



Program för kvalitet och egenkontroll

Östra Nylands välfärdsområde

25.5.2023

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Program för kvalitet och egenkontroll.....	4
3. Lagenlig skötsel av uppgifterna.....	6
3.1 Planer och strategier.....	6
3.1.1 Servicestrategi.....	6
3.1.2 Beslut om räddningsväsendets servicenivå.....	6
3.1.3 Produktivhetsprogram.....	7
3.1.4 Välfärdsplan.....	7
3.1.5 Personalstrategi.....	8
3.1.6 Övriga program.....	9
4. Tillsynsformer och riskklassificering.....	10
4.1 Tjänsteproducentens egenkontroll.....	10
4.2 Privat hälso- och sjukvård.....	11
4.3 Offentlig och privat socialvård.....	11
4.4 Personalens anmälningsskyldighet inom socialvården.....	12
4.5 Proaktiv tillsyn.....	13
4.6 Planmässig tillsyn.....	13
4.7 Reaktiv tillsyn.....	15
5. Iakttagande av avtal som ingåtts.....	17
6. Tjänsternas tillgång, kontinuitet, säkerhet, kvalitet samt likabehandling.....	18
6.1 Tjänsternas tillgång.....	18
6.2 Tjänsternas kontinuitet.....	20
6.3 Tjänsternas säkerhet och kvalitet.....	22
6.3.1 Personalplan.....	24
6.3.2 Plan för egenkontroll.....	24
6.3.3 Klient- och patientsäkerhetsplan.....	24
6.3.4 Plan för läkemedelsbehandling.....	25
6.3.5 Plan för informationssäkerhet.....	26
6.3.6 Plan för riskhantering.....	26
6.3.7 Övriga planer.....	27
6.4 Tjänsternas jämlikhet.....	27
7. Åtgärdande av upptäckta brister.....	28

8. Uppföljning, rapportering, offentlighet och uppdatering av genomförandet av programmet för kvalitet och egenkontroll	30
9. Källor och central lagstiftning	31
10. Figurer, bilder och bilagor	34

1. Inledning

Östra Nylands välfärdsområde svarar för ordnandet av social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster i Askola, Borgå, Lappträsk, Lovisa, Mörskom, Pukkila och Sibbo. Målet är att ordna trygga tjänster av hög kvalitet för invånarna i området i enlighet med lagen och som övervakas som en del av ordnandet och produktionen av tjänsterna. Tjänsterna produceras som egna tjänster samt genom anskaffning från privata tjänsteproducenter som köpta tjänster och med servicesedlar.

Vid Östra Nylands välfärdsområde har man utarbetat ett program för kvalitet och egenkontroll. Egenkontroll är det viktigaste verktyget för att säkerställa och utveckla kvaliteten. Egenkontrollen gäller ordnandet och produktionen av social- och hälsovårdens och räddningsväsendets tjänster. Genom egenkontrollen säkerställs klienternas och patienternas grundläggande rättigheter, klient- och patientsäkerheten, social- och hälsovårdstjänster av god kvalitet samt enhetligheten i de olika aktörernas verksamhetsförutsättningar och skyldigheter.

Egenkontroll är den viktigaste formen av tillsyn. Den innebär att verksamheten kontinuerligt utvärderas och utvecklas ur klientens synvinkel. Egenkontroll är klient- och patientsäkerhetsarbete, kvalitetsarbete och god kundservice. Egenkontroll är ett delområde inom den interna kontrollen som syftar till att tjänsternas kvalitet och kraven på servicenivån ska uppfyllas. I förvaltningsstadgan definieras den interna kontrollen som bland annat omfattar intern revision, riskhantering, överensstämmelse med kraven (inkl. kontroll av avtal och krav på beredskap), god förvaltningssed samt egenkontroll. Myndighetstillsynen utförs på statlig nivå av Valvira och regionförvaltningsverken, vars uppgift är att främja och säkerställa egenkontrollen samt ingripa i frågor när egenkontrollen inte räcker till.

Välfärdsområdet styrs av [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#) och [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#). Välfärdsområdet och den privata tjänsteproducenten ska utarbeta ett program för egenkontroll av de uppgifter och tjänster som hör till deras ansvar. Välfärdsområdet ska enligt sitt organiseringsansvar styra och övervaka privata tjänsteproducenter och deras underleverantörer kontinuerligt i produktionen av tjänsterna genom att iaktta 7 § i [lagen om välfärdsområden](#), 27 § i [räddningslagen](#) och 16 § i [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#). Programmet för kvalitet och egenkontroll på välfärdsområdet utvärderas regelbundet och tyngdpunkterna i egenkontrollen granskas årligen.

Det här programmet för kvalitet och egenkontroll vid Östra Nylands välfärdsområde innehåller principerna för social- och hälsovårdstjänster som hör till välfärdsområdet samt principerna för räddningsväsendets egenkontroll. Med programmet för egenkontroll säkerställs att invånarna i välfärdsområdet får tjänster som tryggas av de grundläggande rättigheterna och som motsvarar deras behov i rätt tid, på ett jämlikt och tillgängligt sätt, av hög kvalitet samt på ett tryggt sätt. Målet nås genom att säkerställa god ledning, tillräckliga personalresurser, personalens kompetens och smidiga arbetsprocesser. Framgången säkerställs genom uppföljning och övervakning av tjänsternas kvalitet och säkerhet samt genom kontinuerlig utveckling av processerna.

Med tjänsteproducent avses i det här programmet för kvalitet och egenkontroll tjänster som välfärdsområdet självt producerar samt övriga tjänsteproducenter. Tjänsteproducenten ansvarar för att verksamheten är ändamålsenlig och för kvaliteten på de tjänster som den producerar samt för klient- och patientsäkerheten. Egenkontrollen ska genomföras i tjänsteproducentens dagliga verksamhet, och i den ingår också kontinuerlig uppföljning av personalens tillräcklighet.

2. Program för kvalitet och egenkontroll

Programmet för kvalitet och egenkontroll är ett strategiskt instrument för att säkerställa att tjänsterna ordnas och genomförs i enlighet med avtal och lagstiftning. Vårdsområdets program för kvalitet och egenkontroll omfattar alla tjänster som vårdsområdet ordnar samt tjänster som produceras för dess räkning. Egenkontrollen av social- och hälsovårdens samt räddningsväsendets uppgifter och tjänster är en del av ordnandet och produktionen av dem. Egenkontroll är den primära formen av tillsyn vid vårdsområdet. Egenkontrollen grundar sig på information, är en del av ledningen genom information, organisationens dagliga verksamhet och varje anställdas arbete. Egenkontrollen innehåller ett system för att säkerställa klient- och patientsäkerheten samt räddningsväsendets uppgifter, utveckla tjänsterna och stödja ledningen.

Programmet för kvalitet och egenkontroll vid Östra Nylands vårdsområde fastställer hur följande frågor ordnas som en helhet och hur genomförandet av dem säkerställs

1. lagenlig skötsel av uppgifterna
2. tillsynsformer och risk klassificering
3. iakttagande av avtal som ingåtts
4. tjänsternas tillgång, kontinuitet, säkerhet, kvalitet samt likabehandling av klienterna
5. åtgärdande av upptäckta brister
6. uppföljning, rapportering, offentlighet och uppdatering av genomförandet av programmet för kvalitet och egenkontroll

Uppbyggnaden baserar sig på Klient- och patientsäkerhetscentralens nationella modell för program för egenkontroll.

Som en del av programmet för kvalitet och egenkontroll ingår de planer för egenkontroll och patientsäkerhet som föreskrivs separat i lag. Genom en förordning av social- och hälsovårdsministeriet samt inrikesministeriet kan närmare bestämmelser utfärdas om det allmänna innehållet i och utarbetandet av programmet för egenkontroll. Valvira kan utfärda föreskrifter om ett närmare innehåll i programmet för egenkontroll och om uppföljningen av genomförandet av programmet utifrån [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#) 6 kap. samt Regionförvaltningsverket och inrikesministeriet utifrån [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#) 3 och 4 kap.

Östra Nylands vårdsområde styr och övervakar både sina egna tjänsteproducenter och producenter av köpta tjänster och deras underleverantörer, samt andra producenter av social- och hälsovårdstjänster och räddningsväsendets tjänsteproduktion vid sitt område. Övervakningen fokuserar på egenkontroll samt styrningen och stödet av denna. Tjänsteproducenternas verksamhet övervakas tydligare än tidigare uttryckligen av den aktör som ansvarar för organiseringen, det vill säga vårdsområdet. Tillsynen över tjänsterna grundar sig på lagstiftning och avtal som ingåtts med tjänsteproducenterna. Avtalen har utarbetats i enlighet med [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#) 40 § och [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#) 16 §.

Tillsynen gäller social- och hälsovårdens samt räddningsväsendets, tillgång och effektivitet, andra frågor som gäller klientens eller patientens rättigheter, ändamålsenligheten i registreringen och behandlingen av klient- och patientuppgifter samt till exempel genomförandet av

läkemedelsbehandling vid enheten. Till tillsynen hör också att säkerställa att lokalerna, medicintekniska produkter, redskap och informationssystem är ändamålsenliga.

Genom handledning och rådgivning av tillsyn säkerställs att de grundläggande rättigheterna tillgodoses för klienter som använder tjänsterna. Med hjälp av handledning stöds serviceenheten i att utveckla sin verksamhet så att den är lagenlig och uppfyller kraven på klient- och patientsäkerhet. Samtidigt säkerställer man att egenkontrollen genomförs och att verksamheten uppfyller kraven i avtalet. En effektiv tillsyn förutsätter ett aktivt och öppet samarbete mellan tillsyns- och kvalitetsenheten inom välfärdsområdet, tjänsteproducenterna och tillsynsmyndigheterna.

Tillsynen av social- och hälsovårdstjänsterna utförs centraliserat inom Östra Nylands välfärdsområde av enheten för tillsyn och kvalitet i samarbete med ansvarsområdena. Tillsynen utförs av personal som utbildats för tillsynsarbetet.

Organiseringen av egenkontroll vid Östra-Nylands välfärdsområde

- Enheten för tillsyn och kvalitet har centrerats till utvecklingstjänsterna inom koncern- och strategitjänsterna
 - Chef för tillsyn och kvalitet
 - 3 sakkunniga i tillsyn och kvalitet
 - Sakkunnig i kund och patientsäkerhet
 - Social- och patientombudsman
- Tillsynen förverkligas i digert samarbete med representanter för serviceproduktionen
 - Chefläkaren, vårdarbetsdirektören och socialarbetsdirektören
 - Ansvarsområdesdirektörer och resultatenhetschefer inom social- och hälsovården
 - Ansvarsområdeschefer inom räddningsverket



Bild 1. Organisering av egenkontrollen vid Östra Nylands välfärdsområde

Både privata och välfärdsområdets egna tjänsteproducenter och serviceenheter inom social- och hälsovården registreras i det riksomfattande [registret Soteri](#) över tjänsteproducenter. I bruktagandet av Soteri grundar sig på lagen om tillsyn av social- och hälsovården. Regeringens proposition med förslag till lag om tillsyn över social- och hälsovården ingick i riksdagsstyrelsens lagstiftningsplan under höstsessionsperioden 2022. Lagen ska träda i kraft den 1 januari 2024. Soteris funktioner tas i bruk stegvis.

