

## 2 UPPGÖRANDE AV EN PLAN FÖR EGENKONTROLL

**Enligt 27 § i lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023) ska det vid alla serviceenheter inom social- och hälsovården upprättas en plan för egenkontroll för att säkerställa kvaliteten, ändamålsenligheten och säkerheten i den dagliga verksamheten samt att det finns tillräckligt med personal som deltar i klient- och patientarbetet**

**Person eller personer som ansvarar för planeringen av egenkontrollen  
Vem deltar i beredningen av planen för egenkontroll och hur säkerställs att personalen deltar i beredningen av planen?**

Lagledare: Karoliina Nummi, tfn 041 731 2118 [karoliina.nummi@onnion.fi](mailto:karoliina.nummi@onnion.fi)

Servicechef Elina Soini, tfn 041 731 0795 [elina.soini@onnion.fi](mailto:elina.soini@onnion.fi) ,

Kvalitets- och resurschef Hannele Naumanen, tfn 041 7301017, [hannele.naumanen@onnion.fi](mailto:hannele.naumanen@onnion.fi)

Personalen deltar i planeringen och genomförandet av egenkontrollen genom att årligen gå igenom resultaten av egenkontrollen och auditeringen i teamen och i samband med uppdateringen av planen för egenkontroll. De nya arbetstagarna bekantar sig med planen för egenkontroll och rutinerna för egenkontroll i samband med introduktionen av arbetstagarna. Egenkontrollplanen och tillhörande material är tillgängliga för alla anställda vid enheten.

**Vem som ansvarar för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen (namn och kontaktuppgifter)**

Servicechef Elina Soini, tfn 041 731 0795 [elina.soini@onnion.fi](mailto:elina.soini@onnion.fi)

**Hur följer enheten upp och ser till att egenkontrollplanen är uppdaterad, hur ofta uppdateras den? Hur kan man säkerställa att uppdateringarna av planen för egenkontroll publiceras utan dröjsmål och att personalen informeras om ändringar i planen?**

Planen för egenkontroll uppdateras regelbundet i januari varje verksamhetsår och vid behov om det har skett förändringar i verksamheten eller i de ansvariga personerna. Den uppdaterade planen för egenkontroll publiceras på Onnis webbplats och skrivs ut i enheten genast efter att uppdateringarna har gjorts. Ansvar för detta ligger på den som är ansvarig för planering och uppföljning av egenkontrollen (servicechef).

Kvalitets- och resurschefen ansvarar för att informera personalen vid servicestället och servicestället om ändringar som görs i planen för egenkontroll. Detta görs vid regelbundna teammöten och enhetsbesök. Arbetslagets chef diskuterar också avsnitten om egenkontroll på teammötena.

Genomförandet av egenkontrollen följs också upp av kvalitetsgruppen när det gäller kvartalsvis rapporterade observationer, avvikelser och respons samt nödvändiga förändringar/utvecklingsåtgärder definieras. Uppföljningen av kvalitetsgruppen sammanställs i ett sammandrag av observationer, avvikelser och respons samt vid behov de ändringar som gjorts på basis av dem. Em. Sammanställningen publiceras på koncernens hemsida [www.onnion.fi](http://www.onnion.fi) kvartalsvis.

## Offentliggörande av planen för egenkontroll

### Var ser jag enhetens plan för egenkontroll?

På väggen i enhetens kontor på adressen Palosaarentie 31, 65200 Vasa och på Onnis webbplats adressen <https://www.onnion.fi/yritys/laatu>

## 3 MISSION, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER

### Uppdragsbeskrivning

Affärsidén är att producera professionella, högklassiga hemvårdstjänster för äldre och klienter inom handikappservicen, det vill säga klienter inom närståendevården, vilket även inkluderar barnfamiljer.

Tjänsten produceras som en tjänst på plats i kundens hem i Österbottens välfärdsområde som en köpt tjänst, med servicesedel och för självbetalande kunder.

Syftet med hemvården är att stöda och främja klientens övergripande hälsa, välbefinnande och rehabilitering samt att upprätthålla den mentala och sociala funktionsförmågan att klara sig så självständigt som möjligt både hemma och utanför hemmet. Vård och uppföljning av sjukdomar är en viktig del av klientens vård som helhet

Klienterna är i regel äldre personer som bor ensamma hemma, personer med funktionsnedsättning och klienter inom närståendevården vars funktionsförmåga tillfälligt eller permanent har försämrats så mycket att de behöver utomstående hjälp för att bo hemma. Närståendevårdare kan ta ledigt från närståendevården på det sätt som de har blivit tilldelade.

Vår verksamhet stöder klientens självständiga boende hemma och gör det möjligt för klienten att bo kvar hemma trots sjukdom eller funktionsnedsättning samt gör det möjligt för närståendevårdarna att klara av det. Vi stöder klientens delaktighet i samhället, upprätthållandet av sociala kontakter och hobbyer oberoende av de begränsningar som funktionsnedsättningen eller sjukdomen medför.

Vi respekterar våra klienters, närståendevårdens och barnfamiljernas rätt till ett självständigt liv. Våra tjänster gör det möjligt för kommunerna att producera högklassiga och kostnadseffektiva tjänster i enlighet med social-, äldre- och handikappservicelagen.

## Värderingar och verksamhetsprinciper

### Vilka värderingar och verksamhetsprinciper styr vår verksamhet?

Utan tillit skulle vårt arbete vara omöjligt. Förtroende gör vardagen smidig, våra kunder nöjda och vår arbetsgemenskap sammansvetsad. Vi bygger förtroende varje dag genom våra egna handlingar. Känslan av att servicen till våra hemvårdskunder är av hög kvalitet bygger på pålitlighet. Att vår klient, som behöver professionell vård, hjälp och stöd, kan bo i sitt eget hem och vara delaktig utanför hemmet bygger på pålitlighet. Pålitlighet skapar en trygg underton i verksamhetskulturen i hela vårt företag, vilket för våra kunder syns i form av en flexiblare vardag och bättre service. Vi håller vad vi lovar. Vi kommer att göra vårt bästa. Vi tar hand om dig. Alla dagar på året. Vårt sätt att arbeta beskrivs med tre ord: Pålitligt-vänligt-Flexibelt. Dessutom är våra verksamhetsprinciper kundorientering och kundsäkerhet.

Kvalitet är en viktig framgångsfaktor för Onni, som säkerställer att våra kunders förväntningar uppfylls och att de uppfyller de krav som våra kunder, lagstiftning och myndigheter ställer. Vi är fast beslutna att tillhandahålla service korrekt, i rätt tid, säkert, ansvarsfullt och i enlighet med våra värderingar och etiska principer. De tre kvalitetsprinciperna i vår kvalitetspolicy, som vi följer för varje tjänst, är: vi arbetar för våra patienter och kunder, varje anställd är ansvarig för kvalitet, kvalitet mäts varje dag genom framgången i kundarbetet. Vårt kvalitetsarbete är ett kontinuerligt och systematiskt utvecklingsarbete som leds av kvalitetsteamet i vårt företag. Kvalitetsarbetet implementeras även i regionerna genom ett kvalitetsnätverk.

Kvaliteten på Onnis hemvårdstjänster följs upp i den dagliga verksamheten och säkerställs genom god rekrytering i rätt tid, god och dokumenterad introduktion av personalen, bra och proaktivt chefsarbete samt en öppen och vänlig växelverkan mellan servicetagarna och arbetstagarna. Cheferna deltar också i det operativa arbetet, så att de är nära till den dagliga verksamheten och ser eventuella kvalitetsbrister.

På Onni Hemvård lyssnar vi genuint på kundens åsikter och önskemål och vi agerar i enlighet med dem. Varje klient inom hemvården har en utsedd egen/ansvarig sjukskötare som ser till att klientens vård- och serviceplaner samt RAI-bedömningar är uppdaterade och gör besök i klientens lokaler oftare än övrig personal. Kunden ombeds aktivt att ge respons på tjänstens kvalitet. Vi håller också kontakt med kundernas familjer, samtidigt som vi tar hänsyn till kundens dataskydd och självständighet. I utvecklingen beaktas kundnöjdheten, de utvecklingsmål som lyfts fram i enkäten, respons och klagomål samt frågor som framkommit vid avvikelser.

#### 4 GENOMFÖRANDE AV EGENKONTROLL

##### **RISKHANTERING**

##### **Identifiera risker och brister och korrigera dem**

Det finns också riskfaktorer förknippade med hemtjänstverksamhet. Det kan förekomma brister i förhållandena i kundernas hem till exempel, bland annat i fråga om temperatur, ventilation och belysning. Lyfthjälpmidlen kan vara otillräckliga, vilket gör det svårt att uppnå god ergonomi. Rengöringsmedel och rengöringsmedel som är avsedda för hemmabruk kan orsaka allergiska reaktioner hos hemtjänstpersonal. Att arbeta ensam hos kunden, att röra sig med kunderna, övergångar från en kund till en annan, utmanande

kundsituationer, ansvar i anslutning till arbetsuppgifter och olika oväntade situationer i kundarbetet kan kännas betungande för arbetstagarna.

