

# Resultat- och kvalitetsberättelse



**2016**

Sysselsättningssektionen

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse? .....	3
Vår enhet .....	3
Kvalitetsarbete.....	4
<b>Medborgare</b> .....	<b>6</b>
Synpunktshantering .....	6
Brukarundersökning .....	6
Uppföljningsbara mål .....	7
<b>Verksamhet</b> .....	<b>8</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision .....	9
Händelsehantering .....	9
Uppföljningsbara mål .....	10
<b>Arbetsgivare</b> .....	<b>11</b>
Medarbetarundersökning.....	11
Nyckeltal, personal .....	11
Uppföljningsbara mål .....	12
<b>Ekonomi</b> .....	<b>13</b>
Uppföljningsbara mål .....	13
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	13
<b>Mer information</b> .....	<b>14</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: BemötandeRetur2016*

*Bilaga 2: BemötandeEOS2016*

# 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

Verksamhet: Retur, Arbetsinriktad rehabilitering

Var: Ängsforsvägen 2

Sektionschef :Anna-Karin Magnusson

Anställda: 6 personal i missbruksvården, 3 kvinnor och 3 män

6 personal som montörer i produktionen, 6 män

Verksamheten erbjuder 42 platser med strukturerad arbetspraktik i arbetsplatsliknande förhållanden i en drogfri miljö.

Med tydliga regler för drogfrihet, arbetstider och med individuella genomförandeplaner, väl anpassade till nationella riktlinjer och fastslagna ärenderutiner inom missbruksvården.

Vid en inskrivning ansvarar uppdragsgivaren för att uppdraget är tydligt beskrivet med syfte, målsättning och tidsplan.

Verksamheten är främst en resurs till socialtjänsten och övriga kommunala verksamheter, men vi samarbetar även direkt med arbetsförmedling, kriminalvård, försäkringskassa m.m.

Verksamheten finansieras med kommunala medel samt intäkter från elektronikdemonteringen, och är avgiftsfri för våra uppdragsgivare.

Verksamheten är miljöcertifierad.

#### Målgrupp/Målsättning

Vi kan erbjuda allt från arbetsinriktad rehabilitering 2-3 timmar per dag, till arbetsträning 8 timmar per dag, planeringen är individuell för varje klient. Syftet med arbetsinriktad rehabilitering är för klienten att få egen försörjning genom ett arbete på reguljära arbetsmarknaden.

#### Arbetsmetod

Arbetsuppgifterna individanpassas inom ramen för industri, lokalvård, kök och lager/logistik.

Arbetsuppgifterna individanpassas efter klientens förmåga. För klienter med beroendeproblematik

kan vi även erbjuda en kurs i återfallsprevention. Förhållningssätt och samtalsmetod grundas på MI (motiverande intervju).

På Retur finns även möjlighet att träna på gym för att förstärka den fysiska hälsan.

Verksamhet:EOS, Elektronik och sysselsättning

Var: Kungsängsvägen 5

Sektionschef :Anna-Karin Magnusson

Anställda: 2 personal, 1 kvinna och 1 man

Verksamheten erbjuder 16 platser med sysselsättning i en drogfri miljö med fokus på social gemenskap och det vardagliga.

Med tydliga regler för drogfrihet och med individuella genomförandeplaner, väl anpassade till nationella riktlinjer och fastslagna ärenderutiner inom missbruksvården.

Vid en inskrivning ansvarar uppdragsgivaren för att uppdraget är tydligt beskrivet med syfte, målsättning och uppföljningstid.

EOS är främst en resurs till socialtjänstens missbruksvård.

Verksamheten finansieras med kommunala medel och är avgiftsfri för våra uppdragsgivare.

Verksamheten är miljöcertifierad.

Målgrupp/Målsättning

Vi kan erbjuda daglig sysselsättning och planeringen är individuell för varje klient. Syftet med sysselsättningen är att erbjuda en meningsfull aktivitet och ett socialt sammanhang att ingå i.

Arbetsmetod

Sysselsättningen individanpassas efter klientens förmåga och kan t.ex. vara inom elektronikdemontering, kök data, renovering och odling utomhus. För klienter med beroendeproblematik kan vi även erbjuda en kurs i återfallsprevention. Förhållningssätt och samtalsmetod grundas på MI (motiverande intervju).

Inom ramen för sysselsättning finns utrymme för sociala aktiviteter såsom utflykter, idrottsevenemang eller fisketurer.m.m

## 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

Verksamheterna arbetar i två system då de också har ett miljöledningssystem, AM system där förbättringsförslag och synpunkter läggs in som rör produktionen. Även de brukare som är i arbetsrehabilitering kan lämna förslag och synpunkter i en förslagslåda då de ej har tillgång till jönköpings kommuns system

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

## 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

Bemötandenkät genomförd 2016. Enkäten bifogas som fil

Resultatindikator	Utfall
Resultat bemötandenkät	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Arbetsrehabilitering

 Osäker bedömning om målet nås

#### Beskrivning av mål

Minst 6 personer som är inskrivna i verksamheten på Retur ska under 2016 arbetsrehabiliteras så att de blir anställningsbara på den reguljära arbetsmarknaden och därmed blir självförsörjande

#### Enhetschefens kommentar

Fem personer har arbetsrehabiliterats och fått annan anställning

Mål:

### Sysselsättning/Socialt sammanhang

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Alla personer inskrivna i sysselsättning på EOS ska under 2016 känna trivsel och att de ingår i ett socialt sammanhang

#### Enhetschefens kommentar

Bemötandekäten visar att brukarna är mycket nöjda med sysselsättningen och känner stor trivsel och trygghet på EoS

# 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

Systematiskt förbättringsarbete pågår ständigt på Retur då det är en verksamhet som utför socialt arbete kombinerat med en riktig produktion, elektronikdemontering. Både medarbetare, brukare och andra instanser som använder sig av våra insatser har synpunkter. Förändringar både i arbetet med brukare och framförallt i produktionen leder till att verksamheten behöver vara flexibel och förbättra sitt arbetsätt utifrån de situationer som uppstår samt att kunna hålla igång produktionen.

Systematiskt förbättringsarbete pågår ständigt även på EOS som är en sysselsättning och där brukarnas känsla av sammanhang är det vi arbetar utifrån. Brukarna är delaktiga i förbättringsarbetet och är med i att komma med förslag och idéer för att förbättra verksamheten hela tiden.

## 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

Retur arbetar med brukare från flera olika instanser. De brukare som kommer från socialtjänsten har biståndsbeslut och också då vårdplan, genomförandeplan och social dokumentation enligt de lagar som finns. De brukare som kommer från AMA, arbetsförmedling eller Försäkringskassan har inga biståndsbeslut eller vårdplaner men personal och brukare har möten med handläggare från respektive instans så att en genomförandeplan kan skrivas och utifrån den skrivs sedan också social dokumentation.

På EOS har alla brukare ett biståndsbeslut från socialtjänsten och då också vårdplan, genomförandeplan och social dokumentation enligt de lagar som finns.



**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 har ett implementerat angreppssätt inom flera områden. Verksamheten arbetar idag i olika system vilket det är viktigt att föra en vidare dialog kring. Dels för att undvika dubbelarbete, viktigt är också att inte heller låta de verksamhetsnära frågorna falla bort som är riktade mer kring arbetet med individer och inte riktar sig mot produktion.

### **Enhetschefens kommentar**

Egenkontroll genomförd för 2016

## 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
-------------------	--------


---

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

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Ständiga förbättringar

 Osäker bedömning om målet nås

#### Beskrivning av mål


Att minst genomföra 5 ständiga förbättringar utifrån 5S metoden under 2016

#### Enhetschefens kommentar

Fler än 5 ständiga förbättringar har genomförts men inte utifrån 5S metoden.

Mål:

### Dokumentation

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Förbättra kvalitén på dokumentationen i missbruksvården under 2016.

#### Enhetschefens kommentar

Ett gemensamt dokument har tagits fram för hela missbruksvården gällande dokumentation. Arbete med gemensam genomförandeplan och manual fortsätter under 2017

# 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.

Medarbetareenkät genomförd 2016

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,2	4,1
Motivation	4,5	4,3
Styrning	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.

Kommunhälsan gjorde stressprofil under 2014 och had ett lågt resultat där medarbetarna upplevde att den psykosocial arbetsmiljön inte var bra. 2016 gjordes en uppföljning som visade på ett mycket bättre resultat. Personalen upplevde en bättre arbetsmiljö överlag.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	1,8	6,8
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden		1,1
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare		21,57
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,2
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,02	23,23
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	5,9	12,1

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	0,41	232,75

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Friskvårdaktivitet

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål


Personal ska ha möjlighet till minst en större friskvårdsaktivitet under 2016.

#### Enhetschefens kommentar

Friskvårdsdag genomförd i Bunn tillsammans med Bostadsociala gruppen och Krami.

Mål:

### Utbildning

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Utbildning i att kunna hantera och motivera personer med diagnoser inom neuropsykiatrisk funktionshinder ska kunna erbjudas personalen under 2016

#### Enhetschefens kommentar

Utbildning i motivation och kommunikation gällande personer med neuropsykiska funktionshinder har genom Fourum planerats till Jönköping. Arbetsgruppen är erbjuden att gå den i april 2017

# Ekonomi

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Hålla budget inom ram


 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

Medvetenhet gällande ekonomin för verksamheten under 2016. Löpande genomgångar av ekonomin

Mål:

### Byta ut alla armaturer på Retur

 Osäker bedömning om målet nås

### Beskrivning av mål

Utifrån en arbetsmiljökontroll utförd av arbetsmiljöingenjör på kommunhälsan på arbetsplatsen på Retur så framkom att ljuset över arbetsbänkarna är så dåliga och att de alla behöver bytas ut. Arbetet ska påbörjas under 2016

### Enhetschefens kommentar

Arbetet är påbörjat och kommer att fortsätta under 2017

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	2 749	2 936,1	-187,1

## 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)