

Kvalitetsutmärkelsen 2018

Beställarenheten omsorg om äldre

Skärholmens stadsdelsförvaltning



Innehållsförteckning

Administrativa uppgifter	2
Inledning	3
Brukare	6
1. Hur vi arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum...6	
2. Hur vi gör brukare delaktiga	8
3. Redovisning av resultaten från våra brukarundersökningar. Redogörelse för vår analys	12
Chef- och ledarskap	15
4. Min ledarskapsidé och hur jag gör den känd och förankrad i organisationen.....	15
5. Hur jag som ledare utvärderar och utvecklar mitt ledarskap.....	16
6. Hur jag som chef/ledare försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen	17
7. Hur jag som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna	18
8. Hur jag som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur ni arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov	18
Medarbetare	20
9. Värdegrunder och gemensamma förhållningssätt som förankras och levandegörs i vår verksamhet.....	20
10. Hur vi arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald	22
11. Verksamhetsutveckling och aktivt medarbetarskap.....	23
12. Resultat från 2017 års medarbetarundersökning samt analys och hur vi arbetar med resultaten.....	24
Resultat och analys	26
13. Resultat från 2017 års uppföljningar samt analys av resultaten och hur vi arbetar med att ta tillvara resultaten.....	26
14. Prognostiserat ekonomiskt resultat i förhållande till budget för innevarande år och de tre senaste årens resultat samt analys av resultaten och vilka trender vi kan se.....	28
Från mål till uppföljning	30
15. Processen för årets verksamhetsplan och överväganden när vi bestämde våra mål...30	
16. Mål 2018	30
17. Planering för årets uppföljning	33
Resursanvändning	35
18. Hur vi använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå våra mål..35	
Utveckling	38
19. Hur vi utvecklar verksamheten utifrån våra analyser av uppföljningar och resultat.	38
20. Hur vi arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i vår verksamhet	40
21. Verksamhetens styrkor, svagheter, möjligheter och hot samt hur vi använder denna kunskap för att utveckla verksamheten	41
22. Hur vi delar med oss av goda exempel samt hur vi lär av andra och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.....	42

Administrativa uppgifter

Beställarenheten omsorg om äldre

Frida Petersson

08-508 24 512

frida.e.petersson@stockholm.se

Bodholmsplan 2, Box 503, 127 26 Skärholmen

Antal anställda: 19

Inledning

Verksamhet

Beställarenheten omsorg om äldres uppdrag är myndighetsutövning som innebär att vi arbetar med att ta emot ansökningar, utreda, besluta, beställa och följa upp insatser, huvudsakligen enligt socialtjänstlagen. I arbetet ingår att göra hembesök, vårdplaneringsmöten på sjukhus och att samarbeta med stadsdelens andra aktörer inom äldreomsorg och andra enheter inom socialtjänsten.

Insatser i den enskildes ordinära bostad är hemtjänstinsatser bestående av personlig omvårdnad och/eller hushållsinsatser, ledsagning, boendestöd, avlösning, hemvårdsbidrag, dagverksamhet och växelvård. Insatsen särskilt boende kan avse vård- och omsorgsboende, servicehus eller korttidsboende. I vårt arbete ingår att informera målgruppen om såväl biståndsbedömda som icke biståndsbedömda boenden och aktiviteter som riktar sig till äldre. I vårt uppdrag ingår även att arbeta uppsökande gentemot personer som inte har några pågående insatser hos äldreomsorgen men som kan vara i behov av det.



Myndighetsutövningen inom äldreomsorgen

Lagar, förordningar, styrdokument

I vårt arbete har vi stöd av socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksfärdtjänst, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd och Stockholms stads riktlinjer för handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer 65 år och äldre. Den årliga verksamhetsplanen är ett styrdokument som vi tillsammans skapar och sedan har som gemensam plattform i utvecklingsarbete.

Brukargrupp

Vår målgrupp/brukargrupp är medborgare i stadsdelen som är 65 år och äldre med behov av stöd i sin vardag eller i behov av annat boende.

