personliga friheten skyddar förutom personens fysiska frihet även hans fria vilja och självbestämmanderätt. Kunden ska, i mån av möjlighet, ha rätt att framföra önskemål till exempel om vem som assisterar kunden i könssensitiva situationer.

Självbestämmanderätten respekteras och kundens åsikt skrivs in i kundplanen. I enlighet med socialvårdslagen stärks kundens delaktighet. De yrkesutbildade personerna inom socialvården har också rätt att vidta åtgärder som strider mot kundens vilja och som ingriper i kundens självbestämmanderätt i enlighet med lagstiftningen. Inom socialvården kan självbestämmanderätten begränsas endast när kundens eller andra personers hälsa eller säkerhet hotas och det inte finns andra metoder att tillgå. Restriktionsåtgärderna ska genomföras i enlighet med principen om den lindrigaste begränsningen och på ett säkert sätt, med respekt för personens människovärde.

I TYM baserar sig kundens socialservice på frivillighet och kunden kan alltid tacka nej till sysselsättningsfrämjande service eller avbryta servicen. Kunden får den information som behövs för att fatta ett beslut. Kunden har själv en central roll när det gäller att få tillgång till de egna tjänsterna och att förverkliga tjänsterna. I servicen beaktas bl.a. kundens önskemål, åsikt, intresse och individuella behov, samt kundens modersmål och kulturella bakgrund.

### **Kundengagemang**

Att beakta kunder i olika åldrar, deras familjer och närstående vid planeringen och genomförandet av tjänsten är en väsentlig del av utvecklingen av tjänstens kvalitet, kundsäkerheten och egenkontroll. Inom TYM kan kunderna och deras anhöriga/nära personer delta i utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll bl.a. genom att ge respons om tjänsterna.

Kunden involveras i mån av möjlighet i dokumenteringen av kundinformationen, eller åtminstone berättas det för hen vad som kommer att registreras samt i vilka kundinformationssystem informationen registreras. Kunden informeras om sin rätt att få tillgång till de uppgifter som lagrats om honom eller henne samt om sin rätt att begära rättelse av felaktiga uppgifter.

### **Kundens rättsskydd**

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

Anmärkningen kan göras elektroniskt eller skrivas ut på en pappersblankett som finns på Östra Nylands välfärdsområdes hemsida:

Hälsa- och sjukvårdspåminnelse:

[https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/01/Muistutus\\_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue\\_potilas.pdf](https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/01/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_potilas.pdf)

Anmärkning från socialvården: Libris länk.

[https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Minustus\\_Ostra\\_Nylands-vaelfarksomrade\\_kund-1.pdf](https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Minustus_Ostra_Nylands-vaelfarksomrade_kund-1.pdf)

### **Anmärkningens mottagare, tjänsteställning och kontaktuppgifter**

Östra Nylands Välfärdsområde, registratur, Mannerheimgatan 20 K, 06100 Borgå

Kundrådgivning tel. 019 5600 111, e-post kirjaamo@itauusimaa.fi

### **Social- och patientansvarig**

Social- och patientombud för Östra Nylands välfärdsområde tel. 0405142535 (telefonid må och to kl. 9-13), postadress: Social- och patientombud, Mannerheimgatan 20 K, 3:e vån., 06100 Borgå. Sändning av sekretessbelagda uppgifter ska undvikas.

Till Social- och patientombudets uppgift hör att arbeta för att främja kundens och patientens rättigheter. Hen ger råd om hur man gör en anmärkning, ett klagomål eller en patientskadeanmälan. Social- och patientombudet är en opartisk instans som inte fattar beslut eller tar ställning till medicinsk vård eller personalens verksamhet. Ombudet sköter inte FPA:s, intressebevakningens eller Arbetskraftsmyndigheternas ärenden. Ombudet varken fattar eller kan ändra beslut som fattats av andra tjänsteinnehavare. Östra Nylands välfärdsområdes webbplats; <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Social- och patientombud kan kontaktas:

- om det finns frågor om kundens ställning och rättigheter inom socialvården
- om det finns frågor om patientens ställning och rättigheter
- om du behöver hjälp med att göra en påminnelse, klaga eller överklaga
- om man behöver hjälp med patient- och läkemedelsskadeanmälningar
- om man behöver vägledning för att lösa konfliktsituationer

En kund inom socialvården har rätt att få socialvård av god kvalitet och god behandling utan diskriminering. Kunden kan kontakta socialombudet om han

eller hon är missnöjd med den service eller det bemötande han eller hon fått då han eller hon utträttat ärenden inom socialväsendet

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

Anmärkningen behandlas vid den verksamhetsenhet som anmärkningen gäller. Enhetens ledning svarar på anmärkningen med ett skriftligt svar som beskriver hur ärendet har utretts, rättats till och hur ärendet följs upp i fortsättningen. Till anmärkningen ges ett skriftligt svar till kunden inom fyra veckor. Ett svar på en anmärkning kan inte överklagas, anmärkning begränsar inte patientens eller kundens att vidta andra rättskyddsåtgärder. Om kunden inte är nöjd med svaret kan han eller hon lämna in ett klagomål till Regionförvaltningsverket eller Valvira. Kunden kan lämna in ett klagomål utan anmärkning, men en anmärkning är ofta det snabbaste sättet att få en förklaring till situationen.

