



Egenkontrollplan för stödtjänster

Trendum Oy

Innehåll

1 Allmän information om verksamheten	3
1.1 Tjänsteproducentens namn och kontaktuppgifter	3
1.2 Grunduppgifter för tjänsteenheten.....	3
1.3 Beskrivning av tjänsterna	4
2. Kvalité och kundsäkerhet	4
2.1 kvalitetskrav och kvalitetshantering	4
2.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet	5
2.3 Kundens integritet och rättigheter	6
2.4 Behandling av anmärkningar	7
2.5 Personal och bemanning.....	7
2.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster	10
2.8 Lokaler och utrustning	11
2.9 Informationssystem, teknik och dataskydd.....	12
2.10 Insamlad respons och kvalitetsutveckling	13
3 Egenkontrollens riskhantering.....	14
3.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten	14
3.2 Hantering av missförhållanden och farliga situationer	15
3.3. Uppföljning av riskhantering och kompetens	17
3.4. Köptjänster och underleverans	17
3.5 Beredskaps- och kontinuitetsplanering	18

1 Allmän information om verksamheten

1.1 Tjänsteproducentens namn och kontaktuppgifter

- **Företagsnamn:** Trendum Ab
- **FO-nummer:** 0852095–9
- **Adress:** Nygatan 11 D24
- **Telefonnummer:** +358 457 58 01234
- **E-post:** Info@trendum.ax
- **Kontaktperson:** Charlotta Wallén Eriksson VD

1.2 Grunduppgifter för tjänsteenheten

- **Verksamhetsområde:** Åland och Finland
- **Verksamhetsenheter:** Huvudkontor samt mobila enheter för städning och trädgårdsskötsel.
- **Verksamhetstyp:** Tjänsterna tillhandahålls direkt till privatkunder utifrån individuella avtal. Inga tjänster säljs som underleverans eller köptjänst.
- **Tjänstebransch:** Hushållsnära tjänster (städhjälp, trädgårdsskötsel, enklare hemservice)
- **Annat inom hushållsnära tjänster.**
- **Tjänsterna utförs hos klienter i hemmet eller i andra avtalade lokaler.**
- **Antal klienter:** Varierar beroende på säsong. Regelbundet återkommande ca kunder 145 stycken och 165 tillfälliga kunduppdrag under 6 månader.
- **Personalstyrka:** 3,25
- **Ansvarsperson för tjänsteenhet:** Charlotta Wallén Eriksson VD
- **Kontaktuppgifter:** +358 457 58 01234, Info@trendum.ax

1.3 Beskrivning av tjänsterna

Trendum Ab erbjuder hushållsnära tjänster såsom:

- Hemstädning, flyttstädning, byggstädning
- Fönsterputs
- Trädgårdsskötsel
- Övriga tjänster

Verksamhetsidén bygger på trygg, flexibel och högkvalitativ service i klientens hemmiljö. Vi värnar om miljön, klientens integritet och bemöter alla med respekt. Vi följer principer om tillgänglighet, transparens och pålitlighet. Trendum Ab erbjuder hushållsnära tjänster såsom hemstädning, fönsterputs, trädgårdsskötsel och enklare serviceuppdrag i hemmet. Tjänsterna utförs i klientens hem eller andra avtalade utrymmen. Verksamheten bygger på en flexibel och kundnära service där varje uppdrag utformas individuellt i en så kallad serviceplan. I denna plan kommer Trendum Ab och kunden överens om vad som ska utföras, hur ofta och vid vilka tider. Överenskomna tider ska i möjligaste mån hållas. Vid ombokning från kundens sida har Trendum Ab rätt att debitera för hela den planerade tiden, förutom vid sjukdom eller akuta händelser utanför kundens kontroll. Trendum Ab strävar efter att leverera trygg och kvalitativ service med respekt för kundens hem, integritet och önskemål. Vår personal bemöter varje kund professionellt och med hänsyn till individuella behov. Vi värnar om kontinuitet, tydlig kommunikation och hög servicekvalitet.

2. Kvalité och kundsäkerhet

2.1 kvalitetskrav och kvalitetshantering

Trendum Ab:s ansvarsperson för tjänsteenheten är Charlotta Wallén Eriksson som är utsedd enligt tillsynslagen 10 § 4 mom. Ansvarspersonen leder verksamheten i praktiken,

följer upp kvalitén och säkerställer att tjänsterna utförs enligt gällande lagstiftning och företagets interna riktlinjer.

