

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Mogården + ht Bottnaryd

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	4
Brukarundersökning särskilt boende	4
Brukarundersökning hemtjänst.....	5
Brukarundersökning korttidsboende.....	5
Uppföljningsbara mål	6
Synpunktshantering	7
Verksamhet	8
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision	9
Händelsehantering	10
Uppföljningsbara mål	10
Genomförandeplan.....	11
Arbetsgivare	12
Medarbetarundersökning.....	12
Nyckeltal, personal	12
Uppföljningsbara mål	13
Ekonomi	14
Uppföljningsbara mål	14
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	14
Mer information	15

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

Mogårdens ÄLH-boende är beläget i Bottnaryd och har 31 platser. Mogården har även 2 platser för korttidsvistelse. Byggnaden ramar in av en stor gemensam innegård. Hemtjänsten i Bottnaryd innefattar Bottnaryds samhälle och landsbygd. Personalen jobbar både med hemtjänst och på ÄLH-boendet. Enhetschef är Rose-Marie Nilsson. Arbetsgruppen består av 24 anställda totalt. 18 personer arbetar dag och 6 personer arbetar natt. Utav dessa är 2 män och 22 kvinnor.

Särskilda händelser i år

2016 grävdes hela innegården upp, då Mogården fick fukt i källarplanet.

2017 kommer innegården att iordningsställas.

Hyresgäster påverkades av maskiner som lyftes in och innegården kunde inte nyttjas för ev. utevistelse.

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 särskilt boende

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Resultaten är hämtade från den nationella brukarenkäten ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” (Socialstyrelsen, 2016).

Tabellen visar andel nöjda (%) med insatserna i särskilt boende. Med nöjda avses svaren alltid/oftast eller mycket bra/ganska bra.

Saknas siffror för enheten innebär det att färre än 7 personer har besvarat enkäten.

Enhetschefens kommentar

Brukarenkäten 2015 sa oss att 71% visste vart man skulle vända sig vid synpunkter och klagomål.

Vi behöver bli bättre på att få ut denna information.

Resultatet uppnådes inte 2016 då det visar att färre vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	50	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	93	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	63	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	71	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	100	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	100	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	46	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	77	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	88	76	75	70

Brukarundersökning hemtjänst

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Resultaten är hämtade från den nationella brukarenkäten ”vad tycker de äldre om äldreomsorgen” (Socialstyrelsen, 2016).

Tabellen visar andel nöjda (%) med insatserna i hemtjänsten. Med nöjda avses svaren alltid/oftast eller mycket bra/ganska bra.

Saknas siffror för enheten innebär det att färre än 7 personer har besvarat enkäten.

Enhetschefens kommentar

Vi behöver bli bättre på att vara lyhörda inför hur de äldre själva kan påverka vilka tider de vill ha sin hjälp och insats då endast 50% kan påverka sin tid.

Även här har resultatet förändrats, och vi nådde inte vårt mål 2016

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	100	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	77	78	75	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	91	79	80	78
Personalen kommer på avtalad tid	93	91	89	86
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	93	94	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	46	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	100	92	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	50	70	65	63

Brukarundersökning korttidsboende

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Siffrorna i tabellen visar i procent hur många av dem som svarat på enkäten och på en fyragradig skala angett att de är nöjda eller mycket nöjda

Enhetschefens kommentar

Vi behöver bli bättre på att skapa rutiner kring hur vi arbetar med medborgare som kommer till våra 2 platser för korttidsboende.

Här har det gjorts mätbara blanketter som gett oss resultat i nöjdhet vad gäster anser om korttidsvistelse.

5 enkäter har inkommit som vi har använt i mätningen.

Resultatindikator	Utfall
Hur var mottagandet när du kom?	60%
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	80%
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov?	100%
Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	80%
Hur nöjd eller missnöjd är du med den rehabilitering som erbjuds?	60%
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med din vistelse?	60%

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet synpunkter och klagomål.



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Få ut informationen vart man ska vända sig vid synpunkter och klagomål.

Enhetschefens kommentar

Vi vill under 2017 bli bättre på att nå ut med information om vart medborgare vänder sig vid synpunkter och klagomål.

2016 nådde vi inte målet.

Mål:

Medborgaren kan påverka den tid man får sin hjälp.



Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

verksamheten ska öka sin förmåga att vara lyhörd inför medborgarens önskemål om vilken tid de vill ha sin hjälp utförd.

Enhetschefens kommentar

Vi måste bli bättre på att medborgare kan få påverka tiden hjälpen skall utföras.

2016 påbörjades arbetet med att medborgare skall kunna påverka sin tid. Vi har genomfört samtal med medborgare 2016 och vi har delvis nått vårt mål.

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

Vi vill få ut information om synpunktshantering. 2016 arbetades det med hembesök där information gav om synpunkthantering. Vi nådde dock inte alla berörda medborgare av olika anledningar.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	1
Beröm	3

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

Utvärderings blankett för korttidsboende används för att mäta vistelsen. Blanketten har delats ut till korttidsgäster, där vi bett dem besvara frågor om vistelsen. Uppföljning har delvis gjorts. Dokumentation saknas i nuläget. Blanketterna har visat på en positiv upplevelser från korttidsgäster.

