



Handläggare
Kommunrevisionen

Datum
2014-04-25

Beteckning
MISSIVSKRIVELSE

Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige (f.k.)

Uppföljning av granskningar trygghet inom hemtjänsten

Kommunrevisionen har granskat att kommunstyrelsen säkerställer att hemtjänsten utförs kvalitativt för att säkerställa kontinuitet och trygghet. Resultaten av granskningen framgår av bifogade revisionsrapport och visar att många insatser gjorts för att öka tryggheten inom hemtjänsten. Av Kommunstyrelsens mål och andra styrdokument framgår att kvalitet, trygghet och kontinuitet är prioriterade områden och det har stort fokus i verksamhetens utvecklingsarbete.

Den samlade bedömningen är dock att kommunstyrelsen brister i att säkerställa att hemtjänsten utförs kvalitativt med kontinuitet och trygghet. Kommunstyrelsen har i sina mål visat ambitionen att hemtjänsten ska vara trygg, men i praktiken har inte detta prioriterats.

- Det nya schemasystemet bedöms inte som ändamålsenligt då det inte tar hänsyn till med kort varsel, förändrade behov hos brukaren.
- Planeringen av det dagliga arbetet utgår från brukarnas kollektiva samlade behov och tillgodoser inte de individuella behoven av den trygghet som personalkontinuitet ger. Planeringen utgår inte från genomförandeplanerna.
- Samtliga genomförandeplaner uppvisade brister och planerna används inte i det dagliga arbetet, de tydliggör inte brukarnas behov och brukarna är inte delaktiga vid upprättandet.
- Dokumentationen förs inte fortlöpande och händelser av betydelse noterades inte regelmässigt då de inträffar. En bedömning är även att dokumentationen inte säkerställer tillräcklig informationsöverföring.

Kommunrevisionen begär senast den 1 september ett svar från er med anledning av granskningen



F I N S P Å N G

Sid 2 (2)

Kommunrevisionen

Hakon Fältström
Ordförande Revisionen

Lars Gustafsson
Vice Ordförande Revisionen

Bilagor: Revisionsrapport – Trygghet inom hemtjänsten

Revisionsrapport

Trygghet inom hemtjänsten Finspångs kommun

April 2014
Inger Kullberg
Certifierad kommunal
revisor

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning och revisionell bedömning	1
2.	Bakgrund	3
2.1.	Revisionsfråga	3
2.2.	Genomförande.....	3
3.	Granskningsresultat	5
3.1.1.	Synpunkter och kommentarer.....	6
3.2.	Det finns ett ändamålsenligt schemasystem för hemtjänstens personal.....	6
3.2.1.	Synpunkter och kommentarer.....	7
3.3.	Planeringen av det dagliga arbetet i hemtjänstgrupperna utgår från brukarnas behov	7
3.3.1.	Synpunkter och kommentarer.....	9
3.4.	Det finns genomförandeplaner som tydliggör brukarnas behov och önskemål.....	9
3.4.1.	Synpunkter och kommentarer.....	11
3.5.	Den sociala dokumentationen säkerställer att informationsöverföringen är tillräcklig.....	11
3.5.1.	Synpunkter och kommentarer.....	12

1. **Sammanfattning och revisionell bedömning**

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Finspång har PwC genomfört en granskning, Trygghet inom hemtjänsten.

I Finspång har det gjorts många insatser för att öka tryggheten inom hemtjänsten. Av central betydelse för att hemtjänsttagare ska uppleva trygghet i hemtjänsten är att det finns en acceptabel personalkontinuitet, dvs att det inte är alltför många olika personer som kommer hem till brukaren. Av Kommunstyrelsens mål och andra styrdokument framgår att kvalitet, trygghet och kontinuitet är prioriterade områden och det har stort fokus i verksamhetens utvecklingsarbete.

Hemtjänst är en komplex verksamhet vars syfte i första hand är att ge trygg och säker omvårdnad för den enskilde. Det är en personaltät verksamhet som också ska ge en god och säker arbetsmiljö för medarbetarna. Den ska dessutom bedrivas på ett ekonomiskt effektivt sätt.

Enligt vår bedömning motverkar dessa tre intressen i viss mån varandra. Exempel på det är stora personalgrupper, införande av en större vikariepool samt heltidstjänster. Personalkontinuiteten påverkas också av att det är två skilda verksamheter som utför omsorgs- respektive serviceinsatser.