Lagstiftning som ligger till grund för ansvarsfördelningen:

Trendum Ab:s verksamhet och egenkontroll bygger på bestämmelser i:

- Tillsynslagen (Lag om tillsyn över social- och hälsovården 741/2023), särskilt 10 § 4 mom., som anger att tjänsteenheten ska ha en utsedd ansvarsperson som leder verksamheten och övervakar att tjänsterna uppfyller fastställda krav.
- Socialvårdslag (1301/2014) i tillämpliga delar, där det betonas att tjänster ska vara ändamålsenliga, säkra och klientorienterade.
- Andra relevanta bestämmelser, inklusive dataskyddslagstiftning (se kapitel 2.9) och arbetsmiljölagstiftning.

2.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

Ansvarspersonens uppgifter innefattar:

- Upprätthålla och följa upp egenkontrollplanen.
- Säkerställa att varje anställd får introduktion och handledning enligt verksamhetens krav.
- Övervaka att tjänsterna håller överenskommen kvalitet och utförs enligt den individuella serviceplanen för varje kund.
- Säkerställa att klagomål eller avvikelser hanteras och dokumenteras.
- Föra dialog med kunder och säkerställa att verksamheten kontinuerligt förbättras utifrån kundernas behov.

Trendum Ab har det övergripande ansvaret för att alla tjänster som erbjuds uppfyller de kvalitetskrav som ställs enligt lag, avtal och företagets egna riktlinjer. Ansvarspersonen för tjänsteenheten övervakar att tjänsterna är trygga, klientorienterade och ändamålsenliga, i enlighet med den planerade servicen och kundens individuella behov.

Kvaliteten säkerställs genom:

- Tydliga arbetsbeskrivningar för varje uppdrag
- Systematisk uppföljning av arbetets utförande (exempelvis genom checklistor, kundkontakt och intern dokumentation).
- Regelbunden kommunikation mellan ansvarsperson och personal.
- Responshantering (se även kapitel 2.10).
- Personalutbildning och handledning vid behov.

Företaget strävar efter kontinuerlig förbättring genom att:

- Lyssna på kundens synpunkter
- Identifiera utvecklingsområden
- Genomföra korrigerande åtgärder vid avvikelser
- Vid behov revidera arbetsrutiner eller serviceplaner

Varje anställd ansvarar för att följa företagets riktlinjer, använda korrekt arbetsmetodik och rapportera eventuella avvikelser till sin närmaste chef. Det är också varje medarbetares skyldighet att bidra till en trygg, respektfull och professionell service.

2.3 Kundens integritet och rättigheter

Trendum Ab respekterar alla kunders rätt till trygg och värdig service. Kundens behov, önskemål och självbestämmande står i centrum för all verksamhet. Kunden ska alltid informeras om vad tjänsten omfattar och hur den utförs, samt ha möjlighet att påverka serviceplanens innehåll och tidpunkter.

Företaget säkerställer att:

- Kunden behandlas med respekt och integritet.
- Kundens personuppgifter hanteras enligt gällande dataskyddslagstiftning (se kapitel 2.9).
- Kunden har rätt att framföra synpunkter, klagomål och förslag på förbättringar, och att dessa bemöts professionellt och skyndsamt (se kapitel 2.10).

- Kunden har rätt att avboka eller omboka tjänster enligt den överenskomna serviceplanen. Om kunden behöver ändra tider ska detta ske i god tid och på ett enkelt sätt, så att onödiga hinder undviks. Vid ombokning från kundens sida har Trendum Ab rätt att debitera full tid, utom vid sjukdom eller andra akuta händelser som kunden inte kan påverka. Kunden har tillgång till tydlig information om kontaktvägar vid eventuella frågor och klagomål.

Trendum Ab arbetar för att skapa en öppen och förtroendefull dialog med kunderna, och uppmuntrar till regelbunden feedback för att utveckla och förbättra verksamheten.

2.4 Behandling av anmärkningar

Trendum Ab tar alla kunders synpunkter, klagomål och förbättringsförslag på stort allvar. Företaget har en tydlig rutin för att hantera anmärkningar på ett professionellt och konstruktivt sätt.

