

Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Öxnehaga hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Hållbart samhälle	5
Uppföljningsbara mål	5
Medborgare	6
Brukarundersökning hemtjänst.....	6
Uppföljningsbara mål	7
Synpunktshantering	8
Verksamhet	9
Systematiskt förbättringsarbete.....	9
Dokumentation.....	9
Kvalitetsrevision	10
Händelsehantering	11
Uppföljningsbara mål	11
Genomförandeplan.....	12
Arbetsgivare	13
Medarbetarundersökning.....	13
Personalstatistik	13
Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	14
Uppföljningsbara mål	14
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

Öxnehagas hemtjänst utgår ifrån lokaler på Öxnehaga trygghetsboende, nära Öxnehaga centrum och verkar över hela Öxnehaga. Arbetslaget består för närvarande av 17 tillsvidare- och visstidsanställda. Språkkompetenser omfattar bland annat svenska, engelska, arabiska, danska, serbokroatiska, spanska, syrianska och thai.

Verksamheten har god kompetens och stor erfarenhet av att bemöta människor med olika förutsättningar och önskemål. Det finns en tydlig värdegrund för att utforma en hemtjänst med fokus på den enskilde. Under året 2017 har enheten fortsatt arbeta med rambeslut för att ytterligare öka delaktighet i enlighet med socialtjänstens värdegrund. I och med rambeslut innebär det att den enskilde i större utsträckning ska kunna disponera sin beviljade tid som hen vill, i ett nära samarbete med sin kontaktman i hemtjänsten.

Särskilda händelser i år

Enheten har under 2017 utsett en nyckelperson inom ständiga förbättringar i gruppen. Arbetet med rutiner och ständiga förbättringar kommer fortlöpa under verksamhetsåret 2018.

Enheten har tidigare haft två undergrupper i enheten för att främja kontinuitet. Under andra delen av 2017 har dessa undergrupper delats upp i ytterligare två undergrupper, för att ett mindre antal personal ska verka områdesvis.

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

Målet om minskad elanvändning är svår att bedöma, men ingår i ett ständigt arbete om miljötänk. Dialogen kring minskad elanvändning har aktualiserats på APK och medarbetarna har själva kommit fram till aktiviteter till hur detta ska uppnås, bland annat att alltid släcka lampor när ingen är i lokalen och att tänka på att fylla disk- och tvättmaskin innan de körs igång.

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

Enheten har påbörjat en översyn om att byta ut en eller flera bilar till elbilar. Detta är ett arbete som fortsätter 2018. Personal försöker i den mån det går att samåka med varandra, och i och med att enheten delats upp i mindre undergrupper, så ska detta även komprimera området som varje enskild medarbetare ska behöva ta sig till.

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 är stolta över att de fått så goda resultat i brukarundersökningen 2017.

I alla resultatindikatorer nedan, ligger enheten högre än riktet, med undantag att personal kommer på avtalad tid. Dock med en liten marginal på 2% lägre.

97% av de kunder som svarat på enkäten är sammantaget nöjda med Öxnehagas hemtjänst, vilket känns särskilt värdefullt att framföra, då detta var ett mål att uppnå för 2017.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	97	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	68	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	82	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	83	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	97	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	68	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	94	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål -	75	71	66	64

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
hemtjänst				

Uppföljningsbara mål

Mål:

Bibehålla hög (över 90 %) kundnöjdhet

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

Enheten uppnådde 97% kundnöjdhet under verksamhetsåret 2017.

Mål:

Minst 85 % av kunderna ska veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål


 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Enhetschefens kommentar

I brukarenkäten 2017 upplevde 75% av kunderna att de vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Mål:

Inflytande, delaktighet och påverkansmöjlighet

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Minst 85 % av kunderna ska känna att de kan påverka tiderna de erhåller sina insatser samt hur insatserna ska utföras.

Enhetschefens kommentar

Enheten uppfyllde till viss del detta mål, genom att så mycket som 95% av våra kunder upplevde att personal tog hänsyn till deras egna åsikter och önskemål gällande deras insatser. Samtidigt upplevde 68% av våra kunder att de kunde påverka tiderna för sina insatser, vilket ju också är en del vad gäller inflytande, delaktighet och påverkansmöjlighet.

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

Enheten har under året 2017 fått utbildning i Incontrol, och därmed både händelse- och synpunkts- hantering. Detta är något som behöver arbetas med vidare.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
Förbättringsförslag		
Klagomål		
Beröm		

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



Under verksamhetsåret 2017 har en nyckelperson för ständiga förbättringar utsetts i arbetsgruppen för att kunna finnas som stöd för förbättringsarbetet inom enheten.

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



Enheten har inte uppnått målet med 100% aktuella genomförandeplaner. Dokumentation och genomförandeplaner behöver kontinuerligt ses över i verksamheten. På enheten finns ett dokumentationsombud, vars uppdrag är att se till att genomförandeplaner är uppdaterade enligt rutin.

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 ett starkt driv för att utveckla och förbättra sin verksamhet. På det sättet arbetar de systematiskt och målmedvetet. För att åskådliggöra arbetet använder de en förbättringstavla.

Verksamheten behöver dock bli bättre på att strukturera, synliggöra och framförallt följa upp de åtgärder de gör för att arbetet ska bli mer systematiskt och för att öka lärandet. Det är också viktigt för att motivera medarbetare till ökad delaktighet.

