

KVALITETSUTMÄRKELSEN 2011 Daglig verksamhet

Administrativa uppgifter

Fridagruppen

Avdelningen för äldre och funktionshinder

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Stockholms stad

Verksamhetens namn

Fridagruppen

Verksamhetens chefs namn

Torbjörn Althén

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08 - 508 03493

E-postadress till verksamheten och till chefen

torbjorn.althen@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Postadress:

Fridagruppen

Box 4066

163 04 Spånga

Besöksadresser:

1. Avestagatan 29, Spånga
2. Cervins väg 15, Bromsten
3. Elinsborgsbacken 3-5, Tensta
4. Domnarvsgatan 29, Lunda

Antal anställda den 19 maj 2011

52

Inledning

Fridagruppen startade 2003. Vår verksamhet utgår från varje individ. I verksamheten är hans eller hennes behov, önskemål och förmågor styrande för innehållet i vår verksamhet.

Varje ny arbetstagare får gå introduktion och pröva olika aktiviteterna. Därefter får de välja. Valet ligger till grund för det individuella schemat. Möjligheter att kombinera olika team under veckan beaktas individuellt.

Oberoende av vilket team man tillhör skall teamen inte överstiga sex personer. Vi håller fast vid principen om "den lilla gruppen".

Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver

Daglig sysselsättning enligt LSS.

Fridagruppen tar i olika team emot hela den personkrets som enligt LSS är berättigad till daglig verksamhet.

Vi driver bageri, restaurang, kiosk, verkstad, ateljé, verksamhet för personer med förvärvade hjärnskador, tvätteri, två utegrupper, ett center för aspergers syndrom, tvåttillverkning, miljöuppdrag och ett team med inriktning för kommunikation samt ett praktikcentrum för de som vill ha praktik på den öppna arbetsmarknaden.

Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS),
Socialtjänstlagen (SoL),
Socialtjänstförordningen (SoF),
Offentlighet och sekretesslagen,
Hälsa- och sjukvårdslagen (HSL),
Kommunallagen,
Vägförordningen,
Stockholms stads regelverk i form av cirkulär, tjänsteutlåtanden och politiska direktiv,
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings regelverk i form av styrande dokument, policydokument m.m.

Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för

Vår målgrupp är hela den del av LSS-kretsen som är berättigade till daglig sysselsättning enligt beställningar från biståndsbedömare i sin egenskap av beställare.

Ange ungefärligt antal brukare/kunder

97 arbetstagare.

Beskriv er organisations- och ledningsstruktur

Fridagruppen är f.n. i en process av förändring av ledningsstrukturen. Den nuvarande ledningsgruppen med enhetschef, biträdande enhetschef, samordnaren och arbetsterapeuterna fungerar inte i den stora organisation som Fridagruppen har vuxit till.

Vi har därför tagit fram en handlingsplan för förändring;

Hur ska det göras?

Fridagruppen delas i tre pelare med var sin chef. Samtliga tre ansvarar för var sina team enligt följande;

1. Fridolf, Freja och Friden
2. Bageriet, Restaurangen, Tennishallen, Praktikcentrum, Verkstaden, Ateljén, Transporten och Frideborg
3. Tvätteriet, FriGålliten, Centret, Tidningen och Atlas , samt Marie

Varje chef ansvarar på delegation av enhetschefen för följande inom sin pelare;

- Personalfrågor
- Ekonomi
- APT
- Semesterbeslut
- Utvecklingssamtal
- Administration
- Uppföljningsmöten
- Verksamhetsplanering
- Praktiksamordning
- Planering av arbetstagarnas verksamhet
- Planeringsdagar
- Anhörigträffar
- Stora mötet
- Lägersplanering
- ILS
- Matmöten
- Arbetsmiljöfrågor

Syftet är att påtagligt åtgärda de låga resultaten i medarbetarenkäten beträffande ledarskap och chefer. Där framgår tydliga förbättringsbehov i relationen till närmaste chef beträffande meningsfulla utvecklingssamtal, att ta tag i konflikter, ge feedback, tydlighet med förväntningar, APT-möten och möjligheterna att påverka arbetet.

