

## Kvalitetsutmärkelse 2014

Hässelby-Vällingbys Grupp- och Servicebostäder  
Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

## **Administrativa uppgifter**

### **Hässelby-Vällingbys Grupp- och Servicebostäder**

Mäster Karls Gruppboende  
Mäster Karls väg 5  
Hässelby  
Telefon: 08-508 04 310

Granskogsvägens Gruppboende  
Granskogsvägen 18-20  
Hässelby  
Telefon: 08-508 05 471

Rabattvägens Serviceboende  
Rabattvägen 41  
Hässelby  
Telefon: 08-508 05 244

Enhetschef: Lena Svantesson  
Telefon: 08-508 05 491 mobil: 076-12 05 491  
e-post: [lana.svantesson@stockholm.se](mailto:lana.svantesson@stockholm.se)  
Postadress: Hässelby Torg 5  
Besöksadress: Hässelby Torg 5

### **Antal anställda den 19 maj 2014**

21

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Administrativa uppgifter</b>  | <b>2</b>  |
| <b>Inledning</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Lagar och förordningar</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Beskriv den brukargrupp ni arbetar för</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Organisations- och ledningsstruktur</b>   | <b>8</b>  |
| <b>Beskriv verksamheternas medarbetare</b>   | <b>9</b>  |
| <b>Brukare</b>   | <b>11</b> |
| <b>Chef- och ledarskap</b>   | <b>18</b> |
| <b>Beskriv hur du som chef/ledare tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten</b> | <b>22</b> |
| <b>Medarbetare</b>   | <b>26</b> |
| <b>Resultat och analys</b>   | <b>31</b> |
| <b>Från åtagande/mål till uppföljning.</b>   | <b>35</b> |
| <b>Resursanvändning</b>  | <b>40</b> |
| <b>Utveckling</b>  | <b>41</b> |

## Inledning

Verksamhet enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som lagen omfattar. Målet är att personer med funktionsnedsättning ska ha möjlighet att leva som andra. Att leva som andra innebär bland annat att ha möjlighet att bo som andra – att ha ett eget hem med allt vad det innebär av trygghet och trivsel. En bostad som tillförsäkrar personer med omfattande funktionsnedsättning goda levnadsvillkor är en av förutsättningarna för att nå lagstiftningens mål. Ett syfte med LSS är att säkerställa rätten till en sådan bostad.

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

Vår enhet bedriver, i kommunal regi, tre grupp- och serviceboenden som är utformade enligt LSS. Vi har, sammanlagt, plats för tjugo individer. Alla individer som bor hos oss kallas för ”brukare” och gemensamt för dem alla är att de omfattas av LSS-lagen.

Verksamheterna är bemannade dygnet runt av personal med mångårig erfarenhet och kompetens och allt arbete bygger på, LSS-lagens principer, att våra insatser utförs i syfte att kompensera brukarens funktionsnedsättning och leda till att han/hon kan leva på lika villkor som andra i samhället.

Gruppboendet är en sammansatt bostad som är utformad så att alla boende bor i samma byggnad med egna lägenheter med tillgång till ett gemensamt utrymme. Våra brukare, med stort tillsyns- och omvårdnadsbehov, bor här. De behöver mer eller mindre ständig närvaro av personal. Serviceboendet definieras som ett antal fristående lägenheter som ligger antingen i ett trapphus eller utspridda i närliggande hus med vanliga lägenheter. Lägenheterna är i nära anslutning till servicelägenheten med gemensamhetslokal och personalutrymmen. Servicebostaden är en mellanform av gruppboende och självständigt boende.

**Mäster Karl** är en sammansatt gruppboende med tillhörande satelitlägenheter. Gruppboendet startade för 29 år sen och flera av brukarna har bott där sedan starten. Totalt bor det nio brukare här varav sex bor i egna lägenheter, utspridda på tre gårdar. Alla lägenheter har närhet till servicelägenheten.

**Granskogsvägen** startade år 1999 och är en sammansatt gruppboende där fem brukare bor.

**Rabattvägens serviceboende** startade i juni 2013 och den består av en servicelägenhet och 6 ytterlägenheter varav fyra är i samma trappuppgång som servicelägenheten och två i brevidliggande hus.

## Lagar och förordningar

Lagstiftningen som gäller för våra verksamheter vilar på en humanistisk människosyn. Det innebär i korthet att alla människor är unika och har lika värde utifrån sin existens och inte utifrån sina funktioner.

De lagar, förordningar och styrdokument som är av speciell betydelse för oss är:

- Lagen om stöd och service, LSS
- Socialtjänstlagen, SoL
- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
- Stadens riktlinjer om insatser enligt LSS och om dokumentation
- Arbetsrättslagen
- Arbetsmiljölagen
- Anställningslagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Stadens personalpolicy
- Stadsdelens policy och riktlinjer för läkemedelshantering
- Systematiskt brandskyddsarbete, SBA
- ILS, integrerat ledningssystem
- Verksamheternas egna framtagna kvalitetspärmer med övergripande och verksamhetsanpassade rutiner och egenkontroller

Verksamheterna följer riktlinjer för utförardokumentation i ParaSol. Syftet med dokumentationen är att säkerställa god kvalitet i genomförandet av insats. Dokumentationen gör att möjlighet ges att följa upp och utvärdera insatserna kring brukaren. Dokumentationen utformas med respekt för brukarens integritet.

Verksamheterna är skyldiga att följa gällande lagstiftning och föreskrifter. I nedanstående lagar finns bestämmelser om dokumentation;

- Förvaltningslagen, FL (1986:223)
- Socialtjänstlagen, SoL (2001:453)
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS 1993:387 (21 a-d §§ vilka trädde i kraft 2005-07-01).

Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2005:8 om anmälningsskyldighet är relevant i sammanhanget. Även socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 1998:8 om kvalitetssystem inom omsorgen om äldre- och funktionshindrade ges anvisningar om vad som gäller inom dokumentationsområdet.

När det gäller hälso- och sjukvård regleras dokumentationen i patientjournallagen (1985:562). Vi samverkar med medicinsk ansvarig sjuksköterska, MAS och vårdcentralerna gällande läkemedelshandling och arbetar efter Hälso- och Sjukvårdslagen, HSL 18 §.

Verksamheterna följer de basala hygienrutiner enligt SOSFS 2007:19. Dessa ingår i introduktionsprogrammet för nyanställd personal och i vår egenkontroll.

Egenkontroll utförs två gånger per år och vid behov. Enhetschef granskar rutiner och riktlinjer som är upprättade utifrån gällande författningar och i verksamhetens kvalitetspärm. Arbetsplatsombud och chef genomför skyddsronde en gång per år. Resultatet utmynnar i en åtgärdsplan för de delar i egenkontrollen som inte blir godkända. Åtgärdsplanen ligger till grund för det fortsatta förbättrings-/utvecklingsarbetet.

Integrerat ledningssystem, ILS. Kvalitetssyn av hela verksamheten genomförs en gång per år av kvalitetsansvarig person och chef från stadsdelsförvaltningen. Under det besöket görs kontroll av ett antal områden som är viktiga för verksamhetens kvalitet.

Styrande dokument för brukarens insatser är beställningen från biståndshandläggaren och vår upprättade genomförandeplan. Styrdokument är Socialstyrelsens föreskrifter, policy och riktlinjer. Enheten styrs av Stockholms Stads mål som bryts ner till enhets- och verksamhetsmål.

Rutiner för anmälan och handläggning av allvarliga missförhållanden enligt LSS och SOSFS 2008:11 Lex Sarah. Enhetschef har på ett APT-möte informerat personalen om rutinerna.

- *Personal* ansvarar för att anmäla utifrån fastställda rutiner.
- *Enhetschef* tar emot anmälan, vidtar omedelbart åtgärder, undersöker orsak, dokumenterar samt överlämnar ärendet till utredningsansvarig för fortsatt handläggning. Informerar avdelningschef om den inkomna anmälan. Händelsen följs upp på APT-möte samt gör eventuella ändringar av rutin, ansvarar för att rutinerna följs, tar beslut i ärendet efter det att utredningen är genomförd.

## **Beskriv den brukargrupp ni arbetar för**

Enheten vänder sig till vuxna personer som har rätt till boende med särskild service enligt LSS.

*Granskogsvägens Gruppboendes brukargrupp*; I gruppboenden bor fem brukare mellan 25-41 år med lindrig till måttlig funktionsnedsättning med psykiska pålagor.

*Mäster Karls Grupp- och Serviceboendes brukargrupp*: I gruppboenden bor tre brukare mellan 60-78 år med måttlig funktionsnedsättning med tillhörande ålderskrämpor som rörelsenedsättning, hjärtfel och demens. Utanför gruppboenden bor sex brukare mellan 30-80 år med olika funktionsnedsättningar, som Asperger syndrom, lindrig och måttlig funktionsnedsättning med epilepsi, njursjukdom och med tillhörande ålderskrämpor.

*Rabattvägens Serviceboendes brukargrupp*: På serviceboendet bor sex brukare, mellan 22-39, år med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, som är en samlingsbenämning på ett antal psykiatriska diagnoser som Asperger syndrom, bokstavdiagnos som ADHD, ADD och DAMP och tvångssyndrom, depression, ångestsyndrom, bipolär sjukdom och självskadebeteende. Brukare med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan bland annat ha svårigheter med socialt samspel samt även ha kommunikations-, koncentrations- och inlärningssvårigheter. De flesta har nedsatt föreställningsförmåga vilket innebär begränsningar i beteende, fantasi och intressen.

### **Ange antal brukare**

Vår brukargrupp består av 20 brukare mellan 22-80 år.

