



## Kvalitetsutmärkelsen 2013 Glasade Gången



### Administrativa uppgifter

**Verksamhetens namn**

Glasade Gången

**Verksamhetens chefs namn**

Eva Hjalmarsson

**Direkttelefonnummer till verksamheten och enhetschefen**

Kontor: 08-508 23 440

Enhetschef: 08-508 23 400

**E-postadress till verksamheten och till enhetschefen**

[eva.hjalmarsson@stockholm.se](mailto:eva.hjalmarsson@stockholm.se)

**Postadress och besöksadress**

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten

**Antal anställda den 20 maj 2013**

18 personer

## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning .....	2
Inledning .....	4
Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver .....	4
Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet.....	4
Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för .....	4
Beskriv er organisations- och ledningsstruktur .....	5
Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning) .....	6
Brukare/kunder .....	8
Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum, till exempel hur ni arbetar med bemötandefrågor.....	8
Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan t.ex. handla om hur ni fångar upp och och hanterar brukarnas/kundernas förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag.....	8
Ge något/några konkreta exempel på hur brukarnas/kundernas synpunkter, klagomål och förbättringsförslag påverkat utvecklingen av er verksamhet. ....	10
Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.....	11
Chef- ledarskapet .....	14
Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen. ....	14
Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.....	15
Medarbetare.....	16
Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen. ....	18
Beskriv hur du säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat. ....	19
Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.....	20
Beskriv hur ni uppmärksammar och belönar goda insatser av medarbetare.....	21
Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se. ....	22
Värdegrund.....	23
Beskriv hur er värdegrund görs känd hos era brukare/kunder. ....	23
Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades i organisationen. ....	24
Resultat, analys .....	25
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. ....	25
Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning .....	30

Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets åtaganden/mål. ....	30
Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat. ....	30
Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut. ....	39
Resursanvändning .....	40
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. ....	40
Utveckling .....	42
Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser. ....	42
Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten. ....	44
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. ....	45

## Inledning

### Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver

Glasade Gången med tillhörande Café Hitom är en daglig verksamhet för vuxna personer med funktionsnedsättning i Stockholms stads regi.

Verksamhetens inriktning är restaurang, konferens, bageri, varm- och kallkök med catering samt café, chokladtillverkning och tvätteri.

Vår verksamhetsidé är att, enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), erbjuda sysselsättning på Glasade Gångens dagliga verksamhet som är så likt ett arbete ute i samhället som möjligt.

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

Viktiga lagar för enheten är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, systematiskt brandskyddsarbete (SBA), livsmedelslagen (HACCP) och alkohollagen.

Styrdokument för verksamheten är stadens ”Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning” och Socialstyrelsens föreskrifter (t.ex. Lex Sarah). Verksamheten på Glasade Gången styrs av mål från Stockholms stads kommunfullmäktige, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnds mål och enhetens verksamhetsplan med åtaganden samt de rutiner och dokument som är framtagna lokalt på enheten.

Styrande är också stadsdelsförvaltningarnas beställningar för arbetstagarnas insatser samt varje arbetstagarens genomförandeplan.

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

Brukare inom daglig verksamhet kallas enligt tradition för **arbetstagare** och det är namnet verksamheten använder när vi delger utomstående information om vår verksamhet. Verksamheten vänder sig till vuxna personer med lindrig till måttlig utvecklingsstörning samt personer med autism eller autismliknande tillstånd, enligt LSS personkrets 1. Glasade Gången har alltid varit en arbetsinriktad verksamhet. Det tilltalar unga personer med utvecklingsstörning och antalet unga arbetstagare har därför stadigt ökat de senaste åren. Arbetstagarna på Glasade Gången kommer från olika stadsdelar i Stockholm och kranskommuner. De flesta arbetstagare reser till och från arbetet med allmänna kommunikationer och 14 arbetstagare reser med färdtjänst.

Många som börjar arbeta på Glasade Gången har först haft en pryoperiod under tiden de går på gymnasiesärskolan. En del har arbetat på andra dagliga verksamheter men valt att börjar på Glasade Gången efter att ha pryat här.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

De externa kunder som kommer är personer som köper en vara eller tjänst i vår restaurang, café, catering och konferens. Gäster är studiebesök, anhöriga och gode män.

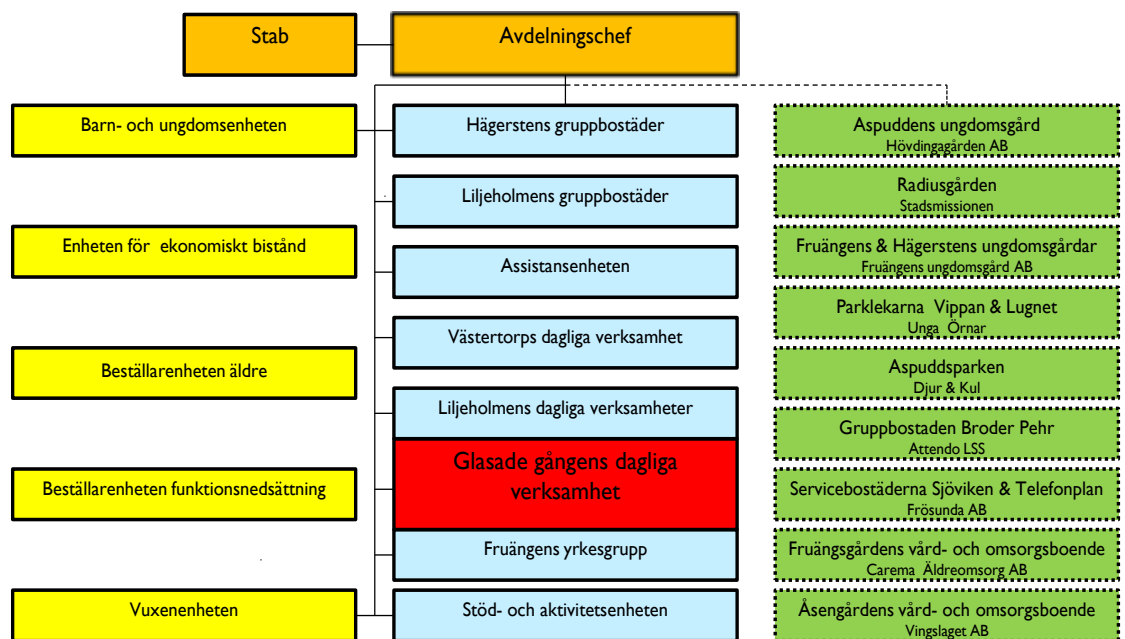
### Ange ungefärligt antal brukare/kunder

Antalet brukare, dvs arbetstagare, på Glasade Gången har under det senaste året ökat från 45 personer till 50. Ökningen har möjliggjorts genom att vi under 2011 startat Café Hitom, chokladtillverkning och tvätteri i egen lokal.

Våra kunder, dvs externa kunder till restaurang och café är i genomsnitt 130 personer/dag och tre konferensbokningar/vecka samt cirka två studiebesök/vecka.

### Beskriv er organisations- och ledningsstruktur

## Social omsorg - organisation



Glasade Gången är en verksamhet i Stockholms stads regi. Vi finns i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning och tillhör avdelningen Social Omsorg. Enhetschef på Glasade Gången ingår i Social Omsorgs ledningsgrupp. På Glasade Gången består personalgruppen av enhetschef, arbetsledare, vårdare och arbetsterapeut. Styrgruppen för Glasade Gången är hela personalgruppen, de förslag och beslut som styr verksamheten sker via diskussioner på personalmöten

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

och beslut för genomföranden på arbetsplatsmöten (APT). Enhetschefen är ansvarig för de beslut som fattas och verksamheten i dess helhet. Många av diskussioner med förslag och beslut som gäller arbetstagarna tas på möten med arbetstagarrepresentanter varannan vecka på arbetsplatsmöten (APM).

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

Personalen på Glasade Gången består av arton årsarbetare varav tretton är kvinnor och fem är män. Anställningarna är en enhetschef, en arbetsledare, femton vårdare och en arbetsterapeut. Enhetschefen är även enhetschef för Fruängens Yrkesgrupp.

**Enhetschef** ansvarar för verksamheten, personal och budget. Där ingår medarbetarsamtal och lönesamtal, samverkansgrupp, APT, rekrytering av ny personal, livsmedelskontroll (HACCP), uppföljning av beställningar och dokumentation i datasystemen Paraply och Parasol, lokaler och drift, fysiska och psykosociala skyddsronder, verksamhetsplanering, tertialrapportering, månadsrapportering och kvalitetsgarantier samt att attester av fakturor i Agresso och personaluppgifter i personaldatasystemet LISA. Enhetschefen har kontakt med särskolegymnasier samt handläggare för planering av pryoperioder och plats på Glasade Gången/Café Hitom.

**Utbildning:** Social Omsorg 120 högskolepoäng.  
Övriga högskoleutbildningar: Organisation och ledarskap, Handledningens metodik Kvalificerat stöd till personer med utvecklingsstörning och pågår 2013 LSS och värdegrund. Enhetschef har gymnasieutbildning, GPU/PPU.

**Arbetsledare** har det dagliga ansvaret för vikarietillsättning och löpande administrativt arbete. Övrigt ansvar är inrapportering, kontering och godkännande av fakturor i datasystemet Agresso. Vidare arbetsuppgifter som godkännande och inrapportering i datasystemet Paraply och Parasol samt personaldatasystemet LISA. Kontakt och rapportering till färdtjänstbolag av förändringar av turbundna resor. Arbetsledaren är ansvarig för enhetens hemsida och enhetens information på stadens hemsida på Jämför Service.

**Utbildning:** Arbetsterapeututbildning (leg. arbetsterapeut) 150 p.  
Socialhögskolans förvaltningslinje (bl.a. rättskunskap med kommunalrätt, samhällsekonomi med socialpolitik, statskunskap) 180 p. Övrig högskoleutbildning: Kvalificerat stöd till personer med utvecklingsstörning.

**Arbetsterapeut** ansvarar för verksamhetens fysiska och kognitiva hjälpmedel. Ansvarar för brukarundersökning och dokumentation. Arbetsterapeuten kartlägger arbetstagarnas förmågor och möjligheter, studerar på uppdrag av personal arbetstagare i specifika arbetsmoment för att ta fram bildscheman, skriva

Kvalitetsutmärkelsen 2013

förenklade arbetsrutiner, recept och sociala berättelser. Uppföljningssamtal med de arbetstagare som pryat i annan grupp.

**Utbildning:** Rehabiliteringslinjen med inriktning mot Arbetsterapi (leg. arbetsterapeut) 150 p. Övriga högskoleutbildningar: Grundkurs i Specialpedagogik, Funktionshinder, Delaktighet och lärande samt grundkurs i barnkultur.

**Vårdare/personal** ansvarar för gruppens arbetsuppgifter och att planera och strukturera det dagliga arbetet för och med arbetstagarna. Personalens arbete är att vara ett stöd och handleda arbetstagarna, dokumentera, ha planeringsmöte med arbetstagare inför uppföljningsmöte samt medverka vid möte för uppföljning av genomförandeplan med handläggare och eventuellt anhörig, god man och boendepersonal.

Personalens arbetsuppgifter är att skriva genomförandeplan tillsammans med arbetstagare, kontakt med anhörig, god man, boendepersonal, handläggare och habiliteringscenter. Personalen ansvarar för gruppens egenkontroll i form av temperering av mat, dokumentation och städning av kök samt kontakt med kunder till verksamheten. Varje grupp har en gruppärm där det framgår vilka som arbetar i gruppen, arbetsuppgifter, rutiner, scheman, ledighetsansökan, mallar för värdegrund, att vara ”En bra arbetskamrat” och aktiviteter under året.

Personalen ansvarar för beställning av livsmedel, förbrukningsmaterial, konferensmaterial, återvinning, handkassa, First Card kreditkort, utsmyckning/dekorering av lokaler, kassor och betalkortssystem. Personal är även platsombud, kompetensombud, miljöombud, läsombud för Lättläst och hälsocoach.

Personal eller handledare är benämningar verksamheten använder när vi delger utomstående information om vår verksamhet. Tillsammans i det dagliga arbetet är personal och arbetstagare alltid medarbetare.

