Helsingfors

Plan för egenkontroll för mödra- och barnrådgivningsbyråer 2026

Innehåll

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL 4

SAMMANFATTNING AV ENHETENS EGENKONTROLLPLAN 5

1 Serviceproducent 7
1.1. Beskrivning av servicen 7
1.2. Uppgifter om enheten 8
1.2.1 Verksamhetsenhetens uppgifter 8
1.2.2 Södra mödra- och barnrådgivningsbyrån 9
1.2.3 Östra mödra- och barnrådgivningsbyrån 9
1.2.4 Norra mödra- och barnrådgivningsbyrån 9
1.2.5 Västra mödra- och barnrådgivningsbyrån 9

2 Verksamhetsprinciper och värden 9

3 Riskhantering 11
3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning 11
3.2 Beredskap 11
3.3 Dataskydd, informationssäkerhet och fullgörande av ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna 12

4 Klient- och patientsäkerhet 13
4.1 Personalens anmälningsplikt i fråga om missförhållanden inom social- och hälsovården 14
4.1.1 Identifiering och rapportering av missförhållanden och farliga situationer 14
4.1.2 Behandling och rapportering av missförhållanden och farliga situationer 15
4.2 Utredning av missförhållanden som omfattar allvarliga farliga situationer 16
4.3 Tillgodoseende av klienternas och patienternas välfärd, hälsa och säkerhet i vardagen 17
4.3.1 Främjande av välfärd och hälsa 17
4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis 18
4.4 Läkemedelsbehandling 19
4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och genomförande av läkemedelsbehandling 19
4.5 Säkerhet för medicintekniska produkter 19

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd 20
5.1 Att söka sig till tjänsterna och tidsfrister för tillgång till service 20
5.2 Planering av klientens och patientens tjänst eller vård 21
5.3 Dokumentation 21
5.4 Klientens och patientens självbestämmanderätt 22
5.5 Klienters, patienters och närståendes delaktighet 22
5.6 Responskanaler och utnyttjande av klientrespons 23
5.7 Social- och patientombudet 24
5.8 Anmärkningar och klagomål 24

6 Personal 24
6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen 24
6.2 Antal anställda samt personalens struktur och tillräcklighet 25
6.3 Inskolning och säkerställande av kompetens 26
6.3.1 Inskolning 26
6.3.2 Utvecklingssamtal 26
6.3.3 Utbildning 26
6.4 Arbetshälsa och säkerhet 26
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar 27

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster 27
7.1 Verksamhetsmiljö 27
7.3 Miljöarbete 28
7.4 Tekniska lösningar i anknytning till lokaler 28
7.5 Stödtjänster och underentreprenad 28
7.5.1 Transport 29
7.5.2 Måltidsservice 29

8 Uppföljning av egenkontrollen 30
8.1 Rapportering 30
8.2 Godkännande av planen 30
8.3 Kommunikation 30
8.4 Arkivering 30

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Mödra- och barnrådgivningsbyråer
KORT BESKRIVNING AV ENHETENS TJÄNSTER OCH KLIENTER/MÅLGRUPP	Rådgivningstjänster enligt 15 § i hälso- och sjukvårdslagen erbjuds alla gravida kvinnor, familjer som väntar barn och barn under skolåldern och deras familjer. Servicen är frivillig och gratis. Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den förebyggande och hälsofrämjande verksamheten inom hälso- och sjukvården. I Helsingfors finns 20 rådgivningsbyråer och man kan välja den som passar bäst. Rådgivningsbyråerna anlitas årligen av mer än 43 000 barn och deras familjer och närmare 6 000 gravida och deras eventuella partner. Alla rådgivningsbyråer erbjuder både mödra- och barnrådgivningstjänster. Till våra tjänster hör också en enhet för efterkontroll vid förlossning, telefonservice och en rådgivningsbyrå för papperslösa och asylsökande. Enligt statsrådets förordning 338/2011 är välfärdsområdena skyldiga att erbjuda alla familjer planmässiga rådgivningsbyråtjänster på en enhetlig nivå. Tjänsterna baserar sig på noggrant genomförda periodiska hälsoundersökningar och hälsorådgivning, där man beaktar individernas och familjernas behov. Mödrarådgivningen ordnar minst nio hälsoundersökningar (inkl. en omfattande hälsoundersökning) för familjer som väntar sitt första barn, och två hälsoundersökningar efter att barnet har fötts. Omföderskor erbjuds minst åtta hälsoundersökningar (inkl. en omfattande hälsoundersökning) under graviditeten och två efter att barnet har fötts. Två av hälsoundersökningarna är läkarundersökningar, som även innehåller träff med en hälsovårdare eller barnmorska (databasen NEUKO). På barnrådgivningen följer vi upp och stöder tillväxten och utvecklingen hos barn under skolåldern och diskuterar frågor som familjen funderar på. Barnrådgivningen erbjuder minst 15 hälsoundersökningar (inkl. omfattande hälsoundersökningar), av vilka nio utförs under barnets första levnadsår. Fem av hälsoundersökningarna vid barnrådgivningen är läkarundersökningar som också omfattar hälsovårdarens andel. Hälsorådgivning enligt barnets ålder och utvecklingsnivå samt familjens individuella behov och att främja trygghet är en viktig del av alla möten (databasen NEUKO). Barnet får vaccinationer på barnrådgivningen enligt det nationella vaccinationsprogrammet. På rådgivningsbyrån arbetar hälsovårdare och läkare. Hälsovårdarna arbetar inom enheten Tjänster för barnfamiljer och läkarna som arbetar på rådgivningsbyrån kommer från Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken. Rådgivningsbyråns övriga tjänster för barnfamiljer beskrivs i sektorns andra egenkontrollplaner. Vi samarbetar med andra yrkespersoner inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn samt med yrkespersoner inom fostran och utbildning. Förebyggande hälso- och sjukvårdstjänster för barn under skolåldern inom förskoleundervisning ordnas på barnrådgivningen i enlighet med 15 § i hälso- och sjukvårdslagen. Barn i förskoleundervisningen har även enligt lagen om elev- och studerandevård rätt till elevvårdstjänster, vilket innebär åldersanpassade rådgivnings-, psykolog- och kuratorstjänster.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Enhetens ansvarsperson och personal följer kontinuerligt den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll. Enheten rapporterar

	tre gånger om året om uppföljning och korrigerande åtgärder i samband med egenkontrollen som en del av den övergripande egenkontrollen för Barnfamiljers hälsa och välfärd samt Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar offentligt om iakttagelser inom egenkontrollen för social- och hälsovårdstjänsterna på webbplatsen hel.fi.
ENHETENS ANSVARSPERSONER OCH PERSONALSTRUKTUR	Monica Lindberg fungerar som enhetschef för mödra- och barnrådgivningsbyråerna. Ansvarspersoner för den medicinska verksamheten är överläkare Minna Vihla och ledande överläkare Ulrika Winqvist. Under enhetschefen arbetar överskötare vid fyra underenheter, två Apotti-koordinatorer och en applikationsexpert. Under de fyra överskötarna arbetar elva avdelningsskötare, och under avdelningsskötarna arbetar 260 hälsovårdare, tolv närvårdare och två sakkunniga hälsovårdare.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS EGENKONTROLLPLAN

ENHETENS NAMN	Mödra- och barnrådgivningsbyråer
KORT BESKRIVNING AV ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER/MÅLGRUPP	Rådgivningsbyråtjänsterna som avses i 15 § i hälso- och sjukvårdslagen erbjuds alla gravida, familjer som väntar barn och alla barn under skolåldern samt deras familjer. Servicen är frivillig och gratis. Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den förebyggande och hälsofrämjande verksamheten inom hälso- och sjukvården. I Helsingfors finns 20 rådgivningsbyråer och man kan välja den som passar bäst. Rådgivningsbyråerna anlitas årligen av mer än 43 000 barn och deras familjer och närmare 6 000 gravida och deras eventuella partner. Alla rådgivningsbyråer erbjuder rådgivningstjänster för såväl mammor som barn. Till våra tjänster hör också en enhet för efterkontroll vid förlossning, telefonservice och en rådgivningsbyrå för papperslösa och asylsökande. Enligt statsrådets förordning 338/2011 är välfärdsområdena skyldiga att erbjuda alla familjer planmässiga rådgivningsbyråtjänster på en enhetlig nivå. Servicen grundar sig på återkommande och noggranna hälsoundersökningar samt hälsorådgivning, där individernas och familjernas behov beaktas. Mödrarådgivningen ordnar minst nio hälsoundersökningar (inklusive en omfattande hälsoundersökning) för familjer som väntar sitt första barn, och två hälsoundersökningar efter att barnet har fötts. Omföderskor erbjuds minst åtta hälsoundersökningar (inklusive en omfattande hälsoundersökning) under graviditeten och två efter att barnet har fötts. Två av hälsoundersökningarna är läkarundersökningar, som även innehåller träff med en hälsovårdare eller barnmorska (databasen NEUKO). På barnrådgivningen följer vi upp och stöder tillväxten och utvecklingen hos barn under skolåldern och diskuterar frågor som familjen funderar på. Barnrådgivningen erbjuder minst femton hälsoundersökningar (inklusive omfattande hälsoundersökningar), av vilka nio görs under barnets första levnadsår. Fem av hälsoundersökningarna på barnrådgivningsbyrån är

