

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Tenhults 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>6</b>
Brukarundersökning hemtjänst.....	6
Uppföljningsbara mål .....	7
Synpunktshantering .....	8
<b>Verksamhet</b> .....	<b>9</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	9
Dokumentation.....	9
Kvalitetsrevision .....	10
Händelsehantering .....	10
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

Tenhults hemtjänst utgår ifrån hemtjänstlokalen som är belägen på Äldreboendet Västerhäll i Tenhult.

Vksamheten består av 9 anställda, varav samtliga är kvinnor.

Vikarierande enhetschef för enheten är Fredric Lång.

Tenhults Hemtjänst utför insatser av personlig omvårdnad och stöd och service för kunderna inom Tenhults upptagningsområde. Vi arbetar utifrån rambeslut och utgår från kundens behov och önskemål.

## 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

■ Ej bedömt

#### 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

■ Ej bedömt

#### 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

Verksamheten har planerat hjälpen utifrån geografiska förhållanden. I möjlig mån har verksamheten använt sig av cyklar. Då arbetet bedrivs på landet har bilkörning varit vanligt förekommande.

Mål:

### Minskad energianvändning

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

Minska den totala energiåtgången genom effektivare planering och att minska energiåtgången i verksamheten.

**Enhetschefens kommentar**

Planering och arbetsrutiner har skett utifrån geografiska förhållanden.

# 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 uppnådde goda resultat på brukarenkäten. flertalet av frågorna låg över medel i kommunen. verksamheten har aktivt arbetat med att skapa god kund nöjdhet. Avvikelser, händelser och synpunkter har följts upp av enhetschef till grupp.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	100	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	88	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	96	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	96	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	100	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	77	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	92	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	85	71	66	64

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Nöjdhet

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Bibehålla andelen kunder som är nöjda med tenhults hemtjänst.


MÅL: Minst 96%

#### Enhetschefens kommentar

Målet anses vara uppfyllt då verksamheten uppnådde 100 % på brukarenkätfrågan är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

Mål:

### Påverka tider

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

#### Beskrivning av mål

Ökat andelen medborgare som upplever att de kan påverka vilka tider personalen kommer.


MÅL: 80% av kunderna upplever att de kan påverka vilka tider som personalen kommer.

#### Enhetschefens kommentar

Verksamheten satte som mål att 80 % av kunderna ska känna att de kan påverka vilka tider personalen kommer. Brukarenkätfrågan Kan påverka vilka tider man får hjälp uppgick till 77%. Mål anses därför vara delvis uppfyllt. Verksamheten arbetar aktivt med att tillgodose kundernas behov utifrån ekonomiska resurser.

Mål:

### Kontinuitet

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

Bibehålla hög kontinuiteten bland hos kunderna ute i hemtjänsten så de ska möta max 9 olika personal från hemtjänsten på två veckor.

MÅL: kunderna ute i hemtjänsten ska möta max 9 personer från hemtjänsten i snitt på två veckor.

#### **Enhetschefens kommentar**

Mätningar från planeringsverktyget Tes visar att kunderna genomsnittligen har träffat 9.5 personer i snitt på två veckor. Kontinuiteten har också följts upp genom veckovisa möten enhetschef och planering emellan.

## **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**

Verksamheten har aktivt arbetat med att följa upp synpunkter och klagomål för att omvandla dessa till förbättringar. Varje kund ska ha en pärm hemma hos sig som visar var man kan vända sig för att lämna synpunkter

<b>Resultatindikator</b>	<b>Enhet</b>	<b>Jönköpings kommun</b>
Förbättringsförslag		
Klagomål	2	
Beröm	5	



# 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



Verksamheten har under 2017 kommit igång med arbetet kring ständiga förbättringar. Förbättringstavlor har monterats i hemtjänstlokal samt systematiskt förbättringsarbete har kommit att bli en stående punkt vid gruppens APK/APT

## 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

#### 2015

Verksamheten är kvalitetsmedveten och har ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är införda inom många områden. Det finns tillämpningar av angreppssätt inom flera områden. Verksamheten har flera uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat. Verksamheten har visat goda framgångar i att arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete.

