



Tids- och åtgärdsplan, utifrån äldreomsorgsinspektörens rapport, augusti 2009

Enhet: Beställarenheten äldre Enhetschef: Kerstin Malmport Datum för Arbetsplatsträff: 2009-09-30.

Goda exempel – Vad är vi bra på?

Område/ process	Äldreomsorgsinspektörens synpunkter	Hur vidareutveckla?	Uppföljning Tertialrapport 2
Ansökan	De äldres egna önskemål syns tydligt	Kontinuerlig kvalitetsutveckling	Alla biståndshandläggare kommer att delta i Äldreförvaltningens obligatoriska utbildningar i det nya kartläggnings- och bedömningsinstrumentet.

Brister – Vad behöver vi förbättra och utveckla?

Område/ process	Äldreomsorgsinspektörens synpunkter	Vilka åtgärder har genomförts?	Vilka åtgärder är på gång/planeras?	Uppföljning Tertialrapport 2
Gemensamma rutiner	I oktober 2007 saknades gemensamma rutiner.	Enheten har fokuserat sitt arbete under såväl senare delen av 2007 samt hela 2008 på att skapa gemensamma rutiner. Enheten har tagit fram en metodbok	Fortsatt kontinuerlig uppföljning och utvärdering av rutiner. Alla förändringar tas på APT och samlas i metodboken.	Samtliga rutiner kommer att uppdateras av en arbetsgrupp på enheten och kommer sedan att föredras i samband med enhetens interna

		med rutiner.		kvalitetsutveckling.
Nyprövningar	Rättssäkerheten måste vidhållas vid nyprövningar.	Enheten har prioriterat nyprövningar i högre nivåer under 2008 och påbörjat arbetet med rutiner vid nyprövning.	Nyprövningar är ett fortsatt utvecklingsområde för enheten.	Nyprövningar är ett fortsatt utvecklingsområde för enheten och samtliga medarbetare fokuserar på nyprövningar under hösten 2009. En medarbetare arbetar enbart med nyprövningar sedan juli 2009.
Klagomåls- och synpunktshantering	Enheten saknar ett gemensamt system för klagomåls- och synpunktshantering.	Enheten använder stadsdelens gemensamma system för klagomåls- och synpunktshantering. Området diskuteras på APT.		Samtliga synpunkter och klagomål samt fel- och brister redovisas och diskuteras på APT.
Beställningar	Handläggarna skriver olika typer av beställningar ibland av ramkaraktär och ibland detaljerat.	Enheten arbetar med kontinuerlig kvalitetsutveckling avseende beställningar och att alla beställningar skall vara av ramkaraktär.	Fortsatt kvalitetsutveckling samt fortsatta möten med utförare inom hemtjänst och servicehus för att tydliggöra beställningar och kommunikation.	Fortsatt kvalitetsutveckling samt fortsatta möten med utförare inom hemtjänst och servicehus för att tydliggöra beställningar och kommunikation.