Ledningen (förmän, serviceansvarig, resultatansvarig och ansvarsrådesdirektör) behandlar, utan dröjsmål, anmärkningar, klagomål, anmälningar om missförhållanden och tillsynsbeslut vid verksamhetsenheten. Beroende på ärendet och situationen utreder förmannen saken antingen med enskilda anställda eller med hela arbetsgemenskapen, bekantar sig med kundanteckningarna och bildar sig en helhetsbild av situationen. En felaktig verksamhet rättas till och vid behov görs en utvecklingsplan upp, om ärendet kräver åtgärder under en längre tid. Personalen informeras om de ändrade rutinerna vid teammöten, skrivs in i mötespromemorian och i verksamhets- och introduktionsanvisningar.

#### **1.4.5 Personal**

##### **Antal anställda**

Inom TYM arbetar:

- en ledande socialarbetare (politice magister/magisteri i samhällvetenskaper)
- en socialarbetare (politice magister/magisteri i samhällvetenskaper)
- 5 socialhandledare (socionom)
- 1 byråsekreterare

Kundsäkerheten tryggas genom att man ser till att det finns tillräckligt med personalresurser och kompetens. Innan man tar in vikarier, bedöms det om man kan lösa ärendet genom omorganisering av arbetet.

##### **Principer för personalrekrytering**

Rekryteringen av personal sker i enlighet med rekryteringsprocessen vid Östra Nylands välfärdsområde. Rekrytering för olika uppgifter inom välfärdsområdet inleds med ansökan om rekryteringstillstånd. Rekryteringarna inom välfärdsområdet sköts centraliserat av HR-tjänsterna. Den ordinarie personalen rekryteras genom en offentlig ansökningsprocess. Tillfällig personal rekryteras internt eller genom en offentlig ansökningsprocess. För yrkesutbildade personer har det fastställts behörighetskrav som anges i platsannonserna. Arbetstagarernas

lämplighet och tillförlitlighet för arbetsuppgifterna bedöms i rekryteringsskedet. De ursprungliga studie- och arbetsintygen kontrolleras i samband med intervjun. Arbetstagarens yrkesrättigheter säkerställs i centralregistret över yrkesutbildade personer inom socialvården från JulkiSuosikki eller i centralregistret över yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården från JulkiTerhikki. Vaccinationskydd enligt 48 § lagen om smittsamma sjukdomar krävs av personer som arbetar med kunder och patienter som hör till riskgrupperna för smittsamma sjukdomar. För nya ordinarie arbetstagare är provotidens 6 månader och för visstidsanställda är provotiden hälften av anställningens längd, dock högst 6 månader.

Yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården ska ha tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper för arbetsuppgifter de sköter. Arbetsgivaren ansvarar för bedömningen av språkkunskaperna.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Språkkunskaperna granskas vid intervjun

Enligt lagen om yrkesutbildade personer ska personer som arbetar som vikarier för socialarbetare ha behörighet som socialarbetare eller åtminstone avlagt ämnesstudier i socialt arbete samt den praktik som ingår i studierna. För varje studerande som tillfälligt arbetar som socialarbetare ska det skriftligen utses en legitimerad socialarbetare som handledare, under vars ledning och tillsyn han eller hon arbetar. Handledaren ska följa med, handleda och övervaka arbetet och utan dröjsmål ingripa i eventuella missförhållanden.

### **Beskrivning av inskolning och fortbildning av personalen**

Verksamhetsenhetens personal introduceras i kundarbetet, behandlingen av kunduppgifter och dataskyddet samt genomförandet av egenkontrollen.

Detsamma gäller för studerande som arbetar vid enheten. Inom TYM ger teamarbetet goda möjligheter till en intensiv och långvarig introduktionsprocess. För den administrativa introduktionen (arbetstider, sekretess, sjukfrånvaro m.m.) och genomgången av planen för egenkontroll ansvarar förmannen. Dataskyddsutbildningen sker på nätet i början av anställningen och därefter årligen.

