

Respons från Nacka Hemservice AB på minnesanteckningar från kvalitetsgranskning. Inkommen 22 november 2016.

Verkställighet av beslut.

Kund, handläggare eller anhörig kontaktar Nacka Hemservice (NHS).

Tid för ett möte bestäms.

NHS och kund (ev. Företrädare) gör en genomförandeplan för hur arbetet ska läggas upp.

Personal introduceras och informeras om insatsernas utformning.

Arbetet påbörjas.

Efter en tid görs en uppföljning.

När uppdraget tar slut görs en avslutning.

Systematiskt kvalitetsarbete

Nacka Hemservice AB:s ledning, ägare och verksamhetsansvarig har tillsatt en kvalitetsgrupp. Gruppen (ledningen) arbetar för att sätta upp mål som är övergripande för verksamheten och som är fastställda i olika lagar. Gruppen träffas regelbundet för att se till att verksamheten lever upp till målen. Det förs hela tiden samtal med personal, kunder och anhöriga. Vårt system för kvalitet uppdateras hela tiden. Kvaliteten analyseras kontinuerligt av ledningen.

Verksamheten styrs av Socialstyrelsens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Vi gör regelbundna riskanalyser, egenkontroller.

Personalen informeras om rapporteringskyldighet vid olika händelser.

Skyldigheten att dokumentera.

Samverkan

Vi har bra samverkan med andra vårdgivare. Kontaktpersonen är den som har kontakt med de instanser som krävs för att samverkan ska ske på ett bra sätt.

Verksamhetsansvarig

I slutrapporten om översynen från Nacka Kommun så står det att om den dagliga ledningen inte utförs av verksamhetsansvarig så ska den som utför den ha adekvat utbildning och det har Margareta. Vi har dagliga telefonsamtal och regelbundna möten. Det finns lång erfarenhet i att leda företaget.

Personal

Då personal och ledning känner varandra sedan många år så har vi nära kontakt genom möten och telefonsamtal kontinuerligt och ibland dagligen.

Kompetensutvecklingsplan känns inte så aktuellt då det är äldre och erfarna medarbetare.

När det kommer nya regler och föreskrifter så har vi möten. Den anhörganställda personalen använder plastförkläde, engångshandskar och skoskydd vid behov.

Dokumentation

Alla kunder har numera varsin akt (pärm).

I de fall där genomförandeplanerna inte stämmer med utförd tid så kan det bero på flera saker. Kunden ändrar sig ofta hur den vill ha insatserna utförda. Sjukdomar gör att situationen kan ändras snabbt.

Om en kund ändrar sig ofta så är det inte alltid möjligt att ändra från en gång till en annan.

Det är inte alltid det går att få tag på handläggarna snabbt.

Vi försöker göra det bästa så smidigt som möjligt även om det inte är helt enligt praxis.

Vi kommer att se över rutinerna för hur genomförandeplanerna ska utformas när vi har Uppföljningsmöten hos kunderna.

Rutiner

Rutinerna är under bearbetning. Jag kommer att skicka in dem så snart de är färdiga.