**Utbildning:** Samtliga vårdare har gymnasieutbildning i form av GPU/PPU, undersköterska, mentalskötare, barn och ungdomsprogrammet eller omvårdnadsprogrammet.

Flera av vårdarna som arbetar i köken, restaurang och konferensverksamheten har dubbelkompetens i form av utbildningar från hotell- och restauranglinje. Vårdarna har även utökad kompetens från utbildningar om olika syndrom, autism, åldrande, diabetes, epilepsi, sex och samlevnad och handledning.



## 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 vi tar emot pryoelever, studiebesök och ny personal, avsätter vi tid från ordinarie arbetsuppgifter för att presentera verksamheten på ett bra och välkomnande sätt. En arbetstagare tar emot besök och visar runt i alla kök och arbetsrum. I respektive grupp berättar en arbetstagare om gruppens arbete. Efter rundvandring i lokalerna finns möjlighet att träffa chef eller arbetsledare som berättar övergripande om verksamheten och det finns möjlighet att ställa frågor. För ny personal finns en introduktionspärm. Där finns Stockholms stads folder Bemötandeguide där de kan läsa vad man bör tänka på när man möter en person med funktionsnedsättning.

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

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

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

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

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

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

I det dagliga arbetet pågår ett ständigt flöde av synpunkter och information mellan arbetstagare, personal och kunder. De flesta synpunkter och förslag kan vi åtgärda direkt, annat måste vi diskutera vidare på t ex personalmöte.



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

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

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

**Varje dag deltar arbetstagarna i arbetsgruppens morgon- och eftermiddagsmöte.** Där får arbetstagarna information, kan lämna synpunkter och ställa frågor om det dagliga arbetet. Genomgång av arbetsuppgifter vid gruppens whiteboardtavla görs varje dag, arbetstagarens foto sätts bakom önskad arbetsuppgift. Arbetstagare kan önska arbetsuppgifter utöver de ordinarie arbetsuppgifterna och även utifrån sin dagsform.

**Vi har arbetsplatsmöte (APM) var annan vecka** med en eller flera arbetstagare från varje grupp, enhetschef och arbetsledare. Där diskuterar vi frågor som rör verksamheten samt tar upp synpunkter från grupperna.

**En gång per år har stödpersonal tillsammans med arbetstagare planering** inför möte med biståndsbedömare och innan ny genomförandeplan ska upprättas. Förplaneringen sker utifrån en mall med frågor på lättläst och bilder. Den tar bl a upp frågor om de arbetsuppgifter som arbetstagaren har/eller skulle vilja ha, önskemål om pryo i annan grupp samt vilket stöd arbetstagaren önskar av personal. Genomförandeplan skrivs av stödpersonal tillsammans med arbetstagare och utformas i ”jagform”.

**Glasade Gångens brukarundersökning genomförs av arbetsterapeuten en gång per år.** Arbetstagaren får svara på frågor som rör arbetsuppgifter, trivsel och arbetsmiljö.

**Arbetstagarna har planeringsdag en gång per år.** Med gemensam dagordning går varje grupp igenom, diskuterar och kommer med synpunkter och klagomål på verksamheten. På planeringsdagen är en arbetstagare ordförande och en sekreterare. Alla grupper skriver protokoll som sparas i gruppärmen.

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

För arbetstagares och kunders eventuella klagomål, synpunkter och förbättringsförslag avsätter vi tid för diskussion på personalmöten, arbetsplatsmöte (APM) och arbetsplatsträff (APT) för diskussion och eventuella åtgärder.

**För våra externa kunder** i restaurangen och konferensen har Glasade Gången ett eget underlag för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag. Blankett, penna och brevlåda finns i gästentrén.

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

På arbetsplatsmöte (APM) samt morgon- och eftermiddagsmöten finns möjlighet för arbetstagarna att framföra synpunkter och önskemål på verksamheten. För att nämna ett exempel så har arbetstagarna på Glasade Gången uttryckt önskemål om att få servera våra lunchgäster vid bord. Några av dem går ut tillsammans och äter på helgerna ibland och har funderat över om bordsservering är något vi skulle kunna ha på Glasade Gångens restaurang. Vi tog upp frågan och diskuterade deras förslag och kom fram till att vi för att tillmötesgå deras önskemål skulle börja med tre-rätters luncher för sällskap som bokats och beställt. Vi har också sökt och beviljats alkoholtillstånd och erbjuder våra gäster att välja mellan några olika dryckespaket. Alkoholfritt alternativ erbjuds givetvis också. Arbetstagarna tycker det är både trevligt och utvecklande att få möta våra kunder på det här viset och att servera mat och dryck vid bordet. Många vill prova på bordsservering. Arbetstagarna har tränat på att servera vid bord, hur mycket vin man ska hälla upp i glaset och hur man ska bemöta gästerna.

Arbetstagarna har haft synpunkter på att det ibland är rörigt i omklädningsrummen. En del tycker att det är trångt, speciellt på eftermiddagarna när alla slutar samtidigt. Vi har därför infört att arbetstagarna kan gå och klä om i omgångar. De som åker färdtjänst går vanligtvis först och klär om eftersom de har en tid att passa. Arbetstagare som vill göra sällskap till t ex tunnelbanan går ut från omklädningsrummet när de är klara och väntar utanför.

Om en arbetstagare vill prova på att praktisera på en arbetsplats, arbetsplatspraktik (APP), utanför Glasade Gången hjälper vi till att kontakta arbetsgivare inom den bransch som arbetstagaren är intresserad av. Vi introducerar arbetstagaren på arbetsplatsen och informerar personalen. Praktiken kan vara t ex en dag i veckan eller två halvdagar. Vi skriver ett avtal med arbetsgivaren.

Vi tar också tillvara våra externa kunders synpunkter för att förbättra restaurang- och konferensverksamheten. Vid flera tillfällen har vi lagt ut enkäter i restaurangen och bitt våra kunder att besvara några frågor om vår restaurang. Senaste tillfället var en vecka i mars 2012 med frågan: "Har du några synpunkter på vår service och/eller mat?" Många svarade att maten är god och vällagad och att personalen är trevlig. Merparten av kundernas synpunkter är positiva men vid ett tillfälle bad en kund att vi skulle erbjuda fler kryddor för egen smaksättning vid bord. Vi köpte då in kryddkvarnar, ställde ut flingsalt med chili, andra kryddor och oljor.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

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

Två brukarundersökningar genomförs under året, dels har vi en egen brukarundersökning där vi använder oss av ett datoriserat enkätverktyg kallat, Pict-o-Stat och dels stadens centrala brukarundersökning i form av en brukarenkät.

Pict-o-Stat använder sig av pictogramsymboler och inspelat tal för att presentera och förtydliga frågeställningar och svarsalternativ för personer med olika former av kognitiv funktionsnedsättning. Arbetstagaren kan i brukarundersökningen självständigt eller om så önskas tillsammans med arbetsterapeuten svara på frågorna. Arbetsterapeuten har utarbetat frågor som tar upp trivsel, arbetsuppgifter, medbestämmande och arbetsmiljö. Arbetstagaren har även haft möjlighet att skriva egna kommentarer till sina svar eller få hjälp med det av arbetsterapeuten. Svarsalternativen från början var tre stycken men vi förenklade genom att ha två svarsalternativ, ja och nej. Brukarundersökningens frågor och resultat sammanställs i ett ärende som redovisas till stadsdelsnämnden.

<b>RESULTAT AV GLASADE GÅNGENS BRUKARUNDERSÖKNING PICT-O-STAT (DEL AV)</b>			
	RESULTAT		
	JA SVAR I PROCENT		
	2010	2011	2012
ÄR DET BRA ATT ARBETA PÅ GLASADE GÅNGEN?	94	98	100
BESTÄMMER DU SJÄLV VILKA ARBETSUPPGIFTER DU HAR? (2010)	61	-	-
FÅR DU VARA MED OCH BESTÄMMA DINA ARBETSUPPGIFTER? (2011-2012)	-	91	98
GER PERSONALEN DET STÖD DU BEHÖVER FÖR ATT KLARA ARBETET?	89	100	100

Enkäten har besvarats av alla arbetstagare (100 %), även de sex arbetstagare som kommer från andra kommuner. Då arbetsterapeuten arbetar med brukarundersökningen till och från under hela maj månad, kan hon fånga var och en av arbetstagarna när de är på Glasade Gången och personalen i grupperna ser till att arbetstagarna frigörs från arbetsuppgifter de har, för att delta i undersökningen.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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

Som framgår av tabellen har från 2010 till 2012 arbetstagarnas nöjdhet ökat. Det har gått från 94 % nöjdhet till 100 % som tycker det är bra att arbeta på Glasade Gången.

Det är inte lätt att hitta ett tillförlitligt och bra sätt att utföra en brukarundersökning på till vår målgrupp. Därför har vi under de år vi använt Pict-o-Stat utvärderat frågorna och svaren för att se hur vi kan förtydliga och förenkla frågor och svarsalternativ. Vi har insett att det är mycket viktigt hur frågorna är utformade så att arbetstagaren verkligen förstår dem.

Detta har lett till att frågorna vartefter har förändrats. Ett exempel är frågan ”Bestämmer du själv vilka arbetsuppgifter du har? Där var det flera arbetstagare som år 2010 påpekade att, – Bestämmer arbetsuppgifter det kan jag inte göra helt själv det gör vi ju tillsammans på morgonmötet och när vi gör schemat. De menade att eftersom vi arbetar med restaurangverksamhet, där arbetsuppgifterna varierar från dag till dag och måste bli gjorda till ett visst klockslag, så var det självklart att man tillsammans med personal pratade om arbetsuppgifterna och sedan bestämde tillsammans. Vi är medvetna om att det är svårt att jämföra svaren mellan åren då frågeställningen har formulerats på olika sätt. Vi har ändå tyckt att det är viktigare att ändra frågeställningarna så att orden blir tydliga och begripliga för arbetstagarna. Då andemeningen i frågeställningen har varit densamma anser vi att det går att se trenderna i svaren.

En annan förändring är att vi år 2012 använde oss av Pict-o-Stat och därefter kompletterade vi med några intervjufrågor som vi ville ha ett mer utförligt svar på, då nej-svaren inte ger information om vad man är t ex missnöjd med eller vad man behöver för stöd. Några frågor som vi haft med i tidigare brukarundersökningar har vi också flyttat över till dokumentet Förplanering så att stödpersonalen tillsammans med arbetstagaren kan diskutera dessa. Ett exempel är frågan, Ger personalen det stöd du behöver för att klara arbetet? På den frågan hade 100 % svarat Ja år 2011. Det var naturligtvis bra men vi ville ta reda på mer om vilket stöd arbetstagaren själv ville ha.

Efter att ha gjort en utvärdering av 2012 års brukarundersökning har vi nu beslutat oss för att år 2013 inte använda oss av Pict-o-Stat. Vi kommer istället att använda oss av intervjufrågor för att försöka få ett så tillförlitligt svar som möjligt.

<b>RESULTAT AV STADENS BRUKARUNDERSÖKNING</b>			
<b>(DEL AV)</b>			
	RESULTAT POSITIV ANDEL ARBETSTAGARE I PROCENT *		
	2010	2011	2012
JAG ÄR NÖJD MED MIN DAGLIGA VERKSAMHET.	100	91	96 (83)
JAG KAN VARA MED OCH BESTÄMMA VAD JAG SKA GÖRA PÅ MIN DAGLIGA VERKSAMHET.	92	72	92 (74)
JAG FÅR DET STÖD JAG BEHÖVER.	96	86	93 (80)

\*Andel arbetstagare som svarat ”Stämmer helt eller stämmer ganska bra”.  
Siffror inom parentes visar resultaten för stadens samtliga daglig verksamheter.

Varje år genomför staden brukarundersökning om daglig verksamhet. Här kan arbetstagaren själv eller tillsammans med anhörig/boendepersonal svara på frågor om vad man tycker om sitt arbete på sin dagliga verksamhet. I några fall har någon annan svarat åt arbetstagaren. Vi har framfört åsikter om att svarsalternativen varit alltför många och svåra att förstå för våra arbetstagare och svarsalternativen har minskat från sju till fem. I övrigt uppmanar vi våra arbetstagare att inför stadens brukarundersökning varje år svara på frågorna. Antalet svar från arbetstagarna har ökat från 17 stycken 2010, till 27 stycken 2012. Det är fortfarande en låg svarsfrekvens och cirka hälften har fått hjälp av god man eller annan att svara.

