



Plan för egenkontroll för socialarbetet inom bedömnings- och barnskydd och särskilt stöd

Helsinki

Innehåll

1 Tjänsteproducent	5
1.1. Beskrivning av tjänsten	5
1.2. Information om enheten	5
2 Verksamhetsprinciper och värderingar	6
3 Riskhantering.....	7
3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning.....	7
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 tillbud	11
4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud	11
4.2 Utredning av allvarliga tillbud	12
4.3 Ombesörjande av klienters och patients välbefinnande	13
4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa	13
4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis	13
5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd	13
5.1 Tidsfrister för åtkomst och tillgång till tjänster	13
5.2 Genomförande av service som tillhandahålls klienten och patienten	15
5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt.....	17
5.4 Klienters, patients och anhörigas delaktighet	18
5.5 Responskanaler och användning av information	20
5.6 Social- och patientombud.....	20
5.7 Anmärkningar och klagomål.....	21
6 Personal	21
6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen.....	21
6.2 Antal, struktur och tillräcklighet	22
6.3 Introduktion och verifiering av kompetens	22
6.4 Arbetshälsa och säkerhet.....	23
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar	23
7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster	24
7.1 Verksamhetsmiljön	24
7.2 Miljöarbete	25
7.3 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena	25
7.5 Stödtjänster och underleverantörer	26
8 Uppföljning av egenkontroll.....	27
8.1 Rapportering.....	27
8.2 Arkivering och kommunikation	27
8.3 Godkännande av planen	27

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete
KORT BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS PÅ ENHETEN OCH KUNDERNA/MÅLGRUPPEN	Enheten för behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete har både arbetsgrupper för bedömning av behovet av barnskydd och särskilt stöd och arbetsgrupper för familjesocialarbete. Denna plan för egenkontroll gäller det sociala arbetet för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd. De regionala underenheterna för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd tar emot och handlägger barnskyddsanmälningar och kontakter enligt socialvårdslagen för att bedöma behovet av stöd för barn som bor inom området, och som ännu inte är barnskyddets klienter. Underenheterna ansvarar för bedömningar av behovet av tjänster för barn under 18 år och deras familjer, där detta inkluderar en bedömning av behovet av barnskydd och/eller särskilt stöd. Dessutom är en av de grundläggande uppgifterna för underenheterna för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd att ansvara för jourtjänster för nya klienter under 18 år och deras familjer enligt socialvårdslagen och barnskyddslagen samt för uppsökande arbete för barn enligt socialvårdslagen.
GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV EGENKONTROLL	Enheterna och underenheterna har kommit överens om hur arbetets kvantitativa och kvalitativa mål följs upp veckovis. Huvuddragen i den enhetsspecifika uppföljningen diskuteras en gång i veckan på ledningens veckomöte i barnskyddet och familjesocialarbetet. Rapportering av observationerna på enhetsnivå genomförs kvartalsvis, och resultaten behandlas på tjänstens klient- och patientsäkerhetsmöten. I detta sammanhang kommer man överens om nödvändiga åtgärder på basis av resultaten.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	Behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete: Jonna Vanhanen, chef för socialarbete inom barnskyddet, Andra linjen 4 a, tfn 09 310 43809 Underenheter: Jaana Toivio, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Berghäll, Andra linjen 4 c Markus Mervola, tf. ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Lassas, Krämarvägen 11 Hanna Kangastalo, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Månsas, Storkärrskanten 1 Pia Valkonen, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Malm, Nedre Malms torg 2a

	Johanna Sirén Päivärinta, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Kallio-Berghäll, Andra linjen 4 c Tiina Mustonen, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Östergatan, Revalsplanen 1 litu Kuusniemi, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Nordsjö, Kaffegränden 3 b	
	Titel	Antal
	Socialarbetare	60
	Ledande socialarbetare	7
	Socialhandledare	8
	Socialhandledare för uppsökande barnarbete	7
	Chef för socialarbete inom barnskyddet	1
	Totalt	83

1 Tjänsteproducent

1.1. Beskrivning av tjänsten

Man blir kund hos behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd på basis av en barnskyddsanmälan eller en kontakt enligt socialvårdslagen, eller när en socialarbetare på annat sätt har fått kännedom om en situation där det finns skäl att bedöma ett barns behov av barnskydd eller särskilt stöd. Tjänsten är avsedd för barn och familjer med en mycket belastande livssituation och behov av stöd. De regionala arbetsgrupperna för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd tar emot och handlägger barnskyddsanmälningar och ansvarar för barnskyddets jour och konsultationer under tjänstetid för de klienter som inte ännu är klienter hos barnskyddet. Enheten ansvarar för barnskyddets telefonjour under tjänstetid tillsammans med socialarbetet inom barnskyddet.

Behovet av tjänster bedöms så att barnet och hans eller hennes familj ska få ändamålsenlig hjälp. I samband med bedömningen av servicebehovet bedöms även barnets behov av särskilt stöd eller barnskydd och barnet hänvisas till tjänster. Barnskyddsanmälningar och kontakter som gäller barn som inte är klienter hos barnskyddet behandlas i sju olika regionala underenheter till behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd.

1.2. Information om enheten

Behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete:

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

Underenheter:

Jaana Toivio, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Berghäll, Andra linjen 4 c

Markus Mervola, tf. ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Lassas, Krämarvägen 11

Hanna Kangastalo, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Månsas, Storkärrskanten 1

Pia Valkonen, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Malm, Nedre Malms torg 2a

Johanna Sirén Päivärinta, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Kallio-Berghäll, Andra linjen 4 c

Tiina Mustonen, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Östergatan, Revalsplanen 1

litu Kuusniemi, ledande socialarbetare, Behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd, Nordsjö, Kaffegränden 3 b

2 Verksamhetsprinciper och värderingar

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

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

Barnskyddets syfte är att trygga barnets rätt till en trygg uppväxtmiljö, en harmonisk och mångsidig utveckling samt till särskilt skydd (Barnskyddslagen 417/2007, 1 §).

