

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Grb Markabergsvägen

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse? .....	3
Vår enhet .....	3
Kvalitetsarbete.....	3
<b>Medborgare</b> .....	<b>5</b>
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen .....	5
Synpunktshantering .....	5
Uppföljningsbara mål .....	6
<b>Verksamhet</b> .....	<b>7</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision .....	8
Händelsehantering .....	8
Uppföljningsbara mål .....	9
<b>Arbetsgivare</b> .....	<b>10</b>
Medarbetarundersökning.....	10
Nyckeltal, personal .....	10
Uppföljningsbara mål .....	11
<b>Ekonomi</b> .....	<b>12</b>
Uppföljningsbara mål .....	12
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	12
<b>Mer information</b> .....	<b>13</b>

# Inledning

## Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?

En resultat- och kvalitetsberättelse sammanställs för att du som bor i Jönköpings kommun ska kunna få inblick i verksamheten och kunna ta del av vilka resultat som uppnås. Genom en resultat- och kvalitetsberättelse redovisas också de mål som enheten arbetat med under året.

## Vår enhet

### Verksamhetsbeskrivning

#### Presentation av enheten

Enheten heter Gruppbostad Markaberg och den ligger i Trånghalla. Britt-Marie Nordholts är enhetschef sedan juni 2014. Antalet personal är 7 st varav 100 % kvinnor. Uppdraget är att verkställa den enskildes beslut om insatsen Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS. Markaberg har 4 lägenheter.

#### Särskilda händelser i år

Det har varit stor personalomsättning på Markaberg under flera år och det har även varit en mindre bra psykosocial arbetsmiljö under flera år. Detta resulterade i flera Lex Sarah på Markaberg 2016. Det blev intern utredning av socialt ansvarig socionom och PA konsult. Beslutet blev att splittra hela personalgruppen senast 170228. Nuvarande enhetschef fick mandat och förtroende att ansvara för en nystart av verksamheten som bla innebar att rekrytera en helt ny personalgrupp. Denna kris har påverkat alla på Markaberg både boende och personal. Enhetschef har varit närvarande på APT under 2016 för att öka fokus på medborgarna. 2016 var det svårrekryterat i socialtjänsten speciellt inför sommaren men Markaberg hade inga problem med att få tag i vikarier.

## Kvalitetsarbete

En verksamhet med kvalitet följer de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Socialtjänsten i Jönköpings kommun redovisar kvalitet ur fyra olika perspektiv.

- Medborgare- Vad tycker de medborgare som behöver vår hjälp?
- Verksamhet - Hur säkerställer vi en god kvalitet i vårt utförande?

- Arbetsgivare - Hur skapar vi ett arbetsklimat som leder till god kvalitet i vårt utförande?
- Ekonomi - Hur hanterar vi våra resurser?

# Medborgare

## Brukarundersökning funktionshinderomsorgen

### Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Brukarundersökningen är gjord av socialförvaltningen och på ett urval av de brukare som har insats inom funktionshinderomsorgen i Jönköpings kommun. Siffrorna i tabellen visar ett medelvärde för området respektive funktionen. Skalan är 1-10 där 1 innebär "inte alls nöjd" och 10 "i allra högsta grad nöjd".

Resultatindikator	Utfall
Insatsen i sin helhet	8,33
Insatsens utförande	8,51
Fritidsaktiviteter	6,11
Information	7,69
Trygghet	8,38
Inflytande.	7,8
Bemötande	8,81

## Synpunktshantering

### Beskrivning

Genom att löpande fånga upp synpunkter (beröm, klagomål och förbättringsförslag) är målet att löpande kunna åtgärda orsakerna till synpunkterna och därigenom förbättra verksamheten. I tabellen nedan visas antalet synpunkter som registrerats för enheten i det digitala systemet för synpunktshantering.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Förbättringsarbete

◆ Osäker bedömning om målet nås

#### Beskrivning av mål

Varje enhet ska under året genomföra förbättringsarbeten i verksamheten. De genomförda förbättringsarbetena ska ta sin utgångspunkt i ett medborgarperspektiv.

