



Bild: Kaisa Sunimento

Egenkontrollplan för mödra- och barnrådgivningsbyråerna

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Helsingfors

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| SAMMANFATTNING AV ENHETENS EGENKONTROLLPLAN | 4 |
| 1 Serviceproducent | 6 |
| 1.1. Servicebeskrivning..... | 6 |
| 1.2. Uppgifter om enheten | 6 |
| 1.2.1 Uppgifter om verksamhetsenheten | 7 |
| 1.2.2 Södra mödra- och barnrådgivningsbyrå..... | 7 |
| 1.2.3 Östra mödra- och barnrådgivningsbyrå..... | 7 |
| 1.2.4 Norra mödra- och barnrådgivningsbyrå | 7 |
| 1.2.5 Västra mödra- och barnrådgivningsbyrå | 8 |
| 2 Principer och värderingar | 8 |
| 3 Riskhantering | 9 |
| 3.1 Arbetarskydd; bedömning av faror..... | 9 |
| 3.2 Förberedelse och beredskap..... | 9 |
| 3.3 Dataskydd, informationssäkerhet samt ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningen | 9 |
| 4 Klient- och patientsäkerhet | 11 |
| 4.1 Personalens skyldighet att anmäla missförhållanden inom social- och hälsovården | 11 |
| 4.1.1 Identifiering och anmälan av missförhållanden och tillbud | 12 |
| 4.1.1 Behandling och rapportering av missförhållanden och tillbud | 12 |
| 4.2 Utredning av allvarliga tillbud | 13 |
| 4.3 Tillgodoseende av klienternas och patienternas välfärd | 14 |
| 4.3.1 Främjande av välfärd och hälsa..... | 14 |
| 4.3.3 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis | 14 |
| 4.4 Läkemedelsbehandling | 15 |
| 4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och läkemedelsbehandling | 15 |
| 4.5 Produkt- och utrustningssäkerhet..... | 16 |
| 5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd | 17 |
| 5.1 Att uppsöka tjänsterna och tidsfrister för tillgång till service | 17 |
| 5.2 Planering av klientens och patientens vård..... | 17 |
| 5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt | 17 |
| 5.4 Patienters, klienters och anhörigas delaktighet..... | 17 |
| 5.5 Responskanal och tillämpning av info..... | 18 |
| 5.6 Social- och patientombud..... | 18 |
| 5.7 Anmärkningar och klagomål..... | 19 |
| 6 Personal | 19 |
| 6.1 Förutsättningar för yrkesutövning och tillsyn | 19 |
| 6.2 Mängd, struktur, tillräcklighet..... | 20 |
| 6.3 Handledning och säkerställande av kompetens | 20 |
| 6.3.1 Introduktion..... | 20 |
| 6.3.2 Utvecklingssamtal | 20 |
| 6.3.3 Kurser..... | 20 |
| 6.4 Arbetshälsa och säkerhet..... | 21 |
| 6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar..... | 22 |
| 7 Omvärld och stödtjänster..... | 22 |
| 7.1 Omvärld..... | 22 |
| 7.2 Miljöarbete..... | 22 |
| 7.3 Lokalernas teknologiska lösningar..... | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 7.4 Stödtjänster och underentreprenader | 22 |
| 8 Uppföljning av egenkontrollen..... | 23 |
| 8.1 Rapportering..... | 23 |
| 8.2 Arkivering och kommunikation..... | 24 |
| 8. 3 Godkännande av planen | 24 |

SAMMANFATTNING AV ENHETENS EGENKONTROLLPLAN

| | |
|---|---|
| ENHETENS NAMN | Mödra- och barnrådgivningsbyråer |
| KORT BESKRIVNING AV ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP | <p>Rådgivningsbyråtjänsterna som avses i 15 § i hälso- och sjukvårdslagen erbjuds alla gravida, familjer som väntar barn och alla barn under skolåldern samt deras familjer. Servicen är frivillig och gratis. Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den förebyggande och hälsofrämjande verksamheten inom hälso- och sjukvården. I Helsingfors finns 20 rådgivningsbyråer och man kan välja den som passar bäst. Rådgivningsbyråerna anlitas årligen av mer än 43 000 barn och deras familjer och närmare 6 000 gravida och deras eventuella partners. Alla rådgivningsbyråer erbjuder rådgivningstjänster för såväl mammor som barn. Till våra tjänster hör också rådgivningsbyråns centraliserade mottagning, en enhet för efterkontroll vid förlossning, telefonservice och en rådgivningsbyrå för papperslösa och asylsökande.</p> <p>Enligt statsrådets förordning 338/2011 är välfärdsområdena skyldiga att erbjuda alla familjer planmässiga rådgivningsbyråtjänster på en enhetlig nivå. Servicen grundar sig på återkommande och noggranna hälsoundersökningar samt hälsorådgivning, där individernas och familjernas behov beaktas.</p> <p>Mödrarådgivningen ordnar minst nio hälsoundersökningar (inklusive en omfattande hälsoundersökning) för familjer som väntar sitt första barn, och två hälsoundersökningar efter att barnet har fötts. Omfödernskor erbjuds minst åtta hälsoundersökningar (inklusive en omfattande hälsoundersökning) under graviditeten och två efter att barnet har fötts. Två av hälsoundersökningarna är läkarundersökningar, som även innehåller träff med en hälsovårdare eller barnmorska (databasen NEUKO).</p> <p>På barnrådgivningen följer vi upp och stödjer tillväxten och utvecklingen hos barn under skolåldern och diskuterar frågor som familjen funderar på. Barnrådgivningen erbjuder minst femton hälsoundersökningar (inklusive omfattande hälsoundersökningar), av vilka nio görs under barnets första levnadsår. Fem av hälsoundersökningarna på barnrådgivningsbyrån är läkarkontroller, som även inkluderar en träff med en hälsovårdare. Under alla undersökningar diskuteras familjens livssituation, nuläge och välfärd tillsammans med barnet och föräldern, med hänsyn till barnets ålder. Dessutom frågar man om resurser och bekymmer. I kontrollen ingår nödvändiga undersökningar. Hälsorådgivning enligt barnets ålder och utvecklingsnivå samt familjens individuella behov och att främja trygghet är en viktig del av alla möten (databasen NEUKO). På rådgivningsbyrån får barnet vaccineringsprogrammet. På rådgivningsbyrån arbetar hälsovårdare och läkare. Läkarna som arbetar på rådgivningsbyrån kommer från Hälsostationer och internmedicinska kliniken och hälsovårdarna arbetar inom enheten Tjänster för barnfamiljer. Rådgivningsbyråns övriga tjänster för barnfamiljer beskrivs i sektorns andra egenkontrollplaner. Vi samarbetar med övriga yrkespersoner inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn och yrkespersoner inom fostrans- och utbildningssektorn. På rådgivningsbyrån ordnas förebyggande hälso- och sjukvårdstjänster enligt 15 §</p> |

| | |
|--|---|
| | i hälso- och sjukvårdslagen, för barn under skolåldern som deltar i förskoleundervisningen. Barn i förskoleundervisningen har även enligt lagen om elev- och studerandevård rätt till elevvårdstjänster, vilket innebär åldersanpassade rådgivnings-, psykolog- och kuratorstjänster. |
| EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING | Enhetens ansvarsperson och personal följer kontinuerligt den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll. Enheten rapporterar kvartalsvis om uppföljning och korrigerande åtgärder i samband med egenkontrollen som en del av den övergripande egenkontrollen för Barnfamiljernas hälsa och välfärd samt Hälsostationerna och internmedicinska kliniken. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar offentligt om iakttagelser inom egenkontrollen för social- och hälsovårdstjänsterna på webbplatsen hel.fi |
| ENHETENS ANSVARSPERSONER OCH PERSONALSTRUKTUR | Monica Lindberg, fungerar som enhetschef för mödra- och barnrådgivningsbyråerna. Ansvariga för den medicinska verksamheten är överläkare Minna Vihla och ledande överläkaren Ulrika Winqvist. Under enhetschefen arbetar fyra översköterskorna. Under de fyra översköterskorna arbetar 11 avdelningsskötare, under vilka 277 hälsovårdare och 11 närvårdare arbetar. |

1 Serviceproducent

1.1. Servicebeskrivning

Rådgivningsbyråtjänsterna som avses i 15 § i hälso- och sjukvårdslagen erbjuds alla gravida, familjer som väntar barn och alla barn under skolåldern samt deras familjer. Servicen är frivillig och gratis. Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den förebyggande och hälsofrämjande verksamheten inom hälso- och sjukvården. I Helsingfors finns 20 rådgivningsbyråer och man kan välja den som passar bäst. Rådgivningsbyråerna anlitas årligen av mer än 43 000 barn och deras familjer och närmare 6 000 gravida och deras eventuella partners. Alla rådgivningsbyråer erbjuder rådgivningstjänster för såväl mammor som barn. Till våra tjänster hör också rådgivningsbyråns centraliserade mottagning, en enhet för efterkontroll vid förlossning, telefonservice och en rådgivningsbyrå för papperslösa och asylsökande.

