



HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS
STADSDELSNÄMND
GLASADE GÅNGEN

SID 1 (52)
2011-04-08

Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2011



Glasade Gången
Tellusborgsvägen 71
126 29 Hägersten
08-508 23 440
Fax 08-508 23 402

www.stockholm.se/h-l/glasadegangen

Innehåll

Administrativa uppgifter	3
Inledning	4
Chef och ledarskap.....	7
Verksamhetsidé och värdegrund	14
Kundernas/brukarnas förväntningar	18
Glasade Gångens åtaganden	25
1. Vi åtar oss att minska de negativa miljöeffekterna	25
2. Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.	26
3. Vi åtar oss att ge trygghet och insatser av god kvalitet.....	28
4. Vi åtar oss att ta till vara arbetstagarens resurser.	31
5. Vi åtar oss att öka arbetstagarens delaktighet.	34
6. Vi åtar oss att höja personalens kompetens.	35
7. Vi åtar oss att minska sjukfrånvaron.....	38
8. Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt.	41
Årsplanering	44
Medarbetarundersökning	45
Ekonomiskt resultat	46
Resursanvändning.....	47
Glasade Gångens styrkor/möjligheter.....	49
Lära av andra	50
Synpunkter och klagomålshantering.....	50



Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

Glasade Gången

Verksamhetens chefs namn

Eva Hjalmarsson

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08-508 23 400

E-postadress till verksamheten och till chefen

eva.hjalmarsson@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Tellusborgsvägen 71

126 29 Hägersten

Antal anställda den 19 maj 2011

18 personal

Inledning

Beskrivning av verksamhet

Glasade Gången är en daglig verksamhet för vuxna personer med funktionsnedsättning i Stockholms stads regi. Verksamhetens inriktning är restaurang, konferens, bageri, varm- och kallkök med catering samt café, chokladtillverkning och tvätteri.

Lagar, förordningar och styrdokument

Viktiga styrdokument för enheten är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, Lex Sarah, Systematiskt brandskyddsarbete (SBA), Livsmedelslagen, verksamhetsplan och beställningar från Beställarenheten för funktionsnedsättning.

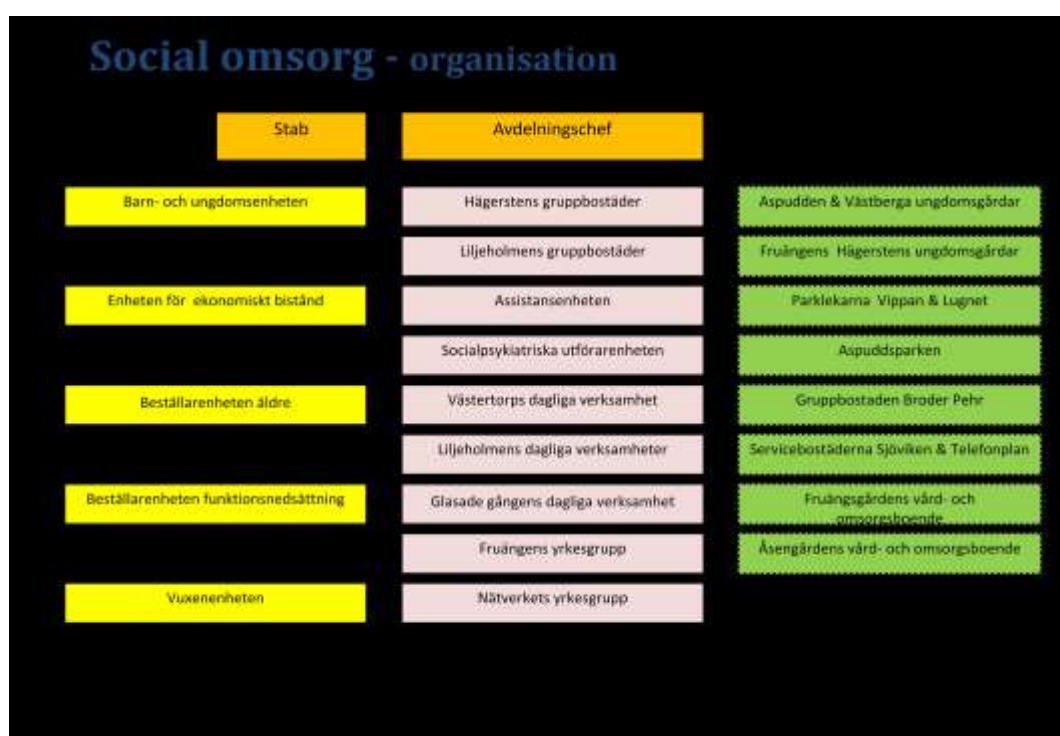
Brukar-/kundgrupp

Brukare inom daglig verksamhet kallas enligt tradition för arbetstagare och det är namnet verksamheten använder när vi delger utomstående information om vår verksamhet. Verksamheten vänder sig till vuxna personer med lindrig till måttlig utvecklingsstörning. Glasade Gången har alltid varit en arbetsinriktad verksamhet. Det tilltalar unga personer med utvecklingsstörning och antalet unga arbetstagare har därför ökat de senaste åren.

Antalet arbetstagare på Glasade Gången är idag 45 stycken. Vi har i mars 2011 startat Café Hitom, chokladtillverkning och tvätteriet i ny och egen lokal. Efterfrågan på plats i nya lokalen har varit stor och vi planerar att utöka antalet arbetstagare under hösten 2011 till 50 platser.

Organisations- och ledningsstruktur

Glasade Gången finns inom avdelningen Social Omsorg som innefattar beställare och utförare med gemensam avdelningschef för funktionsnedsättning.



Enhetschefen ansvarar för verksamheten, personal och budget. Där ingår medarbetarsamtal och lönesamtal, samverkansgrupp, APT, rekrytering av ny personal, livsmedelskontroll (HACCP), uppföljning av beställningar och dokumentation i datasystemet Paraply och Parasol, lokaler och drift, fysiska och psykosociala skyddsronder, verksamhetsplanering, tertialrapportering, månadsrapportering och kvalitetsgarantier samt att attestera fakturor i Agresso och personaluppgifter i personaldatasystemet LISA. Enhetschefen har kontakt med särskolegymnasier samt handläggare för planering av pryoperioder och plats på Glasade Gången.

Arbetsledaren ansvarar för inrapportering, kontering och godkännande av fakturor i datasystemet Agresso. Vidare arbetsuppgifter som godkännande och inrapportering i datasystemet Paraply och Parasol samt personaldatasystemet LISA. Kontakt och rapportering till färdtjänstbolag av förändringar av turbundna

resor. Arbetsledaren är ansvarig för enhetens hemsida och text till enheten på Jämför Service. Inköp av förbrukningsmaterial.

Arbetssterapeuten ansvarar för verksamhetens fysiska och kognitiva hjälpmedel. Ansvarar för brukarundersökning och dokumentation. Arbetssterapeuten kartlägger arbetstagarnas förmågor och möjligheter, studerar på uppdrag av personal arbetstagare i specifika arbetsmoment för ta fram bildscheman, skriva förenklade arbetsrutiner, recept och sociala berättelser. Uppföljningssamtal med de arbetstagare som pryat i annan grupp.

Vårdare/handledare/stödpersonal ansvarar för gruppens arbetsuppgifter. Handledarna i gruppen ansvarar för att planera och strukturera det dagliga arbetet för och med arbetstagarna. Handledarnas arbete är att vara ett stöd och handleda arbetstagarna, dokumentera, ha planeringsmöte med arbetstagare inför uppföljningsmöte samt medverka vid möte för uppföljning av genomförandeplan med handläggare och eventuellt anhörig, god man och boendepersonal.

Arbetsuppgifter som ingår för handledarna är att skriva genomförandeplan tillsammans med arbetstagare, kontakt med anhörig, god man, boendepersonal, handläggare och habiliteringscenter. Handledaren ansvarar för gruppens egenkontroll i form av temperering, dokumentation och städning av kök samt kontakt med kunder till verksamheten. Varje grupp har en gruppärm där det framgår vilka som arbetar i gruppen, arbetsuppgifter, rutiner, scheman, ledighetsansökan. mallar för värdegrund, att vara en bra arbetskamrat och aktiviteter under året.

Enheten har ansvarområden som handledarna ansvarar för, det är beställning av livsmedel, förbrukningsmaterial, konferensmaterial, kompetensombud, miljöombud, återvinning, handkassa, First Card kreditkort, utsmyckning/dekorering av lokaler, kassor och betalkortssystem, platsombud, läsombud för Lättläst och hälsocoach.

Personal eller handledare är benämningar verksamheten använder när vi delger utomstående information om vår verksamhet. Tillsammans i det dagliga arbetet är personal och arbetstagare alltid medarbetare.

Verksamhetens medarbetare, utbildning och ansvar

Enhetschef Social Omsorg 120 högskolepoäng (p.)

Organisation och ledarskap 7 p.

Handledningens metodik 7 p.

Kvalificerat stöd till personer med utvecklingsstörning 15 p. GPU/PPU

Arbetsledare Arbetsterapeututbildning (leg. arbetsterapeut) 150 p.
Socialhögskolans förvaltningslinje (bl a rättskunskap med kommunalrätt, samhällsekonomi med socialpolitik, statskunskap) 180 p.
Kvalificerat stöd till personer med utvecklingsstörning 15 p.

Arbetsterapeut Rehabiliteringslinjen med inriktning mot Arbetsterapi (leg. arbetsterapeut) 150 p.
Grundkurs i Specialpedagogik 15 p.
Funktionshinder, delaktighet och lärande 15 p.
Grundkurs i Barnkultur 30 p.

Vårdare Gymnasieutbildning i form av GPU/PPU, undersköterska, mentalskötare, barn och ungdomsprogrammet samt omvårdnadsprogrammet. En av vårdarna påbörjar komplettering på omvårdnadsprogrammet hösten 2011.

Flera av vårdarna som arbetar i köken, restaurang och konferensverksamheten har dubbelkompetens i form av utbildningar från hotell- och restauranglinje. De flesta av vårdarna har utökad kompetens från utbildningar om olika syndrom, autism, åldrande, diabetes, epilepsi, sex och samlevnad och handledning.

Chef och ledarskap

Ledarskapsidé och förankring i organisationen

Som enhetschef är man alltid en förebild. Att med fysisk och psykisk närvaro vara engagerad, delaktig, intresserad och insatt i alla delar av verksamheten gör att man som chef blir trovärdig. Man får inte sitt ledarskap, man måste förtjäna det.

Att se arbetstagarna utvecklas och se stoltheten över att lyckas är drivkraften i mitt arbete. Engagemanget för arbetstagarna, blir att i mitt arbete förmedla till personalen att vi alla är på arbetet för arbetstagarnas bästa. Med fokus på arbetstagarna blir det enklare att reda ut olika synsätt i personalgruppen.

För arbetstagarna är ”chefen” viktig. Arbetstagarna pratar om att chefen ”bestämmer”. Det är extra viktigt att som chef vara en förebild för arbetstagarna då det krävs förtroende vid svåra samtal och konflikter mellan arbetstagare.

Som enhetschef är jag alltid tillgänglig och med det menar jag att alla alltid ska veta var jag är och vad jag gör. Genom att varje dag skriva in alla möten i personalkalendern, vet alla när jag finns tillgänglig för samtal. Det gör att ingen

energi slösas på att söka eller bli irriterad över att inte veta var chefen är. Att veta när chefen finns på plats i verksamheten och är tillgänglig, gör att man kan vänta med samtal tills chefen är "ledig" och då kan man koncentrera sig på sitt arbete. Om jag är på möte och något akut händer, lämnar personal meddelande på telefonsvararen. Det gör att jag också förstår att det är viktigt att omedelbart kontakta personal tillbaka.

