

Bilaga B) Tjänster för personer i arbetsför ålder, plan för egenkontroll inom socialvården vid social- och hälsotjänster

Bilaga B Tjänster för personer i arbetsför ålder

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 tjänster för personer i arbetsför ålder.

1. Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten

1.2 Basuppgifter om tjänsteenheten

Social- och hälsotjänster, socialvård, social- och funktionshindersservice, **tjänster för personer i arbetsför ålder**

Namn och kontaktuppgifter för de personer som ansvarar för tjänster för personer i arbetsför ålder:

Marika Lehtinen, chef för tjänster för personer i arbetsför ålder, marika.lehtinen@varha.fi
Salla Salmenniemi, servicechef, salla.salmenniemi@varha.fi , basservice för personer i arbetsför ålder
Irina Lindroos, servicechef, irina.lindroos@varha.fi , tjänster som främjar sysselsättning
Marika Bulasoff, servicechef, marika.bulasoff@varha.fi , boendeservice
Leena Lahti, servicechef, leena.lahti@varha.fi , mental- och missbrukarvård
Kaarina Katas, servicechef, kaarina.katas@varha.fi , social- och krisjour
Jyri Mikkola, servicechef, jyri.mikkola@varha.fi , immigranttjänster

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

Tjänster för personer i arbetsför ålder är socialvårdstjänster, som syftar till att stödja klienter i arbetsför ålder i frågor som gäller livshantering, arbete, utkomst och studier samt att minska ojämlikhet. Tjänsterna riktar sig till arbetsföra personer (18–64 år), vars stödbehov inte enbart har anknytning till föräldraskap eller välbefinnande hos barn. Tjänster för personer i arbetsför ålder 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.

Verksamhetsidén för tjänster för personer i arbetsför ålder är att stödja klienternas välbefinnande, främja den egna funktionsförmågan och delaktigheten samt arbets- och funktionsförmågan, stärka sociala relationer och främja sysselsättning samt tillgodose andra behov av fysiskt, psykiskt eller kognitivt stöd. För att uppnå dessa mål tillhandahålls socialt arbete och social handledning samt tjänster som ges i rätt tid och som är ändamålsenligt riktade.

Utöver den egna tjänsteproduktionen upphandlar man köpta tjänster och samarbetar med myndighetsnätverk och den tredje sektorn. Klienterna får hjälp att hitta lösningar på sociala och ekonomiska utmaningar, mentala och missbruksrelaterade problem samt på utmaningar och kriser i anslutning till integration, boende, sysselsättning och studier.

Klientrelationerna inom tjänster för personer i arbetsför ålder inleds vanligen efter en bedömning av servicebehovet. Bedömningen av servicebehovet hos nya klienter enligt socialvårdslagen genomförs inom Egentliga Finlands välfärdsområde av regionala Fackla-team, som också tillhandahåller tillfällig handledning och rådgivning. Fackla-teamen riktar sig till både barn och vuxna.

Vid en bedömning av servicebehovet utreder man om klientens stödbehov är tillfälligt, återkommande eller långvarigt. Om klienten behöver stöd under en längre tid, utses en egen socialhandledare. Socialhandledarna ger handledning, råd och stöd om användningen av tjänster. Om klienten är i behov av särskilt stöd utses en egen socialarbetare. Socialarbetarna arbetar som egna kontaktpersoner för klienter som har konstaterats vara i behov av särskilt stöd enligt socialvårdslagen. En person i behov av särskilt stöd har ett långvarigt eller allvarligt äventyrat välbefinnande, hittar inte någon lämplig tjänst eller har behov som kräver samordning av flera tjänster samt saknar förmåga att själv uppsöka tjänster. Behovet av särskilt stöd hos en klient kan upphöra och klientrelationen kan fortsätta hos en socialhandledare eller tvärtom. Tillsammans med klienten utarbetas en klientplan som vägleder arbetet med klienten. Yrkespersonerna inom socialvården samarbetar multiprofessionellt med andra yrkespersoner. En gemensam verksamhetskultur har utvecklats och pilotförsök med arbetspar inom social- och hälsovården har genomförts. Relevanta aktörer i klientens ärende involveras redan i bedömningen av servicebehovet.

Social- och krisjouren ger dygnet runt hjälp i brådskande situationer och när hjälpbehovet är akut. Serviceprocessen inom social- och krisjouren framskrider från insatser i akutfasen till fortsatt arbete inom andra tjänster (för personer i arbetsför ålder, barnfamiljer och äldre), där det systematiska arbetet inleds. Akuta arbetsuppgifter genomförs och dokumenteras i kunddatasystemet samt överförs till berörda parter på ett ändamålsenligt sätt och i enlighet med serviceprocessen. Processerna utvärderas på basis av inlämnad respons.