Enligt statsrådets förordning 338/2011 är välfärdsområdena skyldiga att erbjuda alla familjer planmässiga rådgivningsbyråtjänster på en enhetlig nivå. Servicen grundar sig på återkommande och noggranna hälsoundersökningar samt hälsorådgivning, där individernas och familjernas behov beaktas.

Mödrarrådgivningen ordnar minst nio hälsoundersökningar (inklusive en omfattande hälsoundersökning) för familjer som väntar sitt första barn, och två hälsoundersökningar efter att barnet har fötts. Omfödorskor erbjuds minst åtta hälsoundersökningar (inklusive en omfattande hälsoundersökning) under graviditeten och två efter att barnet har fötts. Två av hälsoundersökningarna är läkarundersökningar, som även innehåller träff med en hälsovårdare eller barnmorska (databasen NEUKO).

På barnrådgivningen följer vi upp och stödjer tillväxten och utvecklingen hos barn under skolåldern och diskuterar frågor som familjen funderar på. Barnrådgivningen erbjuder minst femton hälsoundersökningar (inklusive omfattande hälsoundersökningar), av vilka nio görs under barnets första levnadsår. Fem av hälsoundersökningarna på barnrådgivningsbyrån är läkarkontroller, som även inkluderar en träff med en hälsovårdare. Vid alla undersökningar diskuteras familjens livssituation, nuläge och välfärd tillsammans med barnet och föräldern, med hänsyn till barnets ålder. Dessutom frågar man om resurser och bekymmer. I kontrollen ingår nödvändiga undersökningar. Hälsorådgivning enligt barnets ålder och utvecklingsnivå samt familjens individuella behov och att främja trygghet är en viktig del av alla möten (databasen NEUKO).

På rådgivningsbyrån får barnet vaccineringar mot allvarliga sjukdomar enligt det nationella vaccinationsprogrammet. På rådgivningsbyrån arbetar hälsovårdare och läkare. Läkarna som arbetar på rådgivningsbyrån kommer från Hälsostationer och internmedicinska kliniken och hälsovårdarna arbetar inom sektorns tjänster för barnfamiljer. Rådgivningsbyråns övriga tjänster för barnfamiljer beskrivs i sektorns andra egenkontrollplaner. Vi samarbetar med övriga yrkespersoner inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn och yrkespersoner inom fostrans- och utbildningssektorn. På rådgivningsbyrån ordnas förebyggande hälso- och sjukvårdstjänster enligt 15 § i hälso- och sjukvårdslagen, för barn under skolåldern som deltar i förskoleundervisningen. Enligt lagen om elev- och studerandevård har barn i förskoleundervisningen även rätt till elevvårdstjänster, vilket innebär åldersanpassade rådgivnings-, psykolog- och kuratorstjänster.

1.2. Uppgifter om enheten

Serviceproducenter

Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor
Familje- och socialtjänster
Välfärd och hälsa för barnfamiljer
Mödra- och barnrådgivningsbyråer

Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor
Hälsovårds- och missbrukstjänster
Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken
Centraliserade tjänster
Mödra- och barnrådgivningsbyrå läkare

1.2.1 Uppgifter om verksamhetsenheten

Sibeliusgatan 14, 02600 Helsingfors.

PB 6100, 00099 Helsingfors stad

Verksamhetsenhetens ansvariga chef

Monica Lindberg
chef för mödra- och barnrådgivningsbyråerna Tfn 09 310 58352
monica.lindberg@hel.fi

Ansvariga för den medicinska verksamheten:

Andra Linjen 4a, 00530 Helsinki
PL 6050, 00099 Helsingfors stad

Ulrika Winqvist
Ledande överläkaren, Hälsostationer och inremedicinska polikliniken, centraliserade tjänster.

Puh. 040 538 6189 ulrika.winqvist@hel.fi

Minna Vihla
Överläkaren, Hälsostationer och inremedicinska polikliniken, centraliserade tjänster, mödra- och barn-
rådgivningsbyråernas läkare
Puh. 040 643 2244 minna.vihla@hel.fi

Underenheter

1.2.2 Södra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Heidi Långström-Karhapää
Överskötare
Tfn 09 310 66722
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

1.2.3 Östra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Kirsi Otronen
överskötare
Tfn 310 53107
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

1.2.4 Norra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Virpi Aromaa
överskötare
Tfn 310 50428

Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

1.2.5 Västra mödra- och barnrådgivningsbyrån

Tiia Konttinen
överskötare
Tfn 310 24047
Sibeliusgatan 14, 00260 Helsingfors, PB 6100

2 Principer och värderingar

Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektors vision är som följer: "Vi skapar välfärd, hälsa och säkerhet åt helsingforsarna genom samarbete och stark kompetens."

Helsingfors stad har ansvar för organiseringen av social- och hälsovårdstjänster på sitt område. Vi har som mål att ordna tjänster som är lagenliga, trygga och av hög kvalitet, antingen som egen produktion eller genom uppköp från privata serviceproducenter eller med servicesedlar.

Helsingfors stadsövergripande värden är kundinriktning, ekologi, rättvisa och jämlikhet, ekonomiskt tänkande, trygghet, delaktighet och deltagande samt företaganda. Värderingar och de etiska principerna är en del av en organisationskultur som kommer fram i personalens verksamhet och beteende. Helsingfors stads värderingar går igenom när nyanställda introduceras i arbetet.

Mödra- och barnrådgivningarna ordnar hälsokontroller för gravida personer och barn under skolåldern i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen, förordningen om rådgivningsverksamheten, skolhälsovården och studerandehälsovården samt förebyggande mun- och tandvård för barn och unga (380/2009, 338/2011) och rekommendationerna från Institutet för hälsa och välfärd. Vårt mål är att säkerställa **rättvisa och likvärdiga tjänster** för stadens invånare.

Mödrarrådgivningens uppgift är att tillgodose vårdbehoven under graviditeten och barnsängstiden. Syftet är att säkerställa ett normalt graviditetsförlopp, att se till den gravidas och hela familjens välfärd, att barnet som föds är friskt samt att förstärka föräldraskapet. Vi strävar efter att förebygga störningar under graviditeten, identifiera dem i ett tidigt skede och hänvisa till vård.

Barnrådgivningsbyråns syfte är att förbättra barnens och familjernas hälsa och välfärd och jämna ut skillnader i hälsa mellan familjerna. Barnrådgivningsbyråns uppgift är att kontrollera och stödja barnens uppväxt och utveckling och konstatera eventuella avvikelser i ett tidigt skede samt hänvisa till undersökningar och vård. Det är viktigt att understöda föräldraskapet och tidig växelverkan. Klienten kan välja önskad rådgivningsbyrå. Vår verksamhet är **kundorienterad**: en del av de återkommande hälsoundersökningarna innefattar hälsorådgivning som är skräddarsydd för familjens behov och barnets utvecklingsstadium. Stadsbornas **delaktighet** återspeglas i användningen av respons.

Rådgivningsbyråtjänsterna består av återkommande och omfattande hälsokontroller, ytterligare besök enligt individuella behov, hembesök efter förlossningen för förstagångsfödare, gruppträffar på rådgivningsbyrån när barnet är sex månader gammalt samt familjecoaching. Med fjärruppkoppling kan man erbjuda bland annat familjecoaching i grupp och, när kunden så väljer, det första graviditetsbesöket. Man kan kontakta proffsen med Maisa-meddelande, chatt och per telefon. Vår service är **ekonomisk och säker**. Patient- och klientsäkerhet är en central faktor som styr vår verksamhet. Vi ger akt på vår personals kompetens, deras välmående i arbetet och arbetarskyddet. Vår verksamhet är **ekologisk**: vi sorterar avfall och de anställda använder cyklar och kollektivtrafik för att ta sig mellan arbetspunkterna.

Välfrädsområdet sjukvårdstjänster som avses i hälso- och sjukvårdslagen ingår inte i de tjänster som rådgivningsbyrån ordnar. För att minimera smittorisken för andra besökare får man inte komma till rådgivningsbyrån när man är sjuk. Vi samarbetar också med andra yrkespersoner inom social- och hälsovården.

3 Riskhantering

3.1 Arbetarskydd; bedömning av faror

Riskbedömning är en lagstadgad uppgift (Arbetarskyddslagen 738/2002) och är på närmaste chefs ansvar. Riskbedömning är en process där arbetsgivaren och arbetstagarna tillsammans identifierar och utvärderar arbetsplatsens risker och belastningsfaktorer. En välgjord riskutvärdering minskar person- och materialsador på arbetsplatsen, förbättrar arbetshälsan samt arbetets effektivitet och produktivitet.

