

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Häradsvägens hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	4
Brukarundersökning hemtjänst.....	4
Uppföljningsbara mål	5
Synpunktshantering	6
Verksamhet	7
Systematiskt förbättringsarbete.....	7
Dokumentation.....	7
Kvalitetsrevision	8
Händelsehantering	8
Uppföljningsbara mål	9
Genomförandeplan.....	12
Arbetsgivare	13
Medarbetarundersökning.....	13
Nyckeltal, personal	13
Uppföljningsbara mål	14
Ekonomi	15
Uppföljningsbara mål	15
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	15
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

Häradsvägens hemtjänst verkar i södra Huskvarna. Hemtjänst innebär olika former av omsorg, omvårdnad, stöd och service i hemmet. Vi finns till för att du ska kunna bo hemma och vara självständig så länge som möjligt. En förutsättning för detta är att du får det stöd du behöver. Gruppen består av 10 personer varav två män och åtta kvinnor. Under verksamhetsåret 2016 var Charlotta Pettersson enhetschef, Matilda Bergström tog över som enhetschef från 16 januari 2017.

Särskilda händelser i år

Under hösten 2016 flyttade Häradsvägens hemtjänst till en ny grupplokal. Den nya grupplokalen delar de gemensamt med Tormenås hemtjänst.

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 hemtjänst

Beskrivning

För att kunna utveckla kvaliteten är det viktigt att återkommande fånga åsikterna hos de medborgare som kommer i kontakt med verksamheten. Resultaten är hämtade från den nationella brukarenkäten ”vad tycker de äldre om äldreomsorgen” (Socialstyrelsen, 2016).

Tabellen visar andel nöjda (%) med insatserna i hemtjänsten. Med nöjda avses svaren alltid/oftast eller mycket bra/ganska bra.

Saknas siffror för enheten innebär det att färre än 7 personer har besvarat enkäten.

Enhetschefens kommentar


Det visas tydligt i brukarundersökningen att personalen på Häradsvägens hemtjänst ger sina kunder ett bra bemötande, samt att deras kunder är nöjda med sin hemtjänst och att personalen kommer på avtalad tid. Vi behöver arbeta vidare med vart kunderna vänder sig med synpunkter och klagomål, samt hur lätt personalen är att få kontakt med.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	97	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	72	78	75	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	77	79	80	78
Personalen kommer på avtalad tid	94	91	89	86
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	94	94	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	68	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	90	92	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	74	70	65	63

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka andelen svarande medborgare i brukarundersökningen

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Andelen svarande medborgare ska överstiga 80%.

Enhetschefens kommentar

Precis som förra året deltog 60-80% av Häradsvägens kunder i brukarundersökningen.

Mål:

Öka andelen medborgare som känner till vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


För att uppnå målet ska fler än 74% ge ett positivt svar på frågan i brukarenkäten.

Enhetschefens kommentar

Precis som året innan rapporterade 74% av kunderna att de känner till vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Mål:

Öka andelen medborgare som anser att de kan påverka vilka tider de får hjälp

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Målet är att öka de positiva svaren i brukarenkäten till över 52%.

Enhetschefens kommentar

I 2016 års brukarenkät meddelade 68% att de anser sig kunna påverka vilka tider de får hjälp.

Mål:

Öka andelen medborgare som anser att personalen brukar informera om tillfälliga förändringar



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Under rubriken "verksamhet" återfinns ett mål som innefattar att utveckla arbetet med kontaktmän. I detta arbete ingår ökad kontakt och därmed en tydligare kommunikation vad gäller tillfälliga förändringar. Brukarenkätens resultat gällande frågan om personalen brukar informera om tillfälliga förändringar ska därför överstiga 67%.

Enhetschefens kommentar

Resultatet i årets brukarundersökning visade ett positivt resultat med 72%.

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

Under 2016 inkom inga synpunkter till Häradsvägens hemtjänst.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	
Klagomål	
Beröm	

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



Sedan slutet på förra året då jag som ny chef första gången var med vid kvalitetsrevision, har gruppen arbetat med förbättringsområden. Framför allt har fokus legat på upprättande av rutiner och ansvarsområden inom gruppen. Gruppen är stabil och har ett väl fungerande arbetssätt men som behöver dokumenteras för att kunna förmedlas till ny personal samt säkerställa kvalitén i verksamheten. Åtgärder har även vidtagits för att förbättra händelsehantering och dokumentation. Exempelvis har dokumentationsombud utsetts och webutbildning och samtal kring händelsehantering och lex sarah har förts vid APK.

Förbättringsarbetet skulle kunna förfinas ytterligare genom exempelvis förbättringstavla.

Då jag är relativt ny chef har jag fått indikationer på att gruppen inte tidigare arbetat konkret med förbättringsarbeten pga flertalet chefsbyten. I år ligger detta dock inplanerat i verksamhetsplanen.

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

2016

Verksamheten har ännu inte påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete. *En plan för att göra detta behöver arbetas fram gemensamt i gruppen. Initialt behöver verksamheten avgöra inom vilka områden som arbetet med att ta fram skriftliga rutiner ska påbörjas. Genom att definiera ansvarsområden kan man involvera hela gruppen i förbättringsarbetet.*

Verksamheten har goda resultat i brukarundersökningen, genom att ytterligare reflektera och analysera resultatet ges möjlighet till framtida förbättringsområden.

Genom att aktivt efterfråga och registrera en större volym av synpunkter skapas underlag till förbättringsområden. Vid revisionsbesöket hade verksamheten ännu inte gjort någon egenkontroll på dokumentation, detta kommer ske under året.

Revisionen gjordes "2016-06-14"

Nästa revision görs 2018

Thomas Teike och Marianne Segerberg

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
Läkemedel	4
Omvårdnad Socialtjänst	
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	7
Dokumentation	
Fall	28
Säkerhet	

Uppföljningsbara mål

Mål:

100% av brukarna ska ha en aktuell genomförandeplan



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Genomförandeplanen är ett viktigt redskap i arbetet. Den beskriver hur varje medborgare vil ha sin hjälp och är ett underlag för hur insatserna ska genomföras. För att genomförandeplanen ska vara tillförlitlig måste den hela tiden hållas uppdaterad.

Enhetschefens kommentar

De tre mätningarna under året visar ett genomsnitt på 68% uppdaterade genomförandeplaner.

April: 37/47 (79%)

Augusti: 26/38 (68%)

December: 23/40 (58%)

Mål:

Öka andelen dokumenterade händelser och synpunkter

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Målet för 2016 är att öka antalet registrerade händelser och synpunkter i händelsehanteringssystemet InControl. Antalet ska överstiga 56 dokumenterade händelser och synpunkter.

Mål:

Arbeta med ständiga förbättringar

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Under de senaste åren har ett flertal chefsbyten förekommit vilket gjort att gruppen inte haft möjlighet att aktivt arbeta med förbättringsarbeten. Trots detta bedömdes gruppen under 2015 års kvalitetsrevision ligga på nivå två. Under 2016 kommer bedömningssystemet förändras vilket gör att skalan kommer se annorlunda ut. Under året planeras dock implementering av ett konsekvent förbättringsarbete vilket gör att vi 2016 strävar efter att uppnå ett bättre resultat i kvalitetsrevisionen än 2015.

Enhetschefens kommentar

Även om arbetet för förbättringar inte nått en tydlig systematik ännu så har gruppen arbetat mycket med förbättringsarbeten. Under året har en rutinpärm upprättats och ansvarsområden har setts över. I samband med flytten har förutsättningar för systematiskt förbättringsarbete skapats, så som förbättringstavla och tv-skärm för utbildningssyften införskaffats.

Mål:

Samtliga genomförandeplaner ska vara skrivna i jag-form

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål


Under året kommer rambeslut att införas i hemtjänsten. I detta arbete är genomförandeplanen en viktig del. För att öka medborgarens självbestämmande och inflytande ska nu samtliga genomförandeplaner vara skrivna i jag-form.

Enhetschefens kommentar

I decembers mätning var 27/40 genomförandeplaner skrivna i jag-form.

Mål:

Implementera rambeslut

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Samtliga medarbetare ska vara införstådda med vad rambeslut innebär, hur det fungerar och hur vi arbetar.

Enhetschefens kommentar

Gruppen har under året haft flera träffar med projektgruppen för rambeslut, som kommit och informerats samt fört diskussion kring rambeslut och dess införande. Gruppen har även utsett ett rambeslutsombud som har fått ytterligare utbildning.

Mål:

Samtliga medborgare ska ha en kontaktman som aktivt arbetar med kontaktmannaskapet

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Kontaktmannaskapet ska vara organiserat utifrån planeringen och vice versa för att så stor kontinuitet som möjligt ska hållas samt för att medborgaren ska känna trygghet med hemtjänsten. Målet väntas även bidra till att uppnå bättre resultat i brukarundersökningen och ett flertal av de mål som är uppsatta i medborgarperspektivet.

Enhetschefens kommentar

Under året har gruppen påbörjat arbetet med att strukturera det dagliga arbetet på ett sätt som skapar förutsättningar för ett gott kontaktmannaskap. Samtliga kunder har en kontaktman som arbetar aktivt med detta, även om kontaktmannaskapet kan utvecklas för att bli ett ännu bättre verktyg.

Mål:

Kontinuiteten ska ej överstiga åtta personer per medborgare

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

För att hemtjänsten ska inge trygghet bör pensionärerna känna till vem som kommer. Antalet hemtjänstmedarbetare som besöker våra medborgare ska över tid inte överstiga ett hanterbart antal

personer. Inför verksamhetsåret 2016 hade verksamheten som mål att kontinuiteten inte skulle överstiga åtta personen per medborgare, utfallet visar att kontinuiteten hamnar något lägre än åtta personer.

Mål:

Minst 98% av medborgarna ska ha varit delaktiga vid upprättande och uppdatering av genomförandeplan

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Genomförandeplanen är ett redskap för att förstå hur medborgaren önskar hjälp med de insatser hen fått beviljat. Därför är det viktigt att individerna i så stor utsträckning som möjligt är delaktiga i upprättandet/uppdateringen.

Enhetschefens kommentar

Av de som haft en aktuell genomförandeplan vid respektive mätning har 100% varit delaktiga.

Genomförandeplan

Genomförandeplanen utgår ifrån den enskildes synpunkter och önskemål och är ett sätt att utifrån framtagna dokumentationsrutiner säkerställa individens inflytande och delaktighet på det individuella planet. I genomförandeplanen tydliggörs strukturen för genomförandet av insatsen och uppföljningen av densamma.

Genomförandeplanen är grunden för den enskildes stöd. Hur enheten organiserar och utför arbetet, med genomförandeplanen som grund, är därför viktigt.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	69%
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.	100%

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	4,2	3,9
Motivation	4,4	4,2
Styrning	4,1	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.

Häradsvägens hemtjänst har en lägre sjukfrånvaro gentemot nämnden. Hemtjänstgruppen under 2016 ingick i ett projekt med kommunhälsan angående korttidsfrånvaro. Vid uppföljning med kommunhälsan visar projektet att hemtjänstgruppen inte har hög korttidsfrånvaro.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	7,1	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,6	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,17	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,4	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,15	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	22,4	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	2,34	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka svarsfrekvensen i medarbetarenkäten



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Minst 80% av gruppens medarbetare ska ha svarat på medarbetarenkäten.

Enhetschefens kommentar

Samtliga av gruppens medlemmar har deltagit i medarbetarundersökningen. De aktiviteter som vidtogs för att uppfylla målet gav resultat.

Mål:

Minska antalet sjukdagar per anställd



Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Under 2015 var det genomsnittliga antalet sjukdagar 13,8 per medarbetare.

Enhetschefens kommentar

Till skillnad från 2015 mäts sjukfrånvaron under 2016 i procent och därmed finns det svårigheter i att mäta om antalet sjukdagar per anställd har minskat.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Redovisa ett ekonomiskt nollresultat

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

För att kunna bedriva en tillförlitlig verksamhet krävs ekonomi i balans.

Enhetschefens kommentar

Vid årets slut påvisades ett positivt resultat för året med 10200 kr.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Häradsvägens hemtjänst har under 2016 arbetat målmedvetet med ekonomi och är väl införstådda i vilka förutsättningar hemtjänsten har. Gruppen har under året gjort ett mycket bra arbete för att hålla ekonomin i balans.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-10 200	10 200

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/oppnajamforelser
- Inspektionen för vård och omsorg - www.ivo.se
- Socialstyrelsen - www.socialstyrelsen.se