

Handlingsplan för hemtjänst utifrån brukarenkät hösten 2006

Helhetsomdöme av brukaren för Farsta östra hemtjänst, 41% av maxvärde för utförare 60%

Ärende/område	Analys/orsak	Åtgärd	Vem ansvarar	Start	Uppföljning
Är brukaren nöjd med arbetet som personalen gör? 65%	Det fanns inga gemensamma rutiner på enheten förut. Frågan är även hur mycket som skiljer mellan förväntningar och faktiska villkor?	Vi skapar kontinuerligt nya enhetsspecifika rutiner. Vi arbetar nu för att utföra insatserna på ett professionellt och homogent sätt. Under en övergångsperiod kan detta troligtvis uppfattas som en försämring för den enskilde vårdtagaren och missnöje uppstå.	Enhetschefen i samarbete med berörd arbetsgrupp och kontaktperson	Redan startat	Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.
Kan brukaren påverka hur hjälpen ska utföras? 33%	Frågan är även här hur mycket som skiljer mellan förväntningar och faktiska villkor?	Genomförandeplan görs med alla vårdtagare och arbetet ska utföras efter vårdtagarens önskemål och aktuell beställning.	Kontaktpersonen	Redan startat	APT varje månad. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.

Är brukaren nöjd med bemötandet från personalen? 81%		Vi arbetar med handledning i arbetsgruppen, handledningen går ut på arbetssätt och förhållningssätt gentemot vårdtagare och medarbetare.	Enhetschefen i samarbete med berörd arbetsgrupp och kontaktperson	Redan startat	APT varje månad. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.
Kan brukaren få hjälp av personal som den känner? 24%	Enheten vuxit med det dubbla samtidigt som vi satsat på vidareutbildning, detta ledde till många vikarier.	Vi arbetar nu mer aktivt utifrån kontaktmanskap och mindre geografiska arbetslag för att öka kontinuiteten. Vi har skickat ut brev till alla vårdtagare om vem som är deras kontaktperson, samordnare respektive enhetschef och aktuella telefonnummer. Syftet med dessa brev är även att anhöriga får möjlighet att	Enhetschefen i samarbete med berörd arbetsgrupp och kontaktperson	Redan startat	APT varje månad. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.

		kontakta oss. Responsen på dessa brev har varit mycket positiv.			
Har personalen förmåga att skapa trygghet hos brukaren? 40%	Det fanns inga gemensamma rutiner på enheten förut. Samt den brist på kontinuitet som tidigare var på enheten.	Se ovan	Enhetschef i samarbete med berörd arbetsgrupp och kontaktperson	Redan startat	APT varje månad. Medarbetarsamtal. Handledning. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.
Visar personalen respekt för brukaren? 77%	Det fanns inga gemensamma rutiner på enheten förut. Samt den brist på kontinuitet som tidigare var på enheten.	Handledning och kontinuitet, se ovan.	Enhetschefen	Redan startat	APT varje månad. Medarbetarsamtal. Handledning. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.
Har personalen rätt kunskap och färdigheter? 56%	Enheten hade eftersatt kompetensutveckling.	Flertalet ur personalgruppen har vidareutbildat sig och endast två ordinarie saknar lägst vårdbiträdesutbildning, de har dock lång erfarenhet.	Enhetschefen	Redan startat	Medarbetarsamtal. Kompetensutvecklingsplaner för varje medarbetare. Handledning. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.

Kan brukaren lätt nå personal om han/hon skulle behöva detta? 34%	Det har under lång tid saknats närvarande enhetschef , det har dock oftast funnits personal på lokalen.	Vi har genom våra utsända brev till vårdtagarna angående kontaktmanskapet informerat om enhetens alla aktuella telefonnummer och att om meddelande lämnas på telesvararen återkommer vi så snart vi kan. Det finns oftast personal i lokalen.	Enhetschef i samarbete med berörd arbetsgrupp och kontaktperson	Redan startat	APT varje månad. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.
Har personalen förmåga att passa tider? 41%	Vi arbetar inte med exakta tider utan med ungefärliga tider. Även här kan det skilja mellan förväntningar och faktiska villkor.	Vi har börjat ringa de vårdtagare vi av någon anledning blir sena till eller tillfälligt behöver förändra hjälpinsatsen.	Den medarbetare som arbetar just den dagen.	Redan startat	APT varje månad. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.
Informerar personalen om tillfälliga förändringar av hjälpen till brukaren? 20%	Se ovan	Se ovan	Den medarbetare som arbetar just den dagen.	Redan startat	APT varje månad. Ny brukarenkät ska skickas ut i höst.