

## **Plan för egenkontroll inom socialvården vid social- och hälsojourner bilaga A) funktionshindersservice**

## Bilaga A Funktionshinderservice

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

### 1. Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänstenheten och verksamheten

#### 1.2 Basuppgifter om tjänstenheten

Tjänstenhetens namn:

Social- och hälso­ tjänster, socialvård, social- och funktionshinderservice, **funktionshinderservice**

Kontaktuppgifter:

Kärsämäkivägen 11, 20360 Åbo (förvaltning)

Namn och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för tjänstenheten eller de personer som ansvarar för olika serviceområden (i lagen tjänstebanscher) enligt 10 § 4 mom. i tillsynslagen:

Sari Hietala, chef för funktionshinderservice, [sari.hietala@varha.fi](mailto:sari.hietala@varha.fi)

Liisa-Mari Kuttilla, servicechef inom funktionshinderservice, [liisa.kuttilla@varha.fi](mailto:liisa.kuttilla@varha.fi), socialt arbete och social handledning

Katarina Leino, servicechef inom funktionshinderservice, [katarina.leino@varha.fi](mailto:katarina.leino@varha.fi), stöd i vardagen

Sari Pönkä, servicechef inom funktionshinderservice, [sari.ponka@varha.fi](mailto:sari.ponka@varha.fi), dagverksamhet

Laura Loikkanen, servicechef inom funktionshinderservice, [laura.loikkanen@varha.fi](mailto:laura.loikkanen@varha.fi), boendeservice

Maiju Virmajoki, servicechef inom funktionshinderservice, [maiju.virmajoki@varha.fi](mailto:maiju.virmajoki@varha.fi), krävande funktionshinderservice

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

#### 1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

Funktionshinderservicen vid Egentliga Finlands välfärdsområde ansvarar för att ordna och tillhandahålla tjänster enligt lagen om funktionshinderservice för personer med en långvarig eller bestående sjukdom, skada eller funktionsnedsättning som kräver stöd och hjälp i vardagen. Tjänster och stödåtgärder enligt lagen om funktionshinderservice tillhandahålls när en person med funktionsnedsättning inte får tillräckliga och lämpliga tjänster eller förmåner med stöd av någon annan lag (såsom socialvårdslagen eller hälsovårdslagen). Funktionshinderservicens tjänster är avsedda att komplettera andra social- och hälsovårdstjänster. Sjukdom och nedsatt

funktionsförmåga till följd av normalt åldrande hör inte till de tjänster och stödåtgärder som beviljas med stöd av lagen om funktionshinderservice. Syftet med funktionshinderservicen är att hjälpa personer med funktionsnedsättning att förbättra sin arbets- och funktionsförmåga och sin möjlighet att klara sig på egen hand. Tjänsterna och stödåtgärderna enligt lagen om funktionshinderservice hjälper personer med funktionsnedsättning att utföra sina dagliga sysslor.

En socialarbetare eller socialhandledare gör en individuell bedömning av servicebehovet för att utreda om förutsättningarna för att beviljas service uppfylls. Bedömningen av servicebehovet kräver ett läkarutlåtande eller någon annan medicinsk utredning om funktionsnedsättningen eller sjukdomen och dess inverkan på funktionsförmågan. Utlåtandet ska beskriva klientens nuvarande funktionsförmåga och hurdan hjälp personen behöver i vardagen. Bedömningen stöds bäst av ett utlåtande från den behandlande enhet som känner till personens situation sedan tidigare. Utlåtandet ska vara så nytt som möjligt, högst ett år gammalt. Personalen vid funktionshinderservicen ger vid behov råd i frågor som gäller inlämnande av uppgifter från hälso- och sjukvården.

Klientrelationen inom funktionshinderservicen inleds efter en individuell bedömning av servicebehovet. Nya klienter hänvisas till funktionshinderservicen av kund- och servicehandledningen Fackla eller kundhandledningen inom tjänster för äldre. Vid bedömningen av servicebehovet utreder man först om tjänsterna enligt socialvårdslagen är lämpliga och tillräckliga, varefter servicebehovet bedöms enligt lagen om funktionshinderservice. När servicebehovet bedöms diskuteras klientens situation och stödbehov med klienten och en socialarbetare eller socialhandledare. Även andra personer som är viktiga för klienten och/eller social- och hälsovårdspersonal som arbetar med klienten kan delta. Klienten får ett skriftligt beslut för varje tjänst inom funktionshinderservicen som söks, inklusive anvisningar för sökande av ändring.

