

EGENKONTROLLPLAN FÖR SOCIALSERVICE

UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

| | |
|--|------------------------------|
| Serviceproducent Borgå stad Social- och familjetjänster FO-nummer 1061512-1 | |
| Verksamhetsenhetens namn Borgå skyddshem | |
| Serviceenhetens förläggningsskommun med kontaktuppgifter Borgå | |
| Serviceform; klientgrupp för vilken service produceras; antal klientplatser Skyddshemmet erbjuder tjänster till personer som har utsatts för våld i sin par- eller närrelation eller lever under hot om sådant. I skyddshemmet finns 9 familjeplatser. | |
| Verksamhetsenhetens gatuadress Nordenskiöldsgatan 18 | |
| Postnummer 06100 | Postort Borgå |
| Verksamhetsenhetens ansvariga före- ståndare Marika Johansson | Telefon 0406767875 |
| E-post marika.johansson@borga.fi | |
| Köpta underleverantörstjänster och deras producenter | |
| Företagshälsovård: Kungsvägens arbetshälsa Städning: Borgå lokalservice Leasingbil: LeasePlan Säkerhetssystem: Securitas Larmknappar: Everon Interna förvaltningstjänster, bl.a. it-tjänster, andra av Borgå stad producerade stödtjänster, bl.a. byråservicesekreterartjänster Tolkjänster Arbetshandledning | |

VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDEN OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2)

Vilken är enhetens verksamhetsidé?

Skyddshemmet definieras som en boendeenhet för krisarbete dygnet runt dit offer för våld i nära relationer och i hemmet kan komma utan remiss. Man kan söka sig till skyddshemmet på eget initiativ eller med handledning från en myndighet. Skyddshemmet är öppet dygnet runt och där finns alltid personal som fått social- och/eller hälsovårdsutbildning och som är specialiserad på våldsarbete. Skyddshemmet har som mål att garantera offrets säkerhet, bryta våldsspiralen och hantera kriser och andra problem som orsakas av våldet.

Skyddshemmet är avsett för offer för våld i nära relationer och i hemmet, kvinnor, barn och män i alla åldrar. Skyddshemmet är öppet både för ensamkommande vuxna och för vuxna som kommer med barn. I skyddshemmet beaktas de särskilda behov som hänför sig till klienternas hälsa, kulturella bakgrund eller livssituation.

Barn som möter våld i sin familj har rätt till stöd och hjälp på samma sätt som vuxna som upplevt våld. Det våld i nära relationer och i hemmet som barn utsätts för är antingen våld mot barnet eller barnets exponering för våld mot en förälder. Barnen ska få individuellt stöd för att klara av den kris som våldet har orsakat.

Borgå skyddshem erbjuder skyddshemstjänster och har nio familjeplatser. Personalen består av åtta handledare, en socialarbetare och en chef.

Borgå skyddshem är en del av de korrigerande tjänsterna inom barn- och familjetjänsterna i Borgå stad.

Värderingar och principer

Vilka är enhetens värderingar och principer?

Grunden för verksamheten är en kunnig och välmående personal som förbinder sig till arbetet och till verksamhetsenhetens gemensamma värderingar.

Borgå skyddshem:

- Avsedd som en kortvarig asyl för dem som utsatts för familjevåld eller våld i nära relationer samt för deras familjer när det är osäkert och farligt att stanna hemma på grund av våld, hot eller rädsla.
- Möjlighet att få stöd och krishjälp från yrkeskunnig personal som har utbildning för våldsarbete.
- Möjligheten att bo tillfälligt under den tid som krissituationen kräver, oftast från några dagar till ett par månader. Vid behov längre tid.
- Möjlighet till fysisk vila och konkret avstånd till våldsutövaren.
- Möjlighet att utreda livssituationen och olika alternativa lösningar.
- Klienterna är i huvudsak kvinnor som kommer till skyddshemmet ensamma eller tillsammans med sina barn.
- Möjlighet att komma antingen efter en akut våldsamt situation eller vid hot om en sådan.
- Rätt att inte ens per telefon träffa eller diskutera med den som gjort sig skyldig till våld.
- Möjlighet att få rådgivning i praktiska frågor, såsom anskaffning av bostad, ordna finanser, juridiska frågor osv.
- Samtalshjälp och handledning erbjuds också per telefon.
- Alla parter i situationer med familjevåld beaktas.

- Barnets bästa beaktas alltid. Särskild uppmärksamhet ägnas åt att hjälpa barn som vittnat eller varit föremål för våld.
- Enheten tillhandahåller rådgivning och hjälp dygnet runt.

Värderingar

- **Säkerhet:** våld accepteras inte, oberoende av dess form eller vem det riktar sig mot. I våldsarbete är säkerhet både en förutsättning för arbetet och dess mål. Målet är att bygga ett liv utan våld.
- **Klientens delaktighet:** Våldsarbetet är klientorienterat. Med kundens delaktighet avses att kundens expertis hörs och beaktas i arbetet och att arbetet framskrider i enlighet med kundens vilja och/eller förmåga. Klientens delaktighet förutsätter en genuin dialog och klientens upplevelse av att bli hörd och förstådd.
- **Pålitlighet i våldsarbetet** innebär att arbetet är transparent: klienterna, de som är verksamma i den egna arbetsgemenskapen och samarbetspartnerna informeras öppet om arbetspraxisen inom våldsarbetet, de arbetsmetoder som används och motiveringarna till dem. I klientarbetet syns pålitligheten som en konfidentiell klientrelation. Arbetstagaren iakttar lagar och förordningar om tystnadsplikt.
- **Respekt:** I arbetet med klienten beaktas dennes person och individuella situation, personhistoria och behov. Arbetet utformas enligt klientens utgångspunkter och förutsättningar.
- **Att skapa hopp:** Att skapa tro och hopp om hantering av livet, ett liv utan våld. Vi söker styrka från något som kan ge glädje och energi. På detta sätt höjs självförtroendet, omsorgen om oss själva och försvarsförmågan, som hjälper oss att klara oss.

