

Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Häradsvägens hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Hållbart samhälle	4
Uppföljningsbara mål	4
Medborgare	6
Brukarundersökning hemtjänst.....	6
Uppföljningsbara mål	7
Synpunktshantering	7
Verksamhet	9
Systematiskt förbättringsarbete.....	9
Dokumentation.....	9
Kvalitetsrevision	10
Händelsehantering	10
Uppföljningsbara mål	11
Genomförandeplan.....	12
Arbetsgivare	14
Medarbetarundersökning.....	14
Personalstatistik	14
Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	15
Uppföljningsbara mål	15
Ekonomi	17
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	17
Uppföljningsbara mål	17
Mer information	18

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. Häradsvägens hemtjänst består av 9 personer varav en man och åtta kvinnor. Matilda Bergström är enhetschef sedan 16 januari 2017.

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 fem olika perspektiv.


- Hållbart samhälle
- 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?

Hållbart samhälle

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska den totala energianvändningen av el i verksamheten

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål


Mätningar visar att den totala energianvändningen på socialförvaltningen 2015 var 2 892 kwh/årsarbetare. Minskningen kan ske genom att i större utsträckning reducera onödig användning av el samt i större utsträckning välja energisnåla produkter då sådana alternativ finns att tillgå

Enhetschefens kommentar

Verksamheten förhåller sig till de avtal som finns upphandlade centralt inom den kommunala verksamheten och gör därmed inköp efter de avtalen.

Mål:

Minska den totala energianvändningen för persontransporter med bil

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

En långsiktig målsättning är att kommunens energianvändning ska minska med minst 20 % mellan 2009-2020. Mätningar visar att den totala energianvändningen på socialförvaltningen 2015 var 1 086 kwh/årsarbetare. Minskningen kan ske genom att i större utsträckning använda alternativa färdmedel så som gång, cykel, kollektivtrafik eller andra tekniker som minskar behovet av transporter.

Enhetschefens kommentar

I första hand är det våra kunder som styr vilket färdmedel som används och därefter anpassar sig personalen, dock samåker hemtjänstgruppen dagligen sam använder sig av alternativa färdmedel som gång och cykel.

Mål:

Minskning av bilanvändning genom samåkning

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Häradsvägens hemtjänst har två bilar, varav en elbil. I den mån det går ska medarbetarna kunna promenera, cykla eller samåka till sina kunder.

Enhetschefens kommentar

Hemtjänstgruppen samåker dagligen till våra kunder, samt promenerar och cyklar inom vårt verksamhetsområde. Målet kan därmed ses som uppnått.

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, 2017).

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.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	95	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	85	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	74	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	90	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	90	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	65	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	95	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	65	71	66	64

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka kundnöjdheten med hemtjänsten

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Kunderna ska vara mer än nöjda med Häradsvägens hemtjänst än kommuner i jämförbar storlek.

Enhetschefens kommentar

Enligt brukarundersökningen som årligen skickas ut till kunderna i vårt upptagningsområde visar resultatet på att de är mindre nöjda än jämfört med såväl Jönköpings kommun som riket. Vi kommer inom hemtjänstgruppen att behöva arbeta vidare med målet under 2018.

Mål:

Öka andelen kunder som har vetskap om vart de ska vända sig med förbättringsförslag, klagomål och positiva omdömen

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Enhetschefens kommentar

Målet kommer vi att behöva arbeta vidare med under verksamhetsåret 2018, då en andel av våra kunder inte vet vart de ska vända sig med synpunkter på vår verksamhet. Informationen ut till våra kunder ska bli tydligare och lättare att tillgå, detta för att man som kund ska ha vetskap om vart man vänder sig i olika frågor. Under verksamhetsåret 2018 kommer Häradsvägens hemtjänst att arbeta med förtydliganden kring vart man vänder sig med synpunkter på vår verksamhet.

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 verksamhetsåret 2017 har vi kontinuerligt talat mycket kring händelsehantering och arbetat för att fånga upp synpunkter på vår verksamhet. När man ser till ovanstående mål, att våra kunder

inte vet vart de ska vända sig med synpunkter och åsikter, kan man se ett samband mellan hur många händelser som är rapporterade inom områdena beröm, klagomål och förbättringsförslag. Synpunktshandlingen kommer verksamheten att behöva arbeta vidare med under 2018.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
Förbättringsförslag		
Klagomål		
Beröm	3	

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



Egenkontroll av systematiskt förbättringsarbete uteblev på grund av att enhetschef för verksamheten inte hade vetskap om att denna skulle göras.

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



Egenkontrollen genomfördes av arbetsgruppens dokumentationsombud, där man uppmärksammade vissa svårigheter i upprättande av genomförandeplaner samt i språket. Synpunkterna kommer vi att arbeta vidare med, dels för att samtliga i arbetsgruppen skall känna sig trygga i upprättandet av genomförandeplaner men även gällande språket.

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 behö-

ver 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.


Jämfört med föregående år (2016) har antal registerade händelser ökat för att förbättra och utveckla vår verksamhet. Vi kommer fortsättningsvis att arbeta mer med händelsehantering, dels i verksamhetens förbättringsarbete men även för att säkerställa att vi har god kvalitet på vårt arbete.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	6
Omvårdnad Socialtjänst	1
Kommunikation/information	3
Dokumentation	1
Fall	22
Säkerhet	0
Kost	2

Uppföljningsbara mål

Mål:

Kontinuiteten ska inte överstiga åtta personer under en två veckorsperiod

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

För att hemtjänsten ska inge trygghet hos våra kunder bör dem känna till vem som kommer för att hjälpa och stödja dem i sin vardag.

Enhetschefens kommentar

Kontinuiteten har under verksamhetsåret 2017 i genomsnitt inte överstigit 7 personer under en två veckorsperiod. Arbetsgruppen har, som tidigare, arbetat efter kontaktmannaskap och genom kontinuerlig uppföljning av kontinuiteten har arbetsgruppen uppvisat en låg kontinuitet.

Målet kommer att kvarstå under verksamhetsåret 2018.

Mål:

Arbete med ständiga förbättringar

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

För att utveckla verksamheten behöver man som arbetsgrupp arbeta med förbättringar. Arbetet med ständiga förbättringar kommer arbetsgruppen att ansvara för.

Enhetschefens kommentar

Arbetet med ständiga förbättringar som vi planerade för i början av 2017 kom inte igång som planerat. Arbetsgruppen hade under verksamhetsåret 2017 ny enhetschef, där hon lärde känna verksamheten och de rutiner och processer som finns inom verksamheten. Under hösten kom vi till viss del igång med arbetet, då ansvarsområden förtydligades på grund av att de ska ligga till grund för kommande förbättringsarbeten.

Arbetet med ständiga förbättringar kommer att fortgå under 2018.

Mål:

Händelse- och synpunktshantering

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka andelen registrerade händelser och synpunkter i händelsehanteringssystemet Incontrol gentemot 2016.

Enhetschefens kommentar

Under 2017 har vi arbetat med händelsehanteringssystemet, dock kommer vi att arbeta vidare med detta under verksamhetsåret 2018 då de registrerade händelserna och synpunkterna finns för att utveckla vår verksamhet.

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.

Arbetet med genomförandeplaner kommer det att behövas arbeta mer med. Samtliga kunder som tillhör Häradsvägens hemtjänst ska ha uppdaterade genomförandeplaner, där kunderna själva har varit delaktiga

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	58%
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

Medarbetarundersökningens frågor mäter Hållbart Medarbetarengagemang, HME, genom de tre frågeområdena ledarskap, motivation och styrning. Resultatet avser medelvärdet för frågeområdet, skala 1-5 där 5 är bäst.

På grund av för lågt deltagande går det inte att få fram ett resultat i medarbetarundersökningen. till nästa år kommer vi återigen att avsätta tid för personalen att svara på undersökningen och därmed öka antalet deltagare och på så vis få fram ett resultat.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap		4
Motivation		4,2
Styrning		4,2

Personalstatistik

Enligt VIP 2017-2019 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 overtid.

Arbetet med verksamhetens personal statistik kommer att fortgå under verksamhetsåret 2018, dels på grund av verksamheten behöver minska antal overtidstimmar jämfört med nämnden samt arbeta mer förebyggande gällande sjukfrånvaro.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	7,5	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala ar-	0,9	1,3

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
betstiden		
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,09	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,1	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,11	24
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	18,4	19
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	1,89	485

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Arbetsgivaren ska enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1, årligen göra en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Detta för att kartlägga om rutinerna för arbetsmiljöarbetet följs.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Har besvarat formulär om uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete för aktuellt år.		

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska sjukfrånvaron

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Häradsvägens hemtjänst hade under 2016 en sjukfrånvaro på 7,1 %. Målet under 2017 är att sänka sjukfrånvaron och höja frisknärvaron.

Enhetschefens kommentar

Målet är inte uppnått, och kommer att behöva arbetas vidare med, det kommer att ske tillsammans med vår HR-avdelning och Kommunhälsan.

Mål:

God fysisk och psykosocial arbetsmiljö

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Medarbetarna ska ha en upplevelse av en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö. Medarbetarnas upplevelse av sin arbetsmiljö är betydelsefull för att kvaliteten i arbetet men även för kundernas upplevelse av Häradsvägens hemtjänst.

Enhetschefens kommentar

Arbetsmiljön på arbetsplatsen är en viktig del i medarbetarnas vardag, och därför är upplevelsen av sin arbetsmiljö av betydelse. Medarbetarna är varandras arbetsmiljö och därför kommer vi att behöva arbeta vidare med målet under 2018 på grund av att en god arbetsmiljö kräver ett ständigt pågående arbete. Personalen önskar mer aktiviteter tillsammans för att stärka gruppens sammanhållning men även för att främja en arbetsmiljön i gruppen.

Ekonomi


Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	4 400	4 400

Uppföljningsbara mål

Mål:

Redovisa en ekonomi i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Målet för Häradsvägens hemtjänst är att de ska redovisa ett ekonomiskt nollresultat, en ekonomi i balans.

Enhetschefens kommentar

Häradsvägens hemtjänst uppvisar efter verksamhetsåret 2017, en ekonomi i balans.

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