#### Enhetschefens kommentar

Aktivitet

Förbättra färdtjänsten. Fler kontaktpersoner. Tillräckligt med personal vid resor med de boende. Besöka Träffpunkt Kålgården för att inspireras. Förbättra värdet på social samvaro i brukarenkäten. Möjlighet till utbildning i social dokumentation för ersättare.

Resultat

Färdtjänst har förbättrats för en boende. Inga fler kontaktpersoner, då detta är ett beslut som håller på och minskar. Det har varit tillräckligt med personal vid resor med de boende. Personal har varit iväg på Träffpunkt Kålgården med boende efter inspirationsdagen. Ingen förbättring av värdet på social samvaro. Ingen utbildning i social dokumentation då den här utbildningen har varit eftersatt inom funktionen.

# Verksamhet

## Systematiskt förbättringsarbete

Grunden för utveckling av en arbetsplats är att arbeta systematiskt med förbättringsarbete. Ett viktigt inslag är att uppmärksamma och försöka arbeta med att förbättra det som gått fel. Förbättringsarbetet ska genomsyra arbetsplatsen och genom årlig egenkontroll görs en granskning av hur långt enheten kommit. Mätarens utslag indikerar enhetens egen bedömning av det systematiska förbättringsarbetet där rött=nej, gult=delvis och grönt=ja.

### Enhetschefens kommentar



Markaberg har arbetat med förbättringsarbete med hjälp av mål i verksamhetsplan, incontrol, Lex Sarah och egenkontroll.

## Dokumentation

Varje år görs en egenkontroll av dokumentationen genom stickprov. De områden som granskas är bland annat att dokumentationen ska vara lätt att följa, innehålla relevant information och att det inte ska finnas kränkande formuleringar. Mätarens utslag indikerar enhetens egen bedömning av dokumentationen där rött=nej, gult=delvis och grönt=ja.

### Enhetschefens kommentar



Under den interna utredningen av socialt ansvarig socionom pga Lex Sarah framkom flera brister och flera förbättringsförslag.

**Enhetschefens kommentar**

---

## Kvalitetsrevision

Socialtjänsten genomför kvalitetsrevisioner av enheterna, som har sin utgångspunkt i nationellt reglerade krav om egenkontroll. Syftet med kvalitetsrevisionen är att se hur kvalitetsarbetet organiseras. Resultatet av kvalitetsrevisionen ger en bild av hur systematisk enheten är i det arbetet. Däremot ska inte omdömet i kvalitetsrevisionen tolkas som en fullständig bild av vilken kvalitet som finns inom enheten.

## Revisorns kommentar

**2015**

Verksamheten är i början av ett kvalitetsmedvetande och i början av ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är påbörjade inom vissa områden. Verksamheten har inga eller få uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat.

### **Förutsättningar för att förbättra verksamheten**

Verksamhetens medarbetare behöver kompetensutveckling kring kvalitetsarbete för att kunna utveckla och förbättra sina arbetsuppgifter. För att ha förutsättningarna till ett fortsatt kvalitetsarbete bör verksamheten se över sina angreppssätt. Verksamheten behöver påbörja tillämpningen av sitt kvalitetsarbete samt hur de systematiskt följer upp förbättringsområden

För att komma till nästa nivå i kvalitetsrevisionen kan verksamheten tämligen enkelt skapa angreppssätt genom att skriva ner sina muntliga rutiner, arbeta igenom tillämpningen så att den är känd för samtliga medarbetare samt arbeta fram en systematik i utvärderingsarbetet.

## Händelsehantering

För att kunna utveckla verksamhetens kvalitet är det viktigt att hela tiden hitta områden som behöver utvecklas och förbättras. En del av detta är att kartlägga de händelser som uppstår i vardagen. Genom att klargöra möjliga orsaker och arbeta med åtgärder och uppföljning kan verksamhetens kvalitet förbättras.

I tabellen nedan visas de områden där flest händelser rapporterats under året.

