

Handläggare
Maria Lindblom
Mia Gustafsson

Datum
2013-06-25

Diarienummer
ALN-2013-0109.30

Äldrenämnden

Planerad avtalsuppföljning vid Hemvakten 018

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet godkänna rapporten.

Föredragning

Kontoret för hälsa, vård och omsorg (HVK) genomförde en planerad avtalsuppföljning vid Hemvakten 018 den 27 maj 2013, som framgår av rapporten (se bilaga 1). I samband med avtalsuppföljningen genomfördes en dokumentationsgranskning den 18 mars 2013, vilken finns inkluderad i rapporten. Uppföljningen visade att verksamheten var välfungerande på många sätt samt att det fanns ett engagemang med drivkraft och ambitioner inom företaget. Enstaka förbättringsområden inom området dokumentation konstaterades, men inga brister i förhållande till krav i avtal fanns.

HVK ser nu ärendet som avslutat.

För kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör



Handläggare
Maria Lindblom
Mia Gustafsson

Datum
2013-06-25

Diarienummer
ALN-2013-0109

Avtalsuppföljning vid Hemvakten 018

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Hemvakten 018
Adress	Kungsgatan 16, 753 32 Uppsala
Verksamhetsansvarig	Pär Tångberg
Telefon	073-663 91 94
Mailadress	info@hemvakten.com
Uppföljning utförd av	Uppdragsstrateger Maria Lindblom och Mia Gustafsson
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Verksamhetsansvarig Pär Tångberg och kundansvarig Youssef Ben Amara
Totalt antal kunder	Totalt fem kunder med servicetjänster
Typ av verksamhet	Servicetjänster
Avtalstid	2012-02-24 tom 2015-02-24
Datum för uppföljning	2013-05-27

Hemvakten 018 drivs sedan drygt ett år tillbaka av verksamhetschef Pär Tångberg och kundansvarig Youssef Ben Amara på uppdrag av Uppsala kommun. Hemvakten 018 erbjuder servicetjänster i form av städning, bäddning, tvätt och inköp/ärenden samt social samvaro och aktiviteter såsom promenader och utevistelse. Verksamheten har i dagsläget fem kunder.

1. Sammanfattning

Kontoret för hälsa, vård och omsorg har genomfört en planerad avtalsuppföljning av Hemvakten 018. Kontorets bedömning är att verksamheten är välfungerande på många sätt samt att det finns ett stort engagemang med ambitioner och drivkraft inom företaget. I detta kapitel sammanfattas såväl positiva iakttagelser som de enstaka förbättringsområden som konstaterats.

1.1. Kontorets kommentarer efter genomförd uppföljning

Nedanstående områden har varit fokusområden för genomförd uppföljning. Kontoret har följt upp hur utföraren uppfyller krav i gällande avtal inom dessa områden.

Värdegrund och värdighetsgarantier

Kontoret anser att verksamheten arbetar på ett bra och engagerat sätt inom området värdegrund och värdighetsgarantier. Kontorets bedömning är att det sker ett aktivt arbete för att värdegrundsfrågor på ett konkret sätt ska genomsyra allt arbete i företaget och anser att ska-krav i avtal är uppfyllda.

Personals kunskap och erfarenhetsbakgrund

Kontoret får en bild av att det i verksamheten finns höga ambitioner och vilja att uppnå en god kvalitet vad gäller de krav som ställs inom området. Kontoret får uppfattningen att det finns ett pågående arbete med kvalitetsutveckling på alla nivåer i verksamheten och bedömer att ska-krav är uppfyllda.

Kontaktmannaskap

Kontorets bedömning är att verksamheten förefaller arbeta på ett bra sätt med kontaktmannaskap och att ska-krav inom området är uppfyllda.

Aktiv och meningsfull tillvaro, samvaro och samverkan

Kontorets uppfattning är att det finns en medvetenhet och ett engagemang kring att försöka bidra till en aktiv och meningsfull tillvaro, ökad social samvaro och samverkan i verksamheten för den enskilda kunden. Kontorets bedömning är att ska-krav i avtal inom området är uppfyllda.

