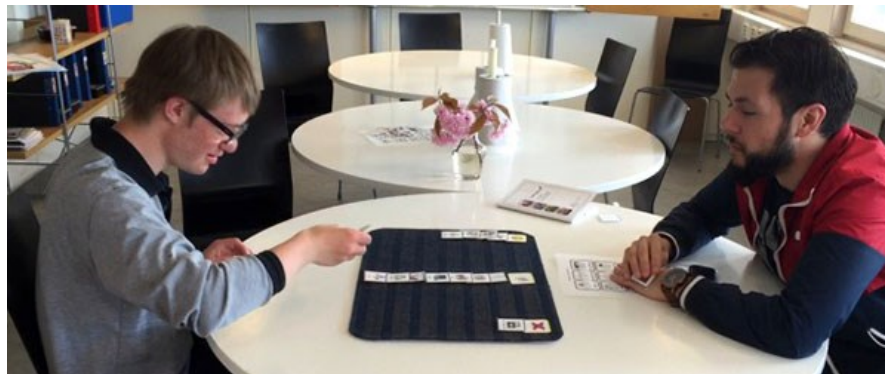


## Kvalitetsutmärkelse Fridagruppen



## Innehåll

## 1. Administrativa uppgifter

Fridagruppens dagliga verksamhet

Enhetschef Anneli Wising/ Flodström

Telefonnummer 08 508 03 555, 0761203 555

Mail. [Anneli.flodstrom@stockholm.se](mailto:Anneli.flodstrom@stockholm.se)

Box. 4066, 16304 Spånga

Besöksadress: Avestagatan 29, Domnarvsgatan 29, Cervinsväg 15,  
Risingeplan 29

Antal anställda: 57 st, 19 maj 2016

## 2. Inledning

Verksamhetens inriktning och målgrupp

Fridagruppen är en daglig verksamhet enligt LSS som vänder sig personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig. Insatsen omfattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd samt personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom. I enheten Fridagruppen ingår även verksamheter för personer inom psykisk ohälsa, öppen träffpunkt och personligt ombud. I bidraget nämns Fridagruppen som en enhet.

Styrdokument som är av betydelse för verksamheten:

Verksamhetens viktigaste styrdokument är bland annat Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS), Socialtjänstlagen (SoL), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter, samt Stockholms stads och Spånga-Tensta stadsdelsnämndens riktlinjer och styrdokument.

Verksamhetsidé och mål

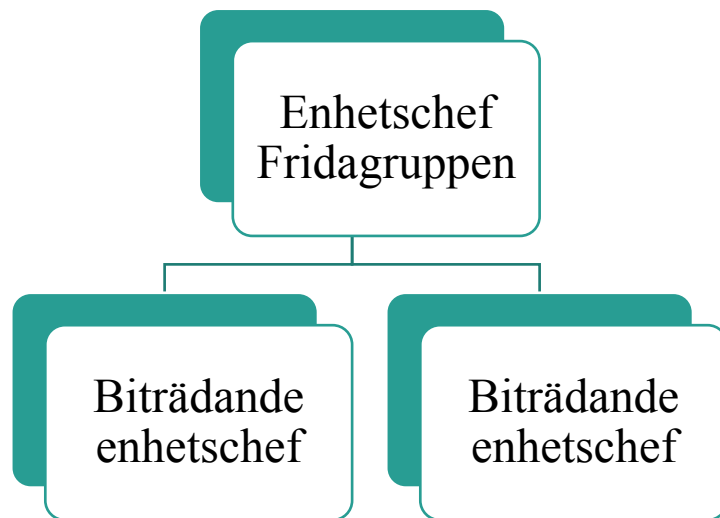
Målet är att erbjuda en individuellt anpassad verksamhet som riktas till de behov som den enskilde deltagaren har. Verksamheten ska främja utveckling, samhällsdeltagande och ge goda levnadsvillkor för deltagaren. Fridagruppen ska också garantera full delaktighet och inflytande i, först och främst närmiljön, men även i samhället för de brukare som arbetar hos oss.

Det långsiktiga målet för brukaren är att möjliggöra arbete på den öppna arbetsmarknaden via samarbete med arbetsförmedlingen. Fridagruppen har som mål att minst 50 personer ska ha arbete inom den egna arbetsinriktade verksamheten och, för den som vill, kombinerat med extern arbetspraktik.

I verksamheten deltar idag 110 brukare inom den dagliga verksamheten och 25 brukare i sysselsättningen Praist för personer med psykisk ohälsa. Verksamheten tar emot brukare från andra stadsdelar och kommuner och idag är det hälften som kommer från andra Stadsdelsförvaltningar och kommuner.

Fridagruppens verksamheter är 20 till antalet och finns på fem olika adresser i stadsdelen Spånga-Tensta.

Verksamheten startade 2003, först som Fridagruppens dagliga verksamhet fram till 2015 då verksamheten utökades med sysselsättning för personer med psykisk ohälsa. Träffpunkten startade 2016.



Enhetschefen ansvarar för det strategiska arbetet i verksamheten. Biträdande enhetschefer ansvarar för det operativa arbetet angående medarbetare och verksamhetsfrågor vilket är:

- ta emot sjuk- och friskanmälan
- vikarietillsättning
- rehabilitering
- medarbetarsamtal
- planera för APT, exempelvis verksamhetsinformation
- arbetssätt
  - o följa upp och utveckla
  - o implementera rutiner
- teammöten, ge stöd inför verksamhetsmöten, genomförandeplaner, aktivitetsplanering.

Idag arbetar medarbetare med titeln handledare vid verksamheten vilka arbetar i direkt anslutning till brukarna. Samtliga medarbetare har gymnasiekompetens inom verksamhetsområdet.

### **3. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare/kunder är i centrum**

Ett gott bemötande bidrar till att deltagarna trivs och upplever sina arbetsuppgifter/aktiviteter som meningsfulla.

Hur deltagarna bemöts i verksamheten kan vara avgörande för hur en deltagare kan komma att agera. Med stöd av arbetsbeskrivningar kan handledarna möta brukarna utifrån deras individuella behov. Exempel. BILAGA

Inom Fridagruppen har ett gott bemötande kommit att definieras enligt att det är viktigt att bemöta deltagarna med:

- intresse- brukarna står i centrum och handledaren visar intresse för vad brukaren vill och behöver.
- Förståelse- för att varje brukares behov är individuellt, och för att alla brukare skall få sina behov tillgodosedda behöver handledaren ha förståelse för vad funktionsnedsättningen innebär och hur handledarna behöver ge stöd utifrån detta.
- lyhörddhet- Betyder att handledarna lyssnar/tittar på brukaren för att förstå brukarens behov och tolkar signaler.
- respekt- visar brukaren respekt genom att aldrig tala över huvudet på brukaren.
- tydlighet – kommunikation utifrån deltagarens individuella förutsättningar och behov.

Ett exempel på hur verksamheten visar respekt för brukaren är att personalen aldrig talar över huvudet på brukaren.

Vidare arbetar medarbetarna utifrån att

- se den enskilde individen, sätta sig in i brukarens individuella behov och situation och förstå brukarens uttalade eller underförstådda önskemål och känslor. Detta görs till exempel genom att brukaren får uttrycka sina önskemål och känslor på det sätt som denne kan förmedla. Det innebär att brukare med kommunikationssvårigheter kan förmedla sig genom att använda bilder för att uttrycka önskemål eller genom att symboler/emojis där glad gubbe uttrycker något brukaren vill göra eller tycker om och ledsen gubbe betyder det motsatta. Flera i personalen är utbildade inom AKK, alternativ och kompletterande kommunikation där tex bildspråk ingår.
- respektera deltagarens rätt till självbestämmande och personliga integritet,
- Bemöter brukaren utan att styras av vår maktställning eller våra egna behov. Detta görs till exempel genom att det alltid är brukaren som styr innehållet i verksamheten och inte personalens intresse.

Fridagruppen följer upp bemötandefrågor på arbetsplatsmöten, vardagslärande och genom utbildningsinsatser samt genom handledning vid behov. Ytterligare uppföljningsverktyg är arbetet med synpunkter och klagomål samt brukarenkäten och brukarnas arbetsmiljöfrågor.

Synpunkter och klagomål från brukare, anhöriga eller annan person fångas upp av medarbetare i det dagliga arbetet alternativt genom ”Tyck till”. Synpunkten eller klagomålet hanteras först på det lokala team mötet och om synpunkten eller klagomålet bedöms utveckla eller påverka hela verksamheten lyfts det för hantering på möte med samtliga medarbetare. Rutiner upprättas alternativt uppdateras utifrån synpunkten eller klagomålet.

#### **4. Beskriv hur ni gör brukarna delaktiga**

Brukarna har olika förutsättningar avseende kommunikation men det övergripande målet är ändå detsamma, att deltagarna ska vara delaktiga i verksamheten, behöver verksamheten anpassa kommunikationen utifrån den enskilde. Därför är flertalet medarbetare utbildade enligt alternativt kompletterande kommunikation (AKK).

##### **Deltagarna görs delaktiga genom följande process:**

Lilla mötet, arbetssätt:

- a. Samtalsmattan
- b. Schema
- c. Widgit go

Genomförandeplan

APT/brukarråd, arbetssätt:

Delaktighetsmodellen

##### **Lilla mötet**

Här upprättar deltagaren och stödpersonen tillsammans genomförandeplanen. Samtliga brukare har uppföljning minst en gång per år. På mötet utvärderas aktiviteter och sysselsättning inför verksamhetsmötet. På lilla mötet utvärderas tidigare delmål och nya formuleras, se bilaga . Arbetssätt på Lilla mötet är samtalsmattan, individuellt schema och widgit go.

##### **a. Samtalsmattan**

Är ett arbetssätt där en matta används för att utvärdera aktiviteter eller händelser. Med stöd av bilder och symboler kan man uppmuntra till kommunikation och socialt samspel ökar. Samtalsmattan kan även användas när man tillsammans med brukaren upprättar eller reviderar genomförandeplanen.

##### **b. Schema**

Schemat är anpassat efter individen, det är viktigt att brukaren förstår sin dag/vecka och kan se när respektive aktivitet kommer ske. Alla brukare, ofta även med

företrädare, är med och planerar aktiviteterna. Schemat kan vara med text, bild eller objekt.