Den övervakande myndigheten Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira, Regionförvaltningsverket (RFV) och som högsta laglighetsövervakare riksdagens justitieombudsman (RJO) samt inrikesministeriet (IM) utövar tillsyn av social- och hälsovårdstjänsterna samt räddningsväsendet i första hand genom att ge den handledning och rådgivning som behövs för att producera tjänsterna och genom att följa verksamhetens utveckling i samarbete med tjänsteproducenten och -anordnaren. De centrala tyngdpunkterna för den planmässiga tillsynen av Valvira och RFV fastställs i [det riksomfattande tillsynsprogrammet för social- och hälsovården](#) eller med vissa intervaller. En av tyngdpunkterna för 2023 är ordnandet av tjänster och egenkontroll inom välfärdsområdet. Dessutom kommer Statens revisionsverk VTV att årligen utföra granskningar av alla välfärdsområdets ekonomi.

3. Lagenlig skötsel av uppgifterna

Den rättsliga grunden för välfärdsområdets egenkontroll utgörs av de tre lagar som stiftats i samband med välfärdsområdesreformen. Dessa beskriver förutsättningarna för helheten av välfärdsområdets egenkontroll, där de närmare innehållsmässiga kraven på dess genomförande fastställs i substans- och speciallagstiftningen, till exempel i fråga om planerna för egenkontroll.

Genom egenkontrollen säkerställs också att den övriga affärsverksamhet som välfärdsområdet bedriver är lågrisk och stöder dess lagstadgade uppgifter på basis av [lagen om välfärdsområden](#), [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#) samt [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#).

3.1 Planer och strategier

De planer och strategier som beskrivs i detta kapitel dokumenteras vid Östra Nylands välfärdsområde i enlighet med organisationens arkivbildningsplan.

3.1.1 Servicestrategi

Genom egenkontrollen följer man upp de planer och den ledning som utarbetats för att uppnå de långsiktiga mål för social- och hälsovården samt räddningsväsendet som fastställs i servicestrategin samt hur social- och hälsovårds samt räddningsväsendets tjänster genomförs med beaktande av behoven hos invånarna i välfärdsområdet, de lokala förhållandena, tillgången och tillgängligheten till tjänsterna samt kostnadseffektiviteten enligt 11 § i [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#) samt 16 § i [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#).

Verksamheten vid Östra Nylands välfärdsområde leds som en helhet i enlighet med den välfärdsområdesstrategi som välfärdsområdesfullmäktige har godkänt samt den servicestrategi som ingår i strategin. De faktorer som påverkar servicestrategin och de åtgärder som vidtas för att uppnå de strategiska målen följs upp varje år. Servicestrategin för Östra Nylands välfärdsområde utarbetas under våren 2023 och implementeras under hösten.

Link till servicestrategin

3.1.2 Beslut om räddningsväsendets servicenivå

Välfärdsområdet svarar för ordnandet av räddningsväsendet på sitt område. Välfärdsområdesstyrelsen beslutar om en servicenivå som besvarar nationella, regionala och lokala behov samt olyckshot och andra hot. I beslutet om servicenivå beaktas betydande nationella risker och hoten i området utreds och de risker som de medför. I beslutet fastställs målen för

verksamheten, de resurser som används, de tjänster som produceras och nivån på dem enligt 4–8 § i [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#). Närmare bestämmelser om innehållet i beslutet om servicenivån finns i [inrikesministeriets förordning om beslut om räddningsväsendets servicenivå](#).

Statsrådet fastställer vart fjärde år de riksomfattande strategiska målen för ordnandet av ett räddningsväsende av hög kvalitet samt kostnadseffektivt som besvarar nationella, regionala och lokala behov samt olyckshot eller andra hot. [I de riksomfattande målen 2023–2026](#) presenteras målen för välfärdsområdenas räddningsväsende och nationellt betydande mål för reformen och utvecklingen av tjänsterna samt drar upp riktlinjer för utvecklingen av lagstiftningen och kapaciteten. Målen styr utvecklingen av det riksomfattande räddningsväsendet samt välfärdsområdets räddningsväsende och beredningen av det beslut om servicenivån som avses i 6 § i [lagen om ordnande av räddningsväsendet](#) samt förhandlingarna med välfärdsområdena enligt 10 §. Målet är att förbättra tillgången till, kvaliteten på och effektiviteten hos räddningsväsendets tjänster samt kostnaderna och produktiviteten.

[Link till beslutet om räddningsväsendets servicenivå](#)

3.1.3 Produktivetsprogram

För att förbättra Östra-Nylands välfärdsområdes produktivitet utarbetas under år 2023 ett långsiktigt produktivetsprogram. Produktivetsprogrammet är bundet till välfärdsområdets servicestrategi. Andra centrala dokument som styr programmet är den finansiella planen och personalstrategin. Målsättningen med programmet är att uppnå nuvarande produktion med mindre kostnader eller utvidga produktionen med nuvarande kostnader, med beaktande till att välfärdsområdets lagstadgade skyldigheter och kraven på servicenivån uppfylls.

Programmet hör ihop med flera olika projekt som inriktar sig på flera olika teman som processer, digital service, apparatur och tillbehör, personal samt utrymmen. Styrelsen för välfärdsområdet svarar för programmet. Ansvarspersonerna som namnges i programmet rapporterar fram skridningen av programmet till styrelsen för välfärdsområdet.

[Link till produktivetsprogrammet](#)

3.1.4 Välfärdsplan

Välfärdsområdet följer invånarnas levnadsförhållanden, hälsa och välfärd och de faktorer som påverkar dessa på varje område och inom varje befolkningsgrupp. Välfärdsområdet rapporterar om invånarnas hälsa och välfärd, de faktorer som påverkar dessa och de åtgärder som har vidtagits till välfärdsområdesfullmäktige årligen. Välfärdsområdet bereder en regional välfärdsberättelse och -plan för välfärdsområdesfullmäktige varje fullmäktigeperiod av ovan nämnda frågor i enlighet med 7 § i [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#). Östra Nylands välfärdsområde verkar för att främja välfärd och hälsa i samarbete med kommunerna i sitt område och stöder dem med sin sakkunskap. Kommunen har det primära ansvaret för att främja välfärd och hälsa till den del denna uppgift anknyter till kommunens övriga

lagstadgade uppgifter, såsom utbildning och småbarnspedagogik, kultur-, ungdoms-, biblioteks- och idrottstjänster, stadsplanering och markanvändning, vatten- och avfallshantering samt miljötjänster. Vid Östra Nylands välfärdsområde utarbetas en välfärdsplan i samarbete med välfärdsområdet och regionens kommuner. Nämnden för utveckling och samarbete lägger fram ett förslag till välfärdsområdets välfärdsberättelse och -plan varje fullmäktigeperiod. Välfärdsområdesstyrelsen ansvarar för att organiseringsansvaret uppfylls och godkänner välfärdsplanen.

[Link till välfärdsplanen](#)

3.1.5 Personalstrategi

Personalstrategin har skapats genom att delaktiggöra representanter av anställda och blivande anställda i det framtida välfärdsområdet som en del av beredningsarbetet under hösten 2022. Personaltjänsterna tillsammans med personalen svarar för personalstrategin och uppföljningen av den i Östra Nylands välfärdsområde. Välfärdsområdesstyrelsen svarar för de allmänna principerna för personalpolitiken och ett sporrande lönesystem samt för styrningen av de totala personalresurserna på välfärdsområdesnivå. Strategin är riktad till välfärdsområdets första verksamhetsår 2023 och den uppdateras för 2024–2025. Personalstrategin styr uppbyggnaden och utvecklingen av organisationskulturen och skapar en dialog mellan personalen och cheferna.

[Link till personalstrategin](#)

Värderingar i verkligheten – vårt sätt att fungera tillsammans

Jämlikhet	Människoorientering	Delaktighet	Mod	Ansvarsfullhet
<p>Alla anställda inkluderas i och blir medlemmar i välfärdsområdets nya arbetskollektiv.</p> <p>Alla anställda bemöts jämlikt, med respekt och rättvist.</p> <p>Vi arbetar även för invånarnas jämlikhet.</p>	<p>Varje arbetskamrat och kund förtjänar att bli bemött på ett respektfullt sätt.</p> <p>Vi är till för kunderna.</p> <p>När kunderna får den hjälp och den service som de behöver, är också vårt arbete betydelsefullt och givande.</p>	<p>Människorna har möjlighet att delta i och att påverka sitt arbete och sådant som berör dem själva.</p> <p>Arbetet planeras beaktande människors individuella behov, önskemål och påverkningsmöjligheter.</p> <p>Öppenhet, transparens och aktiv kommunikation ger en upplevelse av delaktighet.</p>	<p>Vi uttrycker våra åsikter och vi lyssnar modigt in olika slags synpunkter.</p> <p>Vi är modiga nog för att utnyttja sunt förnuft.</p> <p>Vi är utvecklingsvänliga.</p> <p>Vi vågar pröva på det som är nytt, misslyckas och lära.</p>	<p>Alla tar sitt ansvar, sköter sin tomt och vet hur man ska gå till väga.</p> <p>Vi känner ansvar för varandra som medmänniskor: vi tar hand om och märker varandra.</p>

Under beredningen av personalstrategin ombads de anställda berätta vad värderingarna betyder för dem och vilka uttryck de skulle ta sig i vardagen (se bilaga: Beredning av personalstrategin)

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Bild 2. En beskrivning av vardagens värden och sätt att arbeta tillsammans enligt personalplanen.

3.1.6 Övriga program

[Lagen om välfärdsområden](#) 29 § förpliktigar områdesfullmäktige att sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter och sätt att delta och påverka. Vid Östra Nylands välfärdsområde är ett program för delaktighet under beredning, programmet i sig är inte lagstadgat, men med hjälp av programmet struktureras och konkretiseras sätt och åtgärder för att förverkliga lagen och strategin. I programmet för delaktighet beskrivs de metoder som kan användas för att främja delaktighet inom organisationen. I programmet sammanställer man en gemensam uppfattning om delaktighet och beskriver hur klientdeltagandet stärks i tjänsterna, utvecklingsarbetet och verksamhetskulturen. Programmet för delaktighet bestämmer målen och åtgärderna samt resurserna och ansvaret för deltagande och påverkan på olika nivåer, och ger information om utvärdering och uppföljning av åtgärderna. Programmet främjar verksamhet för att stöda välfärdsområdets invånares delaktighet, att bli hörd och bemött samt inverkan på den egna välfärden och serviceprocessen.

Nämnden för utveckling och samarbete vid Östra Nylands välfärdsområde svarar i enlighet med förvaltningsstadgans §27 för utvecklingen av verksamhetsmodeller för att delaktiggöra välfärdsområdets invånare, kommuner, samfund och övriga aktörer samt olika samarbetsnätverk.

