



## Innehållsförteckning

Ordförklaringar .....	3
Administrativa uppgifter .....	4
Inledning .....	4
Verksamheten .....	5
Lagar, förordningar och styrdokument.....	5
Brukarna.....	6
Organisations- och ledningsstruktur .....	6
Medarbetarna.....	6
Brukare.....	7
Brukarna i centrum.....	7
Brukarnas delaktighet i utvecklingen av verksamheten.....	8
Exempel på förbättringar.....	9
Brukarundersökningar – Resultat, analys och trender .....	10
Chef- ledarskapet .....	10
Ledarskapsidé.....	10
Utvärdering och utveckling av ledarskap.....	12
Medarbetare.....	12
Kommunikation: chef - medarbetare. ....	12
Lärande i organisationen. ....	13
Kompetensutveckling utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat. ....	14
Skapa förutsättningar och ta vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten. ....	15
Uppmärksammar och belönar goda insatser. ....	15
Medarbetarundersökningar – Resultat, analys och trender. ....	16
Värdegrund.....	18
Gemensamma förhållningssätt.....	18
Brukarförankring.....	20
Resultat, analys .....	20
Uppföljningar av åtaganden/mål – Resultat, analys och trender.....	20
Prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget – Resultat, analys och trender .....	20
Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning .....	21



Framtagandet av årets åtaganden/mål .....	21
Åtaganden/mål – förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning .....	21
Planering för årets uppföljning.....	30
Resursanvändning .....	30
Användandet av verksamhetens resurser för att nå åtaganden/mål. ....	30
Utveckling .....	31
Utveckling av verksamheten utifrån uppföljningar, resultat och analyser. ....	31
Verksamhetens styrkor, svagheter, möjligheter och hot. ....	32
Goda exempel och lärande av andra. ....	33

## Ordförklaringar

ADL- träning	Aktiviteter i det dagliga livet.
Alternativ kommunikation	Samlingsbeteckning på olika sätt att kommunicera på ett tydligt sätt exempelvis med bilder, tecken och föremål
APT	Arbetsplatsträff
Autismspektrumområdet	Samlingsnamn för flera olika tillstånd med gemensamma begränsningar inom de tre områdena social interaktion, kommunikation och föreställningsförmåga.
Beställning	Det uppdrag som vi får från biståndsbedömaren att utföra gentemot brukaren.
Carpe	Samlingsnamn för Forum Carpe och projekt Carpe 2
CKA	Carpes kommunansvarige
Egenregianbud	En förvaltnings eget anbud i en upphandling av verksamhet
Egenvärdering	Metod för att i personalgruppen följa upp åtaganden.
EVP	Enhetens verksamhetsplan
Genomförandeplan	Plan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt skall genomföras.
God man	Av tingsrätten utsedd person som företräder brukaren
ILS	Integrerat ledningssystem
Intraprenad	Verksamhet i egen regi med resultatöverföring
Klara Mera	Center för kommunikativt och kognitivt stöd
Kompetensombud	Enhetens ombud i Carpe.
LSS	Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
ParaSoL	Stadens system för social dokumentation
SG	Facklig samverkansgrupp
Spegling	Reflekterande arbetssätt
Stödperson	Medarbetare i personalgruppen som har ett övergripande ansvar för stödet till den enskilde.
Taktil stimulering	En medveten och strukturerad beröringsmetod som aktiverar huden
Tertialrapport	Uppföljning av verksamhetsplanen

## **Kvalitetsutmärkelsen 2013 Långsjöns dagliga verksamhet**

### **Administrativa uppgifter**

#### **Verksamhetens namn**

Långsjöns dagliga verksamhet

#### **Verksamhetens chefs namn**

Ann-Marie Wallenius

#### **Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen**

08 508 21 215 (enheten)

08-508 21 091 (chefen)

#### **E-postadress till verksamheten och till chefen**

ann-marie.wallenius@stockholm.se

#### **Postadress och besöksadress**

Långbrodalsvägen 143

125 57 Älvsjö

#### **Antal anställda den 20 maj 2013**

Enheten har 7 anställda (exklusive enhetschefen).

### **Inledning**

Långsjöns dagliga verksamhet ingår i Älvsjö gruppbestäder, servicebostad och daglig verksamhet. Verksamheten drivs i intraprenadform. Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade 2008 att genomföra en anbudsupphandling gällande drift av gruppbestäder, serviceboende och daglig verksamhet. Efter avslutad anbudsupphandling bedömdes Älvsjös egenregianbud som det ekonomiskt och kvalitetsmässigt mest fördelaktiga. En överenskommelse om intraprenad drift gäller från och med 2009-04-01 tom 2014-03-30, med möjlighet till förlängning 1 + 1 år.

Älvsjö gruppbestäder, servicebostad och daglig verksamhet driver verksamheter för vuxna personer med funktionsnedsättning i enlighet med lagen om stöd och

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Långbrodalsvägen 143  
125 57 Älvsjö  
08-508 21 215

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

service till vissa funktionshindrade, LSS. Älvsjö gruppboendestäder, servicebostad och daglig verksamhet består av sex boendeenheter och en daglig verksamhet (Långsjöns dagliga verksamhet). Antalet brukare inom intraprenaden är 40 stycken varav 8 brukare på Långsjöns dagliga verksamhet. I fortsättningen kommer Älvsjö gruppboendestäder, servicebostad och daglig verksamhet att benämnas Intraprenaden.

### **Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver**

Långsjöns dagliga verksamhet erbjuder daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning och behov av sysselsättning i liten grupp med lugn miljö. Stor vikt läggs vid kontinuitet och rytm under dagen, veckan och året som stöd och förankring i tiden. Verksamheten är till stor del inriktad på olika hantverk. Övriga sysselsättningar som erbjuds är trädgårdsarbete, vedklyvning, köksarbete, taktill stimulering och promenader med mera. Dessutom finns pedagogiska gruppaktiviteter som bollek, teckenkommunikation och musikterapi. Verksamheten är inrymd i en enplansvilla med tomt i området vid Långsjön i Älvsjö.

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

Lagar och förordningar som styr och påverkar vårt arbete. De viktigaste är:

- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Socialtjänstlagen (SoL)
- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd: t ex (SOFS 2011:5) Lex Sarah
- Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016 för Stockholms stad
- Stadens riktlinjer för dokumentation inom omsorgen om funktionshindrade
- Sekretesslagen
- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning
- Arbetsmiljölagen och förordningar

Utöver dessa finns stadens, stadsdelens och verksamhetens egna rutiner och policys, exempelvis:

- Vision 2030
- Stadens integrerade ledningssystem, ILS. Där finns Kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för verksamhetsområdet, nämndmålen samt enhetens egna åtagande. Där skapas verksamhetsplan och uppföljningar av verksamheten.
- Stadsdelens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Överenskommelse mellan Älvsjö stadsdelsnämnd och Intraprenadenheten för Älvsjö gruppboendestäder, servicebostad och daglig verksamhet, kallad anbudsöverenskommelsen

Kvalitetsutmärkelsen 2013

- Introduktion av ny personal (verksamhetens egen)
- Brandsäkerhetspolicy (verksamhetens egen)
- Långsjöns egna förhållningsregler

### **Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för**

Målgruppen är personer som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Insatsen kräver ett beslut från biståndsbedömaren. Av nuvarande åtta brukare har sju en utvecklingsstörning och en har en förvärvad hjärnskada. Sju av brukarna har dessutom någon funktionsnedsättning inom autismspektrumområdet som tilläggsdiagnos. Andra funktionsnedsättningar som förekommer är till exempel epilepsi, synnedsättning och dövhet. Dessutom förekommer utåtagerande och självskadande beteende i gruppen. Brukarna är i åldrarna 24-58 år. De flesta är omkring 50 år.

Gemensamt för alla brukare är att de inte klarar av att vara i stora grupper samt att de har ett stort behov av struktur och trygghet. Flera av brukarna har tidigare deltagit i verksamheter som inte kunnat tillgodose deras särskilda behov, vilket medfört ökad otrygghet. I flera fall ökade brukarnas utåtagerande och självskadande beteende i dessa verksamheter.

### **Ange ungefärligt antal brukare/kunder**

Enheten ger insatser till 8 brukare.

### **Beskriv er organisations- och ledningsstruktur**

Intraprenaden är organiserad under två enhetschefer, samt en biträdande enhetschef, samordnare och verksamhetsutvecklare. Enhetschefen som ansvarar för Långsjöns dagliga verksamhet ansvarar även för en gruppbostad och en servicebostad. Enhetschefen har sitt kontor på servicebostaden.

Chefer och administrativ personal träffas varannan vecka för ledningsmöte. Långsjöns personal har personalmöte varje vecka. Varannan vecka deltar enhetschefen, en gång per månad hålls arbetsplatsträff, APT. De mötesdagar då enhetschefen inte är med har personalgruppen extern handledning.