### **c. Widgit go**

Widgit go är ett kommunikationsprogram som vi jobbar med på iPads. Programmet används för att arbeta med ”pratstunder” tillsammans med brukaren eftersom flertalet av brukarna har behov av att prata om familj, vänner, platser eller om aktuella händelser. I programmet finns bilder på exempelvis brukarens rum hemma, mormor och morfar eller handledarna på jobbet. Brukarna kan själv bläddra bland bilderna medan handledarna ställer frågor om de bilder brukaren visar. Brukaren kan också svara genom att visa bilder. Programmet används också till att visa vad mer abstrakta ord innebär, exempelvis läger eller för att visa vilken typ av mat det kommer finnas på julbordet. iPaden används också till att lägga in recept som brukaren kan följa steg för steg genom att brukaren själv bläddrar / trycker sig vidare i receptet. Handledaren kan också visa vad denne ska hämta för ingrediens utan att prata. Sammantaget hjälper Widgit go brukaren att kommunicera samt att bli mer självständig.

### **Genomförandeplanen**

Lilla mötet resulterar i den individuella genomförandeplanen. Bemötandet av den enskildes behov och situation förtydligas i genomförandeplanen. Genomförandeplanen upprättas tillsammans med brukaren och med företrädare.

### **APT/brukarråd**

Det är ett brukarforum som finns i alla teamen. Det är brukarnas möte där personal stöttar brukarna samt ger brukarna förutsättningar att prata om olika frågor som rör brukarnas egen arbetsplats. Sedan hösten 2016, finns ett utökat brukarråd där delaktighetsmodellen används och där brukarna kan vara med och bestämma om verksamheten. Se bilaga

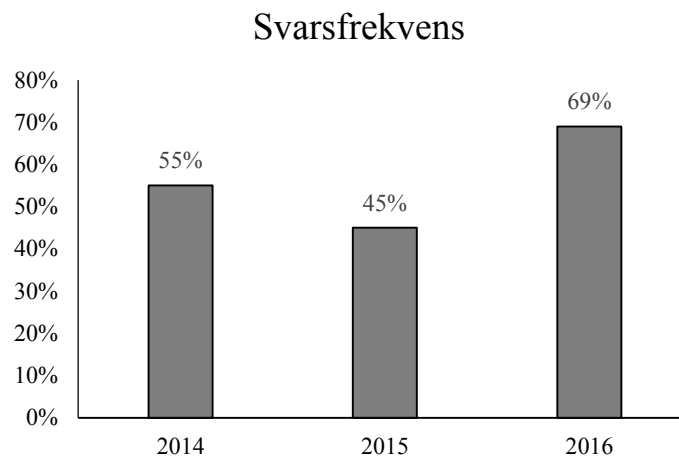
### **a. Delaktighetsmodellen:**

Ett arbetssätt som underlättar för brukarna och personal att ha en mer jämlik dialog. Delaktighetsmodellen används för att brukarna skall ha ett större inflytande i den dagliga verksamheten. Verksamheten har två medarbetare som är utbildade i delaktighetsmodellen.



### 3. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger

Över tid har svarsfrekvensen varit relativt låg för verksamheten, se stapeldiagram nedan:



Nöjdheten var per fråga 2014 – 2016 följande:

Fråga i brukarundersökning	2014	2015	2016	staden 2016
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet	59 %	64 %	66 %	83 %
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet	68 %	66 %	78 %	85 %
Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel	74 %	74 %	82 %	89 %
Personalen lyssnar på mig	88 %	76 %	86 %	92 %
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver	79 %	79 %	85 %	89 %
Personal frågar hur de kan stödja (hjälpa) mig	76 %	76 %	82 %	86 %
Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet	70 %	72 %	75 %	77 %
Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter om jag vill	67 %	74 %	72 %	82 %
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig)	82 %	87 %	90 %	92 %
Jag trivs med personalen	93 %	82 %	83 %	93 %
Det är lätt att prata med personalen	75 %	76 %	80 %	89 %
Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet	82 %	78 %	82 %	91 %
Jag är nöjd med min dagliga verksamhet	83 %	78 %	81 %	90 %

För flertalet frågor har nöjdheten ökat över tid, även svarsfrekvensen är högre för verksamheten 2016 jämfört med tidigare år. Nöjdheten är dock lägre för samtliga frågor jämfört med stadens totala resultat.

I nedanstående tabell redovisas nöjdheten beroende på svarsmetod:

Fråga i brukarundersökning	Svarat själv	Fått hjälp	Någon annan
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet	90 %	71 %	53 %
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet	100 %	70 %	72 %
Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel	95 %	83 %	82 %
Personalen lyssnar på mig	94 %	94 %	88 %
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver	89 %	90 %	75 %
Personal frågar hur de kan stödja (hjälpa) mig	95 %	87 %	73 %
Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet	79 %	71 %	75 %
Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter om jag vill	89 %	66 %	56 %
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig)	100 %	93 %	82 %
Jag trivs med personalen	89 %	87 %	83 %
Det är lätt att prata med personalen	89 %	87 %	63 %
Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet	84 %	90 %	83 %
Jag är nöjd med min dagliga verksamhet	95 %	77 %	89 %

Nöjdheten är generellt högre för de frågor där brukaren svarat själv på undersökningen. Frågor avseende planering och huruvida brukaren kan vara med och bestämma över sin dagliga verksamhet skiljer sig avsevärt. Detta märks genom att anhöriga har förväntningar på verksamheten, exempelvis avseende aktiviteter, som inte brukaren önskar göra, exempelvis att brukaren vill arbeta med media medan anhörig önskar att brukaren ska väva. Nöjdheten blir då annorlunda beroende på vem som svarar på undersökningen. Det är för frågan ”jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet” som nöjdheten för verksamheten (66 %) är betydligt lägre än Stadens samlade resultat (83 %). För frågan är det stor skillnad i nöjdhet beroende på vem respondenten varit. När brukaren själv svarat är resultatet 90 % och när någon annan svarat är resultatet 53 %.

Under året kommer verksamheten arbeta med att förtydliga för anhöriga vilka förväntningar de kan ställa på verksamheten och vems intressen som verksamheten främst ska tillgodose.

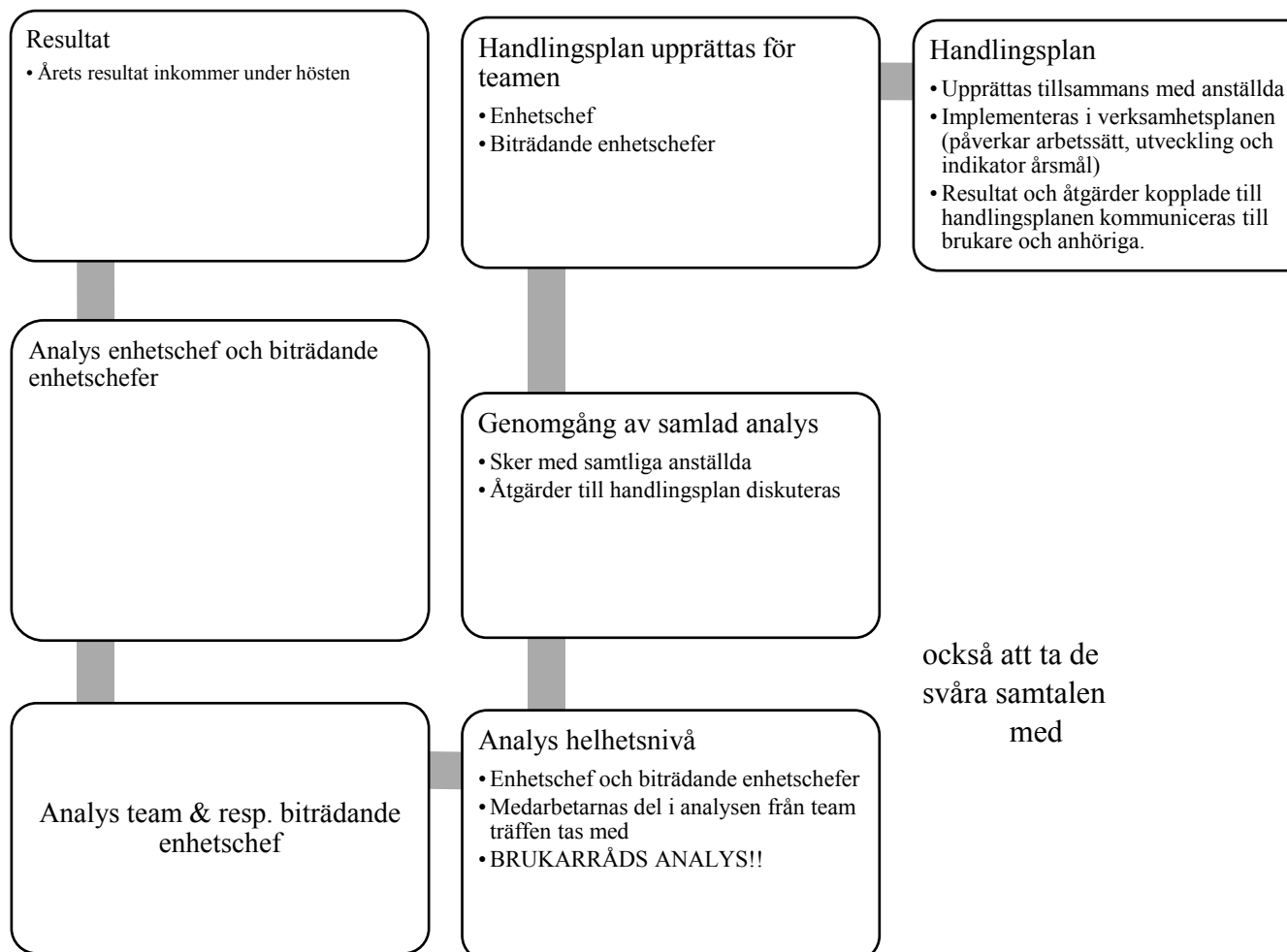
Eftersom flertalet företrädare har uppgivit att de inte förstår varför de ska svara eller att dialogen med stödpersonen är så bra att de inte förstår varför en enkät behövs har verksamheten i samband med brukarundersökningen 2017 skickat ut brev och poängterat vikten av en hög svarsfrekvens.

