Plan för egenkontroll
Treklangens servicepunkt

Helsinki

Innehåll

1 Serviceproducent 4
1.1. Beskrivning av servicen 4
1.2. Uppgifter om enheten 4

2 Verksamhetsprinciper och värderingar 5

3 Riskhantering 6
3.1 Arbetarskydd 7
3.2 Beredskap och förberedelse 8
3.3 Dataskydd, informationssäkerhet samt ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna 8

4 Klientsäkerhet 9
4.1 Personalens skyldighet att anmäla brister inom social- och hälsovården 9
4.1.1 Identifiering och anmälning av brister och risker 10
4.1.2 Behandling och rapportering av brister och risker 10
4.2 Utredning av allvarliga farosituationer 11
4.3 Klienters välbefinnande och hälsa samt säkerhet i vardagen 11
4.3.1 Främjande av välmående och hälsa 11
4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt rutiner kring hygien 12
4.4 Läkemedelsbehandling 13
4.4.1 Plan och förverkligande av läkemedelsbehandling 13
4.5 Säkerhet gällande utrustning 14

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd 15
5.1 Att söka sig till tjänster och tidsfrister för tillgång till service 15
5.2 Planering av klientens service 16
5.3 Praxis för dokumentation 16
5.4 Klientens självbestämmanderätt 17
5.5 Klienternas och anhörigas delaktighet 17
5.6 Feedbackkanaler och informationsanvändning 18
5.7 Social- och patientombud 18
5.8 Anmärkningar och klagomål 19

6 Personal 19
6.1 Förutsättningar för yrkesutövning och tillsyn 19
6.2 Personalstyrka, -struktur och -resurser 20
6.3 Introduktion 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. Enhetens tekninska lösningar 24
7.5 Stödtjänster och underleverans 24
7.5.1 Transporter 25
7.5.2 Måltidstjänster 25

8 Uppföljning av egenkontroll 25
8.1 Rapportering 25
8.2 Godkännande av planen 26
8.3 Arkivering och kommunikation 26

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Yksikön nimi	Treklangens servicepunkt
Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus	Toimintapiste Treklangen tarjoaa päivätoimintaa, erityisen vaativan tuen päivätoiminta, työtoimintaa ja työhönvalmennusta. Kohderyhmä on kehitysvammaiset aikuiset asiakkaat. Palvelua tuotetaan ruotsin kielellä.
Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta	Omavalvontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa 04/2026. Seuraavan kerran omavalvontasuunnitelma päivitetään 04/2027. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa
Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstörakenne	Palveluyksikön päällikkö on Cherie Lundström. Henkilöstörakenne: yhteensä 19 vakanssia, joista 10 hoitajaa, 7 ohjaaja, yksi työhönvalmentaja ja yksi palvelu yksikönpäällikkö.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enhetens namn	Treklangens servicepunkt
Kort beskrivning av enhetens service och klienter / målgrupp	Treklangens servicepunkt erbjuder dagverksamhet, särskilt krävande dagverksamhet, arbetsverksamhet samt arbetsträning. Målgruppen är vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning Servicen erbjuds på svenska.
Egenkontroll och uppföljning	Planen för egenkontroll är uppdaterad tillsammans med personalen 04/2026. Planen uppdateras följande gång 04/2027. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
Enhetens ansvarsperson och personalstruktur	Enhetschef är Cherie Lundström Personalstruktur: sammanlagt 19 vakanser, varav 10 vårdare, 7 handledare, en arbetsträna re och en chef för serviceenhet

1 Serviceproducent

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn är en av Helsingfors stads fyra sektorer. Sektorn producerar social- och hälsovårdstjänster vid tre servicehelheter: familje- och socialtjänster, sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster samt hälso- och missbrukartjänster.

Treklangens servicepunkt hör till servicehelheten Familje- och socialtjänster och är en del av Helsingfors stads funktionshinderservice, Västra-Norra området.

Sanna Rautalammi är för direktör för funktionshinderservicen och Västra-Norra området leds av chef för funktionshinderservice, Aino Jussila. Cherie Lundström är chef för Treklangens servicepunkt.

1.1. Beskrivning av servicen

Verksamheten är belägen på Kånalavägen 47, 3:e våningen, ingång från A och D trappan. Verksamheten är öppen 7.30-16.00 måndag-fredag.

Treklangens servicepunkt är en svenskspråkig enhet inom Helsingfors stads funktionshinderservice. Enheten erbjuder dagverksamhet, arbetsverksamhet samt arbetsträning för vuxna personer med intellektuella funktionsvariationer. Service erbjuds i första hand åt personer som har Helsingfors som hemkommun. I mån av möjlighet säljer Helsingfors sin service även till andra välfärdsområden som har behov av svenskspråkig service.

Antalet klientplatser är ungefär 55. Klienternas åldersstruktur och behov av stöd är varierande. Treklangens servicepunkt erbjuder olika serviceformer och lämpar sig därför till brett klientunderlag.

Målet med verksamheten är att erbjuda både individuell och gruppbaserad handledning som stöder delaktighet i dagliga livet, arbetslivet och övergripande välbefinnande för personer med intellektuella funktionsvariationer i Helsingfors. Vår värdegrund bygger på en etisk verksamhetskultur, rättvisa och jämlikhet samt att bemöta varandra respektfullt. Kvalitetskriterierna för verksamheten vilka främjar delaktighet och sysselsättning baserar sig på KVANK:s (Delegation för boende för personer med utvecklingsstörning) kvalitetskriterier. Målsättningen är att tillgodose klientens behov av aktivitet, sysselsättning och stimulans, att öva nya och upprätthålla redan fungerande färdigheter samt ge möjligheter till sociala kontakter. Vår verksamhet bygger på klienternas individuella målsättningar och önskemål/intressen.

1.2. Uppgifter om enheten

Treklangens servicepunkt

Ansvarsperson för enheten: Cherie Lundström, Chef för serviceenhet, cherie.lundstrom@hel.fi, tfn. 09 310 57 873
Strukturen, 09 310 57 878, 09 310 57 880
Hantverk 1 och 2, 09 310 57 881, 09 310 57 882
Underleverantör 09 310 57 872.
Allaktivitet 09 310 57 079.
Ny avdelning 0931040928
Enhetens adress: Kånalavägen 47 A och D
PL-nummer: PB 39747
Postnummer: 00390
Postanstalt: Helsingfors

2 Verksamhetsprinciper och värderingar

Helsingfors social- och hälsovårdstjänster arbetar i enlighet med servicelöftena och målen i servicestrategin för social-, hälsovårds- och räddningssektorn.

Helsingfors stad ansvarar för att producera social- och hälsovårdstjänster inom sitt område. Vårt mål är att säkerställa att invånarna får lagenliga, högkvalitativa och trygga tjänster antingen genom egen service eller genom att köpa dem från privata serviceproducenter eller med servicesedlar.

Klienterna inom verksamhet som främjar delaktighet bland personer med intellektuell funktionsnedsättning behöver omfattande eller heltäckande stöd. Det ordnas meningsfull verksamhet åt alla klienter, utgående från deras behov. Klienten som deltar i verksamhet som främjar delaktighet har personliga målsättningar, vilka görs tillsammans med klienten och hens nätverk. Syftet är att göra det möjligt för klienten att fungera och delta i samhället och vara social. På Treklangen försöker man stärka den samhälleliga delaktigheten genom att gå på ärenden i den närmaste omgivningen samt genom att söka fram aktuell information och nyheter och förmedla dessa med olika kommunikationsmetoder.

Viktiga faktorer inom verksamheten är växelverkan och interaktion med andra människor, att göra egna val, uppleva glädje och hitta styrka i sig själv. I verksamheten ingår bland annat konst, motion, musik samt sinnes- och naturupplevelser. Treklangens mål är att erbjuda verksamhet som stöder vuxenlivet, självständighet och delaktighet. I vår verksamhet betonar vi betydelsen av fungerande växelverkan och interaktioner så att alla blir hörda. Vi använder oss av olika kommunikationsmetoder som stöder och ersätter tal, såsom bildkommunikation, stödtecken och förståelse för kroppsspråk. Upplevelsebaserad inlärning förstärks i olika interaktionssituationer i inspirerande miljöer.

Förutom de målsättningar och värdegrunder som vi förhåller oss till inom verksamheten så bygger arbetsverksamhetens service även på att klienten ska få smaka på arbetslivet och lära sig olika färdigheter som behövs i arbetslivet. Tillsammans funderar vi på arbetslivets spelregler och funderar på lämpliga karriärvägar för våra klienter.

Arbetsträningens service bygger på att tillsammans med klienten söka ett lämpligt jobb som intresserar. Handledaren hjälper klienterna i arbetssökningsprocessen och kommer vid behov med på arbetsintervjun. Klienten får även handledning vid inledande av en ny anställning om behov finns. Handledaren finns även till som en hjälpande hand för arbetsgivaren i frågor kring klientens anställning, till exempel att ansöka om lönesubvention. Den huvudsakliga målsättningen är att du ska få ett heltids- eller deltidsjobb.

Treklangens servicepunkt viktigaste värderingar är att skapa en trygg verksamhet och vardag för klienterna, erbjuda en målinriktad, meningsfull och mångsidig verksamhet där klienterna känner sig sedda, hörda och förstådda.

Treklangens verksamhet baserar sig på stadens värderingar och principer.

