

Resultat- och kvalitetsberättelse



2016

Dalviks 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.....	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

Dalviks hemtjänst finns på Väster i Jönköping. Vårt geografiska område är Dalvik, Hisingsängen, Sveahäll och Axamo

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 Dalvik finns idag 16 personal anställda. Det finns också ett antal timanställda vikarier. Pauline Gard är Enhetschef för Dalviks hemtjänst.

Särskilda händelser i år

I oktober 2016 byttes enhetschef. Pauline Gard efterträder Monika Johansson.

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.

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

Ett antal resultat har legat på samma nivå som föregående år och vissa resultat har försämrats, endast enstaka har förbättrats. Orsaken kan bland annat vara en stor omsättning på personal och byte av chef.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	98	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	67	78	75	69
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	69	79	80	78
Personalen kommer på avtalad tid	87	91	89	86
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	85	94	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	60	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	89	92	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	71	70	65	63

Uppföljningsbara mål

Mål:

Andel nöjda brukare ska öka till 100%

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Andel nöjda brukare ska öka till 100%

Enhetschefens kommentar

Andelen nöjda kunder har 2016 minskat till 85%.

Mål:

Öka medborgarnas möjlighet att påverka tid för besök

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål


Öka medborgarnas möjlighet att påverka tid för besök

Enhetschefens kommentar

Resultatet visar på 60%, vilket är en minskning från föregående år.

Mål:

Öka hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål. Vi vill öka till 90%

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål

Enhetschefens kommentar

Resultatet 89%, i princip detsamma som året innan och för hela funktionen.

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

Personalen i verksamheten har inte blivit bättre på att registrera synpunkter för att kunna driva ett förbättringsarbete. Detta kan vara en följd av bristande introduktion för nyanställd personal under året, vilka inte fått tillräckligt med kunskap om de system som används för förbättringsarbete.

Resultatindikator	Utfall
Förbättringsförslag	0
Klagomål	2
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



Dalviks 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



Fortsatt arbete med dokumentation för att förbättras ytterligare behövs, men målet ändå uppnått under året.

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, till viss del, börjat arbeta med ständiga förbättringar men det sker inte systematiskt. Verksamheten har fördelat ansvaret för olika förbättringsområden, vilket kan medföra att personalen känner sig mer motiverade att genomföra förbättringar. De saknar dock ett strukturerat arbetssätt och har ännu inte börjat använda några förbättringsverktyg. En bra början är att verksamheten dokumenterar genomförda förbättringar för att lättare kunna följa upp de förbättringar som verksamheten arbetar med. Resultat- och kvalitetsberättelsen samt verksamhetsplanen redovisar tidigare mål och nya målsättningar på ett tydligt sätt. Det är dock önskvärt att kvalitets- och verksamhetsberättelsen beskriver på ett mer nyanserat sätt vad verksamheten har arbetat med under det gångna året.

Revisionen gjordes 20160509

Nästa revision görs 2018

Revisionen genomfördes av Dan Lundgren och Josefin Hagström

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.


Registreringar av händelser har ökat sedan 2015, kunnig personal fortsätter förmedla kunskap till kollegor om systemet InControl och hur det används. Även gemensam webbutbildning för både vikarier och ordinarie anställda.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	7
Omvårdnad Socialtjänst	5
Omvårdnad Hälso- och sjukvård	1
Kommunikation/information	1
Dokumentation	2
Fall	77
Säkerhet	6

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet registreringar av synpunkter och händelser

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka antalet registreringar av synpunkter och händelser


Enhetschefens kommentar

I arbetet med ständiga förbättringar ingår att öka antalet registreringar. Detta för att säkerhetsställa omsorgen och höja/säkerhetsställa kvalitén.

Registreringar av händelser och synpunkter har ökat, målet därmed uppfyllt.

Mål:

Öka andelen aktuella genomförandeplaner

 Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål


Öka andelen aktuella genomförandeplaner

Enhetschefens kommentar

Vi ska under 2017 fortsätta arbetet med att öka andelen medborgare som har en aktuell genomförandeplan.

Mål:

Implementera Rambeslut under hösten 2016

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Implementera Rambeslut under hösten 2016

Enhetschefens kommentar

Nämnden har tagit beslut om att införa rambeslut för våra medborgare.

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 uppnått. Fortsatt arbete med att upprätthålla resultatet.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	94%
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.

För få svarande för resultat. Enhetschef fortsätter ett arbete med att få medarbetare att förstå vikten av att svara på medarbetarundersökningen.

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.

Överlag ett positivt resultat för verksamheten.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	10,5	8,3
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,1	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,44	33,7
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,3	0,9
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,48	22,6
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	38,4	20,5
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	7,97	515,37

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska andelen timanställda

◆ Osäker bedömning om målet nås

Beskrivning av mål

Minska andelen timanställda

Enhetschefens kommentar

Andelen timanställda är hög och behöver minskas för bättre kontinuitet.

En stor personalomsättning under året, vilket har lett till flera rekryteringsprocesser, och har därför resulterat i att andelen timanställda är fortsatt hög.

Mål:

Minska övertidstimmar

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Minska övertidstimmar

Enhetschefens kommentar


Andelen övertidskostnad av total lönekostnad 2015 var 2,3%. 2016 blev resultatet 2,1%, vilket är en marginell förbättring.

Ekonomi

Uppföljningsbara mål

Mål:

Budget i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Budget i balans

Enhetschefens kommentar

Enhetens ekonomi i balans är levande under hela året och skall vara i balans vid årets slut, vilket den var med +48 tkr.

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Budget i balans, målet uppnått

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		48	

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