

Plan för egenkontroll inom socialvården vid social- och hälso- och sjukvård bilaga C) särskild service för barnfamiljer

Bilaga C Särskild service för barnfamiljer

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 särskild service för barnfamiljer.

1. Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten

1.2 Basuppgifter om tjänsteenheten

Tjänsteenhetens namn:

Social- och hälsotjänster, socialvård, Tjänster för barn, unga och familjer, **Särskild service för barnfamiljer**

Paula Laukamo, chef för särskild service för barnfamiljer, paula.laukamo@varha.fi

Raimo Nurminen, chef för familjerättsliga tjänster, raimo.nurminen@varha.fi

Eira Virolainen, servicechef, eira.virolainen@varha.fi, vård utom hemmet, eftervård, familjevård

Pia Hautala, servicechef, pia.hautala@varha.fi, öppenvård, Åbo

Janica Laaksonen, servicechef, janica.laaksonen@varha.fi, öppenvård, mellersta och östra området

Riikka Jokela, servicechef, riikka.jokela@varha.fi, öppenvård, västra området

Riina-Riikka Ahrelma, servicechef, riina-riikka.ahrelma@varha.fi, socialservice för barnfamiljer, Åbo

Anna Tähtinen, servicechef, anna.m.tahtinen@varha.fi, socialservice för barnfamiljer, mellersta och östra området

Virpi Pietilä, servicechef, virpi.pietila@varha.fi, socialservice för barnfamiljer, västra området

Hannu Heinonen, servicechef, hannu.heinonen@varha.fi, institutionsservice inom barnskyddet

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

Den särskilda servicen för barnfamiljer i Egentliga Finlands välfärdsområde svarar för att ordna och bevilja service enligt socialvårdslagen och barnskyddslagen. Syftet med service för barnfamiljer är att stödja barnfamiljer och föräldraskap samt främja barnets individuella uppväxt och positiva utveckling. Syftet med barnskydd är att trygga rätten till en trygg uppväxtmiljö samt en balanserad

och mångsidig utveckling hos barn och unga som behöver särskilt skydd. Syftet med de familjerättsliga tjänsterna är att utreda föräldraskap, fastställa avtal som gäller vårdnad om barn, umgängesrätt, boende och underhåll, ordna stöttat och övervakat umgänge samt övervakade byten, samordna adoptionsrådgivning, göra utredningar av omständigheter, ge handledning och rådgivning i olika skeden av en separation samt samordna medling i familjefrågor enligt äktenskapslagen.

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.

Socialt arbete för barnfamiljer och barnskydd erbjuds i regel efter en bedömning av servicebehovet. Inom Egentliga Finlands välfärdsområde genomförs bedömningen av servicebehovet hos nya klienter enligt socialvårdslagen av regionala Fackla-team, som också tillhandahåller tillfällig handledning och rådgivning. Fackla-teamen riktar sig till både barn och vuxna.

I samband med bedömningen av servicebehovet utreds om barnet, den unga personen eller familjen behöver särskild service för barnfamiljer. Det är också möjligt att klienten får stöd genom basservicen eller genom tjänster som tillhandahålls av tredje sektorn. Om man beslutar att klienten behöver särskild service innebär detta att servicen beviljas med stöd av socialvårdslagen eller barnskyddslagen. När det gäller service enligt socialvårdslagen bedömer man om klienten är i behov av särskilt stöd. 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 får särskilt stöd kan en socialhandledare fungera som ansvarig arbetstagare.

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. Enligt barnskyddslagen får en socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter ha högst 30 barn som sina klienter. Tillsammans med klienten utarbetas en klientplan som styr arbetet med klienten och målen för arbetet. Det finns cirka 2 200 barnskyddsklienter inom särskild service för barnfamiljer och 2 500 klienter inom socialt arbete för barnfamiljer.

Klientgrupperna är barn och familjer med hemkommun i Egentliga Finland som är klienter inom särskild service för barnfamiljer enligt barnskyddslagen eller socialvårdslagen. En annan klientgrupp är personer inom eftervården som omfattas av Egentliga Finlands välfärdsområdes ansvar och som är bosatta i kommuner inom ett annat välfärdsområde. Vissa tjänster tillhandahålls även klienter från andra välfärdsområden. Tjänsterna tillhandahålls som egna tjänster eller köpta tjänster. En del av verksamheten genomförs som köpta tjänster från privata tjänsteproducenter, såsom stöttat och övervakat umgänge samt övervakade byten enligt 27 § i socialvårdslagen, adoptionsrådgivning, intensifierat familjearbete, familjerehabilitering som ges i hemmet, familjebedömning, bedömning av föräldraskapet, familjerehabilitering i slutenvård, stöd för placerade barns kontakt med sina närstående samt stödboende för myndiga personer. Som tjänsteanordnare leder och övervakar

Varhas övervakningscentral både Varhas egna tjänster och de köpta tjänsterna. Inom den särskilda servicen för barnfamiljer 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. Klienterna kan kontakta social- och krisjouren dygnet och året runt i akuta krissituationer och vid stödbehov. En stor del av arbetstagarna genomför en offentlig förvaltningsuppgift och är i ett tjänsteförhållande.