I lagen om yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården fastställs de anställdas skyldighet att upprätthålla sitt yrkeskunnande samt om arbetsgivarnas skyldighet att möjliggöra kompletterande utbildning för de anställda. Personal- och utbildningsplanen uppgörs årligen genom samarbetsförhandlingar för att upprätthålla och främja de anställdas yrkeskunnande. Fortbildning ordnas enligt utbildningsplanen och serviceområdets egen utbildningsplan, både som egen intern utbildning och som externa utbildningar. Dessutom går man årligen igenom varje arbetstagares individuella utbildningsbehov i samband med utvecklingssamtalet. Arbetstagarna är skyldiga att upprätthålla sitt eget yrkeskunnande och arbetsgivaren är skyldig att möjliggöra för personalen att delta i fortbildning.

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

Uppföljningen av att det finns tillräckligt med personalen görs genom uppföljning av antalet kunder i kundarbetet, antalet handledningar för nya kunder samt behandlingstiderna enligt lagen om utkomststöd samt behandlingstiderna för övriga serviceprocesser. För att säkerställa tillräcklig personal kan man t.ex. anpassa arbetssätten och använda vikarier för långvarig frånvaro.

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

Enligt socialvårdslagen 41 § föreskrivs sektorsövergripande samarbete för att ordna en servicehelhet som motsvarar kundens behov. En kund inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt. För att servicehelheten ska bli fungerande för kunden och motsvara hans behov krävs samarbete mellan serviceproducenterna. Det är speciellt viktigt att informationen rör sig mellan aktörerna. Inom TYM görs sektorsövergripande samarbete tillsammans med social- och hälsovården, Arbetskraftsmyndigheten och FPA för att främja kundens livshantering, övergång till utbildning eller arbetslivet. Man träffar också kunder tillsammans och den mångprofessionella sysselsättningsplanen utarbetas tillsammans med kunden. Dessutom samarbetar man, med kundens samtycke, med kommunernas sysselsättningstjänster, andra serviceproducenter av social- och hälsovårdstjänster och tredje sektorn. Genom samarbetet strävar man till att främja kundens delaktighet i arbetslivet.

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

Inom TYMs socialarbete har varje anställd ett eget rum och lokalerna används också av andra arbetare som tillhör TYM nätverket. I varje rum finns en nödutgång. Kunderna träffas också vid hembesök, besök hos samarbetspartner och via elektroniska servicekanaler. Vid planeringen av lokalerna har man fäst uppmärksamhet vid kundernas och personalens säkerhet och man tar även hand om säkerheten med larmanordningar. På kundmötena ser man alltid till att det också finns en annan anställd i lokalerna och hembesöken görs som pararbete.

Regelbunden och planmässig städning och renhållning av textilier är en väsentlig del av kundernas välbefinnande och trivsel. En god hygienivå förebygger också spridning av smittsamma sjukdomar. Städningen av TYM:s lokaler har ordnats gemensamt med andra aktörer inom välfärdsområdet.

Om det finns misstanke om problem med inomhusluften på arbetsplatsen gör arbetstagaren en anmälan om olägenheterna via en Webropol-enkät. Efter detta inleder fastighets servicen en noggrannare utredning och vid behov kan man också be om hjälp med bedömningen av arbetarskyddet och arbetshälsovården.

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

I kundarbetet används dagligen datorer och teknologi. De anställda har tillgång till datorer, smarttelefoner och olika kundinformationssystem som kräver användarrättigheter. I dagligt bruk används speciellt TYPPI - kundinformationssystemet, som är TYM aktörernas gemensamma kundinformationssystem. Användning av kundinformationssystemet förutsätter

personliga användarrättigheter. Närings-, trafik- och miljöcentralernas utvecklings- och förvaltningscenter (UF-centret) beviljar användarrättigheter till en person som är anställd hos Arbetskraftsmyndigheten, välfärdsområdet eller Folkpensionsanstalten och som arbetar vid TYM.

Dessutom har vi tillgång till socialvårdens kunddatasystem SocialEffic och Proconsona, och FPA:s förmånsinformationstjänst Kelmu. Användarrättigheterna är definierade enligt den anställdas roll och lagstiftningen. Systemägarna ansvarar för underhåll och övervakning av systemen. Kunderna har rätt att få uppgifter, anteckningar och logguppgifter om sig själva. Inom TYM två sakkunniga inom dokumentation. De sköter introduktionen av praxis inom dokumenteringen.

I TYMs lokaler finns första hjälp utrustning och anställda som rör sig på fältet har tillgång till små första hjälp förpackningar.

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

Inom TYM görs ingen läkemedelsbehandling

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

Med personuppgifter avses all information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person. Inom socialvården är kund- och patientuppgifter känsliga, sekretessbelagda personuppgifter. Personalen bekantar sig med de informationssäkerhetsanvisningarna som utarbetats av Östra Nylands välfärdsområde samt med de olika informationssystemens användnings- och dokumentationsanvisningar som används.