Att ha "högt i tak" är så viktigt. Hur gör man då för att nå dit? Jag tror på kommunikation, prestigelöshet och ett tillåtande klimat på arbetsplatsen. Allas förslag till förbättring och utveckling av verksamheten är viktig. Det innebär att alla ska känna sig trygga med att kunna föreslå och presentera förslag på möten. På morgonmöte/personalmöte, under särskild punkt på dagordning, avsätts tid för eftertanke mellan APT. Vid nästa APT avsätts först tid för diskussioner i små grupper som sedan redovisar tankar och förslag i stora gruppen med en gemensam diskussion. I och med att förslagen diskuteras i små grupper känner sig alla trygga med att framföra sina åsikter. Alla har en röst och med den kan man förmedla att man håller med föregående talare genom att samtycka eller inte säga emot. Man kan även säga att man inte tänkt klart och vill få längre betänketid. Som chef måste man tåla att egna förslag blir granskade och ibland "sågade" av personalgruppen.

Som enhetschef kan jag se hur mitt ledarskap är på väg i rätt riktning för medarbetarna genom redovisningen om ledarskap i medarbetarenkäten.

Ditt resultat

Sammanfattande profil	GRÖN
1. Att förmedla stadens mål och budskap	8,4
2. Tydlighet, förväntningar och ramar	9,1
3. Återkoppling	8,5
4. En närvarande och coachande chef	8,8
5. Dialog och delaktighet	8,4
6. Öppenhet och respekt	8,9

Chefen/ledarens kommunikation med medarbetare

Varje höst har verksamheten tre planeringsdagar. Inför den första planeringsdagen som är personal och arbetstagare tillsammans i sina respektive grupper, diskuterar personalgruppen vilken/vilka frågor/problem som är aktuella för tillfället eller om vi ska arbeta med ett tema. Första planeringsdagen har en fastställd dagordning år

från år. Under punkten övrigt tar samtliga grupper upp problemområde eller tema. Dag två på personalens planeringsdag börjar vi alltid med att ta upp, grupp för grupp hur dagen innan varit. Vi utvärderar synpunkter/förslag, information som framkom från arbetstagarna.

Under eftermiddagen diskuterar vi och planerar in i verksamheten utifrån det vi hört från förmiddagen.

Dag två på förmiddagen arbetar vi vidare med utveckling av arbetsuppgifter i form av dokumentation, genomförandeplaner, arbetsrutiner och scheman. På eftermiddagen delar vi in oss i grupper och läser föregående års verksamhetsplan. Alla grupper diskuterar hur det har gått, om det är något som saknas eller om det är för mycket av något och inte genomförbart. Vi samlas i storgrupp och varje grupp redogör för vad de kommit fram till. Vi summerar och ändrar utifrån gemensamma önskemål till kommande års verksamhetsplan. Sedan gör vi samma process med kvalitetsgarantin för kommande år.

Om kommunfullmäktige och nämnden ändrar och lägger till mål för verksamheten, planeras tid in på personalmöte för att diskutera och formulera nytt åtagande. När verksamhetsplan för kommande år är formulerad, läggs det för läsning till personalen. När personalen läst verksamhetsplanen och noterat synpunkter och förslag till ändring i underlaget, sätter var och en i personalen sin signatur på framsidan. När alla har tagit del av underlaget tas beslut om att alla är eniga om verksamhetsplanen på nästkommande APT.

Uppföljning av verksamhetsplanen sker varje år enskilt på medarbetarsamtalet samt kontinuerligt på personalmöte en gång i månaden och på APT tio gånger om året.

Inför årsberättelsen/verksamhetsberättelsen, får alla grupper i mitten av december ut ett underlag med rubriker att fylla i vad som hänt i gruppen under året.

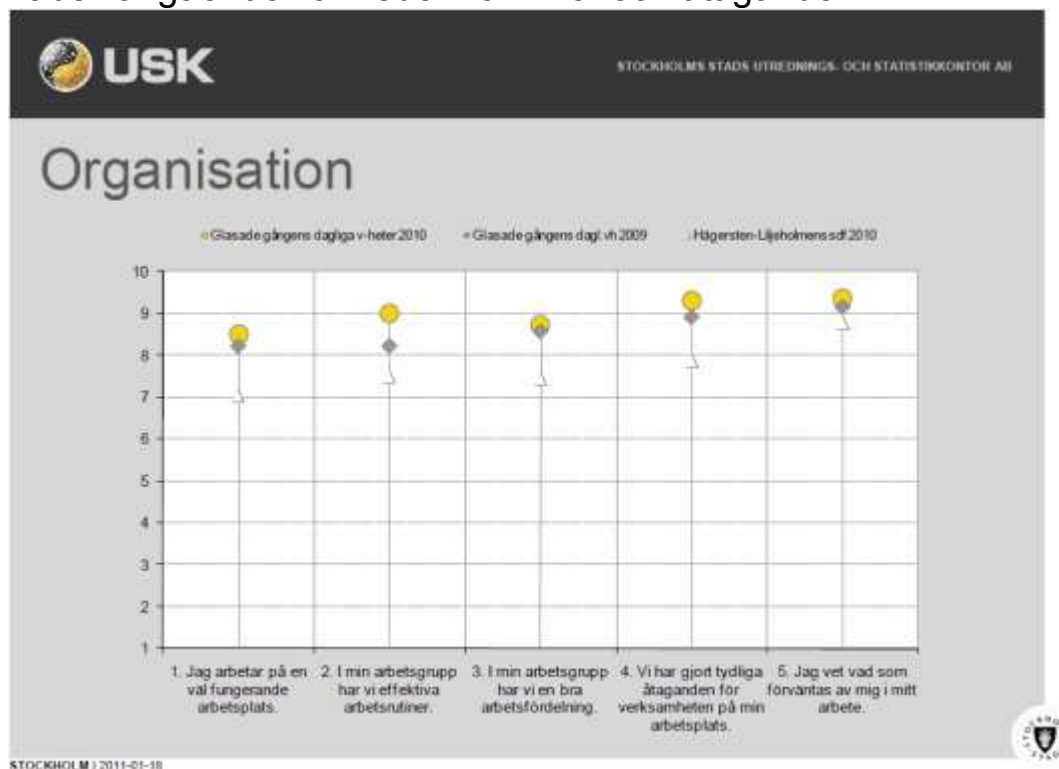
Rubrikerna är:

- Personal (nya, slutat, vikarier)
- Arbetstagare (nya, slutat, pryö)
- Elever
- Arbetsuppgifter (förändringar/tillägg/borttag/mer eller mindre)
- Inköp (utrustning/förbrukningsmaterial/möbler/textilier/kläder/livsmedel)
- Övrigt (att tänka på till nästa år)

Underlagen lämnas till enhetschef som bidrag till årsberättelsen. På årets sista APT får varje grupp läsa sina underlag för hela personalgruppen. Detta gör att alla får insyn i vad de andra grupperna gör. En reflektion efteråt är att vi uppskattar varandra för det arbete som gjorts och hur mycket vi faktiskt har åstadkommit under året som varit.

När verksamhetsberättelsen är skriven lämnas den för läsning till personalgruppen. Efter att alla har läst och noterat synpunkter samt förslag till ändring i underlaget, sätter var och en i personalen sin signatur på framsidan. Då alla har tagit del av underlaget tas beslut om att vi är eniga om verksamhetsplanen på nästkommande APT i januari.

Tabell angående kännedom om mål och åtagande



Lärande i organisationen och kompetensutveckling

Alla som börjar på Glasade Gången får en introduktion i alla grupper. För att få en förståelse för hur alla grupper arbetar, samverkar och vilken del den har i kedjan av processen från tillverkning till kund/gäst.

När introduktionen är klar har enhetschef och nyanställd ett uppföljningsmöte där de går igenom introduktionen och kommande grupps arbetsuppgifter.

Under det årliga medarbetarsamtalet använder enheten Stockholms stads underlag för medarbetarsamtal och lönesamtal. Personalgruppen har efter varje år reviderat underlaget så frågorna i underlaget är anpassade efter verksamheten. Enhetschef och personal går igenom gruppens arbetsuppgifter och behov av stöd till arbetstagare. En fråga som finns med är om det finns kompetens hos personalen som inte tas tillvara. Viss kompetens kanske ena året inte behövs men ett annat år kan den vara aktuell och användas i verksamheten.

Varje medarbetarsamtal avslutas med att chef och medarbetare gemensamt kommer överens om en kompetensutvecklingsplan. Den innehåller en del vad personen behöver stärka eller utveckla och en utbildningsdel i vad som behöver kompletteras eller utvecklas.

Verksamheten är med i EU- projektet Carpe. Kompetensombudet informerar om kommande utbildningar och varje personal har ansvar att själva regelbundet läsa och ta del av utbudet på Carpes hemsida. När personal hittar lämplig utbildning utifrån kompetensutvecklingsplanen, planerar vi in för att avsätta tid i verksamheten samt att vikarie finns, för att ge möjlighet att gå utbildningen.

Verksamheten har en mall för personal som under och efter avslutad utbildning berättar för övrig personal om utbildningen på APT, under rubriken personalfrågor. Den ifyllda informationen om kursen sparas i Carpepärmerna.

Varje APT avslutas med "bordet runt". Vi går bordet runt och varje medarbetare får berätta hur arbetet är i den egna gruppen. Det kan vara svårigheter och glädjeämnen, nya arbetsuppgifter, nya kontakter eller något man saknar. Där kan vi ge och ta av varandras erfarenhet. Vi kan "bolla" förslag och idéer för att hjälpa samt stötta varandra. Vi diskuterar om vi kan underlätta, avlasta eller bidra med hjälp från de andra grupperna. Någon kan efter diskussion få till uppdrag att söka på webben, en annan kan ha kompetens från tidigare arbete och får i uppdrag att ringa och ta reda på fakta. Nästa har läst en bok eller tidning och får i uppdrag att ta fram bok eller artikel. Gruppen själv har också möjlighet att söka upp andra verksamheter och gå på studiebesök.

Personal som gått utbildning i handledning får ta emot elever och studenter från gymnasium och högskola. Det är ett annat lärande och när elever "utifrån" kommer in i Glasade Gången och nära verksamheten, ställer frågor om varför och hur vi arbetar, måste vi tänka efter och svara på frågorna. Det är lätt att man tar arbetet och arbetsuppgifterna för givet och fortsätter som vanligt. En elev kan väcka frågor och vi måste ta oss tid på personalmöten för reflektion över hur och varför vi arbetar som vi gör samt för vems skull.

Arbete för att uppnå resultat i verksamheten

Som enhetschef arbetar jag under mottot ”Frihet under ansvar”. Det är viktigt att var och en av personalen känner sitt ansvar i och för arbetet med arbetstagarna. Som enhetschef sätter jag upp ramarna för verksamheten. Påtalar lagar, avtal, rutiner, policy och verksamhetens regler och förordningar.

Inom den ramen får personalen ansvara för det dagliga arbetet och dess innehåll. Personalen organiserar och strukturerar dagen så att det passar för arbetstagaren och att det blir en meningsfull och bra dag. Det ska för var och en av arbetstagarna vara tydliga och rätt anpassade arbetsuppgifter och en dag av social samvaro med både personal och andra arbetstagare. Personal ska också planera in och ansvara för vår- och höstfest för att arbetstagarna ska trivas och känna glädje för arbetet.

Som stödpersonal i verksamheten har man ansvar för 3-5 arbetstagare i sin grupp. Som enhetschef har jag skrivit ett underlag som vi diskuterat och tagit beslut på APT, ”stödpersonalens ansvar”. Som avslut på underlaget står det tydligt att stödpersonal är experten på arbetstagarens behov. Överenskommelser mellan arbetstagare och stödpersonal kan ej ändras av annan personal.

Friheten att få planera och ta egna beslut i arbetet med arbetstagarna är engagerande och ger utmaningar. Ansvar ger känslan av delaktighet i arbetet och att goda resultat faktiskt vilar på var och en i personalgruppen. Ogjorda arbetsuppgifter och ansvarsområden kan inte skyllas på någon annan, var och en är ansvarig för sin del i arbetet. Varje personal är en viktig del i hela arbetsgruppen där var och en bidrar med kunskap och erfarenhet till helheten.

