

PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALTJÄNSTERNA

UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Serviceproducent Borgå stad Tjänster för vuxna FO-nummer: 1061512-1	
Verksamhetsenhetens namn Tjänster för vuxna, Sysselsättningstjänster	
Serviceenhetens placeringskommun och kontaktuppgifter Borgå	
Serviceform; klientgrupp som tjänster tillhandahålls för; klientmål Långtidsarbetslösa och personer som löper risk för marginalisering, som behöver stöd i att hantera sitt liv och hitta en väg till sysselsättning. Antalet verkstadsplatser är sammanlagt omkring 200 och antalet stödklientrelationer är omkring 500 samtidigt. I tjänsterna följs socialvårdslagen och den speciallagstiftning som berör tjänsterna, exempelvis lagarna om sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen och arbetsverksamhet i	
Verksamhetsenhetens gatuadress Linnankoskigatan 32, Gesällvägen 4, Småindustrivägen 8 (inte längre 2020)	
Postnummer 06100	Postort Borgå
Verksamhetsenhetens ansvariga chef Minna Toivonen	Telefon 0400-219 457
E-post minna.toivonen@porvoo.fi	
Tjänster som köps av underleverantörer	
Arbetsverksamhet köps av följande underleverantörer SOTEK-stiftelsen Stiftelsen för Rehabilitering Uudenmaan vammaispalvelusäätiö Samaria rf. Arbetsträning Sun Ura (fram till slutet av 2019) Dessutom köps regelbundet: Städtjänster för olika enheter från Filmark Oy Tjänster för underhåll av maskiner och utrustning Tolktjänster TYP säkerhetstjänster Securitas Oy	

VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER (4.1.2)

Verksamhetsidé

Verksamhetsenheten grundas för att tillhandahålla tjänster för vissa klientgrupper för vissa syften. Verksamhetsidén anger vilka tjänster enheten producerar och för vem. Verksamhetsidén bygger på speciallagstiftning som berör branschen, såsom barnskyddslagen, handikappservicelagen, lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda, lagarna om mental- och missbrukarvård samt äldreservicelagen.

Vilken är enhetens verksamhetsidé?

Det primära målet med sysselsättningstjänsternas verksamhet är att hjälpa klienterna att komma framåt mot arbetslivet. För vissa klienter är vägen till arbetslivet lång och komplicerad, och går framåt långsamt och med små steg. För vissa klienter kan målet med verksamheten då vara att hitta en egen väg och upprätthålla funktionsförmågan samt hjälpa klienten att klara sig själv och vara aktivt delaktig.

Sysselsättningstjänsternas uppgift och roll är att erbjuda möjligheter, ge stöd för förändring och hjälpa klienterna att hitta rätt riktning. Slutresultatet av arbetet beror dock i sista hand på klientens egen vilja, motivation och engagemang.

Värderingar och verksamhetsprinciper

Värderingarna har ett nära samband med arbetets yrkesetiska principer och styr valen även när lagen inte ger exakta svar på praktiska frågor. Enhetens värderingar berättar om enhetens sätt att arbeta. De påverkar uppställandet av mål och metoderna för att uppnå dem.

Enhetens verksamhetsprinciper beskriver målen för enhetens dagliga verksamhet och klientens ställning inom enheten. Verksamhetsprinciperna kan vara exempelvis integritet, säkerhet, fokus på familjer, professionalitet. Verksamhetsprinciperna bildar tillsammans med värderingarna ryggraden i enhetens verksamhetsrutiner och -mål och syns bland annat i bemötandet av klienter och anhöriga.

Vilka är enhetens värderingar och verksamhetsprinciper?

Respekt

Vi bemöter våra klienter som värdefulla människor och individer. Vi respekterar och tolererar deras olikheter och individualitet och strävar efter att beakta varje klients individuella utgångspunkter i tjänsterna. Klienterna får också stöd i att acceptera andras olikheter och unikheter. Respektfullt bemötande av klienterna innebär även opartiskhet. Varje klient ska få känna att hen får betjäning och accepteras.

Klienterna får i så stor utsträckning som möjligt delta i beslut som gäller dem själva. Klienterna är inte objekt för verksamheten utan människor, som har en central roll i planeringen och utvärderingen av verksamheten. Klienten är expert på sitt eget liv.

Respekten ska synas även när man interagerar med klienternas familjemedlemmar, arbetsgemenskapens övriga medlemmar och samarbetsnätverket.

Ansvar

Utöver ansvaret för sina egna arbetsuppgifter har alla anställda ett gemensamt ansvar för klienterna, arbetets smidighet och resultat, arbetsmiljön, arbetarskyddet och trivseln i arbetet. Vi har också ett ansvar gentemot dem som betalar vår lön och förväntar sig att verksamheten ska ge resultat.