Yrkespersonerna inom socialvården samarbetar multiprofessionellt med andra yrkespersoner. Relevanta aktörer i klientens ärende involveras redan i bedömningen av servicebehovet. Vid behov flyttas klientrelationen planmässigt från Fackla-teamen till teamen inom klientarbete.

Social- och krisjouren ger dygnet runt hjälp i brådskande situationer och när hjälpbehovet är akut. Barnskyddsanmälningar som gäller barn som redan är klienter behandlas i den enhet där barnet är klient. I annat akut socialt arbete ingår mottagande av anmälningar enligt 35 § i socialvårdslagen, därtill hörande utredningsarbete samt beslut om och genomförande av akuta åtgärder.

Barnskyddet syftar till att främjas barnets utveckling och välbefinnande, och föräldrar, vårdnadshavare samt andra personer som ansvarar för barnets vård och fostran stöds i barnets uppfostran och omsorg. Genom stödåtgärder inom barnskyddets öppenvård strävar man efter att förebygga problem hos barnet och familjen samt att ingripa tillräckligt tidigt i upptäckta problem. För att trygga barnets säkerhet kan barnet omhändertas och placeras i familjevård eller institutionsvård i de situationer som anges i barnskyddslagen. Vård utom hemmet ska ordas om det förekommer brister i barnets omsorg eller om andra uppväxtförhållanden allvarligt hotar att äventyra barnets hälsa eller utveckling; eller om barnet allvarligt äventyrar sin hälsa eller utveckling genom missbruk av rusmedel, genom att begå brott som inte kan anses ringa eller genom annat därmed jämförbart beteende.

Enligt 36, 37 och 38 §§ i barnskyddslagen beviljas bland annat följande öppenvårdstjänster inom barnskyddet:

- stöd för utredning av barnets och familjens problemsituation
- socialt arbete och social handledning
- ekonomiskt eller annat stöd för bland annat boende, skolgång, upprätthållandet av nära mänskliga relationer, fritidsintressen och barnets rehabilitering
- stödfamilj eller stödperson
- familjearbete
- intensifierat familjearbete
- familjerehabilitering
- placering inom öppenvården
- brådskande placering.

Serviceutbudet, servicebeskrivningarna och grunderna för beviljande av tjänster behandlas av välfärdsområdesstyrelsen. De senaste servicebeskrivningarna finns på Varhas webbplats bland välfärdsområdesstyrelsens protokoll.

Klientrelationen inom barnskyddets vård utom hemmet inleds när ett ärende om omhändertagande har inletts vid förvaltningsdomstolen eller när omhändertagandet har fastställts genom ett tjänsteinnehavarbeslut. Om barnet bor hemma i väntan på förvaltningsdomstolens beslut ansvarar fortfarande socialarbetaren inom barnskyddets öppenvård för barnets ärenden. Till socialt arbete inom vård utom hemmet hänvisas barn och deras familjer från hela Varhaområdet.

Familjevårdsenheten ansvarar för rekrytering och utbildning inom den kort- och långvariga familjevården samt för upprätthållande och löpande hantering av familjevårdsreserven inom hela Varhaområdet. Varha har cirka 500 familjevårdare (familjehem) med fullmaktsavtal och cirka 30 kortvariga familjevårdare.

Egentliga Finlands välfärdsområde tillhandahåller institutionsvård enligt 57 § i barnskyddslagen för barn som placerats brådsakande och för barn som omhändertagits, samt för barn som placerats som en stödåtgärd inom öppenvården. Dessutom erbjuds familjerehabilitering dygnet runt.

För att tillhandahålla tjänsten har Varha

- tre familjestödcentraler (Tallbackens familjecentral, Paavola familjestödcentral och Lillheikkilä familjestödcentral)
- två specialbarnhem (Hjortronvägens specialbarnhem och Lingonvägens specialbarnhem)
- åtta barnhem (Halikko barnhem, S:t Karins barnhem, Koivupuisto barnhem, Moikois barnhem, Tuomirinne barnhem, Vakka-Suomivägens barnhem, Vatsela barnhem och Virusmäkivägens barnhem)
- två enheter för familjerehabilitering (Familjerehabilitering inom barnskyddet i Halikko och Familjerehabilitering inom barnskyddet i Åbo).

