

Plan för egenkontroll inom socialvården vid social- och hälsotjänster bilaga E) socialservice vid familjecentret

Bilaga E Familjecentret

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 socialservice vid familjecentret.

1. Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänstenheten och verksamheten

1.2 Basuppgifter om tjänstenheten

Tjänstenhetens namn:

Social- och hälsotjänster, socialvård, Tjänster för barn, unga och familjer, **Familjecentret**

Terhi Vierikko, familjecenterchef, terhi.vierikko@varha.fi

Pirjo Parviainen, servicechef, pirjo.parviainen@varha.fi, centraliserade familjecentertjänster

Annie Turunen, servicechef, annie.turunen@varha.fi, elevvård Åbo

Annette Karlsson, servicechef, annette.karlsson@varha.fi, elevvård östra området

Sari Ahanen, servicechef sari.ahanen@varha.fi, elevvård mellersta området

Hannele Nikander-Tuominen, servicechef, hannele.nikander-tuominen@varha.fi, elevvård västra området

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

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

De centraliserade familjecentertjänsterna inom familjecentret i Egentliga Finlands välfärdsområde ansvarar för förebyggande familjearbete, hemtjänst för barnfamiljer samt fostrings- och familjerådgivning enligt socialvårdslagen. Inom elevhälsan erbjuds kuratorstjänster i fyra familjecenterområden. Syftet med tjänsterna är att stödja barnfamiljer och föräldraskap samt att främja barnets individuella uppväxt, positiva utveckling och lärande.

Barnet och hans familj har rätt att utan dröjsmål få den socialservice som är nödvändig för barnets hälsa eller utveckling, i tillräcklig omfattning och oberoende av tid på dygnet. Tjänsterna syftar till att stödja föräldrar och andra som ansvarar för barnets vård och fostran i omsorgen om och uppfostran av barnet. Socialservice ordnas i enlighet med stödbehovet. I socialvårdslagen avses med barn en person under 18 år och med ung person en person i åldern 18–22 år.

En klientrelation inom familjecentrets socialvård inleds vanligen efter en individuell bedömning av servicebehovet. Barn, unga och familjer kan själva ta kontakt med familjecentrets socialvårdstjänster, eller så kan behovet av service bedömas inom Fackla-teamet.

I samband med bedömningen av servicebehovet utreds om barnet, den unga personen eller familjen behöver särskilda service för barnfamiljer. Det är också möjligt att klienten får stöd genom basservicen eller genom tjänster som tillhandahålls av tredje sektorn. Om bedömningen leder till en klientrelation inom familjecentrets socialvård innebär detta att tjänster beviljas med stöd av socialvårdslagen, varvid även en socialhandledare kan fungera som ansvarig arbetstagare. När det gäller klienter med särskilt stöd ska den ansvariga arbetstagaren vara en socialarbetare.

Klientgrupperna är barn och familjer med hemkommun i Egentliga Finland som är klienter inom familjecentrets socialvård enligt socialvårdslagen. Tjänsterna tillhandahålls huvudsakligen som egna tjänster och till en del som köpta tjänster, såsom hemservice för barnfamiljer. Som tjänsteanordnare leder och övervakar Varhas övervakningscentral både Varhas egna tjänster och de köpta tjänsterna. Inom socialservice vid familjecentret sker egenkontrollen av den egna verksamheten enligt denna plan.

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. De arbetstagare som ansvarar för servicebeslut har en offentlig förvaltningsuppgift och är anställda i tjänsteförhållande.

Yrkespersonerna inom socialvården samarbetar multiprofessionellt med andra yrkespersoner. Relevanta aktörer i klientens ärende involveras redan i bedömningen av servicebehovet. Social- och krisjouren hjälper dygnet runt dygnet i brådskande situationer och när hjälpbehovet är akut.

Inom socialservicen vid familjecentret iakttas gällande lagstiftning och de servicebeskrivningar och grunder för beviljande av tjänster som fastställts vid Varha. Bedömningen av servicebehovet och beslutsfattandet sker strukturerat. Klienten bemöts professionellt och vänligt samt anpassat till ålder och utvecklingsnivå. Klientens språkliga, kulturella och religiösa bakgrund beaktas.