Välfärdsområdet ska sörja för förebyggande barnskydd i sina social- och hälsovårdstjänster samt se till att barn- och familjeinriktat barnskydd till sin innebörd och omfattning ordnas såsom behovet i välfärdsområdet förutsätter. Barn- och familjeinriktat barnskydd ska ordnas i tillräcklig utsträckning vid de tider på dygnet då det behövs. Barnskyddet skall vara av sådan kvalitet att det garanterar barn och unga personer som är i behov av barnskydd samt deras familjer den hjälp och det stöd de behöver. (Barnskyddslagen 11 §.)

Klienten hos behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd är barnet. Det är möjligt att komma in i bedömningsprocessen på egen begäran, på basis av en kontakt från en samarbetspart, eller om behovet av stöd har framkommit på något annat sätt.

Utgångspunkten för barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors är barnets bästa, som definieras tillsammans med vårdnadshavarna. Synpunkterna på vad som är barnets bästa kan skilja sig. Barnets bästa bör diskuteras i alla skeden av arbetet.

Den socialarbetare som ansvarar för bedömningen av servicebehovet träffar även barnet personligen under ett skilt besök. Det är viktigt att barnet upplever att det är relevant och delaktigt i arbetet. Barns delaktighet är en styrande värdering inom barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors. Barnets bästa tillgodoses genom samarbete med vårdnadshavare och samarbetsparter, till exempel skolor eller aktörer inom hälso- och sjukvården, med beaktande av familjens egna rutiner.

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

Barnets vårdnadshavare har en viktig roll i barnets klientprocess. Vårdnadshavarna diskuterar med socialarbetaren om vilken typ av stöd de behöver för sitt föräldraskap. Socialarbetaren håller vårdnadshavarna uppdaterade om barnets klientprocess och agerar inte utan deras vetskap.

3 Riskhantering

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

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

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

3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning

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

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

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

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

3.2 Förberedelser och beredskap

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

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

Sektorns gemensamma tjänsters (Förvaltningens) enhet säkerhet och beredskap för Stöd-, lokal- och säkerhetstjänsterna ansvarar för sektorns interna säkerhetsstyrning och samordnar riskhanteringen. Enheten ansvarar också för tjänster som anknyter till bevakning och ordningsövervakning samt beredskap och kontinuitetshantering. För att organisera de sektorsspecifika säkerhetsfrågorna har social- och hälsovårdssektorn utnämnt experter inom säkerhet, personalsäkerhet, fastighets- och lokalsäkerhet, räddningssäkerhet, informationssäkerhet, dataskydd, arbetssäkerhet, patient- och klientsäkerhet, miljösäkerhet, beredskap och riskhantering. De bistår ledningen och cheferna inom sitt ansvarsområde.

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

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

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

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

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

Anställda vid Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor genomför stadskansliets webbutbildning om dataskydd. Denna utbildning i dataskydd är obligatorisk för alla. Chefen ser till att alla medlemmar i arbetsgemenskapen har genomfört den. Förutom stadskansliets utbildningsvideo kan alla lära sig mer om dataskydd genom att titta på sektorns egna utbildningsvideor om dataskydd. Man går igenom anvisningarna för dataskydd och

informationssäkerhet vid enheterna som en del av introduktionen, och de har även införts i introduktionsguiden för hela enheten.

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

Kontaktuppgifter till Helsingfors stads dataskyddsombud:

Stadens dataskyddsombud är Niilo Vähäsarja, niilo.vahasarja@hel.fi

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

Enhetschefen svarar på dataskyddsfrågor som gäller verksamhetsenheten.

Dataskyddsombud
Stadskansliet
Förvaltningsavdelningen
PB 1
00099 Helsingfors stad
[tietosuoja\(a\)hel.fi](mailto:tietosuoja(a)hel.fi)

4 Klient- och patientsäkerhet

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

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

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

4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården

Kap. 4 i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023, tillsynslagen) innehåller bestämmelser om egenkontroll. Valförhållanden ska genom egenkontroll säkerställas att dess uppgifter inom social- och hälsovården sköts i enlighet med lagen. Tjänsteanordnaren ska utöva tillsyn över sin verksamhet för att säkerställa att innehållet, omfattningen och kvaliteten på den

social- och hälsovård som tillhandahålls är sådan att den tillgodoser klienternas behov och säkerhet.

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

Enligt 27 § i tillsynslagen övervakas inom det sociala arbetet för behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd enhetens egen verksamhet i tjänsteproducentens roll samt ändamålsenligheten och klient- och patientsäkerheten för verksamheten hos tjänsteproducenter av köptjänster.

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

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och tillbud

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud

I tabellen nedan anges hanteringen av missförhållanden och tillbud samt ansvarspersonen. Behandlingen och rapporteringen beskrivs mer detaljerat i separata avsnitt.

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

4.2 Utredning av allvarliga tillbud

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

Beslut om att inleda en utredning av ett allvarligt tillbud/missförhållande fattas av chefen för enheten eller underenheten. De kan också besluta att en anmälan som klassificerats som ett allvarligt tillbud/missförhållande ska återbördas till den normala anmälningsprocessen i HaiPro eller SPro.