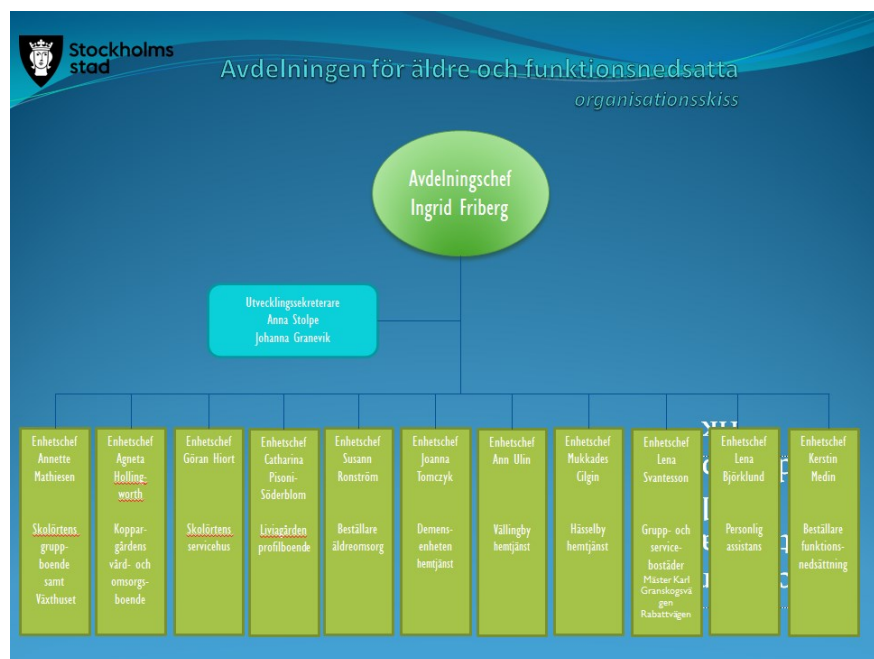
## Organisations- och ledningsstruktur

Hässelby-Vällingby Stadsdelsförvaltning, stadsdelsdirektör Ulla Thorslund

Avdelning för äldre- och funktionsnedsatta, avdelningschef Ingrid Friberg

Grupp- och servicebostäder, enhetschef Lena Svantesson  
Mäster Karl 9, Granskogsvägen 6, Rabattvägen 6

Verksamheterna finns i Hässelby Villastad, Smedshagen och Johannelund. Enheten tillhör Avdelningen för äldre- och funktionsnedsatta. Enhetschef ingår i avdelningens ledningsgrupp. Enhetens personal består av enhetschef och vårdare. Personalgruppen diskuterar och tar fram underlag för beslut på personalmöten. Beslut för genomförande fattas på verksamhetens arbetsplatsträffar, APT. Brukargruppen diskuterar och tar fram underlag för beslut på verksamhetens husmöten/brukarmöten. Beslut för genomförande fattas på verksamhetens APT-möten. Enhetschef är ansvarig för enhetens fattade beslut.





## Beskriv verksamheternas medarbetare

Enheten består av 21 medarbetare; enhetschef och 20 vårdare, 14 kvinnor och 7 män, som är fördelade på verksamheterna.

**Enhetschef** har verksamhets-, personal- och budgetansvar.

Huvudsakliga arbetsuppgifter;

- Leda, motivera och utveckla arbetet inom respektive verksamhet.
- Verksamhetsplan, tertialrapportering, verksamhetsberättelse och kvalitetsgarantier.
- Budgetarbete, kalkyl och prognos.
- Ekonomisk uppföljning månadsvis med controller.
- Lönerapportering och uppföljning.
- Systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Brandskyddsansvarig.
- Kvalitetsarbete. Egenkontroll.
- ILS.
- Medarbetar- och lönesamtal.
- Lönerrevision.
- APT- och personalmöten.
- Planeringsdagar.
- Rekrytering.
- Statistik bland annat över sjukfrånvaro.
- Rehab-processen.
- Förhandlingar vid t ex övertalighet.
- Samverka med interna och externa kontakter.

Utbildning: Hp. Social omsorg, inriktning funktionsnedsättning, Organisation och ledarskap, LSS, Kommunikativt ledarskap, Arbetsrätt, Baskurs i neuropsykiatri.

Medicinsk grundkurs, MI-utbildning, Stockholms Stads Chefskörkort, Situationsanpassat ledarskap, Bemötande. Kurs i mindfulness och utbildning till hälsocoach.

Projektledning, Ekonomi och Dokumentation.

Stadsdelsförvaltningens Ledarutvecklingsprogram.

**Vårdare** ska, enligt verksamhetens mål och inriktning, ge vård och omsorg grundat på politiska beslut i enlighet med gällande lagstiftning. Befattningens syfte och innehåll är att ge stöd och service till personer med fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning med boende i grupp- eller servicebostad. Vårdaren ska bidra till brukarens självständighet och delaktighet i samhällslivet.

Huvudsakliga arbetsuppgifter;

- Ansvara för verksamhetens arbetsuppgifter.
- Beslut om insats ligger till grund för planering av vad som ska utföras. Därefter upprättar personal tillsammans med brukaren och/eller dennes företrädare en genomförandeplan.
- I genomförandeplanen formuleras mål som personal tillsammans med brukaren följer upp en gång per år eller vid behov.
- Ge brukaren individuellt stöd och hjälp utifrån behov och önskemål.
- Vara brukarens stödperson gentemot anhörig/god man, organisationer, myndigheter
- Initiera och ledsaga vid aktiviteter utanför gruppboenden.
- Vid behov ta hand om brukarens egna medel.
- Medicinutdelning enligt delegation.
- Interna kontakter med kollegor, chef, biståndshandläggare.
- Externa kontakter med habilitering, läkare, tandläkare, psykiatri, vårdcentraler med flera
- Dokumentation.

Personalen har olika ansvarsområden; beställning av förbrukningsmaterial, återvinning, inköp av livsmedel, kontorsmaterial, first card (används istället för handkassa), inköp av inventarier, aktiviteter, och brand, upprätta rutiner i pärm mm. Verksamheterna har arbetsplats-, kultur- och läs-, miljö- och kompetensutvecklingsombud. Utbildade hälsocoacher finns på samtliga verksamheter.

Utbildning: Samtliga vårdare har gymnasieutbildning inom vård och omsorg med inriktning funktionsnedsättning. De vårdare som arbetar mot målgruppen asperger, ADHD, ADD samt psykiska pålagor har utökat sin kompetens med en basutbildning i neuropsykiatri.

En medarbetare har fördjupade kunskaper i självskadebeteende och bipolär sjukdom.

## **Brukare**

I verksamhetens åtaganden, aktiviteter och övrigt ska det alltid finnas brukarfokus.

### **Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna är i centrum**

För att ha förståelse för brukaren och kunna skapa en miljö och aktiviteter som tilltalar och stimulerar måste vi ha viljan att lära känna varje brukares resurser, förmåga och potential.

Det gör vi, genom att skapa dialog, med brukaren i det dagliga livet och i olika mötesforum tillsammans med brukaren.

Brukaren har en ordinarie stöd- och en hjälpstödperson i verksamheten. Brukaren är delaktig och har inflytande över val av stödperson. Stödpersonens ansvar bygger på kontinuitet och helhetssyn på brukaren.

För att brukaren ska vara trygg i vardagen upprättar brukaren tillsammans med stödperson, en individuell genomförandeplan utifrån beställning av uppdragsgivaren och önskemål. Utifrån den tas det fram mål och arbetsmetoder för ökad självständighet. Alla insatser är individuellt utformat efter brukarens behov, önskemål, förmågor och potential. Stödpersonen ansvarar för att insatserna planeras, dokumenteras, utvärderas och följs upp en gång per år och vid behov. Brukaren motiveras till att ta en aktiv roll att själv kunna påverka hur hjälpen och det personliga stödet ska vara utformat både i det dagliga livet och på fritiden. Brukaren väljer om han/hon önskar bjuda in anhörig och/eller företrädare till mötet.

En gång per år bjuds anhöriga och gode män in till möte där vi delar ut verksamhetens kvalitetsgarantier tillsammans med blankett för synpunkter- och klagomålshanteringen. Vid det mötet ges tillfälle att diskutera verksamhetsfrågor.

Brukare, god man och övriga kan lämna synpunkter och klagomål på verksamheten muntligt, via telefon, mejl eller på framtagna blankett. Blanketter finns tillgänglig för alla som kommer i kontakt med verksamheten.

Idéer och förslag kan lämnas i uppsatt förslagslåda. Inkomna förslag diskuteras på personalmöten och återkoppling sker till avsändaren efter beslut om åtgärd.

Brukaren får tillgång till kultur och fritid utifrån brukarens individuella intresse och önskemål. På samtliga tre verksamheter finns ett kultur- och läsombud. Dessa samverkar och delger varandra tips på passande och bra kultur- och fritidsevenemang. Brukarna har ett eget möte, husmöte, och på dessa möten väljer brukarna, utifrån utbudet, ett förslag på en gemensam aktivitet för kommande månad. Utifrån brukarnas önskemål fattas sen beslut. Senaste aktiviteter; teater, Hagaparken, bio, Naturhistoriska.

I dialog med stödperson, på veckomötet, planerar brukaren, utifrån önskemål och intresse, en individuell aktivitet per månad. Det kan vara att åka och shoppa, bio, bowla, gå och träna på gym, äta på restaurang, simma, gå på fotbollsmatch mm.

Verksamheterna har köpt in IPAD i syfte att brukaren själv, med stöd av personal, ska gå in och titta efter önskade aktiviteter.

Personal och brukare diskuterar och planerar tillsammans fram förslag på en längre sommaraktivitet och dagsutflykter. Resa till Turkiet, som var brukarnas val, genomfördes på Mäster Karls Gruppbostad. Brukarna hade önskemål om att flyga till värmen. Det togs upp på ett husmöte och förankrades i personalgruppen och hos anhöriga/god man. Alla var positivt inställda till resan och det började planeras. Tema Turkiet, fakta och bilder om landet togs fram och personal högläste om landet för brukarna. Bilder och text resulterade i ett kollage som sattes upp på väggen. Vi kallade till anhörigmöte där vi presenterade kollaget och alla brukare kunde berätta någonting om resmålet! Anhöriga blev imponerade! Brukarna och personal växlade pengar och fixade pass. Sen for dem iväg och deras förväntningar var höga! Semestervistelsen blev en succé och när de kom hem så berättade dem om allt dem varit med om och sett genom sina bilder en lång tid efter det.

Personal söker varje år kulturpeng för brukarna. I år fick de pengar till teaterbiljetter för femton personer. Brukarna bestämde sig för att se Karlsson på taket. I år har brukarna sparat lite pengar själva och även sökt kulturpeng. De hoppas få ihop pengar till en resa till Budapest. På brukarnas initiativ har de påbörjat arbetet med att leta bilder till kollaget.

Utifrån brukarnas önskemål om att få göra gemensamma aktiviteter sökte personal kulturpeng. Det har beviljats och inför kommande husmöte ska brukarna komma med egna förslag om vilka aktiviteter som önskas.