Intraprenaden har en egen facklig samverkansgrupp, SG, som har möte 6 gånger per år.

Personalen på Långsjöns dagliga verksamhet är direkt underställda enhetschefen. Vid enhetschefens frånvaro träder den andra enhetschefen in som ersättare. Verksamhetsutvecklaren och en samordnare är en resurs för hela intraprenaden.

### **Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)**

På Långsjöns dagliga verksamhet arbetar sju vårdare, antalet tjänster är sex helårsarbetare.

Gruppen består av fyra kvinnor och tre män, i åldrarna 42 - 57 år. Samtliga har en lång erfarenhet av att arbeta med personer med funktionsnedsättning, sammanlagt

Kvalitetsutmärkelsen 2013

170 år (inklusive chefen). Dessutom finns erfarenhet av att arbeta inom psykiatrisk verksamhet, äldreomsorg, demensvård, skola och barnomsorg. Utbildningsmässigt är bredden stor. De flesta har någon form av vårdutbildning i botten, två är dessutom hantverkspedagoger, en är utbildad lärare, en är musikterapeut. Förutom dessa grundutbildningar har personalen genomgått ett flertal vidareutbildningar såsom taktil stimulering, autism, handledarutbildning, pedagogiskt ledarskap, specialpedagogik, textilutbildning med mera.

Enhetschefen har utbildning som socialpedagog, flera kompletterande högskolekurser, till exempel i pedagogik och LSS, UGL-utbildning (utveckling av grupp och ledare) samt en mängd kortare internutbildningar. Enhetschefen har dessutom en mycket lång erfarenhet som chef inom funktionshinderområdet.

## **Brukare/kunder**

### **Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum, till exempel hur ni arbetar med bemötandefrågor.**

När brukaren kommer på morgonen tas brukaren emot av den person i personalgruppen som ska arbeta med brukaren under dagen. Personalen välkomnar brukaren och läser samtidigt av brukarens sinnesstämning. Personalen anpassar kommunikationen med brukaren efter hur denne mår. Det kan exempelvis handla om hur mycket man pratar eller vilka ord man använder. Personalen arbetar en mot en i så stor utsträckning som möjligt. Detta arbetssätt möjliggör ett fortsatt individuellt bemötande av brukaren under dagen. Arbetsuppgifterna anpassas även de efter hur brukaren mår. Om brukaren är orolig på morgonen kan brukaren få syssla med någonting som personalen vet gör denne lugnare och är individuellt anpassat och beprövat. Det kan exempelvis vara någon repetitiv arbetsuppgift, ta en promenad eller helt enkelt bara få vara i avskildhet. Under dagens arbete är personalens fokus på samspelet och det man gör tillsammans med brukaren.

Brukaren bemöts med respekt genom att personalen lyssnar och försöker bekräfta brukaren. Kommunikationen sker förutom med ord genom tecken, bilder och kroppsspråk. Eftersom gruppen är liten har all personal god kunskap om brukarens kommunikationssätt. Målet är att brukaren ska bli både sedd och förstådd. Personalen strävar efter att brukaren ska vara med i samtalet och pratar inte över huvudet på brukaren.

Varje dag inleds och avslutas med en gemensam samling. Där har några av brukarna sina specifika uppgifter. Det kan vara att stänga dörren, tända och släcka ljus. Innan hemfärden säger man adjö till varandra och tar i hand. Den personal som arbetat med brukaren under dagen följer brukaren till taxin och säger "hej då". Några brukare har kommunikationsböcker som man tillsammans skriver i. De fungerar som stöd för brukaren när denne ska berätta hemma vad som hänt under dagen.

När brukarna åkt hem har personalgruppen tid till att gemensamt ta upp händelser under dagen. Det benämner vi spegling. Det är ett reflekterande arbetssätt. Personalgruppen diskuterar dessutom bemötandefrågor under extern handledning, personalmöten och planeringsdagar.

Tillbud och arbetsskador rapporteras i ett system som heter RISK. De flesta rapporter handlar om hot och våld från brukaren. Vid varje sådant tillbud görs en noggrann analys av det inträffade och förslag till åtgärder tas fram för att undvika att händelsen inträffar igen. Ett förändrat bemötande från personalen, utifrån en sådan analys, leder ofta fram till ett mindre aggressivt beteende hos brukaren. Ett exempel på analysen kan vara att brukaren genom slag eller skallning, i en viss situation och en viss sinnesstämning, markerat att personalen kommit för nära. Då ser personalen till att vid liknande situationer hålla ett större avstånd till brukaren.

**Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan t ex handla om hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag.**

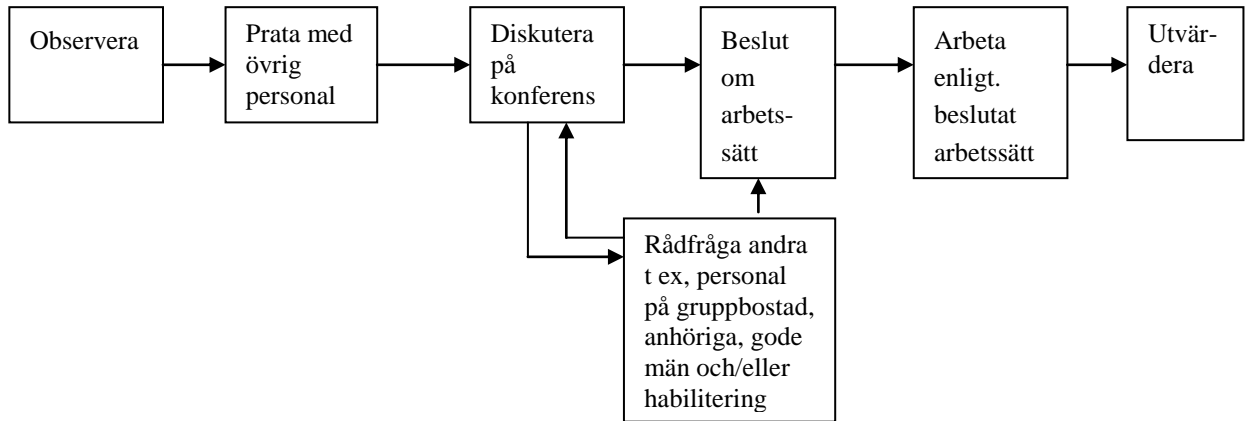
Vid upprättande och uppföljning av genomförandeplan, rutiner och arbetssätt tas hänsyn till brukarens önskemål. Önskemålen förs ibland fram av brukarens företrädare men bygger också på de iakttagelser och tolkningar personalen gör av brukarens signaler. Enheten har under våren gjort en egen brukarundersökning och resultatet från denna kommer att användas för att förbättra verksamheten. Det finns rutiner för att hantera klagomål och synpunkter. På varje APT är det med som en punkt på dagordningen. De flesta synpunkter är av praktisk art och möjliga att lösa omedelbart.

Med respekt och förståelse erbjuds brukaren olika valmöjligheter. Personalen är lyhörd, frågar, observerar och utvärderar. Det är också viktigt att brukaren får prova helt nya aktiviteter vid flera tillfällen innan några slutsatser dras beträffande om brukaren tycker om och klarar av aktiviteten. Brukarens dagsform kan vara avgörande för hur det går vid ett enskilt tillfälle. För personalen är det en ständig utmaning att hitta uppgifter som brukaren klarar av och tycker om att utföra. Personalgruppen bearbetar och diskuterar sina olika iakttagelser under speglingar, handledning och personalmöten.

Under de senaste åren har enheten infört gruppaktiviteter på schemat. Personalen utgick från det de visste att flera av brukarna tyckte om och var intresserade av. Därefter erbjöd man varje enskild brukare den nya aktiviteten. Efter observation och utvärdering kom personalgruppen fram till att alla brukare ville vara med. Nu har vi teckenkommunikation, bollek och musikterapi i gruppform. Dessa aktiviteter har inneburit att varje brukare har utvecklats som person och att samspelet och förmågan att kommunicera brukarna emellan har utvecklats. Detta har medfört en utveckling för hela verksamheten. Personalen finns nära brukaren, stöttar brukaren samt deltar själv aktivt.



Följande figur illustrerar hur vi tolkar brukarens önskemål och behov, så att vi kan utforma varje enskilds insatser. Till exempel brukarens önskemål om sysselsättning och stimulans.



Detta tillvägagångssätt är väl etablerat i arbetsgruppen och det gör det möjligt för oss att kontinuerligt tillgodose var och ens aktuella behov.

Det pågår ett utvecklingsarbete med individuellt anpassat bildstöd som syftar till att ge brukaren större möjlighet till delaktighet och självständighet. Vi hoppas på att det så småningom ska underlätta för brukaren att kommunicera önskemål och göra aktiva val.