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

Genomförandeplaner påminns om uppdatering av egen skapad rutin. Genomförandeplaner har inte alltid blivit uppdaterade enligt tidsplan eller förändring. 2016 har Mogårdens äldreboende+hemtjänst haft svårt att rekrytera personal. Ovanpersonal har inte förstått fullt ut betydelsen av genomförandeplan. Enhetschef kommer att arbeta fram känd rutin för aggerande inför 2017

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 tidigare påbörjat ett förbättringsarbete men detta har avstannat bland annat pga. chefsbyte och man behöver nu arbeta fram en plan för hur man ska återuppta arbetet systematiskt och tillsammans, chef och medarbetare. Man behöver också ta hjälp av enkla förbättringsverktyg för att lättare hitta grundorsak och se hur man följer upp sitt arbete. Ett sätt att inleda är att efterfråga fler synpunkter från medborgarna och rapportera in en större bredd och mängd händelser och störningar att utgå ifrån i sitt förbättringsarbete.

I brukarundersökningen kan verksamheten reflektera mer runt de resultat som kan förbättras, något som kan leda till utveckling.

Det finns goda förutsättningar till ett framgångsrikt förbättringsarbete med stor delaktighet eftersom man kan se fördelar för både medborgare och medarbetare.

Revisionen gjordes 5 juli 2016

Nästa revision görs 2018

Mikael Bohman och Marianne Segerberg

Enhetschefens kommentar

Förbättringsarbetet har nu hittat under 2016 sin arbetsform. Här finns nu en utsedd grupp som håller samman förbättringsarbetet och samtidigt dokumenterar åtgärder.

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.

2016 har det jobbats aktivt med händelser och störningar. Olika rutiner har prövats och på varje APK, APT och teamträffar har diskussioner förts hur vi kan finna bättre och fungerande rutiner.

Rutiner har prövats och omprövats. Det pågår ständigt diskussioner och prövningar för hur rutiner fungerar för att säkerställa god kvalitet i verksamheten.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	32
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	2
Dokumentation	
Fall	34
Säkerhet	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet händelser och störningar



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Antalet händelser ska öka samt utvärderas.

Enhetschefens kommentar

Vi vill följa upp händelser som inkommer. Uppföljning har skett hela tiden under 2016.

Mål:

Verksamhetsnära kvalitetsarbete.



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål


25 antal rutiner.

Enhetschefens kommentar

Vi vill arbeta med rutiner som leder till ständiga förbättringar. Eftersom vi under 2016 har påbörjat HUR vi skall arbeta med förbättringsarbete har rutiner setts över men inte följts upp. Rutiner kan vara inaktuella och metoden för uppföljning har saknats i verksamheten.

Mål:

Samverkan och samarbete.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Samarbetet med HS, interna och externa samarbetspartners.

Enhetschefens kommentar

Vi vill öka vårt samarbete med interna och externa samarbetspartners. 2016 arbetades det aktivt med samarbete som har gett goda resultat.

Genomförandeplan

Genomförandeplanen utgår ifrån den enskildes synpunkter och önskemål och är ett sätt att utifrån framtagna dokumentationsrutiner säkerställa individens inflytande och delaktighet på det individuella planet. I genomförandeplanen tydliggörs strukturen för genomförandet av insatsen och uppföljningen av densamma.

Genomförandeplanen är grunden för den enskildes stöd. Hur enheten organiserar och utför arbetet, med genomförandeplanen som grund, är därför viktigt.

Genomförande planer finns på äldreboende. Hemtjänst saknar några personer 2016 aktuell genomförande plan. 1 saknar helt en plan. Osäkert om medborgare avböjt.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	100%
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.	100%

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.

Medarbetarundersökningen visar att medarbetarna är mycket nöjda med ledarskapet och styrning vilket gör att man upplever stor motivation för sitt arbete. Detta visar på hur ledarskap kan påverka resultat i verksamheten.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,4	3,9
Motivation	4,1	4,2
Styrning	4	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 overtid. Uppgifterna avser mars-december.

Under 2016 genomfördes en halv friskvårdsdag för personalen. Mycket bra kundskap fick medarbetaren ta del av för att kunna upprätta god hälsa, men också vad arbetsgivaren har för ansvar i god hälsa på arbetsplatsen. Friskvårdsombud finns på Mogården som arbetar aktivt med tips om hälsa och välbefinnande. Denne person har ett nära samarbete med enhetschef i frågor rörande hälsa.


Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	7,1	8,3

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,4	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,09	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,08	22,6
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	25,4	20,5
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	6,38	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet svar i medarbetarenkäten.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Få mätbart resultat.

Enhetschefens kommentar

Öka medarbetarens intresse för att påverka med medarbetarenkäten.

Mål:

Medarbetarens Kunskap om Påverkanscirkeln.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Få ett mätbart resultat via medarbetarenkäten.

Enhetschefens kommentar

Medarbetaren ska få lära sig vilka rättigheter och skyldigheter man har som undersköterska/vårdbiträde i Jönköpings kommun.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ekonomi i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Följer upp tidsmätningar mot insatsbehov. Kostsamma och ej nödvändiga avtal sägs upp. Arbetscheman ses över för personal.

Enhetschefens kommentar

Fortsätta det arbete som har gett resultat under 2015

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Ekonomi slutade med positivt resultat totalt med hemtjänst.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0		
Mogårdens äldreboende och hemtjänst	0	-1 049	1 049

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/oppnajokorelser
- Inspektionen för vård och omsorg - www.ivo.se
- Socialstyrelsen - www.socialstyrelsen.se