Resultatindikator	Utfall
-------------------	--------

---



Resultatindikator	Utfall
Utrustning/lokaler	
Läkemedel	7
Omvårdnad Socialtjänst	5
Kommunikation/information	
Transporter/förflyttning	
Säkerhet	1

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Bedriva ett tryggt boende.**

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### Enhetschefens kommentar

Aktivitet

Säkerställa överrapportering mellan personal. Påminna vikarier hur viktigt det är med överrapportering. Ge vikarier chans att ta ansvar. Minska avvikelser på läkemedel. Klargöra för vikarier vad som behöver göras.

Resultat

Då kommunikation till slut upphörde i gruppen samt mellan grupp och chef har det varit svårt att säkerställa överrapportering. Mycket fokus på vikarier då det varit stor personalomsättning. Det blev ingen minskning av läkemedel utan en ökning från 5 till 7.

# Arbetsgivare

Om medarbetarna mår bra är det till fördel för den vård, omsorg, stöd och behandling som ska utföras åt kommunens medborgare. I Jönköpings kommun finns det också särskilda mål med det personalpolitiska arbetet, som innebär att kommunen har särskilt högt satta ambitioner vad gäller att vara en bra och attraktiv arbetsgivare.

## Medarbetarundersökning

En del av medarbetarundersökningens frågor mäter Hållbart Medarbetarengageman, HME. Frågeområdena är ledarskap, motivation och styrning.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	3	4,1
Motivation	3,8	4,3
Styrning	3,6	4,1

*Då det har varit en kris på Markaberg ger siffrorna i medarbetarenkäten en tydlig bild av detta. Det visar vad gruppen tyckt om ledarskap, hur motiverad man känt sig och brist på styrning pga avsaknad av kommunikation.*

## Nyckeltal, personal

Enligt VIP 2016-2018 ska sjukfrånvaron minska. Särskild vikt ska ägnas kvinnor eftersom sjukfrånvaron är avsevärt högre bland dem än bland män. Vidare ska enligt VIP timanställningar minska och hållas på en balanserad nivå utifrån behovet. Uppföljning görs därför av timlön som andel (%) av den totala arbetstiden. Jämförelse görs med värdet för nämnden. Antalet timmar utförda av timanställda redovisas även omräknat till antal årsarbetare. Uppföljning görs också av fyllnadstid och övertid. Uppgifterna avser mars-december.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
.		
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	10,2	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,14	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,3	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	21,7	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	1,41	232,75

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Skapa en trygghetsplattform vid nystarten.**

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### **Enhetschefens kommentar**

Aktivitet och resultat

Enhetschefen har under de senaste åren försökt komma till rätta med den psykosociala arbetsmiljön, dels med försök till ökad öppenhet, ökad närvaro vid APT och använda sig av SAM för att kunna se om det blivit en förbättring. Det var flera lex Sarah 2016 som gav extra fokus på arbetsmiljön.

# Ekonomi

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Behållning i hushållskassa minst 10 000 2017.**

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### Enhetschefens kommentar


Resultat

Hushållskassan förbättrades men kom inte upp till 10 000 som är det belopp som eftersträvas som lägsta belopp i hushållskassan för att inte riskera underskott.

Markaberg har en god ekonomi gick bra både 2015 och 2016. + 329 000 2015 och + 185 100, 2016.

Mål:

**Ekonomi i balans.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total			
Kostnaden för att bedriva Marakberg var 3 370 000 år 2016.		185 100	

## Mer information

I den här resultat- och kvalitetsberättelsen finns en bild av enhetens resultat och arbetet för att förbättra kvaliteten.

Vill du veta mer kan du tala med våra medarbetare, men också själv söka information på:

- Jönköpings kommun - [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se) (sökord KKIK)
- Öppna jämförelser - Resultat i jämförelse med andra kommuner - [www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser](http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser)
- Inspektionen för vård och omsorg - [www.ivo.se](http://www.ivo.se)
- Socialstyrelsen - [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)