

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Försörjningsstöd Öxnehaga

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	5
Synpunktshantering	5
Brukarundersökning	5
Bemötande enkät.....	6
Uppföljningsbara mål	6
Verksamhet	8
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision	9
Händelsehantering	9
Uppföljningsbara mål	10
Arbetsgivare	12
Medarbetarundersökning.....	12
Nyckeltal, personal	12
Uppföljningsbara mål	13
Ekonomi	14
Uppföljningsbara mål	14
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	14
Mer information	16

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

Försörjningsstödet Öxnehaga är en del av Individ- och familjeomsorgens verksamhet (IFO). På enheten handläggs försörjningsstödsärenden. Kontoret har halva kommunen som upptagningsområde och målgruppen är hushåll (personer över 25 år) som är i behov av mer långvarigt bistånd. Verksamheten är beläget i bostadsområdet Öxnehaga i samma lokaler som primärvård, barn- och mödravård, folktandvård och familjecentralen i vårdcentralens lokaler. Helena Sandgren är sektionschef sedan 160104. Enheten består av 21 medarbetare, 4 män och 17 kvinnor. I arbetsgruppen arbetar en förste socialsekreterare, 14 socialsekreterare, 3 socialassistenter och 3 administratörer.

Försörjningsstödet ska erbjuda en kompetent, rättssäker, ändamålsenlig och skyndsam handläggning. Insatser och beslut ska utformas så att det stärker den enskildes resurser att leva ett självständigt liv. Insatser ska bidra till att den enskilde kan få rätt försörjning. Arbetet inom försörjningsstödet sker i nära samverkan med andra aktörer såsom försörjningsstöd resurs, arbetsförmedling, kommunens arbetsmarknadsavdelning, vårdcentraler och försäkringskassa. I vårt uppdrag är det viktigt att försöka utveckla de interna processer inom handläggningen som kan påverka resurshållning inom försörjningsstöd och administration.

Försörjningsstödet ska ha ett tydligt barnperspektiv i handläggningen

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.

Enhetschefens kommentar

Inom handläggning av försörjningsstöd är synpunktshantering relativt okänt av medborgare som är i kontakt med oss. I de fall då medborgaren har klagomål kring handläggningen omfattar det då oftast ett avslagsbeslut som i sin tur är överklagningsbart.

Broschyren - Hjälp oss att bli bättre, finns tillgänglig i lokalkontorets väntrum.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	0
Beröm	2

Brukarundersökning

Beskrivning

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

Bemötande enkät

Uppföljningsbara mål

Mål:

Under 2016 ska minst 65% av alla medborgare som har försörjningsstöd via Lokalkontoret Öxnehaga ha en aktuell Mix-utredning. Mix innebär ett standardiserat utrednings och bedömningsmaterial som inkluderar handlingsplan och uppföljningsdel.



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

För att nå målet ska vi inom lokalkontoret aktivt arbeta med att genomföra Mix-utredningar tillsammans med de brukare/medborgare som det fungerar för. Handläggarna behöver få stötning och handledning i de enskilda utredningarna. Målet är att alla brukare/medborgare ska ha en aktuell Mix-utredning dock behöver det klargöras i de fall det inte kan göras varför.

Enhetschefens kommentar

Att handlägga med Mix som utrednings mall är ett relativt nytt arbetssätt som inte riktigt satt sig i arbetsgruppen. För att nå målen och önskvärt högre ska vi inom lokalkontoret aktivt arbeta med att genomföra MIX-utredningar tillsammans med de brukare/medborgare det fungerar för. Vi behöver därför mer aktivt arbeta med hur det praktiskt är upplagt och handläggarna behöver få stötning och handledning i de enskilda utredningarna. Planeringen för detta är att vi diskuterar vid handläggarträffar samt att all personal har genomgått den utbildning som erbjuds. Tanken är även att handläggarnas Mix-ansvarig ska få ett större utrymme att finnas till hjälp i specifika frågor.

Det långsiktiga målet är att alla brukare/medborgare ska ha en aktuell MIX-utredning. I de fall det inte går att genomföra måste det klargöras av vilken anledning.

Mål:

Antalet brukare/Medborgare som vill träffa samma handläggare igen ska vara på samma nivå 92,6%



Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Vid brukarenkät 2015 framkom att 85,8% av brukarna/medborgarna vill träffa samma handläggare medan 88,5% svarar att man blir bra bemött av sin handläggare. Siffrorna är i sig något motstridiga men sammantaget har brukarna/medborgarna en hög bedömning i handläggarnas bemötande.

Enhetschefens kommentar

Lokalkontoret Öxnehaga har under en period haft viss personalomsättning vilket till viss del kan ligga till grund för bedömningen. Det är av stor vikt att arbeta med att skapa en attraktiv arbetsplats på Lokalkontoret Öxnehaga så att kompetenta handläggare stannar.

Tillgängligheten till handläggarna motsvarar satta mål i Service- och värdighetsgarantin.

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



De egenkontroller som genomförts har visat på god handläggning av ekonomiskt bistånd på lokalkontoret. Kollegial handledning sker varannan vecka på lokalkontoret.

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 är kvalitetsmedveten och har ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är införda inom många områden. Det finns tillämpningar av angreppssätt inom flera områden. Verksamheten har flera uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat. Verksamheten har visat goda framgångar i att arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete.

Förutsättningar för att förbättra verksamheten

Förbättringsarbetet ska bli en naturlig del i den dagliga styrningen av verksamheten. Verksamheten behöver vidareutveckla sitt arbete med uppföljningar och resultat. Verksamheten behöver utvidga sitt kvalitetsarbete även involvera andra aktörer utanför den egna verksamheten. Vidare bör verksamheten utveckla uthålligheten i förbättringsarbetet

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.

För att medarbetarna ska bli bekväma i användandet av Incontrol som system har vi fortsatt att använda oss av registrering av uteblivna besök då det är vanligt förekommande. Händelsehanteringen har inom vissa områden visat på återkommande händelser och systemfel tex inom överkla-


gan av tandvårdsärenden. Det är av stor vikt att inte systemet används för att hitta fel eller syndabocker utan för att hitta bättre rutiner och processer.

Resultatindikator	Utfall
Omvårdnad Socialtjänst	1
Kommunikation/information	13
Dokumentation	2
IT-stöd/datautrustning	18
Uteblivet möte	66
Säkerhet	2

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet registrerade händelser i Incontrol till 100 stycken

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Det är av stor vikt att Incontrol ses som en lärande process och utveckling av rutiner och händelser. Vid mer som dokumenteras och följs kommer förhoppnings systemet mer ses som en hjälp att systemfel mm blir synliga.


Under 2015 registrerades 50 händelser varav 43 av dessa var uteblivna besök under februari.

Enhetschefens kommentar

För att medarbetarna ska bli bekväma i användandet av Incontrol som system har vi fortsatt att använda oss av registrering av uteblivna besök då det är vanligt förekommande. Händelsehanteringen har inom vissa områden visat på återkommande händelser och systemfel tex inom överklagan av tandvårdsärenden. Det är av stor vikt att inte systemet används för att hitta fel eller syndabocker utan för att hitta bättre rutiner och processer.

Mål:

Tydliggöra arbetet med Ständiga förbättringar

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Lokalkontoret försörjningsstöd Öxnehaga har många rutiner och handlingsplaner för verksamheten och handläggningen. Dessa behöver samlas på ett ställe för att kunna användas i det dagliga arbetet, introduktion av nyanställda, uppföljning av ärendetavla och dyligt.

Enhetschefens kommentar

Lokalkontoret Öxnehaga har många bra rutiner och handlingsplaner för verksamheten och handläggningen. Dessa behöver samlas på ett ställe för att kunna användas i det dagliga arbetet, introduktion av nyanställda och i uppföljningar av verksamheten.

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	3,4	4,1
Motivation	4,1	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 övertid. Uppgifterna avser mars-december.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	2,8	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,04	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	3,1	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	0,54	232,75

Uppföljningsbara mål

Mål:

100% deltagande i medarbetarenkäten

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

För att beskriva vad verksamheten behöver arbeta med under kommande år behöver alla medarbetares åsikter komma fram. Medarbetarenkäten omfattar och belyser på ett tydligt sätt de olika områden som behöver arbetas med.

Enhetschefens kommentar

95% av medarbetarna deltog i enkäten vilket ger ett gott underlag att arbeta med under 2017.

Verksamheten har genomgått vissa personalförändringar 2016 samt ny sektionschef tillträdde i början av året .

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Målet är bedriva en rättssäker handläggning utifrån den personalbudget verksamheten tilldelats

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål


Målet är att verksamheten ska ha en personalbudget i balans vid verksamhetsårets slut. Under årets början kommer dock tre nya medarbetare att introduceras i verksamheten vilket kan till viss del påverka.

Enhetschefens kommentar

Målet är att verksamheten ska ha en personalbudget i balans vid verksamhetsårets slut. Under årets början kommer dock tre nya medarbetare att introduceras i verksamheten vilket kan till viss del påverka.

Mål:

Utvärdering av förenklad handläggning

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Belysa arbetssättet.

Enhetschefens kommentar

Förenklad handläggning är resurseffektivt men framför allt positivt utifrån brukare/medborgre. Handläggarna befinner sig på jobbtorg där Brukarna/Medborgarna är i verksamhet och gör handläggningen där. Processen kan bli snabbare då tillgång till närvarorapporter mm finns inom samma hus.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Lokalkontor Försörjningsstöd Öxnehaga har under verksamhetsåret 2016 ett underskott.

Underskottet beror sammantaget på en rad poster som kostnaderna ökat i bla tolkkostnader, döv-

tolk, konsultation med förtroendetandläkare (denna post delas med lokalkontor Råslätt). Verksamheten har även debiterats för kurser som fördelning skulle skett mellan lokalkontor Råslätt samt Försörjningsstöd centralt. Vissa inventarieinköp har även gjorts.

Personalkostnader har även bidragit till underskott.

För att förstärka administrationen pga sjukdom användes vikarier till stor del för att täcka receptionen under våren. Under hösten fick lokalkontoret utökad administration då det är sårbart med lokalkontorets placering och svårigheter att samverka med andra verksamheter i kommunen.

Utökningen i receptionen har till viss del gjort att handläggarna fått en bättre arbetsmiljö. Dock har fyra handläggare under året slutat varav en gått i pension. Detta har resulterat i ökade kostnader för bredvidgång.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	7 942	9 087	-1 145

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