

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Dundret

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	4
Brukarundersökning särskilt boende	4
Uppföljningsbara mål	5
Synpunktshantering	6
Verksamhet	7
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision	8
Händelsehantering	9
Uppföljningsbara mål	9
Genomförandeplan.....	10
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

Dundrets Äldreboende är ett särskilt boende med helinackordering. Vi har personal dygnet runt och arbetar med värdegrunden utifrån ett Salutogent förhållningssätt. Vi lägger stor vikt vid att det ska finnas en variation av olika aktiviteter.

Dundrets Äldreboende består av 30 lägenheter samt en lägenhet för växelvård/korttidsvård.

Dundret är beläget i centrum av Jönköping med utsikt över Spira konserthus.

Adress: Boktryckargatan 26, 553 23 Jönköping

Enhetschef: Elisabeth Englund

Antal personal: 29 kvinnor

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

Dundrets Äldreboende ligger något under kommunens genomsnittliga resultat utom när det gäller aktiviteter och påverkansmöjlighet. Sett till riket är det fler parametrar där Dundrets äldreboende uppvisar ett högre resultat.

Arbetet med information kommer att fortsätta.

En genomgång av brukarenkäten har genomförts på anhörigträff. Där diskuterades resultatet.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	36	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	80	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	53	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	86	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	77	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	93	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	73	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	50	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	67	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Måltiderna



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Att måltiderna upplevs som en trevlig stund, och påverka smakupplevelsen till det bättre. Målet är att nöjdheten i brukarenkäten ska uppgå till minst 67%

Enhetschefens kommentar

Arbetet med att förbättra måltidsstunderna så hyresgästerna upplever det som en trevlig stund har pågått under flera år. I brukarenkäten 2016 visas en ökad nöjdhet på 67% och målet är uppnått. Dock kommer arbetet att fortsätta för att öka nöjdheten ytterligare.

Mål:

Självbestämmande



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Att hyresgästen ska uppleva att vi tar hänsyn till dennes åsikter, önskemål om hur hjälpen ska utföras. Målet är uppnått när nöjdheten i brukarenkäten visar på 90% eller mer.

Enhetschefens kommentar

Målet är inte nått. Det finns en problematik med att belysa en enskild parameter i ett större sammanhang. Det är fler parametrar som påverkar den totala nöjdheten än självbestämmande.

Mål:

Utevistelse



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Nöjdheten med upplevelsen av att få komma utomhus ska öka till mer än 67% i nationella brukarenkäten

Enhetschefens kommentar

Resultatet 2016 är några procentenheter lägre än 2015 därmed är målet inte uppnått. Under hösten genomfördes en omorganisation bland frivilligarbetare för att möta behovet av mera utevistelse.

Mål:

Påverkansmöjlighet



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Nöjdheten med möjligheten med att kunna påverka vid vilka tider man får hjälp ska visa på 80% eller mer i nationella brukarenkäten.

Enhetschefens kommentar

Målet var högt ställt och har inte uppnåtts. Möjlighet till påverkan ligger dock i det salutogena förhållningssättet. Arbetssättet diskuteras kontinuerligt på APT/APK.

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

Det är viktigt att synpunkter och klagomål följs upp och åtgärdas. Synpunkter och klagomål inarbetas i ständigt förbättringsarbete.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	2
Beröm	2

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

Omstart av förbättringsarbetet har genomförts under året. Ambassadörer har inspirerat till omtag. En anställd har fått tid avsatt för att sammanställa och hålla ihop pågående förbättringsarbeten. Vid årets slut fanns det ca 20 dokumenterade förbättringsarbeten genomförda eller pågående.

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

Det framgår inte i genomförandeplanerna när de ska följas upp men det finns en gammal rutin på boendet som gör gällande att uppföljning ska ske i maj och oktober varje månad. Journalgranskningen skedde innan den årliga uppföljningen i oktober.

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 påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete. Det visar sig bland annat genom att man använder sig av en förbättringstavla och har stående punkter på APT/APK. Medarbetarna har olika ansvarsområden som t.ex. dokumentation. Man har också formulerat mål om att fokusera på det systematiska förbättringsarbetet i syfte att göra det ännu bättre för de boende. Målen har formulerats gemensamt i personalgruppen.

Verksamheten visar goda resultat i brukarenkäten och särskilt när det gäller bemötande från personalen och erbjudna aktiviteter. Där resultaten är lägre har man analyserat de bakomliggande orsakerna och använder i förbättringsarbetet.

Verksamheten behöver se nyttan med att registrera en större volym av händelser och synpunkter, såväl negativa som positiva. Dessa kan då användas som en del i det fortsatta systematiska förbättringsarbetet för medborgarnas bästa.

Sammantaget arbetar verksamheten med förbättringsarbete och har planerade aktiviteter inom området. Det pågår också ett miljöarbete där man planerar för miljödiplomering under året för hela huset.

Vid revisionsbesöket hade verksamheten ännu inte gjort någon egenkontroll avseende dokumentationen, men det kommer att göras under året.

Nästa revision planeras till 2018

2016-04-21

Christina Caiberth

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.


Resultatet redovisas på verksamhetsnivå. I verksamheten finns både äldreboendet och rehabenheten. Registrerade händelser tas upp på teammöte alternativt APK. Syftet är att förbättra verksamheten genom att medvetandegöra och göra känt de problem som uppstår och göra en förändring.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	16
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	
Kommunikation/information	3
Dokumentation	
Fall	94
Säkerhet	2

Uppföljningsbara mål

Mål:

Miljöcertifierat boende

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


Miljöcertifiering av Dunderets Äldreboende hösten 2016

Enhetschefens kommentar

Socialförvaltningen har beslutat att enskilda enheter inte behöver bli miljöcertifierade men att alla ska bidra till att förvaltningen blir så.

Mål:

Ständigt förbättringsarbete

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Omstart av förbättringsarbetet genom inspiration av "ambassadör". Tydligare dokumentation runt förbättringsarbetet.

Enhetschefens kommentar

Omstart har genomförts av ständigt förbättringsarbete. Ambassadörer har inspirerat till omtag. Tavor och APT används som verktyg i arbetet. En personal har fått tid avsatt för att sammanställa och hålla ihop pågående arbeten. Vid årets slut fanns det ca 20 dokumenterade förbättringsarbeten genomförda eller pågående.

Mål:

Dokumentation



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Lyfta upp betydelsen av säker och informativ dokumentation

Enhetschefens kommentar

Dokumentationen har under året förbättrats. Samtal med varje medarbetare har genomförts och till det har dokumentationsombuden granskat 10 slumpvis utvalda genomförandeplaner samt socialdokumentation.

Resultatet av granskningen visar på att det finns förbättringsområden som tex dokumentationen i vad har gjorts samt vad blev resultatet. Genomförandeplanerna behöver bli tydligare i målbeskrivningarna. Det upptäcktes inga kränkande ord i dokumentationerna.

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.

10 slumpvis utvalda genomförandeplaner har varit föremål för granskning av dokumentationsombuden under året. Fortsatt arbete med förfining av genomförandeplaner kommer att ske under 2017.

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.

Det finns inget resultat från medarbetarenkäten 2015. Resultatet från 2016 finns med i planeringen av 2017 års verksamhet.

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


Resultatet innefattar både Dundrets Äldreboende och Rehabilitering.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	6,4	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,4	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,86	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,8	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,29	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	21,3	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	7,47	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Salutogent arbetssätt

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Ge inspiration och vidareutbildning inom det Salutogena Arbetssättet

Enhetschefens kommentar

Formerna för APT/APK har under året utvecklats. Mer tid har avsatts för både APT/APK. Det har gett mer utrymme att diskutera och lyfta olika problem och glädjeämnen. Under året har även gruppmedarbetarsamtal genomförts där frågor har lyfts gällande värdegrund, salutogent förhållningssätt och den goda arbetsplatsen.

Mål:

Gruppens samarbetsförmåga

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Öka arbetsgruppens samarbetsförmåga. Resultatet i medarbetarenkäten ska överstiga 3,9

Enhetschefens kommentar

Målet är inte helt uppnått. Processer pågår för att förbättra samarbetet ytterligare.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Uppvisa ett positivt resultat

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Genom aktivt informera på APK om hur ekonomin ser ut öka förståelsen för vart pengar kommer ifrån och vart de tar vägen.

Enhetschefens kommentar

Det finns en stor förståelse hos medarbetarna hur ekonomin kan påverkas och påverkar vår verksamhet. Varje APK informeras om nuläget samt om åtgärder ska vidtas. Årets positiva resultat på +294' kan delvis kopplas ihop med brist på vikarier samt att en ökad samordning runt beställning av förbrukningsmaterial.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-294	294

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