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

Utredningsmodellen är indelad i tre faser, som är:

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

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

4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande

4.3.1 Främjande av välbefinnande och hälsa

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

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

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

4.3.2 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis

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

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

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

5.1 Tidsfrister för åtkomst och tillgång till tjänster

Man blir kund hos behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd på basis av en barnskyddsanmälan eller en kontakt enligt socialvårdslagen, eller när en socialarbetare på annat sätt har fått kännedom om en situation där det finns skäl att bedöma ett barns behov av barnskydd eller särskilt stöd. Tjänsten är avsedd för barn och familjer med en mycket belastande livssituation och behov av stöd.

Tidsfrister för tillgång till brådsakande barnskyddstjänster

Socialvårdslagen och barnskyddslagen innehåller bestämmelser om bedömningen av ett barns behov av service. I brådsakande fall ska tjänster ordnas även till en person som vistas i kommunen tillfälligt.

Barnskyddets och det särskilda stödets jour under tjänstetid tar emot och behandlar barnskyddsanmälningar som gäller barn som inte är barnskyddets klienter. Behovet av brådsakande barnskydd hos barnskyddets klienter bedöms i barnskyddets jour för klienter.

Jouren under tjänstetid för barnskyddets och behovsbedömningen för särskilt stöd bedömer huruvida en anmälan förutsätter brådsakande åtgärder eller kan behandlas inom de lagstadgade sju arbetsdagarna. Vid bedömningen av hur brådsakande ett ärende är beaktas eventuella tidigare barnskyddsanmälningar och annan väsentlig information om barnets och vårdnadshavarnas situation som registrerats i klientinformationssystemet. Om den jourhavande personen bedömer att omedelbara åtgärder krävs med anledning av en anmälan, beger sig jourhavande personal omedelbart på plats för att utreda situationen. I brådsakande situationer genomför den jourhavande personalen ändamålsenliga möten och övriga interventioner, och kan också bereda ett beslut om en brådsakande placering.

När en brådsakande placering görs på basis av att ett barnskyddsärende anhängiggjorts, inleds klientskapet hos barnskyddet brådsakande utan en bedömning av servicebehovet. I brådsakande situationer vidarebefordras den nödvändiga informationen om bedömningen av behovet av barnskydd till områdeschefen för barnskyddets socialarbete, så att en ansvarig socialarbetare kan utses för barnet utan dröjsmål.

Tidsfrister för bedömning av servicebehov

I lagstiftningen fastställs särskilda tidsfrister för bedömning av servicebehovet: Bedömning av servicebehovet ska inledas senast den sjunde arbetsdagen efter kontakten och slutföras utan dröjsmål. Tidsfristen för bedömning av servicebehovet är tre månader.

Tidsfristerna övervakas och enhetschefen samlar in uppgifter om dem till Institutet för hälsa och välfärd halvårsvis. Den ansvariga socialarbetaren har ansvar för att följa upp de klientspecifika tidsfristerna, och även den ledande socialarbetaren säkerställer för sin del att tidsfristerna uppfylls inom hans eller hennes arbetsgrupp. Den socialarbetare som utför det inledande bedömningsarbetet i jouren under tjänstetid för behovet av barnskydd och särskilt stöd ansvarar för att barnskyddsanmälningar och kontakter i enlighet med socialvårdslagen handläggs inom tidsfristen.

I bedömningen av servicebehovet för barnfamiljer har man kommit överens om åtgärder som ska vidtas ifall tidsfristerna sannolikt kommer att överskridas. Alla socialarbetare följer upp tidsfristerna för sina egna klienter och informerar sin närchef minst en vecka i förväg ifall tidsfristerna för bedömningar av servicebehovet sannolikt kommer att överskridas. Den ledande socialarbetaren i varje regional arbetsgrupp jämnar vid behov ut arbetet inom arbetsgruppen och antecknar eventuella överskridanden i sin arbetsgrupp på måndagen varje vecka i enhetens gemensamma uppföljningstabell. Vid veckovisa chefsmöten för hela enheten jämnar enhetschefen vid behov ut arbetet mellan underenheterna, och man kommer gemensamt överens om åtgärder. Åtgärderna har inkluderat prioriteringsvägledning, som till exempel beskriver hur dokumentation kan göras för att spara tid och minska på onödiga skeden, tillåta anställda att arbeta övertid i en belastad situation, eller försöka rekrytera extra personal.

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

5.2 Genomförande av service som tillhandahålls klienten och patienten

Multiprofessionalitet och informationsflöde

Multifunktionalitet är en viktig princip i behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd i Helsingfors. Arbetsgrupperna i behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd är redan i sig multiprofessionella. Utöver den ledande socialarbetaren inom barnskyddet består arbetsgrupperna även av socialarbetare inom barnskyddet, socialhandledare inom barnskyddet, psykiatriska sjukskötare, familjerådgivningens psykologer och socialarbetare samt socialrådgivare för vuxensocialarbetet. Bedömningar av servicebehovet genomförs i par. Arbetsparen bildas från fall till fall på basis av klientens situation, och ett arbetspar kan därför även komma från andra delar av organisationen än den egna. I ett multiprofessionellt team har yrkespersonerna en gemensam bedömningsuppgift, men var och en arbetar utifrån sin yrkesroll och sitt kompetensområde.

Den yrkesperson som har gjort en barnskyddsanmälan eller en annan yrkesperson som känner till barnets eller familjens situation kan bjudas in att vara samarbetspart eller arbetspar i bedömningen av servicebehovet. En yrkesperson vars yrkeskunskap är särskilt nödvändig för att bedöma barnets situation kan också bjudas in att delta i bedömningen. En gemensam bedömning kan genomföras genom möten mellan familjemedlemmarna eller nätverksförhandlingar. Efter bedömningen av servicebehovet kan samarbetsparten eventuellt fortsätta att arbeta med klienten, och det är viktigt att samarbetsparten i mån av möjlighet informeras om det beslut som fattats utifrån behovsbedömningen.

