

Forsby seniorcenter

plan för egenkontroll 2024

Tjänster för att stödja hemmaboende och omsorgstjänster dygnet runt för äldre

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster

Helsinki

Innehåll

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster	1
Tjänster för att stödja hemmaboende och omsorgstjänster dygnet runt för äldre	1
Forsby seniorcenter –	1
1 Tjänsteproducent	5
1.1. Beskrivning av tjänsten	5
1.2. Information om enheten	5
2 Verksamhetsprinciper och värderingar	6
3.1 Arbets säkerhet: riskbedömning	6
3.2 Förberedelser och beredskap	7
3.3 Dataskydd, datasäkerhet och genomförande av ansvarsskyldigheten i enlighet med dataskyddsförordningen	8
4 Klient- och patientsäkerhet	9
4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården	9
4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och risksituationer	10
4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud	10
4.2 Utredning av allvarliga missförhållanden och incidenter	12
4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande	12
4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa	12
4.3.2 Näring	13
4.3.3 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis	14
4.4 Läkemedelsbehandling	15
4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och genomförande av läkemedelsbehandling	15
4.4.2 Begränsat läkemedelsförråd	16
4.5 Säkerhet för produkter och utrustning	16
5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd	18
5.1 Att söka vård och tidsfrister för tillgång till vård	18
5.2 Planering av klientens och patientens vård	19
5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt	20
5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet	21
5.6 Social- och patientombud	22
5.7 Anmärkningar och klagomål	22
6 Personal	23
6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen	23
6.2 Antal, struktur och tillräcklighet	24
6.3 Introduktion och verifiering av kompetens	25
6.4 Arbets hälsa och säkerhet	25
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar	27
7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster	28
7.1 Verksamhetsmiljön	28
7.2 Egenkontroll i enlighet med hälsoskyddslagen	29
7.3 Miljöarbete	30
7.4 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena	31
7.5 Stödtjänster och underleverantörer	31
7.5.1 Transporter	32
8 Uppföljning av egenkontroll	33
8.1 Rapportering	33
8.2 Arkivering och kommunikation	34
8.3 Godkännande av planen	34

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Forsby seniorcenter
KORT BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS PÅ ENHETEN OCH KLIENTERNA/MÅL GRUPPEN	<p>Forsby seniorcenter erbjuder långtidsvård med heldygnsomsorg i form av institutionsvård och serviceboende med heldygnsomsorg. Det totala antalet klientplatser är 230, varav 202 platser är institutionsvård och 28 platser är serviceboende med heldygnsomsorg. Vi har även bedömnings- och rehabiliteringsenheter samt servicecentralsverksamhet.</p> <p>Utöver basenheterna finns det i huset enheter som är specialiserade på flera olika invånarprofiler, till exempel MRSA-kohorten, neurologi, psykiatri och minnessjukdomar. Vi betjänar på finska och svenska. Förutom omsorg för äldre är en del av vår omsorg åldersneutral.</p>
GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV EGENKONTROLL	<p>De som ansvarar för ledningen ansvarar för egenkontrollen av verksamheten, vilket inkluderar klient- och patientsäkerheten och kvaliteten på verksamheten. Varje yrkesutbildad person har ansvar för sitt arbete och deltar således som en del av sitt vardagliga arbete i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten med metoder för egenkontroll.</p> <p>Planen för egenkontroll är vårt praktiska verktyg för att styra och följa upp verksamheten. Att ta del av planen för egenkontroll är en del av introduktionen.</p> <p>Vi följer upp utvecklingsverksamheten och genomförandet av arbetsenhetens egenkontroll med hjälp av en självvärderingstabell på chefernas och arbetsgemenskapens möten. Vi har också en lean-tavla som stöder uppföljningen av egenkontroll. Egenkontroll är ett standardämne på chefernas möten under hela året. Sektorn sammanställer kvartalsvis en egenkontrollrapport som publiceras på stadens webbplats.</p>
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	<p>Vi har en multiprofessionell personalstruktur. Hos oss arbetar närvårdare, sjukskötare, vårdbiträden, fysio- och ergoterapeuter, socialhandedare och kulturhandedare.</p> <p>Vår enhet leds av chefen Jaana Korpimies tillsammans med ett chefsteam.</p>

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Koskelan seniorikeskus
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Koskelan seniorikeskus tarjoaa ympärivuorokautista pitkäaikaishoitoa laitoshoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen muodoissa. Asiakaspaikkoja on yhteensä 230, joista laitoshoidon on 202 paikkaa ja ympärivuorokautista palveluasumista 28 paikkaa. Lisäksi meillä on arviointi- ja kuntoutusyksiköt sekä palvelukeskustoimintaa.</p> <p>Perusyksiköiden ohella talossa on useisiin asukasprofiileihin erikoistuneita yksiköitä, kuten MRSA-kohortti, neurologia, psykogeriatrria ja muistisairaudet. Palvelemme suomen ja ruotsin kielellä. Ikäntyneiden hoivan lisäksi osa hoivastamme on ikäneutraalia.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä toiminnan laadusta. Jokainen ammattilainen vastaa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnain keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalumme toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu perehdytykseen.</p> <p>Seuraamme kehittämistoimia ja työyksikön omavalvonnain toteutumista itsearviointitaulukon avulla esihenkilökokouksissa ja työyhteisökokouksissa. Lisäksi meillä on lean-taulu, joka tukee omavalvonnain seuranta. Omavalvonta on vakioaiheena esihenkilökokouksissa ympäri vuoden. Toimialalla kootaan neljännesvuosittain omavalvontaraportti, joka julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.</p>
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Henkilöstörakenteemme on moniammatillinen. Meillä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia, fysio- ja toimintaterapeutteja, sosiaaliohjaajia sekä kulttuuriohjaajia.</p> <p>Yksikkömme toiminnasta vastaa johtaja Jaana Korpimies yhdessä esihenkilöitiimin kanssa.</p>

1 Tjänsteproducent

1.1. Beskrivning av tjänsten

Det här är Forsby seniorcenters plan för egenkontroll, som har kombinerats med planen för patient- och klientsäkerhet. Forsby seniorcenter erbjuder långtidsvård med heldygnsomsorg i form av institutionsvård och serviceboende med heldygnsomsorg. Vi har även bedömnings- och rehabiliteringsenheter samt servicecentralsverksamhet.

Basenheterna för heldygnsomsorg är C2, C3, N6 och C4, som är specialiserad på MRSA-kohortens klienter. N4 tillhandahåller åldersneutral långtidsvård och omsorg för neurologiska klienter. C1 och F1 är inriktade på psykiatriska klienter. Dessutom har Forsby seniorcenter en särskild enhet för personer med minnessjukdomar N7. C5 och F2 tillhandahåller vård och omsorg till svenskspråkiga klienter. För bedömnings- och rehabiliteringsverksamheten svarar arbetsenheterna F3 och F4 samt teamen Sopuli och Murmeli i vår serviceboendeenhet med heldygnsomsorg. Det totala antalet klientplatser är 230, varav 202 platser är institutionsvård och 28 platser är serviceboende med heldygnsomsorg.

Bedömnings- och rehabiliteringsverksamheten är förebyggande verksamhet som upprätthåller och främjar funktionsförmågan på ett målinriktat sätt. Med den stöds välbefinnandet och hälsan hos äldre personer som bor hemma. Vården är kortvarig och målet är att rehabilitera klienten så att klienten kan återvända till sitt hem.

Serviceboende med heldygnsomsorg och institutionsvård är avsedda för äldre personer som inte längre klarar av att bo hemma med den hjälp de får av hemvården. Vård och omsorg ordnas i gruppem eller servicebostäder. Långvarig vård och omsorg kan genomföras som institutionsvård, om det finns medicinska grunder för det eller om det är motiverat med tanke på säkerställandet av trygg vård av den äldre personen. Vården och omsorgen grundar sig på en individuell vård- och serviceplan som utgår från klientens behov. Vid serviceboende med heldygnsomsorg och institutionsvård genomförs ett sektorsövergripande samarbete mellan klienten, de anhöriga, den ansvariga skötaren och ett multiprofessionellt team.

Vår servicecentralsverksamhet är en mötes- och interaktionsplats med låg tröskel för pensionärer och arbetslösa Helsingforsbor. Vid servicecentralerna ordnas verksamheten av den egna personalen och dessutom av bland annat klienterna själva, frivilliga, stadens andra aktörer, organisationer och församlingar. Servicecentralen ger möjlighet till aktivitet och delaktighet genom att ta tillvara klienternas egna resurser, och stärker deras aktivitet och delaktighet. Forsby servicecentral ordnar även verksamhet på svenska.

1.2. Information om enheten

Tjänsteproducent: Helsingfors stad

Enhetens namn: Forsby seniorcenter

Adress: Hospitalgången 8, 00600 Helsingfors

Telefonnummer: 09 310 50476

Ansvarsperson för verksamheten: Jaana Korpimies, 09 310 50001, jaana.korpimies@hel.fi

2 Verksamhetsprinciper och värderingar

Visionen för Helsingfors social-, hälso- och räddningssektor är: "Vi skapar välbefinnande, hälsa och säkerhet för helsingforsarna genom samarbete och stark kompetens." Helsingfors stads gemensamma värderingar är: invånarorientering, miljövänlighet, rättvisa, jämlikhet, resurshushållning, säkerhet, delaktighet och deltagande samt företagervänlighet. De etiska principerna konkretiserar hur värderingar kan bli en del av vardagen. Inom Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor arbetar vi för invånarna, följer principer för god förvaltning och god ledning, tillåter inte korruption eller missbruk, säkerställer en hållbar tillväxt och agerar ansvarsfullt som arbetsgivare. Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster arbetar vi i enlighet med servicelöftena och målen i social-, hälsovårds- och räddningssektorns servicestrategi. Tjänsterna har också sina egna strategiska handlingsplaner och mål.

Helsingfors stad ansvarar för att ordna social- och hälsovårdstjänster inom sitt område. Vårt mål är att sörja för lagenliga, högkvalitativa och säkra tjänster för invånarna, antingen som stadens egna tjänster eller genom att skaffa dem från privata tjänsteproducenter som köpta tjänster eller med servicesedel.

Vid Forsby seniorcenter lever man livet fullt ut i en parkartad miljö. På vår trivsamma innergård finns en tillgänglig led för rullator och rullstol Myötätuuli.

Vår verksamhet styrs av våra värderingar – genuint bemötande, livsglädje och en välmående personal. Varje år ger vi våra klienter ett servicelöfte och följer upp hur det förverkligas. I vårt servicelöfte för 2024 "Tillsammans med hjärtat" lovar vi att alla kan delta i seniorcentrets mångsidiga aktiviteter på ett sätt som passar dem själva och leva ett meningsfullt liv utifrån sina egna resurser.

Vi diskuterar etiska principer och värderingar i arbetsenheterna, på personalens samarbetsmöten och i den etiska arbetsgruppen. Dessutom har arbetsenheterna utifrån värderingarna valt en uppgift för att utveckla arbetsgemenskapen, och genomförandet av denna uppgift följs upp.

3 Riskhantering

Med riskhantering avses en samordnad verksamhet för att leda och styra inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn när det gäller risker. Ledning av intern kontroll och riskhantering ingår i sektorns ledningsansvar på alla nivåer.

3.1 Arbets säkerhet: riskbedömning

Riskbedömning är en process där arbetsgivaren och de anställda tillsammans identifierar och bedömer risk- och belastningsfaktorer på arbetsplatsen. En högkvalitativ riskbedömning minskar personskador och materiella skador på arbetsplatsen, ökar arbetshälsan och förbättrar arbetets effektivitet och produktivitet. Riskbedömning är en lagstadgad skyldighet (Arbetarskyddslagen 738/2002), och chefen är ansvarig för utförandet av den. Riskbedömningen görs i Työkalupakki-systemet och ska uppdateras alltid när det sker större förändringar i arbetsmiljön och utförandet av arbetet, dock minst en gång per år. Riskbedömningen ska vara gjord/uppdaterad före företagshälsovårdens arbetsplatsutredning.

Var och en ska för egen del säkerställa att förhållandena i verksamhetsmiljön möjliggör ett tryggt arbete samt en trygg och högklassig vård och service. Personalen ska känna till säkerhetsriskerna och säkerhetsläget. Chefen och de anställda vid enheten ska tillsammans identifiera och peka ut operativa risker och andra risker som är förknippade med verksamheten, bland annat utrymmena, bedöma riskernas inverkan på säkerheten och verksamheten samt utarbeta anvisningar för olika situationer. Samtidigt ska man utreda och beskriva metoderna för att förbereda sig för och skydda sig mot risksituationer samt för att säkerställa verksamhetens kontinuitet även i störningssituationer.

Helsingfors stad har många arbetsplatser där personer från flera olika enheter, avdelningar eller sektorer arbetar samtidigt. Även personer som inte hör till stadens personal kan arbeta i samma lokaler. Sådana arbetsplatser kallas för gemensamma arbetsplatser. Riskbedömningen på en

gemensam arbetsplats inleds så att den största aktören på arbetsplatsen enligt antalet anställda kartlägger aktörerna på arbetsplatsen och sammankallar ett möte med cheferna på den gemensamma arbetsplatsen för att komma överens om genomförandet av riskbedömningen. Vid det första mötet ska man bestämma om arbetsplatsen ska göra en enda gemensam riskbedömning eller om varje aktör ska göra sin egen bedömning. Med tanke på informationsutbytet och det praktiska genomförandet är det ofta bäst att göra en gemensam riskbedömning. Varje aktör ska dock alltid göra en bedömning av psykiska belastningsfaktorer separat. Om parterna gör separata riskbedömningar ska varje aktör se till att resultaten av den egna riskbedömningen kommer till de andra parternas kännedom, åtminstone till den del det framkommer gemensamma risker.

Flera olika aktörer är verksamma i samma byggnader som Forsby seniorcenter. Vi har kommit överens om att varje aktör ska genomföra en egen riskbedömning. Vi uppmärksammar alla aktörer på de gemensamma riskerna vid ett årligt samarbetsmöte.

Riskbedömningen på vår arbetsenhet inleds med en kartläggningsenkät om riskbedömning som skickas ut av chefen till hans eller hennes personal. Enkäten används för att identifiera arbetsrelaterade risker och belastande faktorer. Tillsammans med personalen på arbetsenheten bildar chefen och den samverkansansvariga en grupp som sammanställer en riskbedömning för arbetsenheten. Vid riskbedömningen definieras riskspecifikt riskens allvarlighetsgrad, beskrivs åtgärden och fastställs en tid för genomförandet av åtgärden. Deltagande i riskbedömningen lär arbetstagaren att observera potentiella risker i arbetsmiljön. I riskbedömningen utnyttjas företagshälsovårdens arbetsplatsutredning, uppgifter om sjukfrånvaro, uppgifter om arbetssjukdomar, olyckor och tillbud. Riskbedömningen uppdateras årligen eller vid behov. Riskbedömningen diskuteras på arbetsenhetens möten.

Alla anställda strävar efter att identifiera faror, risker och belastande faktorer i sitt arbete, till exempel genom att delta i de månatliga säkerhetsronderna. Vid ronderna utnyttjas ett formulär för säkerhetsrond, som sparas i Työsuojelupakki.

Säkerhetsarbetsgruppen för Forsby seniorcenter sammanträder regelbundet och en kontaktperson från varje arbetsenhet har utsetts till arbetsgruppen. Arbetsgruppen diskuterar bland annat resultaten av säkerhetsronderna och uppdateringen av riskbedömningen.

Anställda anmäler utan dröjsmål om arbetsolyckor eller säkerhetsincidenter till Työsuojelupakki, där informationen vidarebefordras direkt till närchefen. Även arbetarskyddschefen och arbetarskyddsfullmäktige kan se de anmälningar som lämnats. Chefen kontakter den anställda och behandlar anmälan så fort som möjligt, utreder de faktorer som bidrog till incidenten och planerar åtgärder för att förhindra liknande incidenter. Työsuojelupakki-anmälningar och eventuella observerade risker behandlas vid arbetsgemenskapens månatliga arbetsplatsmöten. Behandlingen bidrar till delning av information och gemensam utveckling av verksamhetssätten. Chefen övervakar att de överenskomna åtgärderna genomförs. Även om åtgärden genomförs av någon annan part, såsom en disponent, är chefen skyldig att övervaka att åtgärden genomförs. Työsuojelupakki-statistiken, de planerade åtgärderna och utvecklingsåtgärderna behandlas halvårsvis vid Forsby seniorcenters ledningsmöte.

