

## Frågor till verksamhetsuppföljning vt/ht 2022

Chef/Medarbetare

### Kommunikation

Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?

Kommunicerar alla medarbetare så att kunderna förstår?

Om inte, vilka åtgärder sätts in för att ändra på detta?

Saknas hjälpmedel för att möjliggöra kommunikering?

Saknas kompetens för att möjliggöra kommunikering?

### Kunskaper i Svenska språket

Har samtliga medarbetare förmåga att förstå, skriva, läsa, kommunicera på det svenska språket?

Om ja, hur säkerställer ni att det är så?

Vad erbjuder ni för särskilt stöd till de som inte uppfyller detta?

### Trygghet

Är upplevelsen att kunderna känner trygghet när de får sina insatser utförda?

Alltid?

Ofta?

Ibland?

Om ja på vilket sätt?

Om delvis i vilka situationer?

Om nej, varför inte?

Hur arbetar ni för att kunden ska kunna känna trygghet?

Hur säkerställer ni att kunderna kontinuerligt känner sig trygga när de får sina insatser utförda?

Är kunden trygg med alla i personalgruppen?

Om inte hur hanterar ni det?

Hur hanterar ni önskemål om specifik personal vid olika moment t ex?

### Nöjdhet

Är upplevelsen att kunden känner sig nöjd med sina insatser?

Alltid?

Ofta?

Ibland?

Om delvis vad är de nöjda respektive inte nöjda med?

Om inte, varför?

Hur tar ni reda på om kunden är nöjd med insatsen eller inte?

Om kunden inte är nöjd, hur arbetar ni för att kunden ska känna sig nöjd?

Om kunden är nöjd, hur arbetar ni för att de ska fortsätta så?

Vet kunden var hen ska vända sig om hen inte är nöjd?

### Synpunkter och Klagomål

Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?

Hur följer ni upp att det som föranlett synpunkten/klagomålet inte sker igen?

Hur återkopplar ni till kund kring det som hänt och vad som ska göras?

### Delaktighet

Får kunden vara med och lägga upp hur insatserna ser ut/läggs upp?

Får kunden vara med och bestämma vem/vilka som hjälper kunden med delar av omsorgen/ alla delar?

### **KUND**

#### **Kommunikation**

Kommunicerar personalen som kommer till dig så att du förstår?

Alla?

Några?

Inga?

Om inte vad är det som inte fungerar?

Om inte, kan du framföra dina synpunkter till din utförare?

Om du framfört synpunkter vilken återkoppling har du fått?

### **Trygghet**

Upplever du dig trygg när du får dina insatser utförda?

Alltid?

Ofta?

Ibland?

Om ja på vilket sätt?

Om delvis i vilka situationer?

Om nej, varför inte?

Är du trygg med alla i personalgruppen?

Har du önskemål om specifik personal i specifika situationer?

Om du har det, blir din önskan hörd?

### **Nöjdhet**

Är du nöjd med dina insatser?

Alltid?

Ofta?

Ibland?

Om delvis vad är du nöjda respektive inte nöjda med?

Om inte, varför?

Om du inte är nöjd kan du framföra det till din utförare då?

Ve du var du ska vända sig om du inte är nöjd?

### **Synpunkter och Klagomål**

Om du framfört synpunkter/klagomål hur har återkopplingen sett ut?

### **Delaktighet**

Får du vara med och lägga upp hur insatserna ser ut/läggs upp?

Får du vara med och bestämma vem/vilka som hjälper dig med delar av omsorgen/ alla delar?