

## PLAN FÖR EGENKONTROLL INOM SOCIALSERVICE

### UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN (4.1.1)

Serviceproducent	
Namn: Pargas stad, äldreomsorgen	Kommunens namn: Pargas
Serviceproducentens FO-nummer: 0136082-5	
Verksamhetsenhetens namn Björkebo serviceboende	
Verksamhetsenhetens förläggningkommun och kontaktuppgifter Pargas	
Serviceform; klientgrupp för vilken service produceras; antal klientplatser Serviceboende för äldre, bastutjänst och klädvård, måltidstjänst	
Verksamhetsenhetens gatuadress Klockringaregatan 2 A	
Postnummer 21600	Postort Pargas
Verksamhetsenhetens ansvariga ledare Carina Willberg	Telefon 0400 202 848
E-post carina.willberg@pargas.fi	
<b>Service som anskaffats som underleverans samt producenter</b>	
Fastighetstjänster: Fastighetsverket, Pargas stad	
Tvätteritjänster: egen bastutjänst och klädvård i området	
Kostservice: Kaarea Oy	
Städtjänster: Coor	
Trygghetstelefonservice: Tunstall (servicebostäderna), Vivago (gruppboendet)	

## VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH PRINCIPER (4.1.2)

### Verksamhetsidé

Verksamhetsenheten grundas för att tillhandahålla service för en viss klientgrupp i ett visst syfte. Verksamhetsidén anger vilken service enheten producerar och för vilken målgrupp. Verksamhetsidén är baserad på speciallagar som reglerar branschen, t.ex. barnskydds-, handikappservice-, specialomsorgs- samt mentalvårds- och missbrukarvårdslagarna och bestämmelserna i äldreomsorgslagen.

#### Vilken är enhetens verksamhetsidé?

Äldreomsorgen i Pargas stad omfattar olika serviceformer vars syfte är att erbjuda service till hemmaboende äldre, handikappade och sjuka så att de kan bo kvar i sin hemmiljö eller i en hemlik miljö så länge det är ändamålsenligt.

Syftet med stadens äldreomsorg är att utveckla äldreomsorgen i enlighet med äldreomsorgslagen och de nationella mål som uppgjorts för äldreomsorgen beträffande de 75 år fyllda så att 91–92 % bor hemma, 13–14 % får regelbunden vård, 6–7 % får stöd för närståendevård, 6–7 % bor i intensifierat serviceboende och 2–3 % har långvårdsplats på åldringshem eller vårdas på långvårdsplats på hälsovårdscentralens bäddavdelning.

De nuvarande serviceformerna inom äldreomsorgen är rådgivning och handledning, hemvård, närståendevård, dagvård, stödservice och olika former av äldreboenden. Servicen kan också produceras av den privata eller tredje sektorn, men staden har helhetsansvaret och koordineringsuppgiften.

Med serviceboende avses boende och service som ordnas i en servicebostad. Servicen omfattar vård och omsorg, verksamhet som upprätthåller och främjar funktionsförmågan, måltids-, klädvårds-, bad- och städservice samt tjänster som främjar delaktighet och socialt umgänge. I Pargas tillhandahålls serviceboende i gruppboendestäder och i servicebostäder. I två höghus i Tennby i Pargas kommunområde och i Furubos radhus i Nagu kommunområde har det i en lägenhet skapats ett gruppboende för äldre. Var och en har ett eget rum, men de boende delar på gemensamma utrymmen. De boende får vid behov stöd i vardagen och har möjlighet att delta i sysslorna i det gemensamma hemmet. Gruppboendet erbjuder också trygghet och social samvaro. Pargas stads egna serviceboendeenheter finns på Aftonro i Iniö, Fridhem i Houtskär, Regnbågen i Korpo och Björkebo i Pargas centrum.

Det ordnas intensifierat serviceboende för äldre personer som behöver vård och omsorg dygnet runt. I Pargas erbjuds serviceboende med heldygnsoomsorg på alla stadens egna serviceboenden: Aftonro i Iniö, Fridhem i Houtskär, Regnbågen i Korpo, Grannas i Nagu och Björkebo i Pargas. Pargas stad köper vid behov tjänster dvs. platser i privata servicebostäder av privata serviceproducenter utanför kommunens gränser i samråd med den äldre och de anhöriga.

Björkebo serviceboende erbjuder 40 servicebostäder (30,5–44 m<sup>2</sup>) och 18 gruppboendepplatser, varav sju är avsedda för svårt minnessjuka. Utöver vårdpersonalen arbetar en sysselsättningsledare på Björkebo och hen ordnar olika program för grupper på vardagar (t.ex. sittande dans, gymnastikstunder, kaffeklubbar, frågesporter osv.). Sysselsättningsledaren svarar också tillsammans med den övriga personalen för att ordna fester under året (jul, midsommar osv.).

### Värderingar och principer

Värderingar har en nära anknytning till de yrkesetiska principerna i arbetet och styr besluten också när lagen inte ger exakta svar på de frågor som uppstår i det praktiska arbetet. Enhetens värderingar uttrycker arbetsgemenskapens sätt att arbeta. De påverkar uppställda mål och metoder genom vilka målen uppnås.

Enhetens verksamhetsprinciper beskriver målen för den dagliga verksamheten och klientens ställning i enheten. Principer kan vara till exempel individorientering, trygghet, familjecentrering, professionalitet. Tillsammans med värderingarna bildar principerna ryggraden för enhetens funktioner och mål och återspeglas bl.a. i bemötandet av klienterna och de anhöriga.

#### Vilka är enhetens värderingar och principer?

Syftet med social- och hälsovårdsministeriets och Kommunförbundets kvalitetsrekommendation om tjänster för äldre är att trygga äldre personers hälsa och funktionsförmåga så långt det är möjligt hos hela äldrebefolkningen och att trygga tillgången på högklassig service för äldre som behöver service. I kvalitetsrekommendationen betonas vikten av att trygga äldre personers hälsa och funktionsförmåga, tillgången på mångsidiga tjänster i rätt tid utgående från behovskartläggning, ändrade servicestrukturer, ändamålsenlig personalstyrka, kompetens och ledning inom äldreomsorgen. Delaktiga, engagerade äldre är ett mål som binder samman de olika innehållsområdena i rekommendationen. (Laatusuositus hyvän ikäntymisen

turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013). Kvalitetsrekommendationen om tjänster för äldre beaktas inom Pargas stads äldreomsorg särskilt då man planerar och utvecklar servicen.

Pargas stads värderingar är en del av organisationskulturen som syns i personalens agerande och uppförande. Pargas stads tre grundläggande värderingar är:

*Utveckling och delaktighet*, hela kommunen ska utvecklas utgående från områdenas särbehov och i enlighet med invånarnas önskemål och behov.

*Hänsyn och gemenskap*, inom kommunen frodas en kultur av öppenhet och dialog samt en naturligt fungerande och levande tvåspråkighet. Man tillvaratar och utvecklar de olika kommundelarnas identitet och starka sidor.

*Trygghet*, vi skapar och ger en trygg vardag genom god service nära invånarna. På denna värdegrund byggs kommunstrategins målsättningar inom områdena boende, service och miljö.

Enligt Pargas stads äldrepolitiska strategi ska äldreomsorgen erbjuda olika former av service, såväl stödåtgärder inom öppen vård som olika boendetjänster i alla kommundelar. Behov av äldreomsorg varierar mellan de olika kommunområdena, servicen ska vara anpassad efter lokala behov och möjligheter. Genom specialisering kommer även specialservice att kunna erbjudas, såväl i centrum som i periferin. (Äldrepolitisk strategi 2011–2015, 3–4)

Inom äldreomsorgen i Pargas stad erbjuds klienterna individuell vård i en hemlik miljö. Klienterna ska kunna känna sig trygga. Klientens delaktighet stöds genom rehabiliterande arbetssätt och genom att man beaktar klientens resurser.

