

15 NYCKLAR FÖR OMSORGEN

Sammanfattande bedömning: INGET BARA BLIR

På en enhet med hög måluppfyllelse upplever i princip alla omsorgstagare ett bra bemötande och delaktighet. Den samlade nöjdheten är väldigt hög. Kontinuiteten är god. Medarbetarna trivs enligt den psykosociala checklisten och medarbetarenkät. Sjukfrånvaron är låg. Ekonomin är i balans.

Arbetsgruppens kultur är långvarigt etablerad, stark och positiv. Detta tar sig uttryck i fokus på omsorgstagaren, hjälpsamhet och helhetssyn. Ledarskapet är närvarande, ihärdigt och tydligt med omtanke för både omsorgstagare och medarbetare. Trygghet och samarbete genomsyrar verksamheten. APT och medarbetarsamtal används aktivt. För att underlätta, ha koll och styra arbete och ekonomi används stödsystem som Lapsicare och Qlikview. Verksamhetsplanering, uppföljning och förbättringar görs systematiskt och regelbundet, där chefen på ett levande sätt driver frågorna och alla medarbetare är insatta och bidrar.

Effektiva arbetssätt
ekonomi i balans



Kompetenta & stolta
medarbetare



Nöjda omsorgstagare



PLANERING

Utifrån VP & balanserad styrning formuleras mål- och förbättringsplan. Klok löpande planering och koll ger goda förutsättningar.

OMSORG

Med kunskapsbaserade och effektiva arbetssätt i gott samarbete.

UPPFÖLJNING & RESULTAT

Med hjälp av mätningar ser vi att kvalitet, ekonomi i balans och gott medarbetarskap nås.

OMTAG

Vilka är våra kommande utmaningar? Öppenhet för varandra & omvärlden.

Gemensamma kloka, kända & använda värderingar ger god **KULTUR**

KULTUR

1. Tydligt och närvarande ledarskap

Chef med koll på verksamhetens uppdrag och balanserad styrning. Är ofta fysiskt närvarande i gruppen för ledning och stöd. Har insyn i det löpande arbetet och vinner förtroende. Gruppen vet vad den ska göra, vilket ger trygghet. Chef skapar förståelse för givna förutsättningar, inklusive ekonomi, och hur organisationen ser ut. Gruppen får hela tiden veta både om något är bra eller inte fungerar. Vid beröm från omsorgstagare och anhöriga förs det vidare till medarbetarna.

2. Ett professionellt medarbetarskap

Omsorgstagarfokus, där bemötande och delaktighet hålls högt. Fostrar på ett positivt vis varandra i attityd och arbetssätt, särskilt nya medarbetare. Ser och accepterar varandras styrkor/svagheter. Hanterar eventuella konflikter inom gruppen på ett bra sätt. Väl sammansatt gäng, blandad åldersfördelning och lagom personalomsättning. Hög frisknärvaro, värnar gemensamt om hälsa, aktiviteter & varandra. Noggrann rekrytering av positiva och engagerade människor. Chefen som gott exempel.

3. Ändamålsenligt samarbete internt och externt

Gemensamt ansvar i arbetsgruppen att alla beslutade insatser utförs innan passet är slut.

Fungerande och aktiv dialog med myndighetsavdelning, SSK-organisation, rehab och nattpatrull. Få till en team-känsla med ansvarstagande och respekt för respektives roll. Undersöker verkliga behovet av alla insatser, vilket ger väl avstämnda beslut. Hög delegeringsnivå. Få nattpatrullsbesök/SOL-timme.

PLANERING

4. Verksamhetsplanering tillsammans med medarbetarna

Chef sammankallar gruppen under december för att gå igenom gångna resultaten för enheten och förvaltningens verksamhetsplan för kommande år på ett levande sätt. Strukturera tas en övergripande vision fram som sedan bryts ner i mål som behöver arbetas med. Alla ska känna till och stå bakom.

