

# Plan för egenkontroll

## Särskilda tjänster för inflyttade

Helsinki

# Innehåll

<b>1 Serviceproducent</b> .....	<b>5</b>
1.1. Tjänstebeskrivning .....	5
1.2. Uppgifter om enheten.....	6
<b>2 Verksamhetsprinciper och värderingar</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Riskhantering</b> .....	<b>7</b>
3.1 Arbetarskydd.....	8
3.2 Förberedelser och beredskap.....	8
3.3 Dataskydd, informationssäkerhet och genomförande av ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningarna .....	9
<b>4 Klient- och patientsäkerhet</b> .....	<b>10</b>
4.1 Personalens anmälningsskyldighet om missförhållanden i social- och hälsovården.....	11
4.1.1 Identifiering av missförhållanden och farliga situationer och anmälan om dem ...	11
4.1.2 Behandling och rapportering av missförhållanden och farliga situationer .....	12
4.2 Utredning av allvarliga farliga situationer.....	12
4.3 Tillgodoseende av klienters och patienters välbefinnande, hälsa och säkerhet i vardagen .....	13
4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa.....	13
4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis .....	14
4.4 Medicinteknisk säkerhet .....	14
<b>5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd</b> .....	<b>15</b>
5.1 Att söka sig till tjänster och tidsfrister för tillgången till tjänster.....	15
5.2 Planering av vård av klienten eller patienten .....	16
5.3 Praxis för dokumentation .....	18
5.4 Klientens och patientens självbestämmanderätt.....	18
5.5 Klienternas, patienternas och de närståendes delaktighet.....	18
5.6 Responskanaler och utnyttjande av information .....	19
5.7 Social- och patientombud .....	19
5.8 Anmärkningar och klagomål .....	20
<b>5.9 Utkomststöd</b> .....	20
<b>6 Personal</b> .....	<b>23</b>
6.1 Förutsättningar att utöva yrket och tillsyn .....	23
6.2 Mängd, struktur och tillräcklighet.....	24
6.3 Introduktion och säkerställande av kompetens.....	25
6.4 Arbetshälsa och säkerhet .....	25
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar .....	26
<b>7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster</b> .....	<b>26</b>
7.1 Verksamhetsmiljö .....	26
7.2 Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen .....	27
7.3 Miljöarbete .....	27
7.4 Tekniska lösningar som gäller lokaler .....	28
7.5 Stödtjänster och underleverans .....	28
<b>8 Uppföljning av egenkontroll</b> .....	<b>28</b>
8.1 Rapportering .....	28
8.2 Godkännande av planen.....	29
8.3 Kommunikation .....	29

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>Yksikön nimi</b>	Maahan muuttaneiden erityispalvelut
<b>Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus</b>	<p>Palvelussa järjestetään monialaista tukea ja palvelua paperittomalle tai maahan muuttaneelle henkilölle. Asiakas voi olla lapsi, nuori, aikuinen tai ikääntynyt henkilö. Palvelujen järjestämistä määrittää henkilön palvelutarve, ei Suomessa oleskelun/asumisen kesto.</p> <p>Palvelussa tuetaan henkilön ja hänen perheensä voimavaroja ja autonomian saavuttamista elämäntilanteessaan sekä liittymistä ja osallisuutta uudessa yhteiskunnassa. Tukea arjessa pärjäämiseen annetaan neuvonnalla, ohjauksella, sosiaalityöllä, sosiaaliohjauksella, sosiaalisella kuntoutuksella, psykososiaalisella sekä erityisellä menetelmällisellä psykososiaalisella palvelulla ja taloudellisella tuella, sekä muilla tarpeen mukaisilla palveluilla. Työntekijät auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja ja tukevat niiden käytössä. Henkilön tuen tarve voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista.</p>
<b>Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta</b>	Omavalvontaa toteutetaan ja seurataan tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.
<b>Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstörakenn</b> <b>e</b>	<p>Lähiesihenkilöt (johtavat sosiaalityöntekijät, johtavat sosiaaliohjaajat, johtava psykologi)</p> <p>Aikuissosiaalityön päällikkö Sari Karisto</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>Enhetens namn</b>	Särskilda tjänster för inflyttade
<b>Kort beskrivning om enhetens service och klienter / målgrupp</b>	<p>Tjänsten erbjuder mångsidigt stöd och service till papperslösa eller invandrade personer. Kunden kan vara ett barn, en ungdom, en vuxen eller en äldre person. Tjänsternas tillhandahållande bestäms av personens servicebehov, inte av hur länge personen har vistats/bott i Finland.</p> <p>Tjänsten stödjer personens och hans eller hennes familjs resurser och autonomi i deras livssituation samt deras integration och delaktighet i det nya samhället. Stöd för att klara vardagen ges genom rådgivning, vägledning, socialt arbete, social handledning, social rehabilitering, psykosociala och särskilda metodiska psykosociala tjänster samt ekonomiskt stöd och andra tjänster efter behov. Medarbetarna hjälper kunderna att få de tjänster de behöver och stödjer dem i användningen av dessa. Personens behov av stöd kan vara tillfälligt, akut, återkommande eller långvarigt.</p>
<b>Egenkontroll och uppföljning</b>	Egenkontroll genomförs och övervakas enligt beskrivning i denna egenkontrollplan.

<b>Enhetens ansvarsperson och personal- struktur</b>	Enhetens närchef (ledande socialarbetare, ledande socialhandledare, ledande psykolog)  Chef för vuxensocialarbete Sari Karisto
--	--

# 1 Serviceproducent

## 1.1. Tjänstebeskrivning

Denna plan för egenkontroll gäller särskilda tjänster för inflyttade inom Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor, familje- och socialtjänsterna samt tjänsterna för unga och vuxensocialarbetet. Genom egenkontrollen säkerställer vi tillgången, kontinuiteten, säkerheten, kvaliteten och jämlikheten av tjänsterna som produceras för klienterna.

Tjänsten erbjuder mångsidigt stöd och service till papperslösa eller invandrade personer. Klienten kan vara ett barn, en ungdom, en vuxen eller en äldre person. I allmänhet har det inte gått mer än två år sedan den invandrade personen beviljades sitt första uppehållstillstånd, men tjänsternas tillhandahållande bestäms av personens servicebehov, inte av hur länge personen har vistats/bott i Finland.

Tjänsten stödjer personens resurser och autonomi i sin livssituation samt integration och delaktighet i det nya samhället. Inflyttade utgör inte en homogen klientgrupp. Klienternas stödbehov varierar individuellt när det gäller innehåll, omfattning och intensitet. Därför är bedömningen av servicebehovet och klientplanen som bygger på den en viktig del av klientprocessen.

I tjänsten ger medarbetarna klienterna och klientfamiljerna stöd för att klara vardagen samt hjälp, rådgivning, vägledning och psykosocialt stöd i olika problemsituationer i livet, utifrån en individuell bedömning av servicebehovet. Medarbetarna hjälper klienterna att få de tjänster de behöver och stödjer dem i användningen av dessa. De säkrar nödvändig utkomst och omsorg samt beviljar kompletterande och förebyggande utkomststöd. Det finns en separat plan för egenkontroll för utkomststöd inom social- och hälsovårdssektorn. Tolkningstjänster används vid uträttande av ärenden. De särskilda tjänsterna för inflyttade ansvarar för socialjouren under tjänstetid för sina egna klienters del, och vid behov i större utsträckning i samarbete med enheterna för socialt arbete för ungdomar och vuxna.

I teamet för rådgivning och socialhandledning inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar fem handledare, nio socialhandledare och en ledande socialhandledare.

I teamet för socialhandledning inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar 14 socialhandledare och en ledande socialhandledare.

I team 2 inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar 11 socialarbetare och en ledande socialarbetare.

I team 3 inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar 10 socialarbetare och en ledande socialarbetare.

I team 4 inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar 11 socialarbetare och en ledande socialarbetare.

I team 5 inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar fem socialarbetare, sju socialhandledare och en ledande socialarbetare.

I teamet för specialgruppernas socialarbete inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar fyra socialarbetare, tre socialhandledare, tre förmånshandläggare och en ledande socialarbetare.

I teamet för stöd för välbefinnande inom särskilda tjänster för inflyttade arbetar 11 psykologer, en fysioterapeut, en ergoterapeut och en ledande psykolog.

## 1.2. Uppgifter om enheten

Sari Karisto  
Chef för vuxensocialarbete  
09 310 375 79, 050 402 02 55  
sari.karisto@hel.fi  
PB 6420, 00099 Helsingfors stad

### Serviceenheterna

Fiskehamnens serviceenhet, VERKSTADSGATAN 14 A, HELSINGFORS 58, PB 6420, 00099 HELSINGFORS STAD

- Särskilda tjänster för inflyttade – rådgivning och socialhandledning
- Särskilda tjänster för inflyttade – socialhandledning
- Särskilda tjänster för inflyttade 2–4
- Särskilda tjänster för inflyttade – socialarbete för specialgrupper
- Särskilda tjänster för inflyttade – stöd för välbefinnande

Toivolabackens serviceenhet, MICKELSGRÄNDEN 6, HELSINGFORS 68, PB 68850, 00099 HELSINGFORS STAD

- Särskilda tjänster för inflyttade – 5
- Särskilda tjänster för inflyttade – stöd för välbefinnande

### Svenskspråkiga tjänster

Svenskspråkiga klienter har tillgång till samma särskilda tjänster för inflyttade som finskspråkiga klienter.

