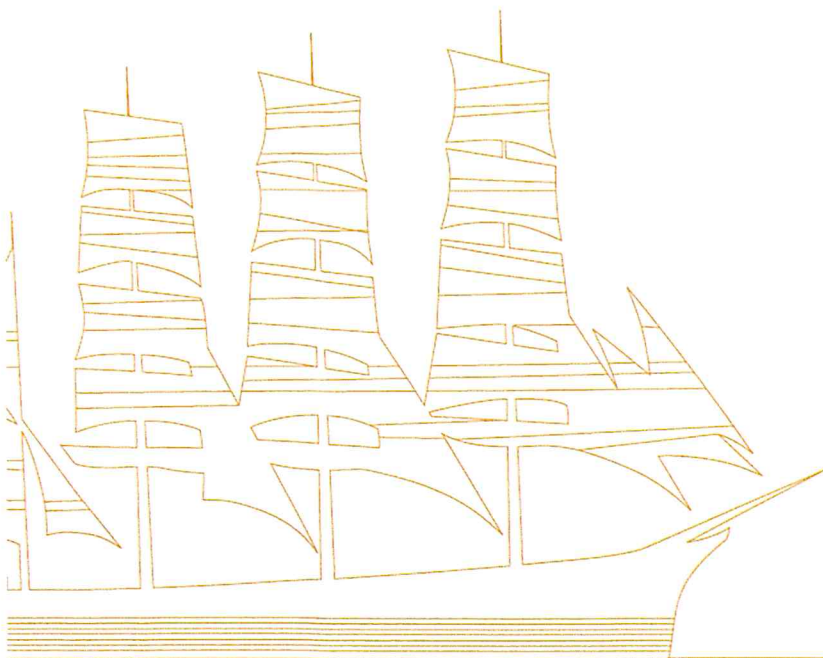




# Plan för egenkontroll

ÄLDREOMSORGEN

Godkänd av äldreomsorgsnämnden 25.04.2022; A-ÄN 189  
Reviderad upplaga 18.03.2025



## 1. Innehåll

1	Uppgifter om serviceproducenten .....	5
1.1	Serviceproducentens namn .....	5
1.2	Serviceform och klientgrupp för vilken servicen produceras.....	5
1.2.1	Hemservice .....	5
1.2.2	Enheten för boendeservice.....	5
2	Verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper.....	6
2.1	Verksamhetsidé .....	6
2.2	Värderingar och verksamhetsprinciper .....	8
2.3	Uppdateringsplan .....	8
3	Organisering och ledning av samt ansvariga personer för egenkontrollen .....	8
3.1	Representanter för ledningen och ansvariga för egenkontrollen:.....	8
3.2	De medlemmar i gruppen för planering och verkställande av egenkontrollen som ingår i enheten (yrkesbeteckningar): .....	8
3.3	Personalens medverkan i genomförandet av egenkontrollen .....	8
4	Delaktighet för klienter och anhöriga samt klientrespons .....	9
5	Identifiering av risker och missförhållanden samt korrigerande åtgärder.....	9
5.1	Avvikelse rapportering.....	9
5.2	Fallrapportering .....	9
5.3	Synpunktsrapportering .....	9
5.4	Personalens anmälningsskyldighet.....	9
5.5	Beredskapsplan och räddningsplan .....	10
5.6	Beskrivning av förfarandet för behandling av tillbud och observerade missförhållanden ...	10
5.7	Beskrivning av förfarandet för åtgärdande av konstaterade missförhållanden .....	11
5.8	Beskrivning av hur personal och vid behov samarbetspartner informeras om korrigerande åtgärder .....	11
6	Personal .....	11
6.1	Enheten för boendeservice .....	11
6.2	Hemservice .....	12
6.3	Personaldimensionering .....	12
6.4	Säkerställande av tillräckliga personalresurser .....	12
6.5	Beskrivning av inskolningen av personalen .....	13
6.6	Beskrivning av upprätthållandet av personalens kompetens och arbetshälsa och av kompetensledningen.....	14
6.6.1	Arbetsplatsanknuten fortbildning .....	14

6.6.2	Beskrivning av upprätthållandet av personalens arbetshälsa .....	14
6.7	Utvecklingsplan för personalfrågor .....	15
7	Lokaler, produkter och utrustning.....	15
7.1	Hemservice .....	15
7.2	Enheten för boendeservice .....	15
7.2.1	Korttidsvård .....	15
7.2.2	Serviceboende med heldygnsomsorg.....	15
7.3	Boende på Institution .....	16
7.4	Beskrivning av hur klienternas gemenskap tillgodoses i enheten med avseende på lokalerna 16	
7.5	Beskrivning av förfaranden i anslutning till städning, avfalls- och tvättthantering.....	16
7.5.1	Odalgårdens serviceboende med heldygnsomsorg .....	17
7.5.2	Trobergshemmets serviceboende med heldygnsomsorg .....	17
7.5.3	Korttidsvård och boende på Institution.....	17
7.6	Beskrivning av förfarandet för kvalitetssäkring av inomhusluften.....	17
7.7	Beskrivning av produkterna och utrustningen för hälso- och sjukvård i enheten .....	17
7.7.1	Hemservice, korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg.....	17
7.7.2	Boende på institution .....	17
7.7.3	Kontaktuppgifter till ansvarspersonen .....	17
7.8	Utvecklingsplan för lokaler, produkter och utrustning .....	18
8	Klientsäkerhet.....	18
8.1	Kontaktuppgifter till personen/personerna som ansvarar för enhetens säkerhetsplanering och säkerhetsverksamhet.....	18
8.2	Beskrivning av hur klientsäkerheten säkerställs.....	18
8.3	Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer .....	18
8.4	Beskrivning av enhetens övervakningsanordningar och av hur deras funktion säkerställs..	18
8.5	Beskrivning av hur det säkerställs att säkerhetsanordningar och larmsystem som används av klienterna fungerar .....	19
8.6	Utvecklingsplan för klientsäkerhet.....	19
9	Klientens ställning och rättigheter .....	19
9.1	Bedömning av servicebehovet .....	19
9.2	Hemservice .....	19
9.3	Korttidsvård, serviceboende med heldygnsomsorg och institutionsboende.....	20
9.4	Mätinstrument vid bedömning av vård- och servicebehov .....	20
9.5	Vård- och serviceplan .....	21
9.6	Att säkerställa att personalen känner till innehållet i vård- och serviceplanen .....	21

9.7	Beskrivning av hur klienten bereds möjlighet att bekanta sig med enheten på förhand .....	21
9.8	Beskrivning av hur klienten informeras om innehållet i avtalet (serviceavtal, hyresavtal o.d.), om kostnaderna för servicen och om avtalsändringar .....	22
9.9	Beskrivning av hur klientens självbestämmanderätt och rätt till deltagande förverkligas ...	22
9.10	Beskrivning av förfarandet för skötsel av pengar, nycklar och andra saker i klientens besittning och information om den som ansvarar för denna egendom .....	22
9.11	Plan för hur behovet att vidta begränsande åtgärder och sanktioner avses att minimeras.	22
9.12	Beskrivning av förfarandet om det konstateras att en klient har blivit utsatt för osakligt eller kränkande bemötande .....	22
9.13	Beskrivning av beredningen och genomförandet av åtgärder då en klientrelation upphör.	23
9.14	Kontaktuppgifter till vilken anmärkning riktas .....	23
9.15	Beskrivning av förfarandet för behandling av anmärkningar som gäller enhetens verksamhet .....	23
9.16	Hantering av anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut .....	24
9.17	Beskrivning av information som gäller konsumentskydd.....	24
9.18	Utvecklingsplan angående klientens ställning och rättigheter .....	24
10	Säkring av kvaliteten på servicens/enhetens klientarbete.....	24
10.1	Beskrivning av verksamheten som upprätthåller och främjar klienternas prestationer, funktionsförmåga och livskontroll samt klienternas fysiska, psykiska och sociala välbefinnande ...	24
10.2	Beskrivning av förfaranden i anslutning till ordnandet av klienternas kost och måltider ....	24
10.3	Kontaktuppgifter till ansvarig person för enhetens matförsörjning .....	25
10.4	Beskrivning av hur de dagliga aktiviteterna har ordnats, arrangemangen för klienternas utevistelse och motionsmöjligheter, verksamhet som stödjer funktionsförmågan samt fritids- och rekreationsverksamhet.....	25
10.5	Beskrivning av hygienförfaranden och förebyggande av spridningen av infektionssjukdomar samt åtgärder vid epidemier .....	25
10.6	Plan för att utveckla klientarbetet och den dagliga verksamheten .....	25
11	Ordnandet av hälsovården .....	26
11.1	Hemservice, korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg.....	26
11.2	Hemservice .....	26
11.3	Korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg .....	26
11.4	Institutionsboende .....	26
11.5	Extern journal .....	27
11.6	Beskrivning av förfarandet för vård av klient som behöver brådskande sjukvård.....	27
11.7	Beskrivning av upprätthållandet, uppdateringen och verkställandet av planen för läkemedelsbehandling samt beskrivning av uppföljningen av planens genomförande .....	27
11.7.1	Hemservice .....	27