Onni har förberett sig för ovanstående. genom att uppmuntra hemvårdens personal att kontinuerligt ge respons på hur smidigt det egna arbetet är och om man observerat brister i verksamheten. Hemskötaren kan ge omedelbar feedback, till exempel via Falcony-systemet eller genom att ringa sin chef. Mindre brådskande feedback kan tas upp av hemsjuksköterskan i regelbundna teammöten. Teamchefen tar itu med de klagomål som tas upp av hemsjuksköterskor och ser till att den anställdes arbete är säkert.

Riskbedömning är en lagstadgad, daglig verksamhet och en kontinuerlig process. Riskbedömningen omfattar bland annat arbetsmiljö, olycksrisker, kemiska och biologiska faror, psykisk belastning, fysisk belastning och brandsäkerhet. Bedömningen av riskernas storlek består av sannolikheten för negativa händelser och allvaret i de konsekvenser som orsakats. I riskhanteringen förbättras kvaliteten och kundsäkerheten genom att på förhand identifiera kritiska arbetskedan där det finns risk för att de krav och mål som ställts på verksamheten uppfylls. Riskhantering omfattar även systematiskt agerande för att eliminera eller minimera brister och identifierade risker samt att registrera, analysera, rapportera och genomföra uppföljningsåtgärder av faktiska biverkningar. Tjänsteleverantören ansvarar för att riskhanteringen riktas mot alla delområden inom egenkontrollen.

Onni har en beredskaps- och kontinuitetsplan på organisationsnivå som kvalitetsgruppen uppdaterar årligen. I beredskaps- och kontinuitetsplaneringen beskrivs gruppens allmänna principer för upprätthållande av beredskapen och kontinuitetsplaneringen. Planen ses över och uppdateras vid behov för att säkerställa att den är aktuell och uppfyller koncernens behov.

Onnis beredskap och kontinuitetsledning upprätthålls genom att utvärderingen av den utvidgas till att omfatta all daglig verksamhet, alla instruktioner och all verksamhet, och därför beskrivs ledningsprinciperna i flera olika planer och anvisningar som kompletterar planen. En förutsättning för beredskap och kontinuitetsledning är kännedom om verksamhetsmiljön, framförhållning, regelbundet underhåll av verksamhetsmodeller och anvisningar, iakttagande av dem samt omfattande och systematisk riskbedömning. Syftet med beredskaps- och kontinuitetsplaneringen är att stödja organisationens strategiska mål och kärnprocesser i händelse av störningar samt att säkerställa kontinuiteten i affärsverksamheten. Beredskapen och förutsättningarna för kontinuitetshantering bedöms med hjälp av både interna och externa metoder.

Riskbedömning är en del av handlingsplanen för arbetarskyddet.

#### **Förteckning över anvisningar för genomförande av riskhantering/egenkontroll:**

- Introduktion av arbetstagarna i fråga om arbete och arbetsuppgifter
- Bedömning av fysiska och psykiska riskfaktorer i arbetet görs i samarbete med personalrepresentanter.
- Upprätthållande och efterlevnad av arbetarskydds- och hälsoanvisningarna av regionala tillsynsmyndigheter och arbetarskyddsorganisationer.

- Riskhanteringsmetoder: kontroll av den anställdes brottsregister, riskbedömning av arbetsmiljö under 1 år och deras åtgärder till enheterna, kartläggning av miljörisker en gång om året, olika riktlinjer; såsom beredskapsplaner, GDPR-riktlinjer.

## Identifiering av risker

### Anmälningsskyldighet

**Har rutinerna för att genomföra personalens rapporteringsskyldighet ingått i planen för egenkontroll? Finns det något uttalande i uppförandekoden om att inga negativa repressalier får vidtas mot anmälaren?**

Riskuppfattning är en del av vardagen och varje anställd på Onni är skyldig att rapportera. Servicechefer, teamchefer och kvalitets- och resurschef har ett nära samarbete med personalen. Upptäckta risker eller kvalitetsavvikelser kan tas upp på möten, till exempel per telefon eller e-post. En elektronisk kvalitetsavvikelse rapport upprättas om kvalitetsavvikelser. Avvikelse rapporten går regelbundet igenom på personalmöten och med samarbetspartners (kund, anhörig, beställare).

Arbetstagaren är enligt lag skyldig att göra arbetsgivaren uppmärksam på missförhållanden och faror som observerats i arbetet. Personalen kan rapportera observationer muntligt, skriftligt eller skicka respons via det elektroniska systemet.

Anmälaren får inte utsättas för negativa repressalier.

### **Hur lyfter personalen fram upplevda risker, brister och kvalitetsavvikelser i kundsäkerheten?**

Arbetstagaren ska rapportera risker och farliga situationer till sin chef via det elektroniska kvalitetssystemet Falcony. Anmälan kan också göras per telefon, ansikte mot ansikte eller e-post, varvid chefen fortsätter att behandla situationen och vid behov gör en avvikelseanmälan till Falconys kvalitetssystem. Den person som lämnar in rapporten får inte utsättas för negativa repressalier till följd av rapporten.

Enligt 29 § i tillsynslagen är personalen vid en privat serviceproducent skyldig att utan dröjsmål underrätta den som ansvarar för serviceenheten om han eller hon upptäcker eller får kännedom om ett fel eller ett uppenbart hot om missförhållanden vid genomförandet av klientens socialvårdstjänster. Den som fått anmälan ska göra en anmälan i enlighet med Onnis egen interna process eller direkt till välfärdsområdet. Den person som ansvarar för Onnis serviceenhet ansvarar för att personalen är medveten om rapporteringsskyldigheten.

Den person som mottog rapporten måste vidta åtgärder för att undanröja klagomålet eller hotet om uppenbart administrativt missförhållande. Utan hinder av sekretessbestämmelserna ska de också underrätta regionförvaltningsverket om missförhållandet eller hotet om uppenbart missförhållande inte rättas till utan dröjsmål.

Regionförvaltningsverket eller tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården kan förelägga missförhållandet att undanröja missförhållandet och besluta om ytterligare åtgärder som gäller det på det sätt som särskilt föreskrivs.

Ansvaret för att utnyttja den information som erhållits vid riskhanteringen i utvecklingen ligger hos den som ansvarar för verksamheten, men de anställda ska rapportera alla upptäckta risker till ledningen.

### **Hur kan kunder och anhöriga lyfta fram eventuella brister, kvalitetsavvikelser och risker som de ser och hur hanteras de?**

Klienten och de anhöriga kan vid behov ge respons till den chef som ansvarar för tjänsten eller till klientens tjänsteman.

Eventuell respons och påminnelser behandlas utan dröjsmål och löses av chefen med alla relevanta personer. Om ärendet eller responsen gäller chefens verksamhet, behandlas responsen av servicechefen. Osakligt bemötande ingriper man omedelbart i och arbetsgivaren har vid behov ett förfarande för varning eller uppsägning om arbetstagaren begår ett väsentligt fel. Respons kan också ges elektroniskt och anonymt via företagets webbplats.

Eventuella negativa händelser och farliga situationer diskuteras alltid vid behov med kunden och/eller den närstående

### **Hantering av risker och bekymmer**

#### **Beskrivning av hur negativa händelser och tillbud registreras, hanteras och rapporteras.**

Alla risk- och avvikelssituationer rapporteras till rapporteringssystemet Falcony. En anmälan görs av alla händelser som orsakat eller kunde ha orsakat skada för mottagaren av tjänsten, medarbetaren eller kunden.

Orsakerna till och bakgrunden till risksituationer och avvikelser utreds tillsammans med parterna, och exceptionella situationer antecknas i en rapport om kvalitetsavvikelser. Rapporten lämnas in för analys och bearbetning i enlighet med den mötespraxis som beskrivs i kvalitetssystemet.

Månadens avvikelser hanteras rikstäckande en gång i månaden under ledning av kvalitets- och resurschefen i operativa möten i utvecklingsteamet (inklusive affärschefen, servicecheferna, kvalitets- och resurschefen och teamcheferna).

Avvikelser som gäller serviceenheten behandlas närmare på teammöten som leds av arbetslagets chef minst en gång i månaden och som antecknas i mötespromemorian (där chefen och enhetens personal deltar).

Allvarliga risk- och avvikelssituationer som leder till omedelbara korrigerande åtgärder lämnas som en sammanfattning till ansvarig läkare, kvalitetsgrupp, affärschef, VD och

kvalitets- och resurschef. De resurser som krävs för patientsäkerhetsarbetet utvärderas årligen i samband med den ekonomiska planeringsprocessen.

## Korrigerande åtgärder

### Beskriv övervakning och registrering av korrigerande åtgärder:

Vid behov reagerar man på brister och avvikelser omedelbart när ett fel upptäcks. Händelserna går igenom med enhets-/områdeschefen och vid behov med verksamhetsledningen. Vid behov vidtas korrigerande och förebyggande åtgärder. Åtgärderna kan till exempel vara att ändra instruktioner och verksamhetssätt samt att ordna ytterligare introduktion eller utbildning. Kunder och/eller anhöriga samt abonnenten av tjänsten är inblandade om risken är av sådan art att det är lämpligt, nödvändigt eller nödvändigt. Korrigerande åtgärder registreras i Falcony-systemet.

