

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Lärlingen

Innehållsförteckning

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

Lärlingens äldreboende är beläget på söder i Huskvarna, med närhet till centrum med dess utbud av service och affärer. Huset är byggt i suterräng, med en härlig innegård med grönska inpå knutarna. Lärlingen har 30 lägenheter, ettor och tvåor. I entréplan finns en restaurang som är öppen varje dag för lunchservering. Du som hyresgäst sätts i centrum av vår personal, där värdegrund, god omvårdnad, medbestämmande och ett gott bemötande står i fokus. På Lärlingen arbetar vi salutogent, vilket innebär att vi ser till det friska, genom att ha ett hälsofrämjande synsätt.

Här har enhetschefen Jenny Sandahl ansvar för verksamheten och i personalstyrkan är det 22 medarbetare, 20 kvinnor och 2 män. Två av dessa medarbetare arbetar som samordnare respektive administratör. En medarbetare har ansvar för träffpunkten, där det olika aktiviteterna anordnas. Vi strävar efter att vara en god och trevlig arbetsplats, på Lärlingen ska det helt enkelt vara gott att bo och arbeta

Särskilda händelser i år

På Lärlingen har vi anordnat olika aktiviteter för våra hyresgäster och vi har förlagt en del av dessa aktiviteter till vår nyfixade vardagsrum. Under 2016 har det anordnats pubkväll, kräftska och olika utflykter bl.a till Backamos handelsträdgård och Laggarhemmets lanthandelsmuseum. Personalen har gått utbildning i basal hygien, sårvård och dokumentation. Planeringsverktyget TES har återinförts i verksamheten och trygghetslarmet har bytts ut, då det gamla inte längre fungerade.

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

I brukarundersökning 2016 hade Lärlingen en svarsfrekvens på 60-80 % och även om våra siffror har ändrats lite, både uppåt och nedåt, så har vi fortsatt höga siffror i jämförelse med både kommunen, länet och riket.


Sammantaget var vårt mål att bibehålla de höga siffrorna från 2015. På fyra av frågorna har vi tappat lite, men det är dock bara på två av dessa som vi hamnade något under vårt mål. På de fyra övriga frågor har vi förbättrat oss ytterligare.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	79	47	46	47
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	92	89	87	83
Möjligheterna att komma ut är bra	100	64	63	58
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	87	74	70	63
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	92	82	82	80
Får bra bemötande från personalen	100	96	95	94
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	88	70	67	61
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	72	57	55	49
Upplever måltiderna som en trevlig stund	83	76	75	70

Uppföljningsbara mål

Mål:

Hyresgästerna skall sammantaget vara nöjda med äldreboendet, 90%

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

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

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

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

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar, 75%

 Osäker bedömning om målet nås

Enhetschefens kommentar

På denna frågan har vi tappat några procent, från 77% till 72% vilket innebär att vi hamnat 3% under vårt mål på 75%. 2016 införes ett nytt planeringssystem och kanske kan detta ha påverkat utfallet på frågan.

Mål:

Att hyresgästen kan påverka vid vilka tider denne får hjälp, 75%

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

Att hyresgästen är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet, 80%

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

Upplever måltiderna som en trevlig stund, 80%



Målet har nåtts eller förväntas nås

Mål:

Vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål, 80%



Osäker bedömning om målet nås

Enhetschefens kommentar

På denna frågan har vi tappat en del från 91 % till 79% och hamnat precis under vårt mål på 80%.

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

Vi fortsätter att arbeta med att förbättra det som kommer till oss i form av klagomål.

Även om inte beröm syns bland dessa indikatorer, så får vi ofta uppskattning genom ord och en tårta då och då.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	2
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

Vi har så smått kommit igång med förbättringsarbetet, där vi bland annat arbetar utefter en förbättringstavla. På tavlan skriver vi upp saker som behöver förbättras, vad som ska göras och vem som ska göra det och när det ska vara klart. Vi har också påbörjat ett arbete med en rutinpärm och den ska innehålla rutiner kring det dagliga arbetet.

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 den egenkontroll som gjorts så har vi god dokumentation med uppdaterade genomförandeplaner samt daglig dokumentation vid förändringar.

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, men har varit tvungna till ”omtag” flera gånger på grund av flera chefsbyten. Den senaste tiden har fokus legat på bättre struktur i verksamhetens möten, samarbete mellan dag- och nattpersonal med mera.

Verksamheten rekommenderas att lägga kraft på att få igång strukturen i det systematiska kvalitetsarbetet, där hela personalen involveras och där utvärdering och resultat är i fokus. En större volym av registrerade händelser och synpunkter kan också ge en bättre struktur i förbättringsarbetet.

Det finns annars en god grund att bygga på, med mycket bra resultat i brukarundersökningen och en stabil personalstyrka med hög andel som har adekvat utbildning. Verksamhetsplanen har rimliga, mätbara mål och genomförd egenkontroll dokumentation visar bra resultat på de flesta områden.

Revisionen gjordes 2016-04-26 av Ulrika Karlsson och Karin Pilkvist

Nästa revision görs 2018

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.

Enhetschefens kommentar

Genom att regelbundet ha teamträffar och APK och ta upp orsaken till de olika händelser, vi arbetar aktivt med att utreda orsaken till de olika händelserna och skaffa oss rutiner för att minska händelserna. De olika resultatindikatorerna har ändrats från förra årets Resultat och kvalitetsberättelse, men man kan se att fallen har minskat, från 63 till 60 och läkemedel har ökat från 14 till 24.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	24
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	3
Kommunikation/information	
Dokumentation	3
Fall	60
Säkerhet	3

Uppföljningsbara mål

Mål:

Vi vill att alla ska ha en aktuell genomförandeplan, 100%



Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

Alla hyresgäster har en aktuell genomförandeplan, förutom en hyresgäst som bara har beslut på boende, inga övriga insatser och det är därför vi hamnar på 97%.

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.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	97%

Resultatindikator	Utfall
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.

Enhetschefens kommentar

När det gäller medarbetarundersökningen så ligger vi nästan exakt på samma resultat som nämnden.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	3,8	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 overtid. Uppgifterna avser mars-december.

Enhetschefens kommentar

Under 2016 infördes ett nytt personalsystem, vilket innebär att det är svårt att jämföra 2015 års siffror mer 2016 års siffror. Det vi kan utläsa på siffrorna nedan, är att personalen på Lärningen har lite lägre siffror en nämnden när det gäller sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid.

En siffra som går att jämföra för åren 2015 och 2016 är antalet personal som inte haft någon sjukfrånvaro alls. Under 2015 var det 5 personer och 2016 var det 6 personer. (Dessa siffror är hämtade ur Adato vårt sjukfrånvarosystem).

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	6,8	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,5	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,49	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,8	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,16	22,6
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	26,8	20,5
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	5,24	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Antalet sjukdagar per anställd medarbetare på Lärlingen ska minska under året (minst 5%)

◆ Osäker bedömning om målet nås

Enhetschefens kommentar

Som beskrivits ovan så är det svår att utläsa ett resultat på detta mål.

Mål:

Vi i verksamheten kommer att arbeta med ständiga förbättringar.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Enhetschefens kommentar

Vi har så smått kommit igång med förbättringsarbetet, där vi bland annat arbetar utefter en förbättringstavla. På tavlan skriver vi upp saker som behöver förbättras, vad som ska göras och vem som ska göra det och när det ska vara klart. Vi har också påbörjat ett arbete med en rutinpärm och den ska innehålla rutiner kring det dagliga arbetet.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Att verksamheten har en budget i balans

◆ Osäker bedömning om målet nås

Enhetschefens kommentar

Vid årets slut hade Lärlingen ett överskott på 758000 och det är för stort plus, en icke vinstdrivande verksamhet bör ligga ganska nära noll. Vi arbetar med att bringa klarhet i det stora överskottet och det gör vi genom att titta på bemanningen mot de beviljade insatserna hyresgästerna har.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		758 000	

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