3 Riskhantering

I enlighet med stadsstrategin tryggar Helsingfors stads social-, hälso- och räddningssektor stadsbornas välfärd och funktionsförmåga genom kvalitativ service, med tjänster som är lätta att använda och tillgängliga i rätt tid och livskede. Interna och externa faktorer som kan påverka verksamheten och skapa osäkerhet för hela verksamheten eller delar av verksamheten (enskilda tjänster) eller äventyrar genomförande av verksamheten i den planerade utsträckning eller tidtabell kallas för risker.

Riskhantering innebär koordinerad verksamhet där social-, hälso- och räddningstjänstsektorn leder och styr i fråga om risker. Ledningen av den interna kontrollen och riskhanteringen ingår i sektorns ledningsansvar på alla nivåer. I enheternas egenkontrollplaner identifieras riskerna relaterade till enhetens egen verksamhet, metoder för att förebygga dessa risker samt åtgärder som ska vidtas om riskerna aktualiseras i varje specifik situation.

Treklangens servicepunkt ser till att omständigheterna i miljön möjliggör ett tryggt arbete, trygg vård och service av hög kvalitet.

De risker som identifieras i klient- och patientsäkerheten har antecknats i egenkontrollplanen aktuella punkter. Till exempel har risker relaterade till hygien, läkemedelsbehandling, kost, personal eller lokaler dokumenterats under respektive rubrik.

Risk	Förekomst	Hantering
Dröjsmål i att få tillgång till enhetens service Går inte att få eller är svårt att få tillgång till enhetens service	Det finns inte tillräckligt med information om de olika serviceformerna och hur man får tillgång till dem; brister i kommunikationen; brister i administrativa processer och organisering av verksamheten; öppettiderna fungerar inte etc.	Aktuell och tillgänglig information, lämplig kanal/ sätt att få kontakt och information, öppettider och servicetider, god nåbarhet, tydlig ansvarsfördelning och information om det, informationssystem och kommunikationskanaler samt aktuell och uppdaterad kommunikation, broschyrer, publikationer, infomöten
Identifiering av klienternas stödbehov	Klienten känner inte till sina rättigheter; kan inte söka upp tjänsten; får inte stöd från familj eller utomstående; familjen hindrar klienten från att ansöka om stöd och hjälp; ansökan går inte igenom; det finns inga platser eller för få platser; kunden, kontakten eller personen försvinner ur systemet och kan inte nås. Det är tidskrävande att identifiera och ordna ett tillräckligt stöd.	Samarbete med socialarbete, med nätverk, klienternas möjlighet att delta i planering, utveckling, uppföljning och utvärdering av servicen.

Trots stöd nås inte målsättningarna i verksamheten	Behovet identifieras inte; svårigheter i studier; svårigheter i arbetsträning; mål i förhållande till personens funktionsförmåga (för höga förväntningar); verksamhetsmiljön motsvarar inte behovet; inga tillgängliga arbetsplatser; kunden uteblir från tjänsten; kontakten förloras; brister i serviceproducenternas verksamhet och tillsyn.	Göra upp målsättningar tillsammans med klienten, klientens röst hörs, möjligheter till att testa på olika verksamhetsenheter, stöd för ansökning till studier: samarbete med klientens nätverk och socialarbete, egenkontroll, tillsynsbesök.
Verksamheten håller inte tillräckligt hög kvalitet.	För lite anställda, tillgången på personal eller kompetens.	Rekryteringskompetens, marknadsföringskompetens, utvecklande av positiv arbetsgivarimage, samarbete med läroanstalter, utbildningsmöjligheter och utbildningsplaner för personalen
Samverkan mellan enheten och klienterna och klienternas anhöriga fungerar inte.	Olika syn på behov och mål; missnöje med verksamheten, tjänster eller personliga relationer; anhörigas rädslor, osäkerhet; kundservicen är inte alltid tillräckligt bra; brist i kommunikation.	Fungerande informationssystem och kommunikationskanaler samt aktuell kommunikation, broschyrer, publikationer, infomöten, öppet hus vid enheten, möten, kontakter med nätverket.
Fel, olyckor, skador, avvikande situationer, psykiskt eller fysiskt våld som drabbat personalen/klienten	Läkemedelssäkerhet; olyckor, skador, fel; säkerhet i hälsofrågor; säkerhet vid verksamhetsenheter, skador i fastigheten/utrymmen; säkerhet vid transport och förflyttningar; Klienten eller hens familj är i akut kris; mobbning och utnyttjande Klienter eller anhöriga beter sig eller talar osakligt, hotelser och hotfullt beteende, trakasserier och förföljelser, våld.	Säkerställande av personalens läkemedelskunnande genom utbildning, säkerhetsplanering, metoder för riskbedömning och uppföljning av risker, beredskapsplanering, samarbete med serviceleverantören och förfaringssätt att uppgöra avtal Förfaringssätt att ordna en krisplats. Verksamhetskultur och metoder för att ingripa i osakligt beteende.

3.1 Arbetarskydd

Riskbedömning är en process där arbetsgivaren och arbetstagarna tillsammans identifierar och utvärderar arbetsplatsens risker och belastningsfaktorer med tanke på arbetet. En välgjord riskutvärdering minskar person- och materialskador på arbetsplatsen, förbättrar arbetshälsan samt arbetets effektivitet och produktivitet. Riskbedömningen antecknas i arbetarskyddsverktyget Työsuojelupakki. Anvisningar för att bedöma faror finns i Työsuojelupakki. Det är en lagstadgad

skyldighet att göra en riskbedömning på arbetsplatsen. Farorna bedöms inte för myndigheten, utan för arbetsplatsens skull.

Vid Treklangen görs en bedömning av faror årligen. Riskbedömning är en process där arbetsgivaren och arbetstagarna tillsammans identifierar och utvärderar arbetsplatsens risker och belastningspunkter. Arbetsgivaren ansvarar för att arbetsplatsens förhållanden är säkra för arbetstagarna.

Genom att besvara kartläggningsenkäter i Työsuojelupakki kan personalen identifiera faror och belastande faktorer på arbetsplatsen.

3.2 Beredskap och förberedelse

Lagen om ordnandet av social- och hälsovården (612/2021) kräver att Helsingfors stad i förväg ska förbereda sig på störningssituationer och undantagsförhållanden genom beredskapsplaner och andra åtgärder, och att beredskapen säkerställer kontinuiteten i tjänsterna. På enhetsnivå ska förberedelser för eventuella störningssituationer och undantagsförhållanden vara planerade och dokumenterade.

Treklangens servicepunkt följer social-, hälsovårds- och räddningssektors beredskapsplan som finns på sektorns intranätssida med sökordet beredskapsplan. Dessutom har Treklangen en egen räddningsplan som finns på handledarnas och enhetschefens kontor och uppdateras årligen. Man har förberett sig för eventuella undantag bland annat genom brand-, räddnings- och första hjälpen-kurser för personalen. Dessutom tränas utrymningssäkerheten, med både personal och klienter i verksamheten.

På enheten görs säkerhetsrundvandring fyra gånger i året. Verksamhetsåret 2026 utvecklas även beredskapskort tillsammans med personalen. Beredskapskorten kommer att beskriva vad vi gör vid olika krissituationer samt hur vi behöver förberedas oss på eventuella kriser.

3.3 Dataskydd, informationssäkerhet samt ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna

Helsingfors stad samlar in personuppgifter i olika register beroende på ändamålet med uppgifterna. Inom social-, hälso- och räddningssektorn behandlas klient- och patientuppgifter för att uppfylla den registeransvariges lagstadgade skyldighet, dvs. för att ordna hälso- och socialvård.

De registrerade, det vill säga patienter och klienter, kan utöva sina rättigheter (bland annat rätten att granska sina uppgifter, korrigera uppgifter, radera uppgifter samt motsätta sig och begränsa behandlingen av uppgifter) via stadens e-tjänster eller genom att besöka enheten.

Vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn finns skilda ansvarspersoner för dataskydd och informationssäkerhet. För varje personregister ska dessutom finnas en utsedd ansvarsperson som svarar för registrets dataskydd och för registerbeskrivningens laglighet. Enhetens egenkontrollplan ska innehålla information om de relevanta registren kopplade till enhetens verksamhet.

Treklangens enhetschef ansvarar för att introducera nya arbetstagare till riktlinjer för informationssäkerhet och dataskydd samt den specialkompetens som krävs för deras arbetsuppgifter. Vid anställning förbinder sig medarbetaren att följa de givna riktlinjerna. För nya arbetstagare ingår DigiABC-utbildningen i introduktionspaketet.

Treklangen använder klientdatasystemet Apotti. Handledarna antecknar i realtid uppgifter om klienternas funktionsförmåga och deltagande. Det är enhetschefens ansvar att säkerställa att personalen är medvetna om riktlinjerna för dokumentation. Apotti-riktlinjerna finns på Intranätet. De innehåller uppdaterade instruktioner, både innehållsmässiga och tekniska, för dokumentation av klientuppgifter. Vid introduktionen gås alla riktlinjer för hantering och dokumentation av personuppgifter igenom. Treklangens introduktionsmaterial finns i introduktionsmappen på Treklangens teams-kanal och för genomförandet av introduktionen ansvarar både enhetschefen och enhetens anställda.

Treklangens enhetschef ansvarar för att upprätthålla personalens kompetens i informationssäkerhet, dataskydd, system och dokumentation. Personalen erbjuds utbildning i dataskydd, informationssäkerhet och användning av Apotti. Praxis för att garantera kompetens finns i denna egenkontrollplan. Alla arbetstagare är skyldiga att behandla uppgifter korrekt och följa sekretessbestämmelser. Arbetstagarna har också skyldighet att omedelbart rapportera eventuella informationssäkerhetsbrott till sin enhetschef och den ansvariga för dataskydd inom organisationen. Ett informationssäkerhetsbrott ska alltid rapporteras via Luukku-systemet.