Resultaten visar att arbetstagarna på Glasade Gången är mycket nöjda med verksamheten, att de får vara med och bestämma samt får det stöd som de behöver. Vi har även nått höga resultat i jämförelse med övriga staden.

Andelen positiva svar minskade dock år 2011 och vi tror det beror på att staden ändrade i sitt frågeformulär. Det som var svårt innan blev ännu svårare att förstå och att svara på.

Trenden är en ökad brukarnöjdhet, vilket båda brukarundersökningarna visar. Detta är ett resultat av vårt mångåriga arbete med arbetstagaren i centrum, arbetstagarnas delaktighet och självbestämmande.

## Chef- ledarskapet

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

Som enhetschef är jag alltid en förebild. Att vara närvarade, engagerad, delaktig, intresserad och insatt i alla delar av verksamheten gör att jag som chef blir trovärdig.

Mitt ledarskap bygger på delaktighet, utveckling och gemenskap. Tillsammans med personal och arbetstagare har vi tagit fram en gemensam värdegrund som verksamheten bygger på och som också utgår från dessa tre ledord.

Att se arbetstagarna i verksamheten utvecklas och se stoltheten över att lyckas är största drivkraften i mitt arbete. Engagemanget för arbetstagarna blir att i mitt arbete förmedla till personalen att vi alla är på arbetet för arbetstagarnas bästa. Med fokus på arbetstagarna blir det ett gemensamt synsätt i personalgruppen. För arbetstagarna är chefen viktig. Arbetstagarna pratar om att chefen ”bestämmer”. Det är extra viktigt att som chef vara en förebild för arbetstagarna då det krävs förtroende vid svåra samtal och konflikter.

Som enhetschef anser jag att det är viktigt att vara tillgänglig. Det innebär att alla ska veta var jag är och vad jag gör. När jag inte är på plats i verksamheten, skriver jag in verksamhetens gemensamma kalender var jag är. När jag är på möten och personal lämnar meddelande på telefonsvararen, ringer jag tillbaka så snart som möjligt, vilket gör att personalen anser att det är lätt att komma i kontakt med mig. Jag är närvarande genom att finnas på kontoret med öppen dörr för att arbetstagare och personal ska kunna komma in för samtal. Tillsammans med personalen är jag med på morgonmöte, personalmöten och APT. Den dagliga gemenskapen med arbetstagarna är viktig när vi äter lunch och fikar tillsammans. Det gör att jag är synlig och tillgänglig för samtal med frågor och synpunkter men framförallt kan jag direkt fånga upp stämningen och vad som sägs. Jag får ta del av aktuella händelser och diskussioner vilket ger mig möjlighet att visa mitt engagemang. Om stämningen är god hos arbetstagare och personal ger det energi till oss alla och det är roligt att gå till jobbet.

För att kunna arbeta och finnas i verksamheten prioriterar jag bland möten och utbildningar och väljer att delta i de som är starkt kopplade till verksamheten. Möten ska vara effektiva och korta, helst maximalt en timme. Om mer tid behövs, bokas istället ett nytt möte. Mycket tid kan sparas genom kontakt via mejl och telefon.

Lika viktigt som delaktighet och utveckling är gemenskapen på arbetsplatsen. På arbetsplatsen ska vi känna ansvar, stolthet, vi ska växa och bli självständiga. Alla som arbetar i verksamheten är viktiga och alla arbetsuppgifter behövs.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Som chef är det viktigt att vara prestigelös, man måste tåla att de egna förslagen blir granskade av personalgruppen. Allas förslag och idéer till förbättring och utveckling av verksamheten är viktig. Det innebär att alla ska känna sig trygga med att kunna föreslå och presentera förslag på möten. Vi har gemensamt bestämt att en av reglerna vid personalmöten är att alla har en röst och med den kan man förmedla att man håller med föregående talare genom att samtycka eller vara tyst. Om man inte håller med föregående talare men inte har något bättre att presentera, så kan man säga att man inte har tänkt klart och vill få längre betänketid innan beslut tas.

Jag förankrar mål, åtaganden, värdegrund, utveckling av arbetssätt i verksamheten mm genom att personal och arbetstagare gemensamt tar fram det. Personal och arbetstagare diskuterar och skriver ner förslag till underlag på planeringsdagar, personalmöten, arbetsplatsträffar (APT) och fikaraster. Det gör att alla blir delaktiga i processen för framtagandet. När underlagen är klara och beslut ska tas på arbetsplatsträffar (APT), är underlagen kända och förankrade hos alla som arbetar i verksamheten. En stor del av jobbet är gjort när alla är med och tar fram underlag. Det vi sedan gör är att på planeringsdagar en gång om året läsa igenom och revidera innehållet så det alltid är aktuellt och stämmer med nuvarande verksamhet.

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

Som enhetschef kan jag se hur mitt ledarskap är på väg i rätt riktning genom bl a medarbetarsamtalen, där vi går igenom förväntningar och samarbete med chefen och områden jag kan förbättra mig på.

**På medarbetarsamtalen** får jag feedback och återkoppling på hur mitt ledarskap fungerar. Det har under samtal tidigare framkommit att personal önskar att jag som chef är ute mer i grupperna, genom att arbeta eller fika, vilket jag har tagit till mig. När arbetsbelastningen som chef tillåter, fikar jag i någon av grupperna och jag har som mål att arbeta i varje grupp någon eller några dagar per år. Mitt eget medarbetarsamtal är också av stor betydelse som återkoppling på min chefs syn på mitt ledarskap.

**På arbetsplatsträffar (APT)** diskuterar jag tillsammans med personal hur arbetet ska bedrivas i verksamheten och hur våra framtidsvisioner ser ut. På APT redovisar jag medarbetarenkäten en gång om året. Tillsammans går vi igenom hur våra svar ser ut mot föregående år, samt jämför våra svar med stadsdelsförvaltningen och staden. Vi diskuterar vad som fungerar samt vad som är mindre bra och vad vi kan göra för att bli bättre och hur vi ska genomföra det.



Ett forum för information och ledarskap är **social omsorgs ledningsgrupp**, där tillfälle också ges till diskussioner och informationsutbyte med avdelningschef och mina 14 enhetschefskollegor inom avdelningen.

Ett annat forum för information och ledarskap är **Hägersten-Liljeholmens chefsforum** där jag och andra enhetschefer i stadsdelen får information av stadsdelsdirektören samt avdelningschefer om hur stadsdelen växer och hur vi ska möta medborgarna med vision 2030 på lokal nivå. Vi får även lyssna till externa föreläsare om t ex ledarskap, Lean, friskvård och hälsa.

För att leda en verksamhet är det viktigt att ta del av vad som händer i samhället och vilka trender som pågår. En informationskälla för mig som chef och ledare i Stockholms stad, är att delta på **stadens chefsseminarium**. Där får jag information om vad som händer i staden, ledarskapsutveckling och hur vi ska arbeta med vision 2030, som är den viktig del av vårt arbete för arbetstagarna och gäster på Glasade Gången.

Glasade Gången är med i Carpe 2 och Forum Carpe. För att utveckla mitt ledarskap går jag på **Carpes informationsmöten och utbildningar för chefer** t ex går jag under 2013 en kurs LSS, värdegrund 7,5 poäng på Karolinska Institutet. Jag har tidigare gått stadens utbildning ”Den kommunikativa chefen”, som har bidragit till att jag ökat fokus på personal och arbetstagares delaktighet i verksamheten. Det har gjort mitt arbete som chef roligare samt får personal och arbetstagare att utvecklas och att utveckla verksamheten.

Jag delger personal information och forskningsrön som jag får från utbildningar och chefsmöten som är viktiga för vår verksamhet. Som chef vill jag vara en förebild för personalen genom att gå på utbildningar och jag uppmuntrar personal att ta del av kursutbudet på Carpe och Blålockan.

## Medarbetare

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

En viktig del i ledarskapet är kommunikationen med personal och arbetstagare. Mycket av kommunikationen sker på verksamhetens olika möten (som personalmöten, APT, morgonmöten, medarbetarsamtal, arbetstagarnas möte, APM och planeringsdagar). Alla möten har en dagordning och protokoll förs så att de som inte var med på mötet kan ta del av det som diskuterades. Varje möte börjar med att vi läser föregående protokoll, vi tar upp eventuella kvarstående frågor från förra mötet och utser någon som ansvarar för att det blir åtgärdat.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Vi går igenom mål, åtaganden, medarbetarsamtal, lönekriterier på personalmöten och diskuterar. Vi bryter ner orden så de passar vår verksamhet så att alla kan känna igen sig när de läser.

Varje höst har verksamheten tre planeringsdagar i rad då vi stänger för gäster. Den första planeringsdagen är arbetstagarnas. Under punkten övrigt, diskuteras vilken/vilka frågor/problem som är aktuella för tillfället eller ett aktuellt tema. Dag två och tre är personalens planeringsdagar. Vi börjar alltid med att ta upp och redovisa grupp för grupp vilka synpunkter, klagomål, idéer som framkommit från arbetstagarnas planeringsdag. Efter det diskuterar och planerar vi in i verksamheten för kommande år. Dag två på förmiddagen arbetar vi med utveckling av arbetsuppgifter i form av dokumentation, genomförandeplaner, arbetsrutiner och scheman. Vi avslutar med att dela in oss i grupper och läser föregående års verksamhetsplan. Alla grupper diskuterar hur det har gått, om det är något som saknas och att det är genomförbart. Vi återsamlas i storgrupp och alla grupper redogör för vad de kommit fram till. Vi summerar och ändrar utifrån gemensamma önskemål till kommande års verksamhetsplan. Sedan gör vi samma process med kvalitetsgarantin för kommande år.

Om kommunfullmäktige och nämnden ändrar och lägger till mål för verksamheten, planeras tid in på personalmöte för att diskutera och formulera nytt åtagande. När verksamhetsplan för kommande år är formulerad, läggs det för läsning till personalen. När personalen läst verksamhetsplanen och noterat synpunkter och förslag till ändring i underlaget, sätter var och en i personalen sin signatur på framsidan. När alla har tagit del av underlaget tas beslut om att vi är eniga om verksamhetsplanen på nästkommande APT.

Uppföljning av verksamhetsplanen sker varje år enskilt på medarbetarsamtalet samt kontinuerligt på personalmöte en gång i månaden och på APT tio gånger om året.

Inför årsberättelsen/verksamhetsberättelsen får alla grupper i mitten av december ut ett underlag med rubriker att fylla i vad som hänt i gruppen under året.

Rubrikerna är:

- Personal (nya, slutat, vikarier)
- Arbetstagare (nya, slutat, pry)
- Elever (kommer från gymnasiesärskolorna och pryar i 3 veckor)
- Arbetsuppgifter (förändringar/tillägg/borttag/mer eller mindre)
- Inköp (utrustning/förbrukningsmaterial/möbler/textilier/kläder/livsmedel)
- Övrigt (att tänka på till nästa år)

Underlagen lämnas till enhetschef som bidrag till årsberättelsen. På årets sista APT får varje grupp läsa sina underlag för hela personalgruppen. Detta gör att alla

får insyn i vad de andra grupperna gör. En reflektion efteråt är att vi uppskattar varandra för det arbete som gjorts och hur mycket vi faktiskt har åstadkommit under året som varit.

När verksamhetsberättelsen är skriven lämnas den för läsning till personalgruppen. Efter att alla har läst och noterat synpunkter samt förslag till ändring i underlaget, sätter var och en i personalen sin signatur på framsidan. Då alla har tagit del av underlaget tas beslut om att vi är eniga om verksamhetsplanen på nästkommande APT i januari.

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

**All personal** som börjar på Glasade Gången får en introduktion i alla grupper. För att få en förståelse för hur alla grupper arbetar, samverkar och vilken del den har i kedjan av processen från tillverkning till kund/gäst. Enhetschef har tillsammans med platsombud gjort en introduktionspärm för ny personal, vikarier och elever.

