

Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Bankeryds hemtjänst

Innehållsförteckning

Inledning	3
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse?	3
Vår enhet	3
Kvalitetsarbete.....	3
Hållbart samhälle	4
Uppföljningsbara mål	4
Medborgare	5
Brukarundersökning hemtjänst.....	5
Uppföljningsbara mål	6
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	15
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	15
Uppföljningsbara mål	15
Mer information	16

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

Bankeryds hemtjänst är belägen på Ekeforsvägen 24 i centrala Bankeryd. Verksamhetsansvarig enhetschef är Ewa Nieznaj. Hemtjänstgruppen består av 34 medarbetare. Hemtjänsten ger olika former av omsorg, omvårdnad, stöd och service.

I syfte att öka kontinuiteten är hemtjänstgruppen indelad i 5 geografiska områden och vi arbetar aktivt utifrån kontaktmannaskap. Kontaktman är den person i personalgruppen som har en helhetsbild kring medborgaren samt upprättar en individuell genomförandeplan. Syftet med genomförandeplanen är vård och omsorgen ska bli individuellt anpassad till medborgaren.

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

◆ 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

Hemtjänsten har minskat bilanvändning genom större användning av elcyklar, samåkning, minskad antalet bilar till åtta under perioden mars - oktober 2017. Antalet bilar ökar till 10 under vinter på grund av dålig vägunderlag och halka på små vägarna för att minska igen till våren.

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

69 % av brukare tycker att man ”har lätt att få kontakt med personalen vid behov”. Resultat är mycket lägre än för Jönköpings kommun totalt. Verksamheten kommer under 2017 fortsätta arbeta med de frågor som har lägst värde i enkäten.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	97	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	78	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	69	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	90	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	92	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	72	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	93	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	77	71	66	64

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet registrerade synpunkter

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Enhetschefens kommentar

Målet kvar står under 2017, för att personalen inte har lyckats registrera ca 40 synpunkter. Målet är inte uppnått. Gruppen har 32 registrerade synpunkter.

Mål:

Bli bättre på att informera om tillfälliga förändringar

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Öka antalet medborgare som upplever att personalen informerar om tillfälliga förändringar.

Enhetschefens kommentar

78% av hemtjänsten kunder tycker att personalen informerar om tillfälliga förändringar. Process-samordnare finns på plats vid flera tillfällen varje vardag. Gruppen lyssnar av telefonsvarare minst fyra ggr per dag och återkopplar till de som ringt. Målet följer med till 2018.

Mål:

Kontinuitet 12 personer på 14 dagar

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Antalet medarbetare som kunden möter i hemtjänsten ska högst motsvara 12 olika medarbetare inom loppet av 14 dagar.

Enhetschefens kommentar

Målet var omöjligt att uppnå pga stor personalomsättning och sjukskrivningar.

Mål:

Nöjd med hemtjänsten

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Minst 94% av Bankeryds hemtjänst kunder ska vara nöjda med oss.

Enhetschefens kommentar

92% av hemtjänstens kunder är nöjda. Målet följer med till 2018.

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 har inte inkommit många synpunkter i det digitala systemet för synpunktshantering, trots att enhetschef har drivit frågan om att personalen ska dokumentera avvikelser i InControl på varje APK. Frågan ställdes även under lönesamtal.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
Förbättringsförslag		
Klagomål	19	
Beröm	13	

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



Enheten har arbetat kontinuerligt med att informera kunderna om vem de skall kontakta för att lämna synpunkter till. Kontaktmännen skall vid flera tillfällen per år vid uppföljning av genomförandeplanerna informera om hemtjänstens tillgänglighet.

Enheten har två vårdbiträde som håller på med kundens tvätt och städ. Varje bil har en ansvarig ur personalen som har extra koll på bilen. För att undvika kontant hantering samt tunga lyft har gruppen börjat med online handling åt kunder som har inköp beviljat. Arbete fortsätter under 2018. Målet: enbart online handling åt alla kunder.

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



Den sociala dokumentationen för tio kunder ser i det stora hela bra ut. I dessa aktuella ärenden fungerar dokumentationen. Det behövs dock förbättra beskrivningen av hur stödet ska ges av vem och när. Vid avvikelser fattas det åtgärder och hur blev det efteråt.

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 arbetar delvis systematiskt med förbättringsarbeten. Det visar sig bland annat genom förbättrade resultat i årets brukarenkät från Socialstyrelsen samt att de uppföljningsbara målen för 2016 är fastställda utifrån analyserade resultat i brukarenkäten. Medarbetarna är aktivt involverade i förbättringsarbetet och en vilja finns i arbetsgruppen att utveckla verksamheten. Dock har mycket av tidigare sätt att arbeta systematiskt och att dokumentera stannat av på grund av många chefsbyten samt svårigheter att rekrytera personal med rätt kompetens. Verksamheten har prioriterat utbildning/fortbildning av befintlig personal för att upprätthålla kompetens och kvalitet.