### Hur kommuniceras överenskomna förändringar i arbetet och andra korrigerande åtgärder till personalen och andra samarbetspartners?

Risk- och avvikelssituationer kommuniceras till samarbetsparterna regelbundet på kontorsmöten eller, i enlighet med avtalet, en gång i månaden. Arbetslagets chefer ansvarar för att informera arbetstagare och servicetagare och servicechefen ansvarar för att informera välfärdsområdets samarbetspartner. Om ärendet kräver kommunikation av hela koncernen ansvarar social- och hälsovårdsledningen för kommunikationen tillsammans med marknadsförings- och kommunikationsdirektören.

### **Bekanta dig också med social- och hälsovårdsministeriets publikation [Strategi för kund- och patientsäkerhet och genomförandeplan 2022-2026:](#)**

## 5 KUNDENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

### Service- och vårdplan

**Hur upprättas och uppdateras klientens service- och vårdplan? Vem ansvarar för uppdateringen? Hur följs genomförandet av service- och vårdplanen upp och behovet av uppdatering?**

Klientens servicebehov fastställs av den myndighet som beställer tjänsten, till exempel en socialarbetare, ett kartläggningsteam eller en servicehandledare. Vid bedömningen av servicebehovet beaktas de kriterier för tillhandahållande av tjänster som tjänstemännen har utarbetat.

Bedömningen av servicebehovet inleds med ett kartläggningsbesök hos servicetagaren, som görs av välfärdsområdets kartläggningsteam och i fråga om självbetalande klienter av chefen för Onnis hemvård. Önskemålen om tjänsten och hans/hennes vanor och vanor diskuteras med tjänstemottagaren och dennes anhöriga. Mottagaren av tjänsten får information och handledning om tjänster som produceras i hemmet. För hemvården i Onni

utarbetas förutom inom välfärdsområdet också en separat vård- och serviceplan och ett serviceavtal för klienter som betalar själv.

Servicesedel för kunden och den självbetalande kunden Ett serviceavtal och en service- och vårdplan upprättas av en teamchef (som också fungerar som sjuksköterska på enheten) i affärssystemet DomaCare. Klienten är med och upprättar och uppdaterar service- och vårdplanen. Vid behov kan kunden ta med sig en familjemedlem eller en handläggare.

Service- och vårdplanen uppdateras för kunder med servicesedel och egenavgifter minst en gång i halvåret eller när klientens service och vård förändras. Ansvaret för uppdateringen ligger hos enhetens teamchef, men den egentliga service- och vårdplanen som görs upp med klienten uppdateras av familjeskötaren i samarbete med teamchefen och klienten. I samband med uppdateringen uppdateras också RAI-bedömningen som beskriver kundens funktionsförmåga. Uppdateringen kommer att föras in i verksamhetshanteringssystemet DomaCare som en upprepning under de kommande sex månaderna, så uppdateringen av tjänsten och vårdplanen måste alltid vara uppdaterad.

Planerna lagras i det elektroniska systemet Doma Care, varifrån de är tillgängliga för den arbetstagare som deltar i vården och vägleder klientens dagliga service och vård. Behovet av uppdatering följs upp i samband med kundbesöken.

**Enligt 15 a § i lagen om tjänster för äldre ska kommunen använda RAI-bedömningsverktygen för att bedöma en äldre persons funktionsförmåga, om personen enligt en preliminär bedömning redan behöver regelbunden socialservice för att trygga hans eller hennes vård och omsorg. Användningen av det internationella bedömningsverktyget RAI inom äldreomsorgen blir lagstadgad 1.4.2023.**

**Vilka indikatorer används för att bedöma en äldre persons funktionsförmåga?**

Inom hemvården används RAI-bedömningen för att bedöma funktionsförmågan hos en äldre person. RAI-bedömningen görs för alla klienter inom hemvården, oberoende av antalet timmar. Klienten och/eller hans/hennes anhöriga deltar alltid i service- och vårdplanen och RAI-bedömningen. De anhörigas önskemål beaktas så långt det är möjligt, så länge de inte orsakar olägenhet, fara eller oskälig olägenhet.

**Hur kommer klienten och/eller hans närstående att involveras i utarbetandet och uppdateringen av service- och vårdplanen?**

Tillsammans med klienten kommer man överens om en tidpunkt för att utarbeta och uppdatera service- och vårdplanen. Kunden får veta att han eller hon har möjlighet att ta med sig en anhörig, en närstående, till evenemanget. Tillsammans kommer vi överens om en lämplig dag för alla och evenemanget hålls hemma hos kunden. I samband med utarbetandet av service- och vårdplanen diskuterar servicetagaren och hans anhöriga servicetagarens önskemål om servicen och hans eller hennes vanor och vanor.



**Hur kan vi säkerställa att personalen känner till innehållet i service- och vårdplanen och agerar i enlighet med den?**

Service- och vårdplanen skrivs in i kundens uppgifter i affärssystemet Doma Care, som är en medarbetares verktyg. Arbetstagaren är skyldig att sätta sig in i kundens uppgifter innan han eller hon går till kundbesöket och att bekanta sig med kundens uppgifter. Medarbetaren har ett kundbesök i mobilen DomaCare, som innehåller viktig information om kunden för att stödja besöket. Service- och vårdplanen genomförs och följs upp vid varje kundbesök. Medarbetaren är skyldig att följa den service- och vårdplan som fastställts skriftligen och att anteckna kundbesöket. Kunden är involverad i att registrera kundbesöket när det är möjligt.

Behovet av att uppdatera service- och vårdplanen följs upp systematiskt genom anteckningarna i Doma Care-systemet och genom genomförandet av vården. Inom hemsjukvården används strukturell registrering.

## **Kundservice**

### **Säkerställande av självbestämmande**

**Hur stärker och säkerställer enheten förverkligandet av frågor som gäller klientens självbestämmanderätt (t.ex. rätten till privatliv, friheten att bestämma över sina egna dagliga sysslor och möjligheten till ett individuellt och personligt liv)**

Hemvårdens uppgift är att respektera klientens hem, som också är deras arbetsmiljö. Klientens integritet respekteras genom att inte blanda sig i klientens personliga angelägenheter eller hans eller hennes egna invanda sätt att agera i hemmet. Respektera kundens dygnsrytm och åsikter. Vi stärker kundens självständighet och stöder kundens deltagande i planeringen och genomförandet av tjänsterna.

Denna självständighet betonas ytterligare när man arbetar i kundens hem. Medarbetarna agerar respektfullt mot kunden och genomför kundens önskemål när det är möjligt och realistiskt genomförbart, genom att identifiera och utnyttja kundens egna maktskuggor.

Var och en har rätt att leva sitt eget fulla liv i sitt eget hem.

### **Lämplig behandling av kunden**

Det sätt att bemöta och bemöta kunderna som man tagit i bruk i tjänsten berättar om den rådande verksamhetskulturen och de värderingar och principer som ligger bakom den. Tjänsterna ska fästa särskild uppmärksamhet vid och vid behov reagera på osakligt eller kränkande beteende mot kunden.

**Hur säkerställer man att kunderna bemöts på rätt sätt och vad ska man göra om man upptäcker osakligt bemötande?**

Klienten inom socialvården har rätt till högklassig socialvård och vård utan diskriminering. Klienten ska behandlas med respekt för hans eller hennes värdighet, övertygelse och privatliv.

Kunden kan vid behov ge respons till den chef som ansvarar för tjänsten eller till kundens tjänsteman. Respons kan ges elektroniskt, per telefon och även anonymt via företagets webbplats. Eventuell respons och påminnelser behandlas utan dröjsmål och löses av chefen med alla relevanta personer. Om ärendet eller responsen gäller chefens verksamhet, behandlas responsen av servicechefen. Osakligt bemötande ingriper man omedelbart i och arbetsgivaren har vid behov ett förfarande för varning eller uppsägning om arbetstagaren begår ett väsentligt fel.

Kunden har också rätt att lämna in ett klagomål om han eller hon är missnöjd med sitt bemötande eller kvaliteten på tjänsten. Vid behov kan invändningen också göras av hans/hennes lagliga företrädare, släkting eller nära släkting. Anmärkningen ska lämnas in till den myndighet som ansvarar för att ordna tjänsten, det vill säga det välfärdsområde som beställt tjänsten.

**Hur hanteras osakligt bemötande, osakligt bemötande eller farlig situation som kunden upplever tillsammans med klienten och vid behov med hans eller hennes anhöriga eller närstående?**

Svara på respons på det sätt som kunden eller hans/hennes anhöriga/närstående önskar: skriftligen, genom att ringa eller komma överens om ett kundmöte.