Resultaten analyseras både på team- och helhetsnivå. Resultaten ställs mot årsmålen i verksamhetsplanen samt mot förra årets resultat. Där och då åskådliggörs det om resultaten för innevarande

år är bra samt om handlingsplanen från föregående års brukarundersökning haft effekt.

## 5. Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen

Jag tror på brukarens förmåga att delta i samhället oavsett funktionsnedsättning. Kärnan av mitt ledarskap är min absoluta tro på allas lika värde. Jag låter medarbetarna utvecklas i och med verksamheten så att de kan ge brukarna det som brukarna har behov av. För mig som ledare handlar om att lyfta fram utmaningarna i verksamheten och snabbt ta tag i det som behöver justeras och förändras, så att brukarnas verksamhet säkerställs. Det innebär



också att ta de svåra samtalen med

personal när det inte fungerar, för att medarbetarna skall få en tydlighet i vad uppdraget innefattar.

Verksamheten är hela tiden under förändring då vi hela tiden tar emot nya brukare med sitt individuella behov. Det betyder att jag, behöver jobba med förändringarna konstant och över tid. Att involvera medarbetarna i förändringarna och använda mig av deras

kunskaper och erfarenheter är en självklarhet. De senaste tre åren har målgruppen av brukare förändras, det kommer flera brukare med en autism och utmanande problematik som ställer helt andra krav på medarbetarna och mig som chef/ledare och lokalernas utformning.

Jag som person är prestigelös och försöker känna in så att vi tillsammans kan jobba mot nya mål. Vi har flera fokusgrupper i verksamheten där medarbetare är den viktigaste komponenten. Vi har bland annat en fokusgrupp som heter verksamhetsutveckling där vi jobbar tillsammans med frågor som rör verksamhetens utveckling. Verksamheten har utmaningar både utifrån att vi verkar i en stadsdel med en demografi som i sig är utmanande, när man inte har det svenska språket eller förståelse för svenska systemet. Men det är också det som gör verksamheten så spännande och intressant som den är. Mångfalden bidrar till en stor valfrihet inom verksamheten. Det ställer krav på medarbetarna att möta och där har jag en viktig roll att lyssna, ge medarbetarna förtroende och ta del av allas kompetens. Jag ser och tar tillvara på medarbetarens kompetenser och coachar och framhäver medarbetarna och verksamhet. Kommunikation är viktigt både för medarbetarna för att möta brukare som inte har språket eller kommunikation med det talade språket.

Lojalitet är otroligt viktigt för mig och som chef och som människa. Min lojalitet ligger hos brukaren. Brukare, medarbetare, anhöriga men också min chef vet att jag tar mina beslut utifrån ett brukarperspektiv.

Min värdegrund om att ge alla människor goda förutsättningar att delta i samhället, är ett viktigt ledord och en förutsättning för allas vårt arbete. För mig är brukarnas intresse och deras behov de som är det viktigaste för oss att ta reda på. Så mitt ledarskap bygger på att ge medarbetarna förutsättningar för att göra det genom ett aktivt medarbetarskap. Ett aktivt medarbetarskap handlar för mig om att jobba med verksamhetens verksamhetsplan tillsammans med medarbetarna, och hur vi arbetar fram målen. Alla medarbetare har individuella åtaganden utifrån verksamhetsplanen och åtagandena upprättas under medarbetarsamtalet, det ger en tydlighet i vad det egna uppdraget. Det gör att verksamhetsplanen blir verksamhetsnära. Verksamhetsberättelsen blir som ett kvitto för medarbetarna och en återkoppling på det arbete som gjorts under året. För mig är medarbetarna otroligt viktiga för att brukarna skall få det bästa av verksamheten och det innebär att jag som chef/ledare behöver ge förutsättningarna dialog och delaktighet i olika forum

för verksamhetsfrågor. Mitt engagemang för brukarna gör att jag inte nöjer mig med att saker skall vara som de alltid varit. Jag har ett nära ledarskap och vill vara med och jobba nära i vardagen. För mig är det viktigt att träffa alla brukare och även att jobba med medarbetarna för att kunna inspirera och stötta i deras arbete. Jag använder mina kunskaper och erfarenheter av de 20 år som jag själv arbetat med människor med olika funktionsvariationer.

Jag skickar ett veckobrev till alla medarbetare där kan medarbetarna ta del av min planering och vad som är på gång i verksamheten.

Ett exempel på återkoppling från medarbetare

*”När jag bad enhetschef Anneli Wising om stöd såg hon på en gång allvaret i situationen och agerade. A.W. kontaktade chefer inom biståndsenheten och anhöriga till berörd brukare.*

*Under hela händelseförloppet fick jag – handledare i arbetsgruppen, löpande information om läget.*

*Vid kontakten med anhöriga informerar A.W. dem om vad hon gör och syftet till yrkandet via biståndsenheten. A.W.'s handlande i situationen kändes tryggt, övergripande och etiskt.*

*Tack snälla, snälla Anneli för ditt engagemang och handlande gällande brukaren och dennes familj! Du har verkligen lyckats bibehålla både familjens och arbetsplatsens värdighet. Så otroligt bra och professionellt jobbat!”*

## 6. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

I dialog med medarbetarna på individuella samtal, på planeringsmöten, i fokusgrupper och morgonmöten får jag återkoppling på mitt ledarskap. Jag utvecklas hela tiden i mitt ledarskap då verksamheten hela tiden är i förändring. Jag använder mitt nätverk med personer som ger input på mitt arbete. Jag har varit med i en utvecklingsgrupp i staden 2015 vilket var väldigt bra tid för reflektion av det egna ledarskapet. Jag har individuella samtal och gruppdiskussioner med medarbetarna med fokus på förväntningar på mitt ledarskap. Hösten 2016 gick jag kursen ”att leda i socialt arbete på socialhögskolan. Under våren 2017 har jag gått stadens ledarutvecklingsprogram, där har jag arbetat med en utvecklingsplan för det egna ledarskapet med utgångspunkt från medarbetares svar på en enkät. Även handledning och olika diskussionsgrupper i utbildningen har gett möjlighet att prata och justera ledarskapet. Jag utvecklar mitt ledarskap med hjälp av nya ledarskapsverktyg jag tagit del av under utbildningen men även utifrån att få feedback av medarbetare och min närmaste chef. I dessa möten får jag återkoppling på aktiviteter, verksamhet och mitt agerande.

## 7. Beskriv hur du som chef/ledare försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen.

Det finns flera viktiga forum för ledningen att nå ut till medarbetarna och tillförsäkra att alla är införstådda med på verksamhetens syfte och mål.

- Dialog Apt
- Teammöten
- Medarbetarsamtal
- Uppföljning av medarbetaråtagande
- Lönesamtal
- Fokusgrupper
- Vardagslärande
- Spegling
- Uppföljning av verksamhetsplanen, i T1:an, T 2:an och verksamhetsberättelsen. Inför uppföljningen får alla medarbetare och dess team återkoppla till chef och ledning hur långt man har kommit med enhetsmålen.

## **8. Så skapar jag förutsättning för och tar tillvara på engagemanget hos medarbetarna**

Som chef och ledare är det viktigt att Fridagruppens ledningsgrupp är tydlig och jobbar med processerna tillsammans. Jag träffar mina biträdande chefer en gång i veckan, för ledningsgrupp. Där pratar vi om brukare, medarbetare, avvikelser, rutiner och planering enligt APT kalendern. Närhet till beslut gör att man som medarbetare får feedback och återkoppling snabbt. Jag ser att det jag belyser i verksamheten växer. Det blir viktigt att jag lyfter goda exempel och processer som bidrar till den positiva utveckling jag ser i verksamheten och det bidrar till engagerade medarbetare. För att hålla uppe engagemanget behöver medarbetarna få ta del av de satsningar som görs i verksamheten utifrån de idéer som faktiskt blir verklighet. Jag som chef bokar in tider för gemensamma träffar, vardagslärande, frukostmöten och fokusgrupper. Det är ett sätt att avsätta tid för medarbetarna att träffas över gränserna och jag kan se att engagemanget ökar när man får träffa kollegor över gränserna som också är engagerade i en viss fråga. Det är också vi som ledning som behöver lyfta fram medarbetarnas unika kompetens och det görs genom att medarbetarna får utrymme till samverkan mellan de olika teamen.

Medarbetaråtagande tas fram en gång per år under medarbetarsamtalet. På medarbetarsamtalet pratar chef och medarbetare om verksamhetens mål och åtaganden och hur man som medarbetare kan vara med och bidra till måluppfyllelsen. Tillsammans tittar man också på vad för resurser och vilket stöd av chef som behövs för att nå målet i medarbetaråtagandet. Man följer sedan upp medarbetaråtagandet under året. Medarbetaråtagandet är också en del av det som värderas i lönesamtalet. Så det följs upp på individuellt samtal, men kan också följas upp på teamnivå om det är ett mål som involverar flera. Det utvärderas i samband med verksamhetsberättelsen. Enhetschefen använder årets sista möte till att följa upp alla åtaganden och mål. Med stöd av medarbetaråtagandena känner medarbetaren till verksamhetens alla mål och hur de kan bidra för att verksamhetens mål skall nås.

### **Exempel från ide till verklighet.**

En medarbetare läser en insändare i en veckotidning om en daglig verksamhet som jobbar med att återvinna, tvätta och pressa värmeljuskoppar och sedan skicka dessa till Thailand där de blir proteser. Medarbetaren tog upp denna artikel på ett teammöte där gruppen och biträdande enhetschef blev intresserade av arbetsuppgiften.

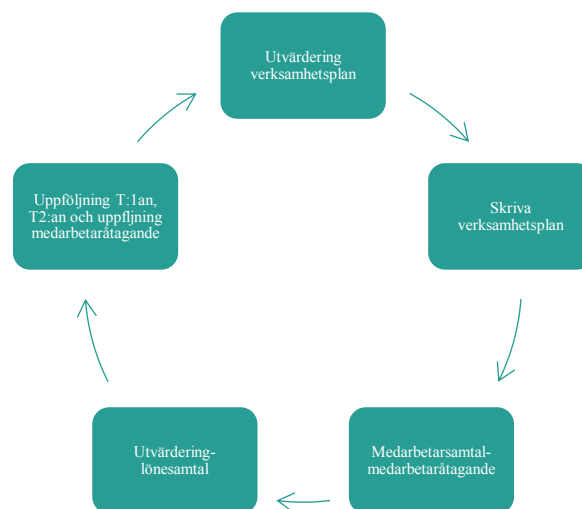


Medarbetaren kontaktade den dagliga verksamheten och bokade in sitt team på ett studiebesök hos dem. Både brukare och handledare åker på besöket för att se om detta är ett arbete för teamet.

