

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Personlig assistans 85331800

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	5
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen	5
Synpunktshantering	5
Uppföljningsbara mål	6
Verksamhet	7
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision	8
Händelsehantering	8
Uppföljningsbara mål	9
Arbetsgivare	10
Medarbetarundersökning.....	10
Nyckeltal, personal	10
Uppföljningsbara mål	11
Ekonomi	12
Uppföljningsbara mål	12
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	12
Mer information	13

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

Personlig Assistans Öster

Enheter är belägna i kommunens östra delar, från Gränna till Tenhult. Enhetschef är Ingela Sandberg.

I ingången av år 2016 arbetade 30 månadsanställda och ett antal Pan-anställda som personliga assistenter på enheten. Av de månadsanställda är 26 kvinnor och 4 är män.

Uppdraget handlar om att utföra personlig assistans enligt LSS utifrån beslut ifrån försäkringskassan eller kommunen. Arbetets huvudsyfte är att brukaren ska få möjlighet att leva ett liv som mer liknar andras, oavsett svårighet. Personliga assistentens uppdrag är att ge förutsättningar för brukaren ska få möjlighet till detta.

Särskilda händelser i år

Under året har tre nya grupper tillkommit. Två med LSS-beslut (kommunbeslut) och ett med SFB-beslut (Försäkringskassan).

En friskvårdssatsning har påbörjats under året. Planeringen sträcker sig 5 år framåt i tiden och tanken är att vi som arbetsgivare skall ge goda förutsättningar till en hälsosam arbetsplats.

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

Det är ett ganska litet antal som har svarat på undersökningen. Därför kan det vara svårt att ta fram något redovisningsbart ur det. Personlig assistans ligger fortfarande högt i bemötande, vilket är positivt. Trygghet, inflytande och information (delaktighet) har också ett högt värde, vilket är de områden Personlig assistans har arbetat med under året.

Resultatindikator	Utfall
Insatsen i sin helhet	7,96
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

Inga synpunkter är registrerade för 2016.

Resultatindikator	Utfall
-------------------	--------

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

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

Samtliga grupper på enheten har arbetat med förbättringsarbeten under året. Samtliga grupper har valt att fokusera på gemensamma rutiner för att den enskilde. Tanke är att den som kommer till arbetsplatsen skall känna sig säker i vad som skall utföras och på vilket sätt. Utgångspunkten för arbetssättet skall vara ur ett hälsofrämjande (salutogent) perspektiv. På så sätt ökar tryggheten för den enskilde. Grupperna har kommit olika långt, och arbetet med att skapa fungerande rutiner kommer ständigt att pågå.

Mål:

Enligt lagens intentioner sträva efter att öka medborgarens självständighet, delaktighet och jämlikhet.



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Samtliga medborgare på enheten skall ha en aktuell genomförandeplan. Uppföljning sker kontinuerligt.

Enhetschefens kommentar

Samtliga medborgare på enheten har en aktuell genomförandeplan. Under året har samtliga medborgare, efter egen förmåga, deltagit i en uppföljning gällande egen genomförandeplan.

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

Samtliga verksamheter inom enheten arbetar med ständiga förbättringar. Dock inte med förbättringsverktyg. Förbättringsåtgärderna ligger inom rutiner och planering i arbetsgrupperna.

Enheten har inte fått några synpunkter eller klagomål. Ett fåtal händelser är rapporterade, vilka delvis ligger till grund för förbättringsåtgärderna.

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

Samtliga medborgare på enheten har en upprättad genomförandeplan. Någon/några är lite sena med uppföljning och någon/några har inte dokumenterat i datorn. Där det inte är infört digitalt, finns allt nerskrivet på papper. I vissa planer hänvisas till en arbetsplan för att det tydligare skall framkomma hur och när stödet skall utföras. På flertalet av arbetsplatserna krävs bredvidgång för att arbeta.

När det gäller den sociala dokumentationen och avvikelser, dokumenteras i regel många avvikelser. Det är svårare att dokumentera åtgärder och resultat. Dokumentationen är överlag skriven med respekt för den enskilde.

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

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.


Medarbetarna har i högre grad skrivit händelser under året jämfört med tidigare år. Händelserna redovisas i grupperna på apt. Många gånger kan händelserna åtgärdas direkt och vid ett fåtal tillfällen har det varit en mer låndragen process. En stor vinst är ändå att klargöra att det är för att förbättra kvaliteten snarare än att leta fel som händelser görs.

Resultatindikator	Utfall
Utrustning/lokaler	1
Läkemedel	3
Omvårdnad Socialtjänst	
Kommunikation/information	3
Transporter/förflyttning	
övrigt	
Säkerhet	3

Uppföljningsbara mål

Mål:

Enheten vill med utgångspunkt i arbetssätt, metoder och rutiner utveckla och förbättra verksamheten.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Förbättringsarbetet utgår från medborgaren.

Enhetschefens kommentar

Enheten har hela året arbetat med ett hälsofrämjande förhållningssätt. Alla rutiner som upprättas kring den enskilde skall ha sin utgångspunkt i salutogent perspektiv. Genom att fokusera på vad den enskilde själv kan göra, blir han/hon också mer självständig. Flera grupper har haft handledning i metod och bemötande, vilket stärker det professionella förhållningssättet.

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 enheten har 20 av 24 utdelade enkäter kommit in och redovisats. Överlag har bra siffror redovisats, både inom område HME och de övriga områdena. Glädjande är att så många är stolta över sitt arbete och tycker att de gör ett bra jobb. Det är också väldigt många som tycker att det är roligt att gå till sitt jobb och att Jönköpings kommun är en bra arbetsgivare, vilket redovisas med höga siffror. Vidare är det många som tycker att närmsta chef visar uppskattning och visar högt förtroende för medarbetarna. Utmaningar för kommande år blir att behålla det fina resultatet och utveckla resultatet i medarbetarundersökningen.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,5	4,1
Motivation	4	4,3
Styrning	4,2	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.


Sjukfrånvaron på enheten är fortfarande väldigt hög. Friskvårdsprojektet är en del i att försöka minska frånvaron, även om vi inte kan påverka all sjukskrivning. Timanställda på enheten har minskat, vilket gör att inte all frånvaro täcks utan även ordinarie personal får arbeta extra.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	12,6	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,41	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,7	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,31	23,23
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	19,9	12,1
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	3,91	232,75

Uppföljningsbara mål

Mål:

Enheten skall vara en attraktiv arbetsplats med god arbetsmiljö och stimulerande arbetsuppgifter.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

För att få en mer attraktiv arbetsplats skall satsning göras på välmående och hälsa, vilket även kan leda till minskad sjukfrånvaro. Satsningen skall också leda till att öka samarbetet och sammanhållningen inom teamet.

Enhetschefens kommentar

Under året har en friskvårdssatsning gjorts inom teamets enheter. En Kick-on med en inspiationsföreläsning, "prova-på" Qigong och promenad startade projektet. Under hösten har samtliga medarbetare varit på Kommunhälsan för att träffa sjuksköterska och sjukgymnast i syfte att kolla upp sin fysiska status och sitt välmående. Projektet planeras att hålla på under en 5-års period. Kommunhälsan och Friskvårdsinspiratörerna på enheten samarbetar med enhetscheferna för att fånga upp och inspirera till friskvård och välmående.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Vid årets slut skall enheten uppvisa en budget i balans.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

-Övertid skall minska på enheten i jämförelse med 2015.

-Bättre nyttjande av övertalig personal/personal med flytande arbetstid.

Enhetschefens kommentar

Övertiden har minskat i jämförelse med förra året. Även assistenter med flytande tid har minskat.

Däremot har användandet av resurspoolens personal ökat.

Enhetsens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

595010 +414,1tkr

595020 -707,9tkr

Detta innebär att där Föräkringskassan har tagit beslut (SFB) går enheten ihop sig. Enheten har också tre ärenden där kommunen är beslutsfattare (595020).

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total			
595020			

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