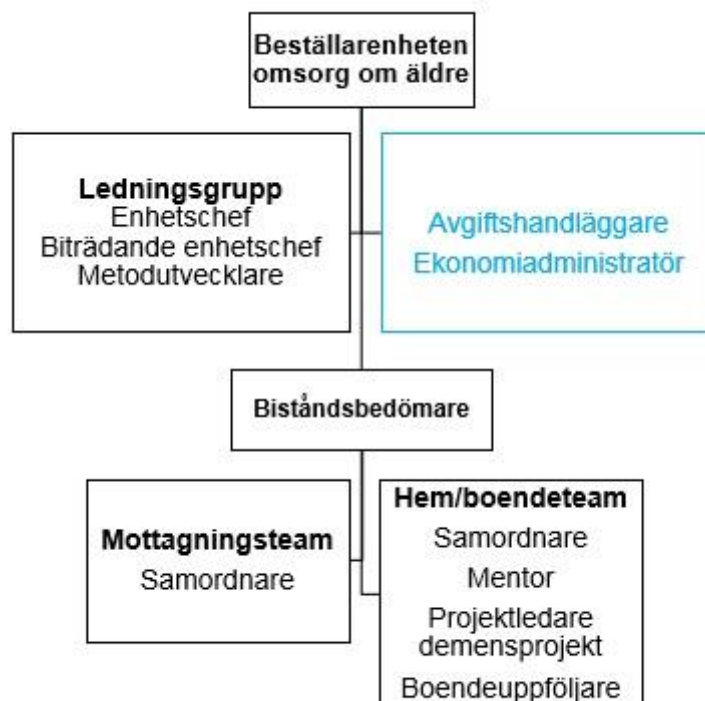
Antal brukare

Vi bistår cirka 1200 personer med insatser.

Organisation

Enheten består av 16 biståndsbedömare, en metodutvecklare, en biträdande enhetschef och en enhetschef. Den 1 mars 2018 tillträdde enhetens biträdande enhetschef tjänsten som enhetschef under en pågående rekryteringsperiod. I april blev tillförordnad enhetschef erbjuden tjänsten och tackade ja.

Biståndsbedömarna är indelade i två team: ett mottagningsteam som består av fyra biståndsbedömare varav en är samordnare för teamet och ett hemteam som består av 12 biståndsbedömare varav en är samordnare för det teamet. En av biståndsbedömarna i hemteamet arbetar deltid med mentorskap för nyanställda. En av biståndsbedömarna i hemteamet är projektledare för ett demensprojekt och i hemteamet arbetar en heltid med att följa upp insatsen särskilt boende. Inom hemteamet finns också två LSS-handläggare som utreder ansökningar enligt LSS. Inom enheten arbetar även en ekonomiadministratör och en avgiftshandläggare som organisatoriskt tillhör administrativa enheten inom socialtjänsten. De avlastar oss från administrativt arbete med fakturahantering och avgiftshandläggning.



Organisationsskiss

Medarbetare

Samtliga medarbetare har socionomutbildning eller motsvarande. Vi är en arbetsgrupp som består av personer med olika kunskaper, etnisk bakgrund och erfarenheter både utbildnings- och yrkesmässigt, vilket vi ser som en tillgång. Då vi alla arbetar mot samma målgrupp är det viktigt att vi är öppna för varandras olikheter för att inom ramen för våra riktlinjer arbeta utifrån ett gemensamt förhållningssätt. Vid en gruppdiskussion om värdegrund var det en av oss som sa: ”Alla har vi olika förutsättningar och vi vill att det ska vara så vilket också märks i att vi tar tillvara på varandras styrkor och lyfter varandra”. Vi arbetar aktivt för att göra våra olika roller och vårt uppdrag tydligt, både internt på enheten och externt gentemot våra brukare, medborgare och samarbetspartners. Vi har skapat rollbeskrivningar med ansvarsområden för samtliga medarbetares uppdrag.

