

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Barn och ungdomssektionen, sö-
der

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	4
Synpunktshantering	4
Brukarundersökning	4
Uppföljningsbara mål	4
Verksamhet	9
Systematiskt förbättringsarbete.....	9
Dokumentation.....	9
Kvalitetsrevision	10
Händelsehantering	10
Uppföljningsbara mål	11
Arbetsgivare	15
Medarbetarundersökning.....	15
Nyckeltal, personal	15
Uppföljningsbara mål	15
Ekonomi	16
Uppföljningsbara mål	16
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	16
Mer information	17

Bilagor

Bilaga 1: Verksamhetsberättelse enkät 5 2016

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

Områdeskontor Söder är ett myndighetskontor där vi arbetar enligt socialtjänstlagen och utreder barn och unga som blivit aktualiserade efter en orosanmälan eller genom en ansökan om stöd och hjälp. Handläggaren följer även upp insatser riktade till föräldrar och unga. Barn o ungdom områdeskontor Söder, är beläget i bostadsområdet Råslätt, och samlokaliserade med försörjningsstöd, vårdcentral, öppenspsykiatri, MVC och BVC. Sektionschef är Marianne Jakobsson, antal anställda är ca 23 handläggare, tre arbetsledare, tre administratörer, samt familjehemssekreterare.

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

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.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	1
Klagomål	4
Beröm	0

Brukarundersökning

Beskrivning

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

Enhetschefens kommentar

På Söderkontoret har brukarundersökning i form av enkäter till föräldrar genomförts. Antalet enkätsvar uppgår till 11 under året, 11 intervjuer gjordes även 2015. För en säkrare bild av föräldrars upplevelse bör antalet intervjuer öka kommande år. Resultatet av enkätintervjuerna bifogas.

Uppföljningsbara mål

Mål:

Transparans och sam-skapande

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

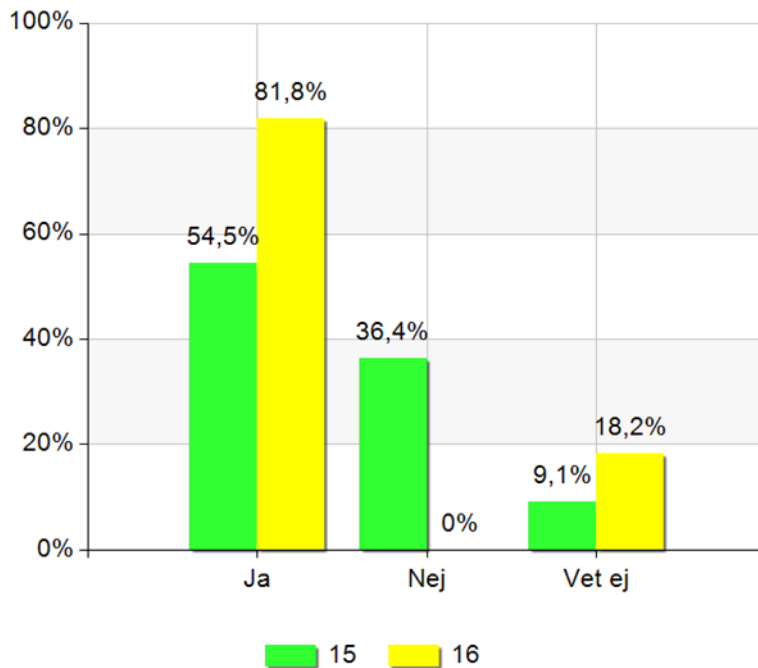
Medborgaren ska uppleva transparens i hur myndigheten tänker och vad som skrivs under tiden för utredning och insats. Medborgaren ska så långt som möjligt vara med och sam-skapa lösningar för sitt barn och hänsyn ska tas till det som redan fungerar i familjen.

Enhetschefens kommentar

Nedanstående mätningar är hämtade ur Signs of Safety's enkät för brukare. Underlaget är 11 intervjuer år 2015 och 11 intervjuer år 2016.

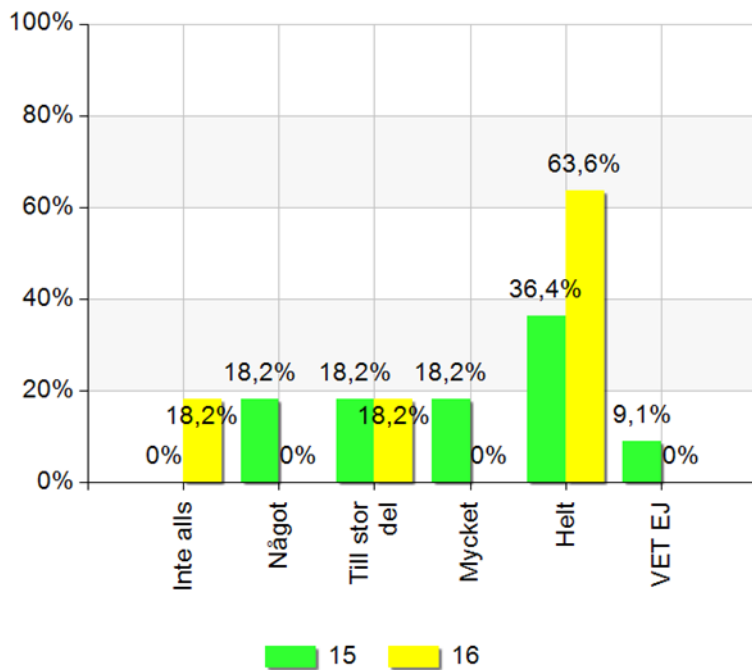
Vi har åstadkommit en betydande ökning av användandet av "mappning" under samtal med medborgarna (mappning innebär att handläggaren intervjuar och skriver ner vad som framkommit i tre spalter). Nedan beskrivs föräldrars upplevelse av transparens av det som beskrivits ovan, på följande fråga, och i jämförelse med 2015.

Fråga: Socialsekreteraren har under vår kontakt arbetat med tre teman: oro, det som fungerar och det som behöver hända, med hjälp av blädderblock, whiteboard eller på något annat sätt så att det i skrift och/eller bild tydliggjorts



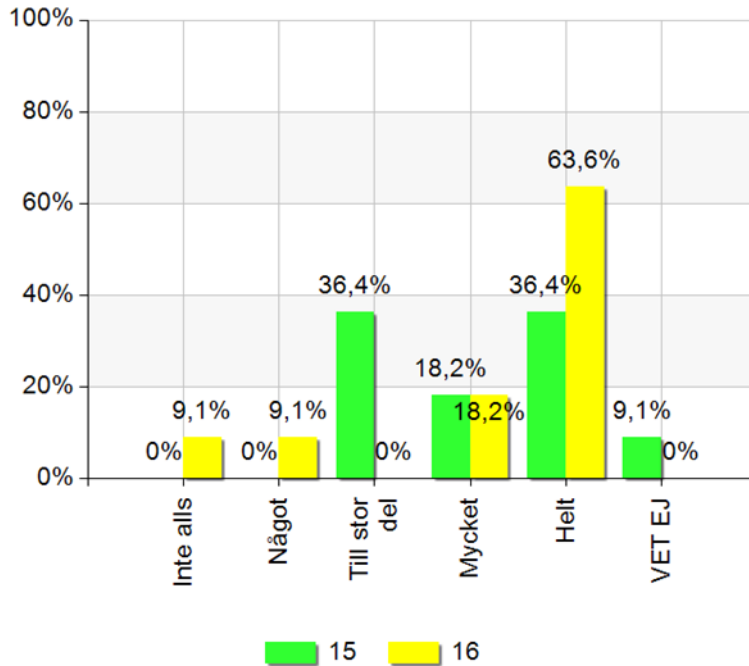
Vi har åstadkommit en ökning av föräldrarnas upplevelse av att ha varit med och gett förslag om åtgärder för att förbättra sitt barns situation då de svarat på följande fråga och i jämförelse med 2015.

Fråga: Jag har fått vara med och ge förslag på förändringar utifrån oron för mitt/mina barn.



Föräldrarna har även upplevt att vi i större utsträckning låtit barnen komma till tals under utredningen, jämfört med 2015.

Fråga: Mitt/Mina barn har fått komma till tals i kontakten med socialsekreteraren



Mål:

Korta medborgarens tid med myndigheten

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Färre eller inga beslut om lagstadgad förlängning av utredningstid.

Enhetschefens kommentar

Enligt statistik framtaget av Ingemar Crona. 2015 förlängde Söder utredningstiden i 66 utredningar och 2016 förlängde Söder i 22 utredningar.

Mål:

Färre barn behöver lämna sin familj

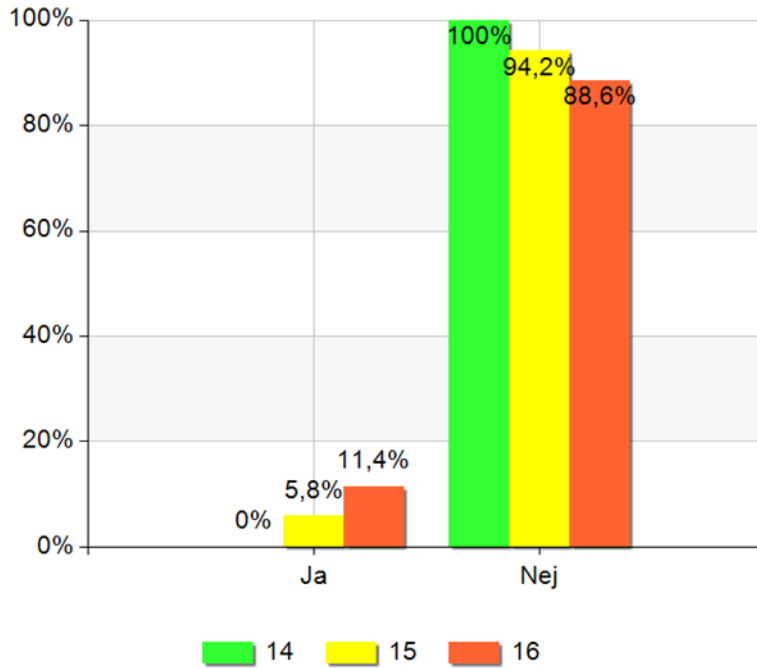
● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi vill förbättra skyddsbedömningar genom "trygghets"/"säkerhetsplaner" i enlighet med Signs of Safetys förhållningssätt och verktyg. Signs och Safety är ett förhållningssätt där man försöker använda barnets privata nätverk som skydd.

Enhetschefens kommentar

Bilden nedan är hämtad från Signs of Safetys enkät 3. Beskriver i hur stor andel av senast avslutade utredningar som gjorts en säkerhetsplan/trygghetsplan i. Resultate 2015 utgår från 69 enkätsvar och 2016 från 35 enkätsvar.



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



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

Dokumentation är i det stora hela bra. De förbättringar som kan göras är att dokumentationen kan bli mer kortfattad och innehålla mer relevant information t.ex av risk- och skyddsfaktorer, konsekvensbedömningar mm. Inga kränkande formuleringar har upptäckts i granskningen.



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 påbörjat arbetet med angreppssätt inom flera områden men 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.

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.

Resultatindikator	Utfall
Omvårdnad Socialtjänst	5
Kommunikation/information	1
Dokumentation	13
IT-stöd/datautrustning	4

Resultatindikator	Utfall
Uteblivet möte	
Säkerhet	5

Uppföljningsbara mål

Mål:

All personal ska ha kompetens att jobba med Signs of Safety.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

All personal ska ha minst tre dagars utbildning.

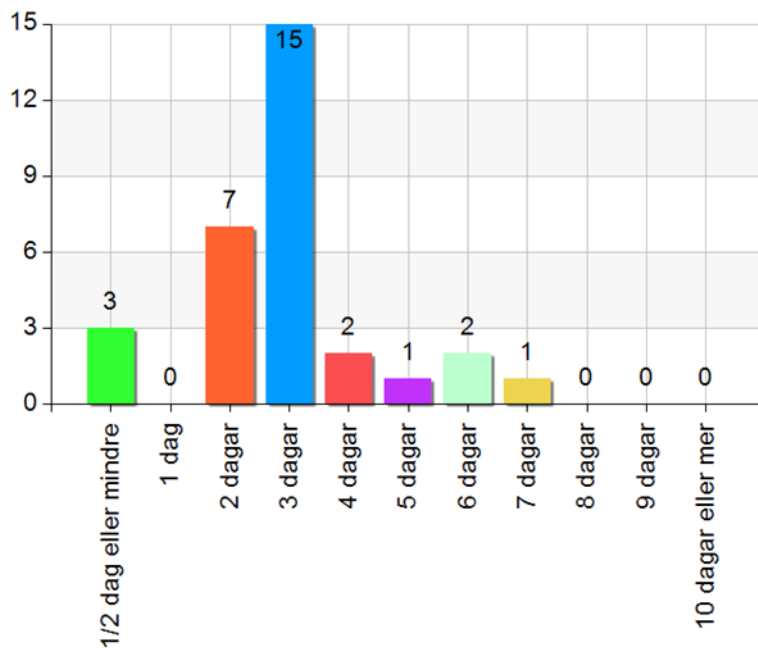
Boost-utbildning på kontoret minst en ggr per termin.

Ledning och nyckelpersoner ska ha fördjupningsutbildning.

Enhetschefens kommentar

Målet är inte helt uppfyllt. Med den personalomsättning som varit under året, har inte alla hunnit gå tre dagars grundutbildning. Boostutbildning på kontoret har inte genomförts under hösten.

Samtliga ledningspersoner har inte gått fördjupningsutbildning. Kontoret situation beskrivs nedan med uppgifter från Signs of Safetys enkät tre som beskriver antal utbildning/träningsdagar i metoden. 21 av 31 svarande har ändå gått 3 dagar eller mer.



Mål:

Stöd i arbetet.

◆ Osäker bedömning om målet nås

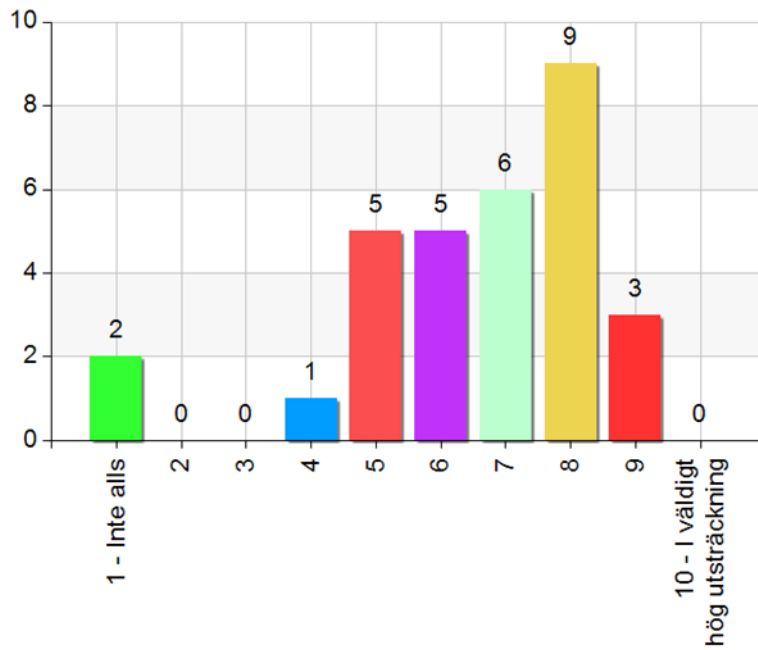
Beskrivning av mål

Minst 80% i personalgruppen ska skatta sig på 7-10 i enkätundersökning om stöd i arbetet med Signs of Safety.

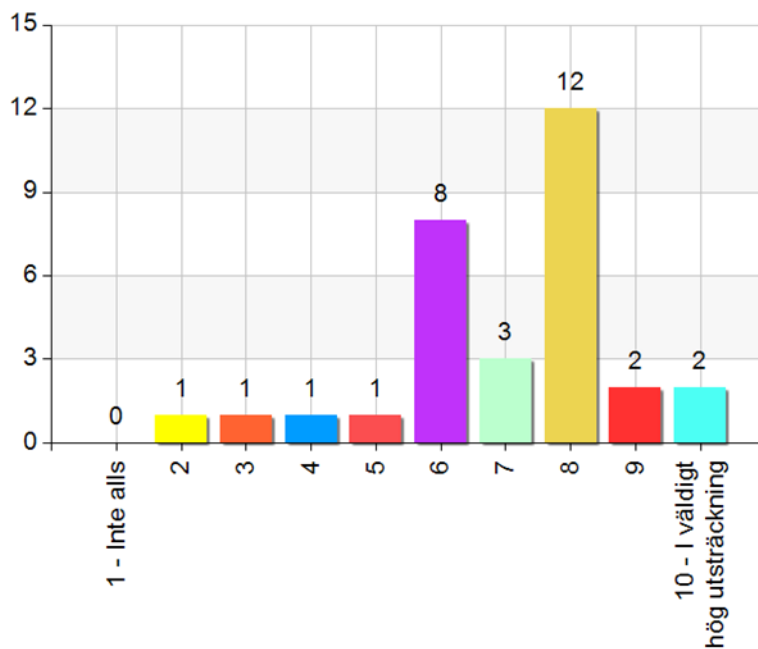
Enhetschefens kommentar

Målet ej uppfyllt. Resultat från Signs of Safety enkät 3.

Anser du att det i tillräcklig omfattning finns stöd att tillgå för att arbeta med Signs of Safety, avseende stöd från närmste chef? (Med närmsta chef avses även arbetsledare som samordnare, 1:e, gruppleddare) 58% svarat 7-10.



Anser du att det i tillräcklig omfattning finns stöd att tillgå för att arbeta med Signs of Safety, avseende kollegialt stöd från arbetskamrater? 62% svarat 7-10



Mål:

Samverkanspartners ska uppleva transparens och samarbetsvilja hos oss

■ Ej bedömt

Beskrivning av mål

Finnas med vid överlämningar och lämna ifrån oss tydlig skriftlig information i form av Signs of Safetys analysverktyg orosskala, vad har skadat, framtida risk och målformulering.

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.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4	4,1
Motivation	3,8	4,3
Styrning	3,4	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	10	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,15	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,8	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,41	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	0,9	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	0,25	232,75

Uppföljningsbara mål

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

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