

Plan för egenkontroll

Hemservice och socialhandledning för barnfamiljer

The Helsinki logo is a white speech bubble shape with a small tail pointing downwards, containing the word "Helsinki" in white text.

Helsinki

Innehåll

1 Serviceproducent	5
1.1. Beskrivning av servicen	5
1.2. Enhetens uppgifter	6
2 Verksamhetsprinciper och värden	8
3 Riskhantering	9
3.1 Arbetssäkerhet	9
3.2 Beredskap	10
3.3 Dataskydd, informationssäkerhet och fullgörande av ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna	10
4 Klient- och patientsäkerhet	11
4.1 Personalens anmälningsplikt i fråga om missförhållanden inom social- och hälsovården	11
4.1.1 Identifiering och rapportering av missförhållanden och farliga situationer	12
4.1.2 Hantering och rapportering av missförhållanden och farliga situationer	12
4.2 Utredning av allvarliga farliga situationer	13
4.3 Tillgodosende av klienternas och patienternas välfärd, hälsa och säkerhet i vardagen	13
4.3.1 Vi främjar välfärd och hälsa	13
4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis	14
4.4 Läkemedelsbehandling	14
4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och genomförande av läkemedelsbehandling	14
4.4.2 Begränsat läkemedelsförråd	14
4.5 Produkt- och utrustningssäkerhet	14
5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd	15
5.1 Att söka sig till tjänsterna och tidsfrister för tillgång till service	15
5.2 Planeringen av klientens tjänster	15
5.3 Dokumentation	16
5.4 Klientens och patientens självbestämmanderätt	17
5.5 Klienters, patienters och närståendes delaktighet	17
5.6 Responskanaler och utnyttjande av information	18
5.7 Social- och patientombudet	18
5.8 Anmärkningar och klagomål	18
6 Personal	20
6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen	20
6.2 Mängd, struktur och tillräcklighet	21
6.3 Inskolning och säkerställande av kompetens	21
6.4 Arbetshälsa och säkerhet	21
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar	22
7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster	23
7.1 Verksamhetsmiljö	23
7.2 Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen	23
7.3 Miljöarbete	23
7.4 Tekniska lösningar i anknytning till lokaler	23
7.5 Stödtjänster och service genom underleverantörer	23
7.5.1 Transporter	24
7.5.2 Cateringtjänster	24
8 Uppföljning av egenkontrollen	24
8.1 Rapportering	24
8.2 Godkännande av planen	25
8.3 Kommunikation	25

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Yksikön nimi	Lapsiperheiden kotipalvelu ja sosiaaliohjaus
Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus	Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikkö järjestää ja tuottaa yleisinä sosiaalihuollon palveluina sosiaalihuoltolain mukaista ohjausta ja neuvontaa, palvelutarpeen arviointia, lapsiperheiden kotipalvelua, sosiaaliohjausta, sekä neuropsykiatrista perhevalmennusta. Yksikkö vastaa sosiaalihuollon lapsiperheiden asiakkaaksi tulosta perhekeskuspalveluihin ja palvelutarpeen arvioinnista lapsiperheiden kotipalveluun, sosiaaliohjaukseen, neuropsykiatriseen perhevalmennukseen sekä kasvatus- ja perheneuvontaan. Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu alaikäisten lasten perheille, joissa lapsella ei ole sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta. Asiakkaana sosiaaliohjauksessa voi olla lapsi ja/tai vanhempi ja työskentelyssä huomioidaan aina koko perhe. Palvelua voidaan myöntää myös vauvaa odottaville vanhemmille. Lapsiperheiden kotipalvelua tarjotaan yleisenä sosiaalihuollon palveluna. Kotipalvelua tuotetaan omana palveluna, sekä ostopalveluna.
Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta	Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Yksikkö raportoi neljä kertaa vuodessa omavalvonnan seuraamisesta ja korjaavista toimenpiteistä osana Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden omavalvonnan kokonaisuutta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala raportoi julkisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvonnan havainnoista hel.fi verkkosivuilla.
Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstörakenne	Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen päällikkö Emilia Hokkanen. Yksikön päällikön alaisuudessa työskentelee kolmen alayksikön aluepäälliköt. Aluepäälliköiden alaisuudessa työskentelee 13 johtavaa sosiaaliohjaajaa, jotka johtavat tiimejä, joissa on yhteensä 122 perhetyöntekijää, 78 sosiaaliohjaajaa ja 2 ohjaajaa.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enhetens namn	Hemservice och socialhandledning för barnfamiljer
Kort beskrivning om enhetens service och klienter / målgrupp	Enheten hemservice och socialhandledning för barnfamiljer ordnar och producerar allmänna socialvårdstjänster som är handledning och rådgivning, bedömning av servicebehov, hemservice för barnfamiljer, socialhandledning samt neuropsykiatrisk familjeträning. Enheten ansvarar för socialvård för barnfamiljer inom familjecentren och bedömning av servicebehovet för hemservice för barnfamiljer, socialhandledning, neuropsykiatrisk familjeträning samt uppfostrings- och familjefrågor. Tjänsten socialhandledning är avsedd för familjer med minderåriga barn där barnet inte har behov av särskilt stöd eller barnskydd. Socialhandledningens klienter kan vara barn och/eller förälder och i arbetet beaktas alltid hela familjen. Service kan också beviljas föräldrar som väntar barn. Hemservice för barnfamiljer tillhandahålls som en allmän service inom socialvården. Hemservice levereras både som egen tjänst och som köptjänst.
Egenkontroll och uppföljning	Enhetens ansvarsperson och personalen följer upp utfallet för den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll. Enheten rapporterar kvartalsvis om uppföljning och korrigerande åtgärder i samband med egenkontrollen som en del av den övergripande egenkontrollen för Barnfamiljernas hälsa och välfärd. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar offentligt om iakttagelser inom egenkontrollen för social- och hälsovårdstjänsterna på hel.fi
Enhetens ansvarsperson och personalstruktur	Chef för hemservice och socialhandledning för barnfamiljer Emilia Hokkanen. Under enhetschefen arbetar tre regionchefer. Under regioncheferna jobbar 13 ledande socialhandledare som leder team med sammanlagt 122 familjearbetare, 78 socialhandledare och 2 handledare.

1 Serviceproducent

1.1. Beskrivning av servicen

Som allmänna socialvårdstjänster organiserar och tillhandahåller enheten för hemservice och socialrådgivning för barnfamiljer rådgivning och handledning enligt socialvårdslagen (SVL 6 §), bedömning av servicebehovet (SVL 36 §), hemservice för barnfamiljer (SVL 18 a §, BarnskyddsL 36 §), socialrådgivning (SVL 16 §) för familjer med minderåriga barn och neuropsykiatrisk familjehandledning för familjer med barn i åldern 6–17 år (SVL 25 §). Vårt arbete utgår från barnets bästa och en trygg uppväxt och utveckling. Socialrådgivaren vid den sociala rådgivningen för barnfamiljer fungerar som samordnare av klientens tjänster och främjar samarbetet mellan olika aktörer (SVL 42 §).

Enheten ansvarar för att hänvisa barnfamiljer till familjecentralens tjänster och för att bedöma barnfamiljernas behov av hemservice, socialhandledning, neuropsykiatrisk handledning samt fostrings- och familjerådgivning. Socialrådgivningen för barnfamiljer tar emot, gör en första bedömning och behandlar alla ansökningar och kontakter enligt socialvårdslagen som gjorts i de vuxnas och barnens namn och som styrs till barnfamiljernas tjänster.

