

Plan för egenkontroll inom socialvården vid social- och hälsotjänster bilaga D) kund- och servicehandledning

Bilaga D Kund- och servicehandledning

Numreringen i denna bilaga följer innehållsförteckningen i planen för egenkontroll inom socialvården vid social- och hälsotjänster i de delar där planens innehåll fördjupas i fråga om kund- och servicehandledningen.

1. Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten

1.1 Basuppgifter om tjänsteproducenten

Tjänsteproducentens namn: Egentliga Finlands välfärdsområde

FO-nummer: 3221065–1

Kontaktuppgifter: PB 52, 20521 Åbo

E-post: kirjaamo@varha.fi

Webbplats: www.varha.fi

1.2 Basuppgifter om tjänsteenheten

Tjänsteenhetens namn:

Social- och hälsotjänster/kund- och servicehandledning

Kontaktuppgifter:

Kärsämäkivägen 11, 20360 Åbo (förvaltning)

Namn och kontaktuppgifter för de personer som ansvarar för serviceområdena:

Mikko Pakarinen, resultatområdesdirektör för social- och hälsotjänster,

mikko.pakarinen@varha.fi

Jenni Kiviluoto, servicedirektör, kundhandledning, jenni.kiviluoto@varha.fi

Soile Merilä, chef för socialt arbete, soile.merila@varha.fi

Serviceområdet kundhandledning

Johanna Lehtola, kundhandledningschef, johanna.lehtola@varha.fi

Sami Salmivirta, chef för ekonomiskt socialt arbete, sami.salmivirta@varha.fi

Serviceområdet samordning av köpta tjänster

Elina Lehtonen, chef för köpta tjänster, elina.lehtonen@varha.fi

Maija Santamaa, chef för köpta tjänster, maija.santamaa@varha.fi

Annika Rehn, chef för köpta tjänster, annika.rehn@varha.fi

Telefonnumret till social- och krisjouren är 02 262 6003 (i brådskande situationer och utanför tjänstetid). Numret är öppet dygnet runt.

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Enheterna för kund- och servicehandledning inom Egentliga Finlands välfärdsområde ansvarar för ordnande och beviljande av tjänster enligt socialvårdslagen före inledd klientrelation, för socialservice som gäller behov av ekonomiskt stöd samt för samordning av köpta tjänster, samordning av egna tjänster samt avtalshantering för köpta tjänster inom serviceproduktionen.

Bedömningen av servicebehovet hos nya klienter enligt socialvårdslagen genomförs inom Egentliga Finlands välfärdsområde av kund- och servicehandledningen Fackla, som också tillhandahåller tillfällig handledning och rådgivning. Fackla riktar sig till både barn och vuxna. I samband med bedömningen av servicebehovet utreds om barnet, den unga personen eller familjen behöver socialservice. Det är också möjligt att klienten får stöd genom basservicen eller genom tjänster som tillhandahålls av tredje sektorn, men vid behov inleds en klientrelation inom särskilda tjänster. När det gäller service enligt socialvårdslagen bedömer man om klienten är i behov av särskilt stöd i samband med bedömningen av servicebehovet. Den egna kontaktpersonen för ett barn eller annan person som behöver särskilt stöd, eller den arbetstagare som utför klientarbete tillsammans med den egna kontaktpersonen, ska vara en socialarbetare enligt lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården, och uppgiften ska skötas i tjänsteförhållande. Om klienten inte är i behov av särskilt stöd kan en socialhandledare fungera som ansvarig arbetstagare.

Kund- och servicehandledningen Fackla tar emot och handlägger alla anmälningar och kontakter enligt socialvårdslagen och barnskyddslagen som gäller barn, unga, familjer och personer i arbetsför ålder inom Egentliga Finlands område samt erbjuder handledning och rådgivning inom socialservice. Under bedömningen av servicebehovet bedöms även behovet av barnskydd. Om det vid bedömningen av servicebehovet konstateras att förutsättningarna enligt 27 § i barnskyddslagen uppfylls, inleds öppenvård inom barnskyddet för barnet. I detta fall utses en socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter. Yrkespersonerna inom socialvården samarbetar multiprofessionellt med andra yrkespersoner.

Social- och krisjouren hjälper dygnet runt dygnet i brådskande situationer och när hjälpbehovet är akut. I akut barnskyddsarbete ingår mottagande av anmälningar enligt 25 § i barnskyddslagen, därtill hörande utredningsarbete samt bedömning och praktiskt genomförande av akut placering av ett barn enligt 38 § i barnskyddslagen. Akut barnskyddsarbete utförs inom barnskyddet, social- och krisjouren och kundhandledningen Fackla. I annat akut socialt arbete ingår mottagande av anmälningar enligt 35 § i socialvårdslagen, därtill hörande utredningsarbete samt beslut om och genomförande av akuta åtgärder.

Enheten för ekonomisk socialt arbete behandlar ansökningar om kompletterande och förebyggande utkomststöd samt om social kreditgivning och ansvarar för den operativa hanteringen av förmedlingskonton och medel för eget hushåll. Dessutom erbjuder enheten handledning och rådgivning i frågor som gäller utkomststöd och privatekonomi.