Informationsöverföring och dokumentation

Kontoret får en bild av att den enskilda kundens behov och önskemål tillgodoses på ett bra sätt i praktiken inom verksamhetens uppdrag, bl.a. till följd av den höga personalkontinuiteten. Kontoret vill dock understryka vikten av att detta även ska kunna följas i samtlig dokumentation. Kontoret ser mycket positivt på den handlingsplan som verksamheten på eget initiativ tagit fram och bedömer att de åtgärder som beskrivs där är seriösa. Kontoret förutsätter att dessa genomförs och utvärderas som beskrivet. En ny granskning av dokumentationen kommer att genomföras under hösten 2013 för att säkerställa att inga brister kvarstår.

Avvikelser och klagomålshantering

Kontoret ser positivt på den ambition kring att förebygga och tidigt upptäcka negativa händelser genom ett aktivt och lösningsfokuserat arbete som beskrivs finnas i verksamheten. Kontorets uppfattning är att ska-krav i området är uppfyllda.

1.2. Krav på åtgärder

Kontorets bedömning är att Hemvakten 018 är en välfungerande verksamhet som uppfyller ställda krav i avtal för godkännande av serviceinsatser. Endast enstaka mindre förbättringsområden har konstaterats, vilka beskrivs i rapporten. Kontoret upplever att det finns både drivkraft och vilja till utveckling och förbättring inom verksamheten och utgår ifrån att de förbättringsområden som beskrivs i rapporten åtgärdas omgående.

Avtalsuppföljningen föranleder att ytterligare en granskning av dokumentationen genomförs under hösten 2013. Detta för att säkerställa att dokumentationen håller kvalitet enligt lagar och styrdokument samt att inga av de beskrivna förbättringsområdena kvarstår.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Enligt äldrenämndens uppföljningsplan, beslutad 2010-03-31, ska kontoret för hälsa, vård och omsorgs uppföljningsarbete säkerställa att beställande part, äldrenämnden, erhåller det resultat som förväntas utifrån tecknade avtal. Uppföljningen ska också visa på om gällande uppdrag, utifrån tillförda medel, styr i avsedd riktning.

2.2 Syfte

Kontoret för hälsa, vård och omsorgs sammanlagda uppföljning syftar till att:

- Kommunfullmäktiges och äldrenämndens beslut och viljeinriktning följs
- Äldrenämnden erhåller det som avtalats
- Den enskilde erhåller beslutade insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL)

2.3 Metod

- Intervjuer med företrädare för verksamheten
- Dokumentationsgranskning av journalhandlingar inom lagrummet SoL
- Granskning av övriga dokument av betydelse, bl. a personalschema, tertiärapport och resultat av genomförda individuppföljningar

3. Kontorets iakttagelser, kommentarer och slutsatser

3.1 Värdegrund och värdighetsgarantier

Värdegrundsarbete och värdighetsgarantier

Äldrenämnden har antagit en värdegrund och värdighetsgarantier som samtliga verksamheter inom nämndens ansvarsområde ska säkerställa en systematisk tillämpning av.

Inom ramen för värdegrunden har nämnden antagit sex värdeord (*trygghet, inflytande, tillgänglighet, oberoende, respekt och bemötande*) som ska prägla all verksamhet.

Värdighetsgarantierna som gäller för äldre med hemvård är: *att veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet; om någon annan personal än den som förväntas ska komma, ska kunden i förväg bli kontaktad om detta; om personalen blir försenad ska de i förväg kontakta kunden om detta; alla som beviljats hemvård ska få en årlig läkemedelsgenomgång; den äldre som har ett biståndsbeslut om utevistelse/promenad ska kunna påverka tidpunkten för detta och få det dokumenterat i sin genomförandeplan.*

3.1.1 Iakttagelser

De intervjuade beskriver visionen om att kunna arbeta med värdegrundsfrågor på ett fördjupat och för den enskilde kunden konkret märkbart sätt som en grundläggande drivkraft för att starta det egna företaget. Trygghet, respekt, bemötande ("att bli sedd för den man är") och flexibilitet beskrivs vara centrala frågor som prioriteras högt inom företagets egna värdegrund. Det beskrivs under intervjuerna som viktigt att konkretisera tankar och idéer kring värdegrund så att de omsätts till praktik och inte bara "stannar vid ord".

