

**Handläggare:**  
Eva Hjalmarsson

Glasade gången

**Verksamhetsplan 2014****Glasade gången**

## Inledning

### Verksamhetsidé

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

### Värdegrund

Glasade Gången påbörjade arbetet med att ta fram en värdegrund år 2006. Då var utgångspunkten att personalen skulle enas om en värdegrund för arbetet med arbetstagarna. Så småningom kom vi fram till att värdegrunden borde tas fram gemensamt av personal och arbetstagare. Utifrån ledord från lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), har personal diskuterat med arbetstagarna hur de anser att ledorden ska tolkas och hur man ska arbeta efter dem. Diskussioner fördes också på personalens planeringsdagar. Ett förslag till gemensam värdegrund godkändes sedan på arbetstagarnas arbetsplatsmöte (APM) och på personalens arbetsplatsträff (APT). Idag är värdegrunden väl förankrad hos alla medarbetare, fungerar som ett stöd i arbetet och finns lättillgänglig i varje arbetsgrupp. Under 2012 har personal och arbetstagare tillsammans reviderat värdegrunden och den är nu lättare att läsa, lättare att förstå och lättare att komma ihåg.

### Verksamhetsbeskrivning

Glasade Gången är en daglig verksamhet med inriktning på restaurang, konferens, kök och bageri med catering samt café, delikatess och tvätteri. På Glasade Gången är arbetstagare och personal tillsammans medarbetare vilket är en framgångsfaktor för vårt gemensamma arbete.

### Kvalitets- och utvecklingsarbete

**Enhetens kvalitetsledningssystem** med rutiner och policyer både för stadsdelsförvaltningen och lokalt för verksamheten finns dokumenterade i internkontrollpärm, introduktionspärm, kris- och katastrofpärm, egenkontrollpärm, ekonomirutiner samt risk- och skaderapporteringspärm samt APT och verksamhetsplan. Pärmarna är tillgängliga för läsning av nyanställda, timvikarier och tillsvidareanställd personal. Pärmarna ska vara aktuella och vi går igenom dem en gång om året på APT.

År 2013 vann verksamheten i tävlingen om Stockholms stads kvalitetsutmärkelse i klassen "annan vård och omsorg". Verksamheten tävlade även år 2011. Inför deltagandet sammanställde vi information, verksamhetens rutiner samt förtydligade arbetssättet för arbetstagare, personal och vikarier. Vi har också gjort en rutinpärm för dokumentation och arkivering.

**Förändringar av verksamheten** behöver göras löpande för att möta förändringar i omvärlden och brukarnas behov. För att få fler gäster till restaurangen har vi utökat lunchtiden, konferenstider och menyn. Utökning av menyn utöver ordinarie lunchutbud är byggarbrunch, smörrebröd, club sandwich, tunamelt samt tre rätters affärslunch med bordsservering. Från 2013 kan vin eller öl erbjudas till rätterna.

På Café Hitom stänger vi efter tio år chokladgruppen då många av arbetsmomenten är svåra för arbetstagarna och kräver mycket personalstöd. Det är också svårt att få arbetstagare till gruppen och svårt att hitta ersättningsarbete under de varma sommarmånaderna då vi inte kan tillverka choklad. En ytterligare orsak till stängningen är att intäkterna inte täcker de höga kostnaderna för inköpen av choklad. Under våren kommer chokaldgruppen att göras om till

"delikatessen". Restaurangen har under hösten på provkokat och sålt sylt, marmelad, chutney som det är stor efterfrågan på. Av delikatesserna kommer vi även att göra och sälja presentkorgar på beställning.

**Tema för arbetstagarna** kommer att vara samtalsgrupper om sex och samlevnad. Det är många unga som arbetar på Glasade Gången och antalet frågor till personalen kring sex och samlevnad är stor. Fem anställda har under 2013 utbildat sig på området och bildat en arbetsgrupp som har satt ihop teman för tolv samtalstillfällen under 2014.

**Forskning** visar att många personer med funktionsnedsättning kommer för sent in i behandling och vård för cancer. Glasade Gången kommer att uppmäna och uppmuntra alla ensamboende arbetstagare att ta med kallelser och remisser för cancerundersökningar och provtagningar till Glasade Gången så att personal kan hjälpa till att boka samt vid behov följa med som stöd.

**Tema i personalgruppen** kommer att under året vara att vi arbeta med gröna häftet, "Så får vi det bra på jobbet" som finns med i delprojektet Carpe 2 om lärande och vardagsutveckling. Vi har startat en arbetsgrupp med fyra personal som kommer att fungera som cirkelledare och följa en tidsplan för de olika övningarna i häftet. Syftet med materialet är att öka kunskapen om gruppen och gruppprocesser, vikten av medarbetarskap samt tillit i arbetsgruppen.

**Utveckling av medarbetarsamtalen** för personalen på Glasade Gången. Många i personalen upplever att vi pratar om "samma saker" i flera år och vi kommer därför att använda och utveckla yrkeskraven, som Glasade Gången var med och tog fram 2003 och som nu är del av Carpe 2 om lärande och vardagsutveckling.

### **Brukare**

Inom enheten arbetar 58 arbetstagare varav 34 är kvinnor och 24 är män. De kommer från olika stadsdelar i Stockholm och sex kranskommuner.

### **Personal**

Personalen består av 18 helårsarbetande varav tretton är kvinnor och fem är män. Anställningarna är en enhetschef, en arbetsledare, femton vårdare och en arbetsterapeut. På Glasade Gången har vi en ungdomspraktikant från Jobbtorget i sex månader och på Café Hitom har vi en lärling i ett år från Lärgården.

Enhetschefen är även enhetschef för Fruängens Yrkesgrupp.

### **Lokaler**

På Radiusbacken 7 vid Telefonplan finns Glasade Gångens restaurang, tre konferensrum, kök och bageri med catering.

På Café Hitom på Klaviaturgatan 11 finns café, konferensrum, kök, bageri, tvätteri och delikatessen.

