



## Plan för egenkontroll

Tjänster för personer i arbetsför ålder: Vuxensocialarbete - Västra verksamhetsstället

21.1.2026

## Innehåll

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten.....	3
1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten.....	3
1.2 Grunduppgifter om tjänsteenheten.....	3
1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer.....	3
1.4 Klient- och patientsäkerhet.....	5
1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen.....	7
1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet.....	7
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	7
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	12
1.4.5 Personal.....	12
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	14
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	15
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	16
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	17
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	17
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	17
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	20
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	20
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	20
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	21
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	23
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	24
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	24
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	24
2.1 Verkställande.....	24
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	26
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	26
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	26

# 1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänstenheten och verksamheten

Denna plan för egenkontroll beskriver den berörda serviceenhetens verksamhet.

## 1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten

Tjänsteproducentens namn: Östra Nylands välfärdsområde

Tjänsteproducentens FO-nummer: 3221339-3

Tjänsteproducentens kontaktuppgifter: Mannerheimgatan 20 K, 06100 BORGÅ

## 1.2 Grunduppgifter om tjänstenheten

Tjänstenhetens namn och kontaktuppgifter:

Adresserna till tjänstenhetens serviceställen:

Tjänstenhetens ansvarspersonens eller tjänsternas ansvarspersonernas namn och kontaktuppgifter:

### **Serviceenhetens namn och kontaktuppgifter:**

Service för personer i arbetsför ålder – Vuxensocialarbete – Västra verksamhetsstället

### **Serviceenhetens serviceställens adresser:**

Jussasvägen 14, 04130 Sibbo

Dessutom träffas man på tidsbeställning:

Askola social- och hälsostation: Terveystie 1, 07500 Askola

Lokaler för rehabiliterande arbetsverksamhet i Mörskom (Voimala): Ämbetsvägen 7 B 9, Mörskom

Namn och kontaktuppgifter för tjänstenhetens eller tjänsternas ansvariga personer:

Ledande socialarbetare Tove Bergström, tel: 040 190 8913,  
tove.bergstrom@itauusimaa.fi

Serviceansvarig Raisa Muikku, puh: 0405377899, raisa.muikku@itauusimaa.fi

Resultatenhetschef Ville Heininen, tel: 0401916843, ville.heininen@itauusimaa.fi

## 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Service enligt socialvårdslagen för den vuxna befolkningen i arbetsför ålder. I tjänsterna följs socialvårdslagen samt speciallagstiftning i anslutning till tjänsterna, t.ex. lagen om utkomststöd.

Vuxensocialarbetet stöder på ett övergripande och mångsidigt sätt den arbetsföra vuxenbefolkningens sociala välbefinnande, funktionsförmåga och förmåga att klara sig på egen hand i livets olika skeden.

God servicekvalitet eftersträvas genom tillgänglighet och effektiv service. Vuxensocialarbetets egen återuppringningstjänst registrerar samtal dygnet runt. Vi ringer tillbaka alla samtal som registrerats i återuppringningstjänsten senast kl. 12 samma vardag. Samtal som kommer efter klockan 12 ringer vi senast följande vardag. Dessutom har de anställda telefontider på tisdagar kl. 13-14 och på torsdagar kl. 9-10. Vi bedömer behovet av akut hjälp vid ingivandet av ansökan eller anmälan och reagerar på detta inom den tid som lagen kräver.

Under det västra vuxensocialarbetets team finns dessutom en handledare som gör boendeträning och en socialhandledare som erbjuder socialhandledning till hälso- och sjukvårdens bäddavdelningar.

Boendetjänster för personer i arbetsför ålder, sektorsövergripande sysselsättningstjänster, rehabiliterande arbetsverksamhet/social rehabilitering samt integrationsstöd har separerats till egna enheter. För jouren under tjänstetid svarar från och med 1.3.2026 social- och krisjouren.

Vi strävar efter öppenhet genom att informera klienterna om verksamheten på ett transparent sätt och med hjälp av klientorienterade kommunikationsmedel samt genom att öppet informera samarbetspartnerna om verksamheten. Vi samarbetar med olika samarbetspartners och skraddarsyr vid behov lösningar som motsvarar klientens behov.

Enhetens verksamhet är klientorienterad och följer yrkesetiken inom det sociala området. Vi utför strukturellt socialt arbete genom att försöka påverka strukturerna i samhället och därmed vardagen för de människor som är klienter.

#### Värderingar och verksamhetsprinciper

Socialvårdstjänsterna ska förverkliga de centrala principerna i socialvårdslagstiftningen. Tjänsterna ska främja och upprätthålla välfärd och social trygghet, minska ojämlikhet och främja delaktighet, på lika grunder trygga behövlig, tillräcklig och högklassig socialservice samt andra åtgärder som främjar välfärden, främja klientorientering samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården. Genomförandet av tjänsterna vid verksamhetsenheten styrs av verksamhetsidé, värderingarna och verksamhetsprinciperna.

Jämlikhet	Människo-orientering	Delaktighet	Mod	Ansvarsfullhet
<p>Vi sørjer for att kunderna får den service de behöver i livets olika skeden jämlikt i hela välfärdsområdet.</p> <p>Serviceen tryggas på bägge inhemska språken.</p> <p>Vi främjar också tillgången på engelskspråkig service.</p> <p>Vi bemöter kunderna och de anställda med respekt och rättvist.</p>	<p>Utgångspunkten för all vår verksamhet är invånarens och kundens välfärd.</p> <p>Vi identifierar olika kundgruppers behov, och vi engagerar kunden i planeringen och utvärderingen av serviceen.</p> <p>Vårt mål är en högklassig kundupplevelse.</p>	<p>Kundernas, service-användarnas och personalens delaktighet samt samarbete med tredje sektorn är en viktig resurs för oss.</p> <p>Vi stärker delaktigheten genom att agera transparent och rätttidigt samt genom att öppna nya kanaler för påverkan och växelverkan.</p>	<p>Vi förnyar våra tjänster och våra verksamhetsrutiner på ett modigt och smidigt sätt i samarbete med kunderna och personalen.</p> <p>Vi mäter vår verksamhets resultat, kundupplevelsen och personalens välmående.</p> <p>Vi är redo att medge och korrigera våra misstag.</p>	<p>Vår verksamhet är ekonomiskt, socialt och ekologiskt ansvarsfull.</p> <p>Vi förutsätter ansvarsfullhet också av våra partner.</p> <p>Vi sørjer kostnadseffektivt för invånarnas säkerhet och välfärd.</p> <p>Vi är föregångare som en ansvarsfull och motiverande arbetsgivare.</p>

Östra Nylands välfärdsområdes värderingar är jämlikhet, människoorientering, delaktighet, mod och ansvarsfullhet:

Syftet med yrkesutövningen för en yrkesutbildad person inom socialvården är att främja den sociala funktionsförmågan, likabehandlingen och delaktigheten samt att förebygga marginalisering och öka välbefinnandet. I klientens serviceprocess tar vi hänsyn till ett starkt partnerskaps- och nätverksarbete. Alla anställda har ansvar inte bara för sina egna arbetsuppgifter utan också ett gemensamt ansvar för klienterna, arbetets smidighet, genomslagskraft och resultat, arbetsmiljön, arbetssäkerheten och arbetstrivsln.

