



# PLAN FÖR EGENKONTROLL

---

1.9.2026

## INNEHÅLL

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Information om tjänsteproducenten .....                                                                        | 1  |
| 1.1. Grundläggande information om tjänsteproducenten och tjänsteenheten .....                                     | 1  |
| 1.2. Tjänster, verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper .....                                         | 2  |
| 2. Klientsäkerhet .....                                                                                           | 4  |
| 2.1. Kvalitetsmässiga krav på servicen .....                                                                      | 4  |
| 2.2. Ansvar för tjänsternas kvalitet .....                                                                        | 5  |
| 2.3. Klientens ställning och rättigheter .....                                                                    | 6  |
| 2.4. Hantering av anmärkningar .....                                                                              | 8  |
| 2.5. Personal .....                                                                                               | 8  |
| 2.6. Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klientarbete .....                             | 9  |
| 2.7. Sektorövergripande samarbete och samordning av tjänster .....                                                | 9  |
| 2.8. Lokaler och utrustning .....                                                                                 | 9  |
| 2.9. Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik .....                                 | 10 |
| 2.10. Plan för läkemedelsbehandling .....                                                                         | 11 |
| 2.11. Behandling av klientuppgifter och dataskydd .....                                                           | 12 |
| 2.12. Beaktande av regelbundet insamlad respons och annan feedback .....                                          | 12 |
| 3. Egenkontrollens riskhantering .....                                                                            | 12 |
| 3.1. Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten .....                     | 12 |
| 3.2. Metoder för riskhantering och behandling av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten ..... | 12 |
| 3.3. Uppföljning, rapportering och kompetenssäkring inom riskhantering .....                                      | 13 |
| 3.4. Beredskaps- och kontinuitetshantering .....                                                                  | 14 |
| 4. Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av egenkontrollplanen .....           | 14 |



# 1. Information om tjänsteproducenten

## 1.1. Grundläggande information om tjänsteproducenten och tjänsteenheten

Namn: JAG Assistans Ab

Gatuadress: Centralgatan 100

Postnummer: 10300

Ort: Karis

Telefon: 044 494 6978 (personalchef) eller 040 580 7339 (serviceansvarig)

E-post: [info@jagassistans.fi](mailto:info@jagassistans.fi)

Verkställande direktör: Ina Ahlberg, tel. 045 610 2521, [ina.ahlberg@jagassistans.fi](mailto:ina.ahlberg@jagassistans.fi)

Serviceansvarig: Jessica Himanen-Stenström, tel. 044 494 6978, [palveluvastaava@jagassistans.fi](mailto:palveluvastaava@jagassistans.fi)

JAG Assistans Ab erbjuder personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten, vård under närståendevårdarnas ledigheter, individuell dagverksamhet, kortvarig omsorg, professionell stödpersonsverksamhet och stöd för boendet för personer med fysiska eller intellektuella funktionsnedsättningar.

Tjänster erbjuds vid fyra servicepunkter: Karis Centralgatan 100, 10300 Karis; Vasa Vasaesplanaden 18, 65100 Vasa, Helsingfors Kalevagatan 18, 00100 Helsingfors; samt Åland Ålandsvägen 26, lgh 2, 22100 Mariehamn.

**Servicepunkten i Karis** erbjuder personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten, individuell dagverksamhet, vård under närståendevårdarnas ledigheter, kortvarig omsorg, professionell stödpersonsverksamhet för personer med funktionsnedsättning och handledning för personer med funktionsnedsättning som bor i eget hem med stöd av personlig assistans (stödboende).

Servicepunkten ordnar tjänster för klienter i kommunerna i Västra Nylands välfärdsområde (exklusive Esbo) samt kommuner i Egentliga Finlands och Satakunta välfärdsområden.

Ansvarig för personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten, individuell dagverksamhet, kortvarig omsorg, vård under närståendevårdarnas ledigheter, professionell stödpersonsverksamhet och stödboende vid Karis servicepunkt är sakkunnig Jaana Pinola, tel. 040 196 5090, [jaana.pinola@jagassistans.fi](mailto:jaana.pinola@jagassistans.fi). Som rådgivare fungerar Merja Hellbom, tel. 040 580 4051, [merja.hellbom@jagassistans.fi](mailto:merja.hellbom@jagassistans.fi) och Malin Setterberg tel. 044 743 1270, [malin.setterberg@jagassistans.fi](mailto:malin.setterberg@jagassistans.fi).

**Servicepunkten i Vasa** erbjuder personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten och individuell dagverksamhet. Servicepunkten ordnar tjänster för klienter i kommunerna i Södra Österbottens, Österbottens, Mellersta Österbottens och Norra Österbottens välfärdsområden.

Ansvarig för personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten och individuell dagverksamhet och är serviceansvarig Jessica Himanen-Stenström, tel. 044 494 6978, [palveluvastaava@jagassistans.fi](mailto:palveluvastaava@jagassistans.fi). Som andra ansvarsperson för personlig



assistans vid Vasa servicepunkt fungerar ledande rådgivare Pamela Westerlund, tel. 040 141 8050, [pamela.westerlund@jagassistans.fi](mailto:pamela.westerlund@jagassistans.fi). Som rådgivare vid servicepunkten i Vasa fungerar Anna Lund, tel. 040 580 4081, [anna.lund@jagassistans.fi](mailto:anna.lund@jagassistans.fi).

**Servicepunkten i Helsingfors** erbjuder personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten, individuell dagverksamhet, vård under närståendevårdarnas ledigheter, kortvarig omsorg, professionell stödpersonsverksamhet och stödboende.