På rådgivningsbyrån görs en årlig riskbedömning och informationen förs in i systemet Työsuojelupakki. Työsuojelupakki är ett internt system där anställda kan anmäla avvikelser i arbetarskyddet. Alltid då det sker större förändringar i arbetsmiljön och i själva arbetet ska riskbedömningen uppdateras, dock minst en gång per år. Resultatet av riskbedömningen diskuteras på ett månatligt personalmöte och åtgärder planeras utifrån den bedömda risken. Risken bedöms utifrån dess sannolikhet och potentiella konsekvenser. De planerade åtgärderna utvärderas enligt område.

I Työsuojelupakki görs anmälningar om avvikelse i säkerheten som gäller de anställda (nära ögat-situationer, riskfaktorer samt hotfulla och våldsamma situationer). Personalen har möjlighet att när som helst anmäla faror och belastningsfaktorer i Työsuojelupakki. Anmälningar som gjorts i Työsuojelupakki följs regelbundet upp på chefernas möten.

3.2 Förberedelse och beredskap

Lagen om ordnande av social- och hälsovården (612/2021) förutsätter att Helsingfors stad genom beredskapsplaner och andra åtgärder i förväg ska skaffa sig beredskap inför störningar och undantagsförhållanden samt genom beredskap garantera tjänster utan avbrott.

Enheterna har utarbetat handlingsplaner för olika krissituationer. Varje år ordnas säkerhetsvandringar på rådgivningsbyråerna och familjecentren för att gå igenom praktiska åtgärder vid tillbud och för att öva på utrymningssäkerhet tillsammans med personalen. Familjecentren har våningsansvariga som ansvarar för att tömma den egna våningen om en situation kräver det. Man bereder sig för exceptionella situationer i samarbete med andra grupper av anställda, till exempel receptionen. Vid en eventuell störning i den dagliga verksamheten, exempelvis ett ström- eller vattenavbrott, är det viktigt att informera personal och klienter. Kommunikationen sker med hjälp av exempelvis distributionslistor för e-post och Teams-kanaler.

3.3 Dataskydd, informationssäkerhet samt ansvarsskyldighet enligt dataskyddsförordningen

Helsingfors stad samlar personuppgifter i register efter uppgifternas användningssyfte. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn behandlas kund- och patientuppgifter för att fullgöra den personuppgiftsansvariges lagstadgade skyldighet, dvs. för att ordna hälso- och sjukvård och socialvård. Social-

och hälsovårdssektorn ansvarar för registerföring av de journalhandlingar som uppstått i den egna verksamheten, i enlighet med personuppgiftslagen.

De som deltar i vården av en patient eller i anslutande uppgifter får hantera journalhandlingar endast i den omfattning som deras arbetsuppgifter och ansvar förutsätter. För dem som arbetar vid hälso- och sjukvårdens enheter ska i detalj definieras användarrättigheter till uppgifterna i journalhandlingar. Ett elektroniskt patientdatasystem ska inbegripa ett system för hantering av användarrättigheterna, och med hjälp av systemet kan varje användare tilldelas användar-id till journalhandlingarna och de olika funktionerna i patientdatasystemet som motsvarar användarens arbetsuppgifter. Den som använder elektroniska patientdatasystem ska specificeras och identifieras så att användaren verifieras på ett entydigt sätt. (Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar 298/2009) Chefen beviljar rätten att använda patient- och klientjournaler. Anteckningar som görs i Helsingfors stads register för offentlig hälso- och sjukvård överförs i enlighet med de nationella bestämmelserna till patientdataarkivet Kanta.

Chefen beviljar och ansöker om rätt att använda patient och klientdatasystemet Apotti. Chefen ser till att nya arbetstagare sätts in i informationssäkerhets- och dataskyddsanvisningarna samt i den specialkompetens som arbetstagaren behöver i sin arbetsuppgift. Nyanställda förbinder sig att följa föreskrifterna och anvisningarna som getts. Nyanställda måste gå en DigiABC-kurs och tentera dataskyddet inom de två första veckorna. Dessutom har hälsovårdarna genomgått Kanta-webbkurserna för utlämning av social- och hälsovårdsuppgifter och verksamhetsmodeller för patientdataarkiv, som fördjupar kompetensen i synnerhet med tanke på utlämning av uppgifter och patientdataarkiv.

Dagliga anteckningar av god kvalitet säkerställs med olika åtgärder på rådgivningsbyråns enhet. Hälsovårdare och läkare har genomgått Apotti-kurser för sektorns anställda, med fokus på korrekt användning av systemet och de viktigaste principerna för anteckningar. Enheten ordnar dessutom regelbundet kurser för att säkerställa att personalens anteckningskunskaper hålls uppdaterade och att kvaliteten anteckningarna bibehålls. På stadens intranät finns guiden "Kirjaamisen ohjeita terveydenhoitajille". Denna handbok är lättillgänglig och stöder personalens dagliga arbete. För läkare finns manualen "Terveyssamat ja sisätautien poliklinikan kirjaamisopas" på intranätet. Närcheferna ser till att hälsovårdarna har genomgått kurserna och känner till guiderna för anteckning. Anteckningarna auditeras regelbundet.

Personalen är insatt i och utbildad i identifiering och dataskydd, både på mottagningen och över telefon. När någon ringer staden och frågar om sitt ärende måste personen identifieras innan ärendet kan handläggas (två identifieringsfrågor). Om identiteten på den som ringer förblir oklar eller om det inte annars finns tillräcklig säkerhet om rätten till information, hänvisas personen om möjligt till Maisa. Maisa använder stark identifiering. Om det inte går att använda Maisa hänvisas personen att besöka service-stället där man kan styrka sin identitet. Förälderns vårdnad och/eller rätt till information kontrolleras också på mottagningen. Uppgifterna om vårdnaden kommer till Apotti från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och uppgifter om vårdnad kontrolleras alltid i Apotti.

Den som vill se logguppgifter eller registreringar som gjorts inom hälso- och sjukvården ska be om det skriftligen. Begäran om att få/kontrollera patientuppgifterna görs på elektroniskt (på adressen 1). En hälsovårdare på rådgivningsbyrån kan bara skriva ut uppgifter om barnets vaccinationer och tillväxt på mottagningen och graviditetsövervakningsbladet.

Man kan utse en annan person att sköta ens ärenden antingen direkt i Maisa eller genom att hämta en fullmakt till social- och hälsovårdens verksamhetsställe. Den som ger någon annan rättighet att sköta ärenden bestämmer själv hur omfattande denna rättighet ska vara.

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns gemensamma mejl till dataskyddsombuden

Helsingfors stads dataskyddsombud

Kontaktuppgifter:
Dataskyddsombudet
Stadskansliet
Förvaltningsavdelningen
PB 1
00099 Helsingfors stad
tietosuoja@hel.fi

4 Klient- och patientsäkerhet

Klient- och patientsäkerheten främjas och rättas till på sektornivå i frågor om läkemedelsvård, bekämpning av infektioner i samband med vården, dokumentation av vården och betjäningen, regionalt samarbete och den fysiska miljön. Patient- och klientsäkerheten säkerställs i det vardagliga arbetet och man strävar efter att identifiera utvecklingsbehov och risker som en del av verksamheten. Vid identifieringen av risker och missförhållanden eftersträvas en proaktiv identifiering och observation för att nödvändiga åtgärder kan vidtas innan något oönskat inträffar. De anställda rapporterar alla missförhållanden, tillbud eller hot om sådana till sin chef.

Behandlingen av tillbud, uppdagade missförhållanden och nära förestående händelser inbegriper att ta upp dem, registrera dem, analysera dem, vidta nödvändiga åtgärder och rapportera dem. Ansvaret för att utveckla riskhanteringen och den information man fått ligger hos verksamhetsställens chefer och verksamhetens chefer och direktörer. Arbetstagarna är skyldiga att identifiera missförhållanden i det dagliga arbetet, reagera på dem och att informera ledningen om dessa. Chefen svarar för att skapa praxis som stöd för klient- och patientsäkerhetsarbetet. Då man behandlar tillbud och missförhållanden ska man öppet och konstruktivt samtala med arbetstagarna, kunden och vid behov med anhöriga. Ett öppet och konstruktivt samtalsklimat bidrar till att skapa en god säkerhetskultur i arbetsenheterna. Ifall ett allvarligt tillbud leder till följder som eventuellt kräver ersättning informeras klienten eller de anhöriga om hur man ansöker om ersättning.

