

KOMMUNERNAS SOCIALTJÄNST K.F.  
PLAN FÖR EGENKONTROLL

## PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enligt 47 § Landskapslag (2020:12) om socialvård ska "en verksamhetsenhet inom socialvården eller en annan aktör som ansvarar för den samlade verksamheten göra upp en plan för egenkontroll för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. Planen ska vara offentligt framlagd, förverkligandet av den ska följas upp regelbundet och verksamheten utvecklas utifrån den respons som regelbundet samlas in från klienterna och verksamhetsenhetens personal".

För Kommunernas socialtjänst k.f. (KST), som är en aktör som ansvarar för den samlade verksamheten, har den här övergripande planen för egenkontroll tagits fram, samtidigt som varje verksamhetsenhet tar fram sin egen. Verksamhetsenhetens plan kommer emellertid att bygga på samma modell och principer som den övergripande. Det upplägget görs eftersom kvalitetsförbättringar kan gälla både organisationen som helhet och för en enskild verksamhetsenhet. Planen för egenkontroll är en del av organisationens totala kvalitetssäkringssystem, vilket utarbetas och färdigställs senast under andra halvan av år 2022.

## ORGANISATIONSBEKRIVNING

KST är ett kommunalförbund som för samtliga åländska kommuners räkning bedriver all socialvård, utom äldreomsorg. Barnomsorgen är sedan 1.1.2021 en del av bildningsväsendet. KST består av fyra verksamhetsområden och ett organisationsstöd. Högsta tjänsteman är förbundsdirektören. För vardera verksamhetsområde finns en områdeschef och en ledande socialarbetare. Områdeschefer och förbundsdirektör utgör tillsammans med ekonomichef, personalchef och kvalitets- och metodchef organisationens ledningsgrupp.

## UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN

**Namn:** Kommunernas socialtjänst k.f. (KST)

**FO-nummer:** 0954883-0

Kommunalförbund med samtliga 16 åländska kommuner som medlemmar.

### Adress och kontakt

Skarpansvägen 30  
AX-221 00 Mariehamn  
[info@kst.ax](mailto:info@kst.ax)  
018-532800

### **Serviceform och klientgrupp för vilken service produceras**

Klienter i behov av barnskydd, tidigt stöd för barn och familj, vuxensocialarbete och funktionservice. I tjänsterna följs socialvårdslagen, barnskyddslagen och de speciallagar som berör tjänsterna.

### **Serviceproducentens ansvariga tjänsteman**

Förbundsdirektör

Katarina Dahlman

[katarina.dahlman@kst.ax](mailto:katarina.dahlman@kst.ax)

018-532802

## VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER

### Verksamhetsidé

Syftet med Landskapslag (2016:2) om en kommunalt samordnad socialtjänst, och därmed också syftet med KST, är att främja en likvärdig service, en effektiv användning av resurserna, en samlad kompetens och en ökad specialisering inom personalen, en större integritet, en stärkt anonymitet och ett gott rättsskydd.

Verksamhetsidén är således att främja hälsa och välfärd genom att alla inom socialvårdsområdet ska få det stöd och den service de har laglig rätt till. Socialvården ska tillhandahållas på ett tryggt och professionellt sätt.

### Värderingar och principer

Som medarbetare i KST förväntas du dela organisationens värdering; att se alla människors potential och vilja att vara en del av samhället på lika villkor som alla andra.

KSTs värdegrund sammanfattas i tre ord – kompetens, smidighet och trygghet. För att klienten ska kunna få så bra socialvård som möjligt krävs att vi lever upp till dessa. Kompetens innebär att det är avgörande för verksamheten, och därmed klienterna, att KST kan knyta till sig behörig personal och fortlöpande fortbilda dem för att upprätthålla kunskaper och få nya färdigheter. Smidighet innebär att KST för att säkerställa en god service till klienterna åtar sig att underlätta processer och system så att arbetet flyter bättre inom förbundet och blir tydligare för klienten. Trygghet är en del av upprätthållandet av individers funktionsförmåga. Dels behöver samhället kunna känna ett grundläggande förtroende för organisationen. Den centrala tanken är att alla någon gång i livet kan komma att vara beroende av utomstående hjälp. Tröskeln för att ta kontakt ska vara låg. Dels ska klienten som individ uppleva att beviljade insatser stöder den egna funktionsförmågan.

