



# Plan för egenkontroll för familjesocialarbete

Helsinki



# Innehåll

<b>1 Tjänsteleverantör</b> .....	<b>6</b>
1.1 Beskrivning av tjänsten .....	6
1.2 Information om enheten .....	6
<b>2 Verksamhetsprinciper och värderingar</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Riskhantering</b> .....	<b>7</b>
3.1 Arbets säkerhet: riskbedömning.....	8
3.2 Förberedelser och beredskap .....	8
3.3 Dataskydd, datasäkerhet och genomförande av ansvarsskyldigheten i enlighet med dataskyddsförordningen.....	9
<b>4 Klient- och patientsäkerhet</b> .....	<b>10</b>
4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården.....	10
4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och tillbud .....	11
4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud .....	12
4.2 Utredning av allvarliga tillbud .....	12
4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande .....	13
4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa .....	13
4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis .....	13
<b>5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd</b> .....	<b>14</b>
5.1 Tidsfrister för åtkomst och tillgång till tjänster .....	14
5.2 Genomförande av service som tillhandahålls klienten .....	15
5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt.....	15
5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet .....	16
5.5 Responskanaler och användning av information .....	17
5.6 Social- och patientombud.....	18
5.7 Anmärkningar och klagomål.....	18
<b>6 Personal</b> .....	<b>19</b>
6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen.....	19
6.2 Antal, struktur och tillräcklighet .....	19
6.3 Introduktion och verifiering av kompetens .....	20
6.4 Arbets hälsa och säkerhet.....	21
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar .....	21
<b>7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster</b> .....	<b>21</b>
7.1 Verksamhetsmiljön .....	21
7.2 Miljöarbete.....	22
7.3 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena .....	23
7.4 Stödtjänster och underleverantörer .....	24
<b>8 Uppföljning av egenkontroll</b> .....	<b>24</b>
8.1 Rapportering.....	24
8.2 Arkivering och kommunikation .....	25
8.3 Godkännande av planen .....	25

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete						
<b>KORT BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS PÅ ENHETEN OCH KLIENTERNA/MÅL GRUPPEN</b>	<p>Enheten för behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete har både arbetsgrupper för bedömning av behovet av barnskydd och särskilt stöd och arbetsgrupper för familjesocialarbete. Denna plan för egenkontroll gäller familjesocialarbete.</p> <p>Den grundläggande uppgiften för de regionala underenheterna inom familjesocialarbetet är att anordna tjänster enligt socialvårdslagen för klienter under 18 år som behöver särskilt stöd och deras familjer.</p> <p>De tjänster som erbjuds inom familjesocialarbetet är socialarbete, familjearbete, familjearbete till stöd för skolgången (ote-modellen), hemtjänst, stödfamilj/professionell stödfamilj, tillfällig vård, stödperson/professionell stödperson, familjerådslag, kamratgrupper och Hehku-verksamhetsmodellen. Inom familjesocialarbetet kan barnens hobbyaktiviteter stödjas ekonomiskt med förebyggande utkomststöd som grundar sig på barnets klientplan.</p> <p>För en klient inom familjesocialarbetet utarbetas en klientplan i enlighet med 39 § i socialvårdslagen, där man bland annat antecknar barnets och familjens behov av stöd, målen för arbetet och de stödåtgärder som behövs. Klientplanen ses över vid behov, dock minst en gång per år.</p>						
<b>GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV EGENKONTROLL</b>	<p>Enheterna och underenheterna har kommit överens om hur arbetets kvantitativa och kvalitativa mål följs upp veckovis. Huvuddragen i den enhetsspecifika uppföljningen diskuteras en gång i veckan på ledningens veckomöte i barnskyddet och familjesocialarbetet.</p> <p>Rapportering av observationerna på enhetsnivå genomförs kvartalsvis, och resultaten behandlas på tjänstens klient- och patientsäkerhetsmöten. I detta sammanhang kommer man överens om nödvändiga åtgärder på basis av resultaten.</p>						
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUK TUR</b>	<p><b>Behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete:</b> Jonna Vanhanen, chef för socialarbete inom barnskyddet, Andra linjen 4 a, tfn 09 310 43809</p> <p><b>Underenheter:</b> Sari Della Spina, ledande socialarbetare, familjesocialarbetet Norra, Storkärrskanten 1 och Nedre Malms torg 2. Anniina Vikman, ledande socialarbetare, familjesocialarbetet Syd-Väst, Andra linjen 4 C och Krämarvägen 11 A (tjänstledig, vikarie Emmi Roehr, ställföreträdande ledande socialarbetare) Elina Nordqvist, ledande socialarbetare, familjesocialarbetet Öst, Revalsplanen 1 och Kaffegränden 3</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Titel</th> <th style="width: 30%;">Antal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Socialarbetare</td> <td style="text-align: center;">26</td> </tr> </tbody> </table>	Titel	Antal			Socialarbetare	26
Titel	Antal						
Socialarbetare	26						

	Ledande socialarbetare	3
	Socialhandledare	3
	Chef för socialarbete inom barnskyddet	1
	<b>Totalt</b>	<b>33</b>

# 1 Tjänsteleverantör

## 1.1 Beskrivning av tjänsten

Den grundläggande uppgiften för de regionala underenheterna inom familjesocialarbetet (3 st.) är att anordna tjänster enligt socialvårdslagen för under 18-åriga klienter som behöver särskilt stöd och deras familjer.

De tjänster som erbjuds inom familjesocialarbetet är socialarbete, familjearbete, familjearbete till stöd för skolgången (ote-modellen), hemtjänst, stödfamilj/professionell stödfamilj, tillfällig vård, stödperson/professionell stödperson, familjerådslag, kamratgrupper och Hehku-verksamhetsmodellen. Inom familjesocialarbetet kan barnens hobbyaktiviteter stödjas ekonomiskt med förebyggande utkomststöd som grundar sig på barnets klientplan. För en klient inom familjesocialarbetet utarbetas en klientplan i enlighet med 39 § i socialvårdslagen, där man bland annat antecknar barnets och familjens behov av stöd, målen för arbetet och de stödåtgärder som behövs. Klientplanen ses över vid behov, dock minst en gång per år.

## 1.2 Information om enheten

### **Behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete:**

Jonna Vanhanen, chef för socialarbete inom barnskyddet, Andra linjen 4 a, tfn 09 310 43809

### **Underenheter:**

Sari Della Spina, ledande socialarbetare, familjesocialarbetet Norra, Storkärrskanten 1 och Nedre Malms torg 2.

Anniina Vikman, ledande socialarbetare, familjesocialarbetet Syd-Väst, Andra linjen 4 C och Krämarvägen 11 A (tjänstledig, vikarie Emmi Roehr, ställföreträdande ledande socialarbetare)

Eliina Nordqvist, ledande socialarbetare, familjesocialarbetet Öst, Revalsplanen 1 och Kaffegränden 3

# 2 Verksamhetsprinciper och värderingar

Helsingfors barnskydd och familjesocialarbete grundar sig på barncentrering, relationer och systemiskt tänkande. Dessa grunder är överenskomna, forskningsbaserade sätt att tänka. Genom att stärka dessa strävar vi efter att uppnå enhetliga tillvägagångssätt. Grunderna kompletterar varandra.

1. Barncentrering: Vårt arbete fokuserar på barnet och dess välbefinnande, vilket förutsätter att vi lär känna barnet, personliga möten och att vi beaktar barnets utvecklingsnivå och individualitet i arbetet (bland annat visuell presentation, språk, lek, aktivitet). Barnets delaktighet och åsikter beaktas under hela klientprocessen. Föräldrarna får stöd för att säkerställa att barnets behov beaktas och förstås gemensamt.
2. Relationer: Kunskap och förståelse byggs upp i relationen mellan yrkespersonerna och klienterna. Arbetet sker i och med hjälp av interaktionsrelationer.
3. Systemiskt tänkande: Människor och miljön betraktas som ett helhetsmässigt system. Mångfaldiga perspektiv, reflekterande möten och dialog är centrala för arbetet.

Välfrämsområdet ska planera och genomföra social- och hälsovården så att den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot kundernas behov. I fråga om bedömning av kundens individuella servicebehov och vårdbehov gäller särskilda bestämmelser. Tjänsterna ska tillhandahållas jämlikt, i form av samordnade tjänstehelheter och nära kunderna med beaktande

av befolkningens behov i välfärdsområdet. Lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021 § 4)

Ett barn och dess familj har rätt att utan dröjsmål få socialservice som är nödvändig med tanke på barnets hälsa eller utveckling. Servicen ska ordnas i tillräcklig omfattning under de tider på dygnet då den behövs. Servicen ska stödja föräldrarna, vårdnadshavarna och andra personer som svarar för barnets vård och fostran i fostran av och omsorgen om barnet. (Socialvårdslagen, SVL (1301/2014) 13 §.)