Den som är klient hos Varhas funktionshinderservice kan kontakta en namngiven yrkesperson inom funktionshinderservicen om hen vill göra en ny ansökan eller söka ändring i ett beslut. Funktionshinderservicens klienter kan också fylla i och lämna en [ansökan om funktionshinderservice](#) via webbplatsen eller skriva ut och skicka den ifyllda ansökan till sin byrå för funktionshinderservice. Stöd för rörligheten enligt lagen om funktionshinderservice söks med en annan ansökningsblankett. Det samma gäller ansökan om stöd för närståendevård. Länk till Varhas webbplats: [Digitala tjänster och blanketter](#).

Personer med funktionsnedsättning tillhandahålls handledning och råd vid byrån för funktionshinderservice. Vid behov ger funktionshinderservicen vid Egentliga Finlands välfärdsområde stöd och råd till klienter som gör en ansökan och som behöver information om de bilagor som ska bifogas.

Följande tjänster kan tillhandahållas enligt lagen om funktionshinderservice när de i lag angivna allmänna och tjänstespecifika kriterierna för beviljande uppfylls. Vissa tjänster, såsom ekonomiskt stöd och en del av coachningen, är anslagsbundna.

De tjänster som tillhandahålls enligt lagen om funktionshinderservice (675/2023) är

- coachning
- personlig assistans
- särskilt stöd för delaktighet
- stöd i att fatta beslut
- krävande multiprofessionellt stöd
- stöd för boende

- stöd för boende för barn
- stöd för tillgängligt boende
- kortvarig omsorg
- dagverksamhet
- arbetsverksamhet för personer med intellektuell funktionsnedsättning
- stöd för rörlighet
- ekonomiskt stöd
- ekonomiskt stöd till personer med respirator
- andra tjänster och ekonomiska stödåtgärder för att uppnå lagens syfte.

Stöd för närståendevård, familjevård och färdtjänster enligt socialvårdslagen kan också sökas via Egentliga Finlands funktionshindervisneste. De tjänster som tillhandahålls som funktionshindervisneste enligt socialvårdslagen och lagen om funktionshindervisneste är tjänster inom socialt arbete och social handledning, boendeservice för personer med funktionsnedsättning, dagverksamhet och stöd i vardagen samt krävande funktionshindervisneste. I dagverksamheten ingår arbets- och dagverksamhet samt morgon- och eftermiddagsverksamhet för skolelever samt semesterverksamhet för skolelever.

Serviceutbudet, servicebeskrivningarna och grunderna för beviljande av tjänster behandlas av välfärdsområdesstyrelsen. De senaste servicebeskrivningarna finns på Varhas webbplats bland välfärdsområdesstyrelsens protokoll. Mer information om funktionshindervisneste finns på: [Funktionshindervisneste | Varha](#)

Klientgrupper är de personer enligt lagen om funktionshindervisneste som bor i Egentliga Finland och som är klienter hos funktionshindervisneste. Vissa tjänster tillhandahålls även klienter från andra välfärdsområden. Tjänsterna tillhandahålls som egna tjänster, köpta tjänster eller mot servicesedel. Som tjänsteanordnare leder och övervakar Varhas övervakningscentral både Varhas egna tjänster och de köpta tjänsterna. Inom funktionshindervisneste sker egenkontrollen av den egna verksamheten enligt denna plan.

Funktionshindervisneste tillhandahålls i olika delar av Egentliga Finland som uppsökande service i klienternas hem, som närservice vid enheter för dag- och arbetsverksamhet samt vid serviceboendeenheter och kompetens- och rehabiliteringscenter (institutionsservice). Sociala tjänster och rådgivningstjänster tillhandahålls på social- och hälsocentraler, social- och hälsostationer och serviceställen inom social- och hälsovården eller som uppsökande tjänster i klientens hem. Funktionshindervisneste klienter kan kontakta social- och krisjouren dygnet och året runt i akuta krissituationer och vid stödbehov.

Användningen av e-tjänster främjas genom att successivt ta i bruk Varha-applikationen inom socialt arbete, social handledning och boendeservice från början av 2025.