11.7.2	Korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg .....	28
11.7.3	Institutionsboende.....	28
11.7.4	Egenkontroll av läkemedel vid institution .....	28
11.7.5	Kontaktuppgifter till personen som ansvarar för läkemedelsbehandlingen.....	28
11.8	Utvecklingsplan för hälsovård och sjukvård .....	29
12	Hantering av klientuppgifter.....	29
12.1	Beskrivning av hanteringen av klientuppgifter och av iakttagandet av bestämmelserna om konfidentialitet .....	29
12.2	Utvecklingsplan för hanteringen av klientuppgifter .....	29
13	Egenkontroll av service som produceras som underleverans .....	29
14	Uppföljning och utvärdering av genomförandet av egen-kontrollen .....	30
14.1	Beskrivning av uppföljningen av genomförandet av enhetens egenkontroll.....	30
14.2	Beskrivning av processen för uppdatering av planen för egenkontroll .....	30

# 1 Uppgifter om serviceproducenten

## 1.1 Serviceproducentens namn

<b>Serviceproducentens officiella namn:</b> Mariehamns stad	<b>FO-nummer:</b> 0205071-4
<b>Verksamhetens namn:</b> Mariehamns stads äldreomsorg	<b>Verksamhetens adress:</b> Pb 159
<b>Postnummer:</b> 22 101	<b>Postort:</b> Mariehamn
<b>Namnet på den som ansvarar för verksamheten:</b> Äldreomsorgschef	<b>Telefon:</b> +358 18 5310
<b>Adress:</b> Pb 159	<b>E-post:</b> <a href="mailto:aldreomsorgen@mariehamn.ax">aldreomsorgen@mariehamn.ax</a>
<b>Postnummer:</b> 22 101	<b>Postort:</b> Mariehamn

## 1.2 Serviceform och klientgrupp för vilken servicen produceras

### 1.2.1 Hemservice

#### Hemservice

Hemservice för hemmaboende personer som är 65 år eller äldre. Hemservice utför och bidrar med utförande av uppgifter och funktioner som hör till boende, vård och omsorg, upprätthållande av funktionsförmågan, uträttande av ärenden samt övrigt som hör till det dagliga livet.

### 1.2.2 Enheten för boendeservice

#### Korttidsvård

Äldreomsorgens korttidsvård har vårdnivå serviceboende med heldygnsomsorg. Verksamheten riktar sig till personer som är 65 år eller äldre och kan beviljas av flera olika orsaker till exempel:

- ✓ vid avlastning för närståendevårdare
- ✓ vid intervallvård, intervallperioderna kan vara regelbundet återkommande eller vara enstaka intervallperioder vid särskilt överenskomna tidpunkter
- ✓ vid återhämtning efter en sjukhusvistelse
- ✓ i väntan på en permanent boendeplats inom äldreomsorgens boendeservice

### **Serviceboende med heldygnsomsorg**

Serviceboende med heldygnsomsorg riktar sig till personer som är 65 år eller äldre som har ett omfattande hjälpbehov med funktioner i daglig livsföring dygnet runt. Klienten har ett stort behov av vård och omsorg som inte i tillräcklig utsträckning kan tillgodoses i hemmet med öppenvårdstjänster så som boendeservice och stödtjänster.

Enheter för personer med minnessjukdomar riktar sig till personer med medelsvår eller svår minnessjukdom och med nedsatt funktionsförmåga.

### **Institutionsboende**

Institutionsboende är den vårdform som riktar sig till personer som är 65 år eller äldre som ger omsorg och vård till multisjuka klienter vars behov inte kan tillgodoses inom serviceboende med heldygnsomsorg. Institutionsvårdens servicenivå kan kort definieras av att klienten har ett omfattande behov av medicinsk omvårdnad dygnet runt, som inte kan ges i hemmet eller vid ett serviceboende med heldygnsomsorg.

Enhet för personer med minnessjukdom riktar sig till personer med kognitivsvikt samt, BPSD symtom, beteendemässiga och psykiska symtom vid demens.

## **2 Verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper**

### **2.1 Verksamhetsidé**

Mariehamns stads äldreomsorgs verksamheter baserar sig på sådan verksamhet som avses i Landskapslagen för socialvård (2020:12) och Äldrelag för Åland (2020:9).

Enligt §§1,2 landskapsförordning om samverkansavtal inom socialvård och hälso- och sjukvård (ÅFS 2020:112) ska samverkansavtalet innehålla gemensamma mål för de samordnade tjänsterna, uppgifter om ansvarsfördelningen mellan parterna, övergripande rutiner för samarbetet och uppgifter om hur den årliga utvärderingen ska göras. Vidare ska i samverkansavtalet överenskommas om påföljderna av att avtalet inte följs.

Ålands Hälso- och sjukvård ansvarar för hemsjukvården enligt 38§ i landskapslagen om hälso- och sjukvårdslagen (ÅFS 2011:114). Kommunerna ansvarar för hemservice enligt 19§ (ÅFS 2020:12). Syftet med samverkansavtalet är att reglera det samarbete i form av hemvård som bildas av den kommunala socialvårdens hemservice och Ålands Hälso- och sjukvård i enlighet med nedanstående lagstiftning. Den kommunala socialvården och Ålands Hälso- och sjukvård tillhandahåller hemvård i samarbete enligt §20 (ÅFS 2020:12) och §38 a (ÅFS 2011:114) på så vis att servicen bildar en helhet som tillgodoser klientens behov och intresse. Med samverkansavtal ska ansvarsfördelningen mellan parterna förtydligas.

Samverkansavtal ska ingås enligt 69§ i Landskapslagen för socialvård (ÅFS 2020:12) och enligt § 19 a i landskapslagen om hälso- och sjukvårdslagen (ÅFS 2011:114) för att säkerställa funktionella servicehelheter för klienter som får båda socialvård och hälso- och sjukvård inom detta område.

Syftet med samverkansavtalet gällande boendeservice och service på institution är att den kommunala socialvården och Ålands hälso- och sjukvård, ÅHS ska samarbeta så att ÅHS tjänster och övrig socialvård och omsorg vid serviceboenden bildar en funktionell helhet för klienten.

Lagstiftning som verksamheten baserar sig på:

- ✓ Landskapslagen för socialvård (ÅFS 2020:12)
- ✓ Äldrelag för Åland (ÅFS 2020:9)
- ✓ Landskapsförordning om samverkansavtal inom socialvård och hälso- och sjukvård (ÅFS 2020:112, 2021: 41)
- ✓ Landskapslag om hälso- och sjukvårdslagen (ÅFS 2011:114)
- ✓ Landskapslag om yrkesutbildade personer inom socialvård (ÅFS 2020:24)
- ✓ Landskapslagen om klienthandlingar inom socialvården (ÅFS 2020:26)
- ✓ Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000)
- ✓ Lag om klientavgifter inom social- och hälsovården (FFS 1992:734)
- ✓ Förordning om klientavgifter inom social- och hälsovården (FFS 1992:912)
- ✓ Sjukförsäkringslagen (FFS 2004:1224)

Styrdokument som äldreomsorgen har antagit av socialnämnden:

- ✓ Mariehamns stad Vision 2040
- ✓ Äldreomsorgsplan 2023–2027
- ✓ Kriterier för hemservice och stödtjänster samt tjänsternas innehåll
- ✓ Stöd för närståendevård och dess innehåll, kriterier för personer som är 65 år eller äldre
- ✓ Kriterier för serviceboende med heldygnsomsorg
- ✓ Grundvärderingar och övergripande mål inom äldreomsorgen i Mariehamns stad
- ✓ Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete; klientcentrerade kvalitetskriterier för äldreomsorgen i Mariehamns stad 2018

Styrdokument som landskapsregeringen har antagit:

- ✓ Plan för socialvården 2023–2027 (bilaga 1 S2 030123)
- ✓ Medicinska kriterier för långvarig institutionsvård för äldre 2020
- ✓ Äldres psykiska ohälsa 2019
- ✓ Riktlinjer för omsorg och vård vid demenssjukdom 2012
- ✓ Kvalitetsrekommendationer för äldre 2010

Social och hälsovårdsministeriets publikationer:

- ✓ Kvalitetsrekommendationer för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen 2020–2023



## 2.2 Värderingar och verksamhetsprinciper

Äldreomsorgens värdegrund bygger på gemensamma grundvärderingar och övergripande mål som genomsyrar äldreomsorgens verksamheter.