## 2 Verksamhetsprinciper och värderingar

Inom de särskilda tjänsterna för inflyttade följer vi Helsingfors stads gemensamma värderingar, som är invånarorientering, miljövänlighet, rättvisa, jämlikhet, resurshushållning, säkerhet, delaktighet och deltagande samt företagervänlighet. Helsingfors stad ansvarar för att ordna social- och hälsovårdstjänster inom sitt område. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor har som uppgift att öka Helsingforsbornas välbefinnande, hälsa och säkerhet genom att ordna tjänster i rätt tid

som motsvarar invånarnas servicebehov. Helsingforsbornas välbefinnande, hälsa och säkerhet grundar sig på samarbete och stark kompetens.

Vi ser till att invånarna får lagenliga, högkvalitativa och säkra tjänster. Inom Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor arbetar vi för invånarna, följer principerna för god förvaltning och god ledning, tillåter inte korruption eller missbruk, säkerställer hållbar tillväxt och agerar ansvarsfullt som arbetsgivare. Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster arbetar vi i enlighet med servicelöften och målen i social-, hälsovårds- och räddningssektorns servicestrategi.

Helsingfors stads etiska principer är bindande för personalen vid de särskilda tjänsterna för inflyttade och styr vår verksamhet. Vårt mål är att främja våra klienters välbefinnande och hälsa. Vi strävar efter en bra klientupplevelse, där vi ständigt strävar efter att bli bättre. Vi betonar rättvisa och likabehandling i all vår verksamhet. Växelverkan, delaktighet och deltagande är viktiga värden för oss i vårt praktiska arbete. Vi respekterar olika befolkningsgruppers rättigheter till sitt eget språk och sin egen kultur och använder vid behov tolkningstjänster vid klientmöten.

Alla anställda inom särskilda tjänster för inflyttade känner till lagstiftningen som gäller deras eget arbete samt stadens regler och riktlinjer, och ansvarar för sitt eget arbete. Vi ser till att personalen får en högklassig introduktion till arbetsuppgifterna och vi ingriper i eventuella missförhållanden. I alla våra arbetsuppgifter följer vi sekretessbestämmelserna och principerna för datasäker hantering av klientuppgifter.

Samma värderingar och verksamhetsprinciper gäller också för tillfälligt boende genom köpta tjänster.

### **3 Riskhantering**

Som en del av egenkontrollen samlar vi in information om risker och kvalitetsavvikelser i verksamheten. Vi utnyttjar informationen i responsen för att utveckla verksamheten. Varje anställd har en juridisk och etisk skyldighet att agera på ett säkert sätt för klienter och patienter samt anmäla observerade missförhållanden och farliga situationer. Varje yrkesperson ansvarar för sitt eget arbete och deltar därför i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten genom egenkontroll som en del av det dagliga arbetet.

Utgångspunkten är att redan i förväg identifiera riskfaktorer som kan äventyra klienternas säkerhet. Riskhantering innebär också att eliminera eller minimera missförhållanden och identifierade risker. Allvarliga tillbud som har inträffat registreras, analyseras, rapporteras och följs upp. Riskhanteringen bygger på transparens och förebyggande åtgärder. Både personal och klienter kan ta upp missförhållanden i samband med kvalitet eller säkerhet.

Farliga situationer och allvarliga tillbud hanteras också på ett öppet sätt. Syftet är att lära sig av misstag. Information samlas in om misstag som har inträffat, och denna information används för att förbättra verksamheten och göra den säkrare. En förutsättning för riskhanteringen är att atmosfären inom arbetsgemenskapen är öppen

och trygg, så att såväl personalen och klienterna som deras anhöriga vågar föra fram missförhållanden i kvaliteten eller klientsäkerheten.

Sektorns linjeledning ansvarar för ordnandet av riskhantering och säkerhet. Ledningen ska se till att tjänstens verksamhetsmiljö är organiserad så att säkert arbete och högklassig, säkerhetsmedveten klientservice är möjlig.

### **3.1 Arbetarskydd**

En riskbedömning genomförs varje år tillsammans med medarbetarna och chefen. Den kan göras tillsammans med olika team när de arbetar i samma lokaler och det är lämpligt att bedöma riskfaktorerna tillsammans. Riskbedömning minskar personskador och materiella skador på arbetsplatsen, ökar välbefinnandet i arbetet och förbättrar arbetseffektiviteten och produktiviteten. Riskbedömningen registreras i systemet Työsuojelupakki. Skyldigheten att genomföra en riskbedömning på arbetsplatsen fastställs i lagen.

Enhetens chef och de anställda ska tillsammans identifiera och räkna upp operativa risker och andra risker i verksamheten, bland annat i anknytning till lokaler, bedöma deras inverkan på säkerheten och verksamheten samt utarbeta anvisningar för olika situationer. Därtill ska man utreda och beskriva de metoder genom vilka man kan förbereda sig inför farliga situationer, skydda sig mot dem och trygga verksamhetens kontinuitet även i en störningssituation. Riskbedömningen och de åtgärder som ska vidtas diskuteras med hela personalen.

Var och en ser för sin egen del till att förhållandena i verksamhetsmiljön möjliggör ett tryggt arbete samt säker vård och tjänster av hög kvalitet. Personalen ska vara medveten om säkerhetsrisker och läget gällande säkerheten.

### **3.2 Förberedelser och 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. Beredskap för eventuella störningssituationer och undantagsförhållanden ska planeras och dokumenteras för varje enhet. Beredskapsplanerna är dock konfidentiella dokument, och konkreta åtgärder för att ändra ledningens förfaranden eller praxis ingår därför inte i den plan för egenkontroll som offentliggörs, utan endast att dokumentet finns och datumet för dess uppdatering. Avdelningens egen beredskaps- och kontinuitetsplan har utarbetats med beaktande av social-, hälsovårds- och räddningssektorns beredskapsplan.

Beredskapsplanen för särskilda tjänster för inflyttade uppdaterades 18.6.2025.

Serviceenheterna har säkerhets- och räddningsplaner som uppdateras regelbundet. I tjänsten övar man utrymningssäkerhet och att känna till och följa anvisningarna hör till allas skyldigheter och är en del av det kontinuerliga säkerhetsarbetet.

### **3.3 Dataskydd, informationssäkerhet och genomförande 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. Det har utarbetats registerbeskrivningar av personregistren, och syftet med dessa är att ge den registrerade en heltäckande och tydlig bild av hur personuppgifterna behandlas i sin helhet. Registerbeskrivningarna finns på Helsingfors stads webbplats och kan också fås från enheterna. Klienten informeras alltid också om innehållet i beskrivningarna och hur uppgifterna behandlas när tjänsten inleds.

De registrerade, dvs. klienterna kan utöva sina rättigheter som registrerade (bl.a. rätten att kontrollera sina uppgifter, rätta uppgifter, radera uppgifter, invända mot och begränsa behandlingen av uppgifter) via stadens e-tjänst eller genom att besöka enheten.

Personuppgiftsansvarig för klientinformation är Helsingfors stad. Tjänstens personregister omfattar klientregistret för tjänster för personer i arbetsför ålder, klientregistret för tjänster för barnfamiljer och klientregistret för tjänster för äldre personer samt klientregistret för personer som beviljats internationellt skydd och för vissa andra inflyttade vid skötseln av kommunala uppgifter enligt ett samarbetsavtal. Sålunda behandlar enhetens anställda personuppgifter i enlighet med de ovan nämnda personregistrens registerbeskrivning.

Registerbeskrivningarna finns tillgängliga på Helsingfors stads webbplats. För varje personregister har det utsetts en ansvarig person som ansvarar för dataskyddet för beskrivningen i fråga och för att registerbeskrivningen är lagenlig. På Fiskehamnens serviceenhet (klientbyrå på 6:e våningen) för de särskilda tjänsterna för inflyttade finns information om var du på begäran kan få en skriftlig kopia av registerbeskrivningen.

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn har separata dataskydds- och informationssäkerhetsansvariga.

Helsingfors stads dataskyddsansvariga ger råd och anvisningar om skyldigheterna enligt dataskyddslagen, övervakar att dataskyddsförfattningarna följs och utför kontroller i anslutning till detta. Dessutom samarbetar hen med dataskyddsombudet och fungerar som dess kontaktperson för frågor som rör behandlingen av personuppgifter.