	läkarkontroller, som även inkluderar en träff med en hälsovårdare. Hälsorådgivning enligt barnets ålder och utvecklingsnivå samt familjens individuella behov och att främja trygghet är en viktig del av alla möten (databasen NEUKO). På rådgivningsbyrån får barnet vaccineringar enligt det nationella vaccinationsprogrammet. På rådgivningsbyrån arbetar hälsovårdare och läkare. Hälsovårdarna arbetar inom enheten Tjänster för barnfamiljer och läkarna som arbetar på rådgivningsbyrån kommer från Hälsostationer och internmedicinska polikliniken. Rådgivningsbyråns övriga tjänster för barnfamiljer beskrivs i sektorns andra egenkontrollplaner. Vi samarbetar med övriga yrkespersoner inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn och yrkespersoner inom fostrans- och utbildningssektorn. På rådgivningsbyrån ordnas förebyggande hälso- och sjukvårdstjänster enligt 15 § i hälso- och sjukvårdslagen, för barn under skolåldern som deltar i förskoleundervisningen. Barn i förskoleundervisningen har även enligt lagen om elev- och studerandevård rätt till elevvårdstjänster, vilket innebär åldersanpassade rådgivnings-, psykolog- och kuratorstjänster.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Enhetens ansvarsperson och personal följer kontinuerligt den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll. Enheten rapporterar tre gånger om året om uppföljning och korrigerande åtgärder i samband med egenkontrollen som en del av den övergripande egenkontrollen för Barnfamiljers hälsa och välfärd samt Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar offentligt om iakttagelser inom egenkontrollen för social- och hälsovårdstjänsterna på webbplatsen hel.fi
ENHETENS ANSVARSPERSONER OCH PERSONALSTRUKTUR	Monica Lindberg fungerar som enhetschef för mödra- och barnrådgivningsbyråerna. Ansvarspersoner för den medicinska verksamheten är överläkare Minna Vihla och ledande överläkare Ulrika Winqvist. Under enhetschefen arbetar fyra överskötare, två Apotti-koordinatorer och en applikationssakkunnig. Under de fyra överskötarna arbetar elva avdelningsskötare, och under avdelningsskötarna arbetar 260 hälsovårdare, tolv närvårdare och två sakkunniga hälsovårdare.

1 Serviceproducent

1.1. Beskrivning av servicen

Rådgivningstjänster enligt 15 § i hälso- och sjukvårdslagen erbjuds alla gravida kvinnor, familjer som väntar barn och barn under skolåldern och deras familjer. Servicen är frivillig och gratis. Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den förebyggande och hälsofrämjande verksamheten inom hälso- och sjukvården. I Helsingfors finns 20 rådgivningsbyråer och man kan välja den som passar bäst. Rådgivningsbyråerna anlitas årligen av mer än 41 000 barn och deras familjer och närmare 6 600 gravida och deras eventuella partner. Alla rådgivningsbyråer erbjuder både mödra- och barnrådgivningstjänster. Till våra tjänster hör också en enhet för efterkontroll vid förlossning, telefonservice och en rådgivningsbyrå för papperslösa och asylsökande.

Enligt statsrådets förordning 338/2011 är välfärdsområdena skyldiga att erbjuda alla familjer planmässiga rådgivningsbyråtjänster på en enhetlig nivå. Tjänsterna baserar sig på noggrant genomförda periodiska hälsoundersökningar och hälsorådgivning, där man beaktar individernas och familjernas behov.

Mödrarådgivningen ordnar minst nio hälsoundersökningar under graviditeten (inkl. en omfattande hälsoundersökning) för familjer som väntar sitt första barn och två hälsoundersökningar efter att barnet har fötts, varav en görs som hembesök. Familjeträning ordnas i första hand för familjer som väntar sitt första barn i samarbete med HUS. Omföderskor erbjuds minst åtta hälsoundersökningar (inkl. en omfattande hälsoundersökning) under graviditeten och två efter att barnet har fötts. Två av hälsoundersökningarna är läkarundersökningar, som även innehåller träff med en hälsovårdare (databasen NEUKO).

På barnrådgivningen följer vi upp och stöder tillväxten och utvecklingen hos barn under skolåldern och diskuterar frågor som familjen funderar på. Barnrådgivningen erbjuder minst 15 hälsoundersökningar (inkl. omfattande hälsoundersökningar), av vilka nio utförs under barnets första levnadsår. Fem av hälsoundersökningarna vid barnrådgivningen är läkarundersökningar som också omfattar hälsovårdarens andel. Med beaktande av åldersnivån diskuterar vi vid alla undersökningar med barnet och barnets föräldrar om familjens livssituation och mående samt om familjens resurser och frågor som de funderar på. Hälsoundersökningen omfattar nödvändiga undersökningar. Hälsorådgivning enligt barnets ålder och utvecklingsnivå samt familjens individuella behov och att främja trygghet är en viktig del av alla möten (databasen NEUKO). Barnet får vaccinationer på barnrådgivningen enligt det nationella vaccinationsprogrammet.

På rådgivningsbyrån arbetar hälsovårdare och läkare. Läkarna som arbetar på rådgivningsbyrån kommer från Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken och hälsovårdarna arbetar inom sektorns enhet tjänster för Barnfamiljers hälsa och välfärd. Rådgivningsbyråns övriga tjänster för barnfamiljer beskrivs i sektorns andra egenkontrollplaner. Vi samarbetar med andra yrkespersoner inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn samt med yrkespersoner inom fostran och utbildning. Förebyggande hälso- och sjukvårdstjänster för barn under skolåldern inom

förskoleundervisning ordnas på barnrådgivningen i enlighet med 15 § i hälso- och sjukvårdslagen. Barn i förskoleundervisningen har även enligt lagen om elev- och studerandevård rätt till elevvårdstjänster, vilket innebär åldersanpassade rådgivnings-, psykolog- och kuratorstjänster.

1.2. Uppgifter om enheten

Serviceproducenter

Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor
Familje- och socialtjänster
Barnfamiljers hälsa och välfärd
Mödra- och barnrådgivningsbyråer
Hälsovårds- och missbrukartjänster
Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken
Centraliserade tjänster
Läkare vid mödra- och barnrådgivningsbyråerna

1.2.1 Verksamhetsenhetens uppgifter

Sibeliusgatan 14, 02600 Helsingfors
PB 6100, 00099 Helsingfors stad

Verksamhetsenhetens ansvariga chef

Monica Lindberg
Chef för mödra- och rådgivningsbyråerna
Tfn 09 310 583 52
monica.lindberg@hel.fi

Kontaktuppgifter och ansvarspersoner för den medicinska verksamheten:

Andra linjen 4 a, 00530 Helsingfors
PB 6050, 00099 Helsingfors stad

Ulrika Winqvist
Ulrika Winqvist, ledande överläkare, Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken, centraliserade tjänster
Tfn 040 538 61 89, ulrika.winqvist@hel.fi

Minna Vihla
Överläkare, Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken, centraliserade tjänster, läkare vid mödra- och barnrådgivningsbyråerna
Tfn 040 643 22 44, minna.vihla@hel.fi

Underenheter:

1.2.2 Södra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Heidi Långström-Karhapää
Överskötare
Tfn 09 310 667 22
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

1.2.3 Östra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Kirsi Otronen
Överskötare
Tfn 310 531 07
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

1.2.4 Norra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Erja Huttunen
Överskötare
Tfn 310 504 28
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

1.2.5 Västra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Arja Erma
Överskötare
Tfn 310 240 47
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

2 Verksamhetsprinciper och värden

Helsingfors stads vision inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn är ”Vi skapar välfärd, hälsa och säkerhet åt helsingforsarna genom samarbete och stark kompetens.”

Helsingfors stad svarar för att ordna social- och hälsovårdstjänsterna i sitt område. Vårt mål är att ombesörja lagenliga, högklassiga och trygga tjänster för invånarna antingen som egna tjänster eller genom att skaffa dem av privata serviceproducenter som köpta tjänster eller med servicesedel.

Helsingfors stads gemensamma värden är invånarorientering, miljövänlighet, rättvisa, jämlikhet, resurshushållning, säkerhet, delaktighet och deltagande samt företagarvänlighet. Värdena och de etiska principerna är en del av en

organisationskultur som syns i personalens verksamhet och beteende. Helsingfors stads värden gås igenom vid inskolningen av nyanställda.

Mödra- och barnrådgivningsbyråerna ordnar hälsoundersökningar för gravida personer och barn under skolåldern enligt hälso- och sjukvårdslagen, statsrådets förordning om rådgivningsverksamhet, skol- och studerandehälsovård samt förebyggande mun- och tandvård för barn och unga (380/2009, 338/2011) och THL:s rekommendationer. Vårt mål är att trygga **rättvisa och jämlika tjänster** för stadens invånare.

Mödrarådgivningens uppgift är att svara på vårdbehoven under graviditeten och barnsängstiden. Målet är att trygga ett normalt graviditetsförlopp, den gravidas och hela familjens välbefinnande, att barnet föds friskt och att stärka föräldraskapet. Syftet är att förebygga störningar under graviditetstiden, identifiera störningar i ett tidigt skede och hänvisa till vård.

