

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Ceciliagården ÄLB

# 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 särskilt boende .....	5
Brukarundersökning korttidsboende.....	5
Uppföljningsbara mål .....	6
Synpunktshantering .....	6
<b>Verksamhet</b> .....	<b>8</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision .....	9
Händelsehantering .....	9
Uppföljningsbara mål .....	10
Genomförandeplan.....	12
<b>Arbetsgivare</b> .....	<b>14</b>
Medarbetarundersökning.....	14
Nyckeltal, personal .....	14
Uppföljningsbara mål .....	15
<b>Ekonomi</b> .....	<b>16</b>
Uppföljningsbara mål .....	16
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	16
<b>Mer information</b> .....	<b>17</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

Ceciliagårdens Äldreboende ligger ca 5 km norr om Jönköpings centrum och består av 40 lägenheter, uppdelat på 4 enheter.

Det har varit olika enhetschefer under 2015 då Monica Lundqvist var chef under perioden 20160101-20160430 och Amanda Norberg Norell under perioden 20160501-20160831 och Marika Waldemarsson från 20150901 och fortfarande.

Antal medarbetare 37, endast kvinnor arbetar på Ceciliagården.

Vi har som uppgift att vara Professionella yrkesutövare där vi har som fokus att se till att de som bor hos oss får den omsorg, vård och säkerhet så långt som det är möjligt. Vi arbetar utifrån medborgarnas behov vilket genererar till att de insatser vi ger är beroende av dagsaktuella behov. Förutom grundbehov vill vi att medborgarna ska känna trygghet, att vi bemöter med individuell integritet samt visar respekt för dem de är. Vi har som fokus att se den friska människan bakom sjukdomen, deras personlighet och intressen före sjukdomen.

## 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.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	37	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	89	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	67	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	76	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	79	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	100	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	58	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	50	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	74	76	75	70

## 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

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

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

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Minska upplevelsen av ensamhet bland de boende och jobba med egen tid**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

De äldre som bor på Ceciliagården skall uppleva att det finns aktiviteter och meningsfullhet som passar dem

### Enhetschefens kommentar

Under 2016 var ett av målen att de äldre som bor på Ceciliagården skall uppleva att det finns aktiviteter och meningsfullhet som passar dem. Hyresgästerna på Ceciliagården besväras fortfarande av ensamhet. Under år 2015 svarade 42 % att de inte besväras av ensamhet och under 2016 besväras 37 % inte av ensamhet. Under 2015 besvärades 58 % av hyresgästerna av ensamhet och under 2016 besvärades 63 % av hyresgästerna på Ceciliagården av ensamhet.

Vidare var målet att öka aktiveringen på Ceciliagården för att minska ensamhetsupplevelsen hos våra hyresgäster. Under 2015 var 50 % av hyresgästerna nöjda med aktiviteterna som erbjuds på äldreboendet. Under år 2016 var sammantaget nöjda hyresgäster 76 %. På ett år har sammantaget nöjda hyresgäster med aktiviteterna ökat med 26 %. Det man gjort under 2016 är att man startat upp en träffpunkt, där två från personalgrupperna erbjuder hyresgästerna aktiviteter 2 gånger i veckan.

## 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 tabel-

len nedan visas antalet synpunkter som registrerats för enheten i det digitala systemet för synpunktshantering.

#### **Enhetschefens kommentar**

Händelsesystemet InControl används för att uppmärksamma störningar i vårt arbete. Där ska personalen skriva in förbättringsförslag och synpunkter. Även anhöriga kan be personalen registrera synpunkter och förbättringsförslag för att vi skall kunna utveckla vår verksamhet och uppmärksamma brister i verksamheten.

<b>Resultatindikator</b>	<b>Utfall</b>
Förbättringsförslag	1
Klagomål	1
Beröm	0

# 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

Under 2016 har Ceciliagården arbetat med systematiska förbättringsarbeten. Det har man dels gjort genom att utgå från händelser, störningar, synpunkter och klagomål som rapporterats in genom händelsesystemet.

Förbättringsområden man valt att arbeta med under 2016 har diskuterats fram på APK i samråd med enhetschefen, men också utgått från brukarenkäten och medarbetarundersökningen.

## 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

Sammantaget ser dokumentationen kring boende bra ut på Ceciliagården. Stickprovet som gjorts har visat att alla boende hade en aktuell egenomförandeplan. Det framgår i genomförandeplanerna klart och tydligt vem/vilka som skall hjälpa den boende.

Det man dock behöver förbättra är att man skall ange vid vilken tidpunkt genomförandeplanen behöver uppdateras på nytt. Det har inte framgått i de befintliga genomförandeplanerna.



**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 tillämpar delvis metoden ständiga förbättringar inom vissa områden. I samtal med företrädare från verksamheten framför de exempel på avslutade och pågående förbättringar. Det finns ett tydligt driv och en vilja att utveckla och förbättra verksamheten. Det som saknas är ett strukturerat arbetssätt kring förbättringsarbetet. Verksamheten måste börja med att tillsammans formulera *varför* man ska arbeta strukturerat med förbättringar. Sedan bör man visualisera förbättringsarbetet för att lättare kunna följa upp och få en tydlig bild av vad som är pågående och vad som är gjort.

Resultat- och kvalitetsberättelsen respektive verksamhetsplanen redovisar tidigare mål och nya målsättningar, men dessa resultat och mål kan tydliggöras ytterligare genom analys och förklaringar. Det är även önskvärt att kvalitets- och verksamhetsberättelsen, på ett mer nyanserat sätt, beskriver vad verksamheten har arbetat med under det gångna året.

Revisionen gjordes: 2016-05-17

Nästa revision görs: 2018

Revisionen gjordes av: Dan Lundgren och Martin Sinclair

## 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.

Personalen har arbetat med uppmärksamma brister som uppkommer i läkemedelshanteringen i verksamheten. Detta har man gjort genom att registrera läkemedelsavvikelser i händelsesystemet InControl. Nedan ser man att totalt har 52 läkemedelsavvikelser registrerat under 2016 och 91 fallrapporter.

För att omsorg och vård runt den enskilde ska fungera så behövs en teamsamverkan. Teamsamverkan innebär att alla vi som arbetar kring den enskilde tillsammans genom våra olika kompetenser bättre kan tillgodose den enskildes behov. När vi samverkar i team kan vår kunskap kombineras på ett mer effektivt sätt för den enskilde.

Personalen använder sig av ett händelsesystem som heter In Control för att registrera händelser, bland annat om fall, allmän tillstånd kring boende men också medicin avvikelser. Dessa händelser diskuteras på teamträffar för att kunna förbättra samarbetet med de olika berörda professionerna men också för att kunna skapa ett välbefinnande och meningsfullt liv för våra hyresgäster.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	52
Omvårdnad Socialtjänst	2
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	8
Kommunikation/information	1
Dokumentation	8
Fall	91
Säkerhet	22

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Minska upplevelsen av ensamhet för de boende

◆ Osäker bedömning om målet nås

#### Beskrivning av mål

Vi kommer att utveckla Egentiden för de Boende

Skapa en mer inbjudande miljö i de boende gemensamma utrymmen

Arbeta för att måltiden ska vara en trevlig stund

Ytterligare arbeta med aktivitetsutbudet


### **Enhetschefens kommentar**

Enligt brukarundersökningen från 2015 svarar 82 % av hyresgästerna att de upplever måltidssituationen som en trevlig stund. De har skett en minskning med 8 % år 2016. Under 2016 upplevde 74 % av hyresgästerna måltidssituationen som en trevlig stund på dagen.

Brukarnekäten från 2015 visar att 50 % av hyresgästerna var nöjda med aktiviteterna på Ceciliagården, och under 2016 har 72 % svarat att de är nöjda med aktiviteterna som erbjuds på äldreboendet. Det har ökat med 22 %. Under 2016 starades en aktivering igång på ceciliagården som erbjuder aktiviteter minst två gånger i veckan, på tisdagar och torsdagar.

Mål:

### **Skapa Goda rutiner kring läkemedelshanteringen**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Beskrivning av mål**

Ta hjälp av Sjuksköterskor för att skapa goda rutiner

Verktyg enligt ständiga förbättringar kommer att användas

### **Enhetschefens kommentar**

För att omsorg och vård runt den enskilde ska fungera så behövs en teamsamverkan. Teamsamverkan innebär att alla vi som arbetar kring den enskilde tillsammans genom våra olika kompetenser bättre kan tillgodose den enskildes behov. När vi samverkar i team kan vår kunskap kombineras på ett mer effektivt sätt för den enskilde.

Personalen använder sig av ett händelsesystem som heter In Control för att registrera händelser, bland annat om fall, allmän tillstånd kring boende men också medicin avvikelser. Dessa händelser diskuteras på teamträffar för att kunna förbättra samarbetet med de olika berörda professionerna men också för att kunna skapa ett välbefinnande och meningsfullt liv för våra hyresgäster.

Mål:

### **Kunna behålla den personaltäthet som vi har idag. genom att hus-hålla med våra resurser och vid full beläggning önskar vi kunna öka bemanningen något under helgerna.**

 Osäker bedömning om målet nås


### **Beskrivning av mål**

Följa upp ekonomin kontinuerligt och agera utifrån förutsättningarna direkt vid förändring.

Alla hjälps åt och tänker resurshushållning i det dagliga arbetet

Mål:

**Bättre samarbete mellan arbetsgrupperna och ökat deltagande i medarbetar enkäten.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

**Beskrivning av mål**

Aktiviteter där blandade grupper deltar

"Gå bredvid" på andra enheter

Genomföra utvecklingsarbete tillsammans i huset

Prata än mer om vikten av att vara delaktig i medarbetarenkäten

**Enhetschefens kommentar**

Samarbete mellan enheterna har man arbetat med under 2016. Under året så har personalen fått hjälpa varandra mellan enheterna för att få en ökat samarbete, vikarier har fått gå bredvid på fler än en enhet i huset. Enheterna har en springrad på schemat som går mellan enheterna.

## 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.

Enligt egenkontrollen som skulle göras innan årsskiftet 2016 så skulle det göras stickprov på dokumentationen, bland annat på genomförandeplanerna. Minst 6 genomförandeplaner skulle gås genom för att utföra stickprovet.

**På frågan om genomförandeplanen är upprättad eller reviderad för mindre än sex månader sedan visade det sig att 8 av 10 som man tagit stickprov på var reviderade eller upprättade vid årsskiftet.**

**På frågan om det framgår hur (och om) den enskilde varit delaktig vid upprättande av genomförandeplanen visade sig att av 7 av 10 av de boende var med på vid upprättandet av genomförandeplanen.**

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	80%

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.	70%

# 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	3,9	3,9
Motivation	4,1	4,2
Styrning	4,2	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.


Det fortsatta målet är att minska sjukskrivningsantalet för medarbetarna på arbetsplatsen. Detta görs bland annat genom att koppla i kommunhälsan och få hjälp och rådgivning därifrån för hur man skall gå vidare i den sjukskrivnes ärende.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	7,3	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,8	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,58	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,4	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,43	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	28	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	8,85	515,37

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Vi behöver bättre samarbete mellan arbetsgrupperna.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Beskrivning av mål**


Vi önskar ett utökat samarbete på Ceciliagården mellan olika enheter

### **Enhetschefens kommentar**

Samarbete mellan enheterna har man arbetat med under 2016. Under året så har personalen fått hjälpa varandra mellan enheterna för att få en ökat samarbete, vikarier har fått gå bredvid på fler än en enhet i huset. Enheterna har en springrad på schemat som går mellan enheterna.

Mål:

**Arbetstagarna skall medarbetarenkäten**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Beskrivning av mål**

Arbetstagarna skall svara på medarbetarenkäten om hur upplevelsen är angående arbetsmiljön på Ceciliagården

### **Enhetschefens kommentar**

Alla de svarade visste vart man skulle vända sig till vid trakasserier och kränkande särbehandlingar. 6,2 % upplever att de förekommit trakasserier på arbetsplatsen de senaste 12 månaderna medan 93,8 % upplever inte att det förekommit på arbetsplatsen. Ingen av de svarade har blivit utsatt för trakasserier eller kränkande särbehandling på Ceciliagården under år 2016.

# Ekonomi

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### En budget i Balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

Behålla befintlig personaltäthet genom att hushålla med resurserna. Vid full beläggning samt vid behov önskar vi kunna öka bemanningen något under helgerna

### Enhetschefens kommentar

Ekonomi under 2016 har hållts i balans och därmed bidragit till investering i nya möbler till enheterna på Ceciliagården. År 2016 gick Ceciliagården plus i ekonomin.

## Enhets ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Bugeten har hållt i balans under 2016. Ceciliagården gick med ett plus på 2012 tkr vid årsskiftet.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	212		



## 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)