

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Bymarkens hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Medborgare	5
Brukarundersökning hemtjänst.....	5
Uppföljningsbara mål	6
Synpunktshantering	7
Verksamhet	8
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision	9
Händelsehantering	10
Uppföljningsbara mål	10
Genomförandeplan.....	11
Arbetsgivare	12
Medarbetarundersökning.....	12
Nyckeltal, personal	12
Uppföljningsbara mål	13
Ekonomi	14
Uppföljningsbara mål	14
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	14
Mer information	15

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

Bymarkens hemtjänst finns på Väster i Jönköping. Vårt geografiska område sträcker sig från Kor-tebo i norr, via Lerhagen, Åbolid, Vätterslund, Bymarken, Dunkehalla och Bäckalyckan i söder. Vi utför omvårdnads och serviceinsatser efter beslut från handläggare.

Detta kan t.ex. bestå i inköp, tvätt, städning, dusch, promenader, social kontakt och ledsagning. På Bymarken finns idag 11 personal anställda. Det finns också ett antal timanställda vikarier. Pauline Gard är enhetschef för Bymarkens hemtjänst.

Särskilda händelser i år

Under 2016 har ett chefsbyte ägt rum hos Bymarkens hemtjänst.

Under året har hemtjänsten även infört rambeslut, vilket innebär att hemtjänstens kunder ska ha större inflytande över sin tid och den hjälp de tar emot. I detta arbete finns ett större fokus på arbetet med kontaktmannaskap och genomförandeplaner mellan kund och hemtjänst.

Under året har hemtjänstgruppen även börjat ett samarbete med kommunens hemteam. Det innebär att hemteamet i vissa fall tar över kunden för en utredningsperiod efter exempelvis sjukhusvistelse.

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

Jämfört med enkäten för år 2015 är det en indikator som har ökat. I övrigt är resultatet detsamma eller något lägre än för 2015.

Hemtjänsten behöver arbeta mer med att förbättra resultatet i kommande brukarenkät.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	97	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	56	78	75	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	48	79	80	78
Personalen kommer på avtalad tid	82	91	89	86
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	82	94	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	48	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	85	92	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	48	70	65	63

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ökad tillgänglighet. Vi ska öka siffran i från brukarenkäten som var 45% 2015 till över 75% 2016

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Ökad tillgänglighet och att få kontakt för medborgaren

Enhetschefens kommentar

Målet gällande tillgänglighet är delvis uppnått, 2016 var det 48%. Hemtjänsten kommer fortsätta arbeta med att öka tillgängligheten. Bland annat kommer detta göras genom att fortsätta försöka ha en ökad telefontid, samt ge våra kunder information kring hur hemtjänsten kan nås.

Mål:

Att andel medborgare som är nöjda med sin hemtjänst ska öka. Vi vill att 91% eller fler är sammantaget nöjda 2016.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Att andel medborgare som är nöjda med sin hemtjänst ska öka till 100 %

Enhetschefens kommentar

Antalet medborgare som är sammantaget nöjda har blivit något förbättrat för 2015 års enkät, då siffran låg på 87%. För 2016 var siffran 89% nöjdhet. Vi kommer att fortsätta att jobba med tillgängligheten, information om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål genom broschyren "Hjälp oss att bli bättre" och tror detta kommer förhoppningsvis att påverka resultat mer positivt.

Mål:

Övergripande mål att det salutogena syn- och arbetssättet som även inkluderar värdegrunden ska genomsyra all verksamhet och omfatta alla diskrimineringsgrunder.

◆ Osäker bedömning om målet nås

Enhetschefens kommentar

Få inkomna synpunkter och klagomål 2016. Endast 3 inkomna klagomål. Det finns säkert ett

mörkertal som vi kan förbättra genom mer och bättre information, samt bli bättre på att registrera både negativa och positiva synpunkter.

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

Resultatet är i princip detsamma som tidigare år. Ett stort mörkertal finns gällande beröm, klagomål och förbättringsförslag. Detta kommer att arbetas med genom att personalen ska bli bättre på att registrera händelser i InControl.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	2
Klagomål	3
Beröm	0

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



Bymarkens hemtjänst behöver arbeta i större mån med att utveckla ett kontinuerligt förbättringsarbete. Utifrån händelser, störningar och synpunkter från kunder och personal kan förbättringsarbeten påbörjas. Förbättringsförslag tas upp på arbetsplatsträffar, arbetsplatskonferenser och Team-träffar.

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



Gällande dokumentation behöver Bymarkens hemtjänst arbeta på att vara tydligare i hur och om kunden varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen, samt när planen behöver följas upp.

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 påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete. Man har strukturerade rutiner och organiserade APK och APT som protokollförs. Det finns en medvetenhet om att de behöver strukturera, synliggöra och följa upp ytterligare för att arbetet ska bli mer systematiskt.

Personalen arbetar lösningsfokuserat och verksamheten uppvisar mycket goda resultat i brukarundersökningen när det gäller bemötandet från personalen. I de fall verksamheten fått ett sämre resultat har detta tagits med som ett förbättringsområde i verksamhetsplanen för nästa år.

För närvarande handlar det löpande arbetet om att ge medborgarna de insatser som de har beslutat om och att rekrytera och behålla bra personal. Flera i arbetsgruppen som jobbat länge har gått i pension.

Med en stabil personalgrupp kan verksamheten göra en satsning med gemensam utbildning i det systematiska förbättringsarbetet. En prioriterad fråga är att se nyttan av ett större antal registrerade händelser och synpunkter, såväl negativa som positiva och hur de kan ge underlag för förbättringsområden i det systematiska arbetet.

Vid revisionstillfället har verksamheten ännu inte gjort någon egenkontroll avseende dokumentation, den kommer att göras under året.

Nästa revision planeras till 2018

2016-06-09

Christina Caiberth

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.


Händelseregistreringen har under 2016 ökat jämfört med föregående år. De flesta händelser rör sig om fall inomhus i det ordinarie boendet. Samtliga händelser som rör kunder tas upp på teamträffar, ifall kunden givit sitt godkännande. På teamträffen tas exempelvis förbättringsförslag upp för att stötta kunden till kvarboende i det ordinarie boendet.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	17
Omvårdnad Socialtjänst	7
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	
Kommunikation/information	6
Dokumentation	1
Fall	62
Säkerhet	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka registreringen av synpunkter och händelser

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Öka registreringen av synpunkter och händelser

Enhetschefens kommentar

Antalet registrerade synpunkter och händelser har under 2016 ökat, målet är därmed uppnått.

Mål:

Öka andelen aktuella genomförandeplaner. Samtliga ska ha en aktuell genomförandeplan 2016.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka andelen aktuella genomförandeplaner

Enhetschefens kommentar

Samtliga kunder hade en aktuell genomförandeplan i december 2016.

Mål:

Implementering av Rambeslut

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Implementering av Rambeslut

Enhetschefens kommentar

Hemtjänsten implementerar rambeslut i sitt arbetssätt i och med att dessa kommer från biståndshandläggare. Implementeringstakten beror på mängden och frekvensen av nya beslut.

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.

Målet för 2016 uppnått

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

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.

För låg svarsfrekvens, därmed inget resultat.

Ett arbete med att få medarbetarna att förstå vikten av att svara på medarbetarenkäten kommer att påbörjas.

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.

Främst är det sjukfrånvaro bland gruppens ordinarie anställda, som påverkat att fler vikarier har använts under 2016.

Kostnad för fyllnad och övertid är fortsatt låg för 2016.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	14,8	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,7	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,09	33,7

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,4	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,16	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	23,7	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	2,8	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka svarsfrekvensen på medarbetarenkäten



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Öka svarsfrekvensen på medarbetarenkäten

Enhetschefens kommentar

Tyvärr var svarfrekvensen för låg 2016 för att kunna få fram ett resultat.

Mål:

Minska sjukfrånvaron



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Minska sjukfrånvaron

Enhetschefens kommentar

Sjuktalet går inte att jämföra från 2015, då det visade på ett genomsnitt på 60 dagars sjukfrånvaro.

2016 års resultat visas i procent i Qlickview, och är 15,5%.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Budget i balans

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Uppvisa nollresultat eller positivt resultat vid årets slut

Enhetschefens kommentar

Enhetens ekonomi i balans är levande under hela året och skall vara i balans vid årets slut.

För 2015 var resultatet -255 tkr. För 2016 blev resultatet -60 tkr, vilket därmed är en stor förbättring för verksamheten.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Utfallet -60 tkr, vilket är ett betydligt bättre resultat än 2015. Målet är dock ej helt uppnått.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		-60	

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