Man blir klient hos familjesocialarbetet via enheten för bedömning av behovet av barnskydd och särskilt behov (eller via barnskyddet, då behovet av skydd har upphört, men behovet av särskilt stöd kvarstår.) När en person som arbetar inom ett välfärdsområdes socialvård i sina arbetsuppgifter har fått kännedom om en person som är i behov av socialvård, ska han eller hon se till att personens behov av brådskande stöd bedöms utan dröjsmål. Dessutom har personen rätt att få en bedömning av servicebehovet, såvida detta inte är uppenbart onödigt. (SVL (677/2023) 36 §.)

I enlighet med socialvårdslagen är barn i behov av särskilt stöd klienter hos familjesocialarbetet. Klientförhållandet hos familjesocialarbetet är frivilligt. Klientens behov avgör arbetets innehåll. De tjänster som erbjuds inom familjesocialarbetet är socialarbete, familjearbete, familjearbete till stöd för skolgången (ote-modellen), hemtjänst, stödfamilj/professionell stödfamilj, tillfällig vård, stödperson/professionell stödperson, familjerådslag, kamratgrupper och Hehku-verksamhetsmodellen. Inom familjesocialarbetet kan barnens hobbyaktiviteter stödjas ekonomiskt med förebyggande utkomststöd som grundar sig på barnets klientplan. För en klient inom familjesocialarbetet utarbetas en klientplan i enlighet med 39 § i socialvårdslagen, där man bland annat antecknar barnets och familjens behov av stöd, målen för arbetet och de stödåtgärder som behövs. Klientplanen ses över vid behov, dock minst en gång per år.

Utgångspunkten för barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors är barnets bästa, som definieras tillsammans med barnet och vårdnadshavarna. Synpunkterna på vad som är barnets bästa kan även skilja sig. Dialog och bedömning av barnets bästa och dess förverkligande bör utföras i alla skeden av arbetet.

I familjesocialarbetet träffar man det barn som är klient personligen under arbetets gång. Det är viktigt att barnet är delaktigt i alla skeden av arbetet och att barnet känner sig betydelsefullt i sin fråga. Barnets delaktighet är en styrande värdering inom barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors. Barnets bästa tillgodoses genom samarbete med vårdnadshavare och samarbetsparter, till exempel skolor eller aktörer inom hälso- och sjukvården, med familjens samtycke.

När man arbetar med ett barn ska barnets ålder och utvecklingsnivå beaktas. Utöver diskussioner kan socialarbetaren även använda funktionella metoder med barn. Man har strävat efter att göra verksamhetsställena barnvänliga. Förutom på verksamhetsställena ordnas mötena även i barnets naturliga miljö, till exempel hemma, i samband med hobbyer, i daghemmet eller skolan.

Barnets vårdnadshavare har en viktig roll i barnets klientprocess. Vårdnadshavarna diskuterar med socialarbetaren om vilken typ av stöd de behöver för sitt barn och sitt föräldraskap. Socialarbetaren samarbetar med vårdgivarna. I familjesocialarbetet förutsätter arbetet och de stödåtgärder som erbjuds vårdnadshavarnas samtycke.

## 3 Riskhantering

Sektorns linjeledning ansvarar för den strategiska och operativa riskhanteringen samt för att organisera säkerheten. Ledningen säkerställer att förhållandena i verksamhetsmiljön möjliggör tryggt arbete, trygg kundservice samt trygg och högklassig vård. Målet med riskhanteringen är att skydda människor, egendom, information, anseende och miljö samt att säkerställa kontinuiteten i den dagliga verksamheten. Hanteringen av operativa risker omfattar identifiering

och bedömning av säkerhetsrisker och säkerhetsverksamhet. Hanteringen av operativa risker stöder ledningen och uppnåendet av de strategiska målen.

Ledningen ska känna till säkerhetsriskerna och säkerhetsläget. Enheterna ska identifiera operativa risker, bedöma deras inverkan på säkerheten och verksamheten samt utarbeta operativa instruktioner för olika situationer. Samtidigt ska man utreda och beskriva metoderna för att förbereda sig för och skydda sig mot tillbud samt för att säkerställa verksamhetens kontinuitet även i störningssituationer.

Den största risk som identifierats och som kräver kontinuerlig uppmärksamhet vid enheten är utmaningen med personalens tillgänglighet och beständighet, vilken i värsta fall äventyrar klient- och patientsäkerheten, till exempel om de lagstadgade tidsfristerna inte kan beaktas.

### **3.1 Arbets säkerhet: riskbedömning**

Työsuojelupakki är ett verktyg för ledningen, cheferna och arbetarskyddsorganisationen för hantering och utveckling av och tillsyn över arbets säkerheten. Työsuojelupakki kan användas för att lämna och behandla anmälningar om arbetsolyckor och säkerhetsavvikelser, genomföra och uppdatera riskbedömningar på arbetsplatsen, hantera säkerhetsinformation genom att lagra dokument som är väsentliga för arbets säkerheten samt producera rapporter och statistik om olycksfall i arbetet, säkerhetsavvikelser och riskbedömningar till stöd för ledningen och beslutsfattandet.

En riskbedömning genomförs en gång per år i alla underenheter under ledning av chefen och den samverkansansvarige. En riskbedömning av cheferna vid hela enheten genomförs också en gång om året inom ramen för ledningsstrukturerna.

Työsuojelupakki är ett redskap för de anställda att anmäla om säkerhetsavvikelser. Säkerhetsavvikelser är observerade incidenter, risker samt hot- och våldssituationer. Koder eller inloggning krävs inte för att lämna en anmälan om en säkerhetsavvikelse.

De anställda vid familjesocialarbetet anmäler säkerhetsavvikelser i Työsuojelupakki. Hanteringen av säkerhetsavvikelser ingår i arbetsuppgifterna för närchefen vid den berörda underenheten, och han eller hon vidtar de åtgärder som är nödvändiga på basis av anmälan. Om missförhållandet inte kan lösas genom närchefens åtgärder, ska han eller hon överföra ärendet till en högre nivå. Anmälda säkerhetsavvikelser diskuteras regelbundet på chefs- och samarbetsmöten.

### **3.2 Förberedelser och beredskap**

Varje organisatoriska enhet inom sektorn ansvarar för att leda, styra och främja de olika delområdena inom säkerhet. Dessutom ansvarar aktörerna för att implementera säkerhetsfrågor och vägleda sin egen verksamhet.

Varje chef ansvarar för att de lagar, bestämmelser, anvisningar, verksamhetsmodeller och tillvägagångssätt som anknyter till säkerheten inom hans eller hennes ansvarsområde iakttas. Säkerhet är en gemensam angelägenhet och alla anställda kan påverka den genom att föra fram utvecklingsidéer och delta i utvecklingsverksamheten. Anställda är även skyldiga att iakttä anvisningar och att anmäla säkerhetsavvikelser som han eller hon observerar.

Sektorns gemensamma tjänsters (Förvaltningens) enhet säkerhet och beredskap för Stöd-, lokal- och säkerhetstjänsterna ansvarar för sektorns interna säkerhetsstyrning och samordnar riskhanteringen. Enheten ansvarar också för tjänster som anknyter till bevakning och ordningsövervakning samt beredskap och kontinuitetshantering. För att organisera de sektorsspecifika säkerhetsfrågorna har social- och hälsovårdssektorn utnämnt experter inom säkerhet, personalsäkerhet, fastighets- och lokalsäkerhet, räddningssäkerhet,



informationssäkerhet, dataskydd, arbetssäkerhet, patient- och klientsäkerhet, miljö säkerhet, beredskap och riskhantering. De bistår ledningen och cheferna inom sitt ansvarsområde.

Enheten diskuterar gemensamt säkerhetsanvisningarna en gång om året, och underenheterna diskuterar de underenhetsspecifika anvisningarna. I samband med att anvisningarna behandlas säkerställer man att de är uppdaterade. Konkreta säkerhetsåtgärder såsom utrymningsövningar besluts inom de specifika verksamhetsstälernas strukturer, till exempel byggnadskommittéerna.

### **3.3 Dataskydd, datasäkerhet och genomförande av ansvarsskyldigheten i enlighet med dataskyddsförordningen**

Organisationens ledning har alltid ansvaret för att genomföra dataskydd. Ställningen och uppgifterna för stadens dataskyddsombud fastställs i enlighet med EU:s allmänna dataskyddsförordning. Dataskyddsombudet ger råd och anvisningar om skyldigheterna enligt dataskyddslagstiftningen, övervakar efterlevnaden av dataskyddsbestämmelserna och utför relaterade kontroller. Dessutom samarbetar han eller hon med dataombudsmannens byrå och fungerar som dess kontaktpunkt i frågor som rör behandlingen av personuppgifter.

