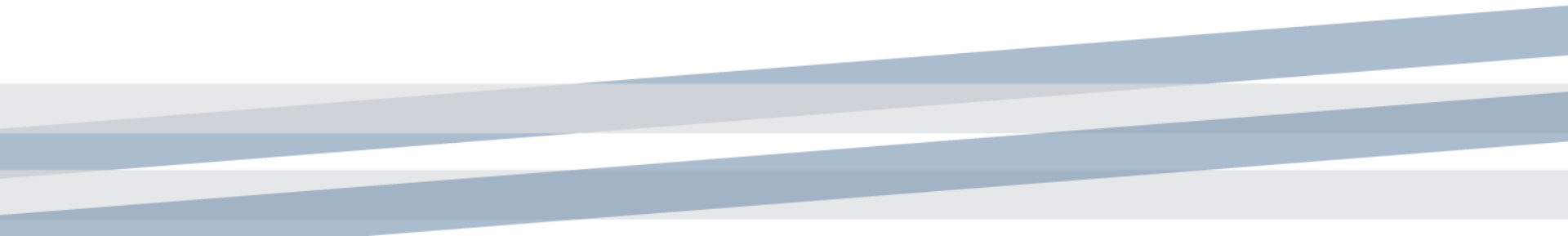


# Hemvård

Ett Personcentrerat arbetssätt som  
stöds av ett reellt teamarbete

Projektledare: Karin Sjöström

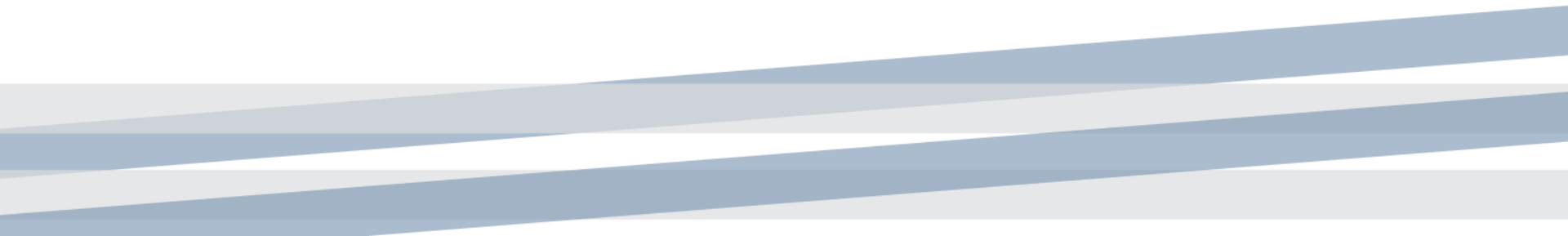
# Arbetsättet skall leda till

- Personcenterad vård och omsorgsplanering.
  - Trygg och personcentrerad vård och omsorg.
  - Ökad delaktighet och inflytande för kund/patient.
  - Rehabiliterande förhållningsätt, en självklar grund där kund/patient ges möjlighet till självständighet.
  - Stärkt kompetens inom och mellan funktioner
  - Effektiviseringsvinster gällande ekonomi samt kvalité för den enskilde.
- 

