

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Kh Akvarellen

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse? .....	3
Vår enhet .....	3
Kvalitetsarbete.....	3
<b>Medborgare</b> .....	<b>4</b>
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen .....	4
Synpunktshantering .....	4
Uppföljningsbara mål .....	5
<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>14</b>
Uppföljningsbara mål .....	14
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	14
<b>Mer information</b> .....	<b>15</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

Aqvarellen ligger på Rosenkvartsgatan 16 i området Hisingstorp och är ett korttidsboende för barn och ungdomar med intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar. Syftet med insatsen är miljöombyte och rekreation för den enskilde samt avlastning för vårdnadshavare. Korttidsboendet har kapacitet att ta emot fem medborgare åt gången. Under året har vi haft femton medborgare inskrivna varav fyra har personlig assistans på korttids. Aquvarellen har sex tillsvidareanställda. Enhetschef är Lena Hedin.

## 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".

### Enhetschefens kommentar

Svarsfrekvensen på brukarundersökningen är så låg att det är svårt att kommentera resultatet

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.

### Enhetschefens kommentar

På korttids är synpunkterna, framförallt från vårdnadshavare och legala företrädare otroligt värdefulla för att vi ska kunna förbättra verksamheten. Vårdnadshavare ska känna sig trygga med att lämna sina barn och ungdomar på korttids. Under året har endast tre synpunkter registrerats i systemet för synpunktshantering. Synpunkterna har berört bemötande och till stor del berott på brister i kommunikationen. Samtliga synpunkter har följts upp på arbetsplatskonferenser (APK) för att

finna lämpliga åtgärder. Enhetschefens bedömning är att åtgärderna varit effektiva och fått goda resultat. Vi kan däremot bli bättre på att registrera de synpunkter personalen får till sig så att vi kan hantera dem på liknande sätt och på så vis säkerställa att de följs upp på ett systematiskt sätt.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	1
Klagomål	2
Beröm	0

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Förbättringsarbete



Målet har nåtts eller förväntas 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

Under 2016 har vi på Aqvarellen genomfört flertalet förbättringsåtgärder med utgångspunkt i medborgarperspektivet. Vi har bland annat arbetat aktivt med att förbättra inomhusmiljön. Med relativt enkla medel som väggdekorationer och tavellister med böcker som kan bytas ut har vi gjort miljön på korttids mer lekfull och trivsamt för våra unga medborgare. För att på bästa sätt kunna tillgodose våra barn och ungdomars individuella behov har vi även arbetat aktivt med brukarschemat och försökt skapa så bra barngrupper som möjligt. Ytterligare en satsning är att vi utbildat en resursperson i vad som kallas "det pedagogiska arbetet". Resurspersonens uppgift kommer bli att under 2017 sprida kunskapen bland sina kollegor så att samtliga i arbetsgruppen kan tillämpa arbetssätten.

Mål:

### Uppföljning genomförandeplan



Målet har nåtts eller förväntas nås

**Beskrivning av mål**

Alla medborgare på Aqvarellens korttids ska erbjudas uppföljning av genomförandeplanen.

**Enhetschefens kommentar**

Egenkontrollen av den sociala dokumentationen visar att samtliga medborgare har en genomförandeplan, samt att uppföljning av planen sker regelbundet var sjätte månad. Däremellan sker sammanfattningar av insatsen i den sociala journalen för att underlätta uppföljningen.

# 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

Förbättringsarbetet utgår till stor del från de händelser och synpunkter som registreras i händelsehanteringssystemet InControl men också utifrån områden som identifieras i det dagliga arbetet. Förbättringsområden diskuteras löpande på arbetsplatskonferenser (APK) där även förbättringsåtgärder följs upp.

Under året har personalgruppen arbetat aktivt med att försöka hitta en hållbar struktur för förbättringsarbetet. Både gamla invanda och nya arbetssätt tydliggörs på rutinkort. Det har skett en klar förbättring och systematisering av arbetet med ständiga förbättringar under 2016 jämfört med tidigare år.