Vid mottagande av en anmärkning:

- Bekräftas mottagandet snabbt till kunden.
- Anmärkningen dokumenteras och utreds skyndsamt av ansvarig person.
- Åtgärder för att rätta till problemet eller förbättra tjänsten vidtas snarast möjligt.
- Kunden informeras om utredningens resultat och eventuella åtgärder.
- Företaget analyserar inkomna anmärkningar för att identifiera återkommande problem och förbättringsområden.

Målet är att stärka kundernas förtroende och säkerställa en hög servicenivå genom att lära av feedback och förebygga liknande missförhållanden i framtiden.

2.5 Personal och bemanning

Trendum Ab:s personal består huvudsakligen av fast anställda arbetstagare som utför städtjänster, trädgårdsskötsel och övriga hushållsnära tjänster. Vid behov anlitas vikarier, främst vid sjukfrånvaro eller arbetstoppar. Vikarierna är ofta tidigare anställda eller

personer med relevant erfarenhet som fått introduktion. Trendum använder i nuläget inte hyrd arbetskraft eller underentreprenörer, men företaget förbehåller sig rätten att vid behov komplettera verksamheten med sådana resurser enligt samma kvalitetskrav.

Personalens mängd och struktur

Personalstyrkan består av både heltids- och deltidsanställda. Fördelningen planeras utifrån antalet kunduppdrag och geografisk spridning. En ansvarsperson samordnar arbetsfördelning, uppföljning och bemanning.

Kompetens, språk och utbildning

All personal ska ha lämplig utbildning eller erfarenhet för arbetsuppgifterna. Trendum AB säkerställer att personal har tillräcklig språkkunskap (svenska, engelska och/eller finska) för att kunna kommunicera med kunder och följa arbetsinstruktioner. Vid behov erbjuds handledning och fortbildning internt, särskilt vid nya arbetsmetoder eller tjänster.

Yrkesrättigheter inom social- och hälsovård är inte aktuella i dagsläget, då Trendum inte bedriver sådan verksamhet. Om det i framtiden inkluderas tjänster som kräver legitimation (t.ex. personlig assistans) kommer yrkesrättigheter att kontrolleras enligt gällande lagstiftning.

Introduktion och vidareutbildning

Alla nyanställda får en strukturerad introduktion som omfattar:

- Företagets verksamhetsprinciper och värdegrund
- Rutiner för kundkontakt och service
- Arbetssäkerhet och ergonomi
- Tystnadsplikt och dataskydd
- Miljö- och kvalitetsriktlinjer

Personalen uppmuntras att delta i relevant fortbildning och vidareutveckling. Trendum för regelbundet samtal med medarbetarna om kompetensutveckling och arbetsförbättringar.

Studerande och handledning

Vid praktik eller tillfällig anställning av studerande säkerställs att studenten har rätt att arbeta under handledning. En utsedd handledare ansvarar för introduktion, uppföljning och säker arbetsledning.

Uppföljning och ingripande vid brister

Kompetens och arbetets kvalitet följs upp kontinuerligt av arbetsledare och ansvarsperson. Vid identifierade brister sker stödinsatser genom handledning. Upprepade eller allvarliga avvikelser hanteras genom arbetsrättsliga rutiner.

Utdrag ur straffregister

Trendum Ab begär utdrag ur straffregistret i enlighet med:

- **Lag 504/2002:** För anställda som i sitt arbete kommer i kontakt med barn
- **Tillsynslagen 28 §:** För anställda som arbetar med äldre personer eller personer med funktionsnedsättning

2.6 Uppföljning av personalens tillräcklighet

Ansvarspersonen för Trendum Ab:s tjänsteenhet har det övergripande ansvaret för att säkerställa att personalresurserna är tillräckliga i förhållande till det aktuella behovet av tjänster och antalet klienter. Uppföljning sker kontinuerligt genom schemaläggning, dialog med personal och kundfeedback, samt vid förändringar i verksamhetens omfattning.

För att trygga tillgången till personal tillämpas följande konkreta verksamhetsmodeller:

- Användning av vikariepool vid korttidsfrånvaro.
- Möjlighet till övertid eller justerade arbetsinsatser inom personalgruppen.
- Flexibel resursfördelning beroende på var belastningen är högst.
- Vid behov tas extern bemanning eller underentreprenad in från godkända aktörer.