Vi har gått igenom pärmerna på arbetsplatsträff (APT) så att all personal kan ta emot och introducera nyanställda. Den personal som har en nyanställd första dagen blir ansvarig för introduktionen av den nyanställda som alltid kan vända sig till denne för frågor och synpunkter.

När introduktionen är klar har enhetschef och den nyanställda ett uppföljningsmöte där vi går igenom introduktionen och kommande grupps arbetsuppgifter. Som enhetschef berättar jag även om förhållningssätt och ansvarsområden som ingår i arbetet.

Personal som gått utbildning i handledning får ta emot elever och studenter från gymnasium och högskola. Det är ett annat lärande och när elever kommer in i Glasade Gången och nära verksamheten ställer de frågor om varför och hur vi arbetar. Då måste vi tänka efter och svara på frågorna. Det är lätt att man tar arbetet och arbetsuppgifterna för givet (och fortsätter som vanligt). En elev kan väcka frågor och vi måste ta oss tid på personalmöten för reflektion över hur och varför vi arbetar som vi gör samt för vems skull.

Under flera år har vi arbetat med studiematerialet ”Så får vi det bra på jobbet.” Vi avsätter tid på personalmöten och diskuterar utifrån t ex rubrikerna Hur fungerar vår egen arbetsgrupp, Hur undviker vi att döda idéer samt Vågar vi släppa fram varandra. Genom vår delaktighet i projekt Carpes vardagslärande har vi återupptagit arbetet med materialet eftersom vi måste få med de nyanställda.

**Arbetstagarna** tillfrågades för ca fem år sedan av enhetschefen om de vill visa studiebesök runt i verksamheten. Glasade Gången tar emot ett till två studiebesök i veckan vilket tar personaltid i anspråk. Enhetschefen har därför övat med några arbetstagare som sagt att de gärna vill ta hand om studiebesök. Enhetschefen går före till grupperna med arbetstagarna som får spela studiebesök. Enhetschefen visar hur de ska genomföra ett studiebesök och berättar vad de ska informera om. På så sätt har de lärt sig att gå från grupp till grupp. När de stannar i en grupp möter en annan arbetstagare upp och berättar för studiebesöket vad gruppen heter, vad de arbetar med och hur en dag ser ut. Efter rundvandring i verksamheten hämtar studiebesöksledaren någon från kontoret till studiebesöket för att berätta övergripande om verksamheten och svara på frågor. Arbetstagarna som visar runt är oerhört stolta över att klara av uppdraget och över att få visa sitt arbete och sin arbetsplats. Enhetschef har repetition med rundvandring med ansvariga arbetstagare för studiebesök en gång i halvåret.

För att kunder och gäster ska trivas och komma tillbaka måste vi vara uppdaterade vad som händer i restaurang och konferensvärlden. Som chef bokar jag planeringsdagar och utflykter för alla som arbetar på Glasade Gången så man får uppleva hur andra restauranger och konferenser ordnar med tillgänglighet, god service och trender i inredning. Kunderna som kommer tillbaka är de som uppskattar mötet med arbetstagarna på Glasade Gången och de uttrycker i enkäter att de känner sig välkomna. Arbetstagarna efterfrågar och uppskattar kundkontakter samt ett meningsfullt arbete. När våra kunder kommer ger det arbetstagarna tillfällen till möten och samtal med kunder samt arbetsuppgifter som de är stolta över.

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

Under det årliga medarbetarsamtalet använder enheten Stockholms stads underlag för medarbetarsamtal och lönesamtal. Personalgruppen har efter varje år reviderat underlaget så frågorna i underlaget är idag anpassade efter verksamheten.

Enhetschef och personal går igenom gruppens arbetsuppgifter och behov av stöd till arbetstagare. En fråga som finns med är om det finns kompetens hos personalen som inte tas tillvara. Viss kompetens kanske inte behövs ett år men ett annat år kan den vara aktuell och användas i verksamheten.

Varje medarbetarsamtal avslutas med att chef och medarbetare gemensamt kommer överens om en kompetensutvecklingsplan. Den innehåller en del vad personen behöver stärka eller utveckla och en utbildningsdel vad som behöver kompletteras eller utvecklas. Stadsdelsförvaltningen har tagit fram lönekriterier som jag som chef tillsammans med arbetsplatsombuden skrivit om så att de är anpassade efter verksamheten på Glasade Gången. Lönekriterierna har vi sedan gått igenom med hela personalgruppen och tagit beslut på arbetsplatsträff (APT).

Verksamheten är med i EU- projektet Carpe. Kompetensombudet informerar om kommande utbildningar och varje personal har ansvar att själva regelbundet läsa och ta del av utbudet på Carpes hemsida. När personal hittar lämplig utbildning utifrån kompetensutvecklingsplanen, planerar vi in och avsätter tid i verksamheten samt ser till att vikarie finns tillgänglig för att ge möjlighet att gå utbildningen. Under och efter avslutad utbildning berättar personalen för övrig personal enligt en mall om utbildningen på arbetsplatsträff (APT) under rubriken personalfrågor. Den ifyllda informationen om kursen sparas i Carpepärmerna.

Varje arbetsplatsträff (APT) börjar med ”bordet runt”. Vi går bordet runt och varje medarbetare får berätta hur arbetet är i den egna gruppen. Det kan vara svårigheter och glädjeämnen, nya arbetsuppgifter, nya kontakter eller något man saknar. Där kan vi ge och ta av varandras erfarenhet. Vi kan bolla förslag och idéer för att hjälpa samt stötta varandra. Vi diskuterar om vi kan underlätta, avlasta eller bidra med hjälp från de andra grupperna. Någon kan efter diskussion få till uppdrag att söka på webben, en annan kan ha kompetens från tidigare arbete och får i uppdrag att ringa och ta reda på fakta. Ytterligare någon har läst en bok eller tidning och får i uppdrag att ta fram bok eller artikel. Gruppen själv har också möjlighet att söka upp andra verksamheter och gå på studiebesök för att få mer kunskap.

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

Som enhetschef arbetar jag för att var och en av personalen känner sitt ansvar i och för arbetet med arbetstagarna och på så sätt bli engagerade i arbetet på Glasade Gången.

Jag sätter upp ramarna för verksamheten. Under möten och i det dagliga arbetet påtalar jag de lagar, avtal, rutiner, policy och verksamhetens regler och förordningar som styr vår verksamhet.

Inom ramen för lagar och avtal får personalen ansvara för det dagliga arbetet och dess innehåll. Personalen organiserar och strukturerar dagen så att det passar för arbetstagaren och att det blir en meningsfull och bra dag. Det ska för var och en av arbetstagarna vara tydliga och rätt anpassade arbetsuppgifter samt en dag av social samvaro med både personal och andra arbetstagare. Personal ska också planera in och ansvara för vår- och höstfest för att arbetstagarna ska trivas och känna glädje för arbetet.

Alla som arbetar på Glasade Gången är stödpersonal till arbetstagare i sin grupp. Som stödpersonal har man ansvar för tre till fem arbetstagare. Som enhetschef har jag skrivit underlaget Stödpersonalens ansvar, som vi diskuterat på personalmöten

och tagit beslut om på arbetsplatsträff (APT). I underlaget framgår tydligt att stödpersonalen är den som bäst kan bedöma arbetstagarens behov av stöd.

Friheten att få planera och ta egna beslut i arbetet med arbetstagarna är engagerande och ger utmaningar. Ansvar gör att man är delaktig i arbetet och att goda resultat vilar på var och en i personalgruppen. Man är ansvarig för sin del i arbetet. Varje personal är en viktig del i hela arbetsgruppen där var och en bidrar med kunskap och erfarenhet till helheten.

Utveckling i arbetet är viktigt på Glasade Gången. För att arbetstagarna ska ha arbetsuppgifter måste verksamheten ha kunder/gäster. Det innebär att vi som personal måste hålla oss ajour med vad som händer i samhället och vilka trender som är på gång.

Efter flera flyttar och omorganisation på Glasade Gången har vi lärt oss att inte lägga för mycket energi på att saker inte fungerar utan istället se framåt.

Jag som chef har lärt mig att släppa kontrollbehovet och låta personal pröva nya sätt och metoder för att förnya verksamheten som t ex utöver brickservering även erbjuda affärslunch med bordsservering av arbetstagarna. När nya idéer och förslag kommit upp och vi ser en möjlighet att prova dem, så gör vi det. Vi har slutat diskutera detaljer som t ex ”färgen på gardinen” utan koncentrerar oss på idéer och hur vi ska genomföra dem. Jag uppmuntrar till att vi provar, då får vi kunskap om vad som fungerar och inte fungerar i vår verksamhet.

När sedan planen för genomförandet av ny arbetsuppgift eller arbetsrutin är klar, bestäms ett datum för uppföljning innan vi startar. Uppföljningen efter cirka tre månader är för att se om det fungerar eller om något måste förbättras. Om det vid uppföljning visar sig att en idé inte fungerar så konstaterar vi det och avslutar. Vi ser det inte som misslyckande utan vi ser det som att vi är en erfarenhet rikare. Det är lika viktigt att se vad som fungerar för att stabilisera och ha en långsiktig hållbarhet.

Det kreativa arbetet med att hitta lösningar och skapa nya förutsättningar binder samman och sporrar personalgruppen. Tillsammans får vi arbetsglädje och var dag blir en spännande utmaning.

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

På våra arbetsplatsträffar (APT) börjar vi mötet med att gå bordet runt. Varje medarbetare får berätta hur arbetet är i den egna gruppen, om nya idéer och förslag som har prövats. De som har gjort något bra blir uppmärksammade, får uppskattning från medarbetare och vi lyfter upp och ger beröm till varandra.



På årets sista arbetsplatsträff (APT) får alla grupper läsa högt för medarbetare i andra grupper om vad som åstadkommit under året. Alla tycker det är bra att få höra hur mycket som gjorts under året och man får positiva reaktioner från övriga medarbetare och enhetschef.

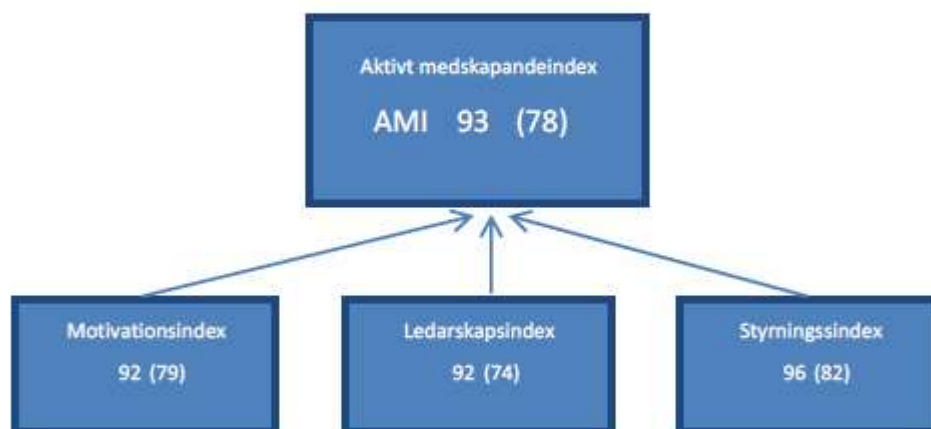
I lönekriterierna ingår kriterier som goda resultat, utveckling av verksamheten samt att ta ansvar och den personal som har verkat för goda resultat mm får vid lönerevision en större del av potten.

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

Glasade Gången (722)

Medarbetarenkät 2012

**Huvudresultat aktivt medskapandeindex (AMI)**



Inom parentes i figuren redovisas motsvarande index för förvaltningen/bolaget.

AMI – Aktivt medskapandeindex består av tre delindex; Motivation, Ledarskap och Styrning. Mer information om AMI finns på intranätet under *I min yrkesroll-stödfunktioner-personal-medarbetarenkät-frågor och svar*.

I tre år har Glasade Gången medverkat i stadens medarbetarenkät.

Medarbetarnas nöjdhet mäts i ett sammantaget nöjdhetsindex. 2010 och 2011 hette det nöjd medarbetarindex (NMI) och för 2012 aktivt medarbetarindex (AMI).

