

Handläggare

Till

Glasade gången

Telefon:

## **Verksamhetsplan 2015 för Glasade gången**

**Förslag till beslut**

## Inledning

### Verksamhetsidé

Att erbjuda ett arbete på Glasade Gångens dagliga verksamhet som är så likt ett arbete ute i samhället som möjligt.

### Värdegrund

Glasade Gången påbörjade arbetet med att ta fram en värdegrund år 2008. Då var utgångspunkten att personalen skulle enas om en värdegrund för arbetet med arbetstagarna/brukarna. Så småningom kom vi fram till att värdegrunden borde tas fram gemensamt av personal och arbetstagare. Utifrån ledord från lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), har personal diskuterat med arbetstagarna hur de anser att ledorden ska tolkas och hur man ska arbeta efter dem. Diskussioner fördes också på personalens planeringsdagar. Ett förslag till gemensam värdegrund godkändes sedan på arbetstagarnas arbetsplatsmöte (APM) och på personalens arbetsplatsträff (APT). Idag är värdegrunden väl förankrad hos alla arbetstagare, fungerar som ett stöd i arbetet och finns lättillgänglig i varje arbetsgrupp. Under 2012 har personal och arbetstagare tillsammans reviderat värdegrunden med ledorden delaktighet, utveckling och gemenskap. Den är nu lättare att läsa, lättare att förstå och lättare att komma ihåg.

### Verksamhetsbeskrivning

Glasade Gången är en daglig verksamhet för vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning. Verksamheten bedriver restaurang, konferens, kök och bageri med catering samt café, delikatess och tvätteri. På Glasade Gången arbetar personal och arbetstagare tillsammans, vilket är en framgångsfaktor för vårt gemensamma arbete.

Verksamheten har under de sista åren utformats av naturliga skäl från att personal arbetade med "händerna på ryggen" till att vi idag arbetar tillsammans. Det gör att vi från och med 2015 inom vår verksamhet byter namnet "arbetstagare" till "**medarbetare**".

## KVALITETS- OCH UTVECKLINGSARBETE SAMT FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

**Enhetens kvalitetsledningssystem** med rutiner och policyer både för stadsdelsförvaltningen och lokalt för verksamheten finns dokumenterade i internkontrollpärm, introduktionspärm, kris- och katastrofpärm, egenkontrollpärm, ekonomirutiner samt risk- och skaderapporteringspärm samt APT och verksamhetsplan. Pärmarna är tillgängliga för läsning av nyanställda, timvikarier och tillsvidareanställd personal. Pärmarna är aktuella och vi går igenom dem en gång om året på APT.

År 2013 vann verksamheten i tävlingen om Stockholms stads kvalitetsutmärkelse i klassen "annan vård och omsorg". Inför deltagandet sammanställde vi information, verksamhetens rutiner samt förtydligade arbets sättet för medarbetare, personal och vikarier. Vi har också gjort en rutinpärm för dokumentation och arkivering.

**Förändringar av verksamheten** behöver göras löpande för att möta förändringar i omvärlden och medarbetarnas behov. För att få fler gäster till restaurangen och cafétet höjer vi kvaliteten genom att göra ännu mer från grunden t ex kärnar eget smör, tillverkar egna måltidsdrycker, bakar allt bröd mm. Vi planerar vår meny efter säsong och årstid. Våra

basvaror är ekologiska. Vi inför att till lunch servera tre varmrätter bestående av kött, fisk och vegetarisk samt steaksandwich för att ge gästerna fler alternativ. Vi erbjuder även bordsbokning för tre rätters med bordsservering. Från 2013 kan vin eller öl erbjudas till de olika rätterna.

Café Hitom utökar sin lunch med en varm vegetarisk rätt samt paj och sallad. Delikatessen tillverkar sylt, marmelad, chutney, inläggningar, olika tryfflar mm. Vi kommer bl a att göra och sälja ”fredagspåsen” med olika delikatesser och bakverk.

För att göra konferensrummen mer attraktiva att boka ska vi investera i nya möbler, renovera och dekorera i rummen.

**Tema för medarbetare:** vi fortsätter samtalsgruppen om sex och samlevnad. Det är många unga som arbetar på Glasade Gången och antalet frågor till personalen kring sex och samlevnad är stor. År 2014 började vi med skilda grupper dvs tjejer och killar var för sig. Nu är fler bekväma med ämnet och för att minska sårbarhet vid personals frånvaro slås nu grupperna ihop till en. Medarbetarna har själva fått tala om vilka ämnen de vill att kursen ska innehålla.

**Forskning:** det har visat sig att många personer med funktionsnedsättning kommer för sent in i vård och behandling för bla cancer. Glasade Gången kommer att uppmana och uppmuntra alla ensamboende medarbetare att ta med kallelser och remisser för undersökningar och provtagningar till Glasade Gången så att personal kan hjälpa till att boka samt vid behov följa med som stöd.

**Tema i personalgruppen:** vi fortsätter arbetet med gröna häftet, "Så får vi det bra på jobbet" som finns med i Carpe om lärande och vardagsutveckling. På planeringsdagar kommer vi att tillsammans sätta ord på vårt samarbete. Syftet med materialet är att öka kunskapen om gruppen och om grupprocesser, vikten av medarbetarskap samt tillit i arbetsgruppen.