Förutsättningar och engagemang hos medarbetarna

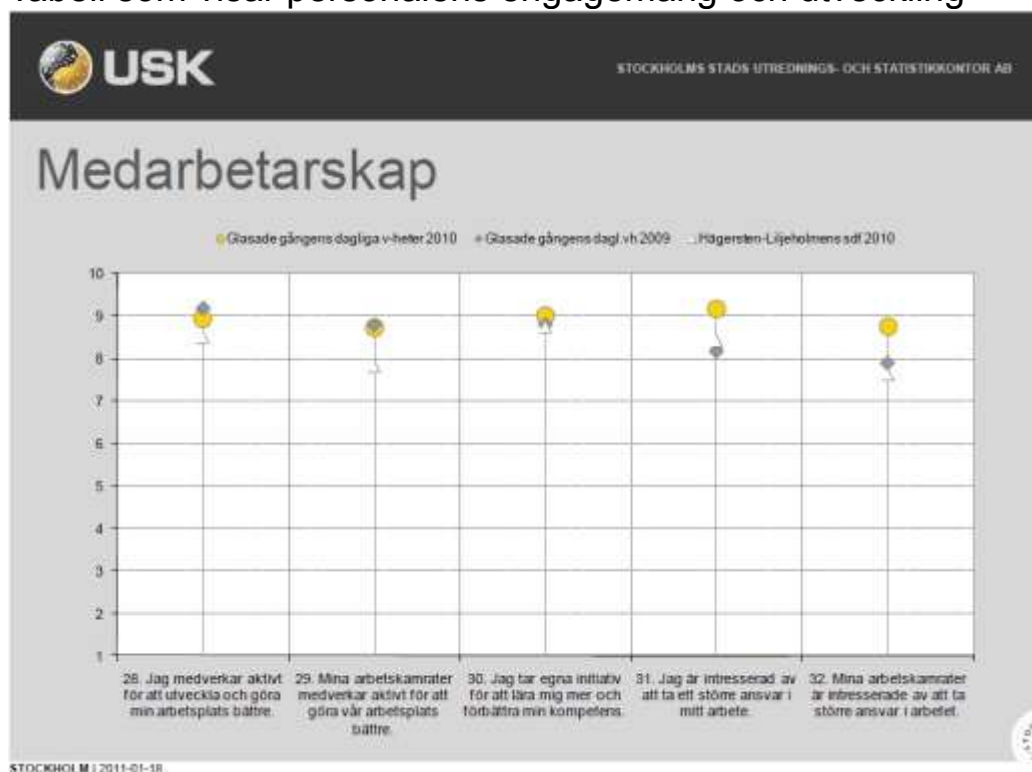
Utveckling är en viktig del av arbetet men hur når man dit? Jag som chef måste ”släppa kontrollen” för att låta personal pröva nya sätt och metoder. När nya idéer och förslag kommit upp och vi ser en möjlighet att prova dem så gör vi det. Vi har slutat diskutera ”färgen på gardinen” utan koncentrerar oss på ”hur” vi ska genomföra det. Jag uppmuntrar till att vi provar, man måste våga för att lyckas. Lärdom får vi genom både det som fungerar och inte fungerar.

När sedan planen för genomförandet av ny arbetsuppgift eller arbetsrutin är klar, så bestäms datum för uppföljning innan man startar.

Uppföljningen är ett måste, för att se vad som fungerar eller måste förbättras. Om det vid uppföljning visar sig att en idé inte fungerar så konstaterar vi att det inte gick.

Efter stor flytt och omorganisation har vi lärt oss att inte lägga för mycket energi på att saker inte fungerar utan istället se framåt. Tiden gör att nya trender kommer och går, ibland får man inget svar på varför vissa saker fungerar men inte andra. Det kan fungera i framtiden men just där och då var det inte rätt. Att vi arbetar i en verksamhet som utvecklas skapar engagemang i personalgruppen. Kreativitet för att hitta lösningar och skapa nya förutsättningar binder samman och sporrar personalgruppen. Tillsammans får vi arbetsglädje och var dag blir en spännande utmaning.

Tabell som visar personalens engagemang och utveckling



Verksamhetsidé och värdegrund

Vår verksamhetsidé på Glasade Gången är att erbjuda personer med funktionsnedsättning ett arbete som är så likt ett arbete ute i samhället som möjligt. När Glasade Gången startade sin restaurang fanns grunden till en verksamhetsidé. Behovet av en lunchrestaurang för kringliggande kontor och kommunal administration fanns. Med det som utgångspunkt väcktes idén att driva en restaurang för att ge arbetstagare på Glasade Gången en meningsfull sysselsättning. Under åren som gått därefter har verksamheten vuxit och verksamhetsidén har i takt med detta utvecklats och omarbetats. Glasade Gången är idag en arbetsplats som erbjuder service till allmänhet och företag. I dag har Glasade Gången, förutom restaurangen på Tellusborgsvägen med kök, bageri och catering, en omfattande konferensuthyrning med kringsservice. Under våren har vi även haft nyinvigning av Café Hitom i nyrenoverade lokaler på Klaviaturgatan. I lokalerna finns förutom café som serverar galetter, focaccia samt bakverk, även konferenslokal, chokladtillverkning och vårt tvätteri.

Varje år på en planeringsdag diskuterar personalen innehållet och formerna för verksamheten. Arbetstagarna har en planeringsdag i anslutning till personalens. Vi kan på så sätt fånga upp förslag och synpunkter och föra diskussionen vidare bland personal och arbetstagare.

Värdegrund

På Glasade Gången är arbetstagare och personal tillsammans medarbetare vilket är en framgångsfaktor för vårt gemensamma arbete. Vår arbetsmiljö är viktig, en gång om året genomförs en gemensam fysisk och psykosocial skyddsround. Alla lokaler delas gemensamt, t ex omklädningsrum, toalett/dusch och matsal. Vi delar på de dagliga arbetsuppgifterna vilket bidrar till att vi som arbetskamrater får ett positivt arbetsklimat.

Glasade Gångens värdegrund bygger på mångårig erfarenhet, genomtänkt arbetssätt, kunskap och utveckling på Glasade Gången. Personal och arbetstagare har arbetat fram värdegrunden med många diskussioner under lång tid. Värdegrunden är förankrad hos alla medarbetare (personal och arbetstagare) och ska genomsyra verksamheten på Glasade Gången. Alla nya medarbetare skall sätta sig in i och arbeta efter värdegrunden.

Glasade Gången påbörjade arbetet med att ta fram en värdegrund år 2006. Det har därefter bedrivits med varierande intensitet. I början diskuterade vi från utgångspunkten att personalen skulle enas om en värdegrund som är vägledande för arbetet med arbetstagarna på Glasade Gången. Under år 2009/10 kom vi fram till att vi skulle försöka få fram en gemensam värdegrund för alla medarbetare.

Personalen hade under tidigare diskussioner enats om ledord för värdegrunden. Utifrån ledorden diskuterade sedan arbetstagarna i respektive arbetsgrupp med stort engagemang hur deras tolkning av ledorden är och hur man ska arbeta efter dem. Både arbetstagarnas och personalens planeringsdag ägnades åt att diskutera värdegrundens innehåll. Detta ledde till en gemensam värdegrund.

Det färdiga förslaget presenterades slutligen på arbetstagarnas APM och personalens APT där det godkändes. Idag är värdegrunden väl förankrad hos alla medarbetare och fungerar nu som ett stöd i arbetet och finns lättillgänglig i varje arbetsgrupp.

VÄRDEGRUND FÖR ALLA SOM ARBETAR PÅ GLASADE GÅNGEN

Vår värdegrund bygger på mångårig erfarenhet, genomtänkt arbetssätt, kunskap och utveckling på Glasade Gången. Personal och arbetstagare har arbetat fram värdegrunden med många diskussioner under lång tid.

Värdegrunden är förankrad hos alla medarbetare och ska genomsyra verksamheten på Glasade Gången. Alla nya medarbetare skall sätta sig in i och arbeta efter värdegrunden.

RESPEKT

- Vi lyssnar på varandra och tillåter olikheter
- Vi pratar inte om någon som är frånvarande
- Vi visar hänsyn mot varandra
- Om man har sårat någon ber man om ursäkt
- Vi visar respekt för den man är, alla är lika värda

TRYGGHET

- Alla tillhör en basgrupp
- Vi följer uppgjorda arbetsrutiner
- Vi får vara med i arbetsuppgiften från början till slut
- Ingen ska bli mobbad eller utstött
- Vi hjälps åt med det sociala samspelet
- Vi har en stabil verksamhet
- Vi löser problem tillsammans
- Att känna sig lugn
- Alla ska våga göra fel

INDIVIDUELLA BEHOV

- Alla får ett personligt bemötande och blir sedda varje dag
- Alla är unika
- Vi tycker det är viktigt att lära känna var och en för att ta tillvara på var och ens förmågor på bästa sätt

UTVECKLING

- Vi låter människor växa och bli bättre i det man är bra på
- Vi får utbildning och ny kunskap
- Vi talar om för varandra när någon gjort något bra
- Att när man lärt sig sin arbetsuppgift växer självförtroendet och då får man nya uppgifter vilket leder till personlig utveckling

GEMENSKAP

- Alla ska vara med i arbetsgemenskapen
- Vi är tillsammans och känner tillhörighet
- Vi pratar med varandra och har det trevligt

DELAKTIGHET

- Genom enkäter är alla delaktiga i den fysiska och psykiska arbetsmiljön
- Alla är delaktiga i sitt arbete, blir lyssnad till och tar del av allt vi gör
- På morgonmöten, APM/APT och planeringsdagar får alla information, möjlighet att ställa frågor och påverka arbetet

VERKSAMHETENS RÖDA TRÅD

Vi har ett sammanhang i verksamheten med individuella scheman och arbetsrutiner. Det gör att alla vet vad som kommer att hända och vad som förväntas av var och en.

Allas del i arbetet är viktigt, alla vet var i arbetskedjan man befinner sig och vad som är slutprodukten.

Alla arbetsuppgifter är viktiga och meningsfulla, ingen arbetsuppgift är mer värd än någon annan.

Vi bedriver restaurang/café/catering/chokladtillverkning och strävar efter att få nöjda kunder genom att vi serverar vällagad mat/gott kaffebröd/goda chokladpraliner samt har ett trevligt bemötande emot våra kunder så att de kommer tillbaka.

Vi känner att vi gör ett meningsfullt arbete, får många bra "möten" och att vi är en viktig del i samhället.

HELHETSSYN – det samlade synsättet för Glasade Gången

Genom att alla är delaktiga i sitt arbete, blir man en del av gemenskapen på Glasade gången vilket leder till trygghet och varje individ kan med respekt få utvecklas i sin egen takt

VERKSAMHETSIDÉ

Att erbjuda ett arbete på Glasade Gångens dagliga verksamhet, som är så likt ett arbete ute i samhället som möjligt

Kundernas/brukarnas förväntningar

Varje dag har alla grupper ett morgonmöte där man tillsammans går igenom hur dagen kommer att se ut. Arbetsuppgifter delas ut. Handledaren lyssnar till arbetstagarens önskemål om vilka arbetsuppgifter denne vill göra och tillgodoser önskemålen så långt det är möjligt. Alla arbetstagare har även individuella bas/veckoscheman.

På eftermiddagen fikar man tillsammans i grupperna och går igenom hur dagen varit samt vilka arbetsuppgifter som är kvar att göra. Man börjar även förbereda för morgondagen.

En gång per vecka har vi Arbetsplatsmöte (APM) där en arbetstagare från varje grupp samt enhetschef och arbetsledare deltar. Dessa möten har en fastställd dagordning där vi tar upp viktig information, diskuterar och förklarar saker som handlar om verksamheten, stadsdelen och Stockholms stad. Den arbetstagare som representerar sin grupp på APM tar med sig gruppens synpunkter och frågor som kommit upp under det dagliga arbetet. På varje APM skrivs ett protokoll som kopieras och skickas med grupprepresentanten tillbaka till gruppen. Alla grupper läser protokollet dagen efter och får på så sätt samma information samtidigt. Protokollet sparas i gruppärmen ett år.

Dagordning APM



ARBETSPLATSMÖTE GLASADE GÅNGEN

APM är på onsdagar kl. 14:30-15:30 på Tellusborgsvägen 71, Optimusrummet

En arbetsstagare från varje grupp är med på mötena.

För köket finns två platser, en för varmköket och en för kallköket.

Ordförande och sekreterare är: Eva Hjalmarsson, Inger Andersson eller Marie Tjernell.