I hemservicen för barnfamiljer är det alltid föräldern som är klient och hela familjen tas i beaktande. En anställd vid hemservicen för barnfamiljer stöder föräldern i den dagliga vården och fostran av barnet. En barnfamilj har rätt till nödvändig hemservice om barnets välbefinnande inte kan tryggas utan hemservice på grund av förlossning, sjukdom, handikapp eller någon annan motsvarande omständighet som sänker funktionsförmågan eller på grund av särskilda familje- eller livsförhållanden. Arbetet är planerat och målinriktat. Hemservicen för barnfamiljer tillhandahålls som en allmän socialvårdstjänst och som en stödåtgärd inom barnskyddets öppenvård. Hemservicen ordnas som egen tjänst, med servicesedel eller så köps den från ramavtalsproducenterna. Barnfamiljernas socialrådgivnings och köptjänsters underenhet ansvarar för de tjänster som köps av hemservicens serviceproducenter och för tillsynen.

Inom socialhandledningen kan klienten vara ett barn och/eller en förälder och hela familjen beaktas alltid i arbetet. Socialhandledningen är avsedd för familjer där barnet inte har behov av särskilt stöd eller barnskydd enligt socialvårdslagen. Socialhandledningen är ett målinriktat och planerat arbete som främjar hela familjens välbefinnande genom att stödja föräldraskapet och samspelet i familjen samt genom att strukturera och stabilisera familjesituationen. Socialhandledningen innebär att man arbetar med klientens nätverk och hjälper till att samordna klientens olika tjänster. Tjänsten tillhandahålls både individuellt och i grupp.

Neuropsykiatrisk familjehandledning är en form av stöd som syftar till att stärka barnets och familjens förmåga att klara vardagen i situationer där barnets neuropsykiatriska symtom och svårigheter med funktionsstyrning är ett hinder för barnets och familjens förmåga att klara vardagen och tar sig uttryck i hemmiljön. Tjänsten vänder sig till familjer med barn i åldern 6–17 år. En viktig del av handledningen är att stödja och vägleda föräldrarna till barnet eller den unga. Tjänsten tillhandahålls i samarbete med klientens vårdinstans.

1.2. Enhetens uppgifter

Kontaktuppgifter till de personer som ansvarar för planering och tillsyn:

Chef för hemservice för barnfamiljer och socialhandledning Emilia Hokkanen tfn +358 9 310 34230, e-post emilia.hokkanen@hel.fi
Sibeliussgatan 14, 00260 Helsingfors
PB 6100, 00099 Helsingfors stad

Underenheter:

Södra-Västra

Områdeschef Pauli Räisä tfn +358 9 310 32667, e-post pauli.raisa@hel.fi
Östersjögatan 5 A, 00180 Helsingfors
PB 6260, 00099 Helsingfors stad

Östergatans hemservice och socialhandledning
Maruddsvägen 74, 00930 Helsingfors
PB 6760, 00099 Helsingfors stad

Berghälls hemservice och socialrådgivning samt den svenskspråkiga centraliserade servicen
Andra linjen 4 C, 00530 Helsingfors
PB 6450, 00099 Helsingfors stad

Kampens hemservice och socialhandledning
Malmgatan 3 F, 00100 Helsingfors
PB 6150, 00099 Helsingfors stad

Nordsjö hemservice och socialhandledning
Kaffebrändan 3 A, 00980 Helsingfors
PB 6250, 00099 Helsingfors stad

Västra-Norra

Områdeschef Anu Rämö tfn +358 9 310 57759, anu.ramo@hel.fi
Östersjögatan 5 A, 00180 Helsingfors
PB 6260, 00099 Helsingfors stad

Haga hemservice och socialhandledning
Krämarvägen 11, 00440 Helsingfors
PB 8200, 00099 Helsingfors stad

Malms hemservice och socialhandledning
Malms stationsväg 3 A, 00700 Helsingfors
PB 7023, 00099 Helsingfors stad

Äggelby hemservice och socialhandledning
Malms stationsväg 3 B, 00700 Helsingfors
PB 7023, 00099 Helsingfors stad

Hemservicens verksamhetsledning
Andra linjen 4 C, 00530 Helsingfors
PB 6450, 00099 Helsingfors stad

Neuropsykiatriskt familjehandledningsteam
Östersjögatan 5 A, 00180 Helsingfors
PB 6260, 00099 Helsingfors stad

Socialrådgivningen för barnfamiljer och köptjänster

Områdeschef Tarja Tirkkonen tfn +358 9 310 41564, tarja.tirkkonen@hel.fi
Östersjögatan 5 A, 00180 Helsingfors
PB 6260, 00099 Helsingfors stad

Socialhandledning för barnfamiljer och
att bli klient hos hemservicen
Östersjögatan 5 A, 00180 Helsingfors
PB 6260, 00099 Helsingfors stad

Köptjänster och övervakning
Östersjögatan 5 A, 00180 Helsingfors
PB 6260, 00099 Helsingfors stad

2 Verksamhetsprinciper och värden

Enheten för hemservice och socialrådgivning för barnfamiljer tillämpar de centrala principerna i socialvårdslagen (Socialvårdslagen 30 §). Arbetet styrs också av de etiska riktlinjerna för yrkesutbildade inom socialsektorn och Helsingfors stads etiska principer, av vilka de viktigaste är

- **All vår verksamhet är ett serviceuppdrag**

Klienten står alltid i centrum då vi arbetar, utvecklar eller utformar arbetet på enheten.

- **Vi gör ständigt allting lite bättre**

Vi utvecklar ständigt arbetet inom enheten för att göra det smidigare och mer klientorienterat, med hänsyn till klienternas och områdenas föränderliga servicebehov, kostnaderna för att tillhandahålla tjänsten och våra partners behov.

- **Vi betonar ärlighet, rättvisa och jämlik behandling**

Enhetens verksamhet bygger på ett transparent beslutsfattande, rättvisa och likabehandling av personal och klienter.

- **Vi tolererar inte rasism, diskriminering, osaklig behandling eller sexuella trakasserier**

Klienter eller anställda diskrimineras inte på enheten. Om en anställd får kännedom om eller utsätts för oskäligt bemötande eller sexuella trakasserier ska detta rapporteras till den närmaste chefen, som driver ärendet vidare i enlighet med stadens riktlinjer. Enheten har verksamhetsmodellen "Sopuisasti Stadissa" som diskuteras i teamen vid behov, åtminstone ungefär en gång om året.

- **Vi skyddar systemen väl**

Enheten instruerar personalen att skydda systemen väl och följa riktlinjerna för dataskydd. Varje anställd genomgår under inskolningen och vid behov en DigiABC-utbildning om systemskydd, sekretess och säker digital kompetens, som ordnas av Helsingfors stad.

- **Vi erbjuder snabb hjälp och stöd till de mest utsatta grupperna av människor**

Enhetens arbete bygger på att ge allmänt socialt stöd till barnfamiljer i ett så tidigt skede som möjligt. Vi fäster uppmärksamhet vid att nå utsatta grupper. Vi strävar efter att ge snabb hjälp till barnfamiljer i behov av hjälp eller stöd genom att i god tid genomföra behovs- eller situationsbedömningar av tjänster för tidigt stöd och skraddarsy en servicehelhet för klienten för att stärka familjens förmåga att fungera och klara sig i vardagen.

3 Riskhantering

I enlighet med stadsstrategin tryggar Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningsväsende stadsbornas välfärd och funktionsförmåga med hjälp av högklassiga tjänster som bygger på enkel tillgång till tjänster och snabb hjälp. Verksamhetens interna kontroll och riskhantering stöder uppnåendet av de strategiska och operativa målen.

Den interna kontrollen och riskhanteringen baserar sig på kommunallagen, speciallagstiftningen om sektorns uppgifter, de av stadsfullmäktige godkända kriterierna för intern kontroll och riskhantering samt stadens anvisningar. Ansvaret för ledningen av den interna kontrollen och riskhanteringen vid Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningsverk är detsamma som för sektorn, och det är i allmänhet inte ändamålsenligt att separera ledningen av den interna kontrollen och riskhanteringen från den övriga ledningen.