- ✓ Trygg vård och omsorg skall ges på rätt nivå
- ✓ Ett värdigt bemötande med respekt för individens självbestämmanderätt och värderingar
- ✓ Aktiverande och rehabiliterande synsätt med fokusering på individens förmåga och resurser
- ✓ Att resurser för närstående och tredje sektor tas tillvara och stödjäs
- ✓ Ett aktivt utvecklingsarbete utifrån möjligheterna inom den tekniska utvecklingen gällande välfärdsteknik

## 2.3 Uppdateringsplan

Genomgång, uppföljning och uppdatering av planen görs årligen eller när det sker ändringar av enhetschefen vid respektive enhet som även tar upp ärendet på personalmöten.

# 3 Organisering och ledning av samt ansvariga personer för egenkontrollen

## 3.1 Representanter för ledningen och ansvariga för egenkontrollen:

Enhetschef för hemmaboendeservice  
Enhetschef för boendeservice  
Biträdande äldreomsorgschef

Telefon: 018-5310 (stadens växel)  
E-post: [aldreomsorgen@mariehamn.ax](mailto:aldreomsorgen@mariehamn.ax)

## 3.2 De medlemmar i gruppen för planering och verkställande av egenkontrollen som ingår i enheten (yrkesbeteckningar):

Äldreomsorgens ledningsgrupp bestående av biträdande äldreomsorgschef, enhetschefer, biträdande enhetschefer, förändringsledare och administratör (chefs- och systemstöd).

## 3.3 Personalens medverkan i genomförandet av egenkontrollen

Varje anställd ska delta i att skapa en arbetsmiljö med hög riskmedvetenhet – en arbetsmiljö där man är medveten om vilka risker som finns. Personalen skall utan dröjsmål lyfta de missförhållanden, avvikelser eller risker de observerat inom verksamheten (se kapitel 5).

Årligen eller oftare vid behov går man på enheterna igenom plan för egenkontroll. Nya arbetstagare får bekanta sig med planen under inskolningen (se kapitel 6.3).

## 4 Delaktighet för klienter och anhöriga samt klientrespons

Insamling av klientrespons görs med ett tidsintervall på ungefär vartannat år. Avsikten med insamlingen av klientresponsen är att den ska vara ett utvärderingsverktyg för verksamheten gällande hur klienten upplever främjandet av delaktighet och välbefinnande inom vård- och omsorgsarbetet.

## 5 Identifiering av risker och missförhållanden samt korrigerande åtgärder

Utgångspunkten för genomförandet av egenkontrollen och planen för egenkontroll är att man identifierar risker som äventyrar klientsäkerheten. Om missförhållanden inte upptäcks är det inte möjligt att förebygga klientsäkerhetsrisker eller på ett systematiskt sätt ingripa i missförhållanden. Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker och eventuellt hotande missförhållanden i samband med servicen ska bedömas på ett mångsidigt sätt och med hänsyn till den service som klienten får.

### 5.1 Avvikelse rapportering

Avvikelse rapporternas syfte är att utreda och följa upp avvikelser för att tillgodose att serviceprocesserna och verksamhetsätten är säkra och skyddar klienter samt personal från risksituationer. Rapporternas syfte är även att säkerställa att de resurser och kunskaper som krävs finns för att garantera en säker vård och omsorg. Ifall avvikelser upptäcks, finns möjlighet att utvärdera befintliga rutiner och åtgärda samt utveckla dessa.

### 5.2 Fallrapportering

Syftet med fallrapporter är att förebygga upprepade fall som kan leda till allvarliga skador och lidande för klienten. Att fylla i rapporten innebär en första reflektion kring omständigheterna vid fallet. Därefter görs en utredning för att förebygga upprepning.

### 5.3 Synpunktsrapportering

Syftet med synpunktsrapportering för klienter och anhöriga, är att komma med synpunkter och idéer för främjande av äldreomsorgens utvecklings- och förbättringsarbete.

### 5.4 Personalens anmälningsskyldighet

Information om personalens anmälningsskyldighet är en del av introduktionen i arbetet. Varje anställd inom verksamheten har en skyldighet att enligt Äldrelagen på Åland 2020:9 §19 göra en anmälan om de noterar missförhållande hos en äldre person. Äldreomsorgen har utarbetat specifika processer i relation till identifiering av risker och missförhållanden som finns tillgängliga för anställda inom äldreomsorgen.

Arbetstrivsel värderas högt inom äldreomsorgen och vid missförhållanden ska arbetstagaren anmäla till sin närmaste chef. Mariehamns stad har utarbetade handlingsplaner, direktiv och guider som finns tillgängliga för alla anställda på stadens intranät.

- Handlingsplan för osakligt bemötande, trakasserier och mobbning
- Jämställdhets- och likabehandlingsplan
- Alkohol- och drogpolicy

## 5.5 Beredskapsplan och räddningsplan

### **Beredskapsplan för äldreomsorgens operativa verksamhet**

I beredskapsplanen finns den övergripande informationen för äldreomsorgens operativa verksamhet. Syftet med beredskapsplanen är att äldreomsorgens personal ska kunna hantera extraordinära händelser och andra kriser, hur organisationen ska agera om en kris eller katastrof uppstår. Utöver beredskapsplanen finns även andra dokument, såsom checklistor, som är användbara vid kriser.

### **Mariehamns stads räddningsplaner för samtliga byggnader**

I räddningsplanen finns information och riktlinjer som behövs vid krissituationer. Räddningsplaner är ett styrdokument där rådande avvikande situation definieras, ansvarsfördelning och dokumentation anges samt direktiv om olika åtgärder i såväl förebyggande som åtgärdande syfte till exempel ansvarspersoner, bombhot, evakuering, handling vid brand, hjärtstartare vid första hjälpen nödanmälan, personhot, säkerhetsgrupp. En allmän räddningsplan finns att läsa via stadens intranät.

Det har utarbetats information kring brandsäkerhet för Trobergshemmets garage med anledning av ökad park av elbilar.

Som anställd behöver man veta var äldreomsorgens beredskapsplan och räddningsplanen för egen enhet är placerad.

## 5.6 Beskrivning av förfarandet för behandling av tillbud och observerade missförhållanden

Personalen kan dels skriva ner det observerade missförhållandet, ta upp ärendet med sin närmsta förman eller på ett personalmöte. Personalen ansvarar även för att avvikelsen eller riskmomentet berörande en viss klient dokumenteras i klientens vårdjournal.

Vid avvikelser, respons eller olika tillbud ger personalen som varit närvarande en skriftlig redovisning över händelsen där det ingår en analys om varför till exempel olyckan skett och hur man åtgärdade händelsen. Varje händelse analyseras tillsammans med personalen och man försöker hitta orsak till händelsen och utveckla verksamheten så att händelsen inte uppstår på nytt.

Närmaste chef ansvarar över att personalen introduceras och får kännedom om hur risksituationer hanteras. Säkerheten i arbetet diskuteras vid personalmöten där man kommer överens om åtgärder och eventuella korrigeringar. Samtliga risker och missförhållanden behandlas sakligt och konstruktivt med strävan efter att förbättra tryggheten i verksamheten. Samtliga avvikelse-, fall- och synpunktsrapporter rapporteras till ansvarig chef.

Arbetskyddsrepresentant tillsammans med företagshälsovården utför riskkartläggning samtidigt med personalens hälsogranskning minst vart tredje år och vid behov oftare.

## 5.7 Beskrivning av förfarandet för åtgärdande av konstaterade missförhållanden

Utvecklingsåtgärder genom fortbildning genomförs då till exempel antalet avvikelser, fallrapporter ökar eller mönster uppdagas för att säkerställa kvaliteten inom verksamheten. Äldreomsorgen har även övrig riktad fortbildning (se kapitel 12.10).

För att kvalitetssäkra verksamheten är utvecklande av kvalitetsprocesser, processkartor samt styrdokument ett ständigt pågående arbete inom äldreomsorgen.

## 5.8 Beskrivning av hur personal och vid behov samarbetspartner informeras om korrigerande åtgärder

Personalen informeras om förändringar beroende på ärendets natur genom skriftliga direktiv eller muntligen vid gemensamma möten av närmaste förman.

Alla väsentliga förändringar gällande klienter dokumenteras i klientens vård- och serviceplan. Klienter och anhöriga informeras omgående och beroende på ärendets natur antingen muntligen eller skriftligen.

# 6 Personal

Personalens arbete omfattas av Arbetarskyddslagen (2002:738), vilken har som syfte att garantera trygga och hälsosamma arbetsförhållanden samt upprätthålla arbetstagarens arbetsförmåga.

Landskapslag om yrkesutbildade personer inom socialvård (2020:24), Lagen om utbildade personer inom hälso- och sjukvården (FFS 1994:559) och Äldrelag för Åland (ÅFS 2020:9) tillämpas vid anställning.

Verksamheterna är konfidentiella och personalen omfattas av tystnadsplikt.

## 6.1 Enheten för boendeservice

Inom boendeservice finns följande professioner.

**Närvårdare**, formell behörighet är närvårdare eller motsvarande utbildning med skyddad yrkesbeteckning och registrerad i Suosikki. Inrättade årsarbetare närvårdare 116,02.

**Sjukskötare**, formell behörighet är sjukskötare med legitimation av Valvira och registrering i Terhikki. Inrättade årsarbetare sjukskötare 5,83.

