

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Österängen

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	4
Brukarundersökning särskilt boende	4
Uppföljningsbara mål	5
Synpunktshantering	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

Österängens äldreboende är ett äldreboende beläget på Österängen i Jönköping. Äldreboendet har tre enheter varav en är ett boende för demenssjuka. Totalt har äldreboendet 45 lägenheter fördelat enligt följande: plan 3 har 14 lägenheter, plan 2 har 16 lägenheter och plan 1 har 15 lägenheter. På Österängens äldreboende arbetar det i nuläget 35 tillsvidareanställd personal. Av de tillsvidareanställda utgör andelen män 2 st anställd. Utöver detta finns ett 20-tal personer anställda på månadsvikariat samt timvikariat.

Enhetschef är sedan 2016-11-01 Filicia Björkman.

På Österängens äldreboende vill vi arbeta utifrån äldreomsorgens värdegrund där ledordet är ett salutogent synsätt. Det innebär att vi som personal ska arbeta för att genom delaktighet för den enskilde uppnå meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet i medborgarens livssituation.

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 visar resultaten att Österängens äldreboende ligger något under Jönköpings kommuns övergripande resultat, däremot i linje eller något över rikets resultat.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	45	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	82	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	71	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	60	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	75	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	91	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	67	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	50	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	55	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Att våra hyresgäster upplever måltiden som en trevlig stund



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi vill öka antalet hyresgäster som sammantaget upplever måltiden som en trevlig stund.

Enhetschefens kommentar

Ett av målen under 2016 var att öka antalet sammantaget nöjda hyresgäster i jämförelse med föregående år. Under 2016 ökade antalet med 30 %, då hyresgästerna angav en sammantagen nöjdhet för sitt äldreboende på 52 % och 2016 nådde Österängens äldreboende upp till 82 %. Enhetschef bedömer detta som en klar förbättring och ser mycket positivt på det hela.

Mål:

Att personalen tar hänsyn till hyresgästens egna åsikter och önskemål



Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Vi vill öka antalet hyresgäster som upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

Enhetschefens kommentar

Vad gäller huruvida hyresgästernas önskemål och åsikter tas i beaktande är denna upplevelse oförändrad, resultatet från 2015 kvarstår under 2016. Det vill säga att 75% upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål.

Mål:

Hyresgästen ska bli informerad om tillfälliga förändringar.



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vi ska utveckla arbetet med att informera hyresgästerna om tillfälliga förändringar

Enhetschefens kommentar

Resultatet som framkommer är att hyresgästerna upplever en försämring vad gäller information om tillfälliga förändringar. Resultatet visar en försämring på 10% , från 60% till 50%.

Enhetscheferna tar resultatet i beaktande.

Mål:

Hyresgästen ska kunna påverka vid vilka tider man får hjälp.



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi vill förbättra möjligheten för hyresgästerna att påverka vid vilka tider man får hjälp.

Enhetschefens kommentar

Hyresgästerna upplever en förbättring med 2%, från 65% till 67%.

Mål:

Hyresgästen ska uppleva att möjligheterna att komma utomhus är goda.



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi vill öka antalet hyresgäster som är nöjda med möjligheten att komma utomhus.

Enhetschefens kommentar

Vad gäller utevistelse upplever hyresgästerna en förbättring på 7%, från 71% till 78%. Enhetschef ser mycket positivt på resultatet och hoppas på samma möjligheter under 2017.

Mål:

Hyresgästerna ska veta vad de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vi vill öka antalet hyresgäster som vet vart de ska vända sig mer synpunkter och klagomål.

Enhetschefens kommentar

Vad gäller synpunkter och klagomål har resultatet försämrats från 45% till 43%. Enhetschef anar att resultatet är en följd av flertalet chefsbyten under 2016, möjligen har hyresgästerna inte vetat vem de ska vända sig till med synpunkter eller klagomål.

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

Bristerna som uppmärksammats har under året varit brist på kommunikation till följd av flertalet chefsbyten. Till följd av personalbrist har verksamheten under delar av året också varit underbemannad.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	9
Beröm	1

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

Till följd av chefsbyten har det systematiska förbättringsarbetet varit något vilande, under senare delen av 2016 har enhetschef initierat schemaförändringar med långsiktig tanke att skapa kontinuitet vad gäller återhämtning för personal. Exempelvis utökad rasterna från 30 min till 45 min. Detta mot bakgrund av hög sjukfrånvaro. Därtill görs satsningar på rekryteringar i syfte att underlätta för befintlig personal.

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

Vad gäller social dokumentation ser enhetschefer att detta är ett område som behöver förbättras. Särskilt vad gäller språk, formuleringar samt vad som är av vikt för dokumentation. Enhetschefer ser också behov av att förtydliga hur och vad en skriver i social dokumentation.

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

Österängens äldreboende

Verksamheten har ännu inte påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete. Verksamheten är i en fas där man börjat strukturera möten, fördela ansvarsområden i personalen och lägga en grund för det fortsatta arbetet med bland annat ständiga förbättringar.

Hela personalen behöver få kunskap om vad ständiga förbättringar är, hur man kan jobba med det och hur det kan användas i det dagliga arbetet med de boendes bästa i fokus.

Verksamheten behöver arbeta med att registrera en större volym av händelser och synpunkter, såväl negativa som positiva och titta på hur det som rapporterats och de synpunkter som lämnas kan användas i förbättringsarbetet. För att få fler synpunkter rekommenderas en synlig förslags-/synpunktslåda.

Verksamheten visar ett fåtal goda resultat i brukarundersökningen som t.ex. nöjsamhet med aktiviteter. I övrigt finns det områden att förbättra och arbeta med och som kan vara lämpliga för ett mer systematiskt arbete enligt modellen för ständiga förbättringar.

Mätbara mål är ett annat förbättringsområde för verksamheten som ger möjlighet att följa upp det som man bestämt sig för att fokusera på.

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

Nästa revision planeras till 2018

Revisionen genomfördes den 15 september 2016

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.

De nuvarande enhetscheferna har uppmärksammat ett antal faktorer som antagligen påverkar utfall av exempelvis avvikelser vid medicingivning. Bland annat att personalen ej haft koll på när deras medicindelegeringar utgått, detta har nu åtgärdats genom att påtala att personalen har ett eget ansvar vad gäller att se över när delegeringar utgår. Samt har en kontroll av vilka som har giltiga delegeringar genomförts.

I övrigt arbetar enhetschefer löpande med avvikelse- och rapportering för att kunna utveckla och förbättra verksamheten.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	34
Omvårdnad Socialtjänst	2
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	20
Kommunikation/information	1
Dokumentation	2
Fall	61
Säkerhet	4

Uppföljningsbara mål

Mål:

Arbeta med ständiga förbättringar.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Österängens äldreboende är i startgrupparna vad gäller arbetet med ständiga förbättringar så nu behöver vi lägga fokus på att utveckla det arbetet.

Enhetschefens kommentar

På grund av flera chefsbyten har arbetet med ständiga förbättringar ännu inte kommit igång, dock har nuvarande enhetschefer identifierat arbetsuppgifter som ligger inom ramen för ständiga förbättringar och som det finns en plan för under 2017, bland annat genom att anställa en processansvarig.

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.

Resultatet som framkommer visar att mer än hälften av hyresgästerna har en aktuell genomförandeplan och merparten har också varit delaktiga i utförandet av genomförandeplanen.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	76%
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.	73,3%

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.

Medarbetarundersökningens resultat visar att medarbetarna på Österängens äldreboende befinner sig något under eller i linje med nämndens resultat gällande ledarskap, motivation och styrning.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	3,7	3,9
Motivation	4,1	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 overtid. Uppgifterna avser mars-december.

Resultatet överlag visar att Österängens äldreboende har en hög sjukfrånvaro samt att timmar för overtid och fyllnadstid avsevärt överstigit nämndens snitt. Enhetscheferna tror att pågående schemaförändringar och nyrekryteringar kan komma att förbättra resultatet på Österängens äldreboende.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	12,7	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,1	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,76	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,37	22,6
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	22,7	20,5
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	8,38	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska antalet sjukdagar per anställd medarbetare.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Vi vill att personalen ska må bra och därmed vill vi arbeta för att minska sjukantalet.

Enhetschefens kommentar

Sjukfrånvaron har varit hög 2016 dock arbetar enhetschef vidare med målet vad gäller att medarbetarnas välmående ska upprätthållas. Bland annat genom schemaförändringar och nyrekryteringar som önskvärda hälsofrämjande insatser under 2017.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Att balansera budget.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Målet för 2016 är att ha en budget i balans.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Eftersom verksamheten visat ett positivt resultat har verksamheten således haft möjlighet att betala tillbaka en tidigare skuld på 350' och har nu en avsevärt mindre skuld på 100'.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	18 106,1	18 634	-527,9

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