5. Löpande behovs- och resurskoll med anpassad bemanning

Chefen har med hjälp av stödjande system som Lapscare och Qlikview koll på läget. Bemanning anpassas i samklang med vårdtyngd och ekonomisk buffert. Exempelvis nollar man så långt det går om timmarna minskar. Gör bemanningskalkyl ett par gånger om året. Vid behov gör nytt schema. Rutiner och arbetssätt kring bemanning och ledighet är tydliga och följs.

6. Fungerande daglig planering

Samordnare som är väl insatt i förutsättningar på enheten och vågar stå för sin planering. Tänker framåt och gör grovplanering löpande. Lapscare ger möjlighet till jämn fördelning av arbetet, säkerställer att alla insatser utförs och löpande chefskoll på beslut i relation till tillgängliga resurser. Nyttja tiden optimalt, där luckor uppstår flyttas insats in/tur kortas/ dokumentation ske. Gruppen tar ansvar för helheten och alla vet vad de ska göra, från morgonen och framåt.

7. Personalkontinuitet i omsorgstagarinsatser

Den omsorgstagare man går till följs hela dagen och över tid. Detta möjliggörs bl.a. genom god planering, att personalen är uppdelade i olika områden, tydlig ledning om att kontinuitet är viktigt och att gruppen har låg sjukfrånvaro. Arbetssättet skapar trygghet, goda relationer och handlingsutrymme gentemot omsorgstagarerna. Personalen får koll på eventuella förändringar i hälsotillståndet och känner större ansvar för "sina" omsorgstagare.

VERKSTÄLLANDE

8. Synlig kontaktman samt aktuell och känd genomförandeplan

Kontaktman utses inför att insatser börjar verkställas. Syftet är att stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv och ha en meningsfull vardag. Så långt som möjligt utför kontaktmannen insatserna hos omsorgstagaren och har koll på behoven. Kontaktmannen upprättar och följer upp genomförandeplanen tillsammans med omsorgstagare/närstående. Kontaktmannen uppmärksammar sina kollegor om genomförandeplanen och att fastlagda arbetsätt används. Håller kontinuerlig kontakt med det sociala och professionella nätverket.

9. Omsorgstagare och anhöriga bemöts lugnt och tryggt

Strategi om att skapa trygghet och inte visa stress mot omsorgstagarna. Utgångspunkten är att personalen arbetar ensamma för att omsorgstagaren ska komma i fokus och ej hamna i underläge. Tidig dialog om förväntningar & hur man når varandra. Tillfälliga förändringar meddelas omsorgstagarna i så god tid som möjligt. Stödet till anhöriga är väl utvecklat. Medarbetarnas hjälpsamhet mot varandra skapar ett lugn. Arbetsättet gör att det blir förhållandevis få larm, vilket ytterligare minskar stress.

10. Rutiner följs och alla insatser genomförs

Alla beslutade insatser, inklusive rehabs, planeras och genomförs. För att säkerställa utförande finns signeringslistor och särskilt utsedda medarbetare som ansvarar för respektive fråga. Förvaltningens rutiner är kända och följs, exempelvis kring hygien. Tydlighet i ledarskapet och professionella medarbetare är en grundförutsättning.

UPPFÖLJNING

11. God uppföljning av mål på enhetsnivå

Enheten jobbar med måloppfyllelse kontinuerligt under året. Alla delar ska vara i balans, d.v.s. kvalitet, ekonomi och medarbetarperspektiven. Chefen visar intresse genom att vara ute i arbetsgruppen ofta, se hur det går och ställer frågor. Motiverar mätningarna som görs. Eftersträvar dialog, snarare än att ge exakta direktiv. Om någon inte följer överenskommet arbetsätt tas diskussion om det. Mätresultat återförs i helgrupp med reflektion om orsaker till utfallet.

12. God uppföljning på individnivå

Fungerande rutiner med omsorgstagarmöten. Säkra upp att genomförandeplanen följs. Avvikelse och att synpunkter tas till vara. Detta för att omsorgstagaren ska få bästa möjliga vård och omsorg.