De båda intervjuade har gått en grundläggande värdegrundsutbildning på universitetsnivå och uttrycker att de anser dessa frågor vara av stor betydelse. Verksamhetschefen går för närvarande en fördjupningsutbildning i värdegrund. Just nu pågår enligt de intervjuade ett aktivt arbete för att få företagets ledningssystem att genomsyras av den egna värdegrunden och kontoret får under intervjuerna ta del av dokument rörande detta. I en årlig kundenkät som skickas ut från företaget, uppger de intervjuade att ett stort fokus ligger på att återspegla värdegrundsfrågor och värdighetsgarantier. Som exempel beskrivs att det förekommer frågor som "upplever du att du fått ett respektfullt bemötande" och frågor om huruvida man upplevt diskriminering etc.

De intervjuade är väl förtrogna med äldrenämndens värdegrund och värdighetsgarantier. Det beskrivs att information om värdighetsgarantierna har delats ut till samtliga av företagets kunder. Verksamhetschefen uttrycker att han anser värdighetsgarantierna vara "vanligt hyfs" och berättar att de internt i företaget har mycket högre ställda krav inom området. De intervjuade berättar att de har ambitionen att "plocka ned" orden från äldrenämndens värdegrund och göra dem konkret implementerade i verksamheten samt att den egna värdegrunden ska komplettera och fördjupa betydelsen av äldrenämndens.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret anser att verksamheten arbetar på ett bra och engagerat sätt inom området värdegrund och värdighetsgarantier. Kontorets bedömning är att det sker ett aktivt arbete för att värdegrundsfrågor på ett konkret sätt ska genomsyra allt arbete i företaget och anser att ska-krav i avtal är uppfyllda.

3.2 Personals kunskap och erfarenhetsbakgrund

Utföraren

- Bemanning **ska** finnas som säkerställer den kvalitet som framgår av lagar, författningar och övriga dokument enligt ”kvalitetskrav”, ”kvalitetssäkring och trygghet för brukare” samt för kontraktets genomförande i sin helhet
- För servicetjänster ska finnas personal med adekvat kompetens och erfarenhetsbakgrund
- Personal **ska** finnas med kompetens och erfarenhet så att brukarens behov tillgodoses
- Nya beställningar ska påbörjas senast 24 timmar efter det att utförare mottagit uppdraget om det krävs för att tillgodose brukarens behov. Före servicetjänster gäller tidpunkt som överenskommit mellan brukare och utförare.
- Kvalitetsutveckling ska bedrivas på alla nivåer inom verksamheten

3.2.1 Iakttagelser

De båda intervjuade har en flerårig erfarenhet av praktiskt arbete som undersköterska respektive vårdbiträde inom vård och omsorgsområdet. De lärde känna varandra då de arbetade tillsammans inom hemtjänstområdet och upplevde en delad ideologi, starkt engagemang och drivkraft för många frågor. Målet för Hemvakten 018 är nu enligt uppgift att ”förverkliga visionen om hur man når den bästa hemtjänsten”. Företaget beskrivs ha en mentor i Norge, som har ca 40 års erfarenhet av arbete med liknande verksamheter och delar det ”brinnande” engagemanget för området. Mentorn beskrivs delta bl.a. vid årsmöten och vara god hjälp vid t.ex. utvecklande av rutiner och kvalitetsledningssystem i företaget.

Verksamhetschefen har gått en tvåårig ledarskapsutbildning och berättar att han tidigare läst ett halvår på läkarutbildningen. För närvarande läser verksamhetschefen på psykologprogrammet parallellt med arbetet i företaget och har enligt uppgift kommit halvvägs igenom denna utbildning. Kundansvarig har en undersköterskekompetens med vidareutbildning inom psykiatri och berättar att han sedan tidigare har erfarenhet från bl.a. missbruksvård.

Utöver verksamhetschef och kundansvarig finns i nuläget endast en ytterligare fast anställd inom företaget och ett fåtal timanställda. De intervjuade beskriver att de samarbetar med ett annat företag (Mellansvenska vård AB) kring enskilda kunder som får sitt behov av personlig omvårdnad och hälso- och sjukvårdsinsatser tillgodosett genom detta företag. Både verksamhetschef och kundansvarig uppger att de själva är anställda vissa timmar i Mellansvenska vård, med syfte att uppnå bibehållen personalkontinuitet för enskilda kunder som har insatser från båda företagen samt för att få den egna ekonomin att ”gå ihop”.

