



Kungsbacka

# Attraktivare boende

Kungsbacka Onsala Frillesås Åsa Fjärås Kullavik Anneberg Vallda Särö Kungsbacka Onsala Frillesås Åsa Fjärås Kullavik Anneberg Vallda Särö Kungsbacka Onsala Frillesås Åsa Fjärås Kullavik Vallda Anneberg Kungsbacka Särö Fjärås Åsa Frillesås Onsala Kullavik Vallda Anneberg Kungsbacka Särö



Kungsbacka

Hur kan vi bidra till att upplevelsen av nöjdhet ökar hos dem som bor i vård- och omsorgsboende?



Vi måste våga fråga vilka behov som finns!

# Hur har vi gjort?



Kungsbacka

- Fokusgrupper med anhöriga, kunder, intresseorganisationerna och medarbetare.
- Individuella intervjuer med de kunder som inte kunnat delta på fokusgrupperna, men som uttryckt en vilja att få vara medskapare.
- Enkäter till kunder i två omgångar utöver Vad tycker de äldre?
- Enkäter till anhöriga.

# Vad är viktigt för er när ni ska välja ett boende?



Kungsbacka

- God mat
- Bra bemötande
- Få välja ett boende i närheten där jag bott/levt
- Stora rymliga rum
- Så hemlikt som möjligt i min lägenhet
- Fina promenadvägar i omgivningen
- Kompetent personal
- Nära barn och barnbarn
- En trevlig matsal



# Delaktighet



Kungsbacka

- **Majoriteten upplever en känsla av delaktighet i samband med den vård- och omsorg som erbjuds.**

”Jag blir lyssnad på”

”Jag känner mig delaktig i min vård och omsorg. De frågar alltid hur jag vill ha det.”

- **Några få upplevde inte att de är så delaktiga som de önskar i sin vård- och omsorg, de säger att:**

”Gör oss som bor här delaktiga i beslut, fråga oss, även om vi är gamla. Vi vill också få vara med och bestämma”

# Trygghet



Kungsbacka

- **Majoriteten upplever att de är trygga på sina boende. Det som bidrar till att kunderna upplever trygghet är:**

”Att jag blir sedd”

”Att jag blir accepterad för den jag är”

”Att personalen är synlig”

”Att larmet finns”

”Att personalen svarar på larmet och om de inte kan komma direkt så talar de om det för mig”

”Att känna igen personalen och att ha en kontaktperson som jag kan träffa så ofta som möjligt”

# Bemötande



Kungsbacka

- **Majoriteten upplever att bemötandet är bra på våra boenden. Ett bra bemötande är enligt våra kunder att:**

”Att det finns förståelse för mina behov”

”Att de tar tid för mig och lyssnar på vad jag vill.”

”Att personalen är trevlig”

- **Några få upplever att de inte alltid blir bra bemötta och de säger att:**

”Jag tycker det är oerhört jobbigt med ny personal hela tiden. Jag ser dåligt och lär känna människor på deras röster”

# Nöjdhet med boendet



Kungsbacka

- **Majoriteten av våra kunder upplever en nöjdhet över sitt boende. De som upplever att de är nöjda säger:**

”Personalen är alltid vänliga”

”Jag får den hjälp jag behöver”

”Jag känner mig trygg här”

”Här finns personal omkring mig”

”Maten och själva måltiden är central och jag tycker alltid det är bra mat”

”Personalen tar sig alltid tid”

- **Några upplever en lägre grad av nöjdhet med sitt boende. De säger att:**

”Jag saknar mitt hem, känns som om jag bara blev lämnad här”

”Jag saknar utevistelse”





Attraktivare boenden handlar om att göra våra boenden ännu bättre med hjälp av vår arbetsmodell, som är lätt att följa och som sätter individens behov i centrum. Det ska vara attraktivt både att bo och att jobba på våra boenden. I arbetsmodellen finns det sex kärnområden:

**Vårt förhållningssätt**

Individen ska leva ett tryggt och värdigt liv utifrån sina behov och förutsättningar.

**Inflyttning**

För en trygg inflyttning ska vi skapa en så välkomnande och hemlik miljö som möjligt. I välkomstsamtalet ges möjlighet för oss att lära känna individen.

