

Anordnande av trygghetsservice

Bakgrund

Enligt grundlagen har alla rätt till oundgänglig omsorg och det allmänna ska trygga var och en tillräckliga socialtjänster. Den så kallade trygghetsservicen är ett sätt att tillgodose klienternas individuella behov av brådskande och nödvändig vård och omsorg oberoende av tiden på dygnet.

Riksdagens biträdande justitieombudsman har meddelat avgöranden om genomförandet av trygghetsservice (EOAK/6034/2024 och EOAK/6328/2023) och riktat uppmärksamhet på organiseringen och genomförandet av servicen regionalt, responstiden för trygghetsbesök samt beredskapen för störnings- och undantagssituationer.

Efter avgörandet EOAK/6034/2024 ombad riksdagens biträdande justitieombudsman genom ärendet EOAK/868/2026 Tillstånds- och tillsynsverket att fortsätta den tillsyn av trygghetsservice som regionförvaltningsverken påbörjat. Med stöd av de redogörelser som lämnats i ärende EOAK/6034/2024 har Tillstånds- och tillsynsverket konstaterat, att det finns behov av en riksomfattande styrning.

Tillstånds- och tillsynsverket styr med detta brev välfärdsområdena och Helsingfors stad gällande organiseringen, genomförandet och egenkontrollen av trygghetsservicen.

Organisering och genomförande av servicen

Välfärdsområdet ska ha tillräcklig kompetens, funktionsförmåga och beredskap för att kunna svara för ordnandet av social- och hälsovården, och det ska sörja för att tillgången till social- och hälsovårdstjänster motsvarar invånarnas behov under alla omständigheter.

Välfärdsområdet beslutar om hur tjänsterna organiseras. Välfärdsområdet ska dock planera och genomföra socialvården utifrån klienternas behov så den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot servicebehovet. Välfärdsområdet får producera de tjänster som hör till dess organiseringsansvar själv eller i samarbete med andra välfärdsområden eller enligt avtal upphandla dem av andra tjänsteproducenter. Särskilda bestämmelser gäller för användningen av servicesedlar. Välfärdsområdet ska säkerställa bedömningen av klienternas servicebehov medan servicen genomförs, även om det skaffar servicen från en privat tjänsteproducent på basis av avtal.

Även om välfärdsområdet skaffar servicen av en privat tjänsteproducent eller genomför den i samarbete med andra välfärdsområden, kvarstår ansvaret för att organisera och övervaka servicen hos välfärdsområdet. De tjänster som välfärdsområdet anskaffar ska till innehåll, omfattning och relativ andel vara sådana att välfärdsområdet under alla omständigheter kan fullgöra sitt organiseringsansvar, även när det gäller dessa tjänster.

Privaträttsliga avtal

Välfärdsområdet får inte organisera tjänster som det ansvarar för så att det ålägger klienten att ingå ett privaträttsligt avtal med tjänsteproducenten, ifall det inte gäller tjänster som ordnas med servicesedel. I tjänster som ordnas med servicesedel ingår klienten avtal direkt med den privata tjänsteproducenten. Välfärdsområdet måste dock sörja för bedömningen av klientens servicebehov även medan servicen genomförs samt säkerställa att klienten som använder en servicesedel är kapabel att agera som konsument och bevaka sina egna rättigheter.

Anhörig eller närstående som trygghetshjälpare

Om en anhörig eller närstående till klienten vill delta i genomförandet av trygghetsservicen för klienten, anser Tillstånds- och tillsynsverket att välfärdsområdet åtminstone ska säkerställa att

- lösningen är förenlig med klientens bästa och tillräcklig för att tillgodose servicebehovet
- den anhöriga eller närstående är beredd att genomföra servicen
- den anhöriga eller närstående har tillräckliga förutsättningar att handla enligt klientens individuella behov
- den anhöriga eller närstående också i en akut situation kan bedöma när klienten behöver hjälp av social- och hälsovårdspersonal
- välfärdsområdet är förberett för en situation där klientens anhöriga eller närstående är förhindrad från att delta i genomförandet av trygghetsservicen
- konfidentiella klient- och patientuppgifter behandlas korrekt
- den utrustning som används för att genomföra trygghetsservicen fungerar korrekt och det finns beredskap för eventuella störningar i den.

Välfärdsområdet ska också bevaka och bedöma klientens servicebehov i de situationer där en anhörig eller närstående deltar i genomförandet av trygghetsservicen. Det är också viktigt att välfärdsområdet definierar i vilken utsträckning den närstående eller anhöriga deltar i genomförandet av servicen och vilken andel som åligger välfärdsområdet. Den närstående eller anhöriga har rätt att när som helst avstå från att delta i genomförandet av tjänsten.

Egenkontroll och riskidentifiering

Välfärdsområdet ska under alla omständigheter kunna försäkra sig om att de tjänster som det organiserar genomförs i enlighet med lagen.

Välfärdsområdet ska styra och övervaka den tjänsteproduktion som omfattas av dess organiseringsansvar och ingripa vid upptäckta missförhållanden. Det ska även säkerställa att tjänsteproducenten i egenkontrollplanen för varje tjänsteenhet har identifierat de risker och störningar som kan förekomma vid tjänsteproduktionen och som är väsentliga för

klient- och patientsäkerheten samt för tillgången till tjänsten. Egenkontrollplanen ska dessutom innehålla en beskrivning av metoderna för riskhantering och åtgärderna för att hantera och undanröja missförhållandena och bristerna.

I egenkontrollplanen ska också beskrivas hur det i praktiken ska säkerställas att den teknik som utnyttjas i tjänsterna är lämplig, ändamålsenlig och säker med avseende på de tjänster som tillhandahålls samt att personalen har tillräckliga kunskaper för att använda denna teknik. Av beskrivningen ska framgå hur man i tjänsteenheten har förberett sig på exempelvis fellägen och långa serviceuppehåll för tekniken. Av egenkontrollplanen ska också framgå på vilket sätt klientens och patientens individuella behov och självbestämmanderätt tillgodoses vid användning av tekniska medel för att producera tjänster.

Beredskap för störningar och undantagssituationer

Välfärdsområdet ska förbereda sig genom att på förhand ta fram beredskapsplaner och andra åtgärder inför störningar och undantagsförhållanden. Välfärdsområdet ska under alla omständigheter säkerställa att det kan fullfölja organiseringsansvaret. Dessutom ska det säkerställas kontinuiteten i tjänsteverksamheten medan servicen genomförs, när den avslutas samt vid eventuella avtalsbrott, störningar och undantagssituationer. Välfärdsområdet ska ha en tillräcklig egen tjänsteproduktion för att kunna uppfylla sitt organiseringsansvar.

I välfärdsområdet ska det finnas heltäckande beredskap för störningar i tillgången till tjänster och personal. Om hemvård används för att kompensera trygghetsservice vid störningar i servicen, ska även tjänsterna för hemvårdens klienter tryggas. Beredskap för störningar förutsätter att både tjänsteanordnaren och tjänsteproducenten identifierar de risker vid organiseringen och produktionen av tjänsten som kan äventyra klient- och patientsäkerheten och tillgången till tjänsten. Oidentifierade risker kan inte kontrolleras.

Responstid för trygghetsbesök

Välfärdsområdet ska fastställa kvalitativa kriterier för både den egna och den anskaffade trygghetsservicen samt följa upp utfallet för dem inom egenkontrollen av tjänsterna. Tillstånds- och tillsynsverket rekommenderar att det fastställs en maximal responstid från larmets utlösning till mottagandet och trygghetsbesöket samt att responstiden följs upp regelbundet som en del av egenkontrollen. Förfaranden och kriterier för ingripande bör fastställas genom egenkontroll, om det föreligger en risk för att den maximala responstiden kan överskridas eller att den överskrids. Om de maximala responstiderna överskrids bör välfärdsområdet ingripa genom egenkontroll. Den maximala responstiden bör fastställas med hänsyn till, förutom lika tillgång till servicen, till välfärdsområdets regionala särdrag, som geografiska avstånd och andra omständigheter som inverkar på genomförandet av tjänsten.

Väktare och räddningsverk inom trygghetsservicen

Utbildning inom säkerhetsbranschen är inte utbildning inom social- eller hälsovården och ger därför inte färdigheter att arbeta i uppgifter inom vården. Det ska också beaktas att sekretessbelagda uppgifter om trygghetsservicens klienter inte får lämnas ut till utomstående. Väktare kan vid behov användas för att trygga personal i trygghetsservicen, men då betraktas väktaren i regel som en utomstående person.

Enligt ett utlåtande av inrikesministeriets räddningsavdelning (VN/20613/2025) är välfärdsområdet inte behörigt att besluta att räddningsverket ska utföra andra uppgifter inom sitt område än de som fastställs i räddningslagen och den övriga lagstiftningen om räddningsväsendet.

Tillämpade bestämmelser

Lag om välfärdsområden (611/2021) 10 och 150 §
Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 4, 8, 12, 15 och 50 §
Lag om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland (615/2021) 17 §
Lag om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) 23, 24, 25 och 27 §
Socialvårdslag (1301/2014) 11, 12 § och 14 §
Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023) 4 och 5 §

Riksdagens biträdande justitieombudsmans avgöranden

Genomförandet av trygghetstjänster (EOAK/6034/2024)
<https://oikeusasiamies.fi/sv/-/genomforandet-av-trygghetstjanster>

Fördröjning i reaktion på larm från säkerhetsarmband (EOAK/6328/2023)
<https://oikeusasiamies.fi/sv/-/fordrojning-i-reaktion-pa-larm-fran-sakerhetsarmband-1>

Ytterligare information

Ytterligare information ges vid behov av överinspektör Liisa Norri och jurist Niina Porkola, tfn 0295 254 000 (växel)

Ratkaistu: 13.08.2026 Ratkaisija: Oresmaa Niina (LVV) Virka-asema: Yksikön päällikkö Esittelijät: Norri Liisa (LVV), Ylitarkastaja Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asiankäsitteilyjärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Styrningsbrev

13.8.2026

LVV-S/65428/2026

Offentlig

Tillstånds- och tillsynsverket

Postadress: PB 20, 13035 LVV

Växel: 0295 254 000

registratur@lvv.fi | lvv.fi