Målet med barnrådgivningen är att förbättra barnens och familjernas hälsa och välbefinnande och utjämna hälsoskillnaderna mellan familjerna. Barnrådgivningens uppgift är att kontrollera och stödja barnens uppväxt och utveckling och konstatera eventuella avvikelser i ett tidigt skede samt hänvisa till undersökningar och vård. Det är viktigt att stödja föräldraskapet och tidig växelverkan.

Vår verksamhet är **klientorienterad.** Klienten kan välja den rådgivningsbyrå som passar hen bäst. I hälsorådgivningen och innehållet i hälsoundersökningarna beaktar vi familjens individuella behov. Klienten kan delta i gruppfamiljeträning på distans, och det första besöket under graviditeten kan ordnas på distans om klienten så önskar. Besöket för ett sex månader gammalt barn kan ordnas som ett grupprådgivningsmöte. Vi erbjuder ytterligare besök enligt individuella behov. Klienterna kan kontakta yrkespersoner genom att skicka ett meddelande i Maisa, via chatten eller per telefon (återuppringning). Stadsbornas **delaktighet** syns i utnyttjandet av klientresponsen.
Vår service är **ekonomisk och säker**. Patient- och klientsäkerheten är en central faktor som styr vår verksamhet. Vi ger akt på vår personals kompetens, arbetshälsan och arbetarskyddet. Vår verksamhet är **miljövänlig**: Vi sorterar avfall, de anställda använder cyklar och kollektivtrafik på resor mellan arbetsplatserna.

Välfärdsområdets sjukvårdstjänst enligt hälso- och sjukvårdslagen ingår inte i de tjänster som ges av rådgivningsbyråerna, och för att smittorisken för andra som besöker rådgivningen ska vara så liten som möjligt kan man inte komma till rådgivningen om man är sjuk. Vi samarbetar med andra yrkespersoner inom hälso- och socialvården.

3 Riskhantering

3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning

Riskbedömning är en lagstadgad uppgift (arbetarskyddslagen 738/2002), och den närmaste chefen ansvarar för att genomföra den. Riskdömningen är en process där arbetsgivaren och arbetstagarna tillsammans identifierar och bedömer risk- och belastningsfaktorerna på arbetsplatsen. En ordentligt gjord riskbedömning minskar person- och materialskadorna på arbetsplatsen, ökar arbetshälsan samt förbättrar arbetets effektivitet och produktivitet. Riskbedömningen på arbetsplatsen är den bästa och effektivaste formen av proaktivt arbetarskydd. Med hjälp av bedömningen av risker kan arbetsplatserna systematiskt identifiera och bedöma de risk- och belastningsfaktorer som förekommer på arbetsplatsen och göra arbetsplatserna tryggare.

Mödra- och barnrådgivningsbyråerna använder det elektroniska systemet Arbetarskyddsbacken för att bedöma riskerna. I Arbetarskyddsbacken kan arbetstagarna anmäla säkerhetsavvikelser i fråga om arbetarskyddet. Anmälningar i Arbetarskyddsbacken följs upp på chefsnivå och vid behov ingriper vi genast i dem. Riskbedömningen görs underenhetsspecifikt minst varje år och alltid när det sker större ändringar i arbetsmiljön och arbetet. Resultaten av riskbedömningen behandlas vid personalmöten, och åtgärder planeras utifrån de bedömda riskerna. En risk bedöms på basis av sannolikheten för och de uppskattade konsekvenserna av den. De planerade åtgärderna bedöms regionalt.

3.2 Beredskap

Lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) förutsätter att Helsingfors stad ska förbereda sig på störningssituationer och undantagsförhållanden genom beredskapsplaner som vi gör på förhand samt genom andra åtgärder, och att vi i beredskapen säkerställer att servicen fortsätter.

Handlingskort för olika krissituationer har utarbetats för enheterna. Rådgivningsbyråerna och familjecentren ordnar trygghetsvandringar varje år, där vi går igenom praktiska åtgärder i farliga situationer och övar utrymningssäkerhet tillsammans med personalen. Familjecentren har våningsansvariga med uppgiften att svara för utrymningen av den egna våningen, om undantagssituationen kräver det. Vid beredskapen för undantagssituationer samarbetar vi med andra arbetstagargrupper, till exempel Aulapalvelut (aulatjänsterna). Vid eventuella driftsstörningar i vardagen, såsom el- eller vattendistributionsavbrott, är det viktigt att personalen och klienterna informeras effektivt. I informeringen utnyttjas till exempel enheternas e-postlistor och Teams-kanaler.

3.3 Dataskydd, informationssäkerhet och fullgörande av ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna

Helsingfors stad samlar in personuppgifter i olika register enligt uppgifternas användningsändamål. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn behandlar vi klient- och patientuppgifter för att den personuppgiftsansvariga ska kunna fullgöra sin lagstadgade skyldighet, det vill säga ordna hälso- och socialvård. Social- och hälsovårdssektorn ansvarar för registerföringen av de journalhandlingar som uppstått i den egna verksamheten i enlighet med personuppgiftslagen.

De som deltar i vården av en patient eller i anslutande uppgifter får hantera journalhandlingar endast i den omfattning som deras arbetsuppgifter och ansvar förutsätter. Rätten för dem som arbetar vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård att använda uppgifterna i journalhandlingar ska anges detaljerat. Ett elektroniskt patientdatasystem ska inbegripa ett system för kontroll av användarrättigheterna. Med hjälp av kontrollsystemet kan varje användare tilldelas sådana användarrättigheter till journalhandlingarna och de olika funktionerna i patientdatasystemet som motsvarar användarens arbetsuppgifter. Den som använder elektroniska patientdatasystem ska specificeras och identifieras så att användaren verifieras på ett entydigt sätt. (Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar 298/2009.) Chefen beviljar rätt till användning av patient- och klientjournalhandlingar. Anteckningar som görs i Helsingfors stads register för offentlig hälso- och sjukvård överförs i enlighet med de nationella bestämmelserna till patientdataarkivet Kanta.

Chefen ser till att en anställd som inleder en ny uppgift får inskolning i anvisningarna för informationssäkerhet och dataskydd samt i den specialkompetens som behövs i den anställdas egna arbetsuppgifter. När den anställda börjar arbetet förbinder hen sig att följa anvisningarna. De anställda är skyldiga att genomföra utbildningen DigiABC om dataskydd och ett dataskyddsprov. Hälsovårdarna har också gått Kanta-webbutbildningarna Utlämnande av uppgifter inom social- och hälsovården samt Verksamhetsmodeller för Patientdatalagret som fördjupar kompetensen i synnerhet om utlämnande av uppgifter inom hälso- och sjukvården och om verksamhetsmodellerna för patientdatalagret.

Personalen är insatt i och utbildad i identifiering av klienten och i att sköta dataskyddet både på mottagningen och i telefon. Vid varje mottagning kontrolleras klientens identitet från ett officiellt dokument, om den anställda inte har identifierat klienten tidigare. För identifiering på mottagningen godkänns ett officiellt identitetskort, pass, körkort, FPA-kort med foto, studiekort med foto eller uppehållstillståndskort med foto. Om klienten inte har något av ovan nämnda kort med foto, kan hen identifieras med två olika frågor som gäller hens ärende. När en klient ringer till staden och frågar om ett ärende som gäller hen själv, ska hen identifieras innan man börjar behandla hens ärende (två identifieringsfrågor). Om uppringarens identitet förblir oklar eller om det annars inte finns tillräcklig säkerhet om rätten att få uppgifter, hänvisas hen att använda Maisa. Vid användning av Maisa identifierar sig klient starkt. Föräldrarnas vårdnad och/eller rätt att få information säkerställs också på mottagningen. Uppgifterna om vårdnad i Apotti kommer från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas system och uppgifterna om vårdnaden kontrolleras från Apotti.

Om klienten vill granska logguppgifterna eller få hälso- och sjukvårdsanteckningar som gäller hen själv, ska hen göra det genom en skriftlig begäran. Begäran om att skicka/kontrollera journalhandlingarna görs elektroniskt Begäran om klientuppgifter | Helsingfors stad. På mottagningen kan rådgivningens hälsovårdare endast skriva ut uppgifter om barnets vaccineringar och tillväxt, och mödrarådgivningen kan endast skriva ut bladet med graviditetsuppföljning.

Klienten kan ge någon annan rätt att uträtta ärenden på hens vägnar antingen direkt i Maisa eller genom att lämna in en fullmakt till social- och hälsovårdens verksamhetsställe. En fullmakt som getts i Maisa gäller endast ärenden som sköts via Maisa. En skriftlig fullmakt krävs alltid för att kunna uträtta ärenden å någon annans vägnar per telefon eller på social- och hälsovårdens verksamhetsställe. Den som ger fullmakten kan själv bestämma hur omfattande rättigheter hen ger. Att sköta ett barns eller en anhörigs ärenden på hälsostationen | Helsingfors stad

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

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

4 Klient- och patientsäkerhet

Patient- och klientsäkerheten främjas och korrigeras på sektornivå vad gäller till exempel kompetens inom läkemedelsbehandling, bekämpning av infektioner i samband med vård, dokumentering av vård och klientarbete, regionalt samarbete och den fysiska miljön. Patient- och klientsäkerheten utförs i arbetets vardag, så vi strävar efter att identifiera utvecklingsbehov och risker som en del av verksamheten. Vid identifieringen av risker och missförhållanden strävar vi efter att identifiera och observera proaktivt, så att nödvändiga åtgärder kan vidtas innan oönskade händelser inträffar. De anställda anmäler missförhållanden, farliga händelser eller hot om sådana som de upptäckt till sin chef.

