



# PLAN FÖR EGENKONTROLL

## 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 .....	5
2.4. Hantering av anmärkningar .....	7
2.5. Personal .....	8
2.6. Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klientarbete .....	8
2.7. Sektorövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	8
2.8. Lokaler och utrustning.....	9
2.9. Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik .....	9
2.10. Plan för läkemedelsbehandling .....	10
2.11. Hantering av klientuppgifter och dataskydd .....	11
2.12. Beaktande av regelbundet insamlad respons och annan feedback.....	11
3. Egenkontrollens riskhantering.....	11
3.1. Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten .....	11
3.2. Metoder för riskhantering och behandling av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	12
3.3. Uppföljning, rapportering och kompetenssäkring inom riskhantering .....	12
3.4. Beredskaps- och kontinuitetshantering .....	13
4. Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av egenkontrollplanen.....	13



# 1. Information om tjänsteproducenten

## 1.1. Grundläggande information om tjänsteproducenten och tjänsteenheten

Namn: JAG Assistans Ab

Gatuadress: Centralgatan 100

Postnummer: 10300

Ort: Karis

Telefon: 045 641 9907 (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: Sofia Sjöblad (föräldraledig från och med 6.3.2024, vikarie Tuula Malmi-Suominen), tel. 040 580 7339, [palveluvastaava@jagassistans.fi](mailto:palveluvastaava@jagassistans.fi)

JAG Assistans Ab erbjuder personlig assistans och särskilt stöd för personer med fysiska eller intellektuella funktionsnedsättningar, samt anordnar vård under närståendevårdarnas ledigheter, dagverksamhet och handledning för personer med funktionsnedsättning som bor i eget hem (nedan boendehandledning) med hjälp av personlig assistans. Registreringsbeslutet från SOTERI för dessa tjänster är från 24.6.2024.

Tjänster erbjuds vid fyra servicepunkter: Karis Centralgatan 100, 10300 Karis; Vasa Korsholmasesplanaden 16 A 3, 65100 Vasa; Helsingfors Kalevagatan 18, 00100 Helsingfors; samt Åland Ålandsvägen 26, lgh 2, 22100 Mariehamn.

**Servicepunkten i Karis** erbjuder personlig assistans samt vård under närståendevårdarnas ledigheter och dagverksamhetstjänster med stöd av personlig assistans. Tjänster erbjuds till klienter i kommunerna i Västra Nylands välfärdsområde (exklusive Esbo) samt kommuner i Egentliga Finlands och Satakunta välfärdsområden.

Ansvarig för personlig assistans och vård under närståendevårdarnas ledigheter vid Karis servicepunkt är serviceansvarig Tuula Malmi-Suominen, tel. 040 580 7339, [palveluvastaava@jagassistans.fi](mailto:palveluvastaava@jagassistans.fi). Ansvarig för dagverksamheten är verksamhetsledare Jaana Pinola, tel. 040 196 5090, [jaana.pinola@jagassistans.fi](mailto:jaana.pinola@jagassistans.fi).

**Servicepunkten i Vasa** erbjuder personlig assistans och dagverksamhetstjänster med stöd av personlig assistans. Tjänster erbjuds till klienter i kommunerna i Österbottens och Mellersta Österbottens välfärdsområden.

Ansvariga för personlig assistans vid Vasa servicepunkt är rådgivarna Pamela Westerlund, tel. 040 141 8050, [pamela.westerlund@jagassistans.fi](mailto:pamela.westerlund@jagassistans.fi) och Anna Lund, tel. 040 580 4081, [anna.lund@jagassistans.fi](mailto:anna.lund@jagassistans.fi). Ansvarig för dagverksamheten är verksamhetsledare Jaana Pinola, tel. 040 196 5090, [jaana.pinola@jagassistans.fi](mailto:jaana.pinola@jagassistans.fi).

**Servicepunkten i Helsingfors** erbjuder personlig assistans samt vård under närståendevårdarnas ledigheter, dagverksamhet och handledning för personer med funktionsnedsättning som bor i eget hem med stöd av personlig assistans (stödboende). Tjänster erbjuds till klienter i kommunerna inom Helsingfors, Esbo,



Östra Nylands, Mellersta Nylands, Vanda-Kervo, Kymmenedalens och Birkalands välfärdsområden.