Under året kommer vi att arbeta för att ytterligare förbättra verksamhetens bemötande och service till våra gäster. Initialt kommer personalgruppen att utbildas i Service och värdskap för serveringspersonal samt i bemötandefrågan. Personalgruppen kommer därefter att utbilda medarbetarna på en nivå som är anpassad efter medarbetarnas förmågor.

**Utveckling av medarbetarsamtalen:** Glasade Gången var med i Modellarbetsplatsen 2003 och tog fram kriterier för vådarrollen. 2010 var vi med och utvecklade kriterierna på Carpe. 2015 ska vi vara med för att utveckla yrkeskraven för daglig verksamhet, som ska blir del av lärandet och vardagsutvecklingen på Glasade Gången.

## VERKSAMHETBESKRIVNING

### Medarbetare

Inom enheten arbetar 55 medarbetare varav 33 är kvinnor och 22 är män. De kommer från olika stadsdelar i Stockholm och fem kranskommuner.

### Personal

Personalen består av 19 helårsarbetande varav 13 är kvinnor och 6 är män. Anställningarna är en enhetschef, en arbetsledare, femton vårdare och en arbetsterapeut. Enhetschefen är även enhetschef för Fruängens Yrkesgrupp. Den 1 februari 2015 införs en anställning som biträdande enhetschef/restaurangchef för att klara krav från Socialstyrelsen samt att

verksamheten har ökat.

### **Lokaler**

På Radiusbacken 7 vid Telefonplan finns Glasade Gångens restaurang, tre konferensrum, ljusgården, kök och bageri med catering.

På Café Hitom på Klaviaturgatan 11 vid Telefonplan finns café, konferensrum, kök, bageri, tvätter och delikatessen.

Vår arbetsmiljö är viktig, en gång om året genomförs därför en gemensam skydds rond med medarbetare och personal. Alla lokaler delas gemensamt av personal och medarbetare t ex omklädningsrum, toalett/dusch, vilrum och matsal. Vi delar på de dagliga arbetsuppgifterna vilket bidrar till att vi som arbetskamrater får ett positivt arbetsklimat.

**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.

**Den totala omsättningen** för hela Glasade Gången är 16,3 mkr för 2015.

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

## **BEHANDLAD PÅ APT**

**Verksamhetsplanen** behandlas på APT den 16 februari 2015.

Chef och personalgrupp har tillsammans reviderat föregående års verksamhetsplan och lagt till ny text för kommande verksamhetsplan. All personal korrekturläser verksamhetsplanen och signerar underlag innan beslut tas på APT.

KF:s inriktningsmål:

## **2. Ett klimatsmart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1 Stockholm är klimatneutralt**

Nämndmål:

### **Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning**

#### **Förväntat resultat**

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att minska de negativa miljöeffekterna.

#### **Förväntat resultat**

Att de negativa miljöeffekterna fortsätter att vara låga.

## Arbetsätt

- Alla kök sköljer ur burkar och flaskor och förvarar dem samt övrig återvinning i backar under arbetsbänkarna. Vid dagens slut hjälps alla åt att ta ut återvinningen till återvinningsrummet och sorterar i stora uppmärkta kärl som töms och rengörs en gång i veckan.
- På Glasade Gången återvinner vi alla sopor som tidningar/papper, emballage/wellpapp, hårdplast, metall, glas, batterier, glödlampor/lysrör samt elektroniskt avfall.
- Allt matavfall kastas i särskilda pappsäckar som sedan återvinns till biogas enligt avtal med Trafikkontoret.
- Vi använder lågenergilampor och släcker lamporna om vi lämnar rummet i mer än 20 minuter.
- Glasade Gången använder endast miljögodkända disk-, tvätt- och rengöringsmedel. Vi har automatisk dosering av disk-, skölj-, och tvättmedel till maskinerna.
- Våra restaurang- och konferensgäster serveras av miljöskäl kranvatten istället för köpt vatten på flaska.
- 25 % av de livsmedel som vi köper in och lagar i restaurangen är ekologiska. Meny görs efter årtidsbaserade livsmedel och grönsaker.
- Två miljöombud finns i verksamheten och har till uppgift att hålla sig ajour med miljöfrågor samt informera medarbetare.

## Resursanvändning

Att fortsätta det goda miljöarbetet och att medarbetarna är delaktiga.

## Uppföljning

Vid problem med sopsortering eller hämtning av återvinning, tar personal upp det direkt med ansvarig grupp eller på morgonmöte med syftet att åtgärda problemet.

På planeringsdagen en gång om året diskuterar vi återvinning för kommande verksamhetsplan och eventuella förändringar.


Miljöombudet informerar och påminner alla om miljöarbetet.

## Utveckling

Glasade Gången planerar att installera rörelsedetektorer till lampor för automatisk släckning när ingen vistas i förråd och på toaletter. Detta finns redan på Café Hitom.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	25 %	25 %	Tertial

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

#### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

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.

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetsätt

Intäkter:

Schablonersättning för plats.

Försäljning av lunch, caféverksamhet, choklad, catering och konferensuthyrning.

Arbetsätt:

För att få fler medarbetare till Glasade Gången har vi en väl utarbetad kontakt med särskolegymnasier i Storstockholm. Vi har sex inbokade pryoperioder om tre veckor vardera. Vid varje pryoperiod tar vi emot tre pryoelever. På detta sätt fångar vi upp dem som vill arbeta i en arbetsinriktad verksamhet och är intresserade av de arbetsuppgifter som verksamheten erbjuder.