Detta föranleds av att verksamheten har vuxit oerhört sedan starten år 2003. Ledningsfunktionen är i dagsläget

endast förstärkt med en samordnare, vilket inte räcker för en effektiv organisation, där det är nära till en närmaste chef. Alla medarbetare har rätt till en närmaste chef. Idag är det inte ens tydligt vem som är den närmaste chefen.

Genom omdisponeringar av befintliga resurser torde omorganisationen rymmas inom befintlig budget och inte innebära inrättandet av några nya chefstjänster. Biträdande enhetschefen ansvarar för en pelare. Samordnaren ansvarar för en pelare och slutligen ansvarar en handledare på delegation av enhetschefen för en pelare. Någon ny chefstjänst får inte inrättas.

Redan har en klar förbättring skett. I stället för en stor APT har vi nu frya små. Detta har lett till att alla kan komma till tals och mötena har blivit lugnare och mer ambitiösa.

Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

De som erbjuds daglig sysselsättning kallas arbetstagare.

Majoriteten av personalen (38 personer) har befattningskod 1189 (behandlingassistent) och kallas handledare, eftersom de varken behandlar eller vårdar. De har alla någon form av grundutbildning och erfarenhet av att arbeta med utvecklingsstörda och/eller personer med förvärvade hjärnskador.

I restaurangen finns dessutom två heltidskockar och en helgkock samt ett köksbiträde.

Vi har två paramedicinare. En legitimerad arbetsterapeut och en legitimerad sjukgymnast.

Ett ekonomibiträde sköter fakturering, betalningsuppföljning, kassaredovisningar m.m.

I ledningsgruppen finns f.n. en samordnare, en biträdande enhetschef och en enhetschef.

Chef- ledarskapet

Enhetschef för Fridagruppen är Torbjörn Althén.

Saousan Al Merai är biträdande enhetschef.

Anneli Flodström är samordnare.

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

En verksamhet fungerar bäst om alla medarbetare vet sitt uppdrag.

Våra åtaganden och vår värdegrund är levande dokument, som uppmärksammas dagligen och är en viktig fråga på APT och planeringsdagar.

Värdegrunden finns anslagen på respektive team

Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden

Enhetschef, biträdande enhetschef och samordnaren deltar varje morgon i de olika teamens morgonmöten. APT är uppdelat på fyra pelare, vilket möjliggör lagom stora grupper, där alla kan komma till tals.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och kompetensutveckling av medarbetarna

Vi uppmuntrar till studiebesök, deltagande i föreläsningar och utbildningar.

Beskriv hur du som chef/ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten

Att uppnå verksamhetens mål är en kontinuerlig process. Målen förändras över tid och kraven på bra dagligverksamhet ökar. Detta gäller både inom verksamheten och från omvärden.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar och engagemang hos medarbetarna för utveckling av verksamheten

Vision 2030 är även det ett levande dokument. Om vi skall bli sveriges bästa dagliga verksamhet, så måste vi få möjlighet till studiebesök och kompetenshöjning. Detta kan vara mycket stimulerande och ge glädje i det dagliga arbetet.

Verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntat resultat och arbetssätt

Beskriv hur er verksamhetsidé/värdegrund togs fram, förankrades och gjordes känd i verksamheten

FRIDAGRUPPENS VÄRDEGRUND togs fram under drygt nio månader år 2010 med stöd av en extern utbildare. Det var ett långt mödosamt arbete, som vi inte ser som avslutat. Vår värdegrund måste hållas levande och aktuell. Vi är inte främmande för att ompröva den.