DAGORDNING

1. Personalinformation
2. Arbetsstagare: vem börjar/slutar/pryar
3. Elever/pryo
4. Bordet runt: information och frågor från grupperna - hur är arbetsmiljön och hur trivs vi på jobbet?
5. Övrigt

Välkomna!

En gång per år har arbetstagaren tillsammans med sin stödpersonal "Förplanering inför uppföljning med biståndsbedömare" (Förplanering) utifrån en fastställd mall. Den tar bl a tar upp de arbetsuppgifter som arbetstagaren har/eller skulle vilja ha, önskemål om pryo i annan grupp samt arbetstagarens stödbehov. Svaren använder

vi när vi tillsammans med arbetstagaren gör dennes Genomförandeplan. Svaren används också som underlag att ta upp vid möte med biståndsbedömaren.

Förplanering (del av)

Förplanering inför uppföljning med biståndsbedömare

Namn: _____ Datum: _____

Vilka arbetsuppgifter har du på Glasade Gången?  

Tycker du om dina arbetsuppgifter?  

Får du lagom mycket hjälp av personalen? 

Skulle du vilja prova på andra arbetsuppgifter eller prya i annan grupp?  

Går arbetet bra?
Är det något du vill klara bättre på arbetet?  

Trivs du med kamraterna och personalen? 

En gång/år genomförs en brukarundersökning. Under flera år har vi använt oss av Pict-o-Stat. Pict-o-Stat är ett webb baserat enkätverktyg som använder sig av Pictogramsymboler, fotografier och inspelat tal för att presentera och förtydliga frågeställningar och svarsalternativ för personer med olika former av kognitiv funktionsnedsättning. Arbetstagaren kan i brukarundersökningen så självständigt som möjligt utvärdera sin arbetsmiljö. Arbetstagaren har även möjlighet att skriva egna kommentarer till sina svar eller få hjälp med det av arbetsterapeuten. Eftersom endast arbetsterapeuten har tillgång till de personliga svaren undviker vi därmed att arbetstagaren hamnar i lojalitetskonflikt med sina handledare och på detta sätt kan vi få tillgång till tillförlitlig information om hur verksamheten upplevs. Arbetsterapeuten har utarbetat frågor som tar upp arbetsuppgifter, trivsel och arbetsmiljö. Brukarundersökningens 14 frågor sammanställs och skickas till förvaltningen. Förvaltningen sammanställer svaren och lämnar dem för information till nämnden.

Brukarundersökning Glasade Gången (del av)		
1. Är det bra att arbeta på Glasade Gången?	Ja 	Nej 
2. Vet du vad du ska göra under dagen?	Ja 	Nej 
3. Får du vara med och bestämma dina arbetsuppgifter?	Ja 	Nej 
4. Vill du ha nya arbetsuppgifter?	Ja 	Nej 
5. Ger personalen det stöd/hjälp du behöver för att klara arbetet?	Ja 	Nej 
6. Lyssnar personalen på dig?	Ja 	Nej 

Resultat från brukar/kunddialoger

Sedan 5 år tillbaka använder vi oss av Pict-o-Stat när vi gör vår årliga brukarundersökning med 14 frågor. I undersökningens svar framkommer tydligt vad arbetstagaren tycker om verksamheten.

År 2010 deltog 80 % av arbetstagarna i brukarundersökningen. Vi redovisar här några av frågorna och svaren:

1. Är det bra att arbeta på Glasade Gången? 94 % svarade JA
2. Vet du vad du ska göra under dagen? 94 % svarade JA
3. Vill du ha nya arbetsuppgifter att arbeta med? 64 % svarade JA.

Resultat, analys

Alla som deltog svarade på samtliga frågor.

Flera arbetstagare hade kompletterat sitt svar med att det var på morgonmötet de fick reda på vad de skulle göra under dagen. Deras svar visar oss hur viktigt det är att hålla dessa möten varje dag.

För att följa upp vilka nya arbetsuppgifter arbetstagaren skulle vilja arbeta med tas den frågan upp på Förplanering, inför uppföljning med handläggare som vi gör varje år.

Efter att brukarundersökningen är gjord utvärderar arbetsterapeuten frågorna och svaren. Ibland får frågorna formuleras om pga att de varit otydliga och svåra att förstå.

Trender

Att brukarundersökningar genomförs på dator, vilket är bra då arbetstagaren inte hamnar i lojalitetskonflikt med personal.

En gång/år har varje grupp en planeringsdag. Verksamheten har en gemensam dagordning som alla följer. En arbetstagare är ordförande och en är sekreterare under mötet. Här har arbetstagarna möjlighet att samtala om hur man har det på arbetet och hur samarbetet med andra grupper fungerar. Ibland har vi teman för planeringsdagen. Gruppens åsikter och synpunkter skrivs ner i ett protokoll som sedan tas upp på personalens planeringsdagar.

Dagordning (del av)

Planeringsdag för arbetstagare på Glasade Gången

Datum:



Grupp:

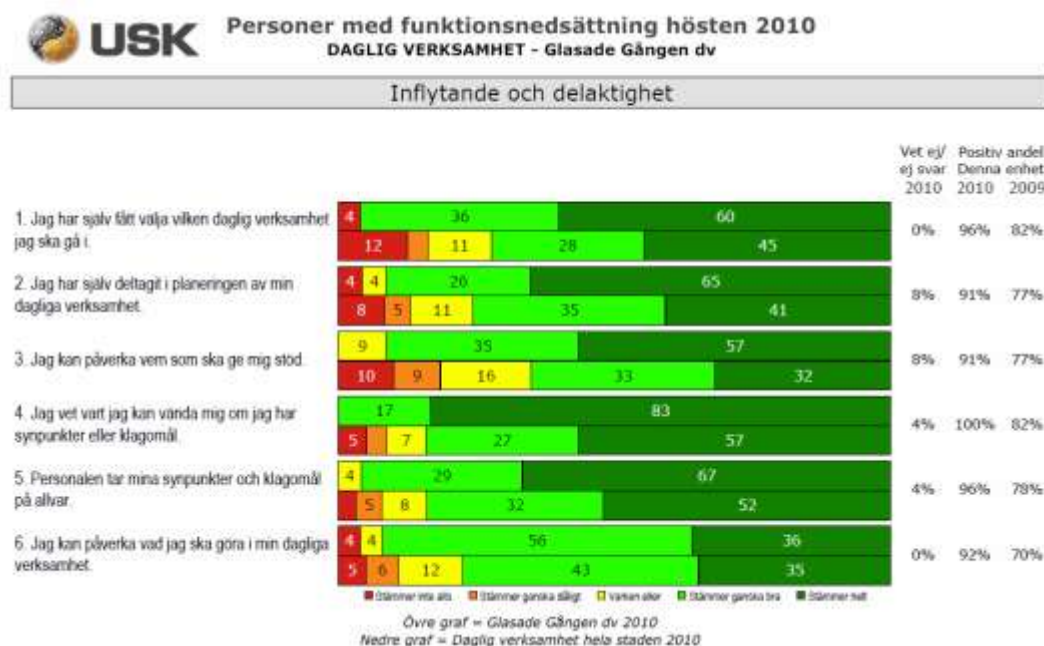
Närvarande:

Frånvarande:

1.  Val av ordförande
2.  Val av sekreterare
3.   Föregående protokoll läses upp
4.    Vilka andra grupper finns det och vad gör de?
5.     Varför arbetar du på Glasade Gången?
6.   Hur är det när vi har vikarier?
7.     Hur har dagen varit?
Läs igenom dagens protokoll.

Vi går också igenom Markörenkätens 21 frågor som på uppdrag av Stadsledningskontoret skickas ut varje år till alla arbetstagare. Enkäten tar reda på vad arbetstagaren tycker om sin dagliga verksamhet. Vi hjälper till att förklara frågor och en del svåra ord.

Markör (del av)



Process för att ta fram åtaganden/mål för året

Vi utgår från KFs inriktningsmål och nämndmålen för verksamhetsåret när vi formulerar våra åtaganden. Vår egen verksamhetsidé och vår värdegrund är också styrande för mål och åtaganden.

På personalens planeringsdag delar vi in oss i grupper och läser föregående års verksamhetsplan. Alla grupper diskuterar hur det har gått, om det är något som saknas eller om det är för mycket av något och inte genomförbart. Vi samlas i storgrupp och varje grupp redogör för vad de kommit fram till. Vi summerar och ändrar utifrån gemensamma önskemål till kommande års verksamhetsplan.

När ett förslag till verksamhetsplan finns läser all personal igenom förslaget och noterar synpunkter och förslag till ändringar och/eller tillägg samt sätter sin signatur på framsidan. Beslut om verksamhetsplan fattas på APT.

Glasade Gångens åtaganden

Verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntat resultat, arbetssätt, uppföljning, resultat, analys, utveckling och trender.

1. Vi åtar oss att minska de negativa miljöeffekterna

Förväntat resultat

Att de negativa miljöeffekterna minskar.

Arbetssätt

Alla kök sköljer ur burkar/flaskor och förvarar dem samt övrig återvinning i backar under arbetsbänkarna. Vid dagens slut hjälps alla åt att ta ut återvinningen och sorterar i uppmärkta, stora kärl i återvinningsrummet som töms och rengörs en gång i veckan. På Glasade Gången återvinner vi alla sopor som tidningar/papper, emballage/wellpapp, hårdplast, metall, glas, batterier, glödlampor/lysrör samt elektroniskt avfall.

Allt matavfall kastas i särskilda pappsäckar som sedan återvinns. Vi använder lågenergilampor och släcker lamporna om vi lämnar rummet mer än 20 min.

Glasade Gången använder endast miljögodkända disk-, tvätt- och rengöringsmedel. Vi har automatisk dosering av disk- och tvättmedel till maskinerna. Våra restaurang- och konferensgäster serveras av miljöskäl kranvatten.

Ett miljöombud finns i verksamheten. Miljöombudet har till uppgift att hålla sig ajour med miljöfrågor och informera medarbetare.

Uppföljning

På APT går vi igenom tertialrapport och diskuterar om ytterligare åtgärder behöver vidtas. På planeringsdagen en gång om året diskuterar vi kommande verksamhetsplan och eventuella förändringar. Miljöombudet informerar och påminner alla om miljöarbetet.

Resultat, analys

Återvinningen hämtas varje vecka av Fruängens yrkesgrupp som lämnar till återvinningscentral.

Allt matavfall sorteras i återvinningsbara pappersäckar och förvaras i separat kylt soprum. Avfallet, som omvandlas till biobränsle, hämtas två gånger per vecka enligt särskilt avtal med Trafikkontoret.

Genom att använda lågenergilampor och släcka lampor i utrymmen där ingen befinner sig minskar vi elförbrukningen

Genom automatisk dosering av disk- och tvättmedel undviker vi överdosering.

På restaurang Glasade Gången säljer vi inget vatten på flaskor och sparar på så vis förpackningar och onödiga transporter.

Utveckling

Glasade Gången planerar att installera rörelsedetektorer till lampor för automatisk släckning när ingen vistas i lokalen.

Trender

Utbudet av ekologiska livsmedel har ökat. Trots detta har det blivit svårare att beställa och köpa ekologiska varor eftersom efterfrågan har blivit större. Ofta är ekologiska mejeriprodukter slut när vi ska beställa.

2. Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.

Förväntat resultat

Att alla har en god tillgänglighet till verksamhetens lokaler samt möjlighet att ta till sig information inom verksamheten.

Arbetsätt

Glasade Gången har nyligen flyttat in i nya lokaler. Lokalerna är utformade efter verksamhetens behov. Vid utformningen av lokalerna har vi noggrant planerat för tillgänglighet, både för alla som arbetar i verksamheten samt för våra gäster och kunder.

På Glasade Gången finns en arbetsterapeut som arbetar med att göra information i verksamheten överblickbar och tillgänglig för alla. Arbetsterapeuten använder olika sorters bildstöd och lättläst information till scheman och arbetsrutiner.

En gång per vecka har vi Arbetsplatsmöte (APM), där en arbetstagare från varje grupp deltar tillsammans med enhetschef och arbetsledare. Information som berör verksamheten delges och synpunkter från de olika grupperna tas upp.