En yrkesutbildad person inom socialvården är skyldig att förutom god förvaltningspraxis i sin yrkesutövning följa vad som föreskrivs om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt om behandlingen av klientuppgifter.

Rättsprinciperna inom socialvården betonar bl.a. klientens självbestämmanderätt, prioritering av positiv tolkning och främjande av klientens egen aktivitet.

## 1.4 Klient- och patientsäkerhet

Med klient- 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 skador på klienten/patienten. Dessutom ska social- och hälsovårdstjänsternas lokaler, utrustning, datasystem, förnödenheter och läkemedel vara både ändamålsenliga och säkra och informationsgången ska ske högklassigt och i rätt tid.

Lagen om tillsyn över social- och hälsovården definierar egenkontroll även inom vuxensocialarbetet. Serviceanordnaren ska genom egenkontroll säkerställa att dess uppgifter inom social- och hälsovården sköts lagenligt. Serviceanordnaren ska övervaka sin verksamhet så att social- och hälsovården till innehåll, omfattning och kvalitet är sådan som klienternas och patienternas behov och säkerhet förutsätter. Serviceanordnaren ska i sin verksamhet beakta att serviceen för klienter och patienter inom socialvården genomförs på lika villkor.

Till serviceanordnarens egenkontroll hör förutom egen serviceproduktion även att övervaka att de avtal som ingåtts med olika serviceproducenter följs samt att

styra och övervaka privata serviceproducenter och deras underleverantörer kontinuerligt när tjänster produceras. Serviceanordnaren ska säkerställa tillgången, kontinuiteten, säkerheten och kvaliteten på de egna och upphandlade tjänsterna. Serviceanordnaren ska också följa upp personalens tillräcklighet inom social- och hälsovården samt lokalernas och utrustningens säkerhet och lämplighet vid tillhandahållandet av tjänsterna.

Inom vuxensocialarbetet ska en plan för egenkontroll utarbetas för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. Varje anställd tar för sin del hand om klienternas och personalens säkerhet, i sista hand är det enhetens förman, servicen för personer i arbetsför ålder samt Östra Nylands välfärdsområde som bär ansvaret. Frågor som rör säkerheten går man regelbundet igenom samt vid behov alltid tillsammans med personalen på veckomötena. Man samarbetar med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för klientsäkerheten, till exempel brandmyndigheten.

Klientsäkerheten 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 (bl.a. att klienterna ska röra sig i lokalerna och instrueras att vänta på att bli kallade till den bokade tiden). I hot- och farosituationer som riktas mot klienterna görs en HaiPro-anmälan, med vars hjälp man kan följa/anmärka de punkter som ska ägnas särskild uppmärksamhet. För att utveckla och följa upp klientprocessen har man skapat vård- och servicekedjor, som är inskrivna i IMS lednings- och verksamhetssystem, och i teamen förs en kontinuerlig utvärderande diskussion om klientsäkerheten i enskilda klientfall. Sträva efter ett lokalspecifikt samarbete i säkerhetsfrågor med andra enheter.

Inom vuxensocialarbetet följer man en modell för tidigt ingripande. Säkerhetsplanen och räddningsplanen hålls uppdaterade och uppdateras årligen eller när verksamheten förändras väsentligt. Bevakningstjänsten är organiserad för kritiska funktioner, bl.a. klientmöten. Anvisningarna och planerna uppdateras aktivt och man följer dem.

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

Inom Östra Nylands välfärdsområde verkar en styrgrupp för klient- och patientsäkerhet, vars huvuduppgift är strategisk styrning av patientsäkerheten. Med hjälp av styrgruppen möjliggörs systematisk styrning och utveckling av klient- och patientsäkerheten. Styrgruppen ställer upp mål för en klient- och patientsäker verksamhet samt följer upp och utvärderar hur målen nås.

Beredskap för undantags- och störningssituationer

Östra Nylands välfärdsområde har utarbetat en allmän beredskapsplan för undantags- och störningssituationer.

## Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen

Enligt 2 § i hälsoskyddslagen ska verksamhetsutövaren identifiera de risker som orsakar sanitär olägenhet i verksamheten och följa upp de faktorer som påverkar dem (egenkontroll). Verksamhetsutövaren ska planmässigt förebygga uppkomsten av sanitära olägenheter. Tillsammans med arbetsenheten görs årligen en Haipro riskbedömning.

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

Planen för egenkontroll registreras elektroniskt och ska publiceras i det offentliga datanätet eller på något annat sätt som främjar dess offentlighet samt hållas offentligt framlagd i serviceenheten. Utfallet av den verksamhet som beskrivs i serviceenhetens plan för egenkontroll ska följas upp och de brister som upptäckts vid uppföljningen åtgärdas. En utredning ska göras om uppföljningen och de ändringar som görs utifrån den ska publiceras med fyra månaders mellanrum i det offentliga datanätet eller på något annat sätt som främjar deras offentlighet. När planen för egenkontroll utvecklas ska man beakta den respons som regelbundet samlas in från kunderna och verksamhetsenhetens personal.

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

Planen för egenkontroll inom vuxensocialarbetet görs upp som ett samarbete mellan verksamhetsenheten/den förman som ansvarar för servicen och personalen.

Serviceproducenten och enhetens förman som ansvarig person ansvarar för att planen för egenkontroll genomförs i den dagliga verksamheten när tjänsterna produceras. Säkerställandet av tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten samt utvecklingen av tjänsterna, som ingår i serviceenhetens egenkontroll, genomförs av serviceproducentens personal.

Enhetsspecifik information om tjänsternas kvalitet och behoven av att utveckla kundsäkerheten fås från flera olika källor. I processen för implementering av egenkontroll (riskhanteringsprocess) behandlas alla kundsäkerhetsrisker, anmälningar om missförhållanden och utvecklingsbehov som kommit till kännedom. Dessutom har Östra Nylands välfärdsområde infört ett kvalitetsledningssystem som stöd för kvalitetsledning och ledning. I kvalitetsarbetet ingår kundernas serviceprocesser, klient- och patientsäkerhet, riskhantering, identifiering av kvalitetsavvikelser och kontinuerlig förbättring och utveckling. I utvecklingen av tjänsterna beaktas att tjänsterna är klientorienterade, jämlika och regionalt heltäckande. Tillgänglighet och tillgänglighet är viktigt. Klienterna ska få betjäning på finska och svenska och vid behov tolkförmedlad.

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

Klientplan inom vuxensocialarbetet görs upp som ett samarbete mellan verksamhetsenheten/den förman som ansvarar för servicen och personalen.

Serviceproducenten och enhetens förman som ansvarig person ansvarar för att planen för egenkontroll genomförs i den dagliga verksamheten när tjänsterna produceras. Säkerställandet av tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten samt utvecklingen av tjänsterna, som ingår i serviceenhetens egenkontroll, genomförs av serviceproducentens personal.