Chefen ansvarar för att nyanställda inom de särskilda tjänsterna för inflyttade får en introduktion i riktlinjerna för dataskydd och informationssäkerhet samt i den specialkompetens som krävs i hens egna arbetsuppgifter. När den anställda börjar arbetet förbinder hen sig att följa anvisningarna. Utbildning i DigiABC ingår i introduktionen för nyanställda.

Introduktionsmaterial för de särskilda tjänsterna för inflyttade finns i den gemensamma Teams-gruppen för de olika teamen, de gemensamma Teams-kanalerna för yrkesgrupperna och onlinetjänsterna. Chefen övervakar verksamheten på sin enhet, behandlingen av personuppgifter och ansvarar för att behandlingen sker i enlighet med

sektorns riktlinjer och att anteckningarna är korrekta och tillräckligt omfattande för det avsedda ändamålet. Gemensamt introduktionsmaterial för hela staden samt för social-, hälsovårds- och räddningssektorn, ungdomstjänsterna och vuxensocialarbetet finns på sektorns interna webbplatser.

Vid behov kan loggdata från klientdatasystemet Apotti användas för att avgöra om behandlingen av personuppgifter är ändamålsenlig. Chefen ansvarar för att upprätthålla personalens kompetens i fråga om informationssäkerhet, dataskydd, system och registrering. Vi erbjuder personalen utbildning i dataskydd och informationssäkerhet.

Alla anställda är skyldiga att hantera information på ett ändamålsenligt sätt och med iakttagande av sekretessen. De anställda är också skyldiga att omedelbart anmäla personuppgiftsincidenter som de observerat till chefen och till organisationens dataskyddsombud. Personuppgiftsincidenter diskuteras på ett chefsmöte och vid behov på teamets eget möte, och nödvändiga förbättringsåtgärder vidtas.

Personuppgiftsavvikelser, -hot eller -observationer måste alltid anmälas till ICT-tjänsterna via Stadin helpdesk. Personuppgiftsincidenter ska anmälas med hjälp av blanketten för personuppgiftsincidenter via Luukku-portalen. Anvisningarna finns på webbplatsen Sotepes integritetspolicyer.

Gemensam e-postadress till dataskyddsombuden inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn: [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

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

## 4 Klient- och patientsäkerhet

Egenkontroll är det främsta sättet att ingripa i situationer där verksamhetskulturen inte direkt är skadlig för klienten. Genom egenkontroll säkerställer vi tillgången, kontinuiteten, säkerheten, kvaliteten och jämlikheten av tjänsterna som produceras för klienterna. Ledningen ansvarar för egenkontroll och för arbets-, patient- och klientsäkerhet som en del av den. Varje yrkesutövare är ansvarig för sitt eget arbete och bidrar därmed till att utveckla verksamheten och främja arbets-, patient- och klientsäkerheten. Personalen ansvarar också för genomförandet av säkerheten för andra uppdragsbetingade yrkesgrupper, såsom tolkar.

Vi använder information från klientrespons, påminnelser, rapporter om tillbud som klienten gjort, rapporter som omfattas av personalens anmälningsskyldighet och uppföljningsinformation om tillhandahållande av tjänster för att förbättra vår verksamhet och vid behov anpassar vi våra verksamhetssätt. Uppföljningen av tillhandahållandet av tjänster genomförs också genom intern revision, i syfte att identifiera områden som kan förbättras, säkerställa efterlevnad och främja ständiga förbättringar.

Vi behandlar information som genereras genom egenkontroll och anmälningar gemensamt inom vår enhet. Genom gemensam behandling och en öppen atmosfär bygger vi en säkerhetskultur där missförhållanden och hot aktivt hanteras som en del av arbetet för att främja klientsäkerheten. Syftet med den gemensamma behandlingen är att diskutera och enas om åtgärder för att främja tillhandahållandet av socialtjänster av god kvalitet och förebygga uppkomst av missförhållanden.

## **4.1 Personalens anmälningsskyldighet om missförhållanden i social- och hälsovården**

Personalen är skyldig att anmäla missförhållanden eller hot om uppenbara missförhållanden som de upptäcker i sitt arbete vid tillhandahållandet av socialvård till klienter. Ett missförhållande definieras som till exempel uppenbara brister i klient- eller patientsäkerheten, övergrepp mot en klient eller patient eller inslag i kulturen som är skadliga för klienten eller patienten. Anmälan kan göras utan hinder av sekretessbestämmelserna. Helsingfors stads social- och hälsovårdstjänster gör i första hand anmälningarna via anmälningssystemen HaiPro och SPro.

Vi instruerar och uppmuntrar vår personal att proaktivt identifiera och upptäcka oönskade händelser så att nödvändiga åtgärder kan vidtas innan de inträffar. Vi uppmanar också att göra SPro-anmälningar om missförhållanden eller händelser som äventyrar klientens säkerhet och som orsakar eller kan orsaka skada för klienten. SPro-systemet gör det möjligt att använda information om missförhållanden för att förbättra verksamheten i syfte att säkerställa kvaliteten på tjänsterna och klienternas rättigheter. Anmälningar som görs i anmälningssystemen övervakas regelbundet som en del av genomförandet av egenkontroll och rapporteras tre gånger per år i övervakningsstrukturen för ungdomstjänster och vuxensocialarbetet.

### **4.1.1 Identifiering av missförhållanden och farliga situationer och anmälan om dem**

Förebyggande av hot och våld omfattar riskbedömning och identifiering av hot- och våldssituationer, introduktion av personal, utbildning för utmanande klientsituationer, anvisningar om förfarande för hantering av hot- och våldssituationer samt lokalplanering.

Utbildning av arbetsgemenskapen och säkerhetsanvisningar som utarbetas för arbetsgemenskapen samt tekniska säkerhetssystem är de metoder som i första hand används för att förbereda sig för farliga och hotfulla situationer. Vi inskolar nya anställda i verksamhetsställets säkerhetsarrangemang, säkerhetsplaner och säkerhetsanvisningar. Vi instruerar vår personal att alltid anmäla farliga och hotfulla situationer samt osakligt beteende som kan vara riktat mot personal eller andra klienter.

Säkerhetsavvikelser (tillbud, observerade faror, hot och våld) anmäls till Työsuojelupakki och diskuteras med chefen, och vid behov med arbetsgemenskapen.

Vid behov kontaktar chefen den klient som har orsakat faran eller hotet och kommer överens om hur man ska hantera ärendet i framtiden. Vid behov polisanmäls ärendet.

I händelse av kvalitetsavvikelser, tillbud och allvarliga händelser fastställer vi korrigerande åtgärder för att förhindra att situationen upprepas i framtiden. Dyliga åtgärder är bland annat att reda ut orsaken till att situationen uppstått och att utifrån detta ändra metoderna så att de blir säkrare.

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn införde man den 7 oktober 2024 anmälningar om farliga situationer för klienter, patienter och deras anhöriga. Anmälningar om farliga situationer kan göras på Helsingfors stads webbplats och länken till anmälan finns på sidan Ge respons om vård och service. Klienten kan göra en anonym anmälan för att lyfta fram eventuella farliga situationer, tillbud eller missförhållanden som hen har observerat i tjänsten eller vården. Anmälningarna vidarebefordras för behandling till enheten där incidenten inträffade. Vi använder inkomna anmälningar för att förbättra säkerheten och kvaliteten på våra tjänster, så att något liknande inte händer igen.

Information om anmälningar om missförhållanden och utvecklingsåtgärder rapporteras regelbundet till social- och hälsovårdssektorns ledning.

#### 4.1.2 Behandling och rapportering av missförhållanden och farliga situationer

	Hanteringsforum	Hanteringsfrekvens	Ansvarig person
HaiPro	Chef och anställd/team	Alltid vid mottagande av en anmälan	Chef och anställd/team, enhetens övervakningsmöten
SPro	Chef och anställd/team	Alltid vid mottagande av en anmälan	Chef och anställd/team, enhetens övervakningsmöten
Työsuojelupakki	Chef och anställd/team	Alltid vid mottagande av en anmälan	Chef och anställd/team, enhetens övervakningsmöten

#### 4.2 Utredning av allvarliga farliga situationer

I tjänsten finns säkerhets- och räddningsplaner, där man hanterar hot mot personalens, klienternas och fastighetens säkerhet, baserat på en riskbedömning, samt de beredskapsåtgärder som ska vidtas. I säkerhets- och räddningsplanerna ingår det som räddningslagen och arbetarskyddslagen förutsätter. Planen innehåller information om

hur man förebygger och förbereder sig för farliga situationer och hur man agerar vid olyckor. Personalens introduktionen omfattar en genomgång av säkerhets- och räddningsplanen samt, på enhetsnivå, säkerhetsutbildningar och -vandringar.