Tjänsterna tillhandahålls i hela Egentliga Finland vid fastställda verksamhetsställen, men också som mobila tjänster, tjänster i hemmet och eventuellt distanstjänster, med beaktande av klienternas digitala färdigheter och önskemål. En stor del av arbetstagarna genomför en offentlig förvaltningsuppgift och är i ett tjänsteförhållande. Användningen av e-tjänster främjas genom att successivt ta i bruk Varha-applikationen från början av 2025. Kund- och servicehandledningen Fackla samt enheten för ekonomisk socialt arbete kan kontaktas per telefon eller digitala tjänster. Länk till Varhas webbplats: [Digitala tjänster och blanketter](#).

Kund- och servicehandledningen syftar till att främja och upprätthålla välbefinnande och social trygghet, minska ojämlikhet och stärka delaktighet. Syftet är också att trygga likvärdiga, ändamålsenliga, tillräckliga, lämpliga och högkvalitativa sociala tjänster samt andra åtgärder som främjar välbefinnande, liksom att främja klientorientering och klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården.

Det sociala arbetet tryggar den hjälp och det stöd som de mest utsatta personerna med särskilda behov behöver. Verksamheten baserar sig på samarbete, respekt, tolerans, respekt för självbestämmanderätten, delaktighet, rättvisa, likabehandling och integritet. Verksamheten styrs av lagstiftning, myndighetsanvisningar och myndighetsföreskrifter, konventioner om mänskliga rättigheter och socialvårdens yrkesetik. Likabehandling och jämställdhet främjas målmedvetet i verksamheten; kundernas tjänster tryggas jämlikt och likvärdigt, med beaktande av mångfalden och individen.

3. Genomförande av egenkontroll samt praxis vid tjänsteenheten

Servicechefen för kundhandledningen ansvarar för egenkontrollen. Servicecheferna ansvarar för uppföljningen av genomförandet av egenkontrollen inom sitt ansvarsområde. Tjänsterna omfattar rådgivning och handledning samt bedömning av servicebehovet inom socialvården, tjänster inom förebyggande och kompletterande utkomststöd, förmedlingskontoservice, medel för eget hushåll, social kreditgivning samt samordning av köpta och egna tjänster.

De närmaste cheferna vid enheterna ansvarar för att lagar, förordningar och anvisningar iakttas i verksamheten och inom egenkontrollen samt att personalen introduceras i att följa planen för egenkontroll i sitt arbete. Varje arbetstagare ansvarar för att tillgodose tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten samt för att utveckla tjänsterna. Arbetstagarna är också skyldiga att rapportera missförhållanden eller risker för missförhållanden i samband med att en klient eller patient tillhandahålls social- eller hälsovård eller om en lagstridighet av annat slag (741/2023, § 29). En god säkerhetskultur bidrar till att risker, tillbud, avvikelser och missförhållanden lyfts fram, vilket främjar tillgodoseendet av målen för egenkontroll. En särskilt utsedd servicechef inom servicen för barnfamiljer ansvarar för samordningen av de tvåspråkiga tjänsterna.

Syftet med egenkontrollen är att personalen ska utvärdera sin verksamhet, hörsammar klienter och anhöriga i frågor som rör kvalitet och clientsäkerhet samt samla in och beakta respons från klienter, anhöriga och personal för att utveckla verksamheten. Personalens kompetens tryggas genom god introduktion, utbildning och regelbunden behandling av ärenden under team- och enhetsmöten.

Varje arbetstagare genomför och följer upp egenkontrollen dagligen. Tjänsteenhetens ansvarsperson ansvarar för att säkerställa att det finns regelbundna och tillräckliga former för uppföljning och utvärdering som involverar personalen och som säkerställer genomförandet av

egenkontrollen. Varje arbetstagare är skyldig att utan dröjsmål informera sin chef om upptäckta brister eller incidenter. Negativa händelse och eventuella missförhållanden rapporteras med hjälp av HaiPro-formuläret och hanteras utan dröjsmål. Den person som ansvarar för introduktionen/handledningen ansvarar för att gå igenom planen för egenkontroll med en ny arbetstagare, praktikant eller studerande.

3.1 Säkerställande av tillgången till service

Tillgång till service innebär att det tillhandahålls tillräckligt med social- och hälsovårdstjänster med tanke på olika befolkningsgruppers behov. Jämlikheten i tillgången till social- och hälsovårdstjänster kan bedömas utifrån vilka tjänster som erbjuds, i vilken omfattning de erbjuds och hur väl de svarar mot olika befolkningsgruppers behov.

Kund- och servicehandledningens tjänster tillhandahålls vid flera verksamhetsställen i Egentliga Finland. Verksamheten omfattar även uppsökande arbete hos klienter och samarbetspartner.

Välfärdsområdet ansvarar för samordningen av klienternas social- och hälsovårdstjänster. Välfärdsområdet ska säkerställa att klientgrupper och klienter med omfattande servicebehov identifieras, att social- och hälsovårdstjänsterna samordnas, att servicekedjor och servicehelheter fastställs, att social- och hälsovårdstjänsterna samordnas med välfärdsområdets övriga tjänster samt att information som rör klienten utnyttjas mellan olika tjänsteproducenter.

När tjänster samlas till större helheter eller när arbetsfördelningen mellan välfärdsområden fastställs, ska välfärdsområdet i samarbete med övriga välfärdsområden säkerställa samordningen av social- och hälsovårdstjänsterna. Därutöver ska välfärdsområdet för sin del samordna social- och hälsovårdstjänsterna med kommunala och statliga tjänster. Välfärdsområdet ska också främja samordningen av sina social- och hälsovårdstjänster med andra aktörers tjänster.