Välfärdsområdet har sammanlagt 47 egna serviceboendeenheter (inom vård av personer med intellektuell funktionsnedsättning). Boendeservice tillhandahålls också i hemmet för cirka 200 klienter. Dessutom köps boendeservice för personer med intellektuell funktionsnedsättning från privata tjänsteproducenter. Dagverksamhet tillhandahålls vid 26 olika enheter. Inom dagverksamheten upphandlas morgon- och eftermiddagsverksamhet samt semesterverksamhet för skolelever av kommuner och privata aktörer utöver de egna tjänsterna. Service på en institution tillhandahålls på två verksamhetsställen, antalet enheter är sex.

Tjänsterna produceras och upphandlas huvudsakligen inom välfärdsområdet.

Bland annat upphandlas boendeservice och färdtjänster för funktionshindrade också av tjänsteproducenter som godkänts som tjänsteproducenter under upphandlingsförfarandet.

Tjänsterna för personer med funktionsnedsättning utvärderas och utvecklas på basis av klientrespons, riskbedömningar och information från klientsäkerhets- och arbetarskyddssystem. Utvärderingen sker regelbundet och verksamheten anpassas efter identifierade behov. Den service som klienten beviljas baserar sig på en bedömning av servicebehovet och en serviceplan samt på ett beslut av en tjänsteinnehavare inom socialvården.

Funktionshinderservicen iakttar 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.

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; klienternas tjänster tryggas jämlikt och likvärdigt, med beaktande av mångfalden och individen.

Utarbetandet av en klientplan regleras i 39 § i socialvårdslagen. Bedömningen av servicebehovet måste 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.

### 3. Genomförande av egenkontroll samt praxis vid tjänsteenheten

Chefen för funktionshinderservice ansvarar för egenkontrollen inom funktionshinderservicen. Det finns fem tjänsteenheter inom funktionshinderservicen: socialt arbete och social handledning, stöd i vardagen, dagverksamhet, boendeservice för personer med funktionsnedsättning samt krävande funktionshinderservice, vars servicechefer ansvarar för att genomföra och följa upp egenkontrollen inom sitt ansvarsområde och vid sina enheter.

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.

Ansvaret för att samordna tvåspråkiga tjänster ligger hos en separat namngiven servicechef inom krävande funktionshinderservice.

Syftet med egenkontrollen är att personalen ska utvärdera sin verksamhet, hörsammar klienter och anhöriga i frågor som rör kvalitet och klientsäkerhet 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.

Egenkontrollen av köpta tjänster beskrivs i bilaga 1.

### 3.1 Säkerställande av tillgången till service

En säkerställd tillgång till service tillgodoser behoven hos olika befolkningsgrupper inom de tillhandahållna social- och hälsovårdstjänsterna. Jämlikheten i tillgången till social- och hälsovårdstjänster kan bedömas utifrån vilka tjänster det finns, i vilken omfattning de tillhandahålls och hur väl de tillgodoser behoven hos olika befolkningsgrupper.

Tillgången till funktionshinderservice bedöms och säkerställs genom att följa upp det kvantitativa och regionala behovet av olika tjänster, samt förändringar i servicebehovet. Funktionshinderservice tillhandahålls vid verksamhetsställen och enheter runt om i Egentliga Finland och vid behov gör en arbetstagare ett hembesök hos klienten, till exempel för att bedöma servicebehovet.

Beslutsprocessens effektivitet och smidighet bedöms genom att följa upp handläggningstiderna för klienternas ansökningar. Personaldimensioneringen följs upp på basis av den faktiska användningen av tjänster. Tjänsteenheten ansvarar för att rätt typ av personal anvisas i tillräcklig mängd vid planeringen av arbetsskift. Beläggningsgraden för boendeservicen följs upp per månad. Målet är en beläggningsgrad på 99 procent för den egna boendeservicen. Boendeservicen inom funktionshinderservicen utvecklas enligt klienternas behov, bland annat genom att profilera enheter. Boendeservicen tillhandahålls utifrån klienternas behov, så att klienter med olika stödbehov får rätt slags stöd för sitt boende. Även dagverksamhetens utveckling bör uppmärksammas så, att klienten har möjlighet att delta i dagverksamhet på rimligt avstånd från sin bostadsort.