Med intern kontroll avses de interna rutiner och riktlinjer som ledningen med tillräcklig noggrannhet använder för att säkerställa verksamhetens laglighet och effektivitet. Åtgärderna för intern kontroll bidrar till att säkerställa att mål uppnås, att regler och förordningar efterlevs, att resurserna används på rätt sätt, att tillgångar skyddas och att informationen är tillförlitlig. Den interna kontrollen sker på alla nivåer och i alla verksamheter inom sektorn.

Riskhantering innebär samordnad verksamhet som leder och styr riskerna för social-, hälsovårds- och räddningssektorn. Riskhanteringen säkerställer att de uppsatta målen uppnås och att budgeten och handlingsplanen genomförs genom att hotande omständigheter hanteras i förväg. Riskhantering är en del av strategi- och budgetprocessen, en del av planeringen och driften av tjänster, service och operativa enheter, en del av säkerheten samt en del av förändrings- och incidenthanteringen.

De viktigaste och identifierbara materiella riskerna för hemservice och socialhandledning för barnfamiljer är relaterade till tillgång till tjänster, inriktning, aktualitet och uppfyllande av tidsfrister. Risker relaterade till tillgången på kvalificerad personal och finansiella villkor kan också ses som en risk. Enhetens riskhantering identifieras och hanteras genom ett riskhanteringssystem, Granite, där de identifierade riskerna registreras tillsammans med metoderna för att hantera dem för att minimera risken för att de ska realiseras.

3.1 Arbetssäkerhet

Varje anställd inom enheten ser för sin egen del till att förhållandena i verksamhetsmiljön möjliggör ett tryggt arbete samt säker vård och tjänster av hög kvalitet.

Närchefen ser till att en lagstadgad riskbedömning har genomförts på arbetsenheten och att den granskas regelbundet, minst en gång om året. Att riskbedömningen är uppdaterad övervakas genom egenkontroll fyra gånger per år. Bedömningen av risker är en process där arbetsgivaren och arbetstagarna tillsammans identifierar och bedömer arbetsplatsens risk- och belastningsfaktorer. En ordentligt gjord bedömning av risker minskar person- och materialskadorna på arbetsplatsen, ökar arbetshälsan och förbättrar arbetets effektivitet och produktivitet.

De anställda rapporterar alla säkerhetsrisker som de identifierar till sin närmaste chef. Anställda rapporterar säkerhetsavvikelser, hot och våld mot anställda till sin egen chef

och registrerar händelsen i programmet Työsuojelupakki. En notifikation skickas ut till närcheferna och direktörerna. Händelser hanteras tillsammans med de anställda när situationen kräver det. Händelser hanteras i den utsträckning som krävs, antingen i ett teammöte eller i ett enskilt möte. Cheferna antecknar behövliga åtgärder i Työsuojelupakki. Antalet anmälningar och deras innehåll övervakas med hjälp av egenkontroll.

Nyanställda introduceras till säkerhetsregler och rutiner. Hemservicens personal genomgår en AVEKKI-utbildning, som bland annat handlar om att förutse och hantera farliga situationer vid hembesök.

3.2 Beredskap

Enheternas säkerhets- och räddningsplaner är verksamhetsställesspecifika och personalen deltar i husets/verksamhetsställets övningar. Närchefen ansvarar för att se till att personalen har tillgång till och känner till säkerhets- och räddningsplanen för sin arbetsplats. Anläggningarnas byggnadskommitté ansvarar för räddningsövningar och för att hålla dokumenten uppdaterade.

Enheten har förberett åtgärdskort för kontinuitetsplanen för att säkerställa tillgången till tjänster i händelse av en nödsituation. Åtgärds korten upprättas på underenhetens nivå och uppdateras en gång per år. Åtgärds korten innehåller till exempel policyer för eventuella personalflyttningar i händelse av undantagstillstånd. Korterna uppdateras årligen och vid behov. Åtgärds korten är inte handlingar som är öppna för allmänheten, men de ingår i familjeservicens beredskapsplan för nödsituationer.

3.3 Dataskydd, informationssäkerhet och fullgörande av ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna

Enheten har säkerställt att personalen är medveten om dataskydd och säkerhetsrutiner genom att inkludera DigiABC-utbildningen som en del av utbildnings- och introduktionsplanen.

Klientregistret samlas i Klientregistret för tjänster för barnfamiljer ([Integritetspolicyer](#)), vars ansvarsperson är direktören för familjeservicen och kontaktpersonen är chefen för barnfamiljernas hemservice och socialhandledning.

Klientuppgifterna registreras utan onödigt dröjsmål i Apottis klientdatasystem. I hemtjänsten registreras klientuppgifter i realtid vid hembesök via mobiltelefon med hjälp av Apottis Rover-system, samt på verksamhetsstället eller i annan säker miljö som lämpar sig för registrering. Den miljö där den anställda gör registreringen ska vara sådan att den inte äventyrar klientsäkerheten.

Syftet är att säkerställa att dokumentationen är av hög kvalitet och innehåller nödvändig och tillräcklig information för planering, genomförande, övervakning och kontroll av tjänsten. Dokumenten är skrivna på ett klart och begripligt språk.

Enheten anordnar workshoppar om dokumenteringen vid behov och granskar dokumenteringen varje år för att säkerställa en hög kvalitet på dokumenteringen inom enheten. Anställda vid enheten genomför kursen om dokumentering inom socialvården.

Gemensam e-postadress till de dataskyddsansvariga inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn: sotepe.tietosuoja@hel.fi

Kontaktuppgifter till Helsingfors stads dataskyddsombud:
Dataskyddsombud
Stadskansliet
Förvaltningsavdelningen
PB 1
00099 Helsingfors stad
tietosuoja(a)hel.fi

4 Klient- och patientsäkerhet

När det gäller incidenter som rör klienter ska den anställda rapportera genom HaiPro-systemet, och genom Spro-systemet ska anställda rapportera incidenter som rör administrativa missförhållanden i samband med tillhandahållandet av socialvårdens tjänster. Anmälningarna hanteras alltid på arbetsplatsen och i chefs- och samarbetsstrukturerna.

Antalet HaiPro- och Spro-anmälningar och de åtgärder som vidtagits till följd av dem kommer också att diskuteras på de uppföljningsmöten om egenkontrollen inom barnfamiljernas välfärd och hälsa innan resultaten av Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektorns egenkontroll publiceras.

4.1 Personalens anmälningsplikt i fråga om missförhållanden inom social- och hälsovården

Enligt 29 § i tillsynslagen (741/2023) ska en person som ingår i tjänsteanordnarens eller tjänsteproducentens personal eller arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som underleverantör trots sekretessbestämmelserna utan dröjsmål underrätta ansvarspersonen för tjänsteeheten eller någon annan person som ansvarar för övervakning av verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård och hälso- och sjukvård för klienten eller patienten eller upptäcker eller får kännedom om en lagstridighet av annat slag. Alla enheter som tillhandahåller socialtjänster enligt 14 § i socialvårdslagen använder SPro-systemet.

Med missförhållande avses till exempel

- osakligt bemötande eller verbal kränkning av klienten
- brister i klientsäkerheten
- kränkande behandling av klienten (fysisk, psykisk eller kemisk, dvs. med läkemedel, kränkande behandling)
- allvarliga brister i förverkligandet av klientens ställning och rättigheter
- allvarliga brister i den grundläggande omsorgen och vården av klienten
- åtgärder till följd av verksamhetskulturen som är skadliga för klienten.

Anmälan kan göras utan hinder av sekretessbestämmelserna. Om den anställda stöter på något av ovanstående kan hen göra en Spro-anmälan i systemet eller, om hen är osäker på om situationen kräver en anmälan, rådgöra med sin närchef. Inga negativa motåtgärder till följd av anmälan får riktas mot personen som gjort anmälan (SVL 48 §). Chefen ansvarar för att alla anställda informeras om praxis kring anmälningsskyldigheten.