## **Kundernas delaktighet**

**Klienternas och närståendes delaktighet i utvecklingen av enhetens kvalitet och egenkontroll**

**Hur deltar klienterna och deras anhöriga i utvecklingen av enhetens service och egenkontroll?**

Att ta hänsyn till kunder och närstående är en väsentlig del av utvecklingen av tjänstens innehåll, kvalitet, kundsäkerhet och egenkontroll.

Klienterna och deras närstående kan ge respons till hemvårdens personal i samband med klientbesök och delta i utvecklingen av egenkontrollen utifrån sina observationer. Vi uppmuntrar våra kunder att delta i kundundersökningar och även ge omedelbar feedback. Kontaktuppgifterna till hemvården har getts skriftligen till alla klienter inom hemvården för att det ska vara så enkelt som möjligt att få kontakt med dem.

All kundrespons samlas in och rapporteras till Onnis ledningsgrupp för analys. Resultaten av den insamlade kundresponsen är också en del av Onnis rapport om egenkontroll och den utvecklingsplan för egenkontroll som ingår i den (se *sammanfattningen av utvecklingsplanen i detta dokument*). Kundrespons som avslöjar kvalitetsavvikelser bemöts systematiskt genom att förbättra och utveckla tjänsten och som ett resultat av utvecklingsarbetet genom att följa upp auditeringar, observationer och rapportering om egenkontroll.

**Hur och hur ofta samlas kundfeedback in?**

I en riksomfattande kundundersökning kartläggs funktionaliteten och kvaliteten på de tjänster som produceras i hemmet i olika grupper av respondenter. Enkäten skickas

elektroniskt till välfärdsområdets prenumeranter och servicetagare. Undersökningarna genomförs en gång om året på hösten.

### **Hur utnyttjas kundernas respons för att utveckla och/eller korrigera verksamheten?**

Kundrespons kan ges muntligt och skriftligt, i eget namn eller anonymt (via den elektroniska responsblanketten). Kundresponsen registreras i kvalitetssystemet Falcony, varifrån den som ansvarar för verksamheten behandlar den. Den ansvariga chefen utreder och löser responsen, vars behandling förmedlas till enhetens ledning. Kundrespons och åtgärder går man igenom på ett personalmöte eller diskuterar vid behov med den person som fått responsen.

### **Kundens rättsskydd**

En person som är missnöjd med kvaliteten på den service eller det bemötande som kunden fått har rätt att lämna in en anmärkning till den person som ansvarar för den operativa enheten eller en högre tjänsteman. Vid behov kan invändningen också göras av hans/hennes lagliga företrädare, släkting eller nära släkting. Mottagaren av invändningen ska behandla ärendet och lämna ett skriftligt och motiverat svar inom rimlig tid.

### **Adressat, befattning och kontaktuppgifter för invändningen:**

Lagledare: Karoliina Nummi, tfn 041 731 2118 [karoliina.nummi@onnion.fi](mailto:karoliina.nummi@onnion.fi)

Servicechef Elina Soini, tfn 041 731 0795 [elina.soini@onnion.fi](mailto:elina.soini@onnion.fi) ,

eller direkt till Österbottens välfärdsområde. En blankett för påminnelse finns på välfärdsområdets webbplats.

### **Kontaktuppgifter till social- och patienthandläggaren och information om de tjänster han eller hon tillhandahåller**

Socialekreteraren är anträffbar mån-fre kl. 8-14, tel. 040 5079303,

[sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi) (osäker e-post)

Patientrepresentanten betjänar mån-tors kl. 9-11 och kl. 12-14 tel. 06 21801080

[potilasasiavastaava@ovph.fi](mailto:potilasasiavastaava@ovph.fi) (osäker e-post)

Social- och patienthandläggaren ger råd till klienter, anhöriga och personal i frågor som rör klientens vård, delaktighet och rättsskydd. Social- och patienthandläggaren är en opartisk person som har till uppgift att vara rådgivande och han eller hon kan också ha en medlande roll. Tjänsten är avgiftsfri för kunderna.

Social- och patienthandläggaren ger råd till Österbottens välfärdsområdes klienter om socialvårdens klienters och hälso- och sjukvårdspatienters ställning och rättigheter i frågor som gäller lagen om patientens ställning och rättigheter. Ger råd och biträder klienten och patienten samt dennes lagliga företrädare, anhöriga eller annan nära anhörig vid

ingivande av anmärkning. Ger råd om hur ett klagomål, ett rättelseyrkande, ett klagomål, ett skadeståndskrav, ett ersättningskrav för en patient- eller läkemedelsskada eller andra ärenden som gäller klientens och patientens rättsskydd kan anhängiggöras hos en behörig myndighet. Främjar och förverkligar klienternas och patienternas rättigheter. Fattar inte beslut och beviljar inte förmåner. Tar inte ställning till patientens vårdbeslut eller om en skada har inträffat under vården.

**Konsumentrådgivningens kontaktuppgifter och information om de tjänster som erbjuds via den**

I konsumentrådgivningens webbtjänst [får du www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) anvisningar och hjälp i frågor som gäller konsumtion. tfn 029553901 kl. 9-15.

**Hur behandlas och beaktas påminnelser, klagomål och andra tillsynsbeslut i utvecklingen av verksamheten?**

Påminnelser behandlas först internt och arbetsledaren ansvarar för att hantera avvikelser. Om en kvalitetsavvikelse är betydande, underrättar arbetsledaren sin chef om avvikelsen.

**Målsatt tid för behandling av påminnelser**

Behandlingen av påminnelser kommer att ske inom två veckor.

**Egenföretagare**

Enligt socialvårdslagen ska en klient inom socialvården anvisas en egen arbetstagare under den tid som klientrelationen varar. En arbetstagare behöver inte anställas om en annan arbetstagare som ansvarar för tjänsterna redan har utsetts för kunden eller om utnämningen är uppenbart onödig av någon annan orsak. En person som agerar som näringsidkare har till uppgift att verka för att tjänsterna för kunden ordnas i enlighet med en bedömning av servicebehovet, i enlighet med kundens behov och intressen.

**Har en egenföretagare utsetts för kunder?**

Österbottens välfärdsområde definierar en företagare i sin egen organisation för sina köpta servicekunder.

## 6. EGENKONTROLL AV TJÄNSTENS INNEHÅLL

**Verksamhet som stöder välbefinnande, rehabilitering och tillväxt**

**Hur främjar tjänsten kundernas fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktion?**

Klientens fysiska, psykiska, kognitiva och sociala funktionsförmåga upprätthålls och främjas genom ett rehabiliterande förhållningssätt till arbetet, och klienten är involverad vid varje besök så mycket som hans eller hennes funktionsförmåga tillåter. Att göra klienten delaktig i sin egen vård är en central del av klientorienterad vård. Genom

delaktighet främjar vi klientens självständighet och engagemang i vården. Klienten deltar i att göra upp en egen vård- och serviceplan vid klientmöten, vårdsituationer och genom att ge respons. Målet är att stöda motion och friluftsliv, om kunden beställer en tjänst för kunden. Vi uppmuntrar våra kunder och anhöriga till social interaktion och evenemang samt att möjliggöra utomhusaktiviteter. Kunden kan även köpa till utehjälp av vår hemtjänst.

Klientens funktionsförmåga bedöms vid varje besök inom hemvården. Varje kundbesök registreras i kunddatasystemet och i mån av möjlighet deltar kunden i registreringen. Kundens självhjälp utvärderas kontinuerligt. Med hjälp av RAI-bedömningar bedöms kundens funktionsförmåga regelbundet minst en gång i halvåret och i en situation där kundens funktionsförmåga eller servicebehov förändras.

### **Hur följs uppnåendet av målen för klienternas funktionsförmåga, välbefinnande och rehabiliterande verksamhet?**

Klientens funktionsförmåga och välbefinnande följs upp vid varje besök. Kundens behov, önskemål och mål går igenom regelbundet. Verksamheten övervakas tillsammans med tjänsteinnehavaren.

### **Näring**

#### **Hur är matförsörjningen på enheten organiserad?**

Kunderna och/eller de anhöriga sköter antingen själva närings- och livsmedelsförsörjningen eller så har de catering- och/eller butikstjänster. Under besöken ser man till att klienten får i sig tillräckligt med näring och uppföljning samt hjälper vid behov med att äta. Kunden vägleds till hälsosamma och mångsidiga matvanor. För äldre, i enlighet med näringsrekommendationer. Eventuella dieter beaktas alltid vid måltidsbeställningar och butiksbeställningar.

#### **Hur följer man upp att kunderna får i sig tillräckligt med näring, vätska och näringsnivå?**

Näringsnivån, vätskeintaget och näringen följs upp vid kundbesöken.

Klientens vikt övervakas regelbundet en gång i månaden med hjälp av vägning, BMI-mätare och MNA-mätare. Klientens vätskebalans följs upp bland annat genom att övervaka urinproduktionen och uttorkningssymtomen. Be vid behov en sjukskötare att ta blodprover. Föränderliga situationer reagerar man omedelbart på genom att konsultera en läkare.