Den gemensamma e-postadressen för dataskyddsansvariga inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn är sote.tietosuoja@hel.fi

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

4 Klientsäkerhet

Genom egenkontroll garanteras tjänsternas tillgänglighet, kontinuitet, säkerhet och kvalitet samt likabehandling av klienterna. Egenkontroll och genomförandet av egenkontrollen ingår i det dagliga arbetet för att garantera att säkerheten upprätthålls.

4.1 Personalens skyldighet att anmäla brister inom social- och hälsovården

Enligt social- och hälsovårds tillsynslagen (741/2023) 29 § ska en person som ingår i tjänsteanordnarens, tjänsteproducentens eller underleverantörens personal underrätta ansvarspersonen för serviceenheten eller någon annan som ansvarar för övervakning av verksamheten, om hen 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 upptäcker eller får kännedom om någon annan lagstridighet. Helsingfors social- och hälsovårdstjänster anmäler i första hand med hjälp av HaiPro- och SPro-systemen.

Om en arbetstagare upptäcker en brist är hen medveten om sin anmälningsskyldighet. En arbetstagare som observerat en risk till exempel läkemedelsavvikelse, olycksfall eller avbrott i vård- och servicekedjan gör en anmälan via HaiPro-systemet. Det krävs inga särskilda användarnamn för att göra en rapport. Rapporten går till enhetschefen, som ska påbörja handläggningen inom en vecka. Rapporten och de orsaker samt händelser som ledde till den

behandlas under gemensamma personalmöten, ärendet diskuteras och metoder för att förebygga liknande händelser diskuteras. Dessutom är medarbetaren medveten om SPro-systemet och de relaterade skyldigheterna. Rapportrutiner och relaterade frågor diskuteras vid behov gemensamt under personalmöten ifall personalen känner osäkerhet i frågan.

4.1.1 Identifiering och anmälning av brister och risker

Klient- och patientsäkerheten på Treklangen säkerställs i det dagliga arbetet, vilket innebär att utvecklingsbehov och risker identifieras som en del av verksamheten. Vid identifiering av risker och brister strävar man efter en proaktiv identifiering och observation för att vidta nödvändiga åtgärder innan oönskade händelser inträffar. På enheten finns det klienter som har utmanande beteende och kan medföra en risk för både andra klienter och personal.

Personalen rapporterar brister, farliga händelser eller hot om dessa till sin enhetschef, i första hand genom de system som finns tillgängliga (HaiPro, SPro och Työsuojelupakki). Behandlingen av farliga händelser, identifierade brister och närapå situationer innefattar att ta upp dem, dokumentera, analysera, vidta nödvändiga åtgärder och rapportera. Ansvar för riskhantering och att använda den information som samlats in för utveckling ligger hos enhetschefen. Arbetstagarnas ansvar är att identifiera brister i det dagliga arbetet, reagera på dem och föra vidare informationen till ledningen. Enhetschefen ansvarar för att skapa rutiner som stöder genomförandet av klient- och patientsäkerhetsarbetet.

Klienter, anhöriga och närstående kan göra anmälningar om närapå situationer, farliga situationer och olägenheter. Detta görs elektroniskt via Helsingfors stads nätsidor. Anmälningen kan göras anonymt.

Behandlingen av farliga händelser och brister innefattar en öppen och konstruktiv dialog mellan arbetstagarna, klienten och vid behov anhöriga och närstående. En öppen och konstruktiv diskussionsmiljö bidrar till en god säkerhetskultur på serviceenheterna. Ifall en skada leder till allvarliga följder som eventuellt kräver ersättning informeras klienten eller de anhöriga om hur ersättning kan sökas.

4.1.2 Behandling och rapportering av brister och risker

Ärenden som kräver omedelbara åtgärder hanteras genast. Anmälan ska vara behandlad inom två månader. Handläggaren det vill säga enhetschefen ska säkerställa att det finns en vikarie i systemet under frånvaro, för att ärendena säkert behandlas inom utsatt tid.

Att behandla rapporter om brister och farosituationer i verksamheten är en del av ledarskapet. Enhetschefen ska vara medveten om avvikelser och brister i den service som hen leder och åtgärda dessa. Enhetschefen ska även avgöra om ett ärende ska föras vidare till nästa organisationsnivå för behandling.

Det viktigaste är en gemensam diskussion och behandling av ärendet samt att nödvändiga åtgärder vidtas. Dylika åtgärder är bland annat att utreda orsakerna och de bidragande faktorerna till händelserna, och genom detta förändra arbetssätten för att göra dem säkrare, uppdatera eller specificera arbetsinstruktioner och så vidare. På basis av de identifierade riskerna eller bristerna ska de nödvändiga utvecklingsåtgärderna definieras och dokumenteras i systemet. Det avtalas även hur man följer upp genomförande av utvecklingsåtgärderna.

På Treklangens personalmöten behandlas farliga händelser och brister som inträffat på enheten, minst en gång i månaden (vanligtvis 1 gång i veckan). Åtgärder som enskilda anmälningar gett upphov till tas upp direkt när händelserna är aktuella. Regelbunden behandling av farliga

händelser och brister på enheten säkerställs exempelvis genom att ha ärendet på personalmötesagendan permanent.

På Treklangen hanteras eventuella rapporter om farliga händelser och brister på följande sätt:

	Behandlingsforum	Behandlingsfrekvens	Ansvarsperson
HaiPro	Personalmöte	1 gång i veckan eller när en anmälan gjorts.	Enhetschef
SPro	Personalmöte + tillsammans med Vammaispalvelujen päällikkö	När en anmälan gjorts.	Enhetschef
Arbetarskyddsverktyg	Personalmöte	1 gång i veckan eller när en anmälan gjorts.	Enhetschef

4.2 Utredning av allvarliga farosituationer

Vid en allvarlig farosituation eller missförhållande har klient utsatts eller varit nära att utsättas för en betydande skada, allvarlig och bestående men eller klientens hälsa eller säkerhet har allvarligt äventyrats. Allvarlig farosituation eller missförhållanden kan också beröra en stor grupp människor. Med allvarlig farosituation avses en situation som lett till dödsfall, varit livshotande, lett till att sjukhusvård måste inledas eller fortsätta eller lett till bestående eller betydande skada eller funktionsnedsättning eller annan särskilt allvarlig händelse.

Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor använder HaiPro och Spro för utredning av allvarliga farosituationer och missförhållanden. Direktivet ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” vägleder närmare i utredningsprocessen. Enheten Laadun ja valvonnan tuki stöder utredningen av allvarliga farosituationer.

Vid en allvarlig farosituation är det viktigt att beakta alla berörda och vid behov snabbt ordna stöd, inte bara för klienten utan även för deras närstående samt för de anställda som varit involverade i process och/eller situation. Enhetens personal erbjuds möjlighet att delta i Heti-purku-utbildning för hantering av farosituationer. Vid behov erbjuds stöd för personalen via företagshälsovården eller personalavdelningen.

4.3 Klienters välbefinnande och hälsa samt säkerhet i vardagen

Att främja klientens välbefinnande samt att ombesörja deras funktionsförmåga och förutsättningar är en del av klientsäkerheten. Att stöda klienters funktionsförmåga i vardagen samt att beakta deras allmänna hälsa och sociala möjligheter är en del av förebyggandet av riskhändelser.

4.3.1 Främjande av välmående och hälsa

Funktionsförmåga innebär en människas fysiska, psykiska och sociala förutsättningar att klara de vardagliga aktiviteter som är meningsfulla och nödvändiga för hen i den miljö där hen lever. Funktionsförmåga har flera dimensioner: fysisk, psykisk, kognitiv och social funktionsförmåga. För verksamhetens kvalitet är det centralt att definiera de metoder och mätare som används på enheten för att främja klientens funktionsförmåga, välmående och delaktighet.

Treklangens satsar på kvalitet och klienternas delaktighet i verksamheten. På Treklangen bedöms klientens funktionsförmåga dagligen i samband med verksamheten. På Treklangen utarbetas en genomförandeplan för varje klient där de viktigaste aktiviteterna för den aktuella klientens helhetssituation beaktas och konkreta mål görs. Planen görs, utvärderas och granskas tillsammans med klienten, med hänsyn till hens funktionsförmåga och de kommunikationsmetoder som används av klienten. Vid upprättandet av planen beaktas samarbetet med det mångprofessionella teamet. Planen dokumenteras i klientdatasystemet Apotti. Planen uppdateras enligt bestämda tidsintervall eller om klientens funktionsförmåga, hjälpbehov eller hälsotillstånd förändras avsevärt.

På Treklangen håller vi husmöte 4 gånger om året, där man frågar klienternas åsikter om verksamheten och tillsammans planeras framtida verksamhet. Grupperna utvärderar regelbundet innehållet i verksamheten. Utöver detta ordnas det även klientrådsmöten sex gånger per år.

Statens kostrekommendationer, publicerade 2010 och handböcker som bygger på dem ska följas i samband med klienternas diet, med hänsyn till individuella behov. Klienternas tillräckliga näringsintag och vätskeintag samt kostens kvalitet är viktiga och bör följas upp och utvärderas. Tillräcklig näring är en förutsättning för en god funktionsförmåga, vilket förbättrar livskvaliteten.