## RISKHANTERING (4.1.3)

Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker och eventuella missförhållanden i samband med servicen på ett mångsidigt sätt beaktas. Risker kan orsakas till exempel av den fysiska verksamhetsmiljön (trösklar, svårhanterliga apparater), tillvägagångssätt, klienter eller personal. Risker är ofta en summa av många felaktiga funktioner. En förutsättning för god riskhantering är att arbetsgemenskapen har en öppen och trygg atmosfär, där både personalen, klienterna och klienternas anhöriga vågar ta upp missförhållanden i kvalitet och klientsäkerhet.

### System och förfaranden för riskhantering

Vid riskhantering förbättras kvaliteten och klientsäkerheten genom att man redan i förväg identifierar de kritiska arbetsmoment där risken finns att de uppställda kraven och målen inte uppnås. Riskhantering innefattar även ett systematiskt arbete för att eliminera eller minimera missförhållanden och observerade risker samt registrering, analysering och rapportering av negativa händelser och vidtagande av fortsatta åtgärder. Serviceproducenten ansvarar för att riskhanteringen inriktas på samtliga delområden av egenkontrollen.

### Arbetsfördelning vid riskhantering

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, uppgörandet av planen 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 kan utnyttjas genom att hela personalen tas med i att planera, genomföra och utveckla egenkontrollen.

Det har utarbetats en beredskapsplan för Pargas stad, i planen utreds konsekvenserna av störningar och exceptionella situationer på organisationens uppgifter och verksamhet, hur verksamhetens kontinuitet kan tryggas och hur verksamheten kan återvändas till den normala.

Kommunens beredskapsplan indelas i en allmän del och i områdesvisa beredskapsplaner.

Sektorn social- och hälsovård har fått en egen beredskapsplan. Målet med planen är att säkra att nyckeluppgifterna inom sektorn kan skötas så bra som möjligt i alla situationer och att utreda vilka krav som andra sektorer ställer på den egna sektorn respektive vilka krav den egna sektorn ställer på andra sektorer under störningar och exceptionella situationer. Beredskapsplanen för sektorn är uppdelad i verksamhetsområden (bl.a. äldreomsorgen).

Det har utarbetats en räddningsplan för alla verksamhetsställen inom äldreomsorgen.

Stadens personal får regelbundet utbildning i brand- och räddningssäkerhet, hygien, läkemedel och första hjälpen.

Arbetskyddskommissionen och företagshälsovården utför kartläggningar på de olika verksamhetsställena. Det har utarbetats ett verksamhetsprogram för arbetskyddet i Pargas stad för 2014–2017. Syftet med arbetskydds- och arbetsmiljöarbete är att arbetsgivaren och personalen genom samarbete systematiskt utvecklar arbetsmiljön, det psykiska välbefinnandet bland personalen samt säkerheten och hälsoaspekten i arbetet. Det väsentliga är att förebygga arbetsolycksfall, arbetsrelaterade sjukdomar och andra problem relaterade till arbetsmiljön som kan påverka arbetstagarnas fysiska eller psykiska hälsa. Behoven av att utveckla arbetsförhållandena och arbetsmiljöfaktorernas verkningar bedöms utgående från en riskutvärdering vart fjärde år på alla arbetsenheter i staden. Följande delområden utvärderas i riskutvärderingen: fysikaliska, ergonomiska, kemiska och psykiska risker samt olycksfallsrisker.

Pargas stad har i samarbete med företagshälsovården tagit fram ett koncept avsett att upprätthålla, följa och stöda arbetstagarnas arbetsförmåga. Detta verksamhetskoncept som är känt som modellen för tidigt ingripande omfattar olika anvisningar och stödmaterial. Modellen för tidigt stöd används av cheferna och föreståndarna i Pargas stad som redskap i hanteringen av frågor som berör upprätthållande av hälsa och arbetsförmåga. Modellen utgör ett gemensamt förfaringsätt som gäller hela personalen. Syftet med modellen är att chef och anställd i ett tidigt skede ska diskutera och definiera eventuella problem som gäller arbetshälsa och arbetsförmåga.

Som en del av det förebyggande arbetskyddet har man tagit fram en blankett för introduktion för nyanställda i Pargas stad.

Det har utarbetats säkerhetsföreskrifter för stadens personal i syfte att förebygga verbalt, psykiskt och fysiskt våld. Äldreomsorgen har tagit fram anvisningar för hantering av klienternas penningmedel.

### Identifiering av risker

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

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

Medarbetaren meddelar sin närmaste chef om missförhållanden, kvalitetsavvikelser och risker som hen har iakttagit. Personalen har s.k. anmälningsskyldighet: personer som arbetar i uppgifter inom socialvården ska utan dröjsmål meddela den person som ansvarar för verksamheten om de lägger märke till eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande i den socialvård som klienten får. Vid behov diskuterar chefen om missförhållanden och risker med den anställda även under det årliga utvecklingssamtalet.

Det har tagits fram en handlingsmodell, en anmälningssblankett och en modell för PM om att föra på tal med anledning av trakasserier och osakligt bemötande i arbetet i Pargas stad.

Staden har också en handlingsmodell och en blankett för rapportering om hot om våld och om våld i arbetet.

Den anställda rapporterar om tillbud antingen i programmet HaiPro eller genom att fylla i en anmälningssblankett om tillbud. För olycksfall i arbetet har staden en blankett för anmälan om olycksfall.

Det har utarbetats anvisningar för personalen om hur man ska gå tillväga vid nålsticksolycksfall under veckoslut och helger.

Riskerna i den fysiska miljön hemma hos klienterna kartläggs då deras servicebehov bedöms och riskbeskrivningarna uppdateras då man följer upp hur klienten mår. Fysioterapeuten och/eller ergoterapeuten bedömer klientens behov av hjälpmedel och ändringsarbeten i bostaden.

IKINÄ-modellen tillämpas då man bedömer äldre klienters fallrisker och planerar åtgärder.

### Hantering av risker

Behandlingen av negativa händelser och tillbud innefattar registrering av händelsen samt analysering och rapportering. Ansvaret för att den kunskap som samlas vid riskhanteringen kommer till nytta i utvecklingsarbetet ligger hos serviceproducenten. De anställda ansvarar för att informationen förmedlas till ledningens kännedom. I behandlingen av negativa händelser ingår även att de diskuteras med de anställda, klienten och vid behov med anhöriga. Efter en allvarlig negativ händelse som orsakat ersättningsbara skador informeras klienten eller de anhöriga om hur ersättning kan ansökas.

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

Om dokumentering, se föregående punkt.

Beroende på händelsens karaktär diskuterar arbetsledaren med den anställda eller frågan behandlas gemensamt av hela personalen. Personalmötena dokumenteras i PM. I allvarliga fall kan företagshälsovården delta i behandlingen. Orsakerna som ledde till händelsen ska redas ut så att tillvägagångssätten kan anpassas.

Beroende på händelsen diskuterar den anställda eller arbetsledaren även med klienten och vid behov med dennes anhöriga.

Arbetskyddspersonalen följer upp olycksfall i arbetet och hot om våld samt sammandrag över enheternas riskbedömningar och utvecklingsplaner.

### Korrigerande åtgärder

För eventuella kvalitetsavvikelser, tillbud och negativa händelser fastställs korrigerande åtgärder som hindrar att liknande situationer upprepas i fortsättningen. Sådana åtgärder är bland annat utredning av orsakerna som ledde till situationen och därigenom en övergång till säkrare praxis. Även de korrigerande åtgärderna uppföljs, registreras och anmäls.