Boendeservicens samarbete med tjänsterna för socialt arbete och social handledning är också av central betydelse. Den centraliserade samordningen av boendeservicen inom funktionshinderservicen kommer i fortsättningen att göra det lättare för klienterna att hitta lediga platser i de egna boendeenheter. Personalstrukturen och personaldimensioneringen vid boendeenheter analyseras under 2025.

Behovet av tjänster, deras effektivitet samt fördelningen av resurser mellan olika tjänster och enheter bedöms årligen i samband med budgetberedningen.

Vid upphandling av köpta tjänster ska tjänsteproducenterna som minimum ha en giltig plan för egenkontroll och uppdaterade anvisningar om klient- och patientsäkerhet. Tjänsteleverantören ansvarar för sina underleverantörers verksamhet och för sin egen verksamhet.

### 3.2 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Inom funktionshindersservicen säkerställs samarbete mellan olika tjänster genom gemensam planering av hur tjänsterna ordnas. Det centrala är multiprofessionellt samarbete vid bedömningen av klientens servicebehov och vid planeringen av tjänster. Ett nytt kunddatasystem säkerställer att alla parter som är involverade i tjänsten i fortsättningen får tillgång till klientuppgifter i rätt tid.

Inom funktionshindersservicen ordnas vikarier för sådana uppgifter som är nödvändiga för att trygga att klientens tjänster fortsätter utan avbrott. Reservpersonal finns tillgänglig för kortvariga vikariat vid enheter med heldygnsomsorg.

### 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.

Serviceintegrationen, dvs. samordningen av tjänster, inom funktionshindersservicen är särskilt viktig för de klienter som behöver många tjänster eller multiprofessionella tjänster. Tjänsterna ordnas i samarbete internt inom funktionshindersservicen och vid behov med resultatgrupper och serviceområden så att klienten får den service hen behöver så smidigt och ändamålsenligt som möjligt. Funktionshindersservicen samarbetar främst med tjänster för barnfamiljer och tjänster för personer i arbetsför ålder, medan samarbetet med social- och hälsocentralerna främst gäller ordnandet av tjänster för klienter som bor vid boendeenheter.

Målen för klientarbetet sätts upp i samråd med klienten och aktörerna i klientens 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.

### 3.2.2 Beredskap

Namn, befattningsbenämning och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för funktionshindersservicens beredskap:

Sari Hietala, chef för funktionshindersservice, <a href="mailto:sari.hietala@varha.fi">sari.hietala@varha.fi</a>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De enhetsspecifika handlingskorterna, som beskriver hur man agerar och larmar vid olika störningar i vardagen, är viktiga handlingar inom funktionshindersservicens beredskap. Servicecheferna har utsetts till beredskapssamordnare inom funktionshindersservicen och ansvarar för att ta fram och uppdatera handlingskorterna. Utskrifter av handlingskorterna finns vid enheterna, så att de även är tillgängliga vid strömavbrott. Även upprätthållandet av enheternas reservförråd, särskilt vid dem med heldygnsomsorg, är en viktig del av beredskapen mot störningar. Enhetschefen ansvarar för att upprätthålla enhetens reservförråd. Personalen och vikarierna instrueras i hanteringen av störningar i samband med introduktionen och den fortlöpande verksamheten. Inom funktionshindersservicen innebär klienternas olika funktionsnedsättningar att beredskap och utrymningssäkerhet behöver beaktas på ett annat sätt än inom basservicen. Att nå fram till klienten med ett budskap och omsätta det till handling vid en snabbt föränderlig störning kräver särskilda förberedelser.

Upphandlingsavtalen med 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 funktionshindersservicens verksamhetslokaler och planerna uppdateras årligen.

### 3.3 Klient- och patientsäkerhet

#### 3.3.3 Förebyggande av infektioner samt allmän hygienpraxis

Cheferna för funktionshindersservicens enheter ansvarar för att rutinerna för förebyggande av infektioner tillämpas. Enheterna och teamen är olika inom funktionshindersservicen, och därför utser enhetschefen vid behov 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.

Alla arbetstagare måste känna till och följa anvisningarna om handhygien.

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 1 300 personer arbetar inom funktionshindersservicen. Personalen består av chefen för funktionshindersservice, sex servicechefer inom funktionshindersservice, sju ledande socialarbetare, serviceansvariga, samt av de största yrkesgrupperna socialarbetare, socialhandledare, närvårdare, sjukskötare.