Enhetsspecifik information om tjänsternas kvalitet och behoven av att utveckla kundsäkerheten fås från flera olika källor. I processen för implementering av egenkontroll (riskhanteringsprocess) 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 standard som stöd för kvalitetsledning och ledning. I kvalitetsarbetet ingår kundernas serviceprocesser, klient- och patientsäkerhet, riskhantering, identifiering av kvalitetsavvikelser och kontinuerlig förbättring och utveckling. I utvecklingen av tjänsterna beaktas att tjänsterna är kundorienterade, jämlika och regionalt heltäckande. Tillgänglighet och tillgänglighet är viktigt. Kunderna ska få betjäning på finska och svenska och vid behov tolkförmedlad.

Bedömningen av servicebehovet omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan, som är fysisk, psykisk, social och kognitiv funktionsförmåga. Vid bedömningen beaktas dessutom riskfaktorer som hänför sig till olika dimensioner och som förebådar nedsatt funktionsförmåga, såsom instabilitet i hälsotillståndet, dåligt näringstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.

Utifrån bedömningen av servicebehovet utarbetas en klientplan där man i samarbete med klienten fastställer mål, tjänster och deras längd som främjar klientens situation. Klienten är alltid med om att göra upp en bedömning av servicebehovet och en klientplan. Genomförandet av planen följs alltid upp vid behov, men minst en gång per år.

## **Behandling av klienten**

En klient inom socialvården har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas med respekt för sitt människovärde, övertygelse och integritet.

## **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 klientens självbestämmanderätt och stödja klientens deltagande i planeringen och genomförandet av sina tjänster.

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet som tillhör var och en och som består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Det är nära förknippat med rätten till integritet och skyddet för privatlivet. Den personliga friheten skyddar förutom personens fysiska frihet även dennes fria vilja och självbestämmanderätt.

Klienten ska i mån av möjlighet ha rätt att framföra önskemål till exempel om vem som assisterar klienten i könssensitiva situationer. (Biträdande Justitiekanslerns avgörande (OKV/1/50/2018), Handbok för handikappservice).

Självbestämmanderätten respekteras och klientens åsikt skrivs in i bedömningen av servicebehovet samt i klientplanen. Klienten deltar i organiseringen av sina tjänster. I enlighet med socialvårdslagen stärks klientens delaktighet. De yrkesutbildade personerna inom socialvården har också rätt att vidta åtgärder som strider mot deras vilja och som ingriper i klientens självbestämmanderätt i enlighet med lagstiftningen.

Klienterna har själva en central roll när det gäller att få tillgång till den egna servicen och förverkliga den; i servicen beaktas bl.a. klientens önskemål, åsikt, intresse och individuella behov samt hans eller hennes modersmål och kulturella bakgrund.

Inom socialvården kan självbestämmanderätten begränsas endast när klientens 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.

Enhetens service är en frivillig socialvårdstjänst där klientens egen vilja respekteras. Klienten kan alltid tacka nej till vuxensocialarbetets tjänster eller avbryta tjänsten. Klienten får den information som behövs för att fatta ett beslut.

Lämnande av information till klienten och klientens skyldighet att lämna information

Klienten har rätt att få en redogörelse för sina rättigheter och skyldigheter, åtgärdsalternativen och deras konsekvenser samt andra omständigheter av betydelse i ärendet.

Alltid när anmälan/sammanhållningen eller ansökan kommer in, samt under hela serviceprocessen registreras väsentliga uppgifter om klientrelationen i det klientinformationssystem som används. Klientens identitet ska alltid säkerställas både per telefon och vid besök. Klienten får ta del av de uppgifter som lagrats om honom eller henne och begära att felaktiga uppgifter korrigeras. Handlingarna fås till påseende genom att fylla i en blankett för begäran om information. Blanketten finns på adressen: Dataskydd - Östra Nylands välfärdsområde (itauusimaa.fi)

Klienten har rätt att utifrån sin partsställning få uppgifter ur en handling som kan eller har kunnat påverka behandlingen av hans eller hennes ärende.

Klienten är skyldig att lämna de uppgifter som behövs för att ordna och genomföra socialvården.

## **Klientens sakliga bemötande**

Det sätt att möta och tilltala klienter som man tagit till sig i tjänsten berättar om den rådande verksamhetskulturen och de värderingar och verksamhetsprinciper som man tagit till sig i bakgrunden. I tjänsterna ska särskild uppmärksamhet fästas vid och vid behov reagera på osakligt eller kränkande beteende gentemot klienten.

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 klienten har behandlats osakligt eller kränkande, utreds situationen genast. När det konstateras att en klient beter sig osakligt mot en annan person ingriper arbetstagaren omedelbart genom saklig diskussion. När en anställd beter sig osakligt mot en klient 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. Vi tryggar våra klienters rätt till god behandling med respekt för människovärdet. Våra klienter har rätt till likabehandling, jämlikhet och icke-diskriminering.

Osakligt bemötande, skadehändelse eller risksituation som klienten upplever diskuteras genomgående med klienten, och om klienten så önskar, även med dennes närstående/anhöriga så snart som möjligt efter händelsen. Osakligt bemötande av klienten registreras i det klientinformationssystem som är i bruk och parterna informeras om saken. Man försöker rätta till missförhållandena så fort som möjligt. I allvarliga fall är det lämpligt att sammankalla ledningen och personalen så snart som möjligt.

Med tillräcklig utbildning av personalen strävar man efter att garantera att de yrkesetiska principerna inom det sociala området följs och internaliseras. Personalen har också till uppgift att informera klienterna om deras rättigheter och skyldigheter och uppmuntra till att säkerställa sitt eget rättsskydd, till exempel genom att hänvisa klienten till anmärkning/klagomål om klienten inte är nöjd med bemötandet och ärendet inte annars kan avgöras. Socialombudsmannen kan vid behov hjälpa till med att göra en anmärkning/ett klagomål.

Enligt enhetens säkerhetsanvisningar, om klienten är med i en hot- eller farosituation (t.ex. utsatt för hot eller våld från en annan klient), lämnar den medföljande arbetstagaren inte klienterna eller arbetskamraterna ensamma i en hotfull situation utan hjälper dem att fly och larmar vid behov hjälp. Klienternas krishjälp sköts via Östra Nylands social- och krisjour. Den situation som orsakat klienten hot eller skador går man ännu i efterhand igenom tillsammans med klienten, den arbetstagare som eventuellt varit i situationen samt förmannen (ledande socialarbetare och serviceansvarig), om klienten inte motsätter sig detta. Kunden eller den anhöriga har alltid möjlighet att också göra en anmälan om riskhändelse via välfärdsområdets webbplats, Anmälan om riskhändelse - Östra Nylands välfärdsområde (itauusimaa.fi).

### **Klienters och anhörigas deltagande i utvecklingen av enhetens kvalitet och egenkontroll**

Att beakta klienter i olika åldrar, deras familjer och närstående vid planeringen och genomförandet av tjänsten är en väsentlig del av utvecklingen av tjänstens

kvalitet, klientsäkerheten och egenkontrollen. Klienter inom vuxensocialarbetet och deras anhöriga/ närstående kan delta i utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll bl.a. genom att ge respons på tjänsterna.