Vår arbetsmiljö är viktig, en gång om året genomförs därför en gemensam skyddsron med arbetstagare och personal. Alla lokaler delas gemensamt av personal och arbetstagare, t ex omklädningsrum, toalett/dusch och matsal. Vi delar på de dagliga arbetsuppgifterna vilket bidrar till att vi som arbetskamrater får ett positivt arbetsklimat.

**Viktiga styrdokument** är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), arbetsmiljölagen, Lex Sarah, bestämmelserna om systematiskt brandskyddsarbete (SBA), Livsmedelslagen och

egenkontroll, verksamhetsplan och beställningar från olika beställarenheter.

**Den totala omsättningen** för hela Glasade Gången är 15,4 mkr för 2014.

**Viktiga samarbetspartner** är handläggare, anhöriga och gode män, personal på boenden och gymnasiesärskolor.

**Verksamhetsplanen** behandlades på APT den 16 december 2013.

Chef och personalgrupp har tillsammans reviderat föregående års verksamhetsplan och lagt till ny text för kommande verksamhetsplan. All personal korrekturläser verksamhetsplanen och signerar underlag innan beslut tas på APT.

**Medarbetarenkätens** resultat för Glasade Gången: Aktivt medskapandeindex 93 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning 78). På tre tilläggsfrågor för Hägersten-Liljeholmen svarar personalen att de är 100 % nöjda. Svaren på medarbetarenkäten visar att personalen är nöjd, får utlopp för sin kreativitet och känner att de utvecklas i arbetet för tredje året i rad. Vi går igenom medarbetarenkäten på APT den 27 januari 2014 och diskuterar om ytterligare förbättringar kan göras under det kommande året.

KF:s inriktningsmål:

## **1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

| Indikator                                              | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|--------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter | 20 %   | 20 %        | Tertial      |

Nämndmål:

### **Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning**

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en fortsatt låg nivå på de negativa miljöeffekterna.

#### **Förväntat resultat**

De negativa miljöeffekterna fortsätter att vara låga.

#### **Arbetssätt**

- Alla kök sköljer ur burkar och flaskor och förvarar dem samt övrig återvinning i backar under arbetsbänkarna. Vid dagens slut hjälps alla åt att ta ut återvinningen till återvinningsrummet och sorterar i stora uppmärkta kärl 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 till biogas enligt avtal med Trafikkontoret.
- Vi använder lågenergilampor och släcker lamporna om vi lämnar rummet i mer än 20 minuter.
- Glasade Gången använder endast miljögodkända disk-, tvätt- och rengöringsmedel. Vi har automatisk dosering av disk-, skölj-, och tvättmedel till maskinerna.
- Våra restaurang- och konferensgäster serveras av miljöskäl kranvatten istället för köpt vatten på flaska.
- 20 % av de livsmedel som vi köper in och lagar till restaurangen och verksamheten är ekologiskt och meny görs efter årtidsbaserade livsmedel och grönsaker.
- Miljöombud finns i verksamheten och har till uppgift att hålla sig ajour med miljöfrågor samt informera medarbetare.

### **Resursanvändning**

Att fortsätta det goda miljöarbetet och att arbetstagarna är delaktiga. Nya miljövänliga maskiner för storkök har köpts in och de drar endast en bråkdel av el mot de gamla maskinerna.

### **Uppföljning**

Vid problem med sopsortering eller hämtning av återvinning, tar personal upp det direkt med ansvarig grupp eller på morgonmöte, där vi diskuterar och ser till att åtgärda problemet.

På planeringsdagen en gång om året diskuterar vi återvinning för kommande verksamhetsplan och eventuella förändringar.

Miljöombudet informerar och påminner alla om miljöarbetet.

### **Utveckling**

Glasade Gången planerar att installera rörelsedetektorer till lampor för automatisk släckning när ingen vistas i förråd och på toaletter. Detta finns redan på Café Hitom.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## **1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad**

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.

### **Förväntat resultat**

Att alla ska ha en god tillgänglighet till och i verksamheten och dess lokaler, både alla medarbetare och våra kunder och gäster.

## Arbetsätt

### Internt

Fysiskt: Glasade Gången har varit i lokalerna i sex år och Café Hitom tre år. Lokalerna är utformade efter verksamhetens behov. Vid utformningen av lokalerna har vi noggrant planerat för tillgänglighet för alla som arbetar i verksamheten. Det är lätt att komma in via personal-ingång med hiss, inga trösklar samt dörrar med dörröppningsautomatik. Korridorer, dörröppningar och alla rum är väl tilltagna för att kunna röra sig fritt i. Det finns höj- och sänkbara bord och bänkar att arbeta vid. Vi kör föremål och livsmedel på vagnar för att flytta mellan olika stationer. Det gör att även de som har motoriska funktionsnedsättningar kan arbeta fullt ut i kök, bageri och restaurang.

På fysisk skydds rond en gång per år går chef och skyddsombud runt och inspekterar lokalen. Inför skydds rondan har chefen lämnat ett underlag till varje grupp som personal och arbetstagare tillsammans i gruppen går igenom. När skydds rondan på bestämt datum går runt medverkar en personal och en arbetstagare från varje grupp.

Information: arbetsterapeuten arbetar med att göra information i verksamheten överblickbar och tillgänglig för alla. Arbetsterapeuten använder olika sorters bildstöd och lättläst information som hon sedan gör till scheman och arbetsrutiner. Ny arbetstagare har en halvdag tillsammans med arbetsterapeuten då de går igenom teoretiska och praktiska kunskaper samt gör en skattning av behov av stöd. Efter halvdagen informeras stödpersonal, för att anpassa arbetsuppgifter samt stöd för den nya arbetstagaren. Arbetsterapeuten utformar också ett individuellt schema.

Informationspärm (orange pärmen) finns i alla grupper. Alla pärmar har ett likadant register och under flikarna kan arbetstagare på lättläst läsa och ta del av aktuell information om gruppen och dess arbetsuppgifter, underlag för ledighet, underlag för värdegrund och att vara en bra arbetskamrat samt hygienregler. Alla grupper läser igenom sin gruppärm på arbetstagarnas planeringsdag så att nya arbetstagare ska känna till att pärmen finns och vad de kan läsa där.