Anmälningsskyldigheten gäller också självständiga yrkesutövare och personer som arbetar enligt uppdrag. Inom köptjänstenheter ska man ha ett sådant internt förfarande för anmälning av missförhållanden som avses i socialvårdslagen. Skyldigheten att ha en policy för anmälning antecknas i köptjänstavtalen.

4.1.1 Identifiering och rapportering av missförhållanden och farliga situationer

De anställda uppmuntras att rapportera alla situationer eller incidenter som de upptäcker och som äventyrar klientsäkerheten inom socialvården. Anmälningarna hanteras på lämpligt sätt på arbetsplatsen, i den omfattning och på det sätt som situationen kräver. Cheferna och de anställda får regelbundet utbildning i hur man gör sådana anmälningar. Personalen inom Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor utbildas regelbundet i hur man gör och behandlar anmälningar.

4.1.2 Hantering och rapportering av missförhållanden och farliga situationer

Vid arbetsenhetens möten (t.ex. avdelnings-/teammöten) behandlas den egna resultatenhetens farliga situationer och missförhållanden minst en gång i månaden och åtgärder som enskilda anmälningar gett upphov till alltid när händelserna är aktuella. Regelbunden hantering av farliga situationer och missförhållanden på arbetsenheterna säkerställs, till exempel genom att det är ett tema som alltid tas upp på arbetsenheternas möten.

Vid möten med enhetscheferna (nivå 4) och cheferna för underenheten (nivå 5) diskuteras minst två gånger per år statusen för klient-/patientsäkerheten i verksamheten och rapporterna på denna nivå, även med beaktande av de förbättringsåtgärder som vidtagits. Meddelanden om förändringar av operativa rutiner hanteras alltid när det är relevant. Möten hålls för att diskutera rapporter om farliga situationer och missförhållanden behandlas vid behov och man bedömer behovet av förändringar i operativa rutiner. Förändringar i policyer och god praxis till följd av farliga situationer och missförhållanden sprids aktivt både inom enheten och mellan arbetsenheter.

Ledningsgruppen och/eller den utvidgade ledningsgruppen för tjänsterna behandlar rapporteringen om farliga situationer och missförhållanden och de genomförda utvecklingsåtgärderna 3–4 gånger per år och anmälningar som orsakar förändringar i verksamhetspraxisen alltid när det är aktuellt. Förändringar i policyer och god praxis till följd av farliga situationer och missförhållanden sprids aktivt både inom tjänsterna och mellan liknande funktioner.

Ledningsgruppen/personalutskottet för servicehelheten diskuterar rapporterna om farliga situationer och missförhållanden (inklusive genomförda förbättringsåtgärder) inom ramen för egenkontrollrapporteringen 3–4 gånger per år.

Uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerheten behandlar sektorns rapporter om farliga situationer och missförhållanden (inklusive genomförda utvecklingsåtgärder). Rapporteringen om farliga situationer och missförhållanden diskuteras årligen av sektorns personalkommitté.

4.2 Utredning av allvarliga farliga situationer

Vid allvarliga farliga situationer erbjuder chefen stöd och avsätter tid för att gå igenom situationen med den anställda, ge samtalsstöd och hänvisa till nödvändigt stöd. Vid incidenter och krissituationer erbjuder Helsingfors företagshälsovård Mehiläinen stöd till de anställda via en krisjour som är tillgänglig 24/7. Numret till krisjouren finns i Mehiläinens app.

För mer detaljerade utredningar av allvarliga incidenter och funktionsstörningar har avdelningen ett förfarande och en utredningsprocess som beskrivs i en separat policy (TOIM028, Utredning av allvarliga incidenter för att utveckla patient- och klientsäkerheten vid Helsingfors social- och hälsovårdsverk). Särskild uppmärksamhet ägnas åt verksamhetsutvecklingen utgående från utredningen av farliga situationer och missförhållanden.

Vid en allvarlig farlig situation eller ett allvarligt missförhållande har klienten eller patienten orsakats eller nästan orsakats betydande skada eller avsevärd bestående skada eller så har hans liv eller säkerhet utsatts för allvarlig fara. En allvarlig farlig situation eller ett allvarligt missförhållande kan också beröra en stor grupp människor. Med allvarlig skada avses en situation, som lett till dödsfall, varit livshotande, lett till att sjukhusvård måste inledas eller fortsätta eller lett till permanent eller betydande skada eller funktionsnedsättning, eller någon annan särskilt allvarlig situation.

Helsingfors social- och hälsovårdstjänster använder både HaiPro och SPro för att utreda allvarliga farliga situationer och missförhållanden. Anvisningen om utredning av allvarliga farliga situationer ger mer information om utredningsprocessen. Enheten Stöd för kvalitet och tillsyn ger vid behov stöd i utredningen av allvarliga farliga situationer.

4.3 Tillgodoseende av klienternas och patienternas välfärd, hälsa och säkerhet i vardagen

4.3.1 Vi främjar välfärd och hälsa

Främjandet av hälsa och välbefinnande (HYTE) stöder klienternas möjligheter att främja och förbättra sitt välbefinnande, sin hälsa, sin delaktighet och sin arbets- och funktionsförmåga. Som en del av enhetens kärnuppdrag syftar arbetet som utförs med klienterna alltid till att stödja de förutsättningar som främjar deras välbefinnande och hälsosamma val. Som en allmän socialvårdstjänst tillhandahåller enheten ofta tidiga insatser för att förhindra behovet av mer tyngre tjänster. Med arbetet strävar man efter ett tillräckligt långvarigt arbete som möter behoven.

För att stöda klienterna i en hälsosam livsstil anordnas möten i deras egen miljö, i stadens parker och grönområden. Som ett led i att stödja föräldrarnas uppfostrande roll kan handledning och rådgivning erbjudas för att stärka hälsosamma matvanor, stödja en fysisk livsstil och ge tillräcklig vila, till exempel genom sömnrådgivning. Att stärka säkra digitala vanor är också ofta en del av uppgiften att främja välbefinnandet och hälsan hos barnfamiljer.

En plan upprättas tillsammans med klienten, där målen för det förändringsinriktade arbetet anges. Det kan handla om att på olika sätt stärka föräldraskapet och öka föräldraförmågan, att stärka barnens, ungdomarnas och föräldrarnas delaktighet och att stödja spädbarnsfamiljers sömn, matvanor och dygnsrytm samt deras samspel och känslomässiga relationer.

Enheten utför social rapportering genom att teamet i Haga deltar i datainsamlingen "Ilmiötiedon raportointi lasten ja nuorten turvallisuudesta" som är en del av projektet om

lägesbilden om barns och ungas säkerhet. Det går också att sätta förslag på hur arbetet kan utvecklas i enhetens egen idébox om någon i personalen upptäcker nya behov av tjänster i sitt jobb. Målet är att svara på lokala fenomen med låg tröskel genom att utveckla arbetet utifrån klienternas behov.

Enheten deltar i det regionala nätverket för barn, unga och familjer (lanupe-nätverket), som identifierar regionala fenomen samt planerar och genomför regionala åtgärder över förvaltningskommunerna.