### **Klientens rättsskydd**

Den som är missnöjd med kvaliteten på servicen eller bemötandet av klienten 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 upp på en elektronisk blankett eller skrivas ut på en pappersblankett via webbplatsen för Östra Nylands välfärdsområde:

Hälsa- och sjukvårdsanmärkning:

[https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muis\\_tutus\\_Ita-uudenmaan-hyvinvoilue\\_patient-1.pdf](https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muis_tutus_Ita-uudenmaan-hyvinvoilue_patient-1.pdf)

Socialtjänstens anmärkning:

[https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Minns\\_tus\\_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue\\_asiakas-1.pdf](https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Minns_tus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf)

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

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

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

### **Social- och patientombudet**

Social- och patientombudet för Östra Nylands välfärdsområde är Jenna Roberts, tel. 0405142535 (telefonid må och to kl. 9-13), e-post [asiavastaava@itauusimaa.fi](mailto:asiavastaava@itauusimaa.fi), postadress: Social- och patientombudet, Mannerheimgatan 20 K, 3:e vån., 06100 Borgå. Sändning av sekretessbelagda uppgifter ska undvikas.

Social- och patientombudet har till uppgift att arbeta för att främja klientens 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. Den ombudsansvarige sköter inte FPA:s, intressebevakningens eller arbets- och näringsbyråns ärenden. Ombudet varken fattar eller kan ändra beslut som fattats av andra tjänsteinnehavare. Mer information finns på webbplatsen för Östra Nylands välfärdsområde: Social- och patientombudet - Östra Nylands välfärdsområde (itauusimaa.fi)

Social- och patientombudet kan kontaktas:

om det finns frågor om klientens ställning och rättigheter inom socialvården

om det finns frågor om patientens ställning och rättigheter

om du behöver hjälp med anmärkning, klagan eller överklagande

om man behöver hjälp med patient- och läkemedelsskadeanmälningar

om man behöver vägledning för att lösa konfliktsituationer

Vid problem eller oklarheter gällande vård eller bemötande ska du i första hand kontakta vårdenhetens personal och förman. I motstridiga eller oklara situationer ska du i första hand kontakta personalen eller den anställda som fattat beslutet.

När klienten kontaktar social- och patientombudet får man oftast svar inom 1 vardag. Social- och patientombudets service är avgiftsfri. Tjänsten fungerar med tidsbeställning och kontoret ligger i Borgå, men klienterna har alltid möjlighet att om de så önskar även träffas i sin hemkommun.

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

##### **Behandling och beaktande av anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut vid utveckling av verksamheten**

Förmannen 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 klientanteckningarna och bildar sig en helhetsbild av situationen. Ärendet delges även den serviceansvarige och chefen för resultatgruppen. En felaktig verksamhet rättas till och vid behov görs en utvecklingsplan upp, om ärendet kräver åtgärder under en längre tid. De ändrade rutinerna informerar personalen vid arbetsgemenskapens möten, skrivs in i mötespromemorian och i tillhörande verksamhets- och introduktionsanvisningar.

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, och framställandet av anmärkning begränsar inte patientens eller klientens rätt att använda andra rättsmedel i ärendet. Om klienten inte är nöjd med svaret kan han eller hon lämna in ett klagomål till Regionförvaltningsverket eller Valvira. Klienten kan lämna in ett klagomål utan anmärkning, men en anmärkning är ofta det snabbaste sättet att få en förklaring till situationen.

#### **1.4.5 Personal**

##### **Antal anställda och struktur**

I vuxensocialarbetet och det mobila teamet i Östra Nylands välfärdsområde i Västra regionen arbetar:

ledande socialarbetare (Politics magister, Magister i samhällsvetenskaper)  
3 socialarbetare (Politics magister, Magister i samhällsvetenskaper)

3 socialhandledare i vuxensocialarbete, 1 socialhandledare som erbjuder socialhandledning på bäddavdelningarna på välfärdsområdet (socioonom YH) Handledare (yrkesexamen som lämpar sig för socialbranschen på minst andra stadiet)

Personalen har en för arbetsuppgifterna lämplig utbildning som uppfyller kompetenskraven.

Rekryteringen av personal sker i enlighet med rekryteringsprocessen i Östra Nylands välfärdsområde. Rekryteringarna inom välfärdsområdet sköts centraliserat inom HR-tjänsterna. Den ordinarie personalen rekryteras genom en offentlig ansökningsprocess. Tidsbegränsad personal rekryteras antingen internt eller via en offentlig ansökningsprocess, om det är fråga om ett vikariat på över 3 månader.

För yrkesutbildade personer har det fastställts behörighetskrav som anges i platsannonsen. Arbetstagarnas 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 klienter och patienter som är utsatta för allvarliga följder av smittsamma sjukdomar. För nya arbetstagare är prövotidens längd för ordinarie 6 månader och för visstidsanställda hälften av anställningens längd, men högst 6 månader.

Yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården ska ha sådana tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper som krävs för de uppgifter de sköter och som arbetsgivaren ansvarar för att bedöma.

<https://valvira.fi/sv/yrkesrattigheter/pavisande-av-tillrackliga-sprakkunskaper> .  
Språkkunskaperna säkras i intervjun.

Enligt 12 § i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården ska personer som vikarierar för en socialarbetare ha socialarbetarbehörighet eller lämplig högskoleexamen och minst grund- och ämnesstudierna i socialt arbete och den praktiska praktik som ingår i dem, eller ha skaffat sig tillräcklig praktisk erfarenhet och yrkesskicklighet i stället för praktik. Examensbevis och arbetserfarenhet för en person som arbetar som tillfällig socialarbetare kontrolleras under rekryteringen.

För var och en som tillfälligt arbetar som socialarbetare ska det skriftligen utses en legitimerad socialarbetare till handledare, under vars ledning och tillsyn han eller hon arbetar. Uppgiften som socialarbetare kan tillfälligt innehas under högst ett år av en person som studerar för yrket som legitimerad yrkesutbildad person eller har avlagt en för det sociala området lämplig högskoleexamen och som har tillräckliga förutsättningar för att utöva yrket. Kompetensen och lämpligheten säkerställs i rekryteringsskedet genom att kontrollera examens- och arbetsintygen.Handledning och övervakning av tillfälliga socialarbetare och andra studerande genomförs i praktiken genom kontinuerlig uppföljning vid enheten.

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

Verksamhetsenhetens personal introduceras i enlighet med introduktionsplanen i kundarbetet, behandlingen av kunduppgifter och dataskyddet samt genomförandet av egenkontrollen. Detsamma gäller för de studerande som arbetar vid enheten och för dem som varit borta länge efter hemkomsten. Betydelsen av ledarskap och utbildning accentueras när arbetsgemenskapen tillägnar sig en ny slags verksamhetskultur bl.a. när det gäller att stödja självbestämmanderätten eller planera och genomföra egenkontrollen. I lagen om yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården föreskrivs om de anställdas skyldighet att upprätthålla sitt yrkeskunnande och om arbetsgivarnas skyldighet att möjliggöra kompletterande utbildning för de anställda.

