

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Kärrhöken plan 2, 3

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	4
Medborgare	5
Brukarundersökning särskilt boende	5
Uppföljningsbara mål	5
Synpunktshantering	7
Verksamhet	8
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision	9
Händelsehantering	9
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

Kärrhöken är ett äldreboende med 48 lägenheter fördelade på sex våningar varav två är demensvåningar. Äldreboendet är beläget på Råslätt.

Det är två enhetschefer på boendet som heter Martina Wistingsgård och Elisabet Rundström. Antal månadsanställda på Kärrhöken är 47 stycken varav 2 är män.

På Kärrhökens äldreboende ska den enskilde bli sedd och bemött på ett professionellt sätt och få sina individuella behov tillgodosedda, genom att organisera arbetet utifrån den enskildes genomförandeplan, med den nationella värdegrunden i fokus. Vi ska också erbjuda de boende varierande aktiviteter för att tillgodose så många önskemål som möjligt. Vi ska kunna erbjuda stöd och hjälp med hög kvalitet för ett självständigt liv. På Kärrhökens äldreboende arbetar vi efter Empowerment principen som innebär att ge den äldre hjälp till självhjälp. Vi har också det salutogena syn- och arbetssättet som utgångspunkt i arbetet.

Särskilda händelser i år

Två nya enhetschefer har tillsatts på boendet som heter Johanna Sporrstedt-Lätt och Madeleine Fritzon.

Alla medarbetare på demensheterna samt nattpersonalen har gått utbildning i demens ABCplus.

Demensheterna har påbörjat arbetet med BPSD.

Medarbetarna på vån 6-7 har fått ärendehandledning av Helen Sandquist.

Ambassadörer i ständiga förbättringar, Anna Sundqvist och Daniel Ingemarsson, har besökt Kärrhöken och påbörjat handledning kring detta.

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	35	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	80	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	50	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	53	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	72	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	95	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	56	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	47	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	55	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Utevistelse och utflykter

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


Medarbetarna behöver prata mer om planering och flexibilitet

Enhetschefens kommentar

Utevistelser och utflykter är något som boendet behöver fokusera mer på.

Mål:

Synpunkts och klagomålhantering

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Det som gäller synpunkts- och klagomålshantering är att vi behöver bli bättre på att skapa rutiner kring registrering av det som framkommer, då vi hör mer än vad som registreras.


Enhetschefens kommentar

Synpunktsbrevlådor har satts upp på varje våningsplan.

Fler synpunkter och händelseregistreringar har dokumenterats i systemet Incontrol. Tydligare rutiner kring detta behöver dock göras.

Mål:

Skapa ett salutogent boende

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi vill bli bättre på att lyssna på den boende behov. Vara mer flexibla i arbetssättet så att den boende kan påverka sin vardag.

Enhetschefens kommentar

Fortsatt arbete med tydliga genomförandeplaner.

Mål:

Egen tid

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Öka antal timmar/vecka som går till egen tid samt skapa en rättvis fördelning bland våra hyresgäster.

Enhetschefens kommentar

Egen tid utnyttjas ej vid perioder av hög arbetsbelastning. Tydligare rutiner kring detta behöver upprättas.

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

Viss personal upplever svårigheter vid registrering av synpunkter i det digitala systemet. Fortsatt arbete kring registrering.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	3
Beröm	4

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

Enheterna arbetar med ständiga förbättringar kontinuerligt.



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. Det har gjorts en del förbättringar utifrån problem som gemensamt definierats, men systematiken är inte klar. Med en stabil personalgrupp kan verksamheten göra en satsning med gemensam utbildning i det systematiska förbättringsarbetet. I samtal med företrädare från verksamheten framför de exempel på avslutade och pågående förbättringar. De saknar ett strukturerat arbetssätt och har ännu inte börjat använda några förbättringsverktyg i någon större omfattning. En bra början är att verksamheten dokumenterar genomförda förbättringar för att lättare kunna följa upp de förbättringar som verksamheten arbetar med. Verksamheten behöver vidareutveckla tillämpningen av sitt kvalitetsarbete samt arbeta mer med uppföljningar och resultat.

Nästa revision planeras till 2018

Revisionen genomfördes den 29 september 2016

Ulrika Karlsson

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.

Fortsatt arbete kring att minska antalet fall och öka kompetensen kring läkemedelshantering.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	19
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	
Kommunikation/information	1
Dokumentation	1
Fall	54
Säkerhet	22

Uppföljningsbara mål

Mål:

Händelser och störningar


 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Genom revisionen har vi blivit uppmärksammade på att vi behöver jobba mer på att skapa skriftliga rutiner som hantering av händelser och störningar.

Mål:

Ständiga förbättringar

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Jobba utifrån ständiga förbättringar


Enhetschefens kommentar

Ambassadörer i ständiga förbättringar har informerat medarbetarna i ämnet.

Förbättringstavla har införskaffats till vissa våningsplan.

Mål:

Salutogent boende och värdegrund

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Fortsätta med att bygga upp ett salutogent boende och arbeta utifrån värdegrunden.

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	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.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,2	3,9
Motivation	4,2	4,2
Styrning	4,1	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	9,2	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	4	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,87	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,4	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,3	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	28,8	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	6,26	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Medarbetar trivsel


 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

På Kärrhökens äldreboende ska arbetsförhållandena vara sådana att medarbetare känner glädje och trygghet i arbetet och att arbetsuppgifterna upplevs som stimulerande och utvecklande.

Mål:

Ökad kompetens

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Kärrhöken ska kännetecknas av god kvalitet och stödjas på evidensbaserad kunskap och beprövad erfarenhet.

Enhetschefens kommentar

Utbildning i demens ABCplus och BPSD har utförts.

Utbildning psykiatriska sjukdomar har ej kunnat genomföras då det saknas utbildning inom området.

Mål:

Sjuktal

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Minska antal sjukdagar. Då vi ligger högt jämfört med resten av kommunen. Vill vi arbeta mer med uppföljning av arbetsmiljön och den enskildes egna arbetsförmåga.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ekonomi

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Kärrhökens äldreboende ska ha en god ekonomisk hushållning med befintliga resurser genom att säkerställa en adekvat fördelning av ekonomiska resurser mellan äldreomsorgens olika verksamheter samt att flexibelt anpassa verksamheten till nya ekonomiska förutsättningar.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Kostnaden för Kärrhöken ligger ojämnt fördelat mellan ansvaren. Totalt har Kärrhöken gått + 27 000 kr.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-441	441

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