

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Öxnebacka personalintraprenad

Innehållsförteckning

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

Öxnebacka Intraprenad är en enhet av sex på Öxnebacka Äldreboende.

Öxnebacka ligger på Öxnehaga i Huskvarna.

Verksamhetsansvarig är Anne-Christine Engqvist.

Intraprenaden har sex medarbetare, samtliga kvinnor.

Vår uppgift är att sätta våra medborgares individuella behov i fokus.

Värdegrunden styr vårt arbetssätt. Vi lever upp till värdegrunden genom ett salutogent förhållningssätt.

Det salutogena förhållningssättet arbetas fram genom kontaktmannaskap/genomförandeplaner.

Den salutogena tiden, kvalitetstid och egentid, schemaläggs av kontaktmannen.

Vår uppgift är att arbeta bort den ofrivilliga ensamheten för våra medborgare. Vi lägger stor vikt vid aktiviteter och social samvaro.

Intraprenadens uppgift är att få med kvalitetstänkande i det vardagliga arbetet.

Särskilda händelser i år

Personalen på Öxnebacka Intraprenad har under år 2016 utvecklat sitt arbete med aktiviteter och den sociala gemenskapen med våra medborgare. I vårt medborgarråd har vi tillsammans kommit överrens om vilka aktiviteter vi är intresserade av. Dessa aktiviteter schemaläggs med personal som arbetar för dagen. Vi har en aktivitet tillsammans med fika varje eftermiddag. På söndagseftermiddagen spelar vi Bingo.

Intraprenadens medborgare har även deltagit i aktiviteter och festligheter på äldreboendets träffpunkt.

Årets högtider har vi firat med tradition och godsaker som hör till.

Vi fortsätter att utveckla vårt salutogena schema. Det vill säga att vi schemalägger alla kontaktmännens aktiviteter med medborgaren efter medborgarens behov som framkommer i genomförandeplanerna.

November-Januari har hela intraprenaden varit evakuerade till Rosendala. Detta på grund av renoering av badrummen i lägenheterna och allmänna utrymmen på enheten.

Under året har vi också förändrat vår personalgrupp. Vi är fortfarande sex medarbetare, men nu fem kvinnor och en man.

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

Vad man kan utläsa av resultaten i nationella brukarenkäten ligger vi över genomsnittet i Jönköpings kommun, Jönköpings län och riket.

Vi har under år 2016 haft mål i vår verksamhetsplan där vi nu kan se i brukarenkäten att vi nått ett bättre resultat än år 2015.

Vi har högsta möjliga utfall, 100 % nöjda medborgare, i ett flertal områden.

Under år 2017 kommer vi att sätta upp ett nytt mål i vår verksamhet. Detta gällande synpunkter och klagomål. Vi är inte nöjda med vårt resultat i brukarenkäten, 63%. Vi har även blivit uppmärksammade att fördjupa oss i detta område vid vår kvalitetsrevision.


Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	63	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	100	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	86	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	100	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	89	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	100	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	89	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	100	57	55	49

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Upplever måltiderna som en trevlig stund	78	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Flytta till äldreboende.

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Nya hyresgäster och deras närstående ska från början få tydlig information om vår verksamhet. Stor vikt vid första mötet. Personalen skapar en rutin för tillvägagångssättet. Utveckling av kontaktmannaskapet.

Enhetschefens kommentar

Vi kommer under år 2016 vidareutveckla detta mål som vi började arbeta med under år 2015.

Handlingsplan.

* Stor vikt vid första mötet. Intraprenaden skapar en rutin för tillvägagångssättet.

* Pärm som hjälpmedel till kontaktmannen som innehåller information och

Intraprenadens rutin för inflyttning.

* Vi presenterar socialtjänstens informationspärm vid första mötet.

* Utveckla vårt salutogena kontaktmannaskap.

Mål:

Bemötande

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Under år 2016 kommer Intraprenadens personal att arbeta fram olika verktyg. Dessa ska vara en hjälp för personalen att bli bättre i sitt bemötande gentemot Intraprenadens medborgare. Detta ska i sin tur leda till ett bättre resultat i socialstyrelsens brukarenkät 2016.

Enhetschefens kommentar

Målet är att vi under år 2016 ska försöka förbättra vårt resultat med bemötande i socialstyrelsens brukarenkät.

Handlingsplan

* All personal som arbetar på Intraprenaden ska ta del av vår värdegrund.

* All personal som arbetar på Intraprenaden ska ta del av medborgarnas genomförandeplaner.

* Personalen kommer arbeta fram en " tänka på " lista som hjälp till Intraprenadens personal i sitt bemötande.

* För målet ansvarig personal kommer att skapa en enkel enkät som Intraprenadens medborgare får svara på muntligt.

Målsansvarig personal ansvarar för utvärdering av enkäten.

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

Under år 2016 har intraprenaden inga registrerade synpunkter eller klagomål.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

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

Personalen är bra på att påtala brister i verksamheten, registrera avvikelser och skapa skriftliga rutiner att arbeta efter. Svårigheten vi har är att hitta bra verktyg till att följa upp vårt förbättringsarbete.

Under hösten har vi tagit hjälp av nätverket för ständiga förbättringar för att hitta ett bra arbetssätt att göra uppföljningar.

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

Personalen arbetar bra med genomförandeplanerna. Dom är tydliga och uppdatering sker inom tidsramen av ett halvår. Sker någon större förändring hos medborgaren uppdateras genomförandeplanen innan angivet datum för uppdatering.

Bristande kunskap gällande dokumentering av genomförandeplanen finns hos någon medarbetare. Verksamheten arbetar vidare med detta tillsammans med den enskilda medarbetaren.

Social dokumentation. Finns brister hos personalen gällande social dokumentation - avvikelser från genomförandeplanen och uppföljning av åtgärder.

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 de registrerat händelser i In Control som ligger till grund för t.ex. att revidera eller ta fram rutiner. Arbetet sker systematiskt genom att all personal är delaktiga genom en ansvarsfördelning kring varje rutin. Verksamheten behöver hitta och formulera mätbara mål för att kunna arbeta mer med utvärdering och uppföljning på ett systematiskt sätt.

Verksamheten har goda resultat i brukarenkäten inom vissa områden och arbetar med att involvera medborgarna och deras närstående inom vissa områden t.ex. aktiviteter. Verksamheten behöver arbeta mer systematiskt med att registrera och analysera synpunkter.

Revisionen gjordes 161006. Nästa revision görs 2017.

Thomas Axén och Maria Engström

Enhetschefens kommentar

Under hösten har vi haft kontakt med nätverket för ständiga förbättringar för att få förslag hur vi ska arbeta med uppföljningar och utvärderingar. Vi har även avsatt tid till förändringsarbete med hjälp av äldremiljarden.

Under år 2017 kommer Intraprenaden fortsätta sitt arbete med ständiga förbättringar. Detta är även ett mål i verksamhetsplanen.

Under år 2017 kommer Intraprenaden arbeta med synpunkter och klagomål som ett mål i verksamhetsplanen.

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.

Intraprenadens arbete med ständiga förbättringar pågår. Brister påtalas och rutiner skapas. Däremot ligger vi efter i uppföljning och utvärdering av våra rutiner. Vi har svårt att hitta rätt verktyg och metoder för detta. Under våren har vi fått utbildning av ambassadörer för nätverket ständiga förbättringar. Vi har även tagit del av äldremiljarden.

Under året har vi 63 stycken registrerade händelser. De flesta hamnar under läkemedel, 34 stycken.

Vi har haft ett avbrott i vårt förbättringsarbete under vår evakueringstid då det varken fanns tid eller energi i personalgruppen till detta.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	34
Omvårdnad Socialtjänst	6
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	2
Kommunikation/information	2
Dokumentation	19
Fall	48
övrigt	
Säkerhet	4

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ständiga förbättringar

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Målet är att utveckla vårt arbete med ständiga förbättringar.

Vi utvecklar vårt arbete med händelsehantering i Incontrol.

Brist leder till registrerad händelse/avvikelse. Registrerad händelse/avvikelse leder till skriftlig rutin. Skriftlig rutin leder till förbättring och bättre kvalitet.

Enhetschefens kommentar


Under år 2016 ska intraprenaden utveckla sitt arbete ytterligare med ständiga förbättringar.

Handlingsplan.

- * Få nyanställda medarbetare och vikarier engagerade i Intraprenadens förbättringsarbete. Skapa rutin.
- * Vi utvecklar vårt arbete med händelsehantering i InControl.
- * Samtlig personal, även våra vikarier, att bli delaktiga i handläggningen av den registrerade händelsen.
- * Vi kommer under året att använda oss av diverse förbättringsverktyg.

Mål:

Intraprenadens värdegrund

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Få all personal, medborgaren och deras närstående medvetna om vår värdegrund, dess betydelse och innehåll.

Enhetschefens kommentar


Under år 2016 ska Intraprenaden förtydliga värdegrunden för samtliga inblandade parter.

Handlingsplan

- * Värdegrundsombudets ansvar att skapa en skriftlig rutin om hur vi når fram till all personal, ordinarie och vikarierande samt praktikanter, med vår värdegrund.
- * Intraprenadens personal utformar olika verktyg som hjälpmedel för att nå medborgaren och deras närstående med vår värdegrund.
- * Tydliggöra KASAM, känslan av sammanhang.
Hanterbarhet - Begriplighet - Meningsfullhet.

Mål:

Salutogent schema

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Målet är att få en jämn arbetsbelastning och en stressfri miljö där medborgarens behov och önskemål sätts i centrum.

Enhetschefens kommentar

Kontaktmannen planerar sitt schema med hänsyn till medborgarens behov och de önskemål som diskuterats fram vid genomförandeplansmötet.

Medarbetaren planerar sitt administrativa ansvar vid schemalaggningsen.

Handlingsplan

- * Intraprenadens personal ska personligen ta ansvar över planering av sitt schema.
- * Medborgarens behov och önskemål schemaläggs av kontaktmannen som kvalitetstid/egentid.
- * Medarbetarens administrativa ansvar planeras vid schemalaggningsen.
- * Målsansvarig personal ska skapa en skriftlig rutin.

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.

Enligt egen mätning och inför kvalitetsrevisionen har samtliga medborgare aktuella genomförandeplaner och alla medborgare har varit delaktiga på något sätt i upprättandet.

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.

Då vi är en liten enhet med endast 6 personal har vi inget resultat av medarbetarundersökningen att ta del av.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap		3,9
Motivation		4,2
Styrning		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 under år 2016 haft en långtidssjukskrivning. Detta på grund av att medarbetaren saknar kunskap och kompetens för sitt uppdrag som vårdpersonal. Denna medarbetare är satt på en anpassad tjänst för att prova ett nytt arbete i socialförvaltningen. Frånvaron har vi ersatt med våra timvikarier.

Övertid tar personal ut då det inträffar administrativa uppdrag i intraprenaden utanför schemalagd arbetstid. All personal arbetar på schema, även helgtjänstgöring, samtidigt som man har administrativt ansvar. Möten, utbildningar etc. är alltid på vardagarna och kan därmed infalla när personalen har ledig dag.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	6,1	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,2	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,02	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,5	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,03	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	25,4	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	1,83	515,37

Uppföljningsbara mål

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Intraprenadens ekonomiska resultat slutade på -111 tkr. Orsakerna till detta kan vara en långtids-sjukskrivning och lägre vårdtyngd (SNAC) förhållande till personalstart.

Minusposten tas ur vår resultatfond.

Resultatfonden inför 2017 är 587 tkr

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	111 000	-111 000

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