Kundinriktad verksamhet

- Ansvar för det egna livet
- Trygg vardag
- Klientens självbestämmanderätt
- Barnskydd
- Klientens individuella situation, behov och förväntningar

Kunnande och samarbete

- Yrkeskunnig personal som utbildats i våldsarbete
- Kännedom om lagstiftningen
- Information om och hänvisning till andra tjänster
- Multiprofessionellt samarbete
- Riskbedömning (MARAK)
- Skyddsplan

Effekter och resultat

- Våldsspiralen bryts
- Marginalisering förebyggs
- Stödnätverk identifieras och stärks
- Barnens uppväxt och utveckling tryggas

- Klienten får styrka och hopp

RISKHANTERING (4.1.3)

System och förfaranden för riskhantering

Verksamhetsenheten utarbetar årligen en riskbedömningsrapport under ledning av arbetarskyddschef Leena Juvakka. I utarbetandet av rapporten deltar skyddshemmets chef och personal, som bedömer befintliga risker och utifrån dem utarbetar en åtgärdsplan. Enheten utarbetar regelbundet en riskhanteringsrapport.

Riskerna granskas också genom arbetsplatsutredningar. I arbetsplatsutredningen deltar företagshälsovården tillsammans med skyddshemmets chef och personal samt arbetarskyddsfullmäktigen. I februari 2019 gjorde företagshälsovården en arbetsplatsutredning på skyddshemmet.

Den personal som arbetar med klienter avlägger en MiniLop-kurs. Syftet med MiniLOP-kursen är att öka säkerheten i läkemedelsbehandlingar särskilt inom verksamhetsområden där läkemedelsbehandlingar genomförs av yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården som inte har utbildning i läkemedelsbehandling. Personalen vid Borgå skyddshem hanterar inte klienternas läkemedel. Klienternas läkemedel förvaras av säkerhetsskäl i skyddshemmets kansli, där klienten själv administrerar sina läkemedel.

Arbetsfördelningen vid riskhantering

Ledningen och cheferna har till uppgift att säkerställa att anvisningarna och reglerna iakttas. Chefen har till uppgift att introducera personalen i arbetsuppgifter som hänför sig till arbetet samt i anvisningar som hänför sig till arbetsuppgifterna.

Arbetstagaren har till uppgift att bekanta sig med de givna anvisningarna och handla i enlighet med anvisningarna och reglerna.

Det är ledningens uppgift att se till att egenkontrollen ordnas och instruktioner ges om den samt att de anställda har tillräckligt med kunskap om säkerhetsfrågor. Ledningen svarar för att tillräckliga resurser har anvisats till att en säker verksamhet kan garanteras. Ledningen bär också huvudansvaret för att skapa en positiv attityd gentemot säkerhetsfrågor. Riskhanteringen kräver aktiva åtgärder också av den övriga personalen. De anställda deltar i bedömningen av säkerhetsnivån och -riskerna, utarbetandet av en plan för egenkontroll och genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten.

Det hör till riskhanteringsens karaktär att arbetet aldrig blir färdigt. Av hela enhetens personal krävs engagemang, förmåga att lära av sina misstag och att leva i en förändring för att säkra och högklassiga tjänster ska kunna erbjudas. Olika yrkesgruppers sakkunskap utnyttjas genom att de anställda engageras i att planera, genomföra och utveckla egenkontrollen.

Personlig säkerhet

Arbets säkerhet: Arbetarskyddsparet på skyddshemmet utgörs av chefen och en namngiven handledare.

Vid arbetsolycksfall gör chefen en olycksfallsanmälan till försäkringsbolaget If.

Faro- och risksituationer rapporteras med en zef-anmälan (Borgå stad) och hotfulla situationen med en blankett till Institutet för hälsa och välfärds (THL) enhet som ansvarar för skyddshemstjänster.

Klientsäkerhet

Klienternas säkerhet tryggas med personalens närvaro 24/7, låsta dörrar, personalens larmknapp, övervakningskameror, gott samarbete med polisen och bevakningsfirman, yrkeskunnig och erfaren personal som även i överraskande situationer reagerar på på det sätt som behövs.

Identifiering av risker

Under riskhanteringsprocessen kommer man överens om tillvägagångssätt för identifiering av risker och kritiska arbetsmoment.

På vilket sätt tar de anställda upp de missförhållanden, kvalitetsavvikelser och risker som de har observerat?

Den anställda tar upp sådana frågor i första hand med sin chef. En kontinuerlig dialog pågår, och alla arbetstagare är skyldiga att informera chefen om de missförhållanden och risker som de upptäcker.

