

Handläggare
Anna Larsson
Telefon: 08 508 03 083**Till**
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

RESULTAT FRÅN AVTALSUPPFÖLJNING 2015

Drift av ungdomsverksamheten Blå Huset

Spånga-Tensta SDF och Stockholms Stadsmission

1. Bakgrund

Stockholms Stadsmission har sedan 1 februari 2010 avtal för drift av fritidsgården Blå Huset i Tensta. Nuvarande avtal avser perioden den 1 februari 2013 till och med den 31 januari 2018.

Förvaltningen har under avtalsperioden genomfört verksamhetsuppföljningar två gånger om året, för att säkerställa att verksamheten har en god kvalitet och utförs enligt överenskommelse. Dessa har ej tidigare rapporterats till nämnden.

Enligt gällande avtal ska uppdragsgivaren, Spånga-Tensta SDF följa upp verksamheten årligen.

2. Metod

Avtalsuppföljningen har genomförts i form av en strukturerad intervju med verksamhetsledare (tf. verksamhetschef) för Blå Huset, samt vikarierande socialchef, sociala verksamheter vid Stockholms stadsmission. Till grund för avtalsuppföljningen har en intervjumall tagits fram vilken bygger på frågor/ områden som reglerats i avtalet. Avtalsuppföljningen har genomförts av avdelningschef Individ och Famileomsorgen, samt tf avdelningschef Strategiska staben Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning.

Annan dokumentation som tagits del av är;

- VB/ Årsberättelse 2014 (bilaga 3)
- VP/ Förbättringsplan 2015 (bilaga 4)
- Uppföljning av Stadsmissionens verksamhet på Blå Huset (dnr 1.2.1-29/2012)
- Resultat Kundundersökning 2015 (Bilaga 5)
- Resultat Medarbetarundersökning 2015 (Bilaga 6)
- Krisplan och kristrappa
- Checklista skyddsron
- Styrkort (RBS) 2015
 - Besökare
 - Aktiviteter
 - Deltagare
 - Kassa
 - Ekonomi
- Styrdokument

3. Disposition

Avtalsuppföljningen är indelad i fem avsnitt;

- Verksamhet och kvalitet
- Verksamhetens innehåll/ aktiviteter
- Personal
- Samverkan
- Lokaler

Verksamhet och kvalitet

1. *På vilket sätt kommuniceras verksamhetens innehåll, mål och syfte till besökarna?*

På Blå Huset kommuniceras framförallt **innehållet** till besökarna. Det finns olika kanaler för att nå hela målgruppen, inte bara befintliga besökare. Dessa är i samtal med besökare och anhöriga, via sociala medier, i foldrar och i samtal med ungdomsrådet.

I ungdomsrådet sitter fyra stycken ungdomar (två flickor och två pojkar) som är frekventa besökare på Blå Huset och som är intresserade av att engagera sig i olika frågor. Ungdomarna har tillfrågats utifrån lämplighet och rådets syfte är att skapa engagemang och delaktighet med fokus på demokrati.

Rådet utgör ett forum för tvåvägskommunikation dit frågor lyfts, men också tas tillbaka till personalgruppen. Rådet arbetar också utifrån de synpunkter och klagomål som samlats in på den framtagna synpunktsblanketten. Exempel på frågor som diskuteras i rådet handlar om verksamhetens aktiviteter, hur olika problem ska hanteras samt inköp till verksamheten mm.

Deltagarna i rådet ansvarar själva för att introducera nya ungdomar till ungdomsrådet när de slutar sitt uppdrag (dvs när de ej längre tillhör Blå Husets målgrupp).

Verksamhetens **mål** och **syfte** kommuniceras i första hand inom medarbetargruppen. Till besökarna pratar man inte i termer av mål och syfte, även om man för samtal om vad man vill med verksamheten och hur det går. Dessa samtal sker i samma kanaler som verksamhetens innehåll.

2. *På vilket sätt tillvaratas barn och ungdomars behov och intressen vid utformande av verksamheten?*

Vad besökarna tycker om verksamheten följs noga upp och används för att förbättra, kvalitetssäkra och vidareutveckla verksamheten. Hur detta går till se fråga 4.