Treklangens servicepunkt erbjuder lunch. Lunchen inkluderar kaffe och är avgiftsbelagd. Avgifterna utgår från Helsingfors stads anvisningar som grundar sig på lag. Klienten kan själv ta med sig mellanmål till verksamheten om så önskas. Vid transport och förvaring av livsmedel ska livsmedelssäkerheten beaktas.

Treklangens mat köps av restaurang Rosmariini som finns i samma hus. Klienter och personal äter i restaurangen, förutom några undantag där klienterna får varm mat levererat från Rosmariini upp till enheten. Produkterna genomgår en mottagningskontroll där temperaturerna mäts och eventuella avvikelser noteras i de avsedda blanketterna.

Risker förknippade med kosten är vanligen att klienten inte kan eller vill äta tillräckligt eller tillräckligt mångsidigt. Många klienter behöver handledning, undervisning och motiveras till hälsosamma matvanor. Vid behov får man stöd från näringsterapeuten vid polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning (kehitysvammapoliklinikka) i individuella frågor om dieten.

Treklangens servicepunkt har utsett en kostansvarig som går på kurser om diet ordnade av sektorn och funktionshinderservicen.

4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt rutiner kring hygien

I vård- och serviceplanerna beaktas de skydds- och försiktighetsåtgärder som vidtas i social- och hälsovårdsenheter för att förebygga spridning av allmänfarliga och smittsamma sjukdomar enligt smittskyddslagen, bland klienter, anställda, anhöriga och besökare. Statistikföring, övervakning, konsultationstjänster samt smittspårning av infektionssjukdomar är centraliserade till Helsingfors stads epidemiologiska verksamhet.

På Treklangen följs nationella föreskrifter, rekommendationer och riktlinjer relaterade till rutiner kring hygien. Verksamhetens natur avgör vilken hygiennivå som krävs. Personalen följer riktlinjerna för vanliga försiktighetsåtgärder ”Tavanomaiset varotoimet” och andra hygienråd eller aktuella instruktioner som finns på sektorns intranät. Konsulteringshjälp kan fås av hygienskötare, från den epidemiologiska verksamheten samt av infektionsläkare.

Treklangen städas av städfirma två gånger i veckan. Städtjänsten levereras av H&A team. Dessutom samlar klienterna, tillsammans med de anställda ihop soporna några gånger i veckan. Klienter kan ha som ansvarsuppgift att städa sitt eget rum eller något av allmänna utrymmen,

detta görs tillsammans med handledare. Städtjänsterna kan effektiviseras när det behövs, såsom under infektionstider. Varje anställd ansvarar för den allmänna renligheten under sitt arbetsskift.

I klienternas individuella vård- och serviceplaner sätts mål för klientspecifik hygienrutin, vilken inkluderar att ta hand om klinternas personliga hygien samt, vid behov, förhindra spridning av smittsamma sjukdomar.

Klienterna får stöd och handledning att ta hand om sin egen hygien. Klienterna tvättar händer och använder handdesinfektion när de kommer till verksamheten samt mellan aktiviteter.

Tvätten sköts regelbundet tillsammans med kunderna. Tvättmedel förvaras i ett låst förråd dit endast personalen har nyckel.

Den allmänna hygiennivån övervakas genom hygienrundor samt genom dagliga observationer i samband med verksamheten. Det är viktigt att kontrollera personalens tillräckliga hygienkunskap inom alla tjänster.

För allvarlig smittsam sjukdom används den skyddsutrustning som behövs för aktuella situationen. Vid större epidemier är samarbetet mellan boende, föräldrahemmet och arbets- och dagverksamhet viktigt. För att hindra större smittspridningar vid allvarliga epidemier uppmanas klienterna och personalen att stanna hemma med låg tröskel.

4.4 Läkemedelsbehandling

Genomförandet av läkemedelsbehandling på ett klientsäkert sätt är en del av ledarskapet. Enhetschefen ansvarar för att läkemedelsbehandlingen utförs på ett säkert sätt. Som en del av egenkontrollen ansvarar enhetenchefen också för att säkerställa att läkemedelsbehandlingens säkerhet följs upp, utvärderas och övervakas, samt för personalens utbildning i läkemedelsbehandling och läkemdelstillståden är giltiga.

4.4.1 Plan och förverkligande av läkemedelsbehandling

Säker läkemedelsbehandling bygger på en läkemedelsbehandlingsplan som regelbundet ska följas upp och uppdateras. I social- och hälsovårdsministeriets guide ”Handboken om säker läkemedelsbehandling” (THL 2021) finns riktlinjer kring bland annat principerna för genomförande av läkemedelsbehandling, ansvarsfördelningen och de minimikrav som varje enhet som genomför läkemedelsbehandling måste uppfylla. I direktivet säker läkemedelsbehandling ”Turvallinen lääkehoito –toimintaohje” (TOIM024) ingår anvisningar om säker läkemedelsbehandling inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn samt en mall för en läkemedelsbehandlingsplan.

På basis av funktionshinderservicens gemensamma läkemedelsbehandlingsplan har Treklangen utarbetat en egen plan för läkemedelsbehandling, som vid behov uppdateras, dock minst en gång om året. Planen innehåller anvisningar för bland annat delning och administrering av läkemedel, förvaring av nycklar till läkemedelsskåpet, läkemedel och läkemedelsavfall, rengöring av läkemedelsskåpet samt introduktion i läkemedelshantering. På verksamhetsstället genomförs ingen egentlig läkemedelsbehandling, förutom hantering av nödvändiga läkemedel som vissa klienter kan ha med sig till verksamheten

På Treklangens servicepunkt förvaras klienternas mediciner enligt instruktioner i låst medicinskåp.

All fastanställd personal på Treklangen har ansvar för läkemedelsbehandling. Fastanställd personal ska ha ett giltigt läkemedelslov och ett sådant initieras alltid när en person har anställts. Även i långvariga tidsbundna arbetsavtal förutsätts ett läkemedelslov.

En risk för genomförandet av en säker läkemedelsbehandling kan vara vikarier som saknar tillräcklig utbildning och nödvändiga behörigheter. Därför strävar Treklangen till att planera verksamheten på sådant sätt att det alltid finns minst en anställd med giltigt läkemedelslov i varje grupp.

4.5 Säkerhet gällande utrustning

För hanteringen av medicintekniska produkter har Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor utarbetat ett direktiv ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010). Anvisningen beskriver de centrala funktionerna för utrustningshantering och -säkerhet.

De medicintekniska produkterna ska vara säkra för klienter, användare och resten av personalen. Enligt lagen om medicintekniska produkter (719/2021) är en organisation skyldig att utse en ansvarsperson för professionella användare som ska säkerställa att verksamheten följer bland annat denna lag och bestämmelser som utfärdats med stöd av den. Vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn finns ansvarspersoner som är sakkunnig för medicintekniska produkter. Enhetschefen ansvarar för utrustning som finns på enheten, dessutom ska enheterna utnämna en utrustningsansvarig. Enhetschefen har ansvar över att personal är utbildad och kan använda utrustning som finns på enheten.

Utrustning upphandlas i enlighet med Helsingfors stads upphandlingsregler och anvisningar. Vid upphandlingen beaktas alltid expertis inom medicin och vårdarbete. Produktregistret Medusa köps in av HUS. Medicintekniker kontrollerar och registrerar nya produkter i detta system. Enheterna ansvarar för att registret är uppdaterat genom att göra inventarier per kalenderår samt genom nödvändiga överföringar och avskrivningar i realtid.

Medicintekniska produkter underhålls och kalibreras åtminstone på de tidpunkter som tillverkaren meddelat. Dessa tjänster produceras av Lääkintätekniikka och produktleverantörerna. Dessutom kan Stadsmiljösektorns underhållsenhet göra små reparationer i enlighet med användarserviceavtalet. De medicintekniska tjänsterna sparar uppgifter om produkternas livslängd i produktregistret.

Varje person som använder produkterna ska ha tillräcklig kompetens. Bland annat utrustningsleverantörerna, undervisningsskötare vid sjukhusen samt enheternas utrustningsansvariga undervisar hur man använder social- och hälsovårdsutrustningen. Dessutom har personalen tillgång till elektroniska kurser i Duodecims Oppiportti. Elektroniska pass för säkerställande av kompetens för och dokumentation av medicintekniska produkter införs stegvis våren 2026.

Fimeas uppgift är att övervaka att medicintekniska produkter och utrustning uppfyller kraven samt främja en trygg användning. I HaiPro-systemet finns en länk för anmälning direkt till Fimea. En kopia av det behandlade HaiPro-meddelandet och Fimeas meddelande skickas också till Medicintekniska tjänsterna laitevaarat@hus.fi när det är fråga om en anordning som ska registreras och ett produktfel och inte ett användarfel. Produkthanteringsteamet ger råd om apparater och förnödenheter på sote.laitetiimi@hel.fi

Arbetsenhetens utsedda ansvarsperson: Enhetschef samt personalen.

Det krävs ingen särskild kompetens för att använda utrustningen vid Treklangens servicepunkt. Utrustningstillverkarna ordnar den inledande genomgång som behövs när ny utrustningen tas i bruk, och personalen introducerar nyanställda att använda utrustningen på enheten. Handledning för klienternas hjälpmedel fås från polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning (kehitysvammapoliklinikka). Boende eller anhöriga sköter om klientens personliga hjälpmedel.

Treklangen följer anvisningen ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010). Vid behov ska chefen se till att varje arbetstagare kan använda den medicinska utrustning som finns på enheten och för ordnandet av nödvändig utbildning för arbetstagare.

Varje arbetstagare är skyldig att rapportera om behov av underhåll eller fel den observerat i utrustningen.