Värdegrunden lyder;

BEMÖTANDE

- ALLA HAR LIKA VÄRDE
- VI ÄR LYHÖRDA GENOM ATT VI LYSSNAR OCH SER ALLA
- VI TALAR OCH KOMMUNICERAR MED VARANDRA SÅ ALLA FÖRSTÅR

TYDLIGHET

- DU FÅR ETT SCHEMA SOM DU FÖRSTÅR
- DU FÅR ARBETSUPPGIFTER SOM DU KLARAR AV
- VI HAR ENKLA ARBETSBESKRIVNINGAR
- DU FÅR INFORMATION PÅ ETT SÄTT SOM DU FÖRSTÅR
- VI SKAPAR EN TYDLIG MILJÖ FÖR DIG

DELAKTIGHET

- DU FÅR VARA MED OCH VÄLJA VAD DU SKA ARBETA MED PÅ FRIDAGRUPPEN
- DU KAN KOMMA MED EGNA IDÉER I VERKSAMHETEN
- VI VILL ATT ALLA SKA KÄNNA GEMENSKAP

TILLSAMMANS SKAPAR VI EN TRIVSAM OCH UTVECKLANDE VERKSAMHET DÄR VI KAN KÄNNA OSS TRYGGA OCH GLADA

Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram era åtaganden/mål för året

För årets verksamhetsplan i ILS-format fick enheten endast fjorton dagar. Fridagruppen hann dock ta upp och diskutera våra åtaganden på ett APT under dessa dagar. Tidspresen torde ha sin grund i att det hade varit val och en ny politisk majoritet behövde tid att formulera sina mål. Sannorlikt kommer dessa mål inte att ändras under de närmast kommande åren varför vi i bättre ordning kan förankra våra åtaganden.

Ange verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntade resultat och arbetsätt

Åtagande

Vi åtar oss att värna om miljön

Förväntat resultat

En bättre hushållning med miljö och resurser.

Arbetsätt

- Vi har tecknat avtal med Ragn Sells om differentierad avfallssortering från vår restaurang. - Vi går till miljöstationerna flera gånger varje vecka. - Vi handlar ekologiska varor och tjänster. - Vi kör miljöbilar utan dubbdäck.

Åtagande

Alla erbjuds möjlighet till idrott och kultur

Förväntat resultat

Idrott och kultur kan erbjudas. Alla deltar på sina villkor.

Arbetssätt

Idrotts- och motionsaktiviteter finns schemalagt i alla team. Beroende på intresse och färdigheter kan detta vara allt från träning på gym, simning, bowling, bordtennis till målpromenader. Vi har musik/rytmik. Vi besöker bibliotek. Vi målar och skapar. Vi gör utflykter i närområdet. Vi följer årstiderna och firar jul, påsk, midsommar och halloween. Flera team har musik och stadsvandringar på sina scheman.

Åtagande

Alla i stadsdelen skall känna sig trygga och uppleva den välskött och tilltalande.

Förväntat resultat

Efter riskinventering och våldsanalyser är vi trygga. Genom att se vikten av en god miljö ser vi det positiva i verksamheten.

Arbetssätt

Vi har välstädade lokaler, brandskydd, handlingsplaner för hot och våld samt lokaler anpassade för funktionsnedsatta.

Åtagande

Vi sprider kunskap om Fridagruppen, så att fler har möjlighet att fritt välja sin dagliga verksamhet.

Förväntat resultat

Att fler brukar väljer Fridagruppen

Arbetssätt

Vi utvecklar och uppdaterar "Jämför service"

Åtagande

Vi åtar oss att stödja både arbetstagare och deras anhöriga.

Förväntat resultat

Trygghet och samarbete

Arbetssätt

Vi har dagbok och telefonkontakt. Minst en gång per år genomförs anhörigträffar. Inför varje nytt beslut om insatsen daglig verksamhet och minst en gång om året genomförs "Stor mötet". Då träffas arbetstagaren och hans/hennes anhörig, biståndshandläggaren, stödpersonen och en chef från Fridagruppen för att stämma av läget, utvärdera och sätta upp nya mål.

Åtagande

Vi åtar oss att erbjuda minst tre rätter att välja på till lunch.

Förväntat resultat

Att var och en får en god och nyttig lunch.

Arbetssätt

Fridas restaurang erbjuder två husmanskoster och ett vegetariskt alternativ samt veckans sallad, som var och en kan välja från veckomenyn.

Åtagande

Chefer och medarbetare samarbetar för att nå uppsatta mål.

Förväntat resultat

Tydlig och effektiv organisation.

Arbetssätt

Under 2011 kommer Fridagruppen att se över organisationen.

