

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Solgården

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	5
Brukarundersökning särskilt boende	5
Brukarundersökning korttidsboende.....	6
Uppföljningsbara mål	6
Synpunktshantering	9
Verksamhet	10
Systematiskt förbättringsarbete.....	10
Dokumentation.....	10
Kvalitetsrevision	11
Händelsehantering	11
Uppföljningsbara mål	12
Genomförandeplan.....	12
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

Solgården är ett äldreboende beläget mitt i Lekeryd. Enhetschef är Rifa Gazrawi. Solgården har 23 lägenheter, en del är större 2- rumslägenheter. Dessutom finns en korttidsplats på Solgården. Vill du promenera finns underbara promenadstråk utanför knuten.

Antal anställda är 22 personer som till största delen är utbildade undersköterskor. Vi har även specialistutbildade undersköterskor inom bland annat palliativ vård. Verksamheten utgår från den nationella värdegrunden. Vi vill att du och dina behov av stöd skall stå i centrum ur ett salutogent förhållningssätt med målet att du som hyresgäst ska känns meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet. Därför lägger vi stor vikt vid vårt bemötande av dig och är lyhörda för dig och dina anhöriga. Tillsammans med dig vill vi utföra bästa möjliga individuella omsorg så att du trivs och känner trygghet.

Särskilda händelser i år

Enhetschefen är ny sedan 2016-03-01.

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

Enheten har ett resultat under snittet jämfört med andra enheter inom äldreomsorgen. Detta kommer att arbetas med under 2017.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	30	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	60	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	33	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	71	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	67	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	90	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	63	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	60	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	80	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

Enhetschefens kommentar

Rutin att lämna brukarundersökning korttid har inte funnits på enheten. Därför så finns det inget resultat att arbeta vidare med.

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:

Hyresgästerna skall sammantaget vara nöjda med äldreboendet, 90%



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vilka åtgärder kan leda till en förbättring:

1. Genom att arbeta utifrån ett salutogent synsätt och vår gemensamma värdegrund, tror vi att vi kan uppnå målet.
2. Genom att alltid ta oss tid att lyssna, ha ett trevligt och professionellt arbetssätt, tror vi oss kunna uppnå målet om ett bra bemötande.
3. Att i möjligaste mån utifrån verksamhetens förutsättningar, låta våra hyresgäster få gehör för sina egna åsikter, önskemål och behov, tror vi oss kunna uppnå detta mål.
4. Att ha det som ett naturligt inslag i sitt arbetssätt, att alltid informera, så tror vi att alla hyresgäster kommer att få information om tillfälliga förändringar.
5. Genom att utgå från genomförandeplanerna i planeringen av arbetet, tror vi att vi kommer uppnå detta mål.

6. Våra hyresgäster samlas i boenderåd två gånger om året, där alla enhetens aktiviteter planeras, och genom den delaktigheten tror vi att hyresgästerna kommer vara nöjd med de aktiviteter som erbjuds.
7. Genom att erbjuda våra hyresgäster promenad när tillfälle ges, utöver det som står i genomförandeplanen, tror vi oss kunna uppnå detta mål.
8. Att vid varje måltidstillfälle erbjuda våra hyresgäster att välja vart de vill äta, duka fint och skapa en behaglig miljö, tror vi oss kunna uppnå detta mål.
9. Ett informationshäfte kommer att skickas ut till alla våra hyresgäster, och genom detta tror vi att detta mål kommer att uppnås.

Enhetschefens kommentar

Målen har varit svåra att uppfylla på grund av chefsbyte samt att det är för många mål att jobba med under ett kort tidsperspektiv.

Mål:

Hyresgästerna skall uppleva att de får bra bemötande från personalen, 95%



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

2. Genom att alltid ta oss tid att lyssna, ha ett trevligt och professionellt arbetssätt, tror vi oss kunna uppnå målet om ett bra bemötande.

Mål:

Personalen tar hänsyn till hyresgästens egna åsikter och önskemål, 80%



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

3. Att i möjligaste mån utifrån verksamhetens förutsättningar, låta våra hyresgäster få gehör för sina egna åsikter, önskemål och behov, tror vi oss kunna uppnå detta mål.

Mål:

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar, 80%




Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

4. Att ha det som ett naturligt inslag i sitt arbetssätt, att alltid informera, så tror vi att alla hyresgäster kommer att få information om tillfälliga förändringar.

Mål:

Att hyresgästen kan påverka vid vilka tider denne får hjälp, 80%

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

5. Genom att utgå från genomförandeplanerna i planeringen av arbetet, tror vi att vi kommer uppnå detta mål.

Mål:

Hyresgästen är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet, 90%

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

6. Våra hyresgäster samlas i boenderåd två gånger om året, där alla enhetens aktiviteter planeras, och genom den delaktigheten tror vi att hyresgästerna kommer vara nöjd med de aktiviteter som erbjuds.

Mål:

Att möjligheterna att komma utomhus är bra, 80%

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

7. Genom att erbjuda våra hyresgäster promenad när tillfälle ges, utöver det som står i genomförandeplanen, tror vi oss kunna uppnå detta mål.

Mål:

Att måltiderna upplevs som en trevlig stund, 90%

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

8. Att vid varje måltidstillfälle erbjuda våra hyresgäster att välja vart de vill äta, duka fint och skapa en behaglig miljö, tror vi oss kunna uppnå detta mål.

Mål:

Hyresgästerna vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål, 80%

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

9. Ett informationshäfte kommer att skickas ut till alla våra hyresgäster, och genom detta tror vi att detta mål kommer att uppnås.

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

Flera klagomål och beröm har tagits emot men som ej rapporterats i systemet. Enheten saknar en välfungerande rutin för detta.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	1
Beröm	0

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

Personalgruppen har genomgått en webbaserad utbildning i ständiga förbättringar och arbetet med att systematiskt följa upp och skapa rutiner har påbörjats sedan september 2016.

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

I sin helhet visar egen kontrollen ett positivt resultat. Vissa områden behövs förbättras.

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, men tillämpar delvis metoden ständiga förbättringar inom vissa områden. 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. Företrädare från verksamheten framför flera exempel på pågående och avslutade förbättringar. En bra början är att verksamheten dokumenterar genomförda förbättringar för att lättare kunna följa upp de förbättringar som verksamheten arbetar med.

Resultat- och kvalitetsberättelsen samt verksamhetsplanen redovisar tidigare mål och nya målsättningar, men dessa kan tydliggöras. Det är även önskvärt att kvalitets- och verksamhetsberättelsen, på ett mer nyanserat sätt, beskriver fler perspektiv och vad verksamheten har arbetat med under det gångna året.

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
-------------------	--------

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	25
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	3
Kommunikation/information	1
Dokumentation	1
Fall	23
Säkerhet	7

Uppföljningsbara mål

Mål:

Vi har som mål att renovera och fräscha upp i medarbetarnas utrymmen.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Detta mål kommer vi att börja arbeta med tidigt 2016.

Enhetschefens kommentar

Arbetet med renoveringen är påbörjat.

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.

Egen kontrollen visar att alla hyresgäster har haft en aktuell genomförandeplan. En förbättring till 2017 är att hålla genomförandeplanen levande i det dagliga arbetet.

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.

Ny enhetschef på Solgården.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	3,3	3,9
Motivation	4,3	4,2
Styrning	4,4	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.

Vi har haft personal med långa sjukskrivningsperioder som påverkat siffrorna negativt. Solgården har ett snitt som är högre än kommunens övriga enheter.

Det är svårt att rekrytera personal till lediga tjänster på grund av bland annat det geografiska läget. Detta ligger till grund för ökat behov av timavlönade.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	5,3	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,9	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,43	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,8	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,17	22,6

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	25,5	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	5,76	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Målet är att trivsel bland medarbetare håller sig kvar på nuvarande nivåer eller höjs under 2016.

■ Ej bedömt

Beskrivning av mål

Detta mål kommer vi att kunna följa upp i medarbetarenkäten 2016.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Verksamhetens budget skall vid årets slut vara i balans, eller minst +/- 0

■ Ej bedömt

Beskrivning av mål

Genom att arbeta resurseffektivt med de medel som verksamheten är tilldelad, och arbetar flexibelt med permanenta och korttidsplatser ger det utslag i budgeten.

Enhetschefens kommentar

Budget är i balans.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Solgården har ett positivt resultat 2016. Det ser vi som negativt i förhållande till de målpåfyllelse vi har haft. Detta jobbar vi med under 2017.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-552,1	552,1

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