Inom kund- och servicehandledningens tjänster följer man upp klientantalet, lagstadgade handläggningstider samt beviljade tjänster. Behovet av tjänster för nästa år, deras effektivitet och fördelningen av resurser mellan tjänster och enheter bedöms årligen i samband med budgetberedningen. Tjänsterna inom kund- och servicehandledningen utvecklas utifrån klienternas behov med stöd av uppföljning av olika klientgruppers servicebehov, klientupplevelser, respons och forskningsbaserad kunskap. Tjänsterna inom kund- och servicehandledningen tillhandahålls utifrån klienternas behov, så att klienterna får tjänster som är ändamålsenligt riktade. Tjänstenheten ansvarar för att rätt typ av personal anvisas i tillräcklig mängd vid planeringen av arbetsskift.

3.2 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Med kontinuitet i servicen avses kontinuitet i vård- eller klientrelationen mellan klienten och vårdpersonalen. Det innebär också ett smidigt informationsflöde mellan olika yrkespersoner som deltar i klientens serviceprocess och mellan informationssystem, samt kontinuitet i planeringen eller genomförandet av klientens serviceprocess. Kontinuitet i servicen förutsätter att det finns tillräcklig tillgång till service. Kund- och servicehandledningen Fackla fungerar som en bedömningsenhet, från vilken klienter med behov av en mer långvarig klientrelation sömlöst överförs till planmässigt socialt arbete. Enheten för ekonomiskt socialt arbete betjänar både

klienter inom socialservicen och personer som inte är klienter. Vid behov hänvisas klienter från enheten för ekonomiskt socialt arbete till andra sociala tjänster. Vikarier ordnas för sådana uppgifter som är nödvändiga för att trygga att klientens tjänster fortsätter utan avbrott.

3.2.1 Serviceintegration

En samordning eller integration av social- och hälsovårdstjänster innebär att den som ordnar eller producerar social- och hälsovårdstjänsterna bildar en helhet av de tjänster som klienten behöver. Samordningen av tjänsterna gynnar i synnerhet klienter som använder mycket service eller multiprofessionella tjänster.

Socialvård tillhandahålls i samarbete med olika aktörer så att socialvården och vid behov de övriga förvaltningssektorernas service bildar en helhet som tillgodoser klientens intresse (41 § i socialvårdslagen). Klientens ansvariga arbetstagare ansvarar för att övergångar mellan olika tjänster samt samarbetet mellan flera samtidigt tjänster fungerar smidigt.

Tjänsterna ordnas i samarbete så att klienten får den service hen behöver så smidigt och ändamålsenligt som möjligt. Inom kund- och servicehandledningen samarbetar man särskilt med tjänster för barn, unga och familjer, tjänster för personer i arbetsför ålder, funktionshindersservicen, universitetssocial- och hälsocentralen och social- och hälsocentralstjänsterna. Man samarbetar även med polisen, FPA, kommunernas bildningssektor, såsom skolor och småbarnspedagogik, samt med föreningar.

Målen för klientarbetet sätts upp i samråd med klienten och aktörerna i hans nätverk. Samarbetspartnerna får den information om klientens situation som är nödvändig och tillräcklig för tjänstens genomförande, i enlighet med dataskyddslagstiftningen.

3.2.2 Beredskap

Syftet med beredskap är att förebygga olyckor och störningar, att vara förberedd på att agera när de hotar eller inträffar, samt att planera för återhämtningen. Beredskapen ska också säkerställa kontinuiteten i servicen hos privata tjänsteproducenter. Syftet med beredskapsplaner och andra proaktiva åtgärder är att bygga en beredskap mot störningar under normala förhållanden och under undantagsförhållanden. Resultatområdesdirektörerna godkänner beredskapsplanerna inom sitt resultatområde.

Namn, befattningsbenämning och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för beredskap inom kund- och servicehandledningen:

| |
|---|
| Jenni Kiviluoto, servicedirektör, kundhandledning, jenni.kiviluoto@varha.fi |
|---|

Den allmänna delen av Varhas beredskapsplan har godkänts av välfärdsområdesstyrelsen 16.1.2024 (§ 6) och resultatgruppernas beredskapsplaner upprättas på serviceområdesnivå. Resultatgruppernas beredskapsplaner bereds för närvarande och färdigställs senast 2026.

De enhetsspecifika handlingskorterna, som beskriver hur man agerar och larmar vid olika störningar i vardagen, är viktiga handlingar inom beredskapen. Utskrifter av handlingskorterna finns vid enheterna, så att de även är tillgängliga vid strömavbrott.

Upphandlingsavtalen för privata tjänsteproducenter innehåller preciseringar om de lagstadgade kraven på beredskap mot störningar och om säkerställandet av tjänsternas kontinuitet vid olika störningar och undantagsförhållanden.

Ändamålsenliga utrymningsplaner har upprättats för kund- och servicehandledningens verksamhetslokaler och planerna uppdateras årligen.

3.3 Klient- och patientsäkerhet

3.3.3 Förebyggande av infektioner samt allmän hygienpraxis

Varhas enhet för förebyggande av infektioner styr enheternas planering och rutiner för att förebygga och följa upp infektioner. Detta ingår även i introduktionen för nyanställda.