Ansvarig för personlig assistans, vård under närståendevårdarnas ledigheter och handledning för boende vid Helsingfors servicepunkt är rådgivare Fanny Väärä, tel. 040 648 7747, [fanny.vaara@jagassistans.fi](mailto:fanny.vaara@jagassistans.fi). Ansvarig för dagverksamheten är 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 rådgivarna Elin Eriksson, tel. 040 128 4439, [elin.eriksson@jagassistans.fi](mailto:elin.eriksson@jagassistans.fi) och Tommy Ulfsberg, tel. 040 540 9453, [tommy.ulfsberg@jagassistans.fi](mailto:tommy.ulfsberg@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, dagverksamhet och boendehandledning för personer med fysiska eller intellektuella funktionsnedsättningar, med stöd av personlig assistans. Denna egenkontrollplan omfattar de ovan nämnda tjänsterna som JAG Assistans Ab tillhandahåller.

**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 stödja vid olika tidpunkter på dygnet.

Personlig assistans förbättrar möjligheterna för personer med funktionsnedsättningar att delta i samhället och leva sitt liv på sina egna villkor. Personlig assistans möjliggör ett rikare och mångsidigare liv. Alla beslut utgår från den assisterades egna önskemål och behov. Detta är möjligt eftersom den personliga assistentens uppgift är att stödja individen, snarare än en specifik aktivitet. På så sätt kan även personer med funktionsnedsättningar vara friare att göra vad de vill, när de vill.

Enligt handikappservicelagen (Lag om service och stöd på grund av handikapp 380/1987 § 8c, från och med 1.1.2025 Lag om funktionshindersservice 14.4.2023/675 § 9) 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 handikappservicelagen.

**Anordnandet av vård under närståendevårdarnas ledigheter** sker genom personlig assistans, och genomförs med samma verksamhetsidé och -principer som personlig assistans.

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).



**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 skräddarsydda, 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.

Enligt handikappservicelagen (Lag om service och stöd på grund av handikapp 380/1987 § 8b) ska dagverksamheten för personer med svåra funktionsnedsättningar omfatta aktiviteter utanför hemmet som stöder självständigt liv och främjar social interaktion. Dagverksamheten ska i mån av möjlighet ordnas så att en person med svår funktionsnedsättning kan delta fem dagar i veckan eller mer sällan, om personen inte kan delta i arbetsverksamhet på deltid eller det finns någon annan orsak som beror på personen själv.

Syftet med dagverksamheten är att stödja den sociala interaktionen och delaktigheten samt den funktionella förmågan och de egna styrkorna hos personen med funktionsnedsättning (från och med 1.1.2025 Lag om funktionshinderservice 14.4.2023/675 § 25).

**Boendehandledning** (stödboende) tillhandahålls med hjälp av personlig assistans, och genomförs med samma verksamhetsidé och -principer som personlig assistans.

Enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp (från och med 1.1.2025 Lag om funktionshinderservice 14.4.2023/675 § 18) har en person rätt till stödboende om han eller hon behöver hjälp eller stöd för att kunna sköta sina dagliga sysslor. Syftet med stödboende är att personen med funktionsnedsättning ska kunna bo så självständigt som möjligt, även när han eller hon behöver hjälp eller stöd med boendet. Boendehandledningen omfattar nödvändig hjälp och stöd i dagliga aktiviteter, kommunikation och delaktighet, samt sådana åtgärder motsvarande egenvård som är relaterade till att upprätthålla hälsa och behandling av kronisk sjukdom enligt instruktioner.

### **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, cirka 20 personer deltar i dagverksamhet och tre personer får handledning för självständigt boende.

Vi tillhandahåller tjänster i Helsingfors, Östra Nylands, Mellersta Österbottens, Mellersta Nylands, Kymmenedalens, Västra Nylands, Birkalands, Österbottens, Satakunta, Vanda-Kervo och Egentliga Finlands 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 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 för anonym korrespondens. Vi arbetar kontinuerligt för att göra tröskeln för att ta kontakt så låg som möjligt.

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

Ansvar för kvaliteten på JAG Assistans Ab:s assistanstjänster samt tjänsterna för vård under närståendevårdarnas ledigheter och boendehandledning ligger på tjänsteenhetens serviceansvariga och rådgivarna, som är de ansvariga på servicepunkterna. För kvalitetskraven på den personliga dagverksamheten "Vi vill bidra" ansvarar verksamhetsledaren och handledarna.

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

Den serviceansvariga, dagverksamhetsledaren och de ansvariga rådgivarna på 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 kontaktar 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 personliga 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 tjänstproducentens och klientens rättigheter och skyldigheter.

Den personliga 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. Begränsningsåtgärder är således inte aktuella i verksamheten. Den personliga 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 tillsyn över social- och hälsovård (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 tjänstenhetens 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.

