

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Junegården avd 1, 2

Innehållsförteckning

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

Junegårdens äldreboende är beläget i de centralare delarna av Jönköping. Äldreboendet har 67 lägenheter varav 17 av dessa är korttidsplatser, 6 av dem är för personer med demensproblematik.

På Junegården arbetar 54 tillsvidareanställda personal, 52 kvinnor och 2 män.

Junegårdens strävan är att ge dem som bor här hög kvalitet i vården och omsorgen. Enhetschefer är Annelie Persson och Maria Hall.

Under 2017 kommer vi att fortsätta arbetet med det Salutogena synsättet samt värdegrundsarbete.

Vi kommer även att fortsätta vårt arbete med ständiga förbättringar inom områden vi ser att det finns behov.

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 det sämre resultat i brukarenkäten 2016 än 2015. Vissa frågor är betydligt mycket sämre som t ex "Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål" som försämrades från 55% till 29%. Även den stora frågan om man sammantaget är nöjd med sitt boende försämrades från 100% 2015 till 81% 2016.

Vissa av frågorna har även förbättrats som t ex om man besväras av ensamhet, hur tryggt eller otryggt det känns på äldreboendet och om personalen bemöter på ett bra sätt.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	29	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	81	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	58	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	63	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	69	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	53	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	57	76	75	70

Brukarundersökning korttidsboende

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Siffrorna i tabellen visar i procent hur många av dem som svarat på enkäten och på en fyragradig skala angett att de är nöjda eller mycket nöjda

Resultatindikator	Utfall
Hur var mottagandet när du kom?	
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov?	
Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	
Hur nöjd eller missnöjd är du med den rehabilitering som erbjuds?	
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med din vistelse?	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Nöjdare boende



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Junegården vill ju självklart behålla det fina resultatet att 100% är nöjda med boendet i sin helhet.

Enhetschefens kommentar

Ej uppnått resultat.

Mål:

Synpunkts- och klagomålshanteringen



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vi vill att fler ska veta var de vänder sig vid synpunkts-och klagomål, i brukarenkäten 2015 var det 55%.

Enhetschefens kommentar

Ej uppnått resultat.

Mål:

Minska ensamhet



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vårt mål är att minska siffran för dem som känner ensamhet. I brukarenkäten för 2015 var siffran 64%.

Enhetschefens kommentar

Uppnått resultat.

Mål:

Meddela om tillfälliga förändringar



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Personer som bor på Junegården ska i högre utsträckning få reda på om det blir tillfälliga förändringar i verksamheten. i brukarenkäten för 2015 var resultatet 63%.

Enhetschefens kommentar

Ej uppnått resultat.

Mål:

Möjlighet att komma utomhus



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vi har som strävan att de som vill ska få komma utomhus i den utsträckning de vill. I brukarenkäten för 2015 var resultatet 67%.

Enhetschefens kommentar

Ej uppnått resultat.

Mål:

Hänsyn till åsikter och önskemål



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vårt mål är att fler ska tycka att vi tar hänsyn till åsikter och önskemål. i brukarenkäten 2015 var resultatet 81%.

Enhetschefens kommentar

Ej uppnått resultat.

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

Information har gått ut till boende samt anhöriga i hur man lämnar synpunkter och klagomål men tydligen inte i tillräcklig skala. Junegården har därför inte haft så mycket att arbeta med vad gäller detta.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	2
Beröm	0

Kvalitetsenkät på korttidsboende

Beskrivning

Resultat från Kvalitetsenkät för korttidsboende: 10 stycken enkätsvar

- Hur var mottagandet när du kom? Mycket bra: 7 st, Bra: 3 st
- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Ja, alltid: 9 st, Ja, oftast: 1 st
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen vid behov? Mycket lätt: 5 st Lätt: 3 st, 2 ej svar
- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med din vistelse? Mycket nöjd: 9 st, Nöjd 1 st.

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



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 påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete. Det visar sig bland annat i att man har förbättringstavla. Man behöver dock jobba mer med systematiken genom att skriva ner vad man gör, hur man gör och också att följa upp vad man gjort.

Exempel på förbättringsområden är att de anställda har särskilda ansvarsområden och en konkret förbättring är hur man idag jobbar med de boendes tvätt. Sammantaget har det gett en lugnare arbetsmiljö för de anställda och därmed en lugnare boendemiljö för de boende.

En särskild satsning görs på att jobba med meningsfulla aktiviteter för de boende.

Värdegrundsarbetet har varit en spännande utmaning för hela arbetsgruppen och som används i det dagliga arbetet med goda resultat.

I bemötandeenkäten kan särskilt pekas på att måltiderna upplevs som en trevlig stund och på frågan om ”är sammantaget nöjd med äldreboendet” är resultatet 100 %.

Verksamheten behöver arbeta mer med att registrera en större volym av händelser och synpunkter, såväl negativa som positiva och som kan användas i det fortsatta systematiska förbättringsarbetet. För att få fler synpunkter rekommenderas en synlig förslags-/synpunktslåda.

Vid revisionsbesöket hade verksamheten ännu inte gjort någon egenkontroll avseende dokumentation, vilket ska göras under året.

Nästa revision planeras till 2018

Revisionen genomfördes den 6 september 2016

Karin Pilkvist och 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.

Vi arbetar ständigt med händelsehanteringen genom att vi har kontinuerliga teamträffar där alla professioner är medverkande. Vi diskuterar gemensamt oss fram till beslut gällande den enskilde. Vi har även diskussioner på arbetsplatsträffarna om det är ofta förekommande incidenter av olika slag som inträffat och som gör att vi behöver se över rutiner mm.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	48
Omvårdnad Socialtjänst	4
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	4
Dokumentation	14
Fall	80
Säkerhet	6

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ständig förbättring av verksamheten

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi arbetar ständigt med förbättringsarbete för att det ska bli så bra som möjligt för dem som bor här. Fortsatt diskussion och planeringsarbete sker på APT, APK samt planeringsdagar.

Enhetschefens kommentar

Vi fortsätter vårt arbete med ständigt förbättringsarbete inom valda områden som kommer den

boende samt personalen till gagn.

Mål:

Synpunkter och klagomål

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Förbättring i att få fram information om hur man lämnar synpunkter och klagomål. I brukarenkäten för 2015 var resultatet 55%.

Enhetschefens kommentar

Strävan är att fler ska veta hur man för fram sina synpunkter och klagomål. Förbättra informationen.

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.

Genomförandeplan upprättas då den boende har bott här ca 4 veckor. Den boende är för det mesta medverkande men i vissa fall t ex då personen har en kraftig kognitiv svikt görs den med anhörig. Genomförandeplanen följs upp kontinuerligt, 2 gånger om året eller vid behov.

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

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.

Då resultatet från medarbetarenkäten 2016 inte är relevant p ga för låg svarsfrekvens är det svårt att veta vad vi ska lägga fokus på.

Det vi kan se är att vi har höga kostnader för fyllnadstid samt kvalificerad övertid och detta är beroende på hög sjukfrånvaro, semestrar samt brist på vikarier.

Vi kommer att arbeta vidare med det sociala klimatet och bemötandet av varandra i grupperna på arbetsplatskonferenser och planeringsdagar.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	3,1	3,9
Motivation	3,8	4,2
Styrning	3,9	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	5,9	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,1	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,65	33,7

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,2	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,38	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	21,2	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	6,67	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Bra arbetsmiljö, känna glädje, trygghet och stimulans på arbetsplatsen.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Vi kommer att fortsätta arbetet med det sociala klimatet i grupperna. Bemötandet av varandra är en viktig del som kontinuerligt arbetas med både på arbetsplatsträffar samt planeringsdagar.

Enhetschefens kommentar

Vi kommer att fortsätta vårt arbete med det sociala klimatet i grupperna. Bemötandet av varandra är en viktig del som kontinuerligt arbetas med både på arbetsplatsträffar samt planeringsdagar.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Budget i balans

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Strävan är att ha budgeten i balans vid årsskiftet.

Enhetschefens kommentar

Strävan var att ha en ekonomi i balans vid årets slut men detta lyckades vi inte genomföra.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Strävan var att ha en ekonomi i balans då 2016 var slut men på grund av höga personalkostnader samt höga övriga kostnader blev det ekonomiska resultatet negativt.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-113 000	113 000

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