



## **VILLA NOVA**

### Plan för egenkontroll av öppenvårdstjänster

Utarbetad: 03.01.2025

Uppdaterad:

Utarbetad av : Ansvarsperson Höglund Nina

Planen för öppenvårds tjänster finns att läsas på Menelis hemsida, samt socfinder. Ett fysiskt exemplar finns framsatt i lägenheten på Pinnonäsgatan.



## **1. Uppgifter om tjänsteproducenten, verksamhetstillstånd och ansvarsperson**

### **1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten**

Namn: Meneli Ab  
FO-nummer: 2723655-8  
Kontakt: VD Sandvik-Mäenpää Åsa  
Tel: 044-2365248  
[asa@meneli.fi](mailto:asa@meneli.fi)

### **1.2 Grunduppgifter om verksamhetstillstånd**

Anmälningsskyldig verksamhet: Öppenvårdstjänster  
Tidpunkt för beviljande av reginförvaltningsverkets/Valviras tillstånd:  
20.09.2023

### **1.3 Ansvarig över öppenvårdstjänsterna:**

Namn: Höglund Nina  
Tel: 044-2358939  
[nina.hoglund@villanova.fi](mailto:nina.hoglund@villanova.fi)



## **2. SERVICE, VERKSAMHETSIDÉ OCH VERKSAMHETSPRINCIPER**

### **Service**

Via den öppna vården erbjuder Villa Nova öppenvårdstjänster för barn/ungdomar och barnfamiljer. Tjänsterna sker inom Österbottens välfärdsområde. Planen för egenkontroll omfattar de tjänsteformer och klientgrupper som tjänsten riktar sig till, samt antalet klientplatser.

Serviceform: klientgrupper för vilken service produceras och antal klientplatser.

- Familjearbete 30 klientplatser
- Professionell stödpersonverksamhet 50 klientplatser
- Övervakning av umgänge mellan barn och förälder 20 klientplatser

I första hand utförs servicen i klientens hem och deras vardagsmiljö eller på annan plats som överenskommit med klienten.

Stödpersonverksamheten sker i näromgivningen eller hemma.

Övervakade träffar sker oftast i Villa Novas lägenhet, i hemmiljön eller på annan plats som överenskommit.

Tjänsterna planeras alltid i samråd av någon från familjecentret, samt klienten och/eller familjen.

### **Verksamhetsidé och Verksamhetsprinciper**

Genom den öppna vården är målet att ta hand om och vårda barn/unga och deras familjer i deras olika livssituationer. Tanken är att stöda och styrka familjens egna resurs för att kunna hantera sin livssituation, samt att ge verktyg för att kunna hantera utmaningar.

För de unga är målet att vägleda dem i att utvecklas i positiv riktning. Att väcka eventuella intressen och att få dem att bli mera trygga i sociala sammanhang.

Genom att skapa goda relationer och att bygga upp en tillit till varandra skapar det större förutsättningar att uppnå de mål som satts upp.

## **3. GENOMFÖRANDE AV EGENKONTROLLEN**

### **Riskhantering**

Personalens välbefinnande och arbetsförmåga prioriteras på Villa Nova för att ett gott arbete och bemötande skall ges åt klienterna.

Personalen som arbetar inom den öppna vården har utbildning och erfarenhet av socialt arbete. Vid behov ordnas fortbildning och handledning.



För att minimera risker är pararbete om det är möjligt, och en god förhandsplanering av stor betydelse. Att dokumentera besöken/träffarna noggrant så att nästa arbetstagare kan läsa om föregående besök/träff är av stor vikt. På detta sätt kan arbetstagaren utvärdera och utföra nästa besök/träff tryggt.

För att klienten skall känna att hen har möjlighet att framföra sin åsikt och bli hörd, är regelbunden kontakt eller möte med ansvarsperson från familjecentret viktig.

Vid upptäckt av avvikelser, brister och risker bör personalen utan dröjsmål rapportera det åt ansvarspersonen för öppenvården.