Efter besöket köptes material in till Fridagruppen så att vi kunde påbörja denna arbetsuppgift. Medarbetaren och brukarna på två team delade ut informationsblad om behovet av ljuskoppar. Ett samarbete med Ica och ett hotell i närområdet startades också upp för att få ljuskoppar.

Idag jobbar teamet med denna arbetsuppgift och snart skickas den första lasten med tvättade och pressade ljuskoppar iväg till Thailand. Från ide till verklighet tog ca 3 månader.

Medarbetaråtagandet för medarbetarna i detta team var att hitta lämpliga arbetsuppgifter. Ett av medarbetaråtagandet var också baserat på målet i verksamhetsplanen som handlar om miljön. Så med det nya arbetsuppdraget med ljuskopparna kunde medarbetaren följa sitt åtagande från idé till verklighet. Så både nya arbetsuppgifter till brukarna samt ett gott arbete för miljön blev resultatet.



## 9. Som chef skapar jag möjligheter för lärande i organisationen och arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov

Vardagslärande är en viktig del av lärandet och kompetensutvecklingen. Se nedan.

Varje år görs en kompetensplanering för varje medarbetare som upprättas under medarbetarsamtalet. Den kompletteras ibland under året också beroende på om verksamheten behöver fylla på en unik kompetens utifrån ett brukarperspektiv eller nya situationer verksamhetens som medarbetare ställs inför. Exempelvis som under sommaren 2016 då verksamheten tog emot nya brukare med autism

och utmanande beteende. Då fick sex medarbetare gå en studio tre utbildning i lågaffektivt bemötande för att ha förutsättningar och praktiska arbetsredskap för att möta de nya brukarna och deras behov i verksamheten.

## VARDAGSLÄRANDE PÅ FRIDAGRUPPEN

**Syftet** med våra tematräffar är fånga vår kompetens och använda den. Det kommer bidra till att kvalitén för våra brukare ökar. Det är viktigt att vi använder den kunskap som vi får till oss på olika kurser och föreläsningar samt all viktig kunskap som finns ute hos er på enheterna.

**Hur ofta**, med minst två träffar under våren och med fortsättning under hösten efter utvärdering innan sommaren.

**Förväntningar på arbetsgruppen/medarbetare** Det viktiga är att förstå uppdraget. Det är viktigt att alla har förståelsen för att kompetens planeringen utgår ifrån brukaren och verksamhetens behov. Det innebär också att alla aktivt behöver reflektera över hur behovet ser ut just nu men även bevakar hur det kommer se ut framöver. Det är viktigt med tillit till varandra i gruppen och att man hittar kollegor att lära med och av. Samverkan är väldigt viktigt. Det är ni som är specialisterna och det är ert ansvar att bidra mer just din kunskap, fokus på goda exempel!

**Ledningens roll** är att skapa förutsättningar i form av tid: för speglig, kurser föreläsningar samt skapa förutsättningar för ett lärande forum internt för de medarbetare som har intresse. Ledningens ansvar är att skapa en tydlighet i tex. ämne för träffen och uppföljning och utveckling av forumen. Det är även ledningens ansvar att omvärldsbevaka och sätta av tid och medel för att låta medarbetare gå på föreläsningar och utbildningar.

**Kompetensombud**, Lotta är kompetensombud hos oss, hon har ett särskilt uppdrag att informera ledning och kollegor om kursutbud samt entusiasmera till internt lärande. Ha viss omvärldsbevakning utifrån förutsättningar från ledningen. Stödja kollegor i att sprida kunskap. Samt delta i uppföljning kring kompetensplaneringen.

### **10. Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv hur den/de förankras och levandegörs i organisationen**

- Att ta ansvar för både sin egen del och helheten
- Att vara lojala mot fattade beslut
- Att bidra med god stämning i gruppen
- Att ta initiativ och ansvar
- Att tänka ut nya sätt att lösa gamla problem
- Att ge både positiv och negativ feedback

Att vara en god förebild

Förhållningssätten på Fridagruppen arbetades fram på en planeringsdag 2013. Syftet var att skapa en samsyn och ha en gemensam bild av hur man skall vara mot och med varandra i verksamheten. Detta för att skapa ett gott arbetsklimat. I och med den nya arbetsmiljölagen om organisatoriskarbetsmiljö avsattes tid för diskussion om förhållningssätten och om de fortfarande kändes som relevanta och aktuella förhållningssätt och uppdaterades under planeringsdagen i januari 2017

### **Fridagruppens gemensamma förhållningssätt**

*Daglig verksamhet, sysselsättning, öppen träffpunkt och personligt ombud*

Att ta ansvar både för sin egen del och för helheten.

Att vara lojal mot fattande beslut

Att bidra med god stämning i gruppen

Prata med varandra inte om varandra.

Öppen kommunikation

Att ta initiativ och ansvar

Att tänka ut nya sätt att lösa gamla problem

Att ge både positiv och utvecklande feedback

Att var en bra/god förebild

Alla är med och bidrar och drar åt samma håll.

Ta tillvara ny personals erfarenheter

Byt erfarenheter med varandra

Våga ifrågasätta/ställa frågor till varandra inklusive chefer

Visa vikarier att de är välkomna -

Undervärdera inte vikariers kunskaper genom att sätta dom på de "lättaste" arbetstagarna

När olika arbetstagare inte klarar av att ta emot vikarier så förklara för vikarien att det är så

När vi pratar om ny personal gäller det också vikarier, sommarvikarier, praktikanter mm

Var lojala mot varandra

Gott bemötande och god kommunikation är A och O

Se hela människan i varandra  
Uppmuntra varandra  
Ha en bra självbild av dig själv, undervärdera inte dig själv  
Lita på varandra  
Vi är alla människor med brister  
Vi måste vara positiva inför arbetstagare  
Vi måste visa mer förståelse för varandras misstag  
Alla vill vi åt samma håll och nå våra gemensamma mål

Under 2015 jobbade verksamheten med stockholmsstads vision, en stad i världsklass med att ta Spånga Tensta Stadsdelsförvaltnings vision ”vi gör skillnad för människan i vardagen” till en gemensam avdelningsvision utifrån värdeorden förvaltningen jobbar med.

**Bemötande-** Vi sätter brukaren i fokus, är lyhörda och tar gemensamt ansvar för vårt positiva arbetsklimat

**Resultat-** Vi följer kontinuerligt upp vårt arbete och använder oss av aktivt återkoppling

**Engagemang-** Vi visar respekt, samarbetar och är delaktiga. Vi agerar alltid professionellt och är pålästa

**Kompetens-** Vi hittar, sprider och utvecklar den kompetens som finns.

Värdeorden är också en beskrivning av lönekriterierna, så de lever med i vardagen för medarbetare gentemot brukare, kollegor och organisation.

När nya visionen ”Ett Stockholm för alla” kom diskuterade vi hur vår verksamhet kan vara en verksamhet för alla.

## **10.Ge exempel på hur ni arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald**

Vi som är verksamma i verksamheten möter personer och situationer som bidrar till den verksamhet och mångfald vi har. Vi ser allas olikheter och kunskaper både bland medarbetare och personal som vår styrka och olikheterna bidrar till utveckling av vår verksamhet. Vi har brukare och personal från många olika länder då demografin ser ut så i vår stadsdel. Verksamheten tar också emot brukare från andra stadsdelar och kommuner vilket i sig också bidrar till mångfalden. Ungefär 50 % av brukarna i verksamheten har sin tillhörighet till annan stadsdelsförvaltning eller kommun men har i valfrihetssystemet valt Fridagruppens verksamhet.

Vi har medarbetare med lång yrkeserfarenhet och medarbetare som precis börjat att arbeta med personer med funktionsnedsättning. Vi har unga brukare och medarbetare som precis lämnat gymnasiet och

vi har brukare och medarbetare som snart går i pension. Det är både kvinnor och män i vår verksamhet. Allt detta bidrar till mångfald och det viktiga arbetet att möta brukaren och se vad just den enskilde brukaren behöver.

Se bilaga 3. ”Resan till att bli Zumbainstruktör” som ett exempel på hur brukare får möjlighet att använda sina styrkor och intressen. I en verksamhet med sikte mot ett Stockholm för alla blir kommunikation och bemötande viktigt för oss. Arbetet med mångfald möter och arbetar vi med varje dag både i kollegialt arbete men också i mötet med brukaren. Vi har ett mångfaldsombud i verksamheten och alla medarbetare i verksamheten har deltagit på seminarium om mångfald och under hösten 2016 hade avdelningen en dag om HBTQ. Två brukare i verksamheten som jobbar som reportrar i Fridagruppens tidning under våren 2017 hållit intervjuer om kärlek och om HBTQ.

När vi pratar om jämställdhet i verksamheten pratar och diskuterar vi tillsammans fram hur vi kan ge alla samma möjligheter att ta del av aktiviteter, arbete och samhället även om man som brukare kan behöva extra insatser för att kunna göra det. När brukaren eller företrädare behöver tolk bokar vi det för att kunna ge bästa möjlighet för brukaren/företrädaren att prata med det språk man är bäst på.

## **11. Verksamhetsutveckling är allas ansvar. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap**

### **Vardagslärande**

Syftet med våra tematräffar är fånga vår kompetens och använda den. Det kommer bidra till att kvalitén för våra brukare ökar. Det är viktigt att vi använder den kunskap som vi får till oss på olika kurser och föreläsningar samt all viktig kunskap som finns ute i verksamheten.

Tid för vardagslärandeträffar avsätts minst tre tillfällen per termin. Hittills i år har vi genomfört två träffar. En av vardagslärandeträffarna handlade om ”sex för alla” och ett om brukarråd.

För att kunna utöva ett aktivt medarbetarskap så är det viktigt att förstå uppdraget. Uppdraget utgår alltid utifrån brukaren och verksamhetens behov. Det innebär också att alla aktivt behöver reflektera över hur behovet ser ut just nu men även bevakar hur det

kommer se ut framöver. Det är viktigt med tillit till varandra i gruppen och att man hittar kollegor att lära tillsammans med och av. Samverkan är väldigt viktig. Det är medarbetarna som är specialisterna och det är deras ansvar att bidra mer just sin kunskap, fokus på goda exempel!