**Fysioterapeut/ ergoterapeut**, formell behörighet är fysioterapeut/ ergoterapeut med legitimation av Valvira och registrering i Terhikki. Inrättade årsarbetare fysioterapeut/ ergoterapeut 2,0.

**Chef inom äldreomsorgen**, formell behörighet är lämplig examen från universitet, högskola eller yrkeshögskola som omfattar minst tre års heltidsstudier. Därutöver krävs kännedom om branschen och tillräcklig ledarskapsförmåga. Inrättade årsarbetare chefer 7,0.

## 6.2 Hemservice

Inom hemservicen finns följande professioner.

**Närvårdare**, formell behörighet är närvårdare eller motsvarande utbildning med skyddad yrkesbeteckning och registrerad i Suosikki. Inrättade årsarbetare närvårdare 33,5.

**Samordnare**, formell behörighet lämplig examen på minst gymnasialstadiet. Erfarenhet av samordnande/koordinerande administrativa arbetsuppgifter inom offentlig sektor och/eller hemservice/äldreomsorg är meriterande. Inrättade årsarbetare samordnare 2,0.

**Chef inom äldreomsorgen**, formell behörighet är lämplig examen från universitet, högskola eller yrkeshögskola som omfattar minst tre års heltidsstudier. Därutöver krävs kännedom om branschen och tillräcklig ledarskapsförmåga. Inrättade årsarbetare chefer 2,0.

## 6.3 Personaldimensionering

Syftet med personaldimensioneringen är att klienten skall få vård och omsorg på rätt nivå och att dimensioneringen ska vara flexibel och anpassningsbar i olika situationer. Den rekommenderade personaldimensioneringen skall garantera att de äldre får den vård och omsorg som är lagstadgad (Äldrelag för Åland 2020:9). Äldreomsorgen strävar mot att personaldimensioneringen på serviceboende med heldygnsoomsorg är 0,7 vårdarplatser/ klient och vid institutionsboende är 0,8 vårdpersonal/ plats. Vid enheter för personer med minnessjukdomar är dimensioneringen 0,9 vårdpersonal/ plats vilket gäller både för serviceboende med heldygnsoomsorg och institutionsboende.

Inom hemservice finns det inte rekommendationer gällande personaldimensionering.

## 6.4 Säkerställande av tillräckliga personalresurser

Tillräckliga personalresurser säkerställs genom fungerande arbetsschemaläggning där verksamhetens behov styr bemanningen. Målsättning är att vikarier skaffas i god tid för sådan frånvaro som är känd på förhand till exempel semester. Vid plötslig frånvaro bland personalen försöker man alltid få in en vikarie från enheternas vikarielista.

Vikarierna introduceras till sitt arbete och för inskolningen svarar enhetens närvårdare, sjukskötare och biträdande enhetschef.

### Rekrytering

Vid rekrytering av personal ska stadens rekryteringsguide följas. En rekrytering baserar sig på en helhetsbild av sökandes formella behörighet, erfarenhet, personlig lämplighet och en sammantagen bedömning görs efter intervjuer och att referenser tagits. Mariehamns stad tillämpar provotid på sex (6) månader.

Kontroll av straffregister görs inom hemservicen för de i personalen som arbetar med barn och barnfamiljer.

## 6.5 Beskrivning av inskolningen av personalen

Vid en anställning genomgår personalen en introduktionsperiod då enhetschefen, biträdande enhetschefen och närvårdare går igenom olika delar av arbetet. I introduktionen betonas tillgodoseendet av klienternas behov och saker att tänka på individuellt samt kontaktmannaskapet. Med introduktion avses alla de åtgärder som gör en ny arbetstagare bekant med:

- arbetsplatsen och dess seder och bruk
- människorna på arbetsplatsen
- sitt arbete och de förväntningar som ställs

Introduktionen och handledningen i arbetet är en del av personalutvecklingen. Syftet med introduktionen är att öka personalens kunskande, förbättra kvaliteten, stöda orken i arbetet samt minska antalet arbetsolyckor och frånvaron. Introduktion ges åt alla som börjar arbeta: ordinarie anställda, visstidsanställda, sådana som vid behov kallas till arbete (s.k. timanställda), studerande och arbetspraktikanter. Introduktion ges även då arbetsuppgifterna och anställningen ändras.

Introduktionen inleds då den närmaste förmannen, har ett inledande introduktionssamtal med den nya arbetstagaren och de tillsammans går igenom Introduktionsprogrammet.

Introduktionen är en ömsesidig process där den arbetstagare som ska arbeta i en ny situation bär ansvar för att introduktionen lyckas – det är viktigt att vara aktiv. Den nya arbetstagaren tar reda på saker, frågar om något är oklart och följer upp sitt lärande. Den som introducerar handleder, upprepar och kontrollerar inläringen.

Den nya arbetstagaren ges anvisningar om att självständigt söka material och information. Den arbetstagare som får introduktion intygar själv för sin närmaste förman att han/hon skaffat sig tillräckliga kunskaper för att sköta sitt arbete och att han/hon ansvarar för att skaffa sig mer kunskap.

I introduktionsprogrammet för timanställda och arbetstagare som endast gör korta vikariat ingår endast de nödvändiga anställningsärendena och handledning i arbetet samt säkerhetsfrågorna.

För studerande finns ett introduktionsprogram där man går igenom enheten, räddningsplanerna och handledning i arbetet tillsammans med den handledare som utsetts för den studerande.

I introduktionen av en tillsvidareanställd behandlar man mer omfattande hur arbetsuppgiften är kopplad till andra funktioner och alla ämnen på checklistan går igenom i tillräcklig omfattning. Tillägg görs på checklistan om det behövs. Den närmaste förmannen och den nya arbetstagaren kommer sinsemellan individuellt överens om introduktionsprogrammet med beaktande av bl.a. anställningens längd och karaktär, yrkesfärdigheterna, erfarenheterna och utbildningen.

Mariehamns stad har under 2023 tagit i bruk SYMPA, HR-system. Viktiga funktionaliteter i systemet är rekrytering, introduktion, kompetensutveckling, hantering av medarbetardata.

Personalkansliet och stadskansliet arrangerar ett allmänt informationstillfälle flera gånger per år för nyanställda medarbetare i Mariehamns stad. Informationen är övergripande och ersätter inte den verksamhetspecifika introduktion som förmannen ansvarar för.

## 6.6 Beskrivning av upprätthållandet av personalens kompetens och arbetshälsa och av kompetensledningen

För att stöda utveckling och upprätthålla personalens yrkesskicklighet ska varje anställd ha en individuell kompetens- och utvecklingsplan. Den närmaste förmannen ska gå igenom planen tillsammans med den anställda vid utvecklingssamtal och en uppföljning med tillhörande bedömning görs vid samtalen för Bedömning av individuellt kunnande och arbetsresultat (s.k. AKTA lönesamtal).

Äldreomsorgen har utarbetat riktlinjer som stöd för den närmaste förmannen att hålla nämnda medarbetarsamtal även på stadens intranät finns guider för dessa samtal.

### 6.6.1 Arbetsplatsanknuten fortbildning

Alla fortbildningar är obligatoriska och kunskaperna ska uppdateras kontinuerligt enligt rekommendation.

Individuella kompetensutvecklingsplaner ska finnas för samtliga medarbetare vilka baserar sig på kompetenskrav som fastställs för respektive yrkesgrupp.

### 6.6.2 Beskrivning av upprätthållandet av personalens arbetshälsa

Inom staden arbetar vi aktivt för personalens hälsa och välmående. Detta gör vi genom bland annat ett aktivt ledarskap, företagshälsovård och förebyggande åtgärder.

Via stadens intranät finns information om arbetarskydd, företagshälsovård och hälsoundersökningar, jämställdhet, anti-mobbing och Bry Sig Om-programmet.

Mariehamns stad har ett utarbetat Bry sig om-program och för genomförandet ansvarar för äldreomsorgen; äldreomsorgschefen, biträdande äldreomsorgschef, enhetschefer och biträdande enhetschefer tillsammans med personalen och med stöd av företagshälsovården. Programmet finns på stadens intranät.

Målsättningen med Bry Sig Om-programmet är att:

- minska sjukfrånvaro
- i ett tidigt skede bryta upprepad sjukfrånvaro
- särskilja arbetsrelaterad frånvaro från annan sjukfrånvaro för att kunna vidta arbetsmiljöförbättrande åtgärder
- i ett tidigt skede inleda rehabiliteringsåtgärder

Bry Sig Om – rapporter över personalens sjukfrånvaro tas kontinuerligt fram. Om det konstateras att en medarbetare haft fyra sjukfrånvarotillfällen eller efter 30 dagars sammanhängande sjukfrånvaro är det orsak för arbetsplatsens chef/förman att ta initiativ till att arbetsförhållandena och personalens hälsotillstånd utreds samt att förbättringsåtgärder planeras i samråd med personalrepresentanter och företagshälsovården.