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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



2010 var vårt medarbetarindex 78 %, 2011 var det 84 % och 2012 hade det ökat till 93 %. Resultaten visar att medarbetarna trivs mycket bra på Glasade Gången, är motiverade, känner sig delaktiga, är nöjda med ledarskapet och tycker att de i hög grad är med och påverkar verksamhetens utveckling. Medarbetarnas nöjdhet har också fortsatt att öka. Glasade Gångens resultat är högre än stadsdelsförvaltningens genomsnitt.

Av 16 personal, samtliga på Glasade Gången, anser 93 %, det vill säga 15 personal, att de har hög motivation för arbetet på Glasade Gången, de är nöjda med ledarskap och styrning av verksamheten. Under 2012 var det två långtidsvikarier som inte hade lika stor möjlighet till ansvarsområden, dokumentation och medarbetarsamtal som de tillsvidareanställda.

Enhetschefen redovisar medarbetarenkätens resultat varje år på arbetsplatsträff (APT). På mötet diskuterar vi både de bra och mindre bra resultaten, vad vi kan förbättra i verksamheten och vad enhetschefen kan göra bättre. Vi diskuterar också innebörden av frågor så att alla vet vad det är man svarar på t ex frågan om hur vi samarbetar med andra. Många hade olika uppfattningar om vad det kunde vara, vid senaste mötet enades vi om att det gäller personal på gruppbestäder samt anhöriga och god man till de arbetstagare som är på Glasade Gången.

## Värdegrund

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

Nedanstående anger förutsättningarna för arbetet med Glasade Gångens värdegrund.

I stadens ”Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016” står bl a ”Alla ska bemötas med kunskap och respekt och själva vara med och bestämma i frågor som gäller honom eller henne”. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund är ”Respekt, omtanke och mångfald är grunden för vår verksamhet” med bl a ledord som delaktighet och utveckling. Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) anger att daglig verksamhet ”skall vara meningsfull och erbjuda den funktionshindrade stimulans, utveckling och gemenskap”.

Grupphandledarna i de olika grupperna går tillsammans med arbetstagarna igenom värdegrunden som fungerar som ett stöd i det dagliga arbetet. Värdegrunden finns lätt tillgänglig i gruppärmar i de olika grupperna.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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

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

Genom att alla är **delaktiga** i sitt arbete blir man en del av **gemenskapen** på Glasade Gången och alla får **utvecklas** i sin egen takt.

**Delaktighet** innebär att alla får vara med på möten, vara med och prata och bestämma och att alla får information.

**Utveckling** betyder att vi tar egna initiativ och lär oss nya saker, att vi kan klara av att göra saker själva och ta eget ansvar. Det betyder också att vi går på utbildning och studiebesök.

**Gemenskap** innebär att vi samarbetar, pratar med och lyssnar på varandra, visar hänsyn och respekterar varandra, är snälla och trevliga mot varandra. Vi är vänner och man är en i gänget. Vi äter lunch tillsammans och har gemensamma fester.

De här värdeorden har alla medarbetare på Glasade Gången varit med och tagit fram. Innebörden i värdeorden har formulerats av arbetstagare och personal tillsammans på planeringsdagar och i de olika grupperna. Vi har fattat beslut på arbetsplatsmöte (APM) och arbetsplatsträff (APT) om att värdegrunden ska gälla på enheten. Genom att alla varit med och tagit fram värdegrunden är den väl förankrad hos alla medarbetare och arbetstagare.

Vårt arbete med värdegrunden började redan 2006. Under 2009/2010 arbetade alla medarbetare (arbetstagare och personal) mycket aktivt med att ta fram underlag till värdegrunden, vilket är en framgångsfaktor för vårt gemensamma arbete. Personalen hade under tidigare diskussioner enats om ledord för verksamheten. Utifrån dessa diskuterade sedan arbetstagarna i respektive arbetsgrupp med stort engagemang hur deras tolkning av ledorden är och hur man ska arbeta efter dem. Den färdiga värdegrunden presenterades på arbetstagarnas arbetsplatsmöte (APM) och personalens arbetsplatsträff (APT) våren 2011 och beslut fattades om att den skulle gälla för hela Glasade Gången. Värdegrunden är ett levande dokument, ständigt under utveckling. Under planeringsdagarna 2012 bestämde vi att värdegrunden skulle göras än mer lättillgänglig för arbetstagarna. Även nu deltog alla medarbetare i arbetet och den reviderade värdegrunden för 2013 har godkänts och finns i alla grupper.

## 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.**

### Arbetstagare (brukare)

Uppföljningen av våra åtaganden gentemot våra arbetstagare (brukare) grundar sig dels på brukarundersökningarna (Glasade Gångens brukarundersökning och stadens brukarundersökning) och dels på våra egna uppföljningar. Brukarundersökningarna redovisas på sidan 10 under rubriken ”Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar”.

### Brukarundersökningar

Resultaten från våra tre åtaganden rörande arbetstagare: **Delaktighet, självständighet och gemenskap** återspeglas i brukarundersökningarna. Respektive åtagande kan härledas till frågorna i brukarundersökningarna.

### Delaktighet, resultat och analys brukarundersökningar

Svar på åtagandet om delaktighet i frågan om man får vara med och bestämma sina arbetsuppgifter har från 2010 till 2012 års undersökning ökat från 61 % positiva svar till 98 %. En anledning till ökningen är att vi fr.o.m. år 2010 införde planeringsdag för arbetstagarna varje år i direkt anslutning till personalens planeringsdagar. Personalen kan då fånga upp arbetstagarnas förslag, idéer och synpunkter till kommande års verksamhetsplan. Detta har haft betydelse även för hur åtagandena självständighet och gemenskap upplevs. Detta visar sig också i resultaten från brukarundersökningarna. Att nu arbetstagarna har fått en egen planeringsdag har gjort dem stolta, glada och de upplever att de får med och bestämma i verksamheten på samma villkor som personalen.

### Självständighet, resultat och analys brukarundersökningar

2010 och 2011 formulerades frågan om upplevd självständighet som om man fick det stöd man behövde för att klara sina uppgifter. Från 2012 har vi ställt frågan Klarar du dina arbetsuppgifter självständigt i intervjuform. De flesta, 98 % har svarat ja. När vi frågar vidare framkommer sådant som de behöver hjälp av personalen med, t ex läsa recept, ta ut varma saker ur ugnen, hjälp i datakassan, väga etc. Många har även gett förslag på arbetsuppgifter de vill lära sig att klara mer självständigt. I stadens brukarundersökning var andelen positiva svar 92 %. Andelen positiva svar för staden som helhet var 73 %.

### Gemenskap, resultat och analys brukarundersökningar

Åtagandet gemenskap är nytt för år 2012. Men vi kan följa resultatet och analysera då vi har haft frågor med under alla år med brukarundersökningar. Frågan i den egna brukarundersökningen med frågeställning: Trivs du i din arbetsgrupp? 2010

Kvalitetsutmärkelsen 2013

var positiva svaret 94,44 %, året 2011 var svaret 97,73% och 2012 svarade alla och det blev 100 %.

Från stadens brukarundersökning jämför vi med frågan: Jag trivs med mina arbetskamrater i min dagliga verksamhet? Positiv andel 2010 var 92 %, 2011 var det 90 % och 2012 var svaren 96 %, jämfört med stadens totala resultat som samma år var 79 %. Vi ser att insatserna i form av planeringsdag, arbetsplatsmöte (APM), genomförandeplaner, dokumentet Att vara en bra arbetskamrat ger goda resultat som avspeglar sig i resultatet från brukarundersökningarna.

### **Delaktighet, resultat och analys egen uppföljning**

Vid den årliga uppföljningen med handläggaren om platsen på Glasade Gången, var det många av arbetstagare som satt tysta tidigare. I och med att vi införde Förplanering med stödpersonalen har det blivit lättare för arbetstagarna att framföra sina åsikter till handläggaren. Om de inte själva kan framföra synpunkter som de sagt på Förplaneringen erbjuder sig stödpersonalen att göra det.

Sedan ett år tillbaka skriver stödpersonal och arbetstagare tillsammans genomförandeplan i jagform. Det har gjort att genomförandeplanen blir lättare att förstå för arbetstagarna och att de kan ha synpunkter på det som står. Förplaneringen har även gjort att arbetstagarna själva kommer med förslag på vad som ska stå i genomförandeplanen.

Vi har infört medarbetarsamtal mellan stödpersonal och arbetstagare. Sista punkten är att samtala om hur medarbetarsamtalet varit. Alla samtal är inte genomförda ännu men av de som har haft samtal tyckte samtliga att det var bra med medarbetarsamtal och att antal frågor var lagom. Det är också uppskattat att få tid att sitta ner och prata enskilt med sin stödpersonal.

Resultat av planeringsdagar för arbetstagarna är att de är nöjda efter dagen, pratar mycket om den och diskuterar mellan grupperna. Dagen avslutas med att gå bordet runt och man får berätta hur dagen varit. I protokollen kan vi läsa att arbetstagarna tycker det är bra att få vara med och bestämma vad som händer på Glasade Gången. Efter planeringsdagen är det många arbetstagare som frågar när nästa planeringsdag blir och att de ser fram emot den.

### **Självständighet, resultat och analys egen uppföljning**

Sedan vi började arbeta konsekvent med Learning by doing i personalgruppen kan vi se att arbetstagarna har blivit mer självständiga. Arbetstagarna står inte och väntar på arbetsinstruktioner från personal, utan tar egna initiativ till att utföra sina arbetsuppgifter. Mängden frågor till personalen och behovet av bekräftelse har minskat avsevärt. Arbetstagarna arbetar koncentrerat med sin uppgift och

meddelar personal när det är klart. Personal ser och bekräftar resultatet, vilket gör att arbetstagaren känner sig nöjd och stolt.

Vi kan se att arbetsterapeutens insatser med att kartlägga och utforma individuella hjälpmedel har lett till ökad självständighet.

### **Gemenskap, resultat och analys egen uppföljning**

När flera arbetstagare kan utföra en gemensam arbetsuppgift, får de ökad förståelse för varandra och se varandras olika förmågor. Det har lett till ökad gemenskap mellan arbetstagarna. Gemenskapen gör att arbetstagarna väljer att sätta sig med varandra under lunchen för att prata med varandra och att behovet av personal bredvid sig som stöd har minskat. Under lunchen och raster fortsätter så samtalen och arbetstagarna pratar ihop sig om gemensamma saker de kan göra på sin fritid, vilket gör att de även blir vänner utanför dagliga verksamheten. Gemenskapen gör att många möter varandra vid tunnelbanan och har sällskap till och från Glasade Gången. Arbetstagarna förstår hur viktigt det är att man blir väl mottagen när man kommer som pryoelev och ny till Glasade Gången, de hjälper de nya tillrätta och gör sällskap till och från Glasade Gången.

Genom att arbetstagarna i dag är informerade och delaktiga i arbetet mot mobbning har konflikterna mellan arbetstagarna minskat. Om det uppstår konflikter så vet arbetstagarna att det inte är att skvallra utan att hjälpa en medarbetare när man går till chefen och berättar.

### **Sammanfattande analys och trender**

I brukarundersökningarna kan man se trenden att arbetstagarna är mycket nöjda med sitt arbete på Glasade Gången och att vi har uppnått våra förväntade resultat. Vårt arbete med åtagandena som rör deltagande, självständighet och gemenskap har lett till att 100 % av arbetstagarna år 2012 tycker att det är bra att arbeta på Glasade Gången. I stadens undersökning ser vi liknande resultat där 96 % av arbetstagarna år 2012 är nöjda med sin dagliga verksamhet.

Vi kan också se utifrån den individuella uppföljningen, arbetsplatsmöten och planeringsdagar att arbetstagarna blivit mer aktiva och tycker att det är roligt att vara med och bestämma.