Enligt 48 § i socialvårdslagen ska den som hör till personalen anmäla de missförhållanden som han eller hon observerat. Anmälningsskyldigheten innebär att en person som ingår i socialvårdens personal utan dröjsmål ska meddela den person som ansvarar för verksamheten vid enheten om han eller hon vid skötseln av sina uppgifter lägger märke till eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienten. Den som ansvarar för verksamheten ska anmäla ärendet vidare till den ledande tjänsteinnehavaren inom kommunens socialvård..

Hantering av risker

Missförhållanden och risker i identifieras vid arbetsplatsutredningar. Vid hot- och risksituationer, olycksfall i arbetet och tillbud anmäls skriftligt. Anmälan om hot och tillbud via Zef och patient-/klientsäkerhetsanmälan via Haiopro är de rapporteringssystem som används; från och med 1.1.2020 byts dessa mot Haiopros arbetarskyddsmodul och SPro.

En anmälan leder till ändringar i verksamheten och nya anvisningar till anställda.

På vilket sätt behandlas negativa händelser och tillbud i enheten och hur sker dokumenteringen?

Staden har anvisningar om hur man ska agera vid hot- och risksituationer, olycksfall i arbetet och tillbud. Incidenter ska omedelbart anmälas till chefen. Vid olycksfall görs en anmälan tillsammans med förmannen. Anmälningarna sänds till arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktigen.

Situationer som berör klienter antecknas dessutom i klientdatasystemet.

Behandlas i teamet och i ledningsgruppen.

| |
|--|
| <p>Korrigerande åtgärder Förslag ges till korrigerande åtgärder, utredning av orsakerna och säkrare förfaringssätt.</p> |
| <p>På vilket sätt reagerar man vid enheten på observerade kvalitetsavvikelser, tillbud och negativa händelser? Observationerna diskuteras, bokförs och behandlas i teamet/ledningsgruppen, och förfaringssätten ändras.</p> |
| <p>Information om ändringar Personalen informeras muntligt och skriftligt.</p> |

UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL (3)

| |
|---|
| <p>Person/-er som ansvarar för planeringen av egenkontrollen Enhetschefen och servicechefen</p> |
| <p>Vilka har deltagit i planeringen av egenkontrollen? Chefen i samarbete med personalen vid arbetsplatsmötet.</p> |
| <p>Kontaktuppgifterna till den som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen: Marika Johansson marika.johansson@borga.fi, tfn 0406767875 0406767875</p> |
| <p>Uppföljning av planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften) Planen för egenkontroll uppdateras regelbundet när det sker förändringar i verksamheten som gäller servicens kvalitet eller klientsäkerheten.</p> |
| <p>På vilket sätt har uppdateringen av planen för egenkontroll ordnats vid enheten? Under verksamhetsplanens inledande skede kontrolleras egenkontrollplanens innehåll en gång per år. Vid behov när det sker förändringar som inverkar på verksamhetens kvalitet, klientsäkerhet eller skydd i arbetet Verksamheten och dess utveckling granskas vid arbetsplatsmötena.</p> |
| <p>Offentlighet av planen för egenkontroll En uppdaterad plan för egenkontroll ska hållas framlagd vid verksamhetsenheten så att klienterna, deras anhöriga och alla som är intresserade av enhetens egenkontroll kan läsa den utan att separat behöva begära detta.</p> |
| <p>Var finns enhetens plan för egenkontroll framlagd? Enhetens plan för egenkontroll förvaras i enhetens lokaler på anslagstavlan, i mappen för egenkontroll samt på Borgås webbplats.</p> |

KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

| |
|---|
| <p>Bedömning av servicebehovet</p> |
|---|

Bedömningen av klientens behov av skyddshemmets tjänster görs i regel per telefon i samarbete med den myndighet som hänvisar klienten till denna service eller direkt med klienten.

På vilket sätt bedöms klientens servicebehov – vilka mätinstrument används vid bedömningen?

Klientens servicebehov bedöms i gemensamma diskussioner och förhandlingar mellan klienten och skyddshemmets personal (handledare vid skyddshemmet, socialarbetaren och chefen) och andra myndigheter. En kontinuerlig riskbedömningen görs under skyddshemsperioden tillsammans med klienten med hjälp av olika arbetsmetoder (MARAK, våldcirkeln). Klientens mål diskuteras och planeras och en skyddsplan utarbetas med klienten innan klienten lämnar skyddshemmet. En individuell klientplan utarbetas under skyddshemsperioden. Socialarbetaren ansvarar för ledningen av klientprocessen under skyddshemsperioden.

På vilket sätt tas klienten och/eller de anhöriga och närstående med i bedömningen av servicebehovet?

Bedömningen görs alltid tillsammans med klienten och vid behov med klientens anhöriga. Klientens och de anhörigas önskemål hörs. Vid behov samarbetar skyddshemmet också med barnskyddet eller vuxensocialarbetet i klientens hemkommun.

Klientplan

Hur utarbetas klientplanen och hur följs genomförandet upp?

Planen för klientens skyddshemsperiod utarbetas av de egna handledarna och socialarbetaren tillsammans med klienten. Planen uppdateras ofta. Socialarbetaren antecknar i regel klientplanen i klientdatasystemet. Om klienten har en gällande klientplan för någon annan tjänst, arbetar man i skyddshemmet enligt den planen i den mån det är möjligt och klienten fortsätter med behövliga stödåtgärder också under skyddshemsperioden.