## **Identifiering och hantering av risker**

Hänsyn till och kartläggning av risker sker i det dagliga arbetet, och alla i personalen ansvarar för att identifiera risker. Risker kan uppstå till exempel från den fysiska verksamhetsmiljön (lokaler, möbler, utrustning), sociala faktorer (brist på interaktioner eller stimulans, andra kunder och personal), psykologiska faktorer (bemötande, atmosfär) eller andra arbetsmetoder. Ofta är riskerna summan av flera felaktiga aktiviteter.

Klienterna inom den öppna vården uppmuntras även själva att ta kontakt med sin kontaktperson vid familjecentret och där via framföra sitt missnöje.

En QR- kod finns i lägenheten som Villa Nova använder inom den öppna vården och där kan man framföra sin respons. Ansvarspersonen för öppenvårdstjänsterna kollar sedan upp responsen och tar till åtgärder om så behövs.

All rapport dokumenteras i Myneva/nappula och skickas månatligen till ansvarsperson från familjecentret.

## **4. UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL, SAMT HUR DEN PUBLICERAS**

### **Person/-er som ansvarar för planeringen av egenkontrollen**

Ansvarsperson för planeringen och uppföljningen av egenkontrollen (namn och kontaktuppgifter) :

Villa Nova/Höglund Nina  
Pb 62  
68601 Jakobstad  
Tfn. 0442358939  
[nina.hoglund@villanova.fi](mailto:nina.hoglund@villanova.fi)



Egenkontrollplanen har gjorts av ansvarspersonen för den öppna vården Nina Höglund. Det är ansvarspersonen som har ansvar för att egenkontrollplanen blir gjord men även personalen har ett ansvar i att delta i utformningen av den samt att följa den i sitt dagliga arbete. Kunnig och engagerad personal som är involverad i självvärderingen är en central faktor för att säkerställa kvalitet och kundsäkerhet samt för att utveckla tjänsterna. Ansvarspersonen ansvarar för att planen publiceras digitalt på Menelis hemsida, samt i pappersform framlagt i lägenheten och Villa Nova.

Egenkontrollplanen ska fungera som ett styrdokument för det arbete vi gör på Villa Nova inom den öppna vården. Därav är det viktigt att ansvarspersonen tillsammans med en nyanställd går igenom egenkontrollplanen på ett grundligt och förståeligt sätt så att den nyanställda direkt kan ta till sej vårt sätt att arbeta. Genom att personalen regelbundet går igenom egenkontrollplanen vid personalmöten säkerställer vi att dess innehåll är uppdaterat och relevant.

Uppföljningen av planen för egenkontroll sker var fjärde månad. Vid förändringar i verksamheten uppdateras planen oftare.

Planen för egenkontrollen finns offentlig på Menelis hemsida, samt vid enheten Villa Nova och i öppenvårdslägenheten på Pinnonäsgatan 16 i Jakobstad.

## **5. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER**

### **Bedömning av servicebehovet**

Behovet av tjänsten bedöms tillsammans med klienten (barnet/ungdomen, den vuxna/familjen), representant från familjecentret och personal från den öppna vården. De mål som sätts upp görs alltid tillsammans med den berörda partern. Målen följs sedan regelbundet upp och uppdateras.

### **Bemötande och klientens delaktighet**

En väsentlig del av serviceinnehållet, kvaliteten, klientsäkerheten och egenkontrollen är att man tar hänsyn till klienter i olika åldrar samt deras familjer och närstående. Eftersom kvalitet och god vård och omsorg kan betyda olika för personalen och klienten är det viktigt att man i utvecklingsarbetet utnyttjar all respons som på olika sätt systematiskt samlats in.

Det är av stor vikt att klienterna känner sig delaktiga och att deras åsikt respekteras eftersom hjälpen många gånger sker i deras hemmiljö. Delaktighet för klienter och anhöriga betyder att deras åsikter och önskemål beaktas i samtliga situationer som gäller servicen och utvecklandet av verksamheten.



## Klientens rättsskydd

Om klienterna inom öppen vården känner att de blivit orättvist behandlade eller vill anföra en annan typ av missnöje uppmanar vi dem att ta kontakt med sin kontaktperson vid familjecentret. Även information om ett socialombud ges, ifall det behövs.