### **Personalens kompetens, resultat, analys och trender**

Verksamhetsinriktningen på Glasade Gången ställer höga krav på personalens kompetens. All tillsvidareanställd personal har utbildning/erfarenhet av arbete med personer med utvecklingsstörning och inom respektive arbetsområde. En kompetensinventering på enheten följs upp och kompletteras varje år på medarbetarsamtal. Trenden är att vi använder personalens kompetens inom områden som ligger utanför vårt arbetsområde i syfte att utveckla verksamheten, vilket bidrar till att arbetet blir mer stimulerande. I Stockholms stads mall för

Kvalitetsutmärkelsen 2013

medarbetarsamtal finns frågan Har du någon kompetens som inte tas tillvara i ditt nuvarande arbete. Genom de svar som framkommit har vi sedan på personalmöten då vi diskuterat olika förslag till utveckling av verksamheten kunnat använda tidigare kompetens hos flera i personalen. Vi har t ex. haft stor nytta av att flera är utbildade sommelierer, vilket vi kunde använda oss av när vi ansökte om alkoholtillstånd. Ett annat exempel är att vi till vår hemsida, informationsmaterial, broschyrer mm har personal som bidrar med professionellt utföra foton och teckningar.

All personal har tagit del av Carpes utbildningar, möten och seminarier. Tyvärr har Carpe inte kunnat tillgodose vårt behov av utbildning inom utvecklingstörning med psykiska pålagor. Behovet kvarstår på grund av att utbildning inom området saknas. Om Carpe inte kan tillgodose vårt behov planerar vi att själva anordna lämplig utbildningsinsats. Inom personalutbildning är trenden önskemål om att få ta del av fler utbildningar som bidrar till personlig utveckling, t ex grupprocesser.

En trend visar att personal i högre utsträckning vill vara delaktiga och ta större ansvar i verksamheten.

För att hålla oss ajour får alla medarbetare (arbetstagare och personal) möjlighet att besöka mässorna GastroNord och Vinordic vartannat år. Där träffar vi branschfolk att diskutera med och skapar kontakter för att utveckla verksamheten. Personal måste dock alltid ha i åtanke att tillbaka på Glasade Gången så är vi i första hand en daglig verksamhet och att arbetstagarna ska hinna med och ha meningsfulla arbetsuppgifter.

Vi märker en allmän trend att unga personer söker sig till arbetet med personer med funktionsnedsättning. Vi tror detta beror på att yrket har synliggjorts och yrkesrollen blivit tydligare genom de senaste årens utbildningsinsatser inom Carpe.

## Personalens sjukfrånvaro, resultat, analys och trender

### Sjukfrånvaro

År	2009	2010	2011	2012
	5,8 %	3,5 %	4,8 %	4,9 %

Sjukfrånvaron ligger strax under 5%, som är vårt förväntade resultat.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Under 2011 var en personal sjukskriven i tre månader för benbrott pga halkolycka och en personal var sjukskriven tre månader efter en bilolycka. 2012 var en personal sjukskriven i tre månader på grund av halkolycka med avsliten hälsena. En personal har kronisk sjukdom och varit sjukskriven en 25 % i perioder från 2006. (Vid möte hösten 2012 med Försäkringskassan erbjöd de personen sjukersättning, som personen har tackat ja till och väntar nu på beslutet).

Genom våra satsningar på olika förebyggande insatser som görs vid verksamheten bedömer vi att trenden med låg sjukfrånvaro fortsätter eller att vi ev. kan sänka sjukfrånvaron.

Friskvård är viktigt. Friskvårdscoach uppmuntrar tillsammans med enhetschefen personalen att ta ut sin friskvårdstimme.

En bra arbetsmiljö bidrar till att hålla sjukfrånvaron nere. Resultatet från den årliga psykosociala skyddsronen visar att personalen mår bra på arbetet. Flytt till nya lokaler som utformades efter våra behov och inköp av ny utrustning underlättar i arbetet. Om det i skyddsronen framkommit brister i verksamhetens arbetsmiljö, åtgärdas dessa. Ansvar för åtgärder har enhetschefen.

Gemenskap och trivsel på arbetet ökar genom de aktiviteter vi gör tillsammans. Ett gott arbetsklimat bidrar till minskad sjukfrånvaro.

**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)**

#### Ekonomiskt resultat

År	2010	2011	2012	2013 *
Nettobudget, tkr	12 246	12 842	14 116	14 041
Utfall, tkr	11 009	12 941	13 438	13 941
Resultat, tkr	1 237	-99	678	100

\*2013 är prognostiserat resultat

Glasade Gången är en resultatenhet. Verksamheten får sina intäkter genom en ”peng” för varje arbetstagare och utifrån arbetstagarens behov av stöd. Kostnaderna består främst av personal- och lokalkostnader.

De intäkter verksamheten får från försäljning täcker kostnaderna för inköp av livsmedel och storköksutrustning.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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



Innevarande verksamhetsår 2013 har vi prognostiserat ett överskott på 100 tkr. Vi har klart från skolor och handläggare att flera arbetstagare kommer att börja på Glasade Gången efter skolan. Vi förlänger öppettiderna för kunder och gäster i restaurangen och konferensen. Inför nya öppettider har vi ändrat och utökat vår meny för att skapa fler arbetsmoment för de nya arbetstagarna som kommer.

Verksamheten fick under 2009 igång ett bra samarbete med flera särskolegymnasier runt Stockholm och många nya arbetstagare började på Glasade Gången efter skolan 2010. Under 2010 gick Glasade Gången med överskott. Det berodde på att verksamhetskostnaderna var låga eftersom vi på grund av lokalbrist tvingades ha all personal och arbetstagare i samma lokal. Överskottet från 2010 kunde användas 2011 när vi startade upp den nya verksamheten Café Hitom, i egna lokaler.

Trenden är att konkurrensen om arbetstagarna har ökat. Utbudet av platser inom daglig verksamhet överstiger efterfrågan i Stockholm och dagliga verksamheter nischer sig för att fånga upp olika behov och för att säkra platser. Tack vare det allmänna stora intresse för matlagning och bakning som exponeras i media så ökar intresset bland personer med funktionsnedsättning att arbeta som kock eller bagare. Detta är positivt för Glasade Gången och gör att verksamheten står sig bra i konkurrensen. Vår bedömning är att vi även fortsättningsvis ska kunna nå en budget i balans eller få ett mindre överskott.

## **Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning**

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

På höstens planeringsdagar har chef och personalgrupp tillsammans reviderat föregående års verksamhetsplan och lagt till ny text för kommande verksamhetsplan. All personal korrekturläser verksamhetsplanen och signerar underlag innan beslut tas på APT och skickas vidare stadsdelsförvaltningen och därefter tas upp på stadsdelsnämnden.

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

### **Glasade Gångens åtagande 2013**

1. Vi åtar oss att ha en fortsatt låg nivå på de negativa miljöeffekterna.
2. Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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

3. Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten.
4. Vi åtar oss att alla får ett gott bemötande på Glasade Gången.
5. Vi åtar oss att arbetstagarna ska vara delaktiga i Glasade Gångens verksamhet. **Finns med i kvalitetsutvecklingsarbetet 2013.**
6. Vi åtar oss att stärka och utveckla arbetstagarnas förmåga att arbeta självständigt. **Finns med i kvalitetsutvecklingsarbetet 2013.**
7. Vi åtar oss att arbetstagarna på Glasade Gången får vara med i gemenskapen. **Finns med i kvalitetsutvecklingsarbetet 2013.**
8. Vi åtar oss att ha en hög personalkompetens. **Finns med i kvalitetsutvecklingsarbetet 2013.**
9. Vi åtar oss att arbeta för en fortsatt låg sjukfrånvaro. **Finns med i kvalitetsutvecklingsarbetet 2013.**
10. Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt.
11. Vi åtar oss att ha en tydlig styrning samt uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Av elva åtaganden i verksamhetsplanen har vi valt ut fem. Tre åtaganden ur brukarperspektiv och två personalåtagande som vi tycker är viktiga att visa för att förklara hur vi arbetar för att ha en hög kvalitet på verksamheten.

### Åtagande

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

### Förväntat resultat

Arbetstagarna ska veta vad som händer nu och framöver på Glasade Gången, de ska veta att personal lyssnar och förstår när de framför sina åsikter samt att de får vara med och bestämma. Vi förväntar oss att 90 % av arbetstagarna ska känna delaktighet.

### Arbetsätt

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

Arbetstagarna deltar i arbetsgruppens morgon- och eftermiddagsmöte. Där får arbetstagarna information, kan lämna synpunkter och ställa frågor om det dagliga arbetet. Genomgång av arbetsuppgifter vid gruppens whiteboardtavla görs varje dag, arbetstagarna själva sätter sitt foto bakom önskad arbetsuppgift. Arbetstagare kan, utöver de ordinarie arbetsuppgifterna önska arbetsuppgifter utifrån dagsformen.

Vi har arbetsplatsmöte (APM) varannan vecka med en arbetstagare från varje grupp, enhetschef och arbetsledare. Där diskuterar vi frågor som rör verksamheten samt tar upp synpunkter från grupperna.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Genomförandeplan skrivs av stödpersonal tillsammans med arbetstagare och utformas i ”jagform”.

En gång om året har arbetstagarna planeringsdag vilket innebär att vi stänger Glasade Gången för gäster. Alla grupper går igenom samma dagordning. För att förbereda arbetstagarna på frågorna går personalen igenom frågorna en vecka i förväg. Vi låter arbetstagarna ta med frågorna hem, för att de som har svårt att prata inför gruppen ska kunna skriva ner sina synpunkter. En arbetstagare är ordförande och en är sekreterare. Dagordningen består av femton frågor, för varje fråga går vi bordet runt så att alla får möjlighet att svara på frågorna. På planeringsdagen diskuteras hur arbetsuppgifterna i gruppen ska utföras och fördelas.

Arbetstagare och personal arbetar tillsammans i det dagliga arbetet och delar på omklädningsrum, toaletter, arbetsrum och vilrum.

Vi har gemensamt morgonmöte, äter lunch och fikar ihop. Tillsammans blir vi medarbetare på Glasade Gången där vi arbetar sida vid sida för att få allt att fungera och bli klara med alla arbetsuppgifter i tid.

### **Uppföljning**

Glasade Gångens brukarundersökning genomförs av arbetsterapeuten en gång per år. Arbetstagaren får själv svara på frågor som rör arbetsuppgifter, trivsel och arbetsmiljö.

Stockholms stad genomför årligen en brukarundersökning som vänder sig till arbetstagare i daglig verksamhet.

I brukarundersökningarna finns frågor som rör arbetstagarens upplevelse av delaktighet.

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

En gång per år har arbetstagarna medarbetarsamtal med sin stödpersonal. Medarbetarsamtalet utgår från ett gemensamt framtaget dokument för medarbetarsamtal på Glasade Gången.

Arbetstagarens genomförandeplan följs upp en gång per år. Inför uppföljning med biståndshandläggare och innan ny genomförandeplan skrivs går stödpersonalen tillsammans med arbetstagare igen dokumentet Förplanering som har frågor på lättläst samt bilder.

## Åtagande

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

## Förväntat resultat

Arbetstagarna ska utvecklas och bli mer självständiga. Arbetstagarna ska mogna och bli vuxna personer som tar ansvar och klarar sina arbetsuppgifter. Vi förväntar oss att 90 % av arbetstagarna ska känna sig självständiga och att de utvecklas.

## Arbetsätt

*Metod:* Glasade Gången är en arbetsplats där arbetet utgår ifrån individens egna resurser. Vi arbetar utifrån aktivitetspedagogiken ”Learning by doing” (att lära genom att göra). Pedagogiken bygger på att teori, praktik, reflektion och handling hänger ihop. Utifrån arbetstagarens personliga förutsättningar erbjuder vi delaktighet i arbetet. Detta sker genom att konkret visa på valmöjligheter, synliggöra och hjälpa arbetstagaren att själv välja arbetsuppgifter. Vilka önskemål arbetstagaren har framkommer tydligt när man tillsammans med stödpersonal går igenom förplaneringen inför uppföljningsmöte med handläggare.

*Arbetsätt:* Handledaren stödjer arbetstagaren genom att först muntligt berätta och praktiskt visa hur arbetsuppgifterna ska utföras. Därefter arbetar man sida vid sida. Successivt lämnar handledaren över arbetsuppgiften för att låta arbetstagaren klara arbetsuppgiften själv med hjälp av muntligt stöd.