Behandlingen av farliga situationer, upptäckta missförhållanden och tillbud omfattar att ta upp dem till diskussion, registrera, analysera och rapportera dem samt att vidta nödvändiga åtgärder. På verksamhetsställena ligger ansvaret för riskhanteringen och utnyttjandet av erhållen information hos cheferna och inom verksamheten ligger ansvaret hos cheferna och direktörerna. De anställda ansvarar för att identifiera

missförhållanden i det vardagliga arbetet, reagera på dem och informera ledningen. Chefen ansvarar för att skapa praxis som stöd för genomförandet av klient- och patientsäkerhetsarbetet. Hanteringen av farliga situationer och missförhållanden omfattar en öppen och konstruktiv diskussion med de anställda, klienten och vid behov med den anhöriga. Ett öppet och konstruktivt diskussionsklimat stöder byggandet av en god säkerhetskultur i arbetsenheterna. Ifall en skada leder till allvarliga följder som eventuellt kräver ersättning informeras klienten eller de anhöriga om hur ersättning kan sökas.

Enheten för utvecklingstjänster inom förvaltningen stöder cheferna och personalen i den tekniska användningen av systemen, utnyttjandet av information från systemen, stärkandet av personalens kompetens genom utbildningar och lyfter fram observationer som kräver behandling av anmälningar samt strävar efter att identifiera fenomen som förutsätter utveckling. Samtidigt stöds användningen och utvecklingen av en modell för utredning av allvarliga farliga situationer.

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

4.1.1 Identifiering och rapportering av missförhållanden och farliga situationer

Enligt 29 § i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) ska en person som ingår i personalen eller som arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som underleverantör underrätta ansvarspersonen för tjänsteenheten 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. Cheferna informerar i början av anställningsförhållandet alla anställda om deras anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården och påminner vid behov om skyldigheten när missförhållanden upptäcks.

Den anställda kan upptäcka ett missförhållande inom hälso- och sjukvården som ska anmälas antingen själv i sitt klientarbete eller på basis av respons som hen fått av klienten. Anställda anmäler de missförhållanden, farliga händelser eller hot om detta inom hälso- och sjukvården som de observerat via det elektroniska system som används (HaiPro). Som den första personen som upptäcker ett potentiellt hot eller en missförhållande är den anställda skyldig att förhindra att ytterligare skada uppstår och vidta nödvändiga korrigerande åtgärder.

HaiPro är ett digitalt verktyg för rapportering av farliga situationer som äventyrar klient- och patientsäkerheten. En anställd som upptäckt en farlig situation, till exempel en läkemedelsavvikelse eller ett avbrott i vård- och servicekedjan, gör anmälan via HaiPro-systemet. För att göra en anmälan krävs inga användaruppgifter och ingen inloggning. Den som gör en HaiPro-anmälan om en farlig situation gör anmälningen med beaktande av omständigheterna vid tidpunkten för situationen, de faktorer som

inverkar på att situationen uppstått samt möjligheterna att förhindra att situationen upprepas. Alla anställda kan göra en HaiPro-anmälan om en situation som hen observerat och som äventyrar patient- eller klientsäkerheten (farlig situation eller tillbud) via en länk på intranätet.

4.1.2 Behandling och rapportering av missförhållanden och farliga situationer

Säkerhetsincidenter anmäls och behandlas via styrsystemet (HaiPro). Systemet producerar också samlad information för behandlingen av faror och andra säkerhetsincidenter. En systematisk och snabb behandling av alla avvikelser i teamen ökar klient- och arbetssäkerheten. Vid uppföljningen av egenkontrollen utnyttjas rapporter från HaiPro-systemet. Rapporteringen grundar sig på konfidentiell och icke-skuldbeläggande anmälan och behandling av farliga situationer.

Cheferna behandlar inkommande anmälningar om säkerhetsincidenter. Till behandlingen av anmälan hör att gå igenom situationen tillsammans med de berörda parterna, bedöma risken för missförhållanden eller hotfulla situationer, identifiera orsakerna till händelsen, vidta nödvändiga åtgärder för att förebygga eller undanröja missförhållandet, den farliga situationen eller hotet om detta, registring samt rapportering. En ny HaiPro-anmälan styrs till enhetens chef eller hens vikarie för behandling, som ska inledas inom en vecka. Handläggaren ska se till att det finns en vikarie i systemet under frånvaro. Nya anmälningar skickas per e-post till handläggaren. Meddelandena läses varje dag och en bedömning görs gällande hur brådskande behandlingen är. Ärenden som kräver omedelbara åtgärder behandlas genast. Anmälan ska kvitteras som färdigbehandlad inom två månader.

Utöver den tekniska behandlingen av anmälan diskuteras utvecklingsåtgärder regelbundet vid gemensamma teammöten. Vid rådgivningens teammöten tar avdelningsskötarna upp den egna arbetsenhetens anmälningar om farliga situationer till behandling minst en gång i månaden och åtgärder som enskilda anmälningar gett upphov till alltid när händelserna är aktuella. På motsvarande sätt behandlar överläkarna de farliga situationen som inträffat i den egna enheten med personalen.

Vi överför alla anmälningar om situationer som orsakat allvarlig skada för klienten eller patienten till en högre nivå. Till en högre nivå kan överföras ärenden som man vill att ska behandlas mer omfattande än vid arbetsenheten eller som har ett betydande informationsvärde på bredare nivå. När handläggaren på den högre nivån har fått anmälan bedömer hen vilket som är rätt forum för behandling av den överförda anmälan. Läget och utvecklingsåtgärderna i fråga om patient- eller klientsäkerheten behandlas vid möten på chefs-, överskötar- och ledande överläkarnivå tre eller fyra gånger om året. Anmälningar som medför förändringar av verksamhetspraxis behandlas alltid när det är aktuellt. Uppmärksamhet ägnas åt att de olika arbetsenheterna informeras om de förändringar i verksamhetspraxis som gjorts till följd av gängse praxis och farliga situationer.

Ledningsgruppen och/eller den utvidgade ledningsgruppen för tjänsterna behandlar HaiPro-rapporterna (och de genomförda utvecklingsåtgärderna) minst en gång per år och anmälningar som orsakar förändringar i verksamhetspraxisen alltid när det är aktuellt. Uppmärksamhet ägnas åt att man internt inom tjänsterna samt mellan liknande verksamhet informerar om de förändringar som gjorts med anledning av god praxis och farliga situationer. Ledningsgruppen/personalkommittén för

servicehelheterna behandlar HaiPro-rapporterna (inklusive genomförda utvecklingsåtgärder) minst en gång om året.

Uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerheten behandlar sektorns HaiPro-rapporter (inklusive genomförda utvecklingsåtgärder). Sektorns personalkommitté gör HaiPro-rapporteringen varje år. Förvaltningens utvecklingstjänster stöder cheferna och personalen i den tekniska användningen av HaiPro och användningen av information som kommit in genom systemet, ordnar utbildningar för att stärka kompetensen samt lyfter fram observationer som kräver åtgärder som kommit upp genom anmälningarna. Samtidigt stöds ibruktagandet och utvecklingen av en modell för utredning av allvarliga farliga situationer. Utvecklingsstödet har administratörsansvaret för HaiPro.

	Behandlingsforum: **Det egna teamet**		Behandlingsforum: **Ledningens möten inom mödra- och barnrådgivningsverksamheten**	
	Behandlingsfrekvens	Ansvarsperson	Behandlingsfrekvens	Ansvarspersoner
HaiPro	Efter händelsen, senast inom en månad	avdelningsskötare eller överskötare samt överläkare	Tre gånger om året	chef Monica Lindberg och ledande överläkare Ulrika Winqvist
Arbetarskyddsbacken	Efter händelsen, senast inom en månad	avdelningsskötare eller överskötare samt överläkare	Tre gånger om året	chef Monica Lindberg och ledande överläkare Ulrika Winqvist

4.2 Utredning av missförhållanden som omfattar allvarliga farliga situationer

Allvarliga farliga situationer där klienten har orsakats eller kan ha orsakats betydande skada eller märkbar permanent skada eller en klients hälsa eller säkerhet allvarligt äventyrats styrs till behandling enligt modellen för utredning av allvarliga farliga situationer. Vi kan också ta med sådana allvarliga farliga situationer i utredningen där avvikelser har upptäckts i flera skeden eller där flera aktörer har deltagit i det som inträffat. HaiPro-systemet styr hur allvarlig behandlingen av situationen är och hur den behandlas i enlighet med detta. Enheterna får vid behov stöd i utredningen av allvarliga farliga situationer från förvaltningens enhet Stöd för kvalitet och tillsyn. HaiPro-systemet gör det möjligt för dig att anmäla anonymt. Vi säkerställer behövligt stöd för personalen (t.ex. krishjälp) i undersöknings- och utredningssituationer i samarbete med företagshälsovården och i akuta krissituationer eventuellt från social- och krisjouren.