All verksamhet inom KST bedrivs med det bästa för den unika klienten i fokus. I de fall lagen inte ger exakta riktlinjer för det dagliga arbetet är det organisationens värderingar och principer som guidar den anställde.

## GENOMFÖRANDE AV EGENKONTROLLEN

### Riskhantering

Utgångspunkten i planen för egenkontroll är att risker som äventyrar klientsäkerheten måste identifieras. Om kvalitetsbrister inte upptäcks är det inte möjligt att på ett systematiskt sätt arbeta förebyggande för en minimering av klientrisker eller missförhållanden.

Att säkerställa och skapa förutsättningar för en kvalitativt god socialvård är alltid ledningens främsta ansvar. Däremot måste också de anställda ansvara för att följa de instruktioner och anvisningar som givits av ledningen, samt vara delaktiga i att ta fram dem och omedelbart lyfta eventuella missförhållanden och/eller risker till närmaste chef.

Planen för egenkontroll, som främst syftar till att identifiera risker och missförhållanden i de mest kritiska momenten gällande klientsäkerheten, är en del av KSTs kvalitetsledningsinstrument, som ska vara fullt implementerat senast 2023. I det säkerställs med hög regelbundenhet att alla arbetsprocesser dels är ändamålsenliga i förhållande till vad organisationen enligt lag ska leverera, dels att de följs och vid behov revideras.

Alla verksamhetsenheter inom KST tar under 2022 fram en plan för egenkontroll, som alla utgår från samma värderingar och principer som den här övergripande planen, men där risker och genomförande kan se olika ut. Enheterna inom specialomsorgen har redan sådana egna planer.

### Anvisningar för minimering av risker

- Plan för hot och våld
- Rekryteringspolicy
- Personuppgiftspolicy
- IT-policy
- Begäran om handlingar
- Brandskydd
- Kompetensutvecklingsplaner
- Policy för internkontroll
- Konsekvensbedömningar IT-system

### System för identifiering av risker och missförhållanden

Det räcker inte med enbart anvisningar för att säkerställa en kvalitativt god socialvård, utan det behövs också system för att följa upp arbetet och klienternas upplevelser.

- PSR (kvalitetsledningsinstrument som implementeras under 2023)
- Avvikelse rapportering
  - Klienttillbud



- Medicinavvikelse
- Trakasserier och osakligt bemötande
- Hot och våld
- Personuppgiftsincident
- Anmälan om missförhållanden enligt 48 § LL (2020:12) om socialvård
- Övrigt (t ex mindre brister i fastigheter, brister i sandning och snöskottning etc)
- Begäran om loggutdrag
- Begäran om utredning av logguppgifter
- Klientinflytande genom samverkan med intresseorganisationer (implementeras under 2022)
- Klientinflytande genom klientnöjdhetsundersökning (implementeras under 2022)

För var och en av de ovanstående implementerade processerna finns en processbeskrivning där det framgår hur och vem som ansvarar för eventuella åtgärder och återkoppling på dessa med anledning av den identifierade risken.

## UPPGÖRANDE AV PLANEN

### Ansvar för planering av egenkontrollen

Den här organisationsövergripande planen för egenkontroll fastställs av kvalitets- och metodchefen, i samarbete med övriga ledningsgruppen. Områdeschefer inhämtar åsikter och eventuella förändringsförslag från sina respektive verksamhetsområden.

Verksamhetsenheternas (verksamhetsområden samt deras eventuella enheter) planer för egenkontroll görs upp av respektive enhets chef i samarbete med dennas arbetsgrupp. Efter uppgörandet skickas de till kvalitets- och metodchef.