Socialservicen vid familjecentret 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.

I 7 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården föreskrivs att en service-, vård-, rehabiliterings- eller annan motsvarande plan ska göras upp i samförstånd med klienten vid genomförandet av socialvård. En plan måste upprättas, om det inte är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om det annars är uppenbart onödigt att upprätta en plan. Klientplanen upprättas av en tjänsteinnehavare vid Varha. Tjänstproducenternas övriga ansvarsområden, rättigheter och skyldigheter fastställs i serviceavtal.

Utarbetandet av en klientplan regleras i 39 § i socialvårdslagen och i 30 § i barnskyddslagen. Bedömningen av servicebehovet ska kompletteras med en klientplan eller någon annan motsvarande plan, om det inte är uppenbart onödigt att utarbeta en plan. Planen utarbetas i samråd

med klienten, om inget uppenbart hinder föreligger. I klientplanen antecknas de omständigheter och frågor som man strävar efter att påverka i barnets situation samt barnets och hans familjs behov av stöd. I planen anges de tjänster och övriga stödåtgärder genom vilka man strävar efter att tillgodose stödbehovet samt tidsplanen för utvärdering av arbetet. I klientplanen ska eventuella avvikande meningar mellan klienten och myndigheten gällande behovet av stöd eller tjänsterna dokumenteras. Inom socialvården ansvarar barnets kontaktperson för klientplanen, och planen ska ses över vid behov.

3. Genomförande av egenkontroll samt praxis vid tjänsteenheten

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.

Socialservice för barnfamiljer tillhandahålls vid flera verksamhetsställen i olika delar av Egentliga Finland och även genom uppsökande arbete hos klienterna.

Inom servicen för barnfamiljer följer man upp klientantalet samt de tjänster som beviljats. Behovet av tjänster för nästa år, deras effektivitet och fördelningen av resurser mellan tjänster och enheter bedöms årligen i samband med budgetberedningen.

3.2 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Med kontinuitet i servicen avses kontinuitet i vård- eller klientförhållandet 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.

3.2.1 Serviceintegration

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 samtidiga tjänster fungerar smidigt.

Tjänsterna ordnas i samarbete inom det egna serviceområdet familjecentret samt inom den egna resultatgruppen tjänster för barn, unga och familjer, och mellan resultatgrupper och serviceområden, så att klienten får de tjänster hen behöver så smidigt och ändamålsenligt som möjligt. Inom familjecentret samarbetar man särskilt med familjecentren, särskild service för barnfamiljer, social- och hälsocentralerna, funktionshindersservicen, kundhandledningen, universitetssocial- och hälsocentralen samt barn- och ungdomspsykiatrien för att främja funktionsförmågan, minska missbruk

samt stödja den psykiska hälsan hos barnklienter och deras närstående. Man samarbetar även med kommunernas bildningssektor, såsom skolor och småbarnspedagogik, samt med föreningar.

Målen för klientarbetet sätts upp i samråd med barnet och hens föräldrar, samt med aktörerna i barnets nätverk. Samarbetspartnerna får den information om klientens situation som är nödvändig och tillräcklig för tjänstens genomförande, i enlighet med dataskyddslagstiftningen. För de tjänster som omfattas av organiseringsansvaret är samarbetspartnerna skyldiga att regelbundet avge rapporter till tjänstens beställare. Tjänsterna utvärderas under gemensamma klientmöten. Vid deltagande i upphandlingar ställs som minimikrav att tjänsteproducenten redogör för sina åtgärder för att säkerställa tjänstens kontinuitet.

3.2.2 Beredskap

Namn, befattningsbenämning och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för beredskap inom familjecentrets tjänster:

Terhi Vierikko, familjecenterchef, terhi.vierikko@varha.fi Annette Karlsson, servicechef, annette.karlsson@varha.fi Monica Mäenpää, servicechef, monica.maenpää@varha.fi

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. Personalen (även kortvariga vikarier) instrueras i hanteringen av störningar i samband med introduktionen och den fortlöpande verksamheten.

