

## Handlingsplan för hemtjänst utifrån brukarenkät hösten 2006

Helhetsomdöme av brukaren för Farsta södra hemtjänst, 52 % av maxvärde för utförare 60%

Ärende/område	Analys/orsak	Åtgärd	Vem ansvarar	Start	Uppföljning
Är brukaren nöjd med arbetet som personalen gör? 70%	Rotation av kontaktperson hos brukarna. Orsak personal har arbetat många år (4-22 år) på denna arbetsplats. Brukaren har haft samma kontaktperson 4-10 år.	<p><b>Personal</b> Delat in personalen i tre grupper. Schemaförändringar genomförda för att minst två personer i varje grupp har spetskompetens inom området demenshandikapp. Varje grupp har samma geografiska område som områdesansvarig distriktssköterska. Regelbundna gruppmöten som leder till ökat samarbete och ökad kvalitet.</p> <p><b>Kvällspatrull</b> Påbörjat arbete med att förbättra rutiner och dialog mellan kvällspatrull och dag personal. Nyrekrytering av personal till kvällspatrull. Separata möten för kvällspatrull med enhetschef för ökad delaktighet.</p> <p><b>Samarbetspartners</b> Öka samarbetet mellan kontaktperson och biståndshandläggare, för</p>	Personal / Enhetschef	April -07	Dec-07
			Start september 2007		

		snabbare handläggning vid förändringar hos brukaren. Dialog och samarbete med arbetsterapeut, anhöriga och underleverantörer			
Kan brukaren påverka hur hjälpen ska utföras? 42%	Brukaren vill att samma person ska utföra insatserna under hela dygnet.	<p><b>Genomförandeplaner</b> Utforma tydliga genomförandeplaner, tillsammans med brukaren, så att förväntningarna ligger i linje med beställningen. Dokumentera hur brukaren vill ha sin hjälp utförd, hänsyn angående önskemål tas alltid tillvara. Vid förändringar skrivs ny genomförandeplan.</p> <p><b>Personal</b> Smågruppsmöten har införts för bättre kommunikation mellan personalen.</p> <p>Öka samarbetet mellan kontaktperson och biståndshandläggare, för snabbare handläggning vid förändringar hos brukaren.</p> <p><b>Samarbetspartners</b> Underleverantörer vid städ, tvätt och daglivaruhandling. Enheten utarbetar checklistor för städ, tvätt och handling. Alla nya kunder med service tjänster får besök av någon i gruppen som</p>	<p>Kontaktperson ansvarar för att aktuell genomförandeplan finns.</p> <p>När kontaktperson är ledig ansvarar den lilla gruppen för brukaren.</p> <p>Personal</p> <p>Personal Inom en vecka?</p>	Maj-07	

		lämnat info och telefonnr. Förbättra kommunikationen med brukarna som har enbart service tjänster, för att kontrollera att man är nöjd med t.ex städ, kommer de på utsatt tid? Uppföljning via telefon till brukare som använder underleverantörer. Vid missnöje ska personal ta direkt kontakt med underleverantör.	En gång per månad?		
Är brukaren nöjd med bemötandet från personalen? 84%	Van personal som arbetar på rutin. Vi behöver nyrekrytera "nya ögon"	Nyrekrytera undersköterskor till lediga tjänster.  <b>Personal</b> Diskutera bemötande på varje arbetsplatsträff. Förbättra dialogen med vårdtagaren.	Enhetschef/ personal  APT varje månad		
Kan brukaren få hjälp av personal som den känner? 43%	Ingen personal omsättning. Personal har arbetat många år (4-22 år) på denna arbetsplats. Brukaren har haft samma kontaktperson 4-10 år.  Rotation av kontaktperson hos brukarna. Brukaren är van att få sin kontaktperson så förändringar är negativt. Personalgruppen är stabil,	<b>Personal</b> Dela in i smågrupper. Informera brukaren om vem som är kontaktperson, vilken personal ingår i smågruppen och vilka som kommer när kontaktperson är ledig.  <b>Samarbetspartners</b> Underleverantörer vid städ, tvätt och daglivaruhandling. Enheten utarbetar checklistor för städ, tvätt och handling.	Personal /enhetschef	Juli-07	Dec-07

	<p>även timanställda som återkommer.</p> <p>Få personal med sjukfrånvaro (Fåtal personer står nästan all frånvaro).</p>				
<p>Har personalen förmåga att skapa trygghet hos brukaren? 59%</p>	<p>Kompetens finns, men har inte använt sina kunskaper i tillräcklig omfattning.</p>	<p><b>Personal.</b> Alla brukare har utsedd kontaktperson.  Utförliga genomförande planer skrivs för att skapa trygghet hos brukaren. Arbetet utförs lika hos brukaren om kontaktpersonen är ledig.  Kontaktperson –personalgrupp förbättrad kommunikation.  Alla bär synlig legitimation.  Personal med särskild kompetens inom demens och handledning.  Förbättra rutiner vid introduktion av ny personal.</p>	<p>Enhetschef/Personal</p>	<p>Juli-07</p>	<p>Dec-07</p>
<p>Visar personalen respekt för brukaren? 82%</p>	<p>Kommunikationsproblem inom personalgruppen.</p>	<p><b>Personal</b>  Diskussion på arbetsplatsträffar gällande bemötande och respekt för brukarna samt den egna personalgruppen. Utbildning på arbetsplatsen. Tid för reflektion.  Särskilda möten med timanställda för ökad trygghet/ kvalitet hos denna personalgrupp.</p>	<p>Enhetschef/  personalen  Arbetsplatsträffar</p>	<p>Juli-07</p>	<p>Dec-07</p>

Har personalen rätt kunskap och färdigheter? 60%	Vi har endast 3 utbildad personal.	<b>Personal</b> Kompetens inom gruppen ska <b>användas</b> på ett bättre sätt. Vid rekrytering utgå från verksamhetens behov. Utbildar utbildad personal.	Chef / Personal	Juli -07	Dec-07
Kan brukaren lätt nå personal om han/hon skulle behöva detta? 57%	Begriper inte den låga siffran.	Samordnare på plats telefon avlyssnas. Vi ringer tillbaka. Alla har tjänste mobil. Personal ska analysera låga siffran rannsaka och förbättra.	Chef / Personal.	Juli-07	Dec-07
Har personalen förmåga att passa tider? 55%	Nej ,tydlig brist. Kan vara ett missnöje med underleverantörer, sjuksköterskor. Vårdtagaren kan inte alltid skilja på oss. Vi måste ibland göra prioriteringar	<b>Personal</b> Förbättra samarbetet mellan grupperna. Meddela brukaren vid förändring via telefon. Tydlig information till vårdtagaren om vad som händer vid förändringar.	Chef/ Personal/ Kontaktperson	Maj-07	Dec-07
Informerar personalen om tillfälliga förändringar av hjälpen till brukaren? 36%	Slarv.	<b>Personal</b> Förbättra samarbetet mellan grupperna. Meddela brukaren vid förändring via telefon. Tydlig information till vårdtagaren om vad som händer vid förändringar.	Chef/ Personal/ Kontaktperson	Juli -07	Dec-07