En kemikalieförteckning upprättas i arbetsenheterna för arbets- och klientsäkerheten. Kemikalieförteckningen uppdateras en gång om året i Työsuojelupakki. I detta sammanhang sammanställs de senaste säkerhetsdatabladerna i en mapp som finns i enheten.

3.2 Förberedelser och beredskap

Lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) förutsätter att Helsingfors stad genom beredskapsplaner och andra åtgärder i förväg skaffar sig beredskap inför störningssituationer och undantagsförhållanden. Genom beredskap säkerställs kontinuiteten i tjänsterna. Varje enhet upprättar en plan för hur man ska hantera eventuella störningar och undantagsförhållanden. Beredskapsplanerna är sekretessbelagda handlingar, och konkreta åtgärder för att ändra förvaltningsförfaranden eller praxis ingår således inte i den plan för egenkontroll som offentliggörs.

I kontinuitetsplanen för servicehelheten sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn definieras de åtgärder som avviker från det normala förvaltningsförfarandet och som vidtas inom servicehelheten vid störningar, störningssituationer

och undantagsförhållanden enligt beredskapslagen. Syftet med planen är att trygga verksamheten inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna genom att säkerställa de kritiska tjänsterna inom servicehelheten samt tjänsternas och enheternas verksamhet under alla förhållanden. På grundval av dokumentet utarbetas och upprätthålls mer detaljerade anvisningar, handlingsplaner och handlingskort. Kontinuitetsplanen infördes 7.3.2023 och uppdaterades 1.1.2024.

Kontinuitetsplanen för sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna är offentlig. Handlingsplaner och kort som bifogats till planen kan vara sekretessbelagda med stöd av 24 § 1 mom. 8 punkten i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999).

Beredskapen vid Forsby Seniorcenter styrs av en säkerhets- och räddningsplan, som innehåller anvisningar om hur man ska agera i följande undantagssituationer: försvinnande av en klient, hotfull situation, brand, olycksfall eller sjukdomsfall, stöld eller rån, elavbrott, vattenskada, strålningslarm, gasfara och bombhot. Säkerhets- och räddningsplanen behandlas vid arbetsenheterna. Den har också distribuerats till de övriga aktörerna som är verksamma i samma utrymmen som seniorcentret. Seniorcentrets säkerhets- och räddningsplan uppdateras en gång om året vid säkerhetsarbetsgruppens möten. Utöver säkerhets- och räddningsplanen finns även anvisningar på intranätet för olika typer av incidenter på sidan Beredskap vid seniorcentren.

I maj 2024 ordnades en brandsläckningsövning på Forsby seniorcenter, som föregicks av räddningsverkets teoretiska utbildning i brandsläckning. En bra video av utbildningen gjordes tillgänglig för seniorcentret och har även visats senare. Säkerhetsarbetsgruppen hade en egen utbildningsdag 16.1.2024, där man bland annat övade på att använda ett räddningslakan, gick en rundtur i befolkningsskyddsrummet och lärde sig var huvudavstängningsventilerna för vatten finns. Under hösten 2023 utbildades två personer till skötare av befolkningsskyddsrum. Dessutom utarbetades en plan för ibruktagande av befolkningsskyddsrummet. Under hösten 2024 kommer säkerhetsarbetsgruppen att utbildas i ibruktagande av befolkningsskyddsrummet. I planerna ingår både testning av larmdiagrammets funktionalitet och en utrymningsövning.

Personalen vid Forsby seniorcenter fick en egen första hjälpen-utbildning i början av 2024, så att alla arbetsenheter har tillräckligt med personal som har avlagt första hjälpen-kursen. På arbetsenheterna har riskbedömningar och säkerhetsronder genomförts i enlighet med planen för egenkontroll.

Vi diskuterar avvikande händelser i efterhand och utvärderar hur verksamheten i situationen har gått. Utifrån en gemensam diskussion kan vi komma överens om nödvändiga förändringar/anskaffningar. Vi har förberett oss för eventuella strömavbrott med till exempel ficklampor och pannlampor samt lämpliga batterier. Reservkraftsuttagen har kontrollerats och märkts ut. Det finns hinkar finns för eventuella vattenavbrott.

Säkerhet och informationsflöde är också temat för ett samarbetsmöte med aktörerna i området kring Forsby seniorcenter.

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

Helsingfors stad samlar in personuppgifter i olika register enligt uppgifternas användningsändamål. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn behandlas klient- och patientuppgifter för att fullgöra den personuppgiftsansvariges lagstadgade skyldighet, dvs. för att ordna hälso- och sjukvård och socialvård. Personregistret för verksamheten vid Forsby seniorcenter är ett klientregister för tjänster för äldre.

Alla anställda har ansvar för datasäkerheten vid Forsby seniorcenter. Alla anställda genomgår DigiABC-utbildningen så att de vet hur man hanterar klientdata korrekt och förstår riskerna med att hantera dem. För nyanställda ingår utbildningen i introduktionspaketet, och den ska vara genomförd inom cirka två veckor efter att man börjat arbetet. Cheferna följer med personalens prestationer.

Om en anställd observerar en personuppgiftsincident ska han eller hon omedelbart meddela sin närmaste chef om detta. Den anställda och chefen anmäler den observerade personuppgiftsincidenten till ansvarspersonen för dataskydd via Luukku-tjänsten.

Dataskyddsjurister ger råd och stöd till cheferna, de anställda och tjänsteinnehavarna i juridiska frågor som rör dataskydd. Dataskyddsjuristerna är ansvarspersoner för dataskydd inom social- och hälsovårdssektorn.

I samband med introduktionen går man igenom alla anvisningar gällande behandling och registrering av personuppgifter, och var man hittar nödvändiga anvisningar. Personalens registerföring vid Forsby seniorcenter styrs av registreringsguiden för seniorcentren. Vid introduktionen till registerföring utnyttjas introduktionskortet för registerföring vid seniorcentren. Avdelningsskötaren följer upp hur introduktionen framskrider. Vid Forsby seniorcenter fungerar en RAIKOSKI-arbetsgrupp för registerföring, som har till uppgift att utveckla registerföringen i Forsby. Det finns en representant från varje arbetsenhet och gruppen sammanträder var 1–2 månad.

E-postadress till dataskyddsombuden för social-, hälsovårds- och räddningssektorn
sote.tietosuoja@hel.fi

Kontaktuppgifter till Helsingfors stads dataskyddsombud:

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

4 Klient- och patientsäkerhet

Genom egenkontroll säkerställs tillgängligheten, kontinuiteten, säkerheten, kvaliteten och jämlikheten för de tjänster som tillhandahålls klienterna. Egenkontroll är verksamhet inom det dagliga arbetet för att säkerställa att säkerheten förverkligas. Att genomföra egenkontroll i vardagen ingår i allas dagliga arbete.

4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården

Enligt 29 § i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) ska en person som ingår i personalen underrätta ansvarspersonen för tjänsteenhetsen, 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 eller hälso- och sjukvård eller en lagstridighet av annat slag. Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster lämnas anmälan i första hand med hjälp av anmälningssystemen HaiPro och SPro.

I enlighet med självutvärderingstabellen för egenkontroll går man vid enheten regelbundet igenom anvisningen TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu sekä kaltoinkohtelun ehkäiseminen (gott bemötande av klienter och patienter och förebyggande av illabehandling) med personalen. Att göra sig förtrogen med anvisningen ingår också i arbetsintroduktionen för alla nya anställda. Utöver denna anvisning går man med personalen igenom personalens anmälningsskyldighet (Socialvårdslagen 48 §) och anvisningarna om användningen av SPro-systemet. En anställd som ingår i socialvårdspersonalen ska utan dröjsmål meddela den person som ansvarar för verksamheten om han eller hon lägger märke till eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienten. Den person som tar emot anmälan ska vidta åtgärder för att rätta till missförhållandet eller avvärja risken för ett uppenbart missförhållande (49 §). Den som gjort anmälan får inte bli föremål för negativa motåtgärder till följd av anmälan (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 29 §).

4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och risksituationer

Klientsäkerheten främjas och förbättras på sektorsnivå till exempel i fråga om kompetens inom läkemedelsbehandling, förebyggande av vårdrelaterade infektioner, isolering och fysisk begränsning av patienten, dokumentation av vård och klientarbete, köpta tjänster och stödtjänster, regionalt samarbete och den fysiska miljön. Klientsäkerheten säkerställs i det dagliga arbetet, vilket innebär att utvecklingsbehov och risker identifieras som en del av verksamheten. Vid identifieringen av risker och missförhållanden strävar man efter en proaktiv identifiering och observation, så att nödvändiga åtgärder kan vidtas innan oönskade händelser inträffar. Riskhantering för klientsäkerhet omfattar bland annat arbetsenhetens processer, gemensamma verksamhetssätt och goda praxis, registreringsförfaranden, klientidentifiering och metoder för att säkerställa informationsutbytet.

Riskhanteringen vid Forsby seniorcenter styrs av enhetliga tillvägagångssätt, till exempel kontrollistor för bedömnings- och rehabiliteringsenheterna när en ny klient anländer och när de skrivs ut. Liknande kontrollistor används också vid arbetsenheterna med heldygnsomsorg. Vid arbetsenheterna utnyttjas även Apottis överföringsrapport. Tillvägagångssätt och metoder för journalsituationer övas halvårsvis med hjälp av rapporteringsanvisningen ISBAR för heldygnsomsorg.

De anställda anmäler missförhållanden, risksituationer och tillbud som de observerat och/eller som klienten/anhöriga lämnat respons om till sin chef i princip via de system som är tillgängliga (HaiPro, SPro). Hanteringen av tillbud, observerade missförhållanden och incidenter innefattar att man tar upp, registrerar och analyserar dem samt vidtar nödvändiga åtgärder och rapporterar dem. Cheferna har ansvar för riskhanteringen och nyttjandet av den information som erhålls för utveckling. De anställda har ansvar för att identifiera och reagera på missförhållanden i sitt dagliga arbete, och att informera ledningen om dessa. Chefen ansvarar för att skapa praxis för att stödja genomförandet av klient- och patientsäkerhetsarbetet. Behandlingen av risksituationer och missförhållanden omfattar öppen och konstruktiv diskussion med personalen, klienten och vid behov anhöriga och närstående. En öppen och konstruktiv diskussionsatmosfär stöder uppbyggandet av en god säkerhetskultur vid arbetsenheterna. I händelse av en allvarlig incident som eventuellt lett till ersättningsgilla följder informeras klienten eller en anhörig om hur man ansöker om ersättning. Sektorn anordnar HaiPro- och Spro-utbildningar för personalen om hur man lämnar och handlägger anmälningar.

Anmälningsskyldigheten behandlas i samband med arbetsintroduktionen för nya anställda vid Forsby seniorcenter. Vid arbetsenheterna främjas en öppen och konstruktiv diskussionskultur gällande klient- och patientsäkerheten och de anställda uppmuntras att anmäla tillbud. Den första anmälan görs tillsammans med chefen eller den som svarar för arbetsintroduktionen. HaiPro-anmälningar lämnas och behandlas i enlighet med processbeskrivningsanvisningarna. Vid arbetsenheten går processen via identifiering av risksituationer och tillbud, inlämning av HaiPro-anmälningar, mottagande av anmälningar samt klassificering och analys av anmälningar till nödvändiga fortsatta åtgärder och bedömning. Om incidenten är av allvarlig karaktär eller berör flera arbetsenheter, överförs den till en högre nivå för behandling, till direktören för seniorcentret. Närchefen samlar in HaiPro-anmälningar och utvecklingsaktiviteter från sin egen enhet månatligen. HaiPro-anmälningar, åtgärder och utvecklingsåtgärder diskuteras och utvärderas vid chefsmöten fyra gånger per år.

De anställda vid Forsby seniorcenter är skyldiga att göra en SPro-anmälan om missförhållande om de observerar ett missförhållande eller en risk för ett missförhållande enligt 48 § i socialvårdslagen. Personalen har utbildats i att använda SPro-systemet i enlighet med processbeskrivningen. Vid behov får de anställda hjälp med att lämna anmälan av den egna närchefen. Närchefen behandlar anmälningarna utan dröjsmål och vidtar 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. SPro-anmälningarna, åtgärderna och utvecklingsåtgärderna behandlas månadsvis vid arbetsenheterna och fyra gånger per år vid ledningsmötena.

4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud

De som handlägger anmälningar får ett e-postmeddelande om nya anmälningar. Meddelandena läses dagligen och man bedömer hur brådskande behandlingen är. Frågor som kräver

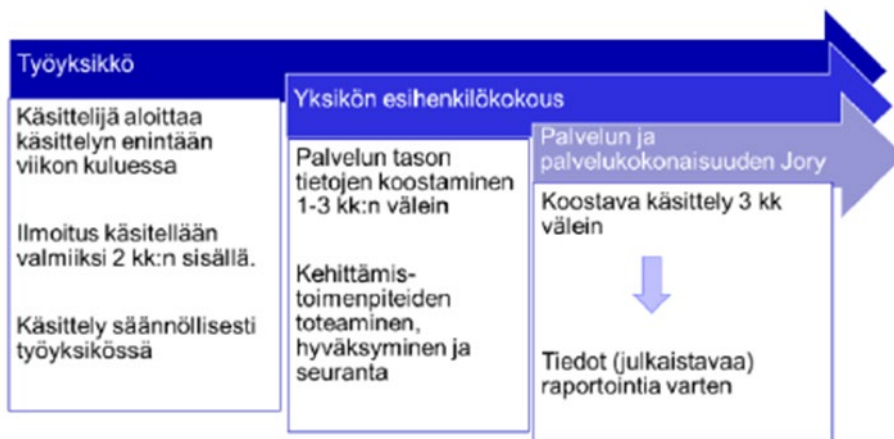
omedelbara åtgärder handläggs utan dröjsmål. Ansvarsperson ska vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller den uppenbara risken för ett missförhållande eller lagstridigheten av annat slag. Handläggaren inleder behandlingen av icke-brådskande anmälningar inom en vecka. Behandlingen av en anmälan ska slutföras inom två månader. Vid frånvaro ska handläggaren se till att det finns en ställföreträdare i systemet.

Alla incidenter där klienten har varit föremål för en allvarig skada överförs till en högre nivå. Även ärenden i vilka man önskar en behandling som överskrider arbetsenhetens gränser, eller som har ett betydande informationsvärde exempelvis på enhetsnivå, kan överföras till en högre nivå. Efter att en handläggare på högre nivå mottagit anmälan, bedömer hen vilket behandlingsforum som är ändamålsenligt för den överförda anmälan och huruvida situationen exempelvis bör behandlas vid ett chefsmöte. Hantering av anmälningar om missförhållanden och tillbud är en del av ledarskapet. Ansvarspersonen ska vara medveten om avvikelser och missförhållanden i den tjänsteverksamhet som hen leder och ingripa i dessa. På basis av sin bedömning ska ansvarspersonen också överföra ärendet till följande nivå i organisationen.

En teknisk behandling av anmälan är sällan en tillräcklig åtgärd. Det viktigaste är att man diskuterar och behandlar ärendet tillsammans och vidtar nödvändiga åtgärder. Korrigerande åtgärder fastställs för kvalitetsavvikelser, säkerhetsavvikelser, risksituationer, tillbud, missförhållanden eller risker för ett missförhållande för att förhindra att situationen uppstår eller upprepas. Sådana åtgärder är bland annat att utreda orsaker och bidragande faktorer till incidenterna och därigenom göra rutinerna säkrare, uppdatera eller precisera anvisningarna osv. De nödvändiga utvecklingsåtgärder som identifierats på grundval av den risk eller det missförhållande som upptäckts ska definieras och registreras i systemet, och uppföljningen av genomförandet av åtgärderna ska avtalas. Ansvarspersonen har en nyckelroll när det gäller att utveckla enhetens verksamhet, skapa och upprätthålla en utvecklingsvänlig atmosfär samt bestämma vilka utvecklingsåtgärder som ska vidtas med anledning av upptäckta avvikelser.

Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt att dela genomförda utvecklingsåtgärder och god praxis mellan olika enheter, verksamheter och tjänster, vilket stöds av offentlig rapportering av utvecklingsåtgärderna.

Läget för klientsäkerheten i verksamheten och anmälningar om missförhållanden och risksituationer samt utvecklingsåtgärderna med anledning av dem behandlas regelbundet på olika nivåer i organisationen på det sätt som beskrivs nedan.