Verksamheten analyserar inkomna händelser och synpunkter. Detta framförallt på APT där personalen själva ansvarar för att lyfta förbättringsbehov/områden och där de analyserar registrerade händelser. Verksamheten uppger själva att de behöver arbeta mer med att systematiskt dokumentera sitt utvecklingsarbete. Både förbättringsarbeten och hur de följer upp dessa. De behöver även bli bättre på att rapportera händelser i InControl.

Egenkontrollen är vid revisionstillfället inte genomförd. Det finns behov av fortsatt förbättringsarbete gällande dokumentationen (utbildning för personal)

Revisionen är gjord 2016-12-01 av Maria Lillieström och Meena Lago

Nästa revision blir 2018.

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.


Hela 2017 har enhetschefen påpekat vikten av att registrera händelser och avvikelser som händer på enheten. Antalet registrerade avvikelser har dock inte ökat avsevärt. De händelser som inkommer har tagits upp på APK alternativt teamträff.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	18
Omvårdnad Socialtjänst	19
Kommunikation/information	24
Dokumentation	2
Fall	88
Säkerhet	19
Kost	7

Uppföljningsbara mål

Mål:

Genomförandeplaner skrivs i enighet med rambeslut.

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Alla genomförandeplaner skrivs i enighet med rambeslut från 1 januari 2017

Enhetschefens kommentar

All personal skriver genomförandeplaner enligt rambeslut.

Mål:

Ständiga förbättringar

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Utifrån de fem perspektiven för kommunens kvalitetsarbete, slutföra minst en Förbättring i varje perspektiv.

Enhetschefens kommentar

Förbättringar under 2017: gruppen börjat med online inköp för kunder. Två ansvariga utsetts. Servicepersonal blev anställd som avlastar vårdpersonal med tvätt och städ. Stor förbättring, nöjda kunder. Nya rutiner och pärmor för bilar, bilansvariga. Ändrade rutiner för matdistribution, alla använder Matilda appen.

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.

Enhetschefen pratar alltid om upprättande och uppföljning av Genomförandeplaner med medarbetarna under medarbetarsamtal och lönesamtal. Enhetschef har ordnat utbildning i dokumentation för alla som hade problem att dokumentera. Stor förbättring i dokumentationen. Alla medarbetare kan och dokumenterar i magna Cura händelse av vikt.

Resultatindikator	Utfall
Personer som har/hade en aktuell genomförandeplan	88%
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.

Verksamheten fick bra resultat av medarbetarundersökning. Alla värden ligger något högre än genomsnitt för nämnden.

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

Sjukfrånvaro ligger fortfarande högre än genomsnittet, trots flerpartssamtal för personer med flera korttids frånvaro samt förstadagsintyg.

Gruppen har fått tre veckors kurs i medveten närvaro. En medarbetare har gått hälsoinsiratorsutbildning. Under veckor: 20 - 23 har all personal deltagit i stegräknartävling parvis. Vinnarna har gått ca 800 tusen steg på fyra veckor.

Enhetschef har jobbat med att anställa tills vidare flera kompetenta personer. Trots svårigheter


med rekrytering antalet timmar för timavlönade personal ligger under 30% av den ordinarie arbetstid. Övertid och fyllnadstid är låg.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	9,5	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	1,2	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,39	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	1	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,32	24
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	26,4	19
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	8,67	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 skyddsombud besvarat formulär om uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete för 2017.

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

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska sjukfrånvaron

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Minska antalet sjukdagar per medarbetare.

Enhetschefens kommentar

Sjukfrånvaro ligger oförändrad på ca 10% under 2017. Korttidsfrånvaro 4,3% under 2017 mot 3,2% under 2016. Långtidsfrånvaro 2,5% år 2017 och 2% - 2016.

Rehabutredningar är gjorda och några personer är tillbaka helt i arbete igen. Orsakerna bakom sjukskrivningarna är delvis enskilda angelägenheter men också att man upplever arbetet som stressigt.

Gruppen fick prova på medveten närvaro, ett sätt att lära sig hantera stress och främja hälsa.

Ekonomi

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)


Verksamheten har fortsatt bra ekonomi under 2017. Vinst 794 tkr.

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		794	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Ekonomi i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Vi ska arbeta för en ekonomi i balans.

Enhetschefens kommentar

Verksamheten har bra ekonomi. Gruppen har stående punkt om ekonomi varje APK och är uppdaterat om 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