Precis som i fråga 1, diskuteras frågorna i ungdomsrådet. Exempel på aktiviteter som tagits fram efter samtal med ungdomarna är; ett samarbete med en konstnär från Atlanta, framtagande av Instagramkonto, Youtubekanal mm

För att bredda utbudet ytterligare har samarbete med andra ungdomsföreningar, såsom studieförbundet, Sysstra mi, olika tjejgrupper och en teatergrupp påbörjats.

3. *På vilket sätt uppmuntras barn och ungas delaktighet, inflytande och ansvarstagande vad gäller planering och genomförande av de aktiviteter som arrangeras?*

Personalen tar initiativ utifrån behov och önskemål från ungdomarna. Man genomför workshops med ungdomar för att planera och strukturera diverse aktiviteter (tex har det ommålats i lokalerna, vilket gjordes som ett samarbete med en konstnär och ungdomarna själva)

4. *Hur följer ni upp/ utvärderar verksamheten?*

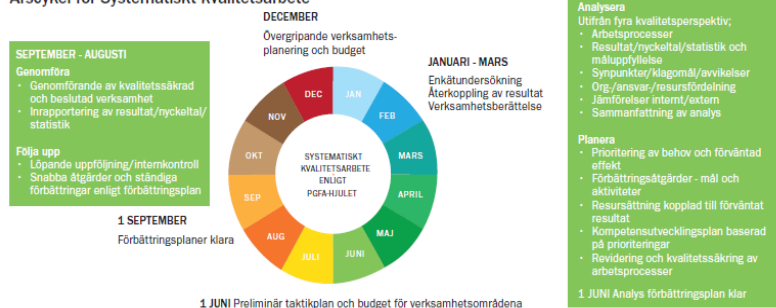
Blå Huset följer Stockholms Stadsmission struktur för kvalitet och hållbarhet. Ambitionen är att för att få en långsiktigt hållbar utveckling för människan och miljön, där resurser ska användas så effektivt som möjligt för att skapa kvalitet och hållbarhet. För att lyckas har ett systematiskt kvalitetsarbete som integrerar fyra perspektiv samt ett miljöledningssystem tagits fram;

- Kvalitet ur deltagare/kund- och verksamhetsperspektiv
- Kvalitet ur medarbetarperspektiv
- Kvalitet ur intressentperspektiv
- Kvalitet ur ekonomiperspektiv

Som ett första led i kvalitets- och hållbarhetsarbetet kartläggs och beskrivs större arbetsprocesser. Det tydliggörs för vem processen ska skapa värde för.

Processerna följs i ett andra steg upp genom deltagar- och kundundersökningar, inkomna synpunkter, intervjuer, fokusgrupper, medarbetarundersökningar samt redovisning av nyckeltal och statistik.

Årscykel för Systematiskt kvalitetsarbete



Resultat/effekt av processerna analyseras och mål och aktiviteter för förbättring upprättas i en Förbättringsplan (Verksamhetsplan). Kvartalsvis följs arbetsprocesser, resultat och förbättringsarbete upp genom organisationens internkontroll. Resultatet kommuniceras vidare till styrelsenivå.

Verksamheten använder styrkort/RBS och nyckeltalen följs upp kvartalsvis.

Under 2014 höjdes nöjd kundindex från 69 till 77, utifrån resultaten. Majoriteten av svaren befinner sig på skalan positiv, några få frågor ligger på skalan neutral, inga frågor har bedömts som negativa. Under året har resultaten analyserats och utvecklingsområden lyfts fram. Bland annat arbetar man vidare med områdena trygghet, förtroende, delaktighet.(se bilaga 5)

5. *På vilket sätt arbetar ni med flickor, så att dessa ägnas särskild uppmärksamhet i enlighet med avtalet?*

Blå Huset arbetar för att ge flickor särskild uppmärksamhet genom dialog med flickorna själva. Ett samarbete finns med Systra mi, en förening för tjejer. Detta för att de har en specifik kompetens vad gäller målgruppen.