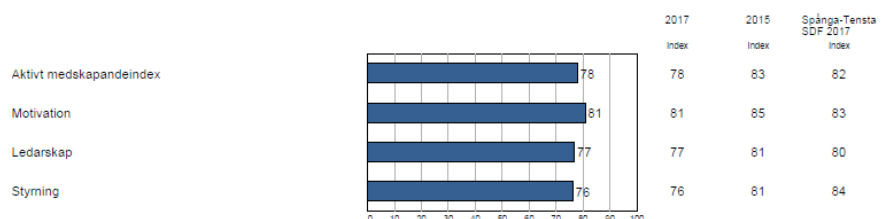
Ledningens roll är att skapa förutsättningar i form av tid: för speglig, kurser och föreläsningar samt skapa förutsättningar för ett internt lärandeforum för de medarbetare som har intresse. Ledningens ansvar är att skapa en tydlighet i tex. ämne för träffen och uppföljning och utveckling av forumen. Det är även ledningens ansvar att omvärldsbevaka och sätta av tid och medel för att låta medarbetare gå på föreläsningar och utbildningar.

Kompetensombud, Lotta är kompetensombud hos oss, har ett särskilt uppdrag att informera ledning och kollegor om kursutbud samt entusiasmera till internt lärande samt ha viss omvärldsbevakning utifrån förutsättningar från ledningen. Hon ger även Stöd till kollegor och deltar i uppföljning kring kompetensplaneringen.

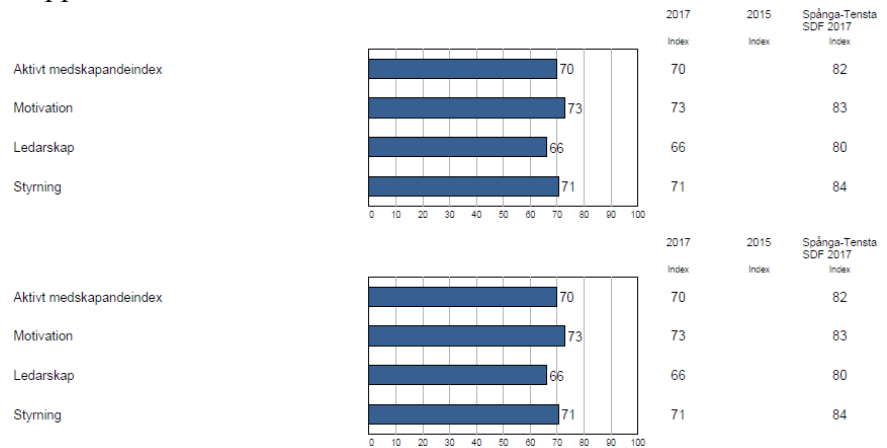
Ett aktivt medarbetarskap är viktigt i verksamheten då medarbetarna arbetar närmaste brukarna och behöver ta ansvar för aktiviteter och det individuella stödet som utförs medarbetarna behöver många gånger leda sig själva. Medarbetarna i stadsdelen går även ett medarbetarprogram där man pratar om medarbetarskapet. På utbildningen får medarbetare gemensamma verktyg för att leda sig själva och bidra till ett gott samarbete och resultatuppfyllnad.

## 12. Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen. Redogör också för analys och hur ni arbetar med resultaten

Resultatet för hela Fridagruppens enheter:



### Rapport för enheten med biträdande chef 1



### Rapport för enheten med biträdande chef 2

Ledningsgruppen har gjort en analys av medarbetarnas svar i medarbetarenkäten, både på hela verksamheten och på respektive biträdande enheter. Då medarbetarna svarar mot närmaste chef får inte enhetschefen någon rapport utan det är biträdande chef som arbetar med enkäten tillsammans med medarbetarna. Det skiljer sig åt hur medarbetarna svarat på respektive biträdande. I analysen framkommer att Biträdande två är ny som chef och organisationen är ny vilket kan vara svaret på skillnaderna mot biträdande 1. Medarbetarundersökningen Analyseras enligt följande flöde:



### 13. Redovisa kortfattat era resultat från 2016 års uppföljningar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att ta tillvara resultaten

Spånga Tensta stadsdelsförvaltning  
Fridagruppens dagliga verksamhet

16304 Spånga  
anneli.flodstrom@stockholm.se  
stockholm.se

#### Stockholm är en tillgänglig stad för alla

- Verksamhetens analys avseende indikatorerna 2016

- ”Andel personer som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal”, Fråga i brukarundersökningen ”personalen lyssnar på mig”. Generellt lägre nöjdhet för frågan när någon annan än brukaren själv svarat vilket sänkt det sammanslagna resultatet för indikatorn. För att höja resultatet kommer det vid utredning av behov inom beställarenheten ges utförligare information till anhöriga och brukare angående insatser och val av utförare för att säkerställa att förväntningarna överensstämmer med dessa. Vidare kommer utförarverksamheterna arbeta mer med information samt bli mer transparenta. Under 2017 arrangeras fler anhörigträffar, ytterligare informationskanaler utarbetas samt att metoden för brukarråd och delaktighetsmodellen utvecklas.
- ”Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning” Fråga i brukarundersökningen ”jag har själv varit med och planerat det stöd jag får”. Stor skillnad i nöjdhet för frågan då brukare själv svarat eller då anhörig gjort det. Idag fungerar det så att boende/deltagare i daglig verksamhet är med och skriver genomförandeplanen och bildstöd och samtalsmatta används. Så brukaren själv är med och upprättar genomförandeplanen men det kan vara anhörig eller annan som svarar på enkäten som inte varit med och upprättat planen. Det primära arbetet är att brukarna känner sig delaktiga i hur de kan påverka insatsernas utformning, vilket de enligt brukarundersökningen gör då de svarat själva (daglig verksamhet 90 % och LSS bostad 92 %). Likt föregående analys kommer beställarenheten utveckla vilken information som ges till anhöriga och brukare för att säkerställa att förväntningarna överensstämmer med insatser och val av utförare. Utförarverksamheterna kommer under 2017 arbeta mer med information och transparens samt arrangeras fler anhörigträffar, utarbeta fler kanaler för information samt utveckla metoden för brukarråd och delaktighetsmodellen.



”Andel personer som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar”. Fråga i brukarundersökningen ”det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)”. Resultat daglig verksamhet när brukaren svarat själv 75 %, när någon annan svarat 53 %. Resultat LSS bostad när brukaren svarat själv 91 %, när någon annan svarat 33 %. Även för denna indikator är nöjdheten avsevärt lägre när någon annan svarat än brukaren själv. Samverkan med avdelningen för stadsmiljö vidareutvecklas avseende hur närmiljön vidare kan anpassas för målgruppen. Möjlighet att ta upp frågan med funktionshindersrådet ses över. Även denna fråga omfattas av beställarenhetens och utförarverksamhetens satsningar avseende information, transparens och delaktighet med målet att höja nöjdheten. I verksamheten är personalkontinuitet lika som föregående år. Svarefrekvensen är låg och det i sig kan påverka resultatet.

”Nöjda brukare daglig service” Den dagliga verksamheten driven i egen regi har resultatet 77 % vilket sänker det sammanlagda resultatet för indikatorn. Under verksamhetsåret har flertalet nya brukare börjat vilka har ett stödbehov som verksamheten inte har tidigare erfarenhet av. Detta har krävt anpassningar vilket kan ha påverkat resultatet negativt. Svaren skiljer sig även här om brukaren själv svarat på enkäten eller om det är annan som svarat.

Insatser vidtas i verksamheten för att öka nöjdheten. Från 2016 har informationsbrev skickats ut, Facebooksida startat, ”Fridabladet” startade under november 2016, vilket gör att anhöriga kan ta del av vad som händer på den dagliga verksamheten.

Resultatenheten Fridagruppen daglig verksamhet prognostiserar ett överskott på 0,1 mnkr efter resultatöverföring. Antalet brukare i verksamheten har ökat under de senaste åren, liksom antalet personer med komplexa diagnoser och utåtagerande beteende som kräver ökad bemanning och lokalanpassning. Den positiva prognosen bygger på att enheten får del av extra ersättning i form av särskild redovisning på 1,6 mnkr.

(tkr)	Intäkter	Kostnader	Netto	Resultat
2013	-20 816	15 402	-5 414	5 414
2014	-22 680	20 836	-1 844	1 844
2015	-25 322	21 057	-4 265	4 265
2016	-29 244	27 154	-2 090	2 090

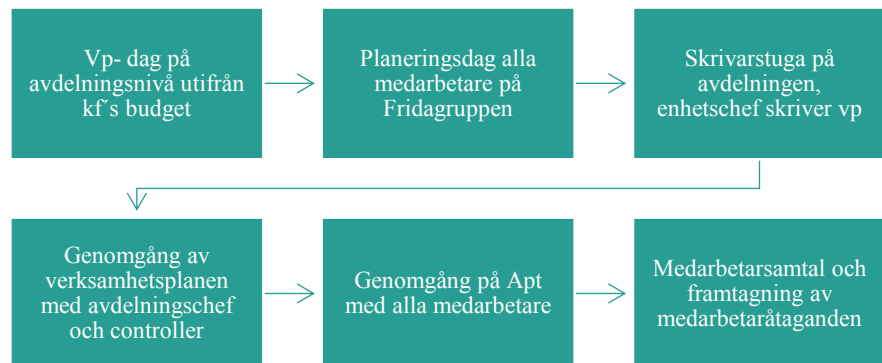
Verksamheten har återinvesterat det överskott som uppkommit för brukarna och de behov som också beskrivs i T1:an. Framförallt under de senaste två åren. Bla. Nya lokaler, anpassningar med plexiglas, automatisk vattenavstängning, bollhav och liftar.

I den investeringen ingår också att kompetensutveckla medarbetarna vilket bla är utbildningarna i Studio 3 och Akk som också beskrivs i texten.

I den anpassningen har vi utifrån ett miljöhänseende investerat i el-cyklar med särskilda medel från staden miljöansatningar. Det bidrar till att brukare och medarbetare får förutsättningar utifrån ett hälsoperspektiv när de kommer ut i rörelse varje dag.

