

Utfärdad handlingsplan.
Utförliggenhetsmöte 29/10 -13.
Deltagare: Auli Metsänsalo, Ewa Lindgrén,
Rebecka Heinonen, Ewy Nilsson, Linda Linderberg

Åtgärd/Handlingsplan, Synpunkter och Klagomål som framkommit vid möte 9 maj 2013 Biståndsavdelningen Tyresö Kommun, upprättad maj 2013 av Ewy Nilsson

| Område | Orsak | Åtgärd | Tidsplan | Uppföljning | Ansvarig |
|---------------------|--|---|---|---|---|
| Personalkontinuitet | Många olika som kommer, kunden får inte veta vem som kommer | 1. Stor och omfattande schemaförändring 2. Planera mer utifrån kontaktmannaskap 3. Mätning i vårt planeringssystem Joliv | 1. Nytt schema 3/6 2013 2. Pågår 3. v. 19-20 2013 | Mätning i Joliv v. 39-40 2013 Schemaförändring genomförd. Endast korrigering på fåtal. Personal nöjda, kunder märker av bättre kontinuitet. Planering utifrån kontaktmannaskap. | Samordnare Marika och Linda |
| Personalomställning | Många olika, Ny personal | Se ovan | Pågår | Mätning v.39-40 2013 | Samordnare Marika och Linda |
| Utbildningsnivå | Kunder upplever att personalen inte har tillräckliga kunskaper | Ta fram en ny rekryteringsprofil där lägsta krav för anställning oavsett längd, skall vara Omvärldsutbildning C3L, eller annan utbildning/erfarenhet som provas likvärdig | Klar v 39 Sep 2013 | Dec 2013 Ändrad och utvecklad rekryteringsprofil. Krav på USK/USK-kompetens. Ny rekryteringsprocess pågår. USK har företräde i rekrytering. Första anställningarna genomförda Sept. Samtlig personal (inkl. tim.anställda) genomgår utbildning i National värdegrund. Flertalet (11 personal) påbörjar eller har pågående utbildning. Rutiner för introduktion har modifierats. Liten grupp som ansvarar för | Ledningsgruppen: Hemtjänst Verksamhetsansvarig: Paulina Enhetschef: Ewy Samordnare: Marika, Linda och Daniel. |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p><i>Brukarinflytande</i></p> | <p>Kunden upplever och har mätt tid för besök och att den varat endast några minuter.</p> | | <p>1. Göra bättre uppföljning på inloggning hos kund i Joliv, vilken/vilka personal är det som inte ger kunden den tid de är beviljade. 2. Förmedla budskapet att det inte är endast den specifika sysslan som ska utföras utan att det också kan vara en stund för social samvaro som kunden behöver. 3. Information på APT och gruppmöten återkommande</p> | | <p>1. Pågår kontinuerligt 2. Enskilda samtal med personal som enligt logg inte varit tillräcklig tid och för dessa tydliggjort vårt uppdrag 3. APT maj 2013 och följande träffar framledes</p> | | <p>Tyresö Kommuns Brukarundersökning hösten 2013 Egen brukarundersökning – utförs under oktober (innan Nationell värdegrunds utbildningen) och även efter. För att se skillnader och genomslag. 2. Fortsatta samtal och uppföljning med både personal och kund. Sett över kontaktmanskapet och specificerat innebörden av detta ytterligare. Även på APT. 3. Fortlöpande månadsvis.</p> | <p>introduktion av ny personal. Blankett för uppföljning med ny personal.</p> | <p>Ledningsgruppen: Hemtjänst Verksamhetsansvarig: Paulina Enhetschef: Ewy Samordnare: Marika, Linda och Daniel.</p> |
| <p><i>Hur får personal kännedom om uppdrag hos kund</i></p> | <p>Personal har inte vetat vad eller hur dom ska göra när de kommer till kund</p> | | <p>Tvetydig fråga, 1. Vi uppmanar personalen att fråga kund vad de vill och hur för att skapa delaktighet och engagemang, samt för att inte köra över eller bara göra som man själv tycker, Försöka få personalen att känna efter med fingertoppskänslan mer kan vi dessutom höja utbildningsnivån bör det också förbättras.</p> | | <p>1. Egen Medarbetarundersökning 2. Har påbörjat arbetet med introduktionen för personal 3. Genomförandeplaner, Brukarundersökning Hösten 2013</p> | | <p>1. Oktober 2013 Undersökning genomförs på samma sätt som för kund, före och efter utbildningstillfälle 2. Resultat medarbetarundersökning okt 2013. Uppdaterat och pågående. 3. Hösten 2013. Pågående</p> | | <p>1. Enhetschef Ewy 2. Samordnare samt Personal som har till uppgift att introducera ny personal</p> |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|---|--|--|--|
| | | <p>Uppföljningssamtal med ny personal samt personal hos nya kunder för utökad kännedom.</p> <ol style="list-style-type: none"> Revidera vårt introduktionsprogram och lyfta och tydliggöra detta på ett bättre sätt. Uppföljningsmöten med kunder om/kring deras genomförandeplaner | <ol style="list-style-type: none"> Har påbörjats och fortgår. Klart | | |
| <p><i>Bemötande</i></p> | <p>Personal uttryckt sig illa till kund, "gör det själv så behöver du ingen hemtjänst", inte presenterat sig, pratat i telefon, tar inte av sig ytterkläder, pratat på för kunden främmande språk. Haft "kompisar" med sig.</p> | <ol style="list-style-type: none"> Återkommande ämne på våra APT träffar. Haft NVC=Non Violent Communication, föreläsning i mitten av april 2013. <p>Boka till hösten uppföljning/ny NVC föreläsning</p> <ol style="list-style-type: none"> Revidera introduktionsprogram, Etik och moral lyfta detta i introduktionen | <ol style="list-style-type: none"> Arbetsledare och chefer genomgår utbildning/deltar i projekt "Medveten verksamhet och ledarskapsutveckling" på Handelshögskolan. Vidare föreläsningar om NVC planeras. Ständig diskussionspunkt på APT då personalen kommer till tals gemensamt. Regelbundna gruppmöten med arbetsledare för diskussion om bemötande samt enskilda ärenden. <ol style="list-style-type: none"> Boka NVC okt 2013. Reviderat rutin för introduktion. Ny rekryteringsprofil. Kravspecifikation har uppdaterats med fokus på USK kompetens samt erfarenhet. | <ol style="list-style-type: none"> Okt 2013 <p>Helt reviderat. Sammanställt och</p> | <p>1-2. Enhetschef: Ewy Samordnare och personal.</p> |
| <p><i>Klagomåshantering</i></p> | <p>Kunder `törs inte framföra klagomål direkt till Lindalen`</p> | <ol style="list-style-type: none"> I nästa brev till kund inför sommaren och kommande brev, samt vid | <ol style="list-style-type: none"> Påbörjats | | |

| | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|---|---|
| | | <p>alla nykundsbesök och uppföljningar hos kund informera om vikten av att vi får synpunkter och klagomål från våra kunder vill man inte säga direkt till personal kontakta Samordnare eller Enhetschef, det går att göra anonymt men då blir det svårt att åtgärda och återkoppla .</p> <p>2. Avvikelsehanteringen sammanställning för året i kvalitetsgranskning.</p> | <p>2. Aug 2013</p> | <p>uppföljning pågår. Samlat material med utvecklade mall. Personalen uppmanas till delaktighet och har reagerat positivt. Brister i uppföljning, arbetas bort med nya rutiner. Rapportering av avvikelser sker på ledningsmöten på veckobasis. Tydliggjort vem som äger ansvaret.</p> <p>2. Sep 2013</p> | |
| <p>Lex Sarah som dröjt</p> | <p>Stöld hos kund, UK</p> | <p>Ärendet färdighandlagt misstag av Ewy att hon inte skickat det till Tyresö Kommun.</p> <p>Anmälan, Utredning gjord Utredning nedlagd eftersom inget framkommit som kan visa vem/vart pengarna tagit vägen.</p> | <p>Omgående</p> | <p>Aug 2013</p> | <p>Enhetschef Ewy</p> |
| <p>Larmmottagning</p> | <p>Lindalens personal ska ha svarat Tyresö kommuns företrädare att vi inte svarar på larm förrän 7.30 och inte efter 21.30</p> <p>Har under senare tid våren 2013 förekommit att kunder berättat att dom inte fått någon hjälp under sena morgon timmar/tidig morgon trots</p> | <p>1. Finns ingen relevans i svaret.</p> <p>Vi har alltid haft larmansvar under tiden 7-22 alla dagar vilket framgår i vår rutin när det gäller larm och larmkedja.</p> <p>2. Vi har i nya schemat säkerställt att det finns tillräckligt med personal mellan 7.00 -22.00 för att</p> | <p>1. 7.00-22.00 alla dagar har vi larmansvar. Introduktion av ny personal.</p> <p>2. Nytt schema 20130603</p> | <p>1. Genomfört och pågående. Personal upplever samarbetet med kommunens nattpatrull som bättre. Dialog finns samt en framförhållning i överrapportering.</p> <p>2. Klart</p> | <p>1-2. Samordnare samt Personal som har till uppgift att introducera ny personal</p> <p>(Verksamhetsansvarig: Paulina)</p> |

| | | | | | |
|--|------------------------|--|---|--|---|
| | <p>upprepade larm.</p> | <p>kunna hantera inkommande larm. 3. Vi behöver träffa nattpatrullen med ansvarig arbetsledare för att kunna komma överens om ett bättre samarbete tex, sent inkommande larm strax före 7 på morgonen eller sent inkomna larm strax innan 22 på kvällen. 4. Vi ser det som en brist att vi inte har tillgång till Lindalens kunders larmlista från larmcentralen, dag som natt, det för att kanske finna mönster i larm från kund, behöver dom senare besök eller tidigare. Begära månadslista från Tyresö Kommun.</p> | <p>3. Bjudna in natten efter sommaren, sep 2013</p> <p>4. Juni 2013</p> | <p>3. <i>Bokat men vi avvaktar efter besked om kommunens nya rutiner</i></p> <p>4. Aug 2013 <i>Larmlistor saknas fortfarande.</i></p> | <p>3. Enhetschef: Ewy</p> <p>4. Enhetschef: Ewy</p> |
|--|------------------------|--|---|--|---|