Brukarna på Granskogsvägen har kompisar på privata verksamheter som de gärna vill fira semester med. Utifrån brukarnas önskemål är det tredje året i rad som de åker till Marholmen utanför Norrtälje så numera är det en tradition. Personal hjälper till att samla alla brukare till möte för att, tillsammans, planera inför resan och sätta upp regler för vad som ska gälla. Det är totalt 18 personer som åker tillsammans och resan avslutas alltid med en gemensam middag på pizzerian.

Utifrån brukarnas önskemål firar vi födelsedagar och upprätthåller traditioner som jul, nyår, påsk, valborg, nationaldagen, midsommar och halloween. Brukarna är delaktiga och påverkar hur vi ska fira med utsmyckning, dukning, mat och dryck.

Vi lägger stor vikt vid att måltiden ska bli en viktig del av dagen för våra brukare. För att träna brukarens sociala färdigheter ges möjlighet att delta i gemensamma måltider. De flesta som bor hos oss äter i sina egna lägenheter på vardagarna och tillsammans med övriga boenden och personal på helgerna. Viktigt för oss är att skapa en bra och trivsamt miljö där vi lägger stor vikt vid dukning, ljus och ljud. Det är också viktigt att göra skillnad på vardag och fest. För oss är det självklart att råvarorna är av hög kvalitet och vi eftersträvar att till stor del använda ekologiska varor. Kosten ska vara varierad och med inslag av frukt och grönsaker valda efter årstid. Varje brukare ges möjlighet och motiveras till att vara delaktig i planering av matsedel, inköp, dukning, matlagning och disk. På husmötet planerar brukarna och personal helgmatsedel utifrån brukarnas önskemål. Om behov uppstår ombesörjer vi kontakt med dietist.

Enheten är med i Verksamhet och Hälsa som är en metod för att utveckla verksamheten genom att medarbetarna ges ökat inflytande och ansvarar för sitt dagliga arbete. Utifrån enhetens åtagande gör medarbetarna egna åtaganden med brukaren i centrum. Enhetens medarbetaråtagande är att de som bor hos oss ska känna sig trygga. Ett exempel hur det går till är att brukarna på Rabattvägens Serviceboende kände sig otrygga i att de inte fick tillräckligt med tid för att prata om sina ”saker” med sin stödperson. Det uppstod irritation kring detta och de blev avundsjuka på varandra och ”kollade” vad andra brukare gjorde. Det blev oroligt i gruppen. Personalen arbetade fram ett medarbetaråtagandet där varje brukare ges möjlighet till en timmes ”egentid” i brukarens lägenhet minst två gånger per vecka. Vi har haft uppföljning av åtagandet och brukare och personal upplever att det blivit lugnare.

**Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor för hur verksamheten uppfattas. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor gentemot brukare.**

Vi möter upp och hälsar brukaren ”Välkommen hem” efter en dag på till exempel brukarens dagliga verksamhet. Vi tar oss tid och lyssnar hur dagen har varit. Vi knackar eller ringer alltid på hemma hos brukaren innan vi går in. Om brukaren ställer en fråga, återkopplar vi alltid samma dag.

Om vi inte går att nå lyssnar vi alltid av telefonsvararen. Vid arbetets början och slut sker rapportering mellan personal om hur arbetspasset varit. Personal förmedlar kontakter, tider, meddelanden till brukaren som personal tagit emot.

Verksamheterna har en rutin för hur vi bemöter brukare, anhöriga och övriga. Vi har gjort en riskanalys utifrån varje brukare så att all personal är införstådd med om en brukare ska bemötas på ett speciellt sätt vid till exempel utåtagerande beteende eller om någon brukare är känslig för beröring. Information om bemötande och riskanalys ingår i introduktion av nyanställd personal.

Vi har tagit fram en egen enkät med tre frågor om bemötande/förhållningssätt, delaktighet och inflytande. Alla brukare är olika och tolkar intryck, gör och säger saker olika. Det innebär att det krävs ett pedagogiskt förhållningssätt där personal måste hitta rätt nivå och skapa förutsättningar för kommunikation på den nivån och det sätt som just den behöver. Vi har haft handledning i pedagogiskt förhållningssätt en termin från Rosenlunds Sjukhus.

Alla besökare ska känna sig sedda och välkomna, vi ska ta oss tid att lyssna, alla idéer, förslag, synpunkter och klagomål kring verksamheten ska bemötas positivt med en öppen attityd. På APT- och personalmöten diskuterar vi, fortlöpande attityd- och värderingsfrågor. Vi delar erfarenheter och tips i syfte att utveckla/förbättra insatsen. I allt som rör brukaren tar vi hänsyn till vår sekretess/tystnadsplikt.

Under en planeringsdag diskuterade vi bemötande och förhållningssätt. Tillsammans skrev vi ned några punkter utifrån vilken känsla vi vill förmedla till mottagaren i våra möten. Vi kallar det ”serviceavtal för personal”. Det är ett dokument som ingår i verksamheternas introduktionsprogram. Vår vilja och förmåga till

ett gott bemötande och en god omvårdnad avgör tillvaron för våra brukare.

I förbättringssyfte har verksamheterna en förslagslåda uppsatt, väl synlig, där brukarna, anhöriga och övriga kan ge synpunkter om verksamheten.

### **Brukarnas delaktighet i utvecklingen av verksamheten. Till exempel hur vi fångar upp och hanterar brukarnas förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag**

Vår ambition är att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vi tar tacksamt emot synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag kring verksamheten och våra åtaganden. Stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter, klagomål och förbättringsåtgärder används av verksamheterna. De finns tillgängliga för brukare, anhöriga och övriga som kommer i kontakt med oss. Den som vill lämna en synpunkt kan antingen skicka eller lämna en ifylld blankett till verksamheten, lämna den muntlig via telefon eller i möte med personal, eller via mej. Den delas ut till anhöriga och god man vid uppföljningsmöte av genomförandepånen och vid anhörigmöte. Alla idéer och tankar om hur verksamheten kan utvecklas och bli bättre betyder mycket för oss.

De flesta synpunkter och klagomål som inkommer till verksamheterna kan hanteras och lösas direkt, om inte det går ska synpunkten/klagomålet utredas. Under egen punkt på APT-möte följs inkomna synpunkter upp och förslag på åtgärd beslutas. Återkoppling ges till den som lämnat synpunkten.

I det dagliga arbetet kan personal fånga upp brukarnas förväntningar på t ex en aktivitet eller en synpunkt på att ljudet på att tv:n som står i gemensamhetsutrymmet är ljudet för högt på eller att brukaren vill klaga på någon personals bemötande.

Brukarna har husmöte en gång per månad. Det mötet är tillsammans med övriga boende och personal och i det mötet ges möjlighet att diskutera frågor som rör verksamheten. Mötena protokollförs.

Brukarna har veckomöte tillsammans med stödperson där brukaren kan komma med förslag och önskemål om kommande insatser och aktiviteter.

En gång per år har brukaren tillsammans med stödperson genomgång av genomförandeplanen. Vid det tillfället kan brukaren önska vilka aktiviteter han/hon önskar delta i under året och diskutera synpunkter på verksamheten och om det finns något vi kan förbättra.

En gång om året har vi anhörigmöte där vi delar ut verksamhetens kvalitetsgaranti tillsammans med blankett för synpunkter- och klagomålshanteringen.

I den årliga brukarenkäten finns frågor som kan kopplas till förbättringsförslag. Resultatet utvärderas och återkopplas med resultat och åtgärder till brukarna och anhöriga vid anhörigmöte.

En brukare lämnade ett förslag på att han önskade lämna in en synpunkt anonym och undrade om vi kunde sätta upp en förslagslåda. Den sitter uppe i servicelägenheten och används flitigt av brukare och andra som besöker verksamheten. Vi får mycket positiva synpunkter som skapar gott arbetsklimat.

En annan brukare glömde alltid bort vilka gemensamma aktiviteter som var inplanerade och undrade om vi inte kunde sätta upp en stor tavla väl synlig för alla boende där alla aktiviteter står. Den sattes upp och nu behöver inte personal svara på frågor om aktiviteter. Tydligt även för våra besökare.

## **Redovisning av brukarundersökningar**

Varje år genomför Stockholms stad en brukarundersökning. Enkäten skickas direkt till brukaren vilket gör att svarsfrekvensen är låg. Vi har framfört önskemål om att få enkäterna skickade till respektive verksamhet så att personal, personligen, kan ge den till brukaren och påminna om att det är viktigt för verksamhetens utveckling att brukaren svarar själv eller med hjälp av anhörig eller personal. Vi har endast fått resultat för en verksamhet, Mäster Karls- grupp och serviceboende där fem brukare har deltagit vilket motsvarar 25 % av våra brukare.



## Redogör för er analys av resultaten

Resultatet från Stockholms stads enkät är bra. Brukarna har svarat utifrån 1-5 där stämmer inte alls är 1 och stämmer helt är 5. Resultatet redovisas i positiv andel (de som svarat 4 eller 5) i % och enkäten har besvarats av fem brukare.

Att kunna vara med och bestämma:

1. Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får, 50 %.
2. Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel, 71 %.
3. Personalen respekterar mig och lyssnar på mig, 86 %.
4. Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar, 100 %.

Att få det stöd jag behöver i mitt boende:

1. Jag får det stöd jag behöver i mitt boende, 86 %.
2. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd, 83 %.
3. Personalen ger mig det stöd jag behöver för egna aktiviteter, 67 %.
4. Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad, 100 %.

Trygghet:

5. Jag vet vem min stödperson är, 100 %.
6. Jag trivs med personalen, 100 %.
7. Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det, 100 %.
8. Jag känner mig trygg i min egen lägenhet, 100 %.
9. Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena, 100 %.
10. Jag är nöjd med mitt boende, 100 %.

Av 5 brukare har 43 % svarat på frågorna själv, 43 % har fått hjälp att svara på frågorna och 14 % god man har svarat åt mig. Av de som svarat är 43 % män och 57 % kvinnor.

## **Redogör för hur ni arbetar med resultaten**

På ett personalmöte gick alla medarbetare igenom frågor och svar. Utifrån svaren diskuterade vi vilka områden vi skulle utveckla. Vi kom fram till att vi måste förbättra våra insatser/arbetssätt så att brukaren känner att han/hon är med och bestämmer i sitt eget utformade stöd och hjälp. Våra brukare är till 100 % nöjda med trygghet, vi måste arbeta för att förvalta det. På APT-möte beslutade vi att utifrån resultatet från brukarenkäten upprätta en egen enkät.