Åtagande

Vi åtar oss att främja personlig utveckling, delaktighet och inflytande över sin tid i den dagliga verksamheten.

Förväntat resultat

Åtaganden i verksamhetsplaneringen kommer att uppnås av alla deltagare.

Arbetssätt

Alla medarbetare vet vilka mål som gäller för verksamheten. Detta kopplas till stadsdelens lönepolicy genom att varje medarbetare har utvecklingssamtal som leder till en individuell utvecklingsplan. Resultatet stäms av vid lönesamtalet.

Det arbete som nedlagts på Vision 2030 är ett levande dokument.

Åtagande

Vi åtar oss att förebygga ohälsa och att undvika sjukskrivningar

Förväntat resultat

Minskad sjukfrånvaro och bättre välbefinnande

Arbetssätt

Vi motiverar medarbetare att ta ut friskvårdstimmen. Vi har en god framförhållning genom att planera arbetet väl. Varje dag finns en timme innan arbetstagarna kommer och en timme efter det att arbetstagarna har åkt hem för planera och dokumentera verksamheten samt att spegla dagen, för att minska stress och missförstånd.

Åtagande

Vi åtar oss att hålla en god budget.

Förväntat resultat

Ett positivt resultat vid årets slut.

Arbetssätt

Vi följer löpande upp budgeten med stöd av strategiska stabens ekonomicontroller. Vi vid befarade underskott skjuter vi upp större inköp.

Åtagande

Vi tar emot hjälp av stadsdelens strategiska stabsresurser.

Förväntat resultat

Ännu bättre daglig verksamhet

Arbetssätt

Vi satsar på ekonomi, organisation, utbildning, handledning, samarbete mellan arbetsgrupperna och deltagande i kvalitetsutmärkelsen.

Åtagande

Gemensam bild av verksamhetens mål och uppdrag

Förväntat resultat

Resultatstyrd verksamhet

Arbetssätt

Vi har en gemensam värdegrund Alla medarbetare har kännedom om våra åtaganden, LSS och andra styrdokument samt att detta efterföljs.

Beskriv hur ni tar reda på kundernas/brukarnas förväntningar på verksamheten och vilka olika metoder/fora ni har för brukar-/kunddialog

För att ta reda på arbetstagarnas förväntningar på verksamheten använder vi samtalsmattor och vanliga intervjuer.

På så sätt kan vi få veta vad alla tycker om sin dagliga verksamhet och vi kan anpassa vars och ens personliga schema utifrån detta.

På "Mittt stora möte" stämmer vi minst en gång per år av med arbetstagaren, hans/hennes anhörig, biståndsbedömaren, närmaste chef och stödpersonen.

Resursanvändning

Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, t.ex. medarbetarna och deras kompetens, lokaler, samverkan, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon

Fridagruppen är en resultatenhet som nästa uteslutande finansieras av den "peng" som varje arbetsttagare genenrerar. Verksamheten har byggts upp utan externa bidrag. Personalgruppen är välutbildad. Samtliga handledare utom två har någon form av grundutbildning och dessutom tidigare erfarenhet av att arbeta med personer från personkretsen.

Vi har lokaler i Bromsten, Tensta, Lunda och Spånga. På Avestagatan 29 i Spånga har vi de flesta av våra femton olika team.

Teamens inriktningar utnyttjas optimalt genom att många arbetstagare erbjuds att "tvära" mellan olika team. Ett exempel på detta är att mycket få kan sitta och skapa en hel vecka i atején. Alla arbetstagare har individuella scheman anpassade efter var och ens önskemål, behov och möjligheter att bli mer självständig. De individuella schemana ser vi som en smått unik möjlighet att fullfölja lagens intentioner i LSS. Dessa schemana gör i samverkan med arbetstagaren, stödpersonen, arbetsterapeuten och eventuell företrädare för arbetstagaren. Vi utgår givetvis från biståndsbedömarens beställning, men oftast ges stort utrymme för att skapa det individuella schemat i verksamheten.

För att kompensera energiförbrukningen i verksamheten bedrivs miljöarbete i alla team. Återvinning är ett naturlig och bra inslag i sysselsättningen.