### **Hygienrutiner**

Hur följer enheten upp den allmänna hygiennivån och hur säkerställer den att hygienrutiner som motsvarar kundernas behov genomförs i enlighet med givna anvisningar och kundernas servicebehov? Hur fungerar ovanstående? Personalen som utför uppgifterna har utbildats/utbildats i genomförandet av städning och tvättunderhåll av enheten i enlighet med instruktioner och standarder?

Regelbunden och systematisk rengöring och rengöring av textilier är en väsentlig del av kundernas välbefinnande och komfort. En god hygiennivå förhindrar också spridning av infektionssjukdomar.

Hygienrutinerna är en del av personalens allmänna orientering, såsom arbetskläder, smyckes användning, skyddsutrustning och specialsituationer. Vi följer också hygienskötarens anvisningar i välfärdsområdena. Alla anställda får lära sig grunderna i god handhygien. Vid behov får medarbetarna kundspecifik orientering i aseptik. Medarbetarna förses med skyddshandskar, skoskydd och handdesinfektionsmedel. Vid behov används mun- och nässkydd eller isoleringsmasker. Enheten har utarbetat riktlinjer för hygienpraxis. Instruktioner finns med i onboardingen. Kundens hygien sköts i enlighet med service- och skötselplanen. Vi tar även hand om beställningen av kundens inkontinensskydd.

Städningen av kundernas bostäder sköts av kunden och hans eller hennes anhöriga. Kunden köper städningen av en privat serviceproducent eller sköter städningen själv eller med hjälp av en anhörig.

Enhetens gemensamma utrymmen städas av personalen. Det finns inget behov av tvättunderhåll i enheten. Personalen tar hand om tvätten, underhållet av dina egna arbetskläder.

## **Infektionskontroll**

### **Hygienkontaktpersonens namn och kontaktuppgifter**

Hygienskötare i Österbottens välfärdsområde: [etunimi.sukunim@ovph.fi](mailto:etunimi.sukunim@ovph.fi)

På Österbottens välfärdsområdes webbplats finns en förteckning över personer efter område.

Skyddskläder och masker används inom hemvården om det är känt att klienten har en smittsam sjukdom. Skyddshandskar och handdesinfektionsmedel används också, liksom skoskydd.

### **Hur kan spridning av infektioner och infektionssjukdomar förebyggas?**

Att iaktta god handhygien är det överlägset viktigaste sättet att införa goda hygienrutiner. Detta inkluderar att följa en aseptisk procedur, ta hand om handtvätt och desinfektion

och använda skyddsrum på rätt sätt. Ett tillräckligt vaccinationsskydd kan förhindra spridning av smittsamma sjukdomar. (särskilt influensa).

## Hälso- och sjukvård

### Hur säkerställer man att anvisningarna för munvård, icke-brådskande sjukvård, prehospital akutsjukvård och plötslig död följs?

Mottagare av tjänster är klienter inom primärvården på samma villkor som andra personer som bor hemma. Vid behov hjälper medarbetarna till med att boka tider till primärvården, tandvården och kan även agera ledsagare vid besök.

Kundernas munvård beaktas i samband med kundbesöken för de kunder som inte kan sköta munvården själva.

Om det är fråga om en köpt servicekund ska det vara hemhälsoläkaren i välfärdsområdet. En del av klienterna har en husläkare inom primärvården. Onnis sjukskötare hjälper husläkaren i samarbete eller kontaktar honom eller henne med klientens samtycke.

Onnis personal har ett nära samarbete med välfärdsområdets hälso- och sjukvård.

Läkemedelsbehandlingsplanen uppdateras en gång om året och för genomförandet av planen ansvarar teamchefen, som är enhetens sjukskötare. Hemvårdsläkaren ansvarar för klientens medicinering som helhet. För läkemedelsbehandlingen som helhet ansvarar För Med Group Oy:s ansvariga läkare Riika Merivirta och enhetens teamchef ansvarar för läkemedelsbehandlingen som helhet.

Enheten har också instruktioner i händelse av plötslig död.

### Hur främjas och följs hälsan upp hos långvariga patienter?

Långtidsklienternas hälsa främjas i enlighet med service- och vårdplanen och följs upp regelbundet i samband med klientbesöken, och eventuella förändringar meddelas till enhetens sjukskötare, som gör ett kundbesök hos klienten. Service- och vårdplanen för personer med kroniska sjukdomar uppdateras vid behov och minst en gång i halvåret.

### Vem på enheten ansvarar för hälso- och sjukvården av kunderna?

Hemvårdsläkaren vid Österbottens välfärdsområde ansvarar för hälso- och sjukvården för de kunder som lagts på entreprenad. Onnis hemvårdsskötare ansvarar i enlighet med läkarens anvisningar för klientens hälso- och sjukvård och samarbetar med välfärdsområdena i frågor som gäller klienternas hälso- och sjukvård.

### Hur följs och uppdateras läkemedelsbehandlingsplanen?

Genomförandet av läkemedelsbehandlingsplanen följs upp av enhetens sjukskötare. Sjukskötaren introducerar den nya arbetstagaren i läkemedelsbehandlingsplanen och efter att läkemedelsbehandlingsplanen har uppdaterats behandlas planen på ett teammöte. Läkemedelsbehandlingsplanen uppdateras en gång om året eller på annat sätt i samband med ärenden eller förändringar hos den ansvariga personen. Ansvaret för uppdateringen av läkemedelsbehandlingsplanen ligger hos teamchefen/den ansvariga sjuksköterskan.

### Vem ansvarar för enhetens läkemedelsbehandling som helhet?

För läkemedelsbehandlingen som helhet svarar Österbottens välfärdsområdes hemsjukvård och klientens husläkare. För enhetens läkemedelsbehandling som helhet ansvarar För läkemedelsbehandlingen vid Med Group ansvarar Riika Merivirta för enhetens läkemedelsbehandling och för enhetens teamchef, som i sin tur är den sjuksköterska som ansvarar för enheten.

### **Begränsad förvaring av läkemedel**

Hemvårdsenheterna har inget läkemedelsförråd. Kunden har i regel dosdispenserade läkemedel och andra eventuella läkemedel som förvaras i kundens hem.

### **Tvärvetenskapligt samarbete**

**Hur har samarbetet och informationsgången ordnats med andra tjänsteproducenter inom social- och hälsovården och olika förvaltningsområden som ingår i klientens servicehelhet?**

Samarbete och informationsgång mellan servicetagaren, anställda vid tjänster som produceras i hemmet och andra serviceproducenter inom social- och hälsovården är en väsentlig del av produktionen av högklassig och enhetlig vård och stöd.

**Multiprofessionellt samarbete:** Multiprofessionell personal deltar i vården av och stödet för klienten: den som beställer tjänsten, den behandlande läkaren, den sjukskötare som ansvarar för enheten och vid behov klienthandledaren. Samarbetet inom teamet är viktigt för att säkerställa att tjänsterna är konsekventa och att kundernas behov beaktas.

**Metoder för informationsflöde:** Informationsflödet sker skriftligt, till exempel genom behandlingsplaner, rapporter eller e-post, eller via telefon, i vilket fall diskussioner och beslut dokumenteras på ett korrekt sätt. Det är viktigt att se till att all nödvändig information finns tillgänglig och uppdaterad för alla parter.

**Kundinformationssystem:** Doma Care som används som ett kundinformationssystem och hantering av informationsflödet. Systemet innehåller information om klientens vård, tjänster, medicinering och andra frågor som gäller vården. Krypterad e-post används mellan abonnentkunder och tjänsteleverantörer.

**Samarbetsavtal och praxis:** Samarbetet och informationsgången styrs av det avtal om köpta tjänster som ingåtts med kunden och av de rutiner som ingåtts med kunden, där olika aktörers ansvar och förfaranden definieras.

**Regelbundna teammöten:** Regelbundna möten relaterade till kundärenden är viktiga för samarbetet och informationsflödet. På teammötena diskuterar man klientens situation och planerar vården tillsammans med respekt för klientens autonomi och önskemål.

**Kundengagemang:** Kunddeltagande och information är viktigt. Kunden erbjuds alltid möjlighet att delta i informationsflödet och beslutsfattandet som gäller honom eller henne.



## 7 KUNDENS SÄKERHET

### **Samarbete med myndigheter och aktörer som ansvarar för säkerheten**

#### **Hur hanteras de risker som hänför sig till sundheten i enhetens lokaler?**

Riskerna i anslutning till lokalernas sundhet bedöms i samband med riskbedömningar av arbetarskyddet och hälsan, som görs årligen vid verksamhetsenheten. Om det vid andra tidpunkter upptäcks risker eller problem i lokalens sundhet tar man omedelbart itu med dem och ärendet drivs vidare av arbetsledaren och servicechefen och korrigerande åtgärder utarbetas. Med hjälp av den årliga riskbedömningen kan man identifiera och beskriva risker i anslutning till enhetens verksamhet, bedöma riskernas betydelse och sannolikheten för att de förverkligas samt fastställa förfaranden för hantering, uppföljning och rapportering av risker. I riskbedömningen deltar servicechefen, arbetslagets chef och arbetarskyddsfullmäktige samt personalrepresentanter. Riskbedömningen och planen görs tillsammans med personalen genom diskussion eller intervju. På basis av riskbedömningen väljs mål för utveckling av arbetarskyddet och åtgärder för att hantera risker. Genomförandet av åtgärderna följs regelbundet upp inom hemvården av kvalitets- och resurschefen, servicechefen och arbetarskyddsfullmäktigen. Riskbedömningen och handlingsplanen för risker och faror upprättas och uppdateras årligen i Falcony-systemet.

