

SOCIALSERVICENS PLAN FÖR EGENKONTROLL, centraliserad servicehandledning för äldre, Rodret

INNEHÅLL

1. UPPGIFTER OM VERKSAMHETSENHETEN	2
2. VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER	2
3. UTARBETANDET AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL.....	3
4. RISKHANTERING, KLIENTSÄKERHET	4
5. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER	6
Bedömning av servicebehovet.....	7
Klient- och serviceplan	7
Klientens rättsskydd	8
6. Personal	9
Lokaler	11
Tekniska lösningar	11
7. UTVECKLING AV VERKSAMHETEN.....	12
8. UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL	12

1. UPPGIFTER OM VERKSAMHETSENHETEN

Borgå stad, Äldreomsorgen och handikappservicen, Klienthandledningstjänsterna FO-nummer: 1061512-1
Verksamhetsenhetens namn Centraliserad servicehandledning för äldre, Rodret
Serviceform Centraliserad servicehandledning för äldre
Verksamhetsenhetens adress Tullportsgatan 4, 06100 Borgå
Ansvarig chef för verksamhetsenheten Nina Moisander, vice servicekoordinator, tfn 0405510642 fornamn.efternamn@porvoo.fi

2. VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER

Verksamhetsidé

De äldre kommuninvånarna ges möjlighet till en rättidig, trygg och jämlik vardag med ett klientorienterat och inkluderande arbetssätt där tvåspråkigheten beaktas.

Målet med centraliserad servicehandledning för äldre är att främja hälsa och välmående genom att man stöder och stärker klienternas egna resurser samt förbättrar deras livssituation och förebygger att problemen blir permanenta. Målet är att erbjuda god, trygg, professionell och omfattande service som stöder klientens funktionsförmåga. Verksamheten baserar sig på socialvårdens allmänlagstiftning och speciallagstiftning.

Verksamhetsuppgift

I den utsträckning som kommuninvånarens situation kräver ordnas bedömning av servicebehovet och de tjänster som behövs planeras och sköts, liksom även besluten om relaterade klientavgifter, inom den centraliserade servicehandledningen för äldre.

Enheten ger servicehandledning och råd om allmänna social- och hälsovårdstjänster, kommunens andra allmänna tjänster, tredje sektorns tjänster samt om sociala förmåner (t.ex. FPA-förmåner).

Enheten koordinerar och bestämmer bland annat om följande tjänster för äldre:

- socialtjänster för krigsveteraner och krigsinvalid
- stödtjänster (t.ex. matservice, trygghetstelefon, service till stöd för rörligheten enligt socialvårdslagen (färdtjänst) och små ändringsarbeten på bostaden)
- närståendevård samt ordnande av ledighet för närståendevårdare (personer över 65 år)
- korttidsvård
- dagverksamheten
- hemvård
- serviceboende

Värderingar och verksamhetsprinciper

Enhetens värderingar och verksamhetsprinciper följer värderingarna i Borgå stads strategi, som är

- Tillsammans
- Modigt
- Med respekt för varandra
- Ansvarsfullt

I verksamhetsprinciperna följer man även följande:

- Lagstiftningens principer
- Rättvisa och likvärdighet
- Respekt för klientens självbestämmanderätt
- Klientorientering och klientens deltagande
- Individualitet

Målet med socialvårdspersonalens professionella verksamhet är att främja social funktionsförmåga, jämlikhet och delaktighet samt att förebygga utslagning och öka välbefinnandet.

Personalens skyldighet inom socialvården är att i sin professionella verksamhet följa det som fastslås om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt om hantering av klientuppgifter.

3. UTARBETANDET AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

Person eller personer som ansvarar för planeringen av planen för egenkontroll

Planen för egenkontroll har utarbetats och uppdaterats i samarbete med hela enhetens personal, så att en anställd från enheten, chefen och resultatenhetens servicechef deltagit i den.

De anställda ansvarar för sitt eget agerande och för att slutföra uppgifter enligt sin arbetsbeskrivning så att de i sin verksamhet följer lagstiftningens principer, organisationens instruktioner och kriterier för beviljande samt god förvaltningssed. Genom sitt agerande främjar de hanteringen av kommuninvånarens ärende och ett jämlikt och sakligt bemötande av kommuninvånaren.

Enhetens chef leder enhetens verksamhet och ansvarar för arbetsledningen vid enheten. Hen följer, handleder och utvärderar kvaliteten på verksamheten vid enheten. Hen rapporterar till ledningen om brister i verksamheten.

Resultatenhetens servicechef ansvarar för att bedöma och förebygga brister i verksamheten.