I samband med introduktionen av personalen går man igenom alla anvisningar om behandling och dokumentering av personuppgifter och var anvisningarna finns. Personalen bekantar sig med de informationssäkerhetsanvisningar som utarbetats av Östra Nylands välfärdsområde samt med användnings- och dokumentationsanvisningar för de informationssystem som de använder. Hälsouppgifter hör till särskilda kategorier av personuppgifter och [får endast behandlas under vissa förutsättningar](#). För god datahantering krävs att den är planerad för hela bearbetningstiden, från dokumentering av kundarbete till arkivering och dataradering. I praktiken bildar behandlingen av personuppgifter om kunden inom socialvården ett sådant personregister som avses i lagstiftningen. Behandling av personuppgifter omfattas av [EU:s allmänna dataskyddsförordning \(EU\) 2016/679](#). Utöver detta används [den nationella dataskyddslagen \(1050/2018\)](#), som kompletterar och preciserar dataskyddsförordningen. Behandlingen av personuppgifter påverkas också av branschspecifik lagstiftning.

Med registeransvarig avses den instans som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter. Med registerhandläggare avses till exempel en enhet/tjänst som behandlar personuppgifter på den registeransvarigas vägnar. Den registeransvariga ska bl.a. instruera de personer som är underställda henne/honom och som har tillgång till uppgifterna (dataskyddsförordningen artikel 29).

Dataskyddsförordningen innehåller också bestämmelser om de centrala principerna för behandling av personuppgifter. Den registeransvariga ska anmäla datasäkerhetsintrång till tillsynsmyndigheten och de registrerade. Bestämmelser om den registrerades rättigheter finns förordningens 3 kap., förordningen innehåller även regler för information till den registrerade. På dataombudsmannens nätsidor finns omfattande [riktlinjer för korrekt behandling av personuppgifter](#).

Institutet för hälsa och välfärd (THL) har utgett en föreskrift [om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården enligt föreskrift \(3/2021\) till enheter inom social- och hälsovården](#) gällande egenkontroll av informationssäkerheten och dataskyddet enligt 27 § i lagen om dataskydd. [Informationshantering inom social- och hälsovården, föreskrifter och definitioner](#).

Informationssäkerhetsplanen är ett skilt dokument, som inte är avsett att vara offentligt framlagd, men är en del av enhetens egenkontroll.

Förmannen för TYM går regelbundet, tillsammans med personalen, igenom anvisningar om dataskydd och behandling av personuppgifter samt hur man ska gå till väga i undantagssituationer. Vid hantering av sekretessbelagd information ser man till att utomstående inte ser informationen på datorskärmen. I rummen förvaras inte kundpapper på borden utan de förvaras i låsbara skåp. Man använder s.k. säker utskrift. Varje år gör alla anställda en datasäkerhetsutbildning, Navisec. Dessutom säkerställer man att personalen har aktuell information om lagstiftning, anvisningar och myndighetsföreskrifter genom information som skickas till personalen av dataskyddsombudet och säkerhetsledningsteamet.

Om sekretessen för personuppgifterna har äventyrats eller om det har upptäckts en program-, utrustnings-, annan funktions- eller datakommunikationsstörning som kan ha påverkat sekretessen för personuppgifterna, görs dataskydds- och datasäkerhetsanmälningar till dataskyddsombudet. Dataskyddsteamet går tillsammans med anmälaren och förmannen igenom händelsen och åtgärderna. Samtidigt bedöms tillsammans med dataskyddsombudet om en s.k. 72 h-anmälan om händelsen ska göras till dataombudsmannen och kunden. Dataskyddsteamet följer upp antalet och innehållet i verksamhetsenhetens dataskydds- och datasäkerhetsanmälningar och ingriper vid eventuella missförhållanden samt ger anvisningar om arbetsenhetens verksamhet utifrån anmälningarna.

Om du misstänker missbruk av dina uppgifter, läckage eller liknande ska du kontakta dataskyddsombudet. Östra Nylands välfärdsområdes dataskyddsansvariga nås per e-post [Dataskyddsombud@itauusimaa.fi](mailto:Dataskyddsombud@itauusimaa.fi).

## **Dokumentering av kundarbete**

Det är varje yrkespersons ansvar att dokumentera kundarbetet. Dokumenteringsskyldigheten börjar när socialvårdsmyndigheten har fått kännedom om personens eventuella behov av socialvård eller när en privat serviceproducent börjar tillhandahålla socialservice på basis av ett avtal. Bestämmelser om dokumenteringsskyldighet finns i 4 § i lagen om kundhandlingar inom socialvården. Varje yrkespersons ansvarar för att den

enskilda kundens kundsuppgifter dokumenteras. Detta förutsätter att yrkespersonen överväger vilka uppgifter som i varje enskilt fall är väsentliga och tillräckliga.