### **Ge något/några konkreta exempel på hur brukarnas/kundernas synpunkter, klagomål och förbättringsförslag påverkat utvecklingen av er verksamhet.**

Flera av brukarna har svarat positivt på och visat att de tycker om att få taktill stimulering. Detta har medfört att enheten utbildat ytterligare två medarbetare i taktill stimulering. Enheten har nu fyra medarbetare med denna utbildning och alla arbetstagare som så önskar får taktill stimulering varje vecka.

God man/anhörig uttryckte önskemål om att brukaren skulle få mera utevistelse samt få möjlighet att cykla på den anpassade cykeln. Detta har tillgodosetts.

Brukarens god man/anhörig uttryckte önskemål om att brukaren skulle få vara mera i grupp med andra brukare. Genom att ge möjlighet till flera gruppaktiviteter samt närhet till andra vid måltiderna har detta tillgodosetts.

Brukare som tydligt visat att han tycker om trädgårdsarbete och annat utearbete erbjuds flera sådana uppgifter. Det har även lett till att grannar har kunnat erbjudas hjälp med gräsklippning och tankar finns i gruppen om en vidareutveckling inom detta område.

## **Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Staden har under några år skickat ut en brukarundersökning till alla som har någon form av daglig verksamhet. Eftersom undersökningen utgår från i vilken stadsdel brukaren bor så har Långsjöns dagliga verksamhet inte haft någon nytta av den undersökningen. Långsjön har 5 brukare från Älvsjö stadsdelsförvaltning, resterande brukare kommer från 3 andra stadsdelar.

I år bestämde vi oss för att göra en egen brukarundersökning. 12 av frågorna från stadens undersökning valdes ut. Enkäten skickades ut till brukarnas företrädare eftersom enheten inte hittat någon metod att fråga den enskilde brukaren. 4 svar inkom, vilket ger en svarsfrekvens på 50 % . Svarsalternativen är graderade 1-5, där 5 är stämmer helt. Flertalet har svarat 4 och 5 eller vet ej på frågorna.

Den främsta slutsatsen vi kan dra är att vi behöver satsa mera på information till företrädarna och försöka ha en tätare kontakt med dem. De bjuds in till uppföljningar och upprättande av genomförandeplaner men det är inte alla som kan/vill komma till verksamheten. De som har redovisat en åsikt i enkäten är dock positiva och anger att brukaren är trygg och nöjd med sin dagliga verksamhet samt att personalen respekterar och lyssnar på brukaren och att brukaren kan vara med och påverka vad han/hon ska göra på sin dagliga verksamhet.

Resultatet överensstämmer med våra erfarenheter av den dialog vi har med brukarnas företrädare och inkomna synpunkter och klagomål. De synpunkter som kommer in är huvudsakligen positiva. Resultatet överensstämmer också med den egenvärdering som görs i personalgruppen två gånger per år. Vi återkommer till egenvärderingen längre fram i materialet.

Vi kan inte utläsa någon speciell trend utifrån ovanstående. Vår avsikt är att upprepa enkäten till brukarnas företrädare en gång per år samt att hitta en metod för att fråga brukaren direkt.

## **Chef- ledarskapet**

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

Som ledare för en verksamhet försöker jag alltid att vara lyhörd för alla idéer, åsikter och tankar som kommer fram. Jag arbetar aktivt med att skapa möjligheter för en öppen diskussion där alla intressenter kommer till tals. En förutsättning för att skapa en god och stimulerande arbetsmiljö är att vara öppen gentemot medarbetarna. Jag lyssnar på allas åsikter och uppmuntrar medarbetarna att ta egna initiativ.

Jag delegerar olika arbetsuppgifter på enheten så att alla ska känna ansvar och delaktighet i sitt arbete samt att deras kompetens tas till vara. Då nya

ansvarsområden dyker upp finns det alltid någon eller några som är intresserade av att ta på sig uppgiften.

Som ledare är det viktigt att vara tydlig.

Detta är jag genom att:

- ha tydliga ansvarsbeskrivningar
- ge konkreta svar på frågor
- återkomma med svar vid osäkerhet
- ge återkoppling
- vara tillgänglig
- lyfta uppkomna frågeställningar och sortera dem till där de hör hemma utifrån gällande organisation och ledningsstruktur
- ge medarbetarna redskap så de kan förstå och förhålla sig till uppkomna situationer, problem och frågeställningar

Vidare är det viktigt att arbeta utifrån professionalitet.

Detta gör jag genom att:

- ha kompetens inom verksamhetsområdet
- kunna se frågeställningar ur ett helhetsperspektiv på organisations, grupp- och individnivå, vilket ökar medvetenheten och lyfter fram ett kritiskt analyserande och reflekterande utifrån en helhetssyn
- bidra till att skapa en laganda, ett teambaserat arbetssätt och förhållningssätt som ger en positiv stämning och kultur
- coacha medarbetarna genom att uppmärksamma dem
- ha tydliga och väldefinierade mål
- utöva nära ledarskap
- vara ett föredöme i mitt handlande

Dessutom är det viktigt att verksamheten kännetecknas av en ledare som arbetar utifrån teambaserat arbete/förhållningssätt.

Detta gör jag genom att:

- ha en värdegrund som håller ihop oss som grupp
- sakligt och konkret åskådliggöra respektive beskriva situationer och upplevelser i en arbetsgrupp
- alltid ta uppkomna frågeställningar på största allvar och på så sätt tydliggöra de olika roller och förhållanden som råder på en arbetsplats
- utifrån begrepp som tydlighet och klarhet alltid kunna visa på alternativa förklaringar och därigenom förståelse av uppkomna situationer och problem
- att på ett tillitsfullt sätt ta vara på gruppens möjligheter att utifrån olikheter och olika erfarenheter själva genom aktivt lyssnade förstå varandra och därigenom formulera frågeställningar som sedan kan bidra till utveckling

Med ett teambaserat arbete och förhållningssätt menar vi att om det finns en laganda så kan vi hämta kraft från varandra, vi har en känsla av sammanhang.

Med teambegreppet menar vi följande;

**T** illit till dig själv och din omvärld

**E** go identitet, en realistisk bild om mina styrkor och möjligheter

**A** rbetsförmåga/handlingskraft

**M** etod, ett sätt att lära sig

Vi tänker oss vidare att alltid skapa förutsättningar för kvalitet i relationer, som leder till kvalitet i tänkande, som leder till kvalitet i handlande och slutligen ger kvalitet i resultat.

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

Varje år genomförs en medarbetarenkät av Stockholms stad. I resultatet av denna får jag veta hur mitt ledarskap bedömts av medarbetarna. Det får jag även veta av mina medarbetare genom de medarbetarsamtal jag har med dem två gånger per år. Dessutom genom övriga kontakter med medarbetarna på personalmöten, APT och planeringsdagar.

En gång per år har min chef medarbetar och lönesamtal med mig, då jag får feedback på hur jag hanterat mitt ledarskap under året. Dessutom har vi kontinuerlig kontakt i vardagen och diskuterar uppkomna frågeställningar.

Jag utvecklar mitt ledarskap genom att gå kurser, delta på föreläsningar och temadagar samt genom kontakter med kollegor i staden. Jag ingår som Carpes kommunansvarige, CKA, i ett nätverk med representanter från alla kommuner och företag som är med i Carpe. Som chef i Älvsjö stadsdelsförvaltning deltar jag dels i ledningsgruppen som verksamhetsområdeschefen ansvarar för och dels i den fortbildning som ordnas för alla chefer i Älvsjö. Inom intraprenaden har vi en ledningsgrupp som träffas varannan vecka. Det är också utvecklande möten och bidrar dessutom till en samsyn inom våra olika enheter.

### **Medarbetare**

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

Alla medarbetare på Långsjön har fått skriva under en Uppdragsöverenskommelse. I den klargörs vad medarbetarrollen innebär, förväntningar från chefen samt vilket stöd chefen ska ge. Till denna överenskommelse är dessutom lönekriterier kopplade. Uppdragsöverenskommelsen är underlag för ett av årets två medarbetarsamtal.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

På planeringsdagar i början av året går vi igenom Enhetens verksamhetsplan, EVP. Våra åtaganden går igenom extra grundligt genom att vi även genomför en egenvärdering. Egenvärderingen görs gemensamt i gruppen och är vår egen metod för att följa upp åtaganden.

På planeringsdagar under hösten återkopplar vi till enhetens åtagande i och med att vi gör en ny egenvärdering. Det finns även möjligheter för medarbetarna att lämna synpunkter inför arbetet med nästkommande års verksamhetsplan.

Genom information och diskussioner på personalmöten och APT återkopplar jag till åtaganden, till exempel den ekonomiska uppföljningen och genomgång av resultaten av medarbetar och brukarundersökningar.

Genom att delegerade ansvarsområden följs upp återkopplas till enhetens åtagande. Ansvarsområdena följs upp på planeringsdagar två gånger per år.

Genom medarbetarenkäten får jag också värdefull information.