Samtliga våra fyra bussar drivs med gas. I restaurangen samlas matavfall för återvinning till biobränsle. På så sätt bidrar vi dubbelt till en hållbar miljö.

Fridas restaurang är både en konventionell lunchrestaurang och daglig sysselsättning. Förutom att erbjuda träning i restaurangyrket kan vi även erbjuda samtliga arbetstagare ett rikt utbud av lunchrätter. Dagligen kan var och en välja mellan två husmankoster, en vegetarisk rätt och veckans sallad. Dessutom kan vi givetvis erbjuda specialkoster för de som böver detta.

Uppföljning

Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut

Vid APT förs minnesanteckningar. Dessa distribueras till respektive team innan nästa APT. Föregående minnesanteckningar tas upp före resten av dagordningen. Om inga synpunkter finns läggs minnesanteckningarna till handlingarna . Varje team sparar dessa för att vara tillgängliga för all personal.

Minnesanteckningar från planeringsdagar behandlas även de på nästkommande APT.

Åtagandet att värna om miljön följs upp varje vecka.

Åtagandet att erbjuda alla idrott och kultur följs upp i samband med att vars och ens schema läggs. Vi har en rutin för hur schemaläggning skall göras.

Åtagandet att alla skall känna sig trygga och uppleva stadsdelen välskött och tilltalande följs upp månadsvis på APT.

Åtagandet att sprida kunskap om Fridagruppen, så att fler har möjlighet att fritt välja sin dagliga verksamhet följs upp genom att vi går in på "Jämför service" minst en gång per vecka och att vi nu har möjlighet att själva redigera våra uppgifter om Fridagruppen.

Åtagandet att stödja både arbetstagare och anhöriga följs upp kontinuerligt dock minst en gång per år i samband med "Stora mötet".

Åtagandet att erbjuda minst tre rätter att välja på vid varje lunch följs upp vid matrådet som samlas varannan månad.

Åtagandet att chefer och medarbetare samarbetar för att nå uppsatta mål följs upp på APT en gång per månad. Vi följer då utvecklingsprocessen med utgångspunkt från handlingsplanen för en ny ledningsorganisation.

Åtagandet att utveckla, vara delaktig och ha inflytande följs upp vid APT, planeringsdagar och utvecklingssamtal.

Åtagandet att förebygga ohälsa och undvika sjukskrivningar följs upp varje vecka.

Åtagandet att hålla en god budget följs upp månadsvis med redovisning till interncontrollern.

Åtagandet att ta emot hjälp från stadsdelens strategiska stabsresurser följs upp vid teammöten, APT och planeringsdagar.

Åtagandet att ha en gemensam bild av verksamhetens mål och uppdrag följs upp vid teammöten, månatliga APT och fyra planeringsdagar per år.

Beskriv de metoder ni använder för att följa upp de resultat ni förväntar er utifrån era åtaganden/mål och arbetssätt för verksamhetsåret

Vid "Mitt stora möte", som sker minst en gång per år, går respektive chef igenom våra åtaganden och framhåller vikten av att ge kritik om Fridagruppen inte lever upp till våra åtaganden. Vi är noga med att framhålla att vi vill ha kritik, eftersom vi annars inte kan bli bättre. Vädjan om kritik är m.a.o. en del av kvalitetsarbetet. Vi detta mötet deltar arbetstagaren, hans anhörig/företrädare, biståndsbedömare, stödpersonen i teamet och respektive chef.

Mitt stora möte föregås av "mitt lilla möte" där stödpersonen och arbetstagaren samtalar om hur tiden från föregående möte har varit. Vår arbetsterapeut har utvecklat en s.k. samtalsmatta för att få reda på vad arbetstagaren tycker om sin dagliga verksamhet. Den är ett utmärkt komplement till den sedvanliga intervjun för personer som saknar språk.

Beskriv vad som avses att mäta med respektive metod

Det vi frågar om är hur nöjda våra arbetstagare är med sin dagliga verksamhet. Detta innefattar arbetsmiljö, trivsel och trygghet på jobbet.