Social- och krisjouren erbjuder service för alla åldersgrupper, bedriver akut socialt arbete^{*)} och barnskyddsarbete samt krishantering i samråd med klienten, hens nätverk och berörda myndigheter samt ansvarar för att vidta nödvändiga brådskande åtgärder. I arbetet ingår att ge psykosocialt stöd vid akuta traumatiska kriser samt att ordna boende och proviantering vid olycksituationer. Arbetsuppgifterna mottas via myndighetsnätverket Virve, kundlinjen och myndighetslinjen. Tjänsten är tillgänglig dygnet och året runt för alla som bor och vistas i Egentliga Finland.

()I akut barnskyddsarbete ingår mottagande av anmälningar enligt 25 § i barnskyddslagen, därtill hörande utredningsarbete samt bedömning och praktiskt genomförande av akut placering av ett barn enligt 38 § i barnskyddslagen.*

I annat akut socialt arbete ingår mottagande av anmälningar enligt 35 § i socialvårdslagen, därtill hörande utredningsarbete samt beslut om och genomförande av akuta åtgärder).

Utöver social- och krisjouren omfattar tjänster för personer i arbetsför ålder även basservice, sysselsättningsfrämjande service, mental- och missbrukarvård, boendeservice och särskilda tjänster för personer i arbetsför ålder i Egentliga Finland i enlighet med socialvårdslagen och därtill hörande speciallagar.

Servicebeskrivningarna och kriterierna för beviljande av service behandlas av välfärdsområdesstyrelsen och aktuell information finns på Varhas webbplats bland välfärdsområdesstyrelsens protokoll.

Mer information om tjänster för personer i arbetsför ålder finns på webbsidorna [Sociala tjänster för personer i arbetsför ålder](#) och [Social- och krisjouren](#).

Det sociala arbetet säkerställer att de mest utsatta personerna med särskilda behov får den hjälp och det stöd de 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 ska kompletteras med en klientplan eller annan motsvarande plan. 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. Planen utarbetas i samråd med klienten, om inget uppenbart hinder föreligger. Klientplanen upprättas av en tjänsteinnehavare vid välfärdsområdet, och den service- eller rehabiliteringsplan som baserar sig på den upprättas av serviceproducenten. Tjänsteproducenternas övriga ansvarsområden, rättigheter och skyldigheter fastställs i serviceavtal.

Tjänsterna tillhandahålls i hela Egentliga Finland vid fastställda verksamhetsställen, men också som mobila tjänster, tjänster i hemmet och eventuellt distanstjänster, med beaktande av klienternas digitala färdigheter och önskemål. En stor del av arbetstagarna genomför en offentlig förvaltningsutbildning och är i ett tjänsteförhållande.

I synnerhet boendetjänster samt mentalvårds- och missbrukartjänster och rehabiliterande arbetsverksamhet köps även in från privata tjänsteproducenter.

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.

Inom tjänster för personer i arbetsför ålder följer man upp väntetiderna för tillgång till service och tiden för handläggningen av ansökningar, samt användningsgraden av den egna verksamheten och köpta tjänster. Behovet av tjänster för nästa år, deras effektivitet och fördelningen av resurser mellan tjänster och enheter bedöms årligen i samband med budgetberedningen.

Social- och krisjourens arbete är mångsidigt till sin karaktär, men de klientrelationer som uppstår i jouren är tidsmässigt kortvariga. En central del av arbetet inom social- och krisjouren är att bedöma klientens behov av fortsatta tjänster och att ordna fortsatt stöd i samarbete med välfärdsområdets övriga basservice.

3.2 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Inom tjänster för personer i arbetsför ålder genomförs samarbetet mellan social- och hälsovårdspersonalen genom arbetsparmodellen. Klientarbetet dokumenteras under samma arbetsdag, och klienten styrs till nödvändiga tjänster i enlighet med överenskomna processer. I klientens klientplan och genomförandeplan dokumenteras klientens mål samt de tjänster som beviljas klienten. Rapportering och uppföljning av antalet klient- och genomförandeplaner utgör en del av den interna kvalitetskontrollen.

Inom social- och krisjouren dokumenteras det utförda klientarbetet under samma arbetsskift, och informationen förmedlas enligt överenskomna processer antingen till kundhandledningens Fackla-team (nya klienter) eller till regionala tjänster för personer i arbetsför ålder, barnfamiljer eller äldre.

Vikarier ordnas för sådana uppgifter som är nödvändiga för att trygga att klientens tjänster fortsätter utan avbrott. Vid deltagande i upphandlingar ställs som minimikrav att tjänsteproducenten redogör för sina åtgärder för att säkerställa tjänstens kontinuitet.

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 samtida tjänster fungerar smidigt.