Varannan vecka har vi APM med dagordning på lättläst. En arbetstagarrepresentant från varje grupp deltar på mötet tillsammans med enhetschef och arbetsledare. Chefen informerar om det som berör verksamheten två veckor framåt. Arbetstagarna har med sig synpunkter och frågor från sina arbetskamrater. Protokoll skrivs samtidigt med mötet och kommer ut i grupperna för genomläsning dagen efter. På det viset får alla samma information samtidigt om vad som händer i verksamheten t ex om ny personal eller om någon slutar, nya arbetstagare eller om någon pryar i annan grupp, vem som kommer och pryar från skolor, studiebesök som kommer, fester osv.

Vi arbetar även med olika dokument t ex ”Att vara en bra arbetskamrat”. Vi skickar frågor och arbetsuppgifter till grupperna samt får svar tillbaka på kommande möte.

Glasade Gångens kvalitetsgaranti för arbetstagare som arbetar på Glasade Gången är skriven på lättläst.

Information externt: arbetstagarna tar med sig morgontidningar med nyheter från hela världen. Personal och arbetstagare läser sedan nyheterna tillsammans under eftermiddagens fikapaus. Personalen förklarar om det finns frågor om nyheter, förklarar svåra ord samt diskuterar händelser i världen, exempelvis om en jordbävning som sker i Japan, att då Japan

ligger på andra sidan jordklotet. Det finns en jordglob i verksamheten att visa var olika länder ligger.

Högläsning på lättläst sker av personal som är lättlästombud varje fredag eftermiddag för de arbetstagare som önskar. Personal läser ur bok på lättläst som gruppen väljer samt tar upp nyheter som varit under veckan, om någon arbetstagare vill fråga något och diskutera.

I en pärm på Glasade Gången sätter personal in information till arbetstagare om t ex hälsa och friskvård, fritidsaktiviteter, FUB, broschyrer från Lärvox, Habilitering och hälsa och våld i nära relation för personer med funktionsnedsättning. På Café Hitom sätter personal upp informationen på anslagstavlan.

#### Externt

Fysiskt: lokalerna är utformade så att de är lättillgängliga för kunder, gäster och studiebesök till Glasade Gången. Det finns ramp och automatisk dörröppnare. Det är stora rum och breda dörrar för att ta sig runt i lokalerna samt en stor handikaptoalett där det även finns blöjbord.

Information: Vid ingångarna på Glasade Gången och Café Hitom finns informationsblad om verksamheten på lättläst. På informationsbladet finns webbadress till vår hemsida på Stockholms stad.

#### Resursanvändning

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

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

Att personal uppmuntrar arbetstagare att oftare läsa och ta del av innehållet i gruppärmarna.

#### Uppföljning

Om arbetstagare eller kunder/gäster framför synpunkter eller klagomål på tillgängligheten både den fysiska och informationen, tar vi upp det på personalens morgonmöte eller personalmöte som verksamheten har en gång i veckan. Personalgruppen diskuterar och åtgärdar problemet så snart som möjligt. Skulle det vara ett stort och kostsamt problem avsätter vi tid på APT och planerar för eventuellt inköp och åtgärd.

Arbetsterapeuten håller sig ajour om tillgänglighet för information om bildstöd och förenklade arbetsrutiner, ergonomi mm. Personalen informerar arbetsterapeuten om nya behov hos arbetstagarna uppstår.

#### Utveckling

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

KF:s inriktningsmål:

## **2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald**

Nämndmål:

**Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare**

Åtagande:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten.

#### **Förväntat resultat**

Brukare i Stockholms stad ska läsa om Glasade Gången på Jämför service och på Glasade Gångens hemsida och bli intresserade av en plats hos oss.

#### **Arbetssätt**

Jämför service är en sida med information om utförare på Stockholms stads webb, där personer med funktionsnedsättning kan läsa om dagliga verksamheters utbud. Arbetsledaren på Glasade Gången har fått utbildning och inloggning till enhetens sida. Där finns bl.a. beskrivning av verksamheten, kontaktuppgifter och bilder från verksamheten.

Glasade Gången har en hemsida med information om verksamheten både för brukare och för kunder/gäster till verksamheten. Vi informerar brukarna om verksamheten och dess mål och de kan läsa om alla grupper som finns.

När brukare eller deras anhöriga, handläggare eller lärare från skolan ringer och frågar om verksamheten bjuder vi alltid in till ett första besök. Under besöket visar vi verksamheten och berättar hur vi arbetar. Om intresse finns att arbeta på Glasade Gången bokar vi först in en pryo på tre veckor för att ge brukaren möjlighet att prova på arbetet i kök, servering eller tvätt innan man beslutar om fast plats.

#### **Resursanvändning**

Enhetschefen uppmuntrar personal och arbetstagare att oftare läsa på Jämför service och Glasade Gångens hemsida och återkoppla inaktuella uppgifter till arbetsledare som rättar.

#### **Uppföljning**

Arbetsledare och enhetschef kontrollerar med jämna mellanrum att innehållet på Jämför service och Glasade Gångens hemsida är aktuellt.

#### **Utveckling**

Att ha gemensam planeringsdag personal och arbetstagare där vi går igenom kommande års verksamhetsplan och sedan får den skriven på lättläst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

| Indikator                                                                                                                                                                                                           | Årsmål | KF:s årsmål         | Periodicitet |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|--------------|
| Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)                                                          | 84 %   | 84%                 | År           |
| Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)                                                              | 74 %   | 74%                 | År           |
| Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 2 %    | tas fram av nämnden | År           |
| Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)                                                                                                                         | 91 %   | 91 %                | År           |

Nämndmål:

### Den enskilde ska få ett gott bemötande

Åtagande:

Vi åtar oss att alla får ett gott bemötande på Glasade Gången.

### Förväntat resultat

Alla som arbetar på Glasade Gången och alla gäster samt studiebesök får ett gott bemötande när de är i kontakt med eller besöker Glasade Gången.