Enheten förvaltningens utvecklingstjänster stödjer cheferna och personalen i den tekniska användningen av system och att tillämpa information som kommer från systemet, förstärker personalens kompetens samt lyfter fram observationer som kräver åtgärder som tagits upp i anmälningarna. Samtidigt stöds implementeringen och utvecklingen av en modell för utredning av allvarliga tillbud.

4.1 Personalens skyldighet att anmäla missförhållanden inom social- och hälsovården

En person som ingår i tjänsteordnarens, tjänsteproducentens eller underleverantörens personal ska underrätta ansvarspersonen för tjänstenheten eller någon annan som ansvarar för övervakning av verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård och hälso- och sjukvård för klienten eller patienten eller upptäcker eller får kännedom om någon annan lagstridighet (Tillsynslagen 29 §).

I början av anställningen informerar cheferna alla anställda om deras skyldighet att anmäla eventuella missförhållanden i social- och hälsovården, och påminner dem om skyldigheten när missförhållanden upptäcks. På en rådgivningsbyrå kan missförhållanden omfatta olika typer av tillbud, olyckor eller nära ögat-situationer i vårdarbetet, i rådgivningsbyråns fysiska miljö eller under en arbetsresa. Missförhållanden rapporteras och hanteras genom styrsystemet. Systemet producerar också samlad information för behandling av faror och andra säkerhetsavvikelser. När alla avvikelser hanteras systematiskt och snabbt i teamen, ökar säkerheten för klienterna och i arbetet.

4.1.1 Identifiering och anmälan av missförhållanden och tillbud

De anställda identifierar och upptäcker missförhållanden inom hälso- och sjukvården, både i vårdarbetet och som en del av arbetarskyddet (riskbedömning, arbetsplatsundersökningar). En anställd kan upptäcka något som behöver anmälas, antingen i sitt arbete eller från kundrespons. Arbetstagare rapporterar missförhållanden, tillbud eller hot om sådana i hälsovården via de system som de i princip använder (HaiPro, SPro och Työsuojelupakki). Som den första personen som identifierar ett eventuellt hot eller missförhållande är den anställda skyldig att förhindra ytterligare skada och vidta nödvändiga korrigerande åtgärder.

Arbetstagarna är skyldiga att identifiera missförhållanden i det dagliga arbetet, reagera på dem och att informera ledningen om dessa. Cheferna svarar för att skapa praxis som stödjer klient- och patientsäkerhetsarbetet. Då man behandlar tillbud och missförhållanden ska man öppet och konstruktivt diskutera med arbetstagarna och klienten. Ett öppet och konstruktivt samtalsklimat bidrar till att skapa en god säkerhetskultur i arbetsenheterna. Ifall ett allvarligt tillbud leder till följder som eventuellt kräver ersättning informeras klienten eller de anhöriga om hur man ansöker om ersättning.

Riskbedömningen som görs på arbetsplatsen är den bästa och mest effektiva formen av proaktivt arbetarskydd. Riskbedömningen gör det möjligt för arbetsplatser att systematiskt identifiera och bedöma risk- och belastningsfaktorer på arbetsplatsen och att göra arbetsplatserna säkrare.

HaiPro är ett digitalt verktyg för rapportering av tillbud som äventyrar klient- och patientsäkerheten. En anställd som upptäcker ett tillbud, exempelvis läkemedelsavvikelse, ett olycksfall eller ett avbrott i vård- och servicekedjan gör en anmälan i systemet HaiPro. För att göra en anmälan krävs inga användaruppgifter och ingen inloggning. Den som anmäler ett tillbud i HaiPro skriver en anmälan som betonar omständigheterna vid tidpunkten för tillbudet, faktorerna som bidrog till detta och möjligheten att förhindra att incidenten upprepas. Alla anställda kan göra HaiPro-anmälningar via en länk i intranätet om de upptäcker att patient-/klientsäkerheten äventyras (tillbud eller situation nära ögat).

Chefen handlägger anmälningarna som kommer via olika system. Att handlägga en rapport innebär att gå igenom situationen med de berörda parterna, bedöma risken för eventuella missförhållanden eller hot som upptäckts, identifiera orsakerna till incidenten, vidta nödvändiga åtgärder för att förhindra eller eliminera, registrera och rapportera missförhållandet, tillbudet eller hotet.

4.1.1 Behandling och rapportering av missförhållanden och tillbud

Vid uppföljningen av egenkontrollen används rapporter ur HaiPro-systemet. Rapporteringen grundar sig på konfidentiell och icke-skuldbeläggande anmälan och behandling av tillbud.

En ny HaiPro-anmälan styrs till enhetschefen för behandling, och chefen ska inleda behandlingen inom en vecka. Handläggaren ska se till att en vikarie anges i systemet med tanke på frånvaro. Handläggaren får epostmeddelanden om nya anmälningar. Meddelandena läses dagligen och man bedömer hur akut ett ärende är. Ärenden som kräver omedelbara åtgärder behandlas genast. Anmälan ska kvitteras som färdigbehandlad inom två veckor.

Förutom den tekniska hanteringen av anmälan diskuteras utvecklingsåtgärder regelbundet på gemensamma teammöten. Vid rådgivningsbyråns teammöten behandlas den egna arbetsenhetens anmälningar om tillbud minst en gång i månaden och åtgärder som enskilda anmälningar föranleder, alltid när händelserna är aktuella. På motsvarande sätt behandlar överläkarna tillbud som skett i deras enheter, till väsentliga delar med personalen.

Alla händelser som orsakat allvarlig olägenhet för klienten/patienten överförs till en högre nivå. Ärenden som man vill att ska behandlas mer omfattande än vid arbetsenheten eller som har ett betydande och bredare informativt värde kan också överföras till en högre nivå. När handläggaren på den högre nivån har fått anmälan bedömer hen vilket som är rätt forum för behandling av denna anmälan. Läget för verksamhetens patient- och kundsäkerhet och utvecklingsåtgärderna behandlas tre eller fyra gånger om året vid möten på chefs-, överskötar- eller chefsöverläkarnivå. De anmälningar som föranleder

ändringar i operativ praxis ska behandlas alltid när detta är aktuellt. Uppmärksamhet ägnas åt att dela fungerande praxis och ändringar i operativ praxis till följd av tillbud till de olika arbetsenheterna.

Ledningsgruppen och/eller den utökade ledningsgruppen för tjänsterna behandlar HaiPro-rapporter (inklusive vidtagna utvecklingsåtgärder) minst en gång om året och anmälningar som lett till ändringar i operativ praxis alltid när det är relevant. Man fäster vikt vid att dela fungerande praxis och ändringar i operativ praxis till följd av tillbud, inom tjänsterna och mellan liknande verksamheter. Ledningsgruppen för servicehelheten/personalkommittén behandlar rapporter i HaiPro (inklusive utvecklingsåtgärder som vidtagits) minst en gång om året.

Gruppen för uppföljning av klient- och patientsäkerheten behandlar sektorns rapporter i HaiPro (inklusive utvecklingsåtgärder som vidtagits) minst en gång om året. Rapporteringen i HaiPro behandlas årligen av sektorns personalkommitté. Förvaltningens utvecklingstjänster stödjer cheferna och personalen i den tekniska användningen av HaiPro och i tillämpningen av den information som fås från systemet samt lyfter fram observationer som kräver åtgärder som tagits upp i anmälningarna. Samtidigt stöds implementeringen och utvecklingen av en modell för utredning av allvarliga tillbud. Utvecklingsstödet har administratörsansvaret för HaiPro.

| | Forum för behandling Det egna teamet | | Forum för behandling Chefsmöte för mödra- och barnrådgivningsbyråerna | |
|-----------------|--|---|---|--|
| | Behandlings- frekvens | Ansvarsperson | Behandlingsfrekvens | Ansvarsperson |
| HaiPro | Efter händelsen, senast inom en månad | Avdelningsskötare eller överskötare samt överläkare | 3- 4x/år | Chef Monica Lindberg och col Ulrika Winqvist |
| Työsuojelupakki | Efter händelsen, senast inom en månad | Avdelningsskötare eller överskötare samt överläkare | 3- 4x/år | Chef Monica Lindberg och col Ulrika Winqvist |

4.2 Utredning av allvarliga tillbud

Tillbud där kunden vållades eller kunde ha vållats allvarliga eller betydande men allvarlig permanent skada eller utsatts för livshotande fara eller riskerat säkerheten hänvisas till behandling enligt modellen för utredning av allvarliga tillbud. Sådana allvarliga tillbud där avvikelser har upptäckts i flera olika skeden eller där flera aktörer har varit inblandade kan också tas till utredning. HaiPro styr beaktandet av allvarlighetsgraden för behandlingen av incidenten och behandlingen i enlighet med den. Enheten Stöd för kvalitet och tillsyn stödjer utredningen av allvarliga tillbud. Det är möjligt att göra anmälningar i HaiPro-systemet anonymt. Nödvärdigt stöd (till exempel krisstöd) säkerställs för personalen vid utredningar i samarbete med företagshälsovården och, i akuta krissituationer, eventuellt av social- och krisjouren.