För mannen ser till att den nya arbetstagaren får introduktion i datasäkerhets- och dataskyddsanvisningarna samt den specialkompetens som behövs för sina arbetsuppgifter. Det ordnas regelbundet utbildning i grunderna för behandling av personuppgifter och datasäkerhet, som arbetstagaren har möjlighet att delta i.

Inom den sektorsövergripande samservicen som främjar sysselsättningen (TYM) bildar välfärdsområdets socialvård, hälso- och sjukvård samt TE-tjänsterna och FPA en gemensam verksamhetsmiljö där man tillsammans bedömer de arbetslösas servicebehov, planerar servicehelheter som är ändamålsenliga med tanke på de arbetslösas sysselsättning och ansvarar för hur sysselsättningsprocessen framskrider och följs upp. En sektorsövergripande bedömning av servicebehovet och en plan registreras i TYPPI-datasystemet. Utöver detta gör en yrkesutbildad person inom socialvården i början av kundrelationen en bedömning av servicebehovet inom socialvården i kundinformationssystemet inom socialvården (SocialEffic och Proconsona).

Kunden deltar i planeringen och genomförandet av sin kundrelation som expert i sin egen situation. Mål som man kommit överens om med kunden skrivs in i kundplanen och förverkligandet följs upp tillsammans med kunden. Kundens funktionsförmåga främjas huvudsakligen genom socialt arbete, socialhandledning och rehabiliterande arbetsverksamhet på det sätt som beskrivs i kundplanen samt genom service och stöd enligt socialvårdslagen och lagen om utkomststöd. Kundens målsättningar följs regelbundet upp, med 3 till 6 månaders mellanrum med hjälp av kundplaner, då bedöms även behovet av service och hur servicen påverkat kundens situation. Kundens funktionsförmåga och välbefinnande följs upp genom kundmöten samt genom rapporter från serviceproducenter. På träffarna bedöms kundens hälsa och funktionsförmåga samt hur de uppställda målen har förverkligats. De samtal som förs med kunden under träffarna samt iakttagelser om kundens situation dokumenteras i kunddatasystemet.

### **En beskrivning av behandlingen av sekretessbelagda personuppgifter.**

Behandlingen av personuppgifter styrs av EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) samt dataskyddslagen, som fungerar som en allmän lag om behandling av personuppgifter. Östra Nylands välfärdsområde är registeransvarig för patient- och kundregister. GDPR-förordningen ålägger den personuppgifts/registeransvariga att informera den registrerade om behandlingen av hans eller hennes personuppgifter. Kunderna informeras muntligt i frågor som berör behandlingen av uppgifterna.

Dataskyddsansvarig vid Östra Nylands välfärdsområde är Sebastian Ekblom, [sebastian.ekblom@itauusimaa.fi](mailto:sebastian.ekblom@itauusimaa.fi).

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

Lämnande av kundrespons

I ärenden som gäller kundrelationen lönar det sig att kontakta enheten, den egna kontaktpersonen eller förmannen direkt.

- Kunder och deras närstående kan ge respons genom olika kanaler:
- genom att diskutera med personalen och ge muntlig respons vid verksamhetsställena vid Östra Nylands välfärdsområde
- genom att skicka respons per e-post till adressen viestinta@itauumaa.fi
- Via responsblanketten på webbplatsen: <https://itauumaa.fi/palaute/>
- svara på kundnöjdhetssenkäter

Kunduppgifter eller annan konfidentiell information ska inte skickas via formulär eller e-post. Kundrespons ges inte automatiskt i skriftlig form. Om kunden vill bli kontaktad ska kontaktuppgifterna anges i responsen. Man kan också ge kundrespons anonymt. För att trygga dataskyddet ska man inte skriva in personnummer eller annan känslig information på responsblanketterna.

## 1.5 Egenkontrollens riskhantering

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

Identifieringen av risker som äventyrar kund- och patientsäkerheten är utgångspunkten för genomförandet av planen för egenkontroll och egenkontrollen. Utan riskidentifiering kan man inte förebygga risker eller strukturellt ingripa i upptäckta brister. Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker i anslutning till servicen och eventuella hot om missförhållanden ska bedömas mångsidigt med tanke på den service som kunden får.