Vid situationer där personalbrist uppstår, prioriteras insatser enligt brådskande behov och säkerhet. Planering sker i förväg för att förebygga bristsituationer. Uppföljningen omfattar samtliga tjänster som Trendum Ab producerar, oavsett om de utförs av egen personal eller av externa aktörer för företagets räkning. Planen beaktar relevanta krav på personaldimensionering enligt tillämplig speciallagstiftning. Utredning av brottslig bakgrund görs för arbetstagare som arbetar med personer med funktionsnedsättning, i enlighet med lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002) samt lagen om funktionshinderservice (675/2023) som trädde i kraft 1.1.2025.

2.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster

I Trendum Ab:s verksamhet betonas vikten av fungerande samarbete och ett säkert informationsutbyte mellan olika aktörer inom klientens eller patientens tjänstehelhet. Företaget säkerställer detta genom följande åtgärder:

Samarbete med andra tjänsteproducenter och anordnare: Trendum Ab samarbetar vid behov med andra aktörer inom social- och hälsovården, särskilt när städtjänsterna är en del av en större tjänstehelhet för klienten (t.ex. hemtjänst). Informationsutbyte sker endast med klientens samtycke och inom ramen för gällande dataskydds- och sekretessbestämmelser. Kontakter kan förekomma med exempelvis hemvårdspersonal, socialarbetare eller anhöriga för att samordna insatserna på ett tryggt och effektivt sätt.

Internt samarbete mellan tjänsteeenheter: När flera delar av företagets verksamhet är involverade i en klients vård eller stödinsatser, sker intern kommunikation och planering i syfte att säkerställa en sammanhållen och klientcentrerad service.

Rutiner för informationsöverföring: Allt informationsutbyte dokumenteras och sker via säkra kanaler, i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) samt social- och hälsovårdslagstiftningen.

Gemensam planering

Vid behov deltar Trendum Ab i gemensamma möten och planeringssamtal tillsammans med andra vårdgivare, tjänsteproducenter eller myndigheter för att koordinera insatserna kring klienten/patienten.

Syftet med dessa strukturer är att undvika dubbelarbete, främja kontinuitet i tjänsten samt se till att kunden får rätt insats vid rätt tidpunkt.

2.8 Lokaler och utrustning

Trendum Ab:s verksamhet utgår huvudsakligen från kundernas egna lokaler, där städservice utförs enligt överenskommen serviceplan. Företaget har dock egna arbetsutrymmen för personalens samling, förvaring av utrustning samt administrativa uppgifter. De lokaler som används är anpassade för ändamålet och uppfyller grundläggande krav på arbetsmiljö, säkerhet och hygien. Det finns tydliga rutiner för hur utrustning och material ska förvaras, rengöras och underhållas. Städutrustning som dammsugare, moppar, rengöringsmedel och skyddsutrustning kontrolleras regelbundet för att säkerställa att den är ändamålsenlig och säker att använda.

Hygienrutiner och skyddsutrustning

Detta är en central del av egenkontrollen. Personalen använder vid behov handskar, munskydd, skyddsförkläde och andra hygienartiklar som krävs för att minimera smittorisk och säkerställa trygga arbetsförhållanden. Skyddsutrustningen tillhandahålls av arbetsgivaren och introduktion sker vid anställning samt uppdateras vid behov. Rutiner för handhygien och hantering av smutsig utrustning är tydligt dokumenterade och följs upp löpande. Vid användning av kundens lokaler i samband med tjänsteproduktionen iakttas alltid respekt för klientens integritet. Personal är instruerad att endast vistas i de utrymmen som överenskommits, och att hantera eventuell personlig information med diskretion. All städutrustning underhålls enligt fastställda rutiner. Regelbunden service genomförs och dokumenteras. Personal får introduktion och praktisk handledning i användning av ny utrustning för att säkerställa säker hantering.

Kundens personuppgifter hanteras enligt **EU:s dataskyddsförordning (2016/679, artiklarna 6 och 9)** samt **dataskyddslagen (1050/2018, 1 §)**.