I arbetet med genomförandepaner återspeglas enhetens åtaganden.

### **Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen.**

Jag är som chef mycket positivt inställd till lärande och vidareutveckling. Jag uppmuntrar medarbetarna att delta på kurser och föreläsningar. Jag håller mig uppdaterad på vilken kompetensutveckling som finns att tillgå.

Älvsjö stadsdelsförvaltning deltar i Forum Carpe och Carpe 2. Forum Carpe är en kommungemensam funktion för verksamhets- och yrkesutveckling i Stockholms län. Projekt Carpe 2 är ett EU-finansierat projekt i samverkan med 23 kommuner och 2 företag i Stockholms län. Genom Forum Carpe och Carpe 2 erbjuds en mängd utbildningar och föreläsningar. Det är dessutom viktiga forum för utvecklingsfrågor inom funktionshinderområdet.

Inom Carpe finns en organisation med kompetensombud. Långsjöns dagliga verksamhet har ett kompetensombud som deltar på träffar med andra ombud inom Carpe. Kompetensombudet deltar även på ombudsmöten inom intraprenaden och informerar sina arbetskamrater om vad som är på gång samt tar med sig frågor från gruppen till de träffar han deltar i.

Inom intraprenaden finns flera arbetsgrupper med representanter från de olika enheterna. Långsjön är representerad i brandskyddsgruppen och ombudsgruppen. Ombudsgruppen arbetar med områdena dokumentation och fortbildning.

När någon medarbetare deltagit på utbildning eller föreläsning ges möjlighet att återkoppla till arbetskamrater och chef genom att kompetensutveckling finns som en punkt på APT. Vid behov kan även återkoppling ges vid andra tillfällen. Möjlighet att vikariatäcka vid utbildning eller för att delta på externt möte finns.

Personalgruppen har extern handledning varannan vecka. Jag ser på handledningen som fortbildning i arbetet med brukarna men även som en möjlighet att utveckla det interna arbetet i gruppen.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

I det dagliga arbetet finns det också möjligheter att lära av varandra. Efter att brukarna åkt hem finns tid för gemensam reflektion/spegling.

Eftersom jag delegerat olika ansvarsområden till medarbetarna så är även detta en möjlighet till vidare lärande. Genom att ibland byta ansvarsområde får medarbetaren möjlighet att lära något nytt.

Studiebesök är ett annat sätt för lärande. Det senaste studiebesöket gjordes på Klara Mera där vi tog del av nyheter inom hjälpmedelsområdet.

### **Beskriv hur du säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.**

Vi har gemensamt gått igenom vilka kunskaper som behövs för att arbeta på Långsjön. Vi har delat upp det i vad alla behöver kunna och vad det räcker att några av medarbetarna behärskar. Vi har utgått från vilka behov brukarna har. När en ny brukare börjar på den dagliga verksamheten tar vi reda på så mycket som möjligt om brukarens speciella behov. Vi använder oss av nätverket kring brukaren. Det kan vara anhöriga, god man, gruppbofastadspersonal med flera. När vi får en ny brukare kan nya kompetensbehov uppstå. Vi har exempelvis tagit emot en brukare med förvärvad hjärnskada och insett att vi behöver öka vår kompetens inom det området. Verksamhetens resultat vid gjorda uppföljningar är också en utgångspunkt för vilken kompetensutveckling som behövs i gruppen.

Vid vårens medarbetarsamtal går jag igenom varje medarbetares behov av kompetensutveckling med utgångspunkt från verksamhetens behov och det egna intresset för vidareutveckling. Vi utgår då från medarbetarens kompetensutvecklingsplan och kommer överens om hur det ska se ut det närmaste året.Handledningen är ytterligare ett redskap för att säkerställa att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov.

Några exempel på kunskaper som alla måste ha är:

- övergripande kunskaper om funktionshinder
- specialkunskaper om autism
- beteendeavvikelser
- alternativ kommunikation
- dokumentation
- hot och vålds situationer

Några exempel på kunskaper som några behöver ha (spetskunskap):

- hantverkspedagogutbildning
- taktil stimulering
- livsmedelshantering
- åldrande/demens
- förvärvad hjärnskada

Vid nyrekrytering gör jag, tillsammans med medarbetarna, en analys angående vilka specifika kvalifikationer vi söker hos en ny medarbetare. Vi ser till vad som saknas eller behöver förstärkas i gruppen.

**Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.**

Jag skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten genom att:

- Jag delegerar arbetsuppgifter.
- Medarbetarna har speciella ansvarsområden som är fördelade i gruppen. Exempel på sådana ansvarsområden är ekonomi (fakturahantering och förskottskassa), brandsäkerhet, beställningar av livsmedel och andra varor, fastighetsfrågor, dokumentationsansvarig, kompetensombud, ansvarig för utskick, rapportering av brukares närvaro och kontroll av tidrapporter.
- Alla medarbetare har ett stödpersonsuppdrag.
- Medarbetarna får förutsättningar att vara delaktiga och kunna påverka sitt arbete genom olika forum som personalmöte, arbetsplatsträffar (APT), planeringsdagar och medarbetarsamtal.
- Extern handledning ingår i arbetet.
- Ge möjlighet till kompetensutveckling för att kunna leva upp till de krav verksamheten ställer
- Ta tillvara specialkunskaper för att höja kvaliteten i verksamheten. En medarbetare är musikerterapeut och detta utnyttjar vi genom att hon håller i den gemensamma musikstunden en gång i veckan. Hennes kunskaper utnyttjas även individuellt med brukarna.

**Beskriv hur ni uppmärksammar och belönar goda insatser av medarbetare.**

Som chef för Långsjöns dagliga verksamhet ger jag medarbetarna feedback på deras arbete. Jag försöker ge beröm när någon presterat bra men också ge beröm tillbaka till hela gruppen. Eftersom jag inte har något kontor på enheten använder jag mig mycket av telefon och mail i min kommunikation med medarbetarna. Om det uppstår behov av min närvaro kan jag oftast ta mig tid att besöka enheten på morgonen eller vid annan överenskommen tidpunkt. I min frånvaro finns intraprenadens andra enhetschef att tillgå.

Eftersom Långsjön ingår i Intraprenaden finns det större möjlighet att prioritera enheter med engagerade medarbetare när det gäller löneutveckling. Intraprenaden har arbetat med att öka löneskillnaderna mellan hög och lågpresterande medarbetare. Långsjön är en enhet där alla medarbetare är högpresterande, vilket också avspeglats i de senaste årens löneutveckling.



Varje höst har vi externa planeringsdagar på något trevligt ställe. Det är mycket uppskattat av medarbetarna. Möjligheten till subventionerad massage på arbetstid är också något som uppskattas mycket.

**Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Stockholms stad har de senaste åren skickat ut en medarbetarenkät till samtlig personal i staden. Vi redovisar här resultaten från de två senaste årens medarbetarundersökningar. Eftersom mätinstrumentet har ändrats går det inte att jämföra rakt av.

I 2011 års undersökning uppvisade Långsjön, inom alla områden, ett högre resultat än stadsdelen som helhet. Svaren sammanfattades i ett Nöjd-Medarbetar-Index med 100 som max. Långsjön uppnådde 71,04, att jämföra med 60 för stadsdelen som helhet. Speciellt höga värden var det på de frågor som handlade om medarbetarskap och trivsel. De lägsta värdena på enheten hade områdena ledarskap och chefer samt arbetsbelastning, fortfarande dock över genomsnittet. Fem medarbetare av sex besvarade enkäten.

Analysen av 2011-års resultat visade att gruppen hade genomgått en påfrestande period beroende på att två medarbetare slutat och enheten hade fått ta emot en omplacerad medarbetare som inte fungerade i arbetet. En tjänst var vakant och en tillsatt med vikarie. Detta återspeglades i svaren som handlade om ledarskap och arbetsbelastning.

I 2012 års medarbetarenkät mättes Aktivt Medskapandeindex (AMI). AMI består av tre delindex; motivation, ledarskap och styrning och ingår i en nationell mätning med möjlighet till jämförelser med andra kommuner. AMI-frågorna har besvarats på en femgradig svarsskala. Enkätens övriga frågor besvarades på en tiogradig svarsskala.

Liksom tidigare år visade Långsjöns resultat högre värden än förvaltningen som helhet. Resultatet var speciellt bra med tanke på att det sedan föregående mätning börjat två nya medarbetare på enheten. Svarsfrekvensen var 100 %.





## Värdegrund

### **Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades i organisationen.**

Långsjöns dagliga verksamhet sätter brukaren i centrum, genom att ge en god omvårdnad och ett professionellt stöd som underlättar brukarens vardag. Varje person vill och kan med rätt utformat stöd utvecklas och i största möjliga utsträckning ges möjlighet att själv bestämma över sitt liv. Detta innebär för oss att den enskilde brukarens behov, önskemål och medbestämmande står i centrum för det dagliga arbetet.