Multiprofessionellt samarbete innebär att information och förståelse delas i tillräcklig utsträckning och i rätt tid. I samarbetet mellan olika yrkesgrupper bör informationsflödet vara tillräckligt gott. Samarbetet mellan myndigheter bygger på ett begärande arbetsgrepp, det vill säga information utbyts i princip endast med vårdnadshavarnas samtycke. Information kan endast utbytas mellan myndigheter utan vårdnadshavarens samtycke om det är nödvändigt för barnets bästa. Informationsutbytet mellan de olika yrkesgrupperna dokumenteras i barnets klientjournal.

Bristfälligt samarbete mellan myndigheter och problem i samarbetet undergräver den service som tillhandahålls klienten på många sätt. Yrkespersoner kan vara svåra att nå och det kan ta tid att dela med sig av information. Ett bristfälligt multiprofessionellt samarbete kan innebära att en yrkesperson inte har tillräcklig förståelse för klientens situation eller att klienten inte får de stödåtgärder han eller hon behöver. I detta fall kan klienten känna sig utlämnad till myndigheternas godtycke.

Cheferna, områdescheferna och de ledande socialarbetarna kommer överens om ansvarsområdena och vem som ansvarar för att komma överens om principerna för samarbetet med de olika samarbetsparterna samt för att förmedla information om principerna för de olika myndigheternas verksamhet. Anvisningarna för samarbete sammanställs på intranätet, där de finns tillgängliga för de anställda.

Övergångsskeden

Från bedömningen av servicebehovet kan ett barn/en familj övergå till många olika tjänster efter behov, och klienter kan också överföras till bedömningen av barnfamiljers servicebehov från många olika tjänster. Bedömningen av behovet av barnskydd görs fortfarande i en separat enhet innan socialarbetet inom barnskyddet inleds. I alla övergångsskeden finns det en risk för att den service klienten får försenas. En anvisning för anställda har skapats för klientstyrning och samarbete under övergångsskeden. Denna beskriver praxis för de olika övergångsskedena.

Samarbete med socialrådgivningen för barnfamiljer och familjerådgivningen

Enheterna för bedömning av servicebehovet tar emot alla barnskyddsanmälningar och kontakter för att bedöma behovet av socialvård för minderåriga som inte är klienter hos barnskyddet. Vid bedömningen av servicebehovet behandlas den anmälan som inkommit, och

om det inte finns ett behov av att bedöma behovet av särskilt stöd eller barnskydd, kan barnskyddsanmälan hänvisas till den bedömning av servicebehovet som utförs av socialrådgivningen i enlighet med socialvårdslagen eller till bedömning av servicebehovet vid en familjerådgivning. I så fall antecknar socialarbetaren i bedömningen av servicebehovet för barnfamiljer i klientens Apotti-uppgifter att det inte finns något behov av en bedömning av behovet av särskilt stöd eller barnskydd, och att bedömningen av servicebehovet överförs till socialrådgivningen eller familjerådgivningen. Den anställda vid behovsbedömningen för barnfamiljer överför informationen om ärendet via Apotti till den anställda som utsetts av socialrådgivningen.

Överföring av klienter till socialarbetet inom barnskyddet

Beslut om inledning av ett klientförhållande hos barnskyddet fattas i samband med bedömningen av behovet av barnskydd. Vid bedömningen av behovet av barnskydd kan klienten överföras som klient till öppenvården antingen enligt klientens adress till barnskyddets verksamhetsställe, Toivo-teamet eller Varpu-teamet. I Toivo-teamet utförs multiprofessionellt integrerat barnskyddsarbete, vilket innebär att Toivo-klienterna kan bo hemma, vara långtidsplacerade på en barnskyddsinrättning eller avtjäna ett fängelsestraff. Varpu-teamet ansvarar för att ordna socialarbete inom barnskyddet för barn under 1 år.

Klientförhållandet hos socialarbetet inom barnskyddet inleds omedelbart efter att en serviceremiss har utarbetats. Den socialarbetare som har gjort bedömningen av behovet av barnskydd gör en serviceremiss i Apotti-systemet enligt klientens behov, antingen till Toivo-teamet, Varpu-teamet eller det regionala barnskyddsteamet enligt adress. Klientstyrningen till socialarbetet inom barnskyddet genomförs centraliserat via områdescheferna, så att en socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter kan utses snabbt och i enlighet med den klientdimensionering som fastställs i barnskyddslagen. Områdeschefen för socialarbetet inom barnskyddet behandlar dagligen de nya serviceremisserna inom sitt område och styr dem till lämpliga arbetsgrupper.

För att stärka klientens bästa och ett gott samarbete strävar man efter att komma överens om en förhandling för att överföra information mellan de anställda och klienterna inom en kort tid efter att klientförhållandet överförts. Det kan vara svårt att finna tid för överförings- och samarbetsförhandlingar med en snabb tidtabell. Om förhandlingen inte kan ordnas inom rimlig tid, inleder den socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter sitt arbete efter en gemensam diskussion mellan de anställda.

Överföring av klienter till familjesocialarbetet

Beslut om inledning av ett klientförhållande hos familjesocialarbetet fattas i samband med bedömningen av behovet av barnskydd. Klientförhållandet hos familjesocialarbetet inleds med att en serviceremiss utarbetas. Klientstyrningen inom familjesocialarbetet genomförs via de ledande socialarbetarna i de olika områdena. De ledande socialarbetarna inom familjesocialarbetet behandlar serviceremisserna inom sina områden och distribuerar dem till socialarbetarna i sina team.