Enligt de riktlinjer som antogs av stadsfullmäktige 7.8.2017 ska varje sektor, ämbetsverk och affärsverk utnämna en ansvarsperson för dataskyddsfrågor, som ska fungera som en kontaktperson mellan den berörda organisationen och dataskyddsombudet, och ge vägledning och råd i dataskyddsfrågor inom sin egen organisation. Lasse Mäkinen (dataskydd) och Sakari Hulkkonen (informationssäkerhet) har utsetts till ansvarspersoner för social-, hälsovårds- och räddningssektorn. Dessutom ska varje personregister ha en utsedd ansvarsperson som för egen del svarar för dataskyddet för registret i fråga och för att registerbeskrivningen är lagenlig. Ansvarspersonen ska vara i ett tjänsteförhållande. Ansvarspersonen för barnskyddets register är chefen för familje- och socialtjänsterna. Kontaktpersonen för barnskyddets och familjesocialarbetets register är chefen för barnskyddet.

Vilken som helst av stadens anställda, klienter eller tjänsteproducenter kan observera en personuppgiftsincident. När en anställd vid staden observerar eller får kännedom om en incident, ska han eller hon utan dröjsmål rapportera om detta till sin chef och till ansvarspersonen för organisationens dataskydd. Det är chefens ansvar att informera ansvarspersonen för sin organisations dataskydd om incidenten. Ansvarspersonen för dataskydd bedömer huruvida det rör sig om en egentlig personuppgiftsincident eller inte. Om så är fallet ska han eller hon utan dröjsmål informera dataskyddsombudet och det biträdande dataskyddsombudet via systemet.

Anställda vid Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor genomför stadskansliets webbutbildning om dataskydd. Denna utbildning i dataskydd är obligatorisk för alla. Chefen ser till att alla medlemmar i arbetsgemenskapen har genomfört den. Förutom stadskansliets utbildningsvideo kan alla lära sig mer om dataskydd genom att titta på sektorns egna utbildningsvideor om dataskydd. Man går igenom anvisningarna för dataskydd och informationssäkerhet vid enheterna som en del av introduktionen, och de har även införts i introduktionsguiden för hela enheten.

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

Kontaktuppgifter till Helsingfors stads dataskyddsombud:

Stadens dataskyddsombud är Niilo Vähäsarja, [niilo.vahasarja@hel.fi](mailto:niilo.vahasarja@hel.fi)

I frågor om dataskydd inom social- och hälsovårdssektorn, kontakta dataskyddsjurist Lasse Mäkinen, [lasse.makinen@hel.fi](mailto:lasse.makinen@hel.fi) och informationssäkerhetschef Sakari Hulkkonen [sakari.hulkkonen@hel.fi](mailto:sakari.hulkkonen@hel.fi).

Enhetschefen svarar på dataskyddsfrågor som gäller verksamhetsenheten.

Dataskyddsombud  
Stadskansliet  
Förvaltningsavdelningen  
PB 1  
00099 Helsingfors stad  
tietosuoja(a)hel.fi

## 4 Klient- och patientsäkerhet

Enhetschefen och närcheferna som har ledningsansvar ansvarar för egenkontrollen av verksamheten, vilket inkluderar klient- och patientsäkerheten. Varje yrkesutbildad person har ansvar för sitt arbete och deltar således i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten med metoderna för egenkontroll. Som en del av egenkontrollen insamlas information om risker och kvalitetsavvikelser i verksamheten. Denna responsinformation används vid utvecklandet av verksamheten.

I tjänsten barnskydd och familjesocialarbete sammanträder regelbundet en klientsäkerhetsgrupp (Astu), som består av direktören och cheferna för barnskyddet, där man behandlar de spro- och haipro-anmälningar som inkommit under månaden samt anmärkningar och klagomål som mottagits och svar som avgivits med anledning av dessa. I klientsäkerhetsgruppen kommer man också överens om nödvändiga ledningsåtgärder som ska vidtas på basis av anmärkningar, klagomål och anmälningar om missförhållanden, och följer upp genomförandet av dessa. De frågor som behandlats i klient- och patientsäkerhetsstrukturen och de åtgärder som överenskommit diskuteras på enhetens chefsmöten.

Säkerhetsavvikelser anmäls till Työsuojelupakki. Työsuojelupakki kan användas för att ta fram rapporter och statistik om arbetsolyckor, säkerhetsavvikelser och riskbedömningar som stöd för ledningen och beslutsfattandet. Rapporterna från Työsuojelupakki behandlas två gånger per år vid enhetens chefsmöte, minst en gång per år vid enhetens samarbetsmöte, och en gång per år i ledningsgruppen för Barnskyddet och familjesocialarbetet.

### 4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården

Kap. 4 i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023, tillsynslagen) innehåller bestämmelser om egenkontroll. Valfärdsområdet ska genom egenkontroll säkerställa att dess uppgifter inom social- och hälsovården sköts i enlighet med lagen. Tjänsteanordnaren ska utöva tillsyn över sin verksamhet för att säkerställa att innehållet, omfattningen och kvaliteten på den social- och hälsovård som tillhandahålls är sådan att den tillgodoser klienternas behov och säkerhet.

I valfärdsområdets egenkontroll ingår förutom uppföljning av den egna tjänsteproduktionen även uppföljning av att avtalen med olika tjänsteproducenter iakttas samt styrning av och tillsyn över privata tjänsteproducenter. Man ingriper i observerade missförhållanden i enlighet med artikel 25 § i tillsynslagen. I sin roll som tjänsteanordnare strävar enheten för familjesocialarbete efter att säkerställa tillgången, kontinuiteten, säkerheten och kvaliteten på både sina egna och inköpta tjänster. På ledningsnivå övervakas också att personalen inom social- och hälsovårdstjänsterna är tillräcklig samt att utrymmena och utrustningen är säkra och lämpliga för tillhandahållandet av tjänsterna. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) 23 §.)

Enligt 27 § i tillsynslagen övervakas inom familjesocialarbetet enhetens egen verksamhet i tjänsteproducentens roll samt ändamålsenligheten och klient- och patientsäkerheten för verksamheten hos tjänsteproducenter inom köptjänster. Helsingfors stad har utarbetat

servicebeskrivningar för köptjänster, som också har använts för att vägleda anställda inom familjesocialarbete i frågor som gäller uppföljning av avtal med tjänsteproducenter.

Anställda ska omedelbart informera arbetsgivaren i SPro-systemet om de observerar ett missförhållande i tillhandahållandet av socialvård till en klient. Inom social- och hälsovårdssektorn anmäler de anställda missförhållanden eller hot om missförhållanden som de observerat till SPro-systemet. Systemet styr anmälan till enhetens närchef och linjeledning, inklusive den utnämnda ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Om det observerade missförhållandet gäller tillhandahållandet av hälso- och sjukvårdstjänster, kan den anställda lämna en anmälan till Haipro-systemet.

Anmälan om ett missförhållande kan lämnas utan hinder av sekretessbestämmelserna. Om missförhållandet inte kan avhjälpas, ska det meddelas till regionförvaltningsverket. Den person som gjort anmälan får inte bli föremål för negativa motåtgärder till följd av anmälan.

Närchefen ansvarar för att inleda nödvändiga åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller risken för ett missförhållande. Vid behov kan anmälan hänskjutas till en högre nivå i organisationen om åtgärderna med anledning av anmälan kräver mer omfattande behandling eller gemensamma riktlinjer. Social- och hälsovårdssektorns anvisning är att anmälningar som gjorts i SPro-systemet ska behandlas utan dröjsmål eller inom två veckor från det att anmälan registrerades.

Anmälningsskyldigheten gäller även privata yrkesutövare och personer som är verksamma i ett uppdragsförhållande. Den person som tagit emot anmälan är skyldig att vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet och informera den ledande tjänsteinnehavaren för socialvården om ärendet.

Enheter för köptjänster ska ha intern anmälningsspraxis för anmälning av missförhållanden i enlighet med socialvårdslagen. Skyldigheten att ha anmälningsspraxis antecknas i köptjänsteavtalen.

I Spro-systemet behandlas anmälningar om missförhållanden i det sociala arbetet utan dröjsmål i den underenhet där missförhållandet inträffat. Hanteringen ingår i arbetsuppgifterna för närchefen vid den berörda enheten, och han eller hon vidtar de åtgärder som är nödvändiga på basis av anmälan.

Socialarbetare är ansvariga för att bevaka barnets bästa och uppmuntras därför att vid behov anmäla missförhållanden till Spro-systemet. Anmälningar om missförhållanden behandlas vid den enhet som anmälan avser.

#### **4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och tillbud**

När en anställd i sina arbetsuppgifter observerar eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av social omsorg till en klient (SVL 48 §), ska han eller hon utan dröjsmål anmäla detta till Spro-systemet.