Missförhållanden gällande lokaler eller utrustning rapporteras omedelbart till arbetsledaren. Eventuella risker dokumenteras och åtgärder vidtas skyndsamt. I nuläget krävs inga särskilda myndighetstillstånd för verksamheten. Om verksamheten utvidgas

till områden som omfattas av särskilda krav (exempelvis specialsanering), kommer nödvändiga godkännanden att inhämtas.

2.9 Informationssystem, teknik och dataskydd

Trendum Ab bedriver verksamhet både på Åland och på det finländska fastlandet. Därför beaktas olika regelverk och myndighetskrav beroende på var tjänsterna utförs. Trendum använder inte medicintekniska produkter i sin verksamhet. Kraven enligt lagen om medicintekniska produkter (719/2021), samt relevanta föreskrifter från Fimea och ÅMHM, är därför inte tillämpliga i nuläget.

Medicintekniska produkter

- På Åland följs ÅMHM:s anvisningar och den gällande konsumentssäkerhetslagstiftningen. Tillbud eller brister i produkter eller utrustning rapporteras till Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM).
- På fastlandet följs lagen om medicintekniska produkter (719/2021). Tillbud och säkerhetsrisker rapporteras till Fimea, i enlighet med föreskriften Fimea 1/2023. Produkter som varit inblandade i tillbud hanteras enligt Fimeas anvisningar.

Informationssystem och teknik

- Trendum använder endast grundläggande administrativa informationssystem som inte omfattas av kunduppgiftslagen (lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården).
- De system som används är ändamålsenliga för företagets verksamhet och följer allmänna krav på datasäkerhet och integritet.
- Personalen får introduktion i hur systemen används, och ansvarig person ser till att kompetensen upprätthålls.
- En grundläggande informationssäkerhetsplan har upprättats och uppdateras årligen.
- Vid tekniska störningar vidtas tillfälliga åtgärder för att säkerställa fortsatt drift. Då det inte rör sig om system för hantering av känsliga klientuppgifter, omfattas verksamheten inte av rapporteringsskyldigheten enligt 90 § i kunduppgiftslagen.

Säker teknik och självbestämmande

- Teknik som används i tjänsteproduktionen (t.ex. schemaläggningssystem, städuppföljning, digitala signeringsverktyg) är anpassad för verksamhetens syfte och används på ett sätt som är säkert och respektfullt gentemot klienternas integritet.
- All personal får tydliga anvisningar för användningen av teknisk utrustning, och det finns beredskap för tekniska fel, t.ex. alternativa rutiner vid avbrott.

Dataskydd

Trendum Ab har utsett en ansvarig person för behandling av kunduppgifter i enlighet med kunduppgiftslagen § 7.

Ansvarig person för personuppgifter:

Namn: Charlotta Wallén Eriksson

Kontaktuppgifter: +358 457 58 01234

E-post: Info@trendum.ax

Företaget behandlar endast nödvändiga personuppgifter om sina kunder i syfte att tillhandahålla överenskomna tjänster. Behandlingen sker i enlighet med EU:s dataskyddsförordning (GDPR, EU 2016/679) och den finska dataskyddslagen (1050/2018, 1 §). Personuppgifterna lagras på ett säkert sätt, med begränsad åtkomst, och raderas när de inte längre behövs för ändamålet. Alla anställda får introduktion i dataskydd och konfidentialitet.

2.10 Insamlad respons och kvalitetsutveckling

- Kundrespons samlas in regelbundet genom samtal, enkäter eller elektroniska formulär, särskilt vid återkommande uppdrag eller vid längre avtal.
 - Personal som utför städningen vidarebefordrar muntlig respons direkt till ansvarig person.
 - Anhöriga har möjlighet att framföra synpunkter via telefon eller e-post, särskilt om kunden själv har svårigheter att uttrycka sig.

- Om tjänsten tillhandahålls som stödtjänst via kommunen, sker samverkan med ansvarig socialarbetare vid behov, och eventuell återkoppling från kommunen dokumenteras.
- All respons, både skriftlig och muntlig, samlas in och går igenom minst en gång per år som en del av egenkontrollen.
- Responsen används för att utveckla kvaliteten, förbättra rutiner, öka kundnöjdheten och säkerställa att kundens behov tillgodoses. Vid återkommande synpunkter vidtas konkreta åtgärder som dokumenteras i planen för egenkontroll.