Hur säkerställs det att personalen känner till innehållet i klientplanen och agerar i enlighet med den?

Klientens plan antecknas i Efficia och alla anställda läser klientens uppgifter. För varje kund finns en egen mapp där olika blanketter och andra viktiga dokument samlas. Klientens situation och planer behandlas i rapporter och på avdelningsmöten.

Behandling av klienten

Stärkande av självbestämmanderätten

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet för var och en och består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Den har ett nära samband med rätten till privatliv och skydd för privatlivet. Personlig frihet skyddar människans fysiska frihet, men också rätten till fri vilja och självbestämmanderätten. Inom socialvårdstjänsterna har personalen till uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stödja klientens deltagande i planeringen och genomförandet av servicen.

På vilket sätt stärks olika delområden av klienternas självbestämmanderätt vid enheten, såsom rätten till privatliv, friheten att själv bestämma över sina vardagliga sysslor och möjligheten till ett individuellt liv enligt egna önskemål?

Självbestämmanderätten respekteras och strävan är att klientens åsikt syns i klientplanen. Varje klient har ett eget rum. I skyddshemstjänsterna ska de särskilda behov som hänför sig

till klientens hälsa, språk- och kulturbakgrund eller livssituation beaktas. Detta kräver ofta särskild uppmärksamhet vid boendearrangemangen, tilläggsresurser och intensifierat samarbete med andra tjänster. Arbetet utformas enligt klientens utgångspunkter och förutsättningar. Respekten syns också i verksamheten, som respekt för andra arbetstagares och olika samarbetspartners synpunkter, kunskaper och arbetsinsatser.

Principer för begränsning av självbestämmanderätten

Vården och omsorgen som ges en klient inom socialvården baserar sig i första hand på frivillighet, och utgångspunkten är att service tillhandahålls utan begränsning av individens självbestämmanderätt. Begränsningsåtgärder som avses i barnskyddslagen tillämpas inte i skyddshemmet.

Vilka principer om begränsande åtgärder har man kommit överens om vid enheten?

Skyddshemmet är en alkohol- och drogfri enhet. Om klienten inte kan förbinda sig till alkohol- och drogfrihet hänvisas klienten till andra tjänster.

På skyddshemmet accepteras inte våldsamt eller hotfullt beteende i någon form. Klienternas och personalens säkerhet prioriteras. Om klienten uppträder hotfullt också efter att saken har diskuterats med klienten, skrivs klienten ut från skyddshemmet.

Behandling av klienten

Klienten har rätt att framställa en anmärkning med anledning av bemötandet till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare.

I planen för egenkontroll inskrivs på vilket sätt ett sakligt bemötande av klienterna säkerställs och vilket förfarande som tillämpas om osakligt bemötande observeras. På vilket sätt behandlas en inträffad negativ händelse eller risksituation med klienten och vid behov med hans eller hennes anhöriga eller närstående?

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården föreskrivs hur klienten ska behandlas på verksamhetsstället och inom socialservicen. Det inträffade diskuteras klienten och behövliga åtgärder vidtas för att risksituationen inte ska upprepas.

Klientens delaktighet

Klienternas och de anhörigas deltagande i utvecklandet av kvaliteten och egenkontrollen vid enheten

En väsentlig del av utvecklandet av serviceinnehållet, kvaliteten, klientsäkerheten och egenkontrollen är att ta hänsyn till klienter i olika åldrar samt deras familjer och närstående. Eftersom kvalitet och god vård och omsorg kan betyda olika saker för personalen och klienterna är det viktigt att i utvecklingsarbetet utnyttja all respons som på olika sätt systematiskt samlats in.

Med kundens delaktighet avses att kundens expertis hörs och beaktas i arbetet och att arbetet framskrider i enlighet med kundens vilja och/eller förmåga. Klientens delaktighet förutsätter en genuin dialog och klientens upplevelse av att bli hörd och förstådd.

Insamling av respons

Hur deltar klienterna och deras närstående i att utveckla enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll? På vilket sätt samlar man in respons från klienterna?

Klientrespons och utvecklingsidéer samlas in vid den avskedsfest som ordnas för varje klient. Det är viktigt att klienten deltar i utvecklandet av tjänsterna.

Varje klient hänvisas att lämna respons på skyddshemsperioden via den elektroniska responsblankett som Institutet för hälsa och välfärd upprätthåller. Klienten har också möjlighet att ge responsen skriftligt på en blankett som skickas per post till Institutet för hälsa och välfärd. Klienten kan fylla i blanketten elektroniskt med skyddshemmets kunddator eller iPad eller med sin egen apparat.

Behandling och användning av respons i utvecklingen av verksamheten

På vilket sätt utnyttjas klientresponsen vid utvecklingen av verksamheten?

Klientresponsen går igenom med personalen. Målet är att identifiera och uttrycka behoven att utveckla tjänsterna. Vi strävar efter att utveckla tjänsten enligt den respons och de idéer vi fått.

Klientens rättsskydd

a) Mottagare av anmärkningar

Registratorskontoret, Social- och hälsovårdssektorn
Stadshusgatan 5, 06100 Borgå
SOTEkirjaamo@porvoo.fi
Kompassen, Krämaretorget B 23, 06100 Borgå
tfn 020 692 250

b) Socialombudsmannens namn och kontaktuppgifter samt uppgifter om vilka tjänster som erbjuds

Socialombudsman Pamela Stenberg
telefontid mån.–tors. 9–12
tfn 044 729 7987
sosiaaliasiamies@phhyky.fi
Mannerheimgatan 23, 06100 Borgå

Verksamheten baserar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Socialombudsmannen har till uppgift bland annat att ge juridiska råd, bistå klienten i framställandet av en anmärkning samt informera om klientens rättigheter.