Teamarbetet ger goda möjligheter till en intensiv och långvarig introduktionsprocess. För den administrativa introduktionen (arbetstider, sekretess, sjukfrånvaro m.m.) och genomgången av planen för egenkontroll ansvarar en ledande socialarbetare inom vuxensocialarbetet. Dataskyddsutbildningen sker på nätet i början av anställningen och därefter årligen. Dessutom genomför de anställda i enlighet med SHM:s nationella klient- och patientsäkerhetsstrategi en utbildningshelhet gällande klient- och patientsäkerhet samt medicintekniska produkter. Mer information: Kund- och patientsäkerhetsstrategi och genomförandeplan 2022-2026 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163859/STM\\_2022\\_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163859/STM_2022_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (valtioneuvosto.fi)

## **Fortbildning för personalen**

Personal- och utbildningsplanen uppgörs årligen 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 utvecklingssamtalet. Arbetstagarna är skyldiga att upprätthålla sitt eget yrkeskunnande och arbetsgivaren är skyldig att göra det möjligt för personalen att delta i fortbildning.

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

I uppgifter enligt socialvårdslagen, samt vid behandling av ansökningar om utkomststöd, följer vi de behandlingstider som anges i lagen om utkomststöd och socialvårdslagen. Uppföljningen av personalens tillräcklighet genomförs genom uppföljning av klientantalen inom klientarbetet, inkommande kontakter och anmälningar enligt socialvårdslagen, antalet ansökningar enligt socialvårdslagen och lagen om utkomststöd samt behandlingstiderna för ansökningar och serviceprocesser.

Egenkontrollprocessen för att verkställa tidsfristerna för kompletterande och förebyggande utkomststöd i Östra Nylands välfärdsområde:

- 1.En inkommen ansökan registreras i klientinformationssystemet och i samband med detta säkerställs att räknaren för behandlingstiden ställs in korrekt.

2. De inkomna ansökningarna indelas i rätt enheter och i samband med detta säkerställer man genom att konsultera förmän att den enhet som behandlas har valts på rätt sätt för att säkra en så snabb handläggning av ansökan som möjligt.
3. Förmannen och/eller personalen i det team som behandlar ansökningarna delar ut inkomna ansökningar till enskilda handläggare, för att säkerställa att ansökningarna inte blir utan handläggare.
4. Handläggaren kontrollerar genast efter att ha mottagit ansökan om den innehåller alla uppgifter som krävs för beslutsfattandet och gör vid behov en begäran om tilläggsutredning omedelbart.
5. Varje handläggare ansvarar i fråga om sina egna ansökningar för att tidsfristerna uppfylls och är skyldig att meddela förmannen om handläggningstiderna för ansökan riskerar att överskridas till exempel på grund av för mycket arbete.
6. Varje förman följer upp hur handläggningstiderna i det egna teamet genomförs varje vecka och ser till att de frånvarande arbetstagarnas ansökningar omfördelas mellan personalen.
7. Personalen rapporterar omedelbart observerade kvalitetsavvikelser och risker till förmannen och förmannen till ledningen.

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

I 41 § i socialvårdslagen föreskrivs om sektorsövergripande samarbete för att ordna en servicehelhet som motsvarar klientens behov. En klient inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt. För att tjänstehelheten ska bli fungerande för klienten och motsvara dennes behov krävs samarbete mellan tjänstetillhandahållarna, där det är särskilt viktigt med ett informationsflöde mellan olika aktörer.

I 41 § i socialvårdslagen föreskrivs om sektorsövergripande samarbete för att ordna en servicehelhet som motsvarar klientens behov. Inom nätverket för vuxensocialarbete bedrivs ett sektorsövergripande samarbete med social- och hälsovården, Arbetskraftsmyndigheten och FPA för att främja klientens livshantering, övergång till utbildning eller arbetsliv. Dessutom samarbetar man med klientens samtycke med andra tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster, tredje sektorn och olika förvaltningsområden i form av sektorsövergripande nätverksträffar tillsammans med klienten, med klientens samtycke. Genom samarbetet strävar man efter att främja klientens aktiva aktörskap.

#### **Egenarbetare**

Enligt socialvårdslagen ska en egen kontaktperson utses för klienten inom socialvården för den tid klientrelationen varar. En arbetstagare behöver inte utses om en annan person som ansvarar för tjänsterna redan har utsetts för klienten eller om det av någon annan anledning är uppenbart onödigt att utse en person. Den person som fungerar som egen kontaktperson har till uppgift att i enlighet med klientens behov och intresse främja att servicen för klienten ordnas

i enlighet med bedömningen av servicebehovet. En egen kontaktperson har utsetts för vuxensocialarbetets klienter.

### **1.4.8 Lokaler och utrustning**

Kontorslokalerna för vuxensocialarbetet används av de anställda inom vuxensocialarbetet för klientarbete och klientträffar. I lokalerna tar man hänsyn till klienternas integritet och i planeringen av lokalerna har man även fäst uppmärksamhet vid klienternas och personalens säkerhet. Klienterna påträffas också i andra serviceproducenters lokaler som i lokaler för arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte, i Arbetskraftsmyndighetens lokaler och på bäddavdelningar. Dessutom påträffas kunder vid hembesök och i lokaler för tillfällig inkvartering. På kundmötena ser man alltid till att det även finns en annan anställd på kontoret. Vid behov utförs arbetet som pararbete.

Personalens och klienternas säkerhet ombesörjs med anrops- och larmanordningar.

Regelbunden och planmässig städning och renhållning av textilier är en väsentlig del av klienternas välbefinnande och trivsel. En god hygiennivå förebygger också spridning av smittsamma sjukdomar. Städning i vuxensocialarbetet har ordnats gemensamt med andra aktörer i välfärdsområdet.

Det rekommenderas att man utarbetar enhetens anvisningar för hygienpraxis i normaltidsituationer och dessutom för situationer under undantagstid. THL har publicerat en anvisning om bekämpning av infektioner inom långtidsvården och långtidsvården

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139297/URN\\_ISBN\\_978-952-343-464-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139297/URN_ISBN_978-952-343-464-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Anvisning 2/2020).

Mer information om uppföljning av allvarliga vårdrelaterade infektioner och anmälningspraxis finns på THL:s webbplats på adressen

<https://thl.fi/sv/teman/infektionssjukdomar-och-vaccinationer/sjukdomar-och-bekampning/utredning-och-anmalning-av-epidemier/anmalan-av-andra-epidemier-och-allvarliga-vardrelaterade-infektioner-harvi-> . Rapportera epidemier

och allvarliga vårdrelaterade infektioner (HARVI) - THL

Inom vuxensocialarbetet strävar man efter att genom god handhygien hos personalen främja förebyggandet av smittsamma sjukdomar. Arbetsgivaren erbjuder de som vill influensavaccin och andningsskydd. För att förebygga spridning av infektioner och smittsamma sjukdomar utnyttjas en hygienskötare inom välfärdsområdet.

