



Handläggare: Annette Silberman  
Telefon: 508 22 420

## **Verksamhetsberättelse 2012 Liljeholmens dagliga verksamhet**

### **Sammanfattande analys**

#### **Vår verksamhetsidé är att:**

*Vår verksamhetsidé är att erbjuda dig en meningsfull dag utifrån dina behov och önskemål. Vi ska se till dina styrkor och förmågor och vårt arbete ska underlätta var och ens delaktighet och medbestämmande. Vårt arbete utgår ifrån att du är i fokus och att vi utför vårt arbete med full respekt för din integritet.*

#### **Liljeholmens dagliga verksamhet**

Liljeholmens dagliga verksamhet består av tre verksamheter: Liljans dagliga verksamhet, Örnbergs dagliga verksamhet (fd Ekensbergs dagliga verksamhet) och Hunddagis Trofast. Daglig verksamhet (dv) är en insats som man kan ansöka om via lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). För att få möjlighet att beviljas daglig verksamhet ska man ha någon av följande funktionsnedsättningar: utvecklingsstörning, autism eller förvärvad hjärnskada. Dessa funktionsnedsättningar ingår i personkrets 1 och 2 enligt LSS.

#### **Liljans dagliga verksamhet**

Liljans dv finns på Instrumentvägen i Örnberg och har inriktning mot konst, konsthantverk och media. Verksamheten har en affär i Gröndal som heter Gröna Liljan där brukarna tillsammans med personal säljer våra produkter. Vi hyr ett torp i Vårsta där en skogsgrupp arbetar med olika trädgårdsuppgifter som odling, vedhuggning och skötsel av torpet m.m.

#### **Örnbergs dagliga verksamhet (fd Ekensbergs dv)**

Ekensbergs dagliga verksamhet flyttade i juni till nybyggda fräscha lokaler i Örnberg på Instrumentvägen. I samband med flytten bytte verksamheten namn till Örnbergs dagliga verksamhet. Verksamheten har även en liten filial i Axelsberg.

Verksamheten har tre olika inriktningar. På Instrumentvägen plan 1 är det fokus på media, musik och rörelse. På plan 2 är det ett lugnare tempo och här har vi även våra upplevelserum. Vi har ett vitt rum, ett bollhav, ett musikrum och ett rörelserum. På plan 2 har vi även ett rum för bild och form där vi tillsammans skapar i olika material.

#### **Hunddagis Trofast**

Hunddagis Trofast finns på Valutavägen i Hägersten. Där har brukarna sin dagliga verksamhet som hundskötare med ansvar för ett antal hundar på dagtid. Personal finns som stöd för brukarna.

**Antal brukare totalt:** 96 brukare (Liljans dv 51 brukare, Örnberg dv 36 brukare och Hunddagis Trofast nio brukare).

**Antal medarbetare totalt:** 44 medarbetare samt en biträdande chef och en enhetschef. Medarbetarna är fördelade på 41 vårdare, två arbetsterapeuter och en administrativ assistent.

#### **Ekonomiskt utfall:**

**Måluppfyllelse:** Måluppfyllelse har varit god på våra indikatorer, aktiviteter samt åtaganden. Vi har dock ett åtagande där vi enbart delvis når måluppfyllelse och det gäller sjukfrånvaron som är fortsatt hög, vilket delvis har sin förklaring till av att vi under hela året har haft medarbetare som varit långtidssjukskrivna. På en rullande 12-månaders period från oktober ligger vi idag på 10,44 %. Idag är det tre medarbetare som är långtidssjukskrivna. Vi har haft ett nära samarbete med företagshälsovården Previa i våra rehabärenden samt har ute i verksamheterna diskuterat hur vi kan höja frisknärvaron inom enheten.

**Kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling 2012:** Under verksamhetsåret har Liljans dagliga verksamhet haft fokus på social dokumentation, stödpersonens uppdrag samt arbete med värdegrund och etikfrågor. Örnbergs dagliga verksamhet har haft mycket fokus på flytt men också arbetat med visionsarbete, struktur och framtagande av rutiner. Hunddagis Trofast har haft fokus på en tillståndsansökan och att planera för att ta emot ytterligare en hund och en ny brukare.

Under våren lyftes ett önskemål från medarbetarna att lägga in brukarkonferens en gång i månaden, vilket vi startade med efter sommaren i samtliga verksamheter. Vi har även utifrån önskemål i verksamheten planerat in workshops som handlar om sociala berättelser, att göra schema samt samtalsmatta. Dessa workshops har anordnats av arbetsterapeuter och andra medarbetare som gått olika utbildningar. Detta har varit mycket uppskattat och något som vi kommer fortsätta med under 2013.