Det finns inget patient-/klientarbete i enhetens lokaler.

Vid behov samarbetar man med följande aktörer: hälso- och sjukvårdsmyndigheterna, räddningsverken, polisen, socialmyndigheterna och regionförvaltningsverken.

Regionförvaltningsverken utför i enlighet med verksamhetsplanen regelbundet arbetarskyddsinspektioner vid enheten.

#### **Hur kan man samarbeta med andra myndigheter och aktörer som ansvarar för kundsäkerheten?**

När man blir kund klagas de rutiner som ska följas på objektet och anvisningarna i anslutning till kundsäkerheten tillsammans med den kund som beställer tjänsten.

Brand- och räddningsmyndigheterna underrättas i enlighet med räddningslagen om det i kundens hem upptäcks en konkret brandfara eller annan olycksrisk. På intranätet för hemvården Onni finns anvisningar för anställda om hur man gör en anmälan, och ärendet hör till arbetstagarens introduktion.

Arbetstagaren är skyldig att meddela chefen om han eller hon upptäcker brister i kundsäkerheten, till exempel om kundens tillstånd förändras. I sådana situationer kontaktar enhetens chef vid behov den kontaktperson som kunden har utsett.

## **Personal**

### **Sjuksköterske- och vårdpersonalens antal, struktur och tillräcklighet samt principer för användning av vikarier**

## **Hur följer man upp att personalen vid enheten räcker till i förhållande till kundernas servicebehov? Hur kan man se till att personalresurserna räcker till?**

Enheten har: 1 arbetsledare som också fungerar som ansvarig sjuksköterska för enheten, arbetsplanerare, 11 fast anställda närvårdare, vikarier och timanställda ca 8

I takt med att våra tjänster expanderar anställer vi nya personer.

Vi säkerställer att personalresurserna räcker till genom att:

1. Följ regelbundet upp hur många anställda som finns i förhållande till antalet kunder och deras behov i tjänsteplaneringen och planeringen av kundarbetet.
2. Bedömning av servicebehovet: Kundernas servicebehov bedöms regelbundet för att identifiera förändringar och reagera på dem i skiftplaneringen och arbetsplaneringen.
3. Personalplanering: Det utarbetas en flexibel och effektiv personalplanering som beaktar variationer i kundernas servicebehov och som möjliggör tillräckligt med personal i alla situationer.
4. Rekrytera ersättare till enheten: vilket gör det möjligt att snabbt reagera på plötslig personalbrist.
5. Uppföljning av välbefinnandet på arbetsplatsen: Uppföljning och stöd av de anställdas välbefinnande och på så sätt säkerställande av tillräcklig bemanning.
6. Förutseende och planering: Förutse framtida behov, öka servicebehoven och planera personal
7. Samarbeta med läroanstalter: Samarbeta med läroanstalter vid rekrytering av studerande (alltid med beaktande av studiepoäng).

Hemvården sköts av vår egen personal. Till sin hjälp har fast anställda anställda som vid behov kallas in för att arbeta och som vikarierar vid behov. De har bekantat sig med kundarbetet och Onnis praxis.

För att den närmaste chefen ska ha tillräckligt med tid för sitt arbete är hans eller hennes arbetsuppgifter organiserade:

1. Definiera tydligt de närmaste chefernas ansvar och skyldigheter. Detta hjälper till att undvika dubbelarbete och onödig arbetsbelastning.
2. Prioritering: Hjälpa omedelbara chefer att prioritera uppgifter och fokusera på de som är viktigast för teamets och organisationens mål.
3. Delegering: Uppmuntra omedelbara chefer att delegera uppgifter till sina underordnade om möjligt. Detta minskar inte bara deras arbetsbelastning utan utvecklar också de underordnades kompetens och ansvar.
4. Resurstillräcklighet: Se till att de närmaste cheferna har tillgång till de resurser som krävs, t.ex. personal och utrustning, för att de ska kunna utföra sina uppgifter på ett effektivt sätt.

5. Utbildning och stöd: Ge närmaste chefer utbildning och stöd i uppgiftshantering, tidshantering och ledarskapsförmåga.
6. Övervakning av arbetsbelastningen: Följ regelbundet upp arbetsbelastningen för de närmaste cheferna och gör vid behov ändringar i arbetsorganisationen.
7. Effektiva arbetsprocesser: Utveckla och upprätthåll effektiva arbetsprocesser som minskar onödig byråkrati och gör beslutsfattandet mer effektivt.
8. Utnyttja teknik: Utnyttja teknik, såsom elektroniska verktyg och system, för att underlätta administrativa uppgifter och informationshantering.
9. Samla in och utnyttja respons: Samla in respons från de närmaste cheferna om arbetsbelastningen och organiseringen av uppgifterna och utveckla verksamheten med hjälp av den.
10. Översyn av ledningsstrukturer: Se regelbundet över ledningsstrukturer och arbetsfördelning för att säkerställa att arbetsbelastningen för de närmaste cheferna förblir under kontroll.
11. Främja arbetsgemenskapens välbefinnande: Främja arbetsgemenskapens välbefinnande och samarbete, vilket kan minska arbetsbördan för de närmaste cheferna och förbättra arbetseffektiviteten.

### **Vilka är principerna för att använda substitut?**

Inom hemvården tryggas klienternas service och vård genom att man anställer och upprätthåller tillräckligt med vikarier. Inom hemvården planeras användningen av vikarier enligt årsklockan i god tid och man förbereder sig för semestrar och andra helgdagar samt för plötslig och oförutsägbar frånvaro bland arbetstagarna.

Det är teamchefen som ansvarar för antalet vikarier, kontrollen av yrkeskvalifikationerna och kontrollen av kompetensen i enlighet med inledningen.

Arbetslagets chef diskuterar användningen av vikarier och anställningsförhållanden med servicechefen och gör upp en plan årligen. Användningen av vikarier på enheten följs upp veckovis och månadsvis och framtiden är förväntad.

### **Hur kan man se till att de ansvariga personernas/de närmaste chefernas uppgifter organiseras så att det finns tillräckligt med tid för de närmaste chefernas arbete?**

Servicechefen och teamchefen kommer i förväg överens om hur mycket tid organisationen av uppgifter kommer att kräva dagligen, veckovis och månadsvis. Teamledaren kalenderar sina egna organiseringsuppgifter i Outlook-kalendern och rapporterar till servicechefen. Personalplanering tar hänsyn till den tid det tar att organisera arbetsuppgifterna. Resten av tiden är arbetsledaren huvudsakligen involverad i kundarbetet, som är en del av egenkontrollen av hög kvalitet.

### **Principer för rekrytering av personal**

**Hur säkerställer arbetsgivaren att arbetstagarna har tillräckliga språkkunskaper?**

Om en person har avlagt en examen i Finland, erkänner Valvira yrkeskvalifikationen och beviljar rätt att utöva ett yrke på basis av den avlagda examen. Valvira kontrollerar inte språkkunskaperna, det vill säga finska eller svenska, även om examen skulle ha avlagts till exempel på engelska.

Om examen har avlagts inom ett EU/EES-område kan Valvira kontrollera kunskaperna i finska eller svenska hos alla sökande som har avlagt examen eller avlagt yrkeskvalifikation på något annat språk än finska eller svenska eller hos dem som har avlagt s.k. allmänbildande studier på något annat språk än finska eller svenska.

Valvira behandlar ärendet från fall till fall. Tillgänglig information om personens språkkunskaper beaktas. Den sökandes nationalitet saknar betydelse.

I praktiken innebär verifiering av språkkunskaper att den sökande ska visa upp ett studieintyg eller att han eller hon har avlagt ett statligt intyg över språkkunskaper (tillfredställande nivå) eller ett nationellt språkcertifikat (YKI 3 inom alla områden).

Den rekryterande chefen vid Onni ska alltid försäkra sig om att språkkunskaperna hos en yrkesutbildad person inom social- och hälsovården är på en tillräcklig nivå som arbetsuppgifterna förutsätter. Onnis rekryterande chef kontaktar vid behov Valvira och kontrollerar om språkkunskaperna har kontrollerats på det sätt som lagen förutsätter.