Under vårens planeringsdag arbetade vi med åtagandet att ta fram en egen enkät. Frågorna ska ge svar om bemötande och förhållningssätt, delaktighet och inflytande. Brukaren ska få den två gånger per år, första gången nu i maj och sen i november. Stödperson ska personligen dela ut enkäten till brukaren eller anhörig/god man. Brukarna kan välja att besvara frågorna självständigt med att läsa texten som den är, lättläst, utifrån pictogrambilder eller upplästa av personal. Personal ska finnas tillgänglig för att vid behov ge stöd och hjälp. Vårt mål är att få en högre svarsfrekvens.

Vi kommer, under året, kontinuerligt arbeta med handlingsplanen, på personal- och APT-möten i syfte att förbättra kvalitén i våra insatser med brukaren i fokus.

## **Chef- och ledarskap**

### **Min ledarskapsidé**

Jag vill skapa förutsättningar för att alla medarbetare ska kunna göra ett bra arbete och nå de bästa resultaten.

### **Hur jag gör den känd och förankrad i organisationen**

Jag gör min ledarskapsidé känd genom mitt eget förhållningssätt i det dagliga arbetet, att i alla olika sammanhang informera om den och vara öppen för dialog och samtal. Att vara närvarande, inte alltid fysiskt, men att vara tillgänglig är viktigt för mig. Mina medarbetare kan nå mig via telefon eller mejl när jag inte är på plats. Jag återkopplar så snart jag kan.

Genom regelbundna besök på verksamheterna kan jag i dialog med brukarna, ta del av deras synpunkter, idéer och förslag. Anhöriga och god man möter jag både på planerade, spontana och anhörig möten. Jag lyssnar noga på deras tips, råd och idéer. Var och ens förhållningssätt mot varandra, brukarna och anhöriga är baserad på att vara en god förebild. Brukarna och anhöriga kan förvänta sig att vi ser till helheten. Brukarna ska känna att vi finns där för dem.

Vi har återkommande dialoger och diskussioner, på personal- och APT-möten och planeringsdagar, om förhållningssätt och bemötande. Vi tar del av varandras idéer och erfarenheter för att tänka nytt. All personal har deltagit i föreläsning om bemötande där vi fick tips på hur vi kan tänka nytt. Jag respekterar mina medarbetares professionella kompetens och jag ger mina dem möjlighet att utvecklas genom att låta mina medarbetare komma med förslag på lösningar istället för att leverera en färdig lösning. Viktigt för mig är att känna tillit för mina medarbetare och låta dem ta ansvar att fatta egna beslut i det dagliga arbetet inom givna ramar. Jag arbetar för ett öppet arbetsklimat, genom att bekräfta beteenden som bidrar till utveckling och synliggör problem. Jag informerar mina medarbetare i vad och hur de kan vara delaktiga, vad som är möjligt att påverka och vad som redan är beslutat. Mitt mål är att, vi gemensamt, ska skapa en enhetskultur där medarbetarna trivs och utvecklas med brukaren i fokus.

I medarbetar- och lönesamtal återkopplar jag varje medarbetares prestation mot uppsatta mål och resultat. Vi går igenom medarbetarens arbetssituation och hur samarbetet med andra fungerar. I dialog upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan utifrån verksamhetens behov och en hälsoplan. Jag tydliggör vid det tillfället vilka förväntningar jag har på medarbetarskapet kopplat till verksamhetens mål och åtagande och om medarbetaren behöver utveckla/förbättra något för att nå ett gott resultat. Medarbetaren talar även om vilka förväntningar han/hon har på mig som ledare och chef. Allt dokumenteras och följs upp en gång per år eller vid behov.

### **Hur jag som chef kommunicerar, det vill säga försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål/åtaganden**

Jag försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål, åtaganden och arbetssätt genom att medarbetarna är delaktiga i arbetsprocessen för framtagandet.

På APT-möten går vi, kontinuerligt, igenom hur vi arbetar med verksamhetens åtaganden. Vi följer upp, utvärderar och diskuterar insats och vårt arbetssätt i syfte att förbättra och kunna sätta in kort- och långsiktiga åtgärder vid förändringar. Inför tertialrapportering går vi igenom nuläget i våra åtaganden som, vi uppdelade i grupper, utvärderar och analyser. Gruppernas synpunkter och idéer ligger sen som förslag för vårt fortsatta arbete, hur vi ska fördela resurser, medarbetare, arbetssätt och insatser för att nå uppsatta mål.

Vid medarbetarsamtalet, kan jag försäkra mig om ifall medarbetaren är införstådd med verksamhetens mål och åtaganden.

Resultatet från medarbetarenkäten ger svar på, i vilket grad, medarbetarna som grupp är införstådd med verksamhetens mål och åtaganden. Resultatet redovisas i dialog med medarbetarna och handlingsplan upprättas vid behov av åtgärd.

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

Jag tycker att utveckling och lärande är viktigt för att arbetet ska kunna utföras med kvalitet och effektivitet. Jag uppmuntrar personal att ta del av, främst Stadens utbud, genom Carpe och Kognus.

Kompetensutveckling sker efter verksamhetens behov med fokus på brukaren. När vi startade upp vårt serviceboende för neuropsykiatriska unga vuxna kom önskemål från personalen att de önskade utveckla sin kompetens inom den gruppen. Jag gav utrymme på möten för att diskutera frågan. Personalen tog fram förslag på passande utbildningar och kartlade den nya brukargruppen. Efter sex månader hade de lärt känna hur brukargruppens behov och önskemål såg ut. De tog fram två olika förslag på utbildningar som de presenterade på ett möte. Vi diskuterade och blev överens om en utbildning. Beslut togs och hela personalgruppen fick utifrån verksamhetens behov gå en grundkurs i neuropsykiatri. Utifrån nyförvärvad kunskap reviderar vi fortlöpande arbetssätten och på bara några månader har vi sett positiva resultat i form av uppnådda delmål i utförande av insatser. Därefter har en personal fördjupat kunskap, i bipolär och självskadebeteende, för att, ytterligare, öka förståelsen för just den brukarens komplexa funktionsnedsättning.

Ansvar för kompetensutveckling ligger både hos mig som chef/ledare och hos medarbetarna. Vid medarbetarsamtalet skapar vi, i dialog, en individuell kompetensutvecklingsplan utifrån verksamhetens behov. Vi har ett kompetensombud på verksamheterna som, inför varje APT-möte, tar fram aktuella föreläsningar, kurser och utbildningar. Utifrån verksamhetens behov och medarbetarens intresse planeras det in och fattas beslut om vem som ska gå på vad. Återkoppling från föreläsning sker muntligt av deltagaren på nästkommande APT-möte till de övriga i personalgruppen som inte varit med.

Vi har upprättat en kompetensbank där medarbetarna skrivit ner kompetenser som inte är direkt kopplade till verksamhetens. Det har bidragit i att en personal är utbildad frisör och hon klipper alla brukare på sin verksamhet. En annan kan spela gitarr och sjunga vilket har medfört att alla tre verksamheterna drar nytta av hans kompetens genom att anordna spel- och sångstunder. Han hjälper dessutom en brukare att utveckla sitt gitarrspelande.

Till en planeringsdag bjöd vi in en brukare med Asperger som bor på Mäster Karl, att berätta om bemötande och förhållningssätt. Det blev succé, han beskrev hur hans funktionsnedsättning påverkar honom i det dagliga livet. Han gav sin version om hur han och andra personer med Asperger önskar bli bemötta av personal och övriga i det dagliga livet. Efter det blev han efterfrågad av andra verksamheter som har lett till att han har föreläst om bemötande och förhållningssätt på deras möten. Han tycker att det är både roligt och bra att så många som möjligt får ta del av hans kunskap och upplevelser för nästan alla känner ju någon med Asperger.

På personalmöten har vi tagit del av medarbetares egna kunskaper om t ex hur vi kan använda olika hjälpmedel. En medarbetare har fördjupat sin kunskap om bipolär syndrom och självskadebeteende som hon återkopplade till övriga med fakta, tips och råd.

Verksamheterna har tre utbildade hälsocoacher. Hälsocoacherna ger oss information om olika friskvårdsaktiviteter, vi har som mål att vara med i två gemensamma aktiviteter per år. Hälsocoacherna ger tips och råd om mat och hälsa för både personal och brukare. En friskvårdspunkt finns med på personalmötena där vi byter erfarenheter och så arbetar vi med frågor som ”hur vi skapar trivsel på arbetet”. En hälsocoach har startat upp en stavgångs- och en promenadgrupp för både personal och brukare. Vår frisknärvaro har ökat och rökarna har minskat med 57 % på vår enhet.

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

Jag förväntar mig delaktighet kring allt som rör enhetens utvecklingsarbete. Allas förslag och idéer till förbättring och utveckling av verksamheten är viktig och nödvändig för det fortsatta arbetet.

Som kommunal utförare spelar vi en viktig roll i utvecklingen av verksamheternas kvalitet. På personal- och APT-möten arbetar vi systematiskt med hantering av händelser, uppföljning och utveckling av kvalitén på enheten. I varje verksamhet finns en kvalitetspärm med resurser, rutiner och metoder som säkerställer verksamhetens kvalitet.

I den finns bland annat rutiner för händelsehantering som är en viktig del av verksamheternas kvalitetssäkring/utveckling. Med händelse menas allt som inte är en förväntad händelse och som avviker från våra rutiner och intentioner samt medför eller skulle kunna medföra risk eller skada för brukaren t ex i information mellan olika medarbetare/vårdgivare i och utanför verksamheten, vårdplanering, felbemanning, anhörigkontakter osv.

Om någon händelse inträffar rapporterar personal händelsen enligt gällande rutin. På personal- och APT-möten går vi igenom händelseförloppet och den som rapporterat avvikelsern talar om vad som orsakade händelsen, hur han/hon gjorde i den situationen, vad blev resultatet, vad blev konsekvenserna, kunde han/hon ha gjort på annat sätt, vad kan vi lära av detta, vad kan vi förändra. Vi diskuterar och tar fram ett förslag till åtgärd i syfte att säkra och utveckla verksamhetens processer i vårt ständiga förbättringsarbete. Riskanalyser görs vid väsentliga förändringar i verksamheten och händelseanalys görs vid alla allvarliga händelser. Kontroll görs kontinuerligt. För att kvalitén i brukarens insatser ska bli så bra och trygga som möjligt arbetar vi ständigt med förbättringsåtgärder på våra olika mötesforum.