Link till program för delaktighet

4. Tillsynsformer och risk klassificering

4.1 Tjänsteproducentens egenkontroll

Tillsynens viktigaste form är egenkontroll som innebär att verksamheten kontinuerligt utvärderas och utvecklas ur klientens synvinkel. Egenkontroll är kvalitetsstyrning, riskhantering samt säkerställande av kontinuitet och klient- och patientsäkerhet. Tjänsteproducentens egenkontroll är den primära formen för att säkerställa att tjänsterna är ändamålsenliga. Tjänsteproducenten är skyldig att se till att kraven i lagar, förordningar och kvalitetsrekommendationer uppfylls i dess verksamhet, att tillsynsmyndighetens föreskrifter uppfylls samt att de krav tjänsteproducenten själv ställer på sin verksamhet och de krav avtalsparterna ställer alltid och kontinuerligt uppfylls i produktionen av tjänsterna. Serviceproducenten följer, bedömer och utvecklar genom egenkontroll, tjänsternas kvalitet och säkerhet i verksamhetsenheternas dagliga arbete.

Egenkontrollen grundar sig på riskhanteringen vid verksamhetsenheterna, där serviceprocesserna bedöms ur ett kvalitets-, klient- och patientsäkerhetsperspektiv. Avsikten är att de missförhållanden som förekommer i klientens tjänster och de situationer som är osäkra och medför risk för att tjänsten ska lyckas ska kunna identifieras, förebyggas och åtgärdas planmässigt och snabbt. Egenkontrollen förutsätter att tjänsteproducenterna, personalen och klienterna aktivt deltar i den kontinuerliga utvärderingen av verksamheten. Det är viktigt att ta till sig egenkontrollkulturen som en del av ledningen av verksamhetsenheten, kvalitetsarbetet och utvecklingen av arbetet samt som ett viktigt verktyg i personalens dagliga arbete.

Det centrala verktyget för tjänsteproducentens egenkontroll är planen för egenkontroll, i vilken alla centrala åtgärder som tjänsteproducenten själv använder för att bedöma och följa upp kvalitets- och klientsäkerhetsriskerna i serviceprocesserna antecknas. I planen för egenkontroll avtalas om förfaranden för förebyggande och avhjälpande av risker, risksituationer och brister i kvalitet som upptäckts i serviceverksamheten. Dokument som hänför sig till egenkontrollen består av alla de verksamhets- och förfarandeanvisningar som utarbetas för att genomföra enhetlig praxis i alla skeden av servicekedjan. Av tjänsteproducenten förutsätts yrkesskicklighet, kunskap och erfarenhet för att bedöma med vilken egen styrning och tillsyn verksamhetens kvalitet och överensstämmelse med författningarna säkerställs.

Det finns skillnader i lagstiftningen om hälso- och sjukvård och socialvård när det gäller egenkontrollen och planerna för egenkontroll. Enligt 8 § i [hälso- och sjukvårdslagen](#) ska en verksamhetsenhet inom den offentliga hälso- och sjukvården utarbeta en plan för kvalitetsledning och för hur patientsäkerheten tillgodoses. Social- och hälsovårdsministeriet har utfärdat en [förordning](#) som bestämmer de frågor som ska avtalas i planen och hur de ska tillgodoses.

Vid Östra Nylands välfärdsområde utarbetas en klient- och patientsäkerhetsplan på organisationsnivå som svarar på förutsättningarna i hälso- och sjukvårdslagen. Planen gäller hela organisationen, både hälsovårdstjänster och socialvårdstjänster. Genom den gemensamma planen utvecklar man en enhetlig säkerhetskultur inom social- och hälsovården och främjar social- och hälsovårdsministeriets uppställda mål enligt den nationella [klient- och patientsäkerhetsstrategin och genomförandeplanen 2022–2026](#). För underhållet och uppföljningen av klient- och patientsäkerhetsplanen svarar ansvarsenheten för kvalitet och tillsyn i samarbete med ansvarsområdena vid Östra Nylands välfärdsområde. Nämnden för utveckling och samarbete instruerar klient- och patientsäkerhetens strategiska målsättningar. Aktualiteten av programmet för kvalitet och egenkontroll granskas regelbundet med beaktande av att [lagen om tillsyn över social- och hälsovården](#) träder i kraft 2024.

Vid Östra Nylands välfärdsområde granskas tyngdpunkterna för egenkontrollen årligen. Nämnden för utveckling och samarbete bekräftar de årliga tyngdpunkterna. Tyngdpunkterna för 2023 är:

- Planer för egenkontroll, deras aktualitet och genomförande
- Användning av servicesedlar
- Östra områdets social- och hälsovårdstjänster: personaldimensionering, ordnande av lagstadgade tjänster (tillgång, kontinuitet, säkerhet, kvalitet och lika-behandling)
- Hemvård
- Personal, läkemedelsbehandling, service- och vårdplaner
- Tillgång till vård på hälsostationer och inom munhälsovården
- Verkställande av rådgivningsförordningen
- Genomförande av personaldimensioneringen inom socialvården
- Tillräcklighet av mentalvårdsservice för unga och missbrukarvård

4.2 Privat hälso- och sjukvård

Enligt 6 § i [lagen om privat hälso- och sjukvård](#) ska privata tillståndspliktiga hälso- och sjukvårdsproducenter när serviceproducenten är verksam på flera än ett verksamhetsställe utarbeta en plan för egenkontroll. Valvira har utfärdat en [föreskrift om innehållet och upprättandet av planer för egenkontroll för serviceproducenter inom den privata hälso- och sjukvården](#).

4.3 Offentlig och privat socialvård

Enligt 47 § i [socialvårdslagen](#) ska alla verksamhetsenheter inom socialvården, såväl offentliga som privata, göra upp en plan för egenkontroll för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. Planen för egenkontroll ska alltid vara uppdaterad och genomförandet av den ska följas upp. Planen för egenkontroll samt de iakttagelser som grundar sig på uppföljningen av hur planen för egenkontroll genomförts och de åtgärder som vidtas på basis av iakttagelserna ska offentliggöras i det allmänna datanätet och på andra sätt som främjar deras offentlighet. Valvira har utfärdat en [föreskrift om innehållet i, uppgörandet och uppföljningen av planer för egenkontroll](#).

Alla verksamhetsenheter inom socialvården vid Östra Nylands välfärdsområde har utarbetat en plan för egenkontroll. Verksamhetsenheterna använder välfärdsområdets egen blankettmall för egenkontrollplanen, vars innehåll grundar sig på [innehållet i och uppgörandet av planen för egenkontroll enligt Valviras föreskrift](#) och som följer [Valviras blankettmall för plan för egenkontroll](#).

Verksamhetsenhetens ansvarsperson ansvarar för utarbetandet, uppdateringen och genomförandet av planen för egenkontroll. Planen för egenkontroll utarbetas i samarbete med personalen. De anställda som har den bästa kunskapen om riskerna i fråga om det egna arbetet och klienternas service ska kunna delta i båda planeringen och genomförandet av egenkontrollen. Klienternas och de anhörigas möjlighet att inverka på servicens kvalitet tryggas genom klientrespons och annat deltagande. Planen för egenkontroll uppdateras alltid i

verksamhetsenheten om det inom verksamheten sker förändringar gällande kvaliteten eller klientsäkerheten eller om ansvarspersoner byts ut.

Ledningsgruppen för ansvarsområdet styr och ger i samarbete med tillsyns- och kvalitetsenheten råd till verksamhetsenheterna vid utarbetandet av planer för egenkontroll och genomförandet av egenkontrollen samt följer upp att planerna för egenkontroll är aktuella och kontrollerar dem alltid vid uppdatering och tillsynsbesök. Planerna för egenkontroll för varje enhet finns offentligt tillgängliga på webben, de är tillgängliga för klienterna vid verksamhetsenheterna och de har publicerats på [webbplatsen för Östra Nylands välfärdsområde](#). Genomförandet av planerna för egenkontroll följs upp vid enheterna och observationer som grundar sig på uppföljningen av genomförandet och de åtgärder som vidtas på basis av dem publiceras på välfärdsområdets webbplats och vid enheterna enligt välfärdsområdets anvisningar.

Östra Nylands välfärdsområde förutsätter på samma sätt som de statliga tillsynsmyndigheterna att privata socialserviceproducenter utarbetar enhetsspecifika planer för egenkontroll och att planerna ska vara offentligt tillgängliga. Det är serviceproducentens ansvar att se till att planen för egenkontroll alltid är uppdaterad, offentligt framlagd och publicerad på serviceproducentens webbplats. Ledningsgruppen för ansvarsområdet ger i samarbete med tillsyns- och kvalitetsenheten handledning och rådgivning till privata serviceproducenter i samband med utarbetandet av planerna för egenkontroll och genomförandet av egenkontrollen, samt granskar planerna bland annat vid tillstånds-/anmälningsförfarandena, godkännandeprocessen för servicesedelproducenten och tillsynsbesöken eller tillsyn som sker på något annat sätt.

4.4 Personalens anmälningskyldighet inom socialvården

Till socialservicens egenkontroll hör anmälningskyldighet för personal inom socialvården enligt 48 § och 49 § i [socialvårdslagen](#). Lagen förpliktar socialvårdspersonalen att utan dröjsmål underrätta den person som ansvarar för verksamheten om de i sina uppgifter upptäcker missförhållanden eller uppenbara hot om missförhållanden i genomförandet av klientens socialvård. Med missförhållanden avses till exempel osakligt bemötande av klienten, brister som framkommer i klientsäkerheten, illabehandling av klienten, allvarliga brister i genomförandet av klientens ställning och rättigheter eller i grundomsorgen, vården eller servicen eller oetiska anvisningar som anknyter till verksamhetskulturen eller tillvägagångssätt som är skadliga för klienten, som till exempel att sanktioner eller begränsningar används utan klientspecifikt, tidsbegränsat tillstånd. Med illabehandling avses fysiskt, psykiskt, eller kemiskt övergrepp, det vill säga illabehandling som orsakas med mediciner. Den person som gjort anmälan får inte ut sättas för negativa motåtgärder till följd av anmälan.

Östra Nylands välfärdsområde har en intern anmälningsblankett och anvisning för personalen inom socialvården för att utarbeta anmälan (intern link till [rapporteringsprogrammet](#)). I enlighet med välfärdsområdets anvisningar behandlar den som tar emot anmälan utan dröjsmål anmälan tillsammans med de anställda som har anknytning till frågan samt gör nödvändiga utredningar och åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller hotet om det. Tillbud eller missförhållanden behandlas gemensamt med personalen för att förebygga motsvarande händelser. Den som tar emot anmälan svarar skriftligen inom fyra veckor från det att anmälan inkommit till anmälaren om hurdana åtgärder som har vidtagits i frågan. Om missförhållandet inte åtgärdas utan dröjsmål ska anmälaren underrätta tillsynsenheten för välfärdsområdet och regionförvaltningsverket om saken. Anmälan kan göras utan hinder av sekretessbestämmelserna.

4.5 Proaktiv tillsyn

Proaktiv tillsyn över privata tjänsteproducenter är växelverkan, styrning, informationsutbyte, granskning av uppgifter och givande av utlåtanden mellan tillståndsförvaltningen, tjänsteproducenten och den övervakande myndigheten. Möjligheterna till proaktiv tillsyn är bäst när serviceenheterna själva aktivt följer sina processer och kvaliteten på sina tjänster, redan på förhand identifierar risker som hotar kvaliteten och agerar snabbt för att eliminera dem eller minimera eventuella olägenheter.