Servicepunkten ordnar tjänster för klienter i Helsingfors och Esbo samt i kommunerna inom Östra Nylands, Mellersta Nylands, Vanda-Kervo, Kymmenedalens, Birkalands, Päijänne-Tavastlands och Mellersta Finlands välfärdsområden.

Ansvarig för personlig assistans, särskilt stöd för delaktigheten, individuell dagverksamhet, professionell stödpersonsverksamhet, stödboende, vård under närståendevårdarnas ledigheter och kortvarig omsorg vid Helsingfors servicepunkt är verksamhetsledare Sofia Sjöblad, tel. 044 902 2951, [sofia.sjoblad@jagassistans.fi](mailto:sofia.sjoblad@jagassistans.fi).

Som rådgivare fungerar Fanny Väärä, tel. 040 648 7747, [fanny.vaara@jagassistans.fi](mailto:fanny.vaara@jagassistans.fi) och som handledare Alice Ahlfors, tel. 040 809 6292, [alice.ahlfors@jagassistans.fi](mailto:alice.ahlfors@jagassistans.fi).

**Servicepunkten på Åland** erbjuder personlig assistans och dagverksamhetstjänster med stöd av personlig assistans. Tjänster erbjuds till klienter på Åland.

Ansvariga för tjänsterna på Åland är ledande rådgivare Elin Eriksson, tel. 040 128 4439, [elin.eriksson@jagassistans.fi](mailto:elin.eriksson@jagassistans.fi) och rådgivare Emilia Grundström, tel. 040 540 9453, [emilia.grundstrom@jagassistans.fi](mailto:emilia.grundstrom@jagassistans.fi).

## 1.2. Tjänster, verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper

### Tjänster

JAG Assistans Ab:s verksamhet syftar till att erbjuda personlig assistans samt vård under närståendevårdarnas ledigheter för under 65-åringar, kortvarig omsorg, individuell dagverksamhet, professionell stödpersonsverksamhet och stödboende för personer med fysiska eller intellektuella funktionsnedsättningar. Tjänsterna erbjuds i enlighet med gällande lagstiftning och de krav som ställs av välfärdsområdena, med hjälp av personliga assistenter och yrkesutbildade personer inom socialvården.

Rådgivarna och handledarna vid servicepunkterna ansvarar för det praktiska genomförandet av tjänsterna. De fungerar som närmaste arbetsledare för de assistenter och medarbetare som utför tjänsterna, samt som kontaktpersoner för klienter, deras närstående och ansvariga tjänstepersoner inom välfärdsområdena.

De tjänster som erbjuds av Jag Assistans Ab utförs i första hand i klientens hem och/eller i dennes närmiljö. Inom individuell dagverksamhet genomförs tjänsterna ofta i samarbete med lokala företagare, exempelvis vid häststall, i butik med mera.

**Personlig assistans** produceras i enlighet med lagen om funktionshinderservice. Dessutom produceras individuell daglig verksamhet med hjälp av personlig assistans.

Personlig assistans är ett mänskligt hjälpmedel, som kompenserar för olika funktionsnedsättningar. Oavsett om det gäller exempelvis ett rörelsehinder, syn- eller hörselskada eller intellektuell funktionsnedsättning, kan en personlig assistent vara



närvarande och möjliggöra delaktighet och en smidig vardag vid olika tidpunkter på dygnet.

Enligt lagen om funktionshinderservice omfattar personlig assistans de åtgärder som personen själv skulle utföra, men på grund av sin funktionsnedsättning eller sjukdom inte förmår. Syftet med personlig assistans är att hjälpa personen med funktionsnedsättning att förverkliga sina egna val, både i och utanför hemmet, i enlighet med funktionshinderlagen. (Lag om funktionshinderservice 14.4.2023/675 § 9)

**Syftet med det särskilda stödet för delaktigheten** är att trygga rätten för en person med funktionsnedsättning att delta och bli delaktig i situationer med social interaktion och fritidsverksamhet också om han eller hon inte självständigt eller med hjälp av stöd förmår utforma och uttrycka sin vilja om hjälpens innehåll eller när personlig assistans inte lämpar sig för honom eller henne. (Lag om funktionshinderservice 14.4.2023/675 § 12).

**Anordnandet av vård under närståendevårdarnas ledigheter** stöder närståendevårdarnas ork. En närståendevårdare har rätt till minst två lediga dagar per kalendermånad. En närståendevårdare har rätt till minst tre lediga dagar per kalendermånad om han eller hon är kontinuerligt eller med korta avbrott bunden till vården dygnet runt eller dagligen (Lag om stöd för närståendevård 2.12.2005/937 § 4).

**Syftet med kortvarig omsorg** är att trygga att en person med funktionsnedsättning kortvarigt får hjälp och stöd så att närstående som tar hand om personen kan sköta åtaganden som hänför sig till det egna livet och ta hand om sitt eget välbefinnande. (Lag om funktionshinderservice 14.4.2023/675 § 24).

**Syftet med professionell stödpersonsverksamhet** är att främja och stödja klientens självständighet, initiativförmåga och delaktighet i samhället.

Tjänsten innefattar exempelvis stöd i att hantera vardagliga ärenden samt övning i dessa. Målet är även att stärka sociala färdigheter och uppmuntra deltagande i fritidsaktiviteter och annan verksamhet utanför hemmet. Syftet är att stödja klienten i att identifiera sina intressen och att hitta och genomföra meningsfulla aktiviteter.

Stödboende erbjuds till klienter som behöver stöd i sitt självständiga boende eller i övergången till ett sådant. Med stödboende avses ett självständigt boende som kompletteras med social handledning. (Socialvårdslag 1301/2014 § 21a)

**Dagverksamheten** bedrivs enligt modellen "Vi vill bidra!", som bygger på individuell dagverksamhet med personlig assistans. Den organiseras enligt samma verksamhetsidé och -principer som personlig assistans. Verksamheten koordineras av en handledare med utbildning inom det sociala området.