**På vilket sätt reagerar man vid enheten på observerade kvalitetsavvikelser, tillbud och negativa händelser?**

Se föregående punkt.

**Information om förändringar**

**På vilket sätt informeras personalen och andra samarbetsparter om förändringar i arbetet (inklusive observerade eller realiserade risker och korrigerandet av dem)?**

Cheferna informerar personalen och andra samarbetsparter om förändringar i arbetet antingen på möten eller genom skriftlig information.

### UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL (3)

<p><b>Person/-er som ansvarar för planeringen av egenkontrollen</b></p> <p>Planen för egenkontroll görs upp i samarbete mellan verksamhetsenhetens ledning och personal. Olika delområden av egenkontrollen kan också ha egna ansvariga personer.</p>
<p><b>Vilka har deltagit i planeringen av egenkontrollen?</b></p> <p>Socialhandledare Klara Bussman</p>
<p><b>Kontaktuppgifterna till den som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen:</b></p> <p>Äldreomsorgschefen ansvarar för planering och uppföljning av egenkontrollen.</p> <p>Ulrika S Lundberg Socialcentralen Pargas stad Strandvägen 28 21600 Pargas</p>
<p><b>Uppföljning av planen för egenkontroll (punkt 5 i föreskriften)</b></p> <p>Planen för egenkontroll uppdateras efter ändringar i verksamheten som anknäver till servicekvalitet och klientsäkerhet.</p>
<p><b>På vilket sätt har uppdateringen av planen för egenkontroll ordnats vid enheten?</b></p> <p>Planen för egenkontroll uppdateras årligen och vid behov. Den uppdaterade versionen godkänns av äldreomsorgschefen Ulrika S Lundberg.</p>
<p><b>Offentlighet av planen för egenkontroll</b></p> <p>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><b>Var finns enhetens plan för egenkontroll framlagd?</b></p> <p>Planen för egenkontroll hålls framlagd på anslagstavlan i de allmänna utrymmena i servicehuset så att klienterna, deras anhöriga och alla som är intresserade av enhetens egenkontroll kan läsa den utan att separat behöva begära detta.</p> <p>Planen för egenkontroll finns även tillgänglig på stadens webbplats <a href="http://www.pargas.fi">www.pargas.fi</a>.</p>

## KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER (4.2)

<p><b>Bedömning av servicebehovet</b></p> <p>Vård- och servicebehovet bedöms tillsammans med klienten och vid behov med hans eller hennes anhöriga, närstående eller lagliga representant. Utgångspunkten för bedömningen är personens egen uppfattning om sina resurser och hur de kan stärkas. Vid utredningen av servicebehovet ska uppmärksamhet fästas vid att återställa, bevara och främja funktionsförmågan samt möjligheterna till rehabilitering. Bedömningen av servicebehovet omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan som består av fysisk, psykisk, social och kognitiv funktionsförmåga. Därtill ska vid bedömningen beaktas de riskfaktorer i de olika dimensionerna som förutspår en försämrad funktionsförmåga, såsom instabilt hälsotillstånd, dålig nutrition, otrygghet, brist på sociala kontakter eller smärta.</p>
<p><b>På vilket sätt bedöms klientens servicebehov – vilka mätinstrument används vid bedömningen?</b></p> <p>Klientens servicebehov bedöms under hembesök och vårdmöten. Närvarande vid bedömningen är den vårdande personalen, klienten och vid behov klientens anhöriga. Beroende på fallet kan flera olika yrkesgrupper vara representerade i vårdpersonalen.</p> <p>För bedömning av servicebehovet används efter behov RAVA-mätare, profilen Att klara sig i vardagen, uppgiftsserien CERAD, MMSE-test, ADLs-test, frågeserien MNA, GDS-15-mätare och handlingsmodellen Ikinä. Inom en nära framtid kommer vi att införa ett näringstest.</p> <p>Om klienten har sökt en plats på ett servicehus, fattar SAS-gruppen beslut om klientens placering på servicehus, långvarig institutionsvård eller hemma. Om klienten placeras hemma, fattar SAS-gruppen vid behov beslut om att utöka hemvårdstjänster. I SAS-gruppen finns representanter från olika yrkesgrupper inom social- och hälsovården.</p>
<p><b>På vilket sätt tas klienten och/eller de anhöriga och närstående med i bedömningen av servicebehovet?</b></p> <p>Klientens servicebehov bedöms på hembesök och vårdmöten som klienten och vid behov klientens anhöriga deltar i. Klientens önskemål beaktas i beslutet.</p>
<p><b>Vård-, service- eller rehabiliteringsplan</b></p> <p>Vård- och servicebehovet inskrivs i en individuell plan om klientens dagliga vård, service eller rehabilitering. Målet för planen är att hjälpa klienten att uppnå de mål som ställts upp för livskvalitet och förbättrad funktionsförmåga. Planen för daglig vård och service är ett dokument som kompletterar den individuella service-/klientplanen och med vilken servicegivaren informeras om de förändringar som inträffar i klientens servicebehov.</p>
<p><b>På vilket sätt görs vård- och serviceplanen upp och hur sker uppföljningen av den?</b></p> <p>En individuell vård- och serviceplan uppgörs i samråd med klienten och eventuellt i samråd med klientens anhöriga. Vid behov tas fler yrkesgrupper med så att service- och vårdplanen blir ett mångprofessionellt samarbete. Hemserviceledarna ansvarar för vård- och serviceplanerna för hemvårdens klienter, medan enhetsledarna ansvarar för planerna för klienter på servicehus.</p> <p>Vård- och serviceplanen uppdateras om klientens funktionsförmåga förändras väsentligt, och minst två gånger om året. Planen ses igenom med klienten och klientens anhöriga i samband med varje uppdatering. Enhetsledarna inom hemvården och på servicehus ansvarar för att planerna uppdateras regelbundet.</p> <p>Enhetsledarna följer upp och styr vårdarbetet på sina enheter.</p>
<p><b>På vilket sätt säkerställs det att personalen känner till innehållet i vård- och serviceplanen och handlar enligt den?</b></p> <p>Klienternas service- och vårdplaner förs in i Pegasos och personalen har tillgång till handlingarna via programmet.</p> <p>Vårdenheten Björkebo har ett egenvårdarsystem. Varje vårdare har alltså 2–3 s.k. egna klienter vars angelägenheter de har hand om. Varje vårdare deltar i den dagliga vården av varje klient.</p>
<p><b>Bemötandet av klienten</b></p> <p><b>Stärkande av självbestämmanderätten</b></p> <p>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</p>



också rätten till fri vilja och självbestämmanderätten. Inom socialtjänsterna ska personalen respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och främja klientens delaktighet 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?**

Klienten är med om att uppgöra service- och vårdplanen.

Klienten kan ge feedback och uttrycka sina önskemål såväl direkt till personalen som genom boenderåd och klientnöjdhetsenkäter på servicehuset. Inom hemvården genomförs vart annat år en klientnöjdhetsenkät bland klienterna och en personalenkät bland de anställda. Avsikten är att enkäter införs även på servicehusen under 2016.

Som alternativ till enkäterna kan personalen även spela "kvalitetsspel" med klienterna och de anhöriga, Institutet för hälsa och välfärd har gett ut kvalitetsspelet för mätning av kvaliteten på service.

Då klienten flyttar in på servicehus görs det en levnadsberättelse om klienten. Det görs även en levnadsberättelse till de minnessjuka klienter som deltar i dagverksamheten och i fortsättningen även till hemvårdsklienterna. Med hjälp av levnadsberättelsen får personalen information om klientens liv och viktiga händelser. Detta underlättar samarbetet mellan personalen och klienterna.