Vi bidrar också till staden som en god arbetsgivare då vi fortbildat medarbetare som haft sin anställning på andra enheter i stadsdelen. De medarbetarna har fått fylla på med specialistkunskap som ett komplement till lång erfarenhet inom vård och omsorg från tex. hemtjänsten.

**15. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets verksamhetsplan och vilka överväganden ni gjorde när ni bestämde era mål.**



**16. Beskriv mål, förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning för verksamheten**

Verksamhetens mål 2017

Enhetsmål:

Brukarna erbjuds aktiviteter som främjar hälsa

**Förväntat resultat**

Aktiviteter och stödinsatser som motverkar ohälsa och ensamhet finns inom verksamhetens enheter.

**Arbetssätt**

Praist och Fridagruppen erbjuder minst en friskvårdsaktivitet i veckan.

Personal motiverar brukare att delta i friskvårdsaktiviteter.

Två idrottsdagar inspirerar personer med funktionsnedsättning att prova nya aktiviteter som innehåller fysisk aktivitet. Medarbetare tar fram aktiviteter som ger tid för vardagsmotion.

Brukarna planerar tillsammans för de gemensamma aktiviteterna på Fridagruppen. Verksamhetens brukare möts för sociala aktiviteter under veckan. Ex på aktiviteter, Café, dans, gemensamma måltider.

Personligt ombud har information om träning i närliggande idrottshallar och om den öppna träffpunktens aktiviteter.

Restaurangen i Fristad har en meny med näringsrik kost och kostekonomen kommer arbeta med rutiner i restaurangen. Kunderna i restaurangen erbjuds en matsituation med sociala inslag. Där

kunden kan vara med och påverka menyn genom att aktivt återkoppla på möten.

#### Enhetsmål

Brukare inom Fridagruppens verksamheter har möjlighet att delta i kulturella aktiviteter

#### Förväntat resultat

Brukare har information och kan delta i kulturella aktiviteter

#### Arbetsätt

Det finns flera aktiviteter i verksamheten

Drama, musik, dans, Friskvård, exempel på kulturella aktiviteter inom den dagliga verksamheten. I dramaaktiviteten samarbetar verksamheten med vuxenskolan som kommer två gånger per vecka och arbetar med drama, teater och sång med de brukare som har intresset. På de verksamheter som har konst och hantverk går på konstutställningar, Skansendagen, teater, studiebesök på andra verkstäder.

Läger verksamhet finns en gång per år inom dagliga verksamheten, då är det övernattnings på en stugby med olika fritidsaktiviteter. Halloweenfest med liveband återkommer varje höst på den dagliga verksamheten

Högtider planeras in i det dagliga arbetet och tema kring dessa finns för brukarna inom verksamheten

Praist erbjuder kulturella aktiviteter, medarbetarna sätter in information i brukarpärmen. Verksamheten informerar om kulturella aktiviteter bla i Fridabladet. Fridabladet är den interna informationen som för brukare inom den dagliga verksamheten. Fridabladet skrivs av brukare i verksamheten som omvärlds bevakare bland annat kulturaktiviteter i stan. Digit ombudet arbetar för att flera skall kunna ta till sig information digitalt.

#### Enhetsmål

Brukare i Verksamheten ges möjlighet till praktik på den ordinarie arbetsmarknaden

#### Förväntat resultat

Brukare praktisera självständigt på den ordinarie arbetsmarknaden med stöd av personal från dagligverksamhet och sysselsättningen.

#### Arbetsätt

Brukare får Individanpassat stöd med ett steg i taget, mot praktik på ordinarie arbetsmarknaden.

Fridagruppens medarbetare har samarbete med Iwork, som är en verksamhet via jobbtorget.

Brukare får stöd av medarbetare på Fridagruppen att planera för praktik

Medarbetare besöker och ger stöd ute på praktikplatser/  
arbetsplatser

Tematräffar anordnas varje vecka, där sker arbetet i grupp. Verktyg för att kunna vara förberedd inför arbetslivet.

Personligt ombud kan stötta i vägar till sysselsättning, öppna träffpunkter och arbetsförmedlingen med motiverande samtal.

**Enhetsmål:**

Brukarna har samma möjligheter att delta i verksamhetens aktiviteter

### **Förväntat resultat**

Brukarna deltar i aktiviteter efter intresse och önskemål

### **Arbetsätt**

Olika stöd ger jämlik verksamhet- medarbetarna möter varje brukare efter dess individuella behov. Verksamheten tar emot brukare oberoende behov och funktionsvariation och de skall känna sig trygga. Alla brukare har möjligheter att delta i aktiviteter som bidrar till god hälsa och deltagande i samhället. Ledningen har avstämningar om bemanningen och vad som behövs för att brukare skall få samma möjligheter att delta i aktiviteter olika aktiviteter. På Ateljén anpassa hantverksaktiviteterna så att alla kan delta genom olika materialval och bra personalstöd.

Öppen träffpunkt erbjuder aktiviteter utifrån gästernas önskemål

**Enhetsmål:**

Brukarens arbetsplatser inom verksamheten är tillgängliga och likvärdiga

### **Förväntat resultat**

En tillgänglig och anpassad verksamhet där brukarna har likvärdiga förutsättningar

### **Arbetsätt**

Alla brukare har ett individuellt schema

Alla brukare som har behov av alternativ kommunikation el tydliggörande struktur får detta i sitt team.

Miljön är tillgänglig med bilder, möbler som är ändamålsenliga.

Anpassade lokaler utifrån säkerhet för brukare och medarbetare.

För att verksamheten skall vara likvärdig behöver medarbetarna planera och ge stödet utifrån brukarens individuella behov

**17. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut**

- För att arbetet på lokal nivå skall följa sitt systematiska arbete krävs ett förarbete på avdelningsnivå: på avdelningen har vi analysdag
- T1: an, där har alla medarbetare i verksamhetens team fått återberätta hur man har jobbat ute i verksamheten.
- På APT har resultaten för första tertialen redovisat
- Medarbetaråtagande följs upp på medarbetardialoger under juni och september, där tittar vi tillsammans på hur förutsättningarna ser ut om det behövs några resurser för det fortsatta arbetet
- Då vi kommer ta emot fler nya brukare kommer vi jobba mycket med inventering av aktiviteter, genomförandeplaner och använda oss av uppföljningar på brukarnivå.
- Vi kommer starta en ny verksamhet utifrån önskemål och behov från brukarna, samt flytta och slå ihop två verksamheter till en.
- Verksamheten följs upp på helheten i tertialrapport 2.
- I verksamhetsberättelsen kommer vi utvärdera och följa upp alla avvikelser och alla riskrapporter för att se om de olika små insatserna, handlingsplaner och arbetsätten har gjort att vi når våra mål.
- Enhetschef och biträdande ses varje vecka utifrån verksamhetsplaneringen och det bidrar till en kontinuitet i uppföljningen.
- Biträdande chefer träffar alla medarbetare varje vecka
- Brukarna kommer ha brukarråd med temat bemötande och värdegrund i höst

**18. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era mål**

På avdelningen äldre, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa jobbar vi nära varandra och samarbetar kring insatser och brukare. Det bidrar till en god resursanvändning.

Ett exempel är då en brukare i den dagliga verksamheten akut behövde ett boende samma dag som behovet uppstod. Då träffades beställarchef, enhetschef för gruppboendestäder och enhetschef från oss på daglig verksamhet. Beställarchefen tillgodosåg verksamheterna med uppdraget akut boende och enhetschefen för boendet friställde en lägenhet och från dagliga verksamheten kunde jag möta upp med ett anpassat bildstöd samt medarbetare med kunskap om det

individuella behov som brukaren har. Då vi snabbt kunde se över möjligheterna att ordna akut boende inom den egna avdelningen sparade vi resurser både ekonomiskt men framförallt blev det en trygg och säker hantering för att den enskilda brukaren skulle ha ett bra akutboende.

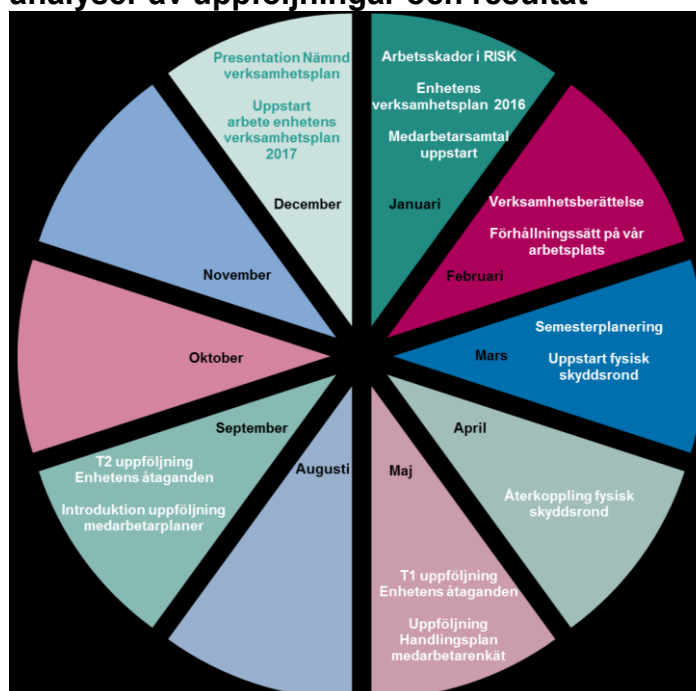
På avdelningen har en gemensam värdegrund, jobbar gemensamt fram kvalitetsledningssystemet och säkerställer att våra respektive verksamhetsrutiner är synkade med varandra. Detta görs på enhetschefnivå. Sedan jobbar varje enhetschef tillsammans med sina biträdande och medarbetare för vidare med implementeringen och får både input och feedback av medarbetarna.

På Fridagruppens dagliga verksamhet har vi olika fokusgrupper som jobbar både med rutiner men också med andra utvecklings- och verksamhetsfrågor. Dessa fokusgrupper planerar för verksamheten och fördelar resurserna mellan de olika teamen. Då Fridagruppen är en stor verksamhet med många inriktningar kan jag som chef fördela om resurserna i form av kompetens för att rätt personal skall arbeta på rätt plats. Fokusgrupperna och de ansvarsområdena som medarbetarna har bidrar till att verksamhetens resurser används på ett klokt sätt när verksamhetens lokaler, aktiviteter och personal fördelas.

Samarbete med särskolegymnasium gör att bästa möjliga introduktion för nya brukare görs.