För mer detaljerade utredningar av allvarliga farliga situationer har avdelningen i enlighet med patient- och klientsäkerhetsstrategin ett förfarande och en

utredningsprocess som beskrivs i en separat policy (TOIM028, Utredning av allvarliga incidenter för att utveckla patient- och klientsäkerheten inom Helsingfors social- och hälsovårdssektor). Särskild uppmärksamhet ägnas åt utvecklingen av verksamheten utifrån utredningen av farliga situationer.

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

4.3.1 Främjande av välfärd och hälsa

Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den förebyggande och hälsofrämjande verksamheten enligt lagen. Rådgivningstjänsterna produceras i enlighet med Institutet för hälsa och välfärds program för periodiska undersökningar. Rådgivningstjänsterna riktas till ärenden för personer som behöver särskilt stöd eller tilläggsstöd genom att komplettera de periodiska undersökningarna med extra besök. Förebyggande rusmedelsarbete genomförs i enlighet med 2 § i lagen om organisering av det förebyggande rusmedelsarbetet (523/2015). Enligt lagen omfattar förebyggande rusmedelsarbete förebyggande av skador som orsakas av alkohol, tobak, narkotika och andra ämnen som används i berusningssyfte eller av penningspel.

Målet med mödrarådgivningen är att trygga den gravida personens och fostrets hälsa och välfärd, främja de blivande föräldrarnas och hela familjens hälsa och välfärd samt främja en sund och trygg utvecklingsmiljö för det kommande barnet. Målet är också att främja folkhälsan samt förebygga och upptäcka avvikelser i en regelbunden graviditet. Mödrarådgivningen strävar efter att så tidigt som möjligt identifiera problem under graviditeten och att klienten hänvisas till behövlig multiprofessionell hjälp, stöd och vård. Mödrarådgivningarna erbjuder tidigt och riktat stöd för att förebygga marginalisering och minska hälsoskillnaderna.

Barnrådgivningens uppgift är att främja hälsan och välfärden hos barn under skolåldern och deras familjer. Målet med barnrådgivningens verksamhet är att minska skillnaderna i hälsa mellan familjerna. Barnrådgivningen följer och främjar barnets fysiska, psykiska och sociala tillväxt och utveckling. Barnrådgivningen stöder föräldraskapet bland annat i en trygg, barnorienterad fostran och i god omsorg om barnet samt i skötseln av familjerelationerna. Rådgivningen strävar efter att så tidigt som möjligt upptäcka behoven av särskilt stöd hos barnfamiljer och att ordna ändamålsenligt stöd och hjälp. På rådgivningen får barnet vaccinationer som ingår i det nationella vaccinationsprogrammet. . (https://thl.fi/sv/teman/barn-unga-och-familjer/social-och-halsovardstjanster/modra-och-barnradgivning). Rådgivningarna följer Institutet för hälsa och välfärds rekommendationer. Amningshandledning och näringsrådgivning är en väsentlig del av mödra- och rådgivningsarbetet.

Tilläggsdelen av statsandelen för främjande av hälsa och välfärd, det vill säga HYTE-koefficienten, är ett incitament enligt vilket en del av statsandelen till kommunerna bestäms enligt deras arbete för att främja välfärd och hälsa. Målet är att säkerställa att arbetet för att främja hälsa och välfärd fortsätter aktivt i kommunerna.

De HYTE-koefficienter som uppföljs på rådgivningen är täckningen av den första dosen av MPR-vaccin (mässling, röda hund, påssjuka), utredning av behovet av stöd

för dem som uteblir från barnrådgivningens 4-årskontroller, handledning i levnadsvanor för personer som insjuknat i graviditetsdiabetes och som senare i livet löper ökad risk att insjukna i typ 2-diabetes samt miniintervention i samband med alkoholkonsumtion.

4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis

I vård- och serviceplanerna ska man vid enheterna inom social- och hälsovården beakta de skydds- och försiktighetsåtgärder som förebygger spridning av allmänfarliga och övervakningspliktiga smittsamma sjukdomar enligt lagen om smittsamma sjukdomar bland klienter, anställda, anhöriga och besökare. Statistikföringen, övervakningen, konsultationshjälpen och smittspårningen av smittsamma sjukdomar har koncentrerats till Helsingfors stads enhet för epidemiologisk verksamhet.

På enheten följs bestämmelser, rekommendationer och anvisningar gällande nationell hygienpraxis. Verksamhetens natur på enheterna avgör vilken hygiennivå som krävs. Inom alla social- och hälsovårdstjänster ska personalen följa anvisningen Sedvanliga försiktighetsåtgärder och andra hygienanvisningar eller aktuella anvisningar som finns på sektorns intranät. Hygienskötare, den epidemiologiska verksamheten och infektionsläkare ger konsultationshjälp.

Det finns möjlighet att tvätta händerna och att använda handsprit vid alla enheter både för de anställda och klienterna. Åtgången av handsprit inom social- och hälsovårdstjänsterna är en av de indikatorer som används för att följa upp patientsäkerheten. Rådgivningsbyråerna iakttar god handhygien. Handsprit används när vi kommer till arbetet och före vi går därifrån, före och efter varje klientkontakt samt före vi tar på skyddsutrustning och efter att vi tagit av den. Vi tvättar händerna med tvål och vatten när de är synligt smutsiga och desinficerar dem efter tvätten. Förutsättningen för god handhygien är att vi vid mottagningsarbetet inte använder ringar, aktivitetsarmband, klockor, smycken, nagellack eller gel- eller strukturnaglar.

Personalen vid mödra- och barnrådgivningen använder arbetskläder som en del av hygienen. I vårdarbetet använder vi inte långärmad klädsel och ärmens längd får inte vara längre än till underarmen. Arbetskläderna kan skyddas med separata skyddskläder för engångsbruk. Lagar som tillämpas på arbetskläder Inom social- och hälsovårdssektorn tillämpas utöver stadens anvisningar även bestämmelserna i det kommunala tjänste- och arbetskollektivavtalet (kapitel VI 2 §), arbetarskyddslagen (Arbetarskyddslagen 738/2002, 15 § 1 mom.), arbetsavtalslagen (2 kap. 3 §) och tjänsteinnehavarlagen (3 kap. 14 §, 4 kap. 20 §).

Undersöknings- och behandlingsutrustning som återanvänds rengörs med ytdesinfektionsmedel mellan varje klient. Av säkerhetsskäl ska arbetstagaren använda skyddshandskar under rengöringen.

4.4 Läkemedelsbehandling

4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och genomförande av läkemedelsbehandling

Genomförandet av läkemedelsbehandling styrs av flera lagar, förordningar och bestämmelser som reglerar social- och hälsovården samt av myndighetsanvisningar. De lagar och förordningar samt myndighetsdirektiv och -anvisningar som gäller verksamheten och läkemedelsbehandlingen inom hälso- och sjukvården har samlats i Helsingfors stads handbok för säker läkemedelsbehandling, Turvallisen lääkehoidon opas (TOIM024). En säker läkemedelsbehandling är en viktig del av klient- och patientsäkerheten. Säker läkemedelsbehandling omfattar läkemedelssäkerhet och medicineringssäkerhet. Med läkemedelssäkerhet avses läkemedelspreparatens säkerhet, som omfattar läkemedlens farmakologiska egenskaper, kunskap om dem och tillverkning av hög kvalitet. Med medicineringssäkerhet avses säkerheten i processen för läkemedelsbehandling, det vill säga användning av läkemedel och genomförande av läkemedelsbehandling. Begreppet omfattar även medicineringsfel.

Social- och hälsovårdsministeriets guide Säker läkemedelsbehandling (2021) ger riktlinjer för bland annat principerna enligt vilka läkemedelsbehandlingen genomförs, därtill hörande ansvarsfördelning och de minimikrav som varje enhet där det ges läkemedelsbehandling måste uppfylla. Social- och hälsovårdssektorns stående anvisning Säker läkemedelsbehandling uppdaterades 2022. Rådgivningen följer läkemedelsbehandlingsplanen som uppdateras varje år. Planen har utarbetats utgående från den stående anvisningen Säker läkemedelsbehandling och fastställs av sektorns ledning.

Enheternas planer för läkemedelsbehandling uppdateras med ett års mellanrum eller när enheten upptäcker väsentliga behov av att ändra anvisningarna. Den läkare som ansvarar för enhetens verksamhet, direktören för hälso- och missbrukartjänster, godkänner läkemedelsvårdsplanerna med sin underskrift. Varje verksamhetsställe har också en egen specifik läkemedelsbehandlingsplan. Godkända läkemedelsbehandlingsplaner förvaras i enheterna. Hälsovårdarna på rådgivningsbyråerna ska gå utbildningarna i läkemedelsbehandling (LOVe-utbildningar) vart femte år.

4.5 Säkerhet för medicintekniska produkter

Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor har utarbetat en anvisning för hanteringen av medicintekniska produkter och rapporteringen av farliga situationer inom social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna (Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla, TOIM010).