Under sommaren flyttade nuvarande Örnbergs dagliga verksamhet till nya lokaler och mycket fokus och praktiskt arbete har legat på denna flytt. De nya lokalerna är inredda med olika aktivitetsrum/stationer i vilka vi har aktiviteter utifrån brukarnas behov och önskemål. I november bjöd vi in till invigning av lokalerna på Örnberg och det kom cirka 200 besökare, allt från politiker till personal från andra verksamheter.

Social dokumentation är något vi inom enheten haft fokus på under 2012 och kommer att fortsätta med under 2013. Inom enheten har vi tre utsedda dokumentationsstödare som är en stor och viktig resurs till medarbetarna. De kan ge stöd och sitta med när man ska skriva genomförandeplaner för att ge stöd i formuleringar kring mål och färdigheter.


## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:

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


#### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2012

Kommentar:

Alla tre leasade bussarna kör vintertid med vinterdäck utan dubb.

 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	47,56 %	25 %	tas fram av nämnden/ styrelsen	VB 2012
--	---------	------	--------------------------------	---------

Kommentar:

Gasbussarna körs även till viss del på bensin då det är problem med att tanka gas både pga brist på gas och långa köer vid stationerna. Vi når dock upp till målet med att tanka 25 % gas.

#### NÄMNDMÅL:

#### Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

#### ÅTAGANDE:

#### Vi åtar oss att bedriva vår verksamhet utifrån ett miljöperspektiv.

 Uppfylls helt

Verksamheterna källsorterar och vi samordnar transporter m m. Vi har numera gasbussar och försöker tanka gas så mycket som möjligt. Bussarna körs vintertid med odubbade vinterdäck. Vid inköp av livsmedel och förbrukningsmateriel försöker vi i första hand handla ekologiska livsmedel samt förbrukningsmateriel som är miljömärkt.

**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning****NÄMNDMÅL:****Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla****ÅTAGANDE:**


**Vi åtar oss att din dagliga verksamhet ska vara tillgänglig, både att den är fysiskt tillgänglig och att du ska veta vilka aktiviteter som kommer att finnas under dagen.**

 Uppfylls helt

Liljans dv lokal har två trapphus med varsin hiss, samt lokaler som man lätt kan ta sig runt i även om man går med rollator eller sitter i rullstol. Örnbergs dv (fd Ekensbergs dv) ligger i nybyggda lokaler där vi vid projekteringen har beaktat tillgängligheten. Det finns ledstänger runt i lokalerna samt att dörrfoder är kontrastmålat. Verksamheten har en ramhiss installerad så att de som är rullstolsburna enkelt kan ta sig ut till innergården. Samtliga handikapptoletter har takmonterade liftraverser, så också sinnes- samt rörelserum.

Tillgänglighet handlar även om att förstå sin arbetsdag. Det ska vara tydligt för personen vad han/hon ska arbeta med under dagen. Enheterna arbetar med bildstöd, samtalsmattor, individuellt anpassade scheman, momentstöd i aktiviteter i syfte att skapa en förutsägbarhet av arbetsdagen. Detta är ett arbete som vi kommer att fortsätta att utveckla.

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:****2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	91 %	2012

## Kommentar:

Varje år genomförs brukarundersökningar som företrädare svarar på. Utöver dessa brukarundersökningar genomför verksamheterna egna brukarundersökningar med stöd av våra arbetsterapeuter. Vid intervjuerna använder vi oss av en samtalsmatta och individuellt anpassade bilder så att intervjun ska vara så tillgänglig som möjligt utifrån individuella behov.

**NÄMNDMÅL:****Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att din dagliga verksamhet ska vara trygg och rättssäker.**

 Uppfylls helt

I vårt arbete med att utforma brukarens dagliga verksamhet på ett individuellt och rättsäkert sätt utgår vi ifrån biståndsbedömarens beställning. Utifrån beställningen gör vi tillsammans med brukaren en genomförandeplan. Den skrivs under av brukaren eller hans eller hennes företrädare samt respektive stödperson på den dagliga verksamheten. Detta arbetssätt säkerställer att vi utformar verksamheten utifrån brukarens önskemål, intressen och behov.

Stödpersonen har ett viktigt uppdrag att se till att genomförandeplanen efterlevs, att händelser av vikt blir dokumenterade, att genomförandeplanen uppdateras vid behov samt

ansvarar även för brukarens externa kontakter med exempelvis gruppbofastad och närstående/god man.