Samarbete med andra avdelningar när det gäller tex. Lokaler som är ändamålsenliga för verksamheten.

## 19. Beskriv hur ni utvecklar verksamheten utifrån era analyser av uppföljningar och resultat



Med stöd av arbetsmiljökalendarern bokar vi in möten för att följa alla processer under året, Ovan syns alla fasta aktiviteter. Analys av verksamhets uppföljningar och resultat fortsätter att utveckla vår verksamhet. Till exempel pågår just nu en dialog kring hur vi skall fortsätta att möta upp brukare inom den dagliga verksamheten som behöver korttids/avlastning som bor hemma hos familjen men som inte kan tillgodose sig stadens nuvarande kortidsverksamheter. Jag och närmaste chef tittar på möjligheterna att starta ett korttids/avlösning för de brukare som har autism och utmanande beteende och som bara klarar att möta några få personal. Verksamheten planerar för en ny verksamhet där personal från daglig verksamhet kan säkerställa kontinuiteten hos brukaren både inom daglig verksamhet och korttids/avlösning. På Fridagruppens verksamhet vill vi möta upp det individuella behovet. Analyserna och resultaten av våra gemensamma arbetssätt i verksamheten bidrar till att tänka ut nya verksamhetsinriktningar i verksamheten.

## **20. Beskriv hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet**

Då vi de senaste två åren har tagit emot brukare autism och utmanade beteende har vi behövt ändra våra rutiner när vi tar emot nya brukare den nya rutinen innefattar en riskbedömning på individnivå. Där vi har flera frågor och ställer frågor både till anhöriga, tidigare verksamhet eller skola för att på bästa sätt möta behovet hos brukaren. Att både lokal kan anpassas men även att rätt personal finns på plats för att introducera i verksamheten.

I andra större förändringar, gör ledningen tillsammans med medarbetare en Risk- och konsekvensanalys. Detta samverkas sedan med de fackliga representanterna på samverkans möten en gång per månad. Den senaste Risk och konsekvensbedömningen vi samverkade kring var när vi fattat beslut om en ny organisation med ytterligare en biträdande chef under våren 2017.

Verksamheten har goda rutiner för rapportering av avvikelser. En avvikelse föreligger om verksamheten inte når upptill de krav och mål i de författningar som regleras av socialtjänsten.

Medarbetarna rapporterar flitigt i stadens system IA, det hjälper oss att undgå allvarliga fel och kan då med upprättade av ny rutiner hindra att allvarliga tillbud sker i verksamheten. IA är en del av personalens arbetssätt.

Medarbetarna rapporterar i IA, vid hot och våld, olycksfall, skadad egendom, skadedjur, brand och inbrott/skadegörelse.

Internkontroll görs för att upptäcka det vi behöver förbättra. Det leder till att vi gör rätt saker på rätt sätt samt upprätta nya rutiner eller



förbättra befintliga rutiner. Det viktiga är att hitta sårbarhet i verksamheten och möjlighet att förebygga dessa.

## **21. Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten**

Medarbetarna och dess kunskap om målgruppen är den största styrkan i våra verksamheter. Medarbetare som ser brukarens specifika behov och möter upp det. I verksamhetens fortsatta planering undersöker jag med min chef möjligheterna att starta en avlösning/korttids för de brukare som har störst behov av samma personal och kontinuiteten som en liten personalgrupp kan ge. Det är personer med autism och utmanande beteende som bor hemma men som har daglig verksamhet i Fridagruppen. Att verksamheten kan möta behovet hos brukarna och deras specifika behov när inte ordinarie korttids kan det. Ett exempel kopplat till detta är när en brukare i verksamheten inte kunde åka hem från daglig verksamhet så mötte verksamheten upp behovet med övernattningsmöjlighet på daglig verksamhet med anpassad lokal och känd personal. Det var det bästa utifrån ett brukarperspektiv när det behövdes en akut lösning för kväll och natt.

Andra styrkor som hjälper verksamheten att utvecklas är, god ekonomi, låg personalomsättning, samarbete med gruppbofästäder, arbetsförmedling och med beställarenheten. Fridagruppens verksamhet är stor med sina 20 olika team och kan erbjuda många olika aktiviteter och arbetsuppgifter för brukarna under veckan. Utmaningar och svagheter i verksamheten är tid för möten för handledarna. Då verksamheten är öppen för brukarna mellan 8:00-17:00 och verksamheten endast kan stänga verksamheten två dagar per år.

## **22. Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten**

Goda exempel sker i vardagen. Det är de små sakerna som sker varje dag i det dagliga arbetet som blir till de goda exemplen. Medarbetare har spegling minst en gång per vecka, på tiden för spegling kan medarbetarna lyfta olika exempel med sina närmaste kollegor. Hur man har mött en brukare eller anhörig, när man provat ett nytt arbetssätt eller bara reflektioner av att arbeta just efter det bestämda

arbetssättet samt få feedback av sina kollegor på det. Goda exempel sprids också via sociala medier på Facebook, Instagram och snapschat. Goda exempel lyfts och delas på vardagslärande och på dialog apt/ tema apt. Under goda exempelmässan 2017 kommer Fridagruppen vara med och dela med sig av arbetet med delaktighetsmodellen, brukarråd och samtalsmattan. Se bilaga.

Fridagruppens medarbetare delar med sig av kunskaper och erfarenheter med kollegor på avdelningen, äldre, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa.

Fridagruppens medarbetare deltar i Forum carpes olika föreläsningar och caféer och kan berätta om goda exempel och ta del av goda exempel från andras verksamheter där. Fridagruppens medarbetare samarbetar med personal från andra verksamheter till exempel gruppboendestäder. Då kan brukare med stöd av medarbetaren beskriva struktur och arbetssätt på den dagliga verksamheten som kan vara till användning i boendet. Ett exempel är där en brukare fått samma typ av bild stöd hemma på gruppboendestaden som på dagliga verksamheten. Efter att personal varit på besök och fått ta del av den dagliga verksamhetens arbete tillsammans med brukaren med bilder. Hur man med stöd med bilder och teckenkommunikation kan hitta sätt att mötas i kommunikationen mellan brukare och medarbetare.

Fridagruppen har en gemensam mapp på datorn för bild stöd och material. Det gör att när tillgängligheten till bilder finns så används bild stöd i större utsträckning i verksamheten och brukarna kan få anpassad kommunikation.

Verksamheten har också deltagit på marknader, tex Tensta marknad. Där har vi spridit information om Lss målgrupper och person med psykisk ohälsa. För att minska stigmatiseringen kring våra målgrupper i samhället och medvetandegöra stadens vision ett Stockholm för alla.

**Bilagor.**



Samtalsmattan-fold  
er.docx



Brukarrådet.docx








DMO-slingan.docx




Datum: 21 oktober 2017

Vi som är med: Ann och Sara( stödperson)

Mina aktiviteter /  
arbetsuppgifter i dag:

Tycker jag om dessa eller inte?

	 Eller annan bild för ja	 eller  Eller annan bild för nej
	<p><b>JA</b></p>	
	<p><b>JA</b></p>	

		<b>JA</b>	
			<b>NEJ</b>
		<b>JA</b>	

Dessa aktiviteter arbetar jag med utifrån mina mål i genomförandeplanen:

	<p><b><u>Mål: Bli mer självständig i miljötunneaktiviteten</u></b>  <b>Lägga plastburkarna som jag ska slänga i en kasse</b>  <b>Bära kassen med plastburkarna till miljöstationen</b>  <b>Lägga plastburkarna i rätt kärl vid miljöstationen</b></p>
	<p><b><u>Mål: Bli mer självständig i bakaktiviteten.</u></b>  <b>Jag ska ta fram bakbunken och elvispen själv</b>  <b>Jag ska hälla i socker, mjöl, bakpulver och vaniljsocker i bakbunken.</b>  <b>Jag ska vispa smeten med elvispen.</b>  <b>Jag ska hälla smeten i brödformen</b></p>

--	--

**Hur gör vi för att jag ska nå upp till mina mål i genomförandeplanen?****Miljötunnan:**

Handledarna gör i ordning olika kartonger att lägga plastburkar, plastlock och tidningar i. Fotograferar och sätter sen fotografierna på de olika sakerna på kartongerna.

Handledarna ger mig en kasse och ett foto på plastburkarna innan vi ska gå ut så jag vet vad jag ska hämta. Handledaren tar med de olika fotografierna till miljöstationen och sätter dessa på de kärl som ska användas. Tar sen med fotografierna hem.

**Baket:**

Handledarna fotograferar de moment jag ska bli självständig i och visar fotona

för mig inför de olika momenten i aktiviteten.

Handledaren har innan förberett ingredienserna till baket i olika skålar.

**Vem hjälper mig ( vem ansvarar ) för att det blir gjort?**

Sara stödperson

**När träffas vi igen ( uppföljning )?**

Arbetsätt för personalen:

- Förbered och ta fram foto/bild på arbetstagarnas aktiviteter utifrån dagens schema och ett kort på arbetstagaren.
- Sätt fast dem på blanketten
- Låt arbetstagaren svara på hur han / hon tycker om dessa aktiviteter med hjälp av att visa bilderna ja och nej
- Ta en aktivitet i taget i arbetstagarnas takt.

Lägg för de andra aktiviteterna. Detta för att arbetstagarna lättare ska kunna koncentrera sig på en aktivitet i taget.

- Tänk på i vilka aktiviteter ni arbetar utifrån målen i genomförandeplanen.  
Sätt dessa foton under den rubriken. Förklara i rutan bredvid syftet med aktiviteten utifrån målet.
- Fyll i hur /på vilket sätt ni arbetar med dessa mål under rubriken ”Hur gör vi.....”  
Skriv även in eventuella individuella begåvningsstöd som behövs för att arbetstagaren ska nå upp till sina mål.
- Fyll i vem som ansvarar för att det blir gjort.
- Fyll i uppföljningsdatum.
- Om arbetstagaren har svarat nej på någon aktivitet/arbetsuppgift som han/hon inte vill göra så bör denna ses över i samråd med Linda eller Eva.
- Sätt in blanketten i arbetstagarens individuella pärm

## 10. Bilaga 2

### *Ett exempel på APT*

på praktikcentrum ett av teamen.