Modellen "Vi vill bidra!" bygger upp dagverksamhet för personer som önskar eller behöver ett alternativ till gruppbaserad dagverksamhet. Målet är inte att övergå till den vanliga arbetsmarknaden, utan att erbjuda personer med stora funktionsnedsättningar, även intellektuella sådana, möjligheter till samhälleligt deltagande och delaktighet i en arbetsgemenskap, utgående från individens egna förmågor och önskemål.

Den skraddarsydd, personliga dagverksamheten baseras på deltagarnas egna önskemål, intressen, styrkor, förmågor och ork. Dagverksamheten äger rum till



exempel på den lokala idrottsplatsen, i biblioteket eller i ett kafé, snarare än i traditionella dagverksamhetscenter.

Syftet med dagverksamheten är att stödja den sociala interaktionen och delaktigheten samt den funktionella förmågan och de egna styrkorna hos personen med funktionsnedsättning (Lag om funktionshinderservice 14.4.2023/675 § 25).

## **Verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper**

JAG Assistans Ab verkar i Finland som ett icke-vinstdrivande företag med en stark tro på den enskilda individens självbestämmanderätt. Vårt arbete utgår alltid från klientens behov och önskemål.

JAGs ideologiska grund är alla människors jämlikhet. Vi anser att varje person har förmåga och vilja att själv fatta beslut om sina egna angelägenheter. Detta kan dock kräva stöd från omgivningen och lämpliga hjälpmedel för kommunikation

Vår viktigaste verksamhetsprincip är individens självbestämmanderätt – vår verksamhet utgår alltid från klientens egen syn på sina behov. Vårt mål är att erbjuda varje person möjlighet att uppleva delaktighet och gemenskap på ett tryggt sätt och med respekt för mänsklig värdighet, samt att främja varje persons möjlighet att bo hemma så länge som möjligt.

Alla våra assistenter assisterar individuellt och får nödvändig introduktion för just den klient de jobbar med enligt ovanstående principer.

JAG Assistans Ab tillhandahåller tjänster till klienter på basis av köptjänst eller genom servicesedel som beviljas av välfärdsområdena, samt genom avtal direkt med klienterna.

Cirka 250 personer får personlig assistans, cirka 18 personer har beviljats vård under närståendevårdarnas ledigheter, kortvarig omsorg ges åt 5 personer och cirka 20 personer deltar i individuell dagverksamhet. Inga klienter får för tillfället professionell stödpersonsverksamhet eller handledning för självständigt boende.

Vi tillhandahåller för närvarande tjänster i Birkalands, Egentliga Finlands, Helsingfors, Kymmenedalens, Mellersta Finlands, Mellersta Nylands, Mellersta Österbottens, Norra Österbottens, Päijänne-Tavastlands, Satakunta, Södra Österbottens, Vanda-Kervo, Västra Nylands, Österbottens och Östra Nylands välfärdsområden.

## **2. Klientssäkerhet**

### **2.1. Kvalitetsmässiga krav på servicen**

**JAG Assistans Ab:s** primära uppgift är att rekrytera och anställa assistenter för våra klienter. Vi erbjuder handledning och utbildningar för våra assistenter och vägleder våra klienter i praktiska frågor. Föreningen JAG och JAG Assistans Ab verkar för att medlemmarna ska ha ett gott liv och att den assistansberättigade ska åtnjuta:

- Jämlikhet, Assistans, Gemenskap (JAG)
- Bästa möjliga och lämpliga hjälp i alla livssituationer, med respekt för människovärdet och integriteten



- Möjlighet att leva på egna villkor tillsammans med familjen, som andra i samhället, och att på ett tryggt sätt kunna ta del av olika upplevelser och erfarenheter
- Möjligheter att utveckla sin fysiska och psykiska hälsa, samt att andra behov och intressen beaktas i tillräcklig utsträckning

JAGs rådgivare träffar alltid den som ska få assistans och dennas närstående innan arbetet börjar, vid behov tillsammans med personal från välfärdsområdet. I samband med detta diskuteras den assistansberättigades behov och eventuella risker. Då assistansen inleds är det viktigt att assistenten känner till den assistansberättigades eventuella diagnoser och beteendemönster.

Klienter samt assistenter och närstående får vid assistansens början en introduktion i hur man ska agera i olika situationer. Alla assistenter får en introduktionsguide, som finns tillgänglig på svenska, finska och engelska. Alla assistenter genomgår en introduktionskurs, som finns på vår webbplats på både finska och svenska. Fortbildningen för assistenter inkluderar regelbundna kurser i första hjälpen och, vid behov, utbildningar kring hjälpmedel och vårdrelaterade frågor som inte kräver utbildning inom social- och hälsovården.

Assistansanvändare och assistenter får utbildning enligt behov för att minimera eventuella risker. Vi strävar efter att identifiera eventuella risksituationer i början av assistansen och anställningen, och därigenom minimera riskerna. Bedömningen av behovet av utbildning och introduktion är en kontinuerlig process och utbildningsutbudet anpassas utifrån denna bedömning.

Genom nära och öppen samverkan mellan JAGs personal, den assistansberättigade, assistanskoordinatorer och assistenter kan kritiska situationer identifieras och förebyggas.

Klientsäkerhet på JAG Assistans Ab innebär att tjänsterna organiseras, produceras och utförs på ett sådant sätt att klientens helhetsvälbefinnande inte äventyras. Målet med verksamheten är att garantera klienterna en säker och högkvalitativ service. Trygghet uppnås genom samarbete med klienter och deras närstående.