Bemanningsnivåerna följs regelbundet upp. Personaldimensioneringen inom funktionshinderservicen säkerställs genom att enheterna har ett fastställt minimiantal arbetstagare i förhållande till antalet klienter som inte får underskridas. Diskussioner mellan arbetstagare och chefer om arbetspraxis och utvecklingen av arbetspraxis ger information om huruvida personalresurserna är tillräckliga. Samtidigt säkerställer man att arbetstagarna hinner utföra sina lagstadgade arbetsuppgifter. Tillräcklig bemanning säkerställs i planeringen av arbetsskift. Kortare frånvaron kan avhjälpas enligt överenskommelse genom inhyrd arbetskraft, genom omorganisering av personalens arbetspass, eller genom övertidsarbete som sista utväg. Vid längre frånvaron bedöms behovet av en vikarie i förhållande till klienternas behov. 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 studerande som kommer på studiebesök och som genomför sin praktik. Vid enheterna med heldygnsomsorg är det enhetschefen som ansvarar för att utarbeta en modell för hur personal ska kallas in utanför tjänstetid. För varje arbetsskift utanför tjänstetid finns en utsedd ansvarsperson med beskrivna ansvarsområden. Vid störningar organiserar den ansvariga personen verksamheten enligt handlingskortet. Inhyrd personal används i regel endast för nödvändiga, oftast kortvariga, vikariat vid boendeenheter.

Cheferna inom funktionshinderservicen utnyttjar personaltjänsternas anvisningar på intranätet bland annat för rekrytering, introduktion, kompetensutveckling och utbildning samt välbefinnande på arbetsplatsen. Smidigt samarbete, noggrann planering och noggrant genomförande av rekryteringsprocessen, liksom tillhörande kommunikation och tydliga tidsramar, är avgörande för en framgångsrik rekryteringsprocess. Tillräckligt många arbets sökande intervjuas i förhållande till det totala antalet sökande och arbetsuppgiften. Chefen ansvarar för att den rekryterade uppfyller behörighetskraven och att personens kompetens har kontrollerats med hjälp av examensintyg 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 att kontrollera personalens kompetens: [Rekrytoijan tarkastuslista ennen työsopimuksen/virkamääräyksen tekemistä](#) (rekryterarens checklista före upprättande av arbetsavtal/tjänsteförordnande).

I 28 § i lagen om tillsynen över social- och hälsovården föreskrivs om förfaranden för att utreda den brottsliga bakgrunden hos en person som ska arbeta med personer med funktionsnedsättning. Med straffregisterutdrag avses ett utdrag ur straffregistret som ska uppvisas för arbetsgivaren när en arbetstagare ska börja arbeta med personer med funktionsnedsättning. Utredningen av den brottsliga bakgrunden hos en person som ska arbeta med personer med funktionsnedsättning innebär att anställningen av personen är villkorlig tills personens straffregisterutdrag har visats upp och godkänts.

Introduktionen av personal inom funktionshinderservicen 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 som stöd vid introduktionen, och 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. 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.

Funktionshindersservicen iakttar Varhas anvisningar, bland annat Työntekijän henkilösyihin perustuvat ongelmatilanteet ja niiden seuraamukset (arbetstagares problemsituationer på grund av personliga skäl och deras konsekvenser). Den närmaste chefen följer kontinuerligt upp arbetstagarens kompetens och lämplighet, bland annat i samband med utvecklingssamtal och fortbildningsplaneringen.

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

#### 3.5.1 Likabehandling

Personalen inom funktionshindersservicen 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 funktionshindersservicen 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 tjänstproducenter samt mellan socialvårdspersonal och klienter.

Servicebehovet bedöms och serviceplanen utarbetas i samråd med klienten, och klientens delaktighet stöds i alla skeden av klientprocessen på ett sätt som är lämpligt med tanke på klientens funktionsförmåga, ålder och utvecklingsskede. Särskild uppmärksamhet ägnas åt att stödja delaktigheten hos barn med funktionsnedsättning.

Klientrespons, kundnöjdhetenkäter, 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. Vården av klienter och patienter sker i samförstånd med dem själva.