4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis

Barnfamiljernas hemservice och socialhandledning ger inte service till barn som är akut sjuka i en smittsam sjukdom. Familjearbetarna och socialhandledarna åker från en familjs hem till nästa, vilket kan sprida smittsamma sjukdomar. För barn eller föräldrar som är mottagliga för infektioner planeras genomförandet av servicen så att den är så säker som möjligt för dem. Vid tillhandahållandet av tjänsten säkerställer chefen att den anställda har nödvändiga färdigheter och kunskaper för att hantera infektionsbenägna klienter. Sådana klienter är till exempel familjer med barn som genomgår cancerbehandling eller föräldrar där barnens deltagande i dagvården har identifierats som en risk och därför måste särskild försiktighet iakttas för att förhindra spridning av infektioner och smittsamma sjukdomar. Det finns instruktioner om handhygien för arbetet som utförs i hemmet

Vid utbrott av en allvarlig smittsam sjukdom ger Helsingfors stads epidemiologiska enhet anvisningar och instruktioner om hur man säkerställer säkerheten i klientarbetet. Det kan till exempel handla om att inrätta en central infektionspool inom enheten för barnfamiljernas hemservice och socialhandledning.

4.4 Läkemedelsbehandling

4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och genomförande av läkemedelsbehandling

Läkemedel tillhandahålls inte inom hemtjänsten och socialhandledningen för barnfamiljer. Föräldern eller vårdnadshavaren ansvarar för barnets medicinering under besök och möten.

4.4.2 Begränsat läkemedelsförråd

Det finns inget medicinförråd på enheten.

4.5 Produkt- och utrustningssäkerhet

Det finns ingen medicinsk utrustning på enheten.

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

5.1 Att söka sig till tjänsterna och tidsfrister för tillgång till service

Klienten kan ansöka om hemservice och socialrådgivning för barnfamiljer genom att själv kontakta socialrådgivningen för barnfamiljer per telefon vardagar kl. 9–12, tfn +358 9 310 15454 eller genom att kontakta dem elektroniskt (genom att ansöka eller kontakta socialrådgivningen för barnfamiljer via Maisa-klientportalen eller webbformuläret Jag behöver hjälp) eller genom att en samarbetspartner skickar eller följer klienten.

Att bli klient kan också ske genom en kontakt enligt socialvården för att bedöma behovet av stöd (SVL 35 §), antingen av klienten eller av en yrkesutbildad person tillsammans med klienten. Det går också att bli klient med en barnskyddsanmälan (BarnskyddsL 25 §) i situationer där socialarbetaren har bedömt att klienten inte har behov av särskilt stöd eller barnskydd, eller att en bedömning inte behövs och klienten kan få hjälp av den allmänna socialtjänsten för barnfamiljer.

Klienter inom socialvården, barnskyddet, familjesocialarbetet och funktionshindersservicen kan också hänvisas till hemservicen för barnfamiljer av en socialarbetare eller den egna anställda.

Hemservicen eller socialhandledningen för barnfamiljer kontaktar klienten inom sju arbetsdagar från det att kontakten har tagits emot. Vid kontakter som görs för barns räkning enligt socialvårdslagen görs en första bedömning av hur brådskande barnets situation är. Den första bedömningen ska göras så snart som möjligt efter det att kontakten har kommit, dock senast inom tre arbetsdagar. Klienten ska få en bedömning av servicebehovet inom tre månader, om det inte är uppenbart onödigt att göra bedömningen. Dessa situationer omfattar till exempel klart kortvariga och isolerade stödbehov, såsom en begäran om hänvisning till sömnrådgivning eller ett klart tillfälligt behov av stöd från hemservicen, där klienten hänvisas direkt till den tjänsten. Efter en bedömning av klientens behov tillhandahålls tjänsterna utan dröjsmål, med hänsyn till hur brådskande klientens situation är.

I många situationer kan vägledning och råd från en yrkesutbildad person hjälpa till att hitta rätt typ av hjälp och stöd för familjen. Från socialrådgivningen för barnfamiljer kan socialhandledaren hänvisa klienten till socialhandledningen för barnfamiljer och hemservicen samt till fostrans- och familjerådgivningen, terapi för spädbarnsfamiljer eller parrelationsarbete utifrån en bedömning av klientens behov av tjänster.

Teamen och chefsmötena följer varje vecka upp hur länge det tagit att svara på kontakten från nya klienter, hur länge det tagit att bedöma servicebehovet och tillgången till tjänsterna inom lagstadgad utsatt tid. Vid längre väntetider informeras den högsta ledningen i god tid, och den beslutar om nödvändiga åtgärder.

5.2 Planeringen av klientens tjänster

Klientens servicebehov bedöms i början av klientrelationen med hjälp av en bedömning av servicebehovet som görs tillsammans med klienten, om inte bedömningen av servicebehovet är uppenbart onödig.

Behovet av service bedöms tillsammans med klienten och vid behov hans eller hennes familj, nära anhöriga eller lagliga företrädare. Bedömningen av servicebehovet kan utföras av ett mångprofessionellt team som arbetar tillsammans. Grunden för bedömningen är personens egen syn på sina resurser och hur de kan förbättras. Fokus i utredningen av servicebehovet ligger på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmågan. Bedömning av servicebehovet täcker alla dimensioner av funktionsförmågan, det vill säga fysisk, psykisk, social och kognitiv funktionsförmåga. Därtill uppmärksammar man i bedömningen olika riskfaktorer i anslutning till dimensionerna som i framtiden kan leda till en försämring av funktionsförmågan, till exempel svag hälsa, otrygghet, knappa sociala kontakter eller smärta. Bedömningen av servicebehovet kompletteras vid behov med en klientplan för barnfamiljernas tjänster.

Inom socialhandledningen för barnfamiljer görs en klientplan upp tillsammans med klienten. En klientplan ska utformas när klienten har flera servicebehov och andra myndighetsnätverk och/eller servicebehovet är kontinuerligt, återkommande eller långvarigt. En klientplan upprättas i situationer där klientens situation är oklar eller komplex. Det finns inget behov av att göra upp en klientplan om klienten har ett tillfälligt eller kortvarigt behov av stöd eller om arbetet är på väg att avslutas.

I klient- eller genomförandeplanen antecknas behovet av stöd och tjänster, de mål som överenskommit med klienten för arbetet och hur klientens situation bedöms under arbetets gång. Syftet med planen är att hjälpa klienten att uppnå målen för livskvalitet och funktionsförmåga. Med hjälp av planen kan man se förändringar i klientens livssituation och behov av service.

Inom hemservice för barnfamiljer upprättas en genomförandeplan tillsammans med klienten, där målen för arbetet antecknas. Hemservicen för barnfamiljer som socialarbetet erbjuder klienterna planeras tillsammans med klienten och den ansvariga socialarbetaren. Hemservice för barnfamiljer ges på basis av de mål som fastställts i socialarbetarens klientplan. Utifrån klientens plan upprättar hemtjänsten en genomförandeplan, där målen för arbetet beskrivs mer i detalj.

Enheten för hemservice och socialhandledning för barnfamiljer har en struktur för klientrådgivning och konsultation där en socialarbetare kan föra fram en klients situation anonymt. Den mångprofessionella gruppen träffas en timme en gång i veckan. Gruppens uppdrag är att stödja det arbete som utförs av professionella genom att tillhandahålla ett mångprofessionellt och flerdimensionellt förhållningssätt till situationen för en anonym klient. I gruppen kan delta anställda och chefer från enheten, yrkesverksamma inom handikapparbete, barnskydd och socialt familjearbete. I det mångprofessionella teamet ingår chefen för hemtjänsten för barnfamiljer och socialhandledning, enhetens regionala chefer, den ledande socialrådgivaren i teamet som ordnar hemservice. En gång i månaden deltar även en äldre socialarbetare från familjesocialarbetet, en äldre socialarbetare från handikappomsorgen och en representant från familjerådgivningen i gruppen. Gruppen styr eller beslutar inte om de tjänster som ska tillhandahållas en enskild klient eller om innehållet i klientens plan, utan stöder professionell reflektion, hjälper till att bredda perspektivet och erbjuder alternativ för att lösa klientens ärende. Ansvaret för planeringen av och beslutsfattandet om klientens tjänster ligger dock hos klientens socialarbetare och klientens egen arbetare. Syftet är också att utveckla samarbetet mellan tjänsterna till nytta för klienten.

