

# Resultat- och kvalitetsberättelse



2017

Gräna hemtjänst

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Varför en resultat- och kvalitetsberättelse? .....	3
Vår enhet .....	3
Kvalitetsarbete.....	4
<b>Hållbart samhälle</b> .....	<b>5</b>
Uppföljningsbara mål .....	5
<b>Medborgare</b> .....	<b>6</b>
Brukarundersökning hemtjänst.....	6
Uppföljningsbara mål .....	7
Synpunktshantering .....	8
<b>Verksamhet</b> .....	<b>10</b>
Systematiskt förbättringsarbete.....	10
Dokumentation.....	10
Kvalitetsrevision .....	11
Händelsehantering .....	12
Uppföljningsbara mål .....	12
Genomförandeplan.....	13
<b>Arbetsgivare</b> .....	<b>14</b>
Medarbetarundersökning.....	14
Personalstatistik .....	15
Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	15
Uppföljningsbara mål .....	16
<b>Ekonomi</b> .....	<b>17</b>
Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr).....	17
Uppföljningsbara mål .....	17
<b>Mer information</b> .....	<b>18</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

ENHETEN GRÄNNA HEMTJÄNST

Upptagningsområde: Gränna med landsbygd

Enhetschef: Susanna Belajouza

Antal anställda: 26 medarbetare varav tre män

Gränna hemtjänst ansvarar för trygghetslarmet i upptagningsområdet alla dagar kl. 07.00-21.30.

Verksamhetens uppdrag är att tillhandahålla en god service och omsorg till kunden i det egna hemmet. Kunden får en kontaktman och tillsammans utformas en genomförandeplan. Självbetämmande och inflytande samt ett salutogent förhållningssätt präglar mötet med den enskilde. Gränna hemtjänst finns nära kunden och arbetar för att kundens vardag ska fungera tillfredsställande. Ambitionen är att Gränna hemtjänsts insatser ska gynna kundens möjligheter att bo kvar i hemmet och att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. I mötet med hemtjänstpersonalen ska kunden uppleva trygghet och respekt samt känna omtanke i den dagliga kontakten. Medarbetare i hemtjänsten ska ha "Det goda mötet" i fokus och kunden ska få en upplevelse av att enheten utför sitt arbete med hög kvalitet, kontinuitet och ett värdigt bemötande. Verksamheten bygger på bra samarbete och god kommunikation mellan medarbetare och samverkanspartners.

#### Särskilda händelser i år

Nya processamordnare på plats i början av året.

Augusti - Oktober skifte av processamordnare och processamordnarorganisationen

I september fick Gränna hemtjänst en ny enhetschef, Tommy Rosén

## 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.

Mål:

**Hållbart samhälle - minskning av bilanvändning genom samåkning**

■ Ej bedömt

### Beskrivning av mål

Gröna hemtjänst har nio bilar varav en elbil. I möjligaste mån ska medarbetarna gå, använda cykel eller samåka till kunderna.

# 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

Överlag visar brukarenkäten att enheten behöver arbeta vidare med punktinsatser. Resultatet från brukarenkäten används som underlag för målen 2018.

Resultatindikator	Enhet	Jönköpings kommun	Jönköping län	Riket
Får bra bemötande från personalen - hemtjänst	97	98	98	97
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar - hemtjänst	75	78	73	68
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	75	80	80	79
Personalen kommer på avtalad tid	77	88	87	85
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	88	93	93	89
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp - hemtjänst	70	71	63	61
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål - hemtjänst	91	93	89	87
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål - hemtjänst	61	71	66	64

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Personalkontinuitet

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

#### Beskrivning av mål

Antalet medarbetare som kunden möter i hemtjänsten ska högst motsvara medeltalet 12 medarbetare inom loppet av 14 dagar, i Jönköpings kommuns hemtjänst.

#### Enhetschefens kommentar

Personalkontinuitet under 2017 är i snitt 14,68 medarbetare per kund. Målet har inte uppfyllts. Stor personalomsättning där ersättare i form av timvikarier och täckande av andra grupper i enheten kan förklara den höga kontinuiteten under året. Vi har under året trots detta arbetat aktivt med att hålla nere kontinuiteten. Mätningar har gjorts i TES för varje månads första och andra del och har presenterats och diskuterats vid APK.

Gränna hemtjänst arbetar med att hålla nere kontinuitet genom att arbeta i mindre arbetsgrupper mot geografiska områden för att kunderna ska träffa färre antal personal.