Enheternas chefer och utnämnda utrustningsansvariga ansvarar för att man på enheten agerar i enlighet med anvisningarna och på ett sätt som främjar patientsäkerheten. De apparater och den utrustning som används inom hälso- och sjukvården ska vara trygga för klienterna eller patienterna och personalen. Lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010) förpliktigar verksamhetsenheter inom hälso- och sjukvården att utse en yrkesmässig användare som ansvarar för att verksamheten följer lagen och de föreskrifter som getts med stöd

av den. Ansvarspersoner för produkter för hälso- och sjukvården ska dessutom utses för varje verksamhetsenhet. Linjeledningen ansvarar för att utse och utbilda ansvarspersoner för sina enheter samt följa upp verksamheten.

Utbildning i användningen av produkter för social- och hälsovården ges av bland annat produktleverantörerna, undervisningsskötarna samt enheternas utrustningsansvariga samt HUS Medicinteknik för utrustningsregistrets del. Produktteamet inom stödtjänsternas partnerskapstjänster ansvarar för styrningen och anvisningarna för produkterna och koordinerar den periodiska servicen och den årliga inventeringen av produkterna som gäller hela sektorn.

Fimeas uppgift är att övervaka att produkter och utrustning inom hälso- och sjukvården uppfyller kraven samt främja en trygg användning. På Fimeas webbplats finns bland annat ett elektroniskt verktyg för anmälning av farliga situationer, med vilket användare kan anmäla farliga situationer som de observerat i användning av produkter eller utrustning till Fimea. En yrkesmässig användare ska meddela om farliga situationer som orsakats av en medicinteknisk produkt eller utrustning och som beror på produktens eller utrustningens egenskaper, brister eller störningar i dess prestanda, otillräcklig märkning, eller en otillräcklig eller felaktig bruksanvisning eller användning. I HaiPro-systemet finns en länk för anmälning direkt till Fimea.

Ansvarspersoner för produkter för hälso- och sjukvård: Rådgivningsbyråernas avdelningsskötare och ansvarspersonerna för produkter, linjeledningen ansvarar för att utse ansvarspersonerna. De medicinska produkterna för hälso- och sjukvården underhålls systematiskt och proaktivt.

Anställda som använder rådgivningsbyråns produkter ska ha genomgått utbildning för produktpass. Med hjälp av produktspasset dokumenteras personalens kunnande och inskolningen i ~~a~~användningen av produkterna säkerställs.

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

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

Målet är att producera rådgivningstjänster i enlighet med lagarna, de nationella anvisningarna och rekommendationerna. Den nationella förordningen fastställer tidpunkten för hälsoundersökningarna och vid behov görs ytterligare besök. Behovet av stöd för en klient som uteblivit utreds genom att kontakta familjen. Klienten kan söka sig till rådgivningens tjänster genom att kontakta rådgivningens centraliserade enhet per telefon (återuppringning) eller via chatten. Klienter som är registrerade hos rådgivningsbyrån kan också ta kontakt med rådgivningsbyråns hälsovårdare genom att lämna ett meddelande i Maisa samt boka, flytta eller avboka tider via Maisa. Tillgången till mottagningstider och vård mäts med talet T3.

5.2 Planering av klientens och patientens tjänst eller vård

Klientens vård- och servicebehov och plan registreras tillsammans med klienten i klientdatasystemet i enlighet med registreringsanvisningarna och lagstiftningen. Planeringen av vården är kontinuerlig och den uppdateras vid behov. Utgångspunkten för planeringen av vården är rådgivningens processbeskrivningar, och utöver dessa beaktas klientens behov individuellt. Klienten instrueras att läsa uppgifterna som registreras om besöket i tjänsten MittKanta eller i Maisa. Dessutom är mödrarådgivningskortet under graviditeten en viktig informationskanal mellan rådgivningen och sjukhuset.

5.3 Dokumentation

Enligt 17 § i kunduppgiftslagen ska yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården och bistående personer som deltar i tillhandahållandet av tjänsterna i kundhandlingarna anteckna behövliga och tillräckliga uppgifter för att säkerställa ordnandet, planeringen, genomförandet, uppföljningen och övervakningen av servicen för en klient och vården av en patient. Den anställda som registrerar klient- eller patientuppgifterna ansvarar för att avgöra vad som är nödvändigt att anteckna i en viss situation. På mottagningen antecknar en yrkesperson inom mödra- och barnrådgivningen besöket i klient- och patientdatasystemet Apotti. Anteckningen görs tillsammans med klienten i realtid så att klientens egen upplevelse och synvinkel beaktas.

Klienten kan inte förbjuda yrkesperson inom hälso- och sjukvården att fullgöra sin lagstadgade skyldighet eller att registrera uppgifter som är relevanta för vården, det vill säga göra anteckningar i journalhandlingarna. Om uppgifterna som fås är väsentliga för journalhandlingarna ska de antecknas i patientjournalen.

Hälsovårdarna och läkarna har gått utbildningar i systemet Apotti, med fokus på användningen av systemet och de centrala principerna för registrering. Dessutom ordnas regelbundna utbildningar vid enheten för att säkerställa att personalens registreringskompetens hålls uppdaterad och att registreringens kvalitet förblir god. Rådgivningsbyråerna använder handboken Kirjaamisen periaatteita neuvolaterveydenhoitajalle (Principer för dokumentation för rådgivningshälsovårdare). Alla hälsovårdare åläggs att läsa handboken och handboken behandlas regelbundet vid teammöten enhetsspecifikt. Handboken Terveysasemat ja sisätautipoliklinikat -kirjaamisopas (Dokumentation för hälsostationer och internmedicinska polikliniker) används också. Dessutom används den nationella Allmänna handboken för dokumentation av patientuppgifter och anvisningarna i Apotti-handboken. Utbildning i dokumentation ges också. Cheferna, Apotti-koordinatorerna och de enhetsspecifika stödpersonerna för Apotti och registreringen stöder journalföringen. En sakkunniggrupp för journalföring har också grundats inom rådgivningen för att utveckla praxis för journalföringen.

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 handlingsfriheten och självbestämmanderätten. Det är personalens uppgift att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt samt stödja hens deltagande i planeringen och genomförandet av servicen.

Självbestämmanderätten inom rådgivningstjänsterna innebär klientens och patientens rätt att ha en aktiv roll i vården av sin hälsa och i beslutsfattandet. Yrkespersonerna inom hälso- och sjukvården är skyldiga att respektera och uppmuntra detta deltagande och ge klienterna och patienterna det stöd de behöver i beslutsfattandet. Yrkespersonens uppgift är att ge aktuell och täckande information som gör det möjligt för klienten att fatta beslut om sin hälsa. Inom barnrådgivningen fattar vårdnadshavarna beslut som gäller deras barns hälsa.

5.5 Klienters, patienters och närståendes delaktighet

Inom mödra- och barnrådgivningen står klienten och familjen i centrum. På mottagningen frågar vi vilka ärenden klienten vill diskutera och vad hen önskar av det kommande mottagningsbesöket. På så sätt försöker vi tillgodose klientens behov så bra som möjligt.

Regionala invånarkvällar av Helsingfors stads borgmästare ordnas regelbundet för invånarna. Invånarna kan delta i evenemanget på plats eller följa det på distans via Helsingforskanalen. Lokala aktörer och Helsingfors stads aktörer presenterar sig för invånarna. Projekten för familjecenter samt centralerna för hälsa och välbefinnande har ordnat invånarkvällar där de som använder tjänsterna informeras om hur projekten framskrider och om planen för projekten. Klienterna hörs också under kvällarna. Målet med invånarkvällarna är att ge information om uppbyggandet av nya social- och hälsovårdstjänster och om ändringar i tjänsterna, såsom de nya familjecentren samt centralerna för hälsa och välbefinnande. Vid invånarmötena kan invånarna delta i planerna och diskussionerna om dem. En del av evenemangen ordnas på webben, så invånarna kan delta i dem på distans via en smarttelefon eller dator. Evenemangen är öppna för alla och man behöver inte anmäla sig på förhand.

Kundråden utvecklar social- och hälsovårdstjänster så att de blir mer kundorienterade. Med hjälp av kundråden får vi viktig information av klienterna och klienternas synpunkter lyfts fram, vilket gör att vi kan beakta klienternas behov bättre i planeringen och utvecklingen av tjänsterna. Förutom klienterna deltar även vår personal i råden. Råden är av olika storlek och har olika arbetsmetoder, och de kan också sammanträda elektroniskt.

5.6 Responskanaler och utnyttjande av klientrespons

Vi säkerställer att mödra- och barnrådgivningens klienter tillhandahålls klientorienterade och nationella sätt att ge respons på den service de fått. Det ska vara enkelt, snabbt, lättillgängligt och visuellt tilltalande att ge respons. Klienterna har möjlighet att ge respons på många olika sätt och i olika kanaler, på det sätt som passar dem bäst.

Klienterna kan ge respons på mödra- och barnrådgivningsbyråerna i enlighet med den nationella kundnöjdhetsenkäten efter varje mottagning. Responsen kan ges enkelt genom att skanna QR-koden, som klienten fått på mottagningen, med telefonen eller genom att fylla i enkäten via datorn. Klienterna kan också ge respons efter telefonsamtal med rådgivningens telefontjänst eller efter livechatten, varvid responsenkäten skickas som textmeddelande eller länk i chatten. Enkäten baserar sig på en riksomfattande modell som THL har fastställt. Modellen innehåller som standard referensindexfrågan (NPS): ”Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten du fått till en närstående?” och en öppen följdfråga: ”Vad påverkade din upplevelse mest?”. Klienterna ombeds också besvara 2–7 grundläggande påståenden och vid behov tjänstespecifika påstående. Med hjälp av den nationella klientresponsen säkerställer vi att olika aktörers responsuppgifter är jämförbara, och med hjälp av den information som responsen producerar kan vi följa upp och stödja engagemanget i stadens gemensamma NPS-mål.

