

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

BST IF 85312500

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	4
Brukarundersökning funktionshinderomsorgen	4
Synpunktshantering	4
Uppföljningsbara mål	5
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	13
Uppföljningsbara mål	13
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	13
Mer information	14

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

Boendestöd IF består av fyra boendestödsteam som stöttar personer med intellektuella funktionsnedsättningar som bor i enskilda hem.

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 finns alltid möjlighet att förbättra verksamheten så medborgarna upplever kvalitetsförbättring inom samtliga områden. Vi räknar med att öka det totala resultatet under nästa år.

Resultatindikator	Utfall
Insatsen i sin helhet	7,48
Insatsens utförande	7,97
Fritidsaktiviteter	7,26
Information	7,76
Trygghet	7,9
Inflytande.	7,96
Bemötande	7,99

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

Upplevelsen är att vi har goda samtal och relationer med de medborgare som har stöd från oss. Vi tar åt oss av både klagomål och beröm.

Vi har aktivt informerat medborgarna om vikten av att de lämnar in synpunkter genom oss eller genom kommunens kontaktcenter.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	3
Klagomål	1
Beröm	2

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

Det finns alltid möjlighet att förbättra verksamheten så medborgarna upplever kvalitetsförbättring inom samtliga områden som finns i brukarenkäten. Vi räknar med att öka det totala resultatet under nästa år.

Mål:

Evidensbaserade metoder

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Samtliga medarbetare inom Socialpsykiatrin ska ha kunskap om och tillämpa ESL

Enhetschefens kommentar

För närvarande har en minoritet genomgått utbildning i ESL och resterande medarbetare kommer gå utbildningen under året. Antalet utbildningsplatser 2016 var lågt så alla fick inte plats på utbildningen under våren. Under hösten 2016 fanns inte några utbildningsplatser alls.

Mål:

Social dokumentation

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Fortsätta vara aktiva i Magna Cura och anteckna under rätt sökord.

Enhetschefens kommentar

Vi har under året arbetat med att förbättra den sociala dokumentationen. Enheten har en dokumentationsansvarig som har stor kunskap inom området och har varit behjälplig till sina kollegor. I början av 2017 har samtliga medarbetaren genomgått utbildning i social dokumentation.

I egenkontrollen som genomfördes i slutet av året visade en mycket positiv trend när det gäller social dokumentation inom enheten.

Mål:

Verksamhetsnära pool



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka kontinuiteten för medborgarna genom att använda oss av vår verksamhetsnära pool.

Enhetschefens kommentar

Vi har haft en verksamhetsnära pool under hela året vilket har varit mycket positivt både för medborgarna och personalgruppen.

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 under året upplevt att det har varit svårighet att få vikarier från vår resurspool vid korttidsfrånvaro. Korttidsfrånvaro kan vara egen sjukdom eller vård av barn men även utbildningar och föreläsningar.

Vi har en verksamhetsnära pool men denne finns endast för planerad frånvaro (exempelvis semester). Vi har anställt ett antal nya timvikarier för att möta upp behovet av att lösa korttidsfrånvaron. Bristen på korttidsvikarier har resulterat i att vi har behövt avboka boendestödsinsatser eller ändrat tid för medborgaren för dennes boendestödsinsats. Det är i huvudsak denna anledningen som vi har avvikelser under rubriken Omvårdnad Socialtjänst.

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

Nr 5. Genomförandeplanen skulle följts upp 161202 men det är inte gjort 161228.

Nr 7. En detaljerad arbetsplan finns upprättad. Dock står det inte skrivet varför det upprättades en arbetsplan istället för genomförandeplan.

Nr 9. Uppföljningsdatum för genomförandeplanen har skjutits upp (detta har journalförts) pga att den enskildes lägenhet har renoveras under hösten och personen har av sagt sig insatsen under tiden eftersom hen bor på annan ort. Därav blir det dessvärre en röd plutt.

Nr 1-6 har det inte skrivits några sammanfattningar för. Därav det låga betyget.

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 är i början av ett kvalitetsmedvetande. Systematiska angreppssätt är påbörjade inom vissa områden. Verksamheten har inga eller få uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat.

Förutsättningar för att förbättra verksamheten

Verksamhetens medarbetare behöver kompetensutveckling kring kvalitetsarbete för att kunna utveckla och förbättra sina arbetsuppgifter. För att ha förutsättningarna till ett fortsatt kvalitetsarbete bör verksamheten se över sina angreppssätt. Verksamheten behöver påbörja tillämpningen av sitt kvalitetsarbete samt hur de systematiskt följer upp förbättringsområden.

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.

Vi har under året upplevt att det har varit svårighet att få vikarier från vår resurspool vid korttidsfrånvaro. Korttidsfrånvaro kan vara egen sjukdom eller vård av barn men även utbildningar och föreläsningar.

Vi har en verksamhetsnära pool men denne finns endast för planerad frånvaro (exempelvis semester). Vi har anställt ett antal nya timvikarier för att möta upp behovet av att lösa korttidsfrånvaron.

Bristen på korttidsvikarier har resulterat i att vi har behövt avboka boendestödsinsatser eller ändrat tid för medborgaren för dennes boendestödsinsats. Det är i huvudsak denna anledningen som vi har avvikelser under rubriken Omvårdnad Socialtjänst.

Resultatindikator	Utfall
Utrustning/lokaler	
Läkemedel	
Omvårdnad Socialtjänst	9
Kommunikation/information	3
Transporter/förflyttning	1
Säkerhet	1

Uppföljningsbara mål

Mål:

Miljödiplomering



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Bibehålla miljödiplomeringen

Enhetschefens kommentar

Vi har under året fortsatt vårt arbete i enlighet med miljödiplomeringen.

Mål:

Fortsatt nära samarbete med handläggarna



Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Genom att bjuda in handläggare minst en gång per år för att diskutera allmänna och gemensamma frågor.

Enhetschefens kommentar

Vi har inte haft någon gemensam träff med handläggarna under året som vi hade året innan. Däremot upplever vi att samarbetet i huvudsak fungerar bra och att vi alla strävar efter att hitta så bra lösningar som möjligt för medborgarna.

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.

Vi ligger över genomsnittet i medarbetarundersökning i frågeområdet Ledarskap vilken jag naturligtvis är nöjd med.

Under området Motivation är vårt resultat strax under genomsnittet vilket kan bero på att ett flertal medarbetare har arbetat inom enheten länge (mer än 10 år) och upplever troligen inte att de lär sig nytt i vardagen. En annan orsak kan vara att det är mycket kvällsarbete på enheten. Detta beror på målgruppen och att många medborgare arbetar på dagarna och behöver boendestödsinsatser efter arbetstid, vilket är sena eftermiddagar och kvällar.

Under området Styrning ligger vi en bit under genomsnittet. Vi arbetar gemensamt med verksamhetsplanen varje år och hela personalgruppen är delaktiga i det arbetet. Det som jag tror drar ner betyget lite är nog att vi behöver bli bättre på att följa upp målarbetet under året och även bli tydligare i utvärderingen.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,2	4,1
Motivation	4,2	4,3
Styrning	3,9	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 oövertid. Uppgifterna avser mars-december.

På enheten ligger vi klart under genomsnittet för sjukfrånvaron. Det finns möjlighet att förbättra resultatet ytterligare och Adato, som lanserades i höstas, är ett verktyg som underlättar det arbetet.


Vi ligger även under genomsnittet i de övriga områdena och det är bara att fortsätta i den riktningen.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	4,3	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,21	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,4	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	7,7	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	1,25	232,75

Uppföljningsbara mål

Mål:

Friskvård

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Vi vill åstadkomma en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö. Genom att arbeta aktivt med friskvård stärka personalgruppens hälsa och välmående och på så sätt minska sjukfrånvaron ännu mer. Skapa en attraktiv arbetsplats där personalen känner trygghet och arbetsglädje.

Enhetschefens kommentar

Vi har under året genomfört två gemensamma friskvårdsaktiviteter som planerat.

Mål:

Trygghet och kontinuitet för medborgarna

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

För att öka tryggheten och kontinuiteten för medborgarna och för personalen vill vi säkerställa att vikarier får likvärdig och rätt information.

Enhetschefens kommentar

Vi har under året uppdaterat vår vikariepärm med information och lathundar för att säkerställa att

vikarierna får likvärdig och rätt information.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ekonomisk hushållning



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Att uppnå resultat som är plus minus noll eller bättre.

Enhetschefens kommentar

Vi hade ett kraftigt underskott 2016! Det är något som absolut måste förbättras under kommande år! Vi har redan sett över våra kostnader och gjort förändringar i bla schema och inte nyanställt en vakant rad. Vi har även korrigerat kostnader som felaktigt har belastat vår enhet.

Mål:

Verksamhetsnära pool



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Framförhållning för planerad ledighet genom att använda vår verksamhetsnära pool.

Enhetschefens kommentar

Alla enhetens team har nu framförhållning när det gäller schemaplanering och alla team har nu samma förutsättningar att boka in verksamhetsnära pool.

Enhetsens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Vi hade ett kraftigt underskott 2016! Det är något som absolut måste förbättras under kommande år! Vi har redan sett över våra kostnader och gjort förändringar i bla schema och inte nyanställt en vakant rad. Vi har även korrigerat kostnader som felaktigt har belastat vår enhet.

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 (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