## 6.7 Utvecklingsplan för personalfrågor

Äldreomsorgen kompetensutvecklingsplan från 2022, godkändes av äldreomsorgens ledningsgrupp kompletterar de antagna strategierna kring stadens kompetensförsörjnings som antogs av Stadsfullmäktige 2010.

## 7 Lokaler, produkter och utrustning

### 7.1 Hemservice

Hemservicens lokaler är belägna i Johannahemmet. Lokalerna är avsedda för verksamhetens personal och består av kansli, kombinerat fika- och mötesrum, samt rum för klientdokumentation.

### 7.2 Enheten för boendeservice

#### 7.2.1 Korttidsvård

Korttidsvården är belägen vid avdelningen Ledskär på Trobergshemmet. Ledskär har 10 rum. I rummen finns säng, madrass och sängbord. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong för klienterna.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för dam och herr finns i Trobergshemmets allmänna utrymmen. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetschefen.

#### 7.2.2 Serviceboende med heldygnsomsorg

##### **Odalgårdens serviceboende med heldygnsomsorg**

Odalgårdens serviceboende har tre avdelningar; Lindängen, Solgläntan samt demensavdelningen Silverängen.

I samtliga rum finns säng, madrass och sängbord. Övriga möbler, tavlor, minnessaker, bad- och sänglinne kan klienterna själva ta med sig till enheten. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong/uteplats samt utemiljö för klienterna.

- Lindängen har 10 klientplatser med 10 enkelrum.
- Solgläntan har 16 klientplatser med 16 enkelrum.
- Silverängen har 8 klientplatser med 8 enkelrum. Avdelningen är ett serviceboende med heldygnsomsorg för personer med minnessjukdom därav är dörrarna till enheten låsta. Det finns tillgång till utemiljö för klienterna som är anpassad efter målgruppen.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för damer och herrar finns. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetscheferna.

##### **Trobergshemmets serviceboende med heldygnsomsorg**

Trobergshemmets serviceboende har fyra avdelningar; Bogskär, Lindhamn, Rödhamn, samt demensavdelningen Nyhamn.



I samtliga rum finns säng, madrass och sängbord. Övriga möbler, tavlor, minnessaker, bad- och sänglinne kan klienterna själva ta med sig till enheten. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong/uteplats samt utemiljö för klienterna.

- Bogskär har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- Lindhamn har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- Röddhamn har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- Nyhamn har 12 klientplatser varav 1 är korttidsvårdsplats. Avdelningen är ett serviceboende med heldygnsomsorg för personer med minnessjukdom därav är dörrarna till enheten låsta. Det finns tillgång till utemiljö för klienterna som är anpassad efter målgruppen.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för damer och herrar finns. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetscheferna.

### 7.3 Boende på Institution

Trobergshemmets institutionsboende har fyra avdelningar; Lågskär, Märket, Sälskär samt demensavdelningen Marhällan.

I samtliga rum finns säng, madrass och sängbord. Övriga möbler, tavlor, minnessaker, bad- och sänglinne kan klienterna själva ta med sig till enheten. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong/uteplats samt utemiljö för klienterna.

- Lågskär har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- Märket har 13 klientplatser med 13 enkelrum.
- Sälskär har 12 klientplatser med 12 enkelrum.
- Marhällan har 12 klientplatser med 12 enkelrum. Avdelningen är ett institutionsboende med dygnet runt vård för personer med minnessjukdom därav är dörrarna till enheten låsta. Det finns tillgång till utemiljö för klienterna som är anpassad efter målgruppen.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för damer och herrar finns. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetscheferna.

### 7.4 Beskrivning av hur klienternas gemenskap tillgodoses i enheten med avseende på lokalerna

Klienterna samlas till gemensamma måltider, aktiviteter och socialsamarvaro i avdelningens matsal eller boendets allmänna utrymme.

### 7.5 Beskrivning av förfaranden i anslutning till städning, avfalls- och tvätthantering

För lokalvård av äldreomsorgens lokaler samt klienternas rum ansvarar lokalvårdare som går under lokalserviceavdelningen, det finns serviceavtal uppgjort mellan äldreomsorgen och lokalserviceavdelningen.

Avfallshanteringen sköts genom sortering i skilda kärl och hämtning av Ålands renhållning. Ålands miljöservice kf (Mise) är kommunens avfallsentreprenör.

### 7.5.1 Odalgårdens serviceboende med heldygnsomsorg

Tvätt av klienternas kläder sköts vid enheten och tvätt av bad- och sänglinne köps av utomstående part.

### 7.5.2 Trobergshemmets serviceboende med heldygnsomsorg

Tvätt av klienternas kläder, bad- och sänglinne sköts vid enheten.

### 7.5.3 Korttidsvård och boende på Institution

Tvätt av klienternas kläder sköts vid enheten. Leasing av bad- och sänglinne är upphandlad av utomstående part.

## 7.6 Beskrivning av förfarandet för kvalitetssäkring av inomhusluften

Mariehamns stads fastighetsavdelning ansvarar för fastigheten och där ingår kvalitetssäkring av inomhusluften.

## 7.7 Beskrivning av produkterna och utrustningen för hälso- och sjukvård i enheten

### 7.7.1 Hemservice, korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg

Hemvårdsmaterial tillhandahålls av ÅHS, primärvården här ingår bland annat förband- och sjukvårdsmaterial för de klienter som vårdas i hemmen, inom korttidsvård eller serviceboende med heldygnsomsorg.

Klientspecifika hjälpmedel för enskild klient anskaffas via ÅHS, hjälpmedelscentral.

Hjälpmedel som personalen behöver i sitt arbete, tillhandahålls av arbetsgivaren.

### 7.7.2 Boende på institution

Vårdmaterial tillhandahålls av äldreomsorgen här ingår bland annat förband- och sjukvårdsmaterial, blöjor.

Klientspecifika hjälpmedel tillhandahålls av äldreomsorgen.

Hjälpmedel som personalen behöver i sitt arbete, tillhandahålls av arbetsgivaren.

### 7.7.3 Kontaktuppgifter till ansvarspersonen

- Enhetschef för hemmaboendeservice
- Enhetschef för boendeservice

Telefon: 018-5310 (stadens växel)

E-post: [aldreomsorgen@mariehamn.ax](mailto:aldreomsorgen@mariehamn.ax)

## 7.8 Utvecklingsplan för lokaler, produkter och utrustning

Mariehamns stads fastighetsavdelning ansvarar för fastigheterna. Produkter och utrustning köps in enligt plan och behov.

## 8 Klientsäkerhet

### 8.1 Kontaktuppgifter till personen/personerna som ansvarar för enhetens säkerhetsplanering och säkerhetsverksamhet

- Enhetschef för hemmaboendeservice
- Enhetschef för boendeservice
- Biträdande äldreomsorgschef

Telefon: 018-5310 (stadens växel)

E-post: [aldreomsorgen@mariehamn.ax](mailto:aldreomsorgen@mariehamn.ax)

### 8.2 Beskrivning av hur klientsäkerheten säkerställs

Utgångspunkten för genomförandet av egenkontrollen och planen för egenkontroll är att man identifierar risker som äventyrar klientsäkerheten. Om missförhållanden inte upptäcks är det inte möjligt att förebygga klientsäkerhetsrisker eller på ett systematiskt sätt ingripa i missförhållanden. Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker och eventuellt hotande missförhållanden i samband med servicen ska bedömas på ett mångsidigt sätt och med hänsyn till den service som klienten får. (se kapitel 5)

### 8.3 Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer

Både beredskaps- och utrymningsplan finns för verksamhetens lokaliteter och uppdateras vid behov i samarbete med myndigheter inom brand och räddning.

Äldreomsorgen erbjuder personalen skolning i brandkunskap samt första hjälp inklusive kunskaper i HLR. Målsättningen inom äldreomsorgen är att samtliga anställda innehar åtminstone grundläggande kunskaper i första hjälp. Kunskaperna i första hjälp behöver förnyas vart tredje år. En person per enhet har en mera omfattande utbildning i Första hjälp och är ansvarig för enhetens medicinskåp.

### 8.4 Beskrivning av enhetens övervakningsanordningar och av hur deras funktion säkerställs

Inom äldreomsorgen användes Vivago DOMI trygghetslarm. Vivago Care klockan fungerar både som larmknapp och klocka och går att komplettera med extra tillbehör som dörrlarm, wc-larm m.m

Entré håller öppet vardagar kl 9-15. Vid besök till avdelningarna övriga tider finns porttelefon.

Säkerhetslarm för personal finns att tillgå inom äldreomsorgen.

## 8.5 Beskrivning av hur det säkerställs att säkerhetsanordningar och larmsystem som används av klienterna fungerar

Larmen testas regelbundet, ca varannan månad, och uppföljning av att larmen i hemmen används görs i samarbete med entreprenören.

## 8.6 Utvecklingsplan för klientsäkerhet

Utrustningen, låsningarna och omgivningen beaktas enligt klienternas behov på ett flexibelt sätt.