Enheten har flera aktivitetskonton för att lättare följa upp kostnader och intäkter. Vi säreddovisar inköp av livsmedel och försäljning samt insättning av kontanter och kortköp för lunch, catering samt 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 gäster att hitta till Glasade Gången har verksamheten en hemsida på Stockholms stads webb där det finns menyer och priser. ”Inropare” (skyltar) ställs ut för att locka in

kunder till restaurangen och caféet. Vi delar också ut och sätter upp informationsblad om Glasade Gången. 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

**Arbetsätt:**

För att hålla kostnader 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 t ex vara att någon personal hjälper till genom att göra en punktinsats i annan grupp. Verksamheten kräver emellertid en grundbemanning då ett antal medarbetare kommer dagligen samt att verksamhetens inriktning med öppethållande för gäster och kunder kräver detta.

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. I samråd med chef ansvarar varje personal för inköp till sitt ansvarsområde. 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.

För att undvika höga kostnader för verksamheten för leverans av cateringmat till kunder, har vi infört att kunden själv måste hämta cateringmaten i restaurangen alternativt att vi skickar med budbil på kundens bekostnad. Detta följs upp inom ramen för verksamhetens egenkontroll.

**Resursanvändning**

Vid renovering av lokalerna planerade vi endast för små förråd för det nödvändigaste i verksamheten. Vi beställer därför livsmedel och förbrukningsvaror vid behov för att minska lagerhållning.

Personal har i samråd med chef ansvar för inköp av förbrukningsmaterial och livsmedel som följs upp med aktivitetskonton.

**Uppföljning**

Fakturor godkänns av arbetsledare och enhetschef. Om beloppet på fakturorna är högre än

förväntat samtalar de med berörd personal som beställer. Enskilda inköp av dyra maskiner tas upp och diskuteras på personalmöte där vi har en stående punkt för kommande inköp. På så vis kanske vi kan hitta billigare alternativ.

Uppföljning av verksamhetens ekonomi görs genom månadsrapporter och tertialrapporter. Medarbetarna informeras om resultat och budgetutfall på APT och personalmöten. Återkoppling om resultatbudget sker till avdelningschef i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

## **Utveckling**

Verksamhetens personal är lyhörd för trender i samhället och anpassar verksamheten till det, t ex vad gäller nya maträtter och tillagningsmetoder.

Vi tar ansvar för att påpeka brister och fel på varor samt tjänster som är upphandlade av staden, så att informationen kommer staden tillgodo till nästa upphandling. Bäst för Glasade Gången vore om vi kunde välja livsmedel av bästa kvalitet till lägsta pris, helst närproducerat. Vi anpassar verksamheten och lokalerna efter förändringar i kundunderlaget.

## **Resursanvändning**

### **Personal**

För att använda personalens kompetens har verksamheten ett underlag "stödpersonalens ansvar på Glasade Gången" där det tydligt framgår vilket ansvar stödpersonalen har. Vi har tillsammans tagit fram underlaget "personal som förebild" för att tydliggöra personalens betydelse för medarbetarna. Personalen är även ombud för olika uppdrag samt har olika ansvarsområden i verksamheten.

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

### **Lokaler**

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

Vid utformning av lokalerna inför flytten, planerades tre konferensrum in för att täcka en del av hyreskostnaden av lokalen.

### **Material**

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

### **Energiförbrukning**

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



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

### IT-stöd

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

### Fordon

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

### Budget 2015

#### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2015
Enhet :	Glasade gången
Enhetschef:	Eva Hjalmarsson

<b>Beloppen anges i TKr</b>	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	5 463
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	10 649
Övriga externa intäkter	280
<b>Summa intäkter</b>	<b>16 392</b>
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	400
Personalkostnader	9 515
Övriga personalkostnader	183
Lokalkostnader	2 583
Entreprenader och köp av verksamhet	530
Övriga kostnader	3 181
<b>Summa kostnader</b>	<b>16 392</b>
<b>Summa netto</b>	<b>-0</b>

KF:s inriktningsmål:

#### **4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### **4.1 Stockholm är fritt från diskriminering**

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.

##### **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.

##### **Arbetsätt**

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 medarbetare tar emot besök, visar runt i alla kök och arbetsrum. I respektive grupp berättar en arbetstagare om gruppens arbete. Efter rundvandring i lokalerna finns möjlighet att träffa enhetschef eller arbetsledare som berättar övergripande om verksamheten och det finns möjlighet att ställa frågor.

Våra lunch- och cafégäster får bra och vällagad mat samt nybakat bröd. Vi har också kortfattad skriftlig information om verksamheten, lättillgänglig för gästerna.

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

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

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

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

## Resursanvändning

Genom att vi reviderar vår värdegrund och underlaget att vara en god arbetskamrat så påminner vi varandra om vikten av ett gott bemötande.

## Uppföljning

Vi följer upp lunchgästernas synpunkter med en enkät en gång per år. För konferensgäster och studiebesök har vi i entrén en blankett för synpunkter och en låda som man kan lägga dem i.

Via brukarenkät från staden och Glasade Gångens egen undersökning får vi reda på hur medarbetarna tycker att de blir bemötta.

