

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Kök Havsörnen

Innehållsförteckning

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

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

Havsörnens kök är beläget på Råslätt. Havsörnens kök har 6 anställda. Köket producerar ca. 225portioner lunch och ca 150 portioner kvällsmat. Köket producerar mat 365 dagar om året. Kostchefen för detta kök är Madelene Miller.

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

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	1
Klagomål	5
Beröm	1

Brukarundersökning

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten.

Uppföljningsbara mål

Mål:

Smaken på maten

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Öka upplevelsen av att maten smakar bra och då komma över snittet på 81%.


Enhetschefens kommentar

Havsörnens kök skickar mat till flera enheter både inom ÄO och FO, snittet på undersökningen är 64,7% nöjda medborgare med smaken på maten. Köket har minskat sitt snitt med 10%.

Köket har varit stängt och i samband med öppningen gjordes undersökningen. Havsörnens kök kommer att jobba med att höja resultatet under 2017.

Mål:

Matsedel på internet

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Att få ut alla menyer på internet.

Enhetschefens kommentar

Från mitten av november ligger alla matsedlarna för kök med öppen restaurang ute på Jönköpings kommuns hemsida.

Mål:

Nationell värdegrund

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Att arbeta mer aktivt med den nationella värdegrunden.

Enhetschefens kommentar

Varje dag i restaurangen möter medarbetarna kunderna/medborgarna, alla ska bemötas på ett korrekt, trevligt och respektfullt sätt. Och se till de olika personernas behov.

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

Kostchef och medarbetarna diskuterar på APK vad som behövs arbetas med. Vid förbättringar så följs det upp på senaresatt APK.

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.

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 konkret systematiskt sätt att arbeta med förbättringar. Ett första steg kan vara att arbeta fram en plan för att se vad som behövs och var man ska börja.

Eftersom det inte finns kund/brukarundersökning med fokus på relevanta frågor finns det inte heller samma möjlighet att mäta och följa upp de förändringar som görs vilket behövs för att se resultatet av förändringen. Genom ett ökat samarbete med de avdelningar man levererar till finns också möjlighet att säkra och höja kvalitén. Med en större volym av händelser och synpunkter kan enheten komma längre i det systematiska förbättringsarbetet.

Revisionen gjordes 2016-06-01

Nästa revision görs 2018

Mikael Bohman Marianne Segerberg

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	
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	
Kommunikation/information	
Dokumentation	
Fall	
Säkerhet	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Dokumentation

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Köket behöver få till en bättre rutin när det kommer till dokumentation.

Enhetschefens kommentar

Diskuteras frekvent på APK trots det så är inte dokumentationen helt fulltalig. Detta är något som vi kommer arbeta vidare med.

Mål:

Ergonomiutbildning

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


Alla medarbetare ska få utbildning i ergonomi/lyftteknik för att öka kunskapen när det kommer till lyft och arbeta rätt för att hålla sig frisk och hälsosam.

Enhetschefens kommentar

På grund av långtidssjukdomar har utbildningen fått skjutas upp till 2017.

Mål:

Stegtävling

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Stegtävling inom och mellan samtliga kök inom äldreomsorgen för att få en hållbar och positiv livsstil.

Enhetschefens kommentar

Stegtävlingen genomförd

Mål:

Feedback

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

En föreläsning i hur man ger och tar emot feedback till varandra.

Enhetschefens kommentar

Kommunhälsan ska ta fram utbildningsunderlag och återkomma. Utbildningen är planerad att äga rum 2017.

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
Motivation		4,2
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	7,5	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,2	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,01	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	3	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,1	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	62,6	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	2,07	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Samordna rekrytering

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Samordna rekrytering av alla lediga tjänster i våra äldreomsorgskök.

Enhetschefens kommentar

Samordning av rekrytering provades men upptäcktes ganska direkt att det inte fungerade.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Nollresultat



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Att vid årets slut gå med ett nollresultat i budgeten.

Enhetschefens kommentar

De flesta medarbetare har haft detta i åtanke men kan bara bli bättre.

Mål:

Minska korttidsfrånvaron



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Med hjälp av kommunhälsans projekt kartlägga och minska korttidsfrånvaron i äldreomsorgens kök.

Enhetschefens kommentar

Kartläggningen påbörjas den 1/7-17 och ses som en del i vår friskvårdssatsning kring hälsa och friskvård där även ergonomi, stegtävling och ta feedback ingår.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	751	-751

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