Arbetsenhetens utsedda ansvariga person: Hela personalen

Mer information sote.laitetiimi@hel.fi

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

Klientskap inom socialvårdstjänsterna kan inledas på olika sätt. Ett ärende kan inledas antingen genom personens egen kontakt (till exempel ansökan), en bedömning av servicebehovet som gjorts tillsammans med en anställd vid en annan tjänst eller baserat på en orosanmälan eller en barnskyddsanmälan, en anmälan om en äldre persons servicebehov som någon annan gjort eller någon annan kontakt på personens vägnar. Utifrån kontakten bedöms behovet av ett klientförhållande, och vid behov fattas beslut om till exempel att inleda en bedömning av behovet av socialvårdstjänster eller barnskydd, eller om att bevilja den ansökta servicen.

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

Behovet av vård och service bedöms tillsammans med klienten och vid behov hens familj, nära anhöriga eller lagliga företrädare. Bedömningar av servicebehov görs som gemensamt mångprofessionellt teamarbete. Utgångspunkten för bedömningen är personens egen uppfattning om sina resurser och hur dessa kan stärkas. Vid utredningen av servicebehovet läggs fokus på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmågan samt på möjligheterna till rehabilitering. Bedömningen av servicebehovet omfattar alla aspekter av funktionsförmågan: fysisk, psykisk, social och kognitiv funktionsförmåga. Dessutom beaktas riskfaktorer som förutser en försämring av funktionsförmågan inom de olika områdena, såsom, vacklande hälsa, dålig kost, otrygghet, brist på eller avsaknad av sociala kontakter eller smärta.

Socialtjänster beviljas till kommunens invånare utifrån en individuell bedömning av servicebehovet. Bedömningen av servicebehov ska inledas utan dröjsmål och slutföras utan onödig försening. I brådskande fall ska man agera omedelbart. I akuta situationer ska man även ordna tjänster för personer som tillfälligt vistas i kommunen. Tidsfrister har fastställts separat för:

- bedömning av servicebehov för personer med funktionsnedsättning (inom 7 vardagar),
- beslut om utkomststöd (i brådskande fall samma eller påföljande vardag, annars inom 7 dagar),
- Rätt till ett samtal med en socialarbetare eller socialhandledare för en klient som får utkomststöd (inom 7 vardagar).

Social- och hälsorådgivning samt handledning ges på nätet, på verksamhetsställen och per telefon.

Kundportalen Maisa är en del av klient- och patientdatasystemet Apotti, som är synlig för kunden och som kunden aktivt kan använda antingen som en mobilapplikation eller via en webbläsare på

www.maisa.fi. Maisa är en skyddad kanal genom vilken klienten kan se resultat, anteckningar och beslut som rör sig själv eller sitt minderåriga barns vård eller service.

Boendetjänster för personer med funktionsnedsättning ansöks via den egna socialarbetaren. Helsingfors stads funktionshinderrådgivning ger vägledning i situationer där klienten ännu inte har en utsedd socialarbetare.

Ansökan om arbets- eller dagverksamhet görs via klientens egen socialarbetare. Klienten kan besöka verksamhetspunkterna och önska ett specifikt ställe. Socialarbetaren gör en remiss via Apotti till funktionshinderservicens klienthandledningsgrupp, som behandlar remissen och sänder den vidare till arbets- och dagverksamheternas enhetschefer som behandlar den i Apotti. Klientens önskemål beaktas och en plats erbjuds från verksamhetspunkten om det finns lediga platser. I vissa fall får klienten vänta i kö på en ledig plats, eller erbjuds ett annat alternativ. Köerna granskas varje vecka.

5.2 Planering av klientens service

Behovet service bedöms tillsammans med klienten och vid behov hens familj, nära anhöriga eller lagliga företrädare. Bedömningar av servicebehov görs tillsammans i ett mångprofessionellt arbetsteam. Utgångspunkten för bedömningen är personens egen uppfattning om sina resurser och hur dessa kan stärkas, och för minderåriga beaktas även vårdnadshavarnas och/eller föräldrarnas åsikt om såväl de egna resurserna samt klientens situation. Vid utredningen av servicebehovet fokuseras på att återställa, upprätthålla och främja funktionsförmågan samt på möjligheterna till rehabilitering. Bedömningen av servicebehovet omfattar alla aspekter av funktionsförmågan. Dessutom beaktas riskfaktorer som riskerar försämring av funktionsförmågan.

Behovet av service dokumenteras i klientens personliga plan för daglig vård och service. Målet med planen är att hjälpa klienten att uppnå de mål som är satta för hens livskvalitet och funktionsförmåga. Genom planen följs förändringar i klientens servicebehov. Planen för daglig vård och service är ett dokument som kompletterar den service-/klientplan som har upprättats för klienten och används för att kommunicera förändringar i klientens servicebehov till serviceorganisatören. Planen uppdateras enligt överenskomna tidsintervaller eller när klientens funktionsförmåga/behov av hjälp/välmående förändras avsevärt.

Vid Treklangen utarbetas årligen en genomförandeplan tillsammans med klienten. Genomförandeplanen görs i klientdatasystemet Apotti. I genomförandeplanens diskussion utvärderar man tillsammans med klienten det som varit och planerar framtiden. I planen beaktas de viktigaste funktionerna för varje klients övergripande situation och konkreta mål ställs upp. I det dagliga arbetet beaktar man målsättningarna i klientplanen. En utsedd handledare har ansvar för att uppdatera planen. Planen ska göras inom tre månader från det att servicen påbörjats.

5.3 Praxis för dokumentation

Enligt lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården ska yrkesutbildad personal inom social- och hälsovården samt den assisterande personal som deltar i att ge service dokumentera i klienthandlingarna de uppgifter som är nödvändiga och tillräckliga för att säkerställa ordnandet, planeringen, genomförandet, uppföljningen och övervakningen av klientens service. Språket som används i klienthandlingarna ska vara tydligt och begripligt, och man får endast använda allmänt kända och godkända begrepp och förkortningar. Klienthandlingen ska upprättas och sparas utan dröjsmål.

Att lagra uppgifter om klienten är också nödvändigt för att kunna fatta beslut, göra planer och genomföra bedömningar. När de olika stegen i klientarbetet har dokumenterats tryggas rättssäkerheten inte bara för klienten utan också för arbetstagaren.

Vid Treklangen dokumenterar vi dagligen i samband med klientarbetet. Enhetens Apotti-stödperson ansvarar för att handleda den övriga personalen och för att ny information når fram i rätt tid. Varje medarbetare i enheten har genomgått de utbildningar som staden kräver gällande dokumentation.

5.4 Klientens självbestämmanderätt

Till social- och hälsovårdspersonalens uppgifter hör att respektera och stärka klienternas självbestämmanderätt samt bemöta klienterna väl och jämlikt. Varje klient ska oberoende av livssituation ha möjlighet till tillväxt och utveckling samt rätt till ett gott och värdigt liv. Klienten ska få information om tjänster och relevanta ärenden på ett förståeligt sätt och anpassat till hens ålder och nivå, samt stödas och uppmuntras till delaktighet i planering, beslutsfattande och genomförande. Ärenden som rör klienten ska behandlas och lösas så att man i första hand beaktar klientens bästa. Klienten ska skyddas från alla former av fysiskt och psykiskt våld, dålig behandling och utnyttjande. Inom sektorn finns direktivet TOIM027 ”Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla” (Gott bemötande av klienten och patienten samt förebyggande av kränkande behandling inom social- och hälsovårdssektorn).

På Treklangen planeras verksamheten mellan handledarna, med beaktande av klientens verksamhetsmål. Klientens egna åsikter, även avvikande åsikter, beaktas när det funderas på verksamhet. Dessa situationer dokumenteras noggrant i klientdatasystemet Apotti.

Rätt till självbestämmande är en grundläggande rättighet som tillhör alla och består av rätten till personlig frihet, integritet och trygghet. Den är nära förknippad med rätten till personlig integritet och skydd av privatlivet. Personlig frihet skyddar inte bara en individs fysiska frihet utan även hens rätt att fatta egna beslut och självbestämmande. Personalens uppgift är att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stöda hens deltagande i planeringen och genomförandet av servicen.

På Treklangen görs en plan för att stöda personens självständighet och självbestämmanderätt (s.k. plan för självbestämmanderätt). Planen görs i klientdatasystemet Apotti. Planen uppdateras vid behov, dock minst var sjätte månad. Planen görs tillsammans med klienten.

Klientens vård och omsorg baserar sig i första hand på frivillighet och ömsesidigt samförstånd. Servicen genomförs alltid utan att begränsa personens rätt till självbestämmande. Begränsningsåtgärder måste alltid ha en lagstadgad grund, och inom socialvården kan självbestämmanderätten endast begränsas när klientens eller andra personers hälsa eller säkerhet riskerar att äventyras. Åtgärder som begränsar självbestämmanderätten dokumenteras i ett beslut enligt gällande riktlinjer. Eventuella begränsande åtgärder genomförs enligt principen om mildaste möjliga begränsning och på ett säkert sätt som respekterar personens människovärde.