För att säkerställa brukarens trygghet med personal, har vi i stadsdelsförvaltningen en policy att alltid vid nyanställningar av personal begära utdrag från polisens misstanke- och belastningsregister.

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att du ska få en varierande och utvecklande daglig verksamhet av god kvalitet.**

 Uppfylls helt

Tillsammans med brukaren upprättar vi en genomförandeplan som baseras på brukarens beställning från biståndsbedömaren samt hans/hennes önskemål, intressen och behov. Vi stödjer brukaren att själv, så långt det är möjligt, vara delaktig i utformningen av den egna dagliga verksamheten. Vårt uppdrag är att så långt det går anpassa vår verksamhet så att den är varierande och utvecklande utifrån individuella behov.

I genomförandeplanen dokumenterar vi olika delmål och mål som brukaren vill uppnå. Utifrån genomförandeplanen får brukaren vid behov ett eget veckoschema där hans/hennes aktiviteter är inskrivna. Schemat ska vara utformat så att brukaren så långt det är möjligt själv kan förstå det. Verksamheternas arbetsterapeuter kan ge brukare och personal handledning och råd kring olika aktiviteter, hjälpmedel och utformning av individuella scheman. De kan också hänvisa vidare till andra experter.

Varje år följer stödpersonen tillsammans med brukaren upp genomförandeplanen och de aktiviteter och arbetsuppgifter som han/hon gör. Dessa uppföljningstillfällen försöker vi anpassa så långt det går, bland annat med bildstöd och samtalsmatta. Utifrån utvärderingen planerar man sedan vidare framåt. Det kan då komma fram att man vill pröva någon ny aktivitet eller arbetsuppgift.

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att du ska få möjlighet att vara delaktig i samhället genom din dagliga verksamhet.**

 Uppfylls helt




Verksamheten har under året erbjudit olika utåtriktade aktiviteter, t ex gå på museer, lunchrestauranger, göra utflykter m m. Våra läsecirklar har läst bl a tidningen 8 Sidor och lättläst skönlitteratur. Genom vår

affär i Gröndal får våra brukare möjlighet till ett arbete som innebär kundkontakter.

Verksamheten arbetar ständigt med att vara en naturlig del i samhällslivet. Vår teatergrupp hade i maj premiär på föreställningen "Grease på vårt vis" på Vår teater i Gröndal och har sedan även spelat ytterligare några föreställningar för publik. En av våra studiecirkel i Vuxenskolans regi har haft utställning i Vinterviken. En brukare på Liljan hade nu i höstas en separatutställning på Aspuddens bibliotek.

#### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	16,7 %	10 %	75 %	2012
Kommentar: Samtliga medarbetare som arbetat på deltid har erbjudits heltid.				
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90,1 %	90 %	80 %	2012
Kommentar: I det årliga medarbetarsamtalet tar chefen upp vad som förväntas av medarbetaren och vilka krav som ställs. På en av verksamheterna har vi detta år fokuserat på att arbeta fram en tydligare struktur och tydliga rutiner så att det blir tydligare vad som förväntas av varje medarbetare. Under senare delen av året har vi i varje verksamhet diskuterat "Vad är ett gott bemötande" och det kopplat till vad som då förväntas av mig som medarbetare.				
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete	92 %	90 %	80 %	2012
Kommentar: Under medarbetarsamtalen tar chefen upp de förväntningar och krav som ställs på medarbetaren. Detta år fokuserar vi även på att arbeta fram en tydligare struktur och tydliga rutiner så att det blir tydligt vad som förväntas av varje medarbetare. Vi har även under årets planeringsdagar diskuterat innebörden av vårt uppdrag.				

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

◇ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)			4,5 %	VB 2012
-------------------------------------	--	--	-------	---------

Kommentar:

Sjukfrånvaron för hela verksamheten är 10.44 % på rullande 12-månaders period (oktober). Den har ökat sedan bokslut 2011 då den var 8,64 %. I dessa siffror finns idag tre långtidssjukskrivningar som pågått sedan april månad, vilket bidrar till ett försämrat resultat.

Det är över 4,5 % som är förvaltningens mål och enhetschefen jobbar aktivt vidare med det hälsofrämjande arbetet. Enhetschefen har ett mycket nära samarbete med företagshälsovården Previa.

