

Handlingsplan för hemtjänst utifrån brukarenkät hösten 2006

Helhetsomdöme av brukaren för Carema, 53 % av maxvärde för utförare 60%

Ärende/område	Analys/orsak	Åtgärd	Vem ansvarar	Start	Uppföljning
Är brukaren nöjd med arbetet som personalen gör? 81%	Resultatet är bra, kan bli ännu bättre. Detta betyder att medarbetarna gör ett bra arbete hos sina kunder.	Utveckla och förbättra kontaktmannaskapet på enheten. Vi arbetar kontinuerligt med att fråga kunden/anhöriga om synpunkter/förbättringar på enheten. Vi arbetar aktivt med kompetensförhöjande åtgärder till våra medarbetare.	Enhetschefen, gruppcheferna och kontaktmännen.	Sedan den 2007-06-01 har enheten gruppmöten. Dessa äger rum två gånger i månaden. Där går gruppchefen tillsammans med kontaktmännen igenom alla enhetens kunder.	Vid kvalitetsråd som äger rum en gång i månaden. Genom företagets årliga intern revision och var 3:e månad så följer gruppchefer upp alla kunderna/insatserna genom hembesök eller per telefon. Vi inom Carema genomför årligen en enkätundersökning där kunder och anhöriga utfrågas. Sedan den 1/6-2007 arbetar vi med ett kvalitetsledningssystem på enheten.

Kan brukaren påverka hur hjälpen ska utföras? 60%	Det har varit en svag styrning/ledning av enheten under en period. Bristfälliga arbetsplaner.	Vi planerar tillsammans hur vi bäst lägger upp arbetet, vilka tider som passar och hur hjälpen ska utföras. Genom att kontinuerligt fråga kunderna om de är nöjda med utförandet av insatserna. Vi arbetar ständigt med att vara flexibla mot kunderna. Alla arbetsplaner är nu reviderade och aktuella.	Gruppchef och kontaktman.	Varje dag, året om ska vi lyssna på våra kunders behov.	Se ovan
Är brukaren nöjd med bemötandet från personalen? 93%	Vi i Carema arbetar mycket efter våra värderingar. Vi respekterar våra kunder, vi lyssnar på våra kunder och vi bryr oss om våra kunder.	Att dagligen arbeta med våra värderingar. Vi arbetar särskilt med detta i vår rekryteringsprocess och vid inskolning av nya medarbetare..	Gruppcheferna. Det är dock allas ansvar att vi arbetar med Caremas värderingar.	Sker varje dag, årets alla dagar	Se ovan

Kan brukaren få hjälp av personal som den känner? 39%	Det har varit en svag styrning/ledning av enheten under en period. Kontinuiteten har inte varit bra. Det har varit för många olika medarbetare hos kunderna.	Vi har nu strukturerat upp kontaktmannskapet på enheten. Varje kund har sin egen/egna kontaktmän. Medarbetarna vet vem man är kontaktman för. Vi har också infört två kontaktmän per kund, en 1:e kontaktman och en 2:e kontaktman.	Det är gruppcheferna som sköter den dagliga planeringen av medarbetarnas arbetskort. Vid någon förändring så ringer vi alltid upp kunden och informerar. Kunden ska alltid ha vetskap vid förändring. Vi eftersträvar en hög kontinuitet och trygghet hos våra kunder.	Sker varje dag, årets alla dagar.	Se ovan
Har personalen förmåga att skapa trygghet hos brukaren? 58%	Se ovan.	Vi arbetar kontinuerligt med att utveckla kontaktmannskapet. Detta kommer i sin tur leda till en bättre kundtrygghet.	Gruppcheferna och kontaktmännen.	Varje dag ska genomsyras av trygghet för våra kunder	Se ovan
Visar personalen respekt för brukaren? 89%	Vi i Carema arbetar mycket efter våra värderingar. Vi respekterar våra kunder, vi lyssnar på våra kunder och vi bryr oss om våra kunder.	Fortsätta på *Carema* vägen. Respekt för våra kunder Lyhördhet för våra kunder och Omtanke för våra kunder.	Det är allas ansvar på enheten.	Vi ska alltid visa respekt till våra kunder och dess anhöriga	Se ovan

Har personalen rätt kunskap och färdigheter? 59%	Jag vet inte vad detta beror på. Enheten har nämligen utbildad personal (ca 90% är utbildade)	Under hösten så kommer vi ta fram en individuell kompetensplan för varje medarbetare.	Enhetschefen och gruppcheferna.	Sker en inventering en gång per år.	Se ovan
Kan brukaren lätt nå personal om han/hon skulle behöva detta? 40%	Det har varit en svag styrning/ledning av enheten under en period. Vi har också haft ett telefonväxelsystem där vi inte har kunnat vidare kopplat våra mobiltelefoner.	Det finns numera en enhetschef/gruppchef tillgänglig på hemtjänstlokalen under kontorstid. Vi har gjort ordning nya kundpärmar med aktuell information. Det ska vara lätt att få tag på oss.	Enhetschefen och gruppcheferna.	Sedan 2007-04-01 finns alltid en enhetschef/gruppchef tillgänglig under kontorstid på vardagar.	Se ovan
Har personalen förmåga att passa tider? 53%	Det har varit en svag styrning/ledning av enheten under en period. Kontaktmannaskapet har inte fungerat.	Alla arbetsplaner är nu reviderade och aktuella. Insatserna hos kunderna är också uppdaterade med klockslag för utförandet.	Gruppchefer och kontaktmännen.	Varje dag så utgår medarbetarna i tid. Det är viktigt för oss att vi håller tiderna vi har kommit överens med kunderna om. I Carema så håller vi det vi lovar.	Se ovan
Informerar personalen om tillfälliga förändringar av hjälpen till brukaren? 22%	Se ovan	Ny informationspärm framtagen där all information finns om den dagliga driften. Kundpärmen är också reviderad med ny och aktuell information.	Gruppchefer och kontaktmännen.	Sedan 2007-05-01 har vi som en rutin att vi alltid ska ringa till kunden om det blir någon förändring.	Se ovan