Östra Nylands välfärdsområde genomför styrningen och tillsynen av tjänsteproducenterna i första hand i en proaktiv form. Genom proaktiv styrning och tillsyn strävar man efter att på förhand säkerställa tjänster som är ändamålsenliga, trygga och av god kvalitet. Styrningen och tillsynen är interaktiv, uppmuntrande och utvecklingsvänlig och med den följer man verksamhetens utveckling i samarbete med tjänsteproducenten. Den stöder utvecklingen av tjänster samt hjälper till att identifiera och förebygga eventuella risker. Den förebygger service- och vårdpraxis som är felaktiga, olämpliga och har otillräcklig kvalitet och på så sätt behovet av reaktiv tillsyn. Den vanligaste metoden för proaktiv styrning och tillsyn är att ge tjänsteproducenterna handledning och rådgivning enligt behov. Andra metoder för proaktiv styrning och tillsyn är till exempel utbildningar, infomöten, skriftliga instruktionsbrev, meddelanden, e-postmeddelanden, telefonsamtal, samarbetsmöten och planmässiga styrnings- och tillsynsbesök under verksamheten. Proaktiv styrning och tillsyn förutsätter aktivt samarbete mellan myndigheterna och tjänsteproducenterna i välfärdsområdet.

Proaktiv styrning och tillsyn görs också vid bland annat följande processer:

- Lämnande av utlåtanden om anmälningar och tillståndsansökningar som lämnats in av privata tjänsteproducenter samt tillståndskontroller eller inspektionsberättelser
- Registrering av producenter av stödtjänster för socialservice
- Konkurrensutsättningsprocesser för köpta tjänster
- Godkännandeprocesser av tjänsteproducenter för servicesedlar
- Rekrytering och träning av familjevårdare, där man utreder situationen, lämpligheten och bakgrunden för dem som ansöker om att bli familjevårdare
- I de ovan nämnda processerna säkerställs att tjänsteproducenten är lämplig för att producera tjänsten i fråga och att tjänsteproducenten vid inledandet av verksamheten har beaktat alla de krav i lagstiftningen, kvalitetsrekommendationerna och beställaransvarslagen som gäller tjänsterna.

4.6 Planmässig tillsyn

Den planmässiga tillsynen inriktas riskbaserat dit det enligt välfärdsområdets tillsyn och tillsynsmyndigheternas sakkunskap finns de största bristerna eller utmaningarna i fråga om tillgången till tjänster, kvaliteten på tjänsterna eller utbudet i rätt rid. Tillsynshistoriken för de objekt som ska övervakas är en väsentlig del av inriktningen av den riskbaserade tillsynen.

Den proaktiva styrningen och tillsynen av tjänsteproducenterna görs också planmässigt och riktas riskbaserat dit det enligt tillsyns- och kvalitetsenheten inom välfärdsområdet och

tillsynsmyndigheternas sakkunskap finns största brister i tillgången till tjänster, kvaliteten på tjänsterna eller utbudet i rätt rid .

Riskbaserat innebär att man bedömer de risker för kvaliteten och klientsäkerheten som hänför sig till de tjänster och serviceprocesser som verksamhetsenheten producerar med beaktande av till exempel om tjänsten är dygnet runt, hur ofta tjänsten tillhandahålls, hur krävande tjänsten eller omsorgen är, vilken sårbarhet klientgruppen har och verksamhetsenhetens tillsynshistoria.

Utifrån riskbedömningen strävar man efter att mer och oftare rikta styrningen och tillsynen av tjänsteproducenterna till de tjänster där den mest behövs för att säkerställa och utveckla tjänsternas kvalitet och säkerhet. Vid inriktningen av den planmässiga styrningen och tillsynen har tillsyns- och kvalitetsenhetens yrkesskicklighet och kännedom om tjänsteproducenternas och verksamhetsenheternas verksamhet en nyckelroll. Tillsyns- och kvalitetsenheten gör i samarbete med ansvarsområdena upp en plan för handledning och tillsyn för två år åt gången i tillsynsplanen. Det bör beaktas att planen ändras och inriktningen vid behov bedöms på nytt i enlighet med situationen. Tjänsteproducenten eller verksamhetsenheten kan alltid vid behov omfattas av intensifierad tillsyn som avviker från den tidigare planen.

Planmässig tillsyn och styrning inriktas riskbaserat enligt följande risk klassificering:

Risk klassificering för planerlig tillsyn

Riskklass I	<p>Riskklass I</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialvårdsenheter med service dygnet runt och andra enheter som producerar komplicerad vård/service t.ex. hemvård • Handledning och tillsynsbesök förverkligas minst en gång om året eller oftare om det i verksamheten på enheten vid tidigare tillsyn konstaterats en gravare avvikelse eller flera lindriga avvikelser.
Riskklass II	<p>Riskklass II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialvårdsenheter med service dygnet runt och andra enheter som producerar komplicerad vård/service t.ex. hemvård • Handledning och tillsynsbesök förverkligas minst vartannat år om det i verksamheten på enheten inte konstaterats grava avvikelser och serviceproducenten har gjort adekvata korrigerande åtgärder för lindriga avvikelser och förverkligat utvecklingsförslag som uppkommit vid tidigare tillsyn.
Riskklass III	<p>Riskklass III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Övriga socialvårdens anmälningspliktiga privata serviceproducenter eller egen serviceproduktion som är jämförbar med dessa. • Förverkligas genom metoder för proaktiv handledning och tillsyn exempelvis genom gemensamma träffar, handledande och fortbildande tillfällen, kontroll av planer för egenkontroll minst vartannat år om det i verksamheten inte konstaterats grava avvikelser och serviceproducenten har gjort adekvata korrigerande åtgärder för lindriga avvikelser och förverkligat utvecklingsförslag som uppkommit vid tidigare tillsyn.

Bild 3. Risk klassificering vid den planerliga tillsynen och styrningen.

Tillsynshistoriken för de objekt som ska övervakas är en väsentlig del av inriktningen av den riskbaserade tillsynen. Inriktningen av den riskbaserade, planmässiga styrningen och tillsynen

utvecklas av tillsyns- och kvalitetsenheten i och med att det elektroniska verktyget för tillsyn tas i bruk.

4.7 Reaktiv tillsyn

Den reaktiva tillsynen riktas i efterhand till exempel på basis av anmälan om missförhållande eller orosanmälan. Tillsynsmyndigheten inleder tillsyn också på eget initiativ och på grundval av att andra myndigheter tagit kontakt.

Även om man i tillsynen betonar förebyggande handledning och rådgivning, behövs också reaktiv tillsyn, det vill säga tillsyn i efterhand. Genom reaktiv tillsyn kan man förhindra att missförhållandena förvärras och att liknande avvikelser upprepas. Den reaktiva tillsynen inleds utifrån klientrespons, anmärkningar, anmälningar om missförhållanden, klagomål eller utredningsbegäran eller inspektionsförordnanden som regionförvaltningsverket utfärdar. Även till exempel vid planmässig tillsyn, klientspecifik tillsyn eller avtalstillsyn har man i tjänsteproducentens verksamhet kunnat observera avvikelser på basis av vilka reaktiv övervakning inleds.

Välfärdsområdets verksamhetslinje är att man alltid inleder ett utredningsarbete om anmärkning, anmälan om missförhållande, klagomål och andra reklamationer, där man på det sätt som situationen kräver antingen genom att begära en muntlig eller skriftlig utredning, ordnar ett möte i ärendet eller vid behov gör ett inspektionsbesök antingen genom att meddela på förhand eller utan förhandsmeddelande. De avvikelser som upptäcks i tjänsteproducentens verksamhet kan inleda en intensifierad tillsyn, där tjänsteproducenten styrs och övervakas på många olika sätt med till exempel flera kortsiktiga tillsynsbesök eller möten för att styra tjänsteproducenten och följa upp de korrigerande åtgärderna. Principen är att också den reaktiva tillsynen görs i gott samarbete med tjänsteproducenterna.

Principer för tillsyn och checklista till serviceproducenter

- *I tillsynen betonas serviceproducentens eget ansvar gällande verksamhetens lämplighet, kvalitet samt klient- och patientsäkerhet.*
- *Handledning och tillsyn är den samma för såväl den egna verksamheten som privata aktörer.*
- *Välfärdsområdet övervakar förutom den egna verksamheten och organisering av verksamheten även serviceproduktionen samt alla socialvårdsenheter, som fungerar på området även om vi inte köper deras tjänster. Därtill övervakar välfärdsområdet de enheter inom socialvården, där klienter är placerade t.ex. på ett annat välfärdsområde (t.ex. barnskyddets fostervård, boendeservice med vård dygnet runt).*
- *Tillsynens helhetsansvar definieras i välfärdsområdets förvaltningsstadga.*
- *Föremål för tillsyn, deras karaktär och förfaringen av tillsyn har dokumenterats i välfärdsområdets plan för egenkontroll.*
- *Tillsyn riktar sig till såväl social- som hälsovården och är korrekt inriktad och proportionerad.*
- *Tillsynen baserar sig på risk klassificeringen av servicen, där klient- och patientsäkerheten är i fokus.*
- *Handledning och tillsyn förverkligas av utbildad och kunnig personal inom tillsynsarbete.*

Bild 4. Principer för tillsyn och checklista för serviceproducenter

Tillsynen av social- och hälsovårdstjänsterna utförs centraliserat inom Östra Nylands välfärdsområde av enheten för kvalitet och tillsyn i samarbete med serviceansvarsområdenas ansvarspersoner. Program för kvalitet och egenkontroll godkänns i enlighet med 92 § i [förvaltningsstadgan](#).

5. Iakttagande av avtal som ingåtts

Vid Östra Nylands välfärdsområde grundar sig avtalsstyrningen på [Klient- och patientsäkerhetscentrets checklista för avtalsstyrning](#).

I enlighet med [Valviras och RFV gemensamma anvisning](#) säkerställer egenkontrollen att följande faktorer har beaktats vid anskaffningen av social- och hälsovårdstjänster från en privat tjänsteproducent:

- likabehandling
- anskaffningen av tjänster äventyrar inte fullgörandet av organiseringsansvaret
- av en privat producent skaffas inte en tjänst som omfattar utövande av offentlig makt
- ansvaret för bedömningen av servicebehovet kvarstår i välfärdsområdet

Tjänsteinnehavare som gör upphandlingar inom välfärdsområdet säkerställer kvaliteten på de köpta tjänsteproducenterna redan i konkurrensutsättningsskedet och när avtalet ingås. Vid anskaffningen av tjänster och utarbetandet av avtalsvillkor beaktas bestämmelserna i 3 kap. i [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#). Den ekonomiska situationen och finansieringssituationen för producenterna av köpta tjänster och användningen av arbetskraft följs upp enligt [beställaransvarslagen](#) både före och efter det att avtalet har skrivits under hela anskaffningstiden.

Med avtalsstyrning avses styrning av den tjänsteproduktion inom social- och hälsovården som ordnas som köpta tjänster genom transparenta avtal mellan beställaren och producenten, vilkas genomförande säkerställs genom egenkontroll. För avtalsstyrningen svarar serviceansvarsområdena vid Östra Nylands välfärdsområde i samarbete med den upphandlande enheten. I konkurrensutsättningsskedet fastställs kriterierna, tjänstebeskrivningen och sanktionerna noggrant. I avtalet beskrivs hur avtalstillsynen genomförs och vilka rapporteringsskyldigheter tjänsteproducenten har. Privata tjänsteproducenter är skyldiga att verka i enlighet med tillståndsvillkoren och avtalet. Vid övervakningen kontrolleras genomförandet av avtalet, tjänstebeskrivningen, konkurrensutsättningen samt kriterierna, villkoren och innehållen i de dokument för anbudsförfrågan som konkurrensutsättningen fastställer.

Ansvar för avtalstillsynen över köpta tjänster sträcker sig också till tillsynen över producenter av köpta tjänster utanför välfärdsområdet. Inom socialservicen genomförs tillsynen då i samarbete med de tjänsteinnehavare som övervakar välfärdsområdet i fråga. Rapporterna och berättelserna över tillsynsbesöken skickas alltid också till de välfärdsområden som har klienter placerade vid verksamhetsenheten eller till vilka tjänsteproducenten producerar tjänster. Den egna tillsynen av välfärdsområdet där tjänsten finns placerad undanröjer dock inte tillsynsansvaret som hör till organiseringsansvaret för välfärdsområdet som köpt tjänsterna.

6. Tjänsternas tillgång, kontinuitet, säkerhet, kvalitet samt likabehandling

Tjänsternas tillgång, kontinuitet, säkerhet, kvalitet samt likabehandlingen av klienter säkerställs genom egenkontroll i samarbete mellan tillsyns- och kvalitetsenheten, ledningen för ansvarsområdena samt enheterna. En rättvis allokering av tjänsternas resurser förutsätter också uppföljning av tjänsternas effektivitet. Fördelarna med tjänsterna är beroende av de metoder som används, personalens kompetens och klienternas deltagande och engagemang. Effektiviteten följs upp utgående från resultaten man fått av de använda metoderna samt klienternas erfarenheter och klientnöjdheten. Klientrespons samlas och klientnöjdhet undersöks regelbundet per serviceområde. Förfarandet för insamling av klientrespons samt utredning av klientnöjdhet beskrivs noggrannare i de enhetsspecifika planerna för egenkontroll samt i planen över klient och patientsäkerhet.

Östra Nylands välfärdsområde ser till identifieringen av klientgrupper och klienter som behöver omfattande service, samordningen av tjänsterna inom social- och hälsovården samt definitionen av servicekedjor och servicehelheter. I 10 § i [lagen om ordnande av social- och hälsovård](#) regleras samordningen av klienternas tjänster. Inom social- och hälsovårdens tjänster ser man till att dessa tjänster samordnas med välfärdsområdets andra tjänster, med andra välfärdsområdets tjänster samt med kommunala och statliga tjänster. Välfärdsområdet ska också främja samordningen av sina social- och hälsovårdstjänster med andra aktörers tjänster.

6.1 Tjänsternas tillgång

Genom egenkontrollen säkerställs att den social- och hälsovård som planeras och genomförs till sitt innehåll, sin omfattning och sin kvalitet är sådan som klienternas behov förutsätter med beaktande av 4 § i den styrande [lagen om ordnande och social- och hälsovård](#) samt rekommendationerna om tillgången till socialvårdstjänster av [SHM](#) och [THL \(på finska\)](#).

Genom egenkontrollen säkerställs att de tjänster som producerats och anskaffats som köpta tjänster har beskrivits och att genomförandet av dem följs upp på jämlika grunder. Uppföljningen av tjänster som köpts av privata tjänsteproducenter sker genom ett avtal mellan välfärdsområdet och tjänsteproducenten. Uppfyllandet av de maximala och bestämda tiderna som föreskrivs i lag om tjänsterna följs upp i fråga om brådskande och icke-brådskande servicebehov och uppgifter om väntetider publiceras i enlighet med gällande 55 § i [hälso- och sjukvårdslagen](#) och 33 § i [socialvårdslagen](#). Vid Östra Nylands välfärdsområde publiceras väntetider regelbundet på välfärdsområdets nät-sidor.

[Lagen om ordnande av räddningsväsendet](#) fastställer att man med räddningsväsendets egenkontroll ska säkerställa tjänsternas kvalitet, tillgång och effektivitet.

Säkerställande av tjänsternas tillgång

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 8 § organiseringsansvaret för social- och hälsovården			
Mål	Centrala indikatorer	Uppföljning och utvärdering	Ansvar
Tjänstenätverket är täckande och tillgängligt	Välfrädsområdets tjänsteutbud och tjänstenätverk Tjänsternas tillgång och tillgänglighet Tjänsteproduktionen sker med hjälp av mångsidiga och olika produktionssätt	Servicestrategi och beslut om servicenivå Tjänster som producerats och anskaffats som köpta tjänster har beskrivits och genomförandet av dem följs upp på jämlika grunder Uppföljningen av tjänster som köpts av privata tjänsteproducenter sker genom ett avtal mellan välfärdsområdet och tjänsteproducenten. Former för genomförande av tjänsteproduktionen Tillgänglighetsförklaring	Välfrädsområdesfullmäktige Ansvarsområdesdirektörer Enheten för tillsyn och kvalitet Ansvarsområdesdirektörer Upphandlingschef Ansvarsområdesdirektörer Utvecklingsdirektör Kommunikationsdirektör
Tjänsterna motsvarar behoven	Bedömning av behovet av lämplig vård och service samt klienthandledning Enhetliga kriterier för olika serviceområden	Genomförande av vårdgarantin Servicekö Klientnöjdhet	Ansvarsområdesdirektörer Vårdarbetsdirektör Ansvarsområdesdirektörer Ansvarsområdesdirektörer
Tjänsterna ska vara rättidiga och tillräckliga	Uppfyllandet av de maximala och bestämda tiderna som föreskrivs i lag Lagstadgade tjänster garanteras	Servicestrategi och beslut om servicenivå Behovet och genomförandet av brådskande och icke-brådskande service följs upp Information om väntetider publiceras i enlighet med gällande bestämmelser Tillräckliga resurser	Välfrädsområdesfullmäktige Ansvarsområdesdirektörer Ansvarsområdesdirektörer Ansvarsområdesdirektörer Personaldirektör Ekonomidirektör



Bild 5. Säkerställande av tjänsternas tillgång

6.2 Tjänsternas kontinuitet

Kontinuiteten i tjänsterna bedöms genom hela servicehändelsen. Planeringen och genomförandet av tjänsterna säkerställer att servicekedjorna är smidiga. Detta inkluderar kontinuiteten i vård- och serviceförhållandet samt den interaktion som är förknippad med detta. Med beaktande av sekretess- och dataskyddsförpliktelserna säkerställs kontinuiteten i informationsutbytet i servicekedjorna inom välfärdsområdet med arbete genom kontaktytor mellan organisationens servicebranscher.

Genom beredskapsplaner, som i enlighet med förvaltningsstadgans 27 § nämnden för beredskap och trygghet ansvarar för, och andra proaktiva åtgärder i samarbete med kommunerna i området, samarbetsområdet för social- och hälsovården, räddningsväsendet samt andra välfärdsområden förbereder man sig på störningssituationer och undantagsförhållanden. I 50 § i [lagen om social- och hälsovård](#) fastställs att beredskapen säkerställer kontinuiteten i tjänsterna också i fråga om tjänster som skaffats av privata tjänsteproducenter.

Länk till beredskapsplanen för Östra Nylands välfärdsområde.

Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 8 § organiseringsansvaret för social- och hälsovården			
Mål	Centrala indikatorer	Uppföljning och utvärdering	Ansvar
Servicekedjorna är smidiga	Servicekedjan svarar på klienternas behov av service och vård Enhetliga kriterier för olika serviceområden Evidensbaserade servicekedjor	Klientnöjdhet och -respons Kontakt med social- och patientombudsmannen Plan för egenkontroll	Ansvarsområdesdirektörer, Professionsdirektörer
Informationsutbytet är smidigt och interaktivt	Klienterna har nödvändig information om servicesystemet Samarbetet mellan serviceanordnarna är smidigt och individorienterat Delaktiggörande och sakkunnig dokumentation Beaktande av dataskydd och tystnadsplikt	Klienternas närbarhet Metoder för att delaktiggöra klienterna i tjänster och beslutsfattande Formbunden dokumentation och delaktiggörande registrering	Kommunikation Ansvarsområdesdirektörer Professionsdirektörer Dataskyddschef
Man har förberett sig på störningar och undantagstillstånd	I beredskapsplanerna har man förberett sig på olika störningar och undantagstillstånd Privata tjänsteproducenters beredskapsskyldighet	Beredskapsplan Valmiussuunnitelma Plan för egenkontroll	Räddningsdirektör HUS Ansvarsområdesdirektörer Tillsyns- och kvalitetsenheten
Våra tjänster är individorienterade	Tjänsterna genomförs på ett klient- och patientorienterat sätt inom social- och hälsovården med hjälp av evidensbaserade verksamhetsmodeller och nationella rekommendationer	Planer för egenkontroll per enhet Hälsovårdstjänsternas tjänst Mitt hälsoteam, socialvårdens lagstadgade rätt till egenarbetare	Ansvarsområdesdirektörer Professionsdirektörer



Bild 6. Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

6.3 Tjänsternas säkerhet och kvalitet

Tjänsternas och verksamhetens säkerhet och kvalitet säkerställs genom ett kvalitets- och egenkontrollprogram, en enhetsspecifik plan för egenkontroll samt en klient- och patientsäkerhetsplan.

Genom egenkontroll säkerställs att man för genomförandet av säkerhetspolicyn på alla nivåer i Östra Nylands välfärdsområde utför ett systematiskt arbete som stöder helheten av säkra tjänster med god kvalitet, samarbetet mellan olika yrkesgrupper samt utvecklingen av verksamhetssätt. Genom egenkontrollen säkerställs en kontinuerlig utveckling av verksamheten och en regelbunden utvärdering av riskerna i verksamheten. I planerna för egenkontroll beskrivs hur kvaliteten på den service som klienterna får och servicens jämlikhet följs upp genom att övervaka hur klientplanerna genomförs, till exempel med hjälp av systemet RAI.

I planerna för egenkontroll och patientsäkerhet beskrivs hur klienternas, patienternas samt deras anhörigas och närståendes erfarenheter följs upp. I dem beskrivs hur man svarar på anmärkningar och klagomål som hör till patientens och klientens rättigheter och hur man via patient- och socialombudsmännens verksamhet främjar tillgodoseendet av klienternas rättigheter. Östra Nylands välfärdsområdes social- och patientombudsman väg- och handleder klienterna i frågor som gäller tillämpningen av lagen om patientens ställning och rättigheter samt verkar för att klientens rättigheter främjas.

I klient- och patientsäkerhetsplanen beskrivs hur ändamålsenligheten, säkerheten och kvaliteten på hälso- och sjukvårdens tjänster följs upp. Välfärdsområdets sakkunnig inom klient- och patientsäkerhet koordinerar, följer upp och rapporterar hur klient- och patientsäkerheten har förverkligats samt utvecklar patientsäkerhetskulturen.

För att anmäla tillbud och nära-ögat-situationer har Östra Nylands välfärdsområde i bruk [Hai-Pro rapporteringsprogram](#) (intern link till rapporteringsprogrammet), via vilket personalen rapporterar om:

- äventyrande av klient- och patientsäkerheten (HaiPro)
- missförhållanden inom socialvården (SPro)
- äventyrande av arbetsäkerheten (WPro)

Östra Nylands välfärdsområde har även i användning rapporteringskanalen Whistleblower i enlighet med visselblåsardirektivet. Kanalen är avsedd att vara ett tryggt sätt att rapportera verksamhet som strider mot allmänintresset och som man lagt märke till i sitt arbete eller som verkar misstänkt. Kanalen gäller särskilt fastställda områden inom EU-rätten.

Säkerställande av tjänsternas kvalitet och säkerhet

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 8 § organiseringsansvaret för social- och hälsovården			
Mål	Centrala indikatorer	Uppföljning och utvärdering	Ansvar
Tjänsterna är högklassiga	<p>Planen för egenkontroll är personalens dagliga verktyg och beskriver tjänsterna</p> <p>Planerna för egenkontroll har uppdaterats tillsammans med personalen och är aktuella</p> <p>Evidensbaserade metoder</p>	<p>Servicestrategi och beslut om servicenivå</p> <p>Enhetsspecifika och jämlika planer för egenkontroll</p> <p>Handledning och rådgivning om planer för egenkontroll samt handledning och rådgivningsbesök vid enheterna</p> <p>Enhetliga evidensbaserade kriterier för olika serviceområden</p>	<p>Välfrämsområdesfullmäktige</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Tillsyns- och kvalitetsenheten</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Professionsdirektörer</p>
Tjänsterna är individorienterade och delaktiggörande	<p>Individorienteringen och klienternas delaktighet har dokumenterats på ett beskrivande sätt och i enlighet med servicen.</p> <p>Klienten står i centrum för tjänsterna och verksamheten</p>	<p>Enhetscentrerade och jämlika planer för egenkontroll</p> <p>Handledning och rådgivning om planerna för egenkontroll</p> <p>Program för deltagande</p>	<p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Tillsyns- och kvalitetsenheten</p> <p>Utvecklingsdirektör</p>
Tjänsterna är trygga	<p>Tjänsterna som erbjuds är säkra och evidensbaserade</p> <p>Klienterna upplever att tjänsterna de får är trygga</p> <p>Informationssäkerheten är tryggad</p> <p>Arbetskyddet är tryggt</p> <p>Man har förberett sig för säkerhetsrelaterade risker</p>	<p>Klient- och patientsäkerhetsplan</p> <p>Plan för läkemedelsbehandling</p> <p>Klientnöjdhetenkät och klientrespons</p> <p>Informationssäkerhetsplan och -policy</p> <p>Personalplan</p> <p>Plan för riskhantering</p> <p>Anmälningar av tillbudssituationer</p>	<p>Vårdchef</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Digitaliseringsdirektör</p> <p>Personalchef</p> <p>Enhetschefer</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Personaldirektör</p> <p>Räddningsdirektör</p> <p>Professionsdirektörer</p>
Kontinuerlig utveckling av tjänsternas kvalitet och säkerhet	<p>Personalen är kompetent</p> <p>Metoderna är evidensbaserade</p> <p>Samarbete, anpassningsförmåga och öppenhet</p> <p>Säkerställande av kvalitet och uppföljning</p>	<p>Servicestrategi och beslut om servicenivå</p> <p>Utbildningsplan och möjliggörande av utbildningar</p> <p>Planer för egenkontroll per enhet</p> <p>Klient- och patientsäkerhetsplan</p> <p>Klientnöjdhet</p> <p>System för kvalitetsövervakning</p>	<p>Välfrämsområdesfullmäktige</p> <p>Professionsdirektörer,</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Utvecklingsdirektör</p>

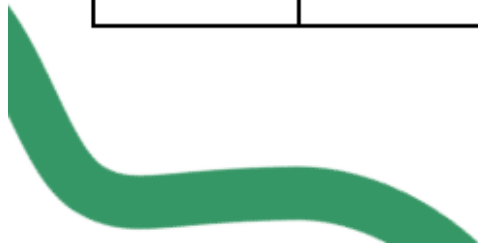


Bild 7. Säkerställande av tjänsternas kvalitet och säkerhet

För att säkerställa kvaliteten och säkerheten i Östra Nylands välfärdsområde finns det dessutom flera centrala planer som beskrivs närmare nedan. Dessa planer dokumenteras vid Östra Nylands välfärdsområde i enlighet med organisationens arkivbildningsplan.

6.3.1 Personalplan

Målet med personalplaneringen är att rätt antal lämpliga personer med rätt uppgift alltid arbetar i serviceenheterna. Personalplaneringen säkerställer att enheterna har tillgång till en lämplig mängd av den kompetens som behövs och förutser behovet av och kostnaderna för personalens utveckling. I Östra Nylands välfärdsområde ansvarar HR-enheten för personalplanens rättidighet och uppföljning i samarbete med direktörerna för ansvarsområdet.

Östra Nylands välfärdsområde som tjänsteanordnare följer upp kvaliteten på och tillräckligheten hos både den egna och de köpta tjänsteproducenternas personal som en fast del av uppföljningen av genomförandet av egenkontrollen.

Länk till personalplanen

6.3.2 Plan för egenkontroll

Planen för egenkontroll är tjänsteproducentens löfte om tjänstens kvalitet och säkerhet. En ny serviceproducent ska utarbeta en plan för egenkontroll inom sex månader från början av verksamheten i den nya enheten. Planen för egenkontroll ska utarbetas i samarbete mellan verksamhetsenhetens ledning och personal, så att egenkontrollen blir en del av det vardagliga arbetet och även personalen lär sig att bedöma sin egen verksamhet. [Lagen om privat socialservice](#) fastställer att planen för egenkontroll ska vara offentligt synlig och att genomförandet av den ska följas upp. Östra Nylands välfärdsområde har en gemensam plan för egenkontroll, där man beskriver genomförandet av egenkontrollen och de allmänna principerna inom hela områdets olika ansvarsområden. Dessutom har varje verksamhetsenhet en enhetsspecifik plan för egenkontroll. Planerna för egenkontroll för varje enhet beskriver tjänsteformen vid enheten, förfarandena i olika situationer samt tillsynsformerna av genomförandet och uppföljningen vid enheten. Den enhetsspecifika tillsynsplanen har utarbetats i samarbete med personalen och är personalens dagliga verktyg. För de enhetsspecifika planerna för egenkontroll svarar direktörerna för ansvarsområdet i samarbete med enheten. Planerna för egenkontroll per enhet uppdateras minst en gång om året och alltid vid behov.

Egenkontrollen kan struktureras på tre olika nivåer: personlig egenkontroll som yrkespersonerna riktar till sig själva, egenkontroll av tjänsteproducenter och egenkontroll av välfärdsområden med organiseringsansvar.

Länk till välfärdsområdets plan för egenkontroll

6.3.3 Klient- och patientsäkerhetsplan

En verksamhetsenhet inom den offentliga hälso- och sjukvården ska utarbeta en plan för kvalitetsledning och för hur patientsäkerheten tillgodoses åtminstone för 2023. I planen beaktas främjandet av patientsäkerheten i samarbete med socialvårdens tjänster i enlighet med 8 § i [hälso- och sjukvårdslagen](#) samt [SHM:s förordning](#).

Syftet med planen är att stödja social- och hälsovårdens personal i vardagens arbete i genomförandet och utvecklingen av trygg vård och tjänster med god kvalitet. Planen grundar sig på [strategin för välfärdsområdet](#), [den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin](#), nationella författningar, anvisningar och rekommendationer som gäller kvalitet, klient- och patientsäkerhet samt interna anvisningar och principer. I Östra Nylands välfärdsområde styr, övervakar och främjar nämnden för utveckling och samarbete klient- och patientsäkerhetsplanen samt en enhetlig säkerhetskultur. Välfärdsområdesstyrelsen godkänner klient- och patientsäkerhetsplanen. Klient- och patientsäkerheten följs upp som en del av det dagliga arbetet, avvikelser anmäls i tillbudssystemet och genomförandet av klient- och patientsäkerheten rapporteras åtminstone årligen.

Välfärdsområdets värden ska synas i organisationens och de anställdas dagliga verksamhet och i ledningen av den.

Länk till klient- och patientsäkerhetsplanen

6.3.4 Plan för läkemedelsbehandling

Läkemedelsbehandlingen vid verksamhets- och arbetsenheten grundar sig på planen för läkemedelsbehandling, en central del av inskolningen av personer som deltar i läkemedelsbehandlingen samt [säker läkemedelsbehandling](#). Den är en del av planen för tillgodoseende av [kvalitetshandlingen och patientsäkerheten enligt hälso- och sjukvårdslagen](#). Vid socialvårdsenheterna utgör den en väsentlig del av enheternas plan för egenkontroll och ingår också i planerna för småbarnspedagogik och elevhälsa. Utgångspunkten är att planen för läkemedelsbehandling ska finnas i alla, även i social- och hälsovårdens externa arbetsenheter, som genomför läkemedelsbehandling.

Planen för läkemedelsbehandling är ett kvalitetsledningsdokument, som styr läkemedelsbehandlingsprocessen och är en del av inskolningen i läkemedelsbehandling samt förbättrar säkerhetskulturen för medicinering. Planen för läkemedelsbehandling i Östra Nylands välfärdsområde har utarbetats enligt [SHM:s guide Säker läkemedelsbehandling](#). Planen för läkemedelsbehandling utgör ett praktiskt verktyg för den planmässiga förvaltningen av verksamhets- och arbetsenhetens läkemedelsbehandling samt dess kvalitativa utveckling. Östra Nylands plan för läkemedelsbehandling styr genomförandet av säker läkemedelsbehandling vid alla enheter inom välfärdsområdet. Akutvården inom räddningsväsendet följer HUS Akutens plan för läkemedelsbehandling.

I planen för läkemedelsbehandling ges anvisningar för hela läkemedelsbehandlingsprocessen, ledning inom medicineringssäkerhet, yrkespersoners ansvar samt rådgivning och handledning av klienter/patienter. I planen för läkemedelsbehandling fäster man uppmärksamhet vid dokumentation, informationsgång och risker relaterade till läkemedelsbehandling samt systematisk uppföljning av avvikelser i läkemedelsbehandlingen och nära-ögat-situationer.

Intern länk till planen för [läkemedelsbehandling](#)

6.3.5 Plan för informationssäkerhet

Planen för informationssäkerhet beskriver informationssäkerhets- och dataskyddspraxis för producenten av social- och hälsovårdstjänster samt hur tjänsteproducenten ordnar informationssäkerheten och egenkontrollen av dataskyddet. För beredningen av planen för informationssäkerhet i Östra Nylands välfärdsområde svarar de digitala tjänsterna. Nämnden för beredskap och säkerhet styr och övervakar den övergripande säkerheten i välfärdsområdet, inklusive informationssäkerheten, beredskapen och beredskapsplaneringen, samt bedömer utvecklingsbehoven och lägger vid behov fram förslag till välfärdsområdesstyrelsen. Välfärdsområdesstyrelsen godkänner planen för informationssäkerhet. Uppföljningen av informationssäkerheten är kontinuerlig.

Av planen för informationssäkerhet ska det framgå hur tjänsteproducenten uppfyller kraven om klient- och patientuppgifter och informationssystem enligt 27 § i [lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården](#) med beaktande av [THL:s rekommendationer om informationssäkerhet](#). Av planen för informationssäkerhet ska det framgå hur tjänsteproducenten uppfyller kraven om klient- och patientuppgifter och informationssystem enligt 27 § i [lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården](#) med beaktande av [THL:s föreskrift om informationssäkerhet](#).

Länk till planen för informationssäkerhet

6.3.6 Plan för riskhantering

I enlighet med 3§ och 92§ i Östra Nylands välfärdsområdes förvaltningsstadga svarar områdesstyrelsen för organiseringen av välfärdsområdets riskhantering. Riskhantering är en del av enheternas normala verksamhet. Riskbedömningen görs både på individnivå i det dagliga arbetet och vid chefernas beslutsfattande, på alla organisationsnivåer. Riskerna i verksamheten bedöms kontinuerligt och en systematisk riskbedömning görs minst en gång om året vid enheten.

En förutseende riskbedömning är en del av den kontinuerliga utvecklingen av verksamheten både på enhets-, områdes- och organisationsnivå. Det är ledningens eller enhetschefens ansvar att besluta vilka risker som är acceptabla och vilka åtgärder som krävs för att eliminera eller minska riskerna till en acceptabel nivå.

Centrala risker inom social- och hälsovården när välfärdsområdet inleds, som man särskilt lägger vikt vid, är till exempel tillgången på kompetent personal, genomförandet av personaldimensionering och tillgången till tjänster dygnet runt samt deras regionala jämlikhet och likvärdiga genomförande.

Länk till planen för riskhantering

6.3.7 Övriga planer

I Östra Nylands välfärdsområde finns det dessutom andra centrala planer vars genomförande säkerställs genom programmet för egenkontroll. Dessa övriga planer finns listade i bilagan till programmet för egenkontroll (bilaga 1).

6.4 Tjänsternas jämlikhet

I servicestrategin för Östra Nylands välfärdsområde säkerställs jämlik tillgång till tjänster och möjligheter för olika befolkningsgrupper och utsatta grupper att använda tjänster samt att få specialtjänster.

I planen för jämlikhet beskrivs hur man i välfärdsområdet främjar klienternas likabehandling, förhindrar och ingriper i diskriminering och ökar deltagandet. Den praktiska planen för jämlikhet grundar sig på 5 § i [diskrimineringslagen](#) som beskriver myndighetens skyldighet att bedöma och främja likabehandling samt att utarbeta en plan för de åtgärder som behövs. Dessutom ska man i planen för jämlikhet beakta [lagen om patientens ställning och rättigheter](#) och [lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården](#) samt THL:s rekommendationer (på finska) om [deltagande](#) och [likabehandling](#).

7. Åtgärdande av upptäckta brister

Om välfärdsområdet upptäcker avvikelser, det vill säga missförhållanden eller brister, i kvaliteten eller säkerheten hos den egna verksamheten eller hos tjänsteproducentens eller dennes underleverantör, kräver Östra Nylands välfärdsområdes tjänsteansvarsområde i samarbete med kvalitets- och tillsynsenheten att de rättas till inom en utsatt tid. Tjänsteproducenten stöds med hjälp av handledning och rådgivning. Om det är fråga om missförhållanden eller brister som väsentligt äventyrar klient- eller patientsäkerheten, kräver Östra Nylands välfärdsområdes serviceansvarsområde i samarbete med den enhet som ansvarar för tillsynen och kvaliteten att de rättas till omedelbart. Beroende på avvikelsen följs genomförandet av de korrigerande åtgärderna upp antingen så att tjänsteproducenten genom en skriftlig utredning och dokumentation visar att saken har åtgärdats eller genom att genomförandet av de korrigerande åtgärderna säkerställs med ett tillsynsbesök. Om det inte är fråga om en egentlig avvikelse utan om en rekommendation om utveckling, kan uppföljningen göras på längre sikt, till exempel vid nästa planmässiga tillsynsbesök. Ledningsgruppen för ansvarsområdet följer i samarbete med tillsyns- och kvalitetsenheten upp genomförandet av åtgärderna. Rekommendationer om utveckling och avvikelser samt tidsfrister för korrigerande åtgärder ska registreras. Tjänsteproducentens ansvarsperson rapporterar om genomförandet av de korrigerande åtgärderna till serviceansvarsenheten samt till tillsyns- och kvalitetsenheten, som granskar de korrigerande åtgärder som vidtagits.

Tjänsteinnehavaren som ansvarar för kvalitets- och säkerhetsavvikelsen i det gällande avtalet gör en avtalsrättslig reklamation till tjänsteproducenten på det sätt som definieras i upphandlingsanvisningen för Östra Nylands välfärdsområde. Vid avtalsreklamationen kan man åläggas att vidta åtgärder med hot om sanktion eller att avtalet hävs på det sätt som anges i avtalsvillkoren. Om en privat tjänsteproducent eller dennes underleverantör inte åtgärdar missförhållanden eller brister inom utsatt tid, vidtar tjänsteinnehavaren i välfärdsområdet åtgärder för att sänka ersättningen enligt avtalet eller för att avstå från att betala den. Om tjänsteproducenten trots reklamationen inte åtgärdar missförhållanden eller brister eller om förseelserna är väsentliga eller upprepade, vidtar tjänsteinnehavaren i välfärdsområdet åtgärder för att säga upp eller häva avtalet. Tjänsteinnehavaren vid Östra-Nylands välfärdsområde som ansvarar för avtalet har rätt att säga upp avtalet i enlighet med avtalsvillkoren.

Vid kvalitets- och säkerhetsavvikelser som gäller tjänsteproducenter med servicesedlar reklameras den som beviljat servicesedel för Östra Nylands välfärdsområde tjänsteproducenten enligt servicesedelns regelbok. Om tjänsteproducenten inte åtgärdar sin verksamhet, har välfärdsområdet rätt att avlägsna tjänsteproducenten från de godkända tjänsteproducenterna i enlighet med regelboken för serviceproduktionen.

Tillsyns- och kvalitetsenheten inom Östra Nylands välfärdsområde ska omedelbart underrätta regionförvaltningsverket i Södra Finland om alla missförhållanden och brister som de fått kännedom om i verksamheten hos tjänsteproducenten eller dennes underleverantör och som väsentligt äventyrar klient- och patientsäkerheten eller tjänstens kvalitet. Tillsyns- och kvalitetsenheten ska lämna in de upprättade tillsyns-/inspektionsberättelserna till RFV. I tillsyns- eller inspektionsberättelsen antecknas tydligt vad den enhet som ansvarar för tillsynen och kvaliteten och serviceansvarsområdet har gjort för att främja avhjälpan av missförhållanden och brister, det vill säga hur tjänsteproducenten har handletts att korrigera verksamheten, vilka konkreta korrigeringsåtgärder som förutsatts av tjänsteproducenten och den utsatta

tidpunkten för åtgärderna. I fråga om de anmälningspliktiga tjänsteproducenter inom socialvården som registrerats av välfärdsområdet kan välfärdsområdet återkalla registreringen av tjänsteproducenten, det vill säga godkännandet som producent av socialvårdstjänster, om tjänsteproducenten inte korrigerar sin verksamhet i enlighet med lag genom handledning och rådgivning.

8. Uppföljning, rapportering, offentlighet och uppdatering av genomförandet av programmet för kvalitet och egenkontroll

Tillsyns- och kvalitetsenheten för Östra Nylands välfärdsområde ansvarar för att upprätthålla välfärdsområdets program för egenkontroll i samarbete med ledningens och tillsynens arbetsgrupper. I välfärdsområdets förvaltningsstadga har definierats en direktör som ansvarar för innehållets riktighet och anordnandet av tillsynen och egenkontrollen av tjänsteproduktionen. Välfärdsområdesstyrelsen godkänner programmet för egenkontroll. Programmet för egenkontroll granskas enligt 92 § i [förvaltningsstadgan](#). Vid granskningarna beaktas eventuella ändringar i de lagar som definierar och ligger till grund för programmet för kvalitets- och egenkontroll och de ändringsbehov som dessa medför i innehållet i programmet för egenkontroll och tjänsteanordnarnas egenkontroll. Vid behov uppdateras programmet i enlighet med den nationella styrningen och programmodellen. På grund av den tillsynslag som träder i kraft i början av 2024 uppdateras det här programmet för kvalitet och egenkontroll innan lagen träder i kraft.

Östra Nylands välfärdsområde publicerar offentliga tillsynsuppgifter samt verksamhetsberättelsen på välfärdsområdets webbplats.

9. Källor och central lagstiftning

Klient- och patientsäkerhetsstrategi och genomförandeplan för 2022–2026. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2022:2.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163859/STM_2022_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Förvaltningsstadga för Östra Nylands välfärdsområde

<https://ostranyland.fi/om-oss/>

Servicestrategi för Östra Nylands välfärdsområde 2022–2026. Östra Nylands välfärdsområde 1.12.2022.

<https://ostranyland.fi/2022/12/01/bekanta-dig-med-strategin-for-ostra-nylands-valfardsomrade/>

Lag om välfärdsområden 611/2021

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210611>

Lag om tillhandahållande av tjänster 1166/2009

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2009/20091166>

Lag om ordnande av räddningsväsendet 29.6.2021/613

[Lag om ordnande av räddningsväsendet 613/2021 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992

[Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000

[Lag om klientens ställning och... 812/2000 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården 784/2021

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210784>

Lag om ordnande av social- och hälsovård 612/2021

[Lag om ordnande av social- och hälsovård 612/2021 – Ursprungliga författningar – FINLEX ®](#)

Lag om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2023/20230741>

Lag om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft 22.12.2006/1233

[Lag om beställarens utredningsskyldighet och... 1233/2006 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX](#)

Lag om privat socialservice 922/2011

[Lag om privat socialservice 922/2011 – Ursprungliga författningar – FINLEX ®](#)

Lag om privat hälso- och sjukvård 9.2.1990/152

[Lag om privat hälso- och sjukvård 152/1990 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Kommunerna och välfärdsområdena ska följa lagen vid externalisering av offentliga förvaltningsuppgifter. Anvisning för socialvården. Valvira 1.4.2022.

https://www.valvira.fi/documents/18502/315806/Anvisning_externalisering_av_offentliga_forvaltningssuppgifter_01042022.pdf/b0adebed-9ed8-389c-8173-abb8d7d411e9?t=1649053857219

Föreskrift om redogörelser och krav som ska tas in i informationssäkerhetsplanen. Föreskrift 3/2021. THL 20.12.2021.

https://thl.fi/documents/920452/5643992/THL_Foreskrift_3-2021_redogorelser_och_krav_i_informationssakerhetsplanen.pdf/96e03d7b-b92e-5a49-8cd6-516492b3c91d?t=1640009756626

Delområden för deltagande och principerna för främjande av deltagande. Meddelande (på finska). THL 10.6.2021.

[Delområden för deltagande och principerna för främjande av deltagande – THL \(på finska\)](#)

Egenkontroll inom socialvården. Meddelande. Valvira 9.8.2021.

<https://www.valvira.fi/web/sv/socialvard/tillsyn-over-socialvarden/egenkontroll>

Räddningslag 29.4.2011/379

[Räddningslag 379/2011 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Inrikesministeriets förordning om beslut om räddningsväsendets servicenivå

[Inrikesministeriets förordning... 1225/202 Ursprungliga författningar – FINLEX ®](#)

Checklista för avtalsstyrning. Arbetsanvisning. Klient- och patientsäkerhetscentret 15.3.2022.