Sektorn tillämpar ett tillvägagångssätt och en utredningsprocess som beskrivs i ett separat direktiv (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) för att närmare reda ut allvarliga tillbud i enlighet med patient- och klientsäkerhetsstrategin. Man ska särskilt fästa vikt vid att utveckla verksamheten på basis av de tillbud som har utretts.

4.3 Tillgodoseende av klienternas och patienternas välfärd

4.3.1 Främjande av välfärd och hälsa

Arbetet vid rådgivningsbyrån är en viktig del av den lagstadgade förebyggande och hälsofrämjande verksamheten. Rådgivningsbyråns tjänster tillhandahålls i enlighet med programmet för periodiska kontroller från Institutet för hälsa och välfärd. Rådgivningsbyråtjänsterna riktas till fall som kräver särskilt eller extra stöd genom komplettering av de återkommande undersökningarna. Förebyggande rusmedelsarbete görs i enlighet med 2 § i lagen om organisering av det förebyggande rusmedelsarbetet (523/2015). Enligt lagen avses med förebyggande rusmedelsarbete att skador till följd av alkohol, tobaksprodukter, narkotika och andra ämnen som används i berusningssyfte samt penningspel motarbetas.

Syftet med rådgivningsbyråernas verksamhet är att skydda den gravida personens och fostrets hälsa och välfärd, att främja de blivande föräldrarnas och hela familjens hälsa och välfärd och att främja hälsa och trygghet i det kommande barnets utvecklingsmiljö. Syftet är också att främja folkhälsan och att förebygga och upptäcka avvikelser från en normal graviditet. På mödrarådgivningen är målet att identifiera problem under graviditeten så tidigt som möjligt och att hänvisa till nödvändig multiprofessionell service, såsom hjälp, stöd och vård. På rådgivningsbyrån ges tidigt och riktat stöd för att förhindra marginalisering och minska ojämlikhet när det gäller hälsa.

Barnrådgivningen har i uppgift att främja hälsa och välfärd för barn under skolåldern och deras familjer. Syftet med barnrådgivningsverksamheten är att minska skillnaderna i familjers hälsa. På rådgivningsbyrån följer man upp och främjar barnets fysiska, psykiska och sociala tillväxt och utveckling. Rådgivningsbyrån stödjer föräldrarna bl.a. i en trygg och barncentrerad uppfostran, god barnomsorg och goda familjerelationer. Rådgivningsbyrån eftersträvar att identifiera barnfamiljers behov av särskilt stöd så tidigt som möjligt och att erbjuda ändamålsenligt stöd och hjälp. På rådgivningsbyrån får barnet vaccinering enligt det nationella vaccinationsprogrammet. [Mödra- och barnrådgivning - THL](#)

Rådgivningsbyråerna följer rekommendationerna från Institutet för hälsa och välfärd. Amningsvägledning och kostrådgivning är en viktig del av arbetet på rådgivningsbyråerna.

Den extra statsandelen för främjande av hälsa och välfärd, dvs. HYTE-koefficienten är ett incitament, som innebär att en del av kommunernas statsandel fastställs enligt det arbete de utför för att främja av hälsa och välfärd. Syftet är att säkerställa att kommunerna aktivt fortsätter arbeta för att främja hälsa och välfärd.

De HYTE-koefficienter som följs upp på rådgivningsbyrån är täckning för den första dosen MPR-vaccin (mässling, röda hund och påssjuka), utredning av stödbehov hos barn som missat fyraårskontrollen på barnrådgivningen, livsstilsrådgivning för personer med graviditetsdiabetes som löper ökad risk att utveckla typ 2-diabetes senare i livet samt miniinterventioner mot alkoholkonsumtion.

4.3.3 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis

Social- och hälsovårdsenheterna ska med stöd av lagen om smittsamma sjukdomar, i vård- och serviceplanerna beakta de skydds- och försiktighetsåtgärder med vilka man förebygger att allmänfarliga och övervakningspliktiga smittsamma sjukdomar sprids bland klienterna, de anställda, anhöriga samt besökare. Statistik, övervakning, konsultationshjälp samt spårning av smittsamma sjukdomar har centraliserats till Helsingfors epidemiologiska verksamhetsenhet.

På enheten följs bestämmelser, rekommendationer och anvisningar för nationell hygienpraxis. Verksamhetens karaktär avgör vilken hygiennivå som krävs i enheterna. Inom alla social- och hälsovårdstjänster ska personalen följa guiden "Tavanomaiset varotoimet", hygienanvisningar och

aktuella anvisningar som finns på sektorns interna webbplats. Konsulteringshjälp kan fås av hygienskötare, den epidemiologiska verksamheten samt av infektionsläkare.

Såväl anställda som klienter har möjlighet att tvätta händerna och att använda handsprit vid alla enheter. Åtgången av handsprit är en av de indikatorer som används för att följa upp patientsäkerheten.

Vid rådgivningsbyrån iaktas god handhygien. Med god handhygien förhindras att mikrober sprids. Intakt hud är ogenomtränglig för mikrober, och handsprit förstör den tillfälliga mikrofloran. Handsprit används när man kommer till och lämnar arbetet, före och efter varje kontakt med klienter, före och efter varje gång man berör en enskild klient, före skyddsutrustning tas på och efter att skyddsutrustning tagits av. Händerna tvättas med tvål och vatten när de är synligt smutsiga och desinficeras efter tvätt. En förutsättning för god handhygien är att inga ringar, aktivitetsarmband, klockor eller smycken och inte heller nagellack, gelnaglar eller konstnaglar används på mottagningarna.

Rådgivningsbyråernas personal är skyldig att bära arbetskläder som förhindrar smittspridning och är en del av hygien. Skyldigheten för arbetskläder styr de anställda. En person som deltar i vårdarbetet får inte bära långärmade kläder. Ärmens längd får inte vara längre än till armbågen. Skyddskläder som tillhandahålls av arbetsgivaren måste bäras. Tillämplig lag för arbetskläder: Inom social- och hälsovårdssektorn tillämpas förutom stadens anvisningar de tvingande bestämmelserna i det allmänna tjänste- och arbetskollektivavtalet för kommunsektorn (kap. VI 2 §), arbetarskyddslagen (738/2002, 15 § 1 mom.), arbetsavtalslagen (2 kap. 3 §) och tjänsteinnehavarlagen (3 kap. 14 §, 4 kap. 20 §).

Mellan varje klient rengörs återanvändbar undersöknings- och vårdutrustning med desinfektionsmedel. Av säkerhetsskäl måste anställda använda skyddshandskar under rengöringen.

Kom inte till rådgivningsbyrån när du är sjuk. De anställda måste också vara vid god hälsa när de kommer till arbetet.

4.4 Läkemedelsbehandling

4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och läkemedelsbehandling

Läkemedelsbehandlingen styrs av flera lagar, förordningar och bestämmelser samt myndigheternas anvisningar som reglerar social- och hälsovården. De lagar, förordningar, myndighetsdirektiv och -anvisningar som gäller verksamhet inom sjuk- och hälsovården och läkemedelsbehandling har sammanställts i Helsingfors stads guide för säker läkemedelsbehandling (TOIM024). Trygghet i läkemedelsbehandlingen är en central del av klient- och patientsäkerheten. Säker läkemedelsbehandling består av läkemedelssäkerhet och medicineringssäkerhet. Med läkemedelssäkerhet avses läkemedelspreparatets säkerhet och omfattar läkemedlets farmakologiska egenskaper, kunskap om egenskaperna samt tillverkning av hög kvalitet. Med medicineringssäkerhet avses säkerheten vid läkemedelsbehandlingen, det vill säga användningen av läkemedel och läkemedelsbehandling. Till detta begrepp hör även medicineringssavvikelser.

Läkemedelsbehandlingen styrs av flera lagar, förordningar och bestämmelser samt myndigheternas anvisningar som reglerar social- och hälsovården. De lagar, förordningar, myndighetsdirektiv och -anvisningar för verksamhet inom sjuk- och hälsovården och läkemedelsbehandling har sammanställts i Helsingfors stads guide för säker läkemedelsbehandling (TOIM024).