Om assistenten, klienten eller dennas närstående oroar sig för kvaliteten på de socialservicetjänster som JAG tillhandahåller, uppmanas de att i första hand kontakta den ansvariga på assistansanvändarens servicepunkt eller tjänsteenhetens serviceansvariga via telefon eller e-post. På vår webbplats finns även ett kontaktformulär som möjliggör anonyma meddelanden. Vi arbetar kontinuerligt för att göra tröskeln för att ta kontakt så låg som möjligt.

## **2.2. Ansvar för tjänsternas kvalitet**

Ansaret för kvaliteten på JAG Assistans Ab:s tjänster ligger på tjänsteenhetens serviceansvariga, sakkunniga, de ansvariga för tjänsterna och rådgivarna, som är de ansvariga på servicepunkterna.

De serviceansvariga, rådgivarna, den sakkunniga och handledarna jobbar i nära samarbete med assistansanvändaren, dennas närstående samt assistenterna för att säkerställa att servicen håller en hög kvalitet. Kvalitetsfrågor diskuteras på regelbundna veckomöten.



Den serviceansvariga, den sakkunniga, och de rådgivare som är ansvariga för tjänsterna/servicepunkterna har den utbildning, erfarenhet och kompetens som krävs för att genomföra tjänsterna på ett högkvalitativt, säkert och ändamålsenligt sätt.

Tjänsternas kvalitet övervakas och verksamheten utvecklas i samarbete med klienter, anhöriga och närstående samt välfärdsområdenas personal.

### 2.3. Klientens ställning och rättigheter

Klienten får ett beslut om beviljad service från välfärdsområdet. Vid detta tillfälle har välfärdsområdet gjort en bedömning av servicebehovet enligt socialvårdslagen. En anställd vid välfärdsområdet eller klienten/klientens anhöriga kontakter oss för att starta servicen. Vi träffar klienten och bedömer tillsammans med denna eller intressebevakaren behoven, önskemålen och sättet på vilket den personliga assistansen ska genomföras. Klienten väljer alltid själv sin assistent. Den assistansberättigade bestämmer själv när, var och hur assistansen sker. Den assistansberättigades självbestämmanderätt är en central tanke i JAGs verksamhet.

När servicen startar ingår vi ett skriftligt avtal med klienten eller dennas lagliga företrädare, där innehållet i den beviljade servicen specificeras liksom tjänsteproducentens och klientens rättigheter och skyldigheter. Dessutom uppgörs en genomförandeplan, som går igenom även med assistenten då arbetet inleds.

Assistenten får alla instruktioner från den assistansberättigade eller dennas närstående. Vid större assistanser utses en assistent eller närstående till assistanskoordinator för klienten. Assistanskoordinators uppgift är att instruera assistenterna, koordinera arbetslistor och arbetsuppgifter. Instruktionerna för assistenten utarbetas i samarbete med den assistansberättigade och varje assistent introduceras i dessa vid arbetets start.

Den assistans som JAG Assistans Ab erbjuder baseras helt på den assistansberättigades önskemål. Assistansen utgår från hur den assistansberättigade besvarar följande frågor:

- Vem assisterar mig?
- När behöver jag hjälp?
- Var vill jag tillbringa min tid?
- Vad gör vi?
- Hur rör vi oss?

JAG Assistans Ab tillhandahåller tjänster med hjälp av personliga assistenter och vid behov yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården. Tjänsterna tillhandahålls alltid hemma hos klienten eller i dennas närmiljö. Begränsningsåtgärder är således inte aktuella i verksamheten. Assistansen sker när klienten har behov av den, måltiderna intas när klienten är hungrig och klienten får använda telefon och internet när hen själv vill. Assistentens uppgift är att se till att förverkliga de vardagliga sysslorna som klienten skulle ha gjort själv utan sina begränsningar.

Personalen vid JAG Assistans Ab instrueras i samband med introduktionen att agera enligt lagen om tillsynen över social- och hälsovården (29 §) om de i sitt arbete upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande i samband med klientens service. Med missförhållanden avses till



exempel brister i klientsäkerheten, osakligt bemötande, förolämpningar med ord eller sådant inom arbetsplatsens kultur som är skadligt för klienten.

Anmälan ska i första hand göras till den ansvariga på den aktuella servicepunkten eller till tjänsteenhetens serviceansvariga.

Anmälningsskyldigheten förverkligas bäst i en öppen verksamhets- och ledningskultur; genom att skapa en säker och tillåtande atmosfär uppmuntras medarbetarna att modigt utveckla sitt arbete och tjänsternas kvalitet för att uppnå klientsäkerhet. Vårt mål är att skapa en god miljö för alla parter så att en förtrolig och öppen dialog är möjlig. Genom samarbete mellan de olika aktörerna säkerställer vi också att ingen som gör en anmälan utsätts för repressalier från någon part.

Mottagna anmälningar behandlas i första hand med alla inblandade parter och vi strävar efter att åtgärda upptäckta missförhållanden omedelbart. Vi säkerställer att alla parter är medvetna om överenskomna åtgärder, om det utgående från ett enskilt fall krävs ändringar i arbetsmetoderna eller förfarandena.

Välfärdsområdenas social- och patientombud ger råd till klienter, anhöriga och personal om frågor som rör klientens bemötande, deltagande och rättssäkerhet. Social- och patientombudet är en opartisk person med rådgivande funktion och kan också verka i en medlande roll. Tjänsten är kostnadsfri för klienterna.

Socialombuden vid välfärdsområdena ger främst råd per telefon. För personliga möten bör överenskommelse göras i förväg med socialombudet. Socialombudens tjänster är kostnadsfria för klienterna.