I anmälan ska anges namnet på den egna arbetsenheten och den enhet vars verksamhet anmälan gäller. Närchefen för den anställda eller arbetsenheten får en notis om anmälan. Meddelandet skickas också för kännedom till chefen för den berörda enheten, chefen för tjänsten och, när det gäller barnskydd och familjesocialarbete, till chefen för barnskyddet och den ledande socialarbetaren och chefen för klientstyrningen och tillsynen inom barnskyddet och familjesocialarbetet.

Den närchef som har fått notisen har ansvar för att utan dröjsmål ta anmälan för behandling och behandla den tillsammans med de berörda anställda. Vid behandlingen beaktas eventuella behov av omedelbara åtgärder och enhetschefen informeras om dessa utan dröjsmål.

Anmälningar behandlas vid arbetsenheten/verksamhetsstället ifall det är ändamålsenligt, och alltid på enhetens chefsmöte enligt den enhetsspecifika årsklockan, och utan dröjsmål i akuta situationer.

Vid behandlingen av en Spro-anmälan ligger tyngdpunkten på åtgärder för att förhindra att en motsvarande situation och/eller skada uppstår på nytt. Strukturella åtgärder registreras i Spro-systemet; individuella vårdåtgärder som gäller klienten registreras i klientinformationssystemet (Apotti).

Enhetschefen fastställer riktlinjer för åtgärderna och granskar och godkänner åtgärderna i anmälan. Enhetschefen eller dennes ställföreträdare kvitterar alltid en Spro-anmälan som behandlad. Alla anmälningar och de åtgärder eller förslag till åtgärder som identifierats diskuteras månatligen inom ramen för AsTu-mötesstrukturen mellan chefen för barnskyddet, cheferna och andra utsedda deltagare i strukturen.

Vid enhetens samarbetsmöte för alla anställda går man igenom praxis och principer för anmälan om missförhållanden och tillbud, och på en allmän nivå de anmälningar som gjorts från och som gäller enheten. Anmälningar från underenheter följs upp regelbundet och de anställda uppmuntras att anmäla missförhållanden och tillbud. Cheferna stöder de anställda vid lämnandet av anmälningar om missförhållanden och tillbud. Principerna diskuteras regelbundet i arbetsgrupperna.

De anställda vid barnskyddet och bedömningen av stödbehov anmäler säkerhetsavvikelser i Työsuojelupakki. Hanteringen av säkerhetsavvikelser ingår i arbetsuppgifterna för närchefen vid den berörda underenheten, och han eller hon vidtar de åtgärder som är nödvändiga på basis av anmälan. Om missförhållandet inte kan lösas genom närchefens åtgärder, ska han eller hon överföra ärendet till en högre nivå. Anmälda säkerhetsavvikelser diskuteras regelbundet på chefs- och samarbetsmöten.

#### 4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud

	Handläggningsforum	Handläggningsfrekvens	Ansvarsperson
Haipro	Astu-strukturen Enhetens chefsmöte	1 gång/mån. 1 gång/mån.	Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen
SPro	Astu-strukturen Enhetens chefsmöte	1 gång/mån. 1 gång/mån.	Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen
Työsuojelupakki	Enhetens chefsmöte Barnskyddets ledningsgrupp Samarbetsmötet för behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete	2 gånger per år 1 gång per år 1 gång per år	Jonna Vanhanen  Jonna Vanhanen Jonna Vanhanen

#### 4.2 Utredning av allvarliga tillbud

I Helsingfors används en modell för utredning av allvarliga tillbud. HaiPro- och SPro-systemen har en separat tilläggsdel för utredning av allvarliga tillbud och missförhållanden.

Beslut om att inleda en utredning av ett allvarligt tillbud/missförhållande fattas av chefen för enheten eller underenheten. De kan också besluta att en anmälan som klassificerats som ett

allvarligt tillbud/missförhållande ska återbördas till den normala anmälningsprocessen i HaiPro eller SPro.

Exempelvis utreds allvarliga incidenter där allvarliga tillbud/missförhållanden har upptäckts i flera olika faser eller där flera aktörer har varit inblandade. Incidenter som är allvarliga för en enskild klient och där det inte finns utrymme för förbättringar i händelseförloppet eller i samarbetet mellan aktörerna utreds inte.

Utredningsmodellen är indelad i tre faser, som är:

1. Anmälan av ett allvarligt tillbud/missförhållande och beslut om utredning
2. Utredningsmöte och beskrivning av utredningsprocessen i HaiPro/SPro under utredningsmötet
3. Rapportering och kommunikation om utvecklingsåtgärder

Om en anställd råkar ut för ett allvarligt tillbud eller missförhållande i sitt arbete, ska chefen ombesörja tillräckligt stöd för den anställda. Chefen diskuterar ärendet med den anställda och hänvisar vid behov den anställda till företagshälsovården och behandlar ärendet. Enheten för behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete har utbildat de anställda och cheferna i användningen av Hetipurku-metoden för omedelbar genomgång. Enheten har en egen Hetipurku-modell, där den/de anställda som har haft hand om ett ärende får omedelbar respons på situationen av anställda som utbildats i Hetipurku-modellen. Vid behov kan även krisarbetshandledning som köps in separat ordnas för de anställda.

## **4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande**

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

I projektet för hållbar tillväxt, investering 2, projektet Ett välmående Helsingfors, har ett servicekoncept för välfärd och hälsa (hyte) utvecklats och implementerats i Helsingfors. Modellen syftar till att förhindra att de invånare som skulle ha större nytta av exempelvis kultur- eller idrottstjänster eller organisationsverksamhet hänvisas till social- och hälsovårdstjänster, och att stödjande personer med behov av särskilt stöd att delta i tjänster för främjande av välfärd och hälsa som en del av servicehelheten. Genom förebyggande åtgärder och sektorsövergripande samarbete ökas kommuninvånarnas välbefinnande och hälsa och minskas behovet av tyngre social- och hälsovårdstjänster.

Målet med hyte-servicekoncept är att göra tjänster och funktioner som främjar välbefinnande, arbets- och funktionsförmåga, förmågan att klara sig, hälsa och delaktighet lättillgängliga för klienter och yrkespersoner.

Inom barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors används en modell för bedömning av stödbehovet som en vägledande referensram i alla skeden av processen. Modellen för bedömning av stödbehovet omfattar delområden som anknyter till barnets och familjens välbefinnande och hälsa, till exempel barnets och föräldrarnas fysiska, psykiska och sociala välbefinnande och hälsa. Modellen används som stöd för en omfattande kartläggning och bedömning av barnets och familjens situation och som ett hjälpmedel för arbetet.

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

Enligt 17 § i lagen om smittsamma sjukdomar är verksamhetsenheter inom hälso- och sjukvården och socialvården skyldiga att planmässigt förebygga vårdrelaterade infektioner. Med vårdrelaterade infektioner avses vilken som helst infektion som uppstår till följd av vård eller en undersökning/åtgärd som givits vid en social- eller hälsovårdsenhet. Varje klient och patient har rätt till infektionssäker vård och service.

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn har olika anvisningar relaterade till infektionssäkerhet och förebyggande av smittsamma sjukdomar sammanställts på intranätet. Cheferna ser till att de anställda känner till anvisningarna för sin egen verksamhet, och att man går igenom dem en gång per år eller vid behov i arbetsgrupperna. Anvisningarna uppdateras och specificeras vid behov.

## 5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

### 5.1 Tidsfrister för åtkomst och tillgång till tjänster

Man blir klient hos familjesocialarbetet via enheten för bedömning av behovet av barnskydd och särskilt behov (eller via barnskyddet, då behovet av skydd har upphört, men behovet av särskilt stöd kvarstår.) När en person som arbetar inom ett välfärdsområdes socialvård i sina arbetsuppgifter har fått kännedom om en person som är i behov av socialvård, ska han eller hon se till att personens behov av brådskande stöd bedöms utan dröjsmål. Dessutom har personen rätt att få en bedömning av servicebehovet, såvida detta inte är uppenbart onödigt. (SVL (677/2023) 36 §.) Klientförhållandet hos familjesocialarbetet inleds om man har bedömt att barnet är i behov av särskilt stöd i enlighet med socialvårdslagen.

Beslutet om att inleda ett klientförhållande hos familjesocialarbetet fattas av enheten för behovsbedömning av barnskydd och särskilt stöd, på basis av det område där klienten bor. Klientförhållandet hos familjesocialarbetet inleds med att en serviceremiss utarbetas. Klientstyrningen inom familjesocialarbetet genomförs via de ledande socialarbetarna i de olika områdena. De ledande socialarbetarna inom familjesocialarbetet behandlar serviceremisserna inom sina områden och distribuerar dem till socialarbetarna i sina team.