För att stärka klientens bästa och ett gott samarbete strävar man efter att komma överens om en förhandling för att överföra information mellan de anställda och klienterna inom en kort tid efter att klientförhållandet överförts. Det kan vara svårt att finna tid för överförings- och samarbetsförhandlingar med en snabb tidtabell. Om förhandlingen inte kan ordnas inom rimlig tid, inleder en socialarbetare inom familjesocialarbetet sitt arbete efter en gemensam diskussion mellan de anställda. Om klientens situation blir kritisk efter att serviceremissen har utarbetats, men före en överföringsförhandling har ordnats, behandlar en socialarbetare inom bedömningen av servicebehovet för barnfamiljer anmälan och bedömer samtidigt på nytt huruvida en överföring till familjesocialarbetet fortfarande är möjlig.

Överföring av klienter till socialt arbete för unga

Om man vid bedömningen av servicebehovet för en över 16-årig ung person konstaterar ett behov av stöd och han eller hon samtycker till arbetet, kan han eller hon styras till klient hos det regionala teamet för socialt arbete för unga. Den socialarbetare som ansvarat för bedömningen

av servicebehovet utarbetar en servicereiss till det sociala arbetet för unga, och därefter kan arbetet med den unga personen inledas.

Föregripande barnskyddsanmälningar

Föregripande barnskyddsanmälningar tas emot i jouren för bedömningen av servicebehovet och styrs till vuxensocialarbetet för behandling. Om familjen redan har ett klientförhållande hos barnskyddet styrs den föregripande barnskyddsanmälan eller den baby som kommer att bli klient till samma team som sitt syskon.

Klienter som överförs till behovsbedömning för barnskydd

Klienter som har varit klienter hos familjesocialarbetet i en annan kommun och som överförs till Helsingfors anvisas till teamet för bedömning av servicebehovet enligt deras adress. Vid bedömningen av servicebehovet för barnfamiljer fattas ett beslut om huruvida klientförhållandet i Helsingfors ska överföras till familjesocialarbetet, barnskyddet eller eventuellt andra tjänster som tillhandahålls av staden.

Ett barn som tidigare haft ett klientförhållande hos barnskyddet eller familjesocialarbetet i Helsingfors, kan komma till en bedömning av servicebehovet för barnfamiljer efter en ny barnskyddsanmälan eller kontakt. Om klientförhållandet hos barnskyddet har avslutats nyligen kontrollerar en anställd vid bedömningen av servicebehovet för barnfamiljer vad som registrerats i systemet när klientförhållandet avslutades. På basis av detta bedöms vilka åtgärder som behöver vidtas. Vid behov konsulterar den anställda vid bedömningen av servicebehovet för barnfamiljer en socialarbetare inom öppenvården gällande inledningen av ett klientförhållande hos barnskyddet eller en ny utredning av servicebehovet. I mån av möjlighet deltar en socialarbetare från öppenvården som arbetspar i bedömningen av servicebehovet. Detsamma gäller om klientens nyligen har avslutat ett klientförhållande hos familjesocialarbetet.

5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården har en skyldighet att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt och att bemöta klienterna väl och jämlikt.

Varje klient, oavsett livssituation, ska ha möjlighet att växa och utvecklas samt rätt till ett gott och värdefullt liv. Klienten får information om de tjänster och frågor som rör honom eller henne på ett begripligt sätt. Klienten får stöd och uppmuntran att delta och bidra till planeringen, beslutsfattandet och genomförandet av sina tjänster i enlighet med sina färdigheter. 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.

Genomförandet av en minderårig persons självbestämmanderätt ska säkerställas genom att utreda hans eller hennes åsikter om sin egen socialvård på ett sätt som beaktar hans eller hennes ålder och utvecklingsnivå. Under arbetet utreds en minderårig klients önskemål och åsikter och dessa beaktas på det sätt som hans eller hennes ålder och utvecklingsnivå förutsätter. Om en minderårig person i förhållande till sin ålder och utvecklingsnivå är kapabel att fatta beslut om sin vård och sina tjänster, ska han eller hon vårdas i samförstånd med honom eller henne. Om en minderårig person är kapabel att fatta beslut om sin social- och hälsovård, har han eller hon också rätt att neka till att information om hans eller hennes hälsotillstånd, vård och tjänster lämnas ut till hans eller hennes vårdnadshavare eller en annan laglig företrädare.

En broschyr om bedömningen av behovet av barnskydd och särskilt stöd har utarbetats och kommer att tas i bruk i oktober 2024. Broschyren delas ut till alla klienter, och den innehåller mer detaljerad information om tjänstens innehåll samt de principer och den lagstiftning som styr den. Ett av målen med broschyren är att stärka klientens självbestämmanderätt och delaktighet genom att öka hans eller hennes förståelse för tjänsten.

5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet

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

- Utnyttjande av individers och gemenskapers kunskaper och expertis.
- Möjliggörande av verksamhet som sker på egna villkor.
- Skapande av likvärdiga möjligheter till deltagande.

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

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

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

Barnet blir hört och är delaktigt även genom att barnets angelägenheter och åsikter dokumenteras i barnets journaler. Barnet och barnets vårdnadshavare har tillgång till alla handlingar och anteckningar som rör barnet. Vid bedömningen av behovet av barnskydd ska socialarbetaren bevaka barnets bästa i situationer där detta står i strid med föräldrarnas intressen. Socialarbetaren ska behandla barnets berättelse med särskild lyhördhet och eftertanke.