Työyksikkö	Arbetsenhet
Käsittelijä aloittaa käsittelyn enintään viikon kuluessa	Handläggaren inleder handläggningen högst inom en vecka
Ilmoitus käsitellään valmiiksi 2 kk:n sisällä	Anmälan handläggs inom 2 månader
Käsittely säännöllisesti työyksikössä	Regelbunden handläggning i arbetsenheten
Yksikön esihenkilökokous	Enhetens chefsmöte
Palvelun tason tietojen koostaminen 1-3 kk:n välein	Sammanställning av information om tjänstens nivå med 1–3 månaders mellanrum
Kehittämistoimenpiteiden toteaminen, hyväksyminen ja seuranta	Konstaterande, godkännande och uppföljning av utvecklingsåtgärder

Palvelun ja palvelukokonaisuuden Jory	Ledningsgruppen för tjänsten och servicehelheten
Koostava käsittely 3 kk välein	Sammanställande behandling med 3 månaders mellanrum
Tiedot (julkaistavaa) raportointia varten	Uppgifter för rapportering (som publiceras)

Figur 1. Frekvensen för behandlingen och de ansvariga instanserna för HaiPro, SPro och Työsuojelupakki beskrivs i självutvärderingstabellen för planen för egenkontroll.

Vid Forsby seniorcenter iakttas HaiPro- och SPro-handläggningsprocesserna i enlighet med diagrammet ovan. Cheferna utarbetar en sammanfattning av behandlingen av HaiPro-meddelanden och korrigerande åtgärder i sina arbetsenheter på kvartalsbasis. Sammanfattningarna diskuteras på chefsmötet vid Forsby seniorcenter. Sammanfattningarna beskriver de viktigaste observationerna och utvecklingsåtgärderna inom klientsäkerheten under rapporteringsperioden.

4.2 Utredning av allvarliga missförhållanden och incidenter

Incidenter där klienten orsakats eller kunde ha orsakats allvarliga eller betydande bestående men eller utsatts för allvarlig fara som hotat hens liv eller säkerhet hänvisas till behandling enligt utredningsmodellen för allvarliga incidenter. Sådana allvarliga incidenter där avvikelser har upptäckts i flera olika faser eller där flera aktörer har varit inblandade kan också utredas enligt modellen. HaiPro- och SPro-systemen styr till att beakta allvarlighetsgraden för behandlingen av incidenten och behandlingen i enlighet med den. Vid behov får enheterna stöd för utredningen av allvarliga incidenter av förvaltningens enhet Stöd för kvalitet och tillsyn. HaiPro- och SPro-systemen möjliggör anonym anmälan.

Nödvändigt stöd (till exempel krisstöd) säkerställs för personalen i utredningssituationer i samarbete med företagshälsovården och, i akuta krisituationer, eventuellt från social- och krisjouren.

4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande

Med funktionsförmåga avses en persons fysiska, psykiska och sociala förutsättningar för att klara av de funktioner i det dagliga livet som är meningsfulla och nödvändiga för hen i den miljö där hen lever. Funktionsförmågan har många dimensioner: fysisk, psykisk, kognitiv och social funktionsförmåga. Med tanke på verksamhetens kvalitet är det viktigt att definiera de metoder och mätare som används vid enheten för att främja klientens funktionsförmåga, välbefinnande och delaktighet.

4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa

Enheterna ska säkerställa och ge anvisningar om klienternas hälsovård (regelbundna hälsokontroller, inklusive mun- och tandhälsa) och sjukvård (behandling/uppföljning av kroniska sjukdomar, icke-brådskande och brådskande sjukvård).

I tjänster för att stödja hemmaboende och omsorgstjänster dygnet runt inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna genomförs hälso- och sjukvården som multiprofessionellt samarbete och samordnat verksamhet mellan olika tjänster. Hälso- och sjukvård tillhandahålls av enheter för hälso- och sjukvård samt enheter för socialvård. I genomförandet deltar yrkesutbildade personer från olika yrkesgrupper inom hälso- och sjukvården, beroende på klientens behov av hälso- och sjukvård.

Genomförandet av hälso- och sjukvården definieras närmare i separata handböcker för personalen och anvisningar för multiprofessionellt samarbete. I handboken om seniortjänsternas kärnprocesser definieras servicehelhetens kärnprocesser vid klientsegmentering och samarbete med centraler för hälsa och välbefinnande. I konsultationshandboken beskrivs praxis för konsultation mellan olika tjänster. Inom hemvården har man utarbetat en samarbetsanvisning – hemvård och hemvårdsläkare. Syftet med denna anvisning för teamarbete inom hemvården är att beskriva de centrala verksamhetssätten, som ska genomföras konsekvent inom hemvården oavsett område, team eller tillhandahållare av vård. Läkemedelsbehandlingen styrs av planen för läkemedelsbehandling. Organiseringen av

den medicinska vården och samarbetet vid långvarig heldygnsomsorg beskrivs i servicebeskrivningen för läkartjänster.

Den behandlande läkaren inom primärvården ansvarar för klientens medicinska vård. Ansvaret för att anordna läkartjänster för klienter som omfattas av denna plan för egenkontroll fördelas enligt följande:

Serviceboende med heldygnsomsorg och institutionsvård: Enheten hemvårdsläkare. Produceras av privata läkartjänster som ramavtalspartner. Den privata läkartjänsten meddelar de läkare som ansvarar för vården enligt arbetsenhet.

Enheter för bedömning och rehabilitering: läkaren i enheten hemvårdsläkare.

Läkartjänsterna vid Forsby seniorcenter produceras av Mehiläinen. Våra svenskspråkiga arbetsenheter får läkartjänster på svenska av Mehiläinen. Läkartjänsterna på bedömnings- och rehabiliteringsenheterna produceras av enheten hemvårdsläkare.

Den geriatriska jouren (läkarkonsultation) och HUS jourenheter har jour för medicinskt stöd utanför tjänstetid. Närmare anvisningar om förfarandet och konsultationsmodellerna i jour-situationer ges i en separat handbok om jour-situationer och konsultation.

Liikkuva hoitaja (rörlig skötare, LIHO) är en tjänst som tillhandahålls av Palvelukeskus Helsinki i syfte att stödja vården i jour-situationer i serviceområdena. Beslutet att skicka en rörlig skötare till klienten fattas av geriatrijourhavanden på grundval av en konsultation.

Yrkesutbildade personer inom vårdarbetet genomför den hälso- och sjukvård som klienten behöver i enlighet med vårdplanen. Kompetensen inom sjukvård utvecklas och upprätthålls genom regelbunden utbildning.

4.3.2 Näring

Klienternas näring följer Statens näringsdelegations rekommendationer och handböckerna som baseras på dem, med hänsyn till individuella behov. Klienternas näringsstatus och förändringar i den bedöms regelbundet. Man reagerar på förändringar i näringstillståndet i enlighet med näringshandboken. Vid behov konsulteras näringsterapeuter som är specialiserade på näring för äldre personer. Helsingfors stad har en handbok om nutritionsvård för de boende, *Asukasruokaopas (5/2023)*, som stöder och handleder personalen i att genomföra god nutritionsvård. Kvalitetskriterier har fastställts för nutritionsvård, och genomförandet av dem följs upp årligen. Kvalitetskriterierna omfattar en granskning av matsituationerna samt måltiderna och matvarorna. Dessutom utvärderas hur väl klientens individuella behov beaktas. Måltidsdagen omfattar frukost, lunch, mellanmål, middag och kvällsmål, med hänsyn till den boendes behov av specialkost. Vid behov serveras även mellanmål till klienterna.

Klienterna på Forsby servicecenter kan äta på restaurang Kapusta. Servicecentret anordnar även näringsrådgivning och -föreläsningar samt näringsrelaterad gruppverksamhet.

Klienterna på Forsby seniorcenter har möjlighet att äta vid ett gemensamt bord på sin egen vårdenheter eller på restaurang Kapusta. Vi lägger särskild vikt vid att skapa en trevlig måltidsmiljö, dukning och att stödja klientens valfrihet, självständighet och sociala interaktion. Personalens modellmåltider (övervakad måltid) används för att stödja måltiderna i synnerhet för klienter med minnessjukdomar. Maten levereras varm till arbetsenheterna, där klienten enligt sina resurser kan ta för sig av maten själv eller så hjälper en vårdare till. I arbetsenheterna kan man också tillreda frukost, mellanmål och kvällsmål för klienterna eller tillsammans med dem.

Vi anordnar olika evenemang och fester, vi grillar, bakar, steker våfflor eller plättar på stekhäll. Vid temaevenemang tillagar vi exempelvis rätter med anknytning resor och serverar traditionella rätter. Klienterna deltar i baknings- och matlagingsdagar och hushållssysslor, såsom att duka bordet eller plocka disk, utifrån sina resurser och intressen.

Måltidsrytmen vid **Forsby seniorcenter** är individuellt anpassad för varje invånare, med till exempel tidigare frukost för dem som har gått och lagt sig tidigt.

Det rekommenderas att måltidsrytmen genomförs i enlighet med Statens näringsdelegations rekommendationer för nutritionsbehandling.

Arbetsenhetens måltidsrytm	Serveras kl.	Rekommenderad rytm	Serveras kl.
Frukost	7.30–9.00	Frukost	7.00–8.30
Lunch	11.30–12.30	Lunch	11.00–12.30
Mellanmål/kaffe	14.00–15.00	Mellanmål	14.00–15.00
Middag	16.30–17.30	Middag	17.00–18.00
Kvällsmål	19.30–21.00	Kvällsmål	20.00–21.00
Nattfasta	nattmål/tidig frukost serveras vid behov	Nattfasta	målet under 10–11 timmar

Tabell 1. Måltidsrytm för klienter i arbetsenheterna vid Forsby seniorcenter

Klienternas näringstillstånd och förändringar i det utvärderas regelbundet minst en gång i månaden genom viktkontroll, genom att följa viktförändringar och kroppsmasseindexet (BMI) samt genom att använda MNA- (Mini Nutritional Assessment) och RAI-bedömningsuppgifter. Vi reagerar på förändringar i näringstillståndet i enlighet med näringshandboken. I klienternas vårdplan registreras individualiserat faktorer som påverkar klientens näring, såsom klientens funktionsförmåga, näringstillstånd, specialdieter, eventuella behov av kvällsmat/tidig frukost, hjälpmedel samt munhälsa och munvård. Vårdplanen innehåller en nulägesbeskrivning av näringsvården, mål och medel för att uppnå dessa. Vi ser över planen då klientens näringsbehov förändras, minst var sjätte månad. Vid behov konsulterar vi en näringsterapeut.

Vid serviceboende med heldygnsomsorg betalar klienten för helpension i samband med klientavgiften. I regel betalar klienterna själva för kosttillskott och kompletterande livsmedel. Dessa kostnader kan beaktas som ett särskilt avdrag vid fastställandet av klientavgiften för en klient inom serviceboende med heldygnsomsorg. För att kostnaderna ska kunna beaktas måste ansökan åtföljas av en utredning eller ett utlåtande från en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården. Måltidsdagen vid institutionsvård inkluderar kosttillskott och kompletterande livsmedel som personalen anser vara nödvändiga.

Producenten av måltidstjänster för Forsby seniorcenter (Palvelukeskus Helsinki) ansvarar för måltidernas kvalitet i enlighet med avtalet mellan tjänsteproducenten och staden. Producenten av måltidstjänster ger information om näringsinnehållet i måltiderna och om specialdieter som de tillhandahåller. Tjänsteproducenten följer upp måltidstjänsternas näringsmässiga kvalitet genom näringsinnehållskalkyler enligt menyrotationen. Tjänsteproducenten samlar in klientrespons genom regelbundna enkäter och rapporterar responsen till beställaren i enlighet med avtalet. Kvaliteten på tjänsterna utvärderas genom auditeringsbesök.

Var sjätte månad hålls ett samarbetsmöte med tjänsteproducenten där målen, responsen och andra gemensamma frågor genomgås.

Forsby seniorcenters näringsarbetsgrupp sammanträder regelbundet och följer upp kvaliteten på näringen och maten tillsammans med företrädare för klienterna. Resultaten av mätningen av näringskvaliteten går igenom med personalen, och eventuella förbättringsobjekt som framkommer av resultaten behandlas på ledningsmötena och i arbetsenheterna.

4.3.3 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis

Enheterna inom social- och hälsovården ska i vård- och serviceplanerna beakta skydds- och försiktighetsåtgärderna för att förhindra att allmänfarliga och övervakningspliktiga smittsamma sjukdomar enligt lagen om smittsamma sjukdomar sprids bland klienter, anställda, anhöriga och besökare. Statistikföringen, övervakningen, konsultationshjälpen och spårningen gällande smittsamma sjukdomar är centraliserade till Helsingfors enhet för epidemiologisk verksamhet.

Enheterna följer nationella bestämmelser, rekommendationer och anvisningar gällande hygienpraxis. Verksamhetens art vid verksamhetsenheterna avgör den nödvändiga hygiennivån. Inom alla social- och hälsovårdstjänster ska personalen följa anvisningen Tavanomaiset varotoimet (sedvanliga försiktighetsåtgärder) och övriga hygienanvisningar eller aktuella anvisningar, som finns på sektorns interna webbplats. Hygienskötare, den epidemiologiska verksamheten och infektionsläkare ger konsultationshjälp.

I de individuella vård- och serviceplanerna för klienterna fastställs mål för klientspecifika hygienrutiner, som förutom personlig hygien även omfattar bland annat förebyggande av spridning av smittsamma sjukdomar vid behov.

Handtvätt och handsprit finns tillgängliga för personalen, klienterna och deras anhöriga samt övriga besökare vid alla enheter. Förbrukningen av handsprit inom social- och hälsovårdstjänster är en uppföljningsmätare för patientsäkerheten.

Den allmänna hygiennivån övervakas genom hygienronder, statistik över vårdrelaterade infektioner samt övervakning av förbrukningen av handsprit och skyddshandskar. Dessutom övervakar infektionsläkare förbrukningen av antimikrobiella medel som levereras från sjukhusapoteket.

Klienterna på **Forsby seniorcenter** bor i rum för en, två och tre personer. En del av rummen har eget badrum, och en del delar på ett badrum som ligger mellan två rum. I enheten för serviceboende finns inga wc-badrum i anknytning till klientrummen, utan klienterna använder de gemensamma wc-badrummen i boendeenheten. Utrymmeslösningarna ställer vissa utmaningar när det gäller placeringen av invånarna och aseptiska åtgärder. Arbetsenheten C4 på Forsby seniorcenter är specialiserad på klienter med MRSA.

Personalen på Forsby seniorcenter iakttar sedvanliga försiktighetsåtgärder för alla klienter, och dessa utgör grunden för andra försiktighetsåtgärder som eventuellt kan behövas. Vi följer upp vårdrelaterade infektioner genom att varje månad lämna en infektionsanmälan till en expert inom vårdarbete. Vi tar de bakterieodlingar som behövs när vi informeras om en klients eventuella exponering för multiresistenta mikrober (MRSA, ESBL, klebsiella etc.). Vi vidtar även nödvändiga ytterligare skyddsåtgärder. Våra arbetsenheter kan konsultera en hygienansvarig eller en expert inom vårdarbete i frågor som gäller hygien och smittsamma sjukdomar.

Handsprit finns tillgänglig i våra arbetsenheter för både personalen och besökare. Om mer än en klient i arbetsenheten har en smittsam sjukdom informerar vi besökare och instruerar dem att vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder.

Vid Forsby seniorcenter utförs årliga hygienauditeringar. I år genomfördes denna 16.2.2024. Förutom en expert inom vårdarbete deltar i auditeringen den hygienansvariga, en anställd från varje arbetsenhet och ofta lokalvårdaren och hans/hennes chef. Resultaten av auditeringen och utvecklingsåtgärder (till exempel anskaffning av handskställningar, utbyte av ställningar i dåligt skick) diskuterades i arbetsenheterna. Lokalvårdstjänsterna tillhandahålls via HUS Bastjänster, som har yrkeskunnig personal.

På Forsby seniorcenter sammanträder en hygiengrupp som följer upp bland annat förbrukningen av skyddshandskar och handsprit per arbetsenhet.