Genom stadens medarbetarenkät för personal framgår hur man trivs på arbetet och vilken betydelse det har för hur man bemöter de personer man genom arbetet kommer i kontakt med.




Resultaten från enkäterna tas upp på personalmöten och vi diskuterar hur vi kan utvecklas.

## Utveckling

För att bli bättre på att bemöta kunder, gäster och besökare till verksamheten planerar vi att anlita en föreläsare för en gemensam utbildning för medarbetare och personal om kroppsspråkets betydelse.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

**Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser.**

## Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

## Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda

till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetsituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna och avdelningarna ska i verksamhetsberättelsen redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2015-01-01	2015-12-31
Enheterna och avdelningarna ska redovisa rekryteringsbehov, behov av avveckling och kompetensutveckling för kommande tolv månader.	2015-01-01	2015-12-31
Nyrekrytering av deltidanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31

#### Åtagande:

Vi åtar oss att ha en hög personalkompetens.

#### 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.

#### Arbetssätt

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.

Inför 2015 gjordes en kompetensinventering. Personalen enades om följande tre huvudområden man önskade vidareutbildning inom och som gagnar verksamheten:

1. Utvecklingsstörning med psykiska pålagor.
2. Pedagogiska förhållningssätt och metoder i arbete med personer med utvecklingsstörning.
3. Sex och Samlevnad.

Verksamheten är med i följande av Carpes projektämnen:

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

I dessa projekt har personalgruppen utsett representanter som går på träffar och därefter informerar personalgruppen.

Glasade Gången har ett kompetensombud som regelbundet går på Carpes ombudsträffar. Ombudet håller sig åjour 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.

### **Resursanvändning**

För att använda personalens kompetens har verksamheten dokumenten "Stödpersonalens ansvar på Glasade Gången" samt "Personal som förebild". Ur dokumenten framgår det tydligt vilket ansvar personalen har.

Personalen är även ombud för olika uppdrag samt har olika ansvarsområden i verksamheten.

### **Uppföljning**

På APT diskuterar vi under en särskild punkt ”personal och utbildning”, vilka utbildningar som finns, vilka i personalgruppen som har gått utbildning samt vilken personal som kommer att gå på utbildning. Under samma punkt på dagordning tar vi upp information från dem som gått utbildning.

Arbetsterapeuten har utformat ett underlag som personal fyller i efter genomförd utbildning, för att sedan informera arbetskamrater om hur utbildningen var och om den rekommenderas. Personal meddelar också om utbildningen varit dålig eller inte bidrar till något för Glasade Gångens verksamhet.

Vi deltar i Carpes uppföljning av enhetens delaktighet i projektet en gång per halvår.

Varje år följs kompetensutvecklingsplanen upp vid medarbetarsamtal.

### **Utveckling**

Att Glasade Gången specialbeställer en utbildning för hela personalgruppen om utvecklingsstörning med psykiska pålagor.

Att personalgruppen vart annat år går på Gastro Nords matmässa.

Nämndmål:

### **Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2014**

#### **Förväntat resultat**

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt	2014-01-01	2015-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.		

### Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för en fortsatt låg sjukfrånvaro.

### Förväntat resultat

Verksamheten fortsätter att ha en låg sjukfrånvaro.

### Arbetsätt

- Personalgruppen har roligt på jobbet och uppmuntrar varandra. Det är viktigt med en bra gemenskap.
- Vi har en jämn arbetsfördelning och kommunikationen mellan medarbetare fungerar.
- Det finns tillgång till brukarhandledning om personal har svårt att hitta lösning på ett problem kring en medarbetare.
- 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 bidrar med friskvårdssubvention.
- Verksamheten har en friskvårdsscoach som samarbetar med alla medarbetare. Friskvårdsscoachen håller sig åjour om aktuella aktiviteter samt ger råd och stöd om kost och motion.
- Glasade Gången har fysisk skyddsronnd som genomförs av enhetschef och 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.

### Resursanvändning

Att enhetschefen skapar förutsättningar för ett gott arbetsklimat och trivsel på arbetsplatsen för en fortsatt låg sjukfrånvaro.

### Uppföljning

Enhetschef sammanställer tillsammans med skyddsombud resultatet från fysisk skyddsronnd och redovisar det på APT.

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

Två gånger om året följs flexlistorna upp av arbetsledare.

### **Utveckling**

Att tillsammans i personalgruppen ta del av kulturutbudet i staden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## **4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld**

Nämndmål:

**Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.**

### **Förväntat resultat**

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Åtagande:

Vi åtar oss att vara uppmärksamma på om någon utsätts för våld i nära relation.

### **Förväntat resultat**

Att personal samt medarbetare som utsätts för våld i nära relation ska känna att de får stöd och hjälp av verksamheten.

### **Arbetsätt**

Att vi alla är uppmärksamma på om någon utsätts för våld i nära relation.

Att vi är uppmärksamma på förändrat beteende och skador samt att rapportera.

Att vid behov förmedla brukaren stödkontakt med förvaltningens team mot våld i nära relation.

Att personal som arbetar i den grupp som en person har utsatts för våld i nära relation, har ansvar att hålla kontakt med förvaltningens team mot våld i nära relation.