I barnskyddet ska ett barn som fyllt 12 år höras om alla beslut som rör honom eller henne, och utöver vårdnadshavaren har han eller hon en separat talan i frågor som rör honom eller henne. Detta innebär att ett 12-årigt barn har rätt att informeras om beslut och att överklaga dem. Ett 12-årigt barn behöver stöd om han eller hon inte är överens med sina vårdnadshavare om beslut. I barnskyddsbeslut som gäller under 12-åriga barn ska deras åsikt inhämtas på ett sätt som är lämpligt för dem.

I behovsbedömningen för barnskydd mottas barnskyddsanmälningar och kontakter enligt socialvårdslagen som gäller minderåriga barn/unga. Vårdnadshavarna och i enlighet med åldern även den unga delaktiggörs så snart ärendet anhängiggörs genom att inom sju vardagar informera dem om innehållet i anmälan eller kontakten, och om eventuella fortsatta åtgärder. Om en socialarbetare på grundval av aktuell information anser att en bedömning av barnskyddsrelaterad oro eller barnets/den ungas servicebehov bör genomföras, inleds en bedömning av barnets/den ungas servicebehov, som genomförs inom tre månader i samarbete med föräldrarna, barnen/de unga och nödvändiga samarbetspartner.

Efter delgivningen träffar man familjen med den nödvändiga sammansättningen på en överenskommen plats. Socialarbetaren ombesörjer familjens delaktighet genom att tillsammans

gå igenom innehållet i anmälan och diskutera familjens helhetssituation och eventuella nödvändiga stödåtgärder. Arbetet med bedömningen av servicebehovet är barncentrerat, men även barnets föräldrar behövs för det. För att arbetet ska bli framgångsrikt behöver föräldrarna information om bedömningens olika skeden, skälen till och målen med arbetet, förväntningarna på dem och de åtgärder som planeras. I arbetet strävar man efter förtroende och gott samarbete. Föräldrarna och barnet/den unga delaktiggörs i bedömningen av barnets övergripande situation tillsammans med nödvändiga myndigheter.

Säkerställande av personliga möten med barnet/den unga

När man arbetar med bedömning av servicebehovet är det viktigt att beakta att barnets andel inte får förbli lösryckt, så att barnet inte förstår den övergripande situationen. Tidsfristen på tre månader definierar hur bedömningen utformas, och det är viktigt att beakta att fokus inte överförs från att uppmärksamma och hjälpa barnet till att göra processen så smidig och snabb som möjligt.

Under bedömningen av servicebehovet säkerställer socialarbetaren att man i regel alltid möts personligen med barnet/den unga, såvida detta inte är uppenbart onödigt och det finns tydliga skäl för att inte göra det. Barnet har rätt att träffa den socialarbetare som ansvarar för att bedöma hans/hennes situation. Om socialarbetaren har bedömt att det inte finns något behov av att träffa barnet/den unga, antecknar han eller hon motiveringen till detta i sammanfattningen av bedömningen av servicebehovet i Apotti-systemet.

Socialarbetaren ser till att barnets/den ungas ålder beaktas vid mötena. Socialarbetare och socialhandedare som arbetar med behovsbedömning för barnskydd bör kunna bemöta barn i olika åldrar och i arbetet beakta åldersspecifikt bemötande, till exempel då det gäller hur man formulerar sig. Vid rekrytering och introduktion av nya socialarbetare fäster de ledande socialarbetarna särskild uppmärksamhet vid de anställdas sociala färdigheter. I fortbildningsmodellen ingår utbildning om hur man säkerställer barnets rättigheter och sätt att delaktiggöra barnet i tillräcklig utsträckning och på ett åldersanpassat sätt i de olika skedena av processen.

De anställda inom bedömningen träffar barnen/de unga både på kontoret och i barnets/den ungas egen sociala miljö, till exempel i skolor och på daghem. Genom att säkerställa personliga möten med barnet/den unga förhindrar man risken att arbeta på ett alltför vuxencentrerat sätt och fatta beslut som har en avgörande inverkan på barnets/den ungas liv utan att känna barnet/den unga. Barnet/den unga informeras om vad arbetet handlar om och på vilket sätt han eller hon är delaktig. I princip avtalas alltid ett möte med barnet/den unga på förhand i samråd med föräldrarna, om inte socialarbetaren bedömer att det finns tydliga och tungt vägande skäl att inte informera vårdnadshavarna om mötet. Man berättar om mötet senast efter att det har skett och föräldrarna uppdateras om situationen så snart som möjligt efter mötet.

Att ta reda på barnets/den ungas och vårdnadshavarnas åsikter i processerna för öppenvård och brådskaande placering

I behovsbedömningen för barnskydd utförs även jourarbete inom barnskyddet. Detta innebär att socialarbetarna sköter jour under tjänstetid, vilket inkluderar bedömning av brådskaande placering av ett barn/en ung person. Innan socialarbetaren fattar beslut om brådskaande placering, fortsättning eller avslutande av den, ska han eller hon inhämta åsikter och uppfattningar i frågan av barnet, föräldern, vårdnadshavaren samt andra personer som ansvarar för barnets vård och fostran. Även placering som en stödåtgärd för öppenvården innebär att man beaktar föräldrarnas och barnets delaktighet. Placering i öppenvården genomförs i samförstånd med föräldrarna och med åldersanpassat beaktande av barnets/den ungas åsikt.

Sammantaget övervakar den socialarbetare som ansvarar för bedömningen av barnets/den ungas behov av barnskydd att barnets delaktighet och rättigheter förverkligas under hela bedömningen och arbetet. Barnets och föräldrarnas åsikter ska utredas under hela processen, inte enbart som en lösryckt och rättslig åtgärd. Om föräldrarna så önskar kan de lämna en anmärkning eller ett klagomål ifall föräldrarnas eller barnets delaktighet inte har beaktats under klientprocessen eller beslutsfattandet kring servicebehovet. Anmärkningar behandlas i

Helsingfors egen verksamhetsenhet. En socialarbetare inom behovsbedömningen för barnskydd svarar på anmärkningen med stöd av en ledande socialarbetare. Direktören för barnskyddet och chefen för behovsbedömningen för barnskydd behandlar anmärkningar med vissa intervall och enligt överenskomna tidtabeller. Klagomål handläggs av tillsynsmyndigheten.