**Individuell genomförandeplan**

Vi ska systematiskt arbeta med en individuell genomförandeplan som utgår från individens behov. Genomförandeplanen ska upprättas inom fyra veckor. Ett uppföljningssamtal ska erbjudas var sjätte månad.

**Måltidsmiljön**

Måltidsmiljön ska vara lugn, inbjudande och bidra till social samvaro, såväl till vardag som till fest.

**Aktiviteter**

Våra aktiviteter ska utformas efter individens behov och önskemål. Det innebär att utbudet förändras utifrån vilka som bor hos oss. Utevistelse är en självklarhet.

**Kompetens**

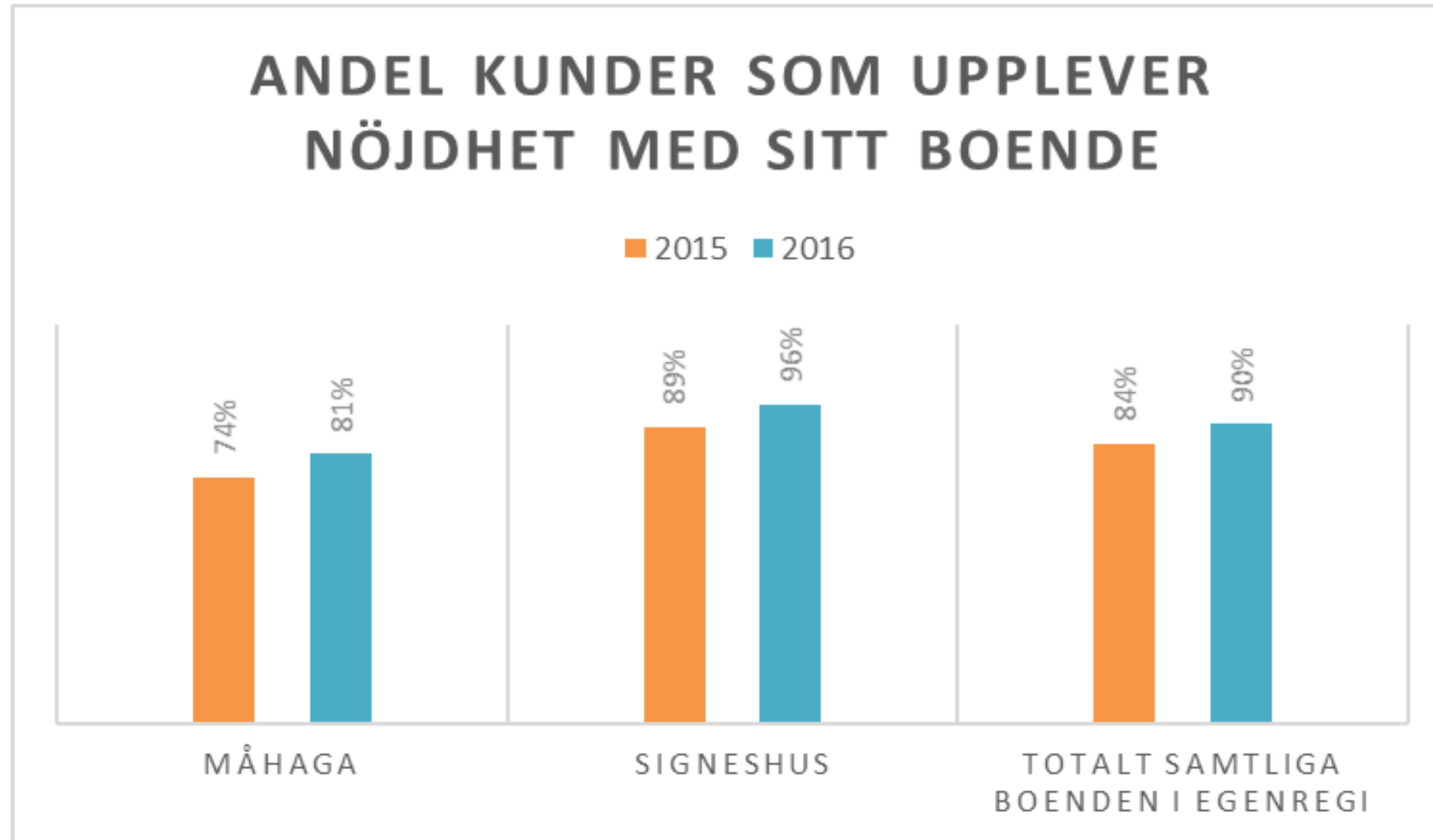
Boendes, anhörigas och medarbetares kompetens tas tillvara. Vi frågar efter vad var och en kan bidra med och om de skulle vilja dela med sig av sina kunskaper.

