

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Bankeryds 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	9
Uppföljningsbara mål	9
Genomförandeplan.....	10
Arbetsgivare	11
Medarbetarundersökning.....	11
Nyckeltal, personal	11
Uppföljningsbara mål	12
Ekonomi	13
Uppföljningsbara mål	13
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	13
Mer information	14

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

Bankeryds hemtjänst är belägen på Ekeforsvägen 24 i centrala Bankeryd. Verksamhetsansvarig enhetschef är Ewa Nieznaj. Hemtjänstgruppen består av 34 medarbetare. Hemtjänsten ger olika former av omsorg, omvårdnad, stöd och service.

I syfte att öka kontinuiteten är hemtjänstgruppen indelad i 5 geografiska områden och vi arbetar aktivt utifrån kontaktmannaskap. Kontaktman är den person i personalgruppen som har en helhetsbild kring medborgaren samt upprättar en individuell genomförandeplan. Syftet med genomförandeplanen är vård och omsorgen ska bli individuellt anpassad till kunden.

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

Undersökning på ett gott bemötande visar 1 % sämre resultat än Jönköpings kommun och Jönköping län.

Resultat att informera om tillfälliga förändringar är 8% sämre än genomsnitt för Jönköpings kommun och Jönköping län.

Även resultat för frågan: har lätt att få kontakt med personalen vid behov ligger 10% - 12% lägre än snittet för kommun, län och riket.

Däremot gruppen har fått högst andel positiva svar för frågor: personalen kommer på avtalad tid, kan påverka vilka tider man får hjälp, personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål.

94% av brukarna är sammantaget nöjda med hemtjänsten.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	97	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	70	78	75	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	68	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	74	71	63	61

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	95	92	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	76	70	65	63

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka andelen medborgare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka andelen medborgare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Enhetschefens kommentar

2015 års brukarenkät visar att 61 % av kunder vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål (kommunens snitt är 67%). Målet är att komma över 67 %.

76% av våra kunder vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål enl. 2016 brukarenkät.

Mål:

Öka antalet registrerade synpunkter

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Enhetschefens kommentar

Under 2015 registrerades 28 synpunkter, varav 14 stycken är klagomål. Vi ska under 2016 aktivt arbeta för att öka antalet registrerade synpunkter. Målet är att registrera minst 40 synpunkter.

Det registrerades 12 synpunkter: 7 klagomål samt 5 beröm under 2016.

Mål:

Bli bättre på att informera om tillfälliga förändringar



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Öka antalet medborgare som upplever att personalen informerar om tillfälliga förändringar.

Enhetschefens kommentar

Brukarenkäten för 2015 visar att 70 % av kunder upplever att vi informerar om tillfälliga förändringar. Snittet i kommunen är 81 %. Målet för 2016 är att enheten höjer siffran till 81 %.

Det blev 70% av kunder som upplever att vi informerar om tillfälliga förändringar för år 2016 brukarenkät.

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

Gruppen har inte lyckats med att fånga upp synpunkter trots utbildning i händelsehanteringssystem.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	7
Beröm	5

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

Gruppen jobbar aktiv med systematisk förbättringsarbete. Förbättringsområde blev identifierad och ansvariga för förbättringsarbete utvalda. Det finns dock brister i uppföljning och utvärdering.

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

Vid avvikelser framgår vad som hände och ofta åtgärder men inte hur blev det efteråt.

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 arbetar delvis systematiskt med förbättringsarbeten. Det visar sig bland annat genom förbättrade resultat i årets brukarenkät från Socialstyrelsen samt att de uppföljningsbara målen för 2016 är fastställda utifrån analyserade resultat i brukarenkäten. Medarbetarna är aktivt involverade i förbättringsarbetet och en vilja finns i arbetsgruppen att utveckla verksamheten. Dock har mycket av tidigare sätt att arbeta systematiskt och att dokumentera stannat av på grund av många chefsbyten samt svårigheter att rekrytera personal med rätt kompetens. Verksamheten har prioriterat utbildning/fortbildning av befintlig personal för att upprätthålla kompetens och kvalitet.

Verksamheten analyserar inkomna händelser och synpunkter. Detta framförallt på APT där personalen själva ansvarar för att lyfta förbättringsbehov/områden och där de analyserar registrerade händelser. Verksamheten uppger själva att de behöver arbeta mer med att systematiskt dokumentera sitt utvecklingsarbete. Både förbättringsarbeten och hur de följer upp dessa. De behöver även bli bättre på att rapportera händelser i InControl.

Egenkontrollen är vid revisionstillfället inte genomförd. Det finns behov av fortsatt förbättringsarbete gällande dokumentationen (utbildning för personal)

Revisionen är gjord 2016-12-01 av Maria Lillieström och Meena Lago

Nästa revision blir 2018.

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.

Varje APK går vi genom våra avvikelser. Enhetschefen påpekar betydelse av att uppmärksamma och skriva avvikelse i Incontrol.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	13
Omvårdnad Socialtjänst	8
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	6
Kommunikation/information	16
Dokumentation	1
Fall	55
Säkerhet	12

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka andelen aktuella genomförandeplaner

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi ska under året fortsätta arbetet med att öka antalet medborgare som har en aktuell genomförandeplan.


Enhetschefens kommentar

Vi ska under 2016 fortsätta arbetet med att öka andelen medborgare som har en aktuell genomförandeplan. Mätningen i augusti 2015 visar att 65 % av medborgarna har genomförandeplaner, varav 55 % av dessa är aktuella. Mätningen i december 2015 visar att 78 % av medborgarna har genomförandeplaner, varav 74 % av dessa är aktuella. Mätningarna visar på en positiv utveckling och målet för 2016 är att öka antalet aktuella genomförandeplaner.

Antalet aktuella genomförandeplaner har ökat till 87% i december 2016.

Mål:

Implementera Rambeslut

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Implementera Rambeslut

Enhetschefens kommentar

Under 2016 kommer enheten införa arbetet med Rambeslut. Arbetet har påbörjats och fokus kommer under våren 2016 ligga på genomförandeplaner och kontaktmannaskap.

All personal har fått utbildning i rambeslut och skriver genomförandeplaner i enighet med rambeslut.

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.

Enhetschef följer upp statistik på genomförandeplaner. Andelen aktuella genomförandeplaner har ökat under 2016 tack vare en dokumentationombud vilken har haft en central roll att utbilda personal i hur man skriver genomförandeplaner.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	87%
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.	98,2%

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.

Enheten fick inget resultat på grund av för låg svarsfrekvens.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap		3,9
Motivation		4,2
Styrning		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.

Sjukfrånvaro ligger 1% över snitet för kommunen.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	9,2	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,9	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,32	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,2	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,42	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	31,8	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	11,06	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka medarbetarnas initiativ - och ansvarstagande

■ Ej bedömt

Beskrivning av mål

”Innovativt klimat” svarar på frågorna: ”Tar de anställda på din arbetsplats egna initiativ?”, ”Uppmuntras de anställda på din arbetsplats att göra förbättringar?” och ”Är det tillräckligt med kommunikation på din arbetsplats?”

Enhetschefens kommentar

Inget svar kunde på denna punkt utläsas på medarbetarenkäten för 2016, då svarsfrekvensen var för låg.

Mål:

Minska sjukfrånvaron

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Minska antalet sjukdagar per medarbetare.

Enhetschefens kommentar

Sjukfrånvaro 9,4% av arbetad tid. Det är över snittet för förvaltningen under 2016.

Mål:

Få svar på medarbetarenkäten

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Att ett svar ska kunna utläsas på 2016 års medarbetarenkät.

Enhetschefens kommentar

Låg svarfrekvens i 2016 års medarbetarenkät.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ekonomi i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi ska arbeta för en ekonomi i balans.

Enhetschefens kommentar

Vi har arbetat för en ekonomi i balans. Vi avslutar år 2016 med ett överskott på 582 tkr.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-581,7	581,7

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