

# Resultat- och kvalitetsberättelse



**2016**

Solsticegatan plan 4, 6

# Innehållsförteckning

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

Solstickegatans äldreboende ligger på Bäckalyckan, Västra Jönköping nedanför Jönköpings Stadspark.

Shamiran Zaya har varit vikarierande enhetschef för plan 4, 6 och nattpersonal sedan ordinarie enhetschef Hatun Ceylan gick på sin föräldraledighet i september 2015. Äldreboendet har 2016 tre enhetschefer som har medborgar-,personal och ekonomiansvar. Äldreboendet har 9 enheter med 90 boenden.

Verksamhet bedriver vård och omsorg av äldre personer enligt SoL (Socialtjänstlagen). Personalstyrkan består av 38 tillsvidaranställda. En av fyra enheter jobbar med äldre med demenssjukdom och resterande tre enheter är ordinära och riktar sig till äldre som behöver stöttning i sin dagliga livsförening. Bemanningen kan se olika ut beroende på om det är en demensenhet eller en ordinär enhet. Demensenheten har större personaltäthet eftersom de boende har större omsorgsbehov.

Solstickegatans äldreboende har en bemanning på sex nattpersonaler varje natt varav en är en springtur. Nattpersonalen rör sig i hela huset och berörs inte i lika stor utsträckning av att huset delas av flera enhetschefer med skilda verksamheter. Solstickegatans äldreboende bedrivs huvudsakligen av två enhetschefer som har ett gemensamt ansvar för boendet men som har enskilda verksamheter. Uppdelningen som gjorts på boendet är att enhetscheferna ansvarar för olika våningsplan.

På plan fyra och sex har 36 personal tillsvidarejänster, varav 33 kvinnor och tre män.

## 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

Utifrån brukarenkäten 2016 har enheten fått ett lågt resultat på vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål. Detta är något man ska jobba med för att öka vetskapen i hur man ska gå tillväga med synpunkter och klagomål.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	28	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	89	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	82	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	82	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	81	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	89	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	69	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	56	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	76	76	75	70

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Stärka kontaktmannaskapet och den vice kontaktmans roll.**

■ Ej bedömt

### Enhetschefens kommentar

Man har under 2016 jobbat fram en rollbeskrivning på vicekontaktmannaskap.

## 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	2
Klagomål	6
Beröm	1

# 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**



## 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**



**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 ännu inte påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete men har börjat med att identifiera och prioritera möjliga förbättringsområden samt arbeta fram gemensamma rutiner att utgå ifrån. Det som saknas är ett strukturerat arbetssätt kring förbättringsarbetet. Verksamheten måste börja med att tillsammans formulera *varför* man ska arbeta systematiskt och strukturerat med förbättringar för att sedan gå vidare med *hur* man ska göra detta i praktiken. På så sätt blir det tydligt att alla medarbetare kan vara delaktiga och påverka verksamhetens utveckling. Det är viktigt att på ett strukturerat sätt följa upp de olika förbättringsområdena för att kontrollera att de ger önskad effekt.

Verksamhetens resultat redovisas på ett bra sätt med analyser och kommentarer i resultat- och kvalitetsberättelsen. Användandet av analyser och kommentarer bör även överföras till verksamhetsplanen så att läsaren får en beskrivning och förklaring till varför verksamheten valt att arbeta med just dessa mål. Detta skulle även tydliggöra kopplingen mellan resultat och mål. I verksamhetsplanen finns det få mätbara mål vilket gör att det svårare att följa upp resultaten.

Revisionen gjordes: 2016-06-22

Nästa revision görs: 2018

Revisionen gjordes av: Emma Lindström och Martin Sinclair

## Enhetschefens kommentar

Under 2015 gjordes en stor satsning på att förfina metoderna med att jobba med verksamhetens förbättringsarbete. Det fanns fungerande rutiner och verktyg med att jobba med förbättringsarbetet. Enheten hade även en grupp som med hjälp och stöttning av enhetschefen jobbade fram rutiner

---



och processer, dessa kallades för personalråd. Processerna förankrades på peronalmöten och blev grunden till enheternas rutinpärm. När ordinarie enhetschef gick hem på föräldrarledighet så kom arbetet med ständiga förbättringar i en annan fas. Arbetet med ständiga förbättringar kommer att innefatta en återgång till tidigare satta metoder och verktyg för att därefter implementeras i arbetsgruppen.

## 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
Läkemedel	26
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	3
Dokumentation	4
Fall	157
Säkerhet	10

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Utveckla egentid och dokumentationen av den.**

■ Ej bedömt

Mål:

**Introducera/utveckla metoden ständiga förbättringar.**

■ Ej bedömt

### Enhetschefens kommentar

Under 2016 har enhetscheferna på plats jobbat fram en gemensam rutinpärm som ska gälla för hela huset. Man frångick från enhetens tidigare satta struktur och metod kring ständiga förbättringar utan att fullt ut jobba fram nya metoder kring implementeringen av nya processer.

Mål:

**Utveckla användningen av incontrol.**

■ Ej bedömt

## 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.

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

# 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	4,2	3,9
Motivation	4,4	4,2
Styrning	4,3	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	5,2	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,5	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,95	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,38	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	28	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	10,85	515,37

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Minska sjukskrivningstalen.**



Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

**Utveckla arbetet med ständiga förbättringar.**




Ej bedömt

# Ekonomi

## Uppföljningsbara mål

Mål:

Hålla budgeten i balans under 2017.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	19 905,8	19 768,3	137,5

## 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)