Genom att involvera föräldraföreningar och genom att ha rekryterat några föräldrar har tryggheten hos föräldrarna ökat vilket möjliggör för flickor att besöka verksamheten i högre utsträckning. Det finns också verksamhet för mammor och barn, vilket också ökar tryggheten.

Ett viktigt fokus är också att arbeta för att stärka flickors identitet och samtala kring värdegrundsfrågor.

Ett annat viktigt arbete är att jobba med killar och deras kvinnosyn. Ett sätt att göra det är att aktivt värdegrundsbevaka, vilket innebär att diskutera kvinnosyn direkt när en situation uppstår.

Cirka 15% av besökarna är flickor, vilket är en ökning med närmare 10% sedan 2010.

Under 2014 minskade andelen flickor procentuellt, vilket till stor del beror på att Systra mi inte haft tillgång till de lokaler som planerats. Detta har påverkat möjligheten att genomföra de aktiviteter som riktats särskilt mot flickor.

Vid årsskiftet 2014/2015 har Systra mi samt andra tjejgrupper företrädde till dessa lokaler, vilket påverkat antalet flickor positivt. Se fråga 14

6. *På vilket sätt arbetar ni för att öka andelen flickor i verksamheten?*

Se fråga 5.

7. *På vilket sätt arbetar ni med åtgärder för att tillhandahålla meningsfulla fritidsaktiviteter för barn och unga med funktionsnedsättning?*

Blå Huset erbjuder en riktad insats som kallas Funkis. Det är en anpassad verksamhet för funktionsnedsatta, där barn och unga kan komma själva, med föräldrar eller ledsagare.

Efterfrågan är dock låg på denna riktade verksamhet, men många barn och unga inom LSS området besöker ordinarie verksamheter.

För att öka andelen barn och unga med funktionsnedsättning har marknadsföring genomförts till målgruppen, bla till skolor. Dialog har förts med stadsdelen avseende målgruppen, inget större behov dock uttalats.

Utifrån önskemål och behov genomfördes kollo för funktionsnedsatta barn 2014.

8. *Vilka styrdokument utgår ni ifrån i arbetet med barn och unga med funktionsnedsättning?*

Samma styrdokument som för övriga barn och unga.

9. *Hur och när uppdateras inventarieförteckningen?*

Uppdateringen görs årligen av ansvarig verksamhetsledare och stadsdelsförvaltningens lokalstrateg. Löpande under året dokumenteras nya inköp, samt om inventarier försvinner eller kasseras.

10. *På vilket sätt arbetar ni för att säkerställa ett användande av datorer/ internet sker på rätt sätt. Hur förhindrar ni besök på olämpliga sidor?*

Tidigare fanns publika datorer (vilket regleras i avtalet) som besökarna kunde låna, dessa har gått sönder på grund av oaktsamt beteende. I dag får besökarna låna dator under översyn av personal. Användningsområdena kan vara att skriva ut polisregister inför feriearbete mm.

Brandväggar blockerar besök på olämpliga sidor.

Lokalen har tillgång till wifi, vilket möjliggör för besökarna att ta med egen dator.

11. På vilket sätt arbetar ni med avgifter i verksamheten och hur återinvesteras eventuella avgifter i verksamheten?

Avgifter tas ej ut. Caféverksamheten har självkostnadspris och inget överskott uppkommer.

12. Vilka öppettider har verksamheten?

Ti-To 16-21

Fre 16-23

Lö 15-23

Stängt söndag och måndag

Stängt två veckor i juli.

13. Hur hanteras synpunkter och klagomål?

Synpunkter och klagomål framförs ofta muntligt till personalen. Det finns framtagna synpunktsblanketter i en pärm som används. Personalen hjälper ungdomarna att fylla i dessa i de fall de inte gör det själva.

Synpunkter och klagomål kategoriseras i tre nivåer, utifrån art. Dessa ingår i ledningssystemet och rapporteras i samband med kvartalsuppföljningen till överordnad chef och ledning. I samband med verksamhetsberättelsen sammanställs statistik.