### **Resursanvändning**

Det ingår i stödpersonalens ansvar för medarbetarna att vara uppmärksam på förändrat beteende och skador samt att rapportera.

### **Uppföljning**

Beroende på på vad som händer efter att vi uppmärksammat om någon utsätts för våld i nära relation, kommer enhetschef att avsätta tid för samtal.

### **Utveckling**

Att under året ta fram rutiner för verksamheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

**Kommunikationen och informationen är tydlig och tillgänglig.**

### Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en god kommunikation och att informationen är tydlig och tillgänglig.

### Förväntat resultat

Att det finns en god kommunikation som är tydlig och tillgänglig för alla medarbetare och gäster.

### Arbetsätt

- Arbetsterapeuten arbetar med att göra informationen i verksamheten överblickbar och tillgänglig för alla. Arbetsterapeuten använder olika sorters bildstöd och lättläst information som sedan görs till scheman och arbetsrutiner. Nya medarbetare har en halvdag tillsammans med arbetsterapeuten då de går igenom teoretiska och praktiska kunskaper samt gör en skattning av behov av stöd. Efter halvdagen informeras stödpersonal, för att anpassa arbetsuppgifter samt stöd för den nya medarbetaren. Arbetsterapeuten utformar också ett individuellt schema.
- Informationspärm (orange pärmen) finns i alla grupper. Alla pärmar har ett likadant register och under flikarna kan medarbetare på lättläst läsa och ta del av aktuell information om gruppen och dess arbetsuppgifter, om ledighet, värdegrund och om att vara en bra arbetskamrat samt hygienregler. Alla grupper läser igenom sin gruppärm på medarbetarnas planeringsdag så att nya medarbetare ska känna till att pärmen finns och vad de kan läsa där.
- Varannan vecka har vi APM. Dagordning är skriven på lättläst. En medarbetarrepresentant från varje grupp deltar på mötet tillsammans med enhetschef och arbetsledare. Chefen informerar om det som berör verksamheten två veckor framåt. Medarbetarna har med sig synpunkter och frågor från sina arbetskamrater. Protokoll skrivs under mötets gång och delges grupperna för genomläsning dagen efter. På det viset får alla samma information samtidigt om vad som händer i verksamheten t ex om förändringar i personalgruppen, nya medarbetare eller om någon pryar i annan grupp, vem som kommer och pryar från skolor, kommande studiebesök, fester osv.
- Vi arbetar även med olika dokument som t ex ”Att vara en bra arbetskamrat”. Vi skickar frågor och arbetsuppgifter till grupperna samt får svar tillbaka på kommande möte.
- Glasade Gångens kvalitetsgaranti för medarbetare som arbetar på Glasade Gången är skriven på lättläst.
- Information externt: medarbetarna tar med sig morgontidningar med nyheter från hela



världen. Personal och medarbetare läser sedan nyheterna tillsammans under eftermiddagens fikapaus. Personalen förklarar om det finns frågor om nyheter, förklarar svåra ord samt diskuterar händelser i världen, exempelvis om en jordbävning skett i Japan, förklarar personalen att Japan ligger på andra sidan jordklotet. Det finns en jordglob i verksamheten för att kunna visa var olika länder ligger.

- Högläsning på lättläst sker av personalens lättlästombud varje fredag eftermiddag för de medarbetare som önskar. Personal läser ur bok på lättläst som gruppen väljer samt tar upp veckans nyheter, om någon medarbetare vill fråga något och diskutera.
- I en pärm på Glasade Gången sätter personal in information till medarbetare om t ex hälsa och friskvård, fritidsaktiviteter, FUB, broschyrer från Lärvox, Habilitering och hälsa och våld i nära relation för personer med funktionsnedsättning. På Café Hitom sätter personal upp informationen på anslagstavlan.

Vid ingångarna på Glasade Gången och Café Hitom finns informationsblad om verksamheten på lättläst. På informationsbladet finns webbadressen till vår hemsida på Stockholms stad.

### Resursanvändning

Att personal uppmuntrar medarbetare att oftare läsa och ta del av innehållet i gruppärmarna.

### Uppföljning

Arbetsterapeuten håller sig ajour om tillgänglighet för information om bildstöd och förenklade arbetsrutiner, ergonomi mm. Personalen informerar arbetsterapeuten om nya behov hos medarbetare uppstår.

### Utveckling




Vi vill i framtiden ta fram en lättläst version av Glasade Gångens verksamhetsplan, gärna i form av en broschyr.

Nämndmål:

**Personer med funktionsnedsättning ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv.**

### Förväntat resultat

Personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt och uppleva att de kan påverka utformningen av insatsen. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	85 %	85%	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	68 %	68 %	År
 Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till	85 %	85 %	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
personer med funktionsnedsättning)			

### Åtagande:

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

### Förväntat resultat

Medarbetarna 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.