Vår värdegrund bygger på tanken om alla människors lika värde. Ett värdigt och respektfullt bemötande, trygghet och säkerhet, tillgänglighet, inflytande och självbestämmande präglar utförandet av våra insatser och rutiner. Vårdarens behov och intressen ska ej få påverka enskilda beslut till förmån för kollegors eller egna behov eller önsknings/förväntningar utöver brukarens bästa. Detta kan exemplifieras med att brukaren oberoende av vem som arbetar alltid ska erhålla samma stöd och bemötande och att det finns dokumenterade arbetsinstruktioner. Vidare är det av yttersta vikt att varje medarbetare kan tydliggöra för sig själv skillnaden mellan att vara privat och personlig, så att sunda bärande relationer kan byggas upp mellan brukare och medarbetare. Vi arbetar aktivt med att inte överföra egna värderingar till brukaren.

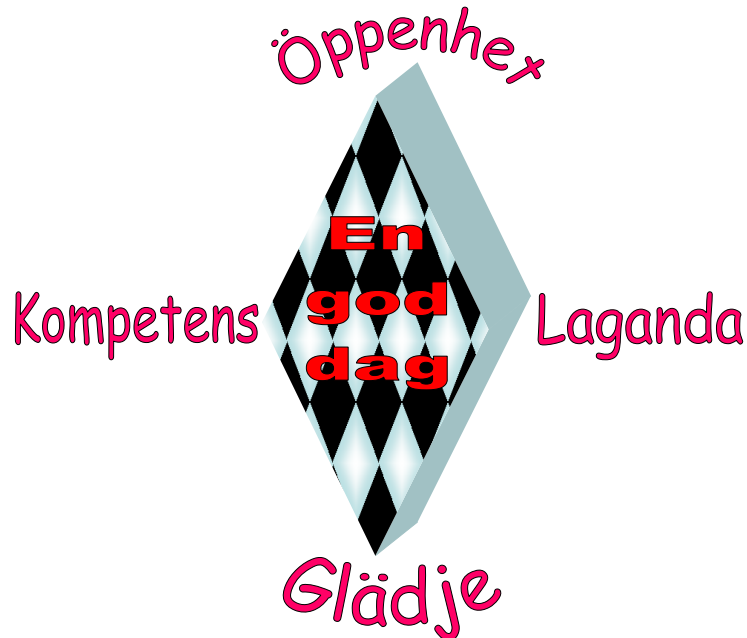
Att finna ett sammanhang där man hör hemma är en förutsättning för den egna utvecklingen. För personer med funktionsnedsättning är gemenskapen särskilt viktig eftersom den ger trygghet, glädje och möjlighet att få vara den man är. Att visa respekt för varje individs egen förmåga och skapa möjlighet till individuell utveckling efter vars och ens förutsättningar är grundläggande värden i vårt arbete.

I övrigt visar sig vår värdegrund genom att:

- Vi är vänliga och tillmötesgående i kontakten med brukaren och dennes företrädare.
- Vi följer de mål, planer och rutiner som gäller för varje brukare.
- Vi bemöter brukaren och dennes företrädare med förståelse och empati.
- Vi hanterar känsliga situationer så att brukarens integritet inte äventyras.
- Vi respekterar samlingsalen som en plats för lugn och ro.
- Vi passar alltid tiderna till gemensamma samlingar och luncher.
- Vi undviker privata samtal och samtalsituationer som inte inkluderar brukaren.

Verksamheten genomsyras även av den bärande tanken om En god dag. Alla som kommer i kontakt med verksamheten ska märka av en öppenhet och glädje i det dagliga arbetet. Arbetet präglas vidare av en god laganda med kompetenta medarbetare.

Bilden nedan illustrerar detta och vi kallar den Diamanten.



Det är utifrån tanken om En god dag som vår verksamhet hämtar kraft för att klara sina uppgifter, kraft att kunna gå framåt och utvecklas. Tanken om En god dag talar om hur vi är som människor och hur vi förhåller oss till varandra och omgivningen. Det uttrycker vårt sätt att kommunicera, vårt sätt att vara och hur vi vill bli upplevda - vad vår verksamhet står för. Det är ett grundläggande sätt att vara och visar på de beteenden som ska ledsaga verksamheten i sitt agerande; ett tydliggörande av hur vi förhåller oss till vårt uppdrag. Att vi på ett tillitsfullt sätt tar vara på gruppens möjligheter att utifrån olikheter och olika erfarenheter själva genom aktivt lyssnande förstå varandra och därigenom formulera frågeställningar som sedan kan bidra till utveckling.

I samband med anbudsupphandlingen av Älvsjö gruppbestäder, servicebostad och daglig verksamhet 2008, formulerades en värdegrund av de två chefer som lade förvaltningens egenregianbud. Efter att anbudet tagits hem presenterades värdegrunden för personalen. Den har därefter hållits levande genom att vi gått igenom den grundligt på planeringsdagar varje år. Personalgruppen har då också arbetat med Diamanten utifrån frågeställningarna; Vad innebär detta för oss, till exempel laganda, och hur ska vi arbeta på vår arbetsplats för att uppnå detta? Vid nyanställningar har personalen fått ett utdrag från anbudet där bland annat värdegrunden är formulerad.

Långsjöns dagliga verksamhet hade sedan tidigare en värdegrund som här har vävts in i den som gäller för hela intraprenaden.

**Beskriv hur er värdegrund görs känd hos era brukare/kunder.**

Värdegrunden genomsyrar det dagliga arbetet på enheten. Brukaren står i centrum och märker detta genom personalens bemötande. Anhöriga, gode män och andra som kommer i kontakt med verksamheten ska märka av en öppenhet, glädje, laganda och kompetens hos personalen.

Vår kvalitetsgaranti skickas ut till brukaren och dess företrädare varje år efter det att den godkänts av stadsdelsnämnden.

**Resultat, analys****Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Föregående år uppfyllde enheten alla åtaganden. Även om de uppfylldes helt så innebar det att det fanns förbättringsområden. Genom egenvärderingen kom vi fram till att vi skulle utveckla bildstöd för brukarna. Vi bestämde exempelvis att göra studiebesök på Klara Mera. Studiebesöket har ägt rum och bildstödet håller på att utvecklas. Vi bestämde även att arbeta mera metodiskt med aktiva val för att utveckla brukarens förmåga att uttrycka önskemål och känslor. Något annat som vi kom fram till var att vi behövde utse en introduktionsansvarig i arbetsgruppen. Det är gjort.

Vi räknar med att uppfylla alla åtaganden även i år. Egenvärderingen i februari visar att vi uppfyller nästan alla delmål till 100 %. Vi behöver bli bättre på att vidareutveckla vår förmåga att reflektera kring vårt yrkesutövande. Till detta används framförallt handledningen och speglingarna. Vi behöver även bli bättre på att sammanfatta i ParaSoL efter brukargenomgångar på personalmöten. Dessutom måste vi finna nya sätt att få brukarnas företrädare intresserade av att besöka enheten. Den huvudsakliga kommunikationen med dem sker genom telefon, brev och mail.

**Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se. (Det krävs inga detaljerade siffror)**

Långsjön ingår i intraprenaden men har en egen budget. Årets resultat prognostiseras till noll. Enheten har dock med sig ett överskott från tidigare år och en del av detta överskott kommer att användas till kvalitetshöjande insatser under året.

Resultatfond för Långsjöns dagliga verksamhet	Resultat till 2010	Resultat till 2011	Resultat till 2012	Resultat till 2013
Daglig verksamhet	360	938	1 135	1 143

Enheten hade en bättre ekonomi tidigare beroende på brukare i högre nivåer. Alla intäkter är prestationsrelaterade. Vi har små möjligheter att påverka vilken brukare som ska börja på Långsjön om någon slutar. Det kan innebära att en brukare i en hög nivå ersätts av en brukare i en låg nivå. Dessutom har daglig verksamhet fått låga nivåuppräkningsar de senaste åren.

Det skulle vara omöjligt att driva en så liten verksamhet på det sätt vi gör om vi inte ingick i en större enhet, i det här fallet Intraprenaden, med möjlighet till samutnyttjande av resurser.

## Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning

### Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets åtaganden/mål

Utifrån nämndens framtagna mål arbetade vi med att revidera våra åtaganden. Personalen var involverad på personalmöten och APT. Processen hade påbörjats genom att vi på planeringsdagar i september gick igenom de gamla åtagandena och medarbetarna hade möjlighet att komma med synpunkter. Våra mål och åtagande har inte ändrats så mycket mellan åren men i år bestämde vi gemensamt att återinföra ett åtagande angående trygghet. Detta begrepp är så centralt i vår verksamhet att vi ansåg att det måste vara med som åtagande.

### Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat.