### Arbetssätt

När vi tar emot pryoelever, studiebesök och ny personal, avsätter vi tid från ordinarie arbetsuppgifter för att presentera verksamheten på ett bra och välkomnande sätt. En arbetstagare tar emot besök, visar runt i alla kök och arbetsrum. I respektive grupp berättar en arbetstagare om gruppens arbete. Efter rundvandring i lokalerna finns möjlighet att träffa enhetschef eller arbetsledare som berättar övergripande om verksamheten och det finns möjlighet att ställa frågor.

Våra lunch- och cafégäster får bra och vällagad mat och nybakat bröd. Vi har också kortfattad skriftlig information om verksamheten, lätt tillgänglig för gästerna.

Vi har ett underlag om att vara en bra arbetskamrat som gjorts av arbetstagare och personal tillsammans. I det har vi formulerat hur vi ska bemöta varandra inom verksamheten, t ex trevlig, snäll och omtänksam.

Arbetstagare och personal har tillsammans skrivit vår värdegrund utifrån ledorden gemenskap, delaktighet och utveckling. Värdegrunden stärker gruppen och vi-känslan och vi kan presentera en gemensam bild av vårt arbete.

I arbetstagarnas genomförandeplaner formuleras ett arbetsmål och ett socialt mål. Genom det sociala målet ges arbetstagarna möjlighet att utveckla sin sociala förmåga.

Vi välkomnar studiebesök flera gånger i veckan och ofta från andra länder. Vi har blivit duktiga på att ta emot studiebesök och ge ett trevligt bemötande, många kommer tillbaka och många mejlar och tackar för ett bra besök.

### **Resursanvändning**

Genom att vi reviderar vår värdegrund och underlaget att vara en god arbetskamrat så påminner vi varandra om vikten av ett gott bemötande.

### **Uppföljning**

Vi följer upp lunchgästernas synpunkter med en enkät en gång per år. För konferensgäster och studiebesök har vi i entrén en blankett för synpunkter och en låda som man kan lägga dem i.

Via brukarenkät från staden och Glasade Gångens egen undersökning får vi reda på hur arbetstagarna tycker att de blir bemötta.

Genom medarbetarenkät för personal framgår hur man trivs på arbetet och vilken betydelse det har för hur man bemöter de personer man genom arbetet kommer i kontakt med.

Resultaten från enkäterna tas upp på personalmöten och vi diskuterar hur vi kan bli bättre samt utvecklas.

### **Utveckling**

För att bli bättre på att bemöta kunder, gäster och besökare till verksamheten planerar vi att anlita en föreläsare för en gemensam utbildning för arbetstagare och personal om kroppsspråkets betydelse.

Nämndmål:

**Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv**

Åtagande:

Vi åtar oss att arbetstagarna på Glasade Gången ska få vara med i gemenskapen.

### **Förväntat resultat**

Vi förväntar oss att 95 % av arbetstagarna ska känna gemenskap.

### **Arbetssätt**

Vi skapar gemenskap genom det dagliga samarbetet i arbetsuppgifterna. När vi arbetar så lyssnar vi, visar hänsyn och respekterar varandras olikheter. Tillsammans har arbetstagare och personal tagit fram dokumentet "Att vara en bra arbetskamrat" som är skrivet på lättläst.

För att stärka det man är bra på och samtidigt öva på samarbete, planerar personalen så att arbetsuppgifter kan utföras tillsammans av arbetstagare, t ex en arbetstagare kan läsa recept åt en arbetstagare som inte kan. Genom att vi planerar arbetet och låter arbetstagare med olika förmågor samarbeta får arbetstagare möjligheter att se varandras förmågor. I det dagliga

arbetet händer det ofta att arbetstagare frågar personal om saker som gäller en annan arbetstagare. Personal uppmuntrar arbetstagare att prata direkt med varandra och inte genom personalen. Genom att konsekvent vända frågan till den det gäller ser vi att arbetstagarna pratar med varandra och skapar egna kontaktnät som de även använder på fritiden.

För att aktivt arbeta för en god gemenskap har vi nolltolerans mot mobbning på Glasade Gången. Det innebär att vid mobbning agerar vi direkt. Om problem uppstår pratar personal enskilt med berörda arbetstagare om vad som hänt och reder ut situationen. När incidenter av mobbning mellan arbetstagare uppstår, tar vi även fram vårt dokument Att vara en bra arbetskamrat och läser gemensamt i grupperna. Vi pratar om vad orden betyder och påminner varandra om hur vi ska vara bra arbetskamrater. Till verksamheten kommer nya arbetstagare och andra slutar, så personal och arbetstagare reviderar dokumentet regelbundet. På så vis kan alla känna igen det som står, känna sig delaktiga och förstå vad det är att vara en bra arbetskamrat.

Varje dag på luncher och fikaraster blir det tillfällen för samtal. Man tipsar och frågar varandra om sällskap till olika fritidsaktiviteter. Personal stöttar och vägleder samtal mellan arbetstagarna, uppmuntrar till kontakter och gemensamma aktiviteter men är också lyhörd inför om någon arbetstagare inte vill delta. Personalen kan behöva hjälpa till att säga nej.

I samband med julhelgerna stänger Glasade Gången för gäster en vecka för att ge arbetstagare och personal tid att umgås. Under veckan åker grupperna på studiebesök och besöker restauranger, caféer, andra dagliga verksamheter samt museer. Arbetstagarna kommer med förslag och önskemål på studiebesök samt utflykter, personalen planerar och bokar. Grupperna passar också på att göra trevliga saker i våra egna lokaler som att läsa, se på film och umgås. På så vis lär man känna varandra bättre i gruppen och mellan grupperna samt stärker vår gemenskap.

För att öka gemenskapen och göra det roligare att gå till jobbet finns det extra aktiviteter att välja, som arbetsplatsmöten (APM), sång och dans, friskvård samt högläsning på lättläst. Personal ansvarar och engagerar till aktiviteterna. De arbetstagare som inte vill delta, fortsätter med sina ordinarie arbetsuppgifter.

