

Åtgärdsplan för bristande rutiner Lövholmens Hemtjänst AB

I april 2008 genomförde Stockholms Stad en uppföljning av Lövholmens Hemtjänst AB som utförare för kundval hemtjänst. Man fann mestadels allt gott fungerande men en del bristande rutiner uppdagades. Jag har nu arbetat med dessa brister och skall i detta åtgärdsprogram berätta hur och när dessa brister skall åtgärdas.

I uppföljningen framkom att Lövholmens hemtjänst inte har någon skriftlig rutin kring klagomålshantering. Jag har nu skapat ett dokument där vi utförligt berättar hur och var kunden kan vända sig vid eventuella klagomål. Detta dokument ska medtagas vid första kundkontakten då personal och kund tillsammans går igenom dokumentet. Kunden och verksamhetschef undertecknar dokumentet och en kopia tillsammans med genomförandeplanen förvaras hos utföraren och en kopia av dokumentet och genomförandeplanen får kunden. Vi har även gjort en skriftlig rutin för våra anställda hur klagomålshanteringen går till.

De kunder som redan har fått sin genomförandeplan och är verksamma hos oss men som inte har fått den skriftliga informationen ska få ett dokument vardera utdelat senast 2008-10-01.

Åtgärdat:2008-08-01

Lövholmens hemtjänst hade också bristande rutiner när det gäller rapportering av förändrade behov. Vi har förutom dokumentation och muntlig rapportering utformat en rutin gällande förändrade behov som varje anställd ska ta del av, veta om och arbeta efter. Det är självklart av yttersta vikt att kundernas förändrade behov snabbt kommer ledningen till känna så att insatser av olika karaktär så snabbt som möjligt kan sättas in.

Åtgärdat:2008-08-01

Lövholmens Hemtjänst AB har varit aktivt i Stockholm ca 1,5 år. Verksamhetschef och verksamhetsansvarig har aktivt deltagit i arbetet ute hos kunderna för att följa upp verksamheten. Det har dock varit brister i rutiner kring egenuppföljning. Vi ska under hösten 2008 genomföra en intern enkätundersökning för att följa upp verksamheten och dess utveckling. Vi ska även under hösten ta fram skriftliga rutiner hur verksamheten kan följas upp regelbundet såsom med återkommande

hembesök, sammanställande av dokumentation för att se vilka brister som finns i organisationen och i det dagliga arbetet med kunderna.

Åtgärdat: Senast 2008-12-31

Under hösten 2008 ska Lövholmens Hemtjänst skapa rutiner och ett egenkontrollprogram och rutiner angående kost och livsmedelshygien. Personalen ska även genomgå 2 kurser under hösten. En kurs som heter "rätt kost för äldre" och en kurs som heter "Livsmedelshygien, grundkurs" kurserna anordnas av Hushållningssällskapet.

Åtgärdat: senast 2008-11-11

I dagsläget saknar Lövholmens Hemtjänst skriftliga rutiner kring läkemedelsdelegering. De kunder som personalen har givit medicin har det också funnits delegering. Idag har vi för närvarande ingen kund som vi ger medicin. Men en skriftlig rutin ska finnas så att personalen på ett snabbt och smidigt sätt kan få delegering om och när det blir aktuellt.

Åtgärdat: senast 2008-09-30

Jag hoppas att denna åtgärdsplan som vi arbetar med är till er belåtenhet och uppfyller era krav på hur de brister som finns åtgärdas. Jag hoppas även de tidsramar jag angivit är rimliga. Tacksam för återkoppling om det är något som saknas.

Mvh

Janet Segmen

Verksamhetschef

Lövholmens Hemtjänst AB