5.5 Klienternas och anhörigas delaktighet

Att stärka klienters delaktighet ökar välbefinnandet och ger möjlighet att utveckla tjänster som är mera användarvänliga. Sektorn tillämpar Helsingfors stads modell för delaktighet och interaktion vars fokus för åren 2023–2025 är att stärka kommuninvånarnas upplevelse av delaktighet, öka personalens kompetens inom delaktighet och beakta stadsbornas mångfald. Det är viktigt att klienterna känner sig hörda och att det finns lämpliga metoder och kanaler för detta. Klienterna ska alltid ha en aktiv roll i servicen och klientupplevelserna ska vara positiva. Metoder för delaktighet inkluderar bland annat mångsidig insamling av feedback av klienter, olika enkäter,

intervjuer, klientråd samt att inkludera erfarenhetsexperter och volontärer. Delaktighet innebär både att bli hörd i sin egen service och en möjlighet till funktionellt och socialt deltagande i närmiljön.

Treklangen håller regelbundet husmöten (minst 4 gånger per år). Det skrivs mötesprotokoll på lättsvenska samt med bildstöd från mötena. I mötena behandlas bland annat aktuella frågor, gemensamma överenskommelser samt planering av framtida evenemang, etcetera. Alla klienter har möjlighet att bli hörda under mötena. Detta säkerställs genom att man använder bilder som stöd för diskussionen på mötena. Utöver detta har vi även ett klientråd som träffas sex gånger i året och behandlar alla klienters ärenden. På enheten finns en postlåda, som är tillgänglig för alla klienter, var man kan framför de ärenden man vill behandlas under klientrådets möten.

Kontakt med anhöriga och samarbetspartner hålls vid behov genom olika kommunikationskanaler.

5.6 Feedbackkanaler och informationsanvändning

Det är möjligt att ge feedback på social- och hälsovårdstjänsterna via flera olika kanaler. Klienterna kan ge respons på olika sätt på verksamhetsställen och i digitala tjänster i olika skeden av servicestigen. Feedback och information om klientupplevelsen samlas bland annat in med hjälp av stadens gemensamma feedbacksystem, feedbackenheter och olika klientenkäter. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn uppmuntrar klienter och invånare att ge feedback och nya metoder införs för att göra det lättare för klienterna att delta i den vardagliga utvecklingen av servicen.

Feedback som kommit in från stadens gemensamma feedbacktjänst behandlas enligt Helsingfors stads servicelöfte inom fem vardagar och kommuninvånarna får svar per e-post.

Insamlingen av feedback utvecklas både inom servicen, sektorn och på nationell nivå. Målet för utvecklingen av klientfeedback är att alla klientgrupper ska kunna ge feedback på lika villkor. Feedbacken används för att utveckla verksamheten, i personalens fortbildning och som stöd för beslutsfattandet.

Lagen om tillsyn av social- och hälsovårdstjänster kräver att serviceproducenterna samlar in feedback samt publicerar utvecklingsåtgärder som genomförts på basis av feedbacken på offentliga hemsidan tre gånger om året. Inom Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningstjänstsektor publiceras information om utvecklingsåtgärder som vidtagits baserat på klientfeedback och deras uppföljning var tredje månad, i samma rapporteringscykel som utvecklingsåtgärder som vidtagits baserat på observationer från egenkontroll.

I samband med klientarbetet fås feedback på Treklangen även i vardagen. Klienterna och samarbetsparter lämnar också feedback per telefon, mejl och brev. Även studerande och inhoppare ger feedback. Om en klient eller anhörig/närstående är missnöjd med servicen har hen rätt att göra en anmärkning. Feedback kan även ges via stadens elektroniska feedbacksystem.

5.7 Social- och patientombud

Klienter som är missnöjda med servicen, bemötandet eller om behöver råd om sina rättigheter i social- och hälsovården eller småbarnspedagogiken kan kontakta social- och patientombudet. Även klienternas anhöriga, närstående, kommuninvånare samt samarbetsparter kan kontakta social- och patientombudet. Social- och patientombudets uppgift är rådgivning och handledning. Social- och patientombudet fattar inga beslut och tar inte ställning till medicinsk vård. Tjänsten är gratis.

På Treklangens anslagstavla finns kontaktuppgifterna till klientrådgivningen.

Klientrådgivning på telefonnumret 09 3104 3355
Skyddad e-post kan skickas via länken https://securemail.hel.fi
E-postadressen är sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postadressen är PB 6060, 00099 Helsingfors stad

Man kommer alltid överens om personliga möten på förhand. Mer information om social- och patientombudstjänsten finns på internetsidan på adressen https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/social-och-patientombud

5.8 Anmärkningar och klagomål

Klienter har rätt att göra en anmärkning om hur de blivit bemötta vid en av socialvårdens enheter eller i övrigt där socialvård har ordnats eller om bemötandet i företagshälsan.

Anmärkningen görs till en ansvarsperson eller ledande tjänsteinnehavare vid socialvårdsenheten. Anmärkningen formuleras fritt och begränsar inte klientens rätt att söka ändring. Man kan handleda klienten att göra en anmärkning på Helsingfors stads blankett Länk: Helsingfors blankettmall.

Att göra en anmärkning påverkar inte heller klientens rätt att anmäla ärendet till de myndigheter som övervakar socialvården. Enligt patientlagen 10 §: ”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 ärenden om patientskador ges även i andra sammanhang än vid anmärkningar. Enligt förvaltningslagen ska svar på en anmärkning ges utan onödigt dröjsmål. Klienten ska på begäran få veta den beräknade tiden för svar och svara på förfrågningar om handläggningens framsteg.

De brister som upptäcks baserat på anmärkningar och klagomål samt de utvecklingsåtgärder som vidtas baserat på dessa, ska dokumenteras och deras genomförande övervakas på samma sätt som de åtgärder som vidtas baserat på andra avvikelser.

6 Personal

Personalen på Treklangen är kompetent och svarar på de servicebehoven som klienter har. Vid planering och utvärdering av personaldimensioneringen beaktas klienternas funktionsförmåga och behov av hjälp, servicestrukturen, serviceproduktionen och tillgången till tjänsterna samt personalfaktorer och organiseringen av arbetet och eventuella skyldigheter enligt lag eller förordning om minimibemanning.

6.1 Förutsättningar för yrkesutövning och tillsyn

Kompetent och utbildad personal med tillräckliga yrkes- och språkkunskaper för att kunna sköta sina uppgifter och som har möjligheter till fortbildning för att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet, är avgörande för tjänsternas laglighet. De lagstadgade behörighetsvillkoren ska uppfyllas. Bestämmelser om att utöva socialvårdsyrken finns i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015). Legitimerade yrkesutbildade personer inom socialvården är socialarbetare, socionom, geronom och rehabiliteringsledare. Skyddade yrkesbeteckningar inom socialvården är närvårdare, hemvårdare och vårdare av utvecklingshämmade. Dessa yrkesutbildade personer inom socialvården ska likaså registrera sig i Valviras register över yrkesutbildade personer. Att utöva ett yrke inom social- och hälsovården förutsätter utbildning,

legitimering och registrering av Valvira samt tillräcklig yrkeskompetens och tillräcklig kunskap, och att personens hälsotillstånd och funktionsförmåga tillåter personen att utöva sitt yrke.

Enligt social-, hälsovårds- och räddningssektorns anvisningar kontrollerar arbetsgivaren före beslut om anställning att personen som ska anställas utöver examen även har registrerats vid Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

Tillräckliga språkkunskaper säkerställs under rekryteringsprocessen, vid behov kan ett språknivåtest genomföras av den sökanden för att bedöma om personen klarar av sina arbetsuppgifter. Helsingfors stad ordnar kurser för chefer, arbetsenheter och för dem som studerar finska.

Enhetschefen ansvarar för att det finns tillräckligt med personal och att personalen uppfyller de lagstadgade kraven. Den mängd personal som behövs beror på klienternas behov av hjälp, antalet klienter och verksamhetsmiljön. Då man anlitar vikarier ska man säkerställa ett tillräckligt stort antal yrkesutbildade personer, att behörighetskraven uppfylls och att en person som saknar nödvändig behörighet men är kompetent som vikarie handleds och övervakas i arbetsuppgifterna.

Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningsväsende har fastslagit behörighetskrav för yrkespersoner, som alltid anges i platsannonsen. Arbetstagarnas tillförlitlighet och deras lämplighet för arbetsuppgifterna bedöms vid rekryteringen. Det finns separata anvisningar för anställning av studerande som vikarier och om läroavtal. Helsingfors social- och hälsovårdstjänster gör också internationell etisk rekrytering, för vilken det finns separata anvisningar.

Från och med 1.1.2025 har serviceproducenter inom funktionshinderservice, skyldighet att be personen som anställs visa upp ett straffregisterutdrag när personen första gången anställs i eller utnämns till ett sådant arbets- eller tjänsteförhållande som under ett år varar sammanlagt i minst tre månader och som permanent och huvudsakligen omfattar assistans, stöd, vård eller omsorg av personer med funktionsnedsättning. Detsamma gäller då personen första gången tilldelas dessa uppgifter.

Enhetschefen ansvarar för utredningen av personalens brottsliga bakgrund och är skyldig att vid behov påvisa en utredning. För att kunna väljas till en tjänst eller ett tjänsteförhållande krävs att personen i fråga har visat upp det ombedda straffregisterutdraget till arbetsgivarens representant (enhetschef). Om ett straffregisterutdrag inte finns att tillgå när en offentlig serviceproducent tillsätter en tjänst eller anställer någon, ska valet vara villkorligt och bekräftas först när ett utdrag har visats upp. Straffregisterutdraget som begärs för att undersöka brottshistorik får inte vara äldre än sex månader.

6.2 Personalstyrka, -struktur och -resurser

Personalplaneringens syfte är att rätt antal lämpliga personer alltid arbetar i rätt uppgifter på servicepunkterna. Genom personalplanering säkerställs att enheterna har tillgång till en lämplig mängd av den kompetens som behövs samt att behovet av personalutveckling och personalkostnader kan förutses.