En gång om året har arbetstagarna planeringsdag. Med gemensam dagordning går varje grupp igenom, diskuterar och kommer med synpunkter och klagomål på verksamheten. För känslan av gemenskap mellan grupperna går vi också igenom vad de andra grupperna arbetar med och hur vi samarbetar. Alla grupper skriver protokoll som sparas i gruppärmarna. Dagen börjar med gemensam frukost, sedan går grupperna in i konferensrummen med avbrott för gemensam lunch och fika.

Varje vår och höst ordnar personalen fest för arbetstagarna. Festen sker efter arbetstid på kvällen så att arbetstagarna ska känna att det är något extra för dem. På arbetsplatsmöte (APM) diskuterar vi kommande fester och frågar om det finns önskemål på tema, musik och mat. Personalen organiserar och serverar under festen, så att alla arbetstagare får möjlighet att träffa personer från andra grupper och får vara hedersgäster.

## **Resursanvändning**

För att skapa mer gemenskap erbjuder vi extra aktiviteter som sång och dans, friskvård, lättläst och arbetsplatsmöten (APM). För dessa aktiviteter ansvarar ordinarie personal så

att verksamheten inte behöver ta in personal utifrån samt att aktiviteterna utförs i de egna lokalerna.

### **Uppföljning**

Genom frågorna ”Trivs du i din arbetsgrupp ” (Glasade Gångens brukarundersökning) och ”Jag trivs med mina arbetskamrater i min dagliga verksamhet” (Stockholms stads brukarundersökning). Svaren tas upp på personalmöte för diskussion och vi går igenom vilka förändringar som ska genomföras och av vem.

### **Utveckling**

Genom att arbeta för gemenskap motverkar vi mobbning på arbetsplatsen. Vi planerar att starta en arbetsgrupp med arbetstagare och personal som arbetar vidare med vårt underlag "att vara en bra arbetskamrat".

### **Åtagande:**

Vi åtar oss att arbetstagarna ska vara delaktiga i Glasade Gångens verksamhet.

### **Förväntat resultat**

Arbetstagarna vet vad som händer nu och framöver på Glasade Gången, de känner att personal lyssnar och förstår när de framför sina åsikter samt att de får vara med och bestämma.

### **Arbetssätt**

Att vara delaktig på arbetet är viktigt. Alla vill vi att någon lyssnar på vad vi har att säga, därför arbetar vi på Glasade Gången aktivt med delaktighet genom att:

- arbetstagarna deltar i arbetsgruppens morgon- och eftermiddagsmöte. Där får de information, kan lämna synpunkter och ställa frågor om det dagliga arbetet. Genomgång av arbetsuppgifter vid gruppens whiteboardtavla görs varje dag, arbetstagarna själva sätter sitt foto bakom önskad arbetsuppgift. Arbetstagare kan önska arbetsuppgifter även utifrån dagsformen, utöver de ordinarie arbetsuppgifterna.
- vi har APM varannan vecka med en arbetstagare från varje grupp, enhetschef och arbetsledare. Där diskuterar vi frågor som rör verksamheten samt tar upp synpunkter från grupperna.
- stödpersonal med frågor på lättläst och bilder går tillsammans med arbetstagare igenom underlaget "förplanering" inför uppföljning med handläggare och innan ny genomförandeplan skrivs.
- genomförandeplan skrivs av stödpersonal tillsammans med arbetstagare och utformas i "jagform".
- Glasade Gångens brukarundersökning genomförs av arbetsterapeuten en gång per år. Arbetstagaren får själv svara på frågor som rör arbetsuppgifter, trivsel och arbetsmiljö.
- arbetstagarna har planeringsdag en gång per år. Med gemensam dagordning går varje grupp igenom, diskuterar och kommer med synpunkter och klagomål på verksamheten. Alla grupper skriver protokoll som sparas i gruppärmen.

- arbetstagare och personal arbetar tillsammans i det dagliga arbetet och delar på omklädningsrum, toaletter, arbetsrum och vilrum. Vi har gemensamt morgonmöte, äter lunch och fikar ihop.

Tillsammans blir vi medarbetare på Glasade Gången där vi arbetar sida vid sida för att få allt att fungera och bli klara med alla arbetsuppgifter i tid.

### **Resursanvändning**

Stödpersonal uppmuntrar arbetstagarna och skapar förutsättningar för dem att vara aktiva och delaktiga på olika möten samt komma med synpunkter och klagomål på verksamheten.

### **Uppföljning**

Svar på frågorna: 1. ”Får du vara med och bestämma dina arbetsuppgifter” (Glasade Gångens brukarundersökning) och 2. ”Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet” (Stockholms stads brukarundersökning). Svaren tas upp på personalmöte för diskussion och vi går igenom vilka förändringar som ska genomföras och av vem.

### **Utveckling**

Gemensam planeringsdag med arbetstagare och personal för hela Glasade Gången.

Åtagande:

Vi åtar oss att stärka och utveckla arbetstagarnas förmåga att arbeta självständigt.

### **Förväntat resultat**

Arbetstagarna utvecklas och blir självständiga. Arbetstagarna blir mogna och vuxna personer som tar ansvar och klarar sina arbetsuppgifter.

### **Arbetsätt**

Metod: 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.

Utifrån arbetstagarens personliga förutsättningar erbjuder vi delaktighet i arbetet. 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 inför uppföljningsmöte med handläggare.

Arbetsätt: 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.

Personalen visar även arbetstagaren hur resultatet ska vara. Det sker genom att personal gör i ordning en ”exempeltallrik”, så att arbetstagaren har en mall vid tillagning av en salladstallrik eller vid uppläggning till kund i serveringen. På Café Hitom lär personalen ut att göra galetter omvänt: först servera och se hur färdig galett ska se ut. Sedan övar arbetstagaren bredvid personal att garnera galetten. Efter det får de själva breda ut smeten på galettjärnet.

Arbetstagarna får individuella arbetsområden som att t ex tända ljus, koka kaffe, slänga sopor. Om någon visar intresse för en speciell arbetsuppgift planerar personal så att arbetstagaren får ett särskilt ansvar för den uppgiften.