Hygienskötare för Östra Nylands välfärdsområde: Marita Nyholm,  
[marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

Vid problem med inomhusluften eller andra olägenheter i arbetslokalerna ska de anställda göra en anmälan på en blankett som finns på intranätet. Anmälningar och begäranden om reparationsarbeten och lokalförändringar ska riktas till fastighetsservicen. Anmälan kan du göra till [tilat@itauusimaa.fi](mailto:tilat@itauusimaa.fi). Rådgivning och handledning fås av fastighetsservicen.

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

I enheten finns en första hjälps-förpackning som förvaras i vuxensocialarbetets lokaler på Nickby social- och hälsostation. Handledaren som utför boendeträning har en första hjälps-förpackning i sin bil. Den ledande socialarbetaren ansvarar för att första hjälps-förpackningarna är uppdaterade.

I klientarbetet används dagligen datorer och teknologi, särskilt klientinformationssystemet Proconsona och CaseM informationshanteringssystem. Dessutom har de anställda tillgång till samarbetspartnerns system inom ramen för sin egen roll och lagstiftning. Dessa system är Effica klientinformationssystem, FPA:s förmånsinformationstjänst Kelmu samt befolkningsdatasystemet som upprätthålls av DVV. Underhåll och övervakning av systemen tillhör systemägarna. Klienterna har rätt att få uppgifter, noteringar och logguppgifter om sig själva. År 2026 införs det nya kunddatasystemet Lifecare.

### **1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling**

Enheten genomför ingen läkemedelsbehandling.

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

I samband med introduktionen av personalen går man igenom alla anvisningar om behandling och registrering av personuppgifter och var anvisningarna finns. Personalen bekantar sig med de informationssäkerhetsanvisningar som utarbetats av Östra Nylands välfärdsområde samt med användnings- och registreringsanvisningarna för de informationssystem som de använder.

Med personuppgifter avses all information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person. Inom socialvården är klient- och patientuppgifter känsliga, sekretessbelagda personuppgifter. Hälsouppgifter hör till särskilda kategorier av personuppgifter och behandling av dem är endast möjlig under vissa förutsättningar <https://tietosuoja.fi/sv/register-over-behandling>. För god datahantering krävs att den är planerad för hela bearbetningstiden, från registrering av klientarbete till arkivering och dataradering. I praktiken bildar behandlingen av personuppgifter om klienten inom socialvården ett sådant personregister som avses i lagstiftningen. På behandlingen av personuppgifter tillämpas EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679. Utöver detta finns en nationell dataskyddslag (1050/2018) <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20181050> som kompletterar och preciserar dataskyddsförordningen. Behandlingen av personuppgifter påverkas också av branschspecifik lagstiftning.

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

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

Institutet för hälsa och välfärd (THL) har utfärdat en föreskrift (3/2021) om egenkontroll av informationssäkerhet och dataskydd enligt 27 § i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården. <https://thl.fi/sv/tema/informationshantering-inom-social-och-halsovarden/foreskrifter-och-specifikationer/foreskrifter>

En informationssäkerhetsplan är en separat handling som inte är avsedd att hållas offentligt framlagd, men är en del av enhetens egenkontroll som helhet.

Inom vuxensocialarbetet går den ledande socialarbetaren regelbundet tillsammans med personalen igenom anvisningar om dataskydd och behandling av personuppgifter och hur man ska gå till väga i undantagssituationer. Genom meddelanden från dataskyddsombudet och säkerhetsledningsteamet som skickas till personalen säkerställer man att personalen har aktuell information om lagstiftning, anvisningar och myndighetsföreskrifter. Östra Nylands välfärdsområde har utarbetat en anvisning för hantering av datasäkerhetsincidenter. Datasäkerhetsincident är en avsiktlig eller oavsiktlig händelse som kan leda till att integriteten, förtroendefullheten eller tillgången på information som välfärdsområdet ansvarar för äventyras.

Det är alla anställdas uppgift att se till att uppgifter om klienter/personal och andra registrerade hanteras enligt instruktionerna. Om det upptäcks personuppgiftsincidenter eller avvikelser i det dagliga arbetet, meddelas detta till förmannen och dataskyddsombudet utan dröjsmål. Dataskyddsombudets uppgift är, beroende på hur allvarlig kränkningen av uppgiftsimportören är, att anmäla detta vidare till dataombudsmannens byrå inom 72 h från det att saken upptäcktes. Om en personuppgiftsincident inträffar ska även de personer vars uppgifter det var fråga om underrättas om detta.

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

## **Registrering av klientarbete**

I klienternas planer skrivs in mål som stöder den fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmågan samt främjar välbefinnande och delaktighet. Klienterna informeras om vilka tjänster och aktörer som erbjuds samt om möjligheter att upprätthålla och upprätthålla den fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmågan.

Syftet med de tjänster som erbjuds inom vuxensocialarbetet är att stödja klientens livshantering och erbjuda socialservice samt sysselsättningsfrämjande service. Klienterna får personlig handledning och rådgivning. För dem görs en bedömning av servicebehovet och en klientplan samt en aktiveringsplan i samarbete med Arbetskraftsmyndigheten när det behövs. Klienten deltar som sakkunnig i sin egen situation i planeringen och genomförandet av sin klientrelation. Mål som man kommit överens om med klienten skrivs in i klientplanen och förverkligandet av dem följs upp tillsammans med klienten. Klienternas funktionsförmåga främjas i huvudsak genom socialarbete och socialhandledning på det sätt som beskrivs i klientplanen samt genom de tjänster och stödåtgärder som definieras i socialvårdslagen och lagen om utkomststöd.

Uppnåendet av klienternas mål följs upp regelbundet med hjälp av klientplaner. Behovet av tjänster och tjänsternas genomslagskraft bedöms alltid när tjänsterna börjar och slutar, eller när ett fortsatt beslut fattas.

Klienternas funktionsförmåga och välbefinnande följs upp genom kundmöten samt genom rapporter från serviceproducenter. På träffarna bedöms klientens mående och funktionsförmåga samt hur de uppställda målen har förverkligats. De samtal som förs med klienten under träffarna samt iakttagelser om klientens situation registreras i klientdatasystemet.

Det är varje yrkespersons ansvar att registrera klientarbetet. Inskrivningsskyldigheten 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. Inskrivningsskyldigheten regleras i 4 § i lagen om klienthandlingar inom socialvården. Det är varje yrkespersons ansvar att registrera en enskild kunds kunduppgifter och det förutsätter professionell prövning av vilka uppgifter som i varje enskilt fall är väsentliga och tillräckliga.

Den ledande socialarbetaren ser till att den arbetstagare som börjar i den nya uppgiften får introduktion i datasäkerhets- och dataskyddsanvisningarna samt den specialkompetens som behövs i arbetstagarens egna arbetsuppgifter. Om grunderna för behandling av personuppgifter och datasäkerhet ordnas regelbundet utbildning som arbetstagaren har kontroll över att delta i.

### **Redogörelse för 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 personuppgiftsansvarige att informera den registrerade om behandlingen av hans eller hennes personuppgifter. Kunderna informeras muntligen i frågor som rör behandlingen av uppgifterna.