Om en anställd utsatts för en farlig situation diskuteras situationen med chefen så snart som möjligt efteråt, och man kommer överens om eventuella stödåtgärder. Personalen har också tillgång till Hetipurku, arbetsplatsens egen psykologiska första hjälp efter en hotfull, våldsam eller annan oönskad situation. Den som har upplevt en hotfull situation får hjälp att bearbeta händelsen av en person som är utbildad i Hetipurku-metoden, så att situationen inte blir en belastning i onödan. Personalen kan också få extra stöd av företagshälsovården. Chefen går också igenom den farliga situationen med den övriga personalen för att komma överens om eventuella åtgärder för att förhindra liknande händelser. Personer som utsatts för brott får stöd i sitt arbete genom rådgivning och vid behov rättshjälp.

I den allvarliga farliga situationen eller missförhållandet har klienten åsamkats eller nästan kunnat åsamkas betydande skada eller avsevärd bestående skada, eller det förekommer ett allvarligt hot mot klientens liv eller säkerhet. En allvarlig farlig situation eller ett missförhållande kan också ha kunnat riktas mot en stor grupp människor. Med allvarlig skada avses en situation som lett till dödsfall, varit livshotande, lett till att sjukhusvård måste inledas eller fortsätta eller lett till permanent eller betydande skada eller funktionsnedsättning. SPro-systemet har en separat tilläggsdel som används för utredning av allvarliga farliga situationer och missförhållanden.

Allvarliga farliga situationer diskuteras med de inblandade anställda och inom den berörda arbetsenheten. Om det behövs ger vi särskilt stöd för att hjälpa de anställda att bearbeta det som inträffat. Vi går också igenom det som inträffat med klienten och/eller hans anhöriga. Under samtalet informerar vi om möjligheten att lämna in anmärkningar/klagomål. Vi ger också kontaktuppgifter till patient- och socialombudet. Särskild uppmärksamhet ägnas åt att utveckla verksamheten utgående från utredningen av farliga situationer och missförhållanden.

## **4.3 Tillgodoseende av klienters och patienters välbefinnande, hälsa och säkerhet i vardagen**

### **4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa**

Vi stöder klientens välbefinnande, hälsa och funktionsförmåga tillsammans med klienten vid möten och kontakter med våra yrkespersoner. Vi diskuterar frågor som främjar välbefinnande och hälsa med klienten. För att stödja främjandet av välbefinnande och hälsa i klientarbetet finns det ett tjänsteutbud på webbplatsen Välbefinnande i Helsingfors, som sammanställt tjänster från kommunen och den tredje sektorn som främjar välbefinnande och hälsa. Tjänsteutbudet är tillgängligt för både invånare, klienter och yrkesverksamma, och de yrkesverksamma utbildas i användningen av det, för att kunna ge servicehandledning och stödja självständig informationssökning för klienten. Yrkesverksammans kompetens stöds också av den verksamhetsmodell som beskrivs i sektorns interna HYTE-servicehandledning, vilken innehåller praktiska verktyg som stödjer välbefinnandet i vardagen samt

klientorienterad och smidig servicehandledning. Välbefinnande i vardagen bygger på många olika aspekter, såsom fysisk aktivitet, näring, vila, människorelationer, kultur, en fungerande vardag samt trygghet.

Vi hjälper klienten hitta kanaler för egenvård och att delta i olika aktiviteter. Vi erbjuder också systematiskt familjer kamratstöd och informativa gruppaktiviteter inom modellen Barnahus för att stödja föräldraskapet. Visamarbetar också med kommunala och statliga tjänsteleverantörer samt tjänsteleverantörer inom den tredje sektorn för att främja våra klienters möjligheter att delta i olika aktiviteter.

Vi handleder och hjälper klienterna att få tillgång till tjänster som är viktiga för deras välbefinnande och hälsa, som till exempel en första hälsokontroll, mödra- och barnrådgivning, tjänster vid hälsocentraler, munhälsovård och andra socialtjänster. Utifrån individuella behov har våra klienter på Fiskehamnens hälsostation tillgång till [Pako-teamet \(hälsoteam\)](#) och psykiatrins invandrararbetsgrupps tjänster.

#### **4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis**

Hälso- och sjukvårdens samt socialvårdens verksamhetsenheter ska systematiskt förebygga vårdrelaterade infektioner (lagen om smittsamma sjukdomar 17 §). Vi följer vanliga försiktighetsåtgärder i våra möten med klienter, vilket omfattar god handhygien, korrekt användning av skyddsutrustning vid behov och säkra arbetssätt. Detaljerade anvisningar om infektionssäkerhet finns tillgängliga för vår personal på vår sektors interna webbtjänst. Handsprit finns tillgängligt för klienterna i alla våra lokaler. Vi kräver att vår personal som arbetar på centraler för hälsa och välbefinnande vaccineras i enlighet med 48 § i lagen om smittsamma sjukdomar.

Vid behov hänvisar vi våra klienter till en första hälsokontroll. Vi utbildar personalen i innehållet i den första hälsokontrollen i den utsträckning som krävs för att stödja ett serviceinriktat arbete.

#### **4.4 Medicinteknisk säkerhet**

Vi underhåller fysioterapeutiska apparater enligt instruktionerna. Utbildning ges i hur utrustningen ska användas och yrkespersoner ser till att utrustningen fungerar korrekt i det dagliga arbetet. Vid behov informeras den ansvariga personen om störningar till följd av fel i utrustningens funktion och utrustningen tas ur bruk tills säker drift kan garanteras.

Den utsedda ansvariga personen vid arbetsenheten: ledande psykolog

Mer information [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

# 5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

## 5.1 Att söka sig till tjänster och tidsfrister för tillgången till tjänster

Klienten kan kontakta de särskilda tjänsterna för inflyttade per telefon, skriftligen eller elektroniskt via Maisas klientportal ([www.maisa.fi](http://www.maisa.fi)) eller genom att besöka rådgivnings- och handledningstjänstens serviceenhet på första våningen i Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande utan tidsbokning vardagar kl. 8.15–16.00.

En person kan kontakta eller söka tjänster själv eller också kan hans servicebehov tas upp av en annan yrkesutövare, samarbetspartner eller en närstående till personen. En klientrelation kan börja t.ex. på basis av en instruktion eller anmälan från en förläggning, övriga socialtjänster inom sektorn, socialtjänster i välfärdsområdena eller en annan myndighet (t.ex. FPA, sysselsättningstjänsterna). Ordlandet av servicen kan inledas redan innan personen anländer till Finland (t.ex. kvotflyktingar).

En klientrelation inleds också om det görs en orosanmälan enligt 35 § i socialvårdslagen eller om personens ärende annars tas upp till behandling. En klientrelation inleds också när en person börjar få socialtjänster (34 § i socialvårdslagen). Behandlingen av ärendet måste inledas utan dröjsmål och avslutas utan onödigt dröjsmål.

Ett barn, en ung person, en vuxen eller en äldre person kan bli klient hos tjänsten. Vanligtvis har det inte gått mer än två år sedan personen fick sitt första uppehållstillstånd, men det är personens behov av tjänster, inte längden på vistelsen/bosättningen i Finland, som avgör tillhandahållandet av tjänster.

I enlighet med socialvårdslagen tilldelas klienten en egen kontaktperson som i huvudsak är en socialarbetare. I specialgruppernas socialarbete kan klientens egen kontaktperson också vara en socialhandledare. Socialarbetaren ansvarar för att förbereda bedömningen av servicebehovet och leda den multidisciplinära processen för bedömning av servicebehovet. Klientens egen kontaktperson byts inte ut om klienten flyttar från en stadsdel till en annan i Helsingfors, utan med tjänstens kontinuitet kan man försäkra sig om att det byggs upp ett förtroendefullt förhållande till den egna kontaktpersonen och att avbrott i serviceprocessen förhindras. En socialhandledare och vid behov en psykolog utnämns också för klienten, för att tillgodose klientens servicebehov.

Bedömningen av servicebehovet inleds utan dröjsmål och klientens behov av brådskande stöd bedöms inom samma dag som ärendet inleds. Bedömningen av servicebehovet görs utan dröjsmål, dock senast inom tre månader. Bedömningen av servicebehovet kan uppdateras i samband med klientplanen. Klientens behov av brådskande stöd bedöms också under klientrelationen genom kontakt samma dag, och det åtgärdas enligt behov. Ansökan om utkomststöd ska behandlas inom den lagstadgade tidsfristen på sju dagar (7 dagar).

Klientportalen Maisa är en del av klient- och patientdatasystemet Apotti, som är synligt för klienten och som klienten kan använda aktivt antingen på en mobil enhet som en

app eller i en webbläsare på [www.maisa.fi](http://www.maisa.fi). Maisa är en skyddad kanal där klienten kan ta del av resultat, anteckningar och beslut som gäller hans egen eller hans minderåriga barns vård eller tjänster. Stark autentisering krävs för att logga in i klientportalen.

