

Handlingsplan för hemtjänst utifrån brukarenkät hösten 2006

Helhetsomdöme av brukaren för Stiftelsen Stora sköndal hemvård, 55 % av maxvärde för utförare 60%

Ärende/område	Analys/orsak	Åtgärd	Vem ansvarar	Start	Uppföljning
Är brukaren nöjd med arbetet som personalen gör? 77%					
Kan brukaren påverka hur hjälpen ska utföras? 50%	Vi behöver ”lyssna in” mera på vårdtagare	Stående punkt på APT agendan Extern föreläsning om åldrandet och bemötande	E-chef tillsammans med all personal	Omgående APT 20 juni Hösten 2007	Varje APT
Är brukaren nöjd med bemötandet från personalen? 89%					
Kan brukaren få hjälp av personal som den känner? 50%	Primär kontaktperson går alltid hem till sin vårdtagare så långt detta är möjligt	Förbättra planeringen	Alla	Omgående	Augusti-september 2007
Har personalen förmåga att skapa trygghet hos brukaren? 63%	Se punkt 1 En del vårdtagare upplever personalen stressad.	Lära oss hantera stress genom att planera vårt arbete bättre.	Alla Samordnaren och E-chef har ett extra ansvar	Omgående	Augusti- September 2007

Visar personalen respekt för brukaren? 85%					
Har personalen rätt kunskap och färdigheter? 60%	Bristande kunskaper?	Stående punkt på APT-agendan Individuella kompetensplaner	E- chef Alla	Utvecklingssamtal under hösten 2007	November – December 2007
Kan brukaren lätt nå personal om han/hon skulle behöva detta? 54%	Telefonsvararen	Avlyssna oftare Larmtelefonen alltid inom räckhåll	Samordnaren	Omgående	Augusti-september 2007
Har personalen förmåga att passa tider? 76%					
Informerar personalen om tillfälliga förändringar av hjälpen till brukaren? 40%	Äldre är mer ängsliga och rutinfasta	Alltid ringa vid för sen ankomst! Aktuella informationsbroschyrer	Alla E- chef	Omgående Juni- Juli 2007	Augusti-september 2007