Klagomål och synpunkter diskuteras tillsammans i personalgruppen i samband med personalmöten. Diskussioner förs vidare till ungdomsrådet där en tvåvägskommunikation äger rum.

Efter att ha diskuterat de frågor som är aktuella, beslutas om ev åtgärder. Synpunkter och klagomål återkopplas alltid till berörda.

14. Hur ser besöksstatistiken ut för verksamheten?

I tabellen nedan presenteras 2015 års resultat, värdet inom parantes avser 2014.

	Summa av besökare - flickor	Summa av 13-15 år	Summa av 16-20 år	Summa av aktiviteter	Summa av deltagare	Summa av besökare
Radetiketter						
januari	147 (147)	860	875	59	459	1735 (1460)
februari	171 (161)	585	755	36	447	1360 (1359)
mars	165 (117)	525	745	53	386	1270 (1207)
april	228 (88)	555	1015	77	513	1560 (1585)
maj	269 (75)	590	950	63	499	1540 (1485)
juni	83 (32)	386	874	54	433	1250 (1169)
juli	46 (1)	119	286	22	216	405 (355)
augusti						
september						
oktober						
november						
december						
Totalsumma	1109	3620	5500	364	2953	9120

Under 2014 ökade andelen besök med c:a 5000 besök/ år och statistiken visar på en ytterligare ökning under 2015.

Verksamhetens innehåll/ aktiviteter

1. Vilka aktiviteter bedriver verksamheten?

Blå Huset bedriver en bred verksamhet, med aktiviteter som riktar sig mot målgruppen och som till viss del varierar över tid. Detta beror på att verksamheten anpassas efter aktuella önskemål och behov.

I dagsläget bedrivs följande verksamhet;

Pingis, biljard, bandy, boxning, träning och idrott.
Musikstudio. Media tillsammans med studieförbundet,

videoinspelningar, video och redigeringsprogram.
Artdepartment, matlagning, kost och hälsa- främjande Ung
hälsa (kurator och barnmorska) samtalsgrupp 1 ggr/ v
Tjejgrupp, systra mi, hälsovecka, konstkollo, större
evenemang. – hiphop, Dagkollo under sommaren.

Personal

1. På vilket sätt arbetar ni för att säkerställa kompetensen hos medarbetarna i enlighet med avtalet?

I samband med rekrytering är kravspecificeringen grundläggande. För tillsvidareanställda medarbetare är adekvat utbildning ett krav.

I samband med rekrytering används ett digitalt rekryteringsinstrument (My network) som screenar mot särskilda parametrar som är önskvärda. Annonser går ut via Arbetsförmedlingen, olika branschtidningar samt Rättviseförmedlingen (intresseorganisation för att öka mångfalden)

Stadsmissionen har också en egen skola som bidrar till att säkra utbudet och möjlighet till kompetensutveckling.

Årligen tas en individuell kompetensutvecklingsplan fram. Där identifieras behov och diskussioner förs om hur kompetensen ska säkras på bästa sätt.

Tillsvidareanställda har tillsammans läst Fritidsledarutbildning.

Vid behov genomförs satsningar på ämnesspecifik kompetensutveckling. Tex ska alla tillsvidareanställda medarbetare i samarbete med RFSU utbildas i HBTQ.

Tidigare har ämnesspecifika satsningar gjorts inom området kränkande särbehandling samt värdegrund.

Medarbetarna har grupphandledning varannan vecka.

2. På vilket sätt arbetar ni med kompetens avseende barn och ungdomar med funktionsnedsättning?

Arbetet sker på samma sätt som i fråga 1.
Kompetensutvecklingsplanen ringar in behov.

3. *På vilket sätt arbetar ni med kompetensutveckling?*

Se fråga 1.

4. *På vilket sätt arbetar ni med personalkontroll/
registerkontroll?*

I samband med rekrytering genomförs alltid registerkontroll enligt gällande bestämmelser. Utdraget beställs av Rikspolisstyrelsen. Den som inte visat registerutdrag får inte anställas, anlitas eller tas emot i verksamheten.

