

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Myndighetsektionen

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete	4
Medborgare	5
Synpunktshantering	5
Brukarundersökning	5
Egen undersökning	5
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	12
Uppföljningsbara mål	12
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)	12
Mer information	13

Bilagor

Bilaga 1: Brukarundersökning MY 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

Myndighetsektionen finns belägen i Sofiahuset på Kapellgatan 21 i Jönköping. Sektionen består av tio socialsekreterare, en mottagningssekreterare, en sektionsadministratör, en förste socialsekreterare samt en sektionschef. 170101 inleddes ett projekt med fyra tjänster som mottagningssekreterare för att förstärka myndighetssektionens uppsökande verksamhet, råd och service samt mottagning.

Myndighetsektionen vänder sig till vuxna från 20 år med ett missbruk- och/eller beroende av alkohol, narkotika, läkemedel, dopning och andra beroendeframkallande medel. Vi utreder, bedömer och följer upp insatser som ges med stöd av socialtjänstlagen (SoL) och i de fall det krävs med stöd av lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Särskilda händelser i år

2016 har varit ett turbulent år på Myndighetssektionen.

Under 2016 har sju socialsekreterare, en sektionschef, en 1:e socialsekreterare, en mottagningssekreterare och en sektionsadministratör slutat pga byte till andra tjänster eller pensionsavgång.

Myndighetssektionen har minst haft två men i perioder haft upp till sex vakanser samtidigt under året. Sammantaget har sjukskrivningar under 2016 medfört vakanser motsvarande två och en halv helårsarbetare. Dessa har inte kunnat ersättas.

Rekrytering av socialsekreterare har varit svår med anledning av få sökande med relevant utbildning och erfarenhet samt att andra arbetsgivare erbjuder högre lönenivåer och/eller fler förmåner.

En plan har antagits för hantering av ärenden som inte kan handläggas om ärendemängden orsakar risker för socialsekreterarnas arbetsmiljö. En plan har också gjorts för prioritering av arbetstid.

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	0
Klagomål	1
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

Resultat från Brukarundersökning är bifogad i ett separat dokument.

Egen undersökning

Uppföljningsbara mål

Mål:

Effektiv och rättsäker handläggning och rätt insats av god kvalitet

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

- Tillämpa och revidera processkartläggningen
- Genomföra ASI, grund och uppföljning enligt fastställda rutiner

- Utvärdera med verktyget UBÅTKvalitetssäkra utredningar och dokumentation med IVO:s mall
- Utveckla och använda klientenkäten en ggr/årUtveckla samverkan med samarbetspartner
- Inventera gruppen unga-vuxna och gemensamt med övriga Missbruksvården och utveckla handläggning och insatser för målgruppen
- Tematräffar kopplade till behov och val av insats mm

Enhetschefens kommentar

Med anledning av personalsituationen under 2016 har inte alla planerade aktiviteter genomförts och därmed har inte de satta målen kunnat uppnås till fullo.

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



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 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	4

Resultatindikator	Utfall
Kommunikation/information	8
Dokumentation	8
IT-stöd/datautrustning	5
Uteblivet möte	
Säkerhet	3

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ett gemensamt förhållningssätt för systematiskt förbättringsarbete.

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

- Inkomna händelser (av sådan art att förbättring måste ske) ska vara underlag till arbetet med ständiga förbättringar.
- Att minst tre förbättringsområden ska vara avslutade under året.

Enhetschefens kommentar

Med anledning av personalsituationen under 2016 har inte alla planerade aktiviteter genomförts och därmed har inte de satta målen uppnåtts.

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	3,3	4,1
Motivation	3,7	4,3
Styrning	2,7	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	18,2	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,02	21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,9	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,1	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	3,5	12,1
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	0,38	232,75

Uppföljningsbara mål

Mål:

Trygga en god fysisk- och psykisk arbetsmiljö. Uppleva delaktighet i verksamhetens utveckling Säkra och utveckla kompetenser

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

- Alla ska ha genomfört ett medarbetarsamtal
- Samtliga ska på medarbetarsamtalet uppleva att det är en god fysisk- och psykosocial arbetsmiljö
- Samtliga ska på medarbetarsamtalet uppleva att de är delaktiga i verksamhetens utveckling
- Alla ska ha de obligatoriska utbildningarna ASI, MI, LVM , Baskurs riskbruk, missbruk och beroende, första hjälpen vid psykisk ohälsa, basutb om våld i nära relation

Enhetschefens kommentar

Med anledning av personalsituationen under 2016 har inte alla planerade aktiviteter genomförts och därmed har inte de satta målen kunnat uppnås.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

God ekonomisk hushållning med tydlig kvalitetstanke

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Budget i balans

Enhetschefens kommentar

Myndighetssektionen har ett budgetöverskott a 1933 tkr 2016 och anledningen är ett flertal vakan-
ser under året

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	40 992	39 059	1 933

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