Anvisningar för personalen finns på webbsidorna för enheten för förebyggande av infektioner: [Enheten för förebyggande av infektioner](#). På sidorna finns också en rekommendation om egenkontroll vid förebyggande av infektioner: [Egenkontroll vid förebyggande av infektioner](#).

Cheferna vid enheterna för kund- och servicehandledningen ansvarar för att rutinerna för förebyggande av infektioner tillämpas. När det gäller förebyggande och bekämpning av infektioner följer enheterna och teamen anvisningarna från Varhas enhet för förebyggande av infektioner till tillämpliga delar.

Enheten ser till att det finns en aktuell städ-/renhållningsplan där det fastställs vad som ska göras i enhetens olika utrymmen: hur ofta respektive rum städas (dagligen, varje vecka, mer sällan), vem som ansvarar för respektive arbetsuppgift (t.ex. den första personen på plats ansvarar för att en sekretfläck desinficeras), hur man berett sig på att städningen måste intensifieras vid en epidemi och hur avfall behandlas (ändamålsenliga insamlingskärl).

3.4 Säkerställande av tillräcklig bemanning och kompetens hos den personal som deltar i klient- och patientarbetet

Yrkes- och språkkunskaperna hos personalen vid välfärdsområdet och hos privata tjänsteproducenter måste vara tillräckliga för att personalen ska kunna genomföra sina arbetsuppgifter. Omkring 200 personer arbetar inom kund- och servicehandledningen. Till personalen hör en servicedirektör för kundhandledning, fem servicechefer, ledande socialarbetare, socialarbetare, socialhandledare, en psykolog, sjukskötare, en familjeterapeut, inkassosekreterare, förmånshandläggare och byråsekreterare. Cheferna följer regelbundet upp att personalresurserna är tillräckliga. Personaldimensioneringen inom klientarbetet följs upp per tjänst. Diskussioner mellan arbetstagare och chefer om arbetspraxis och utvecklingen av arbetspraxis ger information om huruvida personalresurserna är tillräckliga.

Inom enheten för kund- och servicehandledning säkerställs tillräckliga personalresurser så att lagstadgade åtgärder kan genomföras och lagstadgade krav på klientdimensionering uppfyllas. Man följer regelbundet upp att bemanningen är tillräcklig, bland annat utifrån arbetskraftsrapporter, utfall av handläggningstider samt statistik.

Alla arbetstagare inom enheten för kund- och servicehandledning ansvarar för tjänsternas innehållsmässiga kvalitet. Cheferna ansvarar för att alla arbetstagare är introducerade i sina arbetsuppgifter och hålls informerade om förändringar i verksamheten, bland annat gällande ändringar i lagstiftningen och organisationens praxis. Cheferna ansvarar även för att arbetstagarna har tillräcklig kompetens och tillgång till nödvändiga och ändamålsenliga arbetsredskap för att arbetet ska kunna utföras med god kvalitet och i enlighet med lagens krav.

Cheferna inom kund- och servicehandledningen använder personaltjänsternas anvisningar som finns på intranätet i sitt chefsarbete. Dessa omfattar anvisningar om bland annat rekrytering, kompetens, utbildning och arbetshälsa.

Kuntarekry-tjänsten används för rekrytering. Smidigt samarbete, noggrann planering och genomförande av rekryteringen samt tillhörande kommunikation och tillräcklig tidsplanering är avgörande för att rekryteringsprocessen ska lyckas. Tillräckligt många arbetssökande intervjuas i förhållande till det totala antalet sökande och arbetsuppgiften. Chefen ansvarar för att den som valts till ett arbete uppfyller behörighetskraven och för att personens kompetens har kontrollerats med hjälp av examensbetyg i original. Dessutom kontrolleras behörigheten hos yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården alltid på Valviras informationstjänst JulkiSuosikki eller JulkiTerhikki i samband med rekryteringen. Utöver det ska chefen kontrollera identiteten och nationaliteten hos den person som ska rekryteras samt personens straffregisterutdrag om personen arbetar med barn. Chefen har tillgång till en checklista för kontroll av personalens behörighet: [Rekrytoijan tarkastuslista ennen työsopimuksen/virkamääräyksen tekemistä](#) (rekryterarens checklista före upprättande av arbetsavtal/tjänsteförordnande).

Studerande som tillfälligt arbetar inom social- och hälsovården med uppgifter som kräver legitimerad eller skyddad yrkesbeteckning omfattas av Valviras och Varhas riktlinjer. För den studerande utses en handledare som övervakar och handleder den studerande i arbetet som vikarie.

Introduktionen av personal inom kund- och servicehandledningen sker i enlighet med Varhas riktlinjer, som fastställer att en introduktion ska bestå av

- en första introduktion
- en arbetsspecifik introduktion
- en gemensam introduktion för resultatområdet
- Varhas introduktionskurser och dokument, som är gemensamma för alla.
 - o I den gemensamma introduktionen ingår:
 - Datasäkerhet och dataskydd - webbkurs
 - Klient- och patientsäkerhet genom kunskap – webbkurs
 - Infektionsbekämpning (INTO) – webbkurs
 - Personsäkerhet vid hotfulla situationer och våldssituationer – webbkurs
 - ABC inom personalärenden – webbkurs
 - Återupplivningsövning
 - Brandsäkerhet genom kunskap – webbkurs
 - Övning i förstahandssläckning
 - Varhas organisation och strategi
 - o Utbildningar som rekommenderas ingå i introduktionen:
 - Klientupplevelse – webbkurs
 - Miljö och hållbar utveckling – webbkurs
 - Missbruksprogrammet – webbkurs.