4.4 Läkemedelsbehandling

4.4.1 Plan för läkemedelsbehandling och genomförande av läkemedelsbehandling

Hemvården, den rehabiliterande bedömningsenheten, heldygnsomsorgen, dagverksamheten och enheten hemvårdsläkare använder en gemensam plan för läkemedelsbehandling. Varje enhet som omfattas av ifrågavarande plan för läkemedelsbehandling utarbetar en enhetsspecifik bilaga till planen för läkemedelsbehandling, där enhetens förfaranden för läkemedelsbehandling beskrivs mer detaljerat. Bilagan innehåller också enhetsspecifika identifierade risker relaterade till läkemedelsbehandling och åtgärder för att undanröja dem. Bilagan godkänns av den biträdande överläkare som separat utsetts för serviceområdet, som också fungerar som enhetens ansvariga läkare för läkemedelsbehandling. Bilagan uppdateras minst en gång per år. Planen för läkemedelsbehandling är en del av planen för egenkontroll.

Egenkontroll används för att övervaka att den läkemedelsbehandling som genomförs i enheterna överensstämmer med planen för läkemedelsbehandling.

I varje arbetsenhet vid Forsby seniorcenter har en arbetsenhetsspecifik beskrivning av läkemedelsbehandlingen utarbetats utifrån läkemedelsplanen för sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna (SRO). Till den bifogas en förteckning över vårdare med läkemedelstillstånd. Chefen ansvarar för genomförandet av läkemedelsbehandling vid sin egen arbetsenhet. Läkemedelsbehandling får endast utföras av en person med läkemedelstillstånd. Processerna för läkemedelstillstånd beskrivs per yrkesgrupp i SRO:s plan för läkemedelsbehandling.

Arbetsenheterna vid Forsby seniorcenter använder en maskinell dosdispenseringstjänst för läkemedel. För institutionsvården tillhandahålls tjänsten av HUS Apotek och för serviceboendet av en konkurrensutsatt apotekstjänst. Läkemedel som inte lämpar sig för dosdispensering delas ut av anställda med läkemedelstillstånd. För institutionsvårdens invånare kan vid behov beställas en säkerhetskontroll av läkemedelsbehandlingen från HUS Apotek, som utförs i samarbete med arbetsenhetens läkare.

En vårdare med läkemedelstillstånd på varje arbetsenhet kontrollerar föräldrade läkemedel och städar medicinskåpen en gång i månaden. En sjukskötare kontrollerar N-läkemedlen veckovis och följer med förbrukningen av HCl-läkemedel och övriga läkemedel. Alla arbetsenheter följer anvisningarna i planen för läkemedelsbehandling vid förvaring och kontroll av läkemedel.

N-läkemedel administreras med iakttagande av dubbelkontrollmetoden enligt anvisningarna i planen för läkemedelsbehandling. Alla läkemedelsavvikelse anmäls till HaiPro, vilket möjliggör analys och utveckling av verksamheten och minimering av fel vid läkemedelsbehandlingen.

4.4.2 Begränsat läkemedelsförråd

Begränsade läkemedelsförråd vid enheter för serviceboende kräver tillstånd av regionförvaltningsverket och anmälningar om ändringar görs till regionförvaltningsverket i enlighet med dess anvisningar.

Enheter med serviceboende kan ha egna begränsade läkemedelsförråd. Urvalet av läkemedel i ett begränsat läkemedelsförråd är begränsat till läkemedel som tillgodoser oförutsedda och plötsliga behov av läkemedel hos klienterna, och som behövs i situationer där en känd sjukdom eller ett känt tillstånd hos en klient förvärras och kräver snabb läkemedelsbehandling. Urvalet i ett begränsat läkemedelsförråd har definierats med HUS-apoteket, där även läkemedlen beställs.

En separat bilaga till planen för läkemedelsbehandling upprättas för varje serviceboendeenhet för det begränsade läkemedelsförrådet.

Vid Forsby seniorcenters enhet för serviceboende finns ett begränsat läkemedelsförråd för akuta situationer. Användningen av detta beskrivs i en separat bilaga till boendeenhetens plan för läkemedelsbehandling, som godkänts av den biträdande överläkaren. En vederbörlig anmälan om läkemedelsförrådet har lämnats till regionförvaltningsverket. HUS Apotek levererar läkemedlen till begränsade läkemedelsförråd. Användningen av det begränsade läkemedelsförrådet övervakas genom årliga granskningar: HUS Apotek genomför granskningen en gång per år i enlighet med FIMEA:s bestämmelser och rapporterar om denna till FIAS. Helsingfors stad utför för sin del välfärdsområdets granskning som regionförvaltningsverket förutsätter en gång per år, och rapporterar om denna till regionförvaltningsverket.

4.5 Säkerhet för produkter och utrustning

För förvaltning av medicintekniska produkter har Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor utarbetat anvisningen Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (förvaltning av medicintekniska produkter och anmälan av rikssituationer inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn, TOIM010). I anvisningen beskrivs de viktigaste funktionerna för förvaltning och säker användning av medicintekniska produkter. Medicintekniska produkter ska vara säkra för klienter, användare och andra personer. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn är ansvarspersonen för yrkesmässiga användare av medicintekniska produkter en sakkunnig i förvaltning av medicintekniska produkter. Enhetens chef ansvarar för enhetens förvaltning av medicintekniska produkter och samordnar dem. Därutöver utses en ansvarig person för medicintekniska

produkter för varje enhet. Chefen ansvarar för att utse enhetens ansvariga personer, deras utbildning och uppföljningen av deras verksamhet.

Upphandling av medicintekniska produkter sker i enlighet med Helsingfors stads regler och anvisningar för upphandling. Vid upphandling beaktar man alltid medicinsk sakkunskap och sakkunskap i vårdarbete. HUS Medicinteknik för Medusa-registret över medicintekniska produkter som en köpt tjänst. HUS Medicinteknik utför mottagningskontroller av nya produkter och registrerar dem i ovannämnda system. Enheterna ansvarar för att hålla registret uppdaterat genom att inventera de medicintekniska produkterna varje kalenderår och genom att göra nödvändiga överföringar och borttagningar av produkter i realtid. Medicintekniska produkter underhålls och kalibreras minst enligt de intervall som anges av tillverkaren. Dessa tjänster tillhandahålls av Medicinteknik och produktleverantörer. Medicinteknik registrerar produkternas livscykeluppgifter i registret över medicintekniska produkter.

Hjälpmedlen för medicinsk rehabilitering som lånas ut till klienter från hjälpmedelstjänsten registreras och livscykeluppgifterna lagras i systemet för styrning av verksamheten Effector. Varje person som använder medicintekniska produkter ska ha tillräckliga kunskaper om användningen av dem. Utbildning i användningen av medicintekniska produkter inom social- och hälsovården tillhandahålls av bland annat produktleverantörer, undervisningsskötare på sjukhus och produktansvariga vid sina egna enheter. Dessutom är de elektroniska utbildningarna i användningen av medicintekniska produkter i Duodecims Oppiportti tillgängliga för personalen. Elektroniska pass för säkerställande och dokumentering av kompetensen inom medicintekniska produkter införs stegvis 2024–2025.

När det gäller medicintekniska produkter och hjälpmedel som lånas ut till klientens hem måste överlämnaren av dem se till att klienten och/eller den anhöriga får tillräckliga instruktioner för användningen. Sakkunniga i medicintekniska produkter ansvarar bland annat för att ge handledning och anvisningar till enheterna och samordnar det regelbundna underhållet av patientsängarna och instrumenttvättmaskinerna vid enheterna och de årliga inventeringarna av produkterna.

Fimea har till uppgift att övervaka att produkterna och utrustningen för hälso- och sjukvården överensstämmer med kraven och främja en säker användning av dem. En yrkesmässig användare ska underrätta Fimea och tillverkaren, en befullmäktigad representant, importören eller distributören om sådana händelser förknippade med produkten som har eller kunde ha lett till att en klients, användares eller någon annan persons hälsa äventyras, och 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 hänför sig till användningen. I HaiPro-systemet finns en länk, via vilken anmälan kan lämnas direkt till Fimea. En kopia av den handlagda HaiPro-anmälan och Fimea-anmälan sänds också till HUS Medicinteknik laitevaarat@hus.fi, när det är fråga om en medicinteknisk produkt som ska registreras och produktfel i stället för användarfel. Teamet för förvaltning av medicintekniska produkter ger råd om produkter och utrustning sote.laitetiimi@hel.fi

Korrekt valda hjälpmedel bidrar till klientens rehabilitering och stödjer klientens funktionsförmåga vid dagliga aktiviteter. Cheferna ansvarar för hjälpmedlen och de medicintekniska produkterna vid Forsby seniorcenter i samarbete med de personer som ansvarar för produkterna och terapipersonalen. Fysio- och ergoterapeuterna bedömer hjälpmedlens lämplighet och samordnar anskaffning och underhåll av dem. Fysioterapeuterna ansvarar för hjälpmedel för rörlighet och ergoterapeuterna för små hjälpmedel. Vid bedömningen av hjälpmedlens lämplighet utnyttjas sektorsövergripande kompetens. Då det gäller anskaffningen av hjälpmedel styrs fysio- och ergoterapeuternas arbete av de nationella kriterierna för tillhandahållande av hjälpmedel för medicinska rehabilitering. Om fel eller brister observeras i produkterna eller hjälpmedlen, informeras personen som ansvarar för produkterna eller chefen om detta. De medicinska hjälpmedlen och de medicintekniska produkterna inventeras årligen. De medicintekniska produkterna är registrerade i Medusa-systemet. Fysioterapeuter, ergoterapeuter och arbetsenheternas vårdpersonal ger introduktion i hjälpmedel och medicintekniska produkter till nya anställda och studerande, och säkerställer att de används på ett säkert sätt.

Serviceboendeenhet A 2–3	sjuuskötare Janita Kiiskinen	janita.kiiskinen@hel.fi
Arbetsenhet C1	vikarierande avdelningsskötare Päivi Aulama	paivi.aulama@hel.fi
Arbetsenhet C2–C3	avdelningsskötare Sari Joensuu vikarierande ställföreträdare Anne-Riitta Lönnbäck	sari.H.joensuu@hel.fi anne-riitta.lonnback@hel.fi
Arbetsenhet C4	avdelningsskötare Marja- Leena Sandelin	marja-leena.sandelin@hel.fi
Arbetsenhet C5–F2	avdelningsskötare Virpi Minkkinen	virpi.minkkinen@hel.fi
Arbetsenhet F1–N7	avdelningsskötare Kristiina Peltola ställföreträdare Anu Ratinen	kristiina.peltola@hel.fi anu.ratinen@hel.fi
Arbetsenhet F3	biträdande avdelningsskötare Marjo Nieminen	marjo.K.nieminen@hel.fi
Arbetsenhet F4	fysioterapeut Kaisa Heinonen	kaisa.heinonen@hel.fi
Arbetsenhet N4	avdelningsskötare Minna Helansuo	minna.helansuo@hel.fi
Arbetsenhet N6	avdelningsskötare Asta Kilpeläinen biträdande avdelningsskötare Jaana Luukkainen	asta.kilpelainen@hel.fi jaana.luukkainen@hel.fi
Gymtrustning för servicecenter	fysioterapeut Annika Timonen	annika.timonen@hel.fi

Tabell 2. Ansvariga för medicintekniska produkter vid Forsby seniorcenter

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

5.1 Att söka vård och tidsfrister för tillgång till vård

Seniorinfo är kommuninvånarnas telefon- och rådgivningstjänst som riktar sig till Helsingforsbor över 65 år och deras närstående. Seniorinfo betjänar på finska och svenska, och det finns även en snabbtolkningstjänst tillgänglig.

Klienter kan söka sig till Seniorinfos tjänster per telefon, genom att besöka rådgivningen eller elektroniskt (genom att logga in i seniorsidornas chattjänst på hel.fi, via Omaolo-tjänstens bedömning av servicebehovet för närståendevård, eller i framtiden genom att fylla i blanketten för ansökan/kontakt inom äldreservicen på Maisa). Klienter kan lämna en orosanmälan via webbplatsen Maisa.fi eller Maisa-appen (orsananmälan om en äldre person över 65 år). Klienter har möjligheten att sköta ärenden anonymt i Seniorinfo.

Seniorinfo utför preliminär bedömning av servicebehovet i samband med klientkontakter. Anställda i Seniorinfo diskuterar med klienten i lugn takt för att ta reda på klientens funktionsförmåga, behov av hjälp och stöd samt uppfattning om sin situation. Situationen

bedöms i enlighet med principen om den lättaste tjänsten, kärnprocessen för utredning och identifiering av risker (RET) och med hjälp av Hur står det till-modellen.

Seniorinfo behandlar orosanmälningar från kommuninvånare och myndigheter eller hänvisar dem utan dröjsmål till den ändamålsenliga socialvårdsenheten under tjänstetid klockan 8–16.

Vid den preliminära bedömningen av servicebehovet används RAI-mätare. Om bedömningen visar att klientens servicebehov är relaterat till stadens social- och hälsovårdstjänster, hänvisas klientens ärende utan dröjsmål till den ändamålsenliga socialvårdsenheten, till exempel klienthandledningsteamet eller vuxensocialarbetsteamet, för en genomgripande fortsatt bedömning. Den lagstadgade tidsfristen för bedömningen av servicebehovet börjar löpa när ärendet blir anhängigt i klienthandledningsteamet.

Vid behov fortsätter klienthandledningsteamet bedömningen av klientens servicebehov med hjälp av RAI-mätare. Klienthandledningen fattar nödvändiga beslut om klientens tjänster och utser vid behov SVL:s egenarbetare samt samordnar klientens tjänster i fortsättningen.

Klienterna styrs till Forsby seniorcenter via bedömningsverksamhetens centraliserade klientstyrning när en ledig plats i en arbetsenhet har anmälts dit.

Efter att vårdkoordinatören har presenterat en ny klient kontaktar arbetsenheten personen/en anhörig/den tidigare vårdenheten och kommer överens om flyttningsdatum för klienten. Lediga klientplatser tillsätts utan dröjsmål. Vid serviceboende med heldygnsomsorg kan klienten eller dennes företrädare komma och bekanta sig med serviceboendeenheten innan de bekräftar mottagandet av platsen.

5.2 Planering av klientens och patientens vård

Behovet av vård och service för klienter vid Forsby seniorcenter bedöms tillsammans med klienten och vid behov hans eller hennes anhöriga, närstående eller lagliga företrädare. Bedömningen av servicebehovet genomförs genom ett sektorsövergripande samarbete, inklusive en kartläggning av den socioekonomiska situationen. Bedömningen utgår från personens egen uppfattning om sina resurser och hur de kan stärkas. Vid bedömningen av servicebehovet fokuserar man på återställande, upprätthållande och främjande av funktionsförmågan och möjligheterna till rehabilitering. Bedömningen av servicebehovet omfattar alla dimensioner av funktionsförmågan: fysisk, psykisk, social och kognitiv funktionsförmåga. Dessutom beaktar man vid bedömningen riskfaktorer som förebådar försämring av funktionsförmågan och som är förknippade med olika dimensioner, såsom instabil hälsa, smärta, dåligt näringsstillstånd, otrygghet, brist på sociala kontakter (RAI-mätare).

När en klient flyttar till ett serviceboende med heldygnsomsorg eller till institutionsvård utses en ansvarig vårdare eller ett ansvarigt vårdpar för honom eller henne. Planeringen och genomförandet av vården styrs av en resursbaserad vård- och vägledningsplan, som upprättas inom två veckor från det att klienten flyttat in på vårdenheten. Resultaten av den RAI-bedömning som utarbetats för klienten utnyttjas för att utveckla vård- och handledningsplanen. Inom en månad efter att klienten flyttat in hålls ett vårdmöte tillsammans med klienten, hans/hennes närstående och det multiprofessionella vårdteamet. Vid vårdmötet kompletteras vård- och handledningsplanen, så att klientens egna önskemål, mål, preferenser och åsikter införlivas i den dagliga vården av klienten. Vårdplanen ses över halvårsvis eller tidigare om det sker en väsentlig förändring i klientens tillstånd och funktionsförmåga.

På bedömnings- och rehabiliteringsenheten ses klientens vård- och handledningsplan över varje månad och alltid då klientens tillstånd förändras. I RAI-bedömningarna och i vård- och handledningsplanen beaktas särskilt klientens egna synpunkter och åsikter samt rehabiliteringsperspektivet. Läkaren diskuterar behandlingsbegränsningar med klienten, hans/hennes närstående och det multiprofessionella teamet, och de antecknas i journalen för vårdmötet och beaktas i vård- och handledningsplanen.