## 5.2 Planering av vård av klienten eller patienten

Vid bedömningen av klientens servicebehov tar vi hänsyn till den begränsade mängd tidigare information om klienten som finns tillgänglig och dennes instabila livssituation. Vi påbörjar tjänsterna samtidigt som bedömningen av servicebehovet och innehållet i det planerade arbetet struktureras. Vi stöder stabiliseringen av individens/familjens livssituation genom rådgivning, handledning, socialarbete, socialhandledning, social rehabilitering, psykosociala tjänster och psykosociala tjänster med särskild metodik, tillfälligt boende och ekonomiskt stöd samt andra tjänster efter behov. En persons behov av stöd kan vara tillfälligt, brådskande, återkommande eller långvarigare.

Processen för bedömning av servicebehov leds av en socialarbetare. Bedömningen av servicebehovet görs dock i ett multidisciplinärt samarbete och involverar förutom socialarbetaren även en socialhandledare, psykolog, fysioterapeut, ergoterapeut och eventuella andra yrkesgrupper, beroende på klientens individuella behov. Om klientens behov så kräver kan bedömningen av servicebehovet göras tillsammans med till exempel funktionshinderservicen, bedömningen av barnfamiljers servicebehov, hälso- och sjukvården eller äldreomsorgen (41 § i socialvårdslagen). Personalen är skyldig att samarbeta med olika sociala myndigheter och andra aktörer.

Utgångspunkten för bedömningen är personens egen syn på sina resurser och hur de kan förbättras. Bedömningen av servicebehovet fokuserar på att upprätthålla och främja funktionsförmågan samt rehabiliteringsmöjligheter. Dessutom tar vi hänsyn till riskfaktorer som förutsäger en försämring av funktionsförmågan, till exempel hälsotillstånd, grundläggande behov, otrygghet, brist på sociala kontakter.

När vi bedömer klientens servicebehov förklarar vi för klienten hans rättigheter och skyldigheter enligt den allmänna lagstiftningen och speciallagstiftningen, och de olika alternativen för att tillhandahålla tjänster och effekterna av dessa samt andra faktorer som är relevanta för hans fall. Utredningen presenteras så att klienten har tillräcklig förståelse för dess innehåll och betydelse och har en verklig möjlighet att delta i och påverka planeringen och valet av sin servicehelhet.

Vi ägnar särskild uppmärksamhet åt barns och familjers välbefinnande. Enligt socialvårdslagen (1301/2014, 13 §) ska servicen stödja föräldrarna, vårdnadshavarna och andra personer som svarar för barnets vård och fostran i fostran av och omsorgen om barnet, och barnet och dess familj har rätt att utan dröjsmål få socialservice som är nödvändigt med tanke på barnets hälsa och utveckling. Syftet med de förebyggande tjänsterna är att stödja de personer som ansvarar för barnets vård och fostran i deras uppgift. Vi stöder föräldrar till exempel i tillgången till rådgivnings- och hälsovårdstjänster som följer barnens småbarnspedagogik, skola, ungdomstjänster samt barnens utveckling och välbefinnande, träffar familjer i deras hem och diskuterar barnens välbefinnande och det stöd de behöver, både i enskilda möten och i grupp, till exempel i Barnahus-grupper.

Barnets bästa bedöms också i samband med bedömningen av vuxnas servicebehov när tjänsterna planeras. Dessutom säkerställer vi i enlighet med 44 § i socialvårdslagen att vård- och stödbehovet hos ett barn eller någon annan person som klienten har hand om bedöms, om klienten får tjänster inom missbruks-, beroende- eller mentalvård eller andra social- och hälsovårdstjänster, under vilka, eller innan nödvändiga tjänster erhålls, klientens förmåga att fullt ut ta hand om eller uppfostra barnet bedöms vara nedsatt.

Även för andra familjer än barnfamiljer uppmärksammar vi könsekvenser i samband med invandring, förändrade familjeroller och utmaningarna med gränsöverskridande familjerelationer och familjemedlemmars behov. Våld eller övergrepp i nära relationer är en allvarlig riskfaktor för välbefinnandet. Vi tar upp våld och övergrepp i nära relationer redan som en del av bedömningen av servicebehov och hjälper människor som har utsatts för eller utövat våld eller övergrepp i nära relationer.

Bedömningen av servicebehovet kompletteras med en klientplan eller annan motsvarande plan, om det inte är uppenbart onödigt att göra upp en plan. Målet med planen är att hjälpa klienten att uppnå de mål hen ställt upp för sin livskvalitet och funktionsförmåga. Om det inte finns ett uppenbart hinder för det, utarbetar vi en plan tillsammans med klienten. Vid behov kan klientplanen genomföras på multidisciplinär basis. Socialarbetaren ansvarar för att upprätta planen och genomföra bedömningen. Man träffar barnet eller den vuxna som har behov av särskilt stöd personligen tillräckligt ofta och detta antecknas i klientplanen.

Enligt 45 § i socialvårdslagen har klienten rätt att få ett beslut om tillhandahållande av socialservice. Klientplanen kompletteras med ett beslut om en tjänst inom till exempel socialarbete, socialhandledning, social rehabilitering eller tillfälligt boende. Enligt socialvårdslagen ska ett ärende som gäller brådskande åtgärder behandlas och beslut fattas på basis av tillgängliga uppgifter utan dröjsmål så, att klientens rätt till nödvändig vård och utkomst inte äventyras. I icke-brådskande fall fattas och verkställs beslutet utan obefogat dröjsmål. Ett beslut om mentalvårdstjänster för barn och ungdomar under 23 år måste dock genomföras inom en månad efter det att behovet av stöd har konstaterats.

I beslutet fastställs tjänstens innehåll och varaktighet. En klient har ett särskilt behov av att få ett beslut om hen inte får den service eller bara delvis får det som hen har ansökt om. Beslutet ska vara skriftligt och ska åtföljas av en besvärsanvisning. Beslutet registreras i socialvårdens klientdatasystem Apotti.

Klientrelationen med socialväsendet är alltid konfidentiellt. Klientens klientjournaler lagras huvudsakligen i elektroniska klientdatasystem. Manuella dokument förvaras i arkiv eller i låsta personalutrymmen som inte är tillgängliga för utomstående. All personal som arbetar inom de särskilda tjänsterna för inflyttade har tystnadsplikt och är därför bundna av tystnadsplikt. De anställda behandlar endast klientuppgifter i enlighet med sina arbetsuppgifter.

## 5.3 Praxis för dokumentation

Det är varje anställds ansvar att dokumentera klientarbetet.

Dokumentationsskyldigheten börjar när tjänsteleverantören har informerats om personens servicebehov eller har börjat tillhandahålla socialservice. Klientanteckningar ska också göras och sparas utan dröjsmål. Information om att klientrelationen upphör dokumenteras också i klientanteckningarna. Klienten kan bekanta sig med den information om sin klientrelation i klientportalen Maisa och från och med den 1 oktober 2026 även i tjänsten MittKanta.

Chefen har ansvar för att säkerställa att anställda känner till lagstiftningen och riktlinjerna i anknytning till dokumentation. Sektorns riktlinjer för dokumentation av klient- och patientarbete finns på sektorns interna webbplats. I klientdatasystemet Apotti finns aktuellt innehåll och tekniska instruktioner för dokumentation av klientuppgifter. I samband med introduktionen går vi igenom alla anvisningar för behandling och dokumentation av personuppgifter, och informerar om var man hittar de anvisningar som behövs. Medarbetarna är skyldiga att delta i utbildningen om dokumentation. Chefen säkerställer att medarbetarna har den kompetens som krävs för att utföra sina arbetsuppgifter och ordnar vid behov inskolning eller utbildning.

## 5.4 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Den service som klienten får bygger på frivillighet och samförstånd. Varje klient, oavsett livssituation, ska ha möjlighet att växa och utvecklas samt rätt till ett gott och värdigt liv.

Vi tillhandahåller tjänster som tar hänsyn till klientens önskemål, åsikter och individuella behov, utan att begränsa personens självbestämmanderätt. Vi ägnar särskild uppmärksamhet åt att respektera självbestämmanderätten för barn, ungdomar, kvinnor, äldre och personer som behöver särskilt stöd.

Personalens uppgift är att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och förståelsen kring det, samt stödja klientens deltagande i planeringen och utförandet av sina tjänster. Självbestämmanderätten är vars och ens grundläggande rättighet som 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 utöver personens fysiska frihet även hens viljefrihet och självbestämmanderätt.

## 5.5 Klienternas, patienternas och de närståendes delaktighet

Klienten är delaktig i bedömningen av sina servicebehov och i planeringen och genomförandet av tjänsterna. Klientens synpunkter dokumenteras i klientrapporten, bedömningen av klientens servicebehov och i klientplanen. Med klientens tillstånd eller på hens begäran kan hens anhöriga vid behov delta i bedömningen av servicebehov och i planeringen av tjänster samt i att stödbehoven tillgodoses. Om klientens angelägenheter ska diskuteras med en anhörig kan klienten ge en fullmakt för detta. Fullmakten sparas i Apotti.

Ensamkommande minderåriga barn och ungdomar hörs och barnets intressen beaktas i enlighet med 4 § i lagen om främjande av integration (681/2023) innan en ansökan görs om att utse en företrädare eller befria en företrädare.