Ledningen och förmannen för verksamheten ansvarar för att ge anvisningar och ordna egenkontroll, samt att de anställda har tillräcklig information om säkerhetsfrågor. Ledningen ansvarar för att det finns tillräckliga resurser för att garantera säkerheten. Förmannen har huvudansvaret för att skapa en positiv attitydmiljö för hantering av missförhållanden och säkerhetsfrågor. En förutsättning för riskhantering är att arbetsgemenskapen har en öppen och trygg atmosfär där både personalen, kunderna och deras anhöriga vågar föra fram missförhållanden i fråga om kvalitet och kundsäkerhet.

Riskhantering kräver engagemang och aktiva åtgärder av hela 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. De anställda är skyldiga att föra fram risker och missförhållanden de upptäcker. Riskhanteringens karaktäristiska drag är att arbetet aldrig är färdigt.

Inom TYM görs riskkartläggning årligen enligt arbetarskyddets anvisningar. I varje veckomöte är det möjligt att lyfta fram frågor kring arbetssäkerhet och riskhantering. De årliga riskkartläggningarna i HaiPro-systemet hjälper till att identifiera och beskriva risker i anslutning till enhetens verksamhet, bedöma riskernas betydelse och sannolikheten för att de förverkligas samt definiera tillvägagångssätten för hantering, kontroll och rapportering av riskerna. De

enhetsspecifika riskerna i verksamheten bedöms dessutom bl.a. i säkerhetspromenaden, räddningsplanen, anvisningarna för ensamarbete och arbetsplatsutredningen.

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

brister som framkommer i verksamheten

Med hjälp av riskhanteringen förbättras kvaliteten och kundsäkerheten genom att redan på förhand identifiera de kritiska arbetsmoment där det finns risk för att de krav och mål som ställs på verksamheten inte uppfylls. Till riskhanteringen hör en strukturerad verksamhet för att eliminera eller minimera missförhållanden och konstaterade risker. Som en del av riskhanteringen dokumenteras, analyseras, rapporteras och genomförs korrigerande åtgärder. Förmannen ansvarar för att introducera principerna för och genomförandet av egenkontrollen för personalen samt därtill hörande lagstadgade skyldighet att anmäla missförhållanden i kundsäkerheten och hot om sådana. Det är förmannens ansvar att göra personalen förtrogen med, inklusive personalens lagstadgade Riskhantering och egenkontroll är en del av det vardagliga arbetet inom servicen.

Arbetstagarna ska följa välfärdsområdets allmänna anvisningar om arbetarskydd. Tillsammans med enhetens anställda har man utarbetat en beredskapsplan för farliga situationer samt instruerat om rapporteringen via HaiPro-systemet. HaiPro är ett rapporteringsverktyg utvecklat för rapportering av händelser som äventyrar patient- och kundsäkerheten. Anställda uppmuntras att lämna in anmälningar med låg tröskel. Anmälningarna behandlas utan dröjsmål senast vid nästa teammöte med personalen.

Personalen meddelar snabbt de kvalitetsavvikelser, missförhållanden och säkerhetsrisker som de observerat till den egna närförmannen. 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 nära-ögat situationer.

I HaiPro-systemet finns tre olika anmälningar: Patient/kundsäkerhetsanmälan, händelser som äventyrar patientens/kundens säkerhet. Arbetarskyddsanmälan, händelser som äventyrar personalens säkerhet och anmälan om missförhållanden inom socialvården (Spro). I HaiPro kan anmälan göras av vem som helst som hör till personalen när de upptäcker en skadlig händelse eller nära ögat-situation. Anmälan kommer till förmannens e-post och ska behandlas i det elektroniska systemet så snart som möjligt.

Förmannen bedömer risksituationens konsekvenser och åtgärder när han eller hon behandlar anmälan. Förmannen kan också överföra anmälan för kännedom till t.ex. sin egen förman för åtgärder. Arbetarskyddsanmälningar styrs också till arbetarskyddschefen och -ombudet.

Kunder, patienter och deras närstående kan göra en faroanmälan anonymt eller med eget namn. Anmälaren som lämnat sina kontaktuppgifter får svar inom två veckor. Anmälningarna behandlas konfidentiellt av ansvarspersonerna. Anmälan

om riskhändelse och anvisningar för hur man gör den finns på välfärdsområdets nätsida.

En anmälan om riskhändelser som kunden, patienten eller deras närstående gjort styrs i HaiPro-systemet till en specialsakkunnig inom kund- och patientsäkerhet, som läser anmälan och utifrån dess innehåll styr den till rätt serviceansvarig. Den serviceansvariga bereder inom två veckor i samarbete med enhetens närförman en utredning om hur verksamheten på ansvarsområdet utvecklas utifrån anmälan. Därefter lämnar den serviceansvariga in en skriftlig utredning till den specialsakkunniga inom kund- och patientsäkerhet. Den specialsakkunniga inom kund- och patientsäkerhet bifogar den skriftliga utredning de fått till den ursprungliga faroanmälan och behandlar anmälan färdigt i HaiPro-systemet.