Brukare

1. Hur vi arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum

Bemötande är grunden

Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor för hur brukare upplever kontakten med vår enhet. På enheten pratar vi ofta om betydelsen av att ha ett ”brukarfokus”. Vad tycker, tänker, känner, vill vår målgrupp? Vilka konsekvenser får våra arbetssätt för den enskilde? är exempel på frågeställningar vi har med oss i utvecklingsarbetet kring bemötandefrågor. Genom uppföljningsfrågor, brukarundersökningar och i samtal lyssnar vi in den enskilde. Vi tycker att återkoppling är viktigt för att bekräfta att vi har lyssnat.

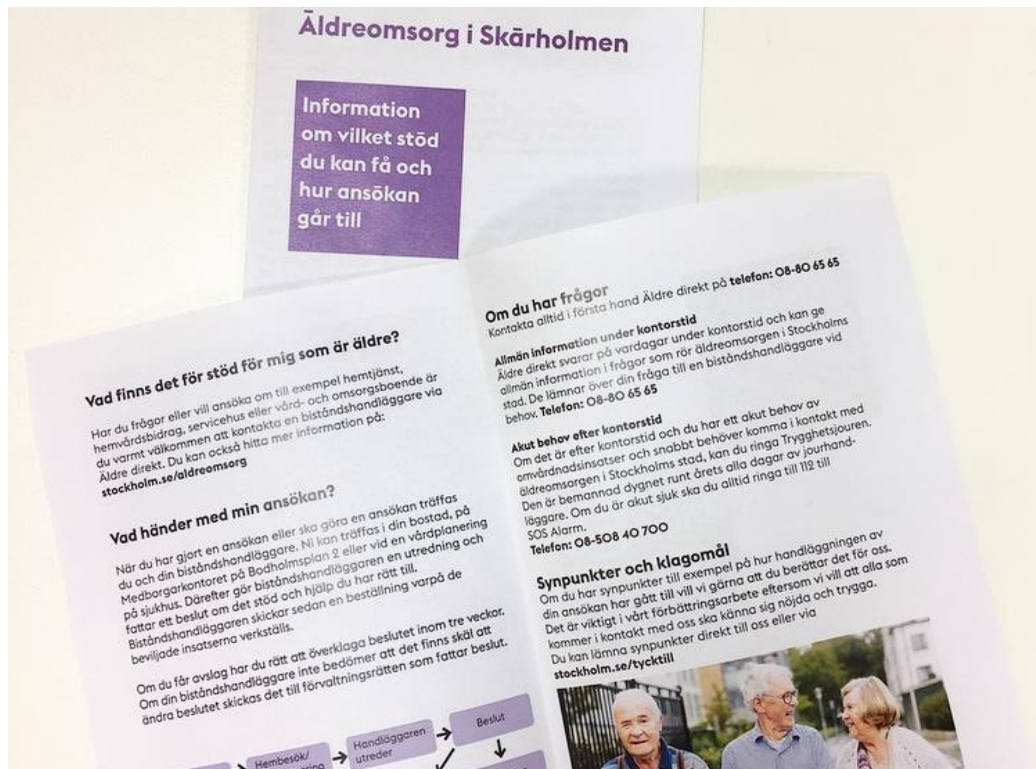
Exempel

För några år sedan uppmärksammade vi att brukare upplevde oss som otillgängliga och svåra att nå via telefon. Dels framfördes det av brukare i det direkta mötet med våra biståndsbedömare, dels syntes det på resultatet av enhetens brukarenkät. Upptäckten diskuterades på enheten och landade därefter i ett förändrat arbetssätt med att hänvisa alla som önskar kontakt med oss till kontaktcentret Äldre direkt. På så vis får den som ringer alltid prata med en handläggare och riskerar inte att mötas av en telefonsvarare. Handläggarna på Äldre direkt kan svara på frågor om äldreomsorgen och till viss del om vår verksamhet. För brådskande situationer har Äldre direkt telefonnumret till vår jourtelefon. Önskar den enskilde direkt kontakt med någon av våra biståndsbedömare eller har frågor gällande ett aktuellt ärende skickar Äldre direkt e-post till vårt mottagningsteam med information om detta. Vi återkopplar till den enskilde inom 48 timmar och i den mån det är möjligt ringer brukarens ordinarie biståndsbedömare det samtalet. Tack vare informationen från Äldre direkt är biståndsbedömaren ofta förberedd på vad samtalet kan komma att handla om. Resultat från vår egen brukarundersökning och reaktioner från brukare i möten är till stor del positiv, känslan av tillgänglighet har ökat. I statistikrapporter från Äldre direkt framkommer att cirka 50% av våra brukare som ringer till dem får sina frågor besvarade och därmed inte behöver skickas vidare till vår enhet. Citat från brukare: ”Jag måste bara säga att Äldre direkt är så bra, dem kan besvara många frågor direkt till mig och jag behöver inte få kontakt med min biståndshandläggare”.

