

Åtgärdsplan Villa Basilika

| Förbättringsområde | Orsak till bristen | Åtgärder | Ansvarig | När? | Uppföljning |
|--|---|---|------------------|--|-------------|
| Synpunkter och klagomål - vet du vart du ska vända dig för att framföra synpunkter och klagomål. | 27% av de som svarade 2023 på undersökningen vet, tydlig minskning från år 2022 då svaret var 33% | Tydliggöra vetskapen hos närstående vart man vänder sig med sina synpunkter och klagomål. Vi kommer berätta på närstående träffarna om resultaten på brukarundersökningen, lägga tyngd på att man alltid kan ta sina synpunkter direkt med oss muntligt eller skriftligt, informera om att det finns en kundombudsman på Vardaga som kan vända sig till om man känner att det är svårt att prata med oss på Villa Basilika. Vi jobbar även med att ge en snabb återkoppling på synpunkterna och klagomålen. Vi arbetar med våra förbättringsområden i vår förbättringslogg. Information om kundombudman lämnas i vår välkomstmapp och informationen finns även i vår lobby. i varje månadsbrev till närstående informerar vi om hanteringen av synpunkter och klagomål. | Kristiina Abbott | Start 2023.11.17, närstående träffar, vid inflytt och månadsbrev | 2024.02.29 |

| | | | | | |
|---|--|---|-------------------------|--|-------------------|
| <p>Hur nöjd, missnöjd är du med aktiviteterna som erbjuds</p> | <p>För få svarande 2023, 2022 var 40 % nöjda med aktiviteterna. Aktiviteterna sker just nu mest avdelningsvis</p> | <p>Vi måste synliggöra oss mer på Instagram och närståendebreven, vilka aktiviteter vi har gjort dagligen. Aktivitetsschema ska finnas uppsatt synlig för besökare. Tjänsten som aktivitetsansvarig har annonserats ut 2023.11.29</p> | <p>Kristiina Abbott</p> | <p>2023.11.17 Vi kommer att anställa ny aktivitetsansvarig inom kort, bli mer aktiva på Instagram med bilder. Bestämna på varje morgonrapport en aktivitets ansvarig för dagen</p> | <p>2023.12.21</p> |
| <p>Brukar personalen meddela dig om tillfälliga förändringar?</p> | <p>Tex. byte av personal, ändringar av aktiviteter. För få som svarade 2023, år 2022 25% nöjda med informationen</p> | <p>Ta upp frågan på närstående träffar. Få förståelse vilken information närstående vill ha, förändringar kan hända väldigt akut, vilket kan försvåra informationsflödet. Information om någon i personalgruppen är sjuk lämnar vi och även om någon slutar. Här kommer även aktivitetsschemat till hjälp när vi får den fungerande</p> | <p>Kristiina Abbott</p> | <p>2023.11.27 Kontaktperson har kontakten med närstående , fråga vilken information de vill ha och hur ofta</p> | <p>2023.12.20</p> |