Vi hjälper klienten att delta i olika aktiviteter med låg tröskel och att hitta möjligheter att bidra till det finska samhället genom olika verksamhetsformer, inklusive att möjliggöra deltagande i samutvecklingen med tjänsten. Information från samutvecklingen presenteras för tjänsteledningen 1–2 gånger per år och beaktas i utvecklingen av tjänsten. Tjänstens nätverkande partnerskapsarbete med olika aktörer inom den tredje sektorn stödjer också uppbyggnaden av klientens deltagande samt utveckling som baserar sig på projektfinansiering.

## **5.6 Responskanaler och utnyttjande av information**

Klientupplevelsen och klientnöjdheten följs upp genom klientmöten och respons. Det finns en responslåda för klientrespons på serviceenheterna.

På Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande kan klienten ge respons med hjälp av Roidu-utrustningen i aulan och via en responslänk som finns separat på båda serviceenheterna. Respons tas också emot vid klientmöten muntligt, skriftligt och per telefon samt via stadens elektroniska responssystem. Respons, inklusive klagomål och anmärkningar, behandlas genom att svara åt klienten, genom ändamålsenliga mötesstrukturer, som chefsnätverk och team-möten samt anonymt genom egenkontroll som förverkligas av tjänsterna för unga och vuxensocialarbetet. Man reagerar på eventuella missförhållanden och utvecklingsförslag som kommit fram i responsen. De olika formerna av strukturellt socialarbete, till exempel sociala rapporter, blogginslag och sociala medier, lyfter också fram situationer hos tjänstens klienter.

Klientförståelsen ökas också genom forskningssamarbeten och genom att involvera klienterna i utvecklingen av tjänsten.

## **5.7 Social- och patientombud**

Om klienten är missnöjd med den behandling eller service hen får inom socialvården eller behöver råd om sina rättigheter i socialvården kan hen kontakta social- och patientombudet. Social- och patientombudet kan också kontaktas av klienternas anhöriga och andra närstående, kommuninvånare samt samarbetspartner som är involverade i socialvårdsklienternas ärenden. Social- och patientombudet ger råd om både offentliga och privata tjänster inom socialvården.

Social- och patientombudets roll är rådgivande. Social- och patientombudet fattar inga beslut och beviljar inga förmåner. Social- och patientombudet agerar inte juridiskt som förespråkare för klientens intressen, utan är en opartisk aktör som ser till att klientens intressen tillgodoses.

Social- och patientombudet vid Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor

- ger råd om klientens ställning och rättigheter
- bistår med att göra anmärkningar
- informerar om klientens rättigheter

- arbetar för att främja klientens rättigheter och för att de ska tillgodoses
- rapporterar varje år om utvecklingen av klientens ställning och rättigheter till kommunstyrelsen.

Kundtjänst på telefonnumret 09 3104 3355

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

E-postadressen är [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto: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 webbplatsen <https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/social-och-patientombud>

## 5.8 Anmärkningar och klagomål

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

## 5.9 Utkomststöd

Utkomststöd är enligt 1 § i lagen om utkomststöd <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1997/1412?language=swe> ett ekonomiskt stöd inom socialvården som beviljas i sista hand, vars syfte är att trygga en persons och familjs utkomst och främja möjligheterna att klara sig på egen hand. Med hjälp av utkomststödet tryggas minst den oundgängliga utkomst som en person och familj behöver för ett människovärdigt liv.

Var och en är skyldig att efter egen förmåga ta hand om sig själv och sin utkomst samt underhållet av sina minderåriga barn och adoptivbarn och av sin make/maka. En person i åldern 17–64 år som ansöker om utkomststöd är skyldig att anmäla sig som arbetslös arbetssökande hos Arbetskraftsbyrån. Storleken på utkomststödet beror på personens eller familjens inkomst och tillgångar. Utkomststödet ger rätt till nödvändiga och skäliga kostnader för boende och hälsovård utöver de nödvändiga levnadskostnaderna.

Utkomststödet består av grundläggande utkomststöd, kompletterande utkomststöd och förebyggande utkomststöd. FPA beslutar om det grundläggande utkomststödet, som omfattar grunddelen och andra grundläggande utgifter. Det grundläggande

utkomststödets belopp är skillnaden mellan de utgifter som anges i lagen om utkomststöd och de tillgängliga inkomsterna och medlen.

Välfärdsområdena ansvarar för beslutsfattandet och genomförandet av kompletterande och förebyggande utkomststöd. Syftet med förebyggande utkomststöd är att främja personens och familjens sociala trygghet och förmåga att klara sig på egen hand samt att förebygga utslagning och långvarigt beroende av utkomststöd. En del av det kompletterande utkomststödet grundar sig inte på en klientspecifik bedömning, utan på behovet av stöd enligt lagen om utkomststöd, klientens livssituation och låga inkomster och tillgångar. Sådana ansökningar behandlas och avgörs i huvudsak vid enheten för förmånshandläggningar i Månsas.

I Helsingfors fattas beslut om kompletterande utkomststöd vanligen av förmånshandläggare, men vid behov även av yrkesutbildade inom socialsektorn. Beslut om förebyggande utkomststöd fattas endast av yrkesutbildade inom socialsektorn. Beslutsfattarna arbetar inom tjänsterna för unga och vuxensocialarbetet, mentalvårds- och beroendetjänsterna, barnskydd och familjesocialarbetet samt sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna.

### **Kontaktperson och bedömning av servicebehov**

En person som får utkomststöd har rätt till ett personligt samtal. Klienten ska ges möjlighet till ett personligt samtal med en yrkesutbildad person inom socialvården i välfärdsområdet senast på den sjunde vardagen efter att klienten har begärt om detta.

Om klienten får service enligt socialvårdslagen eller annan speciallagstiftning har klienten rätt till en utsedd kontaktperson under sin klientrelation. För en person med behov av särskilt stöd är socialarbetaren kontaktperson. Personalen har en skyldighet att samarbeta mellan olika sociala myndigheter och andra aktörer. Kontaktpersonen ansvarar för beviljandet av kompletterande och förebyggande utkomststöd, om där ingår särskild prövning, under klientrelationen.

Socialvårdens klienter har rätt till en bedömning av servicebehovet, förutsatt att det inte bara handlar om råd och handledning. Bedömningen av servicebehov används för att bedöma om en person har behov av stöd, vilket kan vara tillfälligt, brådskande, återkommande eller långvarigare. De tjänstemän och handläggare som fattar beslut om utkomststöd har alla tystnadsplikt och är därför bundna av tystnadsplikten.

### **Ansökan, handläggningstid och betalning av utkomststöd**

Utkomststödets klientrelation börjar alltid hos FPA. Före du kan ansöka om kompletterande och förebyggande utkomststöd måste du ha ett FPA-beslut om grundläggande utkomststöd. Undantaget till detta är brådskande utkomststöd efter tjänstetid. Kompletterande och förebyggande utkomststöd kan sökas elektroniskt, skriftligt eller muntligt, dvs. behovet av utkomststöd kan tas upp i samband med bedömningen av servicebehovet. Ett beslut fattas alltid om utkomststöd, vilket dokumenteras i klientdatasystemet och skickas till klienten per post. Beslutet om utkomststöd är alltid skriftligt och åtföljs av en besväransvisning.

Enligt lagen om utkomststöd beviljas utkomststöd efter ansökan. Beslut om utkomststöd ska fattas utan dröjsmål, senast på den sjunde vardagen (mån.–fre.) efter att ansökan inkommit. Beslutet om utkomststöd ska fattas samma dag eller följande vardag om klientens situation är brådskande. Om ansökan skickas elektroniskt, t.ex. på en sockenhelg, lördag eller söndag, är ankomstdagen för ansökan

följande vardag. I handläggningstiden ingår inte ankomstdagen för ansökan, söckenhelger eller veckoslut.

Om en begäran om kompletterande information har skickats, räknas tiden från den dagen då begäran om komplettering returnerades. Om klienten inte har kompletterat sin ansökan inom den utsatta tiden eller lämnat ett godtagbart skäl till förseningen, fattas ett beslut utan dröjsmål på basis av den information som finns tillgänglig, dock senast på den sjunde vardagen efter att tidsfristen löpt ut. Ett beslut kan också, med klientens samtycke, fattas på basis av den information som finns tillgänglig innan tidsfristen löper ut. Om begäran om kompletterande information inte har returnerats, men beslutet fattades innan tidsfristen löpte ut, räknas handläggningstiden från den dag då begäran registrerades.

Om beslutet är positivt fastställs datumet för utbetalning av utkomststöd enligt behovet av stöd. Om det beviljade stödet är avsett att användas för följande månads utgifter, betalas det in på det konto som klienten har uppgett den första bankdagen följande månad. Brådskande stöd betalas direkt till klientens konto eller ges i form av en betalningsförbindelse. Utbetalningen av utkomststöd påverkas av fördröjningar mellan bankerna, vilket vanligtvis är en vardag.

