

# Resultat- och kvalitetsberättelse



**2016**

Kontaktpers, ledsagning, avlösn i  
hemmet 85310500

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse? .....	3
Vår enhet .....	3
Kvalitetsarbete.....	4
<b>Medborgare</b> .....	<b>5</b>
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen .....	5
Synpunktshantering .....	5
Uppföljningsbara mål .....	6
<b>Verksamhet</b> .....	<b>7</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision .....	8
Händelsehantering .....	8
Uppföljningsbara mål .....	8
<b>Arbetsgivare</b> .....	<b>9</b>
Medarbetarundersökning.....	9
Nyckeltal, personal .....	9
Uppföljningsbara mål .....	10
<b>Ekonomi</b> .....	<b>11</b>
Uppföljningsbara mål .....	11
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	11
<b>Mer information</b> .....	<b>12</b>

# 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

#### Särskilda händelser i år

Om verksamheten

Enheten är en del av området Socialpsykiatri-Resurs, Funktionshinderomsorgen. Teamet ansvarar för fem olika insatser, ledsagning, kontaktperson, avlösarservice, anhörigvård samt stödfamiljer. Ledsagning och kontaktperson är teamets stora insatser. Insatserna ges till funktionens alla målgrupper. Enhetschefer för Team Resurs är Monika Tengbro, Niklas Norén, Mikaela Kaya, Annika Svahn Sandberg samt Johanna Alfredsson. Teamets två administratörer är Charlotta Kjällkvist samt Carina Adelind. Team Resurs sitter gemensamt i lokaler på Kaserngatan 10 i Jönköping. Teamets medarbetare har Kålgårdsgatan 17 som sin baslokal för bland annat arbetsplatsträffar. Teamets uppdrag är att verkställa beslut utifrån Socialtjänstlagen (SoL, 2001:453) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS, 1993:387). Målen i SoL ger uttryck för alla människors lika värde och lika rätt till social trygghet. För insatserna som utförs enligt LSS är goda levnadsvillkor det övergripande kvalitetsbegreppet. Uppdraget innebär också att vara professionella yrkesutövare och skickliga samarbetspartners. Den enskilde brukaren ska uppleva att vårt arbete utförs med stor lyhördhet för individens behov och integritet. Kontaktperson - insatsen är ett icke-professionellt stöd som ges av en person med intresse och engagemang för andra människor. Stödfamilj – insatsen är ett icke-professionellt stöd men kräver ett stort engagemang av de som åtar sig uppdraget. Stödfamiljen syftar dels till att ge den enskilde möjligheten till personlig utveckling och miljöombyte samt dels att ge anhörig avlastning som har ett funktionsnedsatt barn eller ungdom. Ledsagning – insatsen är ett stöd för att kunna delta i samhällslivet och att bryta isolering. Ledsagning innebär att följa med brukaren på olika aktiviteter, t.ex. till träning, delta i kulturlivet eller för att komma ut på en promenad. Avlösarservice- insatsen ges oftast i det egna hemmet och är avsett för att avlasta anhöriga. Anhörigvård – insatsen innebär att det är anhörig som utför personlig omvårdnad i hemmet. Teamet har 25 tillsvidareanställda, varav 7 medarbetare

är män. Antal timanställda är cirka 125 personer, de flesta är PAN-anställda och det är jämnt fördelat mellan kvinnor och män. Teamet har 350 kontaktpersoner och 20 stödfamiljer, vilka har arvoderade uppdrag. På grund av den höga omsättningen på framförallt timanställda och kontaktpersoner är siffrorna ungefärliga.

## 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

Resultatet i brukarundersökningen pekar på att brukare som tar emot insats från Team Resurs sammantaget är nöjda. Resultatet indikerar att brukarna i hög grad upplever trygghet kring insatsens utförande och insatsen i sin helhet.

Resultatindikator	Utfall
Insatsen i sin helhet	8,2
Insatsens utförande	8,55
Fritidsaktiviteter	7,81
Information	7,76
Trygghet	8,23
Inflytande.	8,03
Bemötande	8,14

## 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

I resultatindikatorn avseende synpunktshantering finns inga registrerade synpunkter. Team resurs tolkar i första hand resultatet som positivt då inga synpunkter inkommit, men uppmärksammar att informationen om synpunktshantering kan förbättras och vara en del av verksamhetens förbät-

ringsarbete.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Förbättringsarbete



Osäker bedömning om målet 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

Medborgare

I Socialnämndens verksamhetsplan för 2016 angavs att ”stort fokus” ska läggas inom medborgarperspektivet. Målet för Team Resurs var att utvecklingen med självplanerande grupper i baslokal (se Verksamhetsperspektivet i Team resurs verksamhetsplan för 2016) skulle leda till att medborgaren upplevde en ökad trygghet, kontinuitet samt bättre kvalitet på insatsen.

Projektet "Utvecklande arbetssätt inom ledsagning och avlösarservice" påbörjades under våren 2016. En projektplan med en tidsplanering och en beskrivning av genomförandet utformades. Under hösten 2016 inkom en motion som senare resulterade i ett politiskt beslut om ett projekt kring fri ledsagning. Detta ledde till att arbetet med projektet "Utvecklande arbetssätt inom ledsagning och avlösarservice" inte fortskred som planerat.

# 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

Verksamheten arbetar aktivt med förbättringsarbete som syftar till att höja kvalitén på insatsen och brukarens upplevelse av en väl utförd insats. Egenkontroll är inte applicerbar i Team resurs verksamhet och där fokus istället läggs på att förbättra resultat i brukarenkäten.

## 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

Medarbetare som utför insatserna genomför ingen social dokumentation. All dokumentation görs av ansvarig enhetschef i ärendet. Egenkontroll är därför ej applicerbar.

**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

### Enhetschefens kommentar

Team resurs verksamheter ingår inte i kvalitetsrevisionen.

## 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.

Inget utfall på grund av att utförande medarbetare ej skriver händelsehantering då dokumentation ej utförs av dem.

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

## Uppföljningsbara mål

---



# 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.

Medarbetarundersökningen har genomförts men vår enhet får inte ett resultat eftersom varje enhetschef i Team resurs har för få medarbetare för att kunna få ett utfall. Förslag på förbättringar för att kunna få ett resultat har lämnats till ansvariga.

I 2016 års verksamhetsplan sattes målet att Team Resurs ska utgå från AFS 2015:4, den nya föreskriften om Organisatorisk och social arbetsmiljö, vars syfte är: ”... att främja en god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön.” Enligt 7§ rörande arbetsbelastning ska säkerställa att medarbetarna känner till 1. vilka arbetsuppgifter de ska utföra, 2. vilka resultat som ska uppnås med arbetet, 3. om det finns särskilda sätt som arbetet ska utföras på och i så fall hur, 4. vilka arbetsuppgifter som ska prioriteras när tillgänglig tid inte räcker till för alla arbetsuppgifter som ska utföras, och 5. vem de kan vända sig till för att få hjälp och stöd för att utföra arbetet. Team Resurs har uppnått målet genom information och genomgång av AFS 2015:4 till samtliga medarbetare.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap		4,1
Motivation		4,3
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.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	2,2	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,03	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare		23,23
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	33,4	12,1
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	1,1	232,75

## Uppföljningsbara mål

# Ekonomi

## Uppföljningsbara mål

### Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Målet avseende ekonomi i verksamhetsplanen för 2016 har uppnåtts.

Enheten har en budget i balans. Vi använder tilldelade resurser på bästa möjliga sätt och har en god hushållning. Arbetet med att minska övertalighet är ständigt pågående och har gett resultat.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total			

## 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](http://www.jonkoping.se) (sökord KKIK)
- Öppna jämförelser - Resultat i jämförelse med andra kommuner - [www.socialstyrelsen.se/oppnajokorelser](http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokorelser)
- Inspektionen för vård och omsorg - [www.ivo.se](http://www.ivo.se)
- Socialstyrelsen - [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)