När man övergår till familjesocialarbete strävar man efter att hålla en överföringsförhandling där klientfamiljen, en anställd från den överförande parten och en socialarbetare från familjesocialarbetet deltar. Det kan vara svårt att finna tid för överförings- och samarbetsförhandlingar med en snabb tidtabell. Om förhandlingen inte kan ordnas inom rimlig tid, inleder en socialarbetare inom familjesocialarbetet sitt arbete efter en gemensam diskussion mellan de anställda.

Ifall det inkommer barnskyddsanmälningar om ett barn som är klient hos familjesocialarbetet, behandlas de i enheten för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, där man bedömer huruvida en anmälan förutsätter brådskande åtgärder eller huruvida anmälingen kan behandlas inom de lagstadgade sju arbetsdagarna. I lagstiftningen fastställs särskilda tidsfrister för bedömning av servicebehovet: Bedömning av servicebehovet ska inledas senast den sjunde arbetsdagen efter kontakten och slutföras utan dröjsmål. Tidsfristen för bedömning av servicebehovet är tre månader.

Klienter inom familjesocialarbetet kan beviljas förebyggande utkomststöd enligt lagen om utkomststöd, exempelvis för barnets hobbykostnader. Utkomststöd beviljas på ansökan. Beslut om utkomststöd ska i brådskande fall fattas samma dag eller följande vardag, annars inom sju arbetsdagar från det att ansökan inkommit. I handläggningstiden ingår inte dagen för mottagande av ansökan, helgdagar eller veckoslut.

Enhetens ledande socialarbetare följer upp att tidsfristerna iakttas. Vid behov vidtar ledningen för barnskyddet andra åtgärder ifall det finns en risk för att de lagstadgade tidsfristerna äventyras allvarligt, och andra åtgärder som vidtas av arbetsgrupperna och hela enheten inte hjälper.

## 5.2 Genomförande av service som tillhandahålls klienten

Den grundläggande uppgiften för de regionala underenheterna inom familjesocialarbetet (3 st.) är att anordna tjänster enligt socialvårdslagen för under 18-åriga klienter som behöver särskilt stöd och deras familjer.

I enlighet med 42 § i socialvårdslagen ska en klient inom socialvården tilldelas en egenarbetare för hela klientförhållandet. Egenarbetaren eller en annan anställd som utför klientarbete med ett barn eller en annan person med behov av särskilt stöd ska vara en socialarbetare i enlighet med det som avses i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården, och uppgiften ska skötas inom ramen för ett tjänsteförhållande.

Den anställda inom familjesocialarbetet utarbetar en klientplan för klienten i enlighet med 39 § i socialvårdslagen, där man bland annat antecknar barnets och familjens behov av stöd, målen för arbetet och de stödåtgärder som behövs. Klientplanen ses över vid behov, dock minst en gång per år.

De tjänster som erbjuds via familjesocialarbetet är socialt arbete, familjearbete, stödfamilj/professionell stödfamilj, stödperson/professionell stödperson och hemtjänst. I familjesocialarbetet kan barnens hobbyaktiviteter stödjas ekonomiskt. I regel utvärderas stödåtgärderna vid förhandlingar som ordnas var tredje månad. För stödfamiljer är målet att det första samarbetsmötet ska äga rum senast sex månader efter det inledande mötet. Därefter hålls möten minst en gång per år.

Socialarbetaren inom familjesocialarbetet samarbetar med andra myndigheter som arbetar med klienten och samordnar de tjänster som tillhandahålls klienten. Enligt 39.3 § i socialvårdslagen ska innehållet i klientplanen samordnas med de andra tjänster och stödåtgärder som personen behöver och som tillhandahålls av andra förvaltningsområden. En klientplan kan också vid behov utarbetas genom samarbete, exempelvis vid ett gemensamt klientmöte med en socialarbetare från funktionshinderservicen.

## 5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Enligt 8 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) ska klientens önskemål och åsikter beaktas i familjesocialarbetet, och klientens självbestämmanderätt även i övrigt respekteras. Klientförhållandet hos familjesocialarbetet är frivilligt för klienten.

Under arbetets gång ges klienten möjlighet att delta i och påverka planeringen och genomförandet av sina tjänster. Klientplanen utarbetas tillsammans med klienten i enlighet med 39 § i socialvårdslagen och klienten informeras om olika alternativ. Klienterna får ett beslut om tjänsterna, som de vid behov kan överklaga.

Genomförandet av en minderårig persons självbestämmanderätt ska säkerställas genom att utreda hans eller hennes åsikter om sin egen socialvård på ett sätt som beaktar hans eller hennes ålder och utvecklingsnivå. Under arbetet utreds en minderårig klients önskemål och åsikter och dessa beaktas på det sätt som hans eller hennes ålder och utvecklingsnivå förutsätter.

Om en minderårig socialvårdsklient med stöd av 51 § förbjuder att hans eller hennes klientuppgifter lämnas ut till vårdnadshavaren, någon annan laglig företrädare eller någon annan som har rätt att få uppgifterna, ska förbudet och det vägande skäl som anges som grund för förbudet antecknas. Om en minderårigs rätt att förbjuda utlämnande av sina klientuppgifter förvägras på grund av att den minderåriga klienten inte har angett sådana vägande skäl för

förbudet som avses i 1 mom., eller för att det anses att det klart skulle strida mot den minderårige klientens eget intresse om uppgifterna inte lämnades ut, ska också motiveringen för detta avgörande antecknas i klienthandlingen. (Lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (703/2023) § 40.)

En minderårig patient inom hälso- och sjukvården som med beaktande av ålder och utvecklingsnivå kan fatta beslut om vården har rätt att förbjuda att uppgifter om hans eller hennes hälsotillstånd och vård ges till vårdnadshavaren, någon annan laglig företrädare eller någon annan som har rätt att få uppgifterna.

Inom socialvården kan en minderårig med beaktande av ålder och utvecklingsnivå samt sakens natur av vägande skäl förbjuda att uppgifter som gäller honom eller henne lämnas ut till vårdnadshavaren, någon annan laglig företrädare eller någon annan som har rätt att få uppgifterna, om inte detta klart strider mot den minderåriges intresse. Om den minderårige eller den lagliga företrädaren är parter i ett socialvårdsärende, har den lagliga företrädaren dock rätt att få uppgifter. Bestämmelser om rätt att få uppgifter finns i 11 § i offentlighetslagen. (Lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (703/2023) § 51.)

Socialarbetare inom familjesocialarbetet är skyldiga att utan hinder av sekretessbestämmelserna och utan dröjsmål informera enheten för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd om de i samband med sina arbetsuppgifter får kännedom om ett barn vars behov av vård och omsorg, vars förhållanden som äventyras utvecklingen eller vars eget beteende kräver en eventuell bedömning av behovet av barnskydd. I sådana fall gör socialarbetaren inom familjesocialarbetet en barnskyddsanmälan enligt 25 § i barnskyddslagen eller tillsammans med klienten en kontakt enligt 25 a § i barnskyddslagen, som bedöms av enheten för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd.

## **5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet**

Helsingfors principer för delaktighet har antecknats i stadens förvaltningsstadga. Detta innebär att principerna för delaktighet är bindande för hela stadens organisation och dess anställda. Principerna för delaktighet är:

Utnyttjande av individers och gemenskapers kunskaper och expertis.

Möjliggörande av verksamhet som sker på egna villkor.

Skapande av likvärdiga möjligheter till deltagande.

Helsingfors har en modell för delaktighet som tillämpas inom de olika sektorerna. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn innebär delaktighet att man säkerställer klienternas tillgång till information, stöder den sociala gemenskapen och den regionala påverkan, involverar kommuninvånarna i utvecklingen, att klienten har en aktiv roll i sin egen serviceprocess samt att det i våra tjänster uppstår utmärkta klientupplevelser. Delaktighet genomförs i verksamheten exempelvis med hjälp av erfarenhetsexperten och nyttjande av klientrespons.

Inom barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors är barnets delaktighet i sitt eget ärende en central kvalitetsfaktor. Barnet är en del av sin egen familj, och därför är delaktigheten för barnets vårdnadshavare, föräldrar och andra närstående i barnskyddsärendet också en viktig kvalitetsfaktor. I familjesocialarbetet avses med delaktighet att barnet har möjlighet att delta i sitt eget ärende på ett sätt som passar honom eller henne, att barnet och de berörda parterna får tillräcklig information om sina rättigheter, förfarandena, lagstiftningen, hur det egna socialvårdsärendet framskrider och de personer som deltar i det egna ärendet och deras andel i det egna ärendet.

Inom barnskyddet och familjesocialarbetet stärks hörandet av barnet och barnets delaktighet genom att använda lämpliga metoder som stöder interaktionen, såsom olika bildkort, spel, teckningar osv. Inom barnskyddet och familjesocialarbetet används också metoder för att stärka delaktigheten för barnet och dess närstående, till exempel familjerådslag. Barnets delaktighet kan också stärkas genom att låta honom eller henne ha en stödperson med i de situationer där han eller hon önskar.