Kontaktuppgifter till den person som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen:

Enhetens chef, kontaktuppgifter ovan

Uppföljning av planen för egenkontroll

Planen för egenkontroll granskas varje år. Planen för egenkontroll uppdateras vid behov och när det inom verksamheten sker förändringar gällande kvaliteten eller klientsäkerheten.

Egenkontrollplanens offentlighet

Planen för egenkontroll finns till påseende på informationens anslagstavlor i Rodret och på Borgå stads webbsidor.

4. RISKHANTERING, KLIENTSÄKERHET

Förteckning över instruktioner och principer inom verkställningen av riskhantering/egenkontroll

Klientsäkerhet

Klienterna har rätt till ett jämlikt, högklassigt bemötande och fungerande kundbetjäning. Detta främjas på följande sätt:

- den anställda orienteras i arbetet. Introduktion ordnas så att den anställda har färdigheter att ansvara för högklassigt genomförande av de uppgifter som tilldelats hen. Enheten har ett introduktionsprogram, där delområdena i introduktionen definieras och ansvaret för introduktionen har fördelats. Introduktionen ordnas i den omfattning som den anställdas behov förutsätter, med beaktande av hens kunskaper och tidigare arbetserfarenhet.
- den anställda sätter sig in i arbetet. Den anställda ansvarar för att sätta sig in i och följa de uppgifter som hen fått och den lagstiftning som uppgifterna omfattas av, organisationens kriterierna för beviljande och andra instruktioner
- kontinuerlig introduktion och orientering främjas så att serviceprocesser, tilldelningskriterier och andra instruktioner hanteras och uppdateras regelbundet och alltid vid behov
- alla ansvarar för att föra utvärderande och utvecklande samtal samt för att vid enheten och tillsammans med intressentgrupperna främja verksamheten genom att följa verksamhetsidéns, verksamhetsprincipernas och verksamhetsuppdragets mål.
- vid enheten ser man till
 - tidsenlig och kvalitativ klientdokumentation genom att följa formbunden dokumentation
 - att det reserveras tillräckligt med tid för dokumentation
 - dokumentationen görs utan obefogat dröjsmål, senast inom fyra (4) vardagar
 - omsorgsfull hantering av dokumenten
 - bedömning av klientens servicebehov och klientplanen genom tillräckligt omfattande multiprofessionellt samarbete, där experterna sköter den inbördes ansvarsfördelningen och koordinerat främjar överenskomna uppgifter.
 - utvärdering och jämlik tolkning av indikatorerna över funktionsförmågan
 - klientinformation så att klienten och hans representant (ombud, intressebevakare, befullmäktigad för intressebevakning) är medvetna om hanteringen av klientens ärende och ärendets status och dess fortplantning samt om ärenden på klientens eget ansvar
 - kontakthantering så att kontaktförfrågningar från klienter besvaras senast inom två (2) vardagar.
 - Oros- och förhandsanmälningar hanteras i skyndsamsordning så att brådskande anmälningar behandlas senast följande vardag och ickebrådskande anmälningar inom två (2) vardagar.
 - kollegialt stöd och kompetensspridning

Arbetarskydd

Chefen eller ledningen ger anvisningar och föreskrifter för arbetarskyddet. Var och en ska se till att man inte i onödan hamnar i situationer där arbetarskyddet äventyras.

Anvisningar för ensamarbete har getts på enheten.

På enheten tas klienter emot i lokaler som är avsedda för mottagningsarbete och har en nödutgång. I dem tar man hand om möblering, förvaring och placering av saker samt inredning så att den anställdas fysiska trygghet säkerställs. Den anställda har rätt att vid behov arbeta i par. Den anställda diskuterar och avtalar med sin chef om behovet av väktare.

Den anställda behöver inte tåla eller ta emot osakligt bemötande, personliga angelägenheter eller hotande situationer som orsakas av klienten eller hans närmaste krets. Den anställda har rätt att sätta gränser i sådana situationer.

Klientarbetet kan med chefens ledning begränsas i enskilda fall så att klientens/kommuninvånarens kontaktförfrågningar gällande samma ärende bara besvaras en gång. När kommuninvånare gör gränslösa kontaktförsök, besvaras de högst en gång per dag.

Personalens tillbud ska anmälas enligt organisationens instruktioner. Alla tillbud rapporteras.

Olycksfall i arbetet ska omedelbart rapporteras till chefen eller genast när det blir möjligt med tanke på situationens karaktär. Olycksfallen ska rapporteras enligt organisationens instruktioner.

