

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Ekhagens 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>16</b> |
| Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....      | 16        |
| Uppföljningsbara mål .....                         | 16        |
| <b>Mer information</b> .....                       | <b>17</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

Ekhagens Hemtjänst är belägen på Kungsängsvägen 5 och det geografiska området som verksamheten opererar inom innefattar Ekhagen. Verksamheten består av 21 årstidsarbetare och enhetschef för hemtjänstgruppen är sedan 170123 Fredric Lång

Ekhagens Hemtjänst utför olika insatser av personlig omvårdnad, omsorg, stöd och service för våra medborgare. Vi utgår från medborgarens behov och önskemål för att få en god omsorg och en aktiv och meningsfull tillvaro.

## 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

Ekhagens hemtjänst har under året och tidigare år arbetat utifrån geografisk planering och kontaktmannaskap. Detta har inneburit att arbetsgruppen varit fördelad på 3 lag utifrån geografiska förhållanden. På så vis har energi användning minskat genom kortare transportsträckor och samåkning.

Mål:

### Minskad energiåtgång

■ Ej bedömt

**Beskrivning av mål**

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

**Enhetschefens kommentar**

Planeringen har skett utifrån geografiska förhållanden för att minska transportsträckor.

# 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        | 65    | 78                | 73            | 68    |
| Har lätt att få kontakt med personalen vid behov                           | 88    | 80                | 80            | 79    |
| Personalen kommer på avtalad tid   | 85    | 88                | 87            | 85    |
| Är sammantaget nöjd med hemtjänsten  | 92    | 93                | 93            | 89    |
| Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst                      | 62    | 71                | 63            | 61    |
| Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst | 87    | 93                | 89            | 87    |
| Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst            | 63    | 71                | 66            | 64    |

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Påverka tider

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

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

Målet är att 80% av kunderna ska uppleva att de kan påverka vilka tider som personalen kommer.

#### Enhetschefens kommentar

Målet har följts upp genom att medarbetare varit lyhörda och flexibla mot våra medborgare

Mål:

### Bibehålla en hög och god kontinuitet bland våra kunder

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

Våra medborgare som tar imot hemtjänst ska ges hög kontinuitet.

Målet är att de medborgare som tar imot hemtjänst maximalt ska möta 12 olika personer från hemtjänsten på två veckor.

.

#### Enhetschefens kommentar

Kontinuiteten har under 2018 stått i fokus då verksamheten har arbetat utifrån geografisk planering där arbetslaget varit indelat i team. Kontaktmannaskapet har också varit uppdelat utifrån Dessa team. Kontinuiteten har också följts upp på APK/APT samt vid möten mellan processansvariga och Enhetschef

Mål:

### Nöjd med hemtjänsten

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

Uppnå 100 % i brukarenkätfrågan "Är sammantaget nöjd med hemtjänsten"

### **Enhetschefens kommentar**

Verksamheten uppnådde 92 % på brukarenkätfrågan är sammantaget nöjd med hemtjänsten. Verksamheten har uppmuntrat till att lämna synpunkter och klagomål.

## **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 uppmuntrat till att lämna omdömen på hemtjänsten. Detta underlag har under året legat till grund för förbättringar i verksamheten.

| <b>Resultatindikator</b> | <b>Enhet</b> | <b>Jönköpings kommun</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------------|
| Förbättringsförslag      | 3            |                          |
| Klagomål                 | 12           |                          |
| Beröm                    | 8            |                          |



# 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 efter flera nyanställningar kommit efter i arbetet med systematiskt förbättringsarbete. Detta kommer lyftas återigen under 2018

## 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



Enhetschef har granskat dokumentation och kollat efter relevant information och att det inte finns någon kränkande särbehandling

## 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 påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete. Det visar sig bland annat genom att flera av verktygen inom ständiga förbättringar används. Eftersom det är många nyanställda på enheten behöver personalen utbildning i hur man arbetar med förbättringsarbete.

Det saknas en komplett resultat- och kvalitetsberättelse för enheten och därför utgår inte verksamhetsplanen från föregående års resultat. Verksamheten arbetar aktivt med händelser och störningar och behöver börja analysera och skriva mål kring de händelser och störningar som registreras. Synpunkter och klagomål är ett område som verksamheten bör arbeta mer med både när det gäller att rapportera in och analysera. Verksamheten har reflekterat över egenkontroll social dokumentation på ett sätt som kan leda till förbättring framöver.