För klienterna på Forsby seniorcenter upprättas även andra planer gällande tjänster, till exempel ett motionsavtal av den ansvariga vårdaren och ansvarspersonen för motionsavtal, och vid behov en individuell terapiplan av en fysio-, ergo- eller näringsterapeut. En socialhandledare stöder klienten och de anhöriga i att ansöka om nödvändiga förmåner och

ansöker vid behov om dem för klientens räkning. Planeringen av vården och enhetlig praxis styrs av registreringsguiden för seniorcenter.

5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Det är ytterst viktigt att följa bestämmelserna om att höra klienten och klientens rätt till information för att säkerställa att socialvården genomförs i enlighet med klientens intresse. Bestämmelser om hörande av klienten innan ett beslut som rör hen fattas finns i förvaltningslagen. Bestämmelser om klientens rätt att få en utredning om åtgärdsalternativen finns i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Socialvårdspersonalen ska för klienten utreda hens rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar liksom också andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak. Informationssättet ska vara sådant att klienten tillräckligt förstår utredningens innehåll och betydelse. Med informationssätt avses till exempel kommunikationsmaterial eller kommunikationshjälpmedel, tolk. En viktig förutsättning och metod för att öka klientens delaktighet är att trygga rätten till information. För att kunna delta i och påverka behandlingen och avgörandet av sitt ärende måste klienten först få tillräcklig information om de olika alternativen och deras konsekvenser.

Ärenden som rör klienten ska behandlas och avgöras på ett sådant sätt att klientens intresse sätts i första rummet. Klienten ska skyddas mot alla former av fysiskt och psykiskt våld, försumlig behandling eller utnyttjande. Detta stöds av sektorns anvisning TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla (gott bemötande av klienter och patienter och förebyggande av illabehandling inom social- och hälsovårdssektorn).

Klientens vård och omsorg grundar sig i första hand på frivillighet och samförstånd. I princip genomförs tjänsterna utan att begränsa personens självbestämmanderätt. Begränsningsåtgärderna måste alltid ha en rättslig grund. Adekvata skriftliga beslut om åtgärder som begränsar självbestämmanderätten fattas i enlighet med den lagstiftning (till exempel mentalvårdslagen, barnskyddslagen, specialomsorgslagen) som gäller tjänsten i fråga och enligt gällande anvisningar. Eventuella begränsningsåtgärder utförs i enlighet med principen om minsta möjliga begränsning och på ett säkert sätt, med respekt för personens människovärde. Begränsningsåtgärderna upphävs omedelbart när de inte längre är nödvändiga för att skydda klienten eller andra.

Vid Forsby seniorcenter bemöts klienter, närstående och anställda genuint och med den känslighet som situationen kräver. Verksamheten styrs av "Den boendes tio önskemål för skötaren". Anställda utbildas särskilt för att bemöta personer med minnessjukdomar genom studier i validation inom ramen för specialyrkesexamen i äldreomsorg. Dessutom utbildas de anställda i att bemöta utmanande klienter genom AVEKKI (aggression, interaktion, förebyggande/hantering, utveckling, utbildning och integration) eller MaPa-utbildningen (Management of Actual or Potential Aggression). Även kinestetik som arbetssätt hjälper att bemöta klienten.

Vid Forsby seniorcenter respekteras och främjas klientens självbestämmanderätt. Klienten hörs i frågor som rör honom eller henne. Introduktion och styrning ges på arbetsnärhetsnivå. Anvisningarna för fysisk begränsning av klienten går igenom årligen vid arbetsnärheterna i enlighet med sektorns stående anvisning PYSY145. Varje anställd ansvarar för att klientens självbestämmanderätt genomförs. Den etiska arbetsgruppen har som mål att genom en öppen diskussion ta upp besvärliga situationer som rör självbestämmanderätt och begränsningar.

Vi stöder våra klienter att röra sig så fritt som möjligt med hjälp av multiprofessionell kompetens och teknik. Vi har bland annat larmmattor och GPS-sändare för personer som rör sig utomhus. Begränsningar kan oftast förebyggas och används som en sista utväg när klientens eller andras hälsa äventyras och ingen annan lindrigare åtgärd som prövats är tillräcklig.

Beslut om att begränsa rörligheten fattas av en läkare på grundval av ett förslag från det multiprofessionella teamet. För användning av en hygienoverall krävs dessutom chefs tillstånd. Vi överväger behovet av att använda en begränsningsåtgärd skilt från fall till fall, även då vi har en läkares tillstånd till åtgärden. Om ett mindre begränsande tillvägagångssätt är möjligt, så väljer vi det. Beslutet om begränsning upphävs så snart skälen för det inte längre föreligger.

Alla åtgärder som begränsar självbestämmanderätten registreras i klientens vård- och serviceplan. Varje begränsningsåtgärd införs i patientjournalen.

Vi auditerar genomförandet av självbestämmanderätten och begränsningar två gånger per år. Resultaten diskuteras på ledningens möten och i arbetsenheterna.

5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet

Stärkande av klienternas delaktighet ökar välbefinnandet och gör det möjligt att utveckla tjänsterna på ett användarcentrerat sätt. Inom sektorn genomförs Helsingfors stads modell för delaktighet och interaktion, vars prioriteringar för 2023–2025 är att stärka invånarnas erfarenhet av delaktighet, personalens delaktighet, öka kompetensen och ta hänsyn till mångfalden av invånarnas röster. Det är viktigt att klienterna känner sig hörda och att lämpliga metoder och kanaler finns tillgängliga för det. Klienten, och med klientens samtycke nätverket av närstående, görs delaktiga i våra tjänster och klienten har en aktiv roll i sin egen tjänsteprocess.

Metoder för delaktighet är bland annat mångsidig insamling av klientrespons, olika enkäter, intervjuer, klientråd och involvering av erfarenhetsexperten och frivilliga. Delaktighet innebär både att man blir hörd i fråga om sin tjänst och att man får en funktionell och social möjlighet till deltagande i närgemenskapen. Därför kan stärkandet av delaktigheten också handla om till exempel att stödja deltagandet i det egna bostadsområdets verksamhet med låg tröskel eller i planeringen av den dagliga verksamheten vid en boendeenhet med heldygnsomsorg.

Cirka en gång i månaden ordnas vid Forsby seniorcenters arbetsenheter gemenskapsmöten, där klienterna, de närstående och personalen tillsammans planerar den kommande verksamheten. Företrädare för klienterna deltar i de centrala utvecklingsarbetsgrupperna, såsom Helmet-arbetsgruppen och näringsarbetsgruppen. Helmet-arbetsgruppen utvecklar verksamhet för att främja trivsamtalen och upprätthålla välbefinnandet. Vid Forsby seniorcenter verkar också Tassufrendit-gruppen där anställda och deras husdjur ingår. Tassufrendit fungerar som den anställdas arbetspar, motiverar klienterna att röra på sig och sprider glädje och en hemtrevlig atmosfär till alla med sin viftande svans.

Vår aktiva kulturverksamhet producerar mångsidiga aktiviteter och evenemang tillsammans med klienterna och personalen. Vid servicecentralen verkar ett klientråd som sammanträder ungefär varannan månad. Varje månad anordnar servicecentralen också en Kom och påverka-tillställning som är öppen för alla klienter. Forsby seniorcenter har en egen Facebook-sida, där vi håller dig informerad om tidigare och framtida evenemang och aktiviteter.

5.5 Responskanaler och användning av information

Respons om social- och hälsovårdstjänster kan lämnas via flera olika kanaler. Klienter och patienter har mångsidiga möjligheter att lämna respons på verksamhetsställena och i de digitala tjänsterna i olika skeden av servicestigen. Respons samlas in från klienterna och man får information om klientupplevelsen exempelvis med hjälp av stadens gemensamma responstjänst, responsanordningar och olika klientenkäter. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn uppmantras klienter och invånare att ge respons och nya metoder tas i bruk för att det ska bli lättare att i det dagliga arbetet delaktiggöra klienterna i utvecklingen av tjänsterna.

I enlighet med Helsingfors stads servicelöfte behandlas respons som inkommit via stadens gemensamma responstjänst inom fem arbetsdagar och invånaren får ett svar per e-post. På verksamhetsställena finns ett omfattande utbud av responsenheter för att mäta klientupplevelsen. Dessutom har de olika tjänsterna och enheterna sina egna metoder för att samla in respons som är lämpliga för deras klienter.

Insamlingen av klientrespons utvecklas både inom tjänsterna, inom sektorn och på nationell nivå. Utvecklingen av insamlingen av klientrespons syftar till att säkerställa lika möjligheter för alla klientgrupper att lämna respons. Respons utnyttjas för att utveckla verksamheten, utbilda personalen och stödja beslutsfattandet.

Lagen om tillsynen över social- och hälsovården förutsätter att tjänsteproducenterna samlar in klientrespons och offentliggör utvecklingsåtgärderna med anledning av klientrespons i det allmänna datanätet tre gånger om året. Utvecklingsåtgärderna med anledning av klientrespons

inom social- och hälsovårdstjänsterna vid Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor och information om uppföljning av dem offentliggörs var tredje månad i samma rapporteringscykel som de utvecklingsåtgärder som vidtagits med anledning av observationer om egenkontrollen.

Största delen av klientresponserna på Forsby seniorcenter kommer från möten med klienter och närstående. Varje arbetsenhet har också en responslåda för klienter där man kan lämna skriftlig respons. På servicecentralen samlas klientrespons in med hjälp av en Feedbackly-enhet. Dessutom samlas respons in genom observationer och olika enkäter, till exempel enkäten Berätta om din service våren 2024.

Klientrespons diskuteras regelbundet på arbetsenheternas möten, gemenskapsmöten, servicecentralens klientråd och ledningens möten. Verksamheten utvecklas på basis av den respons som inkommit. Vi besvarar kontaktförfrågningar utan dröjsmål.

5.6 Social- och patientombud

Klienten kan kontakta social- och patientombudsmannen om han eller hon är missnöjd med vården, bemötandet eller servicen inom social- och hälsovården eller behöver råd om sina rättigheter inom social- och hälsovården. Social- och patientombudsmannen kan också kontaktas av klientens eller patientens anhöriga och andra närstående, Helsingforsborna och samarbetspartnerna. Social- och patientombudets uppgift är att ge råd och vägledning. Social- och patientombudsmannen fattar inte beslut eller tar ställning till medicinsk vård. Tjänsten är avgiftsfri.

Kontaktuppgifterna till social- och patientombudsmannen finns framlagda vid varje arbetsenhet vid Forsby seniorcenter.

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

Postadressen är PB 6060, 00099 Helsingfors stad Ett personligt möte bokas 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

Det rekommenderade sättet att lösa ett problem som uppkommit i en tjänst är att diskutera med tjänsteproducenten. Klienten kan också kontakta socialombudsmannen om hen behöver hjälp och råd gällande behandlingen av ärendet. Klienten kan lämna en skriftlig anmärkning till verksamhetsenheten.

Klienten, hens lagliga företrädare, anhörig eller närstående har rätt att framställa en anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Anmärkningen formuleras fritt och lämnandet av den begränsar inte klientens rätt att söka om ändring i enlighet med bestämmelserna. Lämnande av en anmärkning påverkar inte klientens rätt att lämna in ett klagomål till de myndigheter som utövar tillsyn över socialvården. I 10 § i patientlagen föreskrivs att om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet av patienten kan leda till patientskadeansvar enligt patientskadelagen, ska patienten informeras om hur ärendet kan väckas hos en behörig myndighet eller ett behörigt organ. Råd om patientskadeärenden ges också när ärendet inte anknyter till en anmärkning.

Enligt förvaltningslagen ska svar på en anmärkning lämnas utan oskäligt dröjsmål. Klienten ska på dennes begäran informeras om den beräknade tiden för svaret och få svar på förfrågningar om hur handläggningen fortskrider. 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>).

Klienten eller patienten kan anföra ett klagomål till regionförvaltningsverket om missförhållanden hen utsatts för inom social- och hälsovården. Rätten att klaga är inte begränsad till den klagandes eget fall, utan ett klagomål kan göras av vem som helst. I vissa fall kan

regionförvaltningsverket hänskjuta klagomålet till Valvira för behandling (till exempel allvarliga felbehandlingar, nationella eller principiella frågor). Valvira eller regionförvaltningsverket kan överföra klagomålet till den verksamhetsenhet som klagomålet avser att först behandlas som en anmärkning. Även riksdagens justitieombudsman och statsrådets justitiekansler kan i egenskap av högsta laglighetsövervakare behandla klagomål som gäller social- och hälsovården.

En skälig svarstid för att svara på en anmärkning och ett klagomål har fastställs till en månad från det att anmärkningen och klagomålet inkommit till enheten. Tillvägagångssätten för att svara på anmärkningar och klagomål från klienter definieras i en stående anvisning (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin (Beredning av utlåtanden och svar på klagomål och anmärkningar). Anmärkningar och klagomål som gäller en enhets verksamhet genomgås vid enheten och man ingriper omedelbart i observerade kvalitetsavvikelser.

Handlingar, utredningar och skriftliga svar på anmärkningar och klagomål förvaras åtskilda från handlingar som gäller klientens/patientens vård. Missförhållanden som observeras på basis av anmärkningar och klagomål samt de utvecklingsåtgärder som vidtagits med anledning av dem registreras och genomförandet av dem följs upp på samma sätt som åtgärder som vidtagits med stöd av andra observerade avvikelser i enlighet med självutvärderingsbilagan.

Finland har två högsta, oberoende laglighetsövervakare: statsrådets justitiekansler och riksdagens justitieombudsman, till vilka också en klient eller patient kan anföra klagomål. Justitiekanslern övervakar att myndigheterna följer lag och fullgör sina skyldigheter. Klienter kan anföra ett klagomål till justitiekanslern om de misstänker att en myndighets verksamhet strider mot lag.

Riksdagens justitieombudsman är en oberoende och självständig laglighetsövervakare för Finlands riksdag. Hans eller hennes uppgift är att övervaka myndigheterna och tjänstemännen agerar i enlighet med lag och respekterar medborgarnas rättigheter. Om en klient vill anföra klagomål om en myndighets verksamhet kan han eller hon göra det hos riksdagens justitieombudsman.

Vem som helst kan lämna ett klagomål, och klagomålet kan handla till exempel om myndighetsbeslut, brister i tjänstens kvalitet eller osakligt bemötande. Justitieombudsmannen utreder klagomål och kan ge rekommendationer eller anmärkningar till myndigheter.

Anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut som gäller verksamheten vid Forsby seniorcenter behandlas av den berörda arbetsenheten. Arbetsenheten beaktar inkommen respons i sin verksamhet, repeterar anvisningar eller utvecklar verksamheten och processer i anknytning till respons. Dessutom diskuteras anmärkningar och klagomål månatligen på ledningens möten. Husets chef är ansvarig för att svara på anmärkningar och klagomål.

6 Personal

6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen

En viktig förutsättning för lagenliga tjänster är en kompetent och utbildad personal med tillräckliga yrkes- och språkkunskaper för att utföra sina uppgifter och möjlighet till vidareutbildning för att upprätthålla och utveckla sina yrkeskunskaper. Behörighetskraven enligt lag ska vara uppfyllda. Språkkunskaperna testas i arbetsintervjun och vid behov med språkövningar som är anpassade till den framtida arbetsuppgiften.

Enligt social-, hälsovårds- och räddningssektorns anvisningar ska arbetsgivaren före beslutet om anställning kontrollera att den person som ska anställas förutom har examen även är registrerad av Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira. Social- och hälsovårdssektorn förutsätter att både legitimerade yrkesutbildade personer och yrkesutbildade personer med skyddad yrkesbeteckning är registrerade i Valviras register. Referenser för arbetsuppgiften i fråga (helst två) som den anställda angett verifieras per telefon.

Chefen ska kräva att en person som ska anställas visar upp ett straffregisterutdrag när personen för första gången anställs i eller utnämns till ett anställnings- eller tjänsteförhållande som under ett år varar sammanlagt minst tre månader och som varaktigt och väsentligt omfattar stödande av den äldre befolkningens funktionsförmåga samt assistans, stöd eller annan omsorg för äldre personer eller personer med funktionsnedsättning eller annat arbete i personlig växelverkan med en äldre person eller en person med funktionsnedsättning. Detsamma gäller när en person tilldelas dessa uppgifter för första gången.