Onsala Frillesås Åsa Fjärås Kullavik Anneberg Vållda Särö Kungsbacka Onsala Frillesås Åsa Fjärås Kullavik Anneberg Vållda Särö Kungsbacka  
 a Anneberg Kungsbacka Särö Fjärås Åsa Frillesås Onsala Kullavik Vållda Anneberg Kungsbacka Särö Fjärås Åsa Frillesås Onsala Kullavik Vållda

# Resultat pilotgrupperna?



Kungsbacka





Kungsbacka

- <https://www.bing.com/videos/search?q=you+toube+m%c3%a5haga&view=detail&mid=228915576E05163658E4228915576E05163658E4&FORM=VIRE>



Måhaga - En mötesplats i hjärtat av Fjärås

YouTube · 2018-06-12 · 276



# Medskapande hemtjänst



Kungsbacka

# Varför projekt Medskapande hemtjänst?



Kungsbacka

- **Demografiska strukturen** – allt fler äldre
- Behov av att rekrytera – **attraktiv arbetsgivare**
- Vi behöver **tänka nytt** och göra det **tillsammans** med dem som vi finns till för
- Ökat **kundfokus**
- **Medskapande arbetsplatskultur**

# Hur gjorde vi?



Kungsbacka

Omvärldsspaning  
Fokusgrupper  
Enkäter

Sammanställning  
och analys av  
inkommen data

WS med  
medarbetare

Värdering av  
idéer

Handlingsplaner  
- en del av  
målarbetet





Kungsbacka

# Medskapande arbetsplatskultur



## Kundfokus i centrum

Medskapande hemtjänst handlar om att vi tillsammans med kunden vill fortsätta skapa den bästa möjliga vården och omsorgen. Till vår hjälp finns en arbetsmodell, som är lätt att följa och som sätter medskapandet i fokus. Kunden, anhöriga, externa aktörer och medarbetarna ska känna sig delaktiga i arbetet att utveckla verksamheten. I arbetsmodellen finns fyra kärnområden:

### Kompetens

Vi tar tillvara på kompetensen hos kunder, anhöriga och medarbetare och sätter fokus på utvecklingen av våra verksamheter. För att nya anställda ska få en trygg introduktion har vi utbildade handledare och mentorer. Vi säkerställer delgeringar för att kunden ska få en god omsorg och omvårdnad.

### Bemötande

Vi har ett professionellt bemötande som bygger på respekt för individen. Vi har en strukturerad planering och är tydliga i vår kommunikation med kunden. Här finns medarbetare som är trygga i sin yrkesroll.

### Utförande av insatser

Varje kund ska utföra sina behov utifrån med ett välkomnansamtal. Vi ser till att kunden upplever en hög grad av delaktighet när den individuella genomförandeplanen upprättas. Vi har en nära kontakt med kunden och lyssnar på hur kunden vill ha sina insatser utförda.

### Livskvalitet

Vi önskar kundens levnadsberättelser för att fånga upp personens historia och nuvarande situation. Kunden ska känna sig som en del av samhället genom hela livet och vi kan bidra till den kvaliteten genom att exempelvis informera om aktiviteter som ordnas ut i samhället.

## KOMPETENS

- TRYGG INTRODUKTION NYA ANSTÄLLDA
- SÄKERSTÄLLA DELEGERINGAR
- TA TILLVARA PÅ KOMPETENS

## BEMÖTANDE

- RESPEKT
- TYDLIGHET
- TRYGGHET

## UTFÖRANDE AV INSATSER

- VÄLKOMSTSAMTAL
- DELAKTIGHET

## LIVSKVALITET

- EN DEL AV SAMHÄLLET HELA LIVET
- LEVNADSBERÄTTELSE

AnnbergKungsbackaSäröFjäråsÅsaFrillesåsOnsalaKullavikVälldaAnnbergKungsbackaSäröFjäråsÅsaFrillesåsOnsalaKullavikVällda





**TACK för att ni  
lyssnat och há en  
fortsatt trevlig dag!**