*Socialombud: Katarina Norrgård tel. 040-5079303*

## Behandling av anmärkningar

Ansvarig över öppenvården Nina Höglund ansvarar för behandlingen av anmärkningar. Alla som arbetar inom öppen vården ansvarar för att rapportera missförhållanden. Om en klient är missnöjd och vill anföra klagomål eller framföra ändringar är det alltid hens ansvars person inom familjecentret som kontaktas i första hand. Om klienten behöver få hjälp med att få kontakt med sin ansvars person från familjecentret så hjälper personal inom öppna vården till med det.

Nedan finns förfaringssätt hur en ändring eller ett klagomål kan göras:

**Hur klagomålet anförs** - Man kan anföra klagomål över en organisation eller person som man anser har handlat eller förfarit lagstridigt, felaktigt eller otillbörligt. Ett klagomål kan också gälla försummelse av arbetsuppgifter.

**Först en anmärkning** - Innan ett klagomål anförs är det bra att överväga snabbare och effektivare sätt att reda ut och lösa problemet. Genom att diskutera saken med den vårdande/behandlande eller servicepersonen eller personen som fattat ett beslut eller personens chefer kan man klara upp eventuella missförstånd. Om ett fel har begåtts eller om det finns misstanke om att saken har skötts dåligt kan det vara möjligt att genom att diskutera få det som skett tillrättat. I socialvårdsärenden kan man begära att **socialombudet** som kommunen utsett fungerar som en opartisk förhandlare och medlare.

**Klagomål** - Ett klagomål är en anmälan eller angivelse om felaktigt förfarande eller försummelse och anförs hos en högre myndighet eller hos en myndighet som enligt någon särskild bestämmelse prövar klagomål. Hos regionförvaltningsverket kan klagomål anföras i familjetjänster och sociala tjänster.

Länk till klagomålsblanketter:

<https://www.oikeusasiames.fi/sv/klagomal-hos-jo>

<https://avi.fi/sv/valj-arende/privatperson/tillsyn-och-klagomal>

Socialombudets uppgifter anges i lagen om klientens ställning och rättigheter (klientlagen). Enligt klientlagen ska socialombudet:

- ge socialvårdsklienterna råd i frågor som gäller deras ställning och rättigheter



- bistå klienten i att vid behov framställa en anmärkning om sitt bemötande till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården
- informera om klientens rättigheter
- också i övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda samt
- följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen och årligen till kommunstyrelsen avge en redogörelse för detta.

*Kontaktuppgifter: Socialombud Katarina Norrgård*

*Telefontid: mån-fre kl.8-14*

*Tfn. 040-5079303*

*[socialombud@ovph.fi](mailto:socialombud@ovph.fi)*

*Besöksadress:*

*Korsholmsplanaden 44, 65100 Vasa*

*Kontaktuppgifter till regionförvaltningsverket:*

*Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland*

*PB 5 13035 AVI*

*Wolffskavägen 35, 65200 Vasa*

*Tfn: växel 0295 016000*

## **6. KLIENTSÄKERHET**

Öppenvårdstjänsterna bygger på Barnskyddslagen (417/2007). Andra lagar som styr är Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och Lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023).

### **Personalens antal och tillräcklighet**

Antal anställda inom öppna vården är förtillfället 2 närvårdare (50% och 30%) och 1 socionom YH (5%).

Personalen har en lämplig utbildning och lång erfarenhet inom arbetet. Viktigt är att vårdarna faktiskt har lämplighet inom området, eftersom man ofta arbetar ensam.



## **Principer för rekrytering av personal**

Vid rekrytering av personal vid Villa Nova tar vi i beaktande den respons vi fått på annons men vi kontrollerar alltid med befintlig personal om de har före detta kollegor som är duktiga och vill byta jobb eller om de känner till de personer som svarat på vår jobbbannons. Det är viktigt att den person som anställs passar in i personalgruppen. Vid rekrytering måste sökandens lämplighet och tillförlitlighet för arbetsuppgiften beaktas, och andra krav som språkkunskap och körkort bör visas. Att arbetstagaren har genomgått utbildning inom social- och hälsovård krävs och arbetslivserfarenhet anses vara en fördel. Ansvarspersonen för den öppna vården kontrollerar arbetstagarens registeruppgifter i social- och hälsovårdsyrkesregistret (Terhikki/Suosikki). Innan arbetet påbörjas måste arbetstagaren presentera ett utdrag ur straffregistret enligt lagen om straffregister (20.8.1993/770) 6 § 2 mom. vilket krävs för dem som arbetar med barn o ungdomar. Ansvarspersonen för den öppna vården skriver upp utfärdare, datum för utfärdande och datum för när han/hon kontrollerat straffregisterutdraget på arbetstagarens arbetsavtal. Samtidigt kontrolleras studie- och arbetsintyg.