Brukare i centrum

Enheten arbetar med resultatbaserad styrning för att förstärka en kultur där brukare är i centrum. Vi formulerar våra mål och arbetssätt *för brukaren baserat på brukaren*. Vi har arbetat med uppföljningsfrågor som biståndsbedömarna muntligen eller skriftligen frågat brukare efter samtliga vårdplaneringar och hembesök under maj och oktober år 2017. Frågor som ställdes var ”Har du fått svar på dina frågor?”, ”Har du fått information om hur biståndsbedömaren kommer hantera ditt ärende (handlägningsprocessen)?”, ”Blev du bemött på ett bra sätt?”. Resultatet var positivt. Totalt 59 brukare svarade på frågorna varav 54 brukare svarade ja på samtliga frågor. Vi arbetar aktivt för att göra vårt uppdrag tydligt för brukare och medborgare. Vi har skapat informationsfoldrar som beskriver hur handlägningsprocessen går till och de delas ut i samband med nybesök, uppföljningar och vid uppsökande verksamhet. Om en person får avslag på ansökan om särskilt boende skickar vi hem en speciellt framtagen informationsfolder: ”till dig som har fått avslag på din

ansökan”. Foldern innehåller information om hur en överklagan går till och om boendeformer som inte kräver ett biståndsbeslut.



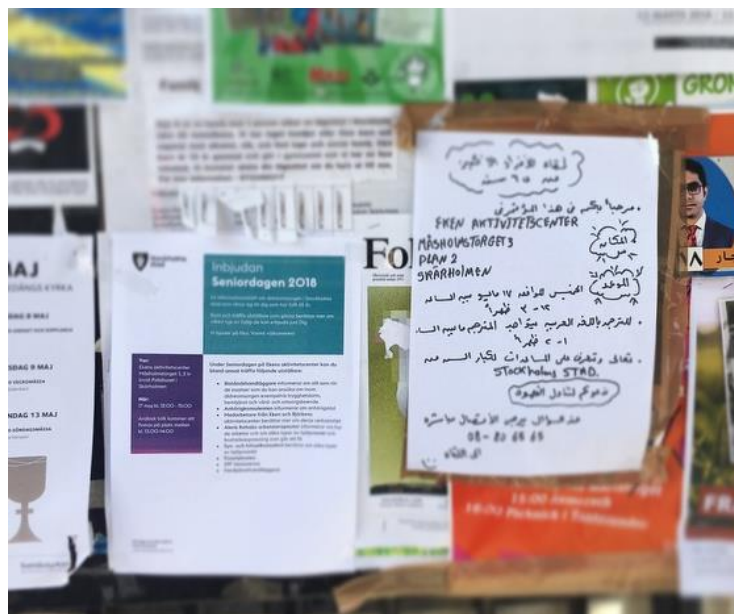
Informationsbroschyr som lämnas i möten med brukare

Förstärka kultur med brukare i centrum

Enheten har de senaste åren genomfört en satsning på mentorskap och introduktionsprogram för nyanställda kollegor. Arbetet har skett inom ramen för förvaltningens arbete med Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndsbedömare. Avsikten är att en nyanställd snabbt ska bli införstådd i vår enhet och dela förhållningssättet att brukaren är i fokus och att vårt bemötande är väsentligt. Som en del av introduktionen genomgår samtliga nya kollegor grundläggande webbutbildningar om bland annat demenssjukdomar, arbete med SIP (Samordnad individuell plan), våld i nära relation och anhörigstöd. Vi anser att en stor del av ett bra bemötande är att lyssna. Detta är något vi även fått utbildning inom i socionomutbildningens kurs samtalsmetodik. Några av medarbetarna på enheten har i tjänsten genomgått kurs i motiverande samtal (MI).