Arbetsterapeuten gör en kartläggning av arbetstagarens teoretiska och praktiska förmågor som att läsa, räkna och bedöma mått, mängd och vikt. Därefter informerar arbetsterapeuten arbetstagarens stödpersonal. Stödpersonalen planerar och organiserar arbetsuppgifter så det blir lagom och meningsfullt. Vi vill inte utsätta arbetstagaren för kränkande situationer i arbetet genom att ställa under- eller överkrav.

Vi ger arbetstagaren möjlighet att behärska sina arbetsuppgifter och ta ansvar för dem. I verksamheten finns fysiska och kognitiva hjälpmedel i form av ex färgade måttsatser, färgade skärbrädor för olika råvaror, pajdelare, bildscheman, förenklade recept och arbetsbeskrivningar.

Glasade Gången har flera datakassor. De anpassas med bilder och tal utifrån vad arbetstagaren behöver för att kunna stå i kassan. För att arbetstagarna ska kunna räkna dagskassan har arbetsterapeuten gjort en förenklad räknemall med bilder och siffror.

Arbetstagaren har möjlighet att prova om andra arbetsuppgifter passar bättre genom att erbjudas att prya tre veckor i annan grupp. Pryon utvärderas efter verksamhetens utvärderingsmall av arbetsterapeut eller personal från annan grupp för att undvika lojalitetssvar från arbetstagaren.

Vi är uppmärksamma på om arbetstagaren inte kommer i tid eller slarvar med arbetsuppgifter eller på annat sätt förändrar sitt beteende. Stödpersonalen och arbetstagaren pratar då tillsammans om vad som kan göras åt situationen. Stödpersonen diskuterar med övrig personal innan åtgärd vidtas. Vi diskuterar vad som inte fungerar, hur länge det pågått och vad vi kan förändra samt när. Det är viktigt att inte dra förhastade slutsatser då det kan bero på att arbetstagaren har problem privat och därför kanske det är viktigt att inte förändra på arbetet.

Personal ger positiva kommentarer till arbetstagaren och uppmuntrar till självständigt arbete. Arbetstagaren ska känna att det är ok att göra fel. Man utvecklas av att få göra misstag i arbetet och prova tills man kan. Det är också viktigt att uppmuntra det arbetstagaren är bra på och inte fokusera på att lära sig något man inte kan eller känner igen. När vi märker och ser att någon arbetstagare verkar vara uttråkad så höjer vi ribban och ger en ny, utmanande och utvecklande arbetsuppgift.

Arbetstagare växer när de är faddrar för pryoelever från gymnasiesärskolan. Eleven som pryar i tre veckor får gå bredvid en arbetstagare som kan sina arbetsuppgifter och som vill vara fadder.

Vi hjälper de arbetstagare som önskar att få en arbetsplatspraktik (APP) på den öppna marknaden (utanför den dagliga verksamheten). En APP kan bestå av en eller flera dagar i veckan och vi skriver avtal med arbetsplatsen. Övriga dagar utför man sina ordinarie arbetsuppgifter på Glasade Gången.

## Resursanvändning

Arbetsterapeuten använder sin kunskap om kognitiva- och individanpassade hjälpmedel. Det gör att arbetstagarna får möjlighet att efter handledning av stödpersonalen kunna utvecklas

och arbeta självständigt.

## Uppföljning

Uppföljning med personal

På personalens morgonmöte under punkten ”information från gruppen” kan stödpersonal ta upp frågor som rör arbetstagare, men även personal från andra grupper kan ta upp om de ser att något inte fungerar.

I medarbetarsamtal en gång per år går stödpersonal och chef igenom stödpersonalens ansvar och åtaganden. Vi diskuterar vad som fungerar och inte fungerar och förslag till förändring.

Uppföljning med arbetstagare

Vi mäter resultat via frågorna: 1. ”Klarar du dina arbetsuppgifter?” (Glasade Gångens brukarundersökning) och 2. ”Jag har aktiviteter och arbetsuppgifter som jag känner att jag utvecklas och lär mig något av”. (Stockholms stads brukarundersökning).

Vi följer upp resultat av arbetstagarnas mål som finns i genomförandeplanen en gång per år tillsammans med handläggaren och arbetstagaren. Resultatet mäts i: inte uppnått, pågår, på god väg samt uppfyllt.

## Utveckling

Att verksamheten ordnar med internutbildning och föreläsningar för arbetstagarna.

Att Glasade Gången utvecklar och utökar arbetsplatspraktiker på den öppna arbetsmarknaden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

| Indikator                                                  | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Aktivt Medskapandeindex                                    | 80     | 80          | År           |
| Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid             | 100 %  | 100 %       | År           |
| Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare | 90 %   | 80 %        | År           |
| Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.   | 93 %   | 92 %        | År           |
| Sjukfrånvaro                                               |        | 4,4 %       | Tertial      |

Nämndmål:

**Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)**

| Aktivitet                                                                                | Startdatum | Slutdatum  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet. | 2014-01-01 | 2014-04-30 |
| Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.                                    | 2014-01-01 | 2014-12-31 |

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en hög personalkompetens.

### **Förväntat resultat**

Personalen har en hög kompetens och utvecklas så att de kan möta utmaningar inom vårt verksamhetsområde vilket kräver kunskaper både om funktionsnedsättning och om arbete inom restaurang, konferens, kök, bageri, café, chokladverksamhet och tvätteri.

### **Arbetssätt**

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, nya arbetsuppgifter, mentorskap, arbetsrotation, fritidsstudier etc. Kompetensutveckling sker både i och utanför arbetet.

På personalmöten och APT 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 gagnar 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.

Inför Carpe 2 och Carpe Forum togs beslut våren 2012 om att verksamheten skulle delta i projekten

1. Arbete och skola
2. Yrkeskrav
3. Utvecklingsstörda och åldrande

I dessa projekt har personalgruppen utsett representanter som går på träffar och informerar personalgruppen.

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 så kräver.

Handledning finns tillgänglig och bokas för de grupper som önskar.

### **Resursanvändning**

För att använda personalens kompetens har verksamheten ett underlag Stödpersonalens ansvar på Glasade Gången samt Personal som förebild, där det tydligt framgår vilket ansvar personalen har.

Personalen är även ombud för olika uppdrag samt har olika ansvarsområden i verksamheten.