Skadehändelser och nära-ögat situationer dokumenteras, analyseras och rapporteras utan dröjsmål. HaiPro anmälningarna går man igenom på arbetsgemenskapens veckomöten så att anmälaren förblir anonym och inga negativa motåtgärder riktas mot anmälaren. 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. Korrigerande åtgärder dokumenteras i mötesprotokollet samt i HaiPro-systemet. Den som ansvarar för verksamheten bär också ansvaret för att den information som erhållits genom riskhanteringen utnyttjas då man utvecklingar servicen. Personalen skall informera ledningen om de risker de upptäcker.

Närförmannen antecknar de korrigerande åtgärderna för de anmälningar som gjorts i HaiPro-systemet och vid behov uppgörs en långsiktig utvecklingsplan för att åtgärda saken. Personalen informeras om förändringar vid arbetsgemenskapens möten och förändringarna antecknas i mötesprotokollet. Varje anställd ansvarar för att läsa mötesprotokollet. Ändringarna uppdateras i verksamhets- och introduktionsanvisningarna för enheten. Närförmannen för vid behov ärenden vidare till ledningen och andra berörda instanser. Samarbetsparters informeras om ändringarna per telefon, e-post eller brev, om informationen är nödvändig för deras verksamhet och samarbetet.

Spro-anmälan görs, när en yrkesperson i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller ett uppenbart hot om missförhållande i genomförandet av kundens socialvård, och arbetstagaren inte själv kan påverka missförhållandet. Anmälan kan göras utan hinder av sekretessbestämmelserna. Skyldigheten att anmäla missförhållanden eller hot om missförhållanden grundar sig på Tillsynslagen (741/2023 29§). Med hänsyn till anmälanens karaktär är det bra att göra anmälan tillsammans med de anställda alltid då det är möjligt. Anmälan görs omedelbart när arbetstagaren upptäcker ett missförhållande eller hot om ett sådant som riktar sig mot kunden och diskussion på arbetsplatsen inte har lett till nödvändiga åtgärder. Anmälan görs i HaiPro-systemet, anmälan om missförhållanden inom socialvården.

Serviceordnaren, serviceproducenten och den ansvariga ska vidta åtgärder för att korrigera missförhållandet eller hotet om ett uppenbart missförhållande eller annan lagstridighet. Den som tagit emot anmälan och anmälaren ska anmäla, utan hinder av sekretessbestämmelserna, anmäla ärendet till

tillsynsmyndigheten, om missförhållandet eller hotet om ett uppenbart missförhållande eller någon annan lagstridighet inte rättas till utan dröjsmål. Anmälaren får inte utsättas för negativa motåtgärder till följd av anmälan.

Processen för riskhantering är i praktiken en process för genomförande av egenkontroll, där riskhanteringen riktas till alla delområden inom egenkontrollen.

Förteckning över anvisningar för genomförande av riskhantering/egenkontroll

- Enhetens säkerhetsanvisningar, räddningsplaner och utrymningssäkerhetsutredning
- Kvalitets-, kund- och patientsäkerhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde
- Beredningsplan för Östra Nylands välfärdsområde
- Verksamhetsprogram för arbetarskyddet
- Företagshälsovårdens arbetsplatsutredning
- Introduktionsplan/anvisningar
- HaiPro-systemet, genom vilket personalen anmäler kundsäkerhetsanmälningar, arbetarskyddsanmälningar, missförhållanden inom det sociala området (Spro) och där man årligen gör en riskidentifiering och riskbedömning samt antecknar åtgärder för att eliminera/minska riskerna.
- Integritets-/säkerhetsmeddelanden [Dataskyddsbud@itauusimaa.fi](mailto:Dataskyddsbud@itauusimaa.fi).
- Socialvårdspersonalens anmälningsskyldighet och handlingsdirektiv (under HaiPro-systemet)
- Hygienanvisning (Social- och hälsovårdsministeriets rekommendation om smittskyddsåtgärder fr.o.m. 1.7.2022)

I riskhanteringsprocessen kommer man överens om tillvägagångssätt för att identifiera risker och kritiska arbetsmoment och hur egenkontroll ska riktas mot dem.

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

Ledningens och förmannens uppgift är att instruera och ordna egenkontrollen samt se till att personalen har tillräcklig information om säkerheten. Ledningen ansvarar för att resurserna är tillräckliga för att trygga verksamhetens säkerhet. Förmannen ansvarar för att personalen får tillräcklig introduktion om agerande vid eventuella risker för kund- och patientsäkerheten. Riskhanteringen kräver aktiva åtgärder av hela personalen.