5.3 Dokumentation

Allt klientarbete (bedömning av servicebehovet, möten och kontakter med klienten, planer, beslut, slutsammandrag) dokumenteras i serviceuppgiften för barnfamiljer i klient- och patientdatasystemet Apotti. Dokumentationen sker utan dröjsmål, senast nästa arbetsdag efter klientmötet. Vid dokumenteringen används de nationella Kanta-

kompatibla klientdokumentstrukturerna för socialvården, som baserar sig på klientuppgiftslagen och THL:s bestämmelser om klientdokument.

All personal som arbetar på enheten måste delta i den dokumentationsutbildning (Asiakastyön kirjaaminen sosiaalihuollossa) som finns på Oppiva-plattformen. De anställda deltar i personalens Kanta-utbildningar.

Det har utarbetats dokumentationsanvisningar för socialhandledningen och hemservicen. Du hittar dokumentationsanvisningarna i enhetens Teams-mapp.

Enheten deltar i utvecklingen av dokumentation av hög kvalitet och Apotti-arbetsflöden som en del av de övriga tjänsterna för barnfamiljer.

Enheten har tre utsedda Apotti-samordnare som kan använda en del av sin arbetstid till att utveckla Apottis funktioner, stöda arbetet och för utbildning. Dessutom har personalen tilldelats Apotti-södpersoner som stöder sina egna teammedlemmar i att dokumentera med hög kvalitet och använda Apotti-systemet.

Som regel dokumenterar de anställda hembesöken hos klienten under hembesöket eller direkt efter besöket med hjälp av Rover-mobilappen.

För att säkerställa kvaliteten på dokumentationen genomför enheten årliga revisioner av dokumenteringen för att granska innehållet i den dokumentering som gjorts i klientarbetet som ett led i att stärka kompetensen och utveckla dokumenteringen.

5.4 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Självbestämmanderätten är en grundläggande rättighet som var och en har, och den består av rätten till personlig frihet, integritet och trygghet. Den är nära förknippad med rätten till personlig integritet och skydd av privatlivet. Den personliga friheten skyddar utöver personens fysiska frihet även viljefriheten och självbestämmanderätten. Det är personalens uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stödja hens deltagande i planeringen och genomförandet av servicen.

Inom hemservicen och socialhandledningen för barnfamiljer är den service som ges till klienten frivillig och bygger på samtycke. Klienten kan välja att avsluta tjänsten. Tjänsten tillhandahålls alltid utan att det påverkar personens rätt till självbestämmande. Om en klient vill avsluta en tjänst som har tillhandahållits på grundval av en klientplan som har utarbetats av den ansvariga socialarbetaren eller av klientens egen arbetstagare, informerar den anställda klientens ansvariga personen om klientens önskan att avsluta arbetet.

5.5 Klienters, patienters och närståendes delaktighet

Klienter inom hemservicen och socialhandledningen för barnfamiljer eller deras vårdnadshavare deltar i planeringen och utvärderingen av tjänsten under förhandlingar och möten. I arbetet ingår att be om muntlig respons av klienten och att diskutera responsen.

Klientens delaktighet stärks genom att öka användningen av ett responsmedvetet arbetssätt (FIT) i klientarbetet.

5.6 Responskanaler och utnyttjande av information

Respons om sektorns tjänster kan ges via internet [på finska](#), [på svenska](#) och [på engelska](#) (<https://palautteet.hel.fi/fi/>). Responsen hanteras snabbt och kommuninvånaren får ett svar via e-post. Vi utnyttjar responsen i utvecklingen av verksamheten, i personalens utbildningar och som stöd för beslutsfattandet.

Som en del av familjecentralernas verksamhet samlas respons in från klienterna om användningen av och erfarenheterna av socialtjänsterna för barnfamiljer. Undersökningen genomförs genom att klienten får en Qr-kod. Enkäten besvaras anonymt, dvs. inga klientuppgifter eller personuppgifter behandlas genom enkäten. Den respons som erhålls om hemservicen och socialhandledningen för barnfamiljer behandlas antingen av chefen och den anställda eller med hela arbetsgemenskapen, beroende på vad situationen kräver. Uppdagade brister i kvaliteten behandlas omedelbart.

Information från klienternas respons används för att utveckla verksamheten, t.ex. för att bedöma behovet av utbildning. Klienterna kan även ombes besvara på enkäter som samlar in klienterfarenheter för att utveckla tjänsterna.

5.7 Social- och patientombudet

Det primära sättet att få reda på ett problem eller en kvalitetsfråga i samband med en tjänst eller ett bemötande är att ge feedback om den tjänst du har fått direkt till den anställda eller hans chef, antingen muntligt, skriftligt eller via [Helsingfors stads responskanal](#).

Klienten kan kontakta social- och patientombudet om hen är missnöjd med den service, vård eller det bemötande hen fått. Klienten kan också kontakta social- och patientombudsmannen om hen behöver mer information om sina rättigheter inom offentlig eller privat social- och hälsovård, småbarnspedagogik eller företagshälsovård. Social- och patientombudet hjälper till med att göra en anmärkning eller ett klagomål om klienten behöver stöd med detta. Familjer och anhöriga kan också kontakta ombudet.

Klientrådgivningens nummer: +358 9 310 43355

Krypterad e-post kan skickas via länken <https://securemail.hel.fi>

E-postadressen är sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postadressen är PB 6060, 00099 Helsingfors stad

Personliga besök ska alltid bokas på förhand. Mer information om social- och patientombudstjänsten finns på vår webbplats på www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/social-och-patientombud

5.8 Anmärkningar och klagomål

Enligt 23 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient som är missnöjd med kvaliteten på den socialvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller med bemötandet i samband med vården rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården.

Anmärkningen görs till en ansvarsperson eller ledande tjänsteinnehavare vid social- och hälsovårdsenheten. Anmärkningen är fritt formulerad, och den begränsar inte klientens rätt att söka ändring enligt lagstiftningen. Att göra en anmärkning påverkar inte heller klientens rätt att klaga om ärendet till myndigheten som övervakar socialvården. I patientlagens 10 § stadgas att "om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet kan leda till patientskadeansvar enligt patientskadelagen [...], ska patienten informeras om hur ärendet kan väckas hos en behörig myndighet eller ett behörigt organ". Rådgivning i patientskadeärenden ges även under andra tider än i samband med anmärkningar. Enligt förvaltningslagen ska anmärkningar besvaras utan ogrundat dröjsmål. Ifall klienten begär om det ska den uppskattade tidpunkten för svaret anges och man bör svara på frågor om hur behandlingen framskrider. Instruera klienten att framställa anmärkningen via Helsingfors blankettmall.

Klienten som gjort anmärkningen får ett skriftligt svar på sitt klagomål, inklusive en rapport från verksamhetsstället och ett foljebrev från högre tjänstemän. Enligt förvaltningslagen ska anmärkningar besvaras utan ogrundat dröjsmål. Ifall klienten begär om det ska den uppskattade tidpunkten för svaret anges och man bör svara på frågor om hur behandlingen framskrider. Svaret tar ställning till om åtgärder är nödvändiga i ärendet. Anmärkningssvaret kan inte överklagas.

Klienten kan lämna in ett klagomål på missförhållanden inom social- och hälsovården till Tillstånds- och tillsynsverket. **Tillstånds- och tillsynsverket** är en ny en riksomfattande och sektorsövergripande myndighet som hör till statens centralförvaltning som inledde sin verksamhet den 1 januari 2026. Tillstånds- och tillsynsverket sköter tillstånds-, tillsyns-, registrerings-, verkställighets- och styrningsuppgifter samt övervakar det allmänna intresset. Verket ska sköta de uppgifter som tidigare sköttes av Valvira, sex regionförvaltningsverk (RFV:n) och 15 NTM-centraler.