# Syfte/värdering:

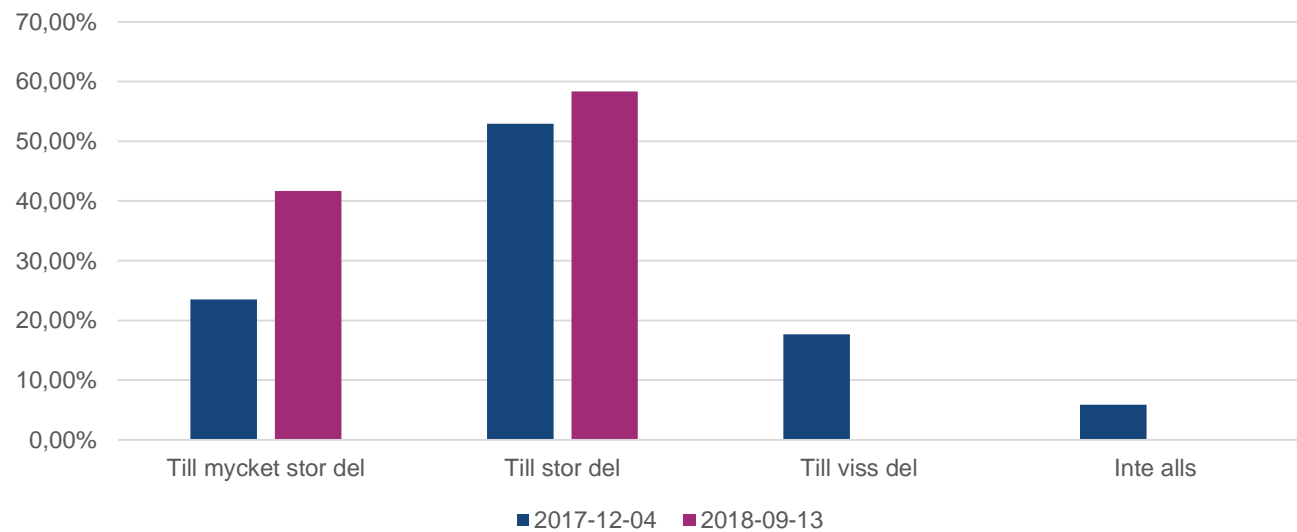
- Utifrån kundens unika behov och situation samarbetar de olika professionerna för att skapa värde för kunden.

# Principer:

- Utifrån personens unika behov och situation formas och arbetar det tvärprofessionella teamet för att skapa värde för kunden.
  - Vi har förståelse för, kunskap om och arbetar utifrån kundens behov och situation.
  - Vi följer lagstiftningen.
  - Vi har hög personkontinuitet kring kunden.
  - Vi ser kunden och dennes närstående som medskapare och en resurs vid all planering och utförande.
  - Vi utvecklar verksamheten för att skapa värde för kunden.
- 

# Kundenkät

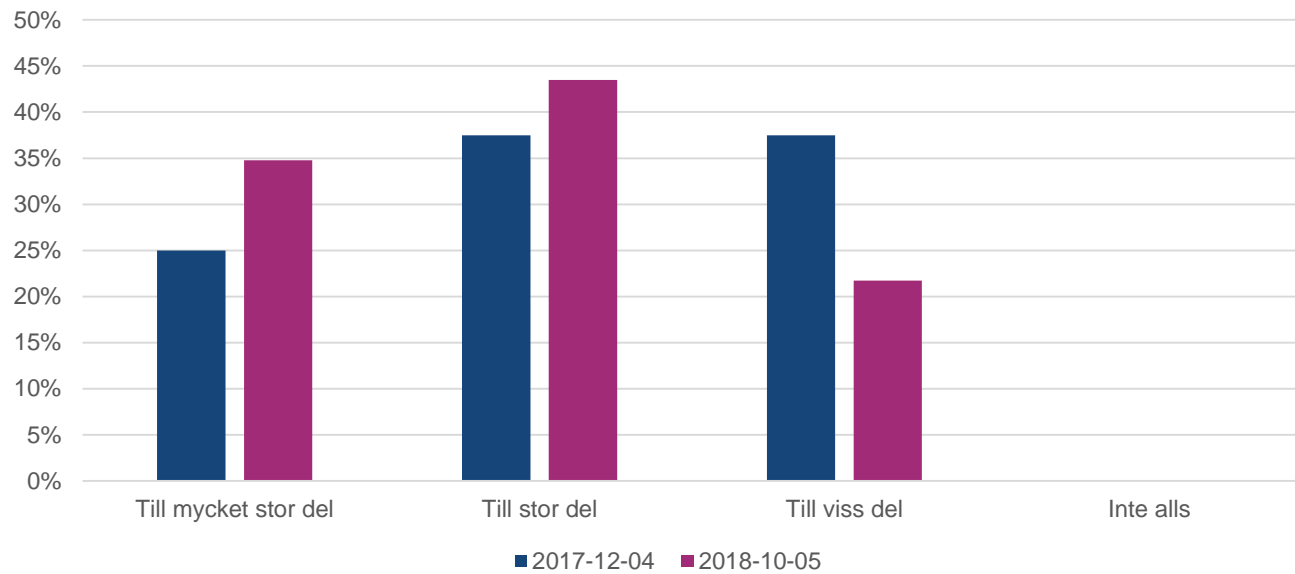
Känner du att du kan prata med personalen för att få svar på dina frågor?



Svarsfrekvens 2017-12 68%, 2018-09 86%

# Kundenkät

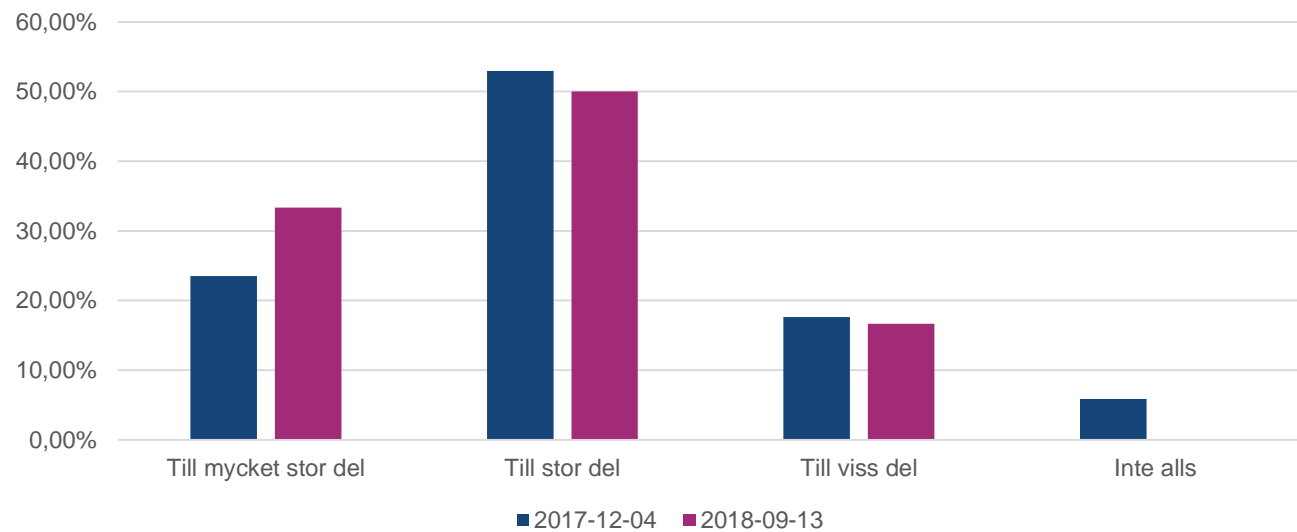
Känner du att du får all den information du vill ha?



Svarsfrekvens 2017-12 33%, 2018-10 62%

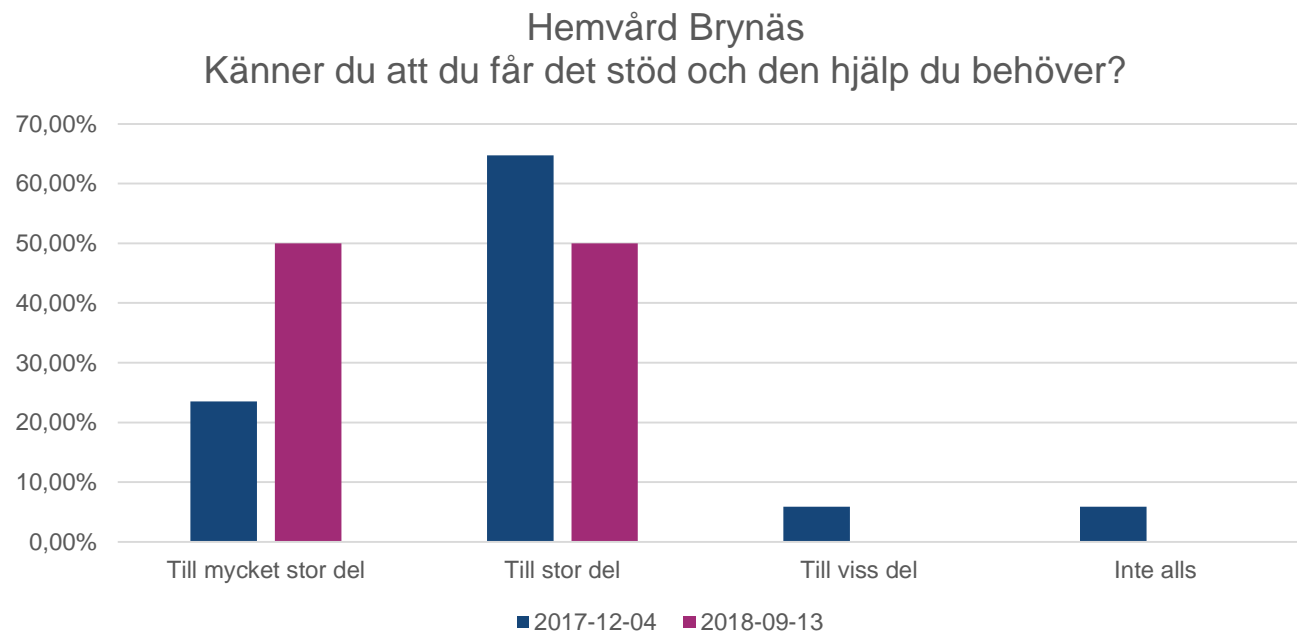
# Kundenkät

Känner du att du och dina närstående kan påverka innehållet i det stöd och den hjälp du får?



Svarsfrekvens 2017-12 68%, 2018-09 86%

# Kundenkät

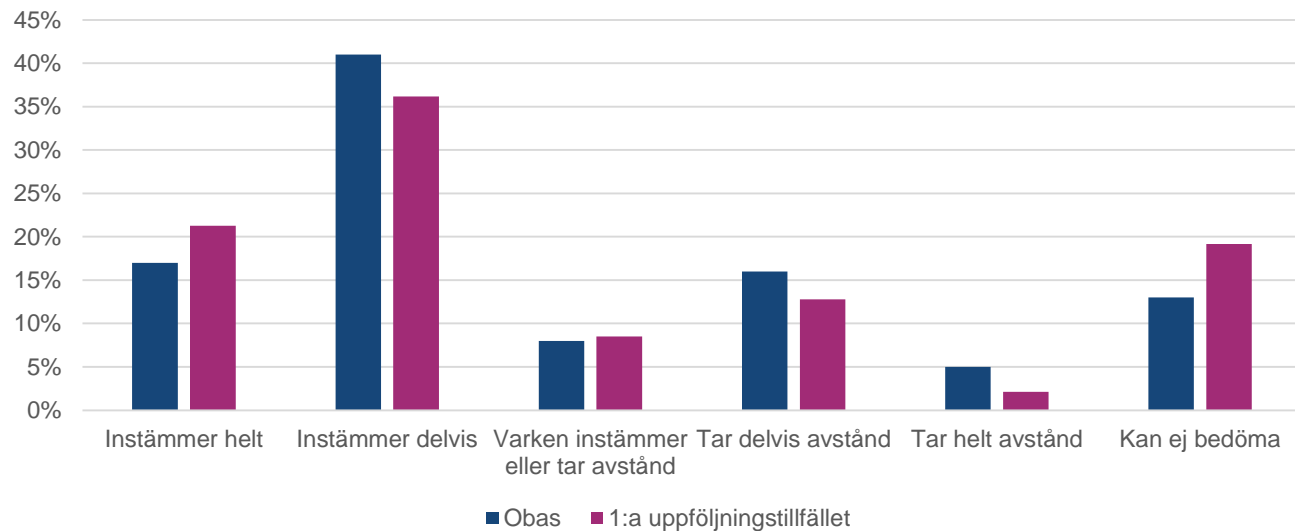


Svarsfrekvens 2017-12 68%, 2018-09 86%



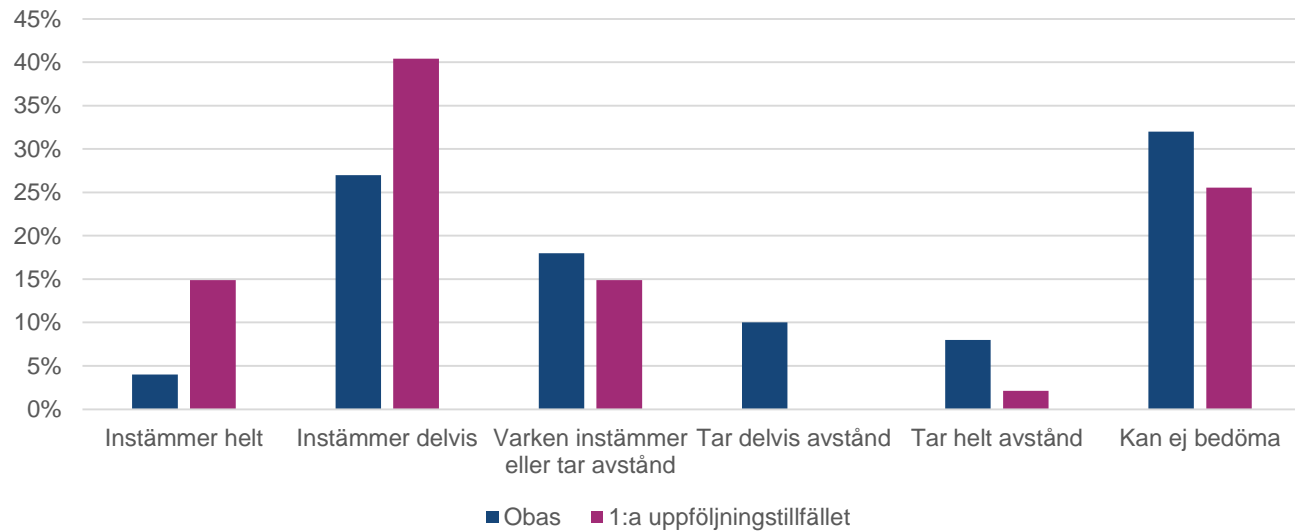
# Teamenkät inom Hemvårdsområden tom juni 2018

Jag upplever att teamsamverkan mellan hemtjänst och hemsjukvård fungerar bra



## Teamenkät inom Hemvårdsområden tom juni 2018

Jag upplever att samverkan mellan hemsjukvård och  
biståndsenheten fungerar bra



# Varför är det viktigt att öka kundorienteringen/personorientering?

Flera studier visar att ***kundorientering*** ger:

- Ökad medarbetarnöjdhet, trivsel och engagemang samt minskad stress.
- Bidrar till ökad innovation
- Ger nöjdare kunder
- Ökad effektivitet.
- Kundens erfarenhet, kompetens och förmågor idag en underutnyttjad resurs i offentlig verksamhet

*Källa: Innovationsrådet SOU  
2013:40 att tänka nytt för att göra  
nytta*

# Vi tänker så här hos oss ...

*”Det vi behöver lära att göra lär vi genom att göra”*

*Aristoteles*