# 9 Klientens ställning och rättigheter

Beskrivning av handledningen och rådgivningen för klienten och av utvärderingen av klientens servicebehov, av utarbetandet av serviceavtal/förvaltningsbeslut och service-/klientplan och av uppdateringen av dessa samt av klientens deltagande i beslut

## 9.1 Bedömning av servicebehovet

Bedömningen av servicebehovet görs av socialarbetare, servicehandledare eller av en ledande förman. Personer har rätt att få en bedömning av servicebehovet, om det inte är uppenbart onödigt att göra bedömningen.

Utredningen av servicebehovet inleds senast inom sju dagar, i brådskande fall utan dröjsmål. Bedömning eller utredning av servicebehovet kan initieras av personen själv, anhöriga annan person eller myndighet enligt Landskapslag för socialvård (2020:12) 36 §.

För bedömningen av äldres servicebehov kan förutom yrkesutbildade personer inom socialvården också en yrkesutbildad person enligt 2 § i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (FFS 559/1994) som är anställd inom socialvården svara.

## 9.2 Hemservice

Ansökan om hemservice ska helst göras skriftligt, ansökningsblankett finns på [www.mariehamn.ax](http://www.mariehamn.ax) eller fås från äldreomsorgens kansli. Beslut om beviljande av service görs av en tjänsteman på basen av bedömningen av servicebehovet och delges klienten som ett skriftligt beslut, till beslutet fogas uppgifter om hur ändring söks.

För att säkerställa en rättvis och jämlik behandling av klienterna har det utarbetats *Mariehamns stads kriterier för hemservice och tjänsternas innehåll vid utvärdering av servicebehovet*, uppdaterade 2022.

För att stöda hemmaboende kan man efter en individuell behovsprövning beviljas *stöd tjänsterna matservice och trygghetstelefon*

**Matservice** riktar sig till personer som har svårigheter att tillreda sin egen mat. Matservice tryggar att klienten dagligen får ett varmt mål mat. Måltiden består av sallad, varmrätt och efterrätt. Måltiden är beräknad att motsvara 1/3 av dagen näringsbehov. Maten transporteras dagligen hem till klienten.

**Trygghetstelefon** underlättar om man på grund av olika orsaker behöver kalla på hjälp. Med trygghetstelefon kan man snabbt tillkalla hjälp, vilket bidrar till trygghet i hemmet. Trygghetstelefonen är kopplad till hemservicen i Mariehamns stad. Trygghetstelefon kan beviljas som en stödtjänst om personens hälsotillstånd är ostabilt eller om man har ökad risk för fallolyckor.

### 9.3 Korttidsvård, serviceboende med heldygnsomsorg och institutionsboende

För att bli beviljad boendeservice behöver klienten lämna in en ansökan om plats. Behovet av vård och vårdplats bedöms alltid i den multiprofessionella gruppen SAP (SAP står som förkortning av Samla, Analysera, Placera). I SAP-gruppen deltar sakkunniga personer från äldreomsorgen och Ålands hälso- och sjukvård. Vid val av en ändamålsenlig vårdform och ett ändamålsenligt vårdställe utreder man alltid klientens situation i sin helhet. Detta innebär att man bedömer klientens fysiska och psykiska funktionsförmåga och hälsotillstånd. Dessutom bedömer man den sociala situationen och den tidigare användningen av service. Inom äldreomsorgen används RAI-mätare som hjälpmedel vid bedömning av funktionsförmåga.

Plats ska alltid ansökas skriftligt, ansökningsblankett finns på [www.mariehamn.ax](http://www.mariehamn.ax) eller fås från äldreomsorgens kansli. Den sökande ska bifoga ett medicinskt utlåtande samt motivering till varför platsen behövs och behovet behöver vara bestående. En ansökning görs aldrig i en sjukdoms akuta skede då vården och eventuella undersökningar eller eventuell rehabilitering pågår. Hemservicens klient ska till sin ansökan bifoga en uppdaterad vård- och serviceplan och en uppdaterad bedömning av funktionsförmågan.

SAP-gruppen håller möten två (2) gånger per månad. Klienten får ett tjänstemannabeslut, med anvisningar för rättelseyrkande på sin kompletta ansökan vid beviljande av plats eller avslag.

För att säkerställa en rättvis och jämlik behandling av klienterna används:

- Kriterier för serviceboende med heldygnsomsorg för äldre
- Medicinska kriterier för långvarig institutionsvård för äldre vid utvärdering av servicebehovet.

### 9.4 Mätinstrument vid bedömning av vård- och servicebehov

Enligt § 14 (ÅFS 2020:9) I samband med att servicebehovet bedöms ska den äldre personens funktionsförmåga utredas mångsidigt och med tillförlitliga bedömningsinstrument.

Äldreomsorgen använder funktionsmätningssystemet RAIssoft för klienter inom hem- och boendeservice.

Resultaten av mätningen ger ett underlag för att fastställa klienternas vård och rehabiliteringsbehov. Det ger också en indikation om behovet av servicenivå samt följer upp att klientens målsättning förverkligas. Resultaten av RAI-mätningen skickas till THL (Hälso- och sjukvårds institut) utan personuppgifter för en rikstäckande utvärdering och uppföljning. Baserat på dessa resultat förbättrar äldreomsorgen kvaliteten på vår service och på verksamheterna.

## 9.5 Vård- och serviceplan

Bedömning av servicebehovet och uppgörandet av vård- och serviceplan görs i samråd med klienten och klientens anhöriga eller närstående för att öka delaktigheten. Planen utarbetas med utgångspunkt i klientens bakgrund, hälsohistoria, individuella önskemål och behov av hjälp. Det är viktigt att planen görs utgående från att klientens intresse är i fokus. Vid bedömningen skall den äldres självbestämmanderätt respekteras, önskemål och individuella behov beaktas. I kartläggningen kan även ingå möten med andra professionella som tillsammans ska samverka för att servicen ska bilda en funktionell helhet.

Vård- och serviceplanen uppdateras minst med sex månaders mellanrum och i samband med att servicebehovet ändras.

Planen är en redogörelse för klientens funktionsförmåga, resurser, hinder och behov samt för det som man kommit överens. Genomförandet av klientplanen följs upp genom dokumentering som görs i vårddokumentationssystemet Abilita Socialvård modul vårdjournal.

Hemserviceens besök kan ökas, minskas eller helt avslutas utgående från servicebehovet. Planen fungerar som en grund för hemserviceavgiften genom besökskvittering.

Avgiftsbeslut som baserar sig på Lag om klientavgifter inom social- och hälsovården (1992:734) fattas och avgiftsbeslutet skickas till klienten.

## 9.6 Att säkerställa att personalen känner till innehållet i vård- och serviceplanen

En av de viktigaste punkterna som ska avtalas i verkställandet av egenkontrollen är hur man säkerställer att serviceplanen iakttas i klientens dagliga vård/service.

Innehållet i den service som det överenskommit om i vård- och serviceplanen, överförs till klientjournalen; ankomst, status och plan. Planen för daglig vård och service är ett dokument som kompletterar den individuella klient-/serviceplanen och med vilken servicegivaren informeras om förändringar i klientens servicebehov. Inom Mariehamns stad använder äldreomsorgen systemet Abilita socialvård, modul mobila hemservice eller vårdjournal vilket möjliggör att personalen har omedelbar tillgång till aktuell information om klienten. Personalen har skyldighet att dokumentera avvikelser i planen. När en vårdinsats är utförd, kvitterar vårdpersonalen detta på vård- och serviceplanen. Kvitteringen av vårdinsatser ökar säkerheten för klienten.

## 9.7 Beskrivning av hur klienten bereds möjlighet att bekanta sig med enheten på förhand

För klient och anhöriga finns alltid möjlighet att besöka enheten på förhand.

## 9.8 Beskrivning av hur klienten informeras om innehållet i avtalet (serviceavtal, hyresavtal o.d.), om kostnaderna för servicen och om avtalsändringar

Klienten erhåller skriftligt beslut om beviljad service. Enhetens förman står till förfogande vid frågor.

## 9.9 Beskrivning av hur klientens självbestämmanderätt och rätt till deltagande förverkligas

Klientens rätt att besluta själv beaktas i alla situationer och vårdpersonalen tillfrågar klienten vad och hur hen önskar just idag. Vårdarna lyssnar alltid lyhört på klienternas önskemål och åsikter. Vårdarna beaktar klienternas privatliv genom att knacka på klientens dörr. Klienten har rätt att neka besök samt vård och service. I händelse av att detta utgör en risk för vanvård är personalen medveten om sin anmälningsskyldighet.

En väsentlig del av utvecklandet av serviceinnehållet, kvaliteten, klientsäkerheten och egenkontrollen är att man tar hänsyn till äldreomsorgens klienter i olika åldrar samt deras anhörigas. Eftersom kvalitet och god vård och omsorg kan betyda olika saker för personalen och klienterna är det viktigt att man i utvecklingsarbetet utnyttjar all respons som på olika sätt systematiskt samlats in. Delaktighet för klienter och anhöriga betyder att deras åsikter och önskemål beaktas i samtliga situationer som gäller servicen och utvecklandet av verksamheten.