### Arbetsätt

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

- Medarbetarna deltar i arbetsgruppens morgon- och eftermiddagsmöte. Där får de information, kan lämna synpunkter och ställa frågor om det dagliga arbetet. Genomgång av arbetsuppgifter vid gruppens whiteboardtavla görs varje dag, medarbetarna själva sätter sitt foto bakom önskad arbetsuppgift. Medarbetare kan önska arbetsuppgifter även utifrån dagsformen, utöver de ordinarie arbetsuppgifterna.
- Vi har APM varannan vecka med en medarbetare från varje grupp, enhetschef och arbetsledare. Där diskuterar vi frågor som rör verksamheten samt tar upp synpunkter från grupperna.
- Innan uppföljning med handläggare eller innan ny genomförandeplan ska upprättas, går stödpersonal och medarbetare igenom underlaget "förplanering". Underlaget har frågor som är formulerade på lättläst och det finns bildstöd till frågorna.
- Genomförandeplan skrivs av stödpersonal tillsammans med medarbetare och utformas i "jagform".
- Glasade Gångens brukarundersökning genomförs av arbetsterapeuten en gång per år. Medarbetaren får själv svara på frågor som rör arbetsuppgifter, trivsel och arbetsmiljö.
- Medarbetarna har planeringsdag en gång per år. Med gemensam dagordning går varje grupp igenom, diskuterar och kommer med synpunkter och klagomål på verksamheten. Alla grupper skriver protokoll som sparas i gruppärmen.
- Medarbetare och personal arbetar tillsammans i det dagliga arbetet och delar på omklädningsrum, toaletter, arbetsrum och vilrum. Vi har gemensamt morgonmöte, äter lunch och fikar ihop.

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

### Resursanvändning

Stödpersonal uppmuntrar medarbetarna och skapar förutsättningar för dem att vara aktiva och delaktiga på olika möten samt komma med synpunkter och klagomål på verksamheten.

### Uppföljning

Vi mäter resultat via frågorna: 1. Får du vara delaktig och vara med och bestämma dina arbetsuppgifter? (Glasade Gångens brukarundersökning) och 2. Jag har själv varit med och

planerat min dagliga verksamhet. (Stockholms stads brukarundersökning).

Vi följer upp resultat av medarbetarnas mål som finns i genomförandeplanen en gång per år tillsammans med handläggaren och medarbetaren. Resultatet mäts i: uppnått, på väg att uppnås, pågår och inte uppnått.

### **Utveckling**

Gemensam planeringsdag med medarbetarna och personal för hela Glasade Gången.

Åtagande:

2. Vi åtar oss att utveckla medarbetarnas förmåga i arbetet på Glasade Gången.

### **Förväntat resultat**

Att medarbetarna utvecklas och blir självständiga i sina arbetsuppgifter.

### **Arbetsätt**

- Metod: Glasade Gången är en arbetsplats där arbetet utgår ifrån individens egna resurser. Vi arbetar utifrån aktivitetspedagogiken ”Learning by doing” (att lära genom att göra). Pedagogiken bygger på att teori, praktik, reflektion och handling hänger ihop.
- Utifrån medarbetarens personliga förutsättningar erbjuder vi delaktighet i arbetet. Detta sker genom att konkret visa på valmöjligheter, synliggöra och hjälpa medarbetaren att själv välja arbetsuppgifter. Vilka önskemål medarbetaren har framkommer tydligt när man tillsammans med stödpersonal går igenom förplaneringen inför uppföljningsmöte med handläggare.
- Arbetsätt: Stödpersonal stödjer medarbetaren genom att först muntligt berätta och praktiskt visa hur arbetsuppgifterna ska utföras. Därefter arbetar man sida vid sida. Successivt lämnar stödpersonal över arbetsuppgiften för att låta medarbetaren klara arbetsuppgiften själv med hjälp av muntligt stöd.
- Personalen visar även medarbetaren hur resultatet ska vara. Det sker genom att personal gör i ordning en ”exempeltallrik”, så att medarbetaren har en mall vid tillagning av en salladstallrik eller vid uppläggning till kund i serveringen.
- Medarbetarna får individuella arbetsområden som att t ex tända ljus, koka kaffe, slänga sopor. Om någon visar intresse för en speciell arbetsuppgift planerar personal så att medarbetaren får ett särskilt ansvar för den uppgiften.
- Arbetsterapeuten gör en kartläggning av medarbetarens teoretiska och praktiska förmågor som att läsa, räkna och bedöma mått, mängd och vikt. Därefter informerar arbetsterapeuten medarbetarens stödpersonal. Stödpersonalen planerar och organiserar arbetsuppgifter så det blir lagom och meningsfullt. Vi vill inte utsätta medarbetaren för kränkande situationer i arbetet genom att ställa under- eller överkrav.
- Vi ger medarbetaren möjlighet att behärska sina arbetsuppgifter och ta ansvar för dem. I verksamheten finns fysiska och kognitiva hjälpmedel i form av ex färgade måttsatser, färgade skärbrädor för olika råvaror, bildscheman, förenklade recept och arbetsbeskrivningar.
- Glasade Gången har två datakassor. De anpassas med bilder och tal utifrån vad medarbetaren behöver för att kunna stå i kassan. För att medarbetaren ska kunna räkna dagskassan har arbetsterapeuten gjort en förenklad räknemall med bilder och siffror.
- Medarbetaren 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 eller personal från annan grupp för att undvika lojalitetssvar från medarbetaren.

- Vi är uppmärksamma på om medarbetaren inte kommer i tid eller slarvar med arbetsuppgifter eller på annat sätt förändrar sitt beteende. Stödpersonalen och medarbetaren pratar då tillsammans om vad som kan göras åt situationen. Stödpersonalen diskuterar med övrig personal innan åtgärd vidtas. Vi diskuterar vad som inte fungerar, hur länge det pågått och vad vi kan förändra samt när. Det är viktigt att inte dra förhastade slutsatser då det kan bero på att medarbetaren har privata problem och då kan det vara viktigt att inte förändra något på arbetet.