Klienterna kan också ge respons på vården eller den tjänst som de fått direkt till personalen eller via stadens responssystem på webbplatsen antingen anonymt eller genom stark autentisering: Respons. Om klienten lämnar responsen med stark autentisering kan hen som inloggad följa behandlingen av responsen och få ett skriftligt svar på den om hen så önskar. All respons är välkommen.

Responsen styr utvecklingen av rådgivningsverksamheten i en kundorienterad riktning. Klientresponsen följs upp regelbundet och behandlas av ledningen och med personalen. De regelbundna diskussionerna om klientrespons ger oss värdefull information om hur vårt arbete påverkar klienternas välbefinnande.

Institutet för hälsa och välfärd (THL) samlar med några års mellanrum in respons från rådgivningsbyråernas klienter om tjänsterna för barnfamiljer Rådgivningarnas kundresponsenkäter – THL. Dessutom producerar undersökningen FinLapset-tutkimus – THL information (på finska) om hälsa och välbefinnande hos barn i olika åldrar och deras familjer som bor i Finland samt om användningen av bildnings-, social- och hälsovårdstjänster och om serviceupplevelserna. THL genomför enkäterna i samarbete med välfärdsområdena. Enkäten besvaras anonymt och resultaten publiceras på THL:s webbplats. Undersökningarna ger både nationell och regional information om barnfamiljernas upplevelser av rådgivningstjänsterna och andra tjänster. Informationen används i THL:s egna undersökningar och i undersökningar under THL:s ledning samt i utvärderingen och utvecklingen av tjänster inom välfärdsområdena.

5.7 Social- och patientombudet

Klientrådgivningens telefonnummer är 09 310 433 55
Krypterad e-post kan skickas via länken https://securemail.hel.fi
E-postadressen är sosiaali.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 stadens webbplats på www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/social-och-patientombud

5.8 Anmärkningar och klagomål

Klienten kan göra en anmärkning om hen är missnöjd med den service, vård eller det bemötande som hen fått. Anmärkningen kan också framföras av en anhörig, närstående eller laglig företrädare, om klienten är oförmögen att göra det själv. Klienten kan inte söka ändring i ett beslut som fattats av en tjänsteinnehavare genom en anmärkning. Ett framförande av en anmärkning begränsar inte klientens eller patientens rätt att framföra ett klagomål till tillsynsmyndigheten. Klienten får ett motiverat skriftligt svar på anmärkningen av vilket framgår hur anmärkningsärendet har utretts och vilka fortsatta åtgärder anmärkningen har föranlett. Ledningen och personalen behandlar klientanmärkningarna regelbundet.

Klienten har rätt att lämna in ett klagomål, det vill säga en anmälan till tillsynsmyndigheten, om felaktigt förfarande eller försummelse. Tillsynsmyndigheten kan efter att ha gjort sig förtrogen med klagomålet bland annat ge en administrativ anvisning till den aktör vars verksamhet klagomålet berör. Klagomål behandlas av Tillstånds- och tillsynsverket, Valvira (tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården), riksdagens justitieombudsman och statsrådets justitiekansler. I lagstiftningen fastställs noggrannare vilken myndighet som är behörig för vilka ärenden. Tillsynsmyndigheten kan bedöma att det är lämpligast att behandla ett klagomål som en anmärkning. I det fallet överförs ärendet till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Ett klagomål som berör ett ärende som är äldre än två år utreds inte, om inte tillsynsmyndigheten överväger att det finns ett särskilt skäl till det.

6 Personal

6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen

Kraven på att utöva ett yrke inom hälso- och sjukvården har fastställts i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994). Att utöva ett yrke inom hälso- och sjukvården förutsätter utbildning, legitimering eller registrering av Valvira samt därtill tillräckligt med yrkesfärdigheter och -kunskap, samt att personens hälsotillstånd och funktionsförmåga tillåter personen att utöva sitt yrke.

Enligt social- och hälsovårdssektorns anvisningar kontrollerar arbetsgivaren 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.

Språkkravet för hälsovårdare är goda muntliga och nöjaktiga skriftliga färdigheter i finska. Språkkravet för läkare är goda muntliga och skriftliga kunskaper i finska samt nöjaktiga muntliga kunskaper i svenska (eller tillräckligt många läkare som kan svenska på enhetsnivå). Uppgifterna förutsätter vaccinationsskydd enligt 48 § i lagen om smittsamma sjukdomar och en bedömning av tuberkulosrisken.

6.2 Antal anställda samt personalens struktur och tillräcklighet

Antal anställda och personalstruktur: hälsovårdare inom mödra- och barnrådgivningen		
Titel	**Antal**	**Dimensionering (ska fyllas i om den har definierats)**
Hälsovårdare	260	
Närvårdare	12	
Avdelningsskötare	11	
Överskötare	4	
Apotti-koordinator	2	
Sakkunnig hälsovårdare	2	
Applikationssakkunnig	1	
Chef	1	

THL har gett rekommendationer om dimensioneringen av antalet anställda. Enligt rekommendationerna ska mödrarådgivningen ha högst 76 klienter (gravida) och barnrådgivningen högst 320 klienter per hälsovårdare. Utgångspunkten för den kalkylerade dimensioneringen av hälsovårdare är en hälsovårdare på heltid när det finns en vikarie för semestern.

Medicinsk verksamhet produceras enligt resursbehovet av hälsostationer och mödra- och barnrådgivningsläkare inom de centraliserade tjänsterna. De periodiska årsundersökningarna av barn kan vid behov också göras med hjälp av servicesedlar eller som köpta tjänster hos privata serviceproducenter, om det har ingåtts ett avtal om saken mellan staden och den privata serviceproducenten.

6.3 Inskolning och säkerställande av kompetens

6.3.1 Inskolning

Cheferna ansvarar för att nya anställda får inskolning i både tjänsteenhetens och Helsingfors stads allmänna praxis i enlighet med inskolningsprogrammet. Kollegor, Apotti-stödpersoner och vid behov även hälsovårdare som arbetar inom sakkunniguppgifter deltar vid inskolningen. En eller två inskolare utses för den som ska inskolas. Inskolningen innehåller förhandsmaterial som ges till den nya anställda, allmänt inskolningsmaterial för social-, hälso- och räddningssektorn i Oppivas webbutbildning och material som anknyter till rådgivningsarbetet och enhetens verksamhet. Inskolningen utvärderades tillsammans med inskolaren senast sex månader efter att arbetet inletts.

6.3.2 Utvecklingssamtal

Den närmaste chefen för årligen ett utvecklingssamtal med varje anställd, antingen som ett individuellt samtal eller ett gruppsamtal. Uppnåendet av de gemensamt överenskomna målen följs upp med hjälp av de mätare som används och vid möten på tu man hand under året mellan den anställda och chefen.

6.3.3 Utbildning

Yrkespersoner inom hälso- och sjukvården har en lagstadgad skyldighet och rätt att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet. Utbildningar för enskilda anställda planeras utgående från utvecklingssamtalet. Utbildningar som riktar sig till hela personalen ordnas bland annat vid införandet av nya rekommendationer för god medicinsk praxis samt nya verksamhetssätt och -metoder. HUS ordnar också regelbundet utbildningar för rådgivningens personal, bland annat i anslutning till mödravården. De anställda har också möjlighet att delta i externa och avgiftsbelagda utbildningar, om de stöder den grundläggande uppgiften.

Utbildning i första hjälpen ordnas regelbundet, minst vart tredje år. Minst fem procent av de anställda vid varje rådgivningsbyrå har en gällande första hjälpen-utbildning. Hälsovårdarna på rådgivningen genomför utbildningarna i läkemedelsbehandling vart femte år. Kriterierna för genomförande av teoristudierna och de praktiska yrkesproven för att få tillstånd för läkemedelsbehandling har fastställts i samarbete med Nylands arbetsgrupp för tillstånd för läkemedelsbehandling.

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Helsingfors stad ägnar uppmärksamhet åt personalens välbefinnande samt dragkraften och hållkraften för personalen. Staden erbjuder personalmotion, kultur- och idrottsförmån, företagshälsovårdens omfattande tjänster samt arbetshandledning som stöd för arbetshälsan. Arbetshälsodagar ordnas en gång per år. På lärplattformen Oppiva finns heltäckande helheter som stöder personalens arbetshälsa. Helsingfors stad har också tydliga strukturer för stöd och bedömning av en persons arbetsförmåga samt för omplacering när personen inte längre kan fortsätta i sina tidigare

arbetsuppgifter till exempel på grund av ett olycksfall eller en sjukdom. En diskussionsmodell för tidigt stöd används också.

Goda personalupplevelser är ett av de centrala målen inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn. Personalens delaktighet i beredningen av ärenden samt att höra personalens erfarenheter i olika processer samt i utvecklingen och beslutsfattandet är viktigt med tanke på goda personalupplevelser. Varje serviceenhet har utsett en samarbetsansvarig som väljs bland personalen. Den samarbetsansvariga väljs för två år i taget. Personalen involveras i utvecklingen.