Arbetstagarna tar med morgontidningar med nyheter lokalt och från hela världen. Nyheterna läser vi tillsammans under fikarasten på eftermiddagen där vi förklarar om det finns frågor och svåra ord samt diskuterar händelser i världen. Vår kvalitetsgaranti är skriven på lättläst.

Uppföljning

På APT går vi igenom tertialrapport och diskuterar om ytterligare åtgärder behöver vidtas. På planeringsdagen en gång om året diskuterar vi kommande verksamhetsplan och eventuella förändringar. Arbetsterapeuten håller sig ajour om tillgänglighet och informerar personalen om nya behov tillkommer.

Resultat, analys

På Glasade Gången är alla utrymmen i lokalen handikappanpassade och tillgängliga både för oss som arbetar i verksamheten och för de gäster som besöker vår restaurang och konferens. Vi har handikapptaletter med larm, alla dörrar har de mått som krävs för att rullstolsburna personer ska kunna komma in i våra lokaler. Vid entrén finns en ramp att använda om man har svårighet att gå i trappor. Dörröppnare finns vid alla ytterdörrar. Hissar finns också i verksamheten. Tillgång till hörselslinga finns. All personal går att nås på olika telefonnummer. Om vi inte kan svara kan man lämna ett meddelande på telefonsvarare så ringer vi upp så fort vi har möjlighet.

Genom förenklade arbetsrutiner och bildscheman har fler arbetsuppgifter gjorts tillgängliga för arbetstagarna.

Genom APM ges alla arbetstagare möjlighet till samma information och vid samma tillfälle, vilket minskar risken för missförstånd och ryktesspridning.

Vi gör omvärlden förståelig för arbetstagarna genom att gå igenom dagsfärska nyheter från tidningar. Vid omvälvande nyheter kan vi på så vis minska oro samt vid politiska val och förändringar i samhället förklara innebörden.

Utveckling

Vi vill i framtiden ta fram en lättläst version av Glasade Gångens verksamhetsplan, gärna i form av en broschyr.

Trender

Besök av personer med funktionshinder som kontrollerar tillgänglighet av lokaler och som sprider information om lokaler med god tillgänglighet vidare.

3. Vi åtar oss att ge trygghet och insatser av god kvalitet.

Förväntat resultat

Att arbetstagaren ska känna trygghet och få en insats av god kvalitet.

Arbetsätt

För att alla ska känna trygghet och kontinuitet på sitt arbete har varje arbetstagare sin egen stödpersonal. Stödpersonalen ansvarar för att:

- arbetstagaren får rätt stöd enligt LSS i sin dagliga verksamhet
- ge rätt stöd så att arbetstagaren klarar och kan växa med sina arbetsuppgifter
- hålla kontakt via telefonsamtal och möten med anhöriga/god man/personal på boende, handläggare, habiliteringscenter mm.
- information om stängningsveckor ges och att semesteransökan skrivs
- uppmärksamma födelsedagar och storhelger
- aktuella scheman och rutiner ska finnas nedskrivna, så att vikarier kan ta över vid ordinarie personals frånvaro
- arbetstagaren har de rätta kognitiva - och fysiska hjälpmedel som behövs för att klara sina arbetsuppgifter och att stödpersonalen tar de kontakter som krävs för att hitta de rätta hjälpmedlen
- frigöra tid från arbetet så att arbetstagaren kan delta och svara på brukarenkäten Pict-o-Stat samt hålla sig ajour med resultaten från enkäten samt vara lyhörd för önskade förändringar
- genomföra Förplanering, efter särskilt utarbetad mall som underlag, tillsammans med arbetstagaren ca en vecka före uppföljningsmöte med handläggare
- delta vid och skriva minnesanteckningar för den dagliga verksamheten på uppföljningsmöte med arbetstagare, handläggare, anhörig/god man samt personal från boende
- skriva genomförandeplan, dokumentera i Parasol, meddela handläggaren om avvikelser samt arkivera originalhandlingar i arkivskåpet.

Sedan några år tillbaka arbetar vi aktivt för nolltolerans av mobbing på arbetsplatsen. Tillsammans har personal och arbetstagare diskuterat och kommit fram till ett gemensamt underlag för ”Att vara en bra arbetskamrat”. Detta underlag finns i gruppärmen och aktualiseras med jämna mellanrum. Ett annat underlag är vår gemensamma värdegrund.

Uppföljning

Genomgång av stödpersonalens ansvar sker en gång om året på medarbetarsamtalet mellan enhetschef och personal. På planeringsdagen en gång om året diskuterar vi kommande verksamhetsplan och eventuella förändringar. I december vid framtagandet av årsredovisningen/verksamhetsberättelsen följer vi upp åtagandet.

Resultat, analys

Alla arbetstagare har en egen stödpersonal i verksamheten. Det finns dokumenterat i respektive gruppärm, lätt tillgänglig för alla. Stödpersonerna har ett utökat ansvar vad gäller den enskilde arbetstagaren. Information om vad som ingår i stödpersonals uppgifter finns dokumenterat i gruppärmen. Personalen har gemensamt kommit fram till vilka uppgifter som ingår och beslut om detta har fattats på APT.

Stödpersonal ansvarar för att arbetstagares födelsedag firas i gruppen och att högtider uppmärksammas. Alla medarbetare har gemensam vår- och höst fest med mat och dans.

Alla arbetsgrupper på Glasade Gången har diskuterat hur man ska vara för att vara en god arbetskamrat. Synpunkter och förslag från diskussionerna har resulterat i underlaget "*Att vara en arbetskamrat*". Sammanställningen i underlaget återger arbetstagarnas egna ord så att de känner igen och komma ihåg diskussionerna. Underlaget har gjort att mobbing har minskat och att arbetsklimatet upplevs tryggt. Underlaget tas fram vid jämna mellanrum och diskuteras i arbetsgrupperna.

Glasade Gången

2009-09-01

Lika Värda

Sammanställning från enkät: "att vara en arbetskamrat"

För att vara en god arbetskamrat så ska man:

Snäll

Trevlig

Glad

Artig

Hygglig

Stödja

Uppföra sig mot andra

Vara vänner

Ställa upp för varandra

Lyssna på varandra

Hjälpas åt

Vara kompisar

Vara hövlig

Vara tystlåten

Det ska vara roligt när vi pratar med varandra

Man ska komma överens

Trivas tillsammans

Sitta och prata

Att få vara en i gänget

Lyssna på personal

Inte retas

Inte bråka

Inte prata illa om någon annan

Inte prata skit om någon annan

Inte skrika

Inte skriva fula ord om någon annan

Inte vara dum

Inte slå någon

Inte komma för nära

Inte vara arg och sur

Vi erbjuder alla arbetstagare rätt stöd för att kunna utföra ett meningsfullt arbete där deras insatser uppskattas och kommer andra till del. Arbetsterapeuten utarbetar tillsammans med arbetstagaren recept/arbetsbeskrivning som provas praktiskt och utvärderas i arbetet. Om så krävs görs förändringar tills det passar arbetstagaren. Att förstå och behärska sitt arbete skapar trygghet och leder till utveckling för arbetstagaren.

Värdegrunden är vägledande för arbetet på Glasade Gången och alla medarbetare är väl förtrogna med innehållet, vilket skapar trygghet i arbetet.

Utveckling

Att vidareutveckla vår värdegrund och övriga underlag och att hålla dokumenten levande i det dagliga arbetet.

Trender

Via media och TV har yrket som kock och att arbeta på restaurang och café blivit populära val för unga personer med funktionsnedsättning. Med kompetensen på Glasade Gången kan vi erbjuda unga arbetstagare att under trygga former utvecklas inom kök och servering för att sedan gå ut på APP, arbetsplatspraktik på öppna marknaden.

4. Vi åtar oss att ta till vara arbetstagarens resurser.

Förväntat resultat

Att arbetstagarens resurser tillvaratas så att han/hon utvecklas, blir mer självständig och får ökad självkänsla.

Arbetsätt

Glasade Gången är en arbetsplats där arbetet utgår ifrån individens egna resurser. Vi arbetar utifrån aktivitetspedagogiken "Learning by doing", "Att lära genom att göra". Pedagogiken bygger på att teori, praktik, reflektion och handling hänger ihop.

Inom ramen för vår verksamhet och utifrån arbetstagarens personliga förutsättningar, erbjuder vi delaktighet. Detta sker genom att konkret visa på valmöjligheter, synliggöra och hjälpa arbetstagaren att själv välja arbetsuppgifter. Vilka önskemål arbetstagaren har framkommer tydligt när man tillsammans med stödpersonal går igenom Förplaneringen.

- Handledaren stödjer arbetstagaren genom att först muntligt berätta och praktiskt visa hur arbetsuppgifterna ska utföras, därefter arbetar man sida vid sida. Successivt lämnar handledaren över arbetsuppgiften för att låta arbetstagaren klara arbetsuppgiften själv med hjälp av muntligt stöd.

- Arbetsterapeuten gör en kartläggning av arbetstagarens teoretiska och praktiska förmågor som att läsa, räkna, mått, mängd och vikt.
- Vi ger arbetstagaren möjlighet att behärska sina arbetsuppgifter och ta ansvar för dem. I verksamheten finns fysiska och kognitiva hjälpmedel i form av färgade måttsatser, färgade skärbrädor för olika råvaror, pajdelare, bildscheman, förenklade recept och arbetsbeskrivningar. Glasade Gången har flera datakassor. De är utformade så att de kan anpassas med bilder och tal utifrån vad arbetstagaren behöver för att kunna stå i kassan. För att räkna dagskassan har mall utarbetats.
- Genom kontinuitet i personalgruppen skapas trygga relationer under arbetet. När nya arbetsuppgifter tas fram, tas hänsyn till arbetstagarens resurser. Vi utsätter inte honom/henne för kränkande situationer i arbetet genom att ställa under- eller överkrav.
- Pryoperioder på tre veckor erbjuds i annan grupp. Där får arbetstagaren möjlighet att prova om andra arbetsuppgifter passar bättre. Pryon utvärderas efter verksamhetens utvärderingsmall av arbetsterapeut eller personal från annan grupp för att undvika lojalitetssvar från arbetstagaren.
- Vi hjälper de arbetstagare som önskar få en Arbetsplatspraktik (APP) på den öppna marknaden (utanför den dagliga verksamheten). En arbetsplatspraktik kan bestå av en eller flera dagar i veckan och vi skriver avtal med arbetsplatsen.
- Alla arbetstagare erbjuds friskvård i form av promenader 2 gånger i veckan under ledning av friskvårdscoach. Den som önskar kan välja en nyttig lättlunch i form av sallad. Frukt serveras till kaffet på eftermiddagen.

Uppföljning

Vi följer upp på APM samt vid Förplanering, planeringsdag och genom brukarundersökning (Pict-o-Stat).

Resultat, analys

På Glasade Gången ser vi hur arbetstagarna klarar flera arbetsuppgifter och kan ta egna initiativ från starten med kartläggning till uppföljning efter ett år. Genom att arbeta utifrån Learning by doing kan vi konstatera att det är ett effektivt sätt för inläring. Pedagogiken stimulerar flera sinnen samtidigt, syn, hörsel och känsel.

Pedagogiken kan individanpassas efter utvecklingsnivå. Vissa personer behöver många upprepade inlärningsstillfällen.

Arbetsterapeuten går igenom kartläggningen med handledarna. Kartläggningen leder till att handledarna kan ge rätt stöd på rätt nivå till arbetstagaren.

Genom de kognitiva och fysiska hjälpmedel som finns och används i verksamheten kan fler arbetstagare utföra fler arbetsuppgifter. Datakassorna gör det möjligt för arbetstagaren att arbeta vid kassan utifrån sina egna resurser. De möjliggör för flera arbetstagare att kunna arbeta som restaurangbiträde i kassa.

Genom låg personalomsättning och arbetsterapeutens kartläggning av arbetstagarna lär vi känna arbetstagarna, deras resurser och möjligheter. Arbetsuppgifterna bör inte vara för svåra för det kan ge känsla av misslyckande och minskad lust för arbetet. Är arbetsuppgifterna för lätta, leder det till understimulering.