Datasäkerhet och dataskydd

Enheten följer dataskyddslagen. Personalen ska avlägga en elektronisk dataskyddsutbildning. För klientdatasystemet finns särskilda anvisningar och en sekretessförbindelse. De anställda har på basis av lagen och tjänsteförordnande sekretess- och tystnadsplikt som även fortsätter efter att anställningsförhållandet/tjänsteförhållandet upphört.

Borgå stad har även särskilda datasäkerhetsinstruktioner som ska följas. Personalen avlägger en dataskyddsutbildning. Frågor kring sekretess och tystnadsplikt ska tas upp i början av ett tjänsteförhållande. Nya anställda introduceras i dataskydd och personuppgiftsbehandling. Studerande undertecknar ett formulär om tystnadsplikt.

I praktiken ser varje anställd till att utomstående personer inte kommer åt sekretessbelagda uppgifter. Var och en ska låsa sin dator eller logga ut från datorn då man lämnar rummet. Dörrarna ska hållas låsta när rummet står tomt. Utomstående personer får inte lämnas ensamma i utrymmen där det finns sekretessbelagda uppgifter. Sekretessbelagda uppgifter ska förvaras i låsta skåp i låsta rum.

Misstag som gäller klientuppgifterna i klientdatasystemet (exempelvis information som lagts till i fel klients uppgifter, att fel klients uppgifter öppnats) ska rapporteras till byråsekreteraren, som antecknar misstaget för kännedom.

Om ett misstag orsakar skada för en klient är den anställda skyldig att meddela chefen om detta. Chefen utreder behovet av ytterligare åtgärder, bland annat tillsammans med dataskyddsombudet.

Alla anställda ska följa enhetens överenskomna rutiner för registrering av information.

Klienten ombes ge sitt tillstånd till/sin underskrift för en vård- och serviceförbindelse (i Effica) som förvaras bland klientdokumenten samt dokumenteras i klientuppgifterna i Effica.

Registerbeskrivningen av Effica finns på webbplatsen porvoo.fi.

Dataskyddsombud Johanna Päiväranta, jurist, tfn 040 741 7383 (tietosuojaavastaava@porvoo.fi)

Identifiering av risker

Varje anställd ansvarar för att bedöma klientsäkerheten, arbetarskyddet och datasäkerheten i verksamheten. Observerade risker ska anmälas till chefen, under vars ledning man bedömer och planerar åtgärder för att undanröja, förebygga och hantera riskerna.

Chefen ger information om de uppdaterade anvisningarna vid arbetsplatsmöten eller per e-post. Instruktionerna förvaras i det gemensamma elektroniska arbetsutrymmet.

5. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

Bedömning av servicebehovet

Vård- och servicebehovet bedöms tillsammans med klienten och vid behov med hens anhöriga, närstående eller lagliga representant. Bedömningen utgår från klientens egna önskemål och uppfattningar om sina resurser och hur de kan stärkas. Klientens självbestämmanderätt respekteras.

I utredningar av servicebehov fokuserar man på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmågan samt på möjligheterna till rehabilitering. Bedömningar av servicebehov omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan, som är fysisk, psykisk, social och kognitiv funktionsförmåga, liksom även den ekonomiska situationen. I bedömningen beaktas dessutom förutsedda riskfaktorer som försämrar funktionsförmågan, såsom instabilt hälsotillstånd, försämrat nutritionstillstånd, otrygghet, knappa sociala kontakter eller smärta.

Klientens servicebehov bedöms med de metoder som ingår i socialvårdslagen eller i speciallagar. De indikatorer som används för bedömning av funktionsförmåga är

- Rava -> indikator på/bedömning av funktionsförmåga och stödbehov hos äldre personer (över 65 år); Funktionsförmågan bedöms med hjälp av följande funktioner: syn, hörsel, tal, rörelse, blås- och tarmfunktion, ätande, medicin, påklädning, personlig hygien, minne och psyke.
- RaiScreener -> utvärdering av äldre personers funktionsförmåga
- MMSE-> minnestest vid behov
- MNA -> vid behov indikator på/bedömning av näringstillståndet.

Klient- och serviceplan

Klient-, service- och/eller vårdplanen görs upp i den omfattning som klientens situation och servicebehov kräver, samt vid behov som ett sektorsövergripande samarbete. I planen antecknas de mål och tjänster genom vilka klientens servicebehov ska tillgodoses. Planen följs upp i samarbete med klienten, hens närmaste krets och de instanser som ansvarar för ordnandet av tjänsterna.

Sakligt bemötande av klienter

Kommuninvånare och klienter ska alltid bemötas sakligt, respektfullt och i enlighet med god förvaltning, bland annat i enlighet med vad som sägs ovan i detta dokument.

