

## ÅTGÄRDSPLAN

### Stockholm stads brukarundersökning hösten 2006

#### Svarande 64

Område	Varför blev det så?	Hur ska det åtgärdas?	När	Vem/ vilka
Helhetsomdömet 35 %	Stor personalomsättning vilket ger en ostabil grund.	Säkra personalbemanning, rutiner samt öka kvalitetstänkandet. Utse kontaktperson så snart brukaren är inplanerad i dagschemat.	Påbörjat nov 2006 och ff. APT ständigt forum för våra värderingar <b>kompetens hjälpsamhet</b> och <b>engagemang</b>	VC Ewy Nilsson ytterst ansvarig för rekrytering, uppföljning av personal samt upprättande av rutiner.  Samordnare Eva Plahn ansvarar för att kontaktperson blir utsedd.
Utfört arbete 68 %	T.ex. personlig omvårdnad, mathantering, städ, tvätt inköp. Oorganiserat arbete och därmed tidsbrist. Okunskap om vikten av goda matvanor.	Bättre planering av insats. Fortbildning av personal.  Städ och hygien utb.	Pågår  Nov-dec 2006	VC Ewy Nilsson Samordnare Eva Plahn  Alla närvarade vid detta utbildnings-tillfälle.
Möjlighet att påverka hur hjälpen ska utföras 44 %	Rutiner kring genomförandeplanen inte tydliga nog. SAMTLIGA ska skriva under, brukare/dennes företrädare samt personal.	Samordnare Eva Plahn tillsammans med brukare och/eller dennes företrädare samt kontaktperson, upprättar genomförandeplanen så snart ett nytt beslut kommer.	Pågår	VC Ewy Nilsson Samordnare Eva Plahn ansvarar för att planen <b>upprättas, skrivs under</b> och <b>faxas till</b> biståndshandläggare så snart den är upprättad.
Känd personal? 24 %	Hög personalomsättning och dålig kontinuitet.	Säkra rekrytering. Stabil personalgrupp. Skapa förutsättningar och trivsel.	Pågår Gruppen i stort oförändrad sen nov 06.	VC Ewy Nilsson

Skapa trygghet för dig? 48 %	Hög personalomsättning. Svårt att strukturera upp arbetsgruppen och gruppens arbetssätt.	Enheten omstrukturerad okt 06. Tydligt ledarskap. Farsta sdf och Skarpnäcks sdf tillhör <i>Kundval Nacka</i> .	Pågår	VC Ewy Nilsson
Personalens kunskaper och färdigheter? 55 %	Personal som inte får möjlighet att arbeta kontinuerligt hos brukare får också svårare att utöva sina kunskaper och färdigheter. Personal med bristande erfarenhet och utbildning.	Stabilisera personalgruppen, rekrytera personal med utbildning och eller erfarenhet. Arbeta så att personalen når Attendo Cares utbildningsmål med minst två tillfällen per år för varje person. Utbildningsplan för enhetens personal ska upprättas.	Pågår	VC Ewy Nilsson
Tillgänglighet? 21 %	Pga. av oorganiserat arbete uppstod problem med besvarandet av inkommande telefonsamtal.	Telefonsvararen skall regelbundet avlyssnas. Alltid ringa tillbaka så snart det går.	Pågår	VC Ewy Nilsson
Förmåga att passa tider? 33 %	Bristande personalkontinuitet.	Organiserad och stabil personalplanering. Genomförandeplaner som är väl förankrade hos brukare och personal Uppföljning av vårt planeringssystem `tavlan`.	Pågår	VC Ewy Nilsson Samordnare Eva Plahn
Information om tillfälliga förändringar? 5 %	Bristande återkopplingar om förändringar.	Förändringar ska PLANERAS och dokumenteras. Rutin att personalen alltid tar med sig telefonnummer har upprättats.	Pågår och kan bli bättre med utökad uppföljning.	VC Ewy Nilsson Samordnare Eva Plahn

Bemötande 83 %	Trots rörig organisation fanns det ändå bra och fin personal med en god människosyn, men pga. de förutsättningar som rådde var det svårt att utföra ett tillfredsställande arbete.	Information, kompetenshöjande insatser och utbildning. Tydligt ledarskap och stabilitet. Fortsatt arbete med värderingsdiskussioner och Attendos vision, <b>Att stärka individen.</b>	Pågår	VC Ewy Nilsson Värderingscoacher
Respekt 86 %	Som ovan			

2007 06 12

Ewy Nilsson  
 Verksamhetschef  
 Attendo Care/Kundval Nacka, Skarpnäck och Farsta  
 Tfn 08-716 99 80