

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Resurspool FA, FB, FS
85332800

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	4
Medborgare	5
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen	5
Synpunktshantering	5
Brukarundersökning	6
Uppföljningsbara mål	6
Verksamhet	7
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision	8
Händelsehantering	8
Uppföljningsbara mål	9
Arbetsgivare	11
Medarbetarundersökning.....	11
Nyckeltal, personal	11
Uppföljningsbara mål	12
Ekonomi	13
Uppföljningsbara mål	13
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	13
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

Resurspoolen är en bemanningsservice inom Funktionshinderomsorgen med uppdrag att lösa oplanerad/akut frånvaro dag 1-14 som uppstår i verksamheterna.

Detta uppdrag gäller från och med oktober 2016.

Enheten består totalt av:

- 2 enhetschefer
- 4 enhetsadministratörer/bokare (varar en timanställd)
- 49 bemanningspersonal (varav 3 st. timanställda och 7 st. tjänstlediga)

Totalt alla yrkeskategorier består resurspoolen av 55 medarbetare, av dessa är 8 män och 47 kvinnor.

Särskilda händelser i år

År 2016 var för hela Resurspoolen ett år fyllt av förändringsprocesser. Sedan oktober 2015 hade Bemanningseenheten upplösts och Resurspoolen hade övertagit uppdraget att hantera akut oplanerad frånvaro inom Funktionshinderomsorgen. Så i början på 2016 hade funktionen satt igång ett projekt för att testa en uppdelning av frånvarohanteringen där vissa utsedda enheter själva bokade in verksamhetsnära poolpersonal på ”planerade ledigheter” som låg från dag 14 och framåt. Resurspoolens uppdrag testades här att vara behjälplig med ”oplanerad frånvaron” dels med vår egen personal men även med enheternas egna timavlönade. Projektet pågick fram till april 2016 och även om det fanns förbättringspunkter såg man i projektet ändå vinster med detta sätt att få Resurspoolens uppdrag mer avgränsat, både från Resurspoolens sida men även från deltagande verksamheter.

Beslut togs i juni om nytt uppdrag för Resurspoolen efter att riskbedömning gjorts och frågan varit

uppe under våren på facklig samverkan. Resurspoolens uppdrag är från och med oktober att lösa oplanerad/akut frånvaro som uppstår i verksamheterna inom funktionshinderomsorgen. Vikariatillsättning dag 1-14 ska hanteras via Resurspoolens bokning.

I samband med nytt uppdrag för Resurspoolen beslutades även att ansvaret för den planerade frånvaron helt övergick till verksamheterna inom funktionshinderomsorgen. Förändringsprocessen kring det nya uppdraget för Resurspoolen har medfört att en del av medarbetarna sökt sig till nya arbeten, till viss del var detta med i beräkningen att viss personal troligen skulle få tjänster i de nya verksamhetsnära poolerna. Men vid slutet av 2016 kan man också konstatera att det är ett fortsatt rekryteringsbehov för att hitta en bra nivå för att kunna vara den bemanningsservice som funktionen har behov av.

Den omställning som skett under året har även påverkat Resurspoolens bokare/enhetsadministratörer då det i beslutet om uppdraget konstaterades att bokningen ska hålla öppet årets alla dagar. Detta har medfört en personalomsättning även i denna grupp under året.

Resurspoolens medarbetare arbetar på årsarbetstid och som arbetsredskap används ett bokningssystem för utbokning av enhetens medarbetare. Detta system har under året bytts ut i samband med att hela personalsystemet byttes. Denna förändring har haft stor påverkan på enheten då bokarna ofta får en support-roll gentemot funktionens medarbetare.

I och med nytt uppdrag från oktober flyttades enheten organisatoriskt från Arbete Assistans till Boende Korttids och i samband med den flytten blev även en av enhetscheferna i Resurspoolen chef för bokarna/enhetsadministratörerna.

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 funktionshinderomsorgen

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Brukarundersökningen är gjord av socialförvaltningen och på ett urval av de brukare som har insats inom funktionshinderomsorgen i Jönköpings kommun. Siffrorna i tabellen visar ett medelvärde för området respektive funktionen. Skalan är 1-10 där 1 innebär "inte alls nöjd" och 10 "i allra högsta grad nöjd".

Enhetschefens kommentar

Resurspoolen har ej direkt koppling till brukarundersökningen då vi är en bemanningsservice för funktionshinderomsorgens verksamheter vid ordinarie personals frånvaro.

Resultatindikator	Utfall
Insatsens utförande	8,11
Fritidsaktiviteter	7,79
Information	7,7
Trygghet	8,47
Inflytande.	8
Bemötande	8,27

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

Resurspoolen är en intern bemanningsservice för funktionshinderomsorgens verksamheter och därav inkommer synpunkter också internt.

Under 2016 har de verksamheter som Resurspoolen vänder sig till varit tillfrågade via en enkät kring hur verksamhetens uppdrag bör formas. Detta har sedan legat till grund för beslutet att Resurspoolen ska fokusera på oplanerad frånvaro dag 1-14.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

Brukarundersökning

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten.

Uppföljningsbara mål

Mål:

Förbättringsarbete



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Varje enhet ska under året genomföra förbättringsarbeten i verksamheten. De genomförda förbättringsarbetena ska ta sin utgångspunkt i ett medborgarperspektiv.

Enhetschefens kommentar

Som ett sätt att förtydliga arbetssättet inom Resurspoolen har vi under hösten 2016 valt att arbeta fram ett underlag till ett dokument för verksamheten som kallas "Gemensamt arbetssätt Resurspoolen".

Dokumentet har sin utgångspunkt i ett medborgarperspektiv. Arbetet har skett tillsammans med Team Stöd och metod. Där metodhandledarna varit involverade i upplägget som består av föreläsning och grupparbete. Vilket resulterat i ett dokument som förtydligar uppdrag och arbetssätt inom Resurspoolen. Dokumentet ligger till grund för fortsatt arbete under 2017.

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

Under hela året har ett övergripande förbättningsarbetet pågått i verksamheten. Under första halvan av året pågick ett pilotprojekt där möjligheter att förlägga en del av Resurspoolens uppdrag i verksamhetsnära pooler testades. Efter rapport och utvärdering togs beslut av funktionsledningen i juni om att Resurspoolen från 1/10 2016 hade ett nytt uppdrag, vilket definieras till att vara bemanningsservice vid oplanderad frånvaro dag 1-14.

Under året har vi skrivit intern utredning angående Resurspoolens uppdrag. Rapport och utvärdering av Pilotprojekt verksamhetsnära pool. Frågeformulär skickat till samtliga av FO's verksamhetsansvariga angående behov och önskad service från en poolverksamhet, samt möjligheterna att bygga en verksamhetsnära pool för planerad frånvaro. Statistikunderlag.

Uppföljning i form av återkommande träffar inbokade hos funktionsledningen. Slutlig uppföljning av Resurspoolens nya uppdrag är satt till januari 2018.

Funktionsövergripande arbetsgrupp startat under höst 2016, för att följa upp verksamhetsförändringar angående poolverksamheter.

Sammanfattningsvis kan sägas att utvecklings- och förbättringsarbetet under året har haft ett större fokus på hela verksamheten, och därmed inte följt strukturen som leder till standards eller motsvarande. Förbättringsarbetet sträcker sig över ett längre tidsperspektiv, även om strukturen Plan-Do-Check-Act finns så har hela kedjan inte fullgjorts under året

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

Egenkontroll avseende dokumentation är inte tillämpligt på Resurspoolens verksamhet. Detta då verksamheten är en bemanningsservice för Funktionshinderomsorgens övriga verksamheter och har därför inte någon egen dokumentation i egna ärenden.

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

2015

Verksamheten har ett kvalitetsmedvetande och är i början av ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är införda inom vissa områden. Det finns tillämpningar av angreppssätt inom några områden. Verksamheten har några få uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat.

Förutsättningar för att förbättra verksamheten

Verksamheten behöver fortbildning kring kvalitetsarbete för att få med samtliga medarbetare i arbetssättet. Verksamheten behöver utveckla arbetsplatsen så att förbättringsarbetet ska bli en del av vardagen. Vidare behöver tillämpningen av kvalitetsarbetet och arbetet med uppföljningar och resultat vidareutvecklas.

Vidare bör Resurspoolen tydliggöra förbättringsarbetet för den egna verksamheten i förhållande till de olika verksamheter medarbetarna stöttar upp.

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.

Händelser som rör Resurspoolen rapporteras på respektive arbetsplats där händelsen har inträffat. Därför saknas utfall.

Resultatindikator	Utfall
Utrustning/lokaler	
Läkemedel	
Omvårdnad Socialtjänst	
Kommunikation/information	
Transporter/förflyttning	
Säkerhet	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Utveckla resurspoolens uppdrag inom funktionshinderomsorgen

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

- Öka servicegraden för våra internkunder/beställare vid korttidsfrånvaro dag 1-14
- Minska antalet timanställda
- Minska dubbelarbete/administration

Enhetschefens kommentar

Under perioden 2015-12-01--2016-09-30, var pilotprojekt Verksamhetsnära pool igång inom Funktionshinderomsorgens verksamheter. Varje område inom funktionen utsåg ett team som deltog. Under projektet fick verksamheterna testa att själva lösa hanteringen av planerad frånvaro med + 14 dagars framförhållning. Till projektet lånades medarbetare från Resurspoolen ut, som arbetade enligt årsarbetstidsavtalet - men bokades av utbildade bokare inom respektive team. Arbetet utvärderades och sammanställdes i en rapport över projektet. En frågeenkät, angående önskad service från Resurspoolen, samt vilka möjligheter som ansågs finnas i den egna verksamheten angående att hantera planerad frånvaro, skickades till samtliga team inom Funktionshinderomsorgen. Vidare gjordes ett underlag för vidareutveckling av poolverksamheten där alternativ inför ett beslut inför fortsatt arbete med frånvarohantering.


I beslut från funktionledningen bestämdes att nytt uppdrag för Resurspoolen skulle gälla från 2017-10-01. Uppdraget definieras till att vara en bemanningsservice för Funktionshinderomsorgens verksamheter vid oplanerad frånvaro dag 1-14. Målet med förändringen är att uppnå en bättre hantering och service vid frånvaro.

I dagsläget är det dock svårt att avgöra vad förändringarna har gett för effekt. Detta då året också varit präglad av en personalflykt eftersom medarbetare som rekryterats till verksamheten med andra förutsättningar i stor utsträckning valt att söka sig till andra arbeten.

Uppföljning kring eventuellt minskat dubbelarbete i administration måste göras i en utvärdering av hur hela Funktionshinderomsorgen valt att organisera sig utifrån det nya uppdraget.

Mål:

Implementera rutiner för händelser och synpunkter

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Resurspoolen ska under 2016 implementera händelser/synpunkter.

Enhetschefens kommentar

Som en del i dokumentet "Gemensamt arbetssätt Resurspoolen", finns "Hur vi gemensamt kan förbättra verksamheter". Här beskrivs att medarbetare ska rapportera händelser enligt definitionen som finns för Socialförvaltningen, detta görs i Incontrol.

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.

På grund av de stora förändringar som pågått under året 2016 både gällande Resurspoolens uppdrag och systembyten får resultaten från medarbetarenkäten anses som goda.

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

Sjukfrånvaror totalt för Resurspoolen är hög. Det har varit flera långtidssjukskrivningar inom gruppen som påverkar snittet.


Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	14,3	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare		21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,7	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,02	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	2,6	12,1

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	0,41	232,75

Uppföljningsbara mål

Mål:

Hälsofrämjande

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Vi vill förbättra/öka det hälsofrämjande arbetsmiljöarbetet under 2016. Målet är att sjukfrånvaron ska vara lägre än 2015 för Resurspoolen.

Enhetschefens kommentar


Målet att sänka sjukfrånvaron kan inte följas upp enligt de siffror som vi har tillgång till. Troligen har sjukfrånvaron inte minskat, utan snarare ökat under 2016 jämfört med 2015. Orsaker till det är inte helt lättbedömda, men året 2016 präglades av stora förändringar som inte upplevdes positivt hos många. Detta kan givetvis ha påverksat sjukfrånvaron. Under året har vi inte haft rehabiliteringssamtal efter fyra sjuktilfällen som planen beskrev. Vi planerar att arbeta vidare med målet under 2017.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

En ekonomi i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Resurspoolens ekonomi ska vara i balans vid årsskiftet 2016/2017

Enhetschefens kommentar

Under 2016 var Resurspoolen uppdelad på tre verksamheter utifrån områdena Arbete Assistans (85332800), Boende Korttids/Socialpsykiatri (85333200) och föredetta Bemanningenheten (85333300). Det ekonomiska resultatet är av denna anledning också delat utifrån dessa tre verksamheter.

På grund av pågående förändring av verksamheten under 2016 gjordes ingen kalkyl per ansvar utan utfallet som redovisas är utan budget, totalt sett slutade då hela Resurspoolen på ett minusresultat. Om man dock tittar på verksamheten totalt sett med budget för obokad tid, möten och sjukdom för personal slutade året med ett överskott på 3,2 milj. kr.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Under 2016 var Resurspoolen uppdelad på tre verksamheter utifrån områdena Arbete Assistans (85332800), Boende Korttids/Socialpsykiatri (85333200) och föredetta Bemanningenheten (85333300). Det ekonomiska resultatet är av denna anledning också delat utifrån dessa tre verksamheter.

På grund av pågående förändring av verksamheten under 2016 gjordes ingen kalkyl per ansvar utan utfallet som redovisas är utan budget, totalt sett slutade då hela Resurspoolen på ett minusresultat. Om man dock tittar på verksamheten totalt sett med budget för obokad tid, möten och sjukdom för personal slutade året med ett överskott på 3,2 milj. kr.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total			

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
85332800		574,2	
85333200		-339,4	

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