Att utse någon som har ett särskilt ansvar för att driva förbättringsarbetet kan vara ett sätt att få en ökad tydlighet i arbetet.

Verksamheten har jobbat intensivt med att förbättra kontinuiteten för kunderna genom kontaktmannaskap och det har också medfört att arbetsmiljön för medarbetarna blivit bättre och mer förutsägbar.

Det verksamheten också behöver jobba med är att öka rapporteringen av både händelser och synpunkter i InControl och att använda rapporterade händelser som underlag för förbättringsområden i det systematiska arbetet.

Nästa revision planeras till 2018

2016-10-19

Maria Lilleström och Christina Caiberth

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.

Enheten har under verksamhetsåret 2017 fått utbildning i Incontrol och därmed händelse- och synpunktshantering. Det är tydligt att fallrapporter dominerar i antalet registrerade händelser. Händelserapporteringen i övrigt, utöver fallrapporter, har ökat under verksamhetsåret 2017.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	32
Omvårdnad Socialtjänst	7
Kommunikation/information	8
Dokumentation	5
Fall	70
Säkerhet	13
Kost	1

Uppföljningsbara mål

Mål:

100 % av kunderna ska ha en aktuell genomförandeplan



Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Mål:

100 % av genomförandeplanerna ska vara skrivna i jag-form enligt "ram-beslutsanda"



Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

När enheten har fått rambeslut så har dessa upprättats enligt i jag-form enligt rambeslutsanda. Enheten har även fått en del detaljbeslut, men ändå skrivit dessa i "jag-form". Enheten kan utveckla beskrivningarna av insatserna i genomförandeplanerna för att de ska bli tydligare att läsa och förstå.

Mål:

Kund ska möta max 12 olika medarbetare i hemtjänsten inom loppet av 14 dagar.

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Enhetschefens kommentar

Enheten har arbetat aktivt med att hålla kontinuitet hemma hos våra kunder. Det är inte alltid helt tydligt vid mätningar, om det stämmer med verkligheten, då det finns flera insatser som inte kräver direkt kontinuitet men som ändå påverkar resultatet. Enheten har fortsatt arbeta med sina "kontakt-dagar", vilket innebär att varje medarbetare har en särskild dag i veckan då de alltid är schema-lagda, och då främst har tid för de kunder som de är kontaktpersoner för. Enheten är även uppdelad i två grupper, inre och yttre, med två undergrupper vardera för att hålla nere antalet medarbetare i kontaktgrupperna.

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.

Alla genomförandeplaner var aktuella i slutet på verksamhetsåret 2017. Däremot behöver enheten kontinuerligt arbeta med att följa upp genomförandeplanerna genomgående över hela året, så att alla genomförandeplaner alltid är aktuella.

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.

Tretton av sjutton medarbetare svarade på medarbetarenkäten för 2017. Utifrån den kan man utläsa att ledarskap, motivation och styrning på enheten ligger lägre än för nämnden, samt lägre än för verksamhetsåret 2016.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	3,3	4
Motivation	3,6	4,2
Styrning	4	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.

Enheten har högre sjukfrånvaro i % i jämförelse med nämnden. Dock så har enheten sänkt sin procentuella sjukfrånvaro från verksamhetsåret 2016, då den låg på 13,6%. I övrigt om man ser till procentuella jämförelser så ligger enheten snarlikt med nämnden. Timlönen som andel är det som sticker ut, och kan förklaras med att enheten haft fasta timvikarier som täckt upp vissa helger och kvällar som varit vakanta under året.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
-------------------	-------	-------

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	12,8	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,1	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,22	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,9	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,17	24
Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden	30,6	19
Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare	5,91	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:

Minskad sjukfrånvaro


 Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

Enheten har minskat sin procentuella sjukfrånvaro från 13,6% under verksamhetsåret 2016, till 12,8% under verksamhetsåret 2017.

Mål:

Aktivt arbeta för en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö (vi är varandras arbetsmiljö)

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Enhetschefens kommentar

Enheten har ett bra arbetsklimat där man i arbetsgruppen hjälper varandra i den mån det går.

Mål:

Aktivt identifiera och lyfta förbättringsområden.

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Enhetschefens kommentar

Enheten har under verksamhetsåret 2017 upprättat ett uppdrag inom förbättringsarbete, en nyckelperson inom ständiga förbättringar. Nyckelpersonen har som uppdrag att finnas tillgänglig inom enheten för förbättringsarbete och att hålla rutiner uppdaterade inom verksamheten. Arbetet med att fortsätta rapportera händelser kommer fortgå, men har förbättrats under 2017.

Ekonomi

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Enheten har ett resultat på -321,8 tkr för verksamhetsåret 2017

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		-321 800	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Utföra arbetet på ett så resurseffektivt sätt som möjligt.

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Enhetschefens kommentar

Enheten har inte uppnått målet. Enheten har sammantaget för 2017 utfört 76% av beviljad tid, samt utfört 60% av arbetad tid.

Sammantaget resultat för verksamhetsåret 2017 är -321,8 tkr.

Mål:

Den egna effektiviteten ska vara minst 95 %.


 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Enhetschefens kommentar

Enheten har inte uppnått målet. Enheten har sammantaget för 2017 utfört 76% av beviljad tid, samt utfört 60% av arbetad tid.

Mål:

Minst 80 % av besöken ska vara registrerade hemma hos kund.

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Enhetschefens kommentar

Målet har varit svårt att bedöma, då det varit en del problematik inom tekniken, vilket har påverkat resultatet.

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