- APT på Praktikcentrum äger rum första fredagen varje månad, 10 ggr om året.
- Det finns en låda varje brukare kan lämna önskemål om ämne på APT. Det finns möjlighet att vara anonym på detta då det finns C&-kuvert att lägga önskemål om ämnet.
- Dagordningen förbereds av handledare innan APT, dialog om olika frågor sker mellan brukare och handledare på Praktikcentrum.
- Minnesanteckningar skrivs efter överenskommelse av handledare efter avslutade APT och sätts in i en pärm så att de brukare som inte deltagit kan ta del av detta material.
- En gång per termin pratar vi om de olika arbetsmiljöfrågor Fridagruppen använder inför uppföljningsmöten.
- Vid vissa frågor har brukarna svårt att bestämma sig. Då fattas gemensamt beslut att skjuta på frågan till nästa APT.
- Beslut fattas gemensamt av gruppen, om det finns olika meningar blir det majoritetsbeslut.

Ett exempel på dagorningen:

DAGORDNING APT PRAKTIKCENTRUM MAJ 2016

1. MÖTET ÖPPNAS
2. LUNCHDISKUSSION FORTSÄTTER FRÅN FÖRRA MÖTET
3. BRUKARUNDERSÖKNINGEN

4. SOMMARENS AKTIVITETER: MIDSOMMARLUNCH och UTFLYKT
5. ÖVRIGA FRÅGOR

Ett exempel hur ett Apt möte ser ut på Athena ett av teamen. Athena har APT-möte på tisdagar eller torsdagar i början på varje månad. Personalen förbereder brukarna på samlingen att det är APT-möte och brukarna får hjälpa till att plocka ut muggar, kaffe, te och fikabröd (som vi brukar beställa från Bageriet om vi inte har bakat själva).

- Vi börjar med fikat och att äta bullar i lugn och ro.
- Därefter börjar vi med att prata om vilka som är med på Apt. Personal uppmuntrar varje person att visa/säga att de är på mötet. Vi kan också fråga vad andra brukarna samt personal/assistenter heter som sitter runt bordet.
- Genomgång av månad och dag. Personal tar fram färgen på dagen det gäller samt uppmuntrar brukarna att säga dagen samt att teckna färgen. Därefter visar en personal pictobilden(bildstöd) på den nya månaden och pratar lite om vad det är för typ av månad och årstid.
- Nästa punkt tar vi upp om någon fyller år och när i så fall när och pratar lite om födelsedagen och vad man ska göra den dagen.
- Sedan tittar vi tillsammans på den kommande månaden om några är lediga/har semester, det är några röda dagar och om det händer något speciellt då t ex jul, nyår, midsommar. Om det händer något speciellt frågar vi vad varje person ska göra och vi visar bilder/video på Ipaden. Det kan vara bilder eller videor på dans kring stång, majbrasor osv.
- Personalen frågar varje brukare vad de skulle vilja att vi gör under månaden som kommer eller saker som man kanske inte vill göra. Det kan också vara att vi pratar om något som händer den månaden i verksamheten som t.ex. lägvistelse, marknad eller halloweenfest.
- Vi frågar om det är något dom vill berätta, vilket kan vara både från hemmet och från jobbet. Vi försöker uppmuntra till att man själv ska komma med initiativ och berätta samt att alla lyssnar på den som berättar.
- Personalen hjälper brukaren att visa tex. med Ipaden.
- Till sist är det dags för att sätta upp månadens nya välkommenskyllt på dörren till verksamheten samt att sätta upp nya månadskylten och dagen skylt. Brukarna turas om att sätta upp respektive skyltar.
- Mötet avslutas

- Personal dokumenterar mötet och sätter in i Athenas APT-pärm så man kan se vad som sagts så inget glöms bort.

### **11. Bilaga 3 ”Resan till att bli Zumba instruktör”**

Varje människa har en styrka

oavsett om är du normalfungerande, högfungerande eller har behov av stort stöd. I vår roll som handledare ingår det även att finna dessa styrkor. Lägga fokus på det som fungerar och utgå från det. För vem sätter normen över vad som är viktigt att kunna?

Det jag nu ska dela med er är en sådan berättelse. Hur en självbild kan förstärkas och öppna upp nya möjligheter bara man finner denna styrka och låter den enskilde individen få förutsättningar till att lyckas.

Det här är berättelsen om ”Zumbaledaren”...

Huvudpersonen som denna berättelse handlar om har haft sin verksamhet i Fridagruppen under många år. Han har provat på de flesta teamen utan att riktigt känna att han hittar rätt.

Hans känsla av att inte riktigt hitta rätt har ibland gjort att han skapar oreda runt sig. Vetskapen om sin funktionsnedsättning och dess begränsningar kontra önskan om ett vanligt liv med eget boende och fru har gjort att hans självkänsla tagit stryk.

Sedan två år tillbaka har Fridagruppen haft ett samarbete med Tensta sim- och idrottshall, där de har erbjudit vår verksamhet ledarledda grupper i vattengympa samt zumba.

Vår huvudperson har alltid deltagit i zumbagruppen oavsett vilket team han annars har varit verksam i. Vi upplever att han alltid har haft en glädje till musik och dans, hans glädje under zumba träningen smittar av sig på våra andra huvudpersoner.

Vintern 2015 skapades det en idé

Fanns det en möjlighet att denna fantastiska kille skulle kunna hitta sin identitet i det han gillade mest, att han skulle få chansen att bli utbildad till att vara zumbaledare?

Vår huvudperson fick ta del av tanken, han vart väldigt intresserad.

”Är det verkligen möjligt att jag får chansen till detta”



Vi lyfte frågan med vår kontakt på Idrottshallen. Hon nappade direkt, självklart skulle han få chansen!!!

Då hon var huvudledaren vid våra zumbapass kunde vi direkt börja snickra på en plan.

Vi satte upp start datum och utformade hur utbildningen skulle se ut.

Så, i februari 2016 startade resan...

Varje torsdag fick vår huvudperson en timmes egen träning ihop med zumbainstruktören innan vi hade vår ordinarie zumbaklass.

För att skapa trygghet för honom mötte han varje torsdag samma personal från Fridagruppen på morgonen. Tillsammans gick de till idrottshallen.

Ihop med instruktören byggde de varje gång en tanke med träningen. Vår huvudperson fick försiktigt vänja sig vid tanken, i början stod han bara bredvid instruktören framme vid spegeln och gjorde samma rörelser som hon. Sedan när han blev mer bekväm fick han välja en låt som han själv gillade och ge förslag på två övningar till låten.

Vi som finns runt vår huvudperson varje dag märker hur han blir mer öppen och glad. Visst hamnar han i diskussioner fortfarande men inte lika djupt. Han har en ödmjukhet mot de andra huvudpersonerna på Fridagruppen. Och har börjat fundera på om han ska söka en kurs i engelska till hösten för han vill gärna förstå vad de säger på tv, han tror på sig själv och tror att han kan. Till sommaren blir det hans första år som han söker 1 veckas semester, vi ser det som en mognad och normaliseringstänk.

Målet för hans utbildning denna termin var att han skulle kunna övningarna till den låt han valt och leda den själv under kommande Idrottsdag i maj. Valet av låt föll på Panetos melodifestvallåt, en glad och medryckande musik.

Huvudpersonen blev mer och mer bekväm, han berättade stolt för dem han träffade att han är på väg att bli zumbaledare på Fridagruppen.

Och torsdagen den 12 maj veckan innan vår idrottsdag når han en milstolpe.

Hans utveckling, engagemang och bemötande belönas med att han blir Fridagruppens 1:a Zumbaledare.

Han har fortfarande mycket kvar att lära sig, ännu äger han bara en av låtarna på passet. Men nästa termin äger han två eller fler. För runt honom finns det personal som tror på honom och låter honom få chans att förstärka sin styrka. Som låter honom få det individuella trots att han är en del av gruppen. Detta är ett bevis på att vi varje dag gör en skillnad för människan i vardagen.

Skrivet av medarbetare på Fridagruppen

När jag frågar vår nyblivna Zumbaledare på idrottsdagen hur det känns att vara instruktör säger han ”jag trodde aldrig att jag skulle få chansen, han säger också att han är så ”glad och stolt. Men nervös.”

## 12. Ordlista

*Pictogram:* Pictogram är ett visuellt språk som är utvecklat för personer med utvecklingsstörning. Ett Bildstöd

*Legal företrädare:* För den som behöver stöd i att föra sin talan och fatta beslut i livet är en engagerad legal företrädare ett viktigt redskap för att uppnå självbestämmande.

*Stödperson:* En utsedd personal på den dagliga verksamheten som har ett extra ansvar kring brukaren

*Lss handläggare:* är en handläggare på kommunen som utreder om man tillhör någon av personkretsar enligt LSS - lagen om särskilt stöd till vissa funktionshindrade. Och beviljar insatser som tex.

Daglig verksamhet

*Brukarforum/APT,* är ett möte där brukarna får ta upp saker som rör deras verksamhet, Liksom personalens Dialog APT

*Dialog APT,* är ett dialogforum och ska ses som ett gemensamt forum där alla kan påverka innehållet på mötet samt den verksamhet de arbetar i. Att APT blir ett kvalitativt möte kräver att alla tar ansvar för mötet och kommer dit förberedda. Det förutsätter också att det finns tid för alla att agera och kommunicera. APT kan med fördel planeras i samverkan mellan chef och skyddsombud.

*Teammöte* är ett möte som hålls på respektive team, det är biträdande enhetschef som håller i mötet tillsammans med medarbetarna. Med punkterna nedan:

- Målen för 2016
- Frånvaro brukare
- Praktikanter
- Nya brukare
- Brukare – schema, nytt, önskemål
- Dokumentation- genomförandeplan, senaste

anteckning

- Kommande personal behov.
- Spegling och kartläggning dokumentation
- Friskvård, ledigheter kommande veckan.
- Övrigt

*Medarbetaråtagande* Medarbetarens egna mål kopplade till Verksamhetsplanen. Upprättas på medarbetarsamtalet

*Fridamappen* Är en gemensam mapp på datorn där medarbetarna hittar all information om verksamheten, kvalitetsledningssystemet med alla rutiner, veckoplaneringar, bildstöd och mycket mera.

*Forum carpe* Är ett kommungemensamt forum för verksamhet och yrkesutveckling. Här finns möjlighet för medarbetare att gå på föreläsningar, utbildningar och nätverksträffar.