#### NÄMNDMÅL:

### Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2010-2012	2012-01-01	2012-12-31	

Kommentar:

- Verksamheten uppmuntrar föräldrar oavsett kön att ta ut sin föräldraledighet. Under föräldraledigheten bjuds medarbetaren in till olika sociala sammankomster, planeringsdagar och anhörigträffar. I god tid innan den föräldraledige ska börja arbeta bokar chefen in ett möte för att tillsammans planera för återgång i arbete. De första veckorna är i form av en introduktionsperiod.
- Samtliga möten hålls på dagtid måndag till fredag.
- I samband med annonsering under rekryteringsprocessen skriver vi i våra platsannonser att vi beaktar ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv och därför gärna ser manliga sökande och sökande med olika kulturell bakgrund.
- Jämställdhets- och mångfaldsplanen diskuterades ingående på APT under hösten 2011. Dessa frågor ledde vidare till att verksamheten bokade in en föreläsare i etik och etiska dilemman under maj 2012. Arbetet har sedan fortsatt med planeringsdag med tema etik, mångfald och värdegrund samt fortsatt arbete under hösten. Samtliga nyanställda samt vikarier informeras om innehållet i förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.



Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

**ÅTAGANDE:**
**Vi åtar oss att stödja medarbetare i deras kompetensutveckling.**

 Uppfylls helt


Chefen upprättar en kompetensplan för varje medarbetare i samband med medarbetarsamtalen, denna följs sedan upp minst en gång per år. Kompetensutvecklingen är något som i verksamheten uppmuntras.

Flera medarbetare har varit på föreläsningar som haft koppling till arbetet. Under juni månad var flera medarbetare på en uppskattad föreläsning med Bo Hejlskov som handlade om lågaffektivt bemötande. Vi har även kring detta tema haft projektledaren Mirja Dahlberg i verksamheten för att berätta om hot- och våldprojektet i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning.

Till sommaren avslutade två medarbetare en tioveckors utbildning i autism. Under hösten har en av medarbetarna som gått kursen varit ute i två av verksamheterna och delat med sig av sin kunskap i form av workshops, vilket varit mycket uppskattat.


**NÄMNDMÅL:**
**Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2011**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

 Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder. 2012-01-01 2012-12-31

Kommentar:

Enheten genomförde under oktober fysiska skyddsronder i samtliga verksamheter, vi gick även igenom arbetsmiljön i våra bussar. Medarbetarna fick först enskilt fylla i enkäterna som sedan sammanställdes av enhetschef och diskuterades gemensamt på APT. På APT gjordes en handlingsplan på de områden där vi kunde förbättra arbetsmiljön.

 Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen. 2012-01-01 2012-12-31

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Kommentar:

Verksamheten jobbar aktivt med frågan hur man skapar en god arbetsmiljö och för kontinuerligt diskussioner kring dessa frågor. I maj anordnade Liljans dagliga verksamhet en utbildningsdag kring etik då en samordnare i etik från Järfälla kommun föreläste. Därefter hade vi en planeringsdag då vi bröt ned Hägersten-Liljeholmens värdegrund och diskuterade vad de olika begreppen innebar för vår verksamhet. Arbetet har resulterat i en etiklåda som vi tar fram en gång i månaden, drar ett påstående och diskuterar sedan först i smågrupper och sedan i storgrupp innebörden av detta påstående och hur vi förhåller oss på arbetsplatsen till påståendet.

---

Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron	2012-01-01	2012-12-31
✓ per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras regelbundet.		

Kommentar:

Varje månad hämtar chefen uppgifter från infoview och analyserar dessa. Enhetschefen jobbar aktivt med att främja hälsa och öka frisknärvaron. Chefen har ett nära samarbete med företagshälsovården Previa och förvaltningens personalfunktion. Chefen genomför även egna stödsamtal med personal som har hög sjukfrånvaro.

#### ÅTAGANDE:



#### **Vi åtar oss att arbeta för att minska sjukfrånvaron.**

◆ Uppfylls delvis

I dagsläget har verksamheten en sjukfrånvaro på 10.44 % på en rullande tolv månadersperiod (oktober) Denna siffra inkluderar tre långtidssjukskrivningar som bidrar till en hög procent. Sjukfrånvaron är dock fortfarande alldeles för hög och arbetet med att analysera sjukfrånvaron, sätta in åtgärder och höja frisknärvaron är en prioriterad fråga och något som vi under 2013 kommer fortsätta prioritera och lägga fokus på.

Enhetschefen har ett nära samarbete med företagshälsovården för att få stöd i vissa ärenden.