### Uppföljning

På APT diskuterar vi under särskild punkt ”personal och utbildning”, vilka utbildningar som finns, vilka i personalgruppen som har gått utbildning samt vilken personal som ska gå på kommande.

Under samma punkt på dagordning tar vi upp information från dem som gått utbildning.

Arbetsterapeuten har utformat ett underlag som personal fyller i efter genomförd utbildning, för att sedan informera arbetskamrater om utbildningen och om den rekommenderas. Personal meddelar också om utbildningen varit dålig eller inte bidrar till något för Glasade Gångens verksamhet.

Vi deltar i Carpes uppföljning av enhetens delaktighet i projektet en gång per halvår.

Varje år följs kompetensutvecklingsplanen upp vid medarbetarsamtal.

### Utveckling

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

Att personalgruppen går vart annat år på Gastro Nords matmässa.

Nämndmål:

### Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013

| Aktivitet                                                                                                                                              | Startdatum | Slutdatum  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.                                                                                       | 2014-01-01 | 2014-12-31 |
| Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro. | 2014-01-01 | 2014-12-31 |

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för en fortsatt låg sjukfrånvaro.

### Förväntat resultat

Verksamheten fortsätter att ha en låg sjukfrånvaro.

### Arbetssätt

- Personalgruppen har roligt på jobbet och uppmuntrar varandra. Det är viktigt med en bra gemenskap.
- Vi har en jämn arbetsfördelning och kommunikationen mellan medarbetare fungerar.
- Det finns tillgång till brukarhandledning om personal har svårt att hitta lösning på ett problem kring en arbetstagare.
- Vid sjukfrånvaro ringer enhetschefen efter tre dagar till den anställde och frågar hur det är.

- Verksamheten ger utrymme för en timmas friskvård per vecka som man uppmuntrar varandra att ta ut.
- Verksamheten köper Starkort för subventioner till olika aktiviteter till alla i personalgruppen.
- Verksamheten 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 skyddsronde som genomförs av enhetschef, plats- och skyddsombud. En vecka innan skyddsronde får alla grupper en enkät där de kan lämna synpunkter och förslag till förbättringar.
- All personal deltar i stadens medarbetarenkät en gång per år. Resultatet från enkäten redovisas av enhetschef på APT där vi för diskussioner och kommer med förslag till förbättring.
- Glasade Gången har flexavtal som medger att personal kan ta ut flexledighet när verksamheten tillåter.
- Verksamheten har timvikarier som sätts in vid ordinarie personals frånvaro för att övriga ordinarie ska fortsätta orka vara i arbete.
- Personalen uppmärksammar varandras födelsedagar, vid jämna år så ordnas fest och present. Varje vår har verksamheten ”kick off” för hela personalgruppen med olika aktiviteter.
- All personal har medarbetarsamtal minst en gång per år, där även hälsofrågor ingår.

### **Resursanvändning**

Att enhetschefen skapar förutsättningar för ett gott arbetsklimat och trivsel på arbetsplatsen för en fortsatt låg sjukfrånvaro.

### **Uppföljning**

Enhetschef sammanställer tillsammans med skyddsombud resultatet från fysisk skyddsronde och redovisar det på APT.

Medarbetarenkät redovisas på APT av enhetschef. Tillsammans diskuterar personalgruppen hur arbetet fungerar, hur vi mår och vad som kan förbättras.

Två gånger om året följs flexlistorna upp av arbetsledare.

### **Utveckling**

Att tillsammans i personalgruppen ta del av kulturutbudet i staden.

### 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

#### 3.1 Budgeten är i balans

| Indikator                                            | Arsmål | KF:s<br>årsmål | Periodicit<br>et |
|------------------------------------------------------|--------|----------------|------------------|
| Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | 100 %  | 100 %          | Tertial          |

#### 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.

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 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 rapportssystem 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.

## Budget 2014

| Beloppen anges i TKr                |  |  | Budget |
|-------------------------------------|--|--|--------|
| Intäkter                            |  |  |        |
| Förvaltningsinterna intäkter        |  |  | 4 603  |
| Bidrag                              |  |  | 0      |
| Försäljning av verksamhet           |  |  | 10 592 |
| Övriga externa intäkter             |  |  | 200    |
| Summa intäkter                      |  |  | 15 395 |
|                                     |  |  |        |
| Kostnader                           |  |  |        |
| Förvaltningsinterna kostnader       |  |  | 335    |
| Personalkostnader                   |  |  | 8 599  |
| Övriga personalkostnader            |  |  | 70     |
| Lokalkostnader                      |  |  | 3 004  |
| Entreprenader och köp av verksamhet |  |  | 310    |
| Övriga kostnader                    |  |  | 3 077  |
| Summa kostnader                     |  |  | 15 395 |

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget**

Åtagande:

Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt.

## Förväntat resultat

Verksamheten håller budget i balans och bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

## Arbetssätt

Intäkter

Schablonersättning för plats.

Försäljning av lunch, caféverksamhet, choklad, catering och konferensuthyrning.

### Arbetsätt

För att få fler arbetstagare till Glasade Gången har vi 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 dem som vill arbeta i en arbetsinriktad verksamhet och är intresserade av de arbetsuppgifter som verksamheten erbjuder.

Enheten har flera aktivitetskonton för att lättare följa upp kostnader och intäkter. Vi särredovisar inköp av livsmedel och försäljning samt insättning av kontanter, kuponger, kortköp för lunch och catering och konferensuthyrning.

För att tillvarata personalens kompetens har de olika ansvarsområden vad gäller inköp. Enhetschef och arbetsledare följer upp kostnaderna och larmar om de rusar iväg. Personalgruppen diskuterar då vilka åtgärder och prioriteringar som ska vidtas för att få ner kostnaderna.

För att få kunder och för att de ska hitta till Glasade Gången har verksamheten en hemsida på Stockholms stads webb och Eniro webb, där det finns menyer och priser. ”Inropare” (skyltar) ställs ut för att locka in kunder till restaurangen och caféet och vi delar ut och sätter upp informationsblad om Glasade Gången. Vi arbetar kontinuerligt med att skapa en attraktiv miljö samt erbjuda mat och övriga tjänster som tilltalar våra gäster.