För mig är engagemang något som krävs för ett fungerande medarbetarskap. Att vara intresserad av arbetet man valt att göra och att känna sig engagerad i det man gör! Att ha en bra relation till uppdraget, medarbetarna och arbetsuppgiften är en god förutsättning för att känna arbetsglädje och för att göra mitt bästa.

I dialog, enskilt och i grupp tar jag mig alltid tid att inspirera och påverka medarbetarna att våga pröva nya saker för att nå utveckling. I mötena lyssnar jag in och tar tillvara medarbetarnas engagemang och idéer. Verksamheten har, utifrån medarbetarnas engagemang och intresse, startat upp tre utvecklingsgruppen som representeras av en personal från varje verksamhet. Det är en *kvalitetsgrupp* som arbetat med att ta fram en kvalitetspärm med övergripande riktlinjer, policy och rutiner, en *"webbgrupp"* som arbetar med utveckling av hemsidan där målet är att lägga ut en gemensam mapp på webben för all personal på de tre verksamheterna. I mappen har dem lagt in en *"vikariebänk"* i syfte att de kan *"låna"* varandras vikarie men också för att vikarien ska få mer jobb. Den tredje gruppen tycker att det är kul med *aktiviteter* och arbetar för att öka valfriheten för brukaren genom att lägga in aktiviteter i *"webbmappen"* vilken dag och tid aktiviteten ska äga rum, vilken verksamhet som ordnar aktiviteten och vilken personal som följer med. Om det är någon brukare från någon annan verksamhet som vill följa med kan den anmäla intresse så återkopplar personal till den brukarens personal och till brukaren. Den utvecklingen gör att våra brukare får större valfrihet och möjlighet att utöka sitt kontaktnät. Personalens samarbete ökar mellan verksamheterna. Det är både personella och ekonomiska vinster med detta.

För mig är det viktigt att ge medarbetarna utrymme för att lösa uppgifter och styra vad som händer i de dagliga rutinerna. Utifrån en händelse med en brukare kom ett förslag från en personal att våra arbetsinsatser bör förändras, men för att genomföra den föreslagna förändringen måste även schemat ändras. På nästkommande möte diskuterade vi schemaändringen utan att komma fram till någon lösning. Till nästa möte hade personalen, på eget initiativ, själva tagit fram ett förslag på ett schema. Jag gick igenom de ekonomiska ramarna och tider utifrån verksamhetens behov. Personalen hade arbetat fram förslaget utifrån personliga önskemål utifrån deras respektive livsbild. Veckan därpå var det nya schemat beslutat och klart. Alla var nöjda och stolta. Genom samverkan kring en förändring lyckades dem nå ett resultat som alla var nöjda med.

Att ge varje medarbetare rätt förutsättning för att ta ansvar, vara delaktig och delta i verksamhetens utveckling. Ett bra förhållningssätt och bemötande mot varandra är framgångsfaktorer för att känna samhörighet. Jag uppmuntrar aktivt för att medarbetarna, på eget initiativ samverkar med intressenter kring brukaren med hänsyn till gällande sekretessbestämmelser.

Inför en planeringsdag funderade jag på vad som skapar motivation för min personal. Hur kan jag motivera och inspirera till utveckling? Var och en fick svara på frågan; vilka drivkrafter finns det för att gå till arbetet för dig? Resultatet blev det här; Att jag trivs, bra arbetsklimat, lönen, bra arbetskamrater och chef, roliga arbetsuppgifter, att jag blir bekräftad, att jag känner mig viktig, och samarbetet med övriga.

Utan en god kommunikation är det svårt att få alla att dra åt samma håll och jobba för varandra mot gemensamma mål. För att få igång dialog och delaktighet kring verksamhets- och arbetsmiljöfrågor på personal- och APT-möten sätter jag upp dagordning i förväg så att alla ges möjlighet att förbereda sig och se vad vi ska ta upp på mötet men även för att de ska kunna sätta upp egna funderingar, idéer och synpunkter under punkten övrigt.

På alla möten gäller det att försöka skapa utrymme så att varje individ blir lyssnad på med respekt från övriga, vi har ett kommunikationskontrakt för bemötande och förhållningssätt så vi kan mötesreglerna, att hålla sig professionell och inte bli personlig. Jag låter en medarbetare, utifrån namnlista, leda personalmötena, att ta ansvar över och se till att alla är delaktiga, engagerade och tar ansvar för frågor som berör verksamheten. På en verksamhet har vi en sten som vandrar runt till den som önskar prata i syfte att inte prata i mun på varandra. Efter mötet går vi bordet runt där alla ges möjlighet att säga något om mötet. Bra och/eller dåligt.

Utifrån resultatet från medarbetarenkäten, under avsnitt Medarbetarskap, tycker mina medarbetare att vi är aktiva och engagerade på mötena, att vi har en fungerande dialog och delaktighet och att de känner sig respekterade av sina kollegor.



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

Jag utvärderar mitt ledarskap kontinuerligt. Det som är mätbart är resultatet från medarbetarenkäten som jag i dialog med min avdelningschef utvärderar.

På ett APT-möte går jag igenom medarbetarenkäten med mina medarbetare. Vi diskuterar kring varje fråga. Vi upprättar en handlingsplan utifrån den frågeställning vi önskar utveckla. På handlingsplanen står vad som ska åtgärdas, när och vem som är ansvarig. Utifrån den arbetar vi med förbättringsåtgärder till vi nått uppsatt mål.

På medarbetarsamtalet med min avdelningschef får jag återkoppling på mitt chefs- och ledarskap. I dialog upprättar vi en kompetensplan. Vi går även igenom handlingsplanen utifrån medarbetarenkäten som jag i samverkan med mina medarbetare tagit fram.

På Chefsforum, ett forum för stadsdelens chefer, går vår stadsdelsdirektör igenom resultatet från medarbetarenkäten. Hon visar en sammanställning av resultatet för chefsgruppen, vi jämför och utvärderar resultatet och får återkoppling vad vi bör prioritera.

För mig är det viktigt att delta i Stadens chefsseminarier. Där får jag information om vad som händer i samhället och det handlar mycket om utveckling. Det är alltid bra föreläsare och på ett seminarietillfälle fick vi arbeta i grupper om förhållningssätt för ledare och medarbetare i Stockholm stad. Det jag lärde mig då har jag sen använt som stöd till enhetens utvecklingsarbete. Jag träffar kollegor som jag byter erfarenheter, tips och råd med och jag lär mig alltid något nytt.

Jag ser till att hålla mig á jour med vad som händer inom mitt verksamhetsområde. Jag har precis avslutat ett ledarutvecklingsprogram som anordnades av stadsdelen i syfte att utveckla mig själv som ledare och chef. Jag kompetensutvecklar vid behov och har gått på enstaka kurser i arbetsrätt och ledarskap på högskolenivå genom Carpe.

## Medarbetare

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

Att agera utifrån våra gemensamma värderingar är viktigt. Enhetens värdegrund består av torg som metafor och på det torget ska brukarna vara i fokus för möten med personal, anhöriga, övriga intressenter kring brukaren.

För oss står ordet TORG för

- Trygghet
- Omtanke
- Respekt
- Glädje

Alla som bor hos oss ska känna trygghet i sitt boende, känna att de får den omtanke som krävs och att vi alltid har brukaren i fokus. För oss är det självklart att varje brukare ska ha sin integritet och mötas med respekt av professionell personal som har rätt kompetens för att utföra sina arbetsuppgifter på rätt sätt med en helhetssyn utifrån varje brukares behov, önskemål och intressen. Brukaren ska känna att hans/hennes verksamhet präglas av ett gott arbetsklimat och att all personal tycker att det är en glädje, att i samarbete med andra nå uppsatta mål och resultat.

**Verksamhetsutveckling är allas ansvar. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap.**

Jag tror på en lyssnande öppenhet där medarbetarna alltid ska kunna prata när behov finns. Jag tar mig tid att lyssna för det lär mig nya kunskaper om verksamheten. Att mina medarbetare är positivt inställda till sitt arbete är viktigt för trivseln. Vid mötestillfällena har vi alltid kaffe, smörgås och lite frukt. Någon gång per år, i samband med planeringsdagen, gör vi en gemensam ”trivselaktivitet” som är positivt för gruppkänslan. Jag uppmuntrar till att medarbetarna engagerar sig i egna projekt som till exempel ”sluta rökagrupp” och friskvårdsprojekt, och avsätter tid och resurser för det.

Jag har höga förväntningar och skapar förutsättningar för att varje individ tar ett eget ansvar för sina arbetsuppgifter och sin egen utveckling för att utveckla enheten och skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen. I medarbetarsamtalet, som är individuellt, går jag i dialog med medarbetaren igenom vad han/hon behöver utveckla utifrån verksamhetens behov.

Jag tar tillvara allas kompetens och utifrån den ges arbetsuppgifter i nivå för vad var och en klarar av att göra. Om medarbetaren visar engagemang, intresse och önskemål ges extra utmaningar. Vi tar ett gemensamt ansvar för att bidra till och utveckla ett bra arbetsklimat genom att på personal- och APT-möten diskutera arbetsmiljöfrågor. Vi arbetar med att ta fram regler för ”hur vi vill ha det på vår arbetsplats”.

På personalmöten diskuterar vi vilka förväntningar och krav som ställs i vårt medarbetar- respektive ledarskap kopplat till våra mål och ansvarsbeskrivning.

Processen i den systematiska kvalitetsutvecklingen bygger på alla medarbetares delaktighet och vilja att lyssna in varandras erfarenheter. Om ett arbetssätt/åtagande ska förbättras, planerar vi utifrån nuvarande åtagande, vi tar fram arbetssätt hur vi ska gå tillväga och vilka resurser som krävs för nå resultat, sen genomför vi förändringen och efter några månader utvärderar vi och analyserar om det nya arbetssättet gjort att vi nått utveckling.

Utifrån medarbetarenkäten har handlingsplan upprättats för hur vi ska utveckla våra möten så att de blir mer effektiva.

### **Beskriv hur ni arbetar med kompetensutveckling på enheten utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.**

Enheten har en kompetensbank där medarbetarnas samlade kompetens finns, i syfte att ta reda på om det finns någon kompetens hos personalen som inte tas tillvara men som vid behov kan användas.