Klientens åsikter, vanor och rutiner beaktas i vården och omsorgen (sömnrytm, måltider, klädsel osv.). Klientens privatliv respekteras på servicehus bl.a. genom att personalen alltid knackar på dörren innan man går in i klientens rum. Personalen ser även till att andra klienter eller utomstående personer inte går in i klientens rum. Ett eget rum tryggar även klientens intimitet i olika vård- och omsorgsinsatser.

Klienten kan inreda sitt rum på servicehuset med sina egna möbler, tavlor och gardiner så att rummet känns hemlikt. Klienterna kan använda datorn fritt och vara i kontakt med de närstående med telefon. De anhöriga får besöka klienten på servicehuset när de vill. De anhöriga får gärna även hjälpa till bl.a. under måltiderna och vid badning.

Klientens och vid behov även klientens anhörigas samtycke till fotografering, t.ex. under fester, inhämtas skriftligt.

#### **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. Det ska alltid finnas en lagstadgad grund för begränsande åtgärder, och inom socialvården kan självbestämmanderätten endast begränsas om klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet riskerar att äventyras. Tillbörliga skriftliga beslut ska fattas om åtgärder som begränsar självbestämmanderätten. De begränsande åtgärderna ska genomföras enligt principen om lindrigaste åtgärd och på ett tryggt sätt med respekt för individens människovärde. Det finns särskilda bestämmelser i barnskyddslagen om begränsning av barns och ungas självbestämmanderätt vid barnskyddsanstalter.

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

Innan begränsande åtgärder vidtas möter läkaren klienten och konstaterar skriftligen att det förekommer ett behov att vidta begränsande åtgärder på klienten, t.ex. ett magnetbälte i sängen eller i rullstolen. Sängkanten kan lyftas upp ur säkerhetsskäl även utan läkarkonsultation. Om möjligt, så ska man fråga av klienten om sängkanten får lyftas upp.

En del minnessjuka klienter har ett larmarmband eller en larmmatta som larmar då klienten försöker gå hemifrån eller ut ur servicehuset. En minnessjuk patient kan av säkerhetsskäl även ha ett armband med positionsbestämning så att personalen vid behov får veta var klienten rör sig. Personalen har kommit överens om användningen av larmarmbandet och larmmattan med klienten eller klientens anhöriga i service- och vårdplanen.

#### **För diskussion:**

***På vilket sätt utvärderas verksamheten och arbetsrutinerna med hänsyn till hur kravet på självbestämmanderätt uppfylls (rutiner, besökstider, måltider, användning av internet och telefon mm.)***

***Det rekommenderas att enheten gör upp egna anvisningar om begränsning av självbestämmanderätten. Detta gör det lättare för de anställda att göra sig förtrodda med ämnet i det praktiska arbetet och främjar därmed rättsskyddet för klienterna som ofta befinner sig i en sårbar ställning.***

#### **Bemötandet av klienten**

Största delen av de klagomål som gäller socialtjänsterna handlar om att klienten upplevt osakligt bemötande eller att en situation av växelverkan med klienten har misslyckats. Klienten har rätt att framställa en anmärkning med anledning av bemötandet till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare. Om tjänsten är baserad på ett upphandlingsavtal framställs anmärkningen till den myndighet som ansvarar för ordnandet av servicen. Vid enheten bör man dock även utan anmärkning uppmärksamma och vid behov reagera på osakligt eller kränkande beteende mot klienten.

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?

Personalen ska informera enhetsledaren ifall någon i personalen betar sig osakligt eller mot klienten. Även uppenbara risker för missförhållanden ska meddelas. Personalen ska fylla i blanketten för rapportering om våld och hotfulla situationer för att beskriva det osakliga eller kränkande beteendet. Enhetsledaren behandlar anmälan och vidarebefordrar den till äldreomsorgschefen. Chefen tar upp ärendet med den anställda som betett sig osakligt eller kränkande och vidtar vid behov arbetsledningsåtgärder (bl.a. varning, uppsägning).

Personalen har i uppgift att se till att inte heller klienterna bemöter andra klienter osakligt och vid behov ska personalen vidta behövliga åtgärder. Personalen ska fylla i blanketten för rapportering om våld och hotfulla situationer gällande negativa händelser eller risksituationer mellan klienterna. Enhetsledaren behandlar anmälan och vidarebefordrar den till äldreomsorgschefen.

Vid behov tas den inträffade negativa händelsen eller risksituationen upp till diskussion med klienten och eventuellt med klientens anhöriga.

Om klienten är missnöjd med den service och det bemötande som hen har fått, kan klienten ta kontakt med ledaren på verksamhetsenheten eller vända sig till äldreomsorgschefen eller socialombudet. Klienten har även rätt att framställa en anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare.

#### **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.

#### **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?**

Klienten kan ge feedback och uttrycka sina önskemål såväl direkt till personalen som genom boenderåd och klientnöjdhetsenkäter på servicehuset. Inom hemvården genomförs vart annat år en klientnöjdhetsenkät bland klienterna och en personalenkät bland de anställda. Avsikten är att enkäter införs även på servicehusen under 2016.

Som alternativ till enkäterna kan personalen även spela "kvalitetsspel" med klienterna och de anhöriga, Institutet för hälsa och välfärd har gett ut kvalitetsspelet för mätning av kvaliteten på service.

På servicehusen och inom dagverksamheten ordnas träffar som klienternas anhöriga och personalen kan delta i. På träffarna behandlas olika angelägenheter som berör servicehus samtidigt som de anhörigas önskemål diskuteras.

På alla servicehus finns äldreådets postlåda för respons från klienterna och deras anhöriga. Äldreådet behandlar responsen på sina möten och för informationen vidare till rätt instans.

## Behandling och användning av respons i utvecklingen av verksamheten

### På vilket sätt utnyttjas klientresponsen vid utvecklingen av verksamheten?

Personalen behandlar klientresponsen på verksamhetsenheten och strävar efter att beakta önskemålen i verksamheten i mån av möjlighet. Verksamhetsenheterna delar sina bästa exempel på chefs- och ledarmötena. Den respons som berör upphandlingar och resurser och förslagen till utveckling av dem behandlas av äldreomsorgschefen. Ärendena kan också tas upp till behandling i social- och hälsovårdsnämnden.

Skriftlig respons besvaras skriftligt.

Responsen beaktas då man bedömer bl.a. utbildningsbehov.

### Klientens rättsskydd

#### a) Mottagare av anmärkningar

Önskemålet är att klienter som är missnöjda över hur de bemötts i första hand ska ta upp saken med den person som gett vård eller med dennes närmaste chef. Det kan vara möjligt att rätta till missförhållandet utifrån diskussionen.

Om klienten fortsättningsvis är missnöjd med bemötandet eller förfaringsättet, kan klienten göra en anmärkning till äldreomsorgschefen. Anmärkningen ska framställas skriftligt. Klienten ska i anmärkningen redogöra så detaljerat som möjligt för de angelägenheter som hen är missnöjd med angående de socialvårdstjänster som tillhandahållits klienten.

Anmärkningen ska skickas till äldreomsorgschefen.

Ulrika S Lundberg  
Socialcentralen  
Pargas stad  
Strandvägen 28  
21600 Pargas

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

Socialombudet Terttu Stöckell  
Merikratos sosiaalipalvelut Oy

Tfn 010 830 5106 (vardagar kl. 8.30–16.00)  
Fax 010 830 5101

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

E-postmeddelanden har inget dataskydd. Det betyder att konfidentiell information som skickas per e-post kan äventyras. E-post som skickas till socialombudsmannen ska förses med avsändarens kontaktinformation. I de flesta fall kontaktar socialombudsmannen klienten per antingen telefon eller brev.