Rätten att anförä klagomål är inte begränsad till den klagandes eget ärende, utan vem som helst kan anförä klagomål. Tillstånds- och tillsynsverket kan först överföra ett klagomål till behandling som en anmärkning till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller. Även riksdagens justitieombudsman och justitiekanslern i statsrådet som högsta laglighetsövervakare kan behandla klagomål som gäller social- och hälsovården. Det har bestämts en skälig svarstid på en månad efter att anmärkningen eller klagomålet har anlänt till enheten.

Det stående direktivet (PYSY038 om beredning av utlåtanden och svar på klagomål och anmärkningar) fastställer de metoder som används för att svara på klienternas anmärkningar och klagomål. Anmärkningar och klagomål som gäller enhetens verksamhet går igenom vid enheten och brister i kvaliteten som uppdagats rättas till omedelbart. Vi förvarar handlingar, utredningar och skriftliga svar som gäller anmärkningar och klagomål separat från handlingar som gäller klienten. De missförhållanden som upptäckts på basis av anmärkningar och klagomål och de utvecklingsåtgärder som vidtagits på basis av dem registreras och genomförandet av dem följs upp på samma sätt som de åtgärder som vidtagits med stöd av andra observationer av avvikelser i enlighet med bilagan Självutvärdering av förverkligandet av egenkontrollplanen.

I Finland finns det två högsta, oberoende laglighetsövervakare: justitiekanslern i statsrådet och riksdagens justitieombudsman, till vilka även en klient eller patient kan anförä klagomål. Justitiekanslern övervakar att myndigheterna följer lagen och fullgör sina skyldigheter. Klienter kan anförä klagomål till justitiekanslern över en myndighets verksamhet som de misstänker strider mot lagen. Riksdagens justitieombudsman är en oberoende och självständig laglighetsövervakare i Finlands parlament. Hens uppgift är att övervaka att myndigheter och tjänstemän handlar i enlighet med lagen och respekterar medborgarnas rättigheter. Om klienten vill anförä klagomål över en

myndighets verksamhet, kan detta anföras till riksdagens justitieombudsman. Vem som helst kan anföras klagomål och det kan gälla till exempel myndighetsbeslut, brister i kvaliteten på servicen eller osakligt bemötande. Ombudsmannen undersöker klagomålen och kan lämna rekommendationer eller kommentarer till myndigheterna.

6 Personal

6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen

Arbetsgivaren kontrollerar före beslut om anställning att personen som ska anställas utöver en examen även har registrerats vid Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira. Social- och hälsovårdssektorn förutsätter att både legitimerade yrkesutbildade personer och yrkesutbildade personer med skyddad yrkesbeteckning har antecknats i Valviras register. När en anbudsbegäran om upphandling av köpta tjänster görs kräver social-, hälsovårds- och räddningssektorn även att den privata serviceproducenten kontrollerar detta av arbetstagarna som ska anställas. Yrkeskompetensen hos den person som ska anställas säkerställs under rekryteringen inte bara med ansökan utan genom att under intervjun säkerställa den anställdas yrkeskompetens. De sökande kommer också att ombes lämna uppgifter om rekommendationer. Kontakt med de som lämnat rekommendationerna sker systematiskt för de som anställs till fasta tjänster.

En arbetstagare som arbetar med klienter inom hemservice för barnfamiljer ska ha minst behörighet som familjedagvårdare enligt lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (817/2015) eller motsvarande behörighet enligt övergångsbestämmelserna i lagen samt praktisk erfarenhet av arbete med barn. Dessutom godkänns en annan därmed jämförbar yrkesexamen inom socialområdet eller fostran med en omfattning på totalt 180 studiepoäng, t.ex. en grundexamen inom handledning eller fostran.

Uppgiften som familjearbetare eller socialhandledare förutsätter att ett brottsregisterutdrag uppvisas (lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002). Brottsregisterutdraget för personer som arbetar med barn är avsett att visas upp för arbetsgivaren eller myndigheten när personer inleder arbete med minderåriga. Utdraget måste skaffas personligen och uppvisas för närchefen i det kommande arbetet.

Tillräckliga språkkunskaper säkerställs under rekryteringen genom att intervjua personen och försäkra sig om att hen förutom muntliga språkkunskaper även har tillräckliga skriftliga kunskaper i finska.

6.2 Mängd, struktur och tillräcklighet

Personalmängd och personalstruktur		
Titel	Antal	Dimensionering (ska fyllas i om den har definierats)
Familjearbetare	122	
Socialhandledare	78	
Handledare	2	
Närvårdare	1	
Ledande socialhandledare	13	
Områdeschef	3	
Enhetschef	1	
Totalt	220	

6.3 Inskolning och säkerställande av kompetens

Särskilda inskolningsstigar har utarbetats för anställda inom hemservicen och socialhandledningen för barnfamiljer. Dessutom kommer nyanställda att utses en eller flera som hjälper till med inskolningen. Chefen ansvarar för att planera inskolningen av en nyanställd och för att följa upp planen.

Enheten har utarbetat en utbildningsplan, som innehåller en lista över tilläggsutbildning för hemservicens familjearbetare, socialarbetare och chefer. Vissa av de utbildningar som ingår i utbildningsplanen är obligatoriska utbildningar som rör klientarbetet, klientsäkerheten, dokumentationen och digital kompetens, medan andra är utbildningar för att förbättra yrkeskunskaperna. De anställda kan delta i den utbildning som erbjuds av social-, hälsovårds- och räddningssektorn i Helsingfors. Genomförandet avtalas med chefen.

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Vartannat år deltar enheten i Kommun10-enkäten och vartannat år besvaras Fiilari-enkäten. Arbetshälsoinstitutets Kommun10-undersökning mäter personalens välbefinnande i arbetet vartannat år. Helsingfors egen personalenkät Fiilari mäter välbefinnandet i arbetet bland Helsingfors personal och förnyelsen inom staden. Enheten utnyttjar resultaten för att utveckla verksamheten på alla organisationsnivåer. Genom enkäten synliggörs personalens åsikter också för stadens ledning. Resultaten behandlas vid arbetsenheterna under ledning av chefen genom gemensam diskussion.

Enheten främjar välbefinnandet på arbetsplatsen genom att låta utföra enhetens egna Pulssi-enkät två gånger per år. Pulssi-enkäten är ett kort frågeformulär som ger de anställda möjlighet att bedöma sitt eget välbefinnande på arbetet och sin arbetsprestation samt att ta upp frågor som påverkar dessa bedömningar i ett fritextfält. Resultaten granskas av ledningsgruppen och teamen och används för att utveckla

enhetens verksamhet så att den fungerar smidigare och främjar välbefinnandet på arbetsplatsen.

Cheferna har årliga framgångsdiskussioner med sina anställda och avsätter tid för handledande kvartssamtal med sina anställda vid behov.

Enheten använder sig av verksamhetsmodellen ”Harmoniskt i Helsingfors” för att hantera utmanande interaktionssituationer inom teamet.

Om arbetsförmågan förändras kan den anställdas arbete anpassas. Enheten syftar till att tidigt identifiera olika risker för arbetsförmågan och att i rätt tid ge stöd för arbetsförmågan. I Helsingfors har olika processer skapats för att stödja tidiga stödotsatser, till exempel samtal för tidigt stöd och utvärderingen Vatupassi, verksamhetsmodellen Kun työ ei suju, stöd för återvändning till arbete och ett program för beroende och missbruk. I en situation där en anställd riskerar att bli arbetsförmågen inleds ett effektiviserat stöd för arbetsförmågan, där företagshälsovården involveras i processen.