Alla medarbetare har inplanerade tider för medarbetarsamtal, i det samtalet går enhetschef tillsammans med medarbetaren igenom enhetens lönekriterier och vad han/hon behöver utveckla utifrån verksamhetens behov. När medarbetare och enhetschef är överens upprättar vi en handlingsplan där vi skriver in vad medarbetaren

behöver utveckla, när det ska ske och vem som ansvarar för vad. Både medarbetare och enhetschef skriver under.

Stadsdelen är med i EU-projektet Carpe och på personalmöten informerar vårt kompetensombud om kommande utbildningar och föreläsningar som passar för vår verksamhet. Medarbetarna går även in själva och söker efter lämpliga utbildningar och föreläsningar på Carpes hemsida. I det dagliga arbetet har jag lyssnat in att medarbetarna, ofta, diskuterar statusen i vårdaryrket kopplat till lön och ansvar. Som ett led i den diskussionen har Carpe i projektform arbetat fram ett förslag på nya titlar till vårdare. Förslaget är i två nivåer. Den grundläggande yrkestiteln är stödassistent och den andra är stödpedagog som kräver högskolestudier motsvarande 60 poäng. Förslaget informerade jag om på ett personalmöte och de flesta mottog förslaget positivt och hoppades att de nya titlarna dels skulle ”höja statusen” i yrket och dels göra att fler söker sig till arbete med personer med funktionsnedsättning.

Medarbetaren ansvarar själv för att hitta en lämplig utbildning eller föreläsning utifrån kompetensutvecklingsplanen. Vid utbildningstillfället får medarbetaren ledigt och vikarie sätts in. Efter avslutad utbildning återkopplar medarbetaren till övriga. På personalmöten diskuterar vi frågor kring brukarna och arbetsmiljön, där tar vi tillvara varandras erfarenheter, tips och råd i syfte att förbättra en arbetsinsats eller arbetssätt.

Föreläsningar som gäller all personal i till exempel bemötande ansvarar enhetschef för. På planeringsdagar bjuder vi ibland in interna och externa personer som informerar kring sina verksamheter. Vi har haft besök av; enhetschef från beställarenheten som berättat om den enheten, habilitering som informerat om lägenhetsanpassning och hjälpmedel, medicinsk ansvarig sjuksköterska som och informerat om rutiner kring medicinhantering. Syftet är att mötena ska leda till att verksamheten utvecklas så att brukarnas behov och önskemål tillgodoses på ett ändamålsenligt sätt.

Möjlighet att ”pröva” att arbeta på annan verksamhet än sin egen finns inom enheten och studiebesök hos andra verksamheter för att få mer kunskap uppmuntras av enhetschef.

**Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor internt gentemot varandra. Skapa ett klimat som bidrar till delaktighet, och engagemang. I dialog skapa förståelse för varandras olikheter och se till att alla kommer till tals på möten och att allas synpunkter är viktiga.**

En gång per år genomför vi stadsdelens psykosociala arbetsmiljöenkät.

- På APT- och personalmöten diskuterar vi attityd och värderingsfrågor fortlöpande, (hur ska vi bäst bemöta varje enskild brukare, byter tips och råd)
- Stockholms stads bemötandeguide.
- Verksamhet och hälsa som är en arbetsmetod i syfte att utveckla/förbättra för individen.
- Att ta fram handlingsplan utifrån svar från medarbetar- och brukarenkäten som rör bemötande.
- Att uppdatera Jämför Service, synliggöra och bemöta vår målgrupp på nätet.
- Att upprätta ett kommunikationskontrakt, i syfte att uppnå bästa möjliga bemötande mot varandra och övriga som kommer i kontakt med våra verksamheter.
- Att skapa en god möteskultur, Hur vill vi ha det på vår verksamhet, vem är mötena till för, är alla ansvarig för hur mötena blir, vad gör att vi lyssnar mer på vissa, varför blir jag irriterad på den osv
- Fortlöpande föreläsningar i bemötande, senast Romedahl.
- Att samverka kring bemötandefrågor och kommunikation mellan verksamheterna.

Enheten har ett Kommunikationskontrakt med regler för hur vi ska bete oss under våra möten. I det står vad medarbetarens åtaganden är och vad enhetschef åtagande är och vad vi gemensamt ansvarar för.

Inför starten av det nya serviceboendet upprättade, en medarbetare, ett serviceavtal som vi senare på ett APT-möte reviderade och tog beslut på.

Enhetschef och medarbetare har utvärderat och analyserat frågor kring bemötande utifrån resultat från medarbetarenkäten. Vi har upprättat en handlingsplan som är att skapa regler för ”hur vi vill ha det på vår arbetsplats” till exempel inte prata i mun på varandra på möten, inte prata illa om varandra bakom ryggen, skilja på sak och

person, ge konstruktiv kritik, respektera varandras olikheter, bekräfta varandra mm.

**Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.**

Resultatet från medarbetarenkäten har varit bra. AMI - Aktivt medskapandeindex består av tre delindex; Motivation, Ledarskap och Styrning. Mitt resultat är (Stadens resultat inom parentes) AMI 90 (78), Motivationsindex 89(78), Ledarskapsindex 92 (75) och Styrningsindex 89 (80) .

Vi har en handlingsplan utifrån medarbetarenkäten som utarbetades på en planeringsdag. Vi analyserade resultaten och i en diskussion i smågrupper och i hela personalgruppen bestämdes vilka områden vi skulle arbeta med under året. Handlingsplan utifrån medarbetarenkäten visar att vi ska arbeta med medarbetar-respektive ledarskapet och bemötande och förhållningssätt. Under varje område har mål, arbetssätt, tidsplan och ansvarig beskrivits.

Som ett komplement till medarbetarenkäten utför enheten en kompletterande psykosocial enkät i personalgruppen. Den sammanställs av skyddsombud och enhetschef och återkopplas till personal på ett möte där en handlingsplan tas fram.

På möten och planeringsdagar arbetar vi kontinuerligt under året med förbättringsåtgärder inom prioriterade områden utifrån handlingsplanen.

## Resultat och analys

**Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten av resultaten och hur ni arbetar med att ta tillvara resultaten.**

Resultatet från föregående års uppföljningar av våra åtaganden redovisades i vårt webbaserade, Integrerade Lednings System, ILS. 2013 år åtagande och mål uppfylldes helt.

Verksamhetens åtagande och mål följdes upp vid tertialrapportering under 2013 och resultatet redovisas i verksamhetsberättelsen.

Inför verksamhetsberättelsen och bokslut träffas alla medarbetare, på en planeringsdag, för avstämning av årets åtaganden, arbetssätt och förväntat resultat. Vi stämmer av det förväntade resultatet mot det verkliga. Förra året, uppnådde vi alla våra åtaganden och mål. Därefter analyser vi det positiva resultatet i syfte att se vilka åtaganden och arbetssätt vi kan utveckla och arbeta vidare med inför årets planering av verksamhetens åtaganden.

Vi följer upp och utvärderar alla aktiviteter som varit under året i vårt årshjul och skriver in de uppdrag vi ska ta med inför året.

Vi tittar på kompetensutvecklingen vi genomfört under 2013 och diskuterar hur den tagits tillvara och vad vi behöver komplettera med inför 2014. Vi avsätter resurser för en gemensam föreläsning i bemötande och en i Asperger. Utifrån det nystartade verksamheten finns behov av att kompetensutveckla all personal inom olika psykiska sjukdomar.

Vi stämmer av sjukfrånvaron och utifrån den analyserar vi nyttan med hälsocoacher. Vi beslutar att hälsocoacherna ska få gå en vidareutbildning. Sjukfrånvaron har sjunkit under 2013 och vi tittar på hur vi under 2014 kan arbeta för att behålla den höga frisknärvaron.

*Uppföljningar och förändringar som skett under år 2013.*

Rörligheten har ökat bland brukargruppen och personalgruppen inom enheten. Detta gav positiva effekter inför detta år; samverkan mellan verksamheterna har ökat vilket lett fram till att medarbetarna startat upp utvecklingsgrupper. De brukarna som flyttade inom

enheten blev mer självständiga av att bo i egen lägenhet. En förbättring som vi fortsätter utveckla genom bekräftelse och arbetssätt

- Vi startade ett kommunalt serviceboende den 1 juni med sex platser.
- Ny personal rekryterades och anställdes.
- Allt praktiskt i samband med uppstarten följde tidsplan.
- Enheten får sex nya brukare.
- Brukarnas rörlighet ökade på enheten, två brukare, som haft som mål att flytta från gruppboende till serviceboende, uppfyllde målet, när båda flyttade från Granskogsvägens gruppboende. Den ena brukaren flyttade till Mäster Karls grupp- och serviceboende och den andra flyttade till Rabattvägens serviceboende.
- Ny brukare flyttade in på Granskogsvägens gruppboende i juni.
- En personal slutade sin anställning på Granskogsvägens Gruppboende och började på den nyöppnade Rabattvägens serviceboende.
- All personal har uppfyllt sina individuella mål för 2013.

Medarbetarnas individuella mål följs upp, en gång per år och vid behov, i medarbetarsamtalet.

Brukarnas individuella mål följs upp, en gång per år och vid behov, tillsammans med stödperson.

Mitt uppdrag och mål följs upp en gång per år och vid behov tillsammans med avdelningschef.



**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.**

Budget år 2014 är för enheten 11,2 mkr. Prognosen avviker från budget med ökade intäkter med 0,5 tkr till 11,7 mkr. Ökningen beror på att en ny ytterlägenhet blev kopplad till Mäster Karls grupp- och serviceboende i februari.

Granskogsvägens Gruppboende har minskat sina prognostiserade intäkter med 0,3 tkr som beror på avslag för ökad intäkt för en brukare.

Rabattvägens Serviceboende har ökat prognosen för intäkter och kostnader med 0,1 tkr. Verksamheten har en brukare med självskadebeteende som vi periodvis inte kan lämna ensam, vilket innebär ökade personalkostnader.

Enhetens prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget innevarande är i balans. (+ 0,1 tkr)

| 2014                            | Budget 2014 |             |            | Prognos 2014 |             |            |
|---------------------------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|------------|
|                                 | Kostn       | Intäkt      | Netto      | Kostn        | Intäkt      | Netto      |
| <b>Sa<br/>gruppboendestäder</b> | <b>11,2</b> | <b>11,2</b> | <b>0,0</b> | <b>11,6</b>  | <b>11,7</b> | <b>0,1</b> |
| Mäster Karl                     | 4,7         | 4,7         | 0,0        | 5,4          | 5,4         | 0,0        |
| Granskogsvägen                  | 3,2         | 3,2         | 0,0        | 2,8          | 2,9         | 0,1        |
| Rabattvägen                     | 3,3         | 3,3         | 0,0        | 3,4          | 3,4         | 0,0        |

**Resultat år 2011-2013**

| 2013                          | Budget 2013 |            |            | Prognos 2013 |            |            |
|-------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|------------|------------|
|                               | Kostn       | Intäkt     | Netto      | Kostn        | Intäkt     | Netto      |
| <b>Sa<br/>gruppbofästäder</b> | <b>7,6</b>  | <b>7,6</b> | <b>0,0</b> | <b>9,0</b>   | <b>9,5</b> | <b>0,5</b> |
| Mäster Karl                   | 4,8         | 4,8        | 0,0        | 4,3          | 4,5        | 0,2        |
| Granskogsvägen                | 2,8         | 2,8        | 0,0        | 2,7          | 3,0        | 0,3        |
| Rabattvägen                   | 0,0         | 0,0        | 0,0        | 2,0          | 2,0        | 0,0        |

| 2012                          | Budget 2012 |            |            | Prognos 2012 |            |            |
|-------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|------------|------------|
|                               | Kostn       | Intäkt     | Netto      | Kostn        | Intäkt     | Netto      |
| <b>Sa<br/>gruppbofästäder</b> | <b>4,4</b>  | <b>4,6</b> | <b>0,2</b> | <b>6,3</b>   | <b>6,3</b> | <b>0,0</b> |
| Mäster Karl                   | 4,4         | 4,6        | 0,2        | 4,4          | 4,2        | -0,2       |
| Granskogsvägen                | 0,0         | 0,0        | 0,0        | 1,9          | 2,1        | 0,2        |

| 2011                          | Budget 2011 |            |            | Prognos 2011 |            |            |
|-------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|------------|------------|
|                               | Kostn       | Intäkt     | Netto      | Kostn        | Intäkt     | Netto      |
| <b>Sa<br/>gruppbofästäder</b> | <b>4,2</b>  | <b>4,2</b> | <b>0,0</b> | <b>3,8</b>   | <b>4,6</b> | <b>0,8</b> |
| Mäster Karl                   | 4,2         | 4,2        | 0,0        | 3,8          | 4,6        | 0,8        |

Resultatet från år 2011 blev bättre än budget. Överskottet beror till stor del av att en brukare flyttade till nytt boende och brukaren som flyttade in gav högre intäkter till verksamheten. Personalkostnaden blev lägre än vad vi prognostiserat för. År 2011 resultat + 800 tkr.

Resultatet för år 2012 blev lägre än budget. Underskottet beror på minskad intäkt på grund av att en brukare flyttade från Mäster Karls Grupp- och serviceboende till nytt boende och brukaren som flyttade in gav mindre intäkter till verksamheten, resultatet blev minus 0,2 tkr. Granskogsvägens Gruppbofästad kom tillbaka till kommunen den 1 mars 2012 efter att ha drivits i privat regi under

tre år och där blev det ett överskott på 0,2 tkr. År 2012 resultat budget i balans 0 tkr.

Resultatet för år 2013 blev högre än budget. Den totala ökade intäkterna beror på att enheten fick tillskott av den nystartade Serviceboendet Rabattvägen i juni. Totalt för enheten ökade intäkterna med 2,0 mkr och ökade kostnaderna med lika mycket 2,0 mkr. Granskogsvägen ökade sina intäkter och både Granskogsvägen och Mäster Karl sänkte kostnaderna i den prognostiserade budgeten vilket gjorde att resultatet år 2013 blev + 500 tkr.

#### *Trender.*

- Behovet av utbildad personal kommer att öka.

De trender vi kan se är att det blir fler unga personer med Asperger och psykiska sjukdomar som omfattas av LSS. I förebyggande syfte måste vi kompetensutveckla vår personal i neuropsykiatriska diagnoser och lära oss mer om KBT, kognitiv beteendeterapi som innefattar arbetsmetoder i kognitiva- och beteende- mönster. Det innebär att man arbetar med att förändra tankar, känslor och handlingsmönster som inte är så välfungerande och därför leder till psykiskt illabefinnande. Personal som arbetar för sådana brukare måste samverka med till exempel psykiatrin. Trenden är nog att vi i framtiden måste arbeta mycket mer i samverkan med andra för att nå bästa resultat för brukaren.

## **Från åtagande/mål till uppföljning.**

### **Beskriv processen, det vill säga hur det gick till, och de överväganden ni gjorde, när ni tog fram årets åtagande/mål.**

Arbetet med att ta fram årets åtagande skedde under strukturerade former och planerades på planeringsdag med alla medarbetare.

Som inledning gick vi igenom Stockholm stads kvalitetssystem ILS i syfte att ge förståelse för begrepp och struktur i arbetet. Sen gick vi igenom arbetsprocessen för att alla skulle se sin roll och sitt uppdrag i arbetet.

- Inledande genomgång av ILS, begreppsbeskrivning.
- Gemensam avstämning av förra årets åtaganden och resultat.

- Avstämning av årets mål, 2014, utifrån stadens, nämndens och avdelningens mål för funktionsnedsatta. Utifrån dessa diskuterades det, i smågruppen, fram förslag på enhetens olika åtaganden för året.
- Enhetschef sammanställde diskussionsanteckningar i förslag på åtaganden. Dessa mejlades ut för genomläsning och synpunkter.
- Enhetschef reviderar åtagande efter synpunkter som inkommit och ny genomgång vid personalmöte.
- Gemensam diskussion om arbetssätt för att klara åtagandet. Enhetschef skriver in arbetssätt, förväntat resultat och uppföljning. Hela rapporten går igenom på personalmöte.
- Alla fick i uppdrag att läsa igenom och lämna in synpunkter innan APT-mötet i januari.
- Beslut om verksamhetsplanering togs på januari månads APT-möte.

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

Enheten Grupp- och Serviceboendes åtagande 2014.

- **Enheten ska bedrivas med lägsta möjliga miljöbelastning.**
- **Brukaren ska erbjudas att ta del av samhällets kultur- och fritidsutbud.**
- Information på Jämför service för enheten är korrekt, tydlig och informativ.
- **Individ och verksamhetsuppföljning genomförs systematiskt under året.**
- **Brukaren ska vara delaktig och ha inflytande.**
- Arbeta med förebyggande hälsoinsatser och friskvård.
- Ledarskapet ska vara tydligt, kommunikativt och närvarande.
- **Enheten ska vara en modern och attraktiv arbetsplats.**
- Förmedla stadens mål och budskap.
- Att anpassa verksamheten till budgetram och vid eventuell avvikelse skriva konsekvensbeskrivning.

Nedanstående 5 åtagande beskriver förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning.

**Åtagande:**

## **Brukarna ska erbjudas ta del av samhällets kultur- och fritidsutbud.**

### **Förväntat resultat:**

Brukarna utvecklar egna kultur- och fritidsintressen och kontakter.

### **Arbetsätt:**

Det finns kulturombud på alla tre verksamheter som håller sig á jour och informerar om olika kultur- och fritidsutbud till övrig personal.

Personal informerar, på husmöten och i dialog med stödperson, brukaren om kultur- och fritids evenemang.

Brukaren ges stöd att planera aktiviteten utifrån sina förutsättningar, önskemål och intressen.

Brukaren får vid behov sällskap av personal att genomföra aktiviteten.

Personal planerar tillsammans med brukaren, hur, när och med vem aktiviteten ska genomföras.

På personalmöten bestäms en individuell och de gemensamma aktiviteterna för en månad framåt. Månadens gemensamma aktivitet utgår från brukarens egna val och sätts upp på en anslagstavla.

Brukaren skriver upp sig på de aktiviteter de önskar delta i.

Samverkan sker vid de gemensamma aktiviteterna mellan verksamheterna.

I uppdraget kulturombud ingår även att vara läsombud.

Som läsombud ingår du i ett nätverk i stadsdelen och har uppdraget att informera om bibliotekets kulturella utbud.

### **Uppföljning:**

På personal- och husmöten.

Förbättringar och förändringar följs regelbundet upp på personalmöten och planeringsdagar.

### **Utveckling:**

Samordnade aktiviteter mellan verksamheterna.

### **Åtagande:**

**Individ- och verksamhetsuppföljning genomförs systematiskt under året.**

### **Förväntat resultat:**

Att verksamheten har en god kvalité.

### **Arbetsätt:**

Brukarens individuella genomförandeplan revideras en gång per år eller vid behov.

Brukaren har planeringsmöte med personal varje vecka.

Brukarna och personal har husmöten minst fyra gånger/år.  
Personal arbetar alltid i dialog med brukaren.  
Resultatet från brukarenkäten, medarbetarenkäten och ledarskapsrapporten används som under för att förbättra/utveckla enhetens kvalitet.  
Egenkontroll görs kontinuerligt av verksamheterna.  
Årshjul upprättas i januari för enhetens samlade aktiviteter.  
Inkomna synpunkter och klagomål tas emot och utreds vid behov.  
Riskanalys görs på individ- och verksamhetsnivå.  
Rutiner uppdateras/upprättas kontinuerligt för att säkra kvalitén.  
Samverkan med habilitering, vårdgivare, myndigheter etc.  
Arbetsmiljö- och skyddsronnd sker en gång per år och vid behov.  
Genomgång av brandskydd sker en gång per år och vid behov.  
Uppföljning av medicinhantering tillsammans med medicinsk ansvarig sjuksköterska, MAS  
Skär en gång per år och vid behov.  
Uppföljning av hantering över egna medel sker fyra gånger per år.  
ILS/verksamhetsuppföljning sker en gång per år.

**Uppföljning:**

Tillsammans med brukaren vid veckomöten och vid revidering av genomförandeplanen.  
Rutiner och arbetssätt följs upp på personal- och APT-möten och planeringsdagar.  
Tertialrapport, uppföljning av enhetens åtaganden.  
Egenkontroll följs upp i samband med tertialrapportering och inför verksamhetsberättelse.  
Granskning av genomförandeplan och att personal dokumenterar i ParaSol görs i samband med egenkontroll och vid behov.  
Synpunkter och klagomål följs upp på APT-möten.  
Riskanalys, uppdateras vid behov och följs upp på planeringsdagarna.