Om det inte finns ett straffregisterutdrag tillgängligt när tjänsten tillsätts eller anställningsavtalet ingås, ska valet vara villkorligt och bekräftas först när ett utdrag har visats upp. Ett straffregisterutdrag som visats upp för kontroll av brottslig bakgrund får inte vara äldre än sex månader. Chefen ska göra en anteckning om att ett straffregisterutdrag har visats upp i Sarastia med en elektronisk blankett. Datumet för utdraget ska anges i samband med anteckningen. Straffregisterutdraget får inte kopieras och inget om utdragets sakinhåll får antecknas i handlingar eller i Sarastia. När anteckningen har gjorts ska straffregisterutdraget utan dröjsmål återlämnas till den person som har visat upp det.

En nyanställningsundersökning beställs för en nyanställd via e-tjänsten för företagshälsovården. I samband med nyanställningsundersökningen genomgår de anställda en lagstadgad tuberkulosutredning och de som arbetar ensamma en drogtestning. Dessa säkerställer att personen med tanke på sin hälsa och funktionsförmåga kan vara verksam i sitt yrke.

Examen, Valviras registrering, straffregisterutdraget samt utlåtandet om nyanställningsundersökningen jämte tuberkulosutredning och drogtestning ska uppvisas och referenser begäras före anställningsförhållandets början.

Vid Forsby seniorcenter rekryterar man personal i enlighet med anvisningarna om delegering. Vid rekrytering till ett tillsvidare anställningsförhållande tillämpas principen "en över", dvs. egna direkt underordnade anställda rekryteras inte till tillsvidare anställningsförhållanden. Rekryteraren till ett tillsvidare anställningsförhållande fattar beslut om en anställd i tidsbundet anställningsförhållande för uppgiften. Cheferna rekryterar övriga vikarier antingen själva eller genom att använda en inköpstjänst (Seure). I rekryteringen beaktas uppfyllandet av den lagstadgade miniminivån. Innan ett anställningsförhållande inleds kontrollerar den rekryterande chefen sökandens kompetens och tillräckliga språkkunskaper. Han eller hon kontrollerar också intyg och yrkesrättigheterna i centralregistret över yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården JulkiTerhikki samt straffregisterutdraget före urvalet.

6.2 Antal, struktur och tillräcklighet

Titel	Antal
direktör	1
överskötare eller servicechef	2
avdelningsskötare	13
ansvarig handledare	1
biträdande avdelningsskötare eller ansvarig sjukskötare	10
sjukskötare	48
närvårdare/primärskötare	131
ergoterapeut	3
fysioterapeut	8
socialhandledare	7
kulturhandledare	1
vårdassistent	4
Totalt 6.9.2024	229

Tabell 3. Vakansernas antal och struktur vid Forsby seniorcenter

Vid verksamheten inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster säkerställs att personaldimensioneringen motsvarar klienternas behov. Från och med den 1 april 2023 ska den faktiska personaldimensioneringen vara minst 0,65 anställda per klient vid en enhet för

serviceboende med heldygnsomsorg enligt 21 c § i socialvårdslagen, som har gemensamma lokaler och egen skiftplanering och som verkar under ledning av en chef.

Vid **Forsby seniorcenters** ledningsmöte följer man upp den planerade och faktiska personaldimensioneringen en lista åt gången med hjälp av Titania. Den faktiska personaldimensioneringen följs upp två gånger per år (maj och november) genom THL:s uppföljningsenkät i enlighet med äldreomsorgslagen. Vid ledningens möten följer man upp antalet klienter (överplatser/lediga platser-situationen), personalsituationen, användningen av reservpersonal och hyrd arbetskraft samt tillsättningen av vakanser. Personalsituationen behandlas förutom vid chefsmötena även vid samarbetsmötet för hela huset. Vi förbereder oss inför ändringen av personaldimensioneringen år 2025.

6.3 Introduktion och verifiering av kompetens

Utöver grundläggande yrkeskompetens och fortbildning består personalens kompetens även av bland annat inläring i arbetet och introduktion samt yrkesmässig registerföring.

Det är särskilt viktigt att nyanställda får introduktion till sina arbetsuppgifter så att man kan möjliggöra en god och säker vård och ett värdefullt liv för klienterna. När en nyanställd gör sig förtrogen med och får en god arbetsintroduktion främjar man välbefinnandet i arbetsgemenskapen och personalens engagemang i sitt arbete och sin arbetsplats. Planeringen av arbetsintroduktionen börjar redan i rekryteringsfasen. För en nyanställd utses en ansvarig för arbetsintroduktionen, som tillsammans med chefen planerar arbetsintroduktionen i enlighet med varje enhets skriftliga arbetsintroduktionsprocess.

Chefen ska se till att personalen har tillräckliga möjligheter till vidareutbildning. Organisationen är skyldig att tillhandahålla den lagstadgade informationen om vidareutbildning. I Helsingfors samlas de i Onni-systemet. I fråga om registerföring ska enhetens ansvariga person se till att personalen får tillräcklig arbetsintroduktion, att deras kompetens utvecklas och att registreringen uppfyller kraven enligt lag. Yrkesutbildade personer är också skyldiga att upprätthålla och utveckla de kunskaper och färdigheter som krävs för yrkesutövningen samt göra sig förtrogen med de bestämmelser som gäller yrkesutövningen. Interna utbildningar i klient- och patientsäkerhet ordnas för personalen, exempelvis gällande anmälan om risksituationer och missförhållanden. Dessutom har personalen tillgång till webbutbildningarna Potilasturvallisuutta taidolla och Asiakasturvallisuutta taidolla. Utöver allmänna utbildningar erbjuds till exempel separata utbildningar om första hjälpen och läkemedelsbehandling, förebyggande av infektioner och olyckor samt bemötande av klienten.

Alla nyanställda får introduktion till tillvägagångssätten och praxis vis Forsby seniorcenter. För studerande och sommarvikarier ordnas också särskilda tillställningar för introduktion.

Forsby seniorcenter har utarbetat en introduktionsplan för nyanställda. En eller flera stödpersoner utses för arbetsintroduktion. Närchefen har en diskussion för att kontrollera inledningen av arbetsintroduktionen med den nya anställda en vecka och cirka en månad efter inledningen samt en utvärderingsdiskussion enligt planen cirka tre månader efter att den anställda har börjat arbetet eller innan provtiden har löpt ut. Forsby seniorcenter använder sig också av Onni-arbetsintroduktionsplanen, som finns tillgänglig via utbildningskalendern, och stadens arbetsintroduktionsprogram. Det finns också anvisningar för instruktion av studerande och sysselsatta. Under sommaren har Forsby seniorcenter också 16–17-åriga sommarjobbare, som har ett eget introduktionsprogram. Arbetsenheterna kan också ha egna specifika anvisningar för introduktion. Anvisningarna för introduktion uppdateras årligen.

Introduktionen omfattar att den nyanställda läser en hel del anvisningar på egen hand och gör sig förtrogen med praxis samt genomgår utbildningar på nätet. All vårdpersonal avlägger LoVe-läkemedelstillstånd enligt en separat anvisning samt webbkursen DigiABC. Närchefen övervakar sin personals utbildningsbehov och diskuterar utbildnings- och introduktionsbehov samt styrkor som kunde utvecklas till förmån för arbetsenheten med den anställda, till exempel i samband med Onni-samtalen.

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Som arbetsgivare fäster Helsingfors uppmärksamhet vid personalens välbefinnande samt drag- och hållningskraften. Till stöd för arbetshälsan erbjuds personalen motion, kultur- och

idrottsförmån, omfattande företagshälsovårdstjänster samt arbetshandledning. Dessutom erbjuds i Oppiva-nätverket ett omfattande utbud av helheter för personalens välbefinnande. Helsingfors stad har också tydliga strukturer för stöd och bedömning av de anställdas arbetsförmåga samt för omplacering då personen inte längre kan fortsätta med sina tidigare arbetsuppgifter, exempelvis till följd av en olycka eller en sjukdom. I alla tjänster används en diskussionsmodell för tidigt stöd. Chefen ansvarar för att ordna diskussionen med den anställda.

En god personalupplevelse är ett av de viktigaste 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 personalens erfarenheter hörs i processerna, utvecklandet och beslutsfattandet. Varje serviceenhet har en utsedd samverkansansvarig som väljs bland personalen. En möteskallelse för valet och en promemoria om valmötet upprättas. Ett separat samverkansmöte kan sammankallas för valet, eller så kan valet göras i samband med ett normalt arbetsenhetsmöte. Den samverkansansvariges mandatperiod är två år. Den samverkansansvarige representerar alla anställda vid arbetsenheten och fungerar som arbetsenhetens arbetarskyddsombud och samverkanspartner tillsammans med chefen. Den samverkansansvarige säkerställer och aktiverar behandlingen av gemensamma arbetsrelaterade frågor på arbetsenhetens möten och deltar vid behov i bland annat riskbedömningar, arbetsenhetens arbetarskyddsinspektioner, företagshälsovårdens arbetsplatsutredningar, säkerhetspromenader, behandlingen av säkerhetsavvikelse och samverkansforum. Den samverkansansvarige övervakar för egen del belastnings- och riskfaktorer och informerar dem i första hand till chefen och för behandling vid arbetsenhetsmötet samt har vid behov kontakt med arbetarskyddsombudet.

Arbetshälsa främjas och upprätthålls genom diskussioner vid till exempel arbetsgemenskapens möten. Observerade faktorer som försämrar arbetshälsan avhjälps genom att utveckla arbetsprocesserna. Anställda ges möjlighet att delta i den gemensamma skiftplaneringen, och riskbedömningen uppdateras minst en gång per år och arbetsplatsutredningen minst vart femte år. Arbetsenheterna deltar i Kommun10- och Fiilari-enkäterna och utvecklingsåtgärder genomförs i enlighet med svaren på enkäterna. Användningen av Työsuojelupakki i vardagen förstärks och förmågan att förutse och hantera hot- och våldssituationer utvecklas.

På en gemensam arbetsplats ska den arbetsgivare som utövar den huvudsakliga bestämmanderätten med beaktande av arbetets och verksamhetens art svara för att den verksamhet som bedrivs av arbetsgivarna och ensamföretagarna på arbetsplatsen samordnas, arrangemangen för trafik och rörelse på arbetsplatsen, annan övergripande planering på arbetsplatsen, och allmän säkerhet och hälsa när det är fråga om arbetsförhållandena och arbetsmiljön.

Arbetssäkerheten upprätthålls genom att ombesörja ett tillräckligt personalantal (i fråga om kvantitet och kvalitet), kompetens, gott underhåll av utrustning och tillbehör samt användarhandledning. Dessutom utnyttjas information från de anställdas anmälningar om säkerhetsavvikelse för att utveckla verksamheten, och man strävar efter att identifiera och förutse risker med hjälp av dem. Avvikelse i arbetssäkerheten och observerade risker registreras i systemet Työsuojelupakki. Työsuojelupakki är ett verktyg för ledningen, cheferna och arbetarskyddsorganisationen för hantering och utveckling av och tillsyn över arbetssäkerheten. Työsuojelupakki kan användas för att utarbeta och behandla anmälningar om olycksfall i arbetet och säkerhetsavvikelse. Säkerhetsavvikelse är observerade tillbud, risksituationer samt hot- och våldssituationer. Koder eller inloggning krävs inte för att lämna en anmälan om säkerhetsavvikelse. En anmälan lämnas alltid när arbetssäkerheten och hälsan äventyras. Työsuojelupakki kan användas för att utföra och uppdatera riskbedömningar för arbetsplatssäkerheten, hantera säkerhetsinformation genom att lagra dokument som är relevanta för arbetssäkerheten samt producera rapporter och statistik över olycksfall i arbetet, säkerhetsavvikelse och riskbedömningar till stöd för ledningen och beslutsfattandet.

Risksituationer och missförhållanden som framkommit via Työsuojelupakki behandlas tillsammans med personalen på arbetsplatserna under ledning av chefen. Informationen från anmälningarna används för att utveckla verksamheten. Anmälningarna om missförhållanden och utvecklingsåtgärderna rapporteras regelbundet till ledningen för social-, hälsovårds- och räddningssektorn.

Vid Forsby seniorcenter främjar vi personalens arbetshälsa och arbetssäkerhet på många sätt. I arbetsenheterna hålls regelbundna enhetsmöten för att diskutera gemensamma frågor. Vi främjar samordningen mellan arbete och fritid genom gemenskaplig planering av arbetsskift. På

flera av våra arbetsenheter inleds morgonen med en gemensam kaffestund. Varje arbetsenhet har en samverkansansvarig som väljs av personalen och som arbetar som chefs arbetspar för samverkan för att främja arbetsförhållandena, personalens arbetshälsa och samverkan. Den samverkansansvarige deltar också i exempelvis arbetarskyddsinspektioner, utredningar av arbetsolyckor och säkerhetsavvikelser samt riskbedömningar. På basis av arbetsgemenskapens personalenkät genomför företagshälsovården en arbetsplatsutredning ungefär vart femte år. De frågor som tas upp i utredningen diskuteras med personalen. Företagshälsovården stöder personalens välbefinnande på många sätt.

Arbets säkerheten på arbetsenheterna upprätthålls genom att ombesörja ett tillräckligt lagstadgat personalantal, kompetens, gott underhåll av produkter och utrustning samt användarhandledning. De säkerhetsavvikelser som registreras av våra anställda ger viktig information om säkerhetssituationen. Säkerhetsavvikelser delas in i tillbud, observerade risker samt hot- och våldsincidenter. Koder eller inloggning krävs inte för att lämna en anmälan om säkerhetsavvikelse. Risksituationer och missförhållanden som framkommit via Työsuojelupakki behandlas tillsammans med personalen på arbetsenheterna. Informationen från anmälningarna används för att utveckla verksamheten. Vi går igenom statistiken i Työsuojelupakki halvårsvis på chefsmötet.

Anställda som arbetar i varje arbetsenhet får ett s.k. E-passi, som inkluderar en motions- och kulturförmån, en arbetsreseförmån och en lunchförmån. För att stödja arbetshälsan kan anställda även delta i Helsingfors stads personalmotion.

Personalen på Forsby seniorcenter sammanträder månatligen på ett samverkansmöte, där man behandlar frågor som är viktiga för personalen, såsom förändringar i organiseringen av arbete, resultaten av personalenkäten och spelregler på arbetsplatsen. En gång i månaden bjuds personalen också in till en informell diskussions- och kaffestund. Gemensamma diskussioner förbättrar transparensen och informationsflödet.

Våra arbetsgemenskaper deltar i Kunta10- och Fiilari-personalenkäterna turvis ett år åt gången. Resultaten ger en bra bild av våra framgångar och utvecklingsområden.

Vi sammanträder några gånger per år med aktörer i Forsbyområdet. Vid de gemensamma mötena diskuteras frågor som gäller fastigheten, säkerhet och informationsflöde.

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

Lagen om smittsamma sjukdomar skyddar patienter och klienter från definierade smittsamma sjukdomar och ökar därigenom patientsäkerheten. I 48 § i den nya lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016) finns en skyldighet om vaccinationsskydd för anställda och studerande som deltar i praktik, som trädde i kraft den 1 mars 2018. Personer som huvudsakligen och upprepade gånger arbetar i klient- och patientutrymmen i tjänster inom socialvården och hälso- och sjukvården samt vid sjuk- och patienttransport ska ha vaccinationsskydd.

Den anställda/studeranden fyller själv i blanketterna för övervakning av vaccinationsskydd och lämnar dem till sin chef. Personer i anställnings- och läroavtalsförhållande vaccineras vid företagshälsovården. Studerandehälsovården sörjer för vaccinationsskyddet för studerande som ska delta i praktik. I andra fall utförs vaccineringen på den egna hälsovårdscentralen.

Anvisningen och blanketterna i anslutning till lagen om smittsamma sjukdomar ska behandlas i ledningsgrupperna för servicehelheterna, vid chefsmöten och arbetsplatsmöten i de tjänster som omfattas av vaccinationsplikten. Cheferna ska samla uppgifterna om personalens vaccinationsskydd i enlighet med lagen om smittsamma sjukdomar och förvara dem i ett låst skåp eller elektroniskt bakom ett lösenord under vaccinationens giltighetstid.

Om en anställd inte ger en utredning eller inte vill bli vaccinerad, ska chefen hänvisa den anställda till att kontakta den egna företagshälsovårdaren. På samma sätt hänvisas studerande till studerandehälsovården, och personer i anställnings- och läroavtalsförhållande och personer som studerar med utbildningsavtal hänvisas till den egna hälsovårdscentralen.