De intervjuade beskriver en vision att på sikt få det egna företaget att växa och innefatta ett godkännande för personlig omvårdnad med hälso- och sjukvårdsinsatser. De berättar att de under den senaste tiden upplevt ett snabbt växande intresse från enskilda kunder. Verksamhetschefen beskriver att de på sikt önskar anställa fler "handplockade" erfarna undersköterskor (som de på förhand vet delar deras starka engagemang och drivkraft) när det ges ekonomiskt utrymme och möjligheter för detta.

Det finns dokumenterade rutiner för introduktion av nyanställda i företaget, vilka innefattar bl.a. checklistor och genomgång av rutiner finns för t.ex. hygien. Det finns även dokumenterade rutiner och checklistor för vad de olika insatserna innebär och hur de ska utföras t.ex. vad gäller inköp, städning och uppsnygning. Det beskrivs finnas en rutin kring att "gå dubbelt" för nyanställda ca 3-4 ggr.

3.2.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret får en bild av att det i verksamheten finns höga ambitioner och vilja att uppnå en god kvalitet vad gäller de krav som ställs inom området. Kontoret får uppfattningen att det finns ett pågående arbete med kvalitetsutveckling på alla nivåer i verksamheten och bedömer att ska-krav är uppfyllda.

3.3 Kontaktmannaskap

Utföraren

- Kontaktmannaskap ska finnas

3.3.1 Iakttagelser

Ledningen beskriver att välfungerande kontaktmannaskap, där alla enskilda kunder uppges ha en namngiven kontaktman i företaget. Eftersom det finns ett uttalat fokus på personalkontinuitet, beskrivs det vara den person som huvudsakligen går till kunden som är utsedd kontaktman. Kontaktmannen beskrivs ha en central och betydelsefull roll i verksamheten. Kontoret får ta del av de dokumenterade rutiner för kontaktmannaskap som finns i verksamheten. I kontaktmannarollen beskrivs det ingå uppgifter som att "stämna av" kontinuerlig med kunden, ha ett övergripande ansvar för dokumentation och göra genomförandeplan samt utifrån behov och önskemål ha kontakt med anhöriga.

3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets bedömning är att verksamheten förefaller arbeta på ett bra sätt med kontaktmannaskap och att ska-krav inom området är uppfyllda.

3.4 Aktiv och meningsfull tillvaro, samvaro och samverkan

Utföraren

- Insatser ska ges flexibelt, brukare ska ges största möjliga inflytande
- Brukare ska stimuleras att använda sin förmåga att klara sig själv, att stärka funktioner och oberoende
- Insatserna ska stödja brukarnas resurser utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt. Brukarens deltagande i sin egen vård ska optimeras
- Brukaren ska ges möjlighet att göra vad hon/han uppfattar meningsfullt

- Social samvaro **ska** främjas
- Utföraren **ska** utifrån brukarens önskemål samverka med närstående och andra, för brukaren viktiga, personer
- Samverkan **ska** även ske med andra utförare/vårdgivare, organisationer och ideella sektorn
- Om brukarens behov ökar eller minskar i sådan omfattning att föreliggande biståndsbeslut behöver omprövas ska utförare kontakta kommunens biståndshandläggare
- Utförare ansvariga för servicetjänster ska rapportera och informera äldrekontoret när brukare uppfattas ha behov av personlig omvårdnad
- Utföraren **ska** följa ”policy för Uppsala kommuns samverkan med den ideella sektorn”
- Utföraren **ska** aktivt motta och genomföra passande erbjudanden inom ”kultur i vården”
- Kulturombud **ska** finnas

3.4.1 Iakttagelser

De intervjuade uttrycker att de anser sig ha ett utpräglat ”habiliteringstänk” inom verksamheten, där de fokuserar mycket på de sociala aspekterna och att stimulera till ökad aktivitetsförmåga hos den enskilde. De intervjuade beskriver att flertalet av företagets kunder är yngre och redan har ett aktivt fritidsliv, men berättar att de ändå ofta tipsar om saker och händelser som de vet kan intressera, aktivera och engagera den enskilde. De intervjuade beskriver i konkreta exempel hur de försöker stimulera till ökad social samvaro, t.ex. genom att fråga ”hur är det nu, har du pratat med din son på sista tiden?” eller ”ska du kanske ringa nu?”.

