

Handlingsplan för hemtjänst utifrån brukarenkät hösten 2006

Helhetsomdöme av brukaren för Edö Servicehus, 52 % av maxvärde för utförare 60%

Ärende/område	Analys/orsak	Åtgärd	Vem ansvarar	Start	Uppföljning
Är brukaren nöjd med arbetet som personalen gör? 73%	Höga förväntningar av nya brukare och anhöriga vid inflytt på denna typ av boendeform. Personal med bristande kompetens behov utav handledning och vägledning. Behov av bättre kommunikation	Tydlig information vid ansökan. Tydlig information vid inflytt. Teamkonferenser ett nära samarbete med Ssk och rehabpersonalen. Fasta mötestider Nytt dokumentationssystem Utbilda 1 personal i reflexion och bemötande, 1 personal i handledning. Outbildad vp erbjuds utb i projektet arbetsplatsförlagd vb utb. Erbjuder kortare kurser för olika diagnoser.	Biståndshandläggare Enhetschef Vårdpersonal	Hösten 2007 Teamkonferens Påbörjat	Våren 2008

Kan brukaren påverka hur hjälpen ska utföras? 45%	Ej genomförda vpl, ankomstsamtal och genomförandeplaner	Genomföra vpl, ankomstsamtal och genomförandeplaner. Skriva tydliga rutiner	Enhetschef Vårdpersonal	Arbete påbörjat	Kontinuerlig
Är brukaren nöjd med bemötandet från personalen? 88%	Stress, höjda krav på omvårdnadspersonalen Vilket resulterar i missnöje om inte rätt resurser finns.	Se över personalplanering. Kontinuerliga diskussioner kring bemötande. Klagomålshantering, Vpl vid behov.	Enhetschef	Påbörjat Hösten 2007	Kontinuerligt
Kan brukaren få hjälp av personal som den känner? 48%	Brukare med stort omvårdnadsbehov. Resurskrävande.	Kontaktmannaskap + andre kontaktperson vid behov. Se över den dagliga planeringen. Medicinska insatser delegerade.	Enhetschef Vårdpersonal	Pågår	Kontinuerlig
Har personalen förmåga att skapa trygghet hos brukaren? 63%					

<p>Visar personalen respekt för brukaren? 74%</p>	<p>Utan kontinuerliga diskussioner. Utan utveckling av personal och utökat ansvar så sker arbetet på rutin vilket kan resultera i att viktiga moment såsom respekt glöms bort</p>	<p>Förtydliga, diskutera och skriva rutiner kring det arbetssätt vi vill använda oss. Utveckling av personalgruppen genom delegerat ansvar.</p>	<p>Enhetschef Vårdpersonal</p>	<p>Hösten 2007</p>	<p>Kontinuerligt på APT</p>
<p>Har personalen rätt kunskap och färdigheter? 56%</p>	<p>Outbildad personal, brukare med höga omvårdnadsbehov</p>	<p>Vid nyanställning anställa utbildad personal. Erbjuder utbildning genom projektet arbetsplatsförlagd utbildning. Erbjuder kortare kurser.</p>	<p>Enhetschef</p>	<p>Påbörjat</p>	<p>Kontinuerlig</p>
<p>Kan brukaren lätt nå personal om han/hon skulle behöva detta? 64%</p>					

Har personalen förmåga att passa tider? 53%

Otydlighet i rutiner och arbetssätt. Arbete sker utifrån ca tider akuta händelser går alltid först. Larmsystem som ej används vid akuta händelser av brukaren utan för alla händelser vilket gör att vårdpersonal blir försenade.

Otydliga rutiner/rutiner finns men ej nedskrivna om vad som gäller.

Skriva tydliga rutiner kring vad vi gör när vi inte kan passa tiden. Diskussion kring vad som är en försening. Vara tydliga vid information vid inflyttning. Se över larmsystemet.

Rutiner skall skrivas och förankras i personalgruppen. Introduktion ses över

Enhetschef
Vårdpersonal

Hösten 2007

Våren 2008

Informerar personalen om tillfälliga förändringar av hjälpen till brukaren? 25%

Otydliga rutiner/rutiner finns men ej nedskrivna om vad som gäller.

Rutiner skall skrivas och förankras i personalgruppen. Introduktion ses över

Enhetschef
Vårdpersonal

Hösten 2007

Våren 2008