Inom dagverksamhet, boendeservice och service på en institution utarbetas genomförandeplaner för klientens tjänster. Tjänsternas genomförandeplaner ses över årligen. De serviceansvariga ansvarar för att följa upp utarbetandet av tjänsternas genomförandeplaner. Individcentrerad livsplanering (YKS-metoden) används vid utarbetandet av tjänsternas genomförandeplaner och i dagligt arbete. Genomförandet av tjänsternas genomförandeplaner följs upp genom daglig dokumentation. De planer som stöder klienternas självbestämmanderätt upprättas enligt IMO-anvisningarna för funktionshindersservice.

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. Enligt 45 § i socialvårdslagen har klienten rätt att få ett skriftligt beslut om ordnandet av socialservice. Ett ärende som gäller brådskande åtgärder ska handläggas och beslutet fattas utan dröjsmål utifrån tillgängliga uppgifter, så att klienten 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 klienten 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.

Klientens åsikter och önskemål uppmärksammas inom funktionshindersservicen. Klienten uppmuntras och får stöd för att delta i och påverka planeringen och genomförandet av sina egna tjänster. Om klienten inte kan uttrycka sin åsikt på grund av sjukdom eller andra liknande skäl, utreds klientens önskemål och vilja i samråd med klientens 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.

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.

En plan för att stärka självbestämmanderätten görs upp för klienten som en del av klientens serviceplan, om det är nödvändigt för att tillgodose självbestämmanderätten. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt att stärka självbestämmanderätten hos klienter som är föremål för åtgärder som begränsar deras självbestämmanderätt. I dessa situationer bör de åtgärder som kan vidtas för att undvika begränsningen anges i planen. Som stöd för att stärka självbestämmanderätten följer man en individcentrerad livsplaneringsideologi inom funktionshindersservicens serviceproduktion som stöder synliggörandet av klientens egna val och sådana frågor som är viktiga för klienten.

Chefen för funktionshindersservicen ansvarar för de planer och anvisningar som upprättats för att stärka självbestämmanderätten hos tjänsteenhets klienter eller patienter, och klientens ansvariga socialarbetare ansvarar för klientens planer.

Patient- och socialombuden ger råd och handledning när patienter eller klienter inom socialvården upplever att de blivit felaktigt behandlade 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

#### 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 tjänsterna och verksamheten för personer med funktionsnedsättning.

Enheterna går igenom klientresponsen, och verksamheten utvecklas på basis av den. Klienten 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.

#### 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:

Sari Hietala, chef för funktionshindersservice, [sari.hietala@varha.fi](mailto:sari.hietala@varha.fi) och servicecheferna inom funktionshindersservice:

Liisa-Mari Kuttila, [liisa.kuttila@varha.fi](mailto:liisa.kuttila@varha.fi), socialt arbete och social handledning

Katarina Leino, [katarina.leino@varha.fi](mailto:katarina.leino@varha.fi), stöd i vardagen

Sari Pönkä, [sari.ponka@varha.fi](mailto:sari.ponka@varha.fi), dagverksamhet

Laura Tuominen, [laura.i.tuominen@varha.fi](mailto:laura.i.tuominen@varha.fi), boendeservice för personer med funktionsnedsättning  
Maiju Virmajoki, [maju.virmajoki@varha.fi](mailto:maju.virmajoki@varha.fi), krävande funktionshinderservice  
Kaisa Kiiski, [kiiski.kaisa@varha.fi](mailto:kiiski.kaisa@varha.fi), funktionshinderservice, gemensamma tjänster

servicechefer vid funktionshinderservicens boendeservice:

Tiina Koski, [tiina.koski@varha.fi](mailto:tiina.koski@varha.fi)  
Taija Kujala, [taija.kujala@varha.fi](mailto:taija.kujala@varha.fi)  
Liisa Nikkilä, [liisa.nikkila@varha.fi](mailto:liisa.nikkila@varha.fi)  
Else Paju, [else.paju@varha.fi](mailto:else.paju@varha.fi)  
Hilve Sandblom, [hilve.sandblom@varha.fi](mailto:hilve.sandblom@varha.fi)

Resultatområdesdirektören för social- och hälsojourer har genom ett beslut 7.2.2025 (VARHA/3343/2025) delegerat sin beslutanderätt så, att anmärkningarna inom socialvården besvaras inom funktionshinderservicen av servicecheferna inom funktionshinderservice, servicecheferna inom funktionshinderservicens boendeservice, chefen för funktionshinderservice och servicedirektören för social- och funktionshinderservice. 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 avhjälps. 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 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.