Patientombudsman Pamela Stenberg.
telefontid mån.–tors. 9–12
tfn 044 729 7987
sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Patientombudsmannens uppgifter definieras i "Lagen om patientens ställning och rättigheter". Enligt 11 § i denna lag är det patientombudets uppgift att ge patienterna råd i frågor som gäller tillämpningen av denna lag samt att bistå patienten i att framställa anmärkning eller klagan. Patientombudsmannen arbetar även i övrigt för att främja patientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda

c) Konsumentrådgivarens namn och kontaktuppgifter samt uppgifter om vilka tjänster som erbjuds

Riksomfattande konsumentrådgivning 0295536901 finska / 0295536902 svenska

d) På vilket sätt behandlas anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut och hur beaktas de i utvecklingsarbetet?

Den som är missnöjd med bemötandet inom socialvården har rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Syftet med anmärkningsförfarandet är att klientens ärende behandlas så nära serviceprocessen som möjligt och att ärendet behandlas av en person som med sina beslut snabbt och direkt kan inverka på att observerade missförhållanden avhjälpas. Svaret ges senast inom en månad.

En anmärkning är inte ett medel för sökande av ändring i ett beslut som gäller en individ. En anmärkning kan emellertid leda till önskade ändringar i verksamhetsenhetens förfaranden och sätt att bemöta klienter.

Svaret på en anmärkning ges av direktören för barn- och familjetjänster Maria Andersson.

Klagan

Om en klient inom socialvården upplever missförhållanden i social- och hälsovården eller i en myndighets förfarande, kan klienten göra en fritt formulerad förvaltningsklagan. Förvaltningsklagan riktas till regionförvaltningsverket, riksdagens justitieombudsman eller statsrådets justitiekansler.

Klagan kan också anföras hos en kommunal eller statlig myndighet. I vissa fall kan regionförvaltningsverket överföra behandlingen av klagan till Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira (till exempel allvarliga felbehandlingar och nationellt eller principiellt viktiga ärenden).

Rätten att anföras förvaltningsklagan är inte begränsad till den klagandes eget ärende, utan klagan kan anföras av vem som helst. En klagan är inte en officiell process för ändringssökande och kan därför inte leda till att ett enskilt beslut om service ändras. Ett avgörande i ett ärende som gäller förvaltningsklagan kan inte överklagas genom besvär.

Inom socialvården anföras förvaltningsklagan bland annat om

- servicesystemets och verksamhetsenheternas funktion
- personalens tillräcklighet
- förfaringssätt och arbetspraxis
- dåligt bemötande av klienten
- vårdens och tjänsternas otillräcklighet eller tillgänglighet.

I ett avgörande i ett ärende som gäller förvaltningsklagan kan man även ta ställning till frågor om ändamålsenlighet, verksamhetens kvalitet, bemötandet av klienten eller andra frågor som framkommer i samband med klagan.

Genom en klagan får den övervakande myndigheten kännedom om upplevda missförhållanden. Baserat på klagan kan den övervakande myndigheten till exempel ge en myndighet en anmärkning.

e) Målsatt tid för behandling av anmärkningar

Ett svar ges inom fyra veckor från mottagning av klagan.

EGENKONTROLL AV SERVICEINNEHÅLLET (4.3)

Verksamhet som främjar välbefinnande, rehabilitering och tillväxt

a) Främjande av klienternas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga och välbefinnande

Med klientens skriftliga samtycke förmedlas information om frågor som gäller klientens service till andra tjänsteställhandahållare och tas klientuppgifter emot för att trygga tjänsten.

På vilket sätt följer man upp hur målen uppfylls i fråga om verksamhet som främjar klienternas funktionsförmåga, välmående och rehabiliterande aktiviteter?

Klientens egna handledare och socialarbetaren planerar tillsammans med klienten arbetet och målen för skyddshemsperioden. Planen uppdateras enligt behov. Planerna går igenom med dagliga rapporter. Klientberättelser och rapporter registreras i Effica.

Näring

På vilket sätt följer man inom egenkontrollen upp klienternas tillräckliga närings- och vätskeintag samt nutritionskvalitet?

Klienterna äter och lagar i regel själva sin mat. Klienterna får matvarorna från skyddshemmet. Barnets förälder svarar i första hand för att barnet i skyddshemmet får mat. Hela personalen följer upp situationen dagligen och tar upp saken med klienten/barnets förälder om det behövs. Specialkost och allergier beaktas vid matlagningen.

Hygienpraxis

På vilket sätt följer man upp den allmänna hygiennivån vid enheten och hur säkerställer man att hygienpraxis som motsvarar klienternas behov genomförs enligt givna anvisningar och enligt klienternas vård- och serviceplaner?

Hygienutbildningar ordnas av Borgå stad. Stadens hygienarbetsgrupp sammanträder regelbundet och ger anvisningar. Skyddshemmets personal har deltagit i hygienutbildningarna. Alla handledare i skyddshemmet har hygienpass.

Anna Puotila, som är handledare vid skyddshemmet, har utnämnts till hygienansvarig vid enheten.