För att målen om trygghet inom hemtjänsten, ekonomisk effektivitet, en dräglig arbetssituation ska kunna uppfyllas måste man göra kompromisser.

Efter genomförd granskning är den samlade bedömningen *att kommunstyrelsen brister i att säkerställa att hemtjänsten utförs kvalitativt för att säkerställa kontinuitet och trygghet*. Kommunstyrelsen har i sina mål visat ambitionen att hemtjänsten ska vara trygg, men i praktiken har inte detta prioriterats.

För att besvara revisionsfrågan har vi undersökt fyra påståenden, revisionskriterier, de besvaras på följande sätt:

Det finns ett ändamålsenligt schemasystem för hemtjänstens personal

Teoretiskt är det nya schemasystemet ändamålsenligt, det bygger på brukarnas bedömda behov och befintliga resurser, personalens tid. Då behoven inom hemtjänst kan förändras snabbt och mycket och schemasystemet bygger på gamla uppgifter, är bedömningen att det inte är ändamålsenligt.

Planeringen av det dagliga arbetet i hemtjänstgrupperna utgår från brukarnas behov

Planeringen av det dagliga arbetet utgår från brukarnas kollektiva samlade behov och tillgodoser inte de individuella behoven. Planeringen utgår inte från genomförandeplaner där brukaren varit delaktig.

Det finns genomförandeplaner som tydliggör brukarnas behov och önskemål
I samtliga personakter som granskades fanns genomförandeplaner och av intervjuerna framkom att man som regel upprättade planerna. Det fanns exempel på delar av planer som var ändamålsenliga och där brukarna varit delaktiga, men samtliga hade brister i olika omfattning.

Syftet med genomförandeplanerna är inte uppfyllt då planerna inte används i det dagliga arbetet, de tydliggör inte brukarnas behov och brukarna är inte delaktiga.

Den sociala dokumentationen säkerställer att informationsöverföringen är tillräcklig

Granskningen visade att det fanns stora brister i dokumentationen. Den fördes inte fortlöpande och händelser av betydelse noterades inte regelmässigt då de inträffade. Vår bedömning är att dokumentationen inte säkerställer tillräcklig informationsöverföring.

2. *Bakgrund*

Över hela riket kan man konstatera att alltfler äldre med behov av stöd vill bo kvar i det egna hemmet istället för att flytta till ett äldreboende. Det innebär att många av de som bor hemma och är beroende av hemtjänst har behov av insatser flera gånger per dygn.

Socialtjänstlagen har 2011 förtydligat socialtjänstens ansvar gentemot äldre personer. Det innebär att omsorgen om äldre ska inriktas på att den äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med detta avses bl a att värna och respektera var och ens rätt till privatliv, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Verksamheten bör bidra till att den enskilde känner trygghet och meningsfullhet.

Hemtjänsten ska tillgodose brukarens behov av omsorg, service och trygghet. En förutsättning för detta är att brukaren är delaktig i att beskriva sina behov och önskemål.

En viktig parameter för trygghet för hemtjänsttagaren är veta vem som kommer och att det är en god personkontinuitet.

2.1. *Revisionsfråga*

Revisionsfråga: Säkerställer kommunstyrelsen att hemtjänsten utförs kvalitativt för att säkerställa kontinuitet och trygghet?

Revisionskriterier:

- Det finns ett ändamålsenligt schemasystem för hemtjänstens personal
- Planeringen av det dagliga arbetet i hemtjänstgrupperna utgår från brukarnas behov
- Det finns genomförandeplaner som tydliggör brukarnas behov och önskemål
- Den sociala dokumentationen säkerställer att informationsöverföringen är tillräcklig.

2.2. *Genomförande*

Granskningen har genomförts genom att följande personer har intervjuats:

Social omsorgschef
2 enhetschefer inom hemtjänsten
2 gruppintervjuer med personal från hemtjänsten
2 intervjuer med schemaläggare
Intervju med Laps-planerare

En personaktsgranskning har genomförts. av 10 ärenden där utredning, beslut, genomförandeplan och sociala dokumentation har granskats.

