

Egenkontrollprogram  
för social- och  
hälsovårdstjänsterna  
2023

## Innehåll

1.	Inledning .....	1
2.	Säkerhet och kvalitet .....	2
2.1	Klient- och patientsäkerhet.....	2
	Instruktion för egenkontrollplanen på sektornivå .....	3
	Instruktion för säker läkemedelsbehandling på sektornivå.....	3
	Medicinteknisk säkerhet .....	4
2.2	Fastighets och lokalsäkerhet.....	5
2.3	Personalsäkerhet .....	6
2.4	Datasäkerhet.....	7
3.	Tillsyn av tjänsterna .....	8
3.1	Organisering av tillsynen.....	8
3.2	Tillsyn och styrning.....	8
	Proaktiv tillsyn.....	9
	Systematisk tillsyn av pågående verksamhet .....	9
	Reaktiv tillsyn .....	10
4	Informationsledning.....	11
	Informationsledning vid sektorn.....	11
	Egenkontroll grundar sig på fakta .....	11
5	Invånarnas och klienternas delaktighet och växelverkan.....	12
5.1	Helsingfors stads principer för att öka delaktighet och växelverkan.....	12
5.2	Delaktighet och interaktion i social- och hälsovårdstjänsterna, utveckling och bekräftelse .....	12
6	Kommunikation.....	13
7	Personal och kompetens.....	13
8	Godkännande, uppföljning och uppdatering av egenkontrollprogrammet .....	14

## 1. Inledning

Helsingfors stad har organiseringsansvaret för social- och hälsovården samt räddningsväsendet på sitt område. Staden har egen tjänsteproduktion eller så köps tjänsterna in från privata serviceproducenter eller med servicesedlar. Helsingfors har som mål att ordna tjänster som är lagenliga, trygga och av hög kvalitet samt att se över tjänsterna och uppgifterna som en del av organiseringen och produktionen.

Egenkontrollprogrammet för Helsingfors social- och hälsovårdstjänster är ett strategidokument som beskriver hur vi ordnar och utför lagstadgade uppgifter inom egenkontrollen och garanterar tjänsternas tillgänglighet, kontinuitet, säkerhet och kvalitet samt likabehandling av kunderna. Målen

för egenkontrollprogrammet grundar sig på lagstiftning samt på Helsingfors stadsstrategi och på servicestrategin för Helsingfors social- och hälsovården och räddningsväsendet.

I egenkontrollprogrammet redogör vi för hur vi följer upp leveransen, kvaliteten och jämlikheten i social- och hälsovårdstjänsterna samt hur vi åtgärdar eventuella missförhållanden. Dessutom beskriver vi observationer från uppföljningen och hur vi offentliggör åtgärder som vidtas på grundval av dessa. Planerna för egenkontroll (patientsäkerhetsplaner) och planerna för läkemedelsbehandling som är lagstadgade, ingår i egenkontrollprogrammet.

I programmet beskrivs egenkontrollen för de uppgifter och tjänster som Helsingfors social- och hälsovårdsväsende ansvarar för. Helsingfors räddningsverk har ett separat egenkontrollprogram.

## 2. Säkerhet och kvalitet

I social- och hälsovårdssektorn innebär säkerhet en övergripande och enhetlig hantering av säkerhetsfrågor som stödjer verksamhetens målsättningar. I och med detta tryggas sektorns operativa villkor för en störningsfri patient- och klientsäkerhet samt verksamhet. Den skyddar också personalen, kunderna, intressenterna, informationen, miljön, egendomen och ryktet mot olyckor, skador och kriminell verksamhet, under alla omständigheter. Genom tillsyn, egenkontroll och främjande av klient- och patientsäkerheten strävar vi ständigt efter att förbättra kvaliteten i vår verksamhet.

### 2.1 Klient- och patientsäkerhet

Social- och hälsovårdstjänsterna ska vara av god kvalitet, kundorienterade, säkra och ändamålsenliga. Toiminnan on perustuttava näyttöön ja vaikuttavuuteen sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Tjänsterna ska erbjudas och levereras i rätt tid. Vårdens och servicens säkerhet är en del av social- och hälsovårdens totala kvalitet.

Med klient- och patientsäkerhet avses de principer och funktioner som medarbetare och organisationer som är verksamma inom social- och hälsovården tillämpar för att garantera en säker vård och service samt för att skydda klienter och patienter för skada.

Med klientsäkerhet inom socialvården avses att vi organiserar, producerar och levererar tjänsterna på ett sådant sätt att klienten får den service som hen behöver i enlighet med sitt bästa intresse och att tjänsten orsakar så liten olägenhet som möjligt och så att klientens fysiska, psykiska, sociala eller ekonomiska trygghet inte äventyras. (Källa: Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveystalalla 2021)

Inom social- och hälsovården måste man också säkerställa en korrekt och trygg användning av lokaler, utrustning och datasystem, vårdartiklar och läkemedel samt ett effektivt informationsflöde. Infektionssäkerhet är en väsentlig del av klient- och patientsäkerheten.

Syftet med detta arbete är att främja säkerheten i all verksamhet inom social- och hälsovården på så sätt att vi kan undvika sådana skador, faror och brister som i så hög grad som möjligt kan undvikas. Genom att förebygga farosituationer, olägenheter och missförhållanden eller hot om sådana och för kunna reagera på dem minskar vi också det mänskliga lidandet och kostnaderna som dessa orsakar. För att upptäcka farosituationer, olägenheter och missförhållanden eller hot om sådana har vi gemensamt avtalade metoder för att garantera att dessa lyfts fram och behandlas samt att nödvändiga åtgärder vidtas. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn rapporterar i HaiPro- och Spro-

systemen om farosituationer och olägenheter samt missförhållanden eller hot om sådana som drabbat klienter och patienterna.

Klient- och patientsäkerheten tillgodoses genom samarbete och är en del av hela social- och hälsovårdspersonalens arbete. För att främja klient- och patientsäkerhet behövs en öppen säkerhetskultur där frågor diskuteras öppet och händelser behandlas gemensamt. Farosituationer, olägenheter och hot om sådana i servicen identifieras och lyfts fram och vi ingriper i dem. Att identifiera faktorer som påverkar klient- och patientsäkerheten är en del av den kontinuerliga utvecklingen av verksamheten. Vi drar nytta av de kunskaper som vi får från observationerna för att lära oss och för att skapa en tryggare miljö för såväl patienter som våra anställda.

I vår verksamhet tar vi hänsyn till målen och indikatorerna i den nationella publikationen Klient- och patientsäkerhetsstrategi och genomförandeplan 2022–2026. I strategin fastställs mål och åtgärdsrekommendationer för bland annat tjänsteorganisationens, tjänsteproducentens och serviceenheternas nivå i syfte att exempelvis stärka klienternas och patienternas delaktighet och yrkespersonalens kompetens samt för att främja läkemedelsbehandlingen, den medicintekniska säkerheten och infektionssäkerheten. Vi kommer att utarbeta en mer detaljerad åtgärdsplan för målen och indikatorerna. I projektet Patient- och klientsäkerhetens lägesbild och uppföljningsförfaranden (VN TEAS) 2021 tog man fram ett förslag till nationella minimistandarder för mätning av klient- och patientsäkerheten som ska tillämpas under nationell och regional styrning och tillsyn samt i övervakningen av organisationers operativa verksamhet och som stöd för deras egenkontroll. Vi kommer att införa lämpliga indikatorer enligt en plan som utarbetas senare.

#### Instruktion för egenkontrollplanen på sektornivå

Egenkontroll innebär tjänsteproducentens kvalitetssäkring på ett sådant sätt att de kvalitetskrav som föreskrivs i lag och i kvalitetsrekommendationer och de som tjänsteproducenten fastställer för sin egen verksamhet uppfylls. Genom egenkontroll förbättrar vi tjänsternas kvalitet och säkerhet samt patienternas och klienternas rättsskydd. Genom egenkontroll främjar vi samtidigt personalens rättsskydd och arbetarskydd. Vår egenkontroll är en del av intern kontroll och riskhantering. Egenkontroll är en del av arbetet för varje yrkesperson inom social- och hälsovården.

Egenkontrollplanen är ett praktiskt verktyg för styrning och uppföljning av enhetens verksamhet. Vi utarbetar den tillsammans med personalen och håller den offentligt framlagd. Egenkontrollplanerna är en del av egenkontrollprogrammet. I Helsingfors kombineras innehållet i egenkontrollplanen och i patientsäkerhetsplanen som båda är lagstadgade dokument. Mallen för sektorns egenkontrollplan är ett separat dokument där vi ger anvisningar om planens struktur och innehåll. Vi upprättar egenkontrollplaner inom varje tjänst åtminstone på enhetsnivå. Tjänsterna bedömer om det är operativt ändamålsenligt med en egenkontrollplan på den underlydande enhetens eller arbetsenhetens nivå. Vi uppdaterar planerna för egenkontroll regelbundet årligen enligt årshjulet för egenkontroll så att instruktionen på sektornivå uppdateras i juni och enheternas planer under hösten, och de nya planerna kan tillämpas i början av det nästkommande året.

#### Instruktion för säker läkemedelsbehandling på sektornivå

Läkemedelsbehandlingen styrs av flera lagar, förordningar och bestämmelser samt myndigheternas anvisningar som reglerar social- och hälsovården. Läkemedelsbehandling är alltid en verksamhet inom hälso- och sjukvården, oavsett vid vilken typ av enhet den utförs. En enhet inom socialvården som utför läkemedelsbehandling följer samma principer och anvisningar som hälso- och sjukvården.

Läkemedelsbehandling utförs vid följande serviceenheter: Hälsovårds- och missbrukartjänster, sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster samt familje- och socialtjänster. Sektorn har inget eget sjukhusapotek utan tjänsten köps av HUS Apotek.

Vår sektor kompletterar sina egna tjänster med upphandlade tjänster för olika kundgrupper. Vid upphandling av tjänster kräver vi att tjänsteproducenten har tillräcklig kompetens för en säker läkemedelsbehandling. I avtalet fastställs ansvarsfördelningen för läkemedelsbehandlingsplanen i enlighet med SHM:s Handbok om säker läkemedelsbehandling, patientens läkemedelsbehandling, kompetensen inom läkemedelsbehandling och förvaringen av läkemedel.

Sektorns läkemedelsvård baserar sig på medicineringsplanen. Planen för läkemedelsbehandling är en instruktion som styr processen för läkemedelsbehandlingen och en del av egenkontrollplanen. Innehållet i läkemedelsbehandlingsplanen måste motsvara behoven hos den enhet som tillhandahåller läkemedelsbehandling och där planen omsätts i praktiken. Planen för läkemedelsbehandling måste vara aktuell och ses över minst en gång om året. Planen ska uppdateras varje gång när författningar, verksamheten eller omständigheterna ändras. Uppdateringen ska kommuniceras och diskuteras med personalen. Den uppdaterade planen för läkemedelsbehandling sparas på ett anvisat ställe på läkemedelsbehandlings sida på intranätet.

I manualen Säker läkemedelsbehandling vid Helsingfors social- och hälsovårdssektor (TOIM024) fastställs riktlinjer för läkemedelsbehandlingen på sektornivå och styr närmare bland annat hur och på vilken nivå planen för läkemedelsbehandling ska utarbetas. Modellen för läkemedelsbehandlingsplanen har ett tätt samband med verksamhetsplanen (samt den bifogade underenhetens läkemedelsplan) finns på intranätets sida för säker läkemedelsbehandling.

#### Medicinteknisk säkerhet

Lagen om medicintekniska produkter (719/2021) medför skyldigheter för produktsäkerheten. Dessa gäller för både organisationen och de yrkesutbildade personer som använder produkterna. Handbok för yrkesfolk som arbetar med hjälpmedel och anvisningar till klienter (SHM 2020) styr också verksamheten vid överlåtelse av hjälpmedel till klienter och patienter.

Den lagstadgade ansvarspersonen (enligt lagen om medicintekniska produkter (719/2021) är expert på hantering av medicintekniska produkter. Hen svarar för att sektorn följer lagstiftningen om hantering av medicintekniska produkter. Cheferna för arbetsenheten svarar för den medicintekniska säkerheten i sina respektive enheter. Dessutom utser varje verksamhetsenhet en ansvarsperson för medicintekniska produkter (Hantering av medicintekniska produkter och anmälan om tillbud (TOIM010)). Partnerskapstjänsternas produktteam ansvarar för produktsäkerheten genom att samordna vissa processer inom hanteringen av medicintekniska produkter och samarbeta med olika aktörer.

Vi kommer att införa ett pass för medicintekniska produkter för att säkerställa, underhålla och dokumentera personalens kompetens om medicintekniska produkter i enlighet med tidsplanen i publikationen Klient- och patientsäkerhetsstrategi och genomförandeplan 2022–2026. En nationell verksamhetsmodell är på kommande.

Vid konkurrensutsättning av medicintekniska produkter beaktar vi produktleverantörernas roll när det gäller att ta fram material för handledning av yrkespersoner, klienter och patienter som stöd för en säker användning. Vi beaktar vi klient- och patientsäkerheten för tjänster som levereras i hemmet

genom att stärka klienternas och patienternas medvetenhet om en trygg användning av produkterna. (Klient- och patientsäkerhetsstrategi och genomförandeplan 2022–2026.)

Medicintekniska produkter registreras och nödvändiga uppgifter om deras livscykel sparas i produktregistret, vars underhåll vi köper från de medicintekniska tjänsterna vid HUS Logistik som upphandling av en anknuten enhet. Vi följer produkttillverkarnas serviceprogram i underhållet av produkterna (Lagen om medicintekniska produkter 719/2021). Vi köper medicintekniska service- och reparationstjänster från de medicintekniska tjänsterna vid HUS Logistik, för vissa grupper av medicintekniska produkter från konkurrensutsatta tjänsteproducenter och direkt från produktleverantörer. Vi säkerställer tjänsternas innehåll och kvalitet genom avtals- och tjänstebeskrivningar. Vi kräver att tjänsteproducenterna lämnar in en egenkontrollplan, som granskas vid årliga möten för avtalsuppföljning. Tjänsteproducenterna beaktar sina underleverantörers verksamhet i enlighet med den egna egenkontrollplanen.

Användare rapporterar om tillbud vid användningen av produkterna i HaiPro-systemet och till Fimea (lagen om medicintekniska produkter (719/2021), beroende på situationen. Vi inför mätare för apparaternas säkerhet i enlighet med Patient- och klientsäkerhetens lägesbild och uppföljningsförfaranden (VN TEAS) och en plan som utarbetas senare.

Processen för hantering av medicintekniska produkter beskrivs närmare i instruktionen Hantering av medicintekniska produkter och anmälan om tillbud (TOIM010), som uppdateras vid behov. Räddningsverket ingår i social- och hälsovårdssektorn fr.o.m. Ingången av 2023.

## 2.2 Fastighets och lokalsäkerhet

Målet är att skapa en störningsfri och trygg arbets- och besöksmiljö, att hindra att värdefull information och material stjäls samt att skydda sektorns fasta egendom och förebygga skador eller brottslig verksamhet.

Helsingfors stadskoncerns anvisning om säkerhet i fastigheter och lokaler fungerar som ett styrdokument på koncernnivå för planeringen, utförandet och underhållet av den strukturella säkerheten, lås- och nyckelhanteringssystemen, passerkontrollsystemen samt passerkontrollen, systemen för larmöverföring samt fastigheternas kameraövervakning och brandlarmsystem. Vid behov utarbetar social- och hälsovårdssektorn egna preciserande riktlinjer.

Separata guider utarbetas för lokaler som överläts till externa användare.

Skyddet som baserar sig på en riskbedömning utförs i enlighet med principen om flernivåskydd (KATAKRI). Organisationerna inom social- och hälsovården måste bedöma behovet av fysiska säkerhetsåtgärder vid sina objekt, fastigheter, lokaler och dylika samt definiera säkerhetszoner i enlighet med sektorns separata anvisningar. Fastighetsägaren och innehavaren av lokalerna ser tillsammans till att en service- och underhållsplan görs upp i syfte att upprätthålla fastigheternas säkerhetstekniska funktion.

Enligt hälsoskyddslagen (763/1994) krävs att enheten utför regelbunden egenkontroll samt åtgärder för att hantera hälsorisker. I enlighet med 2 § i hälsoskyddslagen har sektorn en allmän skyldighet att identifiera risker och följa upp de påverkande faktorerna samt att förhindra att sanitära olägenheter uppstår, så långt som möjligt. Vid behov redovisas hur riskerna som påverkar verksamheten har identifierats, hur deras allvarlighetsgrad har bedömts och vilka riskhanteringsåtgärder som har vidtagits i egenkontrollen.

### 2.3 Personalsäkerhet

Syftet med detta säkerhetsarbete är att skydda verksamheten, de anställda, kunder och nyckelpersoner mot brott och olyckor. Behörigheterna och rättigheterna hos personalen vid social-, hälsovårds- och räddningsväsendet säkerställs och övervakas. Kontroll av kriminell bakgrund görs åtminstone hos personer som arbetar med barn. Sektorn förebygger personalkrisker genom en noggrann och väl genomförd rekryteringsprocess, rekryteringsmetoder, narkotikatester och eventuella säkerhetsutredningar av personer.

Säkerheten för kunder, besökare och anställda tryggas genom datasäkerhet och dataskydd på hög nivå, arbets säkerhet och fastighets- och lokalsäkerhet och att genom dessa förebygga organisationens risker förknippade med den egna personalen.

Man bör undvika att sådana uppgifter som är kritiska med tanke på störningar och kritiska situationer inte koncentreras till en person, och på förhand se till att det finns reservpersoner. Personer som har fallit offer för ett brott i sitt arbete får stöd genom råd och vid behov juridiskt stöd.

Dataskyddet på stadsnivå och dataskyddet inom social- och hälsovårdssektorn överlappar varandra.

Den allmänna dataskyddsförordningen förpliktar alla offentliga organisationer att utse ett dataskyddsbud. Dataskyddsbudets uppgifter omfattar rådgivning och vägledning till organisationen i alla dataskyddsfrågor, övervakning av efterlevnaden av dataskyddsförordningen, inklusive revisioner, samarbete med tillsynsmyndigheten samt stöd till utövandet av de registrerades rättigheter.

Dataskyddsbudet biträds av ett dataskyddsteam bestående av ett biträdande dataskyddsbud och två dataskyddsexperter. Staden har dessutom en dataskyddsgrupp som utses av kanslichefen och där dataskyddsbudet är ordförande. Dataskyddsgruppen har bland annat till uppgift att utarbeta stadens instruktioner och interna förfaranden för dataskyddet och för att påvisa att dataskyddet tillgodoses, att harmonisera stadens dataskyddspraxis, säkerställa tillräcklig utbildning av personalen, utfärda riktlinjer och föreskrifter om stadens dataskyddsarbete samt utveckla och följa upp det.

Till varje sektor, byrå och inrättning har det utsetts en eller flera dataskyddsansvariga som fungerar som kontaktpersoner mellan dataskyddsbudet och den egna organisation, deltar i dataskyddsgruppens verksamhet, informerar sin egen organisation om frågor som behandlas i dataskyddsgruppen och andra dataskyddsfrågor samt ger vägledning, råd och utbildning om dataskyddet i sin egen organisation.

Social- och hälsovårdssektorn har tre dataskyddsjurister som är dataskyddsansvariga. Dessutom har sektorn en specialplanerare vars huvudsakliga uppgift är att handlägga personuppgiftsincidenter.

En organisation ska kunna bevisa att den följer dataskyddsförordningen och den dataskyddsprincip som föreskrivs i den. Detta kallas ansvarsskyldighet och kräver dokumentation av processerna för behandling av personuppgifter och det praktiska genomförandet av dataskyddsprinciperna i enlighet med den allmänna dataskyddsförordningen.

Konsekvensbedömning avseende dataskydd är ett centralt sätt att bedöma dataskyddsrisker och fullgöra ansvarsskyldigheten. En bedömning ska göras när man tar ny teknik i drift, behandlar känsliga eller på annat sätt personliga uppgifter eller behandlar personuppgifter i stor skala. De personer som är ansvariga för dataskyddet deltar som experter i konsekvensbedömningarna.

En personuppgiftsincident leder till att personuppgifter förstörs, förloras, ändras eller blir åtkomliga för en tredje part som inte har rätt att behandla uppgifterna. Personuppgiftsincidenterna inom social- och hälsovårdsväsendet anmäls till sektorns dataskyddsansvariga via Luukku-tjänsten. Specialplaneraren handlägger anmälan först och informerar sedan den dataskyddsansvariga om personuppgiftsincidenten.

Databokslutet utgör en viktig del av uppföljningen av hur dataskyddet omsätts i praktiken samt den ansvarsskyldighet som fastställs i den allmänna dataskyddsförordningen. I databokslutet sammanfattas Helsingfors stads praktiska åtgärder för att genomföra dataskyddet under det föregående kalenderåret. Databokslutet ger en lägesbild av dataskyddet och fungerar som ett verktyg för utvecklingen av dataskyddsarbetet.

Övriga funktioner som ingår i ansvarsskyldigheten är: registerbeskrivningar för personregister inom social- och hälsovårdssektorn och annan information till registrerade som publiceras på stadens webbplats, dokumentation av förfrågningar om den registrerades rättigheter, dataskyddshandboken som publicerats på Helsingfors stads webbplats, övriga anvisningar och processbeskrivningar, kurser och material samt dokumentation av personer som har godkänts i den obligatoriska dataskyddskursen, interna webbsidor och nyheter om dataskydd, logguppgifter vid behandling av personuppgifter, register över behandlingen, dokumentation av personuppgiftsincidenter samt avtalens dataskydds- och sekretessbilagor.

## 2.4 Datasäkerhet

Med datasäkerhet avses administrativa och tekniska åtgärder för säkerställande av att information endast är tillgänglig för behöriga användare, att information inte kan ändras av andra än behöriga användare och att informationen och datasystemen är tillgängliga för behöriga användare.

Syftet är att skydda information mot obehörig åtkomst (konfidentialitet), förhindra datakorruption (integritet) och möjliggöra användning av informationen när den behövs (tillgänglighet). Syftet med social- och hälsovårdstjänsternas datasäkerhet är att säkerställa att personalen i alla arbetsuppgifter känner till hur de kan beakta kraven på datasäkerhet som en del av sedvanlig praxis i arbetet.

Sektorchefen har ansvar för att utarbeta dataskyddsplanen samt se till att den följs. Dataskyddschefen ansvarar för att dataskyddsplanen verkställs. Dataskyddschefen deltar i stadens digiarbetsgrupp och dataskyddsarbetsgrupp. ICT-servicechefen är vikarie i dessa arbetsgrupper. Sektorns informationsförvaltningschef ingår i stadens digitala ledningsgrupp. Datasäkerhetschefen har det övergripande ansvaret för datasäkerheten inom sektorn. Till arbetsuppgifterna hör medverkan i sektorns dataskyddsarbetsgrupp för att definiera datasäkerheten och dataskyddet samt ge anvisningar om dessa. I uppgiften ingår också att kartlägga behoven av IKT-utveckling och att utveckla processer, kommunikation, utbildning och anvisningar, särskilt i fråga om säkerhet. Datasäkerhetschefen deltar också i IKT-utvecklingsprojekt och säkerhetskontroller av system samt konsekvensbedömningar, med ansvar för datasäkerheten. I uppgiften ingår även medverkan i att utveckla och säkerställa sektorns dataskydd, i egenskap av IT-expert.

Social- och hälsovårdssektorns datasäkerhet beskrivs i en plan som utarbetats i enlighet med 27 § i lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (784/2021) och THL:s föreskrift 3/2021.



### 3. Tillsyn av tjänsterna

I 10 § i L om välfärdsområden föreskrivs att Helsingfors stad ska se över serviceproduktionen som staden ansvarar för och säkerställa att andra tjänsteproducenter som producerar tjänster som omfattas av organiseringsansvaret har tillräckliga professionella, verksamhetsmässiga och ekonomiska förutsättningar för att sörja för tjänsteproduktionen. Nödvändiga bestämmelser ska inkluderas i förvaltningsstadgan och i de avtal som ingås med privata serviceproducenter. (10 § i L om välfärdsområden, 611/2021)

Målet med tillsynen är att säkerställa att kunderna får god och målinriktad vård och service av jämn kvalitet oavsett modellen för tjänsteorganisation. Syftet med tillsynen är att säkerställa patient- och klientsäkerheten och att främja servicekvaliteten genom att förebygga olämpliga behandlingspraxis och arbetsmetoder och genom att ingripa i förfaranden som är i strid med författningar eller på annat sätt är felaktiga eller i försummelser. Med hjälp av tillsynen utreder och bedömer vi om en yrkesperson och/eller verksamhetsenhet (organisation) har följt gällande författningar, yrkesetiska skyldigheter samt anvisningar och föreskrifter. I tillsyn och revision ingår alltid perspektivet för uppskattning för och utveckling av det egna arbetet och tillsynen stöder ledningen.

#### 3.1 Organisering av tillsynen

Helsingfors stad ansvarar i egenskap av organisatör för att stadsborna får den service de behöver. Genom att sätta upp mål, styra och utöva tillsyn säkerställer vi att innehållet i, kvaliteten hos och omfattningen av de tjänster för vilka vi har organiseringsansvaret stämmer överens med invånarnas behov och att tjänsterna tillhandahålls i rätt tid.

I Helsingfors ordnar vi servicen både som egen tjänsteproduktion, som avtalsbaserade köptjänster samt med hjälp av servicesedlar.

År 2022 har tillsynen över social- och hälsovården organiserats delvis på olika sätt i servicehelheterna. Vissa tjänster har resurser för systematisk tillsyn och styrning (se avsnitt 3.2.2) och i andra tjänster ingår tillsynen i uppgifterna för den ledande tjänsteinnehavaren eller den chef som ansvarar för den egna tjänsteproduktionen. I vissa servicehelheter utövas centraliserad systematisk kvalitetstillsyn av pågående verksamhet som produceras externt. I andra enheter har man däremot övergått till att även övervaka den egna verksamheten med samma kriterier och processer. Inom flera tjänster pågår utveckling av tillsynen där man beskriver och uppdaterar processer och förenhetligar kvalitetskriterierna och tillsynsprocesserna för tjänster som produceras på olika sätt.

Vårt mål är att tillsynsprocesserna för tjänster ska vara liknande för alla tjänster oavsett hur de produceras. Den systematiska tillsynen av pågående verksamhet ingår i egenkontrollen för Helsingfors social- och hälsovårdsväsendet.

Under 2023 kommer vi att ta fram en tillsynshandbok där vi beskriver de enhetliga förfarandena för tillsynen och de tillsynsverktyg som de olika tjänsterna tillämpar.

Under 2023 kommer vi att organisera tillsynsfunktionerna i en nätverksstruktur. Kärnan i nätverket styr enhetliga förfaranden och reflekterar över verksamheten med serviceledningen. Vi utvecklar styrningen under år 2023. Styrningen sker delvis via administrationen. Under 2023 utvärderar vi en administrativ koncentration av servicehelheternas tillsyn.

#### 3.2 Tillsyn och styrning

Tillsynen över privata socialtjänster åligger den behöriga regionförvaltningsmyndigheten i det område där tjänsterna tillhandahålls.

Helsingfors ansvarar för tillsynen över stadens egen service och stadens verksamhetsenheter och garanterar att det som krävs enligt lagar, förordningar, kvalitetsrekommendationer, anvisningar och föreskrifter från Valvira och Regionförvaltningsverket samt de kvalitetskrav som samkommunen själv definierat för sin verksamhet uppfylls. Vårhäradsområdet ska systematiskt följa upp och övervaka att tillgången till tjänster och vård ligger inom de lagstadgade tidsfristerna.

Helsingfors ska övervaka samordningen av tjänsterna och myndighetens maktutövning.

Service som produceras själv och som ordnas med köpta tjänster ska vara på motsvarande kvalitetsnivå. En kund ska få service med samma innehåll och med lika god kvalitet oavsett på vilket sätt servicen ordnas. Syftet med tillsyns- och styrningsprocesserna är att säkerställa att så sker. Målet är att vi under 2023 ska förenhetliga social- och hälsovårdens förfaranden för tillsyn och styrning.

Vår tillsynsverksamhet är proaktiv, systematisk och reaktiv. Den proaktiva tillsynen omfattar de utlåtanden som lämnas till Regionförvaltningsverket i samband med registrerings- och tillståndsprocesser och den tillhörande utredningen. I proaktiv tillsyn ingår också att säkerställa förutsättningarna för samarbete mellan de enheter som ordnar tjänsten och upphandlingstjänsterna, såväl inom den egna verksamheten, innan verksamheten inleds, som innan ett avtals ingås med en privat eller en annan tjänsteproducent.

Den systematiska tillsynen utför vi på varje tjänst med samma kvalitetsindikatorer som för samtliga tjänster som tillhandahålls invånarna, både för tjänster som produceras av Helsingfors stad och för tjänster som staden köper från andra producenter. Den systematiska tillsynen och den reaktiva tillsynen, som är förknippad med utredning och rättelse av misstänkta missförhållanden eller kvalitetsbrister, utförs medan verksamheten pågår. De anställda som ansvarar för enheternas tillsyn utför detta arbete.

### Proaktiv tillsyn

Proaktiv tillsyn utförs i Helsingfors innan en tjänst inleds och/eller ordnas.

Proaktiv tillsyn inom den egna serviceproduktionen utförs som planering och förberedelser av organiseringen, vilket omfattar både lokaler, servicekvalitet samt planering av att tillhandahålla service och rekrytering. Rekrytering av personal innefattar tillsyn av yrkespersonal i enlighet med substantiell lagstiftning för respektive tjänst och lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården.

Proaktiv tillsyn av köpta tjänster omfattar bland annat tillstånd och/eller ackreditering, tillsynsprogram och -planer, rådgivning och styrning samt dataproduktion. I nuläget omfattar detta till exempel kommunala utlåtanden till Regionförvaltningsverket om anmälningspliktiga tjänster som ska inledas och utlåtanden om tillståndspliktiga tjänster som ska inledas samt stödtjänster, om vilka kommunen fattar besluten och upprätthåller ett register.

Egenkontroll är en central metod för proaktiv tillsyn. Tjänsteproducentens egenkontrollplan ska vara offentligt tillgänglig i enheten.

### Systematisk tillsyn av pågående verksamhet

Den systematiska tillsynen är en process med syfte att säkerställa servicekvaliteten och lagligheten medan verksamheten pågår. Tillsynen grundar sig på en uppföljning och styrning av verksamheten. Syftet är att säkerställa att tillsynen inte begränsas till att hantera enskilda reaktiva ärenden.

Uppdatering av egenkontrollplanen och uppföljning av verksamheten i enlighet med egenkontrollplanen är en central del av den systematiska tillsynen som sträcker sig till alla

verksamhetsnivåer. Vi uppdaterar egenkontrollplanerna för Helsingfors egen verksamhet i tjänsterna på så sätt att dessa följer en gemensam mall i enlighet med anvisningen på sektornivå.

Vid upphandling från en privat serviceproducent ska kommunen eller samkommunen försäkra sig om att servicen motsvarar den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet. Vi övervakar till exempel kvaliteten på externa leverantörers tjänster med stöd av ramavtal och regelböcker för servicesedlar. Systematisk tillsyn av serviceproducenter utförs som tillsyn och auditering, besök som inte avtalats på förhand, eller avtalade möten samt gemensam utveckling med producenten

I de servicebeskrivningar som bifogas upphandlingsavtalen står en god kvalitet i centrum. Effektiv avtalsstyrning och tillhandahållande av service av hög kvalitet förutsätter partnerskap. Kvalitetskontrollen är en kontinuerlig utveckling av servicen i samarbete med tjänsteorganisatören och tjänsteproducenterna.

Servicesedeln är ett sätt för att ordna kommunala lagstadgade social- och hälsovårdstjänster. Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användningen av servicesedlar. Regelboken är en handling med vilken kommunen fastställer förutsättningarna för godkännande som avses i 5 § i lagen om servicesedlar samt övriga villkor för serviceproducenterna. En privat serviceproducent förbinder sig att följa villkoren i regelboken från och med den tidpunkt då serviceproducenten beviljas rätt att producera tjänster med servicesedel. I Helsingfors ser vi över kvaliteten på de tjänster som de godkända serviceproducenterna tillhandahåller samt säkerställer att kvaliteten uppfyller kraven i lagen om servicesedlar och i regelboken.

### Reaktiv tillsyn

Den reaktiva tillsynsprocessen inleds med en orosanmälan, en utredningsbegäran, en anmälan om missförhållanden, en anmärkning, ett klagomål eller en observerad kvalitetsavvikelse i samband med den systematiska tillsynen. Den reaktiva tillsynen kan genomföras genom att be om en skriftlig redogörelse av tjänsteproducenten, att ordna ett möte med tjänsteproducenten eller besöka serviceenheten. När vi granskar situationen ber vi om behövliga redogörelser. I den reaktiva tillsynen anser vi att det är avgörande hur och när vi förutsätter att kvalitetsbristerna åtgärdas. Som en del av utredningen bedömer vi om tjänsteproduktionen kan fortsätta eller under vilka förutsättningar den kan fortsätta.

Ett tillsynsbesök kan antingen anmälas på förhand eller vara oanmält. Det krävs motiveringar för att utföra tillsyn, alltså kan ett besök göras endast då man misstänker brister eller missförhållanden. Tillsynsbesöket har därmed karaktären av efterhandstillsyn och skiljer sig från styrnings- och bedömningsbesöken som också kan göras som proaktiv tillsyn och i handledningssyfte. Ett tillsynsbesök kan göras tillsammans med andra myndigheter.

Inom den proaktiva tillsynen samarbetar med tillsynsmyndigheter i fråga om registrerings- och tillståndsförfarandet och även inom den reaktiva tillsynen samt genom att be om handräckning och utredningar från laglighetsövervakningen. Från Helsingfors skickar vi tillsynsrapporterna till regionförvaltningsmyndigheten och till de kommuner vars invånare befunnit sig i de enheter där Helsingfors stad gjort ett inspektionsbesök.

Helsingfors stad är skyldig att till tillsynsmyndigheten anmäla upptäckta brister även i den egna verksamheten och tjänsteproduktionen samt tjänstefel som yrkespersonal har begått. Utöver tillsynen över privata tjänsteproducenter ansvarar regionförvaltningsverket även för tillsynen över kommunernas och välfärdsområdenas egen tjänsteproduktion samt hur tjänsterna organiseras.

Till den tillsynsmyndighet som utövar tillsyn över tjänsterna ska Helsingfors omedelbart meddela missförhållanden och brister som har kommit fram i tjänsteproducentens eller dess underleverantörs verksamhet, och som utgör en väsentlig risk för klient- och patientsäkerheten. I fortsättningen hoppas vi att samarbetet mellan organisatören och laglighetsövervakningen intensifieras och att informationsutbytet i två riktningar ökar och systematiseras.

## 4 Informationsledning

### Informationsledning vid sektorn

Kompetent informationsledning är en av förutsättningarna för att vårdreformen ska lyckas. I Helsingfors är ledarskapet en viktig del av att bedöma och styra verksamheten på både strategisk och operativ nivå.

Helheten består av ledning genom information och datadrivet ledarskap. Med informationsledning avses förvaltning och behandling av resurser på basis av behoven hos den som använder informationen. Datadrivet ledarskap å sin sida innebär att vi i beslutsfattandet systematiskt tillämpar aktuella data av hög kvalitet.

Informationsledningen utvecklas både självständigt och med stöd av Toivo-programmet (genomförandeprogram för ledning, styrning och övervakning med social- och hälsovårdsdata) som inletts av social- och hälsovårdsministeriet. Målet är att förbättra de allmänna ledarskapsförutsättningarna och säkerställa att vi tillämpar ett enhetligt dataunderlag både i ledningen och i samband med uppföljning, bedömning och styrning. Beslutsfattande på basis av enhetliga minimidata i hela landet bidrar till att organisera tillräckliga, effektiva och nationellt jämlika tjänster.

Informationsledningen vid social- och hälsovårdstjänsterna i Helsingfors har ett starkt samband med strategierna för organisatörer och leverantörer av social-, hälsovårds- och räddningstjänster. I strategin fastställs målen för ledarskapet av tjänster och styrningen. Syftet är att bidra till att både organisatörernas och serviceleverantörerna verksamhet och beslutsfattande bygger på tillförlitlig information på alla organisationsnivåer.

Social- och hälsovårdssektorns informationsförvaltning stärker ledningsförmågan i förhållande till data, system och digitalisering och ska anpassas den till de data-, system- och digitaliseringsfunktioner som är gemensamma för hela staden. Enheten för informationsledning och statistik vid Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor samordnar denna helhet.

### Egenkontroll grundar sig på fakta

Informationen som behövs i egenkontrollen definieras, produceras, valideras, lagras, konsolideras, analyseras och rapporteras i enlighet med Helsingfors stads gemensamt överenskomna verksamhetsprinciper. Detta övergripande ledarskap är en interaktiv process som ständigt utvecklas och som syftar till att producera optimal information för ledningen. Datadrivet ledarskap grundar sig på att bedöma tillämpningen av data som ett medel för styrning och beslut. I den ingår samtliga fastställda ansvar, uppgifter och åtgärder som stödjer beslutsfattandet utifrån korrekt information i välfärdsområdet.

Som stöd för tillsynen och beslutsfattandet tar vi fram informationspaket för ledningen. Fenomen och situationer som är föremål för utvärderingen beskrivs. Genom ett strategiskt ledarskap definierar vi

indikatorer som i realtid beskriver de värden, funktioner och processer som är viktiga för att utvärdera verksamheten. Vi betonar enhetlighet och mätbarhet av data som samlas in från olika tjänster samt omfattningen av data som används i egenkontrollen.

Dessutom säkerställer vi att sektorns servicehelheter och övriga tjänsteproducenter leder egenkontrollen av sin verksamhet och utvecklar informationsledningen på operativ nivå. Vi behandlar kvalitetsavvikelser som upptäcks genom egenkontroll i enlighet med de processer som beskrivs i de servicehelhets- eller tjänstespecifika planerna för egenkontrollen.

## 5 Invånarnas och klienternas delaktighet och växelverkan

### 5.1 Helsingfors stads principer för att öka delaktighet och växelverkan

Vi stärker delaktigheten och interaktiviteten i stadens all verksamhet genom att främja en öppen verksamhetskultur och interaktiva metoder samt genom att nyttja feedback från invånare och företag, i enlighet med Helsingfors stadsstrategi. Vi bjuder aktivt in stadsbor, företag och gemenskaper att delta i och påverka stadens tjänster, beslutsfattande, omvärld, egna bostadsområden samt ser till att det finns strukturer för att alla ska kunna vara delaktiga. Vi främjar kommunikation, delaktighet och möjligheter att påverka i många kanaler, deras mångfald och flerspråkighet, också med hänsyn till skillnaderna i de olika bostadsområdena. Hinderfrihet och tillgänglighet beaktas i planeringen av stadsmiljön och stadens tjänster. Med hjälp av aktiv inkludering gör vi det möjligt för personer med funktionsnedsättning att delta på lika villkor. Vi satsar också på en minnesvänlig stad.

Olika befolkningsgruppers likvärdiga bemötande och kommuninvånarnas förmåga att se staden med andras ögon ska ökas inom service och delaktighet. Helsingfors förstärker sin förmåga att identifiera, förebygga och medla konflikter mellan befolkningsgrupper. Vi uppmuntrar Helsingforsborna att delta allt oftare i frivillig- och kamratverksamhet.

Kärnan i all vår service är kundens egen delaktighet. Övriga former av delaktighet är respons, dialog, utveckling av tjänsterna och serviceproduktion tillsammans med kunderna. I stadens förvaltningsstadga ingår principerna om delaktighet. Staden har en webbplats för delaktighet.

### 5.2 Delaktighet och interaktion i social- och hälsovårdstjänsterna, utveckling och bekräftelse

I allt vårt servicearbete satsar vi på bemötande av olika människor. Vi lyssnar på och inkluderar invånarna i planeringen och leveransen av service. Vi bygger funktionella, moderna och åtkomliga familjecenter, seniorcenter, samt hälso- och välfärdscentraler. Vi planerar dem tillsammans med användarna och personalen.

Kundråd, erfarenhetsexperter och påverkansorgan (äldre-, handikapp- och ungdomsråd) deltar i utvecklingen av social- och hälsovårdstjänsterna.

Kundupplevelsen inom social- och hälsovårdssektorn utvecklas som en del av arbetet inom THL:s arbetsgrupp för förenhetligande av responsen. Kundernas och stadsbornas delaktighet och respons behövs också för egenkontrollen och för att genomföra egenkontrollprogrammet.

Vi samlar regelbundet in respons från social- och hälsovårdstjänsterna; klienter, patienter, deras anhöriga och närstående samt från personalen vid serviceenheten. Vi får respons från många olika kanaler. En resumé av feedbacken publiceras på externa sidor fyra gånger per år.

Sektorn har kundråd, erfarenhetsexperter och kundrepresentanter i bland annat ledningsgrupperna för psykiatri och missbrukartjänster. Helsingfors stad utarbetar årligen till social- och hälsovårdsnämnden en lagstadgad rapport över klient- och patientombudets verksamhet.

Social- och hälsovårdstjänsterna utvecklas utifrån responsen och i fortsättningen även baserat på de observationer som gjorts i samband med uppföljningen enligt programmet för egenkontroll.

Vi beaktar även de nationella målen och mätarna för patient- och klientsäkerhetsstrategier. För arbetet mellan klient- och patientrepresentanter, tjänsteproducenter och enhetschefer skapas samarbetsmodeller i enlighet med målen för klient- och patientsäkerhetsstrategin.

- Vi ökar delaktigheten för att förbättra säkerheten (strategiskt mål 1.1)
- Vi främjar klient- och patientsäkerhetsarbetet parallellt med varandra (strategimål 1.2).
- Våra tjänster utvecklas i fortsättningen alltmer utifrån kundernas och deras anhörigas upplevelser (strategin punkt 1.3).

Följande utvecklingsbehov avseende respons och kundupplevelse har identifierats:

- Insamlade responsdata ska vara i ett mer användarvänligt format (elektronisk enkät, sms?) och också närstående/anhöriga ska vara en målgrupp.
- Insamlingen och rapporteringen av kundresponsen utvidgas från de egna tjänsterna även till köpta tjänster (i dagsläget endast delvis).
- Anonym anmälan om tillbud/missförhållanden görs möjligt för kunder och patienter (HaiPro/SPro).
- Systematisk statistik över responsdata från olika kanaler
- Kundrepresentanter inkluderas i grupper som övervakar och utvecklar kvaliteten och säkerheten.
- Data ska utnyttjas i utvecklingen av kvaliteten och säkerheten bättre än i nuläget.

## 6 Kommunikation

Egenkontrollplanen och dess uppföljningsrapporter ska publiceras på Helsingfors stads webbplats. Iakttagelser och åtgärder inom egenkontrollen kommuniceras till invånare, personal, intressenter och medier.

## 7 Personal och kompetens

I programmet för egenkontroll ska tjänsteleverantören säkerställa att tjänsterna är lagenliga (40 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård 612/2021), det vill säga bland annat tillräcklig personal och den yrkeskompetens som krävs av personalen samt personalens fortbildningsskyldighet. Bestämmelser om yrkeskompetensen hos personalen finns i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) samt i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015). Personalens kompetens består förutom av grundläggande yrkeskunskap och fortbildning även av bland annat inskolning.

Vi måste ha tillräckligt med yrkesutbildad personal för att kunna utföra hälso- och sjukvårdsuppgifterna. Verksamhetsenheternas ledning ska stödja helheten för en god och säker vård, samarbetet mellan olika yrkesgrupper samt utvecklingen av behandlingspraxis och arbetsmetoder. Detta förutsätter multiprofessionell expertis. Dessutom måste personalstrukturen och antalet personal som ansvarar för hälso- och sjukvården tillgodose behoven för att främja befolkningens hälsa och välfärd i regionen och tjänsterna inom hälso- och sjukvården.

Vi måste ha tillräcklig mycket yrkesutbildad personal inom socialvården för att kunna verkställa socialvårdsuppgifterna. Övrig personal som deltar i kundbetjäning och socialarbetare i tjänsteförhållande måste finnas i tjänsterna i enlighet med bestämmelserna i författningar eller riktlinjer. Helsingfors stads social- och hälsovårdstjänster följer regelbundet upp personaldimensioneringen per tjänst. Vi vidtar och utvecklar ständigt åtgärder för att förbättra tillgången till personal och personalens varaktighet. En beständig och kompetent personal är avgörande för patient- och klientsäkerheten.

Vi organiserar tjänsterna för kompetensutveckling och följer upp kompetensen hos social- och hälsovårdspersonalen samt att de deltar tillräckligt i fortbildning på det egna området. Dessutom ordnar vi kurser om egenkontroll, säkerhetskultur och klient- och patientsäkerhets samt relaterade system.

### 7.1 Tillsynskompetens

Tillsyn av olika socialvårdstjänster förutsätter kompetens på olika områden. Tillsynsuppgifterna kräver omfattande kompetens som kan säkerställas genom att tydligt anvisa resurser till tillsynen.

Personerna som utövar tillsyn och styrning måste känna till lagstiftningen, förordningarna och föreskrifterna som tillsynsmyndigheten har utfärdat samt kunna tolka dem både vid själva tillsynen och sakinnehållet. Dessutom måste de behärska tillsynsprocesserna och känna till kvalitetskriterierna för den tjänst som övervakas. Det är också viktigt att de förstår principerna för klient- och patientsäkerhet och de överenskomna tillvägagångssätten. Kompetens inom avtalsövervakningen utgör en betydande del av tillsynsarbetet. Detta förutsätter tillräckliga kunskaper om upphandlingslagen.

Under 2023 kommer vi att stärka kompetensen hos de anställda som utför tillsyn genom att utveckla introduktionen, skapa fler interna nätverk inom tillsynsarbetet, förenhetliga processerna och ordna fortbildning för tillsynskompetens. I framtiden produceras enhetlig information om bland annat kvalitetsavvikelser som upptäcks genom tillsyn och styrning samt vilka rättelser som gjorts eller vilken utveckling som skett på basis av iakttagelserna, som stöd för en enhetlig ledning av tillsynen.

## 8 Godkännande, uppföljning och uppdatering av egenkontrollprogrammet

På grund av den tillsynslag som träder i kraft i början av 2024 kommer detta program att uppdateras under 2023. Därefter ska programmet uppdateras varje strategiperiod tillsammans med övriga strategier.