Vid rekrytering används en modell med givna steg för att säkerställa att rätt person rekryteras. Dessa steg innefattar; referenser, CV, registerkontroll, testdagar-provdagar. Vidare tillämpas alltid provanställningar 6 månader.

Det finns inget system för att upprepa registerutdrag under pågående anställning, men vid anmodan finns möjligheten. Detta har dock aldrig tillämpats.

5. *Vilken personalsammansättning har ni?*

1 verksamhetschef chef
1 verksamhetsledare ledare
1 heltid boxningstränare/fritidsledare

2 personalledare
4 fritidsledare 100%
1 fritidsledare 50%

6. *Vilken bemanning har ni?*

Under vardagar är 4 medarbetare i tjänst (sommartid är 3 medarbetare i tjänst)

Under helger är 5 medarbetare i tjänst

Verksamhetsledaren räknas i i bemanningen ovan och arbetar 3 kvällar samt 2 dagar/ vecka.

Verksamhetschefen räknas inte in i bemanningen och arbetar kontorstid.

7. *Hur arbetar ni med arbetsmiljöfrågor?*

Verksamheten följer det systematiska arbetsmiljöarbetet enligt gällande lagar och regler.

Efter varje arbetsdag sammanställs en rapport/ information som skickas till ansvarig verksamhetschef som anger;

- Att verksamheten varit öppen varje kväll
- Förberedande möte kring säkerhet, dialog och kollegialt beteende, samt avslutande möte med utvärdering av kvällen
- Alla nya medarbetare ska få tydlig info om situation och säkerhetsrutiner
- Vid hot och våld trycker man på larmet och/eller ringer polisen
- Olagliga aktiviteter polisanmäls
- Alla avvikelser, såsom hot, våld eller andra olagliga aktiviteter rapporterar arbetsledare utan dröjsmål samma arbetspass till jourhavande chef, samt cc:ar enhetschef
- Innan man öppnar verksamheten kollar alla nödutgångar, att de inte är blockerade.
- Innan verksamheten börjar kollar säkerhetsansvarige igenom att all fast personal har larm. Har man inte larm får man hämta det. Man får inte arbeta utan larm.
- Alla medarbetare kollar av med varandra under kvällen att det är OK med alla.
- Matpaus tas en och en: alla får absolut inte gå och äta samtidigt.
- Man äter inte mat mitt ute i verksamheten
- Personal berättar alltid om de går iväg, så att kollegor vet var man är

- Ytterdörrarna vid entréerna är stängda. Personal står vid entré och släpper in
- Ger gott bemötande
- Håll åldersgräns 13-20 år
- Nolltolerans raketskjutning inomhus
- I verksamheten gäller nolltolerans mot hot, våld eller olagliga aktiviteter
- Man har sällskap till och från Blå Huset.
- Säkerhetsmöte med olika aktörer/ vecka
- Sätter upp mål under kvällen (ex genomföra en aktivitet)

Vidare sker kartläggning sker av arbetsmoment och riskanalys genomförs av personal och verksamhetschef varannan månad. Detta sker alltid efter händelse/ incident. Stadsmissionen har en modell i tre steg som används vid händelser/incidenter (Kistrappa).

Arbetsmiljöfrågor diskuteras enligt ett schema på APT och veckomöten. Det finns ett upplägg för samverkan och APT genomförs varannan vecka och följer dagordning.

Varannan vecka handlededs, tillsvidareanställd personal utav stadsmissionens egen handledare. Under handledningen diskuteras arbetsmiljöfrågor, hot och risk, konflikthantering och den aktuella situationen.

8. *Hur arbetar ni med RISK rapportering?*

Inrapportering i RISK systemet sker bristfälligt. Datorerna är ej anslutna så att systemet går att nå. För att kunna rapportera krävs att medarbetarna lånar en dator ifrån förvaltningen. Denna möjlighet finns och görs med regelbundenhet, men förfarandet påverkar inrapporteringen negativt.

