

Eva Busch  
Enhetschef

## **På följande sätt har Ekerö boendestöd arbetat med den handlingsplan som upprättades utifrån nämndens uppföljning 2014**

### **Hantering av synpunkter och klagomål**

Under året har antalet inkomna synpunkter och klagomål ökat. Verksamheten har synpunkt- och klagomålshantering som en stående punkt på APT.

### **Verkställighet av uppdrag**

Den förlängda verkställighet av uppdrag som uppföljningen resulterade i gör att verksamheten bättre kan planera ett kommande uppdrag. Det har lett till att kvaliteten för brukaren upplevs som högre från verksamhetens sida. Samtliga uppdrag är verkställda inom angiven tid utom i de fall brukaren själv valt att avvakta. Flera brukare har valt att påbörja uppdraget i mindre omfattning för att sedan öka insatsen succesivt.

Arbetet med att dela in verksamheten i två grupper skulle vara klart innan sommaren. Detta har inte varit möjligt men kommer att påbörjas under hösten. Verksamheten ser kontinuerligt över behov av kompetensutveckling.

### **Avvikelse rapportering**

Verksamheten har utarbetade rutiner för att arbeta med avvikelserapportering på olika sätt. Nytt för 2015 är att verksamheten sammanställer statistik över avbokningar och dess orsak när brukare tackar nej till insats med kort varsel. Produktion omsorg har under året arbetat fram en ny blankett för intern avvikelserapportering och personal introduceras under hösten i arbetet med att själva rapportera dessa. Samordnare och enhetschef träffas regelbundet för att härleda och gå igenom eventuella avvikelser. Statistik finns över rapporterade avvikelser till handläggare. Uppföljning av arbetet skedde i juni.

### **Upprättande av genomförandeplaner**

En sammanställning finns över senast upprättad genomförandeplan för varje brukare. Sammanställningen revideras kontinuerligt.

Under hösten fick verksamheten stöd i att upprätta och utveckla innehållet i genomförandeplanerna av produktionens verksamhetsutvecklare. Under våren hölls en planeringsdag tillsammans med handläggare och privat utförare av boendestöd i

syfte att tydliggöra och stärka flödet mellan beställare och utförare. Resultatet var gott och samarbetet kommer att fortsätta.

Under året har personal utbildat sig i att upprätta genomförandeplaner i Pulsen. Verksamheten kommer under hösten att börja upprätta planerna i Pulsen och väntar också på klartecken att upprätta övrig dokumentation i systemet.