En granskning av följande styrdokument, delar som varit adekvata för denna granskning:

April 2014

Strategisk plan 2014-2016
Målbeskrivning/aktivitetsplan 2014
Äldreomsorgsplan för Finspångs kommun 2010-2015
Värdighetsgarantier
Internkontrollplan 2014
Riktlinjer för biståndshandläggning
Rutin för tillämpning av Lex Sarah
Rutin för riskbedömning av arbetsmiljö då hemtjänstinsatser utförs i ordinärt boende
Verksamhetsstatistik 2013
Målbeskrivning/aktivitetsplan 2014

3. Granskningsresultat

Kommunstyrelsens mål för hemtjänsten finns i ”Strategisk plan 2014-2016”, ”Bra omsorg och stöd utifrån individuella behov”. Två av de förväntade effekterna/indikatorerna är adekvata för denna granskning:

Mål/resultat	Indikator	Styrtal
Brukare/kunder ska ha inflytande över sin vardag och vara delaktiga i de insatser som planeras	Antal hemtjänstpersonal som en brukare möter under en 14-dagarsperiod	Högst 17
	Aktuella genomförandeplaner	100%
God kvalitet och trygghet för den enskilde inom vård och omsorg kombinerat med en hög patientsäkerhet	Saknas indikatorer som är adekvata för granskningen	

Inom verksamheten har de genomfört flera olika aktiviteter för att öka tryggheten för brukarna, exempelvis har all hemtjänstpersonal namnbrickor och id-handlingar. Det finns informationsfolder, värdighetsgaranti och arbetet med larm har förbättrats.

Det är självklart att de flesta äldre vill veta vem som kommer och när. Eftersom insatserna inom hemtjänsten utförs alla dagar i veckan och under hela dygnet är det naturligt att det blir olika personer som kommer till varje enskild äldre. En så god personkontinuitet av personal som möjligt är en viktig del för tryggheten för de äldre.

I Socialstyrelsens öppna jämförelser redovisas regelbundna mätningar av kontinuiteten inom hemtjänsten. Kommunerna har redovisat hur många olika personer som i genomsnitt kommit hem till varje hemtjänsttagare under en valfri 14-dagarsperiod under hösten 2013.

Resultatet för Finspång var:

År	Antal personal på 14 dagar
2011	18
2012	17
2013	21

Genomsnittet i riket var 14. Den kommun som hade flest personal/14 dagar hade 26 och den som hade minst hade 6. Finspång hade i jämförelse med övriga kommuner fyra från slutet vad gäller personalkontinuitet.

Hemtjänsten i Finspång är organiserad utifrån sex geografiska områden. Det finns fem chefsområden. Varje område leds av en enhetschef (en chef ansvarar för två områden) och cirka 30 undersköterskor/vårdbiträden. Enheterna är indelade i mindre grupper, block, om 6-8 personer som arbetar i geografiskt avgränsade områden. Blocken täcker upp för varandra och alla måste arbeta över hela området, vilket händer ganska ofta.

Serviceinsatser såsom städning och tvätt, utförs genom internköp av annan kommunal verksamhet.

Hemtjänst är en verksamhet som kan variera stort över tid. De två enheterna som granskades hade olika förutsättningar. En enhet hade överkapacitet och den andra hade en stor volymökning och var tvungen att ta in vikarier för att täcka behoven.

Det finns en vikariepool som täcker både lång- och korttidsfrånvaro. En nyligen genomförd omorganisation har inneburit att antalet personer som ingår i poolen har blivit fler och de verksamhetsområden som poolen ska täcka upp för är fler. Det innebär en större flexibilitet, och även att det är fler personer som kan täcka upp vid ordinarie personals frånvaro.

3.1.1. Synpunkter och kommentarer

Förändringen av vikariepoolen är effektiv utifrån ett ekonomiskt perspektiv, men motverkar strävan efter att öka personalkontinuiteten i hemtjänsten.

De stora personalgrupperna motverkar också möjligheten att minimera antalet personal som kommer till varje hemtjänsttagare.

Det är stora personalgrupper som kan vara aktuell för en individ med hemtjänstinsatser, det är cirka 30 ordinarie och så tillkommer vikarier vid ordinarie personals sjukdom och semester.