Ansvarig för planering och uppföljning av egenkontrollen:

Kvalitets- och metodchef Jimmy Hellgren, 018-53 28 03, [jimmy.hellgren@kst.ax](mailto:jimmy.hellgren@kst.ax)

### Uppföljning av planen för egenkontroll

Planen för egenkontroll är en stående punkt på föredragningslistan till det första ledningsgruppsmötet varje udda månad. Där kontrolleras att inga uppdateringar har missats samt att alla har tagit del av eventuella uppdateringar. Det är en del av introduktionen för nyanställda inom organisationen att planen för egenkontroll går igenom.

Från och med senast 2023 säkerställs en uppdaterad plan för egenkontroll (såväl den övergripande som de verksamhetsspecifika) genom KSTs kvalitetssäkringssystem (PSR).

### Offentlighet av planen för egenkontroll

Planen för egenkontroll finns offentligt framlagd på samtliga fysiska adresser där KST bedriver verksamhet. Den publiceras också på KSTs hemsida [www.kst.ax](http://www.kst.ax).

## KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

### Bedömning av servicebehovet

Alla som vistas på Åland har rätt att i brådskande fall få socialservice, som baserar sig på personens individuella behov så att hens rätt till nödvändig omsorg och försörjning inte äventyras, av KST. I andra än brådskande fall har en person vars hemkommun hör till kommunalförbundet KST rätt att få tillräckliga socialvårdstjänster av KST, så länge personen inte pga av ålder ska erhålla servicen av sin hemkommun.

En person har rätt att få en bedömning av servicebehovet, om det inte är uppenbart onödigt att göra en bedömning. Bedömningen ska påbörjas utan dröjsmål och slutföras utan ogrundat dröjsmål. Bedömningen görs i enlighet med §§ 36-37 i Landskapslag (2020:12) om socialvård. Att KST genomför bedömningen av servicebehov i enlighet med nämnda paragrafer kontrolleras genom stickprover. Från och med senast 2023 genomförs kontrollen regelbundet genom organisationens kvalitetssäkringssystem.

### Klientplan

Som ett komplement till bedömningen av servicebehovet upprättas en klientplan för samtliga klienter, om det inte är uppenbart onödigt. Om inget uppenbart hinder föreligger ska klientplanen utarbetas i samarbete med klienten. Innehållet i planen styrs av 39 § i Landskapslag (2020:12) om socialvård, vilket också innebär att den av KST anställda som ansvarar för att upprätta klientplanen också ansvarar för att klienten får tillräcklig information om olika alternativ. Klientplanen dokumenteras i elektronisk journal, vilket säkerställer att alla anställda som behöver tillgång till den, och enbart de, för att kunna ge en så bra socialservice som möjligt har tillgång till den. Processen för klientplan kommer att vara en del av organisationens kvalitetssäkringssystem från och med senast 2023, fram till dess kontrolleras klientplanerna genom stickprover.

Inom verksamhetsområdet Barnskydd görs dessutom vid behov en plan för vård och fostran för barn som är placerade utom hemmet, i syfte att förebygga begränsningar och skapa beredskap för sådana, samt att åskådliggöra målen i klientplanen och trygga ett gott bemötande av barnet.

Inom verksamhetsområdet Funktionsservice och sysselsättning, där socialvård enligt lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda ingår, upprättas inom specialomsorgens boendenheter och enheter för daglig verksamhet en genomförandeplan. Genomförandeplanen bygger på klientens egna målsättningar och ska innehålla strategier för att nå dessa samt strategier för hur man följer upp måluppfyllelsen. Den innehåller också eventuella beslut om begränsande åtgärder. Genomförandeplanen utvärderas och revideras en gång per år.



## Bemötande av klienten

På ett övergripande plan säkerställs ett gott och sakligt bemötande av klienten genom att organisationen tydliggör för de anställda vad ett sakligt bemötande är, hur tillbuds- och avvikelserapportering går till samt genom att organisationen alltid eftersträvar ett öppet klimat kollegor emellan. Det finns blanketter för klienter och anhöriga att fylla i om man vill ge respons gällande t ex bemötande, för att säkerställa att anställda ska få feedback även från andra än kollegor.