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

Läs mer:

Behandling av klientuppgifter inom socialvården

<https://tietosuoja.fi/documents/6927448/10594424/Sosiaalihuollon+asiakatietojen+k%C3%A4sittely.pdf/fc9f4ce8-caee-3161-f3ae-8962a87007b6/Sosiaalihuollon+asiakatietojen+k%C3%A4sittely.pdf?t=1664534736382> (på finska)

Anvisningar för registrering inom socialvården – THL

<https://thl.fi/sv/teman/informationshantering-inom-social-och-halsovarden/dokumentation/dokumentationsanvisningar-for-socialvarden>

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

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

Klienter och deras närstående kan ge respons genom att utnyttja olika kanaler:

genom att diskutera med personalen och ge muntlig respons vid verksamhetsställena i Östra Nylands välfärdsområde

genom att skicka respons per e-post till adressen [viestinta@itauusimaa.fi](mailto:viestinta@itauusimaa.fi)

Via responsblanketten på webbplatsen: <https://itauusimaa.fi/palaute/>

svara på klientbelåtenhetsenkäter

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

Välfärdsområdet har tagit i bruk Roidu Oy:s enkät- och rapporteringssystem, med hjälp av vilket man samlar in klientrespons. Klientresponsen behandlas regelbundet i arbetsgemenskapen. Utifrån responsen vidtar verksamhetsenheten nödvändiga omedelbara utvecklingsåtgärder. Samlingar av klientrespons och resultat från klientbelåtenhetsenkäter utnyttjas på längre sikt för att utveckla verksamheten samt i större utsträckning för att utveckla och leda tjänster i Östra Nylands välfärdsområde.

## **1.5 Egenkontrollens riskhantering**

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

Den verksamhetsansvariga ledningens och förmännens uppgift är att se till att egenkontrollen ges anvisningar och ordnas samt att de anställda har tillräcklig information om säkerhetsfrågor. De som ansvarar för verksamheten ska se till att

tillräckliga resurser har avsatts för att trygga säkerheten. Det är förmannens ansvar att skapa en positiv attitydmiljö för hantering av säkerhetsfrågor. 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. Till karaktären av riskhantering hör att arbetet aldrig är färdigt.

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

Riskerna kan orsakas av till exempel otillräcklig personaldimensionering eller verksamhetskultur t.ex. risker kan orsakas av omotiverad begränsning av klientens självbestämmanderätt, fysisk verksamhetsmiljö (t.ex. problem med tillgängligheten och lokalernas lämplighet eller svåransvänd utrustning). Ofta är riskerna summan av många aktiviteter. En förutsättning för riskhantering är att arbetsgemenskapen har ett öppet och tryggt diskussionsklimat där både personalen och kunderna och deras anhöriga vågar föra fram sina iakttagelser om kvalitet och klientsäkerhet.

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

Inom riskhanteringen förbättras kvaliteten och klientsäkerheten genom att redan på förhand identifiera de kritiska arbetsmoment där det finns risk för att de krav och mål som ställs på verksamheten ska uppfyllas. Till riskhanteringen hör en planmässig verksamhet för att eliminera eller minimera missförhållanden och konstaterade risker. Som en del av genomförandet av riskhanteringen registreras, analyseras, rapporteras och genomförs korrigerande åtgärder. Det är förmannens ansvar att göra personalen förtrogen med principerna för och genomförandet av egenkontrollen, inklusive personalens lagstadgade skyldighet att anmäla missförhållanden i klientsäkerheten och hot om sådana. Riskhantering och egenkontroll är en del av vardagens arbete i tjänsterna.

Vid arbetsenheten genomförs en regelbunden riskbedömning i enlighet med arbetarskyddets anvisningar. I varje veckoteam är det möjligt att lyfta fram frågor kring arbetssäkerhet och riskhantering. HaiPro-systemets riskhanteringsblankett har senast fyllts i för västra vuxensocialarbetets del 13.11.2025. Blanketten fylls i årligen. Alla anställda som arbetar på Sibbos Sotehus förutsätts delta årligen i säkerhetspromenaden i Sibbos Sotehus och alla som arbetar på WSOY-huset i Borgå förutsätts delta i säkerhetspromenaden i WSOY-huset i Borgå. Arbetstagarna ska följa välfärdsområdets allmänna anvisningar om arbetarskydd. Tillsammans med enhetens anställda har man utarbetat en beredskapsplan för tillbud som ses över minst en gång om året, men alltid när situationen så kräver.

Den som hör till arbetsenhetens personal ska utan hinder av sekretessbestämmelserna utan dröjsmål underrätta den ansvariga personen vid serviceenheten eller någon annan person som svarar för tillsynen över verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller ett uppenbart hot om missförhållande vid genomförandet av klientens eller patientens social- eller hälsovård eller om någon annan lagstridighet. Den person som gjort anmälan får inte bli föremål för negativa repressalier till följd av anmälan. (Lag om tillsyn över social- och hälsovården 29§). Anmälan görs omedelbart när arbetstagaren upptäcker ett missförhållande eller hot om ett sådant som riktar sig mot kunden. Anmälan görs via HaiPros system, med hjälp av den elektroniska S-pro-anmälan.

Den person som tar emot anmälan ska meddela detta till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården i välfärdsområdet. Den förman som ansvarar för verksamheten och som tagit emot anmälan ska vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller hotet om ett sådant, och om så inte sker ska anmälaren anmäla saken till regionförvaltningsverket. I enhetens egenkontroll har ovan definierats hur korrigerande åtgärder i anslutning till missförhållanden ska genomföras i riskhanteringsprocessen. Om missförhållandet är sådant att det kan avhjälpas i förfarandet för enhetens egenkontroll, tas det omedelbart under arbete. Om missförhållandet är sådant att det kräver åtgärder av den instans som har organiseringsansvar, överförs ansvaret för de korrigerande åtgärderna till den behöriga instansen.

För att kunna anmäla klient- och patientsäkerhetsanmälningar och tillbud inom social- och hälsovården i Östra Nylands välfärdsområde använder välfärdsområdet rapporteringsprogrammet HaiPro. HaiPro-systemet är ett elektroniskt system som används av personalen för att dokumentera, hantera, följa upp och rapportera incidenter, incidenter och tillbud. Anställda uppmuntras att lämna in anmälningar med låg tröskel. Anmälan om riskhändelser kan göras av vilken person som helst som arbetar i klient- och patientmiljön. Anmälningarna behandlas utan dröjsmål senast vid nästa teammöte med personalen.

I HaiPro-systemet finns tre olika anmälningar: Patient/klientsäkerhetsanmälan: händelser som äventyrar patientens/klientens säkerhet, SPro-anmälan om missförhållanden inom socialbranschen och Arbetssäkerhetsanmälan: händelser som äventyrar personalens säkerhet. Anmälan kommer till förmannens e-post och ska behandlas i det elektroniska systemet utan dröjsmål. 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 -fullmäktigen.