Östra Nylands välfärdsområde har ordnat utbildning i att göra anmälningar i HaiPro och Spro. I utbildningen, som var avsedd för hela personalen, gick man igenom hur patientsäkerhetsanmälningar, anmälningar om missförhållanden inom det sociala området och arbetssäkerhetsanmälningar görs via HaiPro-systemet. Utöver detta ordnades utbildning för förmän om hur man går igenom anmälningarna och hur de behandlas i systemet. Inspelningarna av utbildningarna finns på Östra Nylands välfärdsområdes intranät.

En utredning om uppföljningen ska göras och de förändringar som görs till följd av den ska offentliggöras med fyra månaders mellanrum. Rapporteringen sker via Forms-blanketten. Blanketten överförs som sådana till rapporten och rapporten överförs till välfärdsområdets nätsidor.

Som en del av egenkontrollen följer man också upp hur hygienanvisningarna och infektionsbekämpningen förverkligas. Det rekommenderas att man utarbetar enhetsspecifika anvisningar för hygienpraxis för normaltidssituationer samt för undantagssituationer. Institutet för hälsa och välfärd (THL) har publicerat en anvisning om bekämpning av infektioner inom långtidsvården (Anvisning 2/2020). Mer information om uppföljning av allvarliga vårdrelaterade infektioner och anmälningspraxis finns på THL:s nätsida på adressen Anmälan av andra epidemier och allvarliga vårdrelaterade infektioner (HARVI) – THL.

Inom Östra Nylands välfärdsområde arbetar för närvarande en hygienskötare som ansvarar för personalens hygienkompetens, uppdaterade hygienanvisningar samt infektionsbekämpning. Hygienskötaren ger råd, handleder och utbildar personalen i hygienfrågor. Inom TYM strävar man till att förebygga smittosamma sjukdomar, genom god handhygien. Arbetsgivaren erbjuder influensavaccin och andningsskydd. Hygienskötaren inom välfärdsområdet arbetar med att förebygga spridning av infektioner och smittsamma sjukdomar. Hygienskötare vid Östra Nylands välfärdsområde är Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi).

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

Tjänster som köpts in av underleverantörer:

Mehiläinens arbetshälsa

Städ- och fastighetsskötsel

Stödpersonsarbete

Övriga köptjänster inom socialvården

Tolktjänster

Kundinformationssystem

Andra särskilda tjänster vid behov

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

Botten för Östra Nylands välfärdsområdes beredskapsplan utarbetas av välfärdsområdets beredare och planen godkänns av välfärdsområdesstyrelsen.

Syftet med beredskap och beredskapsplanen är att serviceproduktionen ska kunna skötas så ostört som möjligt under alla förhållanden, att krissituationer ska kunna hanteras och att man skall kunna återhämta sig från dem.

Beredskapsarbetet leds av välfärdsområdesdirektören tillsammans med räddningsdirektören.

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

### 2.1 Verkställande

Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård ska ett välfärdsområde och en privat serviceproducent utarbeta ett program för egenkontroll av för de uppgifter och tjänster som ingår i deras ansvarsområde. I programmet ska det definieras hur de skyldigheter som avses i 1 mom. ska ordnas och genomföras som helhet. I programmet för egenkontroll ska det framgå hur social- och hälsovårdstjänsternas förverkligas, hur säkerhet och kvalitet samt jämlikhet följs upp och hur upptäckta brister åtgärdas. Som en del av programmet för egenkontroll finns de i lagen särskilda planer för egenkontroll och patientsäkerhet.

### 2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering

Planen för egenkontroll publiceras på Östra Nylands välfärdsområdets offentliga nätsida och finns tillgänglig i pappersform på verksamhetsstället. Uppföljningen av egenkontrollen rapporteras med fyra månaders mellanrum och uppgifterna överförs automatiskt till välfärdsområdets externa sidor. Planen för egenkontroll uppdateras när det sker förändringar i de verksamheter som gäller servicens kvalitet och kund- och patientsäkerheten.

Åtgärder som vidtas för planen för egenkontroll baserar sig på observationer av uppföljningen. Planen för egenkontroll används för att utveckla TYMs verksamhet, där en central faktor är att erbjuda rätt service i rätt tid, av hög kvalitet och kundorienterat med hänsyn till kundens integritet och dataskydd. Planen för egenkontroll uppdateras i och med att servicen utvecklas.

## 3 Författare och datum för planen för egenkontroll

Namn: Hanne-Mari Balk  
Titel: Ledande socialarbetare  
Datum: 17.12.2025

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

Namn: Hanne-Mari Balk  
Titel: Ledande socialarbetare