I verksamhetsenheternas planer för egenkontroll specificeras sedan:

- Hur klienternas självbestämmanderätt stärks
- Vilka principerna är för stärkande och eventuell begränsning av självbestämmanderätten
- Vilka eventuella begränsande åtgärder som används vid enheten
- Hur planen för ett gott bemötande ser ut
- Hur de individuella bemötandeguiderna som finns för varje klient ser ut (specialomsorgen)
- Hur klienter och anhöriga erbjuds delta i att utveckla enheten

Osakligt bemötande, risksituationer eller andra negativa händelser som klienter utsätts för dokumenteras i och följer processen för avvikelserapportering. Klienter görs delaktiga i att utveckla verksamheten dels genom de responsblanketter som finns, dels genom det samarbetsforum mellan klienternas intresseorganisationer och KST som ska finnas. Det är processer som ska implementeras under 2022. Därutöver kan en klient som är missnöjd med servicekvalitet och/eller bemötande lämna en skriftlig anmärkning till förbundsdirektör, kvalitets- och metodchef eller områdeschef.

Förbundsdirektör Katarina Dahlman, KST, Skarpansvägen 30, AX-22100 Mariehamn

Kvalitets- och metodchef Jimmy Hellgren, KST, Nygatan 5, AX-22100 Mariehamn

Klientombudsmannens (extern person) kontaktuppgifter:

Benjamin Sidorov, 018-25 267 (telefontid må-fr 09.00-11.00), [benjamin.sidorov@ombudsman.ax](mailto:benjamin.sidorov@ombudsman.ax).

Anmärkningar och andra klagomål eller synpunkter bereds och föredras inför förbundsdirektören av det aktuella verksamhetsområdets områdeschef. I de fall verksamhetens eller servicens innehåll eller utformning påverkas, meddelas berörd personal dels genom e-post direkt, dels genom information på nästa personalmöte.

## KLIENTSÄKERHET

På ett övergripande plan arbetas specifikt med klientsäkerheten genom att personal utbildas i första hjälpen, minst så många som lagen föreskriver, men målsättningen är att all personal som jobbar med eller nära klienter har sådan utbildning som är högst 3 år gammal. Organisationen tillser också att tillräckligt många anställda har grundläggande utbildning i brandskydd, samt att alla lokaler är kontrollerade av brandskyddet.

Som en del i arbetet med klientsäkerhet är alla anställda med klientkontakt medvetna om förpliktelsen, enligt lag om förmyndarverksamhet, att göra en anmälan till magistraten om en person som är i behov av intressebevakning.

I verksamhetsenheternas plan för egenkontroll framgår på vilket sätt enheten utvecklar och förbättrar klientsäkerheten.

### Personal

Antalet anställda utvärderas fortlöpande, dels genom kontroller av att det som enligt lag ska bli gjort faktiskt blir gjort, dels genom noggrann uppföljning av avvikelserapporter och anmärkningar. Alla personer i förmansställning har som uppgift att säkerställa en god kvalitet och effektiv användning av resurser, utifrån varje klients enskilda behov. Det är sedan det som styr resursering i budgetarbetet varje år. Gällande antalet personal inom specialomsorgens mer varaktiga service i form av boende och daglig verksamhet finns instrument för att bedöma klienternas behov av personalstöd som stöd för resurseringen.

I varje verksamhetsenhets plan för egenkontroll ska det framgå:

- Antal anställda och personalstruktur
- Principer för anlitanade av vikarier
- Hur tillräckliga personalresurser säkerställs utifrån klienternas stödbehov

### Principer för rekrytering av personal

Alla tillsvidareanställningar i organisationen ska innehåsa av formellt behörig personal. I de fall den formella behörigheten ändras så att innehavaren av arbetsavtalet eller tjänsten inte längre är formellt behörig, ger KST den anställde skälig tid att läsa in behörigheten.

Vid all anställning av för KST ny personal görs en prövning genom intervju och referenstagning. Därutöver tillämpas en provotid om sex (6) månader. För personer som ska arbeta i klienters hem eller med barn läggs extra stor vikt vid personlig lämplighet. Personer som ska arbeta med barn måste också uppvisa straffregisterutdrag innan anställningen påbörjas. Även rekrytering är en process som kvalitetssäkras genom KSTs kvalitetssäkringssystem från och med senast 2023.