## **Beskrivning av personalens introduktion och fortbildning**

Ansvarsperson för den öppna vården ansvarar för att introduktionen av arbetstagaren genomförs. Arbetslistan planeras också så att det finns extra tid för introduktionen. Introduktionen är en process där arbetstagaren går igenom Villa Novas introduktionsmaterial som berör den öppna vården. Utöver den introduktion som ges av ansvarspersonen får arbetstagaren vägledning från sina kollegor både i det dagliga arbetet och rutiner.

Om arbetstagaren inte har ett giltigt hygienpass, EA1-utbildning eller utbildning i läkemedelsbehandling säkerställs att dessa utbildningar genomförs när anställningen inleds. Arbetsgivaren ser positivt på personalens självmotiverade utbildning och strävar efter att möjliggöra detta, exempelvis genom arbetsscheman och beviljande av studieledighet.

## **Övervakning av personalens tillräcklighet**

Genom kvalitativ och behovsanpassad schemaläggning av arbetspass strävar man efter att säkerställa personalresurserna i den öppna vården. Den öppna vårdens personalresurser hålls uppdaterade och motsvarar det behov som finns, vid





undantagssituationer såsom vid sjukfrånvaro, ställer en vikarie upp eller om möjligt flyttas träffen till ett annat tillfälle.

## **7. DOKUMENTERING AV KLIENT- OCH PATIENTUPPGIFTER**

### **Dokumentering av klientarbete**

Dokumentationsprogrammet Myneva/Nappula används för rapportering, intern kommunikation för personalen samt arkivering av dokument. Vararbetstagare har personliga användarnamn vars aktualitet ansvarspersonen för öppenvården ansvarar över. Personalen får regelbundna utbildningar i dataskydd, och aktuella informationssäkerhetsfrågor behandlas också vid personalmöten. Personalen informeras om tystnadsplikt och får skriva under en tystnadspliktsblankett, och de får även introduktion i företagets GDPR. Dessutom finns det en kvalitativ introduktion. Ansvarspersonen över öppenvårdstjänsterna övervakar efterlevnaden av lagstiftningen, myndighetsbestämmelser och riktlinjer relaterade till registrering och behandling av personuppgifter. Vid avslut av klientförhållandet skickas alla dokument rörande den berörda personen till den placerande kommunen. I Myneva/Nappula raderas all information om klienten när kundförhållandet avslutas. Villa Novas informationssäkerhetsplan färdigställs i december 2024. Villa Novas informationssäkerhetsplan är ett icke-offentligt dokument. Att säkerställa efterlevnaden av kraven enligt Lag om kundinformation 703/2023 (inklusive behandling av kundinformation och dataskydd) ingår centralt i tjänsteproducentens egenkontroll. Dataskyddsansvarig: Åsa Sandvik Mäenpää, asa@meneli.fi, 0442365248

### **Registrering av klientarbetet**

Personalen introduceras till användningen av dokumentationsprogrammet Myneva/Nappula, samt hur vi dokumenterar. Dessutom finns det en snabbguide tillgänglig för stöd till introduktionen och det dagliga arbetet. Ansvarsperson över den öppna vården övervakar registreringens korrekthet och aktualitet.



## **Behandling och dataskydd av klient- och patientuppgifter**

*Dataskyddsombud:*

*Åsa Sandvik Mäenpää*

*asa@meneli.fi 0442365248*

*IT-ansvarig:*

*Nathanael Witick*

*natte.witick@gmail.com 0445500808*

Dataskyddsombudet har helhetsansvar att se till att den öppna vårdens datorer är uppdaterade, har viruskydd och ser till att de krav som ställs i EU:s allmänna dataskyddsförordning och i dataskyddslagen följs.