Tjänsterna ordnas i samarbete inom det egna serviceområdet för tjänster för personer i arbetsför ålder och vid behov mellan resultatgrupper och serviceområden, så att klienten får de tjänster hen behöver så smidigt och ändamålsenligt som möjligt. Inom tjänster för personer i arbetsför ålder samarbetar man särskilt med den öppna hälso- och sjukvården och universitetssocial- och hälsocentralen för att stödja klienternas arbets- och funktionsförmåga. Inom mentalvårds- och missbrukartjänsterna tillämpas dessutom arbetsparmodellen inom social- och hälsovården för att förebygga och minska missbruk samt stödja klienternas psykiska hälsa. Dessutom samarbetar man bland annat med Folkpensionsanstalten, kommunerna, Arbetskraftsmyndigheterna och föreningar.

Målen för klientarbetet sätts upp i samråd med klienten och aktörerna i hens 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 beredskap inom tjänster för personer i arbetsför ålder:

Marika Lehtinen, chef för tjänster för personer i arbetsför ålder, marika.lehtinen@varha.fi

De enhetsspecifika handlingskorterna, som beskriver hur man agerar och larmar vid olika störningar i vardagen, är viktiga handlingar inom beredskaperna vid tjänster för personer i arbetsför ålder. Servicecheferna har utsetts till beredskapssamordnare inom tjänster för personer i arbetsför ålder 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 beredskaperna mot störningar. Enhetschefen ansvarar för att upprätthålla enhetens reservförråd. Det är viktigt att personalen (även kortvariga vikarier) får utbildning i hur man agerar vid störningar.

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

Räddnings- och säkerhetsplaner för verksamhetsenheterna inom tjänster för personer i arbetsför ålder är upprättade och uppdateras årligen.

3.3 Klient- och patientsäkerhet

3.3.3 Förebyggande av infektioner samt allmän hygienpraxis

Cheferna för enheterna inom tjänster för personer i arbetsför ålder ansvarar för att rutinerna för förebyggande av infektioner tillämpas. Enheterna och teamen är olika inom för enheterna inom tjänster för personer i arbetsför ålder, 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

vert 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 experter på bekämpning av infektioner och smittsamma sjukdomar.

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 400 personer arbetar inom tjänster för personer i arbetsför ålder. Personalen består av chefen för tjänster för personer i arbetsför ålder, sex chefer, elva ledande socialarbetare, fyra serviceansvariga, ansvariga socialhandledare, ansvariga verkstadshandledare, ansvariga handledare, socialarbetare, social- och servicehandledare, ergoterapeuter, rehabiliteringshandledare, närvårdare, sjukskötare, hälsovårdare, handledare samt byråsekreterare. Cheferna följer regelbundet upp att personalresurserna är tillräckliga. Inom boendeservicen säkerställs att personaldimensioneringen uppfylls. Dimensioneringen av klientarbetet följs upp per tjänst. Diskussioner mellan arbetstagare och chefer om arbetspraxis och utvecklingen av arbetspraxis ger information om huruvida personalresurserna är tillräckliga.

Personalresurserna beaktas så att de lagstadgade uppgifterna kan utföras. Man följer regelbundet upp att bemanningen är tillräcklig, bland annat utifrån arbetsskiftsrapporter och statistik. 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. Enhetscheferna 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. Alla arbetstagare inom tjänster för personer i arbetsför ålder ansvarar för tjänsternas innehållsmässiga kvalitet och för att anvisningarna följs.

På social- och krisjourenheten arbetar man i arbetspar, och varje arbetsskift har i regel 4–6 arbetstagare. I akuta situationer bedömer chefen eller jourhavande chef behovet av tilläggsresurser och skaffar vid behov den resurs som krävs.

I enheter med heldygnsomsorg finns överenskomna handlingsmodeller för att kalla in personal utanför tjänstetid. Cheferna för de enheter som är verksamma utanför tjänstetid har utarbetat anvisningar för hur en tillräcklig personalstyrka säkerställs även utanför tjänstetid. Personal kan vid behov tas in från en närliggande enhet eller bland vikarier, och vid behov kan även hyrd arbetskraft anlitas. En ansvarsperson utses för varje arbetsskift utanför tjänstetid och för uppgiften finns en uppgiftsbeskrivning. Chefen ansvarar för att skaffa vikarier vid längre frånvaroperioder som är kända i förväg. Arbetsskiftets ansvariga person koordinerar verksamheten även vid störningar i enlighet med handlingskortet.

Cheferna inom tjänster för personer i arbetsför ålder använder personaltjänsternas anvisningar om bland annat rekrytering, kompetens, utbildning och arbetshälsa. Anvisningarna finns på intranätet.