En introduktionsplan används för vid introduktionen. Introduktion och utbildningar som genomförts dokumenteras i datasystemet för fortbildning (Sympa).

Genom fortbildning tillgodoses identifierade kompetensbehov samt bland annat behovet av att ta till sig ny lagstiftning. Tjänsteinnehavaren/arbetstagaren förväntas genomföra de utbildningar som krävs av organisationen inom utsatt tid.

Varhas riktlinjer för fortbildning iakttas inom kund- och servicehandledningen. En utbildningsplan för personalen utarbetas och budgeteras årligen enligt budgetriktlinjerna, både på Varha-nivå och inom resultatområdena.

Cheferna för verksamhetsenheterna ansvarar för den kompetensledning som gäller arbetstagarna. Arbetstagarens behov av kompetensutveckling bedöms årligen under ett utvecklingssamtal mot bakgrund av de mål som satts upp inom välfärdsområdet och vid verksamhetsenheten. På basis av bedömningen upprättar arbetstagaren tillsammans med sin chef en utvecklingsplan som fogas till promemorian över utvecklingssamtalet. I utvecklingsplanen anges mål och metoder för att utveckla kompetensen. Utvecklingsplanens genomförande följs som minimum upp i samband med de årliga utvecklingssamtalen.

Ansvaret för att upprätthålla och utveckla kompetensen ligger gemensamt hos arbetstagaren och arbetsgivaren. Arbetsgivaren möjliggör deltagande i fortbildningar. Arbetstagaren ansvarar för att bedöma sitt utbildningsbehov tillsammans med chefen och för att delta i fortbildningar. Chefen ansvarar för att övervaka mängden utbildning. Cheferna bör se till att utbildningen fördelas jämnt och efter behov mellan arbetstagarna.

Uppföljningen av bemanningsnivån sker i dialog med arbetstagarna. Samtidigt säkerställs att arbetstagarna hinner utföra sina lagstadgade uppgifter. Vid uppföljningen av bemanningsnivån uppmärksammas även tillgången till tjänsterna och att klientplaner upprättas i rätt tid. Ett aktivt samarbete med högskolor underlättar tillgången till personal. Enheterna tar aktivt och regelbundet emot studenter på studiebesök och praktik. Den närmaste chefen följer kontinuerligt upp arbetstagarens kompetens och lämplighet, bland annat i samband med utvecklingssamtal och fortbildningsplaneringen.

Inom kund- och servicehandledningen följer närmaste chef och servicechefen tillsammans med arbetstagarna upp resursläget och säkerställer att de lagstadgade uppgifterna kan utföras. Chefen ansvarar för rekrytering av nödvändig personal och för att den som väljs uppfyller behörighetskraven. Cheferna och ledningen följer noggrant upp den lagstadgade klientdimensioneringen per arbetstagare.

Vid personalfrånvaro ansvarar chefen för att rekrytera ett tillräckligt antal vikarier för att säkerställa kontinuiteten i tjänsten. Om personalstyrkan i undantagsfall behöver utökas utöver den fastställda dimensioneringen, kontaktar tjänsteinhetens chef servicechefen för att få lov till tillfällig anställning.

I lagen om utredning av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn föreskrivs hur den brottsliga bakgrunden hos personer som ska arbeta med barn kan utredas. Med straffregisterutdrag avses ett utdrag ur straffregistret som ska uppvisas för arbetsgivaren när en arbetstagare ska börja arbeta med minderåriga. Utredningen av den brottsliga bakgrunden hos en person som ska arbeta med personer med barn innebär att anställningen av personen är villkorlig tills personens straffregisterutdrag har lämnats in för granskning och det har godkänts. Skyldigheten att uppvisa straffregisterutdrag ska nämnas i platsannonser, så att den som söker

tjänsten/arbetet redan i förväg känner till detta krav. Rekryteraren ansvarar för att skyldigheten att uppvisa straffregisterutdrag nämns i platsannonserna. Anställningen är villkorad till dess att ett utdrag ur belastningsregistret har uppvisats. Utdraget ska uppvisas senast inom 30 dagar efter delfåendet av beslutet om valet. Den som valts till arbetsuppgiften får inte börja arbeta ens som tillfällig tjänsteinnehavare/befattningshavare förrän utdraget har uppvisats. Straffregisterutdraget får vara högst sex månader gammalt när det uppvisas för en arbetsgivare. Mottagaren av straffregisterutdraget får inte samla in eller lagra uppgifter från straffregisterutdraget. Mottagaren kan endast göra en anteckning i sina handlingar om att utdraget har uppvisats och i samband med detta anteckna utdragets identifieringsuppgifter, det vill säga personens namn och utdragets datering. Anteckningen om datumet för utdragets uppvisande införs i datasystemet Sympa HR i arbetstagarens uppgifter i formuläret om anställningsförhållandet (palvelussuhdetiedot).

Inom kund- och servicehandledningen iakttas Varhas anvisningar, bland annat Arbetstagares problemsituationer på grund av personliga skäl och deras konsekvenser (Työntekijän henkilösyihin perustuvat ongelmatilanteet ja niiden seuraamukset). Personalservicen har omfattande anvisningar om bland annat rekrytering, kompetens, utbildning och arbetshälsa. Anvisningar för personalen finns på Varhas intranät: [Personalärenden](#).