Kontaktuppgifter till socialombuden vid de välfärdsområden där vi tillhandahåller tjänster:

Social- och patientombudet i Västra Nylands välfärdsområde, tel. 029 151 5838 (må 10–12 och ti, on, to 9–11), e-post: [sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi)

Social- och patientombudets rådgivning i Helsingfors, tel. 09 310 433 55 (må–to kl. 9–11), [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

Socialombudet i Egentliga Finlands välfärdsområde, tel. 02 313 2399 (må–fr kl. 10–12 och 13–15), e-post: [sosiaaliasiavastaava@varha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi)

Social- och patientombudet i Satakunta välfärdsområde, tel. 044 707 9132, [sosiaaliasiavastaava@sata.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@sata.fi)

Socialombudet i Österbottens välfärdsområde, tel. 040 507 9303 (må–fr kl. 8–14), e-post: [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi)

Patient- och socialombudet i Södra Österbottens välfärdsområde, tel. 06 415 111 (må kl. 12.30–14 och ti–to kl. 8.30–10.00)

Social- och patientombudet i Mellersta Österbottens välfärdsområde, tel. 044 723 2309

Patient- och socialombudet i Norra Österbottens välfärdsområde, tel. 08 669 0600 (må–fr kl. 9–11)



Social- och patientombuden i Vanda-Kervo välfärdsområde, tel. 09 41 91 0230 (må, ti kl. 12–15 och on, to kl. 9–11), e-post: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Social- och patientombuden i Mellersta Nylands välfärdsområde, tel. 040 807 4756 och 040 807 4755, e-post: [sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi)

Social- och patientombudet i Östra Nylands välfärdsområde, tel. 040 514 2535 (må och to 9–11), e-post: [asiavastaava@itauusimaa.fi](mailto:asiavastaava@itauusimaa.fi)

Social- och patientombudet i Kymmenedalens välfärdsområde, tel. 040 728 7313 eller 040 056 9145, [sosiaali.potilasvastaava@kymenhva.fi](mailto:sosiaali.potilasvastaava@kymenhva.fi)

Socialombudet i Birkalands välfärdsområde, tel. 040 504 5249 (må, on, to 9.00–11.00 och ti 12.30–14.30, [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Socialombudet i Päijänne-Tavastlands välfärdsområde, tel. 38 192 504 (må, ti, to 9–12, on 9–15) [asiavastaavat@pajatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi)

Socialombudet i Mellersta Finlands välfärdsområde, tel. 044 265 1080 (må–to kl. 9–11), [sosiaalivastaava@hyvaks.fi](mailto:sosiaalivastaava@hyvaks.fi)

JAG Assistans Ab:s personal ger vid behov råd till klienten om hur man kan ta kontakt.

I konsumenträttsliga ärenden kan man kontakta den nationella konsumentrådgivningen, tel. 09 511 012 00. Servicen är tillgänglig må, ti, on, fr kl. 9–12, to kl. 12–15.

## 2.4. Hantering av anmärkningar

En klient inom socialvården har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska behandlas med respekt för sin värdighet, sin övertygelse och sin integritet. Faktiska beslut som rör vård och service fattas och genomförs när klienten omfattas av tjänsterna. En klient som är missnöjd med tjänstens kvalitet eller sitt bemötande har rätt att lämna ett klagomål till den serviceansvariga eller tjänsteproducenten. Om det behövs kan klagomål även lämnas av klientens lagliga företrädare, anhöriga eller närstående.

På JAG Assistans Ab riktas anmärkningar till tjänsteenhetens serviceansvariga, tel. 040 580 7339, e-post: [palveluvastaava@jagassistans.fi](mailto:palveluvastaava@jagassistans.fi).

Den serviceansvariga behandlar ärendet i samarbete med övriga ansvarspersoner. Klienten får ett skriftligt, motiverat svar inom rimlig tid.

## 2.5. Personal

JAG Assistans Ab:s personal består inom administrationen av verkställande direktör, jurist, serviceansvarig, sakkunnig, personalchef, verksamhetsledare, IT-ansvarig, informatör, marknadsförings- och evenemangsansvarig, ekonomichef, bokförare, HR-assistent, rådgivare (7 personer) och handledare. Ansvarspersonerna förutsätts ha relevant högre eller lägre högskoleutbildning eller yrkesutbildning samt tillräcklig kompetens och arbetslivserfarenhet för att utföra sina uppgifter. Det finns därutöver cirka 500 personliga assistenter och omkring 20 yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården som arbetar direkt med klienter, varav de flesta arbetar på timbasis.



Det finns inga specifika utbildningskrav för personliga assistenter, varför sökandens kompetens och språkkunskaper bedöms utifrån ansökningar och intervjuer. Antalet personliga assistenter kan variera från en klient till en annan, då det anpassas efter klientens behov. Rekryteringen och kompetenskraven utgår från de behov som finns hos personen som behöver assistans. Assistenternas utbildningsbakgrund varierar; det finns personer med utbildning inom social- och hälsovårdssektorn, personer med gymnasie- eller högskoleutbildning, närvårdare, vårdbiträden samt personer utan annan än grundutbildning.

Om det krävs för att tillhandahålla tjänsten och/eller om kundens behov kräver det, anställs social- eller hälsovårdspersonal för arbetet, och då kontrolleras personens yrkesrättigheter i registret.

Vi kontrollerar straffregisterutdrag för alla anställda som arbetar med klienter, eftersom alla våra klienter är personer med fysiska eller intellektuella funktionsnedsättningar. Vid behov kontaktas även referenser.