Incidenter rapporteras manuellt på papper och sparas i en pärm. Samtliga inrapporterade incidenter hanteras enligt

rutin. Medarbetarna är väl införstådda i hur incidenter ska rapporteras.

Samverkan

1. *På vilket sätt arbetar ni med samverkan vad avser;*

Anhöriga:

Samverkan med vårdnadshavare/ föräldrar är svårt då ungdomar sällan vill och ej heller är skyldig att uppge vilka föräldrarna är. Det finns en folder till vårdnadshavare/ föräldrar om verksamheten som delas ut på föräldramöten i skolor i området samt via föreningar.

Vid incidenter kontaktas alltid föräldrarna.

Stadsdelsförvaltning:

Samverkan sker med Fält- och fritidspersonal, SamTidigtFörSt nätverket, Trygg i Tensta, kurator PPSS Hjulstaskolan, Parklekar, samt myndighetsutövningen vid behov.

Skolan:

Samverkan sker i första hand med Hjulstaskolan, deltar i nätverket SamtidigtFörst, Ung Hälsa, (mål att nå ut till övriga grundskolor) Introducerar personer i 6:an max till kl 19.00

Polis; Närpolisen, utsättningsmöte, SamTidigtFörSt,

Övriga; Trygg i Tensta, vid konflikter eller upplopp, Föreningslivet, Trossamfund, Religionsdialog, icke trossamfund.

Lokaler

1. *Hur ser ansvarsfördelningen ut för lokalfrågor?*

Verksamhetschefen har yttersta ansvaret för lokaler, avtal och större lokalfrågor. Verksamhetsledaren ansvarar för det löpande, sköter felanmälningar, inköp, samt har kontakt med stadsdelsförvaltningen.

2. *Vilka rutiner/ krysslistor finns upprättade och används?*

Dagligen sker en genomgång enligt rutin av nödutgångarna. Att det är fritt och att inga dörrar står öppna, eller är låsta

under öppettiderna. Samt att dörrarna är låsta vid stämning. Efter varje arbetspass mejlas en säkerhetsrapport till verksamhetschefen, där bland annat dessa delar ingår.

Varannan månad sker en genomgång enligt rutin av all utrustning, brand, förstahjälpen.

3. Hur säkerställer ni hanteringen av lås, passerkort och porttelefon?

Verksamhetschefen har yttersta ansvaret och Verksamhetsledaren ansvarar för det dagliga arbetet. För tillfället pågår en översyn tillsammans med stadsdelsförvaltningen vad gäller nycklar och passerkort.

Alla tillsvidareanställda medarbetare har aktuella koder och nycklar samt passerkort. Detta kvitteras ut på avsedd blankett i samband med påbörjan av anställning och återlämnas vid avslutad anställning.

Timanställda kvitterar ut nyckel i samband med arbetspasset och återlämnar i samband med avslutat arbetspass. Nycklar förvaras i nyckelskåp.

4. Hur säkerställer ni hanteringen av inbrottslarm

Larmcentralen har avtal med stadsdelen, det pågår en översyn av avtalet tillsammans med stadsdelsförvaltningen.

Larmet hanteras enligt rutin av tillsvidareanställda medarbetare.

5. På vilket sätt går brandskyddsarbetet till?

Verksamhetsledaren ansvarar för det dagliga arbetet. Det finns en skriftlig rutin framtagna som alltid ligger framme i personalrummet.

Det genomförs en daglig rond om fria utrymningsvägar enligt rutin i samband med påbörjande av arbetspass.

Kulturskolan genomför också en daglig rond enligt rutin av fria utrymningsvägar.

Efter varje arbetspass mejlas en säkerhetsrapport till verksamhetschefen, där bland annat dessa delar ingår

I samband med personalmöten diskuteras brandskyddsarbetet som en stående punkt. I samband med nyanställning ingår genomgång av rutiner för brandskydd. Medarbetarna är utbildade i brandskyddsarbetet samt förstahjälpen.

Årligen genomförs en granskning av brandskyddsmyndigheten.

6. *Hur säkerställer ni att berörda känner till rutiner avseende brandskyddsarbetet?*

Se fråga 5