3.5 Säkerställande av likabehandling, delaktighet och klientens/patientens ställning och rättigheter

3.5.1 Likabehandling

Personalen inom kund- och servicehandledningen har tagit del av Varhas jämställdhets- och likabehandlingsplan. Tillgängligheten har tagits i beaktande vid funktionshindersservicens mottagningslokaler och boendeenheter. Avstånden i ett stort landskap utgör en extra utmaning, eftersom kollektivtrafiken inte är lika tillgänglig överallt.

Inom kund- och servicehandledningen ansvarar servicedirektören för kundhandledning för samordningen av de svenskspråkiga tjänsterna och tvåspråkighet beaktas vid rekrytering. Tolkning används som stöd för service på andra språk.

3.5.2 Delaktighet

Möjligheterna till delaktighet tillgodoses genom välfärdsområdesval, initiativrätt, påverkansorgan och nämnder och genom att skapa möjligheter till delaktighet i vardagen. Klienternas delaktighet tillgodoses både vid ordnandet av tjänster och i produktionen av tjänster: i samverkan mellan tjänsteordnare och tjänsteproducenter samt mellan socialvårdspersonal och klienter.

Inom kund- och servicehandledningen görs bedömningen av servicebehovet tillsammans med klienten. Om ärendet gäller ett barn deltar både barnet och hans vårdnadshavare i bedömningen av servicebehovet. Klientrespons, kundnöjdhetssenkäter, erfarenhetsexperter och kundråd används för att utveckla tjänsterna.

3.5.3 Säkerställande av klientens/patientens ställning och rättigheter

Självbestämmanderätten är en central princip inom social- och hälsovården. Självbestämmanderätt avser individens rätt att bestämma över sitt eget liv och rätten att besluta om saker som gäller hen själv. Klienten och patienten vårdas i samförstånd.

Inom socialvården kommer klientens bästa alltid på första plats. Klienten har rätt att få god service och sådana sociala tjänster som är lämpliga och relevanta för klientens livssituation. Klienten behandlas så att klientens övertygelse, integritet och människovärde inte kränks. Klientens önskemål, åsikter, intressen och individuella behov, samt klientens modersmål och kulturella bakgrund tas i beaktande när tjänster tillhandahålls.

I klientrelationer inom kund- och servicehandledningen beaktas särskilt barnets rättigheter och delaktighet i ärenden som rör barnet självt. Barnet har rätt att uttrycka sina åsikter i frågor som rör barnet självt, och dessa åsikter ska beaktas i enlighet med barnets ålder och utvecklingsnivå. Även när behovet av barnskydd bedöms ska barnets önskemål och åsikter utredas och tas i beaktande.

Barnets förälder eller vårdnadshavare är i regel barnets företrädare i ärenden som rör barnet och kan föra barnets talan. Barnet är alltid part i barnskyddsärenden, men möjligheten att själv föra sin talan begränsas i olika situationer av bestämmelser om åldersgränser. Ett barn som har fyllt 15 år har allmän rätt att föra talan. Därtill har ett barn som har fyllt 12 år allmän rätt att föra talan i barnskyddsärenden.

Ett barn som har fyllt 12 år ska i barnskyddsärenden som gäller barnet självt ges tillfälle att bli hört i enlighet med förvaltningslagen. Vid bedömningen av behovet av socialservice, i beslut som gäller barn och unga samt vid genomförandet av socialservice ska barnets och den ungas åsikter och önskemål särskilt beaktas. Barnet ska ges möjlighet att, på ett sätt som motsvarar barnets ålder och utvecklingsnivå, få information i ärenden som rör barnet samt framföra sina åsikter och önskemål. Barnets åsikt ska beaktas i barnskyddsärenden på samma sätt som vuxnas. Barnet har rätt att ta del av handlingar som gäller hen själv. Barnet kan söka hjälp, kräva tjänster och motsätta sig beslut som gäller hen själv. Barnet ska informeras om fattade beslut samt om rätten att överklaga besluten.

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården föreskrivs om den minderårigas rätt att med beaktande av ålder och utvecklingsnivå samt sakens natur av vägande skäl förbjuda att uppgifter som gäller honom eller henne lämnas ut till föräldrarna eller vårdnadshavaren. Utövandet av den här rätten får dock inte stå i uppenbar strid med barnets bästa.

Socialvårdens klienter har rätt att få information om sina rättigheter och skyldigheter, om olika åtgärdsalternativ och deras effekter samt om annan relevant information. Klienten har rätt att få tillgång till uppgifter om sig själv och att begära att eventuella felaktiga uppgifter rättas. Klienten har också rätt att få ta del av handlingar som kan eller har kunnat påverka behandlingen av ärendet. Klienten har rätt att kontrollera de uppgifter om sig själv som införts i socialvårdens klienthandlingar. Om klienten anser att uppgifterna är felaktiga, kan klienten begära att de rättas. Som en allmän regel gäller att utlämnande av klientuppgifter ur ett personregister inom social- eller hälsovården kräver klientens specifika samtycke.

