

Åtgärdsplan utifrån resultatet från Socialstyrelsens kundundersökning ” Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2023

Verksamhet Vardaga, Villa Fornudden

Analys av resultatet

Den totala nöjdheten (82 %) är lite bättre jämfört med 2022års resultat (80 %). Vårt mål har varit att aktivt arbeta med delaktighet, information och utvärderingar så att våra boende, anhöriga och personal kan känna sig trygga. Vårt fokusområde har varit sedan öppnandet mat och måltid, bemötande och sociala aktiviteter. Vi har under hela 2022 arbetat strukturerat och transparent med att bjuda in våra boenden samt anhöriga till delaktighet i omvårdnaden.

Svarsfrekvensen för Villa Fornudden är bra (40-60%). Hög svarsfrekvens tror vi ger ett mer rättvisande svar.

I bemötandet har nöjdheten sjunkit från 88 % år 2022 till 82 % i år 2023 vilket kan ha en förklaring i att en ny avdelning startats upp och rekryteringen av undersköterskor har varit svår och omsättningen bland personal varit större än önskat. Personalen har uppvisat brister i bemötandet som vi i verksamheten har jobbat med under hela året.

I att Framföra synpunkter eller klagomål, på frågan vet du vart du skall vända dig med synpunkter eller klagomål på äldreboendet har positiva svar där man svarar ja sjunkit från 53 % 2022 till 32 % 2023. Orsaken kan ha ett samband med att ny avdelning med nyinflyttade boende startade upp på en kort tid och att ny personal inte tog sig tiden att informera om detta utan men delade ut skriftlig information i samband med inflyt. Vid inflyt kommer delges information vid inflyttnings samtal, den stora mängden information kan leda till informations ”overload”.

I frågan Trygghet på sitt boende. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt boendehar andelen positiva svar sjunkit i jämförelse med 2022 då andelen positiva svar var 88 % jämfört med 2023 där andelen positiva svar är 82 %. Analys av resultatet från brukarundersökningen; Trygghet är något som

personalen kan skapa genom närvaro och dialog det ligger nära förknippat med bemötandet vilket vi också skall förbättra som en följd av resultatet i brukarundersökningen och som vi även själva har uppmärksammat.

Åtgärdsplan

| Förbättringsområde | Orsak till bristen | Preciserade planerade åtgärder under 2023 | Tidpunkt när åtgärden ska vara verkställd under våren 2023 | Verkställs av/vid |
|---|--|--|--|---|
| Bemötande Andel svar inom området har sjunkit från 88% till 82% | Nya arbetsgrupper. Omvårdnadspersonalen har efterhand lärt sig; - boende/anhöriga - kontaktmannens uppgift - arbetsätt/värderingar -Ny personal som inte hunnit genomfört Silvia utbildningar | Arbeta utifrån; - Genomförandeplan - Levnadsberättelser - Kontaktmannaskap "egen tid" - Vår värld – värderingar - Bemötandeplaner, handledning för personalen i bemötandet -Handledning som startat upp i oktober pågående. - Personcentrerad omvårdnad. -Utbildning av Spotlight i bemötande med teatern finn 25 fel som skall resultera i reflektion den 4 december 2023. Silviautbildning fortlöpande för ny personal. | Pågående arbete i verksamheten utifrån engagemang, delaktighet och respekt. -Handledning som startat upp i oktober pågående. -Utbildning av Spotlight i bemötande med teatern finn 25 fel som skall resultera i reflektion den 4 december 2023. Silviautbildning fortlöpande för ny personal. | APT/Kvalitetsråd Verksamhetschef tillsammans med gruppchefer samt arbetsgrupper. |

Åtgärdsplan

| Förbättringsområde | Orsak till bristen | Preciserade planerade åtgärder under 2023 | Tidpunkt när åtgärden ska vara verkställd under våren 2023 | Verkställs av/vid |
|---|--|---|---|--|
| Framföra Synpunkter och klagomål på boendet. Vet du vart du vänder dig med synpunkter och klagomål, sjunkit från 53% 2022 till 32% 2023 | Ny avdelning med snabb inflyt, svårt att rekrytera personal. Informationen gavs skriftligt tillsammans med annan information vid inflyt. | Månadsbrev innehåller information kring kundombudsman, det finns även uppsatt information i hiss/på samtliga enheter om kundombudsman samt synpunkts/klagomål blankett och postlåda vid entrén. Välkomst samtal vid ny inflyt där man lägger lite extra tid på ämnet. | Pågående arbete i verksamheten Anhörigträff den 29 november. | Kontinuerliga boende/anhörigråd, team möte, kvalitets-/arbetsmiljöråd samt uppföljningar |

Åtgärdsplan

| Förbättringsområde | Orsak till bristen | Preciserade planerade åtgärder under 2023 | Tidpunkt när åtgärden ska vara verkställd under våren 2023 | Verkställs av/vid |
|-----------------------------------|--|---|--|---|
| Tryggheten på äldreboendet | Brist på kommunikation för att skapa en förtroendefull miljö. Tydliggöra vem som jobbar på planet respektive skift. | Personalen informerar om saker som händer på boendet. Skriva namnet på de som arbetar de olika arbetspassen på avdelningstavlorna. Personalen skall vara synliga på avdelningen. Personalen presenterar sig när arbetspasset påbörjas. | Pågående arbete i verksamheten. | Kontinuerliga boende/anhörigråd, team möte, kvalitets-/arbetsmiljöråd samt uppföljningar. |