**Förutsättningar för att förbättra verksamheten:** Förbättringsarbetet ska bli en naturlig del i den dagliga styrningen av verksamheten. Verksamheten behöver vidareutveckla sitt arbete med uppföljningar och resultat. Verksamheten behöver utvidga sitt kvalitetsarbete även involvera andra aktörer utanför den egna verksamheten. Vidare bör verksamheten utveckla uthålligheten i förbättringsarbetet.

### 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.

Verksamheten har följt upp de händelser som har kommit in och omsatt dessa i förslag till förbättringar.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	3
Omvårdnad Socialtjänst	13
Kommunikation/information	15
Dokumentation	8
Fall	19
Säkerhet	5
Kost	5

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Genomförandeplaner skall vara 95 % av aktuella ärenden**

■ Ej bedömt

### Beskrivning av mål

Att alla skall ha genomförandeplaner inom avtalad tid.

### Enhetschefens kommentar

Verksamheten har aktivt arbetat med att alla kunder ska ha en aktuell genomförandeplan.

Mål:

**Ständiga förbättringar**

● Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

Gruppen har tidigare arbetat med ständiga förbättringar men har det senaste åren legat nere. From 2017 kommer gruppen aktivt arbeta utifrån ständiga förbättringar.

MÅL: Komma igång med förbättringsarbetet och genomföra minst 10 förbättringar under 2017.

### Enhetschefens kommentar

Målet anses vara uppfyllt då verksamheten under 2017 har arbetat med förbättringsarbeten. resurs-

person togs under planeringsdag in för att prata kring hur man kan arbeta med ständiga förbättringar.

## 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.

Verksamheten har arbetat för att samtliga kunder ska ha en aktuell genomförandeplan.

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

# 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.

Medarbetarundersökningen visar att samtliga tre områden når bättre resultat än nämnd. Verksamheten har under året aktivt arbetat för en god arbetsmiljö, arbetsmiljö har varit en stående punkt på APK/APT. Enhetschef har aktivt arbetat för att samtliga medarbetare ska känna motivation i arbetet.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,2	4
Motivation	4,6	4,2
Styrning	4,7	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.

Verksamheten har arbetat för en god arbetsmiljö. Sjukfrånvaro har följts upp efter 6 tillfällen med korttidssjukfrånvaro eller vid långtidssjukfrånvaro. Arbetsmiljö har varit en stående punkt på gruppen APK/APT.


Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	6,5	8,4

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,1	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,1	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,7	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,07	24
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	25	19
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	2,47	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.


Verksamheten har arbetat systematiskt med arbetsmiljö.

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

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Sjukfrånvaro

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### Beskrivning av mål

Bibehålla en låg sjukfrånvaron på enheten.

MÅL: Högst 5,3% sjukfrånvaro

### Enhetschefens kommentar

Verksamheten hade fram till October en korttidssjukfrånvaro på 3,7 %. Frånvaron har följts upp av enhetschef samt kommunhälsan har kopplats in för att kartlägga orsak när så har varit aktuellt.

# Ekonomi

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		-84,7	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Budget i balans

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

### Beskrivning av mål

Ekonomi är i daglig fokus. Arbetet fortlöper dagligen med berörd hemtjänstgrupp

MÅL: Varje medarbetare skall ha utfört minst 97% av sin utplanerade tid hos kunden.

### Enhetschefens kommentar

Enhetschef har återkopplat till medarbetare kring utförnadegrad. Möten har skett veckovis med processamordnare samt information om ekonomi har getts på APK/APT.

## 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/oppnajokforelser](http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser)
- Inspektionen för vård och omsorg - [www.ivo.se](http://www.ivo.se)
- Socialstyrelsen - [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)