Beslut om utkomststöd fattas i enlighet med de allmänna principerna för god förvaltning: kravet på vårdat språk, dvs. beslutsfattaren använder ett sakligt, tydligt och begripligt språk, och beslutsfattaren främjar samarbetet mellan myndigheterna inom ramen för deras behörighet.

För mer information om ansökan om kompletterande och förebyggande utkomststöd, beslutsfattandet och grunderna för beviljande, kontakta förmånshandläggningens telefonrådgivning. Telefonrådgivning ges mån.–fre. kl. 9–12 både på finska och svenska som återuppringningstjänst. Även webbplatsen <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-haelsotjanster/socialt-och-ekonomiskt-stod> ger information om arbetsfördelningen mellan FPA och välfärdsområdet samt om hur man ansöker om utkomststöd skriftligen eller elektroniskt.

## **Rättelseyrkande**

Om klienten upptäcker ett fel i det beslut om utkomststöd som hen fått, kan beslutet omprövas och rättas. Klienten ska då kontakta beslutsfattaren antingen per telefon eller skriftligen. Varje beslut åtföljs av en besväransvisning. En fritt formulerad skriftlig överklagan riktas till social- och hälsovårdsnämndens sektion. Överklagan ska göras inom 30 dagar från den dag då klienten kan anses ha tagit del av beslutet.

Sektionen kan finna att tjänstemannens beslut inte ändras. Sektionen kan också upphäva tjänstemannens beslut eller returnera ansökan till beslutsfattaren för omprövning. Om klienten är missnöjd med sektionens beslut kan klienten överklaga vidare till förvaltningsdomstolen.

## **Uppföljning av tidsfristerna för utkomststöd**

Tidsfristerna för utkomststöd följs upp kontinuerligt. Det är varje beslutsfattares skyldighet att se till att ansökningar om utkomststöd behandlas inom den lagstadgade handläggningstiden. Ledande socialarbetare övervakar att den lagstadgade handläggningstiden förverkligas i realtid varje vardag. Sektorns informationsförvaltning producerar i efterhand uppföljningsstatistik för hur handläggningstiden förverkligades. Institutet för hälsa och välfärd (THL) följer upp handläggningstiderna för utkomststöd i hela landet och begär uppföljningsuppgifter från välfärdsområdena.

Det tekniska innehållet i beslut om kompletterande och förebyggande utkomststöd följs upp dagligen i samband med verkställigheten av beslut om utkomststöd. Verkställarna begär rättelse för beslut där sammanfattningsfel har upptäckts, där fel beslutsparagraf har använts eller där det i beslutstexten finns sådana skrivfel som gör att innehållet i beslutet är öppet för tolkning. Av beslutet ska det tydligt framgå vilket stödbelopp som beviljats klienten. Ledande socialarbetare gör slumpmässiga kontroller av besluten. Eventuella felaktigheter som upptäcks tas omedelbart upp mellan den ledande socialarbetaren och beslutsfattaren.

Kontorscheferna kontrollerar betalningsmaterialet för föregående månad med stickprov en gång i månaden. Med stickprovet kontrollerar kontorscheferna riktigheten i verkställandet för utvalda klienters del. Eventuella fel som upptäcks tas upp mellan kontorschefen och verkställaren. En kvalitativ revision av verkställandet och utbetalningen utförs fyra gånger per år för de tre föregående månaderna. Revisionen genomförs i januari, april, juli och oktober. Revisionen innebär att personal som deltar i beslutsfattandet om utkomststöd bedömer tillgängligheten av verkställandet och utbetalningen.

#### Kontaktuppgifter

Anne Qvist, chef för vuxensocialarbete, ansvarar för utvecklingen av utkomststödet.

Förmånshandläggningen avd. Storkärrskanten 1, Helsingfors 63, PB 8320, 00099

Helsingfors stad

Verksamhetsenhetens chefer

Ledande socialarbetare Felix Holmberg

Telefon: 09 310 623 87

E-post: felix.holmberg(a)hel.fi

Ledande socialarbetare Petri Peitola

Telefon: 09 310 439 26

E-post: petri.peitola(a)hel.fi

Betalnings- och förmedlingstjänster för utkomststöd, avd. Andra linjen 4, Helsingfors 53, PB 7370, 00099 Helsingfors stad

Verksamhetsenhetens chef

Betalningschef för utkomststöd Jani Nygren

Telefon: 09 310 628 27

E-post: jani.nygren(a)hel.fi

## 6 Personal

### 6.1 Förutsättningar att utöva yrket och tillsyn

Utövandet av yrken inom socialvården regleras av lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015). Legitimerade yrkesutbildade personer inom socialvården är socialarbetare, socionomer, geronomer och rehabiliteringsledare.

Kraven på att utöva ett yrke inom hälso- och sjukvården har fastställts i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994). Legitimerade yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården är psykologer, fysioterapeuter och ergoterapeuter.

Övriga anställdas behörighetskrav har fastställts genom ett förfarande som bedömer hur krävande arbetsuppgiften är.

Enligt social-, hälsovårds- och räddningssektorns 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 hälsovårds- och räddningssektorn förutsätter att både legitimerade yrkesutbildade personer och yrkesutbildade personer med skyddad yrkestitel är registrerade i Valviras register. Dessutom förutsätter tillsättandet av en tjänst eller befattning att personen på begäran har lämnat in ett straffregisterutdrag till arbetsgivaren med stöd av lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn. Straffregisterutdraget för kontroll av brottslig bakgrund som visas upp får inte vara äldre än sex månader.

## 6.2 Mängd, struktur och tillräcklighet

Mängden personal och dess struktur beskrivs i kapitel 1.1.

Tjänsten har ingen separat lagstadgad personaldimensionering, med undantag för de särskilda kriterierna för kostnadsersättning i lagen om främjande av integration. Socialarbetets dimensionering för ensamkommande minderåriga barn betalas för en anställd/30 barn och för ungdomar över 18 år för en socialhandledare/24 ungdomar och en socialarbetare/40 ungdomar.

I planeringen av klientarbetet beaktas klienternas funktionsförmåga och hjälpbehov, servicestruktur, tillhandahållande och tillgänglighet av tjänster samt faktorer som rör personal och organisation av arbetet. Vid behov tillgodoses klientens servicebehov med hjälp av köpta tjänster.

Personalmängd och -struktur		
Titel	Antal (uppgifter)	Dimensionering (ska fyllas i om den har definierats)
Socialarbetare	42	
Socialhandledare	33	
Handledare	5	
Psykolog	11	
Fysioterapeut	1	
Ergoterapeut	1	
Förmånshandläggare	3	
Byråsekreterare	1	
Ledande socialarbetare	5	
Ledande socialhandledare	2	
Ledande psykolog	1	

Chef för vuxensocialarbete	1	
Totalt	106	

### 6.3 Introduktion och säkerställande av kompetens

Nyanställda introduceras i arbetsuppgiften i enlighet med den introduktionsplan som upprättats för dem. Chefen ansvarar för utarbetandet av introduktionsplanen och hela teamet deltar i introduktionen. I introduktionen används bland annat självstudiematerial och webbutbildningar. Personalen har bl.a. tillgång till webbutbildningar i färdigheter inom patientsäkerhet och klientsäkerhet (Potilasturvallisuutta taidolla och Asiakasturvallisuutta taidolla) samt klientrelationer inom Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor (Asiakkuudet Helsingin sotepeassa). Bra introduktion och tillräcklig fortbildning bidrar till att behålla och tillgängliggöra personalen.

Introduktionen omfattar betydelsen av dataskyddsfrågor, praxis för dokumentation och sekretesskrav. Nyanställda förbinder sig att följa föreskrifterna och anvisningarna i fråga. I klientdatasystemet finns aktuellt innehåll och tekniska instruktioner för dokumentation av klientdata. I tjänsten finns utnämnda Apotti-stödpersoner som hjälper till med frågor som rör datasystemet.

Kompletterande utbildning, utbildningar i klient- och patientsäkerhet, t.ex. om anmälan av farliga situationer och missförhållanden samt utbildning i dataskydd och informationssäkerhet finns tillgänglig för personalen. Utöver dessa utbildningar kan chefen begära utbildning i dataskydd för avdelningen av den juridiska experten vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn samt av stadens dataskyddsombud.

Organisationen är skyldig att producera lagstadgade uppgifter om kompletterande utbildning. I Helsingfors samlas de i Onni-systemet. Kartläggning och förutseende av kompetensbehov genomförs som en del av framgångssamtalen mellan chefen och den anställda, vilka äger rum minst en gång om året.

Yrkespersonerna har också en skyldighet att upprätthålla och utveckla de kunskaper och färdigheter som krävs för yrkesutövningen samt sätta sig in i de föreskrifter och bestämmelser som gäller för yrkesutövningen.