## 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

Egenkontrollen visar en god kvalitet på den sociala dokumentationen. Samtliga medborgare har en aktuell genomförandeplan som upprättats eller följs upp det senaste halvåret. I genomförandeplanen framgår målen med insatsen och hur insatsen ska utföras. Uppföljningar av insatsen sker regelbundet genom sammanfattningsrapporter i den sociala journalen samt genom uppföljning av genomförandeplanen halvårsvis då även anhörig involveras.

Brister finns däremot i beskrivningen av den enskildes delaktighet vid upprättande av genomförandeplanen samt att personalen inte dokumenterat hur barnperspektivet tagits i beaktande när genomförandeplanen upprättats. I de fall då händelser och avvikelser inträffat kan vi även bli bättre på att dokumentera åtgärder som vidtagits samt uppföljning av resultatet.

**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

### 2016

Verksamheten har ett kvalitetsmedvetande och är i början av ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är införda inom vissa områden. Det finns tillämpningar av angreppssätt inom några områden. Verksamheten har några få uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat.

### Förutsättningar för att förbättra verksamheten

Verksamheten behöver fortbildning kring kvalitetsarbete för att få med samtliga medarbetare i arbetssättet. Verksamheten behöver utveckla arbetsplatsen så att förbättringsarbetet ska bli en del av vardagen. Vidare behöver tillämpningen av kvalitetsarbetet och arbetet med uppföljningar och resultat vidareutvecklas.

## 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.

Händelser och störningar har rapporterats kontinuerligt under året. Flest antal händelser har berört transporter och förflyttningar där bland annat förseningar och problem med färdtjänst samt fallrapporter inbegrips. Flertalet rapporter har även berört utrustningen av lokaler som kunnat påverka medborgarnas säkerhet. Det höga utfallet i flertalet av kategorierna beror på att samma händelse i



vissa fall rapporterats flera gånger.

Resultatindikator	Utfall
Utrustning/lokaler	6
Läkemedel	7
Omvårdnad Socialtjänst	1
Kommunikation/information	5
Transporter/förflyttning	24
Säkerhet	12

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Händelser och störningar, Synpunkter och klagomål

- Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Kontinuerligt rapportera händelser och störningar i InControl, samt arbeta med uppföljning.

#### Enhetschefens kommentar

Personalen på Aqvarellen har under 2016 varit bra på att rapportera händelser och störningar i händelsehanteringssystemet InControl. Orsaken till händelserna, riskbedömningar och lämpliga åtgärder har diskuterats på arbetsplatskonferenser (APK).

# 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.

Verksamheten har för få anställda för att statistik på enhetsnivå ska kunna visas.

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

## 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	1,3	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,17	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,04	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	23,4	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	1,49	232,75

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Gemensam värdegrund

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Medarbetarna har kunskap om- och arbetar i linje med enhetens gemensamma värdegrund som brutits ned från funktionens gemensamma portalparagraf.

#### Enhetschefens kommentar

Värdegrunden är välkänd bland medarbetarna på Aqvarellen och utgör en naturlig utgångspunkt i deras dagliga arbete. Personalens arbetssätt präglas av värdeord som trygghet, professionalitet, ansvarsfullhet, ett gott bemötande och att arbeta utifrån medborgarnas förutsättningar, dagsform och förmågor. Vi arbetar också för att på bästa sätt ta tillvara på vårdnadshavarnas erfarenheter, kunskap och önskemål.

Mål:

### KASAM

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

#### Beskrivning av mål

Arbeta med att bryta ner begreppet KASAM till verksamhetsnivå och att kunna tillämpa modellen i arbetet.

