

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Tabergsdalens hemtjänst

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse? .....	3
Vår enhet .....	3
Kvalitetsarbete.....	3
<b>Hållbart samhälle</b> .....	<b>4</b>
Uppföljningsbara mål .....	4
<b>Medborgare</b> .....	<b>5</b>
Brukarundersökning hemtjänst.....	5
Uppföljningsbara mål .....	6
Synpunktshantering .....	8
<b>Verksamhet</b> .....	<b>9</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	9
Dokumentation.....	9
Kvalitetsrevision .....	10
Händelsehantering .....	11
Uppföljningsbara mål .....	11
Genomförandeplan.....	12
<b>Arbetsgivare</b> .....	<b>13</b>
Medarbetarundersökning.....	13
Personalstatistik .....	13
Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	14
Uppföljningsbara mål .....	14
<b>Ekonomi</b> .....	<b>15</b>
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	15
Uppföljningsbara mål .....	15
<b>Mer information</b> .....	<b>16</b>

# 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

Tabergsdalens hemtjänst har sin lokal i Folkets Hus i Norrahammar, på Egnahemsvägen 4. Gruppen består av 23 medarbetare. Enhetschef för hemtjänstgruppen är Karin Malmström.

Tabergsdalens hemtjänst ger olika former av omsorg, omvårdnad, stöd och service.

## 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

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

Under 2017 har vi ökat användandet av elcykel i verksamheten på rutter där avståndet tillåter detta. Detta har minskat behovet av samåkning och extra bilresor i perioder, framförallt under sommarhalvåret.

# 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	100	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	75	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	80	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	83	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	92	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	64	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	69	71	66	64

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Öka andelen kunder som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Målet är att mer än 71% ska veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.**

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### Beskrivning av mål

Andelen kunder som veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål ska öka.

### Enhetschefens kommentar

Resultatet visar att det finns en osäkerhet hos kunderna hur de kan framföra sina synpunkter och klagomål.

Mål:

**Öka antalet registrerade synpunkter och klagomål. Målet är fler än 8 registrerade synpunkter och klagomål.**

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

### Beskrivning av mål

Vi ska arbeta för att öka antalet registrerade synpunkter. Målet är fler än 8 registrerade synpunkter och klagomål.

### Enhetschefens kommentar

Under 2017 har sammanlagt 8 synpunkter och klagomål registrerats. Vi har därmed inte uppnått målet med att öka antalet registrerade synpunkter och klagomål men resultatet från föregående år har bibehållits.

Mål:

**Medarbetarna ska informera våra kunder om tillfälliga förändringar. Målet är att mer än 75 % av kunderna ska uppleva att de får information om tillfälliga förändringar.**

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

### **Beskrivning av mål**


Medarbetarna ska informera våra kunder om tillfälliga förändringar såsom ändringar av planerade insatser, förseningar, personalbyten mm.

### **Enhetschefens kommentar**

Resultatet visar att andelen kunder som anser att de får information om tillfälliga förändringar inte har ökat sedan föregående års brukarundersökning. Resultatet är dock detsamma, 75 %, som i brukarundersökning 2016.

Mål:

**Öka andelen av kunderna som tycker att det är lätt att komma i kontakt med oss vid behov. Målet är att öka andelen positiva svar från 77 %.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Enhetschefens kommentar**

Under året har vi arbetat aktivt med att vara tillgängliga för våra kunder via vår telefontid samt via de kontakttelefoner som medarbetare i verksamheten alltid bär med sig. resultatet har ökat från 77 % till 80 % i brukarundersökning 2017.

Mål:

**Bibehålla en hög sammantagen kundnöjdhet.**

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### **Beskrivning av mål**


Resultatet av brukarenkäten 2016 visar att 96 % av de svarande kunderna är sammantaget nöjd med sin hemtjänst. Målet är att bibehålla eller öka detta resultat.

### **Enhetschefens kommentar**

Målet att öka eller bibehålla den sammantagna kundnöjdheten har inte uppnåtts. Resultatet av 2017 års brukarundersökning visar att det har minskat från 96 % till 92 %.

Mål:

**Kontinuitet.**

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

### Beskrivning av mål

Målet är att kunden som mest ska möta 12 olika personer på 14 dagar.

### Enhetschefens kommentar

Målet är delvis uppnått. I perioder har målet kunnat nås beroende av faktorer som stor personalbrist där användandet av bemanningspool och timvikarier har varit högt.

## 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

Det totala antalet registrerade synpunkter och klagomål uppgår till 8 stycken. Det är samma resultat som för 2016. Många synpunkter och klagomål har tagits emot och hanterats men har inte registrerats i systemet.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
Förbättringsförslag	2	
Klagomål	4	
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 har ännu inte påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete men har börjat gå igenom verksamheten för att identifiera och prioritera möjliga förbättringsområden. Man har börjat arbeta fram tydliga rutiner att utgå ifrån samt, tillsammans med andra verksamheter, arbetat med ett större förbättringsområde kring rambeslut. Det som saknas är ett strukturerat arbetssätt kring förbättringsarbetet. Verksamheten måste börja med att tillsammans formulera *varför* man ska arbeta systematiskt och strukturerat med förbättringar för att sedan gå vidare med *hur* man ska göra detta i praktiken. På så sätt blir det tydligt att alla medarbetare kan vara delaktiga och påverka verksamhetens utveckling.

Verksamhetens resultat och mål redovisas på ett bra sätt i resultat- och kvalitetsberättelsen respektive verksamhetsplanen. Målen är mätbara och både mål och resultat analyseras och förklaras på ett bra sätt. För att förbättra verksamhetsplanen ytterligare ett snäpp kan verksamheten tydliggöra kopplingen mellan resultat och mål, redogöra för varför man bestämt sig för just dessa mål.

Revisionen gjordes: 2016-05-31

Nästa revision görs: 2018

Revisionen gjordes av: Martin Sinclair

## 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	15
Omvårdnad Socialtjänst	7
Kommunikation/information	17
Dokumentation	6
Fall	127
Säkerhet	10
Kost	3

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Utveckla och förbättra verksamheten.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål


Vi ska arbeta med att uppmärksamma och aktivt registrera händelser i verksamhetssystemet In-Control.

### Enhetschefens kommentar

Genom att vi aktivt har uppmärksammat och registrerat händelser har vi arbetat med att kontinuerligt förbättra och utveckla verksamheten.

Mål:

**Aktuella genomförandeplaner.**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

Vi ska arbeta för att 100 % av våra kunder ska ha en aktuell genomförandeplan som de har varit delaktiga i upprättandet av.

## 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.

Samtliga kunder, som inte specifikt har avböjt genomförandeplan, har en aktuell genomförandeplan. Av det totala antalet kunder är det endast en person som har avböjt genomförandeplanen. Ett fåtal av genomförandeplanerna har uppdaterats senare än inom sex månader.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	99%
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.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,1	4
Motivation	4,1	4,2
Styrning	4,2	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 övertid.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	10,9	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,3	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,07	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,9	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,23	24
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	32,7	19

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	8,48	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.	 Ja	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Ökat engagemang i organisationen/arbetsplatsen. Målet är att öka enhetens resultat från 2016 som var 4,08. (Källa: Medarbetarundersökning).**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

Vi ska arbeta för att medarbetarna ska känna ett större engagemang för verksamheten i sin helhet.

Mål:

**Minskad sjukfrånvaro. Målet är att minska den genomsnittliga sjukfrånvaron från 8,6 %. (Källa: Resultat- och kvalitetsberättelse 2016).**

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### Beskrivning av mål

Arbeta för att personalens frånvaro p g a sjukdom, framförallt korttidsfrånvaro, ska minska.

### Enhetschefens kommentar

Under 2017 har vi arbetat aktivt med att förebygga den arbetsrelaterade sjukfrånvaron genom t ex riskbedömningar och åtgärder utifrån dessa. Vid upprepad korttidssjukfrånvaro har samtal genomförts med medarbetaren tillsammans med representant från kommunhälsan. Orsaker till sjukfrånvaro är till största delen inte arbetsrelaterad.

# Ekonomi

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total	0	192	-192

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Budget i balans

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### Beskrivning av mål

Att avsluta året med en budget 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](http://www.jonkoping.se) (sökord KKIK)
- Öppna jämförelser - Resultat i jämförelse med andra kommuner - [www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser](http://www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser)
- Inspektionen för vård och omsorg - [www.ivo.se](http://www.ivo.se)
- Socialstyrelsen - [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)