Socialombudsmannen informerar om klientens ställning och rättigheter enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Socialombudsmannen kan vara stödperson eller förmedlare i svåra socialvårdsfrågor. Socialombudsmannen ger råd och assisterar klienterna i att göra upp anmärkningar. Därtill följer socialombudsmannen upp hur klienternas ställning och rättigheter utvecklas i kommunen och ger årligen en rapport till social- och hälsovårdsnämnden.

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

Konsumentrådgivningen är en riksomfattande service som ger information om konsumentens rättigheter och medlingshjälp i tvister mellan konsumenter och företag. Konsumentrådgivarna svarar på numret 029 553 6901 (vardagar kl. 9–15).

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

Äldreomsorgschefen beaktar anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut i utvecklingen av verksamheten.

**e) Målsatt tid för behandling av anmärkningar**

Målet är att anmärkningarna behandlas så snabbt som möjligt, äldreomsorgschefen svarar på anmärkningarna skriftligen inom fyra veckor från att anmärkningen har kommit. Även social- och hälsovårdsnämndens mötesschema har en inverkan på behandlingstiden av anmärkningar.

### EGENKONTROLL AV SERVICEINNEHÅLLET (4.3)

<b>Verksamhet som främjar välbefinnande, rehabilitering och tillväxt</b>
<p><b>a) Främjande av klienternas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga och välbefinnande</b></p> <p>Äldreomsorgens personal utnyttjar rehabiliterande arbetssätt i sitt dagliga arbete. I klienternas service- och vårdplan inskrivs mål och metoder för hur klientens funktionsförmåga och välbefinnande ska upprätthållas och förbättras. Personalen uppmuntrar klienterna till självständighet i det dagliga livet, bl.a. i fråga om hygien, näring, att klä på sig och motion. Vid behov kan klienterna tillhandahållas tjänster av ergoterapeut, fysioterapeut och massör.</p> <p>Det ordnas ledda fritidsaktiviteter och motion utomhus för äldreomsorgens klienter.</p>
<p><b>I klienternas vård- och serviceplaner inskrivs mål som hänför sig till daglig motion, friluftsliv, rehabilitering och rehabiliterande aktiviteter.</b></p> <p><b>På vilket sätt följer man upp hur målen uppfylls i fråga om verksamhet som främjar klienternas funktionsförmåga, välmående och rehabiliterande aktiviteter?</b></p> <p>Mål som hänför sig till klientens välmående och funktionsförmåga inskrivs i vård- och serviceplanen och denna uppdateras minst två gånger om året. Personalen använder i regel sina egna iakttagelser samt olika test (t.ex. RAVA, IKINÄ, minnestest) för att följa hur målen uppnås.</p>
<p><b>Mat</b></p> <p><b>På vilket sätt följer man inom egenkontrollen upp klienternas tillräckliga närings- och vätskeintag samt nutritions kvalitet?</b></p> <p>Klienten får handledning och stöd i näringsfrågor i enlighet med näringsrekommendationerna för äldre personer. På servicehusen ser personalen över maximitiden mellan måltiderna. Hemvårdspersonalen ser till att klienterna enkelt kan förse sig med mat och dryck. Om klienten inte kan laga mat själv, erbjuds klienten möjlighet till måltidstjänster. Klienternas vikt följs utifrån varje klients individuella behov.</p> <p>Klienternas näringsmässiga behov, specialdieter och smakvanor inskrivs i service- och vårdplanen.</p>
<p><b>Hygienpraxis</b></p> <p><b>Enhetens verksamhetsanvisningar och klienternas individuella vård- och serviceplaner ställer mål för hygienpraxis i vilka ingår att klienternas personliga hygien har ordnats samt att spridningen av smittsamma sjukdomar hindras.</b></p> <p><b>På vilket sätt följer man upp den allmänna hygieninivån vid enheten och hur säkerställer man att hygienpraxis som motsvarar klienternas behov genomförs enligt givna anvisningar och enligt klienternas vård- och serviceplaner?</b></p> <p><b>En enhetsspecifik anvisning om hygienpraxis rekommenderas.</b></p> <p>Personalen får råd och handledning i hygienfrågor av hygienskötare från hälsocentralen och ÅUCS. Personalen inom dagverksamheten och på boendeenheter i Tennby har avlagt hygienpass.</p> <p>Det har inskrivits i varje klients service- och vårdplan hur klientens personliga hygien har ordnats.</p> <p>Personalen använder skyddskläder och skyddshandskar som arbetsgivaren har skaffat i arbete med klienterna.</p> <p>Klienternas rum och de allmänna utrymmena på servicehusen och inom dagverksamheten städas delvis av stadens städanställda och delvis av personalen. Hemvårdsanställda tar hand om den lätta städningen hemma hos klienterna, om klienten inte klarar av städningen själv och städningen inte kan ordnas på ett annat sätt.</p> <p>På alla servicehus och inom dagverksamheten har anställda, klienter, deras anhöriga och andra besökare möjlighet att tvätta händerna och använda handsprit. I samband med smittsamma sjukdomar ska myndighetsanvisningar följas.</p>
<b>Hälso- och sjukvård</b>

<p>För att service ska kunna tillhandahållas på lika villkor ska varje enhet ha anvisningar om vilken praxis som tillämpas vid ordnande av tandvård och icke-brådskande och brådskande sjukvård för klienterna. Varje verksamhetsenhet ska även ha en anvisning för oväntade dödsfall.</p>
<p>a) På vilket sätt säkerställs iakttagandet av de anvisningar som utfärdats om tandvård, icke-brådskande sjukvård och brådskande sjukvård samt oväntade dödsfall?</p> <p>Anvisningar som utfärdats om klienternas tandvård, icke-brådskande sjukvård och brådskande sjukvård samt oväntade dödsfall förvaras i skriftlig form på enheten så att personalen har tillgång till anvisningarna. Chefen på verksamhetsenheten bedömer om anvisningarna är tidsenliga och tillräckliga. Vid behov justeras de skriftliga anvisningarna och personalen informeras om justeringarna på personalmöten och i PM.</p> <p>Avvikelser i läkemedelsbehandlingen följs upp med systemet HaiPro.</p>
<p>b) På vilket sätt främjas och uppföljs hälsotillståndet hos klienter med kroniska sjukdomar?</p> <p>Klientens fysiska och psykiska funktionsförmåga upprätthålls med hjälp av rehabiliterande vårdarbete.</p> <p>Personalen följer klienternas hälsotillstånd genom dagliga observationer och genom att mäta bl.a. blodtryck, blodsocker och vikt i enlighet med läkarens anvisningar.</p>
<p>c) Vem svarar för klienternas hälso- och sjukvård vid enheten?</p> <p>Det är läkaren som har ansvar för klienternas hälso- och sjukvård. Sjukskötaren vid enheten är ansvarspersonen för vårdteamet på enheten. Varje anställd vid enheten iakttar i sitt arbete klientens service- och vårdplan och svarar för sin del för klientens hälso- och sjukvård.</p>
<p><b>Läkemedelsbehandling</b></p> <p>En säker läkemedelsbehandling bygger på en läkemedelsbehandlingsplan som regelbundet följs upp och uppdateras. I social- och hälsovårdsministeriets handbok <i>Säker läkemedelsbehandling</i> anges bland annat principerna för hur läkemedelsbehandlingen genomförs och ansvarsfördelningen i samband med den samt minimikrav som ska uppfyllas vid varje enhet som genomför läkemedelsbehandling. Anvisningarna i handboken gäller såväl privata som offentliga servicegivare som genomför läkemedelsbehandling. Varje enhet ska enligt handboken ha en utnämnd ansvarig person för läkemedelsbehandling.</p>
<p>a) På vilket sätt följer man upp och uppdaterar verksamhetsenhetens läkemedelsbehandlingsplan?</p> <p>Läkemedelsbehandlingsplanen uppdateras alltid vid ändringar, t.ex. då bestämmelser, verksamheten eller förhållandena förändras. Chefen för verksamhetsenheten svarar för uppdateringarna. Läkemedelsbehandlingsplanen godkänns av den läkare som ansvarar för läkemedelsbehandlingen som helhet. De ändringar som görs i läkemedelsbehandlingsplanen behandlas på personalmöten.</p>
<p>b) Vem ansvarar för läkemedelsbehandlingen vid enheten?</p> <p>För läkemedelsbehandlingen som helhet svarar den läkare som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten. I läkemedelsbehandlingen på enheten deltar sjuksköterna Mikaela Norräng (vikarie Camilla Duncker) och Tiina Jakobsson samt utnämnda närvårdare som genomgått LOVE-utbildning.</p>
<p><b>Samarbete med andra servicegivare</b></p> <p>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 den samlade servicen ska fungera och motsvara klientens behov måste servicegivarna samarbeta med varandra. Det är särskilt viktigt att kunskapsförmedlingen mellan de olika aktörerna fungerar.</p>
<p><b>Hur ordnas samarbetet och informationsutbytet mellan de övriga servicegivare inom social och hälsovården som ingår i klientens servicehelhet?</b></p> <p>Samarbetet mellan stadens äldreomsorg och de olika servicegivarna inom social- och hälsovården är i huvudsak mångprofessionellt samarbete inom kommunen, men också med församlingarna, mentalvårdscentralen och Röda Korset.</p> <p>Kommunen använder det elektroniska patientdatasystemet Pegasos.</p>