### **Vilka principer styr rekryteringen av personal till enheten?**

Vid anställning av arbetstagare ska särskild uppmärksamhet fästas vid deras lämplighet och pålitlighet. I samband med rekrytering ska arbetsgivaren kontrollera registeruppgifterna om yrkesrättigheter för yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården i Centralregistret för yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården (Terhikki/Favorite). Dessutom kan enheten ha egna rekryteringsprinciper som hänför sig till personalens struktur och kompetens, och den öppna kommunikationen är viktig både för de arbetssökande och för de övriga arbetstagarna i arbetsgemenskapen. Det ska säkerställas att det finns tillräcklig utbildning och kompetens inom läkemedelsbehandling.

Medarbetarna rekryteras med hänsyn till kundens individuella behov och önskemål. Offentliga kungörelser används som en rekryteringskanal. Arbetstagarens roll samt arbetets mål och innehåll beskrivs på ett realistiskt sätt. I rekryteringsannonsen beskrivs också personalens kvalifikationskrav, anställningsförhållandets längd och arbetets karaktär.

Teamchefen intervjuar nya arbetstagare innan anställningsförhållandet inleds. Under intervjun kontrolleras den arbetssökandes intyg och arbetstagarens behörighetsuppgifter som finns i registreringen hos Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira). Enligt tillsynslagen som trädde i kraft 1.1.2024 ska varje ny arbetstagare lämna in ett utdrag ur belastningsregistret. Datum för inlämnande av utdrag ur belastningsregistret dokumenteras i personalhanteringssystemet.

Bestämmelser om rekrytering finns i lagen om integritetsskydd i arbetslivet (759/2004). Arbetsgivaren får således endast behandla personuppgifter som är direkt nödvändiga med tanke på arbetstagarens anställningsförhållande och som har samband med skötseln av de rättigheter och skyldigheter som parterna i anställningsförhållandet har eller de förmåner som arbetsgivaren erbjuder arbetstagarna eller på grund av arbetsuppgifternas särskilda karaktär. Arbetsgivaren ska i första hand samla in personuppgifter om arbetstagaren från arbetstagaren själv. Om arbetsgivaren samlar in personuppgifter från en annan källa än den anställde själv måste samtycke inhämtas från den anställde för insamling av personuppgifter.

Om uppgifter om en arbetstagare har erhållits från någon annan än arbetstagaren själv eller samlats in utan hans eller hennes samtycke, får de inte användas i beslutsfattandet eller ska anmälas till arbetstagaren innan ett beslut fattas. Att googla en anställd och den information som kommer fram kan därför inte användas som en del av rekryteringsprocessen eller som stöd för urvalsbeslutet.

Flera lagar tryggar också likabehandling vid rekrytering och förebygger diskriminering. Dessa inkluderar: Finlands grundlag, diskrimineringslagen och lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män. Enligt dessa lagar får ingen utan godtagbara skäl försättas i en annan ställning. Det är därför förbjudet att basera rekryteringsbeslutet på något annat än sådant som är väsentligt för att lyckas i arbetet, såsom t.ex. kön, religion, politisk tillhörighet, facklig verksamhet, familjesituation, sexuell läggning eller hälsotillstånd. Vid rekrytering och byte av arbetsuppgifter kan det hända att endast de språkkunskaper som krävs för att utföra uppgiften krävs.

### **Hur beaktas arbetstagarens lämplighet och pålitlighet vid rekrytering?**

Pålitligheten hos de anställda, inklusive vikarierna, utreds innan arbetsavtalet undertecknas. Referenser kan begäras av den arbetssökande. De personliga kreditupplysningarna för arbetssökande som valts till anställning kontrolleras vid behov och alltid med ett utdrag ur straffregistret. Arbetstagaren är skyldig att visa ett utdrag ur belastningsregistret för arbetsledaren innan han eller hon undertecknar arbetsavtalet. Ta reda på om en potentiell utländsk arbetssökande har rätt att arbeta

Genom lagen om tillsyn över social- och hälsovården 741/2023 infördes från och med 1.1.2024 kontroll av utdrag ur straffregistret i enlighet med 28 §. Arbetsgivaren har rätt och skyldighet att kontrollera utdraget ur belastningsregistret över anställda inom social- och hälsovården för äldre. Förordningen gäller arbetsuppgifter som stadigvarande och väsentligen innebär att bistå, stödja, vårda eller på annat sätt vårda äldre eller annat arbete i personligt umgänge med en äldre person. Ändringen utvidgas också till handikappservicen från och med 1.1.2025.

Handledaren genomför intervjuerna och gör urvalen. Vid behov kan även flera intervjuomgångar genomföras, varvid den andra omgången innehåller t.ex. chefens chef eller HR. Beroende på befattningen, tjänstens komplexitet och anställningsförhållandets karaktär, hur många intervjuomgångar som är nödvändiga. I vissa befattningar kan det vara användbart att genomföra lämplighetsbedömningar med hjälp av vissa metoder, eller i slutskedet av rekryteringen kan det också vara möjligt att låta teammedlemmar träffa

de mest potentiella kandidaterna. Hos Onni kan du alltid diskutera innehållet i rekryteringsprocessen med din HR-chef.

Innan du fattar ett urvalsbeslut kan du be om referenser och gå igenom till exempel urvalsprocessen. Två referenser. I referenssamtal ombeds referensen att berätta om den anställdes nuvarande arbetsuppgifter, prestationer, styrkor och utvecklingsområden samt att fråga om den anställde skulle rekommendera arbetstagaren i fråga. Post.

## **Beskrivning av introduktion och vidareutbildning av personal**

### **Hur man säkerställer att anställda och studerande bekantar sig med kundarbetet och genomförandet av egenkontrollen.**

Arbetsgivaren är skyldig att se till att den nyanställda är förtrogen med arbetet och arbetsmiljön. Chefen ansvarar för introduktionen av den nya arbetstagaren. Chefen behöver inte sätta sig in i alla frågor, utan hens uppgift är att se till att arbetstagaren får den information och introduktion som hen behöver. En god introduktion säkerställer att arbetstagaren snabbt blir en del av arbetsgemenskapen och snabbt och effektivt kan komma in i sitt arbete. En god orientering främjar arbets säkerheten och välbefinnandet.

Hemvården har ett eget skriftligt introduktionskort och material för de anställda på varje enhet, och det finns också en onlineplattform för introduktion i hemmet. ONNI Academy är en plats där du kan hitta ONNI:s introduktionsmaterial.

Enligt ONNI:s introduktionsplan tar arbetslagets chef in nya arbetstagare i början av anställningsförhållandet.

Under introduktionen bekantar sig den nya medarbetaren också med planerna för egenkontroll och läkemedelsbehandling. Handledaren ansvarar för att introduktionen är tillräcklig. Inriktningen fokuserar på kundarbete, behandling av kunduppgifter och dataskydd samt genomförande av egenkontroll. Detsamma gäller för studerande som arbetar vid enheten och de som har varit frånvarande från sina arbetsuppgifter en längre tid efter hemkomsten. Ledarskapets och utbildningens betydelse betonas när arbetsgemenskapen tar i bruk en ny verksamhetskultur, till exempel när det gäller att stödja självbestämmanderätten eller vid planeringen och genomförandet av egenkontrollen.

### **Hur och hur ofta anordnas fortbildning?**

I lagen om yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården finns bestämmelser om arbetstagarnas skyldighet att upprätthålla sin yrkeskompetens och om arbetsgivarens skyldighet att möjliggöra fortbildning för personalen. En särskilt viktig del av fortbildningen inom hemvården är att säkerställa de anställdas kompetens inom läkemedelsbehandling, utbildning i praxis för patienthandlingar, utrustning och användning av utrustning samt dataskydd.

Fortbildning ordnas för personalen vid behov i enlighet med en separat utbildningsplan. Utbildningsplanen utarbetas i samband med den årliga budgeteringen, och önskemål om fortbildning tas också upp i utvecklingsdiskussioner.

Enhetens regelbundna teammöten, som hålls minst en gång i månaden, är en del av utbildningsavsnittet, som genomförs och dokumenteras en del i taget.

## Lokaler

### Principer för användning av lokaler

Arbetstagaren arbetar i regel hemma hos tjänstemottagaren. Mottagaren kan också ha sitt hem på ett serviceboende.

## Tekniska lösningar

Vilka tekniska lösningar för åtkomstkontroll använder enheten? Vilka tekniska lösningar har kunderna för personligt bruk (som enheten köper)? Hur säkerställer man att säkerhets- och samtalsapparaterna för kundernas personliga bruk och för att svara på larm fungerar?

Säkerhetstjänster i tjänstemottagarens lokaler tillhandahålls via kunden-kunden. Funktionalitet och respons på larm testas tillsammans med kunden månadsvis.

Onni har ingen egen säkerhets- eller övervakningsutrustning.

Namn och kontaktuppgifter till den person som ansvarar för säkerhets- och anropsutrustningens funktionssäkerhet?

Leverantören ansvarar för tillförlitligheten hos de anropande enheterna.

## Medicintekniska

Hur kan man säkerställa att anskaffning, användning, styrning och underhåll av hjälpmedel och medicintekniska produkter som enheten använder genomförs på ett ändamålsenligt sätt?

