

Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Dunkehalla 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	6
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

Dalviks hemtjänst finns på Väster i Jönköping. Vårt geografiska område är Dalvik, Hisingsängen, Sveahäll och Axamo

Vi utför omvårdnads och serviceinsatser efter beslut från handläggare.

Detta kan t.ex. bestå i inköp, tvätt, städning, dusch, promenader, social kontakt och ledsagning. På Dalvik finns idag 16 personal anställda. Det finns också ett antal timanställda vikarier. Pauline Gard är enhetschef för Dalviks hemtjänst

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


 Målet har nåtts eller förväntas nås

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

 Målet har nåtts eller förväntas nås

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 planerar alltid så effektiva rutter som möjligt i arbetet, för att minska energianvändningen. Verksamheten använder elbilar och elcyklar framför bensindrivna bilar, och planerar även gårundor i så stor mån det är möjligt.

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

"Har lätt att få kontakt med personalen vid behov" och "Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål" går vidare in i verksamhetsplanen som mål för 2018.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	94	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	79	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	74	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	85	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	88	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	71	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	90	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	66	71	66	64

Uppföljningsbara mål

Mål:

Andel nöjda kunder

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Andel nöjda kunder ska öka till 90% jämfört med 2016 (85%)

Mål:

Öka medborgarnas möjlighet att påverka tid för besök

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka medborgarnas möjlighet att påverka tid för besök (2016, 60%)

Mål:

Öka hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål. Vi vill öka till 90%

● Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål

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.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
Förbättringsförslag		
Klagomål	3	

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun
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



Verksamheten har under 2017 arbetat för att förberedelser inför en sammanslagning med en annan hemtjänstgrupp. Därför har arbete med förbättringsarbete i den egna gruppen inte förekommit i särskilt hög grad, utan med förberedande inför 2018 med den sammanslagna gruppen som mål.

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 missade egenkontrollen i slutet av året, men enhetschef har gjort stickprov på personalen separat. Resultatet på den egna stickprovkontrollen var positiv.

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, till viss del, börjat arbeta med ständiga förbättringar men det sker inte systematiskt. Verksamheten har fördelat ansvaret för olika förbättringsområden, vilket kan medföra att personalen känner sig mer motiverade att genomföra förbättringar. De saknar dock ett strukturerat arbetssätt och har ännu inte börjat använda några förbättringsverktyg. En bra början är att verksamheten dokumenterar genomförda förbättringar för att lättare kunna följa upp de förbättringar som verksamheten arbetar med. Resultat- och kvalitetsberättelsen samt verksamhetsplanen redovisar tidigare mål och nya målsättningar på ett tydligt sätt. Det är dock önskvärt att kvalitets- och verksamhetsberättelsen beskriver på ett mer nyanserat sätt vad verksamheten har arbetat med under det gångna året.

Revisionen gjordes 20160509

Nästa revision görs 2018

Revisionen genomfördes av Dan Lundgren och Josefin Hagström

Enhetschefens kommentar

Ingen revision har gjorts under 2017

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	10
Omvårdnad Socialtjänst	18
Kommunikation/information	4
Dokumentation	0
Fall	72
Säkerhet	9
Kost	3

Uppföljningsbara mål

Mål:

Öka antalet registreringar av synpunkter och händelser


 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Öka antalet registreringar av synpunkter och händelser

Mål:

Öka andelen aktuella genomförandeplaner

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

Beskrivning av mål

Öka andelen aktuella genomförandeplaner


Enhetschefens kommentar

Vi ska under 2017 fortsätta arbetet med att andelen aktuella genomförandeplaner ska vara över 94% (2016).

2017: En mätning på ovanstående mål har inte kunnat göras, samt att på grund av ombyggnation av verksamhetens lokal, har inte medarbetarna haft tillräckliga förutsättningar för att kunna använda datorer för att uppdatera genomförandeplanen i den grad de behövt.

Mål:

Implementera Rambeslut under hösten 2016

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Implementera Rambeslut under hösten 2016

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.

Ej kunnat mätas, samt att medarbetare inte haft förutsättningar att arbeta med genomförandeplaner utifrån det behov som funnits, pga ombyggnation av verksamhetens lokaler.

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.

Målet var att medarbetarna skulle svara på undersökningen, målet uppnåddes. Även resultatet av undersökningen blev positivt.

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


Verksamheten har negativt resultat gällande områden som sjukfrånvaro och övertid. Detta mål förs över i verksamhetsplan 2018 i form av att ett ökat arbete gällande systematisk arbetsmiljö ska införas.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	10,8	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	2,3	1,3

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,49	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	3,4	1
Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare	0,73	24
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	35,9	19
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	7,78	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.	 Delvis	

Uppföljningsbara mål

Mål:

Minska andelen timanställda

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

Minska andelen timanställda

Enhetschefens kommentar

Andelen timanställda är hög och behöver minskas för bättre kontinuitet hos kunderna.

Målet uppnått.

Mål:

Minska övertidstimmar

 Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

Beskrivning av mål

Minska övertidstimmar

Enhetschefens kommentar

Området överfört som mål i verksamhetsplan för 2018

Ekonomi

Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)


+233 tkr

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total			

Uppföljningsbara mål

Mål:

Budget i balans

 Målet har nåtts eller förväntas nås

Beskrivning av mål

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 (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