Den uppföljning som görs, efter utarbetad mall, efter tre veckors prövning, leder ibland till att arbetstagaren väljer att byta grupp och arbetsuppgifter. Vissa väljer att stanna kvar i sin ursprungliga grupp men har ändå fått en vinst i form av nya erfarenheter, insyn i och kunskap om andra gruppers arbete.

Flera arbetstagare på Glasade Gången har fått möjlighet att prova arbetsplatspraktik (APP). Vid uppföljning av APP skrivs ett nytt avtal om praktiken faller väl ut. Ibland avslutas emellertid APP efter gemensamt beslut mellan arbetsgivare, arbetstagare och Glasade Gången.

Utveckling

Vi arbetar med att utveckla och utöka arbetsplatspraktiken på den öppna arbetsmarknaden.

Att utöver habiliteringsersättningen på 6:50 per timma, arbeta för att kunna ge arbetstagarna en kontant ersättning för det fina arbete som utförs, om verksamheten har plus i budget.

Trender

Efterfrågan finns på metoder, metodik och pedagogik för personal som arbetar med personer med funktionsnedsättning.

5. Vi åtar oss att öka arbetstagarens delaktighet.

Förväntat resultat

Delaktighet gör att arbetstagaren trivs, vilket ger hög närvaro och ökar motivationen för arbetsuppgifterna.

Arbetsätt

Att känna delaktighet på arbetet är viktigt. Alla vill vi att någon lyssnar på vad vi har att säga. Därför arbetar vi på Glasade Gängen aktivt med delaktighet genom att:

- arbetstagaren deltar i gruppens morgon- och eftermiddagsmöte. Där får arbetstagaren information, kan lämna synpunkter och ställa frågor om det dagliga arbetet.
- en gång per vecka ha Arbetsplatsmöte (APM) med en arbetstagare från varje grupp, enhetschef och arbetsledare. Där diskuterar vi frågor som rör verksamheten samt tar upp synpunkter från grupperna.
- en gång per år ha Förplanering med arbetstagaren inför ny genomförandeplan.
- genomförandeplan skrivs tillsammans med stödpersonal och arbetstagare och utformas i "jagform".
- en gång per år genomföra brukarundersökning (Pict-o-Stat). Arbetstagaren får själv via dator svara på frågor som rör arbetsuppgifter, trivsel och arbetsmiljö.
- arbetstagaren deltar i planeringsdag en gång per år. Verksamheten har en gemensam dagordning som alla grupper använder. Varje grupp skriver protokoll som vi sparar i gruppärmar.

Uppföljning

Att på APT och planeringsdagar för personalen gå igenom svar från Pict-o-Stat och Markörs brukarundersökning. Diskutera i personalgruppen och se vilka förändringar som eventuellt ska genomföras.

Resultat, analys

På morgon- och eftermiddagsmöte planeras och fördelas dagens eller nästkommande dags arbetsuppgifter. Varje arbetstagare har ett basschema med inplanerade arbetsuppgifter. På mötena går personal och arbetstagare igenom övriga arbetsuppgifter för dagen och där kan arbetstagarna själva bestämma vilken/vilka arbetsuppgifter som man vill ha. Detta gör att arbetstagarna blir engagerade i sina arbetsuppgifter

Det är uppskattat bland arbetstagarna att få representera sin grupp på APM. Man är stolt över sitt uppdrag, det är viktigt att läsa upp arbetskamraternas synpunkter på mötet och få ta med protokoll tillbaka till gruppen för genomgång nästa dag.

Förplanering och genomförandeplan görs efter mall av stödpersonal och arbetstagare tillsammans. Efter flera års erfarenhet av dokumentation i Parasol, upprättas nu genomförandeplaner i jagform. Det gör att arbetstagarna blir mer delaktiga i utformningen av sina mål och stödet man behöver för att nå dit.

Sedan 2007 genomför Glasade Gången årligen en brukarundersökning Pict-o-Stat där arbetsterapeuten utarbetat frågor som är anpassade direkt till arbetet på Glasade Gången. En sammanställning av svaren skickas till förvaltningen och nämnden för information. Genom svaren i Pict-o-Stat och Markörs brukarundersökning kan vi se att fler brukare känner sig nöjda och att fler känner sig delaktiga på arbetet.

Planeringsdagen för arbetstagarna är mycket uppskattad och de får möjlighet att själva vara konferensgäster. Sista punkten på dagordningen är "hur dagen varit" där svarar många att de har haft bra samtal och att de är nöjda över att få säga vad de tycker.

Utveckling

Att köpa in en diktafon till varje grupp där man kan prata in gruppens synpunkter och frågor till APM. Likaså kan protokollet från APM talas in på diktafonen som ett komplement till det skrivna protokollet för de som inte kan läsa.

Att arbetstagarna deltar i den årliga skyddsronen och att resultatet sedan redovisas på APM.

Trender

Att personer med funktionsnedsättning kräver att få vara delaktiga i samhället, få sin stämma hörd.

6. Vi åtar oss att höja personalens kompetens.

Förväntat resultat

Att personalens kompetens höjs och utvecklas för att möta utmaningar inom vårt verksamhetsområde vilket omfattar både arbetet inom funktionsnedsättning och restaurang, konferens, kök, bageri, café, chokladverksamhet och tvätteri.

Arbetsätt

Vid medarbetarsamtal går vi igenom en individuell kompetensutvecklingsplan. Med kompetensutveckling menas alla de åtgärder som syftar till att utveckla förmågor och de förutsättningar som behövs för att klara sina arbetsuppgifter samt för att nå verksamhetens mål. Kompetensutveckling sker genom utbildningar, kurser, praktik, nya arbetsuppgifter, mentorskap, arbetsrotation, fritidsstudier etc. Kompetensutveckling sker både i och utanför arbetet.

På olika möten diskuterar vi kursutbud, innehåll och möjlighet att delta samt tillgång till vikarier.

Inför stadens EU-projekt Carpe gjordes 2008 en kompetensinventering av samtlig personal på Glasade Gången. Personalen enades om tre områden man önskade vidareutbildning inom och som gagnade verksamheten.

1. Utvecklingsstörning med psykiska pålagor.
2. Pedagogiska förhållningssätt och metoder i arbete med personer med utvecklingsstörning.
3. Kost och hälsa för personer med utvecklingsstörning.

Glasade Gången har ett kompetensombud som går regelbundet på Carpes ombudsträffar. Ombudet håller sig ajour med aktuella utbildningar. För att möjliggöra för personalen att delta i utbildningar sätts vikarier in när verksamheten kräver.

Handledning finns tillgänglig och bokas för de grupper som önskar.

Uppföljning

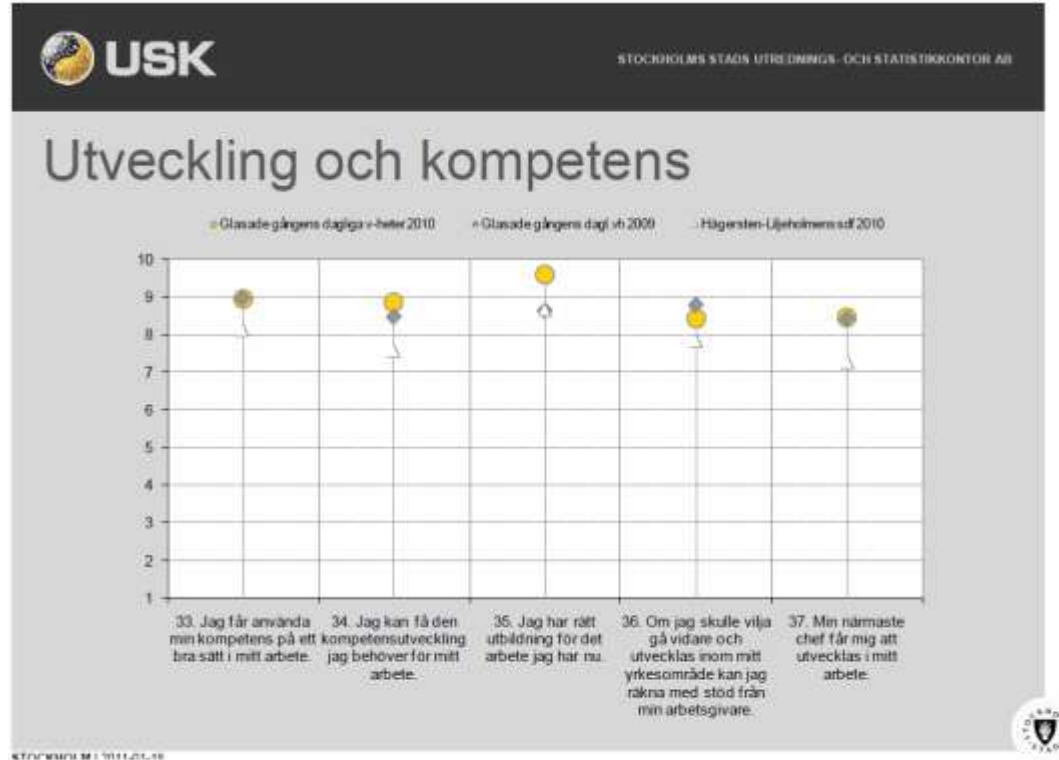
På APT diskuterar vi under särskild punkt personal och utbildningsfrågor, konstaterar vilka som har gått utbildning samt vilka som ska gå och eventuell vikarietillsättning.

Varje år följs kompetensutvecklingsplanen upp vid medarbetarsamtal.

Resultat, analys

Den verksamhetsinriktningen Glasade Gången har, ställer höga krav på personalens kompetens. All tillsvidareanställd personal har utbildning/erfarenhet av arbete med personer med utvecklingsstörning och inom respektive arbetsområde. En kompetensinventering på enheten följs upp och kompletteras varje år på medarbetarsamtal.

Utbildning och kompetens



All personal har tagit del av Carpes utbildningar, möten och seminarier. Tyvärr kunde Carpe inte tillgodose vårt behov av utbildning inom utvecklingstörning med psykiska pålagor. Behovet kvarstår på grund av att utbildning inom området saknas.

I samband med flytten till de nya lokalerna köpte Glasade Gången in utbildning för all personal i livsmedelshygien av Grythyttan Utbildning AB.

Personalen i chokladtillverkningen har gått chokladkurs för Robert E.

Utbildningar 2008- 2010

Gymnasieutbildning 11 tillfällen Pedagogiskt ledarskap Socialpedagogiskt arbete	Gymnasieutbildning 11 tillfällen Handledning	Gymnasieutbildning 11 tillfällen Autism och neuropsykiatriska funktionshinder
7 personal	2 personal	4 personal
Kurser Utbildningar om utvecklingsstörning Kost och hälsa Dokumentation	Kurser Fackliga utbildningar Hot om våld	Kurser Livsmedelshygien
8 personal	3 personal	18 personal

Utveckling

Att Glasade Gången specialbeställer en utbildning för hela personalgruppen om ”Utvecklingsstörning med psykiska pålagor”.

Trender

Att dagliga verksamheter nischer sig vilket innebär att vårdaren behöver dubbelkompetens för sitt arbete.

7. Vi åtar oss att minska sjukfrånvaron.

Förväntat resultat

Verksamheten fortsätter att ha en låg sjukfrånvaro.

Arbetsätt

Verksamheten ger utrymme för en timmas friskvård per vecka samt bidrar med friskvårdssubvention.

Verksamheten har en friskvårdscoach som samarbetar med alla medarbetare. Friskvårdscoachen håller sig ajour om aktuella aktiviteter samt ger råd och stöd om kost och motion.

Glasade Gången har fysisk skydds rond som genomförs av enhetschef, plats- och skyddsombud. En vecka innan skydds rond får alla grupper en enkät där de kan lämna synpunkter och förslag till förbättringar.

En psykosocial enkät fylls i av all personal med synpunkter samt förslag till förbättringar och lämnas in anonymt.

Glasade Gången har flexavtal som medger att personal kan ta ut flex när verksamheten tillåter. Personalen uppmärksammar varandras födelsedagar, vid jämna år så ordnas fest och present. Varje vår har verksamheten ”kick off” för hela personalgruppen med olika aktiviteter.

Uppföljning

En gång om året samtalar verksamhetens friskvårdscoach med all personal om friskvårdsaktiviteter och hälsa.