## **2.6. Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klientarbete**

Klienter hos JAG Assistans Ab väljer alltid själva sina assistenter och deras ersättare. Varje person som behöver assistans har namngivna, personligen utsedda assistenter och ersättare. En av JAGs principer är att den assistansberättigade alltid godkänner även tillfälliga ersättande assistenter.

Vi rekryterar ersättare för dem som behöver det och skapar säkra arrangemang kring dem ifall den ordinarie assistenten blir sjuk.

## **2.7. Sektorövergripande samarbete och samordning av tjänster**

Den service som JAG Assistans Ab tillhandahåller och som klienterna beviljats av välfärdsområdena innefattar personlig assistans, avlastning för närståendevård, boendehandledning och dagverksamhet som utförs av personliga assistenter. Vi kan också ordna personlig assistans enligt avtal direkt med klienten. När ett välfärdsområde beviljar en klient en tjänst, kontaktar klienten eller en anställd hos välfärdsområdet oss för att starta tjänsten. Om klienten anlitar flera tjänsteproducenter kontaktar vi vid behov andra leverantörer för att samordna arbetet. Välfärdsområdena och klienten är skyldiga att informera oss om förändringar som gäller assistansen.

Vi bygger upp varje assistans individuellt, och säkerställer att alla parter hålls informerade, inklusive välfärdsområdet, anhöriga, assistenter m.fl. För kommunikation används exempelvis telefonsamtal, skyddad e-post etc. Vid stora assistanser deltar ansvarspersoner på JAG regelbundet i nätverksmöten för klienten.

## **2.8. Lokaler och utrustning**

JAG Assistans Ab:s tjänster tillhandahålls alltid i klientens eget hem och i dennas närmiljö, vilket innebär att vi inte har några lokaler eller utrustning tillgängliga för klienter.

## 2.9. Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik

### Medicintekniska produkter

JAG Assistans Ab:s tjänster utförs i klientens hem och/eller närmiljö. Vi har inga särskilda lokaler för klienter och därmed inga egna medicintekniska produkter. Klienten kan använda sig av hjälpmedel, medicinsk utrustning och välfärdsteknologi, och då är det klientens, vårdpersonalens och/eller JAGs ansvar att introducera assistenten i användningen av dessa.

### Informationssystem och teknik

JAG Assistans Ab har ett klientdatasystem som finns upptaget i Tillstånds- och tillsynsverkets Astori-register.

Vid hanteringen av registret utövas noggrannhet, och de data som hanteras med hjälp av informationssystemen skyddas på lämpligt sätt. När registerdata lagras på internetserverar, säkerställs att hårdvarans fysiska och digitala säkerhet sköts korrekt. Den som hanterar registret ser till att lagrade data samt servernas åtkomsträttigheter och annan information som är kritisk för personuppgiftssäkerheten behandlas konfidentiellt och endast av de anställda vars arbetsbeskrivning omfattar detta.

JAG Assistans Ab:s informationssäkerhetsplan uppdaterades 11.8.2025 för att uppfylla kraven i kunduppgiftslagen 703/2023 och THL:S föreskrift 3/2024.

Vid implementering och uppdatering av informationssäkerhetsplanen följs följande praxis:

- Ansvarig för planen och dess uppdatering: Jurist Erik Munsterhjelm
- Ansvariga för implementeringen av planen: Jurist Erik Munsterhjelm och IT-ansvarig Fredrik Holmberg [fredrik.holmberg@jagassistans.fi](mailto:fredrik.holmberg@jagassistans.fi), tel. 040 187 2334
- Kontroll- och uppdateringsrutiner: Planen granskas årligen och vid behov om det sker väsentliga förändringar i informationssäkerhetsmiljön. Informationssäkerhetsfrågor behandlas inom företagets ledningsgrupp.
- Övervakning och dokumentation av planen: JAG Assistans Ab:s IT-ansvariga rapporterar till företagets vd om informationssäkerhetsrelaterade problem och utvecklingsbehov. Informationssäkerhetsplanen uppdateras alltid vid behov och minst årligen i samband med företagets ledningsgruppsmöten.
- Beslut om planens godkännande och införande fattas av JAG Assistans Ab:s vd.

Vid fel och problem följs följande rutiner:

- Vid fel och problem som rör informationssystem bör JAGs IT-ansvariga kontaktas omedelbart. Den IT-ansvariga utreder om problemet gäller företagets interna informationssystem eller externa leverantörer av informationssystem.
- Om det är fråga om en allvarigare situation som inte kan åtgärdas omgående, rapporterar den IT-ansvariga omedelbart till företagets vd.
- vd och den IT-ansvariga bedömer avvikelens betydelse och risken för klientsäkerheten eller informationssäkerheten och rapporterar vid behov till Tillstånds- och tillsynsverket.



- Vid kränkningar av informationssäkerheten följs företagets riktlinjer för hantering av sådana incidenter.

JAG Assistans Ab:s IT-ansvariga, personalchef och VD ansvarar för de kontorsanställdas introduktion. Förutom den egentliga introduktionen ges hela personalen en företagsspecifik datasäkerhetsguide (Datasäkerhetsguide JAG 2024) som instruerar dem i säker användning av informationssystem. Guiden behandlar bland annat säker hantering av personuppgifter, säker lösenordspraxis samt hur man identifierar IT-bedrägerier.

Vid kontorspersonalens veckovisa möten diskuteras eventuella uppkomna informationssäkerhetsfrågor, t.ex. problemsituationer, systemuppdateringar etc.

Personalchefen ansvarar för de personliga assistenternas introduktion gällande informationssäkerhet. Assistenterna får information om IT-säkerhets- och informationssystemfrågor genom nyhetsbrev. Vid behov kontaktas assistenterna personligen.