Vid upphandling av köpta tjänster och i avtalen finns krav på beredskap och på hur tjänsternas kontinuitet ska säkerställas.

Ändamålsenliga utrymningsplaner har upprättats för verksamhetslokalerna för socialservice inom familjecentret och planerna uppdateras årligen.

3.3 Klient- och patientsäkerhet

Klienterna identifieras i samband med bedömningen av servicebehovet. Därefter deltar i regel i varje skede av klientens process en arbetstagare som redan har träffat klienten. På så sätt behöver klienten oftast identifieras och kontrolleras endast en gång. I annat fall ombeds klienten uppvisa en handling eller ett kort som styrker klientens identitet.

Varje arbetstagare ansvarar för bedömningen av klientsäkerheten i de genomförda tjänsterna samt för egenkontrollen av tjänsterna. Avvikelse som gäller klient- och patientsäkerheten rapporteras i Haipro-programmet. En anmälan ska behandlas utan dröjsmål och nödvändiga åtgärder inom arbetsenheten med anledning av avvikelserna ska planeras. Anmälan delges också familjecenterchefen och hans chefer. Vid avvikelser som gäller klientsäkerheten vid tjänsteproducenterna kontaktas Varhas övervakningscentral, som vid behov genomför reaktiv tillsyn i enheten.

3.3.3 Förebyggande av infektioner samt allmän hygienpraxis

Cheferna för familjecentrets chefer ansvarar för att rutinerna för förebyggande av infektioner tillämpas. Enheterna och teamen är olika och därför har enhetschefen vid behov utsett en person med ansvar för infektionsbekämpning samt en ersättare för denna person (INTO-kontaktperson). När det gäller förebyggande och bekämpning av infektioner följer enheterna och teamen anvisningarna från Varhas enhet för förebyggande av infektioner. Kontaktpersonerna har tillgång till utbildningar på Varhas Moodle.

Chefen säkerställer att anvisningarna om vaccinationsskydd och kontroller enligt 48 § och 55 § i smittskyddslagen följs vid enheten, samt att arbetstagarnas arbets- och skyddskläder är ändamålsenliga och lämpliga för arbetet. Lämplig skyddsutrustning finns tillgänglig för personalen i tillräcklig omfattning och utrustningen används enligt instruktioner.

Personalens kunskaper om förebyggande och bekämpning av infektioner säkerställs genom utbildning och introduktion. Webbkursen på Moodle om infektionsbekämpning måste genomföras vart femte år. I Varhas utbildningskalender finns också interna utbildningar för INTO-kontaktpersoner.

Chefen säkerställer att personalen kan identifiera en epidemi och inleda bekämpningsåtgärder så tidigt som möjligt. Vid behov konsulteras enheten för infektionsbekämpning eller områdets hygienskötare.

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, hur tvätthanteringen genomförs och hur avfall behandlas (ändamålsenliga insamlingskärl).

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

Omkring 235 personer arbetar inom socialservicen vid familjecentret. Personaldimensioneringen inom klientarbetet följs upp per tjänst. Diskussioner mellan arbetstagare och chef om arbetspraxis och utvecklingen av arbetspraxis ger information om huruvida personalresurserna är tillräckliga.

Alla arbetstagare inom socialservicen vid familjecentret 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 medarbetarna 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 använder personaltjänsternas anvisningar som finns på intranätet i sitt chefsarbete. Dessa omfattar anvisningar om bland annat rekrytering, kompetens, utbildning och arbetshälsa.

Studering som tillfälligt arbetar inom social- och hälsovården med uppgifter som kräver legitimerad eller skyddad yrkesbeteckning omfattas av Valvira och Varhas riktlinjer. Chefen utser skriftligen en handledare som övervakar och handleder den studerande i arbetet som vikarie.