Enhetschef och plats- skyddsombud sammanställer resultatet från fysisk och psykosocial skydds rond. En gång per år redovisas sammanställningen på APT.

Två gånger om året följs flexuttagen upp av arbetsledare.

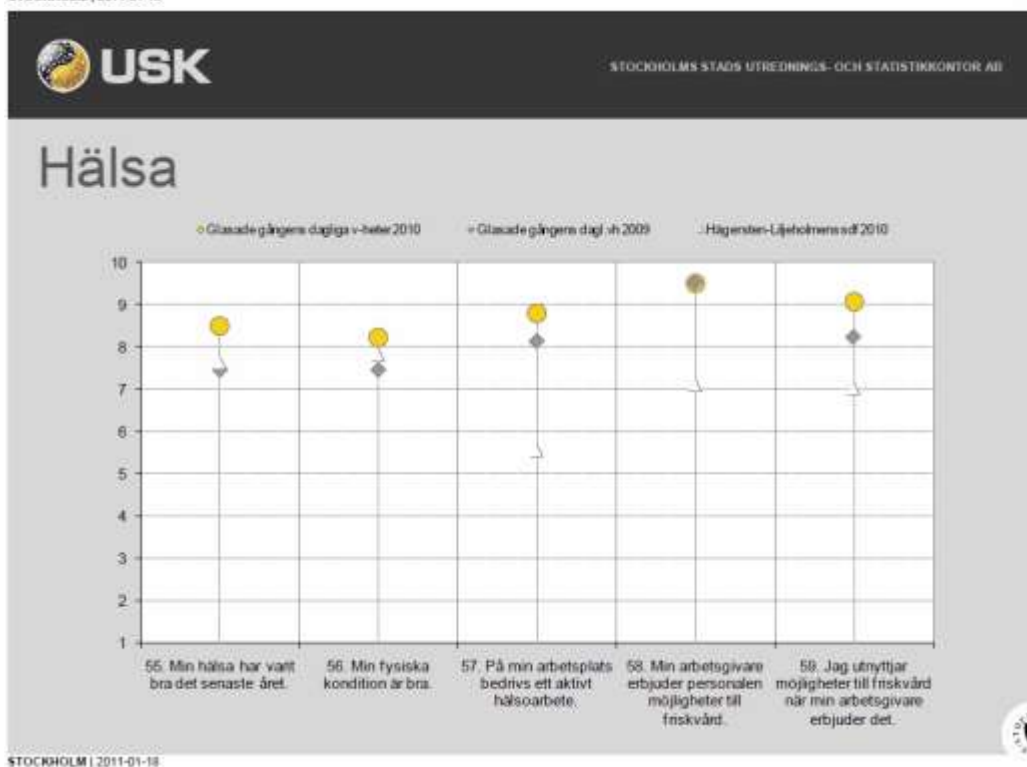
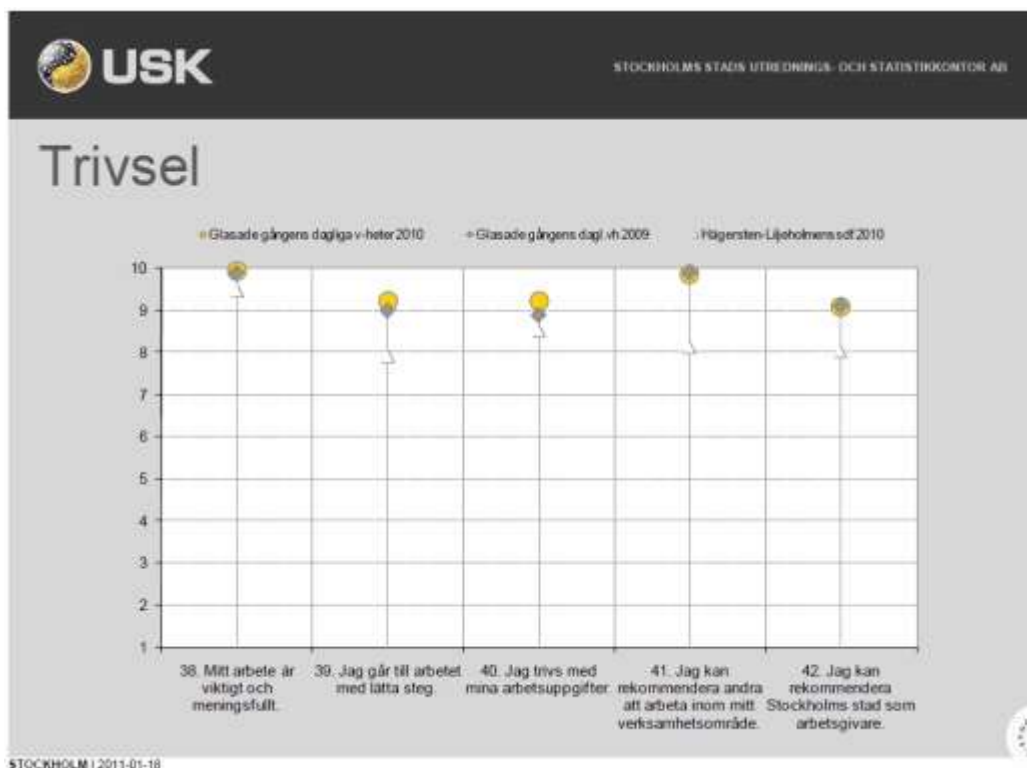
Resultat, analys

Friskvårdscoach uppmuntrar tillsammans med enhetschefen personalen att ta ut sin friskvårdstimme. Personalen kommer tillsammans överens om lämplig tid att ta ut friskvårdstimme.

Friskvårdscoachen har enskilda möten med all personal en gång om året där man diskuterar tillsammans hur friskvårdstimmen ska användas på bästa sätt.

En bra arbetsmiljö bidrar till att hålla sjukfrånvaron nere. Resultatet från den årliga psykosociala skydds rondens visar att personalen mår bra på arbetet. Flytten till nya lokaler som utformades efter våra behov och inköp av ny utrustning underlättar i arbetet. Om det i den psykosociala och fysiska skydds rondens framkommit brister i verksamhetens arbetsmiljö, åtgärdas dessa. Ansvar för åtgärder har enhetschefen.

Gemenskap och trivsel på arbetet ökar genom de aktiviteter vi gör tillsammans. Ett gott arbetsklimat bidrar till minskad sjukfrånvaro.



Sjukfrånvaro

ÅR	2007	2008	2009	2010
%	3,9	4,8	5,8	3,5

Kommentar: Under och efter flytten 2007, först till lägenheter i Servicehus och sju månader senare till nya lokaler, som inte var färdigbyggda, blev två personal långtidssjukskrivna men kunde efter vila och medicinering återgå i arbete.

Utveckling

Att tillsammans i personalgruppen ta del av kulturutbudet i staden.

Trender

Att sjukfrånvaron minskar och att mycket görs för att öka frisknärvaron.

8. Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt.

Förväntat resultat

Verksamheten ska hålla budget i balans och bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt.

Arbetsätt

Glasade Gången har en väl upparbetad kontakt med särskolegymnasier i Storstockholm. Vi har sex inbokade pryoperioder om tre veckor vardera och varje pryoperiod tar vi emot tre pryoelever. På detta sätt fångar vi upp de som är vill arbeta i en arbetsinriktad verksamhet och är intresserade av de arbetsuppgifter som verksamheten erbjuder. Efter avslutad pryö och skolgång kontaktar handläggare Glasade Gången för plats.

Enheten särredovisar inköp av livsmedel och försäljning samt insättning av kontanter, kuponger, kortköp för lunch och catering och konferensuthyrning på olika aktivitetskonton.

För att använda personalens kompetens har verksamheten ett underlag "stödpersonalens ansvar på Glasade Gången" där det tydligt framgår vilket ansvar stödpersonalen har. Underlaget avslutas med texten att "stödpersonal har frihet under ansvar och har beslutanderätt om det som står att man har ansvar för inom ramen för lagen LSS". Ytterst ansvarig är enhetschef som vid medarbetarsamtal går igenom och följer upp det ansvar man har som stödpersonal.

Personalen har även ansvarsområden som: Skydds- och platsombud, brandskyddsombud, miljöombud, friskvårdscoach, kompetensombud, elevhandledare och att vara egenkontrollansvariga för sin grupp.

Ansvarig för beställning av livsmedel, förbrukningsmaterial, konferensmaterial, återvinning, handkassa, First Card kreditkort, utsmyckning/dekorering av lokaler, kassor och betalkortssystem och läsombud för Lättläst.

Personal har ansvaret för "veckan". Personal är indelad två och två enligt en turordningslista. Den som har "veckan" ansvarar för att låsa upp, larma av och tända i lokalen. I ansvaret ingår också att lyssna av telefonsvararen, göra i ordning för konferensgäster, hålla i morgonmötet och att dokumentera information, ordna med "fika" till APT och personalmöte, ta fram pärm med dagordning och minnesanteckningar samt hålla i mötet, vänta med arbetstagare som åker färdtjänst och se till att de kommer i rätt taxi hem, ansvara för att konferensgäster lämnar lokalen, stänga fönster, släcka alla lampor, larma på och låsa.

Vid sjukdom, vård av barn, semester och andra ledigheter tar personal beslut på morgonmöte om vikarietillsättning är nödvändig. I första hand hjälper grupperna varandra genom omfördelning av arbetet. Det kan vara att någon personal gör en punktinsats i annan grupp eller att arbetstagare går till annan grupp och hjälper till.

Personal har ansvar i samråd med chef för inköp av förbrukningsmaterial och livsmedel. Vi jämför priser och beställer livsmedel och förbrukningsvaror till verksamheten efter behov för att inte ha saker stående i förråd och på lager. Vi följer stadens avtal för inköp.

Personal har ansvar för dokumentation, inköp, lägga in om ledigheter i stadens LISA-system och att hålla sig ajour med vad som händer inom området stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Det görs via datorer i olika rapportssystem och på internet. Några i personalen kan lite mer än andra och man hjälps åt med IT-svårigheter.

Lokalerna är utformade efter verksamheten. Köken som är arbetsrum används även som grupprum för möten och gruppernas fikastunder. Utrymme i lokalen har lagts på att göra få men stora rum, att det ska vara lätt att ta sig fram och samtidigt ha en överblick över vad som händer eftersom vi är många i samma rum.

När verksamheten flyttade till nya lokaler för tre år sedan, gick en del av maskinerna till köken sönder eller vissa maskiner saknades för köken som skulle producera dubbelt så mycket mot tidigare. Nya miljövänliga maskiner för storkök köptes in och de drar endast en bråkdel av el mot de gamla maskinerna.

Stadsdelsförvaltningen tog in en el-konsult som gick runt till enheter som hade hög el förbrukning för att kontrollera säkringen. Det framkom att Glasade Gången var översäkrad, vi kunde därmed sänka huvudsäkringen för årsförbrukning och med det gick årskostnaden för elförbrukningen ned.

För att undvika kostnader för verksamheten med att ha bil för att köra ut cateringmat till kunder, har vi skrivit in i egenkontrollen att kunden själv måste hämta cateringmat i restaurangen eller att vi skickar med budbil som kunden själv betalar.

Uppföljning

Vid tertial redovisar enhetschef om åtaganden och budgetläge på APT.

På planeringsdagen en gång om året diskuterar vi kommande verksamhetsplan med åtaganden och budget med eventuella förändringar. I december vid framtagandet av årsberättelsen/verksamhetsberättelsen följer vi upp åtaganden och budget för uppföljning och eventuella förändringar till kommande år.

En gång om året, vid medarbetarsamtal, går enhetschefen igenom och följer upp det ansvar man har som stödpersonal.

Resultat, analys

Verksamheten erbjuder platser till brukare med arbetsuppgifter som finns ute i samhället. Genom det ökar vi efterfrågan på platser och säkrar därmed intäkter. Under hösten 2010 och våren 2011 har Glasade Gången tagit emot 16 elever från särskolegymnasiet och av dessa har hälften visat intresse av att arbeta på Glasade Gången efter skolans slut. Vikarietillsättningen är låg men ibland nödvändig för att upprätthålla en jämn kvalitet för matgästerna.