Personalstyrka och -struktur		
Yrkesbeteckning	Antal	Dimensionering (fylls i om den har fastställts)
Handledare (YH)	7	
Handedare (Närvårdare)	9	

Arbetslivstränare	1	
Chef för serviceenhet	1	
Läroavtalsstuderande	1	
Totalt	19	

6.3 Introduktion och säkerställande av kompetens

Personalens kompetens består utöver grundläggande yrkeskunskaper och vidareutbildning bland annat av lärande på arbetsplatsen och introduktion samt professionell dokumentation. Arbetsgivaren måste se till att fast personal och vikarier får tillräcklig introduktion. Ansvarig för genomförandet av introduktionen är enhetens ansvarsperson, men hela enheten deltar i introduktionen av den nya anställda.

Kompetensbehoven ska systematiskt kartläggas och förutses, så att kompetensutvecklingen och vidareutbildning riktas mot behoven i arbetsuppgifterna. Enhetens ansvariga person ska se till att personalen får tillräcklig introduktion, kompetensutveckling och att lagkrav följs i fråga om dokumentation. Dessutom har den yrkesutbildade personen en skyldighet att upprätthålla och utveckla den kunskap och de färdigheter som krävs för yrkesutövning samt att sätta sig in i förordningar och bestämmelser om sin yrkesfärdighet. Enhetschefen ska se till att personalen har tillräckliga möjligheter till fortbildning. Organisationen är skyldig att ta fram de lagstadgade uppgifterna om fortbildning. I Helsingfors samlas informationen in i Onni-systemet.

För sektorns personal ordnas interna utbildningar i klient- och patientsäkerhet, till exempel relaterade till rapportering av riskhändelser och brister. Dessutom har personalen tillgång till webbkurser i patient- och klientsäkerhet. Utöver allmänna utbildningar erbjuds kurser om infektioner, läkemedelsbehandling, förebyggande av olyckor och bemötande av klienter.

Treklangens servicepunkt har gjort upp en enhetsspecifik inskolningsplan samt en introduktionsmapp som finns i Treklangens gemensamma teams-kanal. Ur personalen utses alltid en person som ansvarar för att introducera en nyanställd enligt introduktionsplanen. Arbetstagarna uppmuntras att gå olika kurser, antingen lagstadgade eller frivilliga, för att stärka kompetensen.

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Serviceproducenten ska ha en plan för att stöda arbetshälsan och arbetshälsan ska redas ut exempelvis genom enkäter. I egenskap av organisatör fäster Helsingfors stad vikt vid personalens välmående, förmåga att locka och behålla arbetskraft inom tjänsterna. För att stöda arbetsvälmåendet erbjuds personalmotion, kultur- och motionsförmåner, omfattande företagshälsovårdstjänster samt arbetshandledning. Dessutom finns det i nätverket Oppiva omfattande paket för att stöda personalens arbetsvälmående. Helsingfors stad har också tydliga strukturer för att stöda och bedöma en persons arbetsförmåga samt för omplacering när en person inte längre kan fortsätta i sina tidigare arbetsuppgifter, till exempel till följd av en olycka eller sjukdom. Inom social- och hälsovården används en modell för tidigt stöd-samtal, och det är enhetschefens ansvar att ordna samtalet med arbetstagaren.

En bra personalupplevelse är ett av de centrala målen för social-, hälsovårds-, och räddningssektorn. Personalens delaktighet i beredningen av ärenden samt att lyssna på personalens erfarenheter i olika processer, utveckling och beslutsfattande är viktigt för en god personalupplevelse. På Treklangen har en samarbetsansvarig. Den samarbetsansvarigas period är två år innan det hålls ett nytt val. Till den samarbetsansvarigas uppgifter hör bland annat att

vid behov delta i riskbedömningar, arbetarskyddsundersökningar vid enheten, arbetsplatsutredningar för företagshälsovården, säkerhetsrundor, samarbetsforum och hantering av säkerhetsavvikelser. Samt att följa upp belastning och riskfaktorerna och i första hand informera chefen om dessa och att föra dem till arbetsenhetens möte för behandling.

På Treklangen hålls regelbundna, minst en gång i veckan, personalmöten, där protokoll skrivs och finns tillgängliga i Treklangen gemensamma teams-kanal. Regelbunden behandling av samarbetsfrågor i arbetsenheterna säkerställs genom att ha dessa frågor som en stående punkt på agendalistan för personalmöten.

Arbetssäkerheten upprätthålls genom att säkerställa en tillräcklig personal (både kvantitativt och kvalitativt), rätt kompetens, att utrustningen är i gott skick samt handledning för att använda dem ges. Dessutom används information från de rapporter som medarbetare registrerar om säkerhetsavvikelser för att utveckla verksamheten och för att identifiera och förutse risker. Säkerhetsavvikelser och identifierade risker registreras i systemet Työsuojelupakki. Työsuojelupakki är ett verktyg för ledningen, cheferna och arbetarskyddsorganisationen för att hantera, utveckla och följa upp arbetssäkerheten. Med Työsuojelupakki kan man göra och behandla anmälningar om olycksfall i arbetet och säkerhetsincidenter. Säkerhetsavvikelser omfattar identifierade incidenter, riskfaktorer samt hot- och våldssituationer. För att anmäla säkerhetsavvikelser krävs inga användaruppgifter eller inloggning.

Anmälan görs alltid när säkerheten och hälsan i arbetet äventyras, även i närapå situationer. Med Työsuojelupakki kan man bedöma faror i arbetssäkerheten, administrera säkerhetsinformation genom att lagra dokument som är väsentliga för arbetssäkerheten och som stöd för ledningen och beslutsfattandet utarbeta rapporter och statistik om olycksfall i arbetet, säkerhetsincidenter samt utvärdering av risker.

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

Lagen om smittsamma sjukdomar skyddar klienter mot vissa smittsamma sjukdomar och ökar därmed klientsäkerheten. Enhetschefen hänvisar arbetstagare till företagshälsovården innan anställningen inleds, vid företagshälsovården säkerställs att skyldigheterna enligt smittskyddslagen uppfylls.

I lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016) ingår 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.

Personer i anställnings- och läroavtalsförhållanden vaccineras av företagshälsovården. Studerandehälsovården handhar vaccinationsskyddet för praktikanter. I andra fall ges vaccinationerna på den egna hälsostationen.

Om den anställda inte tillhandahåller en utredning eller inte vill ta vaccin, hänvisar chefen hen till företagshälsovårdaren. Social-, hälsovårds- och räddningssektorns ledning rekommenderar att personal inom bland annat hemvården, hemsjukhuset och hemservicen för barnfamiljer sköter sitt vaccinationsskydd, även om vaccinationsskyldigheten enligt lagen om smittsamma sjukdomar inte gäller för arbete som utförs i klientens hem. Det rekommenderas särskilt att personal inom social- och hälsovården tar säsongsinfluensavaccinet årligen, eftersom barn, äldre och multisjuka hör till riskgruppen för säsongsinfluensa. Ett omfattande vaccinationsskydd bland personalen ökar klientsäkerheten.

Enligt smittskyddslagen (1227/2016) § 55, som trädde i kraft den 1 mars 2017, ska arbetsgivaren av sina anställda kräva tillförlitliga uppgifter som visar att personen inte lider av tuberkulos i andningsorganen, detta i syfte att skydda klienter. Utredningen ska också krävas av praktikanter och andra motsvarande personer som arbetar på arbetsplatsen utan anställning.

Hälsogranskningarna ska gälla anställda vid socialvårdens eller hälsovårdens enheter samt alla anställda som arbetar inom vård av barn under skolåldern. Mer information finns på personalsidan på intranätet, i THL:s publikation ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi (2017)” samt på arbetshälsoinstitutets webbplats.

Enligt lagen om smittsamma sjukdomar är alla salmonellainfektioner allmänfarliga smittsamma sjukdomar. Enligt 56 § i lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016) ska arbetsgivaren kräva tillförlitliga uppgifter som visar att en person som jobbar med livsmedelsrisker inte lider av salmonellainfektion. Ett intyg utfärdas efter hälsokontrollen. Mera anvisningar finns på intranätet samt THL:s hemsidor.

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

7.1 Verksamhetsmiljö

Treklangen är beläget på tredjevåningen i ett höghus i Kånala. Verksamhetens utrymmen hålls i ”kontorslandskap” som fått små renoveringar för att bättre passa verksamhetens behov. Treklangen har gemensamma utrymmen för klienterna, såsom matsal, korridorer och grupprum. Grupprummen kan ändras om enligt behov. Personalen har tillgång till kontor och kök. Klienterna och personalen har egna klädskåp. Sammanlagt är totalytan 1021,5m2. Nära finns många parker och grönområden som används flitigt inom verksamheten.

7.2 Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen

I enlighet med 2§ i hälsoskyddslagen är verksamhetsutövaren skyldig att identifiera risker som orsakar hälsoskada i sin verksamhet och övervaka de faktorer som påverkar dessa (egenkontroll). Verksamhetsutövaren ska systematiskt förebygga uppkomsten av hälsoskador. Enhetens lokaler påverkas av kemiska och mikrobiologiska föroreningar samt av fysiska förhållanden, såsom inomhustemperatur och fukt, buller (ljudmiljö), ventilation (luftkvalitet), strålning och belysning.

Riskfaktorer i kopplade till verksamheten granskas årligen. Servicepunktens klienter är personer vars hälsotillstånd och immunförsvar kan vara nedsatt vilket medför särskilda risker, exempelvis vid utbrott av olika epidemier.

