

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Tornet

Innehållsförteckning

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

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

Tornets äldreboende drivs sedan 2013 som en intraprenad i kommunens regi. Tornet är ett särskilt boende med helinackordering och är centralt beläget på Barnarpsgatan 35A med en vacker innergård. Här finns tillgång till personal dygnet runt. Boendet är fördelat på fyra plan med sammanlagt 30 lägenheter.

Enhetschef är Madeleine Gustafsson.

Tornet har 27 anställda.

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

Överlag är siffrorna för Tornets äldreboende bra i jämförelse med kommunen i övrigt och även riket. Vad som ligger under snittet i kommunen rör aktiviteterna på boendet och där har en hel del ändringar gjorts som vi tror kommer visa sig i nästa brukarenkät.


Genomgång av brukarenkäten tillsammans med personalen har gjorts på APK.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	52	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	100	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	67	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	65	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	90	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	100	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	80	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	62	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	80	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Fånga upp synpunkter och klagomål och rapportera detta i Incontrol

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


Då våra boende och anhöriga lämnar synpunkter, beröm, klagomål eller förbättringsförslag ska vi rapportera detta i incontrol.

Enhetschefens kommentar

Det har inkommit beröm, klagomål och förbättringsförslag som personalen har lagt in i Incontrol. Endast 52% har svarat i brukarenkäten att man vet vart man vänder sig för klagomål och synpunkter. Detta är något vi behöver ta med oss och förbättra. Det kommer dock inte följa med som ett mål för 2017.

Mål:

Trevliga måltider

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Måltiden ska vara en trevlig stund på dagen. Målet är att höja våra boendes upplevelse av att måltiderna ska vara trevliga stunder.

Enhetschefens kommentar

Enligt brukarenkäten har nöjdheten kring måltiderna ökat från 64% till 80% vilket får ses som att vi har lyckats med målet.

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

Synpunkter har kommit in via personalen i Incontrol. Vi kommer fortsätta med detta arbetssättet men inte ha kvar det som ett mål till nästa år.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	1
Klagomål	13
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

Förbättringsarbetet har kommit igång något sent på Tornet av olika skäl. Nu finns det två personer som arbetar 10 % vardera med förbättringsarbete. Det finns en planering för vad som ska göras och hur vi ska angripa förbättringsarbetet. Kontinuerlig avstämning sker samt information på APK till övrig personal.

Det pågående arbetet handlar om att skapa en struktur för de rutiner och processer som gäller för Tornet. För detta skapas en rutinpärm som medarbetarna kan använda för att ta reda på information. Rutinpärmen är också tänkt att användas vid introduktion. Rutinerna ska följas upp två gånger per år för att säkerställa att de fortfarande är aktuella. Detta görs på APT.

Ett stort förbättringsarbete under 2016 har varit att även matavfallet nu källsorteras och det har fallit väl ut.

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

Urvalet av genomförandeplanerna har varit de som är födda i december. En av personerna är nyligen inflyttad varför underlaget inte blir helt korrekt. Genomförandeplan har ännu ej gjorts i det ärendet.

Arbetet med genomförandeplanerna fungerar till viss del väl i verksamheten. Uppföljningar görs inom utsatt tid men även vid behov. I två av personalgrupperna har det varit en hög omsättning av personal med följderna att arbetet med genomförandeplanen haltat något. Detta är något som personalen är medveten om och som får arbetas med för att förbättra.

Den sociala dokumentationen är korrekt i sitt språk men vi kan bli bättre på att dokumentera de saker som avviker från genomförandeplanen. Vi behöver även arbeta med att få vikarierna att använda sig av dokumentationssystemet.

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

2015

Verksamheten har ett kvalitetsmedvetande och är i början av ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är införda inom vissa områden. Det finns tillämpningar av angreppssätt inom några områden. Verksamheten har några få uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat.

Förutsättningar för att förbättra verksamheten: Sedan tidigare revision har verksamheten förbättrat sina resultat. Kvarstår gör att förstärka fortbildningen om kvalitetsarbete för att få med samtliga medarbetare i arbetssättet. Verksamheten behöver utvecklas så att förbättringsarbetet ska bli en del av vardagen. Verksamheten arbetar med uppföljningar och resultat men behöver utveckla detta.

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.

Hantering av läkemedel är ett av de områden vi har sett att vi behöver arbeta med som ett led i ständiga förbättringar vilket också blir tydligt i händelsehanteringen. Här har vi infört ett nytt system med whiteboardtavlor på samtliga våningsplan för att tydliggöra vilka av de boende som ska få sin medicin och när. Uppföljning får göras efter 2017 för att se resultatet.

De händelser som kommer in går igenom vid teamträffarna som sker varannan vecka.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	88
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	2
Dokumentation	1
Fall	57
Säkerhet	22

Uppföljningsbara mål

Mål:

Motverka upplevelse av ensamhet

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål


Vi ska arbeta för att våra boende inte ska besväras av ensamhet. I brukarekäten för 2015 var det 41% som inte besvärades av ensamhet.

Enhetschefens kommentar

Resultatet för 2016 skiljer sig bara med en procent till det bättre jämfört med 2015 års resultat. 2016 var det 42% som inte besvärades av ensamhet vilket kan sättas i relation till riket där siffran är 34%. Målet kan inte ses som uppnått. Målet följer inte med till 2017 utan vi kommer arbeta med detta på annat sätt.

Mål:

Ständiga förbättringar

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi ska implementera rutiner för ständiga förbättringar. Rutinen för APT finns sedan tidigare, nu utvecklar vi rutiner för det verksamhetsnära arbetet.

Enhetschefens kommentar

Nu finns det två personer som arbetar 10% vardera med ständiga förbättringar och de åtgärder som genomförs redovisas på APK. Rutin finns så målet får anses vara uppfyllt.

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.

Någon revision har inte gjorts under 2016 däremot är egenkontrollen gjord, se under rubriken dokumentation. Urvalet är de personer som var födda i december, 5 st. Av de 5 personerna hade 3 st en aktuell genomförandeplan och i 4 st framgår det att den enskilde varit delaktig i upprättandet av planen.

Arbetet med genomförandeplanerna är ett område vi ser att vi behöver arbeta mer med under 2017.

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

Aktivering

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.

Det resultat som framkommer ur medarbetarenkäten kommer vi arbeta med under 2017.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,6	3,9
Motivation	4,4	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.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	7,8	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,8	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,5	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,1	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,3	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	23,3	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	6,31	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Kompetensutveckling

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi ska ha fortsatt intern kompetensutveckling för att säkerställa hög kvalitet på vår omvårdnad.

Enhetschefens kommentar

Under året har olika åtgärder tagits för att säkra den interna kompetensutvecklingen. Bland annat har föreläsare av olika professioner bjudits in till APK och verksamhetsdagar, personal har även deltagit i utbildningar utifrån ombudsroller och verksamhetens behov. Målet kommer följa med till 2017.

Mål:

Internt personalstöd

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Personalen ska arbeta för att stärka varandra som individer och kollegor, stötta och uppmuntra varandra i det dagliga arbetet.

Enhetschefens kommentar

Utifrån resultaten i medarbetarundersökningen är personalen bra på att stötta och stärka varandra i gruppen. Även om vi har nått målet kommer denna punkt att följa med även under 2017 för att utveckla vidare.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

God ekonomisk hushållning

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi ska arbeta för en fortsatt god ekonomisk hushållning.

Enhetschefens kommentar

Vi ska fortsätta arbetet med en god ekonomisk hushållning, genom bra schemaläggning och göra våra inköp utifrån verksamhetens behov och i lagom kvantitet. Målet följer med även under 2017.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	14 788	14 745	43

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