## 9.10 Beskrivning av förfarandet för skötsel av pengar, nycklar och andra saker i klientens besittning och information om den som ansvarar för denna egendom

Äldreomsorgens grundprincip är att inte förvara klientens värdeföremål.

Inom hemservicen finns det skriftliga rutiner för att förvara och handha klientens nycklar.

## 9.11 Plan för hur behovet att vidta begränsande åtgärder och sanktioner avses att minimeras

Målsättningen är att hitta alternativa lösningar och tillvägagångssätt så långt det är möjligt.

Äldreomsorgen utreder möjlighet till utbildning för personal.

## 9.12 Beskrivning av förfarandet om det konstateras att en klient har blivit utsatt för osakligt eller kränkande bemötande

Enligt § 48 (ÅFS 2020:12) om socialvård ska det i plan för egenkontroll inskrivas på vilket sätt ett sakligt bemötande av klienterna säkerställs och vilket förfarande som tillämpas om osakligt bemötande observeras.

Äldreomsorgen har noll-tolerans för dåligt bemötande. Varje vårdare är skyldig att ingripa vid misstanke om osakligt eller kränkande bemötande. Verksamhetens förman diskuterar med personalen i fråga och kommer överens om hur garantera att liknande situationer inte uppkommer i fortsättningen. En varning utfärdas om förutsättningarna för en sådan uppfylls. Ärendet ska också diskuteras med den berörda klienten, och information bör ges om klientens rätt att göra en anmärkning om hen önskar. Klienten kan också vara i direkt kontakt med klientombudsmannen på Åland.

För att stöda vårdpersonalen i bemötandet av klienter har äldreomsorgen utarbetat kvalitetskriterier; *Fremjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete.*

### 9.13 Beskrivning av beredningen och genomförandet av åtgärder då en klientrelation upphör

Information till klient och anhöriga samt om möjligt gemensam överenskommelse om datum. Skriftligt beslut med rättelseyrkande om ny vårdplats.

### 9.14 Kontaktuppgifter till vilken anmärkning riktas

En klient som är missnöjd med sitt bemötande har rätt att framställa sitt missnöje.

Mariehamns stad, äldreomsorgens kontaktuppgifter: Äldreomsorgschef, tfn 018-5310 (växeln) e-post <a href="mailto:aldreomsorgen@marieham.ax">aldreomsorgen@marieham.ax</a>
Klientombudsmannens kontaktuppgifter: Klientombudsman tfn 018-25267, e-post <a href="mailto:fornamn.efternamn@ombudsman.ax">fornamn.efternamn@ombudsman.ax</a>
Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet, ÅMHM:s kontaktuppgifter: Tfn: 018-528 600, e-post <a href="mailto:kansliet@amhm.ax">kansliet@amhm.ax</a>

### 9.15 Beskrivning av förfarandet för behandling av anmärkningar som gäller enhetens verksamhet

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvård (FFS 812/2000) anges klientens rätt till god vård och gott bemötande, rätt att få en utredning om åtgärdsalternativ, rätt till service och vårdplan, självbestämmande- och medbestämmanderätt. Lagen fastställer också frågor som gäller sekretess, tystnadsplikt och lämnande av sekretessbelagda uppgifter.

En klient har alltid rätt att få ett skriftligt tjänstemannabeslut från sociala myndigheter, då man ansökt om socialvårdstjänster. Till beslutet ska fogas uppgifter om hur ändring kan sökas ifall man är missnöjd med beslutet.

Klientombudsmannen ger råd och bistår klienten vid framställning av anmärkning. Ombudsmannen fattar inte egna beslut och kan inte ändra på myndigheters beslut. Med klientens samtycke kan ombudsmannen kontakta äldreomsorgen.

I situationer där en klient och/eller dess anhöriga upplever missnöje eller oklarheter ombeds dessa att i första hand kontakta verksamhetens biträdande enhetschef, enhetschefen eller fylla i



blanketten: Synpunkter, beröm & klagomål. Blanketten finns på äldreomsorgens hemsida [www.mariehamn.ax](http://www.mariehamn.ax)

## 9.16 Hantering av anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut

Verksamhetsansvarig ger ett skriftligt bemötande till en anmärkning, klagomål eller andra tillsynsbeslut. I uppgörandet av bemötandet inhämtas information av berörd personal, verksamhetens förman och vid behov andra som handlagt ärendet. Skriftligt svar lämnas inom utsatt tid eller inom skälig tid.

## 9.17 Beskrivning av information som gäller konsumentskydd

Mariehamns stad följer konsumentskyddslagens skyldigheter och rättigheter.

## 9.18 Utvecklingsplan angående klientens ställning och rättigheter

Klientens ställning och rättigheter finns beaktat i äldreomsorgsplanen och genomsyrar allt arbete inom äldreomsorgen.

# 10 Säkring av kvaliteten på servicens/enhetens klientarbete

## 10.1 Beskrivning av verksamheten som upprätthåller och främjar klienternas prestationer, funktionsförmåga och livskontroll samt klienternas fysiska, psykiska och sociala välbefinnande

Äldreomsorgens värdegrund bygger på gemensamma grundvärderingar och övergripande mål som genomsyrar äldreomsorgens verksamheter.

Värdegrunden konkretiseras i ett hälsobefrämjande förhållningssätt där människans möjlighet att leva i ett meningsfullt sammanhang är i fokus. Äldreomsorgen betonar ett gott möte och bemötande som bygger på personcentrering och en helhetssyn av människan. Äldreomsorgen arbetar utgående från kvalitetskriterierna: Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete (se kap. 5.1).

## 10.2 Beskrivning av förfaranden i anslutning till ordnandet av klienternas kost och måltider

Staden har antagit nutritionspolicy som tillgodoser att klienternas behov av nutrition och regelbundna måltider tillgodoses allmänt för äldre och individuellt enligt behov. Nattfastan överstiger inte 11 timmar.

Nutritionspolicyn är under revidering med anledning av nya rekommendationer om nutritionsvård från THL, 2023.

### 10.3 Kontaktuppgifter till ansvarig person för enhetens matförsörjning

Kostchef, tfn 018-5310 (växel)

### 10.4 Beskrivning av hur de dagliga aktiviteterna har ordnats, arrangemangen för klienternas utevistelse och motionsmöjligheter, verksamhet som stödjer funktionsförmågan samt fritids- och rekreationsverksamhet

Målet är att stödja den äldre i det dagliga livet och den personliga omsorgen för att ge den äldre verktyg för ett så självständigt liv som möjligt. Genom ett aktiverande arbetssätt stöder, handleder och hjälper vårdpersonalen klienterna att klara vardagssysslorna. Genom att erbjuda hälsofrämjande och meningsfulla aktiviteter samt kunskap om välfärdsteknik motverkas social isolering och psykisk ohälsa. Servicen ska tillhandahålla kvalitativ vård och omsorg på rätt nivå, men även meningsfulla aktiviteter och trivsel i en hemliknande miljö. Aktiviteter erbjuds på verksamheterna och klienterna deltar efter eget intresse och ork.

Kultur för äldre ordnas regelbundet och evenemanget riktar sig till äldreomsorgens klienter.

Äldreomsorgen anställer årligen sommarungdomar som förgyller vardagen för de äldre inom boendeservice och hemmaboendeservice. De äldre och ungdomarna spelar spel, läser tidningar, promenerar och har gemensamma aktiviteter allt utgående från de äldres önskemål.

Sommararbetsplatserna för ungdomarna är en del av projektet Ung+ vars syfte är att skapa kontakter mellan stadens ungdomar och arbetsliv. Arbetsplatserna är avsedda för ungdomar med hemort i Mariehamn och som är mellan 16 och 20 år.

### 10.5 Beskrivning av hygienförfaranden och förebyggande av spridningen av infektionssjukdomar samt åtgärder vid epidemier

Städning enligt fastställda rutiner för klinisk städning. Munskydd, visir, handhygien och avstånd vid infektionsrisk. Omstrukturering av besök och rörelsefrihet vid epidemier. Städ rutiner och tvättning utökas enligt behov.

Inom ramen för "Sammanhållen hemvård" för kommunernas närvårdare och sjukskötare ordnas fortbildning kring hygien (se kapitel 6.6.1).

### 10.6 Plan för att utveckla klientarbetet och den dagliga verksamheten

Äldreomsorgsplan 2023–2027 och genomsyrar utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen för perioden 2023–2027.

I Verksamhetsplan 2024 finns äldreomsorgens utvecklingsaktiviteter som utgår från Mål för mandatperioden.