Vid familjestödscentralerna finns 31 klientplatser, vid specialbarnhemmen 36 och vid barnhemmen 73 klientplatser. Vid familjerehabiliteringen finns 12 platser.

Ett barn blir klient hos eftervårdsenheten när barnet blir myndigt efter ett omhändertagande eller när ett omhändertagande eller en långvarig (minst sex månader) placering inom öppenvården upphör. Rätten till eftervårdstjänster upphör senast när klienten fyller 23 år eller fem år efter att barnet efter en placering utanför hemmet senast har varit klient inom barnskyddet. Eftervårdsenheten tar emot klienter från hela Varhaområdet. Eftervårdsenheten har cirka 930 klienter. Om ett omhändertagande eller en långvarig placering inom öppenvården upphör medan barnet fortfarande är minderårigt, tillhandahålls eftervårdstjänsterna inom barnskyddets öppenvård.

Inom särskild service för barnfamiljer 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.

Den särskilda servicen för barnfamiljer 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; klienternas tjänster tryggas jämlikt och likvärdigt, med beaktande av mångfalden och individen.

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 ska 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 välfärdsområdet, och den service- eller rehabiliteringsplan som baserar sig på den upprättas av tjänsteproducenten. Tjänsteproducenternas 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 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. 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. För upprättandet av klientplanen inom barnskyddet ansvarar den socialarbetare som ansvarar för barnets ärenden, och planen ska ses över vid behov, dock minst en gång per år. 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 hemma hos klienterna.

Inom servicen för barnfamiljer följer man upp klientantalet, beläggningsgraden inom institutionsvården, dokumenteringen av klientplaner 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. Institutionsservicen inom barnskyddet utvecklas enligt klienternas behov, bland annat genom att profilera enheter. Institutionsservice inom barnskyddet tillhandahålls utifrån klienternas behov, så att klienter med olika vård- och omsorgsbehov får tjänster som är ändamålsenligt riktade. Den centraliserade koordineringen av tjänster ansvarar för att hitta lediga platser inom vård utom hemmet och inom familjerehabilitering för klienter som behöver det. Tjänsteenheten ansvarar för att rätt typ av personal anvisas i tillräcklig mängd vid planeringen av arbetsskift.

3.2 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Med tjänsternas kontinuitet avses kontinuiteten 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. Kontinuerliga tjänster kräver också att tillgången till dem är tillräcklig.

I klientens klientplan och genomförandeplan dokumenteras målen för klientarbetet, de tjänster som beviljas klienten samt hur dessa följs upp och utvärderas. Rapportering och uppföljning av antalet klientplaner är en del av den interna kvalitetskontrollen.

Inom servicen för barnfamiljer ordnas vikarier för sådana uppgifter som är nödvändiga för att trygga att klientens tjänster fortsätter utan avbrott. Den särskilda servicen för barnfamiljer har en egen resursenhet som vid behov tillhandahåller socialarbetarresurser till team där det tillfälligt saknas personal, i syfte att säkerställa den lagstadgade klientdimensioneringen och kvaliteten i klientarbetet.

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 särskild service för barnfamiljer 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 den särskilda servicen för barnfamiljer samarbetar man särskilt med familjecentret, tjänster för personer i arbetsför ålder, funktionshinderservicen, kundhandledningen, universitetssocial- och hälsocentralen samt barn- och ungdomspsykiatri 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. Samarbetsparterna 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 särskild service för barnfamiljer:

Paula Laukamo, chef för särskild service för barnfamiljer, paula.laukamo@varha.fi
beredskapssamordnare:
Riina-Riikka Ahrelma, servicechef, riina-riikka.ahrelma@varha.fi
Hannu Heinonen, servicechef, hannu.heinonen@varha.fi

De enhetsspecifika handlingskorten, som beskriver hur man agerar och larmar vid olika störningar i vardagen, är viktiga handlingar inom beredskapen. Utskrifter av handlingskorten 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 vid särskild service för barnfamiljer ansvarar för att upprätthålla enhetens reservförråd. 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 den särskilda servicen för barnfamiljer och planerna uppdateras årligen.