Personalen visar även arbetstagaren hur resultatet ska vara. Det sker genom att personal gör i ordning en ”exempeltallrik” så att arbetstagaren har en mall vid tillagning av en salladstallrik eller vid uppläggning till kund i serveringen. Arbetstagarna får individuella arbetsområden som att t ex tända ljus, koka kaffe, slänga sopor. Om någon visar intresse för en speciell arbetsuppgift kan arbetstagaren få ett särskilt ansvar för den uppgiften.

Arbetsterapeuten gör en kartläggning av arbetstagarens teoretiska och praktiska förmågor som att läsa, räkna och bedöma mått, mängd och vikt. Arbetstagaren får sedan utföra en praktisk uppgift, bakning samt kassaarbete. Arbetsterapeuten står bredvid och ser om de teoretiska kunskaperna kan omsättas i det praktiska arbetet. Därefter informerar arbetsterapeuten arbetstagarens stödpersonal. Stödpersonalen planerar och organiserar arbetsuppgifter så det blir lagom och meningsfullt. Vi vill inte utsätta arbetstagaren för kränkande situationer i arbetet genom att ställa under- eller överkrav. Vi ger arbetstagaren möjlighet att behärska sina arbetsuppgifter och ta ansvar för dem.

I verksamheten finns fysiska och kognitiva hjälpmedel i form av ex färgade måttatsar, färgade skärbrädor för olika råvaror, pajdelare, bildscheman, förenklade recept och arbetsbeskrivningar. Glasade Gången har flera datakassor. De anpassas med bilder och tal utifrån vad arbetstagaren behöver för att kunna stå

i kassan. För att arbetstagarna ska kunna räkna dagskassan har arbetsterapeuten gjort en förenklad räknemall med bilder och siffror.

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

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

### **Uppföljning**

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

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

Vi mäter resultat via frågorna: 1. ”Klarar du dina arbetsuppgifter?” (Glasade Gångens brukarundersökning) och 2. ”Jag har aktiviteter och arbetsuppgifter som jag känner att jag utvecklas och lär mig något av”. (Stockholms stads brukarundersökning) Vi följer upp resultat av arbetstagarnas mål som finns i genomförandeplanen en gång per år tillsammans med handläggaren och arbetstagaren. Resultatet mäts i: inte uppnått, pågår, på god väg samt uppfyllt.

### **Åtagande**

Vi åtar oss att arbetstagarna på Glasade Gången får vara med i **gemenskapen**.

### **Förväntat resultat**

Alla arbetstagare på Glasade Gången ska vara med i arbetsgemenskapen. Vi förväntar oss att 95 % av arbetstagarna ska känna gemenskap.

### **Arbetsätt**

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

För att stärka det man är bra på och samtidigt öva på samarbete, planerar personalen så att arbetsuppgifter kan utföras tillsammans av arbetstagare, t ex en Kvalitetsutmärkelsen 2013

arbetstagare kan läsa recept åt en arbetstagare som inte kan. Genom att vi planerar arbetet och låter arbetstagare med olika förmågor samarbeta får arbetstagare möjligheter att se varandras förmågor.

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

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

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

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

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

En gång om året har arbetstagarna planeringsdag. Med gemensam dagordning går varje grupp igenom, diskuterar och kommer med synpunkter och klagomål på verksamheten. För känslan av gemenskap mellan grupperna går vi också igenom vad de andra grupperna arbetar med och hur vi samarbetar. Alla grupper skriver

Kvalitetsutmärkelsen 2013



protokoll som sparas i gruppärmen. Dagen börjar med gemensam frukost, sedan går grupperna in i konferensrummen med avbrott för gemensam lunch och fika.

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

### **Uppföljning**

Vi går igenom svar på frågorna: 1. ”Trivs du i din arbetsgrupp” (Glasade Gångens brukarundersökning) och 2. ”Jag trivs med mina arbetskamrater i min dagliga verksamhet” (Stockholms stads brukarundersökning). Svaren tas upp på personalmöte för diskussion och vi går igenom vilka förändringar som ska genomföras och av vem.

### **Åtagande**

Vi åtar oss att ha en hög personalkompetens.

### **Förväntat resultat**

Att personalens kompetens är hög och utvecklas för att möta utmaningar inom våra verksamhetsområden inom funktionsnedsättning samt restaurang, konferens, kök, bageri, café, chokladverksamhet och tvätterier.

### **Arbetsätt**

Vid medarbetarsamtal går vi igenom en individuell kompetensutvecklingsplan. Med kompetensutveckling menas alla de åtgärder som syftar till att utveckla förmågor och de förutsättningar som behövs för att klara sina arbetsuppgifter samt nå verksamhetens mål. Kompetensutveckling sker genom utbildningar, kurser, praktik, nya arbetsuppgifter, mentorskap, arbetsrotation, fritidsstudier etc. Kompetensutveckling sker både i och utanför arbetet. På olika möten diskuterar vi kursutbud, innehåll och möjlighet att delta samt tillgång till vikarier.

Inför stadens EU-projekt Carpe gjordes 2008 en grundlig kompetensinventering av samtlig personal på Glasade Gången. Personalen enades om tre områden man önskade vidareutbildning inom och som gagnade verksamheten.

1. Utvecklingsstörning med psykiska pålagor.
2. Pedagogiska förhållningssätt och metoder i arbete med personer med utvecklingsstörning.
3. Kost och hälsa för personer med utvecklingsstörning.

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

Kvalitetsutmärkelsen 2013



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

I dessa projekt har personalgruppen utsett representanter som går på träffar och informerar vidare från personalgruppen till mötena och från möten till personalgruppen.

Glasade Gången har ett kompetensombud som går på Carpes ombudsträffar. Ombudet håller sig ajour med aktuella utbildningar. För att möjliggöra för personalen att delta i utbildningar sätts vikarier in när verksamheten så kräver.

På Glasade Gången krävs idag en dubbelkompetens för personal. Utöver goda kunskaper inom området funktionsnedsättning krävs erfarenhet och utbildning som kock, kallskänka, bagare, serverings- och konferenspersonal och kassapersonal. För att hålla sig ajour med nyheter inom kök och bageri har personal möjlighet att söka utbildningar och kurser inom dessa yrken. All personal på Glasade Gången utbildas i egenkontroll på Anticimex för att klara livsmedelshanteringen.

Det ställer stora krav på personal att både vara stödpersonal och handleda 3-5 arbetstagare i det dagliga arbetet. Därför finns handledning tillgänglig och bokas för de grupper som önskar.

### **Uppföljning**

På arbetsplatsträffar (APT) diskuterar vi alla utbildningar och kurser under punkten personal och utbildningsfrågor, där vi konstaterar vilka som har gått utbildning samt vilka som ska gå och eventuell vikarietillsättning. De som varit på utbildningar och kurser redovisar enligt särskild mall som gjorts av arbetsterapeuten. Där framkommer det om utbildningen varit bra och givande för verksamheten. Vi får en samlad bild av de utbildningar vi går på och kan undvika att gå på utbildningar som är mindre givande.

Varje år följs kompetensutvecklingsplanen upp vid medarbetarsamtal för att se om önskemål om utbildning blivit tillgodosedd eller kvarstår till nästa år. De som inte kunnat gå på planerad utbildning under året prioriteras nästa år.

### **Åtagande**

Vi åtar oss att arbeta för en fortsatt låg sjukfrånvaro.

### **Förväntat resultat**

Verksamheten fortsätter att ha en låg sjukfrånvaro. Vi förväntar oss att sjukfrånvaron är under 5 %.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

### **Arbetsätt**

På personalmöte har vi diskuterat hur vi får det bra på jobbet och vad behöver vi för att stärka trivsel och hälsa på arbetet. Först diskuterade vi i smågrupper och redovisade sedan i storgruppen. I storgruppen tog vi fram de punkter som ska stå för ett ökat välbefinnande och trivsel på Glasade Gången. Vi diskuterade hur och när man kan ta ut friskvårdstimmen, att man som arbetskamrat ska uppmuntra och ge varandra möjlighet till friskvård. Det är viktigt att alla förstår vikten av att använda friskvårdstimmen för att stärka hälsan, ge sig själv möjlighet till egen tid och eftertanke då många har mycket att göra och det kan vara svårt att prioritera sig själv. Trivselfaktorer på Glasade Gången är följande:

Personalgruppen har roligt på jobbet och uppmuntrar varandra. Det är viktigt med en bra gemenskap.

Vi har en jämn arbetsfördelning och kommunikationen mellan medarbetare fungerar.

Det finns tillgång till brukarhandledning om personal har svårt att hitta lösning på ett problem kring en arbetstagare.

Vid sjukfrånvaro ringer enhetschefen efter tre dagar till den anställde och frågar hur det är. Vid fyra sjukfrånvarotillfällen under sex månader, har enhetschef rehabiliteringssamtal och gemensamt fyller vi i blanketten Gemensam rehabiliteringsprocess i Stockholms stad, för att diskutera medarbetarens situation och vad som kan göras.

Verksamheten ger utrymme för en timmas friskvård per vecka som man uppmuntrar varandra att ta ut.

Verksamheten köper Starkort för subventioner till olika aktiviteter till alla i personalgruppen.

Verksamheten bidrar med friskvårdssubvention på 400: -/år.

Verksamheten har en friskvårdscoach som samarbetar med alla medarbetare. Friskvårdscoachen håller sig ajour om aktuella aktiviteter samt ger råd och stöd om kost och motion.

Glasade Gången har fysisk skyddsronnd som genomförs av enhetschef, skyddsombud och arbetstagarrepresentant. En vecka innan skyddsronnd får alla grupper en enkät där de kan lämna synpunkter och förslag till förbättringar.

All personal deltar i stadens medarbetarenkät en gång per år. Resultatet från enkäten redovisas av enhetschef på arbetsplatsträffar (APT) där vi för diskussioner och kommer med förslag till förbättring.

Glasade Gången har flexavtal som medger att personal kan ta ut flexledighet när verksamheten tillåter.

Verksamheten har timvikarier som sätts in vid ordinarie personals frånvaro för att övriga ordinarie ska fortsätta orka vara i arbete.

Kvalitetsutmärkelsen 2013



Personalen uppmärksammar varandras födelsedagar, vid jämna år så ordnas fest och present. Varje vår har verksamheten ”kick off” för hela personalgruppen med olika aktiviteter.

### **Uppföljning**

Enhetschef sammanställer tillsammans med skyddsombud resultatet från fysisk skydds rond och redovisar det på arbetsplatsträff (APT).

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

All personal har medarbetarsamtal minst en gång per år, där även hälsofrågor ingår.

Två gånger om året följs flexlistorna upp av arbetsledare.


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

Glasade Gångens årsschema har personal och arbetstagare tillsammans tagit fram genom diskussioner på personalmöten och arbetsplatsmöten (APM). Dokumentet finns att läsa i både gruppärmar och i personalens introduktionspärm för nyanställd personal och vikarier. Pictogram är ett visuellt språk utvecklat för personer som saknar eller har begränsad förmåga att tala, läsa och skriva. För att lättare se vad som händer månad för månad har vi använt Pictogrambilder.