#### Enhetschefens kommentar

Vi har valt att inte bryta ner modellen till verksamhetsnivå under 2016. Istället har KASAM fått vara en naturlig utgångspunkt i de diskussioner vi haft kring våra arbetssätt på arbetsplatsträffar (APT) och konferenser (APK).

Mål:

### Fortsätta arbetet med ständiga förbättringar

 Osäker bedömning om målet nås

#### Beskrivning av mål


Arbeta med tydliggörande av rutiner och strukturer kring arbetet med ständiga förbättringar samt uppföljning.

### **Enhetschefens kommentar**

Personalgruppen har under 2016 kommit igång bra med sitt arbete kring ständiga förbättringar. De har testat sig fram och tillslut börjat landa i ett arbetssätt med förbättringsarbetet som fungerar och känns hållbart. De har under hösten och vintern kommit igång bra både med att identifiera små förbättringsområden och med upprättandet av rutinkort. Diskussioner har förts kontinuerligt om förbättringsområden på APK och hos personalgruppen finns många bra idéer. Vi behöver däremot fortsätta arbeta med att synliggöra förbättringsarbetet samt med att följa upp förbättringarna och dess resultat.

Mål:

**Att medarbetarna svarar på medarbetarenkäten så att det blir ett medelvärde att utgå ifrån för alla korttids.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Beskrivning av mål**


Att uppmuntra till att medarbetarna till 100% svarar på medarbetarenkäten

### **Enhetschefens kommentar**

2016 var svarsfrekvensen på medarbetarenkäten 2016 var 100 % för personalgruppen på Aqvarellen.

Mål:

**Att medarbetarna på Aqvarellen på ett bra sätt tar emot barnen/ungdomarna från Apollo korttids som kommer att avvecklas under 2015**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Beskrivning av mål**


Att ge medarbetarna på Aqvarellen det stöd och uppmuntran som behövs för att kunna ta emot fler medborgare. Att de nya barnen/ungdomarna är nöjda med att ha flyttat från Apollo till Aqvarellen

### **Enhetschefens kommentar**

Målet genomfördes 2015 och har därför inte varit aktuellt 2016. I diskussioner med personalgruppen, såhär i efterhand, kan vi däremot konstatera att mottagandet av barnen och ungdomarna har gått bra.

Mål:

**Att alla medarbetarna har gått grundutbildning i miljödiplomering.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

**Beskrivning av mål**


Att alla medarbetarna har gått grundläggande miljöutbildningen eller den Webbaserade utbildningen.

**Enhetschefens kommentar**

Utbildningen genomfördes 2015 och har därför varit ett aktuellt mål 2016.

Mål:

**Att alla medarbetarna har gått anhörigstödsutbildning**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

**Beskrivning av mål**

Att alla medarbetarna har varit aktiva i anhörigstödsutbildningen

**Enhetschefens kommentar**


Utbildningen genomfördes 2015 och har därför inte varit ett aktuellt mål 2016

# Ekonomi

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Ekonomi/ resursfördelning

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Att anställda uppvisar en ekonomisk förståelse för hur bemanning tätas samt att uppmärksamma förändringar i boendegruppen om det behövs ny resursbedömning.

Visa på en ekonomisk förståelse vid inköp och hushållning av verksamhetens resurser.

#### Enhetschefens kommentar

Målet har uppnåtts i sin helhet. Verksamhetens resultat har följts upp månadsvis på arbetsplatskonferenser (APK). Medarbetarna har aktivt arbetat för att följa tilldelad kalkyl genom att hushålla med resurserna. De har planerat sina inköp och uppvisat en ekonomisk medvetenhet i fråga om bemanning, personaltäthet och vikariat tillsättning. Under året har personalen även uppmärksammat förändringar i medborgarnas behov och vid behov initierat nya resursmätningar.

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-78,7	78,7

## 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/oppnajamforelser](http://www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser)
- Inspektionen för vård och omsorg - [www.ivo.se](http://www.ivo.se)
- Socialstyrelsen - [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)