## 11 Ordnandet av hälsovården

### 11.1 Hemservice, korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg

Inom ramen för samverkansavtalet gällande hemvård har ÅHS, primärvården det medicinska ansvaret. Närvårdarna inom äldreomsorgen som är registrerade i Valvira har delegering av medicinsk- och sjukvårdsuppgifter från ÅHS. Delegeringen gäller för:

Villkor för att få delegeringen är genomgången inskolning enligt enhetens rutiner och praxis. Avvikelse rapporter rörande läkemedel och sjukvårdsuppgifter skickas till Ålands hälso- och sjukvård, primärvården.

### 11.2 Hemservice

Ålands hälso- och sjukvård, primärvården hemsjukvården kan konsulteras i frågor av icke brådskande karaktär, dygnet runt.

Tandläkarbesök och icke- brådskande sjukvård sköter klienterna inom hemservicen själv.

### 11.3 Korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg

ÅHS hemsjukvård har det övergripande ansvaret för genomförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter. ÅHS, hemsjukvården kan konsulteras i frågor av icke brådskande karaktär på kvällar och helger, dygnet runt.

Biträdande enhetschefens uppgift är att säkerställa att de anställda som deltar i läkemedelsbehandling vid enheten innehar utbildning, nödvändiga färdigheter samt att förhållandena är lämpliga för genomförande av läkemedelsbehandling.

Tandläkarbesök sköter klienterna själv.

### 11.4 Institutionsboende

ÅHS primärvårdsläkaren besöker enheten regelbundet och rond med ansvarig sjukskötare två (2) gång per vecka.

Biträdande enhetschefens uppgift är att säkerställa att de anställda som deltar i läkemedelsbehandling vid enheten innehar utbildning, nödvändiga färdigheter samt att förhållandena är lämpliga för genomförande av läkemedelsbehandling.

Tandläkarbesök för klienter på institution tillhandahålls av ÅHS men betalas av kommunen.

## 11.5 Extern journal

Extern journal ger biträdande enhetscheferna och sjukskötarna vid serviceboende med heldygnsomsorg och institution tillgång till hälso- och sjukvårdsinformation vid ÅHS för de klienter som är inskrivna förutsatt att klienterna gett ett skriftligt samtycke till detta. Fördelarna med att kommunen har tillgång till ligger i klient-/ patientsäkerhet och smidigare vårdprocesser med klienten/ patienten i centrum.

## 11.6 Beskrivning av förfarandet för vård av klient som behöver brådskande sjukvård

Hemservice, korttidsvård, serviceboende med heldygnsomsorg och boende på institution

I brådskande vårdärenden tar vårdpersonalen direkt kontakt med akutmottagningen och i sådana fall som kräver akut sjuktransport kontaktas 112.

Vid plötsliga dödsfall kontaktas ÅHS primärvårds jourhavande läkare för vidare anvisningar och för övrigt följs enhetens interna handlingsplan.

## 11.7 Beskrivning av upprätthållandet, uppdateringen och verkställandet av planen för läkemedelsbehandling samt beskrivning av uppföljningen av planens genomförande

För att förverkliga en patient- och klientsäker läkemedelshantering bör personalen, enligt rekommendationer av Valvira, ha ett skriftligt tillstånd (LOVe) och i praktiken påvisa att personen i fråga har tillräckliga kunskaper för att hantera läkemedel. Tillståndet skall förnyas med 5 års mellanrum.

Läkemedelsplan för service- samt institutionsboende är utarbetad och godkänd av Ålands hälso- och sjukvårds (ÅHS) klinikchef. Planen var upp till äldreomsorgsnämnden 2022 för kännedom.

Planens enhetsspecifika delar ska uppdateras årligen av enhetscheferna tillsammans med biträdande enhetscheferna eller då det sker förändringar i verksamheten. Den övergripande planen som är godkänd av organisationen, uppdateras vart femte år eller då det sker förändringar.

### 11.7.1 Hemservice

ÅHS hemsjukvård har det övergripande ansvaret för genomförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Inom hemservice bekostar klienten själv sina läkemedel.

Inom hemservicen finns det klienter som behöver hjälp med att ta sina läkemedel. Behörig vårdpersonal (registrerad i Valvira), närvårdare kontrollerar att det är rätt klient och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens vårdjournal.

### 11.7.2 Korttidsvård och serviceboende med heldygnsomsorg

ÅHS hemsjukvård har det övergripande ansvaret för genomförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Vid serviceboende med heldygnsomsorg bekostar klienten själv sina läkemedel.

Behörig vårdpersonal, närvårdare eller sjukskötare (registrerad i Valvira) kontrollerar att det är rätt klient och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens vårdjournal.

Vidare information upprätthållandet, uppdateringen och verkställandet av planen för läkemedelsbehandling samt beskrivning av uppföljningen av planens genomförande finns i *Läkemedelsplan för serviceboende med heldygnsomsorg*, godkänd 2022.

### 11.7.3 Institutionsboende

Vid boende på institution ingår läkemedel i klientavgiften.

Behörig vårdpersonal närvårdare eller sjukskötare (registrerad i Valvira) kontrollerar att det är rätt klient, rätt läkemedel och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens klientjournal.

Vidare information upprätthållandet, uppdateringen och verkställandet av planen för läkemedelsbehandling samt beskrivning av uppföljningen av planens genomförande finns i *Läkemedelsplan för institutionsboende*, godkänd 2022.

### 11.7.4 Egenkontroll av läkemedel vid institution

Föreskrifter för beställning och returnering av läkemedel finns i läkemedelsrummet. Läkemedel och dosdispenseringsrullarna beställs enligt gällande upphandling. Rutiner och checklistor finns för uppföljning av egenkontroll så som temperaturavläsning.

Fimea och ÅHS sjukhusapotek inspekterar Trobergshemmets läkemedelsutrymme regelbundet en (1) gång per år enligt Fimeas föreskrift 6/2012, från äldreomsorgen deltar ansvarig sjukskötare för läkemedelshantering och enhetschef.

### 11.7.5 Kontaktuppgifter till personen som ansvarar för läkemedelsbehandlingen

- Enhetschef för hemmaboendeservice
- Enhetschef för boendeservice

Telefon: 018-5310 (stadens växel)

E-post: [aldreomsorgen@mariehamn.ax](mailto:aldreomsorgen@mariehamn.ax)

## 11.8 Utvecklingsplan för hälsovård och sjukvård

De åländska kommunerna, kommunernas socialtjänst k.f. (KST) och Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) ska samarbeta för att ordna socialvårds- samt hälso- och sjukvårdstjänsterna för de äldre på så vis att servicen ska bilda en funktionell helhet ur individens synvinkel. Samarbetet regleras och ansvarsfördelningen förtydligas i det samverkansavtal som ingåtts enligt lag under 2021.

Förvaltningen deltar i utvecklingsgrupper inom samverkansavtal gällande hemvård, boendeservice och service på institution.

## 12 Hantering av klientuppgifter

### 12.1 Beskrivning av hanteringen av klientuppgifter och av iakttagandet av bestämmelserna om konfidentialitet

Hantering av konfidentiella uppgifter styrs av lagstiftning; Klientlagen (FFS 812/2000) och Offentlighetslagen (ÅFS 2021:79) i vilken det stadgas i 21 § om sekretessbelagda myndighetshandlingar.

Landskapslagen (2020:26) om klienthandlingar inom socialvården innehåller bestämmelser om antecknande av klientinformation i sektors- och myndighetsövergripande samarbete. För överföring av klientuppgifter inhämtas skriftligt samtycke av klienten. Informationsutbyte sker via krypterad e-post, telefon och genom att samlas vid ett gemensamt planeringsmöte.

Blankett att söka ut handlingar fås från äldreomsorgens kansli: *Ansökan om att få ta del av sekretessbelagd handling*

### 12.2 Utvecklingsplan för hanteringen av klientuppgifter

Fortsatt uppföljning av lagstiftning och fortbildning av personal.

## 13 Egenkontroll av service som produceras som underleverans

Äldreomsorgen använder sig inte av underleverantörer.

## 14 Uppföljning och utvärdering av genomförandet av egenkontrollen

### 14.1 Beskrivning av uppföljningen av genomförandet av enhetens egenkontroll

Enhetschefen vid respektive enhet ansvarar över att verksamhetens Plan för egenkontroll introduceras till personalen. Genomgång av planen på enheten görs en gång per år.

Närmaste förmannen ansvarar över att nya arbetstagare får bekanta sig med planen under inskolningen.

### 14.2 Beskrivning av processen för uppdatering av planen för egenkontroll

Genomgång, uppföljning, uppdatering och fastställande av planen görs årligen eller när det sker ändringar av enhetschefen vid respektive enhet.

Plan för egenkontroll offentliggörs på hemsidan.

Plan för egenkontroll fastställs i äldreomsorgens ledningsgrupp.

Planen för egenkontroll godkänns av Mariehamns stads äldreomsorgschef.

Tid och plats: Mariehamn 18.03.2025

Underskrift:



Namnförtydligande:

Evelina Grandell Rosenlund,  
Äldreomsorgschef