Klienterna ges handledning/hjälp med personlig hygien vid behov. Personalen sköter handhygien genom att tvätta händerna ofta bl.a. för att förebygga spridning av sjukdomar.

| |
|---|
| |
| Hälso- och sjukvård |
| <p>a) På vilket sätt säkerställs iakttagandet av de anvisningar som utfärdats om tandvård, icke-brådskande sjukvård, brådskande sjukvård och brådskande sjukvård samt oväntade dödsfall?</p> <p>Vid behov hjälper hela personalen klienten med att boka tid för offentlig tandvård eller mottagning hos läkare/sjukskötare (Borgås hälsostationer/Borgå sjukhus). Vid behov hänvisas klienten till jouren vid Borgå sjukhus. En handledare vid skyddshemmet följer med klienten till läkarmottagningen, om det behövs. Vid plötsliga dödsfall kontaktas behövliga instanser, bl.a. polisen och socialjouren.</p> |
| <p>b) På vilket sätt främjas och uppföljs hälsotillståndet hos klienter med kroniska sjukdomar?</p> <p>Genom att följa vårdpersonalens anvisningar. Man ser till att klienterna tar de av läkare förskrivna läkemedlen i enlighet med de anvisningar som givits.</p> |
| <p>c) Vem svarar för klienternas hälso- och sjukvård vid enheten?</p> <p>Hela personalen, genom att hjälpa klienten att få del av den service som krävs.</p> |
| Läkemedelsbehandling |
| <p>Läkemedelsbehandlingen är säker och den baserar sig på social- och hälsovårdssektorn i Borgås plan för läkemedelsbehandling som årligen följs upp och och uppdateras. I Borgå stads plan för läkemedelsbehandling, som baserar sig på SHM:s handbok om säker läkemedelsbehandling, anges principerna för hur läkemedelsbehandlingen genomförs och ansvarsfördelningen i samband med den samt de minimikrav som varje enhet som genomför läkemedelsbehandling ska uppfylla.</p> |
| <p>a) På vilket sätt följer man upp och uppdaterar verksamhetsenhetens plan för läkemedelsbehandling?</p> <p>En uppdatering av planen för läkemedelsbehandling inom social - och hälsovårdssektorn i Borgå gjordes 11.3.2019. I planen för läkemedelsbehandling ingår en allmän del som gäller hela staden samt en enhetsspecifik del.</p> <p>Planen uppdateras årligen.</p> |
| <p>b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandlingen vid enheten?</p> <p>Klienterna själva. Skyddshemmets personal har genomgått utbildning enligt planen för läkemedelsbehandling (miniLOP)</p> |
| Samarbete med andra tillhandahållare av tjänster |

En klient inom socialvården kan behöva flera parallella serviceformer – till exempel kan en klient inom barnskyddet behöva tjänster från skolan, hälso- och sjukvården, psykiatriska tjänster, rehabilitering eller tjänster inom småbarnsfostran. För att servicehelheten ska fungera och motsvara klientens behov krävs det samarbete mellan olika tillhandahållare av tjänster, och informationsförmedlingen är en särskilt viktig del av detta samarbete.

Hur ordnas samarbetet och informationsutbytet med de övriga tillhandahållare av tjänster inom social- och hälsovården som anlitas för klientens servicehelhet?

Med klienten diskuteras och överenskoms vem som kontaktar vem. Samarbetet sker per telefon, e-post och genom gemensamma förhandlingar dels i skyddshemmet, dels hos samarbetsparter. För varje barn som kommer till skyddshemmet gör skyddshemmets socialarbetare en barnskyddsanmälan till barnets hemkommun. Vid behov ordnas nätverksförhandlingar under skyddshemsperioden.

Tjänster som produceras av underleverantörer (punkt 4.1.1 i föreskriften)

På vilket sätt säkerställer man att de tjänster som produceras av underleverantörer motsvarar de krav som ställts på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet?

Regelbundna kontakter upprätthålls och bl.a. tjänsternas kvalitet bedöms och ändringar görs vid behov.

KLIENTSÄKERHET (4.4)

Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer

På vilket sätt utvecklar enheten sin beredskap att förbättra klientsäkerheten och hur bedrivs samarbetet med andra säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer?

Enheternas egna säkerhetsdokument: Ett kompendium med säkerhetsinformation som alla anställda har läst.

Kontakt till polisen och brandmyndigheten: Vid behov

Kameraövervakning: 16 inspelande kameror inomhus och utomhus.

Larmarmband: Alla arbetstagare bär ett personligt larmarmband, även vikarierna.

Automatlås och automatlarm, automatiskt brandlarm: A-bolagen och räddningsverket ansvarar för service och underhåll.

Möjlighet till bevakningstjänst i skyddshemmet om det i skyddshemmet förekommer ett akut hot mot klientsäkerheten utifrån, t.ex. en våldsförövare eller ett internt hot, t.ex. psykisk instabilitet hos en klient i skyddshemmet.

Personal

Antalet anställda för vård och omsorg, personalstrukturen och dimensioneringen samt principerna för anlitan av vikarier

a) Hur många anställda och vilken personalstruktur har enheten?