Därtill beaktas lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagens bestämmelser om bemötandet av klienter inom socialtjänsterna. Klienten har rätt att av den som tillhandahåller socialvården få god socialvård och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas så att hans människovärde inte kränks och så att hans övertygelser och integritet respekteras. I förverkligandet av socialvården ska man beakta klientens önskemål, åsikter, intressen och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund. I fall av farliga situationer eller om klienten upplever att hen bemötts osakligt, ska man gå igenom ärendet med klienten och vidta nödvändiga åtgärder för att situationen inte ska upprepas. Alla anställda är skyldiga att meddela sin chef om de upptäcker osakligt beteende mot en klient eller en arbetskamrat. Klienterna ombes framföra eventuell respons till enhetens förman.

Alla anställda är skyldiga att meddela sin chef om de upptäcker osakligt beteende gentemot en klient eller kollega.

Klientnöjdheten följs regelbundet upp bland annat genom enkäter, som i regel genomförs vartannat år.

Klientrespons behandlas i nödvändig omfattning under chefens ledning, och serviceprocesser kan uppdateras utifrån responsen.

Klientens rättsskydd

Socialvårdens klienter har rätt till högklassig socialvård och ett gott bemötande utan diskriminering. Klienterna ska behandlas med respekt för deras människovärde, övertygelse och integritet. Beslut om den faktiska vården och servicen fattas och förverkligas när klienten omfattas av tjänsterna. Klienter som är missnöjda med tjänsternas kvalitet eller bemötandet har rätt att lämna in en anmärkning till den ansvariga för verksamhetsenheten eller till den ledande tjänsteinnehavaren. Klienten kan också lämna in klagomål till tillsynsmyndigheten (Regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller justitiekansler).

a) Mottagare av anmärkningar

Borgå stad Registratorskontoret, social- och
hälsovårdssektorn
Stadshusgatan 5,
06100 Borgå
SOTEKIRJAAMO@porvoo.fi
Kompassen, Krämartorget B, 06100
Borgå.
tfn 020692250

b) socialombudsmannens kontaktuppgifter och information om service som hon erbjuder

Social- och patientombudsman
Pamela Stenberg tfn 044 729 7987
må-to kl. 9–12
sosiaaliasiamies@pohyky.fi

Möten med tidsbokning. Socialombudsmannens verksamhet grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården.

Till socialombudsmannens uppgifter hör bland annat juridisk rådgivning, hjälp med att lämna in anmärkningar och information om klientens rättigheter.

Patientombudsmannens uppgifter definieras i lagen om patientens ställning och rättigheter. Enligt 11 § i lagen ska patientombudsmannen ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av lagen samt hjälpa patienter att lämna in anmärkningar eller klagomål.

Patientombudsmannen informerar om patientens rättigheter och arbetar även i övrigt för att främja patientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda.

C) Kontaktuppgifter till konsumentrådgivningen och information om tjänster som den erbjuder

Den nationella konsumentombudsmannen tfn 0295536901 (på finska), 0295536902 (på svenska)

d) Hur hanteras anmärkningar, klagomål och tillsynsbeslut gällande enhetens verksamhet och hur beaktas de i utvecklingen av verksamheten?

En klient som är missnöjd med bemötandet inom socialvården, eller klientens vårdnadshavare eller någon annan representant, kan lämna in en anmärkning till den ansvariga för verksamhetsenheten inom socialvården eller till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Syftet med anmärkningsförfarandet är att klientens ärende behandlas så nära serviceprocessen som möjligt och av en sådan person som genom sitt avgörande snabbt och direkt kan bidra till att åtgärda bristen. Man kan inte söka ändring i ett enskilt beslut genom en anmärkning. En anmärkning kan emellertid påverka hur man framöver agerar och bemöter klienter inom verksamhetsenheten. En klient inom socialvården kan lämna in en fritt formulerad förvaltningsklagan gällande upplevda brister i social- och hälsovården eller en myndighets förfarande till regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller statsrådets justitiekansler. Det är också möjligt att lämna in klagomål till kommunala och statliga myndigheter. I vissa fall kan regionförvaltningsverket överföra klagomålet till Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira (exempelvis allvarliga vårdfel samt nationellt eller principiellt viktiga frågor). Rätten att lämna in ett klagomål begränsas inte till egna ärenden, utan vem som helst kan lämna in ett klagomål. Klagomålsförfarandet är ingen officiell process för ändringssökande, och förvaltningsklagan kan därför inte leda till en ändring i innehållet i ett enskilt servicebeslut. Avgörandet på ett klagomål kan inte överklagas. En förvaltningsklagan gällande socialvården kan exempelvis gälla

- servicesystemets och verksamhetsenhetens funktion
- personalens tillräcklighet
- förfaranden och arbetsrutiner
- dåligt bemötande av klienter
- vårdens och tjänsternas otillräcklighet eller tillgänglighet.