#### Åtagande

Miljöbelastningen från våra verksamheter ska vara låg

#### Förväntat resultat

Vi förväntar oss att enheten ska uppnå de målvärden som satts upp för miljöindikatorerna.

Den enda indikator som är aktuell för Långsjön är den som handlar om ekologiska livsmedel. Intraprenaden har målet att 55 % av alla inhandlade livsmedel ska vara ekologiska. Vad gäller Långsjön förväntar vi oss att komma upp i minst 80 %.

### **Arbetsätt**

Långsjöns dagliga verksamhet lagar sin egen mat som till största delen är ekologisk. Under de tre senaste åren har andelen inköpta ekologiska livsmedel legat mellan 80 och 90 % av totala värdet av inköpta livsmedel. Verksamheten odlar i mindre omfattning egna grönsaker och kryddor samt använder sig av bär och frukt från den egna tomten. Matavfallet sorteras ut för biologisk behandling

Långsjöns dagliga verksamhet arbetar även för att minska enhetens negativa miljöpåverkan genom att använda miljömärkta produkter i så stor utsträckning som möjligt och genom att källsortera material. Inom verksamheten tillverkas olika föremål som används i vardagen. Vi stöper ljus, syr förkläden, bygger odlingslådor, klyver ved, tillverkar olika keramiska föremål med mera. Vi återanvänder även vissa saker, till exempel plastburkar att plantera blommor i och flis från kompostkvarnen som används i kompostbehållaren. Enheten arbetar för att minska antalet transporter genom att beställa större kvantiteter för att belasta transportsystemet så lite som möjligt. För att minska energianvändningen använder vi oss av miljövänlig el, lågenergilampor, släcker tomma rum och stänger av teknisk utrustning då den inte används. Vi sorterar glas, metall, papper, kartong och hårdplast.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker i samband med tertialrapporteringen och i verksamhetsberättelsen.

### **Åtagande**

Informationen till brukare ska vara tydlig och lättillgänglig för att möjliggöra aktiva val

### **Förväntat resultat**

Brukaren ska kunna förstå innebörden av de val som erbjuds och efter sina förutsättningar göra ett medvetet val.

### **Arbetsätt**

I verksamheten används olika typer av alternativ kommunikation. Det kan vara bildstöd och tecken anpassade efter brukarens utvecklingsnivå och förmåga att kommunicera. En gång i veckan tränar både personal och brukare teckenkommunikation i grupp. I samtal med brukaren strävar personalen efter att använda ett enkelt, kortfattat och konkret språk. Personalen stödjer brukaren med att pröva och utvärdera olika alternativ.

### **Uppföljning**

I samband med uppföljning av genomförandeplanen. Varje vecka på personalmöten samt under handledning.

### **Åtagande**

Relationen med brukare samt deras anhöriga och företrädare ska präglas av ett gott bemötande

### **Förväntat resultat**

Brukaren samt deras anhöriga och företrädare ska vara nöjda med bemötandet de får. Brukarnöjdheten ska öka.

### **Arbetsätt**

Brukaren och dennes företrädare bemöts med förståelse och empati.

### **Uppföljning**

I samband med uppföljning av genomförandeplanen, i brukarundersökningar, i tertialrapporteringen samt i verksamhetsberättelsen.

### **Åtagande**

Förutsättningar ska ges för inflytande och självständighet

### **Förväntat resultat**

Brukarna är delaktiga i sin planering och detta framgår av genomförandeplanen och de uppföljningar som görs. Brukarnöjdheten ska öka.

### **Arbetsätt**

Med respekt och förståelse erbjuds brukaren olika valmöjligheter. Vi observerar brukarens signaler, tolkar dem och ger respons. Detta underlättas av den höga personaltätheten och därmed möjligheten att arbeta en mot en. Pedagogiskt bildstöd är under utveckling för att underlätta brukarens möjlighet till upplevd självständighet.

I det dagliga arbetet ingår flera aktiviteter där vi arbetar med att stärka brukarens sociala förmåga. Det sker bland annat när vi åker och fikar eller handlar tillsammans med brukaren. Vid gruppaktiviteter och samlingar får brukaren möjlighet att träna sin förmåga att samverka med andra. Det är även viktigt att erbjuda aktiviteter där brukaren får känna sig betydelsefull genom att få möjlighet att utföra, för verksamheten, nyttiga uppgifter. Exempel på sådana kan vara att duka bordet, gå ut med komposten, plocka ur diskmaskinen, vattna blommorna med mera. En ständig utmaning ligger i att hitta arbetsuppgifter anpassade till brukarens nivå.

Vid upprättande och uppföljning av genomförandeplan, rutiner och arbetsätt tas hänsyn till brukarens önskemål. Önskemålen kan formuleras av brukarens företrädare samt bygger på vår tolkning av vad brukaren tycker om att göra samt tolkningar av brukarens signaler.

Det är viktigt med bra timing och att ha ett tålmodigt och uppmuntrande arbetsätt för att brukaren ska uppmuntras att ta initiativ. Det är också viktigt att avläsa brukaren och ta vara på lämpligt tillfälle för att prova en aktivitet. Vi måste även vänta in brukaren och ge möjlighet till att prova något nytt många gånger.

Kvalitetsutmärkelsen 2013



### Uppföljning

- I samverkan med brukaren och dennes företrädare följa upp och utvärdera genomförandeplanen minst två gånger per år.
- Kontinuerligt följa upp avvikelser på enhetens personalmöten.
- Regelbundet följa upp arbetsrutiner samt journalanteckningar på personalmöten och planeringsdagar.
- Regelbundet följa upp rutiner för introduktion av ny personal.
- Genom att i handledning belysa frågeställningar som handlar om inflytande och självständighet.
- Ta upp klagomål och synpunkter på APT.
- Följa upp åtagandet i tertialrapport 1 och 2 samt i verksamhetsberättelsen.
- Brukarna och/eller närstående och legala företrädares synpunkter och åsikter kring samtliga åtaganden inhämtas årligen via en enkätundersökning.
- En metodutveckling av arbetet med bildstöd pågår och detta kommer att följas upp på personalmöten.
- Personalgruppen kommer även att följa upp samtliga åtagandens delmål via en särskilt framtagen bedömningsmall som används vid två tillfällen under året. Denna bedömningsmall benämns egenvärdering och grundar sig på personalgruppens uppfattning av måluppfyllelsen av enhetens åtagande.

### Åtagande

Insatserna ska präglas av en helhetssyn

#### Förväntat resultat

Brukaren får alltid likvärdigt stöd, service och bemötande oavsett vem som arbetar. All personal följer de mål, planer och rutiner som finns för varje enskild brukare. All personal får den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete. Brukaren ska trivas med sin dagliga verksamhet.

#### Arbetsätt

Det finns en tydlig uppdaterad dokumentation. Journalanteckningar förs i ParaSoL. Dagliga rutiner och förhållningssätt diskuteras på personalmöten, handledning och planeringsdagar. Personalmöten hålls varje vecka, handledning varannan vecka och planeringsdagar två dagar under våren och två under hösten. Det finns avsatt tid på enhetens personalmöten för varje brukare. Efter varje arbetsdag finns möjlighet till spegling i personalgruppen. Där kan man ta upp och gemensamt bearbetar händelser under dagen.

Det finns en samverkan med andra personer som är viktiga för brukaren. Varje brukare har minst en stödperson som speciellt företräder dennes behov. Enheten eftersträvar god kontakt med brukarnas boende samt med anhöriga och legala företrädare.



### **Uppföljning**

Samma uppföljningsmetoder som på föregående åtagande.

### **Åtagande**

Trygghet ska upplevas på arbetet

### **Förväntat resultat**

Brukarna känner sig trygga. Brukarnas upplevelse av trygghet ska öka. All personal följer de mål, planer och rutiner som finns för varje enskild brukare. Brukaren får alltid likvärdigt stöd, service och bemötande oavsett vem som arbetar.

### **Arbetsätt**

Långsjöns dagliga verksamhet arbetar mycket med strukturer, i dagen, veckan samt över året. Denna välbekanta rytm skapar trygghet för brukaren. Varje dag inleds och avslutas med en gemensam samling som följer ett välbekant mönster. Veckans olika dagar har återkommande aktiviteter, som t ex bollek på tisdag eftermiddag och musikerapi med efterföljande fika på fredag eftermiddag.

Varje brukare har minst en stödperson i personalgruppen. Stödpersonerna håller i alla övergripande frågor kring brukaren, och ser till att övriga i personalgruppen hålls informerade. Det finns en väl utarbetad dokumentation för varje brukare som stödpersonen håller uppdaterad. Journalanteckningar förs av all personal i ParaSoL. Brukaren får alltid likvärdigt stöd, service och bemötande oavsett vem som arbetar. Mål, planer och rutiner som finns för varje brukare följs. Det säkerställs att all personal får den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete.

