



Östermalms stadsdelsförvaltning
Hemtjänst Östermalm

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2014-751-1.1.
Sid 1 (14)
2015-02-12

Handläggare
Birgitta Beausang
Telefon: 08-508 10 668
Cecilia Näslund
Telefon: 08-508 10 576

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2015-03-12

Verksamhetsplan 2015 för Hemtjänst Östermalm

**Östermalms
stadsdelsförvaltning**
Hemtjänst Östermalm

Box 24156
104 51 Stockholm
Telefon: 08-508 10 000
Fax: 08-508 10 099
ostermalm@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	3
Organisations- och ledningsstruktur	3
Brukare/Kunder/Klienter	4
Chef- och ledarskap	4
Medarbetare	5
Värdegrund	5
1. Ett Stockholm som håller samman	5
1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	5
1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	6
2. Ett klimatsmart Stockholm	8
2.1 Stockholm är klimatneutralt	8
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	9
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	9
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	10
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	10
4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	12
4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	12
Övriga frågor	14

Inledning

Uppdrag och kundgrupp

Hemtjänst Östermalm ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand.

Vi ger vård och omsorg till ca 440 personer och har ca 175 kunder som endast har trygghetslarm. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar. Fasta nattuppdrag och uttryckning på larm utförs enligt avtal av vår underleverantör Aleris.

Den stora bredden av hjälpbehov samt att äldres hälsotillstånd kan försämrans snabbt, ställer stora krav på en flexibel organisation och vår ambition är att klara de flesta situationer, även de som kräver mer speciella lösningar. Målet är att våra kunder och deras närstående ska uppleva trygghet och god omvårdnad med den vård, service och omsorg som vi utför och det är viktigt att kunden kan påverka utförandet av beviljad insats. Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande.

Administrativa uppgifter

Hemtjänst Östermalm är det kommunala alternativet på Östermalm. Vår verksamhet utgår från 3 lokaler: Linnégatan 61, Valhallavägen 148 C och Sandelsgatan 6. Två enhetschefer har delat ansvar:

Cecilia Näslund, Valhallvägen 148 C, 111 22, Stockholm tel: 08 50810576, 076 1210576
cecilia.naslund@stockholm.se

Birgitta Beausang, Sandelsgatan 6, 115 42, Stockholm tel: 08 50810668, 076 1210668
birgitta.beausang@stockholm.se

Enheten har 100 helårsarbetare fördelat på 120 personer.

Organisations- och ledningsstruktur

Enheten är indelad i två geografiska områden där två enhetschefer har delat ansvar. Enhetscheferna ansvarar gemensamt för strategiska frågor, ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö. Dessutom har den ena chefen ansvar för den lokala samverkansgruppen och IT frågor och den andra ansvarar för kvalitetsfrågor.

Enhetens lokaler finns på Linnégatan 61, Valhallavägen 148C och Sandelsgatan 6. På varje adress finns biträdande enhetschefer totalt 3,0 inom enheten, vars huvudsakliga ansvar är den dagliga planeringen, handledning av personal, kontakt med biståndshandläggare, kunder och närstående.

Avdelningschefen för äldreomsorgen träffar enhetscheferna var 14:e dag och därefter har

enhetscheferna möten med biträdande enhetscheferna på respektive adress. Sex gånger per år har enhetscheferna gemensamma möten med de biträdande enhetscheferna

Vid behov bildar de biträdande cheferna arbetsgrupper där man diskuterar aktuella verksamhetsfrågor. Intresse och kompetens styr vem som blir ansvarig för respektive grupp.

Personalen har sin bas placering på någon av lokalerna men vid behov samverkar man inom hela området.

Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett datakonto och tillgång till stationära datorer på respektive lokal samt smart telefoner.

Brukare/Kunder/Klienter

Personalen arbetar i mindre grupper och utgår från ett personligt kontaktmannaskap för att den enskilde ska få kontinuitet i omvårdnaden och känna sig trygg. I kontaktmannaskapet ingår att upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde utifrån biståndsbeslutet och den enskildes önskemål.

I vår broschyr som alla nya kunder erhåller berättar vi kortfattat om vår verksamhet.

Via telefonsamtal och hembesök med kunder/närstående får vi reda på kundernas förväntningar på verksamheten.

Resultatet från den årliga brukarundersökningen (2014) visar att Hemtjänst Östermalms har 85 % nöjda kunder utifrån en helhetsomdöme (Index) som omfattar graden av nöjdhet, trygghet och upplevelse att hemtjänsten uppfyller brukarens behov av stöd och hjälp.

De områden där andelen positiva svar var högst:

De områden där andelen positiva svar var högst:

"Får bra bemötande från personalen" – 97 %.

"Känner förtroende för personalen" – 89 %.

"Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål" – 86 %.

"Personalen kommer på avtalad tid" – 86 %.

Utvecklingsområde för enheterna är information vart man vänder sig med synpunkter och klagomål, information från medarbetare om tillfälliga förändringar och i vilken grad man kan påverka vilken tidpunkt man får hjälp.

Svarsfrekvensen var ca 70 % på brukarundersökningen (resultatet i genomsnitt i staden är 67 %) vilket är en viss förbättring sedan 2013.

Från och med 2015 är den kommunala hemtjänsten alternativet för ickevalskunder.

Etableringsområdet omfattar återigen hela Östermalm.

Chef- och ledarskap

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att ex. vara närvarande i den dagliga planeringen.

På våra möten skapar vi delaktighet. Vi har en öppen kommunikation på APT, gruppmöten och våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna.

I vårt eget ledarskap kompetensutvecklar vi oss genom kurser, handledning, styr och stöd dokument som sedan implementeras i verksamheten

Ledarskapet utvärderar vi genom handledning och resultatet av medarbetarenkäten som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt

Medarbetare

Våra medarbetare kompetensutvecklas fortlöpande. Utifrån brukarenkätens resultat inventeras behovet av ny/fort/vidareutbildning. Genom att ha en öppen kommunikation på bl.a. APT, planeringsdagar och gruppmöten försöker vi tillvarata medarbetarnas engagemang. I första hand ges feedback muntligt till medarbetarna. Utifrån resultaten från den årliga medarbetarenkäten skrivs en handlingsplan för utvecklingsområden för respektive chef, till exempel delaktighet, öppenhet, positiv feedback etc.

Värdegrund

Hemtjänst Östermalms vision är: En hemtjänst i världsklass!

För oss på Hemtjänst Östermalm innebär det att vår värdegrund är:

En hemtjänst där vi med engagemang och kompetens gör det möjligt för kunden att leva ett självständigt, aktivt och värdigt liv.

På planeringsdagar, möten och i det dagliga arbetet håller vi vår värdegrund levande.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Åtagande:

Äldre informeras om säkerhet i vardagen.

Förväntat resultat

Att de äldres oro och utsatthet minskar och kunskapen om trygghet och säkerhet ökar.

Arbetsätt





Vi anser att det är av stor vikt att uppmärksamma och motverka äldres oro och utsatthet och vi deltar i stadsdelens arbete kring att stoppa våld och övergrepp mot äldre. Vi har olika arbetsätt för att våra kunder ska känna sig trygga med sin hemtjänst, exempelvis informerar vi alltid om vem som kommer och vid vilken tid och personalen bär ID-kort. All personal omfattas av sekretess och vi har säkerhetsrutiner för nyckelhanteringen. Vi delar ut brottsförebyggande information till våra kunder. Vi arbetar systematiskt med de instrument som finns för bedömning av risker och konsekvenser och har en god beredskap. Genom att arbeta förebyggande skapas trygghet.

Uppföljning

Dokument och dokumentation.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
 Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende		fastställs 2015	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	77 %	77 %	År
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	År

Nämndmål:

Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.

Beskrivning

Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen är en förutsättning för en trygg äldreomsorg. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden är säker och av god kvalitet.

Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet.

Åtagande:

Vi ger våra kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst.

Förväntat resultat

Att våra kunder är nöjda och trygga och känner delaktighet i den hjälp de får.

Arbetsätt

Alla våra kunder får en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas.

Medarbetarna känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för kunden och vi strävar efter att så få som möjligt utför insats hos kunden. Vi är nogga med att dokumentera det vi utfört.

Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad.

Vi bemöter alla kunder med respekt och talar alltid till kund och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Alla nyanställda får information om sekretess och tystnadsplikt och skriver under en tystnadspliktsförbindelse.

Enheten har kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Alla medarbetare ska ha en aktuell skriftlig delegering från husläkarmottagningens distriktsköterska.

Vi eftersträvar en god relation med anhöriga, god man etc.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm så kunden vet var man ska vända sig.

Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram

Vi utför den hjälp som är beviljad och om hjälpbehovet förändras så hjälper vi till att kontakta biståndshandläggare eller husläkarmottagning.

Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid.

Vi erbjuder god och näringsriktig mat efter kundens önskemål och behov. Kunden väljer själv

om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi hjälper till med planeringen kring måltiderna.

Resursanvändning

Personal, möten, rutinpärm, verksamhetssystem, datastyrda nyckelskåp

Uppföljning

Brukarundersökning

Egenkontroll av beröm, synpunkter och klagomålshantering.

Redovisning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förankring sker vid enhetens arbetsplatsträffar och vid utvecklingssamtal.

Utveckling



Fortsatt utveckling av dokumentationen

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	Tertial
 Elanvändning per kvadratmeter		32 kWh	År

Nämndmål:

Verksamheterna är miljösmarta

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs, liksom nämndens policy för resor i tjänsten.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Åtagande:

Vi åtar oss att verka för en hållbar miljö

Förväntat resultat

Att genom aktiva åtgärder och medvetna val minskar vår belastning på miljön.

Arbetsätt

Vi använder lågenergilampor i våra lokaler och släcker lampor i de rum som inte nyttjas för tillfället. Vi sorterar glas, tidningar och plast om fastighetsägaren ger möjlighet till detta. Vi vänder oss till vår inköpsansvarige för rådgivning och stöd i samband med inköp av diverse varor. Vi använder tjänstecyklar och går mellan besöken av våra kunder. Vår personal som hjälper de kunder som bor i ytterområdena Djurgården och Ekhagen använder en leasad miljöklassad bensindriven bil. Dubbdäck används ej. Personalen uppmuntras att rekommendera sina kunder att använda miljövänliga rengörings- och tvättmedel.

Uppföljning

Via redovisad elförbrukning


Utveckling


Att sortera plast, kartong och lampor i samtliga lokaler.

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar		500 st	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska möjliggöra tidsbestämda anställningar, yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom sina verksamheter.	2015-01-01	2015-12-31

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans.

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna kostnadseffektiva lösningar.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter

Åtagande:

Vi åtar oss att sträva efter att ha en budget i balans.

Förväntat resultat

En budget i balans.

Arbetsätt

Varje månad följer vi upp och analyserar kostnader och intäkter. Bemanningen korrigeras löpande mot enhetens intäkter.

Resursanvändning

Ekonomi och verksamhetssystem, ekonomiavdelningen.

Uppföljning

Ekonomirapport.

Utveckling

Under året använder vi oss av planeringsverktyget Schemas.

Resursanvändning



Budget 2015

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald eftersträvas och diskriminering motarbetas.

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen känner sig motiverad och delaktig. Sjukfrånvaron är låg och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2015-01-01	2015-12-31
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2015-01-01	2015-12-31
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2015-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att minska medarbetarnas sjukfrånvaro.

Förväntat resultat

Att sjukfrånvaron minskas.

Arbetsätt

Vi genomför rehabiliteringsutredningar i enlighet med stadens och försäkringskassans riktlinjer. Vid samråder alltid med personalenheten, företagshälsovården och/eller försäkringskassan. Arbete i hemtjänst kan ofta upplevas som stressigt varför vi arbetar för att medarbetarna ska känna sig mindre stressade och inte uppleva arbetet som fysiskt och psykiskt tungt. Vi stimulerar medarbetarna att nyttja de av Stockholms stad tillhandahållna friskvårdsprogrammen samt subventionerade tränings- och badkort. Vi erbjuder utbildning i lyft- och förflyttningsteknik för att förebygga eventuella arbetsskador. Vi arbetar aktivt med ett närvarande ledarskap och öppet klimat för att i så god tid som möjligt fånga upp signaler som kan bidra eller ligga till grund för dålig arbetsmiljö i personalgruppen.

Resursanvändning

Företagshälsovård, personalenheten, försäkringskassan.

Uppföljning

Medarbetarenkät
Sjukfrånvarostatistik
Utvecklingssamtal

Utveckling

Minska stressen och belastningen i arbetsgruppen
Personalbefrämjande åtgärder

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Nämndmål:

Våld och social oro minskar

Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Åtagande:

Kunderna upplever trygghet i sina hem.

Förväntat resultat

Minskat våld i nära relationer.

Arbetsätt

En biträdande enhetschef och ett vårdbiträde arbetar med våld mot äldre i nära relationer (kvinnofrid). Personalen får genom möten information om sin skyldighet att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden. De dokumenterar vilka åtgärder som vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att missförhållandet återkommer. Vi arbetar brottsförebyggande och har ett kontaktnät med polis och andra aktörer inom olika stadsdelar i Stockholm.

Resursanvändning

Polis, socialtjänst, uppmärksam personal.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande.

Beskrivning

Verksamheterna är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val.

Förväntat resultat

Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde upplever ett gott bemötande i kontakten.

Åtagande:

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

Förväntat resultat

Alla våra kunder har en aktuell genomförandeplan.

Arbetsätt

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Genomförandeplanen skrivs in i ParaSol och vidarebefordras till biståndshandläggaren. Ett original sparas i personakten och det andra originalet lämnas hos kunden.

Resursanvändning

Våra kompetenta medarbetare, verksamhetssystem, kontinuerlig fortbildning.

Uppföljning

Regelbunden kontroll i ParaSol.

Utveckling

Genom att utbilda personalen i dokumentation skapas förutsättningar för en utveckling av den sociala dokumentationen och därmed ökad säkerhet.

Åtagande:

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

Förväntat resultat

Att kunderna är nöjda med medarbetarnas bemötande.

Arbetsätt

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Under året kommer vi utbilda samtlig personal i värdegrund och bemötande. Bemötande, vi kommer att använda ett utbildningsmaterial som består av kortfilmer om olika situationer och etiska dilemman. Utifrån dessa kan man ha utbildande diskussioner i mindre grupper om hur man hanterar svåra situationer och hur man bemöter kund på bästa sätt. Vi har också planer på att under 2014 starta reflexionshandledning för att ytterligare skapa forum för diskussioner.

Uppföljning

Brukarenkäter
Statistik på antal deltagare
Genomgång av personalens individuella utvecklingsplaner

Utveckling

Att alla medarbetare deltar i utbildning och handledningsgrupper.

Åtagande:

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

Förväntat resultat

Våra kunder upplever vår tillgänglighet som god.

Arbetsätt

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi inte svarar direkt ringer vi upp under dagen. Kunden får vår aktuella broschyr av sin kontaktperson där information finns om vem som kan kontaktas. Vid förändringar/förseningar informeras kunden om detta av personalen på kontoret eller det aktuella vårdbiträdet.

Uppföljning

Brukarenkät

Utveckling

Se över rutiner för uppdatering av telefonnummer.

Övriga frågor