### 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.

Verksamhet har följt upp avvikelser på APK

| Resultatindikator         | Utfall |
|---------------------------|--------|
| Läkemedel                 | 23     |
| Omvårdnad Socialtjänst    | 13     |
| Kommunikation/information | 46     |
| Dokumentation             | 23     |
| Fall                      | 138    |
| Säkerhet                  | 17     |
| Kost                      | 9      |

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Ständiga förbättringar

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

För att bibehålla god kvalitet samt utveckla verksamheten ska enheten arbeta med ständiga förbättringar

Detta kommer att ske genom enhetens förbättringsrutiner som redan är etablerade.

#### Enhetschefens kommentar

Verksamheten har under året arbetat med förbättringsarbete.

Mål:

### Öka andelen aktuella genomförandeplaner.

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

Antalet kunder med aktuella genomförandeplaner ska vara 90 % vid årets slut.

#### Enhetschefens kommentar

Verksamheten arbetar aktivt med genomförandeplaner och så att de följer medborgarnas beslut

## 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.

Verksamhet arbetar utifrån redan etablerad rutin för att följa upp genomförandeplaner och så att de blir uppdaterade.

| 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.

Verksamheten lade som mål att få resultat för medarbetarundersökningen. Resultat har de tidigare 2 åren inte funnits. Nuvarande resultat kommer följas upp för att skapa en mer attraktiv arbetsplats.

| Resultatindikator | Enhet | Nämnd |
|-------------------|-------|-------|
| Ledarskap         | 4     | 4     |
| Motivation        | 4     | 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.

Sjukfrånvaron har under året varit 11,4 %. Flera medarbetare har under året varit långtidssjuk-skrivna. Denna frånvaro har följts upp genom rehabsamtal.

Timlön av total arbetstid ligger över nämnd. Lika så omräknat till årsarbetare. Fokus under 2017 var att tillsätta fler ordinare personal vilket har gjorts. Detta arbete löper vidare under 2018.

| Resultatindikator                       | Enhet | Nämnd |
|---|-------|-------|
| Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid | 11,4  | 8,4   |

| Resultatindikator                                   | Enhet | Nämnd |
|---|-------|-------|
| Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden | 0,1   | 1,3   |
| Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare  | 0,02  | 33    |
| Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden     | 0,9   | 1     |
| Antal timmar övertid omräknat till årsarbetare      | 0,22  | 24    |
| Timplön som andel (%) av den totala arbetstiden     | 36,4  | 19    |
| Antal timmar timplön omräknat till årsarbetare      | 8,77  | 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.

Arbetsmiljö har varit en stående punkt på APK/APT

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

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**100% svarsfrekvens på medarbetarenkäten**

■ Ej bedömt

### Beskrivning av mål

Målet är att uppnå 100 % svarsfrekvens på medarbetarenkäten för att med dess hjälp kunna arbeta med verksamhetsstyrning i gruppen. .

### Enhetschefens kommentar

Målet var 100 % svarfrekvens på medarbetsundersökningen. Antalet som svarade på medarbetundersökningen var 11 personer vilket visar att mål ej uppnåddes.

Mål:

**Minskad sjukfrånvaro**

■ Ej bedömt

**Beskrivning av mål**

Arbeta för en god arbetsmiljö med minskad sjukfrånvaro.

**Enhetschefens kommentar**

Målet var att minska sjukfrånvaron. Aktivt arbete har bedrivits med att bättra på arbetsmiljö samt trivsel på arbetsplatsen.

# Ekonomi

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

| Verksamhet | Budget   | Utfall   | Avvikelse |
|------------|----------|----------|-----------|
| Total      | 11 198,3 | 10 286,8 | 323,8     |

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### God Ekonomi

■ Ej bedömt

### Beskrivning av mål

Bibehålla god ekonomi i verksamheten. Målet är att utförandegraden bland ordinarie medarbetare inte ska understiga 94 %.

### Enhetschefens kommentar

För att bibehålla en god ekonomi i verksamheten har enhetschef följt upp utförnadegrad bland personalen i verksamheten. Målet har varit en utförnadegrad på 94 % av utplanerad tid. Medarbetare har under perioden Januari-september fått återkoppling på utförnadegrad.



## 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)