

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Sb Havsörnsgatan 19

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	4
Medborgare	5
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen	5
Synpunktshantering	5
Uppföljningsbara mål	6
Verksamhet	7
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision	8
Händelsehantering	8
Uppföljningsbara mål	9
Arbetsgivare	11
Medarbetarundersökning.....	11
Nyckeltal, personal	11
Uppföljningsbara mål	12
Ekonomi	13
Uppföljningsbara mål	13
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	13
Mer information	14

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

Havsörnsgatans servicebostad är placerad i stadsdelen Råslätt. Servicebostaden ligger i en trappuppgång och består av fyra lägenheter på två rum och kök, ett gemensamt allrum och kök, kontor samt en jourlägenhet/personalrum.

De boende har olika funktionsnedsättningar och därmed behov av individuellt anpassat stöd och bemötande från personalen.

Varje boende har en egen kontaktman/fadder i personalgruppen. Kontaktmannen har ett särskilt ansvar över den boendes genomförandeplan samt stöd i praktiska göromål i vardagen, sociala relationer, bokning av läkare/tandläkare m m. Brukarmöten hålls en gång i månaden. Återkommande punkt på dagordningen är planering av gemensamma aktiviteter. Vid dessa möten kan alla komma med synpunkter eller klagomål.

Verksamheten har sex medarbetare och enhetschef är Birgitta Lundahl.

Personalen arbetar på rullande scheman med sovande jour. Verksamheten har även ett antal timanställda medarbetare.

Personalmöten (APT och APK) genomförs varannan vecka och på dessa möten träffas all ordinarie personal.

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

Brukarundersökningen är ett verktyg i verksamhetens utvecklingsarbete.

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

För verksamheten är det viktigt att få reda på hur servicen fungerar. Vi vill bli bättre på att ge service av hög kvalitet.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	

Resultatindikator	Utfall
Beröm	

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

Exempel på förbättringar under året: underschema, nyckelhantering för brukare, schemaförändringar skrivs i brukarnas kalendrar, låst dörr i trapphus m m .

Mål:

Social dokumentation



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Den boendes genomförandeplan och sociala dokumentation ska vara av god kvalitet.

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

Vi behöver bli bättre på att uppmärksamma synpunkter och klagomål som rapporteras in via händelsehanteringssystemet.

Verksamheten har under året arbetat med rutiner, rutinkort och underscheman.

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

Arbetet med genomförandeplanerna utvecklas kontinuerligt. De skrivs begripligt och detaljerat så att det tydliggörs vad medborgaren själv kan och vad personalen ska göra, hur personalen ska stötta så att medborgaren kan vara så självständig som möjligt.

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. 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.

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.

Ett systematiskt arbete behövs för att upptäcka förekommande brister och för att förebygga att brister uppstår. Syftet med detta är att lära av misstagen.

Verksamheten behöver utveckla enkla och lättillgängliga rutiner som tydliggör vad och hur händelser och synpunkter ska rapporteras.

Händelser och synpunkter ska vara en stående punkt på APT/APK

Resultatindikator	Utfall
Utrustning/lokaler	1
Läkemedel	2
Omvårdnad Socialtjänst	
Kommunikation/information	1
Transporter/förflyttning	
Säkerhet	2

Uppföljningsbara mål

Mål:

Miljö

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Verksamheten ska minska uppkomsten av restavfall.

Enhetschefens kommentar

Verksamheten strävar efter att begränsa uppkomsten av avfall och att se till att avfall sorteras och lämnas i rätt återvinningssystem.

Mål:

Avvikelsehantering

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål


Avvikelsehanteringen är en del i det systematiska kvalitetsarbetet och syftar till att upptäcka och förebygga vårdskador och kvalitetsbrister.

Enhetschefens kommentar

Avvikelsehantering ska användas i lärande syfte. Det är viktigt att hitta grundorsaken till att en avvikelse sker för att kunna vidta rätt åtgärder så att den inte upprepas. Det är viktigt att inte fokusera på vem som gjort fel utan på vilka grundläggande kvalitetsförbättringar som behövs.

Mål:

Brand

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Medvetenheten om brandrisker och hur man ska agera i händelse av brand ska öka.

Enhetschefens kommentar

En brand är alltid allvarlig och kan resultera i katastrof för människor och egendom. Vi måste ha en grundläggande kunskap om brand och utrymning och en brand eller tillbud måste alltid tas på största allvar. I det systematiska brandskyddsarbetet bedöms fortlöpande risker inom brandskydd, arbetet sker genom verksamhetens brandskyddsansvarig.

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.

Genom medarbetarundersökningar får man konkret och tydlig feedback på vad det är som gör att de anställda trivs och vad som behöver förbättras. Då verksamheten har sex medarbetare ges endast återkoppling på funktionsnivå.

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	1,5	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,09	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,06	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	21,9	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	1,29	232,75

Uppföljningsbara mål

Mål:

God arbetsmiljö

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Med ett fungerande arbetsmiljöarbete och ett bra arbetsklimat ökar chanserna till god hälsa och trivsel bland de anställda.

Enhetschefens kommentar


Till hjälp i det systematiska arbetsmiljöarbetet finns dokument i form av policys, vägledningar och mallar. Enheten har genomfört undersökningar av arbetsmiljön och till följd av dessa upprättat handlingsplaner. Vi ser dock förbättringsmöjligheter främst gällande uppföljning av handlingsplaner och åtgärder samt en löpande dialog kring frågorna på APT/APK.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Privata medel

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Höja säkerheten vid hantering av de boendes privata medel

Enhetschefens kommentar

Inom enheten sker hantering av brukares privata medel. Denna hantering ska följa en redovisningsrutin för att tillgodose samtliga parter krav på säkerhet och service. Rutinen ska vara sådan att de ekonomiska transaktionerna redovisas på ett enkelt och överskådligt sätt. Det finns det utrymme för förbättring avseende efterlevnaden av rutiner och riktlinjer för hantering av privata medel

Enhetsens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Servicebostaden har endast fyra lägenheter vilket försvårar en budget i balans.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	117 000	-117 000

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 (sökord KKIK)
- Öppna jämförelser - Resultat i jämförelse med andra kommuner - www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser
- Inspektionen för vård och omsorg - www.ivo.se
- Socialstyrelsen - www.socialstyrelsen.se