Personalen är uppmärksam på när nya behov uppkommer och påtalar de förändringar som behövs av personliga hjälpmedel. Alla akuta och viktiga händelser som berör brukaren, informeras till deras närstående respektive legala företrädare, efter att samtycke inhämtats från brukaren. På enhetens personalmöten finns avsatt tid för varje enskild brukare där stödpersonen tar upp och samlar in aktuell information kring brukaren.

Brandskyddsutbildning, utbildning i hot och våld samt hjärt- och lungräddning och första hjälpen genomförs kontinuerligt. Rutiner för akuta situationer finns.

### **Uppföljning**

Samma uppföljningsmetoder som till de två föregående åtagandena.

Genom den här egenvärderingsmallen följs dessa tre åtaganden upp av personalgruppen. Samma mall används av intraprenadens alla verksamheter. Varje delmål har diskuterats ingående även om det inte finns någon kommentar. Nedanstående egenvärdering genomfördes i februari 2013.

### Egenvärdering 2013

Enhet: Långsjöns dagliga verksamhet

1. Förutsättningar ska ges för inflytande och självständighet.
2. Insatser ska präglas av en helhetssyn.
3. Trygghet ska upplevas på boendet och på arbetet.

<i>Delmål</i>	<i>Uppf inte alls 0-30%</i>	<i>Uppf delvis 30- 60%</i>	<i>Uppf i hög grad 60- 80%</i>	<i>Uppf helt 80- 100%</i>	<i>Kommentarer och/eller förbättringsområden</i>
Varje brukare har en aktuell genomförandeplan.				X	
Upprättande och uppföljning av genomförandeplan genomförs i samråd med brukare/ legal företrädare/ närstående.				X	Vi ska anstränga oss mera för att få brukarnas företrädare att komma till enheten, flera av dem vill bara ha telefonkontakt..
Genomförandeplanen följs upp minst var 6:e månad.			X		Bör nå målet att de uppfylls helt; se ovanstående punkt.
Varje brukare/ legal företrädare/ närstående ges regelbundet möjlighet till att ha enskilda möten för brukarens planering och uppföljning.				X	
Det finns en samverkan med andra personer som är viktiga för brukaren.				X	
Brukares/ godmans/ förälders/ anhörigas klagomål och synpunkter samt brukarundersökningar används för att förbättra och utveckla verksamheten.				X	
Alla akuta och viktiga händelser som berör brukaren informeras till deras närstående respektive legala företrädare efter att samtycke inhämtas från brukaren.				X	Våra kontakter sker i huvudsak med boendena.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Långbrodalsvägen 143  
125 57 Älvsjö  
08-508 21 215

www.stockholm.se

Personalen observerar brukarens signaler, tolkar dem och ger respons				X	
Personalen arbetar aktivt med att stärka brukarens förmåga att kommunicera önskemål och känslor.				X	Sker genom bildstöd, handledning och genom dagliga speglingar.
Varje brukare ges möjlighet att påverka när och hur stöd ska ges.				X	
Personalen erbjuder med respekt och förståelse olika valmöjligheter.				X	Utvecklingsarbete kring brukarnas val pågår.
Personalen stöder brukaren att göra det han/hon kan klara av själv.				X	Brukarnas egna förmågor måste ständigt utvecklas och stärkas.
Mål, planer och rutiner som finns för varje brukare följs.				X	Se dessutom ovanstående punkt.
Brukaren får alltid likvärdigt stöd oavsett vem som arbetar.				X	Personalsamarbetet måste utvecklas i linje med ovanstående två punkter.
Vi använder oss av individuellt anpassat bildstöd samt tekniska och begåvningsstödjande hjälpmedel för att underlätta brukarens möjlighet till upplevd självständighet.			X		Utvecklingsarbete pågår.
Personalen är uppmärksam på när nya behov uppkommer och påtalar förändringar som behövs för personliga hjälpmedel.				X	
Personalen arbetar med att stärka brukarens sociala förmåga.				X	Vid sidan om tidigare punkter sker detta även genom gruppaktiviteter, gemensamma samlingar samt genom adl-träning (bussåkning, utefika).
Brukarens behov av välbefinnande, sysselsättning, aktiviteter och stimulans tillgodoses.				X	Ständigt utvecklingsarbete bör pågå på detta område.

Känsliga situationer för varje brukare hanteras så att den enskildes integritet inte skadas, ex kroppslig och rumslig integritet.				X	Vi behöver tänka till om hur vi pratar om brukarna, då andra brukare är närvarande.
All information om varje brukare hanteras så att integriteten inte skadas				X	
Varje brukare har minst en stödperson i personalgruppen.				X	Alla brukare har två stödpersoner.
Stödpersonerna håller i alla övergripande frågor kring brukaren och ser till att övriga i personalgruppen hålls informerade.				X	Se till att lämna info vid möten, vid speglingar samt i ParaSoL.
På personalmötena finns avsatt tid för varje enskild brukare.				X	
Det finns en välutarbetad dokumentation för varje brukare som stödpersonen håller uppdaterad.			X		Vi behöver bli bättre på att sammanfatta i ParaSoL efter varje personalmöte.
Samtliga avvikelser rapporteras och tas upp på nästkommande personalmöte.				X	Samtliga avvikelser rapporteras.
Det finns väl fungerade rutiner för introduktion av nyanställda.				X	Introansvarig är utsedd; befintliga introrutiner skall revideras.
All personal får den informations om behövs för att kunna utföra sitt arbete.				X	
All personal håller sig väl underrättad om hur alla larm och säkerhetssystem fungerar.				X	Brandsäkerhetsrutinerna håller på att revideras.
Personalen arbetar aktivt med att inte överföra sina egna värderingar till brukaren.			X		Vi behöver vidareutveckla vår förmåga att reflektera kring vårt yrkesutövande; använda handledningen till detta.

### **Åtagande**

Vi åtar oss att erbjuda medarbetarna bra arbetsmiljö och goda möjligheter att utvecklas och påverka sitt arbete

### **Förväntat resultat**

Det ska vara känt och upplevt av medarbetarna inom verksamheten att den egna chefen är positivt inställd till att aktivt stödja medarbetarna i deras utveckling och påverkan av arbetet.

### **Arbetsätt**

Samtliga medarbetare har varje år två medarbetarsamtal med delvis olika frågeställningar. Medarbetarna medverkar ständigt i den dialog som ligger till grund för åtagandenas utformning och i en revidering av rådande arbetsätt. Detta sker genom återkommande personalmöten, arbetsplatsträffar (APT) och även i handledning och vid planeringsdagar under året. Utifrån resultatet i föregående års medarbetarenkät har enheten upprättat en handlingsplan där identifierade utvecklingsområden tagits fram.

Medarbetarna har möjlighet till subventionerad massage samt friskvårdstimme på betald arbetstid.

Vidareutbildning och andra kompetenshöjande insatser erbjuds framförallt genom Carpe Forum och Carpe 2.

För det systematiska arbetsmiljöarbetet har vi tagit fram ett årshjul. Där framgår vad som ska göras eller tas upp respektive månad.

### **Uppföljning**

- två medarbetarsamtal per år, det första med fokus på uppdraget och det andra med fokus på arbetsmiljön
- medarbetarenkäten
- fysisk skyddsron
- anmälan av arbetsskador och tillbud
- uppföljning av sjukfrånvaron
- uppföljning av friskvårdsplanen

### **Åtagande**

Vi åtar oss att bedriva verksamheten inom beslutad budget

### **Förväntat resultat**

Att uppfylla samtliga övriga åtaganden inom beslutad budget

### **Arbetsätt**

En kontinuerlig översyn och uppföljning av alla in/utgiftsposter i lagd budget sker. En grundläggande bemanning utifrån brukarens behov styr verksamheten. Om åtgärder behöver vidtas sker detta skyndsamt. Medarbetarna är väl insatta i brukarnas nivåer och vilka intäkter de genererar.

## Uppföljning

Uppföljning sker månadsvis av enhetschefen i samarbete med ekonomiavdelningen. Vidare görs avstämningar i samband med tertialrapport 1 och 2 samt i verksamhetsberättelsen. Återkoppling till medarbetarna sker via arbetsplatsträffar.

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

Verksamhetsplanen följs upp i tertialrapport 1 (tom april) och 2 (tom augusti) samt i verksamhetsberättelsen.

Åtaganden följs upp i egenvärderingen på planeringsdagar i februari och september.

Budgeten följs upp av enhetschefen genom budgetprognoser 10 gånger per år. Återkoppling sker till medarbetarna på nästkommande APT.

Egen brukarundersökning kommer att följas upp i maj.

Medarbetarenkäten följs upp så snart som möjligt efter det att vi fått resultatet, troligen november.

Brukarnas genomförandeplaner följs upp två gånger per år. Det sker vid olika tidpunkter beroende på när beställningarna är gjorda.

Synpunkter och klagomål följs upp på APT 10 gånger per år samt i tertialrapporterna och i verksamhetsberättelsen.