Ordnandet av socialvård grundar sig på ett beslut av en tjänsteinnehavare. Utöver socialvårdslagen och förvaltningslagen regleras beslutsfattandet inom barnskyddet även av barnskyddslagen. Enligt 45 § i socialvårdslagen har klienten rätt att få ett skriftligt beslut om ordnandet av socialservicen. Ett ärende som gäller brådskande åtgärder ska handläggas och

beslutet fattas utan dröjsmål utifrån tillgängliga uppgifter, så att klientens rätt till nödvändig omsorg och utkomst inte äventyras. I fall som inte är brådskande ska beslut fattas utan ogrundat dröjsmål efter det att ärendet inletts. I brådskande fall ska beslutet verkställas utan dröjsmål och i fall som inte är brådskande utan ogrundat dröjsmål. Beslutet ska dock verkställas senast inom tre månader från det att ärendet inletts. Tiden kan vara längre än tre månader om utredningen av ärendet av något särskilt skäl kräver längre tid eller om verkställigheten fördröjs av något annat särskilt skäl som hänför sig till klientens behov. Till beslutet fogas alltid en anvisning om begäran om omprövning eller sökande av ändring, som innehåller information om hur man begär omprövning eller söker ändring i beslutet. Vid behov hänvisas klienten till ett socialombud.

Socialvården ska främja klientens självständighet och handlingskraft samt stärka resurserna hos klienten och klientens närmaste krets. Sekretess i klientrelationen är en grundläggande förutsättning för allt arbete. Klienten har rätt att lita på att hens integritetsskydd respekteras. Särskild uppmärksamhet ägnas åt att de mest utsatta klienternas bästa tillgodoses.

Barnets åsikter och önskemål uppmärksammas inom kund- och servicehandledningen. Barnet uppmuntras och får stöd att delta och påverka planeringen och genomförandet av sina egna tjänster. Om barnet inte kan uttrycka sin åsikt, utreds barnets önskemål och vilja i samråd med hens lagliga företrädare, en anhörig eller en närstående.

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet för var och en och grundar sig på rätten till personlig frihet, integritet och trygghet. Självbestämmanderätten är nära kopplad till rätten till privatliv och skydd för privatlivet. I den personliga friheten ingår inte bara personens fysiska frihet utan även handlingsfrihet och självbestämmanderätt. Utgångspunkten är att klienten har möjlighet att själv bestämma över sina angelägenheter och leva ett gott liv på sitt eget sätt. Klientens egna mål identifieras och hen stöds utifrån sina behov.

Inom socialvården får självbestämmanderätten begränsas endast när klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet riskerar att äventyras, eller när klientens agerande medför en omedelbar fara för hen själv eller för andra. Om det blir nödvändigt att vidta begränsningsåtgärder ska dessa ha en lagstadgad grund. Om det i akuta situationer är nödvändigt att vidta begränsningsåtgärder, genomförs dessa alltid i enlighet med principen om minsta möjliga ingripande och på ett säkert sätt, med respekt för klientens människovärde. Begränsningar enligt barnskyddslagen kan endast användas i fråga om barn som är brådskande placerade, omhändertagna eller placerade med stöd av ett interimistiskt förordnande av förvaltningsdomstolen. Begränsningsåtgärder får inte riktas mot ett barn som har placerats som en stödåtgärd inom öppenvården. Begränsningsåtgärder kan användas endast inom sådan vård utom hemmet som ordnas som institutionsvård. För ett barn som placerats i familjevård kan endast kontakterna begränsas.

Beslut om begränsningsåtgärder enligt 11 kap. i barnskyddslagen fattas, beroende på åtgärden, av den socialarbetare som ansvarar för barnets ärenden, av föreståndaren för institutionen eller av en person inom institutionens vård- och fostringspersonal som föreståndaren har utsett, med undantag för fasthållande och kroppsvisitation. Beslutet ska delges ett barn som har fyllt 12 år och barnets vårdnadshavare samt, vid begränsning av kontakterna, även den andra part vars kontakt med barnet begränsas genom beslutet. Barnets och berörda parter åsikter om begränsningen ska utredas i enlighet med 20 § i barnskyddslagen, om detta inte är uppenbart omöjligt.

I beslut om begränsningsåtgärder (med undantag för kroppsvisitation, granskning av egendom och försändelser samt kvarhållande av försändelser) får ändring sökas hos förvaltningsdomstolen, och besluten ska innehålla anvisningar om hur ändring kan sökas. Därutöver ska barnet och vårdnadshavarna på ett begripligt sätt få information om de möjligheter till ändringssökande och rättsmedel som finns tillgängliga för dem. Alla begränsningsåtgärder dokumenteras i kunddatasystemet i enlighet med 72 § i barnskyddslagen.

Arbetstagarna ska respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stödja klientens deltagande i planeringen och genomförandet av tjänster. Verksamheten i samband med tjänsterna styrs av lagstiftning om klientens rättigheter.

Patient- och socialombuden ger råd och handledning när en patient eller en klient inom socialvården upplever att hen har blivit felaktigt behandlad inom social- eller hälsovården och bistår vid behov med att framställa en anmärkning. Kontaktuppgifter finns på webbsidorna [Socialombud | Varha](#) och [Patientombud | Varha](#).

4. Hantering av konstaterade brister och missförhållanden samt utveckling av verksamheten

4.3 Beaktande av respons vid utveckling av verksamheten

Klienter, patienter och deras närstående kan på olika sätt lämna respons eller göra anmälningar om vården, omsorgen eller servicen inte har varit tillfredsställande. Detta kan ske genom klientrespons, incidentrapporter, anmärkningar, klagomål eller patientskadeanmälningar.