Vi deltar i sådana tillfällen om informationssäkerhet som organiseras av välfärdsområdena och andra myndigheter. Företagets IT-ansvariga och jurist deltar vid behov i betalda utbildningar inom området, vars kostnader täcks av arbetsgivaren. Den som deltar i utbildningar/eventemang rapporterar till IT-ansvarig/jurist om viktiga frågor. IT-ansvarig/jurist informerar vid behov organisationen om nya rutiner.

## 2.10. Plan för läkemedelsbehandling

JAG Assistans plan för läkemedelsbehandling vägleder assistenterna i sådana egenvårdsåtgärder som de kan utföra enligt klientens instruktioner. Läkemedelsbehandling och vårdtjänster ingår i regel inte i de arbetsuppgifter som är aktuella inom de tjänster som vi erbjuder. Den assistansberättigade, dennas intressebevakare/närstående eller hemvården ansvarar för den assistansberättigades läkemedelsbehandling och vårdtjänster.

Som en del av helheten kan tjänsten omfatta egenvårdsliknande åtgärder som utförs av assistenten och som gäller att upprätthålla hälsan eller följa vårdplanen vid en långvarig sjukdom.

Egenvårdsliknande åtgärder är sådana som en person med funktionsnedsättning skulle utföra själv om det inte vore för funktionsnedsättningen. Motsvarande åtgärder utförs också av föräldrar till barn med funktionsnedsättning, av närståendevårdare och av familjevårdare.

Exempel på egenvårdsliknande åtgärder är att ge läkemedel, kateterisering och sårvård. I situationer där en person som använder andningsapparat får personlig assistans kan det i den personliga assistansen ingå att sköta användningen och funktionen av andningsapparaten. Vid behov ska välfärdsområdet ordna den handledning som personen med funktionsnedsättning, och vid behov assistenten, behöver för att kunna utföra egenvårdsåtgärder.

Sjukskötare Lilian Sjöberg ansvarar för JAG Assistans Ab:s plan för läkemedelsbehandling och för handledningen av de egenvårdsliknande åtgärder som utförs av arbetstagarna.



Beroende på hur krävande kundens egenvårdsåtgärder är kan social- eller hälsovårdspersonal behöva anställas som assistenter.

### **2.11. Behandling av klientuppgifter och dataskydd**

Vd Ina Ahlberg ansvarar för att behandlingen av klientuppgifter och därtill anknytande anvisningar följer 7 § i kunduppgiftslagen.

Fredrik Holmberg, IT-ansvarig, fungerar som dataskyddsombud på JAG Assistans Ab [fredrik.holmberg@jagassistans.fi](mailto:fredrik.holmberg@jagassistans.fi), tel. 040 187 2334.

Under personalens introduktion går riktlinjer och myndighetsföreskrifter kring dataskydd och behandling av klientuppgifter igenom. JAGs Dataskyddsguide 2024 ger även anvisningar gällande dataskydd och hantering av klientuppgifter.

### **2.12. Beaktande av regelbundet insamlad respons och annan feedback**

Klienter, deras anhöriga och närstående samt assistenter kan lämna feedback direkt till ansvariga personer vid servicepunkterna, till den serviceansvariga eller personalchefen. Feedback kan också lämnas via e-post till [info@jagassistans.fi](mailto:info@jagassistans.fi) eller via kontaktformuläret på hemsidan.

Den som mottar feedbacken behandlar den i samarbete med övriga berörda och vidtar nödvändiga åtgärder. Vid behov tas feedbacken upp under interna veckovisa möten.

Vi genomför årliga personal- och klientundersökningar, som vi går igenom och använder som grund för att förbättra vår verksamhet.

## **3. Egenkontrollens riskhantering**

### **3.1. Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänstenheten**

Vid tjänster som utförs i klientens hem och närmiljö har klienten själv och/eller dennas anhöriga det primära ansvaret för riskhanteringen. Rådgivarna och personalchefen ansvarar för att de personliga assistenterna får behövlig introduktion gällande eventuella allmänna och klientspecifika riskfaktorer.

Risker som identifierats i JAG Assistans Ab:s tjänsteutbud inkluderar: fysiska (förflyttningar mellan klienter, väderförhållanden), kemiska (läkemedel, rengöringsmedel etc.), biologiska (smittsamma sjukdomar), fysiska/ergonomiska (lyft, förflyttningar, stillasittande kontorsarbete), psykiska (självständigt arbete, assistansberättigades sjukdom/död), sociala (klientarbete) och olycksfallsrisker (vanliga hushållsolyckor, förflyttningar mellan arbetsplatser).

### **3.2. Metoder för riskhantering och behandling av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten**

Ansvarspersonerna för tjänsten introducerar alltid klienten, dennas anhöriga eller närstående samt assistenterna i hur man ska agera i olika situationer. Vi strävar efter att gå igenom möjliga risksituationer i början av klientrelationen och anställningen för



att minimera riskerna. Bedömningen av utbildnings- och introduktionsbehovet är en kontinuerlig process, och utbildningsutbudet justeras utifrån denna bedömning.

För att förebygga infektioner och spridning av smittsamma sjukdomar följer vi de aktuella anvisningar som ges av Institutet för hälsa och välfärd och gör personalen uppmärksamma på dem. Assistenterna får också handledning i god personlig hygien under introduktionen.

Genom tät och öppen kommunikation mellan JAG, den assistansberättigade, assistanskoordinatoren och assistenter kan kritiska situationer identifieras och förebyggas.

Assistenterna är skyldiga att uppmärksamma och rapportera brister, risker och faror i arbetet. Alla medarbetare ansvarar för sitt eget välmående så att arbetsförmågan bibehålls. Assistenterna är också skyldiga att be om hjälp och stöd vid behov.