### Kostnader

Personalkostnader, tillsvidareanställda och vikarier

Lokalkostnader

Driftkostnader

Inköp av inventarier och livsmedel

Inköp av förbrukningsvaror

### Arbetsätt

För att hålla kostnader 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 t ex vara att någon personal gör en punktinsats i annan grupp och hjälper till. Verksamheten kräver emellertid en grundbemannning då ett antal arbetstagare kommer dagligen samt att verksamhetens inriktning med öppethållande för gäster och kunder kräver detta.

För att hålla lokalkostnader nere så är lokalerna utformade efter verksamheten. Köken används även som grupprum för möten och gruppernas fikastunder. Vi planerade in tre konferensrum för att få konferensintäkter till hyran. Vi vårdar och underhåller lokalerna och stänger tre veckor under sommaren för att storstädning ska kunna göras.

För att göra personalgruppen medveten om inköpskostnader har inköp fördelats i ansvarsområden som man i samråd med chef ansvarar för inköp till. Vi jämför priser och beställer livsmedel och förbrukningsvaror efter behov för att inte ha saker stående i förråd och på lager. Vi följer stadens avtal för inköp. Menyerna anpassas efter säsong så att livsmedel kan köpas in när det är ekonomiskt fördelaktigt. Personalen anpassar mängden på inköpen efter antal gäster så att onödigt spill undviks.

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 på kundens bekostnad.

### Resursanvändning

Vid renovering av lokalerna planerade vi endast för små förråd för det nödvändigaste i verksamheten. Vi beställer därför livsmedel och förbrukningsvaror vid behov för att minska lagerhållning.

Personal har ansvar i samråd med chef för inköp av förbrukningsmaterial och livsmedel som följs upp med aktivitetskonton.

### Uppföljning

Fakturor godkänns av arbetsledare och enhetschef. Om fakturorna är högre än förväntat samtalar de med berörd personal som beställer. Enskilda inköp av dyra maskiner tas upp och diskuteras på personalmöte där vi har en stående punkt för kommande inköp. På så vis kanske vi kan hitta billigare alternativ.

### Utveckling

Verksamhetens personal är lyhörd för trender i samhället och anpassar verksamheten till det, t ex vad gäller nya maträtter och tillagningsmetoder.

Vi tar ett ansvar för att påpeka brister och fel på varor samt tjänster som är upphandlade av staden, så att informationen kommer staden tillgodo till nästa upphandling. Bäst för Glasade Gången vore om vi vad gäller livsmedel kunde välja bästa kvalitet till lägsta pris, helst närproducerat.

Vi anpassar verksamheten och lokalerna efter förändringar i kundunderlaget.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

#### Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

| Aktivitet                                                                                          | Startdatum | Slutdatum  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-webben inom samtliga avdelningar och enheter. | 2014-01-01 | 2014-12-31 |

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en tydlig styrning samt uppföljning av verksamhet och ekonomi.

### Förväntat resultat

Verksamheten håller en hög kvalitet och har en långsiktigt hållbar ekonomi.

### Arbetssätt

I pärmar på enheterna har verksamheten rutiner, policys, lagar, regler, mallar och underlag för arbetssätt, samt uppföljningar som är väl förankrade i personalgruppen.

Glasade Gången stänger varje år för kunder och gäster tre dagar för planeringsdagar. En dag är planeringsdag med dagordning för arbetstagarna. Två planeringsdagar, en vår och en höst är det enbart personal, då använder vi en av dagarna till genomgång och diskussioner av tankar, idéer, synpunkter och klagomål från planeringsdag med arbetstagarna. Vi diskuterar hur vi kan ta vara på arbetstagarnas åsikter och utveckla verksamheten. Dag tre med endast personal, går vi igenom och reviderar verksamhetens underlag, t ex värdegrunden, stödpersonalens ansvar m fl samt arbetar med kommande års verksamhetsplan och kvalitetsgaranti.

Om kommunfullmäktige och/eller 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 den för läsning till personalen i november. När personalen läst förslaget och noterat synpunkter och förslag till ändringar i underlaget tas beslut om att alla är eniga om verksamhetsplanen på nästkommande APT.

Inför årsberättelsen/verksamhetsberättelsen får alla grupper i mitten av december 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.

Glasade Gångens årsbudget för kommande år görs av enhetschef i samråd med controller på förvaltningen. Enhetschef informerar personalgruppen på APT i december.

## **Resursanvändning**

Enhetschef uppmuntrar personal på personalmöten att ha diskussioner och läsa de styrningsdokument och protokoll som finns i olika pärmar.

## **Uppföljning**

Uppföljning av verksamhetens ekonomi görs genom månadsrapporter och tertialrapporter. Medarbetarna informeras om resultat och budgetutfall på APT och personalmöten.

Återkoppling om resultatbudget sker till avdelningschef i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Uppföljning av verksamhetsplanen sker en gång om året på planeringsdagar genom att vi läser föregående års vp, diskuterar och reviderar till kommande års verksamhetsplan. Enhetschef och medarbetare går igenom verksamhetsplanens åtaganden på medarbetarsamtal som sker minst en gång om året.

### **Utveckling**

Ökat inflytande och ansvar för personal i budget och verksamhet bl a genom att redovisa och följa verksamhetens inköp och kostnader med aktivitetskoder.

## **Övriga frågor**

Förvaltningens gemensamma blankett för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag används av verksamheten. Verksamheten informerar om rutiner för klagomålshantering via kvalitetsgarantin som delas ut till alla arbetstagare i början av året och som kan läsas på hemsidan av utomstående.

Arbetstagarna har även möjlighet att lämna synpunkter, frågor och klagomål på verksamheten under morgon- eller eftermiddagsmöten samt en gång i veckan på APM 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 gästartré.

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

Resultat från analys för uppföljning under 2013 har gjorts på APT efter tertialrapport. Enhetschefen gått igenom resultat för åtagande och ekonomi, vi har konstaterat att verksamheten uppfyllt sina åtaganden samt att ekonomin är i balans.