Inom barnskyddet och familjesocialarbetet samlar enheterna in respons från sina klienter genom olika enkäter. De anställda vid behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd tar gärna emot omedelbar respons, eftersom det gör det möjligt för dem att omedelbart utvärdera verksamheten och göra nödvändiga ändringar. Andra viktiga möjligheter att föra fram klienternas expertis är de erfarenhetsexpertgrupper för barn och föräldrar inom barnskyddet som fungerar kontinuerligt i Helsingfors. Grupperna producerar på eget initiativ information till socialarbetarna inom barnskyddet och familjesocialarbetet, men socialarbetarna inom barnskyddet och familjesocialarbetet ber också grupperna om deras synpunkter. Erfarenhetsexpertgrupperna presenterar också sina synpunkter för politiska beslutsfattare i Helsingfors stad och på nationell nivå.

Inom barnskyddet och familjesocialarbetet i Helsingfors stöder man barns och föräldrars delaktighet genom att ordna olika kamratstödsgrupper för barn, unga, familjer och föräldrar som är klienter inom barnskyddet. Målet med grupperna är att stöda och erbjuda så många former av delaktighet som möjligt. Helsingfors stad förverkligar målet för likvärdig delaktighet inom barnskyddet. Likvärdig delaktighet innebär att alla har möjlighet att vara delaktiga, oavsett i vilket område man bor eller vilken regional enhet man är klient.

5.5 Responskanaler och användning av information

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

Responssystemet möjliggör mottagning, behandling, klassificering, publicering och rapportering av elektronisk respons. Alla anställda i staden har åtkomst till responssystemet. Man loggar in i systemet med användarnamnet till sin egen arbetsstation. Responsen hanteras av cirka 160 handläggare och huvudanvändare inom sektorerna och affärsverken.

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

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

5.6 Social- och patientombud

Klientrådgivningen kan nås på tfn 09 3104 3355
Du kan skicka ett skyddat e-postmeddelande via länken <https://securemail.hel.fi>
E-postadressen är sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postadressen är PB 6060, 00099 Helsingfors stad

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

5.7 Anmärkningar och klagomål

En anmärkning lämnas till ansvarspersonen för social- och hälsovårdens verksamhetsenhet eller en ledande tjänsteinnehavare. 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>)

6 Personal

6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen

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

Varje yrkesutbildad person har ansvar för sitt arbete och deltar således i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten med metoderna för egenkontroll. Som en del av egenkontrollen insamlas information om risker och kvalitetsavvikelser i verksamheten. Denna responsinformation används vid utvecklandet av verksamheten. I barnskyddet och familjesocialarbetet arbetar socialarbetare som tjänsteinnehavare, som har slutfört sina studier i socialt arbete vid universitet. Lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården trädde i kraft 1.3.2016. Målet med lagen är att förbättra klientsäkerheten och socialvårdsklienternas rätt till socialvård av god kvalitet. Valvira beviljar på basis av ansökan yrkesrättigheter inom socialvården till socialarbetare som utbildats i Finland och utomlands.

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

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

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

Antalet socialarbetare i arbetsgrupperna (7–10) grundar sig på klientbasen. Som chef för varje arbetsgrupp fungerar en ledande socialarbetare. Den ledande socialarbetaren övervakar och stöder teammedlemmarnas arbete och arbetets kvalitet i enlighet med barnskyddslagen och de gemensamma anvisningarna för Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor. Som chef för de ledande socialarbetarna fungerar enhetens chef för socialarbetet inom barnskyddet. Som chef för chefen fungerar direktören för barnskyddet.

6.2 Antal, struktur och tillräcklighet

Antal anställda och personalstruktur		
Titel	Antal	Dimensionering (bör uppfyllas om definierats)
Socialarbetare	60	
Ledande socialarbetare	7	
Socialhandledare	8	
Socialhandledare för uppsökande barnarbete	7	
Chef för socialarbete inom barnskyddet	1	

6.3 Introduktion och verifiering av kompetens

De anställda inom behovsbedömningen för barnskydd belastas särskilt av omfattande kompetenskrav, brist på arbetskraft och rekryteringssvårigheter, utmaningar med servicesystemets funktion och upplevda hot i arbetet. Risken är att det lagstadgade ansvaret för tillräcklig och god service i kombination med otillräckligt stöd leder till en ohållbar situation, som bidrar till de anställdas utmattning och ökad personalomsättning. Därför riktas särskilt stöd till socialarbetarnas ork i arbetet. Stöd för de anställdas kompetens är ett centralt delområde, och det finns ett antal olika sätt att stödja detta. Särskild uppmärksamhet fästs vid introduktionen av nyanställda genom kompetenskartläggning och metoder för stöd. Chefen ansvarar för att ordna introduktionen genom att med den nyanställda diskutera behovet av stöd för kompetensen. Introduktionen skräddarsys enligt den nyanställdas individuella behov. Det finns också bland annat juridiskt stöd, olika expertgrupper och anvisningar till stöd för de anställdas kompetens. För att upprätthålla de anställdas arbetshälsa erbjuds de bland annat arbetshandledning och företagshälsovårdens tjänster. Målet är också att minska personalomsättningen och förbättra tillgängligheten.