Målet är att medarbetarna kontinuerligt utvärderar sitt eget arbete, lyssnar på klienten om frågor som rör klientsäkerhet och tjänsternas kvalitet. Medarbetarna ska observera och uppmärksamma risker och aktivt arbeta för att eliminera riskfaktorer när de arbetar med klienten.

Möjliga arbetsolyckor och tillbud ska rapporteras till servicepunktens rådgivare och/eller personalchefen. Rapporteringen går noggrant igenom med den anställda och ansvarspersonen för tjänsten och/eller personalchefen. Vid behov tar personalchefen upp rapporterna för behandling inom ledningsgruppen och/eller arbetarskyddet.

Vid behov hänvisas medarbetaren till företagshälsovården. Dessutom tas frågan upp på ett allmänt plan i samband med teammöten. Medarbetaren ska vid behov också lämna in en skadeanmälan gällande arbetsolycka till försäkringsbolaget. Allvarliga arbetsolyckor anmäls till regionförvaltningsverkets ansvariga för arbetarskydd och vid behov till polisen. Om incidenter och tillbud inträffar i samband med klientarbete, ska klienten informeras tillsammans med ansvarspersonen för tjänsten.

Om det rör sig om en allvarlig brist, händelse, skada eller risksituation som äventyrar klientens säkerhet, ska ansvariga personer på JAG Assistans Ab rapportera detta till välfärdsområdenas ansvariga personer och tillsynsmyndigheten (Tillstånds- och tillsynsverket).

Anvisningar, beslut och förfrågningar från tillsynsmyndigheter tas emot av tjänsteenhetens serviceansvariga. Den serviceansvariga svarar på förfrågningar, vid behov tillsammans med andra personer inom administrationen. Anvisningar och beslut behandlas i ledningsgruppen och/eller på veckomöten. Vid behov informeras även personliga assistenter, klienter och deras anhöriga om anvisningar och beslut från tillsynsmyndigheterna.

### **3.3. Uppföljning, rapportering och kompetenssäkring inom riskhantering**

JAG Assistans Ab:s rådgivare, personalchef och serviceansvariga följer upp hur riskhanteringen genomförs och gör bedömningar kring nödvändiga åtgärder utgående från de rapporter som inkommer. Farosituationer och tillbud rapporteras på en blankett. Arbetsskyddet och ledningsgruppen följer upp rapporterade farosituationer



och tillbud regelbundet. Medarbetarnas riskhanteringskompetens säkerställs under introduktionen.

### 3.4. Beredskaps- och kontinuitetshantering

Vd Ina Ahlberg ansvarar för beredskaps- och kontinuitetshanteringen vid JAG Assistans Ab, och beredskaps- och kontinuitetsplanen upprättas av vd tillsammans med företagets jurist.

## 4. Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av egenkontrollplanen

I samband med introduktionen handleds personalen på JAG Assistans Ab i att agera i enlighet med företagets egenkontrollplan. Den administrativa personalen och företagets serviceansvariga informeras om ändringar i egenkontrollplanen under regelbundna veckomöten. Personliga assistenter som jobbar med klientarbete informeras om ändringar via servicepunkternas ansvariga personal eller personalchefen och i samband med månatliga nyhetsbrev.

JAG Assistans Ab:s egenkontrollplan finns tillgänglig på företagets hemsida <https://www.jagassistans.fi> och på anslagstavlor på servicepunkterna.

Tjänstenhetens serviceansvariga ansvarar tillsammans med vd och företagets jurist för att egenkontrollplanen är aktuell och uppdateras enligt behov.

Tjänstenhetens serviceansvariga följer upp genomförandet av egenkontrollen baserat på inkommen respons och observationer från personalen, samt ansvarar för att nödvändiga ändringar i egenkontrollplanen genomförs och publiceras minst var fjärde månad. Egenkontrollens uppföljningsrapport publiceras på JAG Assistans Ab:s webbsidor med fyra månaders mellanrum.

Egenkontrollplanen godkänns och bekräftas av tjänstenhetens vd och serviceansvariga.

Ort och datum                      Karis 31.8.2026

Underskrift                      Ina Ahlberg  
vd

Jessica Himanen-Stenström  
serviceansvarig

Följande handlingar har undertecknats den 25 augusti 2026



JAG omavalvontasuunnitelma

1.9.2026\_sv.pdf

(420121 byte)

SHA-512: 9b92a0b6e7df85c34775af1f83d9127c6b4ee

096144abc0a61088235aa3904e0c130f5fc74ecfa6e81

6e6e551d8720e71a0aa4f7e5c747c16d6ce7c2c788fb1

## Underskrifter

2026-08-20 09:19:02 (CET)



**Ina Ahlberg**

ina.ahlberg@jagassistans.fi  
Undertecknat med Touch

2026-08-25 09:39:00 (CET)



**Jessica Himanen-Stenström**

jessica.himanen-stenstrom@jagassistans.fi  
Undertecknat med Touch



Undertecknandet intygas av Assently



JAG omavalvontasuunnitelma 01.09.2026 sv

Verifiera äktheten och integriteten av detta undertecknade dokument genom att skanna QR-koden till vänster. Du kan också göra det genom att besöka <https://app.assently.com/case/verify>

SHA-512:

cde8eff6793f04a17dc76d46f2f66bd07b6ae9f36392a2fbf2505fe453563561820b3b6cf340d4c5a760bbebbc2e7a0691c57579b3a50bc2260af6526eb6a93b



**Om detta kvitto**

Dokumentet är elektroniskt undertecknat genom e-signeringsplattformen Assently. Assently tillhandahålls av Assently AB, organisationsnummer 556828-8442, Sverige.