3 Egenkontrollens riskhantering

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

- Företagets ansvarsperson har det övergripande ansvaret för riskhantering. Riskhantering ingår i det systematiska arbetet med egenkontroll och uppdateras årligen eller vid behov.
- Risker identifieras löpande i den dagliga verksamheten samt vid regelbunden genomgång av arbetsmiljön, arbetsredskap och kundmiljöer. Personalen rapporterar direkt till ansvarig vid observation av risker.
- De centrala riskerna i verksamheten gäller t.ex. halkrisker, exponering för kemikalier, felhantering av städutrustning, belastningsskador samt hygienrisker (t.ex. otillräcklig rengöring eller smittorisk).
- Riskerna bedöms utifrån deras sannolikhet och allvarlighetsgrad, och åtgärdsplaner upprättas för att minska risken.

- Arbetsgivarens skyldigheter enligt arbetarskyddslagen (738/2002) uppfylls genom utbildning, instruktioner för ergonomi, skyddsutrustning, och regelbunden uppföljning av arbetsförhållanden.
- Företaget beaktar även hälsoskyddslagen (763/1994) genom att förebygga sanitära olägenheter i kundmiljöer och vidta åtgärder vid misstanke om påverkan på hälsa (t.ex. mögel, smittor eller bristande hygien).

3.2 Hantering av missförhållanden och farliga situationer

För att förebygga och hantera risker i verksamheten tillämpas följande praktiska åtgärder:

- Riskbedömningar görs regelbundet för att identifiera arbets-moment som kan innebära fara för personalens hälsa eller för klientens miljö.
- Personalen får utbildning i säkra arbetsmetoder, ergonomi och hantering av kemikalier. Skyddsutrustning tillhandahålls och används enligt arbets-momentens krav.

För att säkerställa metodernas funktion och tillräcklighet:

- Riskhanteringen ses över årligen eller vid behov, och åtgärdsplaner uppdateras.
- Incidenter dokumenteras, analyseras och följs upp.

För att ingripa i missförhållanden:

- Verksamheten har ett internt förfarande för att utreda brister och fel, samt vidta omedelbara korrigerande åtgärder.
- Farliga situationer dokumenteras och rapporteras internt. Allvarliga incidenter utreds i linje med SHM:s publikation 2023:31, vid behov.

Anmälningsskyldighet:

- Tjänsteproducenten och personalen informeras om sin skyldighet och rätt att anmäla missförhållanden enligt tillsynslagen 29 §.

- Personalens introduktion innehåller information om hur anmälningar görs anonymt eller öppet, samt vem som tar emot dem.
- Anmälningar behandlas konfidentiellt och används för att förbättra verksamhetens kvalitet.

Myndighetskontakt:

Vid allvarliga incidenter eller missförhållanden i verksamheten sker kontakt med relevanta tillsynsmyndigheter. På Åland är det Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM) som ansvarar för tillsyn av social- och hälsovårdsverksamheter, medan Valvira (Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården) och Regionförvaltningsverket (RFV) ansvarar för motsvarande tillsyn i Finland. Kontakter kan även tas med arbetarskyddsmyndigheten om incidenten rör arbetsmiljö eller personalens säkerhet. Utredning av allvarliga incidenter sker enligt Social- och hälsovårdsministeriets publikation "Utredning av allvarliga incidenter – Guide för social- och hälsovårdsorganisationer" (SHM:s publikationer 2023:31). I enlighet med denna vägledning vidtas följande steg:

- Omedelbara skyddsåtgärder för att säkra klient/personal.
- Bedömning om det rör sig om en allvarlig incident.
- Genomförande av intern händelseanalys (t.ex. rotorsaksanalys).
- Dokumentation och rapportering till ansvarig myndighet.
- Tillämpning av förbättringsåtgärder, inklusive uppföljning.
- Återkoppling och lärande inom organisationen.

Syftet med dessa åtgärder är att förstå grundorsakerna, förebygga upprepning, och stärka säkerhetskulturen. Händelserna ska ses som en möjlighet till lärande och verksamhetsutveckling, inte skuldplacering.