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

Ett täckande vaccinationsskydd bland personalen ökar klient- och patientsäkerheten. Personalen inom hemservice och socialhandledningen för barnfamiljer och ska vara vaccinerad enligt 48 §. Med vaccinskydd avses skydd mot mässling och vattkoppor genom vaccination eller genom genomgången sjukdom, samt skydd mot influensa genom vaccination och mot kikhosta för den som vårdar barn under 1 år.

Förutom att arbeta i klientfamiljernas egna miljöer arbetar enheten för hemservice och socialhandledning för barnfamiljer i offentliga utrymmen, såsom på familjecentraler och skolor, där man möter människor som kan tillhöra olika riskgrupper. Till dessa riskgrupper hör svårt sjuka, gravida kvinnor samt personer under 1 år och över 65 år.

Lagen om smittsamma sjukdomar skyddar patienter och klienter mot definierade smittsamma sjukdomar och ökar därmed patientsäkerheten. Den nya lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016) innehåller ett krav om vaccinationsskydd av anställda och studerande som deltar i praktik (48 §), som trädde i kraft den 1 mars 2018. Personer som i huvudsak och regelbundet arbetar i social- och hälsovårdens klient- och patientlokaler eller med sjuk- och patienttransporter ska ha vaccinationsskydd.

Enligt 55 § i lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016), som trädde i kraft den 1 mars 2017, är arbetsgivaren för att skydda patienterna eller klienterna skyldig att kräva en tillförlitlig utredning av en anställd som utför vissa uppgifter om att hen inte lider av tuberkulos i andningsorganen. En utredning ska också krävas av praktikanter och andra motsvarande personer som är verksamma på arbetsplatsen utan anställningsförhållande. Utan ovan nämnda utredning får den anställda inte arbeta vid verksamhetsenheter inom socialvården eller hälso- och sjukvården eller i vårduppgifter som gäller barn under skolåldern.

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

Inom hemservice och socialhandledning för barnfamiljer utförs arbetet huvudsakligen i barnens och familjernas egna verksamhetsmiljöer. Säkerheten i arbetet som utförs i hemmet har säkerställts genom regelbundna utbildningstillfällen för hemservicens familjearbetare och genom att ta fram en guide för säkra hembesök, som ingår i inskolningen av de anställda.

Varje familjecentral eller verksamhetsställe (familjecentralens nätverk) har sina egna säkerhetsplaner och säkerhetssystem. De anställda bekantar sig med husets säkerhetsplaner och deltar i husets trygghetsvandringar och räddningsövningar. De husspecifika huskommittéerna ansvarar för att uppdatera säkerhetsplanen och ordna säkerhetsövningar.

7.1 Verksamhetsmiljö

Hemservice och socialhandledning för barnfamiljer ges hemma hos familjerna och i familjens egen miljö. Dessutom har teamen tillgång till egna anvisade lokaler i Helsingfors stads familjecentraler, där de kan hålla teammöten, göra skriftligt arbete och träffa klienter i klientmötesrum vid behov.

7.2 Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen

Gäller ej enheten hemservice och socialhandledning för barnfamiljer.

7.3 Miljöarbete

En ekostödperson utses på familjecentralerna och det finns inget behov av att utse en ekostödperson per arbetsplats. I teamen inom hemservice och socialhandledning för barnfamiljer kan man utse en person till ekostödperson på familjecentralen som en del av det gemensamma arbetet på familjecentralen.

7.4 Tekniska lösningar i anknytning till lokaler

Klienterna träffas i sina egna verksamhetsmiljöer, till exempel i hemmet, i skolor och parker samt i mottagningsrummen på familjecentralerna i Helsingfors. Säkerhets- och anropsanordningarnas funktion säkerställs på de olika familjecentralerna i enlighet med de förfaranden som fastställs i familjecentralernas egna säkerhetsplaner. Tillstånd för användning av familjecentralens bakgrundskontor och klientmötesrum, säkerhets- och anropsutrustning samt passerkontroll ansöks på det sätt som anvisas i de olika familjecentralerna och den anställda ska känna till användningen av dessa utrymmen samt familjecentralens säkerhetsplan som hittas på familjecentralen.

7.5 Stödtjänster och service genom underleverantörer

Fastighetsskötseln sköts av en aktör som fastställts husspecifikt. Lokalens städning och lokalvård sköts av en centraliserad tjänst hos Helsingfors stad.

7.5.1 Transporter

De anställda får inte skjutsa klienter med egen bil, även om enhetens anställda har rätt att använda egen bil. Kollektivtrafik är att föredra när man förflyttar sig från en plats till en annan tillsammans med klienterna.

7.5.2 Cateringtjänster

Inga cateringtjänster används i enheten.

8 Uppföljning av egenkontrollen

8.1 Rapportering

Uppföljningen av egenkontrollen genomförs vid behov och minst tre gånger per år som en del av den övergripande uppföljningen av egenkontrollen inom familjetjänsterna.

Egenkontrollens nyckeltal är:

- Väntetid till den neuropsykiatriska familjehandledningen
- Sysselsättningsgraden för familjearbetare inom hemservicen och antal obesatta vakanser
- Socialarbetets andel klienter av hemservicens klienter
- Serviceplan utarbetad, hemservicen
- Antal SPro-anmälningar: antal allvarliga skador, totalt antal (hemservicen)
- Antal SPro-anmälningar: antal allvarliga skador, totalt antal (socialhandledningen)
- Työsuojelupakki, nära ögat-situationer lakoso
- Työsuojelupakki, riskfaktorer, lakoso
- Työsuojelupakki, hotfulla och våldsamma situationer, lakoso
- Antal reaktiv tillsyn/planenlig tillsyn, hemserviceenhet Tjänsteleverantörer
- Giltig riskbedömning genomförd % av underenheter lakoso
- Mätning av en tjänsts effektivitet (FIT), indikatorns användningsgrad
- Sarastias chefsrapport: Sjukfrånvaro, mindre än 8 dagar, per underenhet
- Työsuojelupakki: arbetsolyckor, lakoso
- Kommun10/Fiilari-enkäten

Dessutom rapporteras också vad som har gjorts åt de saker, händelser eller företeelser som identifierats i egenkontrollen. Enheten hemservice och socialhandledning för barnfamiljer rapporterar 3–4 gånger per år om sin egenkontroll och korrigerande åtgärder som en del av den övergripande egenkontrollen av barnfamiljernas välbefinnande och hälsa. Helsingfors social-, hälso- och räddningssektor rapporterar offentligt om resultaten av social- och hälsovårdstjänsternas egenkontroll på webbplatsen hel.fi.

8.2 Godkännande av planen

Verksamhetsenhetens egenkontrollplan godkänns av ansvarspersonen vid enheten i fråga och dessutom av hens chef. Planen för egenkontroll för hemservice för barnfamiljer och socialhandledning godkänns av direktören för familjeservicen och chefen för hemservice för barnfamiljer och socialhandledning.

8.3 Kommunikation

De undertecknade egenkontrollplanerna skickas till sektorns dokumentförvaltning. Undertecknare är enhetschefen och enhetschefen efter hen.

Enhetens egen plan ska finnas tillgänglig att läsas offentligt i pappersform i enhetens lokaler, till exempel på anslagstavlan.

Dessutom skickas ett exemplar av egenkontrollplanen i elektroniskt format till sektorns kommunikation, där planen läggs ut offentligt och kan läsas på stadens webbplats.

Helsingfors 28.1.2026

Terhi Pippuri
chef för familjetjänster

Emilia Hokkanen
chef för hemservice och socialhandledning för barnfamiljer

The Helsinki logo consists of the word "Helsinki" in a blue, sans-serif font, enclosed within a blue outline that resembles a speech bubble or a stylized map of Finland.

Helsinki

**Helsingfors stad
Social-, hälsovårds- och
räddningssektorn**

**Social- och
hälsovårdstjänster**

**Adress och
kontaktuppgifter:**
PB 6000
00099 Helsingfors stad

www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster