

PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALTJÄNSTERNA, Handikappservicen

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
Utvärdering av servicebehovet	6
Klient- och serviceplan	6
Klientens rättsskydd	7
6. Personal	8
Lokaler	10
Teknologiska lösningar	10
7. UTVECKLING AV VERKSAMHETEN	11
8. UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL	11

1. UPPGIFTER OM VERKSAMHETSENHETEN

Borgå stad, Äldreomsorgen och handikappservicen, Klienthandledningstjänsterna FO-nummer: 1061512-1
Verksamhetsenhetens namn Handikappservicen
Serviceform Ordnande av särskilda tjänster för personer med funktionsnedsättningar i olika åldrar i enlighet med lagstiftningen om handikappomsorg, lagen om stöd för närståendevård och socialvårdslagen.
Verksamhetsenhetens adress Tullportsgatan 4, 06100 Borgå
Verksamhetsenhetens ansvariga chef Johanna Lindfors ledande socialarbetare tfn 040 676 1383 fornamn.efternamn@porvoo.fi

2. VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER

Verksamhetsidé

Man ger kommuninvånare med funktionsnedsättningar möjlighet till en trygg och jämlik vardag i rätt tid genom att ordna högklassiga tjänster för dem på ett ansvarsfullt, rättvist och professionellt sätt i samarbete med klienten.

Målet med handikappservicen är att befrämja hälsa och välmående genom att stödja och förstärka klienternas egna resurser samt genom att förbättra deras livssituation och förebygga att problem blir permanenta. Målet är att erbjuda god, trygg, professionell och omfattande service som stöder och främjar klientens funktionsförmåga. Verksamheten baserar sig på socialvårdens allmänna lagstiftning och speciallagstiftning. Tjänsterna tillhandahålls på två språk och enligt individuella behov.

Verksamhetsuppgift

Handikappservicen ordnar i den omfattning som kommuninvånarens situation kräver särskilda tjänster för personer med funktionsnedsättningar, som grundar sig på en bedömning av servicebehovet samt en klient- och serviceplan.

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

Enheten samordnar och beslutar om bland annat följande tjänster:

- tjänster enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp
- tjänster enligt lagen angående specialomsorg om utvecklingsstörda
- närståendevård samt ordnande av ledighet för närståendevårdare (personer under 65 år)
- tjänster för främjande av sysselsättning enligt socialvårdslagen

Värderingar och verksamhetsprinciper

Enhetens värderingar och verksamhetsprinciper följer Borgå stads strategiska värderingar, 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 delaktighet
- Individualitet

Målet med den professionella verksamheten bland socialvårdens yrkespersoner är att främja social funktionsförmåga, jämlikhet och delaktighet samt att förebygga utslagning och öka välbefinnande.

Yrkepersonerna inom socialvården är skyldiga att i sin professionella verksamhet följa bestämmelserna om socialvårdens klienters ställning och rättigheter samt behandlingen av klientuppgifter.

3. UTARBETANDET AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

Person eller personer som ansvarar för planeringen av planen för egenkontroll

Planen för egenkontroll är utarbetad och uppdaterad i samarbete med hela enhetens personal, så att en anställd från enheten, chefen och resultatenhetens servicechef deltagit i den.

De anställda ansvarar för sin egen verksamhet och att slutföra uppgifter enligt sin uppgiftsbeskrivning så att de i sin verksamhet följer lagstiftningens principer, organisationens instruktioner och beviljandekriterier samt god förvaltningssed. Med sin verksamhet främjar de hanteringen av kommuninvånarnas ärenden samt jämlikt och sakligt bemötande av kommuninvånarna.

Enhetens chef leder enhetens verksamhet och ansvarar för enhetens arbetsledning. Hen följer, handleder och utvärderar kvaliteten på enhetens verksamhet. Hen rapporterar också 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 då det inom verksamheten sker förändringar gällande kvaliteten eller clientsäkerheten.

Egenkontrollplanens offentlighet

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

4. RISKHANTERING, KLIENTSÄKERHET

Förteckning över instruktioner och principer för verkställandet av riskhantering/egenkontroll
Klientsäkerhet

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

- inskolning av anställda. Inskolning ordnas så att den anställda har beredskap att ansvara för högklassigt genomförande av de uppgifter som tilldelats hen. Enheten har ett inskolningsprogram, där delområdena i inskolningen definieras och ansvaret för den har fördelats. Inskolningen arrangeras enligt arbetstagarens behov och kunnande samt med beaktande av tidigare arbetserfarenhet.
- arbetstagarens orientering. Arbetstagaren ansvarar för att sätta sig in i och följa de uppgifter som hen tilldelats samt lagstiftning som gäller dessa uppgifter, organisationens kriterier för beviljande och övriga instruktioner
- kontinuerlig inskolning och orientering främjas så att serviceprocesser, kriterier för beviljande och andra instruktioner hanteras och uppdateras regelbundet och alltid vid behov
- alla ansvarar för att föra en utvärderande och utvecklande diskussion samt inom enheten och att tillsammans med berörda parter främja efterlevnaden av enhetens verksamhetsidé, -principer och -uppgift
- enheten tar hand om:
 - aktuell och högklassig klientdokumentation samt efterlevnad av formkraven för dokumentationen
 - * tillräckligt med tid reserveras för dokumentationen
 - * dokumentationen görs utan obefogad fördröjning, senast inom fyra (4) vardagar
 - omsorgsfull hantering av dokument
 - bedömning av klientens servicebehov och klientplanen i ett tillräckligt omfattande multiprofessionellt samarbete, i vilket experterna tar hand om det ömsesidiga ansvaret och att de överenskomna uppgifterna främjas på ett koordinerat sätt.
 - information till klienten så att klienten och hans representant (ombud, intressebevakare, befullmäktigad för intressebevakning) är medvetna om hanteringen av ärendet och hur den framskrider samt om sådant som klienten själv ansvarar för
 - hantering av kontakter så att klientens kontakt besvaras senast inom 2 vardagar
 - att bedömningar av servicebehov görs och beslut om tjänster fattas inom de lagstadgade tidsfristerna
 - kollegialt stöd och att dela med sig av sin kompetens

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 för mottagningsarbete avsedda lokaler med nödutgång. I dem tar man hand om möblering, förvaring och placering av saker samt inredning så att den anställdas fysiska trygghet säkerställs. De anställda har rätt att arbeta i par vid behov. Arbetstagaren diskuterar och avtalar med sin chef om behovet av väktare.

Arbetstagaren behöver inte tåla eller ta emot osakligt bemötande, intimiteter eller hotfulla situationer som orsakats av klienten eller hans närmaste krets. Arbetstagaren har rätt att begränsa ifrågasvarande situationer. Klientarbetet kan under chefens ledning begränsas i varje enskilt fall så att en klients/kommuninvånarens kontakter gällande ett och samma ärende besvaras på en och samma gång. Om en kommuninvånare oavbrutet tar kontakt besvaras dessa kontakter högst en gång om dagen.

Tillbud som involverat personal anmälas enligt organisationens instruktioner. Alla tillbud rapporteras.

Olycksfall i arbetet rapporteras till chefen genast eller så snart det är möjligt med beaktande av händelsens natur. De 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 också en sekretess- och tystnadsplikt som grundar sig på lag och ett tjänsteförordnande, som förblir i kraft även efter att anställnings- eller tjänsteförhållandet upphört.

Borgå stad har även specifika datasäkerhetsinstruktioner som följs. Personalen avlägger en datasäkerhetsutbildning. Frågor kring sekretess och tystnadsplikt ska tas upp i början av ett tjänsteförhållande. Nya anställda får en introduktion i dataskydd och hantering av personuppgifter. Studerande undertecknar ett formulär om tystnadsplikt.

I praktiken ska alla anställda se till att utomstående personer inte får tillgång till sekretessbelagd information. Alla anställda ska låsa datorn eller logga ut när de lämnar rummet. Dörrarna hålls låsta då rummet lämnas tomt. Utomstående personer får inte lämnas ensamma i lokaler där det finns sekretessbelagd information. 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) rapporteras till byråsekreteraren, som noterar misstaget för kännedom.

Om ett misstag orsakar skada för en klient är den anställda skyldig att meddela chefen om detta. Behovet av ytterligare åtgärder utreds av chefen och bland annat dataskyddsombudet.

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

Klienten ombeds ge sitt samtycke till mottagande och utlämnande av uppgifter, och samtycket förvaras i klienthandlingarna i pappersform samt registreras i klientuppgifterna i Efficia.

Registerbeskrivningen för Efficia finns på webbplatsen borga.fi.

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

Identifiering av risker

Varje anställd ansvarar för att bedöma klient-, arbets- och datasäkerheten i verksamheten. Identifierade risker ska anmälas till chefen, under vars ledning man bedömer och planerar åtgärder för att åtgärda, förebygga och kontrollera 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

Utvärdering av servicebehovet

Behovet av vård och service bedöms tillsammans med klienten och vid behov hens anhöriga, närstående eller lagliga representant samt nätverket av övriga aktörer. Bedömningen utgår från klientens egna önskemål och uppfattningar om sina resurser och störet av dem. 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, samt den ekonomiska situationen. I bedömningen beaktas dessutom olika riskfaktorer som kan förväntas försvaga funktionsförmågan, såsom instabil hälsa, svagt näringsstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.

Klientens servicebehov bedöms med metoder enligt socialvårdslagen eller speciallagstiftning.

Bedömningar av servicebehov görs bland annat vid hembesök och på sådana platser (t.ex. nätverksmöte) där klienten själv och hens närstående eller annat nätverk kan delta i bedömningen av servicebehovet och ge sina egna synpunkter gällande klientens situation.

Om klienten är minderårig ska vårdnadshavaren/vårdnadshavarna vara med.

Vid bedömningar av servicebehov beaktas eventuella alternativa kommunikationssätt, så att klienten kan uttrycka sin åsikt. Vid behov kan klienten även få hjälp av en stödperson eller tolk.

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 tillsammans med klienten och hens nätverk de mål och tjänster genom vilka klientens servicebehov ska tillgodoses. Målet är att öka användningen av planer som är gemensamma för flera enheter. 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 bemöts alltid 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 dess bestämmelser om bemötandet av klienterna 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. Klienter som vill ge respons ombeds att ge responsen till enhetens chef.

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

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 respons.

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 egentliga 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 ett klagomål till tillsynsmyndigheten (Regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller -kansler).

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 tfn044 729 7987
må-to kl. 9–12
sosiaaliasiamies@pohyky.fi

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

Socialombudsmannens uppgifter omfattar bland annat juridisk rådgivning, att hjälpa till med att lämna in anmärkningar och att informera om klientens rättigheter.

Patientombudsmannens uppgifter definieras i lagen om patientens ställning och rättigheter. Enligt lagens 11 § ska patientombudsmannen ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen lagen 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 (finska), 0295536902 (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 ska 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 individuellt beslut genom en anmärkning. En anmärkning kan dock 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 ett enskilt servicebesluts innehåll. Angörandet av ett klagomål kan inte överklagas. En förvaltningsklagan gällande socialvården kan exempelvis gälla <ul style="list-style-type: none"> • servicesystemets och verksamhetsenhetens funktion • personalens tillräcklighet • förfaranden och arbetsrutiner • dåligt bemötande av klienter • vårdens och tjänsternas otillräcklighet eller tillgänglighet. <p>I avgörande av ett klagomål kan man ta ställning till ändamålsenlighetsfrågor eller verksamhetens kvalitet, bemötandet av klienter eller andra frågor som kommit fram i samband med klagomålet. Genom klagomålet gör man en upplevd brist känd för tillsynsmyndigheten. Utifrån klagomålet kan tillsynsmyndigheten till exempel ge myndigheten en anmärkning.</p>
e) Mål för handläggningstiden för anmärkningar Svaret ges normalt inom 2 veckor och senast om 4 veckor. Undantag kan utgöras av mycket omfattande sammanhang, där man behöver ställningstaganden från flera aktörer eller personer.

6. Personal

a) Vilken är enhetens personalstruktur? Enhetens personal består av en ledande socialarbetare som är enhetens chef, socialarbetare, socialhandledare och servicekoordinatorer, som har en yrkesexamen inom socialsektorn och/eller socialvård. Verksamheten stöds av Borgå stads social- och hälsovårdssektors kontorspersonal och med 50 procent av servicechefens resurser.
b) Vilka är principerna för användning av vikarier inom enheten? Organisationens instruktioner gällande anställning av vikarier, tillräckligheten hos de anslag som reserverats i budgeten samt samma yrkesexamenskriterier som för den ordinarie personalen.
c) Hur säkerställs personalresursernas tillräcklighet? Personalens tillräcklighet följs upp genom att studera kommuninvånarnas servicebehov, efterfrågan på tjänster och förändringar i dessa. Förslag till förändringar i personalen ges i samband med

budgetberedningen.

I undantagssituationer sker säkerställandet av personalens tillräcklighet i samarbete med personalledningen och social- och hälsovårdsledningen i Borgå stad.

Principer för rekrytering av personal

Rekryteringen sker enligt anvisningar från Borgå stads personalledning. När en fast eller tidsbestämd tjänst eller befattning blir ledig söker man först tillsättningstillstånd och publicerar sedan en platsannons. I rekryteringarna beaktas utöver behörighetskraven även enhetens och arbetsgemenskapens behov samt kommuninvånarnas servicebehov.

Beskrivning av inskolning och fortbildning av personal

Inskolningen innefattar egenkontrollplanen och dess delar. Vid inskolningen är det viktigt att säkerställa kompetensen bland annat inom följande delområden:

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

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 att använda 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.

Teknologiska lösningar

Äppelbackens servicecenter har inspelande kameraövervakning i de allmänna utrymmena.

7. UTVECKLING AV VERKSAMHETEN

Utvecklingsbehov som uppmärksammats av klienter och personal samt via riskhanteringen, och tidtabell för korrigerande åtgärder

I verksamhetsplanen och utvecklingsåtgärderna beaktas särskilt följande:

- fungerande serviceprocesser
- inskolningen
- välbefinnandet i arbetet
- personalens kunnande och tillräcklighet
- klientnöjdheten

Utvecklingsåtgärder genomförs enligt nationella riktlinjer och lagstiftning.

8. UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

Planen för egenkontroll godkänns och bekräftas av verksamhetsenhetens ansvariga chef.

Ort och datum

22.11.2019

Underskrift

Leila Eklöv, servicechef