Personalupplevelsen och personalens välbefinnande mäts årligen med hjälp av enkäten Fiilari eller Kunta10. Resultaten används för att ingripa i missförhållanden och utveckla verksamheten.

Vi upprätthåller arbetssäkerheten genom att se till att det finns tillräckligt med personal (kvantitativt och kvalitativt), sköta om kompetensen och att produkter och utrustning är i gott skick samt ge handledning i användningen av dem. Vid utvecklingen av verksamheten utnyttjas de anmälningar om säkerhetsincidenter som personalen gjort och med hjälp av dem strävar vi efter att identifiera och förutse risker (se 3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning).

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

Arbetsgivaren är skyldig att skydda de anställda mot de biologiska risker som förekommer i arbetet (738/2002 och 933/2017). När anställningsförhållandet börjar hänvisar chefen den anställda till företagshälsovården, där behovet av skydd i anslutning till arbetsuppgifterna bedöms. Arbetsgivaren betalar för de vaccinationer som de anställda tar för att skydda sig mot arbetsrelaterade risker. Det finns separata anvisningar för exponering för blod och utsöndringar som syftar till att minimera riskerna för smittsamma sjukdomar. Arbetskläder som tillhandahålls av arbetsgivaren skyddar också mot att bli smittad.

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

7.1 Verksamhetsmiljö

Målet är att lokalerna är fungerande, lämpliga för ändamålet, sunda och uppfyller kraven i lagstiftningen. Vid nybyggnationer och renoveringar hörs användaren och hens behov. Åldern på de byggnader som används varierar från nya byggnader till sådana som är i slutet av sin livscykel. Vi använder både egna lokaler och hyrda lokaler. En del av rådgivningsbyråerna finns i samma byggnad som en hälsostation, medan en del verkar i de fyra familjecentren i Helsingfors.

7.2 Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen

Gäller inte mödra- och barnrådgivningsverksamheten.

7.3 Miljöarbete

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn hör det till allas yrkeskunskap att göra miljösmarta val. På rådgivningsbyråerna finns ekostödpersoner som valts ut i arbetsgemenskaperna och som vid sidan av sitt eget arbete handleder och uppmuntrar sina arbetskamrater till miljösmarta verksamhetssätt. Staden och sektorn erbjuder utbildning och stöd för ekostödpersonerna. Chefen visar hur viktiga miljöfrågor är genom stöd, resurser och bra beslut. Miljöledning är ledning och utveckling av verksamheten i en organisation så att miljöfrågor beaktas i allt beslutsfattande och i all verksamhet.

Enligt avfallslagen (646/2011) ska man i all verksamhet i första hand minska mängden avfall och dess skadlighet. Aktörerna ska identifiera, sortera och förvara avfallet på rätt sätt och lämna in det på en lämplig mottagningsplats. Hyresvärden eller disponenten ansvarar för avfallsavtalen och beställer avfallskärlen till fastighetens avfallsutrymme, varifrån serviceproducenterna transporterar avfallet för vidare behandling. Aktören skaffar avfallskärlen för inomhusbruk själv. Ordnandet av avfallshanteringen av farligt avfall genomförs inom ramen för de avtal som staden konkurrensutsätter och underenheten/verksamhetsstället ansvarar för beställningen.

Med kemikaliesäkerhet avses förvaring, användning och förstöring av farliga ämnen på ett säkert sätt. Det är viktigt att alla känner till var säkerhetsdatabladen finns och att skyddsutrustningen och kemikalierna inom städtjänsternas används på rätt sätt. Skadliga kemikalier ska förvaras säkert utom räckhåll för klienterna.

Hanteringen och kasseringen av läkemedelsavfall beskrivs i planen för läkemedelsbehandling. Chefen ansvarar för utarbetandet av den lagstadgade kemikalieförteckningen och uppdaterar den varje år i samband med riskbedömningen.

7.4 Tekniska lösningar i anknytning till lokaler

Säkerheten i lokalerna ökas med hjälp av övervakningskameror. Personalen har antingen personliga larm eller larm i mottagningsrummen. Larmens funktion testas regelbundet på verksamhetsstället enligt överenskommen praxis (antingen testar en viss grupp arbetstagare alla larm centraliserat eller så testar varje anställd sitt eget larm med vaktmästarna). Den närmaste chefen ansvarar för att testningen görs regelbundet.

7.5 Stödtjänster och underentreprenad

Service som produceras genom underleverantörer ska uppfylla de krav på innehåll, kvalitet och klient-/patientsäkerhet som ställts upp. För service som produceras genom

underleverantörer ingås ett avtal med serviceproducenterna. Samarbetsförhandlingar med serviceproducenterna ordnas regelbundet. I upphandlingar följer man lagen om offentlig upphandling och koncession.

Aulapalvelut är sektorns gemensamma aulatjänster som genomförs vid objekt som avtalats inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn. Bland annat tjänster för nyckelhantering och passerkontroll samt klienthandledning och uppgifter i anslutning till postutdelning skaffas från Aulapalvelut.

Tjänster inom läkemedelsförsörjningen och klinisk farmaci skaffas och genomförs i enlighet med planen för läkemedelsbehandling. Mer detaljerad information finns i rådgivningsbyråernas plan för läkemedelsbehandling.

Förvaltningen av tjänsterna för medicinteknisk utrustning har koncentrerats till utrustningsregistret Medusa. Behörigheterna till utrustningsregistret ges till personer som avtalats enhetsspecifikt. HUS Medicinteknik producerar servicetjänster för utrustningen samt underhållstjänster och experttjänster för utrustningsregistret.

Städ- och lokalvårdstjänsterna ansvarar för att lokalerna hålls rena i alla enheter i enlighet med verksamhetsställenas behov och avtal. Lokaltjänsterna förvaltar och producerar tjänster i anslutning till lokalerna.

Instrumentservicetjänsterna produceras som en partnerskapstjänst i instrumentcentralerna och på Instrumentservicens verksamhetsställen. Serviceproducenten ordnar sakkunnigtjänster, utbildning och handledning.

Puro tekstiilipalvelut Oy producerar tvättservice. I servicen ingår leverans av rena textilier till enheterna och transport av använda för tvätt från enheterna.

Privata serviceproducenter kan producera en del av de periodiska läkarundersökningarna av barn. Helsingfors stad förutsätter att alla tjänsteleverantörer som vi använder är medlemmar i Suomen Tilaajavastuu Oy:s program Luotettava Kumppani (Pålitlig partner). Serviceproducenternas verksamhet följs upp med hjälp av samarbetsmöten, klientrespons och inspektionsbesök.

7.5.1 Transport

Gäller inte mödra- och barnrådgivningsverksamheten.

7.5.2 Måltidsservice

Gäller inte mödra- och barnrådgivningsverksamheten.

8 Uppföljning av egenkontrollen

8.1 Rapportering

I egenkontrollen ska nyckeltal följas upp för: HaiPro-anmälningar, klagomål och anmärkningar, klientrespons och farliga situationer. Nyckeltalen inom egenkontrollen följs upp tre gånger per år. Siffrorna för täckningen av omfattande inspektioner fås en gång om året. Tjänstens kvalitet följs också upp genom kollegial auditering.

Varje chef ansvarar för att leda egenkontrollen. Genom att följa upp egenkontrollen säkerställs även att arbetsuppgifterna utförs enligt lagen och att avtal följs. Planen för egenkontroll upprättas och uppdateras i samarbete mellan enhetens ledning och personalen vid förändringar i verksamheten eller minst en gång per år. Detta säkerställer att egenkontrollen blir en del av det dagliga arbetet och att personalen använder planen för egenkontroll som stöd för att säkerställa tjänstens kvalitet och säkerhet samt identifiera och förebygga risker. Enheten Stöd för kvalitet och tillsyn stöder social- och hälsovårdstjänsterna vid upprättandet av planerna för egenkontroll. Servicehelheterna följer upp att verksamheten genomförs i enlighet med planerna för egenkontroll. Med auditeringen strävar vi efter att säkerställa att verksamhetsmodellerna genomförs.

8.2 Godkännande av planen

Serviceenheten eller verksamhetsenhetens egenkontrollplan godkänns alltid av ansvarspersonen vid enheten i fråga och dessutom av hens chef, det vill säga chefen på följande nivå i organisationen.

8.3 Kommunikation

De undertecknade egenkontrollplanerna skickas till sektorns dokumentförvaltning. Undertecknare är enhetschefen och hens chef.

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

Därtill skickas ett exemplar av egenkontrollplanerna i elektronisk form till sektorns kommunikationsavdelning, där de publiceras offentligt på stadens webbplats.

8.4 Arkivering

Administrativa dokument (t.ex. personalförvaltning) och klienthandlingar arkiveras i enlighet med gällande arkiveringsanvisningar.

Helsingfors 25.2.2026

Terhi Pippuri

Chef för familjetjänster

Monica Lindberg

Chef för mödra- och rådgivningsbyråerna

(Ansvarsperson för vårdpersonalen)

Helsingfors

Helsingfors stad
Social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Social- och hälsovårdstjänster

Adress och kontaktuppgifter:

www.hel.fi/sv