Säker läkemedelsbehandling baserar sig på en läkemedelsplan som regelbundet uppföljs och uppdateras. Social- och hälsovårdsministeriets guide Säker läkemedelsbehandling (2021) ger riktlinjer för bland annat principerna för läkemedelsbehandlingen, ansvarsfördelningen i samband med denna samt de minimikrav som varje enhet där det ges läkemedelsbehandling måste uppfylla. Social- och hälsovårdssektorns permanenta anvisning för säker läkemedelsbehandling uppdaterades 2022. På rådgivningsbyråerna följs en plan för läkemedelsbehandling som uppdateras årligen och som grundar sig på anvisningarna om säker läkemedelsbehandling och som godkänns av sektorns ledning.

Enheternas planer för läkemedelsbehandling uppdateras årligen eller när man på enheten observerar ett väsentligt behov av att ändra riktlinjerna. Läkaren som ansvarar för verksamheten på enheten godkänner planerna för läkemedelsbehandling med sin underskrift. Varje verksamhetsställe har också en egen plan för läkemedelsbehandling. Godkända planer för läkemedelsbehandling förvaras på enheterna. Personalen ska gå kurser i läkemedelsbehandling (LOVe) vart femte år.

4.5 Produkt- och utrustningssäkerhet

För hanteringen av medicintekniska produkter har Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor utfärdat ett direktiv "Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla" (TOIM010).

Enheternas chefer och utnämnda utrustningsansvariga ansvarar för att man på enheten agerar i enlighet med anvisningarna och på ett sätt som främjar patientsäkerheten. De apparater och den utrustning som används inom hälso- och sjukvården ska vara trygga för patienter och personal. Enligt lagen om medicintekniska produkter (629/2010) ska verksamhetsenheter inom hälso- och sjukvården utse en ansvarsperson för yrkesmässiga användare, som svarar för att användaren iakttar kraven i lagen och de bestämmelser som utfärdats med stöd av den. Dessutom ska för varje verksamhetsenhet utses personer som ansvarar för hälso- och sjukvårdsutrustning. Linjeledningen ansvarar för att utse och utbilda ansvarspersoner för sina enheter samt följa upp verksamheten.

Utbildning i användningen av social- och hälsovårdsutrustning ges av bland annat utrustningsleverantörerna, undervisningsskötarna samt enheternas utrustningsansvariga och HUS Medicinteknik för utrustningsregistret. Teamet för medicintekniska produkter vid stödtjänsternas partnerskapstjänster ansvarar för att ge handledning och anvisningar till enheterna samt för att samordna det regelbundna underhållet och den årliga inventeringen av produkterna i hela sektorn.

Fimeas uppgift är att övervaka att hälso- och sjukvårdens apparater och utrustning uppfyller kraven samt främja en trygg användning. På Fimeas webbplats kan användare bland annat elektroniskt rapportera eventuella tillbud i samband med användning av medicintekniska produkter till Fimea. En yrkesmässig användare ska underrätta om tillbud som beror på egenskaperna hos den medicintekniska produkten, en avvikelse eller störning i produktens prestanda, brister i märkningen av produkten, en bristfällig eller felaktig bruksanvisning för produkten eller någon annan orsak som beror på användningen. I HaiPro-systemet finns en länk för anmälan direkt till Fimea.

Personer som ansvarar för hälso- och sjukvårdsutrustning. Avdelningsskötare och ansvariga för medicintekniska produkter på rådgivningsbyråerna, linjeledningen ansvarar för att utse de ansvarspersonerna. De medicintekniska produkterna underhålls planmässigt och proaktivt.

I framtiden ska hälsovårdarna på rådgivningsbyrån ha utrustningspass. Utrustningspasset används för att dokumentera personalens kompetens och säkerställa att de kan använda utrustningen.

Upplýsingar: sote.laitetiimi@hel.fi

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

5.1 Att uppsöka tjänsterna och tidsfrister för tillgång till service

Målet är att tillhandahålla rådgivningsbyråservice i enlighet med lagar, nationella riktlinjer och rekommendationer. Den nationella förordningen fastställer tidpunkten för hälsoundersökningarna och extra besök görs enligt behov. Stödbehovet för personer som uteblivit reds ut genom att kontakta familjen. Man kan bli kund hos rådgivningsbyrån genom att ringa den centraliserade telefontjänsten för rådgivningsbyråerna. Dessutom kan man boka det första graviditetsbesöket hos en hälsovårdare i Maisa-tjänsten, och när man redan är kund hos rådgivningsbyrån kan man kontakta rådgivningsbyråns hälsovårdare samt boka, flytta eller avboka tider i Maisa. Tillgången till tjänsten övervakas genom en modifierad T3-tid, som tar hänsyn till kontinuiteten i vårdrelationen med samma hälsovårdare.

5.2 Planering av klientens och patientens vård

Klientens behov av vård och service samt plan antecknas tillsammans i klientdatasystemet i enlighet med anvisningarna för anteckning och lagstiftningen. Vården planeras fortlöpande och planen uppdateras vid behov. Vårdplaneringens utgångspunkt är processbeskrivningarna för barnrådgivningen. Dessutom beaktas klientens individuella behov. Klienten uppmanas att ta del av sina registrerade uppgifter på MittKanta eller Maisa. Dessutom är mödrarådgivningskortet en viktig informationskanal mellan rådgivningsbyrån och sjukhuset.

5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Självbestämmanderätten är vars och ens grundläggande rättighet som består av rätten till personlig frihet, integritet och trygghet. Den är nära förknippad med rätten till personlig integritet och skydd av privatlivet. Den personliga friheten skyddar utöver personens fysiska frihet även viljefriheten och självbestämmanderätten. Personalens uppgift är att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och stöda klienten att delta i planeringen och i själva servicen.

Självbestämmanderätt inom rådgivningsbyråtjänsterna innebär att klienter och patienter har rätt att ta en aktiv roll i vården och fatta beslut om sin egen hälsa. Yrkespersoner inom hälso- och sjukvården har en skyldighet att respektera och uppmuntra den här delaktigheten och att ge klienter och patienter det stöd som behövs i beslutsfattandet. Yrkespersonernas roll är att tillhandahålla aktuell och heltäckande information så att klienten kan fatta beslut om sin hälsa. På barnrådgivningen fattar vårdnadshavarna beslut om sina barns hälsa.

5.4 Patienters, klienters och anhörigas delaktighet

En förstärkt delaktighet ökar klienternas välfärd och gör det möjligt för oss att utveckla våra tjänster. Inom social- och hälsovårdssektorn avses med delaktighet att klienternas tillgång till information tryggas, gemenskap och möjligheter att påverka lokalt stöds, att kommuninvånarna tas med i utvecklingen, klienten har en aktiv roll i sin serviceprocess samt utmärkta kundupplevelser i tjänsterna. På mottagningen eftersträvas hänsyn till kulturella och språkliga särdrag, så att yrkespersonerna inom hälso- och sjukvården vid behov kan beställa tolkning till mottagningen. Delaktigheten säkerställs bland annat genom respons, olika enkäter, klientråd och erfarenhetsexperter, socialt arbete i samhället och understöd till föreningar. En rapport om delaktighet och interaktion lämnas till social- och

hälsovårdsnämnden en gång per år. Mer information om delaktighet och att påverka på <https://osallistu.helsinki/>. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn tillämpar stadens modell för delaktighet och interaktion vars principer är som följer:

- tillämpning av individuell och kollektiv kunskap och expertis
- att möjliggöra självständig verksamhet
- att skapa jämlika möjligheter till deltagande

Rådgivningsbyrån samlar in kundrespons i en årlig kampanj med hjälp av elektroniska plattformar för att samla in responsen. Dessutom kan klienterna ge respons via Helsingfors stads elektroniska responskanal. Respons som kommit via stadens gemensamma responskanal kan besvaras om klienten så önskar. Responsen behandlas årligen i teamen och på rådgivningsbyråenheten och används för att utveckla rådgivningsbyråns tjänster på ett kundorienterat sätt.

Klienten har rätt att välja den vårdande enheten och yrkespersonen. Vid Helsingfors stads rådgivningsbyråer har klienten rätt att välja sitt eget rådgivningsteam och den vårdande yrkesutbildade personen. Valet görs skriftligen och är bindande för ett år i sänder.

Klienternas delaktighet i vården förstärks genom att egenvårdstjänster som är mer lättillgängliga utvecklas parallellt med och som komplement till de återkommande undersökningarna på rådgivningsbyrån. Klienterna har även möjlighet att själva välja hur vissa tjänster ska tillhandahållas, till exempel kan det första besöket på mödrarrådgivningen ske antingen på plats eller genom videomottagning, enligt önskemål.