Trots små renoveringar uppfyller lokalerna inte behoven inom Treklangens klientarbete alla gånger. Treklangen är beläget i ett höghus där andra företag har sin verksamhet. I närområdet finns det små industrier som kan orsaka en risk samt närbelägna stora vägar.

Fastighetens disponent ansvarar för planering av fastighetsservice. Personalen kommunicerar med disponenten och fastighetsskötare om de upptäcker brister, detta görs i angivna datasystem.

7.3 Miljöarbete

Miljöarbetet inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn styrs av bland annat lagstiftning, social- och hälsovårdsministeriet, stadstrategin och stadens program, såsom programmet för hållbar utveckling inom sektorn. Målen omvandlas till sektorns egna åtgärder genom ekonomiplanering och verksamhetsplaner samt sektorns program för hållbar utveckling. Att minska miljöbelastningen är en del av varje arbetstagare arbete och yrkeskompetens. Lokaler, transporter, samt material- och energiförbrukning är viktiga aspekter att beakta för miljön och för att minska miljöbelastningen.

Treklangens servicespunkt har ett eget ekostödsteam. Staden och sektorn erbjuder utbildning och stöd för ekostödpersonerna.

I enlighet med avfallslagen (646/2011) ska framför allt mängden och skadligheten av det avfall som uppkommer minskas i all verksamhet. Aktörerna ska identifiera, sortera och förvara avfallet på rätt sätt och lämna in det på en lämplig mottagningsplats.

Med kemikaliesäkerhet avses förvaring, användning och säker förstöring av riskmärkta ämnen. Det är viktigt för arbetsplatsens anställda och klienter att identifiera och utvärdera farliga kemikalier och minimera eventuella risker i samband med hantering av dem. Det är viktigt att alla känner till var informationsblad, skyddsutrustning och bekämpningsmedel finns och hur man använder dem på rätt sätt. Om personalen använder städkemikalier i sitt arbete ska de känna till hur de används på ett säkert sätt och var informationsbladen om kemikalierna finns. Skadliga kemikalier ska förvaras säkert och utom räckhåll för klienterna. Ansvaret för förvaring av skadliga och farliga kemikalier beskrivs i egenkontrollplanen. Detaljerad information om förvaringsplatsen antecknas inte i planen som publiceras.

Enhetschefen på Treklangen, eller annan utsedd personal på enheten, ansvarar för att upprätta den lagstadgade kemikalieförteckningen och uppdatera den årligen. Information, anvisningar och blanketter gällande kemikaliesäkerhet finns samlat på intranätet för Social-, hälsovårds- och räddningssektorn: Tjänster och stöd - Hållbart Helsingfors - Kemikaliesäkerhet.

På Treklangens verksamhetsställe läggs det i vardagen vikt vid användning av återvunnet material, till exempel i pysselmaterial, minskning av matsvinn vid inköp för mathantering samt följs sorteringsanvisningar.

På Treklangen har alla avdelningar egna sorteringspunkter. Med hjälp av stödbilder och personals handledning kan även klienter känna igen, sortera och förvara på rätt plats. På Treklangen sorteras och förs till rätt insamlingsställen (blandavfall, bioavfall, plast, glas, metall, energiavfall, papper, kartong). Vid verksamheten och nyanskaffningar beaktas principerna för hållbar utveckling och Helsingfors stads anvisningar. Treklangen har en skild plan för avfallshantering.

7.4. Enhetens tekninska lösningar

Treklangen har säkerhetsanordning via Everon.

7.5 Stödtjänster och underleverans

Service som produceras genom underleverantörer ska uppfylla de krav som ställs på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet. För service som produceras med underleverantörer ingås avtal med serviceproducenterna. Samarbetsförhandlingar med serviceproducenterna ordnas regelbundet. I upphandlingar följer man lagen om offentlig upphandling och koncession.

Helsingfors stad har med hjälp av sakkunskap ingått avtal om stödtjänster som används på Treklangen. Vid upphandling anlitas Helsingfors stads avtalsparter. I oklara situationer kontaktar Treklangen Helsingfors stads upphandlingsexperter och upphandlingarna görs i samarbete med dem.

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn erbjuder olika stödtjänster för att underlätta det dagliga arbetet i verksamheten. Stöd kan fås både för lokal-, kontors-, transport- och logistiktjänster samt städ-, mat-, redskaps-, reparations- och underhållstjänster.

Treklangen hyr sina verksamhetsutrymmen av Konalaterra och det sköts via Helsingfors stads Tilapalvelut. Helsingfors stads Tilapalvelut svarar för förvaltningen av de lokaler som sektorn

använder. Uppgifterna omfattar också koordinering av små reparationsprojekt och tjänster för användare. Tilapalvelut ansvarar för hyrningen av lokaler för sektorns bruk, interna hyror och rapporteringen kring lokalerna. Tilapalvelut för ett lokalregister och sköter om alla avtal som berör sektorns lokaler (till exempel hyres-, el- och bilplatsavtal). Förändringar i lokalerna anmäls alltid till Tilapalvelut för uppdatering i lokalregistret.

Servicepunkten anlitar bland annat följande stödtjänster: städtjänster, medicintekniska tjänster, matservice, transporttjänster samt Tilapalvelut.

7.5.1 Transporter

Treklangen köper de transporttjänster som klienterna behöver inom verksamheten. Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor bekostar grupptransporter av sina klienter som ordnas med stöd av funktionshinderservicelagen, specialomsorgslagen och socialvårdslagen. Denna service ska uppfylla de krav som ställs på innehåll, kvalitet och klientsäkerhet.

För de Helsingfors klienter som behöver färdtjänst ordnas transporten med taxibilar eller invataxi bilar, detta kan ske i form av gruppkörning eller individuell transport, detta baseras på varje klients individuella behov. Transporten sker huvudsakligen med enhetens egna bilar och chaufförer. För de Helsingfors klienter som kan åka kollektivtrafik bekostar enheten ett busskort för resor mellan hemmet och enheten. Klienter från andra välfärdsområden ordnar respektive välfärdsområde antingen färdtjänst med taxi eller betalar busskort för resor mellan egna hemmet och enheten.

7.5.2 Måltidstjänster

Treklangen erbjuder lunch som inkluderar kaffe och är avgiftsbelagd. Avgifterna följer Helsingfors stads riktlinjer baserade på lag. Maten levereras av restaurang Rosmariini. Klienter kan ta med eget mellanmål om det behövs, i så fall ska livsmedelssäkerheten beaktas vid transport och förvaring. Klienter och personal äter i restaurangen, förutom några undantag där klienterna får varm mat levererat från Rosmariini upp till enheten. Produkterna genomgår en mottagningskontroll och de uppmätta temperaturerna samt eventuella undantag anges på de blanketter som reserverats för ändamålet.

8 Uppföljning av egenkontroll

Det hör till alla chefers arbete att leda egenkontrollen. Genom att följa upp egenkontrollen säkerställs också att uppgifter hanteras i enlighet med lagen och att avtal följs. Egenkontrollplanen gås igenom och uppdateras i samarbete mellan enhetens ledning och personal, alltid när verksamheten förändras eller minst en gång i året. På så sätt säkerställer man att egenkontrollen blir en del av det dagliga arbetet och att personalen använder egenkontrollplanen som stöd för att garantera kvalitet och säkerhet samt för att identifiera och förebygga risker. Enheten Laadun ja valvonnan tuki stöder social- och hälsovårdsenheterna att utarbeta egenkontrollplaner. Servicehelheterna följer upp att verksamheten stämmer överens med planerna för egenkontroll.

8.1 Rapportering

Enhetsspecifik information om behoven av att utveckla servicekvaliteten och klientsäkerheten fås från olika källor och informationssystem. Genomförandet av enhetens egenkontroll samt avvikelser och de utvecklingsåtgärder som vidtagits baserat på dessa beskrivs i egenkontrollplanen. Olycks- och farohändelser samt brister rapporteras och behandlas i ledningsgrupper. Rapportinformation behandlas även i uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerhet samt i sektorns tillsynsgrupp.

I enlighet med tillsynslagen ska organisatörer och producenter av social- och hälsovårdstjänster tre gånger om året på sina webbplatser offentliggöra rapporter om observationer och utvecklingsåtgärder inom egenkontrollen. Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar enhetligt fyra gånger om året. Rapporteringsuppgifter behandlas även i uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerhet samt i sektorns tillsynsgrupp.

8.2 Godkännande av planen

Godkännandet av serviceenhetens egenkontrollplan sker alltid av ansvarspersonen vid enheten i fråga samt av dennas närmsta chef, dvs. en chef på följande nivå inom organisationen.

8.3 Arkivering och kommunikation

Undertecknade egenkontrollplaner skickas till sektorns dokumentförvaltning. Undertecknare är enhetschefen och dennes närmsta chef. Dessutom sänds ett exemplar av planerna för egenkontroll i elektronisk form till sektorns kommunikationsenhet, som offentliggör planen på stadens webbplats.

Vid Treklangen finns egenkontrollplanen även tillgänglig i pappersformat på anslagstavlan i A-trappans entré.

Datum

24.4.2026

Underskrifter

_____ Cherie Lundström _____

Vammaispalvelujen päällikkö, Aino Jussila Chef för serviceenhet, Cherie Lundström

Helsinki

Helsingfors stad
Social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Social- och hälsovårdstjänster

Adress och kontaktuppgifter:
PL 6000,
00099 Helsingfors stad

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