



**Glasade gången**

Verksamhetsberättelse  
Dnr 553-2013-1.2.1:  
Sid 1 (19)

**Handläggare:**  
Eva Hjalmarsson

Glasade gången

**Verksamhetsberättelse VB 2013**

**Glasade gången**

## Sammanfattande analys

### Verksamhet

Glasade Gången är en daglig verksamhet för vuxna personer med funktionsnedsättning. Verksamheten bedriver restaurang, konferens, kök och bageri med catering samt Café Hitom, chokladtillverkning och tvätteri.

Under 2013 har Glasade Gången tävlat och vunnit Stockholms stads Kvalitetsutmärkelse. Glasade Gångens sätt att låta arbetstagarna ta hand om alla studiebesök uppmärksammades särskilt.

Till sommaren flyttade Ericsson sin verksamhet till Kista vilket gjorde att Glasade Gången och Café Hitom förlorade många kunder och gäster. I restaurangen var antalet lunchgäster i genomsnitt ca 120-150 personer per dag under våren och under hösten har antalet gäster varit ca 50-100 personer per dag.

På Café Hitom har det sedan start varit ca 10 - 20 gäster per dag. Efter sommaren har antalet gäster ökat något och har under hösten varit 20 - 50 gäster per dag. Många föräldrar med barnvagn och elever från Konstfack har hittat till Café Hitom.

För att öka antal gäster på Glasade Gången och Café Hitom har vi installerat gratis wifi i restaurang och caféet. Det är uppskattat bland gästerna och vi ser att det gör att många kommer tillbaka.

Efter sommaren har restaurangen, caféet och konferensen utökat lunchtiden, konferenstiden och menyn. Utökning av menyn utöver ordinarie lunchutbud är byggarbrunch, smörrebröd, club sandwich, tunamelt, en à la carte-rätt samt tre rätters affärslunch med bordsservering. Från 2013 kan vin eller öl erbjudas till affärslunchen.

Vi har under hösten gjort flyers och utskick, som vi delat ut till boende och verksamheter i området runt Glasade Gången. Restaurangen och bageriet hade under hösten en "pop-up" försäljning och utdelning av flyers vid Telefonplans tunnelbana. Nu förbereder vi flyers och informationsmaterial som vi kan dela ut till bl a Försäkringskassan som ska flytta in vid Telefonplan i januari 2014. Vi har under hösten reviderat Glasade Gångens webbsida med nya tider och menyer samt på Jämför service.

Under hösten har bokning och uthyrning av konferensrum ökat i och med de nya längre öppettiderna för konferensen. För jämnare bokning av konferensrummen på Glasade Gången och Café Hitom har sedan hösten all konferensbokning och fakturering centrerats till restaurang- och konferengruppen på Glasade Gången. Köket har från 1 december 2013 börjat leverera middagar sju dagar i veckan till socialpsykiatriens gruppboende i Fruängen.

Under hösten har vi i personalgruppen tagit beslut att till årsskiftet stänga ner chokladgruppen. Många av arbetsmomenten är svåra för arbetstagarna, kräver mycket personalstöd och vi har svårt att få arbetstagare till gruppen. Gruppen har även svårt att hitta ersättningsarbete under de varma sommarmånaderna då vi inte kan tillverka choklad samt att inköp av choklad är dyrt och intäkterna täcker inte. Under våren kommer chokladgruppen att göras om till "delikatessen" där vi bl.a. kommer att tillverka och sälja sylt, marmelader och chutney.

## Värdegrund

Personal och arbetstagare/brukare har diskuterat fram en gemensam värdegrund för Glasade Gången som grundar sig på mångårig erfarenhet, genomtänkt arbetssätt, kunskap och utveckling på Glasade Gången. Värdegrunden var 2012 under revidering och arbetstagarna har satt ord på hur vi ska arbeta med ledorden: gemenskap, delaktighet och utveckling. Personal och arbetstagare har sedan tillsammans enats om utformning och slutgiltig text.

## Brukare

Året började med 55 arbetstagare på Glasade Gången. Under året har fem arbetstagare slutat och åtta arbetstagare har börjat och vid årets slut är det totalt 58 arbetstagare.

För att öka intresset för arbetstagare att vilja arbeta på Glasade Gången har vi infört eftermiddagsaktiviteter med sång och dans, friskvård samt högläsning på lättläst.

Glasade Gången erbjuder arbetsplatspraktiker (APP) på arbetsplatser utanför verksamheten. En arbetstagare arbetar två halvdagar i veckan på ICA och en arbetstagare kommer i januari att börja i skolbespisningen på Kung Saga, nya gymnasiesärskolan i Midsommargården.

Många av arbetstagarna på Glasade Gången är unga. Vi arbetar mycket med att motverka tendenserna till mobbning och gemensamt har personal och arbetstagare tagit fram underlaget Att vara en bra arbetskamrat. Underlaget har reviderats tillsammans med arbetstagarna och finns i gruppärmen att läsas som påminnelse vid incidenter.

Under våren utarbetade vi ett underlag för medarbetarsamtal mellan stödpersonal och arbetstagare. När alla samtal var klara frågade vi hur det hade varit och arbetstagarna svarade att de tyckte samtalen var bra men frågorna var många och svåra. Revidering av medarbetarsamtalet för arbetstagare pågår och vi kommer att fortsätta samtalen under 2014.

Vi tog beslut om att en arbetstagare per grupp ska vara med vid den årliga skyddsronden, vilken genomförs i september varje år. Vi kommer till 2014 att skriva om underlaget för skyddsronde så den blir på lättläst.

I Glasade Gångens brukarundersökning för 2013 har samtliga 58 arbetstagare svarat att de är till 98 % nöjda och trivs. I stadens brukarundersökning har 26 arbetstagare svarat och att de är till 88-96 % nöjda och trivs på Glasade Gången, vilket är långt över stadens genomsnitt.

Många av arbetstagarna har frågor till personalen kring sex och samlevnad. Vi har bildat en arbetsgrupp och fem i personalen har under året gått utbildningar och kurser i ämnet. Arbetsgruppen har satt ihop teman för tolv samtalstillfällen som kommer att starta februari 2014.

Forskning visar att många personer med funktionsnedsättning kommer för sent in i behandling och vård för cancer. Glasade Gången har under året uppmärksammat detta och uppmanar och uppmuntrar nu alla ensamboende arbetstagare att ta med kallelser och remisser för cancerundersökningar och provtagningar till Glasade Gången så att personal kan hjälpa till att boka samt vid behov följa med som stöd.

## Personal

Det finns 18 helårsanställda varav elva är kvinnor och sju är män. Anställningarna är en enhetschef (gemensam med Fruängens Yrkesgrupp), en arbetsledare, femton vårdare och en arbetsterapeut. All personal har adekvat utbildning som vårdare men även med utbildning eller erfarenhet som kock eller servering med kassavana.

Under året har flertalet i personalgruppen deltagit i längre och kortare kurser och föreläsningar som Carpe 2 och Carpe Forum har erbjudit. Två personal har gått högskolekurs om LSS och om beteendestörning. Två personal har gått gymnasieutbildning tio gånger om specialpedagogik 1 och 2. Två personal har varit representanter för Glasade Gången på kurser och utbildningar om utvecklingsstörda och åldrande. Tre personal har varit representanter på kurser om dokumentation. Fem personal har representerat på kurser om sex och samlevnad samt att två personal har representerat på kurs om coaching. All personal har gått utbildning som rekvisiter i Agresso. De utbildningar som verksamheten har betalat för är tillståndskurs, stadens utbildning med bl.a. kunskap om att bemöta hot om våld i restaurangmiljö, och livsmedelshygien.

Personalen hade två planeringsdagar med övernattnig, där vi tack vare ett hårt schema på dagordningen hann diskutera och planera arbetstagarnas synpunkter och förslag, nya öppettider, menyer, catering samt samarbete mellan grupper för att få det att fungera.

På planeringsdagarna tog vi beslut om arbeta med gröna häftet, "Så får vi det bra på jobbet" som finns med i delprojektet Carpe 2 om lärande och vardagsutveckling. Tillsammans med Fruängens Yrkesgrupp har vi under hösten satt ihop en arbetsgrupp med fyra personal som kommer att fungera som cirkelledare. Vi kommer att starta samtalen 2014 och följa en tidsplan för de olika övningarna i häftet. Syftet med materialet är att öka kunskapen om gruppen och grupprocesser, vikten av medarbetarskap samt tillit i arbetsgruppen.

Vi har under hösten diskuterat Glasade Gångens medarbetarsamtal och kommit fram till att många i personalen upplever att vi pratar om "samma saker". Under 2014 kommer vi att se över underlaget för medarbetarsamtalet, för att istället använda och utveckla yrkeskraven, som Glasade Gången var med och tog fram 2003 och som nu är den del av Carpe 2 om lärande och vardagsutveckling.

På medarbetarenkäten svarade 19 av 21 personal. Glasade Gången och Fruängens Yrkesgrupp tillsammans gav ett AMI på 91. Svar var positivt högre än stadsdelen och staden i övrigt.

## Lokaler

Glasade Gångens på Radiusbacken 7 vid Telefonplan har restaurang, konferens, catering med kök och bageri. Lokalerna är periodvis svåra att arbeta i då ventilationen inte fungerar.

Café Hitom på Klaviaturgatan 11, vid Telefonplan, har caféservering med lättlunch och med tillhörande kök och bageri, chokladtillverkning samt tvätteri. Det finns ett konferensrum för 25 deltagare samt växthus som uterum för cafégäster. På sommaren har verksamheten uteservering, vilket är uppskattat då det ligger intill en kommunal lekplats.

Båda verksamheternas lokaler är lättillgängliga och handikappanpassade, för både oss som arbetar på Glasade Gången och för kunder, då lokalerna är renoverade för oss.

**Kostnader och intäkter 2013** för Glasade Gången blev 14,4 mnkr respektive 13,8 mnkr, vilket efter resultatdispositioner gav ett överskott på 1,4 mnkr.

**Viktiga samarbetspartner** är handläggare, anhöriga och gode män, personal på boenden och gymnasiesärskolor.

**Enhetens kvalitetsarbete**, rutiner och policy både för stadsdelsförvaltningen och lokalt för verksamheten finns dokumenterat i internkontrollpärm, introduktionspärm, kris- och katastrofpärm, egenkontrollpärm, ekonomirutiner, samt risk- och skaderapporteringspärm. Pärmarna är tillgängliga och ska läsas av nyanställda, timvikarier och tillsvidareanställd personal.

**Viktiga styrdokument** är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), arbetsmiljölagen, Lex Sarah, bestämmelserna om systematiskt brandskyddsarbete (SBA), Livsmedelslagen och egenkontroll, verksamhetsplan och beställningar från olika beställarenheter.

Tillsammans har vi i personalgruppen gått igenom samtliga dokument inför tävlingen i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Vi har under hösten diskuterat Glasade Gångens kvalitetsledningssystem och vi kommer under 2014 att fortsätta diskussionen om vad som ingår och vad som behöver förbättras.

Enhetens VB behandlades på APT den 16/12-13.


## Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20,58 %		20 %	15 %	VB 2013
<b>Kommentar</b> Glasade Gången köper ekologiska livsmedel enligt stadens avtal och har under 2013 handlat 25 % ekologiskt.					

Nämndmål:

### Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

#### Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en fortsatt låg nivå på negativa miljöeffekterna.

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

De negativa miljöeffekterna fortsätter att vara låga.

#### **Kommentar**

Glasade Gången följer plan för återvinning. Vi återvinner sopor som tidningar/papper, emballage/wellpapp, hårdplast, metall, glas, batterier, glödlampor/lysrör samt elektroniskt avfall. Fruängens Yrkesgrupp hämtar från verksamheten och kör till återvinningsstation en gång i veckan.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**

#### **Förväntat resultat**

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler och ta del av nämndens information utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Alla har en god tillgänglighet till och i verksamheten och dess lokaler, både vi som arbetar på Glasade Gången och våra kunder och gäster.

#### **Kommentar**

Lokalerna är handikappanpassade och tillgängliga både för oss som arbetar på Glasade Gången och för gäster till restaurangen och konferensen.

Arbetsterapeuten gör enkla och tydliga scheman samt lättlästa arbetsrutiner för arbetstagarna.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämndmål:

**Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare**

#### Förväntat resultat

Brukarna ska på ett välinformerat sätt kunna välja en utförare som ger den insats som brukarna önskar och fått beviljad.

Åtagande:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten.

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Brukare i Stockholms stad ska läsa om Glasade Gången på Jämför service och på Glasade Gångens hemsida och bli intresserade av en plats hos oss.


#### Kommentar




Glasade Gångens arbetsledare har utbildning och inloggning till Jämför service som är en sida med information om utförare på Stockholms stads webb, där personer med funktionsnedsättning kan läsa om dagliga verksamheters utbud. Arbetsledaren ser till att det finns aktuell beskrivning av verksamheten, kontaktuppgifter och bilder från verksamheten.

Glasade Gången har en hemsida på Stockholms stads webb med information om verksamheten både för brukare och för kunder/gäster till verksamheten. För brukarna informerar vi om verksamheten och dess mål och de kan läsa om alla grupper som finns. Hemsidesansvariga ser till att hemsidan hålls aktuell med information om verksamheten och foton.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal	85 %	82 %	90 %	öka	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
(stöd och service till personer med funktionsnedsättning)					
<b>Kommentar</b>					
I Glasade Gångens brukarundersökning 2013 anser 92 %, och i staden brukarundersökning 96%, att de blir respekterade och lyssnade till av personalen.					
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	64 %	71 %	73 %	öka	2013
<b>Kommentar</b>					
I Glasade Gångens brukarundersökning anser 98 %, och i stadens 92 %, av arbetstagarna att de får vara med och planera sin dagliga verksamhet.					
 Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	2 %	2 %	0 %	tas fram av nämnden	2013
<b>Kommentar</b>					
Ingen arbetstagare på Glasade Gången har under året haft önskemål eller egna möjligheter att komma ut i lönearbete.					
 Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	85 %	91 %	91 %	91 %	2013
<b>Kommentar</b>					
I Glasade Gångens brukarundersökning anser 98 %, och i stadens brukarundersökning 96 %, av arbetstagarna att de är nöjda med sin dagliga verksamhet.					

Nämndmål:

## Den enskilde ska få ett gott bemötande

### Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Vi åtar oss att alla får ett gott bemötande på Glasade Gången.

 Uppfylls helt



### **Förväntat resultat**

Alla som arbetar på Glasade Gången och alla gäster samt studiebesök får ett gott bemötande när de är i kontakt med eller besöker Glasade Gången.

### **Kommentar**

När vi tar emot pryölever, 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, visar runt i alla kök och arbetsrum. Efter rundvandring i lokalerna finns möjlighet att träffa chef eller arbetsledare som berättar övergripande om verksamheten och det finns möjlighet att ställa frågor.

Vi har kortfattad skriftlig information om verksamheten, lätt tillgänglig för gästerna.

Vi har ett underlag 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. 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 och givande besök.

Nämndmål:

**Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv**

### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Åtagande:

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



Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Arbetstagarna vet vad som händer nu och framöver på Glasade Gången, de känner att personal lyssnar och förstår när de framför sina åsikter samt att de får vara med och bestämma.

## Kommentar

På **morgon- och eftermiddagsmöte** planeras och fördelas dagens eller nästkommande dags arbetsuppgifter. Varje arbetstagare har ett basschema med inplanerade arbetsuppgifter. På mötena går personal och arbetstagare igenom övriga arbetsuppgifter för dagen och där kan arbetstagarna själva bestämma vilken/vilka arbetsuppgifter som man vill ha. Detta gör att arbetstagarna blir engagerade i sina arbetsuppgifter. Det är uppskattat bland arbetstagarna att få representera sin grupp på **arbetsplatsmöte (APM)**. Man är stolt över sitt uppdrag, det är viktigt att läsa upp arbetskamraternas synpunkter på mötet och få ta med protokoll tillbaka till gruppen för genomgång nästa dag.

**Förplanering och genomförandeplan** görs efter mall av stödpersonal och arbetstagare tillsammans. Efter flera års erfarenhet av dokumentation i Parasol, upprättas nu genomförandeplaner i jagform. Det gör att arbetstagarna blir mer delaktiga i utformningen av sina mål och stödet man behöver för att nå dit.

Sedan 2007 genomför Glasade Gången årligen en **brukarundersökning** där arbetsterapeuten utarbetat frågor som är anpassade direkt till arbetet på Glasade Gången. En sammanställning av svaren skickas till förvaltningen och nämnden för information. Genom svaren i Glasade Gångens brukarundersökning och **Sweco brukarundersökning** kan vi se att fler brukare känner sig nöjda och att fler känner sig delaktiga på arbetet.

**Planeringsdagen** för arbetstagarna är mycket uppskattad och de får möjlighet att själva vara konferensgäster. Sista punkten på dagordningen är ”hur dagen varit” där svarar många att de har haft bra samtal och att de är nöjda över att få säga vad de tycker. Personalen har organiserat och genomfört vår- och höstfest på kvällstid för arbetstagarna samt uppmärksammat födelsedagar och storhelger.

I början av året får alla arbetstagare information och en kopia på **verksamhetens kvalitetsgarantier** och hur man kan framföra synpunkter och klagomål på verksamheten.

Åtagande:

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



Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Arbetstagarna utvecklas och blir självständiga. Arbetstagarna blir mogna och vuxna personer som tar ansvar och klarar sina arbetsuppgifter.

## Kommentar

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

Stödpersonal 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 torka bord, koka kaffe, slänga sopor.





Arbetsterapeuten gör en kartläggning av arbetstagarens teoretiska och praktiska förmågor som att läsa, räkna och bedöma mått, mängd och vikt. I verksamheten finns fysiska och kognitiva hjälpmedel i form av ex färgade måttsatser, färgade skärbrädor för olika råvaror, pajdelare, bildscheman, förenklade recept och arbetsbeskrivningar. Glasade Gången har specialanpassade datakassor.

Arbetstagaren har möjlighet att prova om andra arbetsuppgifter passar bättre genom att erbjudas att prya tre veckor i annan grupp. Pryon utvärderas efter verksamhetens utvärderingsmall av arbetsterapeut.

Vi hjälper de arbetstagare som önskar, att få en arbetsplatspraktik (APP) på den öppna marknaden (utanför den dagliga verksamheten). En 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.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandeindex	80	68	80	80	2013
<b>Kommentar</b> AMI för Glasade Gången 2012 var 91					
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	22,92 %	16,67 %	75 %	75 %	2013
<b>Kommentar</b> Det finns endast heltidsanställda på Glasade Gången.					
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	90,1 %	90 %	80	2013
<b>Kommentar</b> 95 % av personalen anser att "min chef ställer tydliga krav på mig".					
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	92 %	92	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Kommentar</b>					
100% av personalen anser att "Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete".					
■ Sjukfrånvaro				4,4 %	VB 2013
<b>Kommentar</b>					
Under året 2012 var sjukfrånvaron på Glasade Gången 4,9 % och under 2013 blev det 5,3 %. Det finns fortfarande lokalproblem med ventilation som förvaltningen varit informerad om. Under senare del av året har sjukfrånvaron stabiliserats. För att fortsätta ha en låg frånvaro erbjuder verksamheten friskvårdstimma och subvention av träningskort.					

Nämndmål:

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

#### Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b>			
Vi har 10 APT och 2 planeringsdagar per år och de är obligatoriska. Vi har rullande schema för ordförande och sekreterare. På dagordningen börjar vi med "bordet runt" där all personal berättar om nuläget i gruppen.			
✓ Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b>			
All personal medverkar till innehållet på APT, där "övriga frågor" står överst på dagordningen. På planeringsdagarna på hösten beslutar vi om vad och vilka teman som verksamheten ska arbeta med kommande år.			
✓ Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b>			
All personal har fått information av enhetschef om stadsdelens policy för Jämställdhet- och mångfald.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Dokumentet har varit runt i alla grupper och efter genomläsning har personal skrivit på sin signatur. På APT varje vår går vi igenom vår Interkontrollpärm, där det påskrivna underlaget finns att läsa för ny personal och vikarier.			
✓ Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> Vid medarbetarsamtal en gång per år går enhetschef och medarbetare igenom den individuella kompetensutvecklingsplanen.			

### Åtagande:

Vi åtar oss att ha en hög personalkompetens.

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Personalen har en hög kompetens och utvecklas så att de kan möta utmaningar inom vårt verksamhetsområde vilket kräver kunskaper både om funktionsnedsättning och om arbete inom restaurang, konferens, kök, bageri, café, chokladverksamhet och tvätterier.

### Kommentar

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 för att nå verksamhetens mål.

Kompetensutveckling sker genom utbildningar, kurser, nya arbetsuppgifter, mentorskap, arbetsrotation, fritidsstudier etc. Kompetensutveckling sker både i och utanför arbetet.

På personalmöten och APT diskuterar vi kursutbud, innehåll och möjlighet att delta samt tillgång till vikarier.

Glasade Gången har ett kompetensombud som går regelbundet 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.

Handledning finns tillgänglig och bokas för de grupper som önskar.







### Nämndmål:



### Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

### Förväntat resultat

Sjukfrånvaron fortsätter att minska genom att samtliga enhetschefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> Enhetschef och platsombud/skyddsombud genomför fysisk skydds rond varje år i september i alla grupper. Alla grupper får skydds rondsunderlag två veckor före ronden, för att förbereda sig innan ronden går runt. Efter ronden sammanställer enhetschef och platsombud svaren som sedan redovisas och diskuteras på kommande APT. Sammanställningen skickas till avdelningschef för social omsorg. Medarbetarenkäten har ersatt den psykosociala skydds ronden. Svaren på medarbetarenkäten går enhetschef igenom med personalgruppen på APT.			
 Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> Ingen rehabiliteringsprocess under året eller pågår.			
 Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställda så önskar.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> Ingen rehabiliteringsprocess pågår. Om rehabilitering behövs följer verksamheten de regler och rutiner som staden kräver.			
 Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> 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. Verksamheten kräver emellertid en grundbemanning då ett antal arbetstagare kommer dagligen samt att verksamhetens inriktning med öppethållande för gäster och kunder kräver detta. Verksamheten har timvikarier som sätts in vid ordinarie personals frånvaro, för att övriga friska ordinarie personal ska fortsätta orka vara i arbete.			
 Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> När personal varit sjuk i tre dagar ringer enhetschef och frågar hur det är. När personal varit sjuk vid fyra korttidstillfällen under sex månader bokar vi ett möte för rehabiliteringssamtal.			
 Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> På möte har personalgruppen tagit fram kriterier för hur vi får det bra och trivsamt på jobbet och det är följande:			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalgruppen har roligt på jobbet och uppmuntrar varandra. Det är viktigt med en bra gemenskap.</li> <li>Vi har en jämn arbetsfördelning och kommunikationen mellan medarbetare fungerar.</li> <li>Det finns tillgång till brukarhandledning om personal har svårt att hitta lösning på ett problem kring en arbetstagare.</li> <li>Vid sjukfrånvaro ringer enhetschefen efter tre dagar till den anställde och frågar hur det är.</li> <li>Verksamheten ger utrymme för en timmas friskvård per vecka som man uppmuntrar varandra att ta ut.</li> <li>Verksamheten köper Starkort för subventioner till olika aktiviteter till alla i personalgruppen.</li> <li>Verksamheten bidrar med friskvårdssubvention.</li> <li>Glasade Gången har fysisk skyddsron som genomförs av enhetschef, plats- och skyddsombud. En vecka innan skyddsron får alla grupper en enkät där de kan lämna synpunkter och förslag till förbättringar.</li> <li>All personal deltar i stadens medarbetarenkät en gång per år. Resultatet från enkäten redovisas av enhetschef på APT där vi för diskussioner och kommer med förslag till förbättring.</li> <li>Glasade Gången har flexavtal som medger att personal kan ta ut flexledighet när verksamheten tillåter.</li> <li>Verksamheten har timvikarier som sätts in vid ordinarie personals frånvaro för att övriga ordinarie ska fortsätta orka vara i arbete.</li> <li>Personalen uppmärksammar varandras födelsedagar, vid jämna år så ordnas fest och present. Varje vår har verksamheten "kick off" för hela personalgruppen med olika aktiviteter.</li> <li>All personal har medarbetarsamtal minst en gång per år, där även hälsofrågor ingår</li> </ul>			
 Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> All personal på Glasade Gången har fått information av enhetschef, om stadsdelens riktlinjer vid kränkande behandling och riktlinjer för en god arbetsmiljö. Efter mötet har underlaget varit i alla grupper och efter genomläsning har personal skrivit på sin signatur. På APT under våren kommer vi att gå igenom vår interkontrollpärm, där det påskrivna underlaget finns att läsa för ny personal och vikarier.			
 Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b> Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron, enhetschef hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.			

### Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för en fortsatt låg sjukfrånvaro.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Verksamheten fortsätter att ha en låg sjukfrånvaro.


## Kommentar

Verksamheten fortsätter att ha en låg sjukfrånvaro genom personalens kriterier:

- Personalgruppen har roligt på jobbet och uppmuntrar varandra. Det är viktigt med en bra gemenskap.
- Vi har en jämn arbetsfördelning och kommunikationen mellan medarbetare som 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.
- 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.
- Glasade Gången har fysisk skyddsronnd som genomförs av enhetschef, plats- och skyddsombud. 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 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.
- Personalen uppmärksammar varandras födelsedagar, vid jämna år så ordnas fest och present. Varje vår har verksamheten ”kick off” för hela personalgruppen med olika aktiviteter.
- All personal har medarbetarsamtal minst en gång per år, där även hälsofrågor ingår.

## 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

### 3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,96 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2013
<b>Kommentar</b>					
Glasade Gången kommer enligt prognos att gå med litet överskott och i resultatfonden finns 1,5 mnkr.					

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget**

#### Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt

 Uppfylls helt



## Förväntat resultat

Verksamheten håller budget i balans och bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

## Kommentar

Intäkter: Schablonersättning för plats, försäljning av lunch, caféverksamhet, choklad, catering och konferensuthyrning.

Hur: För att hålla en stabil nivå av arbetstagare till Glasade Gången har vi en väl upparbetad kontakt med särskolegymnasier i Storstockholm.

Enheten har flera aktivitetskonton för att lättare följa upp kostnader och intäkter. Vi säredevisar inköp av livsmedel och försäljning samt insättning av kontanter, kuponger, kortköp för lunch och catering och konferensuthyrning. För att tillvarata personalens kompetens har de olika ansvarsområden vad gäller inköp. Enhetschef och arbetsledare följer upp kostnaderna och larmar om de rusar iväg. Personalgruppen diskuterar då vilka åtgärder och prioriteringar som ska vidtas för att få ner kostnaderna. För att få kunder och för att de ska hitta till Glasade Gången har verksamheten en hemsida på Stockholms stads webb där det finns menyer och priser. Vi arbetar kontinuerligt med att skapa en attraktiv miljö samt erbjuda mat och övriga tjänster som tilltalar våra gäster.

Kostnader: Personalkostnader, tillsvidareanställda och vikarier. lokalkostnader, driftkostnader, Inköp av inventarier och livsmedel, Inköp av förbrukningsvaror

Hur: För att hålla kostnader nere vid sjukdom, vård av barn, semester och andra ledigheter tar personal beslut på morgonmöte om att i första hand hjälper grupperna varandra genom omfördelning av arbetet.

För att hålla lokalkostnader nere så är lokalerna utformade efter verksamheten. Köken används även som grupprum för möten och gruppernas fikastunder. Vi planerade in tre konferensrum för att få konferensintäkter till hyran. Vi vårdar och underhåller lokalerna och stänger tre veckor under sommaren för att storstädning ska kunna göras.

För att göra personalgruppen medveten om inköpskostnader har inköp fördelats i ansvarsområden som man i samråd med chef ansvarar för inköp till. Vi jämför priser och beställer livsmedel och förbrukningsvaror efter behov för att inte ha saker stående i förråd och på lager. Vi följer stadens avtal för inköp. Menyerna anpassas efter säsong så att livsmedel kan köpas in när det är ekonomiskt fördelaktigt. Personalen anpassar mängden på inköpen efter antal gäster så att onödigt spill undviks. Vi har ingen utkörning till kunder för att undvika bilkostnader.

## Uppföljning av driftbudget

Enhet : Glasade gångens DV

Enhetschef: Eva Hjalmarsson

**Beloppen  
anges i TKr !**

	Utfall i bokslut 2013
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	4 524
Bidrag	40
Försäljning av verksamhet	9 722
Övriga externa intäkter	129
<b>Summa intäkter</b>	<b>14 415</b>
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	335
Personalkostnader	7 709
Övriga personalkostnader	71
Lokalkostnader	2 907
Entreprenader och köp av verksamhet	331
Övriga kostnader	2 472
<b>Summa kostnader</b>	<b>13 825</b>
<b>Resultat netto</b>	<b>590</b>
<i>I fond från 2012</i>	<b>1 412</b>
<b>Resultat efter resultatdisposition</b>	<b>1 442</b>

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

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

### Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31	
<b>Kommentar</b>			
Glasade Gången har pärmar med rutiner, riktlinjer och policy för verksamheten. Interkontrollpärm samt			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
personal/introduktionspärm går vi igenom på APT en gång/år. Enhetschefen informerar på APT om uppföljning av enhetens verksamhet, brandskydd, livsmedelskontroll, ekonomi i Agresso samt personalkostnader i Lisa.			

### Åtagande:

Vi åtar oss att ha en tydlig styrning samt uppföljning av verksamhet och ekonomi

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Verksamheten håller en hög kvalitet och har en långsiktigt hållbar ekonomi.

### Kommentar

Vi har tydlig styrning av verksamheten genom pärmar med information, rutiner och policy. Uppföljning av enhetens ekonomi, verksamhet samt personalkostnader sker genom månads- och tertialrapporter från Agresso, personalrapport varje månad ur Lisa-systemet och genomgång samt information på APT.

## Synpunkter och klagomål

Glasade Gången använder stadsdelsförvaltningens gemensamma blankett för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag.

Verksamheten har en kvalitetsgaranti skriven på lättläst. I kvalitetsgarantin informerar vi om rutiner för klagomålshantering. Garantin delas ut till alla arbetstagare i början av året och kan även läsas på hemsidan av andra intresserade.

Arbetstagarna har möjlighet att lämna synpunkter, frågor och klagomål på verksamheten under morgon- eller eftermiddagsmöten, varannan vecka på arbetsplatsmötet, APM samt på planeringsdag en gång om året med enhetschef och en personal.

Glasade Gången har ett eget underlag för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag för gäster i restaurangen och konferensen. Blankett, penna och brevlåda finns i gästré. 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 var god och vällagad och att personalen var trevlig. På grund av arbetet inför tävlingen i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fanns inte tid under 2013 att genomföra kundenkäten.

För eventuella klagomål, synpunkter och förbättringsförslag avsätter verksamheten tid på personalmöten, APM och APT för diskussion och eventuella åtgärder.

Inga synpunkter eller klagomål på verksamheten har inkommit under året. Restaurangen och konferensen har fått mail och brev från tacksamma kunder som vi sparar i en pärm.

## Övrigt

Enhetens arbete utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan behandlas på ett APT varje vår i samband med att vi går igenom enhetens systematiska arbetsmiljöpärm.