Friskvårdsplanen följs upp i verksamhetsberättelsen.

Sjukfrånvaron följs upp av enhetschefen varje månad.

Den fysiska arbetsmiljön följs upp genom skyddsron d v 11 och upprättande av handlingsplan v 13.

Arbetsskador och tillbud tas upp på APT 10 gånger per år samt på facklig samverkansgrupp, SG, 6 gånger.

## Resursanvändning

**Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.**

Genom att Långsjön tillhör intraprenaden finns stora möjligheter till samutnyttjande av resurser. När ordinarie enhetschef är frånvarande finns det en enhetschef samt en biträdande enhetschef som kan gå in och vikariera. De håller sig uppdaterade på vad som händer inom verksamheten genom de ledningsmöten som hållas varannan vecka samt en i övrigt nära kontakt mellan varandra. Det

Kvalitetsutmärkelsen 2013

finns en verksamhetsutvecklare och en samordnare som är en resurs för hela intraprenaden. De ansvarar för vissa övergripande uppgifter som t ex att planera gemensamma utbildningar, stöd i dokumentationsfrågor, IT-stöd, upprättande av gemensamt informationsmaterial med mera.

Enheten har några vikarier anställda som även arbetar på andra enheter inom stadsdelen. Vi har även tidigare anställda, som gått i pension, som ibland går in och vikarierar vid ordinarie personals frånvaro. Detta är av stor betydelse för brukarnas trygghet och har dessutom minskat våra kostnader för rekrytering.

Medarbetarna är vår främsta resurs och deras olika kompetens och erfarenhet ligger till grund för att gällande åtagande och arbetssätt kan tillämpas. Medarbetarna ges möjlighet till kompetensutveckling främst genom Carpe Forum och Carpe 2. Genom att medarbetarnas olika specialkompetenser tas tillvara används enhetens resurser på ett effektivt sätt. Medarbetarnas olika ansvarsområden och att ibland skifta ansvarsområden är också något som bidrar till ett effektivt resursutnyttjande.

Den samverkan och erfarenhetsutbyte med kollegor som sker genom deltagande i olika arbetsgrupper innebär en utveckling och ett effektiviserande av arbetet. Ombudsgruppen har till exempel tagit fram mallar för dokumentationsarbete. Brandgruppen har arbetat fram en gemensam policy för brandsäkerhetsarbete. Kompetensombudet deltar på gemensamma träffar inom Carpe där man bland annat arbetat med frågan om hur de kunskaper någon skaffat sig kommer hela gruppen till godo; lärande och vardagsutveckling.

Eftersom intraprenaden är en resultatenhet överförs över- eller underskott från ett år till ett annat. Intraprenaden har byggt upp ett överskott som är möjligt att använda till kvalitetshöjande insatser. Det innebär exempelvis att Långsjön kan hyra en buss under sommaren.

All dokumentation sker i ParaSoL som är ett dokumentationssystem som används i Stockholms stad.

Support i IT-frågor ges av ett av staden upphandlat företag och all vår IT-utrustning hyrs genom dem.

Lönerapportering görs i Lisa-systemet, det lönesystem som används i staden.

Rapportering av skador och tillbud görs i ett system som heter RISK.

Ekonomihanteringen sköts i Agresso-systemet.

## Utveckling

**Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.**

Behovet av verksamhetsutveckling fångas upp av resultaten i de tidigare beskrivna uppföljningsmetoderna. Dessa ligger till grund för diskussioner i arbetsgruppen på personalmöten och planeringsdagar. I övrigt följer vi den struktur som finns beskriven för uppföljningar under året.

Vi har ett årshjul för det systematiska arbetsmiljöarbetet och kommer att skapa ett årshjul för allt som ska göras under året. Där lägger vi in alla uppföljningsdatum i avsikt att få en tydligare struktur och en bättre överblick över hela året.

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

Styrkor, internt	Svagheter, internt
<p>En ordentlig genomlysning och grundlig analys av samtliga enheter har gjorts i samarbete med extern konsult.</p> <p>En väl genomarbetad värdegrund är framtagen och implementerad på samtliga enheter.</p> <p>Egna uppföljnings- och kvalitetssäkrings system finns; egenvärdering, reflekterande arbetssätt</p> <p>Kompetenta välutbildade medarbetare med lång erfarenhet.</p> <p>En jämn könsfördelning i gruppen.</p> <p>En arbetsgrupp som trivs med sitt arbete och vill arbeta för en utveckling av verksamheten.</p> <p>Trygghet ges till brukarna genom den kontinuitet som kan erbjudas utifrån våra kompetenta medarbetare.</p> <p>En chef med helhetsansvar, som arbetar nära tillsammans med en utvidgad ledningsgrupp</p> <p>Intern utbildningskapacitet inom ParaSoL-dokumentering och grundläggande IT kunskap</p> <p>Tillhörigheten till Intraprenaden och samarbetet med andra enheter</p> <p>God trovärdig ekonomi - vi har möjlighet att arbeta strategiskt på lång sikt med god framförhållning</p>	<p>Enhetens storlek gör den sårbar vid personalsjukskrivning.</p> <p>Svårigheter att behålla vikarier om de inte får arbeta så ofta.</p> <p>Lokalernas storlek möjliggör inte att fler brukare kan tas emot.</p>

Kvalitetsutmärkelsen 2013



Möjligheter, externt	Hot, externt
<p>Forum Carpe och projektet Carpe 2 ger stor möjlighet till utbildning fortbildning på gymnasie- och högskolenivå.</p> <p>Två chefer med stort väl etablerat kontaktnät både inom och utanför staden inom vårt verksamhetsområde.</p> <p>Gott samarbete med andra enhet inom Älvsjö stadsdelsförvaltning</p> <p>Omprovning av nivåer</p> <p>Ett gott rykte</p>	<p>Förändrade nivåbedömningar som direkt påverkar vår ekonomiska omslutning och situation</p> <p>Att utbildningsinsatser upphör efter Carpe 2 projektets slut 30 juni 2014</p> <p>Att utbildningsinsatser upphör efter Carpe 2 projektets slut 30 juni 2014</p>

Styrkan av att tillhöra en större enhet, som i det här fallet Intraprenaden, använder vi oss av på många olika sätt för att utveckla verksamheten. Det är tidigare beskrivet i detta dokument.

Styrkan i en kompetent personalgrupp genomsyrar hela arbetet på enheten. Det finns också tidigare beskrivet.

Vad gäller svårigheterna med att behålla vikarier erbjuds även vikariat på andra enheter inom intraprenaden.

Lokalerna kan vi inte göra något åt men vi är intresserade av en utökning av verksamheten om det skulle finnas en möjlighet till kompletterande lokaler i grannskapet. Vi ser lokalfrågan som en svaghet eftersom vi ofta får förfrågningar angående om vi kan ta emot nya brukare och då måste säga nej.

Angående möjligheter och hot beträffande utbildning så kommer vi ha möjlighet att köpa viss extern utbildning om det inte blir någon förlängning på Carpe 2.

Detta beroende på den ekonomiska bufferten. Naturligtvis använder vi oss i dag så mycket vi kan av de utbildningar som är relevanta för verksamheten.

Omprovningar av brukarnas nivåer kan vara både en möjlighet och ett hot beroende på resultatet av en eventuell nivåändring. Återigen så är vår buffert en trygghet.

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

Enheten delar med sig av goda exempel i de arbetsgrupper vi deltar i. Det senaste exemplet är när Långsjöns deltagare i ombudsgruppen redogjorde för hur långt enheten kommit i arbetet med bildstöd till brukarna och vilka metoder som används. Enheten delar också med sig av goda exempel till personal på brukarnas gruppbestäder. På samma sätt lär vi av andra.

När det gäller Lärande och vardagsutveckling pågår sedan en tid tillbaka diskussioner om det inom Carpe. Diskussionerna förs bland annat på kompetensombudsträffarna och på CKA (Carpe kommunansvarig) träffarna och det som kommer fram på den ena träffen används på den andra och tvärtom. Diskussionerna handlar bland annat om vad strukturer för lärande kan betyda och vem som är ansvarig för vad. Erfarenheterna från dessa diskussioner återkopplas genom kompetensombud och chef till Långsjön och används för att utveckla verksamheten.

På intranätet har stadsdelen något som kallas En god nyhet. Där kan enheter lägga in information om något gott exempel från verksamheten. Långsjön har, som en del av intraprenaden, varit representerad med goda nyheter, exempelvis utbildning för all personal i hjärt- och lungräddning.

Ytterligare ett sätt att lära av andra är att läsa böcker och litteratur som är kopplade till verksamhetsområdet. Enheten prenumererar på flera facktidningar.

Studiebesök som metod för lärande har tidigare beskrivits. Genom studiebesöket på Klara Mera fick vi flera tips på tänkbara hjälpmedel till brukarna.