## Inskolning och fortbildning

Inskolningen för personal inom KST ser olika ut beroende på vilket verksamhetsområde, vilken verksamhetsenhet samt vilken befattning det gäller, men för alla situationer finns process beskriven som närmaste chef ansvarar för att gå igenom med den nyanställda. Fortbildning sker både internt och externt. Enskilda anställda eller grupper av anställda kan anhålla om fortbildning som de ser att de behöver för att bättre kunna utföra sitt jobb. Organisationen ordnar också obligatorisk fortbildning för att säkerställa servicens kvalitet. Både fortbildning och inskolning är processer som kommer att kvalitetssäkras ytterligare från och med senast 2023.

## Personalens anmälningsskyldighet

En anställd i KST ska enligt Landskapslag 2020:12 om socialvård *"utan dröjsmål meddela den person som ansvarar för verksamheten om han eller hon vid skötseln av sina uppgifter lägger märke till eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienten. Den person som tar emot anmälan ska anmäla ärendet till den ledande tjänsteinnehavaren inom kommunens socialvård."* Anmälan görs i blanketten "Avvikelse rapport". Rapporten skickas med krypterad e-post till närmaste chef, kvalitets- och metodchef och förbundsdirektören. Mottagarna följer 49 § i nämnda lag.

**Den som gjort anmälan får inte bli föremål för negativa motåtgärder till följd av anmälan.**



## DOKUMENTERING AV KLIENTUPPGIFTER

### Personuppgifter

KST behandlar personuppgifter i enlighet med organisationens personuppgiftspolicy som finns publicerad på hemsidan [www.kst.ax](http://www.kst.ax). Kvalitets- och metodchef och IT-samordnare är ansvariga för att organisationens registerbeskrivning är uppdaterad och att KSTs DPO är informerad om densamma. Vid en personuppgiftsincident följer den anställda processen som finns beskriven i avvikelserapporten:

*när en anställd upptäcker att det skett en personuppgiftsincident, dvs att personuppgifter kommit fel person till kännedom, fyller den i en avvikelserapport inom ett dygn. Rapporten skickas med krypterad e-post till närmaste chef, samt en kopia till kvalitets- och metodchef. Om rapporten gäller närmaste chef, skickas den istället till närmaste chefs chef och kvalitets- och metodchefen. Om rapporten gäller kvalitets- och metodchefen, skickas den till närmaste chef och förbundsdirektör. Händelsen utreds av mottagarna och återkoppling sker muntligt och skriftligt inom två (2) veckor. Vid behov gör mottagarna en anmälan till Datainspektionen inom 48 timmar från det att incidenten uppdagats.*

Ansvarigt dataskyddsombud:

Kvalitets- och metodchef, Jimmy Hellgren

[Jimmy.hellgren@kst.ax](mailto:Jimmy.hellgren@kst.ax)

018-532803

### Dokumentering av klientarbete

En yrkesutbildad person inom KST är skyldig att dokumentera klientarbetet. Skyldigheten börjar när KST får vetskap om en persons behov av socialvårdstjänster. Skyldigheten förutsätter också ett professionellt övervägande kring vilka uppgifter som i varje enskilt fall är tillräckliga och nödvändiga.

Enhetsansvariga eller den som utsetts att skola in ny personal ansvarar för att information ges gällande behandling av klientuppgifter, principer för journalföring samt tystnadsplikt. Att klientarbetet dokumenteras utan dröjsmål och på ett ändamålsenligt sätt säkerställs genom stickprover i Abilita socialvård och Abilita vårdjournal. Ansvariga för stickprover är kvalitets- och metodchef samt IT-samordnare.

## Godkännande och uppföljning av planen

Planen följs upp och revideras kontinuerligt, men minst en gång per år.

Ort och datum:

Mariefhamn 3.6.2022

Underskrift kvalitets- och metodchef:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P. Hög', written over a horizontal line.