Att använda den egna yrkeskunskapen fullt ut, upprätthålla och utveckla den samt kontinuerligt utveckla verksamhetsrutinerna är ansvarsfullt agerande.

Ansvar innebär också att vi kan se och medge när vårt arbete kanske har misslyckats och våra metoder inte har gett det önskade slutresultatet. Ansvar är att respektera gränserna för våra befogenheter och kunskaper och vid behov hänvisa klienten till lämpligare tjänster.

Öppenhet

Öppenhet är att tala om saker med deras rätta namn och i rätt sammanhang. I samtalen med klienterna lyfter man även fram utmanande ämnen, om de påverkar de tjänster som tillhandahålls och uppnåendet av målen.

I arbetsgemenskapen visar sig öppenheten som acceptans för varandra samt att man delar med sig av kunskap och vid behov ber om och tar emot hjälp. Hela personalen hålls uppdaterad om situationen i arbetet och utvecklingsriktningen. Arbetstagarna är beredda att framföra och lyssna på även avvikande åsikter. Man berömmar varandra alltid när det är möjligt.

Man berättar öppet om sysselsättningstjänsternas verksamhet och rutiner för samarbetspartner. För att hjälpa klienterna att komma framåt samarbetar man öppet och aktivt med nätverkspartner.

RISKHANTERING (4.1.3)

Egenkontrollen bygger på riskhantering, där man på ett mångsidigt sätt beaktar risker och eventuella brister i verksamheten. Risker kan anknyta exempelvis till den fysiska verksamhetsmiljön (trösklar, utrustning som är svår att använda), verksamhetsrutinerna, klienterna eller personalen. Risker är ofta summan av många problem. En förutsättning för riskhanteringen är att det i arbetsgemenskapen råder en öppen och trygg atmosfär, där såväl personalen som klienterna och deras närstående vågar ta upp brister i kvaliteten och klientsäkerheten.

System och förfaranden för riskhantering

Inom riskhanteringen förbättrar man kvaliteten och klientsäkerheten genom att redan i förväg identifiera de kritiska arbetskedan där kraven och målen för verksamheten äventyras. Till riskhanteringen hör också systematiskt arbete för att eliminera eller minimera brister och konstaterade risker samt registrera, analysera och rapportera förverkligade skador och vidta åtgärder. Serviceproducenten ansvarar för att riskhantering ingår i alla delområden av egenkontrollen.

Arbetsfördelning för riskhanteringen

Ledningen ansvarar för att ordna och ge anvisningar för egenkontroll samt se till att de anställda har tillräcklig kunskap om säkerhetsfrågor. Ledningen ansvarar för att tillräckligt med resurser har anvisats för tryggheten av säkerheten. De har också huvudansvaret för att skapa positiva attityder gentemot säkerhetsfrågor. Riskhanteringen kräver aktivitet även av den övriga personalen. De anställda deltar i utvärderingar av säkerhetsnivån och säkerhetsrisker, utarbetandet av egenkontrollplanen och genomförandet av åtgärder som förbättrar säkerheten.

Det hör till riskhanteringsens natur att arbetet aldrig blir färdigt. Hela enhetens personal måste vara engagerad samt kunna lära sig av misstag och förändringar, för att det ska vara möjligt att tillhandahålla trygga och högklassiga tjänster. Genom att inkludera personalen i planeringen, genomförandet och utvecklingen av egenkontrollen kan man dra nytta av olika yrkesgruppers kunskande.

En kartläggning av riskerna i verksamheten görs minst vartannat år. Man utvärderar om en kartläggning är aktuell varje år och vid behov då verksamhetsmiljön förändras eller risker förverkligas. Personalen ansvarar för att lyfta fram upptäckta risker och ledningen för att ingripa i dem.

Klientsäkerhet

Man strävar efter att trygga klientsäkerheten genom att ta hand om personalens yrkeskunskap och kompetens, lokalernas utrustning, prydighet och ändamålsenlighet samt skicket och säkerheten hos maskiner, apparater och utrustning som används, och genom att introducera både anställda och klienter i trygg användning av dem (t.ex. personliga apparatkort för klienter, inskolningsprogram för personal).

Personalens säkerhet

Utöver ovan nämnda principer följer enheten Borgå stads allmänna principer för bland annat säkerhet. Personalen utbildas och säkerhetsfrågor repeteras årligen vid gemensamma säkerhetsutbildningar. Beroende på arbetsuppgifter bereds personalen möjlighet att avlägga exempelvis vägsäkerhetskort, heta arbeten-kort eller arbetssäkerhetskort. På varje enhet finns minst en person som har ett giltigt intyg för första hjälpen eller livräddande första hjälpen.

Identifiering av risker

Inom riskhanteringsprocessen avtalar man om förfaranden för att identifiera risker och kritiska arbetskedan.

Hur för personalen fram missförhållanden, kvalitetsavvikelser och risker som de upptäckt?