**Åtagande:**

**Brukaren ska vara delaktig och ha inflytande.**

**Förväntat resultat:**

Att brukaren känner en ökad delaktighet och självbestämmande.

**Arbetsätt:**

Brukaren ska motiveras av personal att vara delaktiga och ha inflytande över hur, när och av vem stödet, servicen och omvårdnaden ges.

Brukaren är delaktig vid val av stödperson. Brukarens egna önskemål är viktiga.  
Brukaren ges möjlighet att delta i husmöten minst fyra gånger per år.  
Anhöriga, god man och förvaltare är inbjudna till anhörigmöte minst en gång per år.  
Personal arbetar alltid i dialog med brukaren.

**Uppföljning:**

Utifrån brukarundersökningen utifrån delaktighet och inflytande.

**Åtagande:**

**Behålla den höga frisknärvaron.**

**Arbetsätt:**

Utbildade hälsocoacher finns.  
Planera in minst två olika friskvårdsaktiviteter.  
Informera om stadens och stadsdelens subventionerade friskvårdsaktiviteter.  
Enheten arbetar med Verksamhet och Hälsa.  
Alla medarbetare erbjuds upprätta en hälsoplan i samband med medarbetarsamtalet.

**Uppföljning:**

Frisknärvaron följs upp tillsammans med medarbetarna i samband med tertialrapport 1 och vid hälsobokslutet.  
Verksamhet och Hälsa följs upp på APT-mötena en gång per månad och en gång varannan månad av avdelningschef.

**Åtagande:**

**Enheten ska vara en modern och attraktiv arbetsplats.**

**Förväntat resultat:**

Att öka resultatet från medarbetarenkäten där 91% av medarbetarna kan rekommendera vår arbetsplats till andra till 95%.

**Arbetsätt:**

Ny personal ska få en bra introduktion både om verksamheten och hur det är att arbeta i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. Ny personal ska alltid gå bredvid en handledare under introduktionen. All personal erbjuds medarbetarsamtal, en individuell kompetensutvecklingsplan och en hälsoplan en gång per år eller vid behov.  
Vid behov ges möjlighet till individuella samtal.  
Verksamheterna har åtta personal- och åtta APT-möten per år.

Personal ges möjlighet att kompetensutvecklas utifrån verksamhetens behov.

Personal ges möjlighet att ta del av stadsdelens och stadens olika aktiviteter och förmåner.

Enheten har utbildade hälsocoacher.

Ledarskapet ska bidra till ökad trivsel genom att på möten diskutera hur vi ska bemöta och förhålla oss till varandra och övriga som kommer i kontakt med verksamheten.

Enheten deltar i Verksamhet och Hälsa.

### **Uppföljning:**

Utifrån medarbetarenkäten och den fråga som ger svar på om medarbetarna kan rekommendera sin arbetsplats till andra.

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

I enhetens årshjul finns den totala planeringen för att enhetens alla uppdrag ska kunna planeras, genomföras och följas upp. Det gäller aktiviteter i verksamheten, ekonomiska uppföljningar, arbetsmiljö, utvärderingar och personalplanering. Inför varje tertialrapport sker avstämningar på personal- och APT-möten av aktuella aktiviteter, åtaganden och ekonomi för att utvärdera och analysera om någon förändring måste göras i verksamheten för att nå uppsatt resultat. När årshjulet reviderats planeras grunden för personal- och APT-möten för nästkommande halvår med de uppföljningar, analyser och utvärderingar som ska ske.

Personalmöten fokuserar på verksamhetens utveckling av arbetssätt och insatser för att nå önskat resultat. På APT-möten följer vi upp och stämmer av ekonomi och samverkansprocesser för att nå önskat resultat.

### **Resursanvändning**

Utifrån (LSS) beställning på utförande ta tillvara verksamhetens personella och ekonomiska resurser på bästa sätt för att nå uppsatta mål och resultat.

### **Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål.**

Enhetens medarbetare har lång erfarenhet och en bred kompetens inom arbete med personer med funktionsnedsättning. Enhetschef tar



tillvara den kompetens och erfarenhet som finns på bästa möjliga sätt inom givna ramar. På planeringsdagar och vid medarbetarsamtalet diskuterar vi vilken kompetens och erfarenhet vi behöver för att utföra våra åtaganden. Schemaläggning görs kostnadseffektivt utifrån verksamhetens behov och utgår från medarbetarnas önskemål. Vi samverkar på ett strukturerat sätt med brukaren i fokus, mellan verksamheterna.

Medarbetarna har olika ansvarsområden utifrån intresse och önskemål. En är ansvarig för vikarietillsättning och om någon är sjuk, vård av barn eller semester beslutar personal om de är i behov av vikarie.

Enhetens medarbetare arbetar för att hålla nere energiförbrukningen. Personal frostar av frys vid behov, ser till att eldrivna apparater och armatur är avstängda när de inte används, köper energisnåla glödlampor och hushållsmaskiner. Tvätt- och diskmaskin fylls före användning. Vid utskrift på skrivaren minskas pappersförbrukningen genom tvåsidig utskrift.

Ekonomi har en egen punkt på APT-mötena där enhetschef följer upp månadens intäkter och kostnader så att vi tillsammans kan komma med förslag för att t ex minska personalkostnaderna eller diskutera om vi har råd att köpa en ny hushållsmaskin. Alla stora kostnader, som vid utbildning, inköp av möbler mm, tas upp gemensamt på APT-möten för att avgöra om det är något som verksamheten ska prioritera utifrån verksamhetens budget.

## Utveckling

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

Enheten säkerställer utveckling av verksamheterna genom olika uppföljningar:

Brukarens utveckling följs upp i uppföljningsmötet av genomförandeplanen en gång om året och vid behov. Stödperson följer upp om målen är uppfyllda. Handlingsplaner kan upprättas vid det tillfället om inte målet är uppfyllt, om det ska ersättas med ett nytt mål om det var för svårt att nå.

Verksamhetens åtaganden följs upp vid tertialrapportering och i årsberättelsen.

Medarbetarens utveckling följs upp i medarbetarsamtalet en gång om året. Alla kompetensutvecklas i bemötande och förhållningssätt minst en gång per år.

Utifrån resultat från brukarundersökningen och medarbetarenkäten följer vi upp om vi utvecklat och förbättrat oss i t ex bemötande och förhållningssätt, eller om brukaren är mer trygg.

Rutiner och policy både för stadsdelen och för verksamheterna finns dokumenterade i en kvalitetspärm. Vi har även en krissituationspärm, introduktionspärm, ekonomipärm. Pärmarna är tillgängliga och kan läsas för all personal. Pärmarna är aktuella och går igenom på en planeringsdag en gång per år eller vid behov.

Arbetsplatsombud har tagit fram en vikariepärm med information om verksamheten, rutiner, tips och råd om bemötande och förhållningssätt, telefonnummer. Den revideras vid behov.

Några medarbetare arbetar på initiativ från brukarna med att starta upp tre utvecklingsgrupper inom ”webb”, aktiviteter och kvalitét i syfte att utveckla verksamheterna. Uppföljning av pågående arbete kommer att följas upp kontinuerligt på personalmöten.

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

#### *Styrkor.*

- Bra medarbetare med hög frisknärvaro.
- Lagstadgad verksamhet.
- Bra arbetssätt och vilja till utveckling.
- Bra ekonomiska förutsättningar.
- Verksamheterna samverkar med varandra i olika sammanhang.
- Bra samverkan med interna och externa intressenter kring brukaren.

#### *Svagheter.*

- Otydliga beställningar ibland.
- Inte homogena brukargrupper.
- De äldre, 75-80 år, har svårt att klara av att bo i egna servicelägenheter.

*Hot.*

- Politiska beslut.
- Förändrade ekonomiska förutsättningar.

*Möjligheter.*

- Politiska beslut.
- Öka samverkan med fokus på brukarens helhetsbild av stöd och hjälp.
- Ökad rörlighet från, till olika boendeformer. Fler valmöjligheter av boendeform. Träningslägenheter och trapphusboende för unga personer med neuropsykiatriska diagnoser. Sammansatta gruppboendestäder för äldre personer med en funktionsnedsättning med tillhörande ålderskrämpor som demens och rörelsenedsättning.
- Skapa personalgrupper med spetskompetens som kan arbeta mot homogena brukargrupper.
- Synliggöra verksamheterna dels för brukarna, webben, och dels för att locka fler utbildade personer till yrket.
- Arbeta med utveckling i tvärgrupper. Göra studiebesök och lära mer av varandras verksamheter.

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

Enhetschef uppmuntrar alla medarbetare att gå på ”Goda exempel mässan” som i år var i Globens annex. Anordnare är Stockholms stad. Där ges möjlighet att lära av andra. Förra året visade Hässelby-Vällingbys Boendestöd upp hur de, i sitt dagliga arbete, använde IPAD i sina arbetssätt mot brukarna som inte själva hade tillgång till dator, ett exempel var att brukaren själv eller med stöd betalade sina räkningar via internetbanken istället för att själv gå till banken och betala. Boendestödjaren kunde på det viset försäkra sig om att brukarens räkningar blev betalda.

Utifrån besöket på mässan och på initiativ av medarbetarna köpte vi in IPAD på våra verksamheter. Vi använder det som stöd när brukarna ska välja aktiviteter, när de önskar läsa om något han/hon är intresserad av, boka biobiljett, betala räkningar mm. På en verksamhet används IPADen till olika spel som gör att brukaren till exempel lär sig att koncentrerar sig, lära siffror, lära bokstäver, titta

på livsmedel mm. IPADen används av alla tre verksamheter i olika syfte.

En medarbetare gick en fördjupningskurs om bipolär sjukdom på Karolinska Institutet. Hon i sin tur har lärt andra verksamheter om sjukdomen.

Genom utbildningar och föreläsningar träffar medarbetarna annan personal i staden. De diskuterar olika arbetsmetoder och byter erfarenheter som medarbetaren sen delger övriga i personalgruppen på möten. Om medarbetaren lyckas övertala gruppen så prövar vi den nya metoden under ca en månad sen utvärderar vi och beslutar om vi ska genomföra förändringen. En förändring behöver inte betyda att det blir en förbättring men en förbättring innebär alltid en förändring.

Efter genomförd utbildning och föreläsning återkopplar medarbetare till övriga.