- Personal ger positiva kommentarer till medarbetaren och uppmuntrar till självständigt arbete. Medarbetaren ska känna att det är ok att göra fel. Man utvecklas av att få göra misstag i arbetet och provar tills man kan. På Glasade Gången misslyckas man inte, man blir bara en erfarenhet rikare.

Det är också viktigt att uppmuntra det medarbetaren är bra på och inte fokusera på att lära sig något man inte kan eller känner igen. När vi märker och ser att någon medarbetare verkar vara uttråkad så höjer vi ribban och ger en ny, utmanande och utvecklande arbetsuppgift.

- Medarbetare växer när de är pryokamrat för pryoelever från gymnasiesärskolan. Eleven som pryar i tre veckor får gå bredvid en medarbetare som kan sina arbetsuppgifter och som vill vara pryokamrat.

- Vi hjälper de medarbetare 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.

## Resursanvändning

Arbetsterapeuten använder sin kunskap om kognitiva- och individanpassade hjälpmedel. Det gör att medarbetarna får möjlighet att efter handledning av stödpersonalen kunna utvecklas och arbeta självständigt.

## Uppföljning

Uppföljning personal:

På personalens morgonmöte under punkten ”information från gruppen” kan stödpersonal ta upp frågor som rör medarbetare men även personal från andra grupper kan ta upp om de ser att något inte fungerar.

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

Uppföljning med medarbetare:

Vi mäter resultat via frågorna: 1. Får du det stöd du behöver för att klara arbetsuppgifterna? (Glasade Gångens brukarundersökning) och 2. Jag får lära mig nya saker på min dagliga verksamhet (Stockholms stads brukarundersökning).

Vi följer upp resultat av medarbetarnas mål som finns i genomförandeplanen en gång per år tillsammans med handläggaren och arbetstagaren. Resultatet mäts i: uppnått, på väg att uppnås, pågår och inte uppnått.

## Utveckling

Att verksamheten ordnar med internutbildning och föreläsningar för medarbetarna.  
Att Glasade Gången utvecklar och utökar APP, arbetsplatspraktiker på den öppna arbetsmarknaden.

## Åtagande:

3. Vi åtar oss att medarbetarna ska känna gemenskap på Glasade Gången.

## Förväntat resultat

Vi förväntar oss att 90 % av medarbetarna ska känna gemenskap.

## Arbetsätt

- Vi skapar gemenskap genom det dagliga samarbetet i arbetsuppgifterna. När vi arbetar så lyssnar vi, visar hänsyn och respekterar varandras olikheter. Tillsammans har medarbetare och personal tagit fram dokumentet "Att vara en bra arbetskamrat" som är skrivet på lättläst.
- För att stärka det man är bra på och samtidigt öva på att samarbeta, planerar personalen så att arbetsuppgifter kan utföras tillsammans av medarbetare t ex en medarbetare kan läsa recept åt en medarbetare som inte kan. Genom att vi planerar arbetet och låter medarbetare med olika förmågor samarbeta får medarbetare möjligheter att se varandras förmågor. I det dagliga arbetet händer det ofta att medarbetare frågar personal om saker som gäller en annan medarbetare. Personal uppmuntrar medarbetare att prata direkt med varandra och inte genom personalen. Genom att konsekvent vända frågan till den det gäller ser vi att medarbetarna pratar med varandra och skapar egna kontaktnät som de även använder på fritiden.
- För att aktivt arbeta för en god gemenskap har vi nolltolerans mot mobbning på Glasade Gången. Det innebär att vid mobbning agerar vi direkt. Om problem uppstår pratar personalen enskilt med berörda medarbetare om vad som hänt och reder ut situationen. När incidenter av mobbning mellan medarbetare uppstår, tar vi även fram vårt dokument Att vara en bra arbetskamrat och läser gemensamt i grupperna. Vi pratar om vad orden betyder och påminner varandra om hur vi ska vara bra arbetskamrater. Till verksamheten kommer nya medarbetare och andra slutar. Personal och medarbetare reviderar dokumentet regelbundet så att alla känna igen det som står, känna sig delaktiga och förstå vad det är att vara en bra arbetskamrat.
- För att öka gemenskapen och göra det roligare att gå till jobbet finns det extra aktiviteter att välja, som arbetsplatsmöten (APM), dans, samtalsgrupper om Sex och Samlevnad, friskvård samt högläsning på lättläst. Personal ansvarar och engagerar till aktiviteterna. De medarbetare som inte vill delta, fortsätter med sina ordinarie arbetsuppgifter.
- En gång om året har medarbetarna planeringsdag. Med gemensam dagordning går varje grupp igenom, diskuterar och kommer med synpunkter och klagomål på verksamheten. För att stärka känslan av gemenskap mellan grupperna går vi också igenom vad de andra grupperna arbetar med och hur vi samarbetar. Alla grupper skriver protokoll som sparas i gruppärmen. Dagen börjar med gemensam frukost, sedan går grupperna in i konferensrummen med avbrott för gemensam lunch och fika.
- På luncher och fikaraster blir det tillfällen för samtal. Man tipsar och frågar varandra om sällskap till olika fritidsaktiviteter. Personal stöttar och vägleder samtal mellan medarbetare, uppmuntrar till kontakter och gemensamma aktiviteter men är också lyhörd inför om någon medarbetare inte vill delta. Personalen kan behöva hjälpa till att säga nej.