I avgörandet på ett klagomål kan man ta ställning till ändamålsenliga frågor eller verksamhetskvaliteten, bemötandet av klienten eller andra frågor som kommit fram i samband med klagomålet. Genom klagomålet får tillsynsmyndigheten kännedom om det upplevda missförhållandet. På basis av klagomålet kan den övervakande myndigheten till exempel ge myndigheten en anmärkning.

e) Mål för handläggningstiden för anmärkningar

Svaret ska vanligtvis ges inom 2 veckor och senast inom 4 veckor.

Särskilt omfattande fall kan utgöra undantag, om fallet kräver att flera sektorer eller personer tar ställning.

6. Personal

a) Hur ser enhetens personalstruktur ut?

Enhetens personal består av en vice servicekoordinator som är enhetens chef samt av servicekoordinatorer med yrkesexamen inom socialvård och/eller socialarbete och/eller en socialarbetare. Verksamheten stöds av kontorspersonalen inom social- och hälsovårdsektorn i Borgå stad och till 50 procent av servicechefens resurser.

b) Vilka är principerna för användning av vikarier inom enheten?

Anställningen av vikarier omfattas av organisationens instruktioner, omfattningen av de anslag som reserveras i budgeten samt samma examenskriterier som för den fast anställda personalen.

c) Hur säkerställs personalresursernas tillräcklighet?

Personalens tillräcklighet följs upp genom att studera kommuninvånarnas servicebehov, efterfrågan på tjänster och förändringar i dessa. Förslag till ändringar i personalen ges i samband med budgetberedningen.

I undantagsfall kan tillräcklig personal säkerställas genom samarbete med personalledningen och social- och hälsovårdsledningen vid Borgå stad.

Rekryteringsprinciper

Rekryteringen sker enligt anvisningar från Borgå stads personalledning. När en fast eller tidsbestämd tjänst eller befattning blir ledig ska man först anhålla om tillsättningsstillstånd och sedan publicera en platsannons. Vid rekryteringen beaktas, utöver behörighetskraven, även enhetens och arbetsgemenskapens behov och kommuninvånarnas servicebehov.

Beskrivning av introduktion och fortbildning för personalen

Planen för egenkontroll och dess delar ingår i introduktionen. I introduktionen är det väsentligt att säkerställa kompetensen bland annat på följande delområden:

- enhetens verksamhetsidé, verksamhetens mål och principer
- styrande lagstiftning
- god förvaltning
- substanslagstiftning
- tjänster
- serviceprocesser
- klientdatasystem
- färdigheter för arbetet

Varje anställd är skyldig att ingripa i eventuella brister i verksamheten och anmäla dem till chefen och/eller servicechefen. Bristerna kan gälla

- verksamhetsstrukturer
- serviceprocesser
- arbetsredskap
- personal
- arbetsmiljön

Minimikravet för fortbildning är 3 dagar per år. Behovet av fortbildning kartläggs under ledning av chefen på enhets- och individnivå. Chefen ansvarar för att bedöma om utbildningsanslagen är tillräckliga och för att fördela dem jämlikt.

Lokaler

Enhetens kontorslokaler finns i Äppelbackens servicecenter. För mottagningen av klienter finns separata lokaler, där arbetarskyddet inom klientmottagningsverksamheten har beaktats. Klienter tas inte emot i andra lokaler än de som är reserverade för ändamålet.

Det finns separata lokaler för personalens kontorsarbete. Distansarbete är möjligt enligt separata anvisningar och med stöd av avtal om distansarbete.

Tekniska lösningar

Äppelbackens servicecenter har inspelande kameraövervakning i de allmänna lokalerna.

7. UTVECKLING AV VERKSAMHETEN

Utvecklingsbehov som uppmärksammats av klienter och personal samt i samband med riskhanteringen, och tidtabellen för korrigerande åtgärder.

I verksamhetsplanen och utvecklingsåtgärderna beaktas särskilt följande:

- fungerande serviceprocesser
- introduktion
- välbefinnande i arbetet
- personalens kompetens och tillräcklighet
- klientnöjdhet

Utvecklingsåtgärder genomförs enligt nationella riktlinjer och lagstiftning.

8. UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

Planen för egenkontroll godkänns och bekräftas av verksamhetsenhetens vice chef.

Plats och tid

Borgå den 22 november 2019

Underskrift

Leila Eklöv, servicechef