Den närmaste chefen antecknar korrigerande åtgärder i de anmälningar som gjorts i HaiPro-systemet och vid behov en längre tid utvecklingsplan för att rätta till saken. Den närmaste chefen för vid behov ärenden vidare till ledningen och andra berörda instanser. Personalen informeras om förändringar i arbetsgemenskapens möten och antecknas i mötespromemorian. Det är varje anställds ansvar att läsa mötespromemorian. Ändringarna uppdateras i de relevanta verksamhets- och introduktionsanvisningarna för enheten. Vid behov

meddelas personalen via e-post. Samarbetsparterna informeras om ändringarna per telefon, e-post eller brev, om informationen är nödvändig för deras verksamhet och samarbete.

Även klienter eller anhöriga har alltid möjlighet att göra en anmälan om riskhändelser via välfärdsområdets webbplats, Anmälan om riskhändelser - Östra Nylands välfärdsområde (itauusimaa.fi). Anmälningar om riskhändelser behandlas i enheterna tillsammans med personalen. Anmälan om tillbud görs anonymt och inget separat svar ges.

Dataskydds-/datasäkerhetskränkningar anmäls per e-post till Östra Nylands dataskyddsombud, som vidarebefordrar uppgiften till registratorskontoret. Registraturen sparar ett officiellt meddelande om personuppgiftsincident i CaseM. Dataskyddsombudet bedömer om en anmälan utifrån anmälan görs till dataombudsmannen eller någon annan myndighet.

Förteckning över anvisningar för genomförande av riskhantering/egenkontroll:

Enhetens säkerhetsanvisningar, räddningsplaner och utrymningssäkerhetsutredning

Kvalitets-, klient- och patientsäkerhetsplan för Östra Nylands välfärdsområde

Beredskapsplan för Östra Nylands välfärdsområde

Verksamhetsprogram för arbetarskyddet

Företagshälsovårdens arbetsplatsutredning

Introduktionsplan/anvisningar

HaiPro-systemet, genom vilket personalen anmäler klientsäkerhetsanmälningar, arbetarskyddsanmälningar, missförhållanden inom det sociala området (Spro), och där man årligen gör en riskidentifiering och riskbedömning av enheten samt antecknar åtgärder för att eliminera/minska riskerna.

Dataskyddsmeddelanden/-säkerhetsmeddelanden till dataombudsmannen

Socialvårdspersonalens anmälningskyldighet och handlingsdirektiv

Hygienanvisning (Social- och hälsovårdsministeriets rekommendation om smittskyddsåtgärder fr.o.m. 1.7.2022)

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

I riskhanteringsprocessen kommer man överens om tillvägagångssätt för att identifiera risker och kritiska arbetsmoment och hur egenkontroll ska riktas mot dem. Riskkartläggning görs årligen. De årliga riskkartläggningarna hjälper till att identifiera och beskriva risker i anslutning till enhetens verksamhet, bedöma riskernas betydelse och sannolikheten för att de realiserar samt definiera tillvägagångssätten för hantering, övervakning och rapportering av riskerna. De enhetsspecifika riskerna i verksamheten bedöms dessutom bl.a. i utredningen

om utrymningssäkerheten, räddningsplanen, beredskapsplanen för tillbud och arbetsplatsutredningen.

I riskhanteringsprocessen kommer man överens om åtgärder för att rätta till konstaterade negativa händelser och missförhållanden. Orsakerna till kvalitetsavvikelser som kräver förändring utreds och nödvändiga åtgärder för att åstadkomma en förändring planeras. Korrigerande åtgärder registreras i ett uppföljningsdokument för egenkontroll.

Tillsammans med personalen går man igenom introduktionen och repeterar årligen den anmälningsskyldighet som fastställts i lagen om tillsyn över social- och hälsovården. Ansvaret för att den information som erhållits i riskhanteringen utnyttjas i utvecklingen ligger hos den som ansvarar för verksamheten, men de anställda ska informera ledningen om de risker som upptäckts.

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

Tjänster som köpts in av underleverantörer:

Mehiläinens arbetshälsa  
Städ- och fastighetsskötsel  
Stödpersonarbete  
Övriga köpta tjänster inom socialvården  
Tolktjänster  
Klientinformationssystem  
Andra särskilda tjänster vid behov

Inom välfärdsområdet genomförs avtalskontroll och vid behov vidtas åtgärder enligt avtalet.

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

I Östra Nylands välfärdsområde finns en beredskapsplan på samma nivå som välfärdsområdet. Planunderlaget för beredskapsplanen för Östra Nylands välfärdsområde läggs av beredarna för välfärdsregionen och planen godkänns av välfärdsområdets regionstyrelse. Syftet med beredskaps- och beredskapsplanen är att serviceproduktionen ska kunna skötas så störningsfritt som möjligt under alla förhållanden, hantera störningssituationer och återhämta sig från dem. Beredskapsarbetet leds av chefen för välfärdsområdet tillsammans med räddningschefen.

## **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 de uppgifter och tjänster som ingår i deras ansvarsområde. I programmet ska det anges hur iakttagandet av de förpliktelser som avses i 1 mom. som helhet ska ordnas och genomföras. I programmet för egenkontroll ska det anges hur social- och hälsovårdstjänsternas utfall, säkerhet och kvalitet samt jämlikhet följs upp och hur konstaterade brister åtgärdas. Som en del av programmet för egenkontroll finns de i lagen särskilt föreskrivna egenkontrollplanerna och patientsäkerhetsplanerna.

Programmet för egenkontroll samt de observationer som baserar sig på uppföljningen av genomförandet av programmet för egenkontroll och de åtgärder som vidtas utifrån dem ska publiceras i det offentliga datanätet och på andra sätt som främjar deras offentlighet.

## 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.

Enhetsspecifik information om behoven av att utveckla servicekvaliteten och klientsäkerheten fås från flera olika källor. I processen för genomförandet av egenkontrollen (processen för riskhantering) behandlas alla klientsäkerhetsrisker, anmälningar om missförhållanden och utvecklingsbehov som kommit till kännedom. För de korrigerande åtgärderna kommer man överens om en plan beroende på hur allvarlig risken är.

I Östra Nylands välfärdsområde förbereder man sig på olika säkerhetssituationer. I utvecklingen av tjänsterna bör man beakta att tjänsterna är klientorienterade, jämlika och regionalt heltäckande. Tillgänglighet och tillgänglighet är viktigt. Klienterna ska få betjäning på finska och svenska. Klienterna bemöts med uppskattning, man lyssnar på dem och de ska få den hjälp de behöver av sina tjänster. Kontinuiteten i vården och rehabiliteringen ska genomföras så att överlappande tjänster undviks genom att olika serviceutbud utnyttjas i samarbete. Tjänsten ska utvecklas till att vara effektiv, kvalitativt, långsiktigt och kostnadseffektivt. Fokus har flyttats till förebyggande.

Varje verksamhetsenhet har sin egen verksamhetsplan, så även inom vuxensocialarbetet, där man talar om att utveckla verksamheten. Tjänsterna utvecklas och förenhetligas så att man kan erbjuda klienterna hjälp och stöd i rätt tid och på lämpligt sätt.

## 3 Författare och datum för planen för egenkontroll

Namn: Tove Bergström  
Titel: Ledande socialarbetare  
Datum: 21.1.2026

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

Namn: Tove Bergström  
Titel: Ledande socialarbetare