Ledningen för social-, hälsovårds- och räddningssektorn rekommenderar starkt att personalen inom bland annat hemvård, hemsjukhus och hemservice för barnfamiljer sörjer för sitt vaccinationsskydd, även om vaccinationsplikten i lagen om smittsamma sjukdomar inte gäller

arbete som utförs i klientens/patientens hem. Det rekommenderas särskilt att man låter vaccinera sig mot säsongsinfluensa, eftersom personer som arbetar med barn, äldre och multisjuka hör till social- och hälsovårdens riskgrupp för säsongsinfluensa. Ett heltäckande vaccinationskydd för personalen ökar patientsäkerheten.

Utredning av anställdas hälsotillstånd för att förhindra tuberkulosmitta

Enligt 55 § i lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016), som trädde i kraft den 1 mars 2017, ska arbetsgivaren för att skydda patienter eller klienter av sina anställda i vissa uppgifter kräva tillförlitliga uppgifter som visar att personen inte lider av tuberkulos i andningsorganen. Uppgifter ska krävas också av praktikanter och andra personer som är verksamma på arbetsplatsen utan anställning. Utan ovan nämnda utredning får en anställd inte arbeta vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller hälso- och sjukvården eller vårda barn under skolåldern.

Hälsokontroller riktas till anställda vid verksamhetsenheter inom socialvården eller hälso- och sjukvården samt till alla anställda som vårdar barn under skolåldern. Ytterligare anvisningar finns på intranätets personalsida, på webbplatsen för anvisningar för epidemiologisk verksamhet och i Institutet för hälsa och välfärds publikation Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi (utredning av anställdas hälsotillstånd för att förhindra tuberkulosmitta), Helsingfors 2017.

Vid **Forsby seniorcenter** vårdas klienter som är sårbara för allvarliga följder av smittsamma sjukdomar, och därför följer vi social- och hälsovårdssektorns anvisningar om årliga säsongsinfluensavaccinationer för personalen. Chefen på varje arbetsenhet för ett register över de vaccinationer som krävs för personalen i enlighet med anvisningarna.

Personalen kan vaccinera sig under personalvaccinationsdagen i Forsby seniorcenter, i företagshälsovården eller i sin egen hälsovårdscentral. För coronavaccinationer följs nationella anvisningar och åtgärder vidtas i enlighet med det.

Vaccinationskyddet för klienterna säkerställs genom årliga influensavaccinationer och eventuella coronavaccinationer. Klienten kan själv välja om han eller hon vill ha ett vaccin eller inte – tillstånd krävs alltid för vaccinationer.

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

7.1 Verksamhetsmiljön

Forsby seniorcenter är verksamt i det tidigare sjukhusets lokaler, som är fördelade på fyra olika byggnader (våningarna 1–2 och 4, 6–7 i N-huset, våningarna 2–3 i A-huset, våningarna 1–5 i C-huset och våningarna 1–4 i F-huset). Klientrummen är huvudsakligen enkel- och dubbelrum. Huvuddelen av byggnaderna har byggts i början av 1900-talet. N-huset är byggt på 1960-talet. Med undantag av A-huset har byggnaderna renoverats under 1990-talet och delvis även i början av 2000-talet.

Forsby seniorcenter omfattar 12 arbetsenheter för institutionsvård, en enhet för serviceboende samt servicecentralsverksamhet. Institutionsvården finns i byggnaderna N, F och C och serviceboendet i byggnad A. På första våningen i byggnad N finns även servicecentralsverksamhet.

År 2027 kommer Forsby seniorcenter att flytta till en ny byggnad på Kommunalhemsvägen. Planeringen fortskrider och byggarbetet kommer att starta under 2025.

Lokalförvaltningen sker i Modulo-lokalinformationstjänsten, där funktionerna har möjlighet att se uppgifter om de lokaler de använder. Tjänsten innehåller grundläggande uppgifter om hyresobjekten, deras planritningar, hyresavtal, lokaluppgifter samt lokalernas användaruppgifter. Lokaltjänsterna samordnar, planerar och samarbetar med olika aktörer och kärnfunktionerna vid nybyggnadsprojekt och större renoveringsprojekt. Luukku-tjänsten

används för att anmäla lokalers ändringsbehov, till exempel behov av att skaffa ersättande lokaler.

Tillsammans med användarna säkerställer Forsby seniorcenter att lokalerna är hälsosamma, säkra, funktionella och hålls i gott skick. Felanmälningar görs via BEM-systemet. Stadsmiljösektorns (Kymp) tekniska underhåll ansvarar för underhålls- och reparationsarbeten.

7.2 Egenkontroll i enlighet med hälsoskyddslagen

Egenkontroll i enlighet med hälsoskyddslagen gäller verksamhetsenheter inom socialvården som tillhandahåller kontinuerlig vård, som enligt hälsoskyddslagen är anmälningsskyldiga till miljötjänsterna. Dessa inkluderar enheter för serviceboende och institutionsvård för äldre, boendeserviceenheter för personer med funktionsnedsättning eller utvecklingsstörning, enheter för psykisk och missbrukarhabilitering, familjerehabiliteringsenheter och barnhem.

Enligt 2 § i hälsoskyddslagen ska den som utövar verksamhet identifiera de risker i verksamheten som orsakar sanitär olägenhet och följa upp de faktorer som påverkar dem (egenkontroll). Verksamhetsutövaren ska på ett planmässigt sätt förhindra uppkomsten av sanitära olägenheter. Hur hälsosamma en enhets lokaler är beror på såväl kemiska och mikrobiologiska föroreningar som fysiska förhållanden, dvs. bland annat inomhusluftens temperatur och fuktighet, buller (ljudförhållanden), ventilation (luftkvalitet), strålning och belysning. De risker som är förknippade med dessa måste identifieras och metoderna för att hantera dem måste planeras.

Det finns separata system och dokument för att beskriva verksamheten och lokalerna, verksamhetens och lokalernas riskfaktorer och förebyggande av riskfaktorer (till exempel städplan, kvalitetskontroll av städning, ansvarsfördelningstabell mellan fastighetens ägare och användare, säkerhets- och räddningsplan, utredning om utrymningssäkerhet, kemikalieförteckning, register över medicintekniska produkter, avfallshanteringsplan, hygienauditering och riskbedömning i Työkälyoppi). Enheterna och underenheterna kontrollerar och uppdaterar regelbundet dokumenten i enlighet med självutvärderingstabellen i planen för egenkontroll och vid behov när det sker förändringar i förhållandena.

I Helsingfors stads miljötjänsters anvisning Omavalvonta terveydensuojelussa [Ympäristöterveys Omavalvontasuunnitelma](#) ja Hoitolaitosten ja lastensuojeluyksiköiden vaatimukset ja valvonta (<https://www.hel.fi/static/ymk/esitteet/Hoitolaitokset-ja-lastensuojeluyksikot-2021.pdf>) beskrivs helheterna i anslutning till verksamhet, verksamhetens riskfaktorer och förebyggande av riskfaktorer.

Ansvariga för Forsby seniorcenters fastighetsskötsel är Hannu Niemi, disponent vid stadsmiljösektorn, och Marko Hokkanen, teamchef för det tekniska underhållet. Underhållet av gårdsområdet anskaffas från Stara.

Forsby seniorcenter är verksam i det tidigare sjukhusets lokaler, som är fördelade på fyra olika byggnader (våningarna 1–2 och 4, 6–7 i N-huset, våningarna 2–3 i A-huset, våningarna 1–5 i C-huset och våningarna 1–4 i F-huset). Klientrummen är huvudsakligen enkel- och dubbelrum. Huvuddelen av byggnaderna har byggts i början av 1900-talet. N-huset är byggt på 1960-talet. Med undantag av A-huset har byggnaderna renoverats under 1990-talet och delvis även i början av 2000-talet.

Den nuvarande typen av verksamhet har pågått sedan 2009. Det finns klienter i A-byggnaden (2 våningar med 17 rum), N-byggnaden (3 våningar med 33 rum), C-byggnaden (5 våningar med 43 rum) och F-byggnaden (50 rum), har totalt 230 klienter. Våra klienter är personer med minnessjukdomar och samsjuklighet som inte längre kan leva självständigt eller med stöd i sina hem. Antalet klienter varierar mellan 14 och 20, beroende på arbetsenhet.

Lokalerna används dygnet runt, med undantag av utrymmena för servicecentralen och utrymmena i 1–2. våningen i N-huset. Vatten- och avloppssystemen i husen är gamla, och vattenskadorna har reparerats under årens lopp. Ventilationssystemet i N-huset är från 1960-talet. Ventilationen har justerats så mycket som den gamla tekniken tillåter. Inomhusluften har också undersökts. Ventilationskanalerna i hela Forsby seniorcenter har putsats under våren 2024, hus för hus.

Under varma dagar kan temperaturen vid arbetsenheterna nå höga nivåer. Detta har underlättats genom att installera solskydd på de klientrum som är belägna på solsidan under sommaren 2023. Detta har underlättat situationen. En del av lokalerna har persienner. Arbetsenheterna har också utrustats med fläktar och kylningsanordningar för klientrummen och även arbetsutrymmena.

Vid Forsby seniorcenter utförs årliga hygienauditeringar. Städningen utförs av HUS Bastjänster, som har ändamålsenliga anvisningar för olika situationer. Kvaliteten på städningen auditeras regelbundet. En avfallshanteringsplan har upprättats. HUS logistiktjänster sköter avfallstransporterna från enheterna till det stora avfallsrummet. Vi samlar in både de avfallsfraktioner som ingår i det normala kommunala avfallet och specialavfall som uppkommer här i verksamheten (till exempel el- och elektroniskt avfall, läkemedelsavfall, stickande/skärande avfall, dataskyddsavfall, annat farligt avfall dvs. främst kemikalieavfall). Det finns en separat, låst container för farligt avfall utanför det stora avfallsrummet, i dess omedelbara närhet.

Aktörerna i Forsbyområdet sammanträder ett par gånger per år vid ett gemensamt möte kring frågor som gäller fastigheten, säkerhet och informationsflöde.

7.3 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 [Miljöarbete inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn](#).

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

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.

Hantering av normalt kommunalt avfall (bioavfall, kartong, papp, glas, metall, retur- och kontospapper, 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.

Forsby seniorcenter har en ekostödgrupp. I gruppen ingår arbetsenheternas ekostödpersoner. Vid behov sammankallas ett multiprofessionellt och mångfunktionellt team för hållbar utveckling.

Alla anställda ansvarar för avfallssortering. Arbetsenheterna samlar in och sorterar vanligt kommunalt avfall: bioavfall, blandat avfall, papper/kontospapper, papp/kartong, glas och metall samt förpackningsplast. Intern transport tar avfallet via ett tunnelnätverk från arbetsenheternas insamlingsplatser till Forsbys gemensamma avfallsrum.

I fastigheten samlas normalt kommunalt avfall: blandavfall, återvinnings- och kontospapper, papp, kartong, förpackningsplast, bioavfall, metall och glas. Sorteringen sker på arbetsenheterna och avfallet transporteras med intern transport till det gemensamma avfallsrummet, varifrån det transporteras med avfallstransport för korrekt bortskaffande.

När det gäller specialavfall är insamlingen av läkemedelsavfall organiserad husvis så att en arbetsenhet i varje hus (C-, F- och N-husen) har en centraliserad insamlingsplats för läkemedelsavfall. Den ifrågakommande enheten beställer en avfallstransport för att avhämta läkemedelsavfallet för bortskaffande och leverera nya insamlingskärl minst en gång om året. Serviceboendeenhetens klienters egna läkemedel levereras till ett konkurransutsatt lokalt apotek för bortskaffande. Stickande/skärande avfall samlas in i insamlingskärl som är särskilt

avsedda för det, och fulla kärl transporteras med intern transport till containern för farligt avfall. Sjukhusglas samlas in separat i arbetsenheterna, och transporteras med intern transport till insamlingskärl för sjukhusglas. Dataskyddsavfall sorteras separat i arbetsenheterna: insamlat dataskyddsavfall av papper levereras till tre låsta insamlingskärl för dataskyddsavfall (N2, C4, F4). Dataskyddsavfall av plast (dosdispenseringspåsar för läkemedel) samlas in i ett insamlingskärl för dataskyddsavfall av plast som finns på varje arbetsenhet.

Separata containrar beställs för följande avfall som genereras i verksamheten: stort metallavfall, SER-avfall och stora blandade avfallsposter.

7.4 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena

Nya innovativa och effektiva tekniska lösningar söks ständigt för verksamheten, genom vilka det är möjligt att bättre stödja en säker vård av klienter och patienter samt hjälpa yrkesutbildade personer att utföra sitt arbete på ett kvalitativt sätt. Alla tjänster använder klientportalen i anslutning till klient- och patientinformationssystemet Apotti och kanalen för elektronisk ärendehantering Maisa mellan yrkesutbildade personer och kommuninvånare. Med hjälp av Aina mukana-appen kan skötarna identifiera en äldre persons vårdbehov snabbare och bättre än tidigare.

Säkerheten för personalen och klienterna säkerställs med olika larm- och anropsenheter.

Enligt social- och hälsovårdsministeriets riktlinjer ska man vid tillhandahållandet av en distanstjänst noggrant bedöma om tjänsten lämpar sig för att ges på distans och om den lämpar sig för klienten i fråga. När man tillhandahåller en distanstjänst måste man ha ett medvetet samtycke från klienten och se till att klienten förstår de rättigheter och skyldigheter som gäller de distansmetoder och -tekniker som ska användas. Klienten ska också identifieras på ett tillförlitligt sätt. Varje ny klient får personlig handledning i användningen av utrustningen.

Vid Forsby seniorcenter har nästan alla arbetsenheter system för passerkontrollsystem med tagg och/eller kodlås samt trygghetslarm för personalen. Alla arbetsenheter utom en har system för anrop av vårdare. I händelse av brand är brandlarmet kopplat direkt till räddningsverket. Forsby seniorcenter har inget sprinklersystem, så för brandlarm används ett robotlarmsystem, med vilket larmen skickas direkt till enhetens skiftesansvariga vårdares telefon 24 timmar om dygnet samt till chefen.

Brandlarmsystemet testas en gång i månaden. Det finns också dörrtelefoner och för klienterna larmmattor, särskilt för att göra det möjligt för minnessjuka klienter att röra sig. Vid behov tillkallar personalen ytterligare hjälp i enlighet med larmplanen. Väktartjänster finns också tillgängliga.

Vår servicecentralsverksamhet omfattar olika gruppaktiviteter på distans på finska och svenska med distansutrustning från Palvelukeskus Helsinki. Forsby seniorcenter har datorer för klienter, SävelSirrku-utrustning, Side-by-side-elcyklar, Wii-utrustning, VR-glasögon, en fysioakustisk stol, ljusbehandlingsutrustning (ljusrör), smarta skedar och en Paro-sälrobot.

7.5 Stödtjänster och underleverantörer

Hemvården kan även omfatta stödtjänster, exempelvis måltidstjänst, butikstjänst eller säkerhetstelefontjänst. Stödtjänster ansöks hos klienthandledningsenheterna. Stödtjänster kan beviljas utan klientrelation inom hemvården. Tjänsterna är avgiftsbelagda. Vissa av tjänsterna är inkomstbaserade. Stödtjänster tillhandahålls av konkurrensutsatta avtalsproducenter.

Inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna genomförs städ- och tvätttjänsterna som underentreprenad eller så sköts de av den egna personalen. Tjänster som produceras som underentreprenad ska uppfylla de uppställda kraven på innehåll, kvalitet och klient-/patientssäkerhet. Avtal ingås med underleverantörerna av tjänster. Regelbundna samarbetsförhandlingar hålls med tjänsteproducenterna. Vid upphandling följs lagen om offentlig upphandling och koncession. På stadsnivå sköter upphandlingsavdelningen upphandlingen och styr producenterna genom egenkontrollåtgärder.

Lokalvården för Forsby seniorcenter köps som en stödtjänst av HUS Bastjänster. Tjänsten omfattar såväl avfallstransport som städning och diskning sex dagar i veckan. Innehållet i tjänsten förhandlas med tjänsteproducenten varje år.

Tvätt- och underhållstjänsterna för textilier vid Forsby seniorcenter tillhandahålls som stödtjänst av Puro tekstiilipalvelu Oy. I tjänsten ingår uthyrning av linne. Utöver linne kan arbetsenheterna även beställa andra textilier enligt avtal. Rena textilier levereras till arbetsenheten en gång i veckan. Klienterna bär sina egna kläder, som tvättas i arbetsenheten. Producenten av tvättertjänsten Puro samlar in klientrespons regelbundet.