- 8 handledare
- 1 socialarbetare
- 1 chef

b) Vilka är enhetens principer för anlitan av vikarier?

| |
|--|
| Vikarier används vid behov. Skyddshemmet ska alltid ha personal på plats. De nationella kvalitetsrekommendationerna för skyddshemstjänster följs bl.a. i fråga om personaldimensionering. |
| <p>c) På vilket sätt säkerställs tillräckliga personalresurser?</p> <p>På morgonskiftet finns flera arbetstagare och på kvällsskiftet i regel två arbetstagare. Det finns en arbetstagare på nattsiftet, men om situationen så kräver ordnas en arbetstagare till. Vid planeringen av arbetsskiftet beaktas skyddshemmets klientantal och eftersträvas en rationell och effektiv planering av arbetsskiftet.</p> |
| Principer för rekrytering av personal |
| <p>a) Vilka är principerna för rekrytering av personal till enheten?</p> <p>För rekryteringar används Kommunrekry. I anställningsintervjuer deltar förutom chefen alltid också andra, t.ex. en handledare, servicechefen eller socialarbetaren. Man förbereder sig för anställningsintervjuer bl.a. med en genomgång av ansökningarna. Samma frågor ställs till alla kandidater och svaren dokumenteras, vilket gör det lättare att göra ett val och att ge motiveringar till valet. Vid rekrytering räknas kunskaper i svenska som merit. Lämplig utbildning för handledaruppgifter är socionom (YH) eller sjukskötare (YH).</p> |
| <p>b) På vilket sätt beaktas lämplighet och pålitlighet av personer som arbetar i klienternas hem och med barn?</p> <p>Utdrag om brottslig bakgrund begärs från alla som arbetar med barn.</p> |
| En beskrivning av personalens inskolning och fortbildning |
| <p>a) På vilket sätt ordnar enheten arbetstagarnas och studerandenas inskolning i klientarbete, behandling av klientuppgifter och datasekretess?</p> <p>Vid enheten används en introduktionsblankett. Blanketten är mycket omfattande och där antecknas vem som har fått introduktionsutbildning, för vilka uppgifter och när. På detta sätt deltar både chefen och arbetstagarna i introduktionen av den nya arbetstagaren. I fråga om studerande är proceduren densamma, men därtill tilldelas den studerande två arbetsplatshandledare som har huvudansvaret för denne.</p> |
| <p>b) På vilket sätt ordnar enheten personalens fortbildning?</p> <p>Vi följer med, vilka utbildningar som är tillgängliga. Personalen diskuterar utbildningsbehoven och utarbetar årligen en utbildningsplan. Årligen ordnas också två utvecklingsdagar, och vi stöder personalens deltagande i utbildningar som ordnas av Borgå stad och Institutet för hälsa och välfärd.</p> |
| Verksamhetslokaler |
| <p>Principerna för användning av lokalerna</p> <p>I skyddshemmet är alla ytterdörrar låsta. Personalen släpper in klienter och andra personer efter att ha kontrollerat deras identitet. Skyddshemmets lokaler är indelade i personalrum och klientrum. Varje familj har tillgång till ett eget rum, utöver vilket det finns gemensamma rum: kök, vistelserum och tvätttrum. Skyddshemmet har en egen gård för barn. Där kan barn och föräldrar tryggt vistas i skydd för insyn från utomstående. Gården är ingärdad och låst.</p> |
| <p>Hur har städning och tvätt av linne och kläder ordnats vid enheten?</p> <p>Städtjänsten städar de allmänna utrymmena en gång i veckan och vissa utrymmen, såsom köken, två gånger i veckan.</p> <p>Klienterna är ansvariga för att det egna rummet är snyggt. Klienterna och handledarna sörjer också för att de gemensamma utrymmena är snygga. Klienterna sköter om tvätt för sina kläder. Handledarna organiserar också klädvården.</p> |

| |
|---|
| Teknologiska lösningar |
| <p>På vilket sätt säkerställer man att de säkerhets- och larmapparater som klienterna har till sitt förfogande fungerar och att larm besvaras? Klienterna använder inga säkerhetsanordningar.</p> |
| <p>Anskaffning av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård, handledning i användningen och service</p> |
| <p>På vilket sätt säkerställer man att det anskaffas hjälpmedel som klienterna behöver och att användarna ges handledning i korrekt användning och underhåll av hjälpmedlen? Vid behov hjälper personalen kunden vid anskaffningen av hjälpmedel från stadens lager och med användningen av hjälpmedlet. Hjälpmedelslagrets personal ansvarar för underhållet av hjälpmedlen.</p> |
| <p>Namn och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för produkter och utrustning för hälso - och sjukvård Enheten har inga produkter för hälso- och sjukvård.</p> |
| Behandling av klient- och patientuppgifter |
| <p>a) På vilket sätt säkerställer man att verksamhetsenheten följer den lagstiftning som gäller dataskydd och behandling av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsbeslut som gäller vid enheten i fråga om registrering av klient- och patientuppgifter?</p> <p>I all verksamhet följs dataskyddsförordningen samt den övriga lagstiftning som gäller behandling av personuppgifter. Personalen ska genomföra den elektroniska informationssäkerhetsutbildningen och förstå bruksanvisningen till klientinformationssystemet Effica. Anställda och studerande har tystnadsplikt. Utbildning i registrering ordnas vid behov. Skyddshemmet tillämpar en säkerhetsmodell för producenter av skyddshemstjänster. Modellen uppfyller Institutet för hälsa och välfärds krav.</p> |
| <p>b) På vilket sätt inskolas personalen och praktikanterna i behandlingen av personuppgifter samt informationssäkerheten och hur ordnas fortbildningen?</p> <p>Chefen och arbetskamraterna ger anvisningar. Varje arbetstagare ska genomgå en webbaserad utbildning i informationssäkerhet. Dataskyddsombudet, juristen Johanna Päivärinta övervakar genomförandet av informationssäkerhetsutbildningar.</p> |
| <p>c) Var finns enhetens registerbeskrivning och dataskyddsbeskrivning framlagda till påseende? Om endast en registerbeskrivning har gjorts upp för enheten, hur informeras i så fall klienterna om de frågor som gäller behandlingen av uppgifterna?</p> <p>Registerbeskrivningen för Sosiaali-Effica finns på webbplatsen porvoo.fi.</p> |
| <p>d) Den dataskyddsansvariga personens namn och kontaktuppgifter</p> <p>Johanna Päivärinta, jurist, 0407417383</p> |

SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLANEN

- Arbete med barn. Stöd och hjälp till barnklienter kräver specialkompetens och utvecklade arbetsmetoder. Barnet är klient på skyddshemmet och har rätt att bearbeta sina våldsupplevelser genom samtal med en arbetstagarare. Enligt barnskyddslagen ska barnets behov av stöd och skydd beaktas i service som riktar sig till vuxna.

Med barnarbete avses arbete med barn som utförs av en arbetstagarare som specialiserat sig på det. Utgångspunkten i barnarbetet är barnets delaktighet och resurser. Våldsarbetet baserar sig på ett nära samarbete med barnskyddet.

Syftet med arbetet är att öka barnets fysiska och psykiska trygghet och att identifiera och stärka barnens egna konstruktiva sätt att klara sig.

- Öppenvårdstjänsterna inom våldsarbetet måste utvecklas, bl.a. individuella besök och kamratgrupper.

- Ett stort och centralt utvecklingsbehov för närvarande är basservicens förmåga att identifiera våld och ta i bruk en systematisk kartläggning av våld i nära relationer i kundarbetet (t.ex. MARAK riskbedömning).

Om behovet av hjälp till offer för våld i nära relationer inte identifieras i basservicen, utblir också eventuell hänvisning till specialiserade tjänster. Antalet klienter inom skyddshemstjänsterna är i hög grad beroende av hur väl våld i nära relationer identifieras i basservicen inom social- och hälsovården.

GODKÄNNANDE AV PLANEN för EGENKONTROLL

(Planen för egenkontroll godkänns och fastställs av verksamhetsenhetens ansvariga förestandare)

Ort och datum
Borgå 10.4.2019

Uppdaterad 5.12.2019

Underskrift

Marika Johansson
Vik. chef för skyddshemmet i Borgå

VID UTARBETANDET AV BLANKETTEN HAR FÖLJANDE HANDBÖCKER, ANVISNINGAR OCH KVALITETSREKOMMENDATIONER ANVÄNTS:

Fackorganisationen för högutbildade inom det sociala området Talentia rf, Yrkesetiska nämnden: Vardagen, värderingarna och etiken – Etiska riktlinjer för yrkespersonen inom det sociala området.

- <https://talentia.e-julkaisu.com/2018/etiska-riktlinjer/#page=1>

SHM: s publikationer (2011:16): Riskhantering och säkerhetsplanering. Handbok för ledningen och säkerhetsexperter inom social - och hälsovården

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74506/STM_julkaisu_16_2011_riskienhallinta_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SHM: s publikationer (2014:5): Kvalitetsrekommendationen för barnskyddet

- http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70286/URN_ISBN_978-952-00-3492-4.pdf

Social och hälsovårdministeriets publikation 2017:7 Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen 2017–2019

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80133/07_2017_Laatusuositusjulkaisu_sv_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SHM: s handböcker (2003:4) (på finska): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70109/asumpalv03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Nationella anvisningar och rekommendationer som stöd för planeringen av egenkontrollen i tjänster för äldre

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Material till stöd för planeringen av säker läkemedelsbehandling:

- THL (2016): Säker läkemedelsbehandling: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129969/URN_ISBN_978-952-302-577-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anmälan från yrkesmässiga användare om riskhändelser i samband med produkter och utrustning för hälso- och sjukvård

- Valviras föreskrift 4/2010: http://www.finlex.fi/data/normit/39645-foreskrift_4_2010_anmalan_om_riskhandelse_anvandarare.pdf

Anvisningar från dataombudsmannens byrå om behandling av klient- och patientuppgifter

- Register- och dataskyddsbeskrivningar: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNI/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNI/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

INFORMATION TILL DEN SOM ANVÄNDER BLANKETTEN:

Blanketten är avsedd till stöd för serviceproducenterna vid utarbetandet av en plan för egenkontroll. Planen har utarbetats i enlighet med Valviras föreskrift (1/2014). Föreskriften trädde i kraft 1.1.2015. Blanketten omfattar samtliga sakdelar som ingår i föreskriften, och varje verksamhetsenhet tar i sin egen plan för egenkontroll upp de omständigheter som i praktiken gäller dem. Blanketten beskriver för varje innehållsområde de frågor som bör tas med i den aktuella punkten. När en egen blankett färdigställs bör överflödigt text strykas och Valviras logo bytas ut mot serviceproducentens logo, varefter planen för egenkontroll gäller verksamhetsenhetens egen verksamhet.