Exempel

Enheten anordnar återkommande en seniordag för stadsdelens medborgare över 65 år. Inbjudan skickas ut via brev, sätts upp på anslagstavlor på vårdcentralerna i stadsdelen och har vid ett tillfälle annonserats i lokaltidningen. På seniordagen finns möjlighet för brukare, potentiellt blivande brukare och anhöriga att få information om äldreomsorg och fika. Vi bjuder på fika och biståndsbedömare finns på plats och informerar. Vi bjuder även in några av våra samverkanspartners som närvarar och informerar om sin verksamhet, till exempel anhörigkonsulent, syn- och hörselkonsulent och Aleris primärvårdsrehab. Efter föregående års seniordag var det en brukare som frågade oss varför inte fler personer med utländskt ursprung närvarat under dagen. Den frågan fick oss att fundera. I vår stadsdel bor många personer som inte talar svenska. Inför årets seniordag har vi skrivit inbjudan även på arabiska. I vårt arbete med bemötande är brukares reflektioner i centrum.



Inbjudan till seniordagen 2018

2. Hur vi gör brukare delaktiga

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. I vårt arbete för att göra brukare delaktiga utgår vi från de tre orden.

Självbestämmande

Självbestämmande innebär att vi arbetar på ett sätt som säkerställer att den äldre personen kan påverka såväl innehållet i beslut om bistånd som hur insatserna genomförs. Brukarna är delaktiga i att formulera ansökan om bistånd. En del skriver ansökan på egen hand, andra berättar muntligen vad biståndsbedömarna ska skriva ned. I möten med brukare lämnar vi muntlig information om att socialtjänstlagen är en lag som innebär rätt att ansöka om vad den enskilde vill samt få det utrett och bedömt.

Inom vår målgrupp kan personer ha behov av insatser från både kommunens äldreomsorg och landstinget (hälso- och sjukvården). Samordnad individuell plan, SIP, ska upprättas

tillsammans med brukare om insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård behöver samordnas. Brukaren är delaktig i planeringen och får ta del av hur de olika professionerna fördelar arbetet. Efter en nyligen genomförd SIP fick vi omedelbar återkoppling av brukaren som sa ”tack så mycket, det känns bra inför framtiden med en strukturerad plan”. En förutsättning för brukares delaktighet i samverkad planering är en välfungerad samverkan mellan oss och landstinget. Vi initierar samverkansträffar med vårdcentralerna i stadsdelen. Vid träffarna närvarar chefer och personal från vår enhet och vårdcentralernas. Dagordning för träffarna består av introduktionsrunda, presentation av respektive verksamhets uppdrag och gruppdiskussioner om samarbetet. Effekter av samverkansträffarna är uppdaterade kontaktlistor och ökad förståelse för varandras uppdrag, faktorer som underlättar möjligheten för den enskilde att vara delaktig i en samverkad planering av insatser och känna att han/hon är i fokus.

Medlemmarna i stadsdelens pensionärsråd ges möjlighet att vara delaktiga i vårt arbete. Medarbetare från enheten deltar regelbundet på stadsdelens pensionärsråds sammanträden. Dels lämnar vi information om vad som pågår i vår verksamhet, dels får vi ta del av värdefulla synpunkter från personer som tillhör vår målgrupp.

Exempel

Medlemmarna i stadsdelens pensionärsråd var med och utformade innehållet i enhetens brukarundersökning 2017. Ett utkast på frågor skickades via e-post till pensionärsrådets medlemmar som sedan vid ett möte gav feedback till medarbetare från vår enhet. Frågorna i den enkät som slutligen skickades ut var formulerade utifrån den feedback vi tagit emