

Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Lekeryds hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	4
Hållbart samhälle	5
Uppföljningsbara mål	5
Medborgare	6
Brukarundersökning hemtjänst.....	6
Uppföljningsbara mål	7
Synpunktshantering	7
Verksamhet	8
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Dokumentation.....	8
Kvalitetsrevision	9
Händelsehantering	10
Uppföljningsbara mål	10
Genomförandeplan.....	11
Arbetsgivare	12
Medarbetarundersökning.....	12
Personalstatistik	12
Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	13
Uppföljningsbara mål	13
Ekonomi	16
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	16
Uppföljningsbara mål	16
Mer information	17

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

Lekeryds hemtjänst verkar för att alla kunder hemtjänst ska erhålla livskvalitet i ordinärt boende.

Verksamhetens uppdrag är att tillhandahålla en god service och omsorg till kunden i det egna hemmet.

Varje kund får en kontaktman och tillsammans utformas en genomförandeplan. Självetämmande och inflytande tillsammans med en salutogent förhållningssätt präglar mötet med den enskilde.

Lekeryds hemtjänst finns nära kunden och arbetar för att vardagen ska fungera. Ambitionen är att våra insatser ska gynna kundens möjligheter att bo kvar i hemmet och att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

I mötet med hemtjänstpersonalen ska kunden uppleva trygghet och respekt samt känna omtanke i den vardagliga kontakten. Medarbetare i hemtjänsten ska ha "Det goda mötet" i fokus och kunden ska få en upplevelse av att vi utför vårt arbete med hög kvalitet, kontinuitet och med ett värdigt bemötande. Verksamheten bygger på bra samarbete och god kommunikation mellan medarbetare och samverkanspartners.

Lekeryds hemtjänst är belägen i lokaler i centrala Lekeryd och arbetsområdet är Lekeryd med landsbygd. Hemtjänstgruppen består av 8 medarbetare.

Enhetschef är Ulrika Lengqvist.

Arbetsgruppen har genom utbildning, erfarenhet och intresse utvecklat kompetens att bemöta människor med mycket varierade behov, önskemål och förutsättningar

Särskilda händelser i år

Arbetsgruppen har gjort ett chefsbyte under juni 2017. Den nya chefen är Monica Ellison

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

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

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

Svårt mål att mäta men gruppen har fått i uppdrag att planera så effektivt och energisnålt som möjligt. De har även investerats i en elcykel.

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

Gruppen har försökt att minska resvägarna samt att använda sig av elcykel men området som de verkar över ger små möjligheter att påverka val av bil eller cykel. Gruppen kan själva inte påverka var personerna bor utan resvägarna kan bli långa.

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.

Enhetschefens kommentar

Enheten kan inte annat än vara mycket nöjda med årets brukarundersökning de frågor som belyser personals bemötande och kundens känsla av delaktighet ligger på 100 %.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	100	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	90	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	89	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	95	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	100	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	90	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	100	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	58	71	66	64

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka andelen kunder som vet var man vänder sig med synpunkter.

Mål 65%.

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Resultat 2015 53%

Enhetschefens kommentar

Gruppen har delat ut pärmar och informerat om hur kunderna kan lämna synpunkter ändå har de inte nått sitt mål med 65 % utan fortfarande ligger de lägre än riksgenomsnittet. Det är 58 % av kunderna som vet hur de lämnas synpunkter och klagomål.

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 försökt med att lämna ut "hjälp oss att bli bättre" till kunder för att få dem att lämna in synpunkter eller klagomål skulle vara 65 % men resultatet blev 58 %.

De synpunkter de får tar de med sig i sina förbättringsarbeten.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
Förbättringsförslag		
Klagomål		
Beröm	4	

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 har arbetat systematiskt med att ta fram områden som är i behov av förbättringar. De har jobbat och fört in de rutiner och processer i parmar som gör det lätt för alla att ta del i rutinerna.

Gruppen har sett ut en nyckelperson att driva förbättringar.

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



Lekerydshemtjänst gör ett bra arbete med att dokumentera både i genomförandeplanerna samt i socialdokumentation.

Under 2017 har vi haft utbildning i bägge delar för att friska upp vår kunskap.

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. Det visar sig bland annat genom att ett antal rutiner som är viktiga i verksamheten har dokumenterats. Det finns en ansvarig person för rutinen och datum för när den ska revideras. Under året har ett stort fokus varit på den sociala dokumentationen och det goda resultatet syns i egenkontrollen.

Det finns ett engagemang i arbetsgruppen att vara delaktiga i förbättringsarbetet. Det är viktigt att tillsammans formulera *varför* verksamheten ska arbeta systematiskt och strukturerat med förbättringar för att i steg två gå vidare med *hur* arbetsgruppen ska göra detta i praktiken. En framgångsfaktor är att göra små förbättringar hela tiden och vara uthållig.

Revisionen gjordes 20161011

Nästa revision görs 2018

Josefin Hagström

Enhetschefens kommentar

Under 2017 har det bara gjorts en intern revision av oss själva. Vi har slumpvist valt ut kunder för att sedan tillsammans gå igenom genomförandeplanerna samt den sociala dokumentationen.