4.3.1 Klientrespons

Klienter, patienter och deras närstående kan på olika sätt lämna respons eller göra anmälningar om vården, omsorgen eller servicen inte har varit tillfredsställande. Detta kan ske genom klientrespons, incidentrapporter, anmärkningar, klagomål eller patientskadeanmälningar. Även respons från personalen används vid utvecklingen av verksamheten (t.ex. personalenkäter, enkät om säkerhetskultur).

Klientresponsen beskriver klienternas erfarenheter och tillfredsställelse med den service som de har fått. Responsen samlas in och behandlas regelbundet. Responsen beaktas vid utvecklingen av verksamheten för särskild service för barnfamiljer.

Enheterna går igenom klientresponsen, och verksamheten utvecklas på basis av den. Klienten eller patienten kontaktas om hen har bett om det. Cheferna får respons i sammanställd form från Roidu en gång per månad.

Enkäter om personalens arbetshälsa genomförs regelbundet. Enkäternas resultat behandlas vid arbetsenheter och i ledningsgrupper.

När klienten är ett barn ska särskild uppmärksamhet ägnas åt att barnets åsikt och upplevelse utreds på ett åldersadekvat sätt samt att barnet ges tillräckliga möjligheter att ge respons.

4.3.3 Anmärkningsförfarande

I välfärdsområdets IMS-system finns en beskrivning av hur anmärkningar som gäller patientens och klientens rättigheter ska besvaras.

Namn, befattningsbenämning och kontaktuppgifter för den som ansvarar för hanteringen av anmärkningar:

Jenni Kiviluoto, servicedirektör, kundhandledning, jenni.kiviluoto@varha.fi och kundhandledningscheferna Johanna Lehtola och Sami Salmivirta, vars kontaktuppgifter finns på sidan 5 i det här dokumentet.

Resultatområdesdirektören för social- och hälsojänster har genom ett beslut 7.2.2025 (VARHA/3343/2025) delegerat sin beslutanderätt så, att anmärkningarna besvaras av enhetscheferna och vid behov resultatgruppsdirektören, om anmärkningen gäller hela resultatgruppen eller kräver ställningstagande av ledningen. Anmärkningarna inom resultatgruppen kund- och servicehandledning besvaras av Johanna Lehtola, kundhandledningschef och Sami Salmivirta, chef för ekonomiskt socialt arbete.

En anmärkning som lämnats in av en klient vidarebefordras från Varhas registratorskontor via servicedirektören, serviceområdeschefen, servicechefen och sekreterarna till kund- och servicehandledningens enhet för handläggning. Enhetens servicechef svarar på anmärkningen inom 2–4 veckor. Om ärendet tar längre tid att behandla på grund av sin omfattning, informeras klienten om dröjsmålet. Svaret på anmärkningen och information om de åtgärder som har vidtagits eller kommer att vidtas samt hur de kommer att följas upp skickas till servicedirektören, serviceområdeschefen, chefen för socialt arbete och resultatområdesdirektören för kännedom.

Bilagor

Bilaga 1 Egenkontroll av köpta tjänster

Egenkontroll av köpta tjänster

Välfärdsområdena tillhandahåller social- och hälsovårdstjänster inom sina områden. Deras omfattande skyldighet att utöva egenkontroll omfattar övervakning av den egna organiseringsuppgiften och den egna serviceproduktionen, samt övervakning av privata tjänsteproducenter.

Välfärdsområdena och de privata tjänsteproducenter inom social- och hälsovården som tillhandahåller tjänster vid flera än en tjänsteenhet måste utarbeta ett program för egenkontroll för sin verksamhet. I programmet fastställs de metoder med vilka man säkerställer att tjänsterna ordnas och genomförs avtals- och lagenligt. I programmet för egenkontroll anges hur genomförandet, säkerheten och kvaliteten samt jämlikheten i fråga om tjänsterna följs upp och hur brister avhjälpas. Programmet för egenkontroll omfattar planer för egenkontroll och planer för läkemedelsbehandling, som båda fastställs i lag.

För det dagliga arbetet vid tjänsteenheten upprättas en plan för egenkontroll, i vilken tjänsteproducenten dokumenterar åtgärder för att säkerställa och utveckla kvaliteten.

Varha ansvarar i enlighet med lagstiftningen för att övervaka alla köpta och egna tjänster i enlighet med en plan för egenkontroll. Tillgången, kontinuiteten, säkerheten, kvaliteten och likabehandlingen av kunder inom social- och hälsovårdstjänsterna säkerställs genom egenkontroll.

Varha säkerställer innehållet, kvaliteten och klient- och patientsäkerheten i fråga om köpta tjänster redan i upphandlingsskedet eller under godkännandeprocessen för producenter av tjänster som tillhandahålls mot servicesedel eller vid avtalsskedet när det gäller direktupphandlade tjänster. Varha ansvarar för att kontrollera att tjänsteproducenten uppfyller kraven i lagen om beställansvar samt fastställda innehålls-, kvalitets- och klientsäkerhetskrav. Varha övervakar att tjänsteproducenten följer avtalet och uppfyller kriterierna för tjänsternas kvalitet. Varha reagerar utan dröjsmål på respons och reklamationer om tjänsteproducenternas verksamhet och vidtar nödvändiga åtgärder för att rätta till avvikelser. Varha följer upp tjänsternas kvalitet genom respons från arbetsplatser och klienter samt genom anmälningar om missförhållanden och anmärkningar.