

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Brunnsgatans 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

Brunnsgatanshemtjänst ligger i centrala Jönköping. Enheten har 31 anställda. Enhetschefen heter Rachel Saran. Hemtjänsten har personal som behärskar språk så som serbokroatiska, bosniska, polska, finska, franska, engelska, arabiska, och kurdiska, det ser vi som en unik kompetens. Vi utför hemtjänst i områden, Junedal, Kämpen, Gjuteri och Kungsgatan.

Vårt mål är att arbeta utifrån varje individs unika förutsättningar, så att du kunden får en personanpassad omsorg, omvårdnad, stöd och service i det ordinära boende. Tillsammans med kontaktpersonen skrivs en genomförandeplan utifrån kundens behov och önskemål.

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


Enheten är nöjd med resultatet från kundundersökningen.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	100	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	82	78	75	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	91	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	80	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	95	92	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	71	70	65	63

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet medborgare som ska veta vart man vänder sig med synpunkt och klagomål.

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


Medborgarna ska veta vart man vänder sig med synpunkt och klagomål, vi vill öka medborgarnas medvetenhet till över 75%.

Enhetschefens kommentar

Enheten har haft som mål att öka kundernas medvetenhet om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål till över 75% men har inte lyckats uppnå målet, dock visar resultatindikatorn att 71% av kunderna vet vart de vänder sig med sina synpunkter och klågomål.

Mål:

Öka antalet medborgare som har aktuell genomförandeplan.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Alla medborgare ska ha aktuell genomförandeplan.

Enhetschefens kommentar

Alla kunder hade aktuell genomförandeplan under 2016

Mål:

Hänsyn till medborgarens åsikter och önskemål.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

Enheten har uppnått sitt mål gällande att öka antal kunder som tycker att vi tar hänsyn till deras åsikter och önskemål med 95%, enligt resultatindikatorn.

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	1

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

2016

Verksamheten är omorganiserad sedan våren 2014, två hemtjänstgrupper slogs samman till en grupp. Fokus har därför legat på att få medarbetarna att tillämpa ett gemensamt arbetssätt och värderingsgrund. Arbetsgruppen har framöver stora möjligheter att arbeta med konkreta rutiner systematiskt i sitt grupputvecklingsarbete.

Vid revisionen framkommer att verksamheten till viss del har påbörjat sitt arbete med förbättringsarbete, men att det inte sker systematiskt ännu. Enhetschefen berättar att man påbörjat arbetet att ta fram konkreta förbättringsområden i verksamheten. Under våren har arbetsgruppen fått utbildning i förbättringsarbete av en av kommunens ambassadörer i ständiga förbättringar. En del verktyg som förbättringstavla finns och behöver i större utsträckning implementeras och användas i arbetet. Medvetenhet finns hos ledningen att rutiner kring uppföljning och utvärdering behöver utvecklas.

Enhetschefen ger ett exempel där verksamheten arbetat med ständiga förbättringar genom ”matkorgarna” som hemtjänsten levererar. Denna insats är väl förankrad i verksamheten som en rutin som även följs upp regelbundet.

Verksamheten arbetar med synpunkter och händelser vilket framgår i resultat och kvalitetsberättelsen och är en del av de uttalade målen för kommande år. Där finns redan idag underlag till förbättringsarbetet.

Verksamheten påvisar goda resultat i brukarundersökningen och målarbetet i resultat och kvalitetsberättelsen.

Vid revisionen hade verksamheten ingen genomförd egenkontroll på dokumentation. Denna ska

enhetsschef genomföra snarast.

Revisionen genomfördes 2016-09-06

Emma Lindström och Ulrika Karlsson

Nästa revision görs 2018

Enhetschefens kommentar

Egenkontroll genomförd.

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	30
Omvårdnad Socialtjänst	6
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	3
Dokumentation	3
Fall	72
Säkerhet	6

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet registrerade synpunkter och klagomål.

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Genom utbildning och information om händelsehantering och synpunktshantering, öka antalet registrerade synpunkter och klagomål.

Enhetschefens kommentar

Enheten har inte lyckats att uppnå målet helt med att öka antalet registrerade synpunkter och kla-

gomål under 2016.

Mål:

Tillämpa rambeslut.



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi på enheten har på börjat arbetet med rambeslut. Kontaktmännen kommer att hålla medborgarnas genomförandeplan aktuella och levande, på så sätt kunna tillgodose alla medborgares behov och önskemål utifrån beviljad tid.

Enhetschefens kommentar

Enheten har påbörjat arbetet utifrån rambeslut. En ramombud har utsetts.

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	
Personer som har/hade varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.	

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		3,9
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.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	21,9	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,7	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,18	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,3	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,6	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	33,9	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	8,79	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska antal sjukdagar per anställd.



Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Genom att gå med korttidsprojekt vill vi minska antal sjukdagar per anställd.

Enhetschefens kommentar


Enheten har halverat antal sjukdagar per anställd.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Budget i balans.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Budget i balans genom att öka utförande av den planerade tiden, anpassad bemanning utifrån behov, samt fylla luckor med oplanerade besök.

Enhetschefens kommentar

Enheten har aktivt jobbat under 2016, för att få budget i balans och har lyckats med målet.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	-235	235

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