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.


All personal har kunskap i hur man dokumenterar i händelsehanteringssystemet incontrol men tyvärr gör alldeles för få dokumenterade händelser.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	2
Omvårdnad Socialtjänst	0
Kommunikation/information	0
Dokumentation	1
Fall	24
Säkerhet	1
Kost	0

Uppföljningsbara mål

Mål:

Arbeta utifrån rambeslut


 Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

Gruppen har arbetat strategiskt med att alla våra kunder ska ha rambeslut. Vi har haft två tillfällen där kommunens ramombud har varit ute och utbildat. Idag vet och kan hela arbetsgruppen göra ett rambeslut.

Mål:

100% av medborgarna ska ha en aktuell genomförandeplan

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Sista mätningen 2016 hade 97% aktuella genomförandeplaner.

Enhetschefens kommentar

Gruppen har gjort mätning vid två tillfällen och vid bägge dessa tillfällen har alla kunders genomförande planer varit akutella och uppdaterade.

Mål:

Förebygga smittspridning i Hemtjänsten

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Alla medarbetare ska utifrån gällande rutiner arbeta aktivt för att förebygga smittspridning.

Enhetschefens kommentar

Gruppen tappade fart vid chefsbytet som skedde under sommaren 2017.

vi får jobba vidare med detta under 2018.V

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.

Gruppen är lyhörd för kundens önskemål och delaktighet vid skapande av genomförandeplan. När ny personal börjar sin anställning får denna tid att sitta ner och läsa dessa för att personal skall sätta sig in i den enskildes situation från början. Alla genomförandeplaner är skrivna i "jag" form och alla kunder har en genomförandeplan i hemmet för att denna ska kunna se vad som beslutats i hur insatsen skall utföras. Personalgruppen är uppmärksamma på att genomförande planen skall vara akutell och att den hela tiden är ett levande dokument som bygger på de förändringar som sker i den enskildes situation.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	100%
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.

Svarfrekvensen var något låg och detta ger ett osäkert utslag. Gruppen bytte chef mitt under året och det tar tid att sätta sig in i alla frågor.

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.

Lekeryd har en låg personalomsättning och de har en stabil arbetsgrupp. Under året har de haft en i personalen som varit långtidssjukskriven.


Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	8,7	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,3	1,3

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,12	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,1	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,11	24
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	17	19
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	1,61	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.


Enhetschef har tillsammans med arbetsplatsombud utfört den årliga uppföljningen. På våra arbetsplatskonferenser har vi en stående punkt där vi diskuterar arbetsmiljön och om det finns något vi måste åtgärda.

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

Uppföljningsbara mål

Mål:

Alla medarbetare ska vara delaktiga i arbetet med ständiga förbättringar.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Skapa struktur och tydlighet kring arbetet med ständiga förbättringar.

Enhetschefens kommentar

Hela arbetsgruppen jobbar strategiskt med förbättringsområden och är duktiga på att dokumentar för varandra för att alla ska var införstådda i förbättringarna.

Gruppen har valt ut en nyckelperson som är den som är ansvarig för att lyfta förbättringsområden

och tillsammans med gruppen driva dessa vidare.

Mål:

Minska sjukfrånvaron.

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Enhetschefens kommentar

gruppen har ingen direkt korttidsfrånvaro men de har en personal som varit långtidssjukskriven.

Mål:

Arbetsmiljö

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Synligöra och förebygga risker i arbetsmiljö hos kund.

Enhetschefens kommentar

Personalgruppen har gjort riskbedömningar hos kunder som vi har ansett att det varit nödvändigt hos detta för att gruppen skall kunna utföra ett bra arbete på ett säkert sätt.

Mål:

Psykosocial arbetsmiljö

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Uppföljning via medarbetarenkäten.

Resultatet i medarbetarenkäten gällande upplevelse av stress och möjligheter att påverka arbetsbelastning ska förbättras.

Medarbetarnas upplevelse är att de inte hinner med att utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt men brukarenkäten visar att 95% av kunderna är nöjda eller mycket nöjda med den hjälp de får av hemtjänsten.

Kommunikation, samarbete och trivsel i arbetsgruppen är områden som ska förbättras.

Enhetschefens kommentar

Lekerydshemtjänst har valt att ha en personal mer än gruppen har ekonomiska förutsättningar för. Detta har medfört att personal upplever att det är lugnare i arbetsgruppen samt att stressen kring bilkörandet har minskat. Om någon i gruppen är sjuk så påverkas planeringen inte på samma sätt

som tidigare.

Ekonomi

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Gruppen har haft en bättre ekonomi än tidigare år. Processamordnarna har jobbat strategiskt och analytiskt för att få en bra planering. Det gjordes tidigare ett val att överanställa personal vilket har visat sig positivt i ekonomin.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		-90	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka utförd tid hos kund till genomsnitt 65% av arbetad tid.

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

2016 var utförd tid hos kund till genomsnitt 63% av arbetad tid

Enhetschefens kommentar

Gruppen har ett genomsnitt på 60 % så detta mål är inte uppnått

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