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

Ansvar 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 följa upp antalet genomförda utbildningar samt för att utbildning erbjuds alla arbetstagare på ett jämlikt sätt och så att det motsvarar behovet.

Cheferna för verksamhetsenheterna ansvarar för den kompetensledning som gäller arbetstagarna. Den närmaste chefen följer kontinuerligt upp arbetstagarens kompetens och lämplighet, bland annat i samband med utvecklingssamtal och fortbildningsplaneringen. 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.

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. Ett aktivt samarbete med högskolor underlättar tillgången till personal. Enheterna tar aktivt och regelbundet emot studenter på studiebesök och praktik.

Inom familjecentret 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.

Vid personalfrånvaro ansvarar chefen för att rekrytera ett tillräckligt antal vikarier för att säkerställa kontinuiteten i tjänsten.

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 platsannonsen, så att den som söker tjänsten/arbetet redan i förväg känner till detta krav. Rekryteraren ansvarar för att skyldigheten att uppvisa straffregisterutdrag nämns i platsannonsen. 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 familjecentret iakttas Varhas anvisningar, bland annat Arbetstagares problemsituationer på grund av personliga skäl och deras konsekvenser (Työntekijän henkilösyihin perustuvat ongelmatilanteet ja niiden seuraamukset).

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

3.5.1 Likabehandling

Tillgängligheten i familjecentrets mottagningslokaler och i övriga verksamhetsställen har beaktats så långt som möjligt. Avstånden i ett stort landskap utgör en extra utmaning, eftersom kollektivtrafiken inte är lika tillgänglig överallt.

Inom familjecentret finns en särskilt utsedd en servicechef som ansvarar 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 tjänsteanordnare och tjänsteproducenter samt mellan socialvårdspersonal och klienter.

Inom familjecentret bedöms servicebehovet och serviceplanen utarbetas i samråd med klienten. Klientrespons, kundnöjdhetenkäter, erfarenhetsexperter samt om möjligt kundråd används för att utveckla tjänsterna.

Barnet och/eller barnets vårdnadshavare deltar i utarbetandet av de planer som gäller barnet. Inom socialvården ansvarar kontaktperson för klientplanen, och planen ska ses över vid behov. För tjänsterna upprättas en genomförandeplan. En genomförandeplan måste inte upprättas om klientplanen bedöms vara tillräcklig.

3.5.3 Säkerställande av klientens/patientens ställning och rättigheter

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.

I klientrelationer inom familjecentrets socialvård 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.

Barnets förälder eller vårdnadshavare är i regel barnets företrädare i ärenden som rör barnet och kan föra barnets talan.

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 välgående 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.

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 vid klientrelationer inom familjecentrets socialvård. 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. Klienternas egna mål identifieras och klienterna 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.

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](#).

4.3 Beaktande av respons vid utveckling av verksamheten

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. Barnet måste träffas personligen inom socialservicen för barnfamiljer och barnskyddet. Inom vård utom hemmet ska särskild uppmärksamhet fästas vid att barnet har möjlighet att på ett tryggt sätt ge respons på sin egen vård och sina stödåtgärder.

4.3.3 Anmärkningsförfarande

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

Krista Ryödi, servicedirektör, krista.ryodi@varha.fi
Terhi Vierikko, familjecenterchef, terhi.vierikko@varha.fi
Pirjo Parviainen, servicechef, pirjo.parviainen@varha.fi
Annie Turunen, servicechef, annie.turunen@varha.fi
Annette Karlsson, servicechef, annette.karlsson@varha.fi
Sari Ahanen, servicechef, sari.ahanen@varha.fi
Hannele Nikander-Tuominen, servicechef, hannele.nikander-tuominen@varha.fi

Resultatområdesdirektören för social- och hälsojänster har genom ett beslut 7.2.2025 (VARHA/3343/2025) delegerat sin beslutanderätt så, att anmärkningarna inom socialvården besvaras av en servicechef, av familjecenterchefen eller servicedirektören. Även resultatområdesdirektören har rätt att svara på anmärkningar.

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 tjänstenhet 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 tjänstenheten 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 klienter 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.