Smidigt samarbete, noggrann planering och genomförande av rekryteringen samt tillhörande kommunikation och tillräcklig tidsplanering är avgörande för att rekryteringsprocessen ska lyckas. Kuntarekry-tjänsten används för rekrytering. Ett tillräckligt antal arbets sökande intervjuas i förhållande till det totala antalet sökande och den aktuella tjänsten eller befattningen. Chefen ansvarar för att den som valts till ett arbete uppfyller behörighetskraven och för att personens kompetens har kontrollerats med hjälp av examensbetyg i original. Dessutom kontrolleras behörigheten hos yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården alltid på Valviras informationstjänst JulkiSuosikki eller JulkiTerhikki i samband med rekryteringen. Chefen ska dessutom kontrollera den rekryterade personens identitet och medborgarskap. Chefen har tillgång till en checklista för kontroll av personalens behörighet: [Rekrytoijan tarkastuslista ennen työsopimuksen/virkamääräyksen tekemistä](#) (rekryterarens checklista före upprättande av arbetsavtal/tjänsteförordnande).

Introduktionen av personal inom tjänster för personer i arbetsför ålder 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).

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 studerandes arbete.

Varhas riktlinjer för fortbildning iakttas inom tjänster för personer i arbetsför ålder. 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 kunskaper 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 tjänster för personer i arbetsför ålder iaktas 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 tjänster för personer i arbetsför ålder 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.

Tjänsten finns tillgänglig på svenska i vissa områden inom Varha. Vid rekrytering av personal beaktas tvåspråkighet. 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 tjänster för personer i arbetsför ålder bedöms servicebehovet och klientplanen utarbetas i samråd med klienten. Klientrespons, kundnöjdhetssenkäter, erfarenhetsexperter och kundråd används för att utveckla tjänsterna.

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. 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 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. Tiden kan vara längre än tre månader om utredningen av ärendet av något särskilt skäl kräver längre tid eller om verkställigheten fördröjs av något annat särskilt skäl som hänför sig till klientens behov.

Till beslutet fogas alltid en anvisning om begäran om omprövning eller sökande av ändring, som innehåller information om hur man begär omprövning eller söker ändring i beslutet. Vid behov hänvisas klienten till ett socialombud.

Socialvården ska främja klientens självständighet och handlingskraft samt stärka resurserna hos klienten och klientens närmaste krets. Sekretess i klientrelationen är en grundläggande förutsättning för allt arbete. Inom tjänsterna beaktas i första hand klientens egen åsikt och önskemål, och var och en har rätt att göra val och fatta beslut som gäller det egna livet. Klienten uppmuntras och får stöd för att delta i och påverka planeringen och genomförandet av sina egna tjänster. Klienten har rätt att lita på att hens integritetsskydd respekteras. Särskild uppmärksamhet ägnas åt att de mest utsatta klienternas bästa tillgodoses.

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. 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.

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 tjänster för personer i arbetsför ålder grundar sig klientens vård och omsorg i första hand på frivillighet, och tjänsterna genomförs med beaktande av klientens självbestämmanderätt. Om det blir nödvändigt att vidta begränsningsåtgärder ska dessa ha en lagstadgad grund. Inom socialvården får självbestämmanderätten begränsas endast när klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet riskerar att äventyras. I praktiken används åtgärder som begränsar självbestämmanderätten endast i hotfulla situationer. Begränsningarna måste stå i proportion till sitt syfte, det vill säga vara nödvändiga för att uppnå ett godtagbart mål. 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. Personalen har instruerats att agera lugnt, och åtgärder som begränsar självbestämmanderätten ska rapporteras till den serviceansvariga och behandlas gemensamt vid enhetens personalmöte.

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 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.

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 personer i arbetsför ålder.

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.

4.3.3 Anmärkningsförfarande

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

Marika Lehtinen, marika.lehtinen@varha.fi, chef för tjänster för personer i arbetsför ålder och servicecheferna för tjänster för personer i arbetsför ålder:
Salla Salmenniemi, salla.salmenniemi@varha.fi, socialservice för vuxna
Irina Lindroos, irina.lindroos@varha.fi, tjänster som främjar sysselsättning
Marika Bulasoff, marika.bulasoff@varha.fi, boendeservice
Leena Lahti, leena.lahti@varha.fi, mentalvårds- och missbrukartjänster
Kaarina Katas, kaarina.katas@varha.fi, social- och krisjouren
Jyri Mikkola, jyri.mikkola@varha.fi, chef för immigrationstjänster

Resultatombudsdirektören för social- och hälsotjänster har genom ett beslut 7.2.2025 (VARHA/3343/2025) delegerat sin beslutanderätt så, att anmärkningarna inom socialvården besvaras inom tjänster för personer i arbetsför ålder av servicecheferna för tjänster för personer i arbetsför ålder, chefen för tjänster för personer i arbetsför ålder och servicedirektören för social- och funktionshindarservice. Även resultatombudsdirektören 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 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.