Det beskrivs finnas tydliga dokumenterade rutiner för kontakt med anhöriga i verksamheten och denna samverkan upplevs av de båda intervjuade fungera bra. Det uppges finnas ett pågående samarbete med representanter från frivilligsektorn och en vilja och ambition att även knyta kontakt med fler frivilligorganisationer. Samverkan med biståndshandläggare beskrivs generellt sett fungera bra, men de intervjuade uttrycker en efterfrågan och önskemål om mer personlig kontakt.

De intervjuade berättar att det finns en checklista för samtliga insatser ute hos varje kund. Syftet med checklistan beskrivs vara att den enskilde ska känna kontroll över och kunna se att alla beviljade insatser blivit utförda.

3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns en medvetenhet och ett engagemang kring att försöka bidra till en aktiv och meningsfull tillvaro, ökad social samvaro och samverkan i verksamheten för den enskilda kunden. Kontorets bedömning är att ska-krav i avtal inom området är uppfyllda.

3.5 Informationsöverföring och dokumentation

Utföraren

- Enhetschef eller motsvarande **ska** genomgå kommunens utbildning för upprättande av genomförandeplan i enlighet med kommunens riktlinjer
- En genomförandeplan **ska** upprättas gemensamt av utförare och brukare/närstående
- Av genomförandeplanen **ska** framgå målet för insatsen, hur och när insatsen ska utföras samt när uppföljning ska ske.

3.5.1 Iakttagelser

En granskning av dokumentationen har genomförts i verksamheten (se bilaga), vilken visade på ett antal förbättringsområden. Det saknades datum för upprättande och uppföljning i genomförandeplanerna. Det var inte tydligt hur och när insatser hade utförts och/eller hur den enskilde varit delaktig i utförandet av insatserna. Det framgick även att det förekom anteckningar av "HSL-karaktär" och att anteckningarna ibland var svåra att läsa till följd av svaghet i svenska språket.

Efter granskningen har verksamheten på eget initiativ upprättat en åtgärdsplan, där de detaljerat beskriver hur och när respektive identifierad brist skall åtgärdas. Kontoret får vid intervjutillfället ta del av åtgärdsplanen, som innefattar samtliga av de identifierade förbättringsområdena.

3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret får en bild av att den enskilde kundens behov och önskemål tillgodoses på ett bra sätt i praktiken inom verksamhetens uppdrag, bl.a. till följd av den höga personalkontinuiteten. Kontoret vill dock understryka vikten av att detta även ska kunna följas i samtlig dokumentation. Kontoret ser mycket positivt på den handlingsplan som verksamheten på eget initiativ tagit fram och bedömer att de åtgärder som beskrivs där är seriösa. Kontoret förutsätter att dessa genomförs och utvärderas som beskrivet. En ny granskning av dokumentationen kommer att genomföras under hösten 2013 för att säkerställa att inga brister kvarstår.

3.6 Avvikelser och klagomålshantering

Utföraren

- **ska** ha dokumenterade rutiner och varje tertial rapportera vidtagna åtgärder till äldrenämnden eller förslag till åtgärder för Lex Sarah
- hur och vart brukare kan framföra sina synpunkter **ska** framgå
- **ska** ha dokumenterade rutiner och varje tertial rapportera vidtagna åtgärder till äldrenämnden eller förslag till åtgärder för klagomålshantering
- **ska** ha dokumenterade rutiner och varje tertial rapportera vidtagna åtgärder till äldrenämnden eller förslag till åtgärder för hantering av utebliven insats
- **ska** följa socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 om ledningssystem för kvalitet i verksamheten enligt SoL

3.6.1 Iakttagelser

Det finns dokumenterade rutiner och riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering i verksamheten, vilka kontoret får ta del av vid uppföljningstillfället. Verksamhetschefen betonar under intervjun betydelsen av att ha implementerade rutiner inom området och uttrycker att han anser det vara en ”stabil bas som fungerar oavsett personalens stressnivå och andra förhållanden”. Dokumenterad rutin för Lex Sarah finns i verksamheten och de intervjuade uttrycker att de är väl förtroga med tillämpning av denna.