Man håller kontakt med de olika servicegivarna inom social- och hälsovården per telefon och per e-post (med beaktande av dataskyddsfrågor). Vid behov är det också möjligt att använda skyddad e-postförbindelse. Man håller också möten med dessa aktörer.

#### **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?**

Innan tjänster läggs ut definierar man en serie kvalitetskriterier som de som deltar i anbudsförfarandet ska uppfylla.

Inför varje ny avtalsperiod hålls ett möte med nya servicegivare så att man kan gå igenom kraven på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet i tjänsterna. Kvaliteten på tjänsterna granskas av personalen och delvis även av utbildningssektorn (bl.a. tax-itjänster). Om man upptäcker brister i servicen tas ärendet omedelbart upp med servicegivarna.

I klientnöjdhetenkäten ingår frågor om kvaliteten på vissa tjänster som produceras av underleverantörer.

#### KLIENTSÄKERHET (4.4)

##### Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer

Främjandet av säkerheten vid enheten förutsätter samarbete med andra säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer. Brand- och räddningsmyndigheterna ställer sina egna krav och förutsätter bl.a. en utrymningsplan samt skyldighet att anmäla brandrisker och andra olycksrisker till räddningsmyndigheten. Klientsäkerheten tryggas för sin del också av förpliktelsen enligt lagen om förmyndarverksamhet att meddela till magistraten om en person som är i behov av intressebevakning samt förpliktelsen enligt äldreomsorgslagen att anmäla om en äldre person som uppenbart är oförmögen att sörja för sin omsorg. Olika frivilliga organisationer utvecklar beredskapen att möta och förebygga illabehandling av äldre personer.

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

Klientsäkerheten upprätthålls och utvecklas genom att regelbundet och alltid vid ändringar uppdatera planer i anknytning till klientsäkerhet, såsom räddningsplan, riskbedömning och läkemedelsbehandlingsplan. Arbetskyddskommissionen och företagshälsovården utför kartläggningar på de olika verksamhetsställena.

Personalen får regelbundet utbildning i brand- och räddningssäkerhet, hygien, läkemedel och första hjälpen.

Orsakerna bakom negativa händelser eller tillbud reds ut så att man kan införa säkrare tillvägagångssätt.

Utrymmena och apparaterna hålls i gott skick och de underhålls regelbundet.

För att trygga klientsäkerheten dokumenteras vårdåtgärder alltid i patientdatasystemet Pegasos.

##### Personal

##### Antalet anställda i vård och omsorg, personalstruktur och principer för anlitage av vikarier

Vid personalplaneringen beaktas den lag som tillämpas, till exempel inom privat barndagvård lagen om barndagvård samt på barnskyddsanstalter barnskyddslagen och lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården. Om verksamheten är tillståndspliktig beaktas även den personaldimensionering och personalstruktur som anges i tillståndet. Personalmängden beror på antalet klienter, deras hjälpbehov och på verksamhetsmiljön. Vid enheter som tillhandahåller socialtjänster är det särskilt viktigt att personalen har tillräcklig yrkeskompetens inom socialvård.

Av planen för egenkontroll ska framgå antalet anställda inom vård och omsorg, personalstruktur (utbildning och arbetsuppgifter) samt vilka principer som gäller för anlitage av vikarier/personalen i reserv. I planen som finns offentligt framlagd antecknas inte namnen på de anställda, utan endast yrkesbeteckning, arbetsuppgifter, personaldimensionering och hur personalen placeras i olika arbetsskift. I planen ska det även antecknas på vilket sätt tillräckliga personalresurser säkerställs.

##### a) Antal anställda inom vård och omsorg samt personalstruktur?

Enhetsledare 1  
Socialhandledare 1  
Sjukskötare 2  
Närvårdare eller motsvarande 33  
Vårdbiträde 2  
Sysselsättningsledare 1  
Badare 1  
Städare 1  
Övriga (läroavtalsstuderande) 2  
Sammanlagt 44

##### b) Vilka är enhetens principer för anlitage av vikarier?

Vikarier anlitas efter behov. Möjligheterna till interna arbetsarrangemang inom äldreomsorgen bedöms först. Vikarierna rekryteras i första hand via Kuntarekry. Vid behov kan man på enheten ringa upp vikarier som tidigare jobbat på enheten.