3.2. *Det finns ett ändamålsenligt schemasystem för hemtjänstens personal*

Det finns ett avancerat system för personalens scheman. Varje enhet har avdelat delar av en tjänst att tillsammans med enhetschefen administrera schemat.

Det finns en policy i kommunen att sträva efter att alla som vill ska få heltidstjänster. Alla nyanställda ska erbjudas heltidstjänst. Detta försvårar schemalaggningsen. Med många heltidstjänster kan det bli en för hög personaltäthet mitt på dagen då behoven inte är så stora, vilket är skälet till att det behövs delade turer då behovet av insatser är högst morgon och kväll.

Sedan nyår har man infört nya rutiner för schemalaggningsen. En schemaperiod ska gälla under fyra veckor. För att schemat ska fungera behöver personalen arbeta varannan helg och ibland även delade turer.

Processen vid schemaläggning:

Tidpunkt	Personal	Schemaläggare och enhetschef
4 veckor innan schemat startar	Får möjlighet att lämna önskemål enl vissa ramar	
3 veckor innan schemat startar		Framställer en graf som visar beviljade insatser och krav på bemanning byggt på föregående månads statistik
2,5 veckor innan schemat startar	Ges möjlighet att anpassa sina önskemål efter grafen	
2 veckor innan schemat startar		Schemat fastställs utifrån föregående månads behov.

3.2.1. Synpunkter och kommentarer

Det är komplicerat med schemaläggning. Det ska tillgodose brukarnas behov, men måste också ge förutsättningar för en rimlig arbetssituation för de anställda. Att införa heltidstjänster medför en kostnadsökning som inget schemasystem kan eliminera. "Delade turer" ger schemaläggaren en möjlighet att effektivisera resursanvändandet och anpassa resurserna till de tider de bäst behövs, men är givetvis en nackdel för de anställda.

De nya rutinerna att göra schema ger medarbetarna en möjlighet att påverka. Nackdelen är dock att de bygger på uppgifter som kan vara inaktuella då behoven inom hemtjänsten kan förändras snabbt och mycket.

En schemaperiod på fyra veckor är kort ur de anställdas perspektiv och då den dessutom inte bygger på aktuella fakta, rekommenderar vi att en utvärdering görs av det nya sättet att lägga schema efter en relativt kort tid.

Bedömningen är att schemasystemet inte är ändamålsenligt då den informationen som det bygger på riskerar att vara inaktuellt.

3.3. Planeringen av det dagliga arbetet i hemtjänstgrupperna utgår från brukarnas behov

Sedan ungefär tio år används ett planeringssystem, LapsCare för att planera det dagliga arbetet. Systemet är webb-baserat. I systemet samlas de tidssatta behoven och de tillgängliga resurserna, systemet matchar sedan dessa mot varandra och upprättar en planering. Detta görs dagligen.

Det finns fyra centralt placerade personer som arbetar med Laps. De har alla arbetat inom hemtjänsten tidigare. De har fördelat arbetsuppgifterna mellan sig så att var och en har ansvar för ett hemtjänstområde. Men de kan ersätta varandra vid

ojämn arbetsbelastning, sjukdom och semesterar. Genom lång erfarenhet och olika utbildningsinsatser har de nu kompetens både av verksamheten och av systemet. Laps-planerarna träffar schemaläggarna och enhetscheferna i respektive hemtjänstområden, varje månad i samband med schemaplaneringen. Därutöver har de mycket kontakt med områdena via telefon och mejl.

I praktiken fungerar systemet på följande sätt; Laps-planerarna får in uppgifter om brukarna från enhetscheferna, som i sin tur fått in uppgifter från biståndshandläggarna. Laps-planerarna lägger då in brukarens beviljade insatser i systemet, där kan anges vem som är kontaktperson (som i första hand ska gå till brukaren, i vart fall då det gäller dusch), medicinska behov som kräver viss kompetens hos personalen, eller om det är någon personal som inte ska gå till just den brukaren. Det läggs också in ungefär vid vilken tid besöken ska ske. Personalen meddelar vad som ska göras vid besöken, dessa instruktioner finns också med på dagsplaneringarna. Även personalens schema och kompetens finns inlagt i systemet

Laps-planerarna börjar sitt arbete kl 06.30 varje morgon. De har då fått in uppgifter om eventuell sjukfrånvaro hos personalen, och beställer då vikarier från vikariepoolen. Därefter görs en matchning mellan brukarnas inplanerade behov och befintliga resurser, dvs personalens tillgängliga tid. Där finns också med beräknad tid för förflyttningar.