I enlighet med 32 § i socialvårdslagen ska det när behovet av socialvård bedöms, vid beslut som gäller ett barn eller en ung person samt när socialvård tillhandahålls läggas särskild vikt vid barnets och den unga personens åsikter och önskemål. Barnet ska ges möjlighet att med hänsyn till ålder och utvecklingsnivå få information om ärendet som gäller honom eller henne och att lägga fram sin åsikt och sitt önskemål. Barnets åsikt ska utredas på ett finkänsligt sätt och så att det inte leder till onödigt olägenhet i relationerna mellan barnet och dess föräldrar eller andra närstående. Sättet att reda ut barnets åsikt och åsiktens huvudinnehåll ska antecknas i klienthandlingarna om barnet. I samband med att åsikten utreds får barnet inte ges sådan information som kan äventyra dess utveckling eller som strider mot något annat mycket viktigt privat intresse för barnet.

Klientförhållandet hos familjesocialarbete är frivilligt och genomförandet av tjänsterna kräver vårdnadshavarnas samtycke.

Säkerställande av personliga möten med barnet/den unga

Under klientförhållandet hos familjesocialarbetet säkerställer socialarbetaren att man i regel alltid möts personligen med barnet/den unga, såvida detta inte är uppenbart onödigt och det finns tydliga skäl för att inte göra det. Socialarbetaren ser till att barnets/den ungas ålder beaktas vid mötena.

Socialarbetare och socialhandledare inom familjesocialarbetet bör kunna bemöta barn i olika åldrar och i arbetet beakta åldersspecifikt bemötande, till exempel då det gäller hur man formulerar sig. Vid rekrytering och introduktion av nya socialarbetare fäster de ledande socialarbetarna särskild uppmärksamhet vid de anställdas sociala färdigheter. I fortbildningsmodellen ingår utbildning om hur man säkerställer barnets rättigheter och sätt att delaktiggöra barnet i tillräcklig utsträckning och på ett åldersanpassat sätt i de olika skedena av processen.

Anställda inom familjesocialarbetet träffar barnen/de unga både på kontoret och i barnets/den ungas egen sociala miljö, till exempel i skolor och på daghem. Genom att säkerställa personliga möten med barnet/den unga förhindrar man risken att arbeta på ett alltför vuxencentrerat sätt och fatta beslut som har en avgörande inverkan på barnets/den ungas liv utan att känna barnet/den unga. Barnet/den unga informeras om vad arbetet handlar om och på vilket sätt han eller hon är delaktig. Möten med barnets/den unga överenskomms alltid på förhand i samarbete med föräldrarna. I familjesocialarbetet kan man inte träffa barnet utan vårdnadshavarens samtycke.

Den anställda vid familjesocialarbetet säkerställer att barnets delaktighet och rättigheter förverkligas under arbetets gång. Barnets och föräldrarnas åsikter ska utredas under hela processen, inte enbart som en lösryckt och rättslig åtgärd. Om föräldrarna så önskar kan de lämna en anmärkning eller ett klagomål ifall föräldrarnas eller barnets delaktighet inte har beaktats under klientprocessen eller beslutsfattandet kring servicebehovet. Anmärkningar behandlas i Helsingfors egen verksamhetsenhet. En socialarbetare inom behovsbedömningen för barnskydd svarar på anmärkningen med stöd av en ledande socialarbetare. Direktören för barnskyddet och chefen för behovsbedömningen för barnskydd behandlar anmärkningar med vissa intervall och enligt överenskomna tidtabeller. Klagomål handläggs av tillsynsmyndigheten.

Inom familjesocialarbetet samlar enheterna in respons från sina klienter genom olika enkäter. De anställda tar gärna emot omedelbar respons, eftersom det gör det möjligt för dem att omedelbart utvärdera verksamheten och göra nödvändiga ändringar.

## 5.5 Responskanaler och användning av information

Helsingfors stad har ett responssystem via vilket alla stadsbor kan skicka respons och felanmälningar till staden. Ofta inkluderar responsen även idéer. Respons besvaras och används i utvecklingen av staden.

Responssystemet möjliggör mottagning, behandling, klassificering, publicering och rapportering av elektronisk respons. Alla anställda i staden har åtkomst till responssystemet. Man loggar in i

systemet med användarnamnet till sin egen arbetsstation. Responsen hanteras av cirka 160 handläggare och huvudanvändare inom sektorerna och affärsverken.

Den respons på barnskyddet och bedömningen av behovet av särskilt stöd som ges via responssystemet besvaras i allmänhet av enhetschefen eller dennes ställföreträdare. Inkommen respons behandlas aktuellt vid de veckovisa chefsmötena. Vid behov kommer man även överens om utvecklingsåtgärder vid samma tillfälle.

Enheten får också respons direkt från klienter i samband med klientarbetet eller per e-post till e-postadresserna för de anställda, närcheferna och enhetschefen. Respons besvaras via skyddad e-post. Vid behov behandlas respons som en anmärkning och styrs till anmärkningsprocessen.

## 5.6 Social- och patientombud

Klientrådgivningen kan nås på tfn 09 3104 3355

Du kan skicka ett skyddat e-postmeddelande 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

Ett personligt möte avtalas alltid i förväg. Mer information om social- och patientombudets tjänster finns på vår webbplats på <https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/social-och-patientombud>

## 5.7 Anmärkningar och klagomål

Enligt 23 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient, klientens lagliga företrädare (vårdnadshavare, intressebevakare, intressebevakningsfullmäktig) som är missnöjd med kvaliteten på den socialvård eller det bemötande som han eller hon har fått rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården.

Anmärkningen ska i regel göras skriftligen. Klienten kan hänvisas till att lämna en anmärkning med hjälp av Helsingfors blankettmall (länk: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Verksamhetsenheten eller en ledande tjänsteinnehavare ska registrera och på vederbörligt sätt behandla anmärkningen och lämna ett skriftligt, motiverat svar inom rimlig tid efter det att anmärkningen har inkommit. Svaret på en anmärkning går inte att överklaga. Anmärkningen begränsar inte klientens rätt att söka ändring på det sätt som separat föreskrivs om ändringssökande. Lämnande av en anmärkning påverkar inte klientens rätt att anföra klagomål till de myndigheter som utövar tillsyn över socialvården. (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) § 23.)

I fråga om klagomål tillämpas vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen föreskrivs om förvaltningsklagan. Om anmärkning inte har framställts i ett ärende, och tillsynsmyndigheten bedömer att det är lämpligast att behandla ett klagomål som en anmärkning, får myndigheten överföra ärendet till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Överföringen ska göras omedelbart efter bedömningen. Den som anfört klagomålet ska underrättas om överföringen. Verksamhetsenheten ska underrätta den överförande tillsynsmyndigheten om svaret på det överförda ärendet. (Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) § 23 a)

# 6 Personal

## 6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen

De som har ledningsansvar ansvarar för egenkontrollen av verksamheten, vilket inkluderar klientsäkerheten.

Varje yrkesutbildad person har ansvar för sitt arbete och deltar således i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten med metoderna för egenkontroll. Som en del av egenkontrollen insamlas information om risker och kvalitetsavvikelser i verksamheten. Denna responsinformation används vid utvecklandet av verksamheten.

I familjesocialarbetet arbetar socialarbetare som tjänsteinnehavare, som har slutfört sina studier i socialt arbete vid universitet. Lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården trädde i kraft 1.3.2016. Målet med lagen är att förbättra klientsäkerheten och socialvårdsklienternas rätt till socialvård av god kvalitet. Valvira beviljar på basis av ansökan yrkesrättigheter inom socialvården till socialarbetare som utbildats i Finland och utomlands.

Yrkesrätten kontrolleras i Valvira's offentliga register (JulkiTerhikki). En del anställda har på basis av en tidigare examen av ministeriet beviljats dispens för att arbeta som socialarbetare. En studerande inom socialarbete som har fullgjort grund- och ämnesstudier samt den klientarbetspraktik som ingår i studierna kan tillfälligt arbeta som vikarie för en socialarbetare i högst 12 månader. Då en anställd fungerar som en tillfällig socialarbetare är yrkesbenämningen socialarbetare, tillfällig.

Tillsynslagen (741/2023) trädde i kraft 1.1.2024 och § 50 i den fastställs att den som utan laglig rätt är verksam som en sådan yrkesutbildad person inom socialvården som avses i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015) ska för olovlig utövning av ett yrke inom socialvården dömas till böter. På basis av lagen kan en person som olagligt utövar en socialarbetares yrke dömas till böter.

Innan anställningsförhållandet inleds kontrollerar chefen uppgifterna om den anställdas examina och yrkesrätt. Under intervjun kontrolleras dessutom den arbetssökandes arbets- och studiehistoria mot arbets- och studieintyg.