- I samband med storhelger ordnar vi gemensam storlunch för alla medarbetare i vår restaurang. Vi äter mat och ordnar med aktivitet i anknytning till helgen.
- Glasade Gången har jul- och sommarstängt för gäster vilket ger medarbetare och personal tid att umgås. Grupperna gör trevliga saker i våra egna lokaler som att läsa, se på film och umgås. De grupper som önskar kan ordna med studiebesök. Genom detta lär man känna varandra bättre i gruppen och mellan grupperna samt stärker vår gemenskap.
- Varje vår och höst ordnar personalen fest för arbetstagarna. Festen sker efter arbetstid på kvällen så att arbetstagarna ska känna att det är något extra för dem. Festkommittén består av arbetstagare från alla grupper och de har ett första möte utan personal där de tar fram förslag festens tema, musik och mat. Personal träffar sedan festkommittén och hjälper till med planering och organisering.

### **Resursanvändning**

För att skapa mer gemenskap erbjuder vi extra aktiviteter som dans, samtalsgrupper om sex och samlevnad, friskvård, högläsning på lättläst och arbetsplatsmöten (APM). För dessa aktiviteter ansvarar ordinarie personal så att verksamheten inte behöver ta in personal utifrån samt att aktiviteterna utförs i de egna lokalerna.

### **Uppföljning**

Svaren på frågorna, känner du gemenskap i din arbetsgrupp (Glasade Gångens brukarundersökning) och Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet (Stockholms stads brukarundersökning). Svaren tas upp på personalmöte för diskussion och vi går igenom vilka förändringar som ska genomföras och av vem.

### **Utveckling**

Genom att arbeta för gemenskap motverkar vi mobbning på arbetsplatsen. Vi planerar att starta en arbetsgrupp med medarbetare och personal som arbetar vidare med vårt dokument "att vara en bra arbetskamrat".

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens lokaler ska vara tillgängliga för alla.**

### **Förväntat resultat**

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.

### **Förväntat resultat**

Att alla ska ha en god tillgänglighet till och i våra lokaler, både medarbetare och gäster.

### **Arbetsätt**

Internt:

Glasade Gången har haft de befintliga lokalerna i sju år och Café Hitom i fyra år. Lokalerna är

utformade efter verksamhetens behov. Vid utformningen av lokalerna planerade vi noggrant för tillgänglighet. Det är lätt att komma in via personalingång med hiss, inga trösklar samt dörrar som öppnas automatiskt. Korridorer, dörröppningar och rummen är väl tilltagna för att kunna röra sig fritt i. Det finns höj- och sänkbara bord och bänkar att arbeta vid. För att flytta föremål och livsmedel mellan olika stationer använder vi vagnar. Det gör att även de som har motoriska funktionsnedsättningar kan arbeta fullt ut i kök, bageri och restaurang.

En gång per år går chef och skyddsombud på fysisk skydds rond. Inför skydds ronden har chefen lämnat ett underlag till varje grupp som personal och medarbetare tillsammans i gruppen går igenom. När skydds ronden på bestämt datum går runt medverkar en personal och en medarbetare från varje grupp.

#### Externt

Lokalerna är utformade så att de är lättillgängliga för kunder, gäster och studiebesökare. Det finns ramp och automatisk dörröppnare. Rummen är stora och dörrarna breda för att det ska vara lätt att ta sig runt i lokalerna. Det finns en stor handikapptolett där det även finns skötbord.

#### Resursanvändning

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

Vid utformning av lokalerna planerades tre konferensrum in för att täcka en del av hyreskostnaden av lokalen.

#### Uppföljning

Om medarbetare eller kunder/gäster framför synpunkter eller klagomål på tillgängligheten både den fysiska och informationen, tar vi upp det på personalens morgonmöte eller personalmöte som verksamheten har en gång i veckan. Personalgruppen diskuterar och åtgärdar problemet så snart som möjligt. Skulle det vara ett stort och kostsamt problem avsätter vi tid på APT och planerar för eventuellt inköp och åtgärd.

#### Utveckling

Att få skyltat med vägvisare som visar vägen till Glasade Gången.

## Övriga frågor

Glasade Gången använder stadsdelsförvaltningens gemensamma blankett för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag. Inga synpunkter eller klagomål har inkommit under året.

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

Medarbetarna 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. För eventuella klagomål, synpunkter och förbättringsförslag avsätter verksamheten tid på personalmöten, APM och

APT för diskussion och eventuella åtgärder.

Glasade Gången har ett eget underlag för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag för gäster i restaurangen och konferensen. Blankett, penna och brevlåda finns i gästentré.

Under en vecka varje år ber vi våra gäster i restaurangen och caféet att svara på en enkät med frågor om bemötande, service, meny och hur de känner till vår verksamhet.

Resultatet för 2014 har analyserats på APT. Enhetschefen har gått igenom resultat för åtagande och ekonomi, vi har konstaterat att verksamheten uppfyllt sina åtaganden samt att ekonomin är i balans.