### 6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Välbefinnande i arbetet omfattar personens egna resurser, en känsla av kontroll över arbetet, arbetsgemenskapens funktion och ledning samt arbetsförhållanden och säkerhet (Fyrklöver-modellen). Välbefinnande i arbetet i Helsingfors stad mäts årligen med Kommun 10-undersökningen eller Fiilari-enkäten. Välbefinnande i arbetet beaktas också genom regelbundna årliga riskbedömningar som används för att besluta om korrigerande och förbättrande åtgärder, vilka cheferna ansvarar för. De övervakar också genomförandet av dessa.

Arbetsgemenskaperna har strukturer som stöder arbetet och främjar välbefinnande i arbetet. Dessa inkluderar regelbundna team- och klientarbetsmöten, chefens närvaro, telefontider på stadsnivå, Onni-samtal samt gemensamma välbefinnande- och utvecklingsdagar. Arbetsgemenskaperna har tillgång till extern arbetshandledning och tydliga förfaringssätt för tidigt stöd i frågor som rör arbetsförmågan. Välbefinnande i arbetet stöds av motion för personalen, en kultur- och motionsförmån, omfattande företagshälsovård samt kompletterande utbildning.

## **6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar**

Lagen om smittsamma sjukdomar skyddar klienterna mot definierade smittsamma sjukdomar och ökar därmed klienternas säkerhet. I 48 § i lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016) ingår en skyldighet att ordna vaccinationsskydd för anställda och studerande som deltar i arbetspraktik. Personer som huvudsakligen och regelbundet arbetar i klient- och patientlokaler inom social- och hälsovårdstjänsterna ska ha vaccinationsskydd.

Den anställda/studerande ska lämna in en utredning om sitt vaccinationsskydd till sin chef. Personer i arbetsavtalsförhållande vaccineras på företagshälsovården. Studerandehälsovården handhar vaccinationsskyddet för praktikanter. I andra fall ges vaccinationerna på den egna hälsostationen. De anvisningar och blanketter som hänförs till lagen om smittsamma sjukdomar behandlas i servicehelhetens ledningsgrupper, på chefsmöten och arbetsplatsmöten inom de tjänster som omfattas av vaccinationsskyldigheten.

Inom social-, hälso- och räddningssektorn rekommenderas säsongsinfluensavaccination varje år, eftersom personer som arbetar med barn, äldre och multisjuka hör till social- och hälsovårdens riskgrupp för säsongsinfluensa. Ett heltäckande vaccinationsskydd för personalen ökar klienternas säkerhet.

# **7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster**

## **7.1 Verksamhetsmiljö**

Tjänster inom de särskilda tjänsterna för inflyttade tillhandahålls vid följande serviceenheter:

Fiskehamnens serviceenhet, VERKSTADSGATAN 14 A, HELSINGFORS 58, PB 6420, 00099 HELSINGFORS STAD

Mickelsgrändens serviceenhet, MICKELSGRÄNDEN 6, HELSINGFORS 68, PB 68850, 00099 HELSINGFORS STAD

I den trespråkiga servicekartan (<https://palvelukartta.hel.fi/sv/>) finns information om serviceenheterna och hur man når dem. I servicekartan kan man även kontrollera vilka kommunala tjänster som finns i närheten av en vald gata och till vilket serviceområde gatan hör, om klienten använder en tjänst som tillhandahålls av en annan serviceenhet.

Fastighetsskötseln hanteras av sektorns lokalförvaltning.

Serviceenheterna har interna övervakningssystem som larm och övervakningskameror. Vissa enheter har väktare på plats hela tiden, hos andra kallar man på dem vid behov. På serviceenheterna finns första hjälpen-skåp som kontrolleras och fylls på regelbundet.

Enheterna har säkerhets- och räddningsplaner som uppdateras regelbundet. Vid plötsliga nödsituationer ska man ringa nödnumret 112. Nödutgångarna är markerade med en grön symbol. Personalen instruerar klienterna i nödsituationer.

Tjänsterna tillhandahålls som uppsökande arbete på serviceenheterna, som hembesök, webbmöten och distanstjänst. Personalen kan distansarbeta 1–2 dagar i veckan och arbetsplatserna har mer detaljerade regler för hur man organiserar multilokalt arbete och distansarbete i praktiken. Välbefinnande i distansarbete säkerställs genom att hålla kontakt med chefen och kollegorna samt genom att ta hand om arbetsdagens struktur och pauser. I Helsingfors stads personalanvisningar för distansarbete beaktas förutom välbefinnande i arbetet även personalens försäkringsskydd, ergonomi och dataskydd.

## **7.2 Egenkontroll enligt hälsoskyddslagen**

Enheternas lokaler används inte såsom avses för egenkontroll enligt hälsoskyddslagen.

## **7.3 Miljöarbete**

Serviceenheterna följer Helsingfors stads ekostödsverksamhetsmodell.

I arbetsgemenskaperna finns utsedda och utbildade ekostödspersoner som handleder och uppmuntrar sina kollegor att anta mer miljövänliga och ansvarsfulla verksamhetssätt. Miljöansvariga verksamhetssätt syns på arbetsplatsen till exempel i energibesparingar, mer hållbara inköp och mobilitetsval samt minskat avfall.

På serviceenheterna finns dataskyddsbehållare för förstöring av konfidentiellt material. I annan avfallssortering tar man hänsyn till bio-, pappers-, kartong- och plastavfall separat.

Lokalvårdare har tillgång till rengöringskemikalier och ansvarar för dessa. Förteckningar finns tillgängliga för personalen vid behov.

## 7.4 Tekniska lösningar som gäller lokaler

De gemensamma utrymmena på Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande är utrustade med inspelande övervakningskameror. I verksamhetsställets klientmottagningslokaler finns det anropsenheter i rummen. Registerbeskrivningen som gäller övervakningskameror (lokal- och säkerhetsförvaltning) finns tillgänglig på Helsingfors stads registratorskontor, PB 10 (Norra Esplanaden 11–13), 00099 Helsingfors stad, och på stadens webbplats <https://asiakirjajulkisuus.hel.fi/tietovarannot/>

## 7.5 Stödtjänster och underleverans

I de särskilda tjänsterna för inflyttade ordnas som köpta tjänster tillhandahållandet av tillfälligt boende i bostäder och i gruppboende samt stöd att föras till hemmet. För tjänsten för tillfälligt boende har det gjorts en separat tjänstebeskrivning och den övervakas med hjälp av kontrollbesök och ett avtal om köpt tjänst.

Socialarbetaren fattar beslut om tillfälligt boende och hänvisar klienten till tjänsten. Socialarbetaren utarbetar ett direktanskaffningsförslag eller ett beställningsförslag för stöd att föras till hemmet och skickar anskaffningsförslaget/beställningsförslaget samt klientplanen till den ledande socialarbetaren i sitt eget team. Den ledande socialarbetaren skickar anskaffningsförslaget till chefen för vuxensocialarbete vid de särskilda tjänsterna för inflyttade, som sedan godkänner förslaget. Socialarbetaren utarbetar en ansökan och ett beslut för klienten i Apotti. Sekreteraren skickar en kopia av anskaffningsbeslutet till tjänsteleverantören.

Tjänsten ställer också underleverantörer till förfogande för barn och ungdomar med särskilda behov. Underleverantörsprocessen för dessa beskrivs i planen för egenkontroll av barnskydd och barnfamiljer.

# 8 Uppföljning av egenkontroll

## 8.1 Rapportering

Information och respons om behovet att förbättra servicekvaliteten och klientsäkerheten erhålls från en mängd olika källor och informationssystem. Farliga situationer och tillbud samt missförhållanden anmäls och behandlas i ledningsgrupperna. Rapporteringsinformation behandlas också i uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerhet och i sektorns arbetsgrupp för uppföljning. Enligt lagen om tillsynen över social- och hälsovården ska alla som ordnar eller tillhandahåller social- och hälsovård på sina webbplatser offentligt anmäla iakttagelser i egenkontrollen samt utvecklingsåtgärder tre gånger om året. Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar gemensamt fyra gånger per år. Rapporteringsinformation behandlas också i uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerhet och i sektorns arbetsgrupp för uppföljning. Genomförandet av

egenkontroll och övervakning av köpta tjänster följs upp vid övervakningsmöten för ungdomstjänsterna och vuxensocialarbetet 3–4 gånger per år.

## **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**

En pappersversion av enhetens plan kan läsas offentligt i enhetens lokaler. Ett meddelande om planen för egenkontroll och dess tillgänglighet finns uppsatt på anslagstavlan i aulan.

Dessutom kan denna plan för egenkontroll läsas offentligt på stadens webbplats.

Helsingfors den 1 januari 2026

---

Underskrifter

Sari Karisto, chef för vuxensocialarbetet

Leena Luhtasela, direktör för ungdomstjänsterna och vuxensocialarbetet

**Helsinki**

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

**Social- och  
hälsovårdstjänster**

**Adress och  
kontaktuppgifter:**  
PB 6000  
000099 Helsingfors stad

[www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster](http://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster)