

## Återrapport - åtgärder efter granskning

- ✓ Alla kunder har en, oftast två kontaktpersoner, en dagpersonal och en kvällspersonal. Vi ska under sensommaren/hösten ha medarbetarsamtal med all personal och där vi kommer att lyfta vår rutin kring "kontaktperson" vad som förväntas av personalen och vad det innebär att vara kontaktperson. Vid nyanställning går vi igenom vad ansvaret som kontaktman innebär. Arbetsledarna ska utföra uppföljningar hos kunder i fysisk form där de kommer att prata om kontaktperson, vem kunden har och att de har möjlighet att byta om det inte passar med den de har. Under rådande omständigheter och för att minska antalet personer som rör sig hemma hos kund följer arbetsledarna upp via telefonsamtal till samtliga kunder.
- ✓ Det har varit otydligt i verksamheten vem som ansvarar för att informera kund om försening och tillfälliga ändringar. Vi har skapat en rutin där arbetsledaren meddelar kunden om det planeras annorlunda än överenskommet, är personalen försenad pga. tex larm ska de själva meddela kunden att de är sena och vilken tid de kommer ungefär.
- ✓ I och med att arbetsledarna ska börja besöka kunderna i hemmet kommer delaktigheten i hemtjänstutförandet automatiskt öka, som tidigare skrivet så görs detta för tillfället genom telefonsamtal.
- ✓ Vi har bytt planeringssystem (juni 2020) i verksamheten och med förändringen kom ett enklare och säkrare sätt för personalen att dokumentera för kunden. Personalen dokumenterar direkt i appen efter slutfört besök vilken minskar risken för att de glömmer dokumentationen. Vi har fortfarande en del kvar att lära om vad man dokumenterar och hur. För att komma åt det problemet ska vi börja med att all personal ska genomföra Nestors webbutbildning "Social dokumentation". Vi får efter det utvärdera hur det gått om vi ska se möjligheten om vi ska utbilda ett dokumentationsombud på enheten.
- ✓ Vi har börjat uppdatera våra rutiner efter granskningen. Vi fick många bra tips av granskaren som vi tog till oss och använder i revideringen av rutiner. Vi kommer årligen att se över alla rutiner och under årets gång att revidera rutiner vid behov, för att få ut rutinerna i arbetsgruppen lyfter vi dem på APT:n och de finns lättillgängliga i det nya planeringssystemets app som personalen arbetar i dagligen samt att vi använder oss av en sluten Facebook-grupp där vi lägger ut information och rutiner.
- ✓ I och med att alla rutiner är reviderade och förbättrade blir det också lättare att uppdatera och utveckla ledningssystemet, det är ett arbete vi ska ta tag i under hösten.
- ✓ Vi har inventerat i personalstyrkan vilka som har och inte har kännedom om Lex Sarah. Vi kommer att samla dem som inte har det och ha ett utbildningsmöte. Detta

- ✓ kommer vi att göra löpande för att se till att alla har kunskap om Lex Sarah, vi lyfter även rutinen kring Lex Sarah och avvikelser på våra APT:n och i vår Facebook-grupp.
- ✓ Vi åtgärdar synpunkter och klagomål så fort vi får dem. Det vi brister i är att dokumentera detta. Vi ska också bli tydligare gentemot kund hur de kan lämna synpunkter och klagomål, det kommer att ske på uppföljningsbesöken av arbetsledarna. Vi ska månadsvis sammanställa avvikelser, synpunkter och klagomål för att kunna arbeta kvalitetshöjande.