På basis av antalet klienter vid enheten består arbetsgrupperna av det dimensionerade antalet socialarbetare (8–10). Som chef för varje arbetsgrupp fungerar en ledande socialarbetare. Den ledande socialarbetaren övervakar och stöder teammedlemmarnas arbete och arbetets kvalitet i enlighet med barnskyddslagen och de gemensamma anvisningarna för Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor.

Som chef för de ledande socialarbetarna fungerar enhetens chef för socialarbetet inom barnskyddet. Som chef för chefen fungerar direktören för barnskyddet.

## 6.2 Antal, struktur och tillräcklighet

Antal anställda och personalstruktur		
Titel	Antal	Dimensionering (bör uppfyllas om definierats)

Socialarbetare	26	
Ledande socialarbetare	3	
Socialhandledare	3	
Chef för socialarbete inom barnskyddet	1	

### 6.3 Introduktion och verifiering av kompetens

De anställda inom familjesocialarbetet belastas särskilt av omfattande kompetenskrav, brist på arbetskraft och rekryteringssvårigheter, utmaningar med servicesystemets funktion och upplevda hot i arbetet. Risken är att det lagstadgade ansvaret för tillräcklig och god service i kombination med otillräckligt stöd leder till en ohållbar situation, som bidrar till de anställdas utmattnings och ökad personalomsättning. Därför riktas särskilt stöd till socialarbetarnas ork i arbetet.

Stöd för de anställdas kompetens är ett centralt delområde, och det finns ett antal olika sätt att stödja detta. Särskild uppmärksamhet fästs vid introduktionen av nyanställda genom kompetenskartläggning och metoder för stöd. Chefen ansvarar för att ordna introduktionen genom att med den nyanställda diskutera behovet av stöd för kompetensen. Introduktionen skraddarsys enligt den nyanställdas individuella behov. Det finns också bland annat juridiskt stöd, olika expertgrupper och anvisningar till stöd för de anställdas kompetens. För att upprätthålla de anställdas arbetshälsa erbjuds de bland annat arbetshandledning och företagshälsovårdens tjänster. Målet är också att minska personalomsättningen och förbättra tillgängligheten.

Inom barnskyddet och familjesocialarbetet har en modell för fortbildning utformats i samarbete med ledningen och yrkespersonerna. I fortbildningsmodellen beaktas rätten och skyldigheten för anställda att i olika skeden utveckla och upprätthålla sin kompetens.

Det finns många typer av stöd för socialarbetare som arbetar med behovsbedömning för barnskydd:

- *Introduktionsplan*
- *Introduktionsväg för behovsbedömning för barnskydd*
- *Stöd av chefen och det multiprofessionella teamet*
- *Juridiskt stöd*
- *Stöd av olika expertgrupper*
- *expertgrupp för utmanande skilsmässor*
- *lösningsgrupp för barnskyddet och funktionshinderservicen*
- *lösningsgrupp för unga som behöver krävande vård inom barnskyddet-ungdomspsykiatri på Nylands nivå*
- *Klienthandledning och tillsyn över barnskyddet och familjesocialarbetet*
- *Olika anvisningar för anställda*
- *Mentorskap*
- *Seniorsocialarbete (Barnahus/seniorsocialarbetare för våld i nära relationer)*
- *Arbetshandledning*
- *Företagshälsovård*
- *Defusing-modellen för behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete*
- *Systemisk verksamhetsmodell*
- *Stöd av byråsekreteraren och Apotti-stödpersonen med praktiska uppgifter*

## 6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn har en egen arbetshälsoplan som beskriver målen och åtgärderna för arbetshälsan på sektors- och arbetsgemenskapsnivå samt de indikatorer som används för att följa upp hur målen uppnås. I målen och åtgärderna beaktas både särdragen för sektorn och stadens gemensamma prioriteringar.

Arbetshälsoplanen uppdateras årligen och resultaten av personalenkäten används vid utarbetandet av den.

De anställda i arbetsgruppen för behovsbedömning av barnskydd och särskilt stöd uppmuntras att delta i motsvarande årliga personalenkäter, vars resultat behandlas både på enhetsnivå och i arbetsgrupperna. Utifrån resultaten planeras mål och åtgärder för att främja arbetshälsan i hela enheten, och varje arbetsgrupp planerar sina egna mål och åtgärder på basis av dessa.

En gång per år i maj genomförs i enheten enkäten Fiilis, där de anställda ger ett skolvitsord till hur nöjda de är i arbetet och utvecklingsförslag för att upprätthålla och främja arbetstillfredsställelsen. Resultaten behandlas aktuellt på chefsmöten och i arbetsgrupperna, och man kommer överens om åtgärder för att främja arbetstillfredsställelsen.

Man går igenom anvisningar i anknytning till arbetssäkerheten och instruktioner för användning av Työsuojelupakki i arbetsgrupperna en gång om året i början av hösten eller då det är aktuellt, och personligen med nyanställda. Man går igenom de tillbud och hot som registrerats i Työsuojelupakki en gång om året på enhetens samarbetsmöte och kommer överens om de nödvändiga åtgärderna.

## 6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

Enligt 17 § i lagen om smittsamma sjukdomar är verksamhetsenheter inom hälso- och sjukvården och socialvården skyldiga att planmässigt förebygga vårdrelaterade infektioner. Med vårdrelaterade infektioner avses vilken som helst infektion som uppstår till följd av vård eller en undersökning/åtgärd som givits vid en social- eller hälsovårdsenhet. Varje klient och patient har rätt till infektionssäker vård och service.

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn har olika anvisningar relaterade till infektionssäkerhet och förebyggande av smittsamma sjukdomar sammanställts på intranätet. Cheferna ser till att de anställda känner till anvisningarna för sin egen verksamhet, och att man går igenom dem en gång per år eller vid behov i arbetsgrupperna. Anvisningarna uppdateras och specificeras vid behov.

# 7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

## 7.1 Verksamhetsmiljön

Lokalförvaltningen sker i Modulo-lokalinformationstjänsten, där funktionerna har möjlighet att se uppgifter om de lokaler de använder.

I tjänsten ingår grundläggande uppgifter om hyresobjekten, planritningar, hyresavtal, lokaluppgifter samt lokalernas användaruppgifter.

Dessutom samordnar, planerar och samarbetar lokaltjänsterna med olika aktörer och kärnfunktionerna inom kärnverksamheten vid nybyggnadsprojekt och större renoveringsprojekt.

Principerna för lokalanvändningen inom social- och hälsovårdssektorn följer riktlinjerna i stadsstrategin.

1. lokalerna för tjänster och annan verksamhet är utformade så att de är flexibla, och multifunktionella lokaler (lokaler för reception/bakgrundsarbete) eftersträvas i alla funktioner där det är möjligt. Vid lokalplaneringen utnyttjas arbetsmetoder som stöder planeringen och enkäter.
2. varje anställd har tillgång till högst en arbets- eller registreringsstation, och delning av arbetsrum mellan flera anställda främjas.
3. gemensam användning av lokaler effektiveras (till exempel paus-, mötes- och förhandlingslokaler).
4. för alla planerade ändringar av lokaler som kräver en minskning eller ökning av lokaler eller att ersättande lokaler skaffas ska man fylla i en elektronisk blankett i Luukku-portalen.  
  
Eventuella ändringar av lokaler rapporteras alltid till lokaltjänsterna för uppdatering i lokalinformationstjänsten.
5. I de funktioner där det är möjligt ökar man flexibla arbetstidslösningar och möjligheter till distansarbete för att minska det totala antalet arbetsstationer.

Tillsammans med användarna ser vi till att anläggningarna är hälsosamma, säkra, funktionella och underhålls på lång sikt.

Praxis inom sektorn är intern hyrning, vilket innebär att för lokalerna utöver hyran beräknas fastigheternas driftskostnader.

Internhyra tas ut av sektorns enheter och verksamhetsställen.

I internhyran ingår hyra för lokalerna, el, värme, vatten, allmän avfallshantering, fastighetsskötsel och användartjänster, bevaknings- och säkerhetstjänster (distrikts- och larmbevakning), små funktionella reparationsprojekt samt lokaltjänsternas administrativa kostnader.

Kostnader för lokaler som inte ingår i internhyran riktas till själva funktionen.

## 7.2 Miljöarbete

Miljöarbetet inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn styrs av bland annat lagstiftningen, stadsstrategin och stadens miljöpolitik samt sektorns eget miljöprogram. Minskning av miljöbelastningen ingår i allas arbete och yrkeskompetens.

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn är målet att det ska finnas en ekostödperson i varje arbetsgemenskap. Ekostödpersonerna handleder och uppmuntrar sina kollegor till mer miljövänliga arbetssätt vid sidan av sitt eget arbete. Staden och sektorn tillhandahåller utbildning och stöd för ekostödpersoner.

