

Åtgärdsplan Care Allomsorg

- **Hur vi ska säkerställa att kommunikationssystemen används korrekt: att vi besvarar e-post, beställningar i Combine, telefonsamtal och årliga avtalsuppföljningsenkäter**
 - Vi har en ny mailadress som, loa@careallomsorg.se, som automatiskt vidarebefordrar inkommen mail till samordnare.
 - Beställningar från Combine tas emot av samordnare som går in och godkänner beställningen och påbörjar rekryteringsprocess, kommunen ska även ringa till samordnare innan beställning skickas.
Samordnare ska även på utbildning om Combine 2019-11-22.
 - Telefonsamtal som kommer genom växeln kopplas endast till samordnare och är denne inte tillgänglig kan man lämna ett meddelande. Ringer man direkt till samordnarens nummer och denne inte är tillgänglig får man information om när denne är åter tillgänglig och man kan lämna ett meddelande.
 - Samordnare ansvarar för att svara på den årliga avtalsuppföljningsenkäten
- **Hur vi ska säkra att inkomna beställningar tas emot och åtgärdas och inte faller bort i samband med personalomsättning/verksamhetsförändring**
 - En ny arbetsbeskrivning och rutin gällande inkomna beställningar och rekryteringsprocess är skrivna. Inkommande beställningar tas emot och åtgärdas av samordnare och finns inte samordnare på plats är enhetschef ansvarig för detta. Se bifogad fil för arbetsbeskrivning och rutin.
 - En riskanalys ska göras gällande detta.
- **Hur rutinen ska se ut i fall när vi har svårigheter att tillsätta uppdrag och verkställa beställningar**
 - En rutin för rekryteringsprocess har upprättats, se bifogad fil.
- **Hur vi ska upprätta en rutin gällande löpande social dokumentation i enlighet med socialstyrelsens riktlinjer**
 - Social dokumentation för brukare från Nacka kommun förvaras i respektive brukares mapp i arkivet.
 - Social dokumentation förs från och med när vi får en ny beställning, sedan förs det löpande vid till exempel verkställan av insats, förändringar i insats eller kontakt med handläggare, brukare, anhöriga, personal etc.
 - Dokumentation från personal ska månadsvis samlas in från tidrapporteringsystemet och läggas i respektive brukares mapp.
 - En skriftlig rutin för social dokumentation ska upprättas senast 2020-01-03.
- **Hur vi framöver ska arbeta systematiskt med riskanalyser och egenkontroller**
 - Egenkontroller sker 1 gång per år. Riskanalys görs i samband med egenkontroll och i samband med verksamhetsförändring.