13. Fungerande APT och medarbetarsamtal

Tydlighet och förberedelse, se till att de viktigaste frågorna hinns med. Håller på strukturen och att minnesanteckning skrivs och går igenom. Säkerställa att det görs som bestämt. Ger ökad trivsel genom att alla känner sig behövda och ser att verksamheten fungerar. Vid medarbetarsamtal ska båda parter vara väl förberedda. Diskutera hur man bidrar till verksamhetens vision och mål. Återkoppling till medarbetaren, både i styrkor och förbättringsområden.

FÖRBÄTTRINGSARBETE

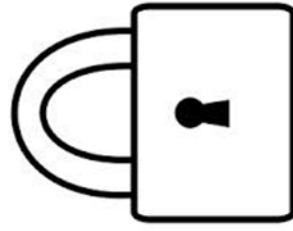
14. Tydlig modell för systematiskt förbättringsarbete

Allt hänger ihop från planering, genomförande, uppföljning till möjlighet att göra förbättringar. Saknas något steg haltar arbetet. Exempelvis, utan mätning av resultat vet man inte var man står. För att få till och säkra upp långsiktiga förbättringar behövs att alla är överens om syftet, tydliga och enkla arbetsätt (gärna specificerade i enkel handlingsplan), utbildning vid behov, uppföljning, feedback och omtag. Källor till förbättringsområden är verksamhetens mål, avvikelser, synpunkter, medarbetarnas idéer och utkik efter vad som ger värde för omsorgstagaren respektive vad som inte gör nytta/spilltid.

15. Inget bara blir

Ambition, koll, tydlighet och ihärdighet hos chef och arbetsgrupp är avgörande. Kan aldrig luta sig tillbaka och den samlade energin användas. Gruppen tar till sig och gör ett försök, med en öppenhet för ändrade arbetsätt. Goda resultat kan bli bättre och sämre resultat åtgärdas direkt. Vid behov kan extramätningar göras. Efterhand går vissa saker i rätt riktning av sig självt, så kallade goda cirklar. Exempelvis, om omsorgstagarna är nöjda smittar det av sig på hur medarbetarna mår, då kan sjukskrivningar gå ner, det ger bättre kontinuitet för omsorgstagarna, en ännu stabilare arbetsmiljö och minskade kostnader. Och så vidare.

15 nycklar

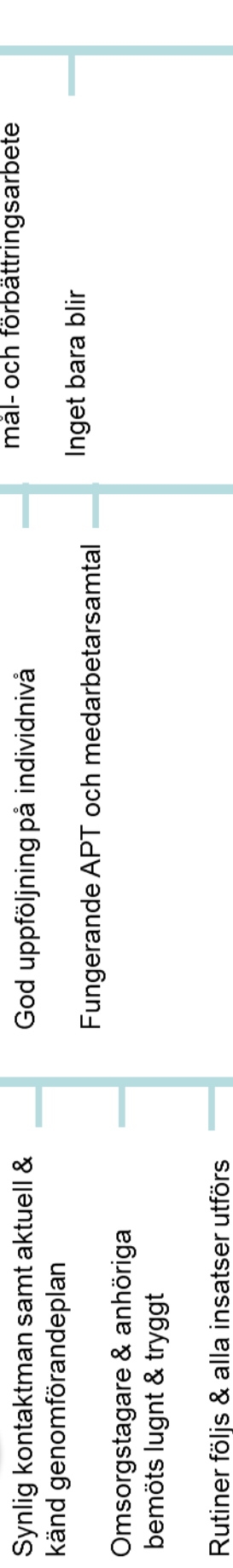
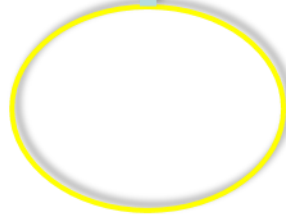


PLANERING

KULTUR

- Verksamhetsplanering med medarbetare
- Behovs- & resurskoll med anpassad bemanning
- Fungerande daglig planering
- Personalkontinuitet i omsorgsinsatser

- Tydligt & närvarande ledarskap
- Ett professionellt medarbetarskap
- Ändamålsenligt samarbete internt & externt



VERKSTÄLLANDE

UPPFÖLJNING

FÖRBÄTTRINGS- ARBETE