5.5 Responskanal och tillämpning av info

Respons kommer in via stadens elektroniska responssystem. Respons kan ges på finska, svenska och engelska. Responsen som lämnas i stadens elektroniska responssystem behandlas, i enlighet med Helsingfors stads servicelöfte, inom fem arbetsdagar och invånaren får ett svar per e-post. Klienterna kan delta i olika opinionsundersökningar som verksamhetsstället och byråerna ordnar. På rådgivningsbyråerna samlas respons in kontinuerligt, och det görs enkelt via en QR-kod. Rådgivningsbyråns hälsovårdare uppmanar till att ge respons med QR-kod eller det elektroniska responssystemet. Institutet för hälsa och välfärd genomför vartannat år en riksomfattande responsenkät bland föräldrar till barn i rådgivningsåldern.

Dessutom samlas respons vid besök och möten med klienter. Personalen får också respons per telefon och i meddelanden på Maisa. Respons från klienter och hälsovårdare diskuteras med personalen på arbetsenheterna och, om så behövs, med tjänsteproducenterna. Uppdagade brister i kvaliteten behandlas omedelbart.

Informationen används för att utveckla verksamheten och planera hälsovårdarnas utbildningsbehov och för beslutsfattande. Rapporter som baserar sig på respons är tillgängliga på verksamhetsställena och publiceras också på webbplatsen fyra gånger om året.

5.6 Social- och patientombud

Kundrådgivning på telefonnummer 09 3104 3355 krypterad e-post kan skickas från <https://securemail.hel.fi> E-postadressen är sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi Postadressen är PB 6060, 00099 Helsingfors stad

Personliga besök ska alltid bokas på förhand. Läs mer på social- och patientombudens webbplats på adressen <https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/social-och-patientombud>

5.7 Anmärkningar och klagomål

Klienten har rätt att göra en anmärkning om vården eller bemötandet inom hälsovården. Anmärkningen görs till en ansvarsperson eller ledande tjänsteinnehavare vid social- och hälsovårdsenheten. Anmärkningen formuleras fritt och den begränsar inte klientens rätt att söka ändring i enlighet med lagstiftningen. Att göra en anmärkning påverkar inte heller klientens rätt att överklaga till socialvårdens tillsynsmyndighet. I 10 § i patientlagen föreskrivs att "om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet kan leda till patientskadeansvar enligt patientskadelagen [...], ska patienten informeras om hur ärendet kan väckas hos en behörig myndighet eller ett behörigt organ". Råd i patientskadeärenden ges även i andra sammanhang än vid anmärkningar. Enligt förvaltningslagen ska anmärkningen besvaras utan oskäligt dröjsmål. På förfrågan bör man ge en uppskattning om svarstiden och svara på frågor om hur behandlingen avancerar. Man kan be klienten att göra en anmärkning med Helsingfors stads blankett <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>

Klienten eller patienten kan klaga hos regionförvaltningsverket över de missförhållanden inom social- och hälsovården som klienten eller patienten har upplevt. Rätten att överklaga är inte begränsad till den klagandes egen sak, utan vem som helst kan överklaga. I vissa fall kan regionförvaltningsverket överföra ett klagomål att behandlas av Valvira (till exempel grova felbehandlingar, nationella eller principiellt viktiga frågor). Valvira eller regionförvaltningsverket kan överföra ärendet att först behandlas som en anmärkning i den verksamhetsenhet som ärendet berör. Även riksdagens justitieombudsman och statsrådets justitiekansler som högsta laglighetsövervakare kan ta sig an klagomål från social- och hälsovården. Missförhållanden som observeras på basis av anmärkningar och klagomål samt utvecklingsåtgärder med anledning av dem registreras och följs upp på samma sätt som åtgärder som vidtagits med stöd av andra observerade avvikelser. Anmärkningar och klagomål behandlas i enheten enligt en separat process.

6 Personal

6.1 Förutsättningar för yrkesutövning och tillsyn

Bestämmelser om förutsättningarna för att utöva yrken inom hälso- och sjukvården finns i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994). Att utöva ett yrke inom hälso- och sjukvården förutsätter utbildning, legitimering eller registrering av Valvira och dessutom tillräckligt med yrkesfärdigheter och -kunskaper, samt att personens hälsotillstånd och funktionsförmåga tillåter personen att utöva sitt yrke.

Enligt social- och hälsovårdsväsendets anvisningar kontrollerar arbetsgivaren före beslut om anställning att personen som ska anställas utöver examen även har registrerats vid Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira. Social- och hälsovårdsväsendet förutsätter att både legitimerade yrkesutbildade personer och yrkespersoner med skyddad yrkesbeteckning har antecknats i Valvira's register.

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

6.2 Mängd, struktur, tillräcklighet

| Personalmängd och personalstruktur: rådgivningsbyråernas hälsovårdare | | |
|---|-------|---|
| Titel: | Mängd | Dimensionering (fyll i om det bestämts) |
| Hälsovårdare | 275 | |
| Närvårdare | 11 | |
| Avdelningsskötare | 11 | |
| Överskötare | 4 | |
| Apotti-samordnare | 2 | |
| Expert hälsovårdare | 2 | |
| Programvaruexpert | 1 | |

Institutet för hälsa och välfärd har utfärdat dimensioneringsrekommendationer om tillräcklig personal på rådgivningsbyråer. Enligt rekommendationerna bör det inte finnas fler än 76 klienter på mödrarådgivningen (gravida kvinnor) och 320 klientbarn på barnrådgivningen per hälsovårdare.

Läkarverksamhet produceras enligt resursbehovet av hälsostationer och mödra- och barnrådgivningsläkare inom centraliserade tjänster. Dessutom har man erbjudit servicesedlar till privata tjänsteproducenter för vissa återkommande undersökningar av barn i åldrarna 1,5 år och 4 år.

6.3Handledning och säkerställande av kompetens

6.3.1 Introduktion

Cheferna ansvarar för att nyanställda lär sig de allmänna rutinerna för både serviceenheten och välfärdsområdet, i enlighet med introduktionsprogrammet. Vid introduktionen deltar även kollegor, Apottistödpersoner och, om det behövs, hälsovårdare i expertuppgifter.

6.3.2 Utvecklingssamtal

Närchefen håller årligen ett utvecklingssamtal med varje anställd, antingen individuellt eller i grupp. Med hjälp av tillämpliga mätare och enskilda möten mellan den anställda och chefen följer man under året upp hur de gemensamma målsättningarna har nåtts.

6.3.3 Kurser

Yrkespersoner inom hälso- och sjukvården har en lagstadgad skyldighet och rätt att upprätthålla och utveckla sina yrkeskunskaper. Utbildning för enskilda anställda planeras utifrån utvecklingssamtalet. Utbildning för hela personalen anordnas bland annat i samband med att nya rekommendationer för god medicinsk praxis och nya tillvägagångssätt och rutiner införs. HUS ordnar också regelbundet utbildningstillfällen för personalen på rådgivningsbyråerna, bland annat relaterat till mödravård. De anställda har även möjlighet att delta i extern och avgiftsbelagd utbildning, så länge den stöder den grundläggande uppgiften. Fortbildning för läkare omfattar bland annat lagstadgad strålskyddsutbildning.

Utbildning i patient- och klientsäkerhet för personalen: Riktlinjerna för säkert arbete ensam och trygga hembesök kommer att uppdateras till riktlinjer för hela välfärdsområdet. Av Duodecims webbkurser används kursen för patientsäkerhet med skicklighet i introduktionen av anställda som arbetar direkt med klienter och patienter.

Förstahjälpkurs: Förstahjälpkurs ordnas regelbundet, minst vart tredje år.

Kurser i läkemedelsbehandling (LOVe): Välfärdsområdet använder en gemensam LOVE-utbildningsplattform för läkemedelsbehandling. I samarbete med Nylands arbetsgrupp för läkemedelsbehandlingstillstånd har välfärdsområdet definierat kriterier för legitimerade och namnskyddade teoretiska studier och praktiska prov i samband med läkemedelsbehandlingstillstånd. Kursen ska gås och tenteras med fem års mellanrum.

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Helsingfors satsar på att personalen ska må bra, är beständig och på att attrahera personal. Som stöd för att må bra på jobbet erbjuds personalmotion, kultur- och motionsförmån samt omfattande företagshälsovårdstjänster och arbetshandledning. En gång om året ordnas en må bra-dag. Dessutom finns det i nätverket Oppiva omfattande paket för att stödja personalens arbetshälsa. Helsingfors stad har också tydliga strukturer för att stödja och utvärdera personlig arbetshälsa samt för omplacering när en person inte längre kan fortsätta med sina tidigare arbetsuppgifter till exempel som en följd av en olycka eller sjukdom. Man tillämpar även en modell för samtal om tidig stöd.

En bra personalupplevelse är ett av de centrala målen för social-, hälsovårds-, och räddningssektorn. Med tanke på en god personalupplevelse är det viktigt att personalen deltar i beredningen av olika ärenden och att man hör samman personalens erfarenheter i processerna, utvecklingen och beslutsfattandet. I varje serviceenhet finns en egen samarbetsansvarig som väljs bland personalen. En samarbetsansvarig väljs för en tvåårsperiod. Personalen inkluderas i utvecklingen

Personalupplevelsen och personalens välmående mäts årligen med hjälp av Fiilari- och Kommun10-enkäter. Resultaten används för att ingripa i missförhållanden och utveckla verksamheten.