De båda intervjuade återkommer flera gånger under intervjun till att de anser det vara viktigt att ha ett tydligt uttalat lösningsfokuserat tänkande när det gäller både synpunkter och klagomål i verksamheten. Kundansvarig uttrycker att det är viktigt att inte vänta till ”aj och oj”, utan istället agera tidigt och förebyggande. Kontaktmannen beskrivs enligt de intervjuade ansvara för att klagomålshantering kring den enskilde kunden fungerar väl samt att det finns en blankett för klagomål tillgänglig i den enskildes hem.

Verksamhetschefen beskriver att alla synpunkter och klagomål sparas och går igenom systematsikt minst en gång varje år. Efter varje enskild händelse ges återkoppling. Planerade och/eller genomförda åtgärder beskrivs och den enskilde får möjlighet att framföra feedback på dessa. En gång per år skickar enligt uppgift en enkät ut till samtliga kunder. Enligt verksamhetschefen är syftet med enkäten både att uppnå en statistisk grund för generell förbättring av verksamheten samt att säkerställa en utveckling och förbättring på individnivå.

3.6.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret ser positivt på den ambition kring att förebygga och tidigt upptäcka negativa händelser genom ett aktivt och lösningsfokuserat arbete som beskrivs finnas i verksamheten. Kontorets uppfattning är att ska-krav i området är uppfyllda.

4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets sammanfattande bedömning är att Hemvakten 018 är en välfungerande verksamhet på många sätt. Kontoret noterar att det finns ett stort engagemang med ambitioner och drivkraft inom företaget.

Endast enstaka mindre förbättringsområden inom området informationsöverföring och dokumentation har konstaterats, vilka beskrivs i rapporten. Kontoret förutsätter att de områden som lyfts fram åtgärdas omgående som beskrivits och utgår från att verksamheten fortsätter arbeta engagerat och aktivt med att utveckla och förbättra verksamheten.

Avtalsuppföljningen föranleder att ytterligare en granskning av dokumentationen genomförs under hösten 2013. Detta för att säkerställa att dokumentationen håller kvalitet enligt lagar och styrdokument samt att inga av de beskrivna förbättringsområdena kvarstår.