3.3. Uppföljning av riskhantering och kompetens

Riskhanteringsfunktion följs upp regelbundet genom interna genomgångar där eventuella avvikelser, farliga situationer eller klagomål går igenom tillsammans med personalen. Identifierade risker dokumenteras och åtgärdas enligt företagets rutiner för förbättringsarbete. Genomförandet av hygienanvisningar och infektionsbekämpning följs upp genom observationer i arbetet, egenkontroller samt vid behov stickprov. Anställda får tydliga instruktioner kring handhygien, skyddsutrustning och städning av känsliga ytor enligt fastställda rutiner. Rapportering av farliga situationer och missförhållanden sker direkt till arbetsledaren, som ansvarar för vidare hantering. En låg tröskel för rapportering uppmuntras för att snabbt kunna förebygga risker och vidta rätt åtgärder. Händelser dokumenteras anonymt vid behov. Personalen säkerställs ha tillräckliga kunskaper i riskhantering genom introduktion vid anställning, årliga genomgångar av säkerhetsrutiner, samt vid behov riktade utbildningsinsatser. Eventuella förändringar i lagstiftning eller verksamhetens innehåll kommuniceras skriftligt och muntligt.

3.4. Köptjänster och underleverans

Om köptjänster eller underleverantörer används i verksamheten säkerställs att dessa uppfyller samma krav på kvalitet, säkerhet och riskhantering som företagets egen personal.

Detta görs genom att:

- Ingå skriftliga avtal där krav på kompetens, sekretess, arbetsmiljö och rutiner enligt egenkontrollplanen tydligt framgår.
- Kontrollera att underleverantören följer gällande lagstiftning, inklusive arbetarskyddslagen, dataskyddsförordningen (GDPR) och övriga relevanta bestämmelser.
- Informera underleverantörer om företagets egenkontrollplan, inklusive riskhantering och rutiner för rapportering av missförhållanden.
- Följa upp utförda tjänster regelbundet, till exempel genom kontrollbesök, avstämningar eller återkoppling från klienter.
- Kräva att eventuella brister eller avvikelser åtgärdas omedelbart.

Företaget ansvarar för att även underleverantörer agerar i enlighet med företagets kvalitets- och säkerhetsprinciper.

3.5 Beredskaps- och kontinuitetsplanering

Trendum Ab försäkrar kunden att bolaget är godkänt som tjänsteproducent av social- och hälsovårdstjänster i kundens hemkommun och levererar moms fria tjänster inom ramen för kommunens äldreomsorg. Fakturering sker enligt överenskommelse direkt till kund, utan moms. Trendum Ab strävar alltid efter att kunden ska få samma lokalvårdare så långt det är praktiskt möjligt, för att främja kontinuitet och trygghet i servicen. Avtal gäller tills vidare och kan sägas upp ömsesidigt med omedelbar verkan. Social- och hälsovårdstjänsterna ska vara av hög kvalitet, klient- och patientorienterade samt säkra. De ska dessutom utföras på ett behörigt och professionellt sätt. För Trendum Ab är kompetent och engagerad personal som aktivt deltar i egenkontrollen en central förutsättning för att säkerställa tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerhet.

I verksamheten har följande kvalitetskrav och rutiner fastställts:

- **Kvalitetshantering:** Vi följer interna riktlinjer och serviceavtal som uppfyller kommunala krav. Regelbundna kundundersökningar, återkopplingsmöten och egenkontrollchecklistor används som verktyg för att utvärdera och utveckla kvaliteten.
- **Mätare och uppföljning:** Kundnöjdhet, återkommande observation av arbetsresultat, samt feedback från både kunder och samarbetspartners följs upp löpande.
- **Kompetenssäkring:** All personal introduceras noggrant vid anställning och får löpande utbildning inom t.ex. hygien, ergonomi och säkerhet.
- **Kundsäkerhet:** Säkerheten säkerställs konkret genom god introduktion, tydliga arbetsbeskrivningar, skyddsutrustning, dokumenterad städplan per kund, och möjlighet att rapportera avvikelser eller risker anonymt.

Trendum Ab arbetar i enlighet med speciallagstiftningens krav, inklusive arbetarskyddslagen (738/2002), hälsoskyddslagen (763/1994), samt SHM:s vägledningar och föreskrifter inom riskhantering, kvalitet och kontinuitet.

Charlotta Wallén Eriksson VD