Säkerhet i arbetet upprätthålls genom att garantera en tillräcklig personal (kvantitativt och kvalitativt), kompetensen, att produkterna och utrustningen är i gott skick samt handledning för att använda dem. Hälsovårdarna får instruktioner om hur möblerna ska placeras på arbetspunkten för att säkerställa en utgångsväg och för att hålla skadliga föremål borta från arbetsborden. De närmaste cheferna följer med arbetarskyddet genom årliga framgångssamtal som görs i skolorna. Dessutom tillämpas informationen från personalens anteckningar om säkerhetsincidenter för att utveckla verksamheten och med hjälp av dem strävar vi efter att identifiera och förutse risker. Avvikelse i arbetssäkerheten och observerade risker registreras i systemet Työsuojelupakki. Työsuojelupakki är ett verktyg för ledningen, cheferna och arbetarskyddsorganisationen för att styra, utveckla och följa upp arbetarskyddet. Med Työsuojelupakki kan man göra och behandla anmälningar om olycksfall i arbetet och säkerhetsavvikelse. Till säkerhetsavvikelse hör observerade situationer nära ögat, riskfaktorer samt hotfulla och våldsamma situationer. För att anmäla säkerhetsavvikelse krävs inget id och ingen inloggning. Anmälan görs alltid när säkerheten och hälsan i arbetet äventyras.

Työsuojelupakki kan användas för att utföra och uppdatera riskbedömningar för arbetsplatssäkerheten, hantera säkerhetsinformation genom att lagra dokument som är relevanta för arbetsssäkerheten samt producera rapporter och statistik över olycksfall i arbetet, säkerhetsavvikelse och riskbedömningar som stöd för ledningen och beslutsfattandet.

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

Arbetsgivaren är skyldig att skydda de anställda mot risker som orsakas av biologiska agenser (738/2002 o. 933/2017). När anställningen inleds hänvisar chefen den anställda till företagshälsovården, där behovet av skydd i anslutning till arbetsuppgifterna bedöms. Arbetsgivaren betalar för de vaccinationer som de anställda tar för att skydda sig mot arbetsrelaterade risker. För att minimera risken för smittsamma sjukdomar finns separata riktlinjer för exponering för blod och sekret.

7 Omvärld och stödtjänster

7.1 Omvärld

Syftet är att säkerställa att lokalerna är funktionella, ändamålsenliga, hälsosamma och uppfyller de krav som föreskrivs i lag. Vid nybyggnationer och renoveringar får användaren komma till tals och användarens behov beaktas. Byggnaderna som används varierar mellan nya och sådana som är i slutet av sin livscykel. Lokalerna är både egna och hyrda. Vissa av rådgivningsbyråerna ligger i samma byggnad som en hälsostation och vissa ligger i Helsingfors fyra familjecenter.

7.2 Miljöarbete

Inom social-, hälso- och räddningssektorn hör det till allas yrkeskunskaper att göra miljösmarta val. På arbetsplatsen vägleder en ekostödperson de andra i deras dagliga miljöåtgärder. Chefen understryker vikten av miljöfrågor genom stöd, resurser och bra beslut. Miljöledning är ledning och utveckling av verksamheten inom en organisation så att miljöfrågorna beaktas i allt beslutsfattande och i all verksamhet. En ekostödperson har utsetts inom skolhälsovården.

Enligt avfallslagen (646/2011) ska man i första hand minska mängden av och skadligheten hos det avfall som verksamheten ger upphov till. Aktörerna ska identifiera, sortera och förvara avfallet på rätt sätt och lämna in det på en lämplig mottagningsplats.

7.3 Lokalernas teknologiska lösningar

Lokalernas säkerhet ökas med hjälp av övervakningskameror. Personalen har antingen personliga larm eller larm i mottagningsrummen. De testas regelbundet på verksamhetsstället enligt en överenskommen rutin (antingen testar en grupp av anställda alla larm eller så testar varje anställd sitt eget larm tillsammans med vaktmästarna). Närmaste chefen ansvarar för att test görs regelbundet.

7.4 Stödtjänster och underentreprenader

Service som produceras av underleverantörer ska uppfylla de krav på innehåll, kvalitet och klient-/patientsäkerhet som ställts upp. För service som produceras med underleverantörer ingås avtal med serviceproducenterna. Samarbetdiskussioner med serviceproducenterna ordnas regelbundet. I upphandlingar följer man lagen om offentlig upphandling och koncession.

Entrehallstjänster är sektorns gemensamma tjänster som produceras vid överenskomna verksamhetsställen vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn. Entrehallstjänsterna står för bland annat nyckelhantering, passerkontroll och uppgifter för kundvägledning och postutdelning.

Tjänster inom läkemedelsförsörjning och klinisk farmaci skaffas och genomförs i enlighet med planen för läkemedelsbehandling. Mer detaljerade uppgifter finns i rådgivningsbyråernas plan för läkemedelsbehandling.

Hantering av medicintekniska produkter har centraliserats till Medusa-registret över medicintekniska produkter. Åtkomsträttigheter till utrustningsregistret tilldelas de personer som avtalats för varje enhet. HUS-Medicinteknik producerar tjänster för underhåll av produkterna samt underhåll och experttjänster relaterade till utrustningsregistret.

Städning och lokalvård ansvarar för att hålla rent i alla enheters lokaler, i enlighet med avtalen och behoven. Lokalservicen förvaltar och producerar tjänster i anslutning till lokalerna.

Instrumentvårdstjänster produceras såsom partnerskapstjänster på instrumentcentraler och verksamhetsställen för instrumentvård. Experttjänster, utbildning och vägledning tillhandahålls av serviceproducenten.

Tvätteritjänsterna produceras av Puro-tekstiltvål Oy. I servicen ingår leverans av rena textilier och transport av använda textilier från enheterna till tvätteriet.

Servicesedlar till privata tjänsteproducenter kan erbjudas en del av hälsoundersökningarna av barn i åldrarna 1,5 år och 4 år. Helsingfors stad förutsätter att alla de serviceproducenter vi anlitar har anslutit sig till Vastuu groups program Pålitlig Partner. Tjänsteleverantörernas arbete följs upp genom samarbetsmöten, klientrespons och inspektionsbesök.

8 Uppföljning av egenkontrollen

Nyckeltalen som ska följas upp inom egenkontrollen är anmälningar i Haipro, klagomål och anmärkningar, klientrespons, incidenter, att den husspecifika säkerhets- och räddningsplanen har uppdaterats och att en säkerhetsvandring har gjorts. I framtiden kommer även kvaliteten på tjänsterna att övervakas genom kollegial auditering. Nyckeltalen följs upp tre gånger per år. Siffror för täckning för omfattande inspektioner fås en gång per år.

8.1 Rapportering

Det hör till alla chefers arbete att leda egenkontrollen. Uppföljning av egenkontrollen gör det också möjligt att följa lag och avtal i uppgifterna. Planen för egenkontroll upprättas och uppdateras genom samarbete mellan enhetens ledning och personal alltid då verksamheten förändras eller minst en gång per år. På så sätt säkerställer man att egenkontrollen blir en del av det dagliga arbetet och att personalen använder egenkontrollplanen som stöd för att garantera kvalitet och säkerhet samt för att notera och förebygga risker. Enheten Stöd för kvalitet och tillsyn stödjer social- och hälsovårdstjänsterna att utarbeta egenkontrollplaner. Servicehelheterna följer upp att verksamheten stämmer överens med planerna för egenkontroll. Med hjälp av auditering kan man garantera att verksamhetsmodellerna fungerar.

8.2 Arkivering och kommunikation

De undertecknade egenkontrollplanerna skickas till sektorns dokumentförvaltning. Undertecknare är enhetens chef och följande chef.

Enhetens plan ska finnas offentligt framlagd på papper i dess lokaler, t.ex. på anslagstavlan.

Dessutom sänds ett exemplar av egenkontrollplanen i elektronisk form till sektorns kommunikationsenhet, som offentliggör planen på stadens webbplats.

8.3 Godkännande av planen

Planen för egenkontroll vid en serviceenhet eller en verksamhetsenhet godkänns alltid av ansvarspersonen vid enheten i fråga och dessutom av dennas chef, dvs. en chef på följande organisationsnivå.

28.2.2025 Helsingfors

Terhi Pippuri, chef för familjetjänster

Monica Lindberg, chef för mödra- och barnrådgivning

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn

www.hel.fi/sv

Helsingfors