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

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

- *Introduktionsplan*
- *Introduktionsväg för behovsbedömning för barnskydd*
- *Stöd av chefen och det multiprofessionella teamet*
- *Juridiskt stöd*
- *Stöd av olika expertgrupper*
 - *En expertgrupp i enlighet med barnskyddslagen 14 §*
 - *expertgrupp för utmanande skilsmässor*

- *lösningsgrupp för barnskyddet och funktionshindersservicen*
- *lösningsgrupp för unga som behöver krävande vård inom barnskyddet-
ungdomspsykiatri på Nylands nivå*
- *Klienthandledning och tillsyn över barnskyddet och familjesocialarbetet*
- *Olika anvisningar för anställda*
- *Mentorskap*
- *Seniorsocialarbete (Barnahus/seniorsocialarbetare för våld i nära relationer)*
- *Arbetshandledning*
- *Företagshälsovård*
- *Defusing-modellen för behovsbedömning för barnskydd och familjesocialarbete*
- *Systemisk verksamhetsmodell*
- *Stöd av byråsekreteraren och Apotti-stödpersonen med praktiska uppgifter*

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

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

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

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

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

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

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

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

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn har olika anvisningar relaterade till infektionssäkerhet och förebyggande av smittsamma sjukdomar sammanställts på intranätet. Cheferna ser till att de anställda känner till anvisningarna för sin egen verksamhet, och man går

igenom dem en gång per år eller vid behov i arbetsgrupperna. Anvisningarna uppdateras och specificeras vid behov.

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

7.1 Verksamhetsmiljön

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

I tjänsten ingår

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

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

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

1. lokalerna för tjänster och annan verksamhet är utformade så att de är flexibla, och multifunktionella lokaler

(lokaler för reception/bakgrundsarbete) eftersträvas i alla funktioner där det är möjligt.

Vid lokalplaneringen utnyttjas arbetsmetoder som stöder planeringen och enkäter.

2. varje anställd har tillgång till högst en arbets- eller registreringsstation, och delning av arbetsrum mellan flera anställda främjas.

3. gemensam användning av lokaler effektiveras (till exempel paus-, mötes- och förhandlingslokaler).

4. för alla planerade ändringar av lokaler som kräver en minskning eller ökning av lokaler eller att ersättande lokaler skaffas ska man fylla i en elektronisk blankett i Luukku-portalen.

Eventuella ändringar av lokaler rapporteras alltid till lokaltjänsterna för uppdatering i lokalinformationstjänsten.

5. I de funktioner där det är möjligt ökar man flexibla arbetstidslösningar och möjligheter till distansarbete för att minska det totala antalet arbetsstationer.

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

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

Internhyra tas ut av sektorns enheter och verksamhetsställen.

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

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

7.2 Miljöarbete

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

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

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

Hanteringen av normalt kommunalt avfall (bioavfall, kartong, papp, glas, metall, retur- och kontorspapper, förpackningsplast, blandat avfall) ingår i hyran inom social- och hälsovårdssektorn. Aktörerna ansvarar själva för att ordna hanteringen av specialavfall (läkemedelsavfall, stickande och skärande avfall, biologiskt avfall, sjukhusglas, farligt avfall, el- och elektroniskt avfall, dataskyddsmaterial) inom ramen för de avtal som staden eller sektorn konkurrensutsatt. Hantering och bortskaffande av läkemedelsavfall beskrivs i planen för läkemedelsbehandling.

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

7.3 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena

Verksamhetsställena för behovsbedömningen för av barnskydd och särskilt stöd är försedda med brandlarm eller brandvarningssystem. Varje verksamhetsställe har en separat utarbetad räddnings- och säkerhetsplan som uppdateras årligen vid byggnadskommitténs möte. Planen finns tillgänglig för hela personalen i pappersform och elektroniskt.

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

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

Utöver ett passerkontrollsystem har en del av verksamhetsställena ett elektromekaniskt iLOQ-låssystem, som möjliggör ett nyckelspecifikt passersystem. iLOQ genererar den elektriska

energi som behövs från nyckelns rörelse, vilket gör att lås och nycklar kan användas utan batterier.

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

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

Vid behovsbedömningen för barnskydd och särskilt stöd används Timecon-systemet för flexibel arbetstidsuppföljning. Timecon har också mobil stämpling.

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

I behovsbedömning för barnskydd och särskilt stöd är personliga möten utgångspunkten, men ibland kan möten även ordnas på distans, till exempel via programvaran Teams.

7.5 Stödtjänster och underleverantörer

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

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

Upphandlingen av översättning avser följande språkpar:

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

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

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

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

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

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

8 Uppföljning av egenkontroll

8.1 Rapportering

Baserat på egenkontrollplanen för social-, hälsovårds- och räddningssektorn följs och rapporteras kvartalsvis nyckeltal och teman för egenkontrollen inom tjänstehelheten och tjänsterna, som anknyter till tillgänglighet, kontinuitet, kvalitet, personalens tillräcklighet och jämlikhet i tjänsterna. Rapporten publiceras 4 gånger per år på Helsingfors stads webbplats. Man går igenom egenkontrollrapporten för barnskyddet och familjesocialarbetet 4 gånger per år i tjänstens klient- och patientsäkerhetsstruktur (Astu) och rapporterar om den till ledningen för familje- och socialtjänsterna.

8.2 Arkivering och kommunikation

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

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

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

8.3 Godkännande av planen

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

Godkännande

25.9.2024

Jonna Vanhanen

chef för socialarbete inom barnskyddet

Saila Nummikoski

direktör för barnskyddet

Helsinki

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

**Social- och
hälsovårdstjänster**

Adress och kontaktuppgifter:

www.hel.fi