<https://pakes.pohjanmaanhyvinvointi.fi/wp-content/uploads/sites/3/2022/08/Avtalsstyrning-01082022.pdf>

Socialvårdslag 30.12.2014/1301

[Socialvårdslag 1301/2014 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Tillgång till socialtjänster. Meddelande. SHM 13.1.2023.

<https://stm.fi/sv/tillgang-till-socialtjanster>

Riksomfattande tillsynsprogram för social- och hälsovården för åren 2020–2023. Valvira. 16.2.2023

https://www.valvira.fi/documents/18502/1556403/Riksomfattande_tillsynsprogram_for_social_och_halsovarden_2023.pdf/a6176355-27b8-f075-1c30-b0755a3af516?t=1676538219453

Social- och hälsovårdsministeriets förordning om uppgörande av en plan för kvalitetsledningen och för hur patientsäkerheten tillgodoses 341/2011

[Social- och hälsovårdsministeriets förordning... 341/2011 – Ursprungliga författningar – FINLEX ®](#)

Registret Soteri. Meddelande. Valvira 7.3.2023

<https://www.valvira.fi/web/sv/valvira/register/soteri>

Riksomfattande strategiska mål för ordnandet av räddningsväsendet 2023–2026. Inrikesministeriets publikationer 2023:1.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164542/SM_2023_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hälso- och sjukvårdslag 30.12.2010/1326

[Hälso- och sjukvårdslag 1326/2010 – Uppdaterad lagstiftning – FINLEX ®](#)

Säker läkemedelsbehandling: Handbok för upprättande av plan för läkemedelsbehandling. SHM 2021:7.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162848/STM_2021_7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Den nya klient- och patientsäkerhetsstrategin: Finland ska bli modelland inom klient- och patientsäkerhet 2026. Meddelande. Statsrådet 24.2.2022.

https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/uusi-asiakas-ja-potilasturvallisuusstrategia?languageld=sv_SE

Jämlika tjänster. Meddelande (på finska). THL 3.2.2023.

[Jämlika tjänster – THL \(på finska\)](#)

Diskrimineringslag 1325/2014

[Diskrimineringslag 1325/2014 – Ursprungliga författningar – FINLEX ®](#)

Föreskrifter om innehållet och upprättandet av planer för egenkontroll för serviceproducenter inom den privata hälso- och sjukvården. Valvira. Föreskrift 2/2012. 25.7.2012.

https://www.valvira.fi/documents/18502/77667/Foreskrift_2_2012_planer_for_egenkontroll_inom_den_privata_halsovarden.pdf

10. Figurer, bilder och bilagor

- Bild 1 Organisering av egenkontrollen i Östra Nylands välfärdsområde, s. 5.
- Bild 2 En beskrivning av vardagens värden och sätt att arbeta tillsammans enligt personalplanen, s. 8.
- Bild 3 Risk klassificering vid den planmässiga tillsynen och styrningen, s. 14.
- Bild 4 Principer för tillsyn och checklista för serviceproducenter, s. 15.
- Bild 5 Säkerställande av tjänsternas tillgång, s. 19
- Bild 6 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet, s. 21
- Kuva 7 Säkerställande av tjänsternas kvalitet och säkerhet, s. 23
- Bilaga 1 Centrala planer för Östra Nylands välfärdsområde
- Bilaga 2 Säkerställande av tjänsternas tillgång
- Bilaga 3 Säkerställande av tjänsternas kontinuitet
- Bilaga 4 Säkerställande av tjänsternas kvalitet och säkerhet

Bilaga 1: Förteckning över de centrala planerna i programmet för egenkontroll inom Östra Nylands välfärdsområde

- Servicestrategi
- Välfärdsplan
- Beslut om räddningsväsendets servicenivå
- Program och plan för delaktighet
- Personalstrategi
- Östra Nylands välfärdsområdes webbsida för väntetid
- Beredskapsplan
- Klient- och patientsäkerhetsplan
- Arkiveringsplan
- Personalplan
- Förvaltningsstadga
- Östra Nylands välfärdsområdes plan för egenkontroll
- Plan för läkemedelsbehandling
- Plan för informationssäkerhet
- Sekretesspolicy
- Upphandlingsanvisning
- Tillgänglighetsförklaring
- Plan för riskhantering
 - Plan för bekämpning av infektioner
 - Plan för produktsäkerhet
 - Plan för användning och säkerhet av lokaler
 - Beredskapsplan
 - Räddningsverkets riskanalys och verksamhetsmiljöanalys
 - Bild av tillsynens organisation
 - De enhetsspecifika planerna för egenkontroll

Säkerställande av tjänsternas tillgång

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 8 § organiseringsansvaret för social- och hälsovården			
Mål	Centrala indikatorer	Uppföljning och utvärdering	Ansvar
Tjänstenätverket är täckande och tillgängligt	Välståndsrådets tjänsteutbud och tjänstenätverk Tjänsternas tillgång och tillgänglighet Tjänsteproduktionen sker med hjälp av mångsidiga och olika produktionsätt	Servicestrategi och beslut om servicenivå Tjänster som producerats och anskaffats som köpta tjänster har beskrivits och genomförandet av dem följs upp på jämlika grunder Uppföljningen av tjänster som köpts av privata tjänsteproducenter sker genom ett avtal mellan välståndsrådet och tjänsteproducenten. Former för genomförande av tjänsteproduktionen Tillgänglighetsförklaring	Välståndsrådesfullmäktige Ansvarsområdesdirektörer Enheten för tillsyn och kvalitet Ansvarsområdesdirektörer Upphandlingschef Ansvarsområdesdirektörer Utvecklingsdirektör Kommunikationsdirektör
Tjänsterna motsvarar behoven	Bedömning av behovet av lämplig vård och service samt klienthandledning Enhetliga kriterier för olika serviceområden	Genomförande av vårdgarantin Servicekö Klientnöjdhet	Ansvarsområdesdirektörer Vårdarbetsdirektör Ansvarsområdesdirektörer Ansvarsområdesdirektörer
Tjänsterna ska vara rättidiga och tillräckliga	Uppfyllandet av de maximala och bestämda tiderna som föreskrivs i lag Lagstadgade tjänster garanteras	Servicestrategi och beslut om servicenivå Behovet och genomförandet av brådskande och icke-brådskande service följs upp Information om väntetider publiceras i enlighet med gällande bestämmelser Tillräckliga resurser	Välståndsrådesfullmäktige Ansvarsområdesdirektörer Ansvarsområdesdirektörer Ansvarsområdesdirektörer Personaldirektör Ekonomidirektör

Säkerställande av tjänsternas kontinuitet

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 8 § organiseringsansvaret för social- och hälsovården			
Mål	Centrala indikatorer	Uppföljning och utvärdering	Ansvar
Servicekedjorna är smidiga	Servicekedjan svarar på klienternas behov av service och vård Enhetliga kriterier för olika serviceområden Evidensbaserade servicekedjor	Klientnöjdhet och -respons Kontakt med social- och patientombudsmannen Plan för egenkontroll	Ansvarsområdesdirektörer, Professionsdirektörer
Informationsutbytet är smidigt och interaktivt	Klienterna har nödvändig information om servicesystemet Samarbetet mellan serviceanordnarna är smidigt och individorienterat Delaktiggörande och sakkunnig dokumentation Beaktande av dataskydd och tystnadsplikt	Klienternas närhet Metoder för att delaktiggöra klienterna i tjänster och beslutsfattande Formbunden dokumentation och delaktiggörande registrering	Kommunikation Ansvarsområdesdirektörer Professionsdirektörer Dataskyddschef
Man har förberett sig på störningar och undantagstillstånd	I beredskapsplanerna har man förberett sig på olika störningar och undantagstillstånd Privata tjänsteproducenters beredskapsskyldighet	Beredskapsplan Valmiussuunnitelma Plan för egenkontroll	Räddningsdirektör HUS Ansvarsområdesdirektörer Tillsyns- och kvalitetsenheten
Våra tjänster är individorienterade	Tjänsterna genomförs på ett klient- och patientorienterat sätt inom social- och hälsovården med hjälp av evidensbaserade verksamhetsmodeller och nationella rekommendationer	Planer för egenkontroll per enhet Hälsovårdstjänsternas tjänst Mitt hälsoteam, socialvårdens lagstadgade rätt till egenarbete	Ansvarsområdesdirektörer Professionsdirektörer

Säkerställande av tjänsternas kvalitet och säkerhet

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 8 § organiseringsansvaret för social- och hälsovården			
Mål	Centrala indikatorer	Uppföljning och utvärdering	Ansvar
Tjänsterna är högklassiga	<p>Planen för egenkontroll är personalens dagliga verktyg och beskriver tjänsterna</p> <p>Planerna för egenkontroll har uppdaterats tillsammans med personalen och är aktuella</p> <p>Evidensbaserade metoder</p>	<p>Servicestrategi och beslut om servicenivå</p> <p>Enhetsspecifika och jämlika planer för egenkontroll</p> <p>Handledning och rådgivning om planer för egenkontroll samt handledning och rådgivningsbesök vid enheterna</p> <p>Enhetliga evidensbaserade kriterier för olika serviceområden</p>	<p>Välfrämsområdesfullmäktige</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Tillsyns- och kvalitetsenheten</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Professionsdirektörer</p>
Tjänsterna är individorienterade och delaktiggörande	<p>Individorienteringen och klienternas delaktighet har dokumenterats på ett beskrivande sätt och i enlighet med servicen.</p> <p>Klienten står i centrum för tjänsterna och verksamheten</p>	<p>Enhetscentrerade och jämlika planer för egenkontroll</p> <p>Handledning och rådgivning om planerna för egenkontroll</p> <p>Program för deltagande</p>	<p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Tillsyns- och kvalitetsenheten</p> <p>Utvecklingsdirektör</p>
Tjänsterna är trygga	<p>Tjänsterna som erbjuds är säkra och evidensbaserade</p> <p>Klienterna upplever att tjänsterna de får är trygga</p> <p>Informationssäkerheten är tryggad</p> <p>Arbetarskyddet är tryggt</p> <p>Man har förberett sig för säkerhetsrelaterade risker</p>	<p>Klient- och patientsäkerhetsplan</p> <p>Plan för läkemedelsbehandling</p> <p>Klientnöjdhetssenkät och klientrespons</p> <p>Informationssäkerhetsplan och -policy</p> <p>Personalplan</p> <p>Plan för riskhantering</p> <p>Anmälningar av tillbudssituationer</p>	<p>Vårdchef</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Digitaliseringsdirektör</p> <p>Personalchef</p> <p>Enhetschefer</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Personaldirektör</p> <p>Räddningsdirektör</p> <p>Professionsdirektörer</p>
Kontinuerlig utveckling av tjänsternas kvalitet och säkerhet	<p>Personalen är kompetent</p> <p>Metoderna är evidensbaserade</p> <p>Samarbete, anpassningsförmåga och öppenhet</p> <p>Säkerställande av kvalitet och uppföljning</p>	<p>Servicestrategi och beslut om servicenivå</p> <p>Utbildningsplan och möjliggörande av utbildningar</p> <p>Planer för egenkontroll per enhet</p> <p>Klient- och patientsäkerhetsplan</p> <p>Klientnöjdhet</p> <p>System för kvalitetsövervakning</p>	<p>Välfrämsområdesfullmäktige</p> <p>Professionsdirektörer,</p> <p>Ansvarsområdesdirektörer</p> <p>Utvecklingsdirektör</p>