Kl 06.45 ska dagen vara färdigplanerad och hemtjänstgrupperna ska få sin planering. Då har varje person i personalen ett papper där det står vilka brukare som ska besökas, när och vad som ska göras.

Då en vikarie ska kallas in, händer det att personen inte hinner inställa sig omgående. Det kan leda till att en dagsplanering inte kan genomföras som planerat. För att lösa situationen pusslas det i planeringen i avvaktan på att vikarien kommer. Det finns en risk att en sådan dagsplanering inte omhändertas och att de brukarna inte får någon hjälp. På ett av de granskade hemtjänstområdena fanns en person med uttalat ansvar att se till att alla planeringar verkställdes, på det andra distriktet planerades att införa det.

Systemet tar viss hänsyn till brukarnas behov t ex i form av att det i första hand ska vara kontaktpersonen som sköter dusch. Det är oftast korta insatser och ofta flera gånger dagligen hos varje brukare, vilket innebär att varje personal besöker relativt många brukare under dagen. Planeringen utgår främst från att resurserna, dvs personalens tid, ska nyttjas så effektivt som möjligt. Uppdraget är att det inte ska finns luckor i personalens dagsplanering.

Serviceuppgifterna, städning och tvätt, utförs av en annan kommunal verksamhet, som har sin egen planering som går utanför Laps och den schemaläggning som denna granskning avser. Det innebär att det är andra personer än hemtjänstpersonalen som utför serviceuppgifterna.

3.3.1. Synpunkter och kommentarer

På ett sätt utgår hemtjänstgruppernas planering från brukarnas behov, om man ser brukarnas beviljade insatser av omsorg och tillsyn som ett samlat behov. Man eftersträvar att främst använda tillgängliga resurser så effektivt som möjligt.

Planeringen utgår inte från brukarnas behov av personkontinuitet utan i första hand ett effektivt resursutnyttjande. Det bidrar inte till en ökad trygghet inom hemtjänsten.

Att det är två olika verksamheter som ansvarar för omvårdnad respektive serviceinsatser (städ och tvätt) innebär också att det blir fler personer som utför insatser i den enskildes hem. Detta bidrar inte heller till att öka personalkontinuiteten.

3.4. Det finns genomförandeplaner som tydliggör brukarnas behov och önskemål

I SOSFS¹2006:5 anges att det *bör* dokumenteras hur en insats ska genomföras i en genomförandeplan.

En genomförandeplan är en plan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras. Den bör upprättas i den verksamhet som svarar för det praktiska genomförandet. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde och/eller dess anhöriga, att så skett bör framgå i planen. Där bör också finnas uppgifter om mål för insatsen, när och hur insatserna ska genomföras, vilka personer som deltagit i planeringen, när planen har fastställts och när och hur planen ska följas upp.

I den strategiska planen 2014-2016, finns ett mål för kommunens verksamheter, att brukare/kunder ska ha inflytande över sin vardag och vara delaktiga i de insatser som planeras. En av indikatorerna för detta är att det till 100% ska finnas aktuella genomförandeplaner. I sektor social omsorg anges det också som ett av målen. Att det finns genomförandeplaner och dess kvalitet är ett av kontrollmomenten i Kommunstyrelsens internkontrollplan. Enhetscheferna ska två ggr/år rapportera sina kontroller till sektorchefen.

En granskning av 10 personärenden har genomförts. Beslut, genomförandeplaner och social dokumentation har granskats. Alla hemtjänstområden är representerade i granskningen.

¹ SOSFS = Socialstyrelsens författningssamling
April 2014

	Ja	Nej	Går ej att utläsa	Inte aktuellt
Framgår att brukaren varit delaktig	2	8		
Det framgår vilka som deltagit		10		
Det finns mål för insatsen	5	5		
Planen överensstämmer med beviljade insatser	1	5	4	
Framgår när planen fastställts	8	2		
Planen har följts upp			7	3
Det finns en adekvat beskrivning av brukarens behov	6	4		

Det fanns genomförandeplaner i samtliga granskade ärenden. Det fanns delar i flera av planerna som var adekvata. I samtliga granskade genomförandeplaner fanns brister.