Ansvarspersonens ansvar ligger i att informera personalen om gällande regler i den dagliga användningen och att introducera nyanställda i gällande arbetssätt.

Ansvarspersonen ser också till att all personal har deltagit i kurs om god dokumentation inom social- och hälsovård.

Våra datorer hålls uppdaterade och har aktivt viruskydd. Lösenord till datorer och telefon byts med jämna mellanrum. Både telefon och datorer är numrerade för att ha bättre kontroll, en lista över dessa finns i mappen GDPR. I samma mapp finns information till personalen om hur vi tänker när vi skriver textmeddelanden på enhetens telefon. All denna info får en nyanställd som bilaga till sitt arbetsavtal.

I GDPR mappen hittas också info om att vi försöker hålla oss till att inte dokumentera om våra klienter utanför det säkra dokumentationsprogrammet Myneva/Nappula.

Behöver personalen skriva t.ex. ett utlåtande om en klient så sparas dokumentet i PDF-form i Nappula "tiedostopankki" utan dröjsmål och raderas strax från datorn.

Meneli Ab använder sej av molnbaserad bokföring via bokföringsbyrå Nooga Ab och bokföringsprogrammet Netvisor. Alla nödvändiga uppgifter om personalen finns sparade i Netvisor. Enligt informationen i GDPR mappen har personalen när som helst möjlighet att begära utdrag över all info som sparats om honom/henne.

## **Informationssystem och användning av teknik**

På Villa Nova har vi sedan start skött all dokumentation gällande våra klienter i dokumentationsprogrammet Myneva/Nappula. Programmet är godkänt av AVI och följer EU:s allmänna dataskyddsförordning och dataskyddslagen. Varje medarbetare får vid introduktionen skolning i programmet och en personlig inloggning av ansvarspersonen



för den öppna vården. All personal bör ha en skolning i ”god dokumentation”. All information som skrivs om en klient skrivs i Myneva/Nappula. Behöver man mot förmodan skriva ett utlåtande så ser man till att det sätts in som en PDF i Myneva/Nappula och raderar utan dröjsmål dokumentet från datorn.

Klienten har en egen ”sida” i Myneva/Nappula var all för oss väsentlig information sparas. Där skrivs den dagliga rapporten. I Programmet finns en meddelandefunktion som är helt skild från klienternas ”sida”. Denna meddelandefunktion är till för personalen, var de kan skriva ner till exempel frågor om en klients vård, funderingar och påminnelser till varandra.

Inom år 2025 planerar vi ta i bruk Kanta-tjänsten som blir lagstadgat år 2026. Det innebär att den dokumentation som vi gör i Myneva/Nappula överförs till kanta-tjänsten och klienten där slipper och se dokumentationen. Vi har ännu inte fått all information om hur det kommer fungera i praktiken. En skolning för personalen blir säkerligen aktuell under år 2025.

Vid ny klientkontakt informerar personalen ungdomen och om möjligt också närmaste anhöriga om dokumentation, samt var deras kontaktuppgifter sparas.

Vid upptäckt av avvikelser eller störningar när det gäller uppfyllandet av de väsentliga kraven på ett informationssystem (hos oss: Myneva/Nappula) kontaktar personalen direkt dataskyddsombudet Åsa Sandvik Mäenpää samt gör en anmärkning om avvikelse i Gurufield. Dataskyddsombudet kontaktar utan dröjsmål producenten/tillverkaren av Myneva/Nappula, Myneva Group Oy. Beroende på avvikelser/störningens omfattning följer hon de anvisningar som finns i GDPR och informationssäkerhetsplanen.

Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovård kontaktas om incidenten anses innebära en betydande risk för klientsäkerheten.

## **8. LOKALER**

Meneli Ab tillhandahåller en lokal i centrala Jakobstad för den öppna vården. Lokalen finns belägen på Pinnonäsgatan 16. Lokalen är 40 kvadratmeter med 1 rum och kök, samt toalett.

Lokalen används mest vid övervakade träffar, samt vid stödpersonsverksamhet.

En räddningsplan blir aktuell i mars 2025 i och med att lägenhetens hyreskontrakt inleds 01.03.2025