3.3 Klient- och patientsäkerhet

Klienterna inom den särskilda servicen för barnfamiljer identifieras i samband med bedömningen av servicebehovet. Därefter kommer klientens process i regel att i varje situation involvera 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 inom den särskilda servicen för barnfamiljer 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 avvikelsen ska planeras. Anmälan delges också chefen för särskild service för barnfamiljer och hans chefer. Den reaktiva tillsynen av familjevården inom barnskyddet genomförs vid familjevårdsenheten, dit information om behovet av tillsyn förmedlas via Haipro-systemet. 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 vid enheterna för särskild service för barnfamiljer ansvarar för att rutinerna för förebyggande av infektioner tillämpas. Enheterna och teamen är olika för enheterna inom särskild service för barnfamiljer, 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.

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

Inom den särskilda servicen för barnfamiljer arbetar cirka 830 personer. Till personalen hör chefen för särskild service för barnfamiljer, nio servicechefer, tre chefer, ledande socialarbetare, föreståndare för barnhem, chefer för familjestödcenter, serviceansvarig för familjerehabilitering, ansvariga familjehandledare, ansvariga socialhandledare, ansvariga handledare, ansvarig sjukskötare, socialarbetare, barnatillsyningsmän, socialhandledare, familjehandledare, handledare, specialfamiljearbetare, psykologer, sjukskötare, skötare, familjeterapeuter, professionella stödpersoner, handledare vid barnhem, handledare vid familjestödcenter, kockar, köks- och lokalvårdare, lokalvårdare, ergoterapeuter samt byråsekreterare. Cheferna följer regelbundet upp att personalresurserna är tillräckliga. Inom barnskyddets institutionsvård säkerställs att personaldimensioneringen motsvarar enhetens fastställda profil. 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 den särskilda servicen för barnfamiljer 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 arbetsskiftsrapporter och statistik.

Alla arbetstagare inom den särskilda servicen för barnfamiljer 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 den särskilda servicen för barnfamiljer använder personaltjänsternas anvisningar som finns på intranätet i sitt chefsarbete. Dessa omfattar anvisningar om bland annat rekrytering, kompetens, utbildning och arbetshälsa. Introduktionen av personal inom den särskilda servicen för barnfamiljer sker i enlighet med Varhas riktlinjer och vid introduktionen används en plan för introduktion som 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.

Introduktion och utbildningar som genomförts dokumenteras i datasystemet för fortbildning (Sympa).

Den chef som ansvarar för verksamheten vid en institutionsenhet inom barnskyddet ansvarar för att enheten har vård- och fostringspersonal i enlighet med den fastställda personaldimensioneringen. Vid enheterna finns överenskomna handlingsmodeller för att kalla in personal utanför tjänstetid. Cheferna har sammanställt anvisningar och en på förhand fastställd vikarielista, så att personalen som är i tjänst kan säkerställa tillräcklig bemanning även utanför tjänstetid. Innan en vikarie anställs bedöms vikariatets behov utifrån den aktuella situationen. Chefen ansvarar för att skaffa vikarier vid längre frånvaroperioder som är kända i förväg. Arbetsskiftets ansvariga arbetstagare koordinerar verksamheten även vid störningar i enlighet med handlingskortet. Social- och krisenheten ansvarar för att fatta beslut om begränsningsåtgärder utanför tjänstetid, under ansvar av anstaltschefen.

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

Inom särskilda tjänster för barnfamiljer iakttas Varhas riktlinjer för fortbildning. 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 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.

Inom den särskilda servicen för barnfamiljer 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. Inom barnskyddet följer cheferna och ledningen 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, kontakter 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 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. Valet till tjänsten är villkorligt tills utdrag ur straffregistret 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 den särskilda servicen för barnfamiljer 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 mottagningslokalerna inom den särskilda servicen för barnfamiljer samt 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 den särskilda servicen för barnfamiljer 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 tjänsteansordnare och tjänsteproducenter samt mellan socialvårdspersonal och klienter.

Inom den särskilda servicen för barnfamiljer bedöms servicebehovet och serviceplanen utarbetas i samråd med klienten. Klientrespons, kundnöjdhetssenkäter, erfarenhetsexperter och kundråd används för att utveckla tjänsterna.

Barnet och/eller barnets vårdnadshavare deltar i utarbetandet av de planer som gäller barnet. För varje klient inom barnskyddet upprättas en klientplan av den ansvariga socialarbetaren. Planen ses över vid behov, dock minst en gång per år. Inom socialvården ansvarar kontaktpersonen för klientplanen, och planen ska ses över vid behov. För tjänsterna upprättas en genomförandeplan. En genomförandeplan måste inte upprättas om klientplanen bedöms vara tillräcklig. För föräldrar till ett barn som har omhändertagits upprättas en separat klientplan för att stödja föräldraskapet, om det inte kan anses onödigt att upprätta en sådan. Dessutom upprättas en vård- och fostringsplan för barnet av personalen vid barnskyddsinstitutionen. Vård- och fostringsplanen uppdateras var sjätte månad. Utöver möjligheten att delta i planeringen av sina egna tjänster ska det i varje barnskyddsinstitution finnas en plan om gott bemötande enligt 61 b § i barnskyddslagen, som utarbetas tillsammans med de barn som är placerade i enheten. Planen om gott bemötande ses över årligen i samarbete med de placerade barnen och enhetens personal, och delges den socialarbetare som ansvarar för barnets ärenden.

