

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Havsörnen

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	4
Medborgare	5
Brukarundersökning särskilt boende	5
Uppföljningsbara mål	5
Synpunktshantering	6
Verksamhet	8
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision	9
Händelsehantering	9
Uppföljningsbara mål	10
Genomförandeplan.....	11
Arbetsgivare	13
Medarbetarundersökning.....	13
Nyckeltal, personal	13
Uppföljningsbara mål	14
Ekonomi	15
Uppföljningsbara mål	15
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	15
Mer information	16

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 äldreboende ligger beläget i Råslätts centrum, med gångavstånd till service som frisör, välsorterad livsmedelsaffär, blomsterhandel, pizzeria och postombud, restaurang, bank, pub, konditori. Det finns också närhet till lummig natur och härliga promenadstråk.

Tillgängligheten för besökare är god, då det finns en stor parkering bredvid äldreboendet, samt att kollektivtrafik stannar precis utanför.

Havsörnen har 36 lägenheter fördelat på två demensenheter och två Säbo-enheter.

Du som hyresgäst sätts i centrum av vår personal, där värdegrund, flexibilitet, god omvårdnad, medbestämmande, trivsel, och ett mycket gott bemötande står i fokus. På Havsörnen arbetar vi salutogent, vilket innebär att vi har ett hälsofrämjande synsätt.

Vi som arbetar här har ett uppdrag att vara professionella yrkesutövare och sätta den äldres behov i fokus så långt det är möjligt. Vi ska organisera arbetet utifrån den äldres genomförandeplan med värdegrund och ett salutogent syn-och arbetssätt som utgångspunkt.

Det är den äldres behov som är vårt fokus, och de äldre ska bli respektfullt bemötta, känna välbefinnande och uppleva att de tjänster de får är flexibla, samordnade och av god kvalitet.

Här har enhetschef Åsa Nygårdh ansvaret för verksamheten, med en personalstyrka på 35 medarbetare, bestående av kvinnor.

Detta gör att vi vill sträva efter att vara både ett utmärkt äldreboende och en god arbetsplats.

På Havsörnen skall det helt enkelt vara gott att bo och trivsamt att arbeta.

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	39	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	89	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	63	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	83	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	71	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	61	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Nöjd med aktivitetsutbud på Havsörnen

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Bibehålla och öka nöjdhet med aktivitetsutbud på Havsörnen -öka till 90%

Enhetschefens kommentar

Målet är ett högt satt mål. Vårt resultat har inte nått upp till av oss uppsatt mål, men vi ligger över rikets, länets och kommunens resultat. Därmed måste målet anses vara uppnått.

Mål:

Möjligheten att komma utomhus

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Bibehålla och öka nöjdhet att komma utomhus-öka nöjdhet till 85%

Enhetschefens kommentar

Vårt resultat har ej nått upp till enhetens högt satta mål. Men tittar vi på kommun- och länsnivå ligger vi över denna resultatnivå. Därmed får det anses att målet är uppnått.

Mål:

Personalen ska ta hänsyn till boendes egna åsikter och önskemål om hjälpens utförande

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Bibehålla nöjdheten att personalen ska ta hänsyn till boendes egna åsikter och önskemål om hjälpens utförande-nöjdhet 90%

Enhetschefens kommentar

Målet är ett högt satt mål. Vårt resultat överstiger rikets, länets och kommunens resultat och anses därmed vara uppnått.

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	0
Klagomål	4
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

Havsörnen har precis startat igång systematiska förbättringsarbeten. Vi har utgått från hur verksamheten fungerar och illustrerat detta på förbättringstavlor. Där kan personalen följa hur långt man är i processen, som går efter förbättringshjulet. Plan, do, study, act.

Vi utgår från diskussion på enheten, vad det är som inte fungerar. Likaså händelser i vårt händelsehanteringssystem, liksom synpunkter och klagomål. Vi bör dock påpeka att vi är precis i början av processen på Havsörnen.

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

Havsörnen har kommit olika långt på de olika planen vad det gäller dokumentationen. Vi har nu utökat dokumentationsombuden till två på varje plan istället för ett, för att de skall kunna vara ett stöd för sina kollegor.

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 i år påbörjat ett systematiskt kvalitetsarbete genom att utse tre förbättringsombud. Verksamheten har påbörjat ett arbete med förbättringstavlor som utgår från PDCA- hjulet. Som en kvalitetssäkring har rutinkort införts på samtliga enheter. Korten ska kompletteras med fler rutiner efter hand. När det gäller hantering av synpunkter och klagomål har man tidigare inte haft några fungerande rutiner kring detta. Att registrera synpunkter och klagomål i händelsehanterings-systemet är viktigt för att kunna arbeta systematiskt med kvalitetsförbättringar.

När det gäller egenkontroll dokumentation har verksamheten kommit olika långt på de olika enheterna. Fler dokumentationsombud ska utbildas så att ombud finns på alla enheter. Verksamheten behöver hitta en röd tråd mellan verksamhetsberättelsen och målen i verksamhetsplanen. Det finns goda förutsättningar för verksamheten att framåt bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete.

Datum för revision, 20161026

Revisorer, Fatima Bergendal och Ida Wissling

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	19
Omvårdnad Socialtjänst	0
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	1
Dokumentation	0
Fall	58
Säkerhet	1

Uppföljningsbara mål

Mål:

Aktuell Genomförandeplan

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Samtliga boende ska ha en aktuell genomförandeplan, som utgår från boendes synpunkter och önskemål

Enhetschefens kommentar

Detta mål är uppfyllt.

Mål:

Kartlägga händelser och synpunkter för att förbättra Havsörnens kvalitet.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Kartlägga händelser och synpunkter för att förbättra Havsörnens kvalitet.

Enhetschefens kommentar

Målet uppfyllt. Som ett led i vår kvalitetssäkring och vårt förbättringsarbete har våra utsedda förbättringsombud tillsammans med enhetschef analyserat de händelser som registrerats i händelsehanteringssystemet. Detta för att kunna identifiera trender och återkommande fel som grundar sig i rutinfel.

Mål:

Högre svarsfrekvens på Brukarenkäten

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Bidra till att öka andelen boende, 60-80%, som svarar på den Nationella brukarenkäten, för att kunna redovisa ett mer reellt resultat för Havsörnen

Enhetschefens kommentar

Detta målet har ej uppnåtts. Svarsfrekvensen på brukarenkäten låg kvar på förra årets nivå.

Mål:

Värdegrunden

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Hålla värdegrunden levande

Enhetschefens kommentar

Målet är uppfyllt. Vi håller värdegrunden levande, genom upprepade och kontinuerligt återkommande aktiviteter.

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.

Alla våra hyresgäster har en aktuell genomförandeplan. Vi uppdaterar dessa var 6:e månad, inför sommaren och julen för att detta skall komma ihåg lättare. Naturligtvis uppdateras den däremellan vid behov.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	100%
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplan	100%

Resultatindikator	Utfall
randeplanen.	

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.

Enhetens medarbetarenkät visar ett mycket bra resultat. Resultaten visar att medarbetarna i hög omfattning anser att atmosfären är innovativ, man vågar ta initiativ som prövas och utvärderas, och har ett arbetssätt som präglas av frihet under ansvar. Den ledarstil som utövas får därmed anses vara salutogen, hälsofrämjande. Inte minst visar den mycket låga sjukfrånvaron detta.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,2	3,9
Motivation	4,2	4,2
Styrning	4,3	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	4,3	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,5	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,83	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,1	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,36	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	18,7	20,5

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	6,14	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Svarsfrekvens på Medarbetarenkäten

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka svarsfrekvens på Medarbetarenkäten-100%

Målet uppfyllt, då vi lämnat ut fler enkäter än antal medarbetare. Således har alla medarbetare fyllt i enkäten.


Enhetschefens kommentar

Målet uppfyllt.

Målet uppfyllt, då vi lämnat ut fler enkäter än antal medarbetare. Således har alla medarbetare fyllt i enkäten.

Mål:

Stärka personalens kompetens i kommunikation

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Utveckla och stärka personalens kompetens och färdigheter i kommunikation, samtalsmetodik, omvårdnadsdokumentation utifrån ett salutogent arbetssätt.

Enhetschefens kommentar


Detta mål anses uppnått. Vi har arbetat med detta under verksamhetsåret, och personalen visar nu ökad kunskap i kommunikation, samtalsmetodik och dokumentation. Man har blivit mera självständig i sin dokumentation, uppvisar ett mer rakt och ärligt kommunikationssätt gentemot varandra och dokumenterar mera frekvent.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Hålla budget

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Havsörnens kostnader ska hållas inom tilldelade resurser

Enhetschefens kommentar

Målet uppfyllt. Budgeten är i balans.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Budgeten är i balans, därmed är målet uppfyllt.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-1	1

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