Med hjälp av aktivitetskonton kan vi vid årets slut jämföra kostnader för inköp av livsmedel med intäkter från försäljning av luncher, catering och konferens. På APT informeras personalen om budgetläget och vi diskuterar hur kostnaderna kan hållas nere.

Vid utformning av lokalerna planerades 90 sittplatser kombinerat med tre konferensrum in för att täcka en del av hyreskostnaden av lokalen. De senaste två åren har två av tre konferensrum varit bokade fyra av fem dagar i veckan. I restaurangen har antalet lunchgäster ökat från ca 80-100 per dag år 2008 till ca 100-160 gäster per dag under innevarande år 2011.

Utveckling

Att verksamheten tar ett ansvar för att påpeka brister och fel på varor samt tjänster, upphandlade av staden, så att informationen kommer staden tillgodo till nästa upphandling. Vår verksamhet får då varor med bättre kvalitet och lägre pris.

Trender

Ökat inflytande för personal i verksamhetens budget och verksamhet.

Årsplanering

Årsklocka Internkontroll

Varje dag

Morgonmöte: för personalen mellan 08:00 – 08:30 se dagordning i blå kalenderboken, protokoll finns i gul morgonpärm

Varje vecka

Personalmöte: varje måndag mellan 15:15 – 17:00 personalmöte/egen tid/ handledning dagordning och protokoll i gul pärm

En gång i månaden

APT: måndag 15:30-17:00 i svart pärm finns dagordning och protokoll

En gång om året

Medarbetarsamtal: genomförs under februari och mars, underlag för medarbetar- och lönesamtal samt kompetensutveckling finns i personalpärm under flik för medarbetarsamtal.

Psykosocial skydds rond: genomförs under augusti/september, underlag finns i internkontrollpärm under flik för psykosocial skydds rond

Fysisk skydds rond: genomförs i augusti/september underlag finns i internkontrollpärm under flik för fysisk skydds rond

Egenkontrollsrond: genomförs samtidigt med fysisk skydds rond

Brandrond för SBA: genomförs i augusti/september, underlag finns i pärm

Brandövning: genomförs regelbundet, underlag finns i pärm för SBA

Medarbetarundersökning

Samtliga medarbetare har svarat på medarbetarenkät från USK under 2009 och 2010.

Resultat, analys

Vi kan se i statistiken från undersökningen att resultatet förbättrats mellan år 2009 till år 2010. Generellt sett ligger Glasade Gången högre än genomsnittet i Hägersten-Liljehomens stadsdelsförvaltning. Speciellt högt resultat redovisas under trivsel vilket också visar sig i att sjukfrånvaron är låg

Trender

Även om resultaten är bra som de var 2009/2010 gäller det att följa upp de resultat som var något lägre och diskutera hur vi tillsammans kan förbättras.



Medarbetarnas kompetensutveckling

Vid rekrytering av personal skriver vi in i annonsen att verksamheten kräver dubbelkompetens t ex vårdare/kock.

För personal som varit anställda länge och saknar del av dubbelkompetens, görs en individuell kompetensutvecklingsplan för att komplettera med den utbildning som saknas. Tid för utbildningens genomförande planeras in med övriga i personalgruppen. Se mer om verksamhetens behov av personalens kompetensutveckling under åtagande 6.

Ekonomiskt resultat

Prognostiserat ekonomiskt resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat, analys av resultat och eventuella trender.

Glasade Gången är en resultatenhet vilket medför att enheten får behålla 5 % av årets resultat.

2007 blev lokalerna som Glasade Gången befann sig i uppsagda. Medan verksamheten letade nya lokaler var vi evakuerade i 7 månader till lägenheter på ett servicehus.

2008 flyttade Glasade Gången in i nya lokaler och det krävdes omfattande renoveringar. Vid inflyttningen gjordes inköp av möbler och maskiner till restaurang och konferensverksamheten. Kostnaderna för flytt och inköp gjordes för pengar i resultatfonden från 2007.

Under 2009 var det många köksmaskiner som under evakueringen stått i förråd, som gick sönder. Stora kompletteringar till diskrummet blev nödvändigt då kundantalet ökat och den gamla maskinen inte var tillräcklig. Verksamheten fick under 2009 igång ett bra samarbete med flera särskolegymnasier runt Stockholm.

2010 började flera nya arbetstagare på Glasade Gången. Flytt av chokladgrupp och tvätterigruppen samt uppstart av Café Hitom blev inte av då ny lokal för dessa grupper inte var klart. Det innebar att verksamheten hade låg hyreskostnad för två grupper samt personal från Café Hitom var placerade i befintliga grupper vilket gjorde att vikariat tillsättningen var låg. Sammantaget gjorde det att resultatet hamnade på plus.

Café Hitom öppnade 2011 från första mars i ny lokal, en före detta panncentral och de tre sista grupperna kunde flytta in. Även renovering av Café Hitoms lokal var omfattande och det var mycket som skulle kompletteras även i dessa lokaler då vi fick ett nytt kök där de förutom bakning, tillverkar galetter och focaccia. Inköp har också gjorts av ny diskmaskin samt bänkar till nya diskrummet.

ÅR	2007	2008	2009	2010
Budget/netto	10 850	10 930	11 739	12 246
Utfall	10 801	11 465	11 731	11 634
Resultat	+ 49	- 535	+ 8	+ 612
I fond	+543	+ 8	+ 8	+ 555

Trender

Konkurrensen om arbetstagarna har ökat. Dagliga verksamheter nischer sig för att fånga upp olika behov och för att säkra platser.

Resursanvändning

Personal

För att använda personalens kompetens har verksamheten ett underlag "stödpersonalens ansvar på Glasade Gången" där det tydligt framgår vilket ansvar stödpersonalen har. Personalen är även ombud för olika uppdrag samt har olika ansvarsområden i verksamheten. Se mer om ansvarsområden och ombud under åtagande 8.

För att hålla vikariekostnader nere vid sjukdom, vård av barn, semester och andra ledigheter tar personal beslut på morgonmöte om vikarietillsättning är nödvändig. I första hand hjälper grupperna varandra genom omfördelning av arbetet. Det kan vara att någon personal gör en punktinsats i annan grupp eller att arbetstagare går till annan grupp och hjälper till.

Lokaler

Lokalerna är utformade efter verksamheten. Köken som är arbetsrum används även som grupprum för möten och gruppernas fikastunder.

Vid utformning av lokalerna inför flytten, planerades tre konferensrum in för att täcka en del av hyreskostnaden av lokalen.

Material

Personal har ansvar i samråd med chef för inköp av förbrukningsmaterial och livsmedel. Vi jämför priser och beställer livsmedel och förbrukningsvaror till verksamheten efter behov för att inte ha saker stående i förråd och på lager. Vi följer stadens avtal för inköp.

Energiförbrukning

Nya miljövänliga maskiner för storkök har köpts in och de drar endast en bråkdel av el mot de gamla maskinerna.

Stadsdelsförvaltningen har tagit in el-konsult som varit på enheter med hög elförbrukning för att kontrollera säkringen. Det framkom att Glasade Gången var översäkrad, vi kunde därmed sänka huvudsäkringen för årsförbrukning och med det gick årskostnaden för elförbrukningen ned.

IT-stöd

Personal har ansvar för dokumentation, inköp, lägga in om ledigheter i stadens LISA-system och att hålla sig ajour med vad som händer inom området stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Det görs via datorer i olika rapportsystem och på internet. Några i personalen kan lite mer än andra och man hjälps åt med IT-svårigheter.

Fordon

För att undvika kostnader för verksamheten med att ha bil för att köra ut cateringmat till kunder, har vi skrivit in i egenkontrollen att kunden själv måste hämta cateringmat i restaurangen eller att vi skickar med budbil som kunden själv betalar.

Se mer om hur verksamhetens resurser används så effektivt som möjligt under åtagande 8.

Glasade Gångens styrkor/möjligheter

Styrkor och möjligheter

- 23 år lång erfarenhet av daglig verksamhet med inriktning restaurang och konferens.
- Stark grundstruktur där innehållet varierar med efterfrågan på våra tjänster och varor
- Personal med utbildning och lång erfarenhet.
- Motiverade arbetstagare som tycker om sitt arbete.
- Arbetsinriktad verksamhet med efterfrågade platser.
- Alla arbetar med stort ansvar och är stolta över sin medverkan och resultatet.
- God mat, trevlig service och fina lokaler.
- Gott rykte och gäster kommer utan att vi gör reklam för lunch, konferens, café och choklad.
- Verksamheten ligger i ett expansivt område, Telefonplan.

Svagheter/hot

- Kräver dubbelkompens hos personalen, svårt att hitta kompetent personal
- Att kunder och gäster inte kommer.
- Får inte göra reklam för verksamheten på grund av konkurrens med öppna marknaden.
- Kort uppsägningstid på 1 månad för arbetstagare som byter plats, verksamheten har fortfarande samma omkostnader för personal och lokal.

Den långa erfarenheten hos personalen gör att vi vet hur fort trender vänder och vad som efterfrågas av arbetstagare och gäster/kunder. Det gör att alla i personalgruppen är vaksamma samt informerar på personalmöten om nyheter man upptäcker både under arbetet och på fritiden, för att verksamheten inte ska stagnera.

Lära av andra

Personal går via Carpe på utbildningar och träffar personal från andra verksamheter och kommuner. Där kan de diskutera, jämföra och höra om nyheter som de tar med tillbaka och berätta om för övrig personal på personalmöten och APT.

Glasade Gången jämför verksamheten med restauranger, konferenser, caféer och chokladtillverkning på öppna marknaden. För att få kunder och gäster att komma håller vi oss ajour med nyheter, dekor och priser.

På personalmöten kan vi delge varandra om läst litteratur och tidningsartiklar, berätta om tidigare erfarenheter från andra arbetsplatser, få till uppdrag att söka efter information från webben, köpa in ny litteratur eller tidskrifter samt boka studiebesök.

Glasade Gången har många studiebesök från både Sverige och övriga världen som vid besöken även delger oss information om sina verksamheter.

Synpunkter och klagomålshantering

Glasade Gången använder Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings gemensamma blankett för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag. Verksamheten har en kvalitetsgaranti skriven på lättläst. På kvalitetsgarantin informerar vi om rutiner för klagomålshantering och garantin delas ut till alla arbetstagare i början av året och kan även läsas på hemsidan av utomstående. Arbetstagarna har möjlighet att lämna synpunkter, frågor och klagomål på verksamheten under morgon- eller eftermiddagsmöten, en gång i veckan på APM samt på planeringsdag en gång om året med enhetschef och en personal. Glasade Gången har ett eget underlag för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag för gäster i restaurangen och konferensen. Blankett, penna och brevlåda finns i gästartén.

Vid flera tillfällen har vi lagt ut enkäter i restaurangen och bitt våra kunder att besvara några frågor om vår restaurang. Senaste tillfället var en vecka i mars 2011. Antal gäster som besvarade enkäten var 37. Svarsalternativen var öppna och de frågor vi ställde var:

Hur fick du information om/hittade till vår restaurang?

(29 st svarade arbetskamrat/bekant/kollega, 4 st svarade genom skylten/menyn, 4 annat)

Har du några synpunkter på vår service och/eller mat?

(29 st svarade vällagad, god mat, 19 st trevlig personal, andra kommentarer var bra med hembakat bröd, bra vegetariska alternativ, saknar soppan, önskar två varmrätter)

Övriga kommentarer

Enstaka andra kommentarer var t ex: mer fisk, bra pris, gott med kaka till kaffet.

Vi har också en förslagslåda vid entrén till restaurangen där våra kunder kan komma med förslag både vad gäller restaurang och konferens.

För eventuella klagomål, synpunkter och förbättringsförslag avsätter verksamheten tid på personalmöten, APM och APT för diskussion och eventuella åtgärder.

Smarriga pannkakor från Glasade Gången



Ta fram **bunke** och **visp**

2 portioner



Häll i **2 dl vetemjöl**



Häll i **1 krm salt**



Häll i **4 dl mjölk**



Knäck 2 ägg i smeten



Vispa smeten



Stek på medelvärme



Servera med sylt och grädde

1