Apotekstjänsterna inom institutionsvården tillhandahålls av HUS Apotek Mejlans och HUS Apotek Jorv (dosdispenseringspåsar). Läkemedel levereras till klienterna en gång i veckan i enlighet med läkemedelsförteckningen i Apotti. Eventuella ytterligare läkemedel som behövs beställs en gång i veckan via Osti-systemet. Apotekets transporttjänst levererar läkemedel till arbetsenheten. En farmaceut från HUS Apotek arbetar också deltid på Forsby seniorcenter.

Apotekstjänsterna i vår serviceboendeenhet tillhandahålls av Apotek Björkby och det begränsade läkemedelsförrådet i akutläkemedelsskåpet tillhandahålls av HUS Apotek.

Näringsstjänsterna köps av Palvelukeskus Helsinki (Näringscentralen Forsby och restaurang Kapusta). Näringsstjänsterna omfattar klienternas måltider, livsmedel som beställs och leverans av maten. Mat och livsmedel levereras till arbetsenhetens dörr i en separat transportvagn för varm/kall mat. Klienterna kan beställa lunch till restaurang Kapusta, där även personalen kan äta. Överföringsprodukter för arbetsenheterna beställs via systemet WEB-aromi.

Arbetsuppgifterna för receptionstjänsternas vaktmästare inkluderar att vägleda och eskortera klienter runt i verksamhetsstället och telefonrådgivning. Receptionstjänsterna hanterar även post, nycklar och möbelarrangemang. Receptionstjänsterna sköter även vägledning och tillstånd för klientparkering. De ombesörjer även frågor som anknyter till avhämtning och överlämnande av avlidna.

Uppgiftsbeskrivningen för förvaltningsassistenter omfattar bland annat sekreteraruppgifter, personalförvaltning, ekonomisk förvaltning, uppgifter som anknyter till informationssystem och kommunikation.

7.5.1 Transporter

Personalen inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna hjälper klienten att ordna transport vid behov. Anvisningar om att genomföra transporter finns på intranätet (<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Sotepe-Tukipalvelut/SitePages/Kuljetuspalvelut.aspx?web=1>) och i den stående anvisningen för ordnande av transporttjänster för patienter och klienter i samband med hälso- och sjukvård (PYSY037).

Icke-brådskande transporter

Klienterna i serviceboendet med heldygnsomsorg beställer och betalar själva icke-brådskande transporter. Man kan beställa en FPA-taxi för offentlig och privat hälso- och sjukvård. Transporter som kräver ambulans beställs från privata tjänsteproducenter.

Transporter för institutionsvårdsklienter till undersökningar och behandlingar beställs i första hand från HUS Akuts sjuktransport via KAIKU-systemet.

Brådskande transporter

Andra medicinskt brådskande transporter för klienter inom serviceboende med heldygnsomsorg och institutionsvård beställs per telefon från HUS Akuts sjuktransport. Vid akuta nödsituationer ringer man alltid 112.

Arbetsenheterna vid Forsby seniorcenter ordnar utflykter för sina klienter. Transporter för utflykter beställs av den arbetsenhet som ordnar utflykten enligt anvisningarna (rekreationsresor). Klienter inom institutionsvården som fått ett beslut om avgift för långtidsvård kan göra upp till 12 tur- och returrenor för rekreation per år. Dessutom kan klienterna ha ett eget Helsinki-kort (färdtjänstkort) för personliga taxiresor för rekreation. Vid Forsby seniorcenter hjälper socialhandledare personalen och klienterna med färdtjänst och köp av färdtjänstkort.

8 Uppföljning av egenkontroll

Genom egenkontroll säkerställs tjänsternas tillgänglighet, kontinuitet, säkerhet och kvalitet; klienternas likabehandling; lagenligt skötsel av uppgifterna och efterlevnad av avtalen. Samtidigt främjar egenkontrollen personalens rättsskydd och säkerheten på arbetsplatsen. De som ansvarar för ledningen ansvarar för egenkontrollen av verksamheten, vilket inkluderar klient- och patientsäkerheten och kvaliteten på verksamheten. Varje yrkesutbildad person har ansvar för sitt arbete och deltar således som en del av sitt vardagliga arbete i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten med metoder för egenkontroll.

Planen för egenkontroll är ett praktiskt verktyg för att styra och följa upp enhetens verksamhet. Den ansvariga chefen för den verksamhet som planen gäller svarar för att göra upp planen för egenkontroll. Hela personalen deltar i att göra upp planen. Planen uppdateras årligen eller oftare om det behövs på grund av väsentliga förändringar i verksamheten.

Forsby seniorcenters plan för egenkontroll har utarbetats i samarbete mellan arbetsenheterna i juni–september 2024. Planen för egenkontroll är indelad i delområden, och den ansvariga personen för varje delområde har uppdaterat delområdet med sin personal eller arbetsgrupp enligt tema.

8.1 Rapportering

Enhetsspecifik information om utvecklingsbehov när det gäller kvaliteten på tjänsten och klientsäkerheten kommer från flera olika källor. Inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna används en självvärderingstabell som ett verktyg för uppföljning av egenkontrollen. Sektorn producerar kvartalsvis en egenkontrollrapport som offentliggörs på stadens webbplats.

Vid Forsby seniorcenter utvecklar vi vår verksamhet i enlighet med verksamhetsplanen för seniorcentren. Det är viktigt för oss att våra värderingar om genuint bemötande, livsglädje och välmående personal återspeglas i vår vardag. För att främja detta har vi satt upp ett mål för varje arbetsenhet, som vi följer upp. Visionen för Forsby seniorcenter är "Fullt liv i Forsby". Varje år ger vi våra klienter ett servicelöfte och följer upp hur det förverkligas. Årets servicelöfte "tillsammans med hjärtat", stöder genomförandet av våra värderingar. Vi deltar också årligen i kampanjen Gå ut med den äldre och har i flera år vunnit Ponteva palvelutalo-priset. Vi gör motionsavtal för våra klienter i enlighet med vårt mål i resultatkortet.

Varje arbetsenhet har sin egen plan för läkemedelsbehandling. På basis av auditeringen av läkemedelsbehandlingen och de avvikelser och tillbud gällande läkemedel som lyfts fram i HaiPro utvecklar arbetsenheterna läkemedelsbehandlingen och praxis för läkemedelsbehandling. Närvårdarnas injektionskunskaper stärks ytterligare.

Vi utvecklar klient- och patientsäkerheten genom kompetensutveckling och säkerhetsförvärv. Vi har utbildat personalen i första hjälpen och brandsäkerhet. Vi har förbättrat personsäkerheten för alla som befinner sig i våra klientutrymmen och utarbetat en plan för ibruktagande av befolkningsskyddsrum. Samarbetet med och informationsflödet till och från aktörerna i området i anknytning till arbets- och klientsäkerheten har ökat. Vi avser att vidareutveckla säkerhets- och räddningsplanen så att den stöder vårt gemensamma arbete.

Vi satsar på kvaliteten på tjänsterna genom att utveckla registerföringen, de gemensamma måltiderna och personalens kompetens. Det är viktigt för oss att våra klienters röst (deras önskemål och vanor) återspeglas bättre i registerföringen. Vi utvecklar måltidsstunderna i en gemenskaplig riktning. Vi stärker vår kompetens om minnessjukdomar genom utbildning i bland annat validation och kinestetik. Vi ökar också vår kompetens för nödsituationer genom att delta i utbildningar och gå igenom anvisningarna på arbetsenheterna två gånger per år. Vi ökar vår kompetens inom palliativ vård.

Vi förbereder oss för ett nybyggnadsprojekt och för att flytta seniorcentrets hela verksamhet till nya lokaler på Kommunalhemsvägen 2027. Samtidigt övergår vi från institutionsvård till serviceboende med heldygnsomsorg. Vi förbereder oss inför flytten och förändringen. Vi för en etisk diskussion om genomförandet av klientens självbestämmanderätt och ansvarsvårdarskap.

Vi följer upp utvecklingsåtgärder och genomförandet av arbetsenhetens egenkontroll med hjälp av en självutvärderingstabell på chefernas och arbetsgemenskapens möten. Vi har också en lean-tavla som stöder uppföljningen. Egenkontroll är ett standardämne på chefernas möten under hela året.

8.2 Arkivering och kommunikation

Forsby seniorcenters plan för egenkontroll finns tillgänglig i pappersform i arbetsenhetens utrymmen och på arbetsenheternas anslagstavlor. Planen för egenkontroll finns också tillgänglig för allmänheten på stadens webbplats. Planen för egenkontroll har lämnats in undertecknade till sektorns dokumenthantering (Kavi/asiakirjakeskus, PB 6000).

Innehållet i planen för egenkontroll går i genom i oktober 2024 vid ledningens möte, arbetsenhetsmötena och samarbetsmötet. Planen för egenkontroll ingår också alltid i arbetsintroduktionen.

8.3 Godkännande av planen

Enhetens plan för egenkontroll godkänns alltid av ansvarspersonen för den aktuella enheten och dessutom av dennes chef, det vill säga chefen på följande nivå i organisationen.

Helsingfors, 23.9.2024

Jaana Korpimies, direktör för Forsby seniorcenter

Taina Hietanen, vs. direktör för seniorcentren

BILAGA 1 Självutvärdering av genomförandet av planen för egenkontroll 2024-2

	övervakningsintervall	ansvarig instans	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
RISKHANTERING														
Uppdatering av riskbedömningen (lagstadgad)	årligen	närchef				x								
Förteckning över kemikalier	årligen	närchef			x									
Uppdatering av räddnings- och säkerhetsplanen	årligen	chef/direktör för enheten/underenheten					x							
Säkerhetspromenad, tidtabell för genomförande/uppdatering	varje månad	närchef	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
HaiPro-statistik och planerade åtgärder	var 3:e månad	servicehelhet	x			x				x		x		
HaiPro-statistik och planerade åtgärder	var 3:e månad	tjänst			x			x			x			x
HaiPro-statistik och planerade åtgärder	var 3:e månad	chef/direktör för enheten/underenheten			x			x			x			x
Behandling av HaiPro-anmälningar och korrigerande åtgärder	varje månad	närchef	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
SPro-statistik och planerade åtgärder	var 3:e månad	servicehelhet	x			x				x		x		
SPro-statistik och planerade åtgärder	var 3:e månad	tjänst			x			x			x			x
SPro-statistik och planerade åtgärder	var 3:e månad	chef/direktör för enheten/underenheten			x			x			x			x
Behandling av SPro-anmälningar och korrigerande åtgärder	varje månad	närchef	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Työsuojelupakki-statistik och planerade åtgärder	årligen	tjänst			x									
Työsuojelupakki-statistik och planerade åtgärder	halvårsvis	chef/direktör för enheten/underenheten	x							x				
Behandling av Työsuojelupakki-anmälningar och korrigerande åtgärder	varje månad	närchef	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Genomgång av anvisningarna för jour-situationer	halvårsvis	närchef					x							x

	övervakningsintervall	ansvarig instans	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
KLIENTENS STÄLLNING, RÄTTIGHETER OCH RÄTTSSKYDD														
HUS-fördröjningsavgifter	varje månad	Bedömningsverksamheten, Helsai	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Väntetider för bedömning och rehabilitering	varje månad	Bedömningsverksamheten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Regionalt förverkligande av investeringar i bedömning och rehabilitering	halvårsvis	Bedömningsverksamheten	x					x						
Väntetider för mottagare av SAS-beslut	varje månad	Bedömningsverksamheten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Svarstid för bedömning av servicebehovet för över 75-åriga, 7 dygn enligt lag	varje månad	Bedömningsverksamheten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Genomgångstid för bedömning av servicebehovet	varje månad	Bedömningsverksamheten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Klienthandledningens system för klientrespons	varje månad	chef för klienthandledning	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Inspektionsbesök vid och tillsynsrapport över boendeservicen	årligen	chef för köpta tjänster					x							
Anmärkningar och klagomål vårdkedjan	halvårsvis	servicehelhet		x							x			
Anmärkningar och klagomål	halvårsvis	tjänst	x							x				
Anmärkningar och klagomål	varje månad	chef/direktör för enheten/underenheten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Patientombudsman/socialombudsman-statistik	årligen	patient-/socialombudsmannen												
Bemötande av klienten – TOIM027-genomgång	årligen	närchef			x									
Genomgång av anvisningarna om Helsingfors stads etiska principer (t.ex. HELVI)	årligen	närchef				x								
Genomgång av anvisningen Fysisk begränsning av klienten	årligen	närchef seniorcentret					x							
Uppföljning av begränsningsåtgärderna (socialvårdens äldre klienter med begränsningsåtgärder)	varje månad	närchef seniorcentret	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Behandling av resultaten av klientnöjdhetsenkäten	vartannat år	chef/direktör för enheten/underenheten												
Klientrespons	kvartalsvis	närchef	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Gemenskapsmöten	varje månad	närchef seniorcentret	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Klientrådets/boenderådets/klientforumets möten	halvårsvis	chef/direktör för enheten/underenheten seniorcentret												
	övervakningsintervall	ansvarig instans	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
EGENKONTROLL AV INNEHÅLLET I TJÄNSTEN														
Produktion av RAI- och RAI-CA+HELSEA-resultat	halvårsvis	RAI-sakkunniga				x						x		
RAI/RAI-CA+HELSEA-resultat, granskning av resultaten och åtgärder	halvårsvis	tjänst					x						x	
Enhetens/underenhetens RAI/RAI-CA+HELSEA-resultat, genomgång av resultaten och åtgärder	halvårsvis	chef/direktör för enheten/underenheten					x						x	
Arbetsenhetens RAI-resultat, genomgång av resultaten och åtgärder	halvårsvis	närchef och RAI-ansvarig/RAI-sakkunnig					x						x	
Enhetens/underenhetens RAI-kvalitetsmodul, granskning av resultaten och åtgärder	kvartalsvis	chef/direktör för enheten/underenheten			x			x			x			x
Arbetsenhetens RAI-kvalitetsmodul, granskning av resultaten och åtgärder	kvartalsvis	närchef			x			x			x			x
Auditering av registreringen i enlighet med registreringshandboken	årligen	närchef och ansvarig för registrering										x		
Klientplan	varje månad	Utvärdering/ gerontologiskt socialt arbete	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Uppföljning av aktualiteten av vård- och serviceplaner	kvartalsvis	ansvarig skötare/närchef			x			x			x			x
Auditering av vårdmöten	årligen	närchef seniorcentret				x								
Enhetens/underenhetens klienters näringsundersökning, granskning av resultaten och åtgärder	vartannat år	chef/direktör för enheten/underenheten		x										
Arbetsenhetens klienters näringskvalitetsundersökning,	vartannat år	närchef och ansvarig för näring		x										

granskning av resultaten och åtgärder														
Auditering av läkemedelsbehandlingen i enlighet med planen för läkemedelsbehandling	årligen	närchef												
Anmälningar om infektioner	halvårsvis	sakkunnig												
Hygienauditering	årligen	hygiensakkunnig												
Statistik över handspritskonsumtion	halvårsvis	hygiensakkunnig												
Inventering av de medicintekniska produkterna och kontroll av underhållscykeln	årligen	närchef												
Säkerställande av kompetensen i sjukvårdsåtgärder med hjälp av målnivåtabeller	halvårsvis	chef/direktör för enheten/underenheten												

	övervakningsintervall	ansvarig instans	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
PERSONALLEDNING OCH TRYGGT ARBETE														
Uppföljning av personalens sjukfrånvaro och behövliga åtgärder	varje månad	närchef	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kalkylmässig granskning av personaldimensioneringen	varje månad	tjänst seniorcentret	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Granskning av THL:s personaldimensionering	halvårsvis	chef/direktör för enheten/underenheten seniorcentret												
Personalens vaccinationer enligt lagen om smittsamma sjukdomar (influensa)	årligen	närchef seniorcentret												
Uppdatering av processen för arbetsintroduktion	årligen	chef/direktör för enheten/underenheten												
Behandling av Kommun10-/Fiilari-resultaten och åtgärder	årligen	chef/direktör för enheten/underenheten												

Behandling av arbetsenhetens Kommun10-/Fiilari-resultat och åtgärder	årligen	närchef och ansvarig för samverkan		x											
Verksamhetsplan	årligen	chef/direktör för enheten/underenheten	x												
Resultatkort	varje månad	chef/direktör för enheten/underenheten	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Helsinki