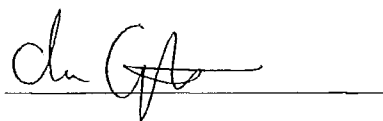
Uppsala 2013-06-25



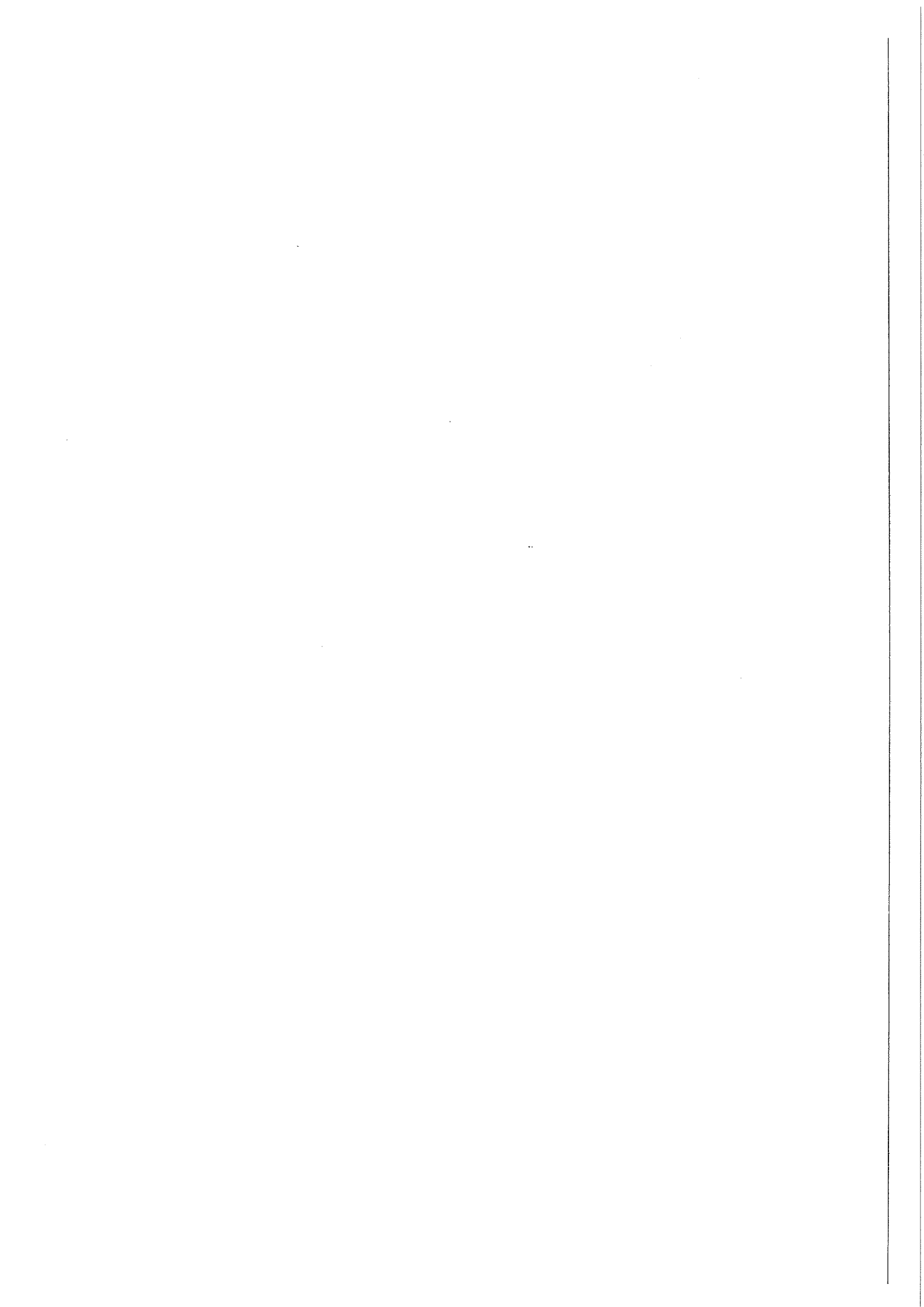
Tomas Odin
Avdelningschef



Maria Lindblom
Uppdragsstrateg



Mia Gustafsson
Uppdragsstrateg



Datum 2013-03-18

**Sammanställning från dokumentationsgranskning (SoL) vid Hemvaktan 018,
2013-03-11****Bakgrund**

Dokumentationen är beviset på den hjälp/stöd som planerats och genomförts samt på de effekter som uppnåtts av hjälpen/stödet av den enskilde. Innehållet i dokumentationen ska beskriva individuellt planerad hjälp/stöd för att garantera kontinuitet och säkerhet för den enskilde. I dokumentationen ska det framgå ett fortlöpande resultat av genomförande av beslut. Innehållet i dokumentationen ska visa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse för den enskilde.

Syfte

Syftet med granskningen var att se om dokumentationen utförs utifrån gällande riktlinjer, lagstiftning samt avtal.

Metod

Enligt verksamhetschef har samtycke inkommit från verksamhetens 3 kunder. Vid granskningstillfället fanns ett skriftligt samtycke tillgängligt i den enskildes SoL- pärm.

Resultat

Hos samtliga kunder fanns genomförandeplan med upprättandedatum. Uppföljningsdatum och målformulering fanns i en genomförandeplan. I en genomförandeplan framkom att den enskilde varit delaktig vid upprättandet genom underskrift. När och hur insatsen ska utföras var delvis beskrivet. I löpande text framkom att beviljade insatser är utförda men inte på vilket sätt den enskilde varit delaktig vid utförandet av insatsen, måluppfyllelse eller datum för upprättande/uppföljning av genomförandeplanen.

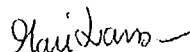
Kommentar


Noteringar av HSL-karaktär framkom i anteckningarna. Anteckningarna var svåra att läsa då de var handskrivna samt att det fanns en viss svaghet i svenska språket.

Förbättringsområden

Att i den löpande texten notera datum för upprättande/uppföljning av genomförandeplan samt tydligare beskriva när och hur insatser ska utföras.

Att i den löpande texten beskriva den enskildes delaktighet/inflytande av utförandet samt måluppfyllelse av beslutade insatser


Mari Larsson
Biståndshandläggare


Eva-Lena Tverå
Biståndshandläggare

*Sammanställningen har skickats till:
Verksamhetschef Pär Tångeberg
Uppföljningsstrateger vid AAU*