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**
**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**
**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**3.1 Budgeten ska vara i balans**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	99,99 %	100 %	100 %	VB 2012
 Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	0 %		+/- 1 %	2012

**NÄMNDMÅL:**
**Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget**
**ÅTAGANDE:**
**Vi åtar oss att bedriva och organisera daglig verksamhet kostnadseffektivt och med god kvalitet.**
 Uppfylls helt

Chef och medarbetare diskuterar de ekonomiska förutsättningarna för verksamheten på APT eller andra möten. Vi försöker då även se så verksamhetsnära som möjligt på intäkter och utgifter så att det blir konkret och medarbetarna får en känsla för den egna verksamhetens ekonomi.

I dagsläget då några brukare slutat arbeta vi på att marknadsföra oss mot skolor och handläggare. Vi organiserar även enheten så att befintlig personal introduceras i flera verksamheter så att de vid sjukdom kan gå in och stötta.

**Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget**

Enhet : Liljeholmens dv  
 Enhetschef: Annette Silberman

Beloppen anges  
 i TKr !

	Utfall i bokslut 2012
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	12 007
Bidrag	85
Försäljning av verksamhet	13 663
Övriga externa intäkter	77
<i>Summa intäkter</i>	25 833
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	115
Personalkostnader	18 413
Övriga personalkostnader	81
Lokalkostnader	3 487
Entreprenader och köp av verksamhe	1 508
Övriga kostnader	1 758
<i>Summa kostnader</i>	25 360
<i>Resultat netto</i>	472
<i>I fond från 2011</i>	460
<i>Resultat efter resultatdisposition</i>	932

## Investeringar

I samband med flytten från Ekensberg till Örnberg har vi gjort vissa investeringar i form av nya klädskap samt matsalsbord och stolar. Vi har även satt upp nya lyftsystäm med traverser i rörelserum, sinnesrum och på HWC. Dessa investeringar har konterats på ett investeringskonto.

## Medel för lokaländamål

### Övrigt



#### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

**3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva**

#### NÄMNDMÅL:

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

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentar: Varje tertial går internkontroll igenom av chefen och arbetsplatsombudet. Den handlar bl a om besiktning av kök, systematiskt brandskydd (SBA) och skyddsronder.			
 Risk- och väsentlighetsanalys (ROV) ska genomföras av samtliga enheter i ILS-webben.	2012-01-01	2012-02-29	
Kommentar: Risk- och väsentlighetsanalys (ROV) har gjorts och följts upp på planeringsdagar.			

**ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ha uppföljning av både verksamhet och ekonomi.** Uppfylls helt

Enhetschefen har gått igenom verksamhetens ekonomi varje månad tillsammans med controllern. Sedan har chefen tagit upp det ekonomiska resultatet på verksamheternas APT. Löpande genomför enhetschefen och medarbetare internkontroll, bl a gällande kök, brandskydd och skyddsronder av olika slag.

## Synpunkter och klagomål

I våra kvalitetsgarantier har vi använt lättläst språkbruk för att underlätta för brukaren att förstå hur de kan framföra sina eventuella klagomål eller om de har synpunkter och förbättringsförslag. Vi följer stadsdelsförvaltningens rutiner för klagomålshantering.

Vi har olika brukarmöten och brukarundersökningar varje år. På Liljan och Örnberg har vi verkstadsklubbar, som är ett forum för medbestämmande och där brukarna kan lyfta olika synpunkter. En gång per termin har de även stormöte. Vårt hunddagis Trofast har en gång i månaden stormöten där både medarbetare och brukare lyfter frågor eller synpunkter man gemensamt önskar diskutera.

Vi anordnar informationsträffar för anhöriga och gode män två gånger per år, i mitten av april och mitten av oktober. På dessa träffar informerar vi om vad som är på gång i våra verksamheter. Vi får också en möjlighet till dialog med de anhöriga och gode män och får höra deras åsikter.

## Övrigt



**Verksamhetsboks slutet behandlas på APT följande datum:**

Liljans dv 15 januari, hunddagis Trofast 16 januari och Örnbergs dv 17 januari 2013. Verksamhetsberättelsen tas upp på samverkansgrupp den 8 februari 2013.

**Jämställdhets- och mångfaldsplanen**

Verksamheten följer inriktningsmålen i handlingsplanen för Jämställdhet och mångfald 2008. Vid anställningar försöker vi få en jämn köns- och åldersfördelning. Erfarenhet och utbildning är grunden vid lönesättning. Chefen jobbar aktivt med att skapa ett öppet arbetsklimat där all personal kan känna sig trygga och uppskattade.

**Bilagor**

- Uppföljningsrapport Internkontrollplan