Personalen tar upp missförhållanden från fall till fall antingen vid regelbundna teammöten eller direkt med chefen. För tillbud finns ett särskilt anmälningsförfarande.

Hantering av risker

Arbetsplatsutredningar, riskkartläggningar och arbetsolyckor eller tillbud inom den egna enheten rapporteras genom en zef-anmälan och behandlas alltid vid arbetsenhetens möten. Vid dessa kommer man

i regel överens om nödvändiga åtgärder och vem som ansvarar för dem. Vid behov tar man också upp ärendet vid sektorns ledningsgrupps möten.

Hur hanteras och dokumenteras skador och tillbud på enheten?

Staden har anvisningar för hur man ska agera i fall av arbetsolyckor och tillbud. Olyckor anmäls och anmälningarna skickas automatiskt till chefen, arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktige. Situationer som berör klienter skrivs in i klientdatasystemet. Händelserna tas upp i teamen och ledningsgruppen.

Korrigerande åtgärder

Man föreslår korrigerande åtgärder, utredning av orsakerna och förändring av rutinerna så att de blir tryggare.

Hur reagerar man inom enheten på kvalitetsavvikelser, tillbud och skador som kommit fram?

Man diskuterar, registrerar och behandlar händelserna i teamet/ledningsgruppen och ändrar rutinerna.

Information om förändringar

Man informerar muntligt och skriftligt

UTARBETANDE AV PLAN FÖR EGENKONTROLL (3)

Person eller personer som ansvarar för planeringen av planen för egenkontroll

Chefen för sysselsättningstjänsterna, Servicechefen för tjänster för vuxna

Vilka har deltagit i planeringen av egenkontrollen?

Chefen för sysselsättningstjänsterna, Verkstadskoordinatör

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

Chefen för sysselsättningstjänsterna Minna Toivonen, minna.toivonen@porvoo.fi, 0400-219 457

Uppföljning av planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften)

Planen för egenkontroll uppdateras när det inom verksamheten sker förändringar gällande kvaliteten eller klientsäkerheten.

Hur sköter enheten uppdateringen av egenkontrollplanen?

Egenkontrollplanens innehåll ses över varje år i samband med utarbetandet av en egenkontrollplan för nästa år. Planen uppdateras också alltid vid behov när det sker förändringar i kvaliteten och klient-/arbetssäkerheten.

Egenkontrollplanens offentlighet

Den uppdaterade planen för egenkontroll ska finnas allmänt tillgänglig på enheten så att klienter, anhöriga och intresserade av egenkontrollen enkelt och utan att separat behöva be om det ska kunna ta del av den.

Var finns egenkontrollplanen för påseende?

Egenkontrollplanen finns på en anslagstavla i enhetens lokaler och på Borgå stads webbplats.

KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

Bedömning av servicebehov

Vård- och servicebehovet bedöms tillsammans med klienten och vid behov med hens anhöriga, närstående eller lagliga representant. Bedömningen utgår från klientens egna uppfattningar om sina resurser och störet av dem. I utredningar av servicebehovet fokuserar man på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmågan samt på möjligheterna till rehabilitering. Bedömningar av servicebehovet omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan, som är fysisk, psykisk, social och kognitiv. I bedömningen beaktas dessutom riskfaktorer som kan förväntas försämra funktionsförmågan, såsom instabilt hälsotillstånd, försämrat näringsstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.

Hur bedöms klientens servicebehov – vilka indikatorer används i bedömningen?

Klientens servicebehov bedöms alltid när servicen inleds, i samband med lagstadgade utvärderingar eller i övrigt. När servicen fortgår görs bedömningar i enlighet med vad som avtalats vid den inledande kartläggningen eller från fall till fall när klientens situation förändras. Centrala indikatorer är klientens egen vilja, observerade förmåga och motivation.

På vilket sätt inkluderas klienten och/eller hans anhöriga och närstående i bedömningen av servicebehovet?

Klienten själv har alltid en aktiv roll i bedömningssamtalen. När det gäller tjänster för minderåriga deltar vårdnadshavarna vid behov.

Klientplan

Hur utarbetas klientplanen och hur följs den upp?

I samband med kartläggningen av situationen i början av klientrelationen utarbetas alltid en klientplan (aktiveringsplan, plan för sektorsövergripande samservice) genom ett samarbete mellan socialhandledare, klienten och eventuellt andra myndigheter. Planen registreras i klientdatasystemet och klienten får en kopia. Planerna ses i regel över var tredje månad.

Hur säkerställer man att personalen känner till klientplanens innehåll och agerar i enlighet med den?

Planen registreras i klientdatasystemet (VAT, Effic) där den kan läsas.