Välfrädsområdenas 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, e-post: [sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi)

Social- och patientombudets rådgivning i Helsingfors, tel. 09 310 43355 (mån-tors kl. 9–11), [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

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

Social- och patientombudet i Satakunta välfärdsområde, tel. 02 627 6078, e-post: [potilasasiavastaava@sata.fi](mailto:potilasasiavastaava@sata.fi)

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

Social- och patientombudet i Mellersta Österbottens välfärdsområde, tel. 0444 723 2309

Social- och patientombuden i Vanda-Kervo välfärdsområde, tel. 09 41910230 (mån, tis kl. 12–15 och ons, tors kl. 9–11), e-post: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Social- och patientombuden i Mellersta Nylands välfärdsområde, tel. 040 8074756 och 040 8074755, e-post: [sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi)

Social- och patientombudet i Östra Nylands välfärdsområde, tel. 040 514 2535, e-post: [hanna.collan@itauusimaa.fi](mailto:hanna.collan@itauusimaa.fi)

Social- och patientombudet i Kymmenedalens välfärdsområde, tel. 040 728 7313

Socialombudet i Birkalands välfärdsområde, tel. 040 5045249

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

#### **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, personalchef, verksamhetsledare (dagverksamhet), IT-ansvarig, informatör, ekonomichef, bokförare, back-office, rådgivare (5 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 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.

Vi kontrollerar alltid brottsregisterutdrag för de anställda som arbetar med barn eller personer över 65 år, och beslut fattas tillsammans med klienten. Från och med den 1 januari 2025 kommer brottsregisterutdrag att kontrolleras för alla assistenter, oavsett vilken klientgrupp de jobbar med. 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 personliga 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 kommer att införa ett klientdatasystem den 1 september 2024, vilket finns upptaget i Valviras informationssystemregister. JAG Assistans Ab klientregister finns på en internetserver och i ett manuellt arkiv.

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 registeransvariga 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 upprättades den 21 februari 2024 och uppdateras för närvarande för att uppfylla kraven i kunduppgiftslagen 703/2023 och THL:S föreskrift 3/2021.

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 Valvira.
- 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/evenemang rapporterar till IT-ansvarig/jurist om viktiga frågor. IT-ansvarig/jurist informerar vid behov organisationen om nya rutiner.

## **2.10. Plan för läkemedelsbehandling**

Denna kortfattade plan för läkemedelsbehandling är en del av JAGs egenkontrollplan och fungerar som ett kvalitetsstyrningsdokument samt en riktlinje för läkemedelsbehandlingsprocessen. Läkemedelsbehandlingsplanens huvudsakliga mål är att främja säker läkemedelshantering inom JAGs tjänster.

Den person som är berättigad till assistans eller dennas intressebevakare är ansvarig för den assistansberättigades läkemedelshantering och vårdåtgärder. Läkemedelsbehandling och vårdtjänster ingår inte i den personliga assistansen eller i de tjänster som erbjuds för närståendevårdarnas ledigheter, boendehandledning eller dagverksamhet, och assistenten ansvarar inte för t.ex. den assistansberättigades hälsobeteende.

Många kroniska sjukdomar och funktionsnedsättningar kräver kontinuerlig och daglig medicinering, och ansvaret för att ta medicinen ligger hos den assistansberättigade eller dennas intressebevakare, eller hos yrkesutbildade, så som hemvårdspersonal. Den assistansberättigade kan behöva hjälp med att ta sina mediciner, och i sådana fall kan assistenten hjälpa till med detta, om man säkerställt att risken för felaktig



dosering undviks, exempelvis genom användning av dosetter eller dospåsar. Den assistansberättigade, dennas intressebevakare eller välfärdsområdet ansvarar för doseringen.

Utöver att assistera vid läkemedelsbehandling kan assistenten exempelvis hjälpa till med att byta stomi- och urinpåsar, använda personlyftar eller andra hjälpmedel, eller utföra andra icke-medicinska åtgärder. Om det rör sig om en medicinsk åtgärd, som till exempel kateterisering av urinblåsan, måste assistenten ha relevant utbildning (t.ex. närvårdare eller sjukskötare) för att utföra dessa åtgärder. Detta överenskomms alltid i förväg mellan den assistansberättigade, handikappservicens socialarbetare, JAG och assistenten/intressebevakaren.

### **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 gås 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. Assistenterna får också handledning i god personlig hygien under introduktionen. Bedömningen av utbildnings- och introduktionsbehovet är en kontinuerlig process, och utbildningsutbudet justeras utifrån denna bedömning.

Genom tät och öppen kommunikation mellan JAG, den assistansberättigade, assistanskoordinatören 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 (RFV/Valvira).

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. Arbetskyddet och ledningsgruppen följer upp rapporterade färosituationer 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.

Egenkontrollplanen godkänns och bekräftas av tjänstenhetens VD och serviceansvariga.

Ort och datum                      Karis 31.7.2024

Underskrift                      Ina Ahlberg  
vd

Tuula Malmi-Suominen  
serviceansvarig