Barn som placerats i barnskyddsinstitutioner ges möjlighet att påverka planeringen av enhetens verksamhet genom regelbundna klientmöten, där de kan framföra behov och utvecklingsförslag som gäller verksamheten.

3.5.3 Säkerställande av klientens/patientens ställning och rättigheter

Socialvårdens klienter har rätt att få information om sina rättigheter och skyldigheter, olika åtgärdsalternativ och deras effekter samt 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 den särskilda servicen för barnfamiljer 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 barnskyddsåtgärder genomförs ska barnets önskemål och åsikter utredas och tas i beaktande.

Inom de familjerättsliga tjänsterna utreds barnets åsikt vanligtvis genom att föräldrarna diskuterar med barnet och framför barnets synpunkter till barnatillsyningsmannen. Det är också möjligt att barnatillsyningsmannen träffar barnet, eller att barnets åsikt har utretts eller utreds av en annan myndighet. I regel utreds inte åsikten hos barn under skolåldern.

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. Barnets eller den ungas åsikter och önskemål ska särskilt beaktas vid bedömning av behovet av socialservice, i beslut som gäller barn och unga samt vid genomförande av socialservice. 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.

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 den särskilda servicen för barnfamiljer. 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. Begränsningar enligt barnskyddslagen kan endast användas i fråga om barn som har placerats brådskande eller som är 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 74 § i barnskyddslagen. En bedömning i enlighet med 74 a § i barnskyddslagen av de begränsningsåtgärder som riktats mot barnet görs tillsammans med barnet genast när hen kan förstå sakens innebörd. Om den socialarbetare som ansvarar för barnet har fattat ett beslut om begränsning bör hen diskutera grunderna för begränsningen med barnet.

Det är viktigt att skilja mellan de begränsningsåtgärder som avses i barnskyddslagen och gränser som sätts för barn i sedvanlig fostran. Sedvanlig fostran kan jämföras med den uppfostran som är allmänt accepterad i samhället. Den ska stödja barnets individuella uppväxt, utveckling och välbefinnande. Sedvanlig fostran är tidsbunden och definitionen utvecklas i takt med nya forskningsrön om barns uppväxt och utveckling. Vid användning av fostrande metoder ska barnets ålder och utvecklingsnivå alltid beaktas, liksom barnets andra individuella behov och omständigheter.

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.

4.3 Beaktande av respons i utvecklingen 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 eller 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:

Paula Laukamo, chef för särskild service för barnfamiljer, paula.laukamo@varha.fi och servicecheferna för särskild service för barnfamiljer:
Raimo Nurminen, chef för familjerättsliga tjänster, raimo.nurminen@varha.fi
Eira Virolainen, servicechef, eira.virolainen@varha.fi, vård utom hemmet, eftervård, familjevård
Pia Hautala, servicechef, pia.hautala@varha.fi, öppenvård, Åbo
Janica Laaksonen, servicechef, janica.laaksonen@varha.fi, öppenvård, mellersta och östra området
Riikka Jokela, servicechef, riikka.jokela@varha.fi, öppenvård, västra området
Riina-Riikka Ahrelma, servicechef, riina-riikka.ahrelma@varha.fi, socialservice för barnfamiljer, Åbo
Anna Tähtinen, servicechef, anna.m.tahtinen@varha.fi, socialservice för barnfamiljer, mellersta och östra området
Virpi Pietilä, servicechef, virpi.pietila@varha.fi, socialservice för barnfamiljer, västra området
Hannu Heinonen, servicechef, hannu.heinonen@varha.fi, institutionsservice inom barnskyddet

Resultatområdesdirektören för social- och hälsojourer har genom ett beslut 7.2.2025 (VARHA/3343/2025) delegerat sin beslutanderätt så, att anmärkningarna inom socialvården inom särskild service för barnfamiljer besvaras av servicecheferna inom särskild service för barnfamiljer, chefen för familjerättsliga tjänster, chefen för särskild service för barnfamiljer och 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 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 beställaransvar 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.