Bemötandet av klienten

Stärkande av självbestämmanderätten

Självbestämmanderätt är en grundläggande rättighet som tillhör alla, som består av rätten till personlig frihet, integritet och säkerhet. Rätten till privatliv och skydd av privatlivet är nära kopplade till dessa rättigheter. Rätten till personlig frihet skyddar såväl personens fysiska frihet som den fria viljan och självbestämmanderätten. I socialvårdstjänsterna är det personalens uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt samt stödja klientens delaktighet i planeringen och förverkligandet av sina tjänster.

Hur stärker man på enheten sådana faktorer som hör till klienternas självbestämmanderätt, såsom privatlivet, friheten att själv bestämma om sina vardagliga aktiviteter samt möjligheten att själv forma sitt liv.

Verksamheten och tjänsterna bygger på frivillighet, och klienten kan alltid neka till sysselsättningstjänster. Klienten kan också avbryta tjänsten. De som deltar i verksamheten förutsätts följa verksamhetens regler under arbetsdagen, men i övrigt lägger man sig inte i deras privatliv eller livsstil. Klienten har stora möjligheter att påverka antalet verksamhetsdagar och verksamhetsperiodens längd.

Principer för begränsning av självbestämmanderätten

Vården och omsorgen för klienter inom socialvården baserar sig i första hand på frivillighet, och tjänsterna ska som regel tillhandahållas utan att begränsa klientens självbestämmanderätt. För begränsningsåtgärder ska det alltid finnas en lagstadgad grund, och inom socialvården kan självbestämmanderätten begränsas endast om klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet äventyras. Gällande åtgärder för begränsning av självbestämmanderätten ska man fatta korrekta skriftliga beslut. Begränsningsåtgärder ska genomföras enligt principen om minsta möjliga begränsning, på ett tryggt sätt och med respekt för människovärdet. För barnskyddsenheter finns särskilda bestämmelser om begränsning av barns och ungas självbestämmanderätt i barnskyddslagen.

Vilka principer för begränsningsåtgärder har man avtalat om inom enheten?

Egentliga åtgärder för begränsning av självbestämmanderätten enligt socialvårdslagen används inte i verksamheten. De begränsningsåtgärder som används baserar sig huvudsakligen på tryggheten av säkerheten i verksamheten. Klienter som är berusade eller uppträder osakligt kan uppmanas att avlägsna sig från verkstaden. Detta leder dock i regel inte till några långvarigare följder.

Bemötandet av klienten

En stor del av de klagomål som lämnas in gällande socialtjänsterna gäller upplevelser av osakligt bemötande eller misslyckade interaktionssituationer med anställda. Klienten har rätt att lämna in en anmärkning till den ansvariga för verksamhetsenheten eller den ledande tjänsteinnehavaren om hen är missnöjd med bemötandet. Om tjänsterna bygger på ett avtal om köptjänster ska anmärkningar lämnas till den myndighet som ansvarar för ordnandet. Enheten ska dock även utan anmärkningar uppmärksamma och vid behov reagera på osakligt eller kränkande bemötande av klienter.

I egenkontrollen anges hur man säkerställer sakligt bemötande av klienter och hur man ska agera om osakligt bemötande upptäcks. Hur ska man tillsammans med klienten och vid behov hans närstående behandla en skada eller farlig situation som drabbat klienten?

Bland annat lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställer hur klienten ska bemötas 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 bemöts osakligt, ska man gå igenom ärendet med klienten och vidta nödvändiga åtgärder för att situationen inte ska upprepas.

Klientens delaktighet

Klienternas och de anhörigas deltagande i utvecklingen av enhetens kvalitet och egenkontroll

Beaktandet av klienter i olika åldrar samt deras familjer och närstående är en central del av utvecklingen av tjänsternas innehåll och kvalitet, klientsäkerheten samt egenkontrollen. Eftersom kvalitet och god vård kan betyda olika saker för personalen och klienterna, är det viktigt att ha tillgång till respons som samlats in systematiskt på olika sätt i utvecklingen av enheten.

Insamling av respons

Hur deltar klienterna och deras närstående i utvecklingen av enhetens verksamhet, kvalitet och egenkontroll? Hur samlar man in klientrespons?

Sysselsättningstjänsterna samlar systematiskt in respons från alla klienter som deltar i verkstäder för ungdomar och vuxna i slutet av varje verkstadsperiod. Inom verkstadsverksamheten för vuxna görs klientenkäter en gång per år. Enkätresultaten behandlas och diskuteras tillsammans med cheferna, handledarna och klienterna. Klienterna kan också ge och ger respons och utvecklingsförslag direkt till handledarna och cheferna när som helst under verksamheten.

Hantering av respons och användning av den i utvecklingen av verksamheten

Hur används respons i utveckling av verksamheten?

Enkäterna behandlas vid ovan nämnda möten, där man också ger riktlinjer för vilka utvecklingsåtgärder man kan gå vidare med. Dessa tas vid behov med i enhetens verksamhetsplan och budgetförslag.

Klientens rättsskydd

a) Mottagare av anmärkningar

Registratorskontoret, Social- och hälsovårdsväsendet

Stadshusgatan 5, 06100 Borgå

SOTEkirjaamo@porvoo.fi

Kompassen, Krämartorget B, 06100 Borgå.

tfn 020 69 2250

b) Socialombudsmannens namn och kontaktuppgifter samt information om service som hon erbjuder

Socialombudsman Pamela Stenberg

telefontid må-to 9–12

tfn 044 729 7987

sosiaaliamies@phhyky.fi

Verksamheten 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.

Patientombudsman Pamela Stenberg

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) Konsumentrådgivarens namn och kontaktuppgifter samt information om service som erbjuds

Den nationella konsumentrådgivningen på finska 029 553 6901 och svenska 029 553 6902.

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 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 individuellt 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 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 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

I lagen talas om skälig tid. RFV anser att en skälig tid för ett svar på en anmärkning är högst fyra veckor. I Borgå strävar man efter att besvara anmärkningar inom två veckor.

EGENKONTROLL AV SERVICENS INNEHÅLL (4.3)

Verksamhet som stöder välbefinnande, rehabilitering och tillväxt

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

Det första steget i främjandet av klientens sysselsättning är att hjälpa klienten att få tillräcklig kontroll över sitt liv. Verkstadsverksamheten i sig kräver att deltagarna är tillräckligt sociala. Klienter som har problem med detta tvingas dock inte in i situationer som är svåra för dem, utan ges tid att anpassa sig till situationen och gå framåt i sin egen takt. Arbetet i verkstadsverksamheten testar och utvecklar klienternas kognitiva förmågor. Det fysiska och psykiska välbefinnandet främjas exempelvis genom de gemensamma motions- och matlagningslektioner som ingår i veckoprogrammet i verkstadsverksamheten för unga. I det årliga programmet för alla verkstäder ingår också olika utfärder och evenemang. Om en klient har särskilda problem med något av det ovan nämnda kan hen hänvisas till en konsultation med enhetens hälsovårdare.

Hur följer man upp målen gällande klienternas funktionsförmåga, välbefinnande och rehabiliterande verksamhet?

Uppföljningen genomförs som kontinuerlig observation av verkstadshandledarna och vid möten för uppdatering av planerna inom verkstäderna för unga. I verkstäder för vuxna och i TYP-arbete ska uppställandet av mål för verkstadsperioder och för arbetsträning utökas och utvecklas, så att främjandet av klienternas sysselsättning och välbefinnande blir mer systematiskt.

Kost

Hur följer man i enhetens egenkontroll upp att klienterna får tillräckligt med näring och vätska samt deras näringsnivå?

Inom tjänsterna för ungdomar följs näringsnivån upp på ovan nämnda sätt som en del av bedömningen av klientens välbefinnande som helhet. Vid behov kan klienter hänvisas till hälsovårdaren eller direkt till läkare.

Hygienrutiner

Verksamhetsanvisningarna för enheten samt klienternas personliga vård- och serviceplaner ställer upp mål för hygienrutinerna. Hit hör både skötseln av klienternas personliga hygien och förhindrande av spridning av smittsamma sjukdomar.

Hur följer man på enheten upp den allmänna hygiennivån och hur säkerställer man att hygienrutiner som motsvarar klienternas behov förverkligas i enlighet med anvisningarna

samt klienternas vård- och serviceplaner?

Enhetens allmänna hygiennivå och arbetsmiljöns hälsosamhet följs upp och upprätthålls som en del av den normala verksamheten i enlighet med normerna i arbetarskyddslagen. Klienternas hygiennivå följs upp som en del av bedömningen av klientens välbefinnande som helhet. Vid behov diskuterar man frågan med klienten och hänvisar klienten till en hälsovårdare.

Hälso- och sjukvård

För att säkerställa enhetligt förverkligande av tjänster ska man för enheten utarbeta anvisningar för ordnande av tandvård samt icke-brådskande och brådskande sjukvård för klienterna. Verksamhetsenheten ska även ha en plan för plötsliga dödsfall.

a) Hur säkerställer enheten att anvisningarna för tandvård, icke-brådskande sjukvård och brådskande sjukvård för klienterna samt plötsliga dödsfall följs?

Klienterna hänvisas vid behov till lämpliga tjänster.

b) Hur främjar man och följer upp hälsan hos klienter med kroniska sjukdomar?

I samarbete med hälso- och sjukvården.

c) Vem på enheten ansvarar för hälso- och sjukvården för klienterna?

Hälso- och sjukvård hör i regel inte till socialtjänsterna. Vid behov hänvisas klienterna till hälso- och sjukvården. På enheten arbetar en hälsovårdare, som i akuta situationer kan konsulteras och utvärdera situationen och nödvändiga åtgärder.

Läkemedelsbehandling

Trygg läkemedelsbehandling grundar sig på en plan för läkemedelsbehandling som följs upp och uppdateras regelbundet. I SHM:s guide för trygg läkemedelsbehandling ges riktlinjer för bland annat principerna för läkemedelsbehandling och ansvarsfördelningen för detta samt minimikrav som varje enhet som erbjuder läkemedelsbehandling måste uppfylla. Anvisningarna i guiden gäller både privata och offentliga aktörer som erbjuder läkemedelsbehandling. Enligt guiden ska enheten ha en utnämnd kontaktperson för läkemedelsbehandling.

a) Hur följer man upp och uppdaterar verksamhetsenhetens plan för läkemedelsbehandling?

Planen för läkemedelsbehandling inom social- och hälsovårdsväsendet i Borgå uppdateras årligen. Till planen för läkemedelsbehandling hör en allmän del som gäller hela staden och en enhetsspecifik del.

b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandling på enheten?

Ingen läkemedelsbehandling ges på enheten.

Samarbete med andra serviceproducenter

En klient inom socialvården kan behöva flera tjänster samtidigt. En klient inom barnskyddet kan exempelvis behöva skolans, hälso- och sjukvårdens, psykiatrins, rehabiliteringens eller småbarnspedagogikens tjänster. För att helheten av tjänster ska fungera ur klientens perspektiv och motsvara klientens behov krävs samarbete mellan serviceproducenterna, där informationsgången mellan de olika aktörerna är mycket viktig.

Hur förverkligas samarbetet och informationsutbytet med andra serviceproducenter inom social- och hälsovården som deltar i helheten av tjänster för klienten?

I huvudsak genom ett klientspecifikt, mångprofessionellt nätverkssamarbete som sammankallas vid behov. När det gäller aktörer som hör till socialtjänsterna sker utbyte även med hjälp av ett gemensamt

klientdatasystem.

Tjänster som produceras av underleverantörer (punkt 4.1.1. i föreskriften)

Hur säkerställer man att tjänster som produceras av underleverantörer motsvarar kraven på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet?

Man har redan vid upphandlingen av köptjänster utvärderat och krävt verksamhetsplaner samt strävat efter att säkerställa aktörens kompetens och erfarenhet i fråga om produktion av tjänster. Kontakten till serviceproducenten i anknytning till klienterna är intensiv (besök minst en gång per månad). Vid dessa besök utvärderas utöver klientens situation och utvecklingen av den även allmänna rammar och arrangemang för verksamheten. Minst en gång under avtalsperioden, och vid behov oftare, görs ett egentligt inspektionsbesök i underleverantörens lokaler. Enligt avtalet har Borgå stad rätt att granska underleverantörens verksamhet och ekonomi när staden så önskar.

Rekryteringsprinciper

Rekryteringen av personal styrs av arbetslagstiftningen och kollektivavtalen, som definierar både arbetstagarnas och arbetsgivarnas rättigheter och skyldigheter. Personens lämplighet och tillförlitlighet beaktas särskilt när man anställer personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn. Utöver detta kan enheten ha egna rekryteringsprinciper i fråga om personalens struktur och kunskaper. Det är då viktigt att öppet informera såväl arbetssökande som arbetstagarna i arbetsgemenskapen om dessa.

a) Vilka är de principer som styr enhetens rekrytering av personal?

Stadens rekryteringsanvisningar.

b) Hur beaktar man i rekryteringen lämpligheten och tillförlitligheten särskilt hos personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn?

Enheten arbetar inte i klienters hem och antalet minderåriga är litet. Man strävar efter att kontrollera lämpligheten med hjälp av rekryteringsintervjuer utifrån arbetserfarenhet, utbildning och rekommendationer.

Beskrivning av inskolning och fortbildning av personal

Verksamhetsenhetens vård- och omsorgspersonal får inskolning i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd samt förverkligande av egenkontroll. Detsamma gäller studerande som arbetar inom enheten och personer som varit frånvarande från arbetet länge. Betydelsen av ledarskap och utbildning framhävs när arbetsgemenskapen introducerar en ny verksamhetskultur och ett nytt förhållningssätt till klienterna och arbetet, exempelvis i fråga om stödande av självbestämmanderätten eller egenkontrollen.

a) Hur sköter enheten inskolningen av anställda och studerande i klientarbete, behandling av klientuppgifter och dataskydd?

Stadens egna inskolningsanvisningar och verksamhetsenheternas inskolningsplaner.

b) Hur ordnas fortbildning för personalen inom enheten?

Enligt utbildningsplanen.

Lokaler

Principer för användning av lokaler

Man har strävat efter att ordna lokalerna utifrån de planerade uppgifterna och antalet klienter. En del lokaler hålls också låsta under arbetstid, och utomstående personers tillträde till lokalerna är därmed kontrollerat. Man strävar i regel efter att undvika ensamarbete i lokalerna.

Hur ordnas städningen och tvätten på enheten?

Städningen sköts av egna anställda städare (Klubbhuset) och ett städföretag.

Tekniska lösningar

Personalens och klienternas säkerhet tryggas med hjälp av olika kameror för passerkontroll samt larm och anordningar för tillkallande av personal. I egenkontrollplanen beskrivs principerna för användning av de anordningar som är i bruk, exempelvis om kamerorna spelar in eller inte, var anordningarna placeras, för vilka syften de används och vem som ansvarar för att de används korrekt. I planen antecknas bland annat principerna och rutinerna för anskaffning av trygghetstelefoner för hemvårdsklienter samt vilken anställd som ansvarar för handledning i användningen och telefonernas driftssäkerhet.

Hur säkerställer man att de säkerhetsanordningar och anordningar för tillkallande av personal som klienterna har fungerar och att larm besvaras?

Klienterna har inga anordningar.

KLIENTSÄKERHET (4.4)

Samarbete med myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten

Främjandet av tryggheten på enheten förutsätter samarbete med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten. Brand- och räddningsmyndigheterna ställer upp egna skyldigheter genom att förutsätta bland annat en utrymnings säkerhetsplan samt plikt att anmäla brand- och andra olycksrisker till räddningsmyndigheterna. Till tryggheten av klientsäkerheten bidrar även skyldigheten enligt lagen om förmyndarverksamhet att meddela till magistraten om personer som är i behov av intressebevakning samt skyldigheten enligt äldreservicelagen att meddela om äldre personer som är uppenbart oförmögna att ta hand om sig själva. Inom organisationer utvecklas beredskap för att bemöta och förebygga dålig behandling av äldre.

Hur utvecklar enheten sin beredskap att förbättra klientsäkerheten och hur samarbetar man med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för klientsäkerhet?

Enheten har egna lokalspecifika säkerhets- och räddningsplaner.

Utrymningsövningar har ordnats.

Man håller kontakt med brandmyndigheterna i fråga om bland annat lokaler för heta arbeten. Därtill har utbildningar i primärläckning ordnats.

Personal

Vård- och omsorgspersonalens antal, struktur och tillräcklighet samt principer för användning av vikarier

I personalplaneringen beaktas den lagstiftning som är tillämplig på verksamheten, exempelvis i privat dagvård dagvårdslagen och vid barnskydds enheter barnskyddslagen och lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården. Om verksamheten är tillståndspliktig beaktas också den personaldimensionering och -struktur som definieras i tillståndet. Det nödvändiga personalantalet beror på klienternas hjälpbehov och antal samt verksamhetsmiljön. Inom enheter som producerar socialtjänster beaktas i synnerhet tillräcklig yrkeskunskap inom socialvård hos personalen.

I egenkontrollplanen ska framgå vård- och omsorgspersonalens antal, personalens struktur (dvs. utbildning och arbetsuppgifter) samt vilka principer som tillämpas i fråga om användningen av vikarier/extrapersonal. I den offentliga planen anges inte de anställdas namn, utan yrkestitlarna, arbetsuppgifterna, personaldimensioneringen och fördelningen av personalen mellan olika arbetsskiften. I planen ska också anges hur man säkerställer personalresursernas tillräcklighet.

a) Hur ser enhetens personalantal och personalstruktur ut?

Chefer 2,

Socialhandledare 4,

Administrativ personal 1,

Hälsovårdspersonal 1 (på deltid),

Verkstads handledare fast anställda 13, med tidsbunden anställning 2

Sysselsättningskoordinator 1,

Handledare för företagssamarbete 50 % 1

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

Vid korta frånvaroperioder vikarierar de anställda för varandra och man slår ihop grupper. För längre frånvaroperioder (över 2 veckor) skaffar man vikarier i mån av möjlighet.

c) Hur säkerställs personalresursernas tillräcklighet?

I enlighet med personalplanen och stadens riktlinjer.

Anskaffning av hälso- och sjukvårdsutrustning, handledning i användningen och underhåll

Inom socialvårdens enheter används mycket utrustning som klassas som hälso- och sjukvårdsutrustning. Rutinerna kring denna utrustning regleras av lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010). Till sådan utrustning som används inom vård hör exempelvis rullstolar, rollatorer, sjukhussängar, lyftanordningar, blodsocker- och blodtrycksmätare, febertermometrar, hörapparater och glasögon. I Valviras föreskrift 4/2010 ges anvisningar för rapportering av farliga situationer som orsakats av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård.

Hur säkerställer man att hjälpmedel som klienterna behöver införskaffas, att klienterna handleds i användningen av dem och att hjälpmedlen underhålls korrekt?

Enheten ansvarar inte för anskaffning av sådan utrustning, utan det gör den behöriga myndigheten.

Hantering av klient- och patientinformation

Klient- och patientuppgifter inom socialvården är känsliga och sekretessbelagda personuppgifter. God hantering av uppgifter innebär att hela processen är planerad, från registreringen till förstöringen av uppgifterna. På så sätt tryggas god informationsförvaltningssed. Den personuppgiftsansvariga ska definiera i registerbeskrivningen hur och för vilka syften personregistret används samt vilken typ av information som sparas i det. Klientens samtycke och uppgifternas användningsändamål definierar olika aktörers rättigheter att använda de klient- och patientuppgifter som finns i registret. Sekretessen och utlämnandet av uppgifter om klienter inom socialvården regleras av lagen om patientens ställning och rättigheter inom socialvården, och användningen av patientuppgifter inom hälso- och sjukvården regleras på motsvarande sätt av lagen om patientens ställning och rättigheter. Uppgifter om sjukvård som registrerats av yrkespersoner inom hälso- och sjukvården är patientuppgifter och därmed avsedda för andra ändamål än socialvårdens klientuppgifter, och de ska därför registreras i andra register.

Serviceproducenten ska utarbeta en plan för egenkontroll med tanke på informationssäkerheten, dataskyddet och användningen av informationssystemen enligt 19 h § i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007). Till egenkontrollen av dataskyddet hör en skyldighet att meddela tillverkaren av datasystemet om serviceproducenten i datasystemet upptäcker betydande avvikelser i uppfyllandet av kraven. Om avvikelserna kan orsaka betydande risker för patientsäkerheten, datasäkerheten eller dataskyddet ska man meddela Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården. I lagen stadgas om en skyldighet att utarbeta nödvändiga anvisningar för datasystemen med tanke på korrekt användning.

Eftersom man vid tillhandahållandet av socialtjänster skapar personregister av klienternas uppgifter (personuppgiftslagens 10 §), uppstår också en skyldighet att informera klienterna om den framtida behandlingen av personuppgifter och om den registrerades rättigheter. Genom att utarbeta en dataskyddsbeskrivning, som är något mer omfattande än en registerbeskrivning, uppfyller man samtidigt även denna lagstadgade skyldighet att informera klienterna.

De registrerade har rätt att granska sina uppgifter och kräva korrigerings av dem vid behov. En begäran om insyn eller korrigerings kan skickas till den personuppgiftsansvariga med en blankett. Om den personuppgiftsansvariga inte ger ut de efterfrågade uppgifterna eller vägrar göra de korrigerings som krävs, ska den personuppgiftsansvariga ge ett skriftligt beslut om denna vägran och grunderna för den.

Om klientens servicehelhet består av både social- och hälsovårdstjänster ska man i planeringen av informationsbehandlingen särskilt beakta att socialvårdens klientuppgifter och hälsovårdens patientuppgifter är separata. I planeringen av informationsbehandlingen ska man beakta att socialvårdens klientuppgifter och hälsovårdens uppgifter ska registreras i olika dokument.

a) Hur säkerställer man att verksamhetsenheten följer lagstiftningen om dataskydd och behandlingen av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsföreskrifter kring registrering av klient- och patientuppgifter som enheten fått?

Användarrättigheter till klientdatasystemen beviljas enligt behov. Personalen ska avlägga en elektronisk dataskyddsutbildning. För klientdatasystemet finns särskilda anvisningar och en sekretessförbindelse. Alla anställda har även tystnadsplikt enligt lag och arbets-/tjänsteavtalet.

b) Hur sköts inskolningen och fortbildningen i fråga om datasäkerhet och behandlingen av anställdas och praktikanter personuppgifter?

Chefen och arbetskamraterna ger anvisningar och alla anställda avlägger en dataskyddsutbildning på internet.

c) Var finns enhetens register- eller dataskyddsutbildning till påseende offentligt? Om enheten endast har en registerbeskrivning, hur informeras klienterna om frågor som rör behandlingen av uppgifter?

Registerbeskrivningen för Social-Effica finns på webbplatsen porvoo.fi.
Alla nya klienter får information om klientregistren och rutinerna för dem i början av klientrelationen.
Verkstäderna använder VAT-klientdatasystem.

d) Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter

Johanna Päivärinta, jurist, 040 741 7383

SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLANEN

Riktlinjer för enhetens verksamhet och dess olika perspektiv ges i många olika dokument, som i regel ska ses över och uppdateras årligen (riskbedömning, räddningsplaner, apparatförteckningar, kemikalieförteckningar, utbildningsplan, budget, verksamhetsplan, personalplan). Man strävar efter att inkludera centrala förnyelser och utvecklingsobjekt i enhetens verksamhetsplan.

GODKÄNNANDE AV EGENKONTROLLPLANEN

(Planen för egenkontroll godkänns och bekräftas av verksamhetsenhetens ansvariga chef)

Ort och datum

Borgå 15.11.2019

Underskrift

Ville Heininen