## Årsschema Glasade Gången

### Löpande uppgifter under året:

Förplanering, Uppföljningsmöten med handläggare och anhöriga  
 Introduktion vikaer, Kompetensutveckling  
 Handledning och Livsmedelskontroll

<b>Januari</b> Stängt en vecka för utveckling & umgänge		<b>Juli</b> Semesterstängt veckorna: 28, 29, 30 Storstädning	
<b>Februari</b> Medarbetarsamtal+lönesamtal Kompetensutvecklingsplan		<b>Augusti</b> Planerings dagar	
<b>Mars</b> Semesterplanering Påsklunch		<b>September</b> Höstfest kräfskiva Fysisk skydds rond Brandrond Medarbetarenkät Stadens brukarundersökning	
<b>April</b> GG Brukarundersökning		<b>Oktober</b> Verksamhetsplan kommande år Kvalitetsgaranti kommande år RoV Riskanalys kommande år	
<b>Maj</b> Vårfest Kick-off		<b>November</b> Jul/nyårsledighet	
<b>Juni</b> Midsommarlunch Gemensamt APT med F Ygr Avstämning flex		<b>December</b> Jullunch Gemensamt APT med F Ygr Verksamhetsberättelse Avstämning flex	

#### Engång i vecka

Dokumentation Parasol  
 Personalmöte  
 APM/Arbetsplatsmöte  
 Egenkontroll livsmedel  
 Friskvårdstimma  
 Lättläst  
 Kör

#### Engång i månad

APT/Arbetsplatsträff  
 Ekonomirapport  
 Brandrond /Utrymningsövning (maj-okt)  
 Pryoelever särgymnasiet

#### Engång i kvartal

Tertialrapport/kvartalsrapport  
 Brandkontroll

## 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.

### Arbetstagare

Genom att arbetsterapeuten använder sin kunskap om kognitiva och individanpassade hjälpmedel får arbetstagarna möjlighet att efter handledning av personal kunna utvecklas och arbeta självständigt. Arbetstagare har ansvar för bestämda arbetsuppgifter och säger till personal om de behöver stöd och hjälp.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
 126 29 Hägersten  
 08-508 23 400  
 eva.hjalmarsson@stockholm.se

Arbetstagarna tar nu hand om de flesta studiebesöken, en till två gånger i veckan, som kommer till Glasade Gången. Varje studiebesök tar ca 1½ timme som tidigare personal fick avsätta tid för. Studiebesöken uppskattar att arbetstagarna visar runt och berättar, arbetstagarna känner sig stolta över att få visa och berätta om sitt arbete. Tidigare tvingades vi säga nej till studiebesök i långa perioder då det tog för mycket tid av personalens ordinarie arbetsuppgifter.

För de extra aktiviteterna, sång och dans, friskvård, lättläst och arbetsplatsmöten (APM) tar personal på sig olika ansvarsområden så att verksamheten inte behöver ta in personal utifrån. Aktiviteterna utförs i de egna lokalerna.

### **Personal**

För att använda personalens kompetens har verksamheten ett underlag "stödpersonalens ansvar på Glasade Gången" där det tydligt framgår vilket ansvar stödpersonalen har. Personalen är även ombud för olika uppdrag samt har olika ansvarsområden i verksamheten.

För att hålla vikariekostnader nere vid sjukdom, vård av barn, semester och andra ledigheter tar personal beslut på morgonmöte om vikarietillsättning är nödvändig. I första hand hjälper grupperna varandra genom omfördelning av arbetet. Det kan vara att någon personal gör en punktinsats i annan grupp eller att arbetstagare går till annan grupp och hjälper till.

### **Lokaler**

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

Vid utformning av lokalerna planerades tre konferensrum in för att täcka en del av hyreskostnaden av lokalen samt för att ge arbetstagarna möjlighet att arbeta med konferensverksamhet.

### **Material**

Personal har i samråd med enhetschef ansvar för inköp av förbrukningsmaterial och livsmedel. Vi jämför priser och beställer livsmedel och förbrukningsvaror till verksamheten efter behov för att inte ha saker stående i förråd och på lager. Vi följer stadens avtal för inköp.

### **Energiförbrukning**

Nya miljövänliga maskiner för storkök har köpts in och de drar endast en bråkdel av el jämfört med de gamla maskinerna.

Stadsdelsförvaltningen har tagit in el-konsult som varit på enheter med hög elförbrukning för att kontrollera säkringen. Det framkom att Glasade Gången var översäkrad, vi kunde därmed sänka huvudsäkringen för årsförbrukning och med det gick årskostnaden för elförbrukningen ned.

**IT-stöd**

Personal har ansvar för dokumentation, inköp, lägga in om ledigheter i stadens LISA-system och att hålla sig ajour med vad som händer inom området stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Det görs via datorer i olika rapportssystem och på internet. Några i personalen kan lite mer än andra och man hjälps åt med eventuella IT-svårigheter.

**Fordon**

För att undvika kostnader för verksamheten med att ha bil för att köra ut cateringmat till kunder, har vi skrivit in i egenkontrollen att kunden själv måste hämta cateringmat i restaurangen eller att vi skickar med budbil som kunden själv betalar.

**Utveckling**

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

Vi säkerställer utveckling av verksamheten genom olika former av uppföljningar.

För att följa arbetstagarnas utveckling har vi uppföljningsmöte en gång om året. Där deltar stödpersonal, arbetstagare och anhöriga tillsammans med biståndshandläggaren och följer upp arbetstagarens genomförandeplan samt diskuterar om årets mål är uppfyllda. Om något av målen inte är uppfyllt tar man ställning till om man ska arbeta på något annat sätt för att uppnå målet eller om man ska fundera på om målet är för svårt att uppnå, och kanske ska ersättas av något annat.

I vår verksamhetsplan beskriver vi vårt uppdrag, åtaganden och vad vi planerar att genomföra under året. Inför det årliga arbetet med verksamhetsplanen har vi analyserat resultaten från våra egna uppföljningar, brukarundersökningarna och inkomna synpunkter. Vi ser vad vi behöver förbättra och utveckla i verksamheten. Arbetet följs upp i tertiärrapporter och verksamhetsberättelsen.

För att öka arbetstagarnas möjlighet till delaktighet finns önskemål om att i framtiden ta fram en lättläst version av Glasade Gångens verksamhetsplan. På så sätt skulle vi kunna ha en gemensam planeringsdag för arbetstagare och personal där vi tillsammans diskuterar kommande års verksamhetsplan.

I samband med verksamhetsberättelsen varje år har vi, när vi utvärderar personalens genomförda utbildningar, konstaterat att utbildning om utvecklingsstörning med psykiska pålagor saknas. Utveckling för Glasade Gången blir att specialbeställa en skraddarsydd utbildning för hela personalgruppen om Utvecklingsstörning med psykiska pålagor, då ingen lämplig utbildning finns.

För att utveckla kompetensen hos både arbetstagare och personal vad gäller bemötande av och kommunikation med kunder planerar vi att anlita en föreläsare om kroppsspråkets betydelse.

Rutiner och policy både för stadsdelsförvaltningen och lokalt för verksamheten finns dokumenterade i internkontrollpärm, introduktionspärm, kris- och katastrofpärm, egenkontrollpärm, ekonomirutiner samt risk- och skaderapporteringspärm. Pärmarna är tillgängliga och ska läsas av nyanställda, timvikarier och tillsvidareanställd personal. Pärmarna är aktuella och vi går igenom dem en gång om året på arbetsplatsträff (APT). Vi deltog i tävlingen om Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2011. Inför deltagandet sammanställde vi information, verksamhetens rutiner samt förtydligade arbetssättet för arbetstagare, personal och vikarier. Vi har också gjort en rutinpärm för dokumentation och arkivering.



Vid verksamhetsutveckling och införande av nya aktiviteter, renovering, möblering mm bestämmer vi alltid ett uppföljningsdatum tre månader efter införandet. Vid uppföljningen kontrollerar vi att förändringen är införd och diskuterar utifrån kommentarer från arbetstagare, gäster/kunder och egna reflektioner att det tillför verksamheten något positivt.

Glasade Gången har under många år arbetet för att motverka mobbning på arbetsplatsen och nått stora resultat. För att utveckla de kunskaper vi har kommer vi att bilda en arbetsgrupp med arbetstagare och personal där man tillsammans diskuterar hur det känns att bli mobbad, vad mobbare gör och vad man kan göra om man blir mobbad. Arbetsgruppen får sedan berätta för de andra på Glasade Gången. På sikt kan arbetsgruppen informera på andra verksamheter i Stockholm som efterfrågar vår kunskap och kompetens.

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

**Styrkor**

- 25 års erfarenhet av daglig verksamhet med inriktning restaurang, café, konferens och catering.
- Stark grundstruktur där innehållet varierar med efterfrågan på våra tjänster och varor.
- Personal med dubbelkompetens och lång erfarenhet.
- Arbetsinriktad verksamhet med efterfrågade platser.
- Motiverade arbetstagare som tycker om och trivs på sitt arbete.
- Alla arbetar med stort ansvar och är stolta över sin medverkan och resultatet.
- God mat, trevlig service och fina lokaler.

**Svagheter**

- Verksamhetens inriktning kräver dubbelkompetens hos personalen, svårt att hitta kompetent personal, om/när någon slutar.
- Kort uppsägningstid på en månad för arbetstagare som byter plats, verksamheten har fortfarande samma omkostnader för personal och lokal ytterligare en period.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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

### Möjligheter

- Gott rykte gör att gäster kommer utan att vi gör reklam för lunch, konferens, café och choklad.
- Verksamheten ligger i ett expansivt område vid Telefonplan.

### Hot

- Att fler restauranger och caféer öppnar nära oss då vi finns i ett expansivt område.
- Att kundunderlaget minskar och att arbetstagarna förlorar sina arbetsuppgifter.
- Konkurrens av andra dagliga verksamheter.

För att få sökande med rätt kompetens till lediga anställningar har erfarenheten lärt oss att vi måste annonsera lediga anställningar under båda yrkeskategorierna Socialt arbete samt Hotell och restaurang.

För att de personer med funktionsnedsättning som söker plats på Glasade Gången ska känna att de valt rätt, är det viktigt att arbetstagare ges möjlighet att pröva hur det är att arbeta på Glasade Gången. Därför pryar alla tre veckor. Arbetsterapeuten utvärderar praktiken tillsammans med pryoeleven, om arbetet har fungerat bra och om man trivs med arbetskamraterna så är man välkommen att börja på Glasade Gången.

Den långa erfarenheten hos personalen gör att vi vet hur fort trender vänder och vad som efterfrågas av gäster/kunder. Det gör att alla i personalgruppen är vaksamma samt informerar på personalmöten om nyheter man upptäcker både under arbetet och på fritiden, för att verksamheten inte ska stagnera.

### **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.**

Personal går via Carpe på utbildningar och träffar personal från andra verksamheter i andra stadsdelar och kommuner. Där kan de diskutera, jämföra och höra om nyheter som de tar med tillbaka och berättar om för övrig personal på personalmöten och arbetsplatsträffar (APT). Möten mellan personalgrupper på Carpe har gjort att studiebesöken från Stockholm och andra kommuner har ökat.

Vi prenumererar på tidningen Intra för att ta del av forskning, samhällsdebatter och nyheter om funktionsnedsättning i Sverige.

Kvalitetsutmärkelsen 2013

Radiusbacken 7  
126 29 Hägersten  
08-508 23 400  
eva.hjalmarsson@stockholm.se

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

På personalmöten kan vi delge varandra om litteratur och tidningsartiklar som vi läst, berätta om tidigare erfarenheter från andra arbetsplatser, få uppdrag att söka efter information på webben, köpa in ny litteratur eller tidskrifter samt boka studiebesök.

Vi tar del av Vision Stockholms 2030 filmer. Där får vi tips, idéer och goda exempel från olika verksamheter hur man kan arbeta för medborgare/brukarnas bästa. Vi diskuterar på personalmöte hur vi kan överföra och arbeta med dessa förslag på Glasade Gången där vi dagligen träffar våra brukare, det vill säga arbetstagare, och våra medborgare, det vill säga gäster och kunder.

Vi tar även del av informationsbladet StockholmsNytt som kommer på mailen till alla anställda en gång/månad. Vi tar del av de goda exempel som presenteras samt läser och diskuterar vad som är på gång i staden.

På Glasade Gången jämför vi vår verksamhet med restauranger, konferensanläggningar, caféer och chokladtillverkning på öppna marknaden. Inför och efter storhelger samt under sommaren är det stängt för gäster och kunder. Då passar personal och arbetstagare på att gå på studiebesök och besöka restauranger, caféer, stor- och restaurangkök, bagerier, mässor mm.

Vi håller oss ajour med nyheter inom inredning, dekor, matlagningstekniker, livsmedel, nya maträtter samt priser för att få kunder och gäster att komma.

Glasade Gången har många studiebesök från både Sverige och övriga världen som intresserat går runt och vill lära sig hur vi arbetar med personer med funktionsnedsättning. Senaste året har vi tagit emot besök från ambassader och studiebesök från länder som Japan, Turkiet, Botswana, USA m fl. När rundvandring och information från oss är klart så frågar vi studiebesöken hur det ser ut i deras länder och de ger oss information om sina verksamheter. Det ger oss möjlighet att förstå hur de ser på funktionsnedsättning och sysselsättning och vi lär oss hur vi ska bemöta och informera inför kommande studiebesök.