Resultat, analys

Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar visar, analysera och kommentera resultaten och eventuella trender kopplat till åtaganden/mål för verksamhetsåret

Fridagruppen har vuxit sedan starten år 2003. Då kunde vi sitta runt ett större köksbord. Verksamheten har vuxit utifrån var och en av arbetstagarnas behov, önskemål och färdigheter. Genom att låta verksamheten växa på detta sett har efterfrågan stadigt ökat och vi har blivit fler. När nya team har startats har den ordinarie personal tillfrågats först om de har intressa av att vara med i uppbyggnaden. Detta har gett entusiasm och dynamik i verksamheten.

Vår styrka är att vi utgår från våra arbetstagare och ser varje individ för sig.

Redovisa kortfattat resultaten från era brukar/kunddialoger. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender

I flera år har vi legat högt i brukarundersökningarna gjorda av USK. Det är givetvis glädjande med kräver att vi blir ännu bättre på att erbjuda den bästa dagliga verksamheten. Det har vi ännu inte nått.

Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender

I medarbetarundersökningarna gjorda de senaste åren har vi haft en negativ utveckling. Främst gäller det frågor om chef och ledarskap. Vår analys av detta är att vi vuxit för stora för den ursprungliga ledningsorganisationen. Därför har vi nu delat upp verksamheten i tre delar. Detta har gjort det möjligt för personalen att tydligt kunna ange vem som är deras närmaste chef.

Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender. (Det krävs inga detaljerade siffror)

Fridagruppen är en resultatenhet. Det blev vi tack vare goda ekonomiska resultat. De senaste två åren har vi redovisat ett överskott och avser att även under innevarande år undvika underskott.

Utveckling

Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån åtaganden/mål och kunders/brukares behov/förväntningar samt utifrån era uppföljningar och resultat

Vi ser utvecklingen av Fridagruppen som en process, som aldrig kommer att bli klar.

Vi måste hela tiden försöka möta arbetstagares och deras företrädares önskemål och förväntningar.

Genom att utgå från arbetstagaren istället för att själv skapa skrivbordsmodeller och system, kan man nå bättre resultat och nöjdare medmänniskor.

Beskriv hur ni säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån verksamhetens behov och resultat

Primärt har vi säkerställt kompetenserna redan vid anställningsförfarande. Därefter uppmuntrar vi vidareutbildning och att man gör studiebesök i andra verksamheter.

Vi utvecklingssamtalen diskuteras kompetensutvecklingsplaner för var och en. Detta dokumenteras i den skriftliga utvecklingsplanen.

Beskriv verksamhetens främsta styrkor och svagheter samt era största möjligheter och hot. Hur använder ni denna kunskap för att utveckla verksamheten?

Vår främsta sida är mångsidigheten. Vi kan erbjuda ett rikt utbud av aktiviteter i femton olika team, där arbetstagarna inte är bundna till ett team. De kan variera sin vecka i mycket hög grad.

Svagheten är att vi verkar i en stadsdel med stor genomströmning i form av inflyttning och utflyttning. Detta gör det svårt att göra långsiktiga prognoser om arbetstagarna och deras behov.

Beskriv hur ni lär av andra för att förbättra verksamheten till exempel genom omvärldsbevakning, benchmarking och goda exempel

Vi uppmanar till studiebesök i andra verksamheter både dagliga verksamheter och kommersiella företag.

Studiebesöken blir bäst om arbetstagare och handledare gör sällskap. Uppmaningen är att ta vara på goda exempel och försöka få igång något liknande i Fridagruppen.

Beskriv hur ni fångar upp och hanterar synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag

Klagomål har en fast punkt på dagordningen för APT. Dessvärre inkommer mycket få klagomål, trots att vi uppmuntrar arbetstagare och företrädare att inkomma med klagomål om de inte anser att vi uppfyller våra åtaganden och skyldigheter i övrigt. Vid varje "stora mötet" framhålls särskilt att det är viktigt för oss att få veta om klagomål för annars kan vi inte bli bättre. Vi ser m.a.o. klagomålshanteringen som en del i vårt kvalitetsarbete och uppmuntrar klagomål.