Det är den skyldiges ansvar att kartlägga hjälpmedel. Arbetstagaren berättar om behov av hjälpmedel som han eller hon har observerat och chefen eller sjukskötaren tar kontakt med tjänstemannen. Personalen får introduktion i användningen av hjälpmedel. Vårdgivare som använder små hjälpmedel kan ansöka om lån direkt från utlåningstjänsten för hjälpmedel till tjänstemottagaren inom utlåningsbutikens öppettider. Enheten upprätthåller ett separat apparatregister över sin egen utrustning, där information om utrustningen och underhållet, t.ex. underhåll, registreras. RR-mätare.

Personalen är alltid skyldig att rapportera eventuella avvikelser som kan påverka kunden, personalen eller en tredje part.

Personalen bekantar sig med de medicintekniska produkterna på enheten och introduktionen antecknas i apparatpasset. Enhetspasset lagras i den anställdes anställningsdokument i ett elektroniskt system.

### **Hur ser man till att det görs lämpliga övervakningsrapporter för medicintekniska produkter?**

Personalen är alltid skyldig att rapportera eventuella avvikelser som kan påverka kunden, personalen eller en tredje part. I alla dessa fall följs kvalitetssystemet, vilket beskrivits tidigare i avsnittet om riskhantering.

Incidenter med medicintekniska produkter anmäls till Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet Fimea. Ansvar för att göra denna anmälan ligger hos den person som ansvarar för medicintekniska produkter.

### **Namn och kontaktuppgifter för den person som ansvarar för medicintekniska produkter**

Namn och kontaktuppgifter till den person som ansvarar för medicintekniska produkter:

Team Manager Karoliina Nummi tel. 041 7312118 [karoliina.nummi@onnion.fi](mailto:karoliina.nummi@onnion.fi)

## 8 BEHANDLING OCH REGISTRERING AV KUND- OCH PATIENTUPPGIFTER

### **Registrering av kundarbete**

#### **Hur bekantas de anställda med att dokumentera kundarbete?**

Att dokumentera kundarbete är varje yrkespersons ansvar. Registreringskyldigheten börjar när socialmyndigheten har fått kännedom om att en person eventuellt behöver socialvård eller när en privat serviceproducent börjar producera socialservice på basis av ett avtal. Alla anställda undertecknar ett sekretessavtal och får en tydlig introduktion till det. Dessutom genomgår de anställda organisationens dataskyddsutbildning (GDPR) i kundinformationssystemet Domacare registreras kundbesök direkt efter besöket genom att involvera kunden eller, om situationen så kräver, efter besöket. Registreringen följer den strukturella bokföringen. Gruppchefen har till uppgift att se till att behandlingen av klient- och patientuppgifter sker i enlighet med personuppgiftslagen och god databehandlingssed. En beskrivning av behandlingen av sekretessbelagda personuppgifter har utarbetats för enheten. Den nya arbetstagaren bekantar sig med behandling av personuppgifter och datasäkerhet genom dataskyddsutbildning och datasäkerhetsutbildning som ordnas av ONNI Academy. Personalen utbildas vart tredje (3) år. Enhetsspecifik information om behoven för att utveckla servicekvaliteten och



kundsäkerheten fås från flera olika källor. I processen för att införa egenkontroll (riskhanteringsprocess) hanteras alla kundsäkerhetsrisker, klagomålsanmälningar och utvecklingsbehov som har uppdagats. Man kommer överens om en plan för korrigerande åtgärder beroende på hur allvarlig risken är.

#### **Hur kan vi se till att kundernas arbete registreras snabbt och på rätt sätt?**

Det är teamchefens ansvar att se till att inspelningen av kundarbetet sker utan dröjsmål och är ändamålsenlig, beskrivande och av hög kvalitet i enlighet med den strukturella bokföringen.

#### **Hur kan vi säkerställa att enheten följer lagstiftningen om dataskydd och behandling av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsföreskrifter som utarbetats för enheten?**

Teamledaren ansvarar för att dataskyddsfrågor är kända och att dataskyddsutbildningen har genomförts. Dataskydd och lagstiftning i anslutning till behandling av personuppgifter genomförs. Inga kund- eller personuppgifter lagras i enheten. Kunduppgifter lagras i ett elektroniskt system, till vilket de anställda har begränsade åtkomsträttigheter och hanteringen av rättigheterna ligger hos teamchefen. Persondata lagras i det elektroniska Mepco-systemet, till vilket det finns begränsade åtkomsträttigheter.

#### **Hur säkerställs introduktionen och fortbildningen i behandling av personal och praktikanter samt om deras datasäkerhet?**

Servicechefens och teamledarens uppgift är att se till att behandlingen av kund- och patientuppgifter sker i enlighet med personuppgiftslagen och god databehandlingssed. Som en del av arbetsavtalet undertecknar alla anställda ett sekretessavtal och får en tydlig introduktion till det. Behandling av personuppgifter och datasäkerhet är en separat kurs vid Onni Academy under namnet Utbildning i informationssäkerhet för alla anställda vid Onni. Kursen är skyldig av alla att genomföra,

#### **Dataskyddsombudets namn och kontaktuppgifter**

Privaon Oy [tietosuoja@onnion.com](mailto:tietosuoja@onnion.com)

Har det upprättats ett register över behandlingen av sekretessbelagda personuppgifter för enheten?

Ja  Nej

#### **9 SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSPLANEN**

Enhetspecifik information om behoven för att utveckla servicekvaliteten och kundsäkerheten fås från flera olika källor. I processen för att införa egenkontroll (riskhanteringsprocess) hanteras alla kundsäkerhetsrisker, klagomålsanmälningar och utvecklingsbehov som har uppdagats. Man kommer överens om en plan för korrigerande åtgärder beroende på hur allvarlig risken är.

## Utvecklingsbehov har identifierats i verksamheten

Utvecklingen av kvalitet och kundsäkerhet är en del av Onnis ISO 9001-kvalitetssystem, där varje utvecklingsbehov som tas emot från kunder, personal och genom riskhantering registreras, följs upp och vid behov korrigerande åtgärder eller ändringar utarbetas i enlighet med kvalitetssystemet. Kontinuerlig introduktion av personal och utveckling av egenkontrollen är nyckelområden för att tillhandahålla högklassig service. Här är åtgärder för att kontinuerligt utveckla enhetens verksamhet:

1. Kontinuerlig orientering av personalen enligt kundens behov.
2. Kontinuerlig uppdatering av introduktionsplanen enligt kundens behov.
3. Kompetensuppföljning: Regelbunden uppföljning av personalens kompetens och kvalifikationer samt identifiering av utbildningsbehov i anslutning till förändringar i kundernas behov.
4. Kontinuerligt lärande: Uppmuntra kontinuerligt lärande och självutveckling bland personalen. Detta inkluderar till exempel nya nödvändiga webbkurser hos Onniakademia.

Kontinuerlig utveckling av egenkontrollen i enlighet med responsen:

1. Kommunikation och öppenhet: Öppen kommunikation till personalen och kunderna om hur responsen utnyttjas i utvecklingen av egenkontrollen.
2. Kultur av ständiga förbättringar: Skapa och upprätthålla en kultur där feedback och egenkontroll ses som verktyg för ständiga förbättringar.

Dessutom utvecklar vi funktionaliteten i det ERP-system som används; I nya DomaCare 2 kan anställda till exempel se kundbesök och planerade skift. Dessutom kan de anställda skicka meddelanden till sina arbetskamrater och chefer i systemet och delta i diskussioner som gäller kunden på ett säkert sätt.

År 2024 kommer särskild uppmärksamhet att fästas vid ergonomiskt arbete och kompetens inom hjälpmedel. I samband med detta har ett projekt genomförts i samarbete med SeAMK:s fysioterapistuderande, och i samband med detta har det ordnats en utbildningsdag för personalen. Projektmaterialen kommer att publiceras som utbildning i ONNI:s elektroniska utbildningsmiljö, så att det kan utnyttjas senare.

## 10 UPPFÖLJNING AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovården ska välfärdsområdena och privata serviceproducenter utarbeta ett program för egenkontroll för de uppgifter och tjänster som de ansvarar för. I programmet ska det fastställas hur fullgörandet av de skyldigheter som avses i 1 mom. I programmet för egenkontroll ska det framgå hur genomförandet av social- och hälsovårdstjänsterna genomförs, är säkert, högklassigt och jämlikt och hur de brister som upptäcks korrigeras. Till egenkontrollprogrammet

hör de planer för egenkontroll och patientsäkerhetsplaner som särskilt föreskrivs i lagen.

Programmet för egenkontroll och de iakttagelser som baserar sig på uppföljningen av genomförandet av programmet för egenkontroll och de åtgärder som vidtagits på basis av dem ska publiceras i det offentliga datanätet och på andra sätt som främjar deras offentlighet.

*Planen för egenkontroll godkänns och fastställs av den ansvariga chefen för driftenheten.*

Ort och datum

29.7.2024

Underskrift

A handwritten signature in black ink that reads 'Elina Soini'.

Elina Soini, servicechef