Mål:

### Inflytande och delaktighet

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

#### Beskrivning av mål

100% av kunderna ska uppleva sig vara delaktiga i utformningen av sin genomförandeplan.

#### Enhetschefens kommentar

Stickprov av genomförandeplaner visar att majoriteten av kunder har en genomförandeplan och att samtliga i urvalet har varit dokumenterat delaktiga vid upprättandet av plan.

Mål:

### Synpunkter och klagomål

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

#### Beskrivning av mål


Minst 70% av kunderna ska veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Detta för att hemtjänsten ska kunna höja verksamhetens kvalitet som en del i enhetens förbättringsarbete.

### **Enhetschefens kommentar**

Brukarundersökningen 2017 visar att 61% av kunderna vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Målet anses därmed inte uppfyllt.

Mål:

### **Lätt att få kontakt**

 Målet har nåtts eller förväntas nås

### **Beskrivning av mål**


Minst 75% av kunderna ska uppleva Gränna hemtjänst som lätt att få kontakt med vid behov.

### **Enhetschefens kommentar**

Brukarundersökningen 2017 visar att 75% av kunderna upplever det som lätt att få kontakt med Gränna hemtjänst vid behov. Resultatet är en förbättring från föregående år. Vi ser återigen att enheten ligger under kommunsnittet. Något som kan förklaras med att vi ansvarar för trygghetslarmen i upptagningsområdet vilket kan göra att kontaktvägar inte bemannas fullt ut under alla tider, varför det är viktigt för oss att arbeta vidare med information om hur vi kan kontaktas.

Mål:

### **Nöjdhet med hemtjänsten**

 Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

### **Beskrivning av mål**

Kunderna ska vara mer nöjda med Gränna hemtjänst än kommuner med jämförbar storlek.

### **Enhetschefens kommentar**

Svårt att mäta då vi saknar tillgång till data för att göra en sådan jämförelse. Till nästa år mäter vi istället sammantaget nöjd med hemtjänsten enligt brukarenkäten vilket borde vara det enheten ska sträva efter.

## **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**

Målet med 30 registrerade synpunkter har inte uppnåts. Det har tagits emot synpunkter via andra kanaler. Fortsättningsvis arbetas det med att dessa synpunkter även ska registreras i framtiden. Synpunkter som inkommer ligger som grund för det förbättringsarbete som pågår under året.

<b>Resultatindikator</b>	<b>Enhet</b>	<b>Jönköpings kommun</b>
Förbättringsförslag	1	
Klagomål	13	
Beröm	1	

# 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



Gräna hemtjänst har under 2017 arbetat med ett synliggjord förbättrings-dokument där det varit tydligt vem som ansvarar för förbättringen. Vad som förväntas av den i form av ny rutin, process eller inköp av material.

## 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



Genomförandeplaner

Vid egenkontroll som utfördes 2018-02 med avseende på 2017 med stickprov ses att 84% av kunderna har genomförandeplaner varav 33% av dem är aktuella och uppdaterade inom 6 månader. 100% av kunderna har varit delaktiga vid genomförandeplanerna, 84% av genomförandeplanerna har dokumenterat detta på ett korrekt sätt. Vad gäller stödet till nya kollegor som läser av genomförandeplanen är bedömningen att 40% av kunderna har en fullständig genomförandeplan med hög kvalitet. Ytterligare 40%

### **Enhetschefens kommentar**

---

har en genomförandeplan med insatser, dock med viss avvikelse när det kommer till önskemål hos enskild kund.

#### Social Dokumentation

I de stickprov som utfördes ser vi att majoriteten av kunderna har händelser av vikt dokumenterade i sin sociala dokumentation och att den är skriven med respekt för individen och på ett korrekt sätt. Uppföljning av avvikelser, är som föregående år, svårare att följa i dokumentationen.

## **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 systematiskt med förbättringsarbete. Det visar sig bland annat genom att verksamheten har en förbättringstavla och följer upp redan genomförda förbättringar. Ett förbättringsarbete hålls levande tills dess att samtliga är överens om en fungerande standard. En tydlig ansvarsfördelning görs så att all personal görs delaktiga i förbättringsarbetet.

Utmaningen är att upprätthålla en god kontinuitet för den enskilde trots omsättning på personal på grund av föräldradledighet och sjukskrivningar. Ett sätt att försöka komma till grundproblemet är att ta hjälp av olika analysverktyg, exempelvis fiskbensdiagram eller 5 varför.

Verksamheten kan även på ett mer systematiskt sätt använda sig av Incontrol för att följa upp hur en lösning på ett identifierat problem fungerar.