Enligt avfallslagen (646/2011) ska man i första hand minska mängden av och skadligheten hos det avfall som verksamheten ger upphov till. Det avfall som uppkommer förbereds i första hand för återanvändning, i andra hand för materialåtervinning eller i sista hand för återvinning som energi. Aktörerna ska identifiera, sortera och lagra avfall på rätt sätt och lämna det till en lämplig mottagningsplats.

Hanteringen av normalt kommunalt avfall (bioavfall, kartong, papp, glas, metall, retur- och kontorspapper, förpackningsplast, blandat avfall) ingår i hyran inom social- och hälsovårdssektorn. Aktörerna ansvarar själva för att ordna hanteringen av specialavfall

(läkemedelsavfall, stickande och skärande avfall, biologiskt avfall, sjukhusglas, farligt avfall, el- och elektroniskt avfall, dataskyddsmaterial) inom ramen för de avtal som staden eller sektorn konkurransutsatt. Hantering och bortskaffande av läkemedelsavfall beskrivs i planen för läkemedelsbehandling.

Verksamhetsställena för behovsbedömning av barnskydd och särskilt stöd har alla en egen utnämnd ekostödperson. Ekostödpersonerna är gemensamma för enheten för behovsbedömningen av barnskydd och familjesocialarbete.

### **7.3 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena**

Familjesocialarbetets utrymmen är försedda med brandlarm eller brandvarningssystem. Varje verksamhetsställe inom familjesocialarbetet har en separat utarbetad räddnings- och säkerhetsplan som uppdateras årligen vid byggnadskommitténs möte. Planen finns tillgänglig för hela personalen i pappersform och elektroniskt.

På verksamhetsställena för familjesocialarbetet använder personalen ett personsäkerhetssystem, vars funktion grundar sig på användningen av bärbara larmknappar. Larmen går till ordningsvakterna och vaktmästarna. Larmknapparna ska testas en gång i månaden på verksamhetsställena enligt överenskommen praxis. På verksamhetsställena sörjer vaktmästarna för att dela ut och testa säkerhets- och larmknapparna. De ordningsvakter som arbetar på verksamhetsställena har som uppgift för att sörja för personalens och klienternas säkerhet och skydda byggnaderna och deras lösöre. Den första responsen vid nödsituationer ges av ordningsvakten.

Passerkontrollsystemets primära funktion är att möjliggöra för personalen att röra sig i utrymmena på de tider och platser som krävs för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter, och att förhindra att obehöriga personer rör sig i utrymmena. Funktionsprincipen för passerkontrollsystemet bygger på dörrar med elektroniska lås och läsare. Tillträde genom dörrarna sker genom avläsning av ett passerkort, vilket antingen ger tillträdesrätt och dörren öppnas, eller obehörig avläsning, vilket leder till att dörren inte öppnas. Passerkontroll vid verksamhetsställena har införts vid byggnadens yttre skal, vid trapphusdörrarna och vid de dörrar som leder till personalutrymmena.

Utöver ett passerkontrollsystem har en del av verksamhetsställena ett elektromekaniskt iLOQ-låssystem, som möjliggör ett nyckelspecifikt passersystem. iLOQ genererar den elektriska energi som behövs från nyckelns rörelse, vilket gör att lås och nycklar kan användas utan batterier.

Användaren är ansvarig för att hantera nycklarna. Nyckeln är personlig och får inte lämnas ut till någon annan. Nyckelhantering och annan leverans av nycklar sköts av receptionstjänsterna vid den aktuella fastigheten.

En del av verksamhetsställena har ett övervakningssystem med inspelande kameror som utöver passiv inspelning även bygger på säkerhetspersonalens aktiva övervakning under öppettiderna. Syftet med kameraövervakningssystemet är att förebygga brott, garantera säkerheten för klienter, patienter och personal, skydda egendom och underlätta utredning av brott. Kamerorna är placerade vid verksamhetsställets ytterdörrar, i huvudkorridorerna, i rådgivningens läkemedelsrum och framför vagnparkeringen. De huvudsakliga användarna av kameraövervakningssystemet är vaktmästarna och planerarna på säkerhets- och riskhanteringsavdelningen, som vid behov samlar in och vidarebefordrar inspelningarna. Kameraövervakningssystemet har en registerbeskrivning på sektorsnivå, och sektorns säkerhetschef fungerar som ansvarsperson för det.

Vid familjesocialarbetet användes Timecon-systemet för flexibel arbetstidsuppföljning. Timecon har också mobil stämpling.

Alla tjänster använder klientportalen i anslutning till klient- och patientinformationssystemet Apotti och kanalen för elektronisk ärendehantering Maisa mellan yrkesutbildade personer och kommuninvånare.

I familjesocialarbetet är personliga möten utgångspunkten, men ibland kan möten även ordnas på distans, till exempel via programvaran Teams.

## 7.4 Stödtjänster och underleverantörer

Enheten köper vid behov tolknings- och översättningstjänster för personer som inte har finska eller svenska som modersmål. I verksamheten iakttas bestämmelserna om ordnande av tolkning i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (klientlagen).

Tolk- och översättningstjänsterna har konkurrensutsatts och i regel används konkurrensutsatta tjänsteproducenter. Om det finns utmaningar och kvalitetsbrister i verksamheten för en producent inom tolkningstjänsten, kontaktar beställaren tjänsteproducenten och gör en reklamation.

Upphandlingen av översättning avser följande språkpar:

- finska–engelska
- finska–svenska
- finska–ryska
- finska–arabiska
- finska–somaliska

På basis av avtalet kan tilläggstjänster beställas för andra än de ovan nämnda språkparen och för krävande översättningsarbete (översättningar som kräver specialvokabulär eller specialkunskaper om det ämne som översättningen gäller).

Översättningar till andra språk än finska–engelska, finska–svenska, finska–ryska, finska–arabiska och finska–somaliska samt krävande översättningar (som kräver specialvokabulär eller specialkunskaper om översättningens ämne eller stil) kan också beställas utanför ramavtalet.

Översättaren ska granska sitt eget arbete. Dessutom ska översättningen språkgranskas av någon annan än den översättare som har gjort översättningen. Målspråket ska vara antingen översättarens eller språkgranskarens modersmål. Tjänsteproducenten ansvarar för att den vid tillhandahållandet av tjänsten följer den dataskydds- och sekretessbilaga som fogats till avtalet samt Helsingfors stads allmänna anvisningar för informationssäkerhet.

Alla texter ska översättas på ett sådant sätt att innehållet i översättningen är korrekt, språket (inklusive terminologi) är korrekt, idiomatiskt och konsekvent, stilen är lämplig för det avsedda ändamålet och översättningen är klar att användas. Översättaren kontaktar beställaren av översättningen om det finns oklarheter i källtexten.

Om kvaliteten på översättningen inte är i enlighet med avtalet informerar uppdragsgivaren tjänsteproducenten, som skickar översättningen till både översättaren och granskaren för korrigerings.

# 8 Uppföljning av egenkontroll

## 8.1 Rapportering

Baserat på egenkontrollplanen för social-, hälsovårds- och räddningssektorn följs och rapporteras kvartalsvis nyckeltal och teman för egenkontrollen inom tjänstehelheten och tjänsterna, som anknyter till tillgänglighet, kontinuitet, kvalitet, personalens tillräcklighet och jämlikhet i tjänsterna. Rapporten publiceras 4 gånger per år på Helsingfors stads webbplats. Man går igenom egenkontrollrapporten för barnskyddet och familjesocialarbetet 4 gånger per år



i tjänstens klient- och patientsäkerhetsstruktur (Astu) och rapporterar om den till ledningen för familje- och socialtjänsterna.

## 8.2 Arkivering och kommunikation

Planerna för egenkontroll lämnas in undertecknade till sektorns dokumenthantering. Undertecknarna är enhetschefen och den närmaste chefen under denne.

Enhetens egen plan ska finnas tillgänglig för allmänheten i pappersform i enhetens utrymmen, exempelvis på en anslagstavla.

Dessutom skickas en kopia av planerna för egenkontroll i elektronisk form till sektorns kommunikationsavdelning, där planen görs allmänt tillgänglig på stadens webbplats.

## 8.3 Godkännande av planen

Egenkontrollplanen för en serviceenhet eller verksamhetsenhet godkänns alltid av ansvarspersonen för den aktuella enheten och dessutom av dennes chef, det vill säga chefen på följande nivå i organisationen.

Godkännande 25.9.2024

Jonna Vanhanen  
chef för socialarbete inom barnskyddet

Saila Nummikoski  
direktör för barnskyddet

Helsinki

Helsingfors stad  
Social-, hälsovårds- och  
räddningssektorn

Social- och  
hälsovårdstjänster

Adress och kontaktuppgifter:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)