Endast i två planer gick det att utläsa att brukaren varit delaktig.

Verksamhetssystemet styr uppbyggnaden av genomförandeplanerna. Den mall som finns fungerar inte i det praktiska arbetet då den är inte är uppbyggd så att uppgifterna är lättillgängliga och kronologiska.

Enligt riktlinjer för biståndshandläggning, ska en första genomförandeplan upprättas från dag ett. Inom två veckor ska en grundlig genomförandeplan vara upprättad. Det anges också att en grundlig uppföljning ska göras minst en gång per år tillsammans med brukaren.

I intervjuerna kom det fram olika uppgifter om när en plan skulle upprättats, en grupp sa efter 14 dagar, en annan tre månader. I granskningen var det inte möjligt att utläsa när planen upprättats i relation till beslutet. I de granskade genomförandeplanerna fanns det under rubriken Uppföljning ett datum och ett namn, inga noteringar om hur insatserna fungerat eller om önskemål och behov förändrats.

Syftet med genomförandeplanerna är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats. Planen ska tydliggöra för både den enskilde och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur.

Vid intervjuerna med hemtjänstpersonalen framkommer att de anser att det är svårt att hinna med att göra och följa upp genomförandeplaner. De hade också svårt att hinna med att läsa planerna. För att få information om brukarna användes istället Laps dagsplanering, där finns kortfattade instruktioner om vad som ska utföras hos de olika brukarna under dagen.

3.4.1. Synpunkter och kommentarer

Kommunstyrelsens mål som är uppställda avseende brukares delaktighet är tydliga. Likaså att det är ett prioriterat område bl a genom att det finns med i flera styrdokument. Det är positivt.

Indikatorn att det ska finnas genomförandeplaner i 100% av ärendena kan mycket väl vara uppfylld. Granskningen omfattade bara ett litet urval och tyder på att det finns genomförandeplaner i alla ärenden.

Syftet med genomförandeplanerna är enligt vår bedömning inte uppfyllt, de är inte någon garant för brukarnas delaktighet. De fungerar inte heller som informationsöverföring eftersom man använder ett annat system (LAPS) för att ta reda på vad som ska göras. Det systemet innehåller endast praktiska anvisningar om vad som ska göras men de uppfyller inte syftet och innehållet i en genomförandeplan.

Det saknas ett ändamålsenligt verksamhetssystem för genomförandeplaner.

De riktlinjer som finns avseende när en genomförandeplan ska upprättas är inte kända. De görs inte heller enligt riktlinjerna, avseende delaktighet och uppföljning. De tydliggör inte brukarnas behov och önskemål i tillräcklig omfattning.

3.5. Den sociala dokumentationen säkerställer att informationsöverföringen är tillräcklig

Hur den sociala dokumentationen ska utföras regleras i SOSFS 2006:5. En genomförandeplan kan underlätta och effektivisera arbetet med den sociala dokumentationen. Planen ska vara utgångspunkt för vad som ska antecknas i journalen.

I journalen ska man kunna utläsa vad som uppnåtts i förhållande till uppsatta mål, om behoven förändrats, kontakter med andra t ex landstinget eller om insatsen inte kunnat genomföras.

I Finspång har man rutinen att hemtjänstpersonalen noterar vad som händer under en månad. Därefter görs en sammanställning av det som anses väsentligt.

Granskningen omfattade journalanteckningar i 10 personakter under cirka 1,5 år. I sex ärenden saknades kontinuitet i dokumentationen, uppehållen kunde vara upp till sex månader. I fyra av ärendena var dokumentationen kontinuerlig. Ibland noterades väsentliga händelser genast, ibland väntade man tills månadssammanfattningen.

3.5.1. Synpunkter och kommentarer

Rutinen att göra månadssammanfattningar är positiv, likaså att man då noterar att inget speciellt har hänt. Det är en garant för att journalskrivningen inte är bortglömd.

Vår granskning av journalanteckningar visade på många brister i dokumentationen och risken är stor att den inte säkerställer att väsentlig information överförs.

2014-04-14

Inger Kullberg

Projektledare

Lena Brönnert

Uppdragsledare

April 2014

Trygghet inom hemtjänsten
Finspång

13 av 13