Revisionen gjordes 2016-09-27

Nästa Revision görs 2018

Revisionen genomfördes av Josefin Hagström

## 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.

Registrerade händelser följs upp och utvärderas kontinuerligt. Det inkommer fler händelser via andra kanaler än de som är registrerade via In-Control. Viktigt att fortsätta arbeta med att samla inkomna ärende i samma kvalitetssäkringssystem.

Resultatindikator	Utfall
Läkemedel	21
Omvårdnad Socialtjänst	9
Kommunikation/information	26
Dokumentation	11
Fall	111
Säkerhet	46
Kost	4

## Uppföljningsbara mål

Mål:

**Registrerade synpunkter och klagomål ska vara minst 30**

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

### Beskrivning av mål


Kunden ska veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål för att hemtjänsten ska kunna höja verksamhetens kvalitet som del i enhetens förbättringsarbete.

### Enhetschefens kommentar

Registrerade synpunkter via InControl anses inte uppfyllt. Totala synpunkter och klagomål som inkommit via andra kanaler eller via muntlig kontakt anses uppnått.

Mål:

### Ständiga förbättringar

 Målet har nåtts eller förväntas nås

#### Beskrivning av mål

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

Arbetet utförs kontinuerligt i olika arbetsgrupper.

### 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.

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 2017 hade en svarsfrekvens på 57%

Frågor	2 017
1. Mitt arbete känns meningsfullt	4,85
2. Jag lär nytt och utvecklas i mitt dagliga arbete	4,17
3. Jag ser fram emot att gå till arbetet	4,33
4. Min närmaste chef visar uppskattning för mina arbetsinsatser	4,00
5. Min närmaste chef visar förtroende för mig som medarbetare	4,31
6. Min närmaste chef ger mig förutsättningar att ta ansvar i mitt arbete	4,23
7. Jag är insatt i min arbetsplats mål	4,15
8. Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt	3,69
9. Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete	4,15

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Ledarskap	4,2	4
Motivation	4,5	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.

Verksamheten har sedan flera år haft en hög sjukfrånvaro. Under året har ett projekt med kartläggning av sjukfrånvaro genomförts i samarbete med kommunhälsan. Resultatet visar att antalet icke arbetsrelaterade orsaker är dominerande och det är svårt för verksamheten att komma tillrätta med problemet. Under 2018 fortsätter kartläggning av kommunhälsan.

Resultatindikator	Enhet	Nämnd
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	15,9	8,4
Fyllnadstid som andel (%) av den totala arbetstiden	0,8	1,3
Antal timmar fyllnadstid omräknat till årsarbetare	0,23	33
Övertid som andel (%) av den totala arbetstiden	3	1
Antal timmar overtid omräknat till årsarbetare	0,82	24
Timlön som andel (%) av den totala arbetstiden	15,4	19
Antal timmar timlön omräknat till årsarbetare	4,27	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.	 Nej	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Minskning av sjukdagar

◆ Osäker bedömning / Målet har delvis nåtts

#### Beskrivning av mål

Gränna hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 18,9% av arbetstiden 2016. Medel för nämnden var 8,3%. Målet för 2017 är att sänka sjukfrånvaron och höja frisknärvaron med 5%.

#### Enhetschefens kommentar

Sjukfrånvaron har sjunkit, dock inte till nivån specificerade i målet

Mål:

### God fysisk och psykosocial arbetsmiljö

■ Ej bedömt

#### Beskrivning av mål

75% av medarbetarna ska ha en upplevelse av en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö.

Medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljön är fundamental för kvaliteten i arbetet och i förlängningen för kundens upplevelse av Gränna hemtjänst.

#### Enhetschefens kommentar

Målet har inte bedömts. Ingen sådan mätning har utförts 2017.



# Ekonomi

## Enhetens ekonomi, tusentals kronor (tkr)

Verksamhet	Budget	Utfall	Avvikelse
Total		-797,5	

## Uppföljningsbara mål

Mål:

### Ekonomi i balans

■ Målet har ej nåtts eller bedöms inte kunna nås

### Beskrivning av mål

Målet för enhetens ekonomi är att den ska vara i balans.

### Enhetschefens kommentar

Fler kvällsinsatser från 4 personer till 6 personer på kvällen har gett ökade OB-tillägs påslag. Bemanningen har haft svårt att täcka upp akutfrånvaro varför även overtidsersättningen har ökat från föregående år. Sjuklönersättningen har även den ökat från föregående år. Vilket kan förklara det negativa 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](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)