<p>I rekryteringsprocessen ingår en intervju. Arbetstagarens identitet fastställs och personens lämplighet och behörighet för uppgiften kontrolleras med hjälp av skolbetyg och arbetsintyg, registret för yrkespersoner inom social- och hälsovården och vid behov hos tidigare arbetsgivare, med arbetssökandens samtycke.</p> <p>Av vikarier krävs 18 års ålder eller närvårdstudier.</p> <p>Platscheferna anställer vikarier i anställningsförhållanden på högst tre månader, äldreomsorgschefen i anställningsförhållanden på högst ett år och social- och hälsovårdsdirektören i anställningsförhållanden på högst två år.</p>
<p><b>c) På vilket sätt säkerställs tillräckliga personalresurser?</b></p> <p>I äldreomsorgens budget ingår en personalplan för tre år. Om personalresurserna behöver ses över inskrivs det nya personalbehovet i budgetförslaget för följande år. Personalstyrkan beror på det löneanslag som beviljas varje år. Stadens personalchef uppgör årligen en personalrapport där personalstyrkans utveckling följs upp.</p> <p>Tillräckliga personalresurser säkerställs med hjälp av vikarier. Semestervikarierna rekryteras i god tid.</p>
<p><b>Principer för rekrytering av personal</b></p> <p>Personalrekryteringen styrs av arbetslagstiftningen och kollektivavtalen som fastställer arbetstagarnas och arbetsgivarnas rättigheter och skyldigheter. Särskilt vid rekrytering av anställda som ska arbeta hemma hos klienterna och med barn ska personernas lämplighet och pålitlighet säkerställas. Dessutom kan enheten ha egna rekryteringsprinciper som gäller personalstruktur och kompetens. Att öppet informera om dessa är viktigt både för arbetssökande och för de anställda inom arbetsgemenskapen.</p>
<p><b>a) Vilka är principerna för rekrytering av personal till enheten?</b></p> <p>Lediga jobb utlyses i Kuntarekry, på stadens webbplats, i Åbo Underrättelser och Turun Sanomat samt vid behov i andra tidningar.</p> <p>I rekryteringsprocessen ingår en intervju. Arbetstagarens identitet fastställs och personens lämplighet och behörighet för uppgiften kontrolleras med hjälp av skolbetyg och arbetsintyg, registret för yrkespersoner inom social- och hälsovården och vid behov hos tidigare arbetsgivare, med arbetssökandens samtycke. Då man anställer personal till äldreomsorgen tar man även hänsyn till intressen och kunskaper som kan ge mervärde till arbetet inom äldreomsorgen.</p> <p>Social- och hälsovårdsdirektören rekryterar personal till tillsvidareanställning. Social- och hälsovårdsnämnden och/eller stadsstyrelsen utser tjänsteinnehavare till chefspositioner enligt förvaltningsstadgan.</p>
<p><b>b) På vilket sätt beaktas lämplighet och pålitlighet av personer som arbetar i klienternas hem och med barn?</b></p> <p>Arbetstagarens identitet kontrolleras och personens lämplighet och behörighet för uppgiften säkerställs i anställningsintervjun, baserat på skolbetyg och arbetsintyg, registret för yrkespersoner inom social- och hälsovården och vid behov hos tidigare arbetsgivare med arbetssökandens samtycke.</p>
<p><b>En beskrivning av inskolningen av personalen samt fortbildning</b></p> <p>Personalen inom vård och omsorg vid verksamhetsenheten inskolas i klientarbetet, behandlingen av klientuppgifter samt i egenkontrollen. Detsamma gäller studerande som arbetar vid enheten samt anställda som länge varit borta från arbetet. Ledarskap och utbildning får ökad betydelse när arbetsgemenskapen lär sig en ny verksamhetskultur och ett nytt förhållningssätt gentemot klienterna och arbetet, till exempel när det gäller att stöda självbestämmanderätten och egenkontrollen.</p>
<p><b>a) På vilket sätt ombesörjer enheten arbetstagarnas och studerandenas inskolning i klientarbetet, behandlingen av klientuppgifterna och datasekretessen?</b></p> <p>Föreståndaren på enheten ansvarar för inskolning av arbetstagare. För studerande utses en handledare från samma yrkesgrupp som har till uppgift att introducera jobbet för studeranden och som är studerandes stödperson under hela praktikperioden.</p> <p>Inskolning sker på arbetstid, parallellt med de ordinarie arbetsuppgifterna. I Pargas stad har man tagit fram en blankett för introduktion i arbetet för nyanställda. Därtill får de nyanställda inom äldreomsorgen ett introduktionshäfte Välkommen till arbetet!</p>
<p><b>b) På vilket sätt har fortbildningen ordnats för enhetens personal?</b></p>

Det ordnas intern utbildning för äldreomsorgens personal. Det finns även budgeterade medel för extern personalutbildning. De arbetstagare som deltagit i utbildning delar med sig av de lärdomar de fått till kollegerna.

### Lokaler

Planen för egenkontroll ska innehålla en beskrivning av de lokaler som används för verksamheten samt principerna för användningen av dem. I planen beskrivs bland annat praxis vid placeringen av klienter: till exempel hur klienterna placeras i olika rum och hur man säkerställer att deras skydd för privatlivet respekteras. Av planen framgår också hur besök av anhöriga och deras eventuella övernattnings ordnas.

Andra frågor till stöd för planeringen:

- Vilka är enhetens gemensamma/offentliga lokaler och vem använder dem?
- På vilket sätt kan klienten (barn/unga/äldre) påverka inredningen av sitt rum/sin bostad?
- Används klientens personliga lokaler till annat ändamål om klienten är borta en längre tid?

### Principer för användningen av lokalerna

Servicehusen är inredda i ett plan för att underlätta klienternas rörlighet. Det finns en gemensam matsal och gemensamma lokaler för vistelse på servicehusen. Klienterna kan fritt använda de gemensamma lokalerna. I servicehusen är tillträdet till gården tillgängligt.

Klienterna har ett eget rum på servicehuset, rummet förblir kvar i klientens disposition även om klienten är borta en längre tid. Rummet kan inredas med egna möbler, tavlor och gardiner så att rummet känns hemligt. Klientens privatliv respekteras bl.a. genom att personalen alltid knackar på dörren innan man går in i klientens rum. Personalen ser även till att andra klienter eller utomstående personer inte går in i klientens rum. Ett eget rum tryggar även klientens intimitet i olika vård- och omsorgsinslag.

De anhöriga får besöka klienten på servicehuset när de vill. Det finns ingen övernattningsmöjlighet.

Seniorstugans lokaler används på vardagar av dagverksamhetens klienter och seniorer som deltar i den öppna dagverksamheten. Lokalerna hyrs ut för annan användning de tider som det inte ordnas dagverksamhet i dem.

Solgläntans lokaler används för dagverksamheten på vardagar.

### Hur har städning och tvätt av linne och kläder ordnats vid enheten?

De allmänna lokalerna och klienternas rum i servicehusen städas regelbundet. Städningen sköts antingen av stadens anställda eller ordnas på ett annat sätt.

Servicehusens klienters tvätt tvättas i det egna tvätteriet. Personalen i gruppboendena tvättar klienternas tvätt.

Hemvårdspersonalen sköter den lätta städningen hemma hos de klienter som bor hemma om klienten inte klarar av städningen själv och städningen inte kan ordnas på annat sätt. Personalen tvättar hemvårdsklienternas kläder, i första hand i klientens egen eller husbolagets tvättmaskin. Tvätteritjänsten på servicehusen används om det inte finns andra möjligheter till förfogande.

### Tekniska lösningar

Personalens och klienternas säkerhet tryggas med olika säkerhetskameror, larmapparater och lokaltelefoner. I planen för egenkontroll beskrivs principerna för användningen av de apparater som är i bruk, till exempel om kamerorna tar upp bild eller inte, var apparaterna är placerade och för vilket ändamål de används samt vem som svarar för deras korrekta användning. I planen anges bl.a. principer och praxis för anskaffning av säkerhetstelefoner till hemvårdens klienter samt den arbetstagare som svarar för instrueringen i deras användning och apparaternas funktionssäkerhet.

I en del av äldreomsorgens verksamhetsställen finns det kameraövervakning utomhus för att trygga de anställdas och klienternas säkerhet och skydda deras egendom. Övervakningskameror finns vid ytterdörrarna och gånglederna i områdena. Kamerorna spelar in övervakningsmaterialet som sparas i cirka 2,5 vecka. Tekniska disponenten kan vid behov se på materialet. Äldreomsorgens personal kan vid behov titta på monitorn i realtid t.ex. på natten. Det har gjorts upp en registerbeskrivning för kameraövervakningen.

<p>Pargas stad har konkurrensutsatt trygghetstelefontjänsten. Tjänsten köps för tillfället av Mainio Vire och Vivago. Personalen i det servicehus som ligger närmast klienten svarar på larmet från en trygghetstelefon.</p>
<p><b>På vilket sätt säkerställer man att de säkerhets- och larmapparater som klienterna har till sitt förfogande fungerar och att larm besvaras?</b></p> <p>Äldreomsorgens personal testar varje månad att de säkerhetsapparater som klienterna har till sitt förfogande fungerar. Personalen ser även till att batterierna i apparaterna byts. Efter elavbrott kontrollerar personalen att trygghetstelefonerna fungerar.</p> <p>Leverantören sköter underhållet av trygghetssystemet.</p>
<p><b>Anskaffning av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård, handledning i användningen och service</b></p> <p>Vid socialvårdens enheter används en hel del olika instrument och vårdtillbehör som klassificeras som produkter och utrustning för hälso- och sjukvård. Bestämmelser om användningen av dem finns i lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010). Utrustning som används är bl.a. rullstolar, rollatorer, sjukhussängar, lyftanordningar, blodsocker- och blodtrycksmätare, febertermometrar, hörapparater, glasögon. Instruktioner om anmälningar som görs om tillbud orsakade av produkter och utrustning för hälso- och sjukvård ges i Valviras föreskrift 4/2010.</p>
<p><b>På vilket sätt säkerställer man att de hjälpmedel som klienterna behöver anskaffas på ett tillbörligt sätt, klienterna instrueras i användningen av dem och underhållet fungerar?</b></p> <p>De hjälpmedel som klienterna behöver anskaffas från hjälpmedelscentralen i samråd med fysioterapeut, ergoterapeut och servicehusets eller hemvårdens personal/chef. Servicehusets eller hemvårdens personal eller fysioterapeut eller ergoterapeut instruerar klienten i användningen av hjälpmedel.</p> <p>Leverantören eller ergoterapeuten instruerar personalen i hur man använder en produkt. Bruksanvisningarna finns till personalens förfogande på enheterna. Chefen svarar för utbildningar i användningen av apparaterna för personalen. Då nyanställda inskolats i arbetet får de även lära sig hur de olika hjälpmedlen används.</p> <p>Det finns ett övervakningssystem för alla produkter inom hälso- och sjukvård som används av klienterna, för att säkerställa att de används på ett säkert sätt. Uppföljningssystemet upprätthålls av den person som ansvarar för apparaterna på enheten. I uppföljningssystemet inmatas bl.a. produktinformationen för de apparater som enheten förfogar över, uppgifter om användarutbildningen, tidsschema för underhåll och eventuella tillbud som inträffat i användningen. Om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård förosakar tillbud ska man alltid fylla i en anmälan (käyttäjän vaaratilanneilmoitus).</p>
<p><b>Namn och kontaktuppgifter på den person som ansvarar för produkter och utrustning inom hälso- och sjukvård</b></p> <p>Det har utsetts personer som ansvarar för produkter och utrustning inom hälso- och sjukvård på de olika enheterna.</p>
<p><b>Behandling av klient- och patientuppgifter</b></p> <p>Inom socialvården utgör klient- och patientuppgifterna känsliga, sekretessbelagda personuppgifter. God behandling av personuppgifter förutsätter systematisk planering genom hela processen från registrering av uppgifterna till förstöringen av dem för säkerställande av god informationshantering. Den registeransvariga ska i en registerbeskrivning ange varför och på vilket sätt personregistret behandlas och hurdana uppgifter som registreras. Klientens samtycke och uppgifternas användningsändamål anger olika aktörers rätt att använda klient- och patientuppgifter som införts i olika register. Bestämmelserna om sekretess och utlämning av klientuppgifter inom socialvården finns i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och bestämmelserna om motsvarande användning av patientuppgifter inom hälso- och sjukvården i lagen om patientens ställning och rättigheter. Uppgifter som registreras av yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården utgör patientuppgifter och har därmed ett annat användningsändamål och införts i annat register än socialvårdens klientavgifter.</p> <p>Serviceproducenten ska göra upp en plan för egenkontroll med tanke på informationssäkerheten, dataskyddet och användningen av informationssystemen i enlighet med 19 h § i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007). I egenkontrollen av dataskyddet ingår en skyldighet för tillhandahållare av tjänster att underrätta informationssystemets tillverkare om konstaterade betydande avvikelser när det gäller tillgodoseendet av de väsentliga kraven på ett informationssystem. Om en avvikelse kan innebära en betydande risk för patientsäkerheten, informationssäkerheten eller dataskyddet ska Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården underrättas. Lagen innehåller bestämmelser om skyldigheten att se till att det i samband med informationssystemen finns behövliga bruksanvisningar för en korrekt användning av dem.</p>

Eftersom det vid tillhandahållandet av socialvårdstjänster bildas ett eller flera personregister av klienternas uppgifter (personuppgiftslagen 10 §) uppstår av detta en förpliktelse att informera klienterna om den framtida behandlingen av personuppgifterna samt om den registrerades rättigheter. När man uppgör en dataskyddsbeskrivning, som är något mer omfattande än registerbeskrivningen, realiseras även den lagstadgade plikten att informera klienterna.

Den registrerade har rätt att kontrollera uppgifterna om sig själv och vid behov yrka på rättelse av dem. Begäran om att få kontrollera uppgifterna och yrkandet på ändring kan framställas till den registeransvariga på en blankett. Om den registeransvariga inte lämnar ut de begärda uppgifterna eller vägrar att införa yrkade rättelser ska den registeransvariga ge ett skriftligt beslut om sin vägran och grunderna för den.

När klientens samlade service består av både socialvårdstjänster och hälso- och sjukvårdstjänster ska vid planeringen av hur uppgifterna behandlas särskilt beaktas det faktum att klientuppgifterna inom socialvården och uppgifterna i journalhandlingar inom hälso- och sjukvården är separata uppgifter. Vid planeringen ska hänsyn tas till att socialvårdens klientuppgifter och hälso- och sjukvårdens uppgifter införs i separata dokument.

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?

Äldreomsorgens personal skriver under en tystnadspliktsförbindelse där den anställda förbinder sig att följa lagstiftningen om hantering av dataskydd och personuppgifter samt anvisningar och föreskrifter om behandling av klientuppgifter.

Det finns även anvisningar om användningen av sociala medier. På Björkebos Facebooksida delas bilder och korta texter för de boendes anhöriga. Man har brett om medietillstånd (att ta fotografier och använda personens namn) av varje boende.

b) På vilket sätt inskolas personalen och praktikanterna i behandlingen av personuppgifter samt informationssäkerheten och hur ordnas fortbildningen?

Som en del av inskolningsprogrammet får nyanställda introduktion i behandling av personuppgifter och informationssäkerhet. Personalen får vid behov utbildning i behandling av personuppgifter och informationssäkerhet.

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?

Register- och dataskyddsbeskrivningarna finns framlagda på stadens webbplats. Klienter informeras om hur deras uppgifter behandlas på stadens webbplats.

d) Den dataskyddsansvariga personens namn och kontaktuppgifter

Social- och hälsovårdsdirektör Paula Sundqvist  
Strandvägen 28  
21600 Pargas  
paula.sundqvist@pargas.fi

#### SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLANEN

De utvecklingsbehov som kommit från klienter, personal och via riskhanteringen samt tidsschema för genomförande av korrigerande åtgärder

Information om utvecklingsbehov inom servicekvalitet och klientsäkerhet för varje enhet kommer från flera olika källor. Inom riskhanteringsprocessen behandlas alla anmälningar om missförhållanden och utvecklingsbehov som kommit till kännedom, och beroende på hur allvarlig risken är kommer man överens om en plan för hur saken rättas till.

#### GODKÄNNANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

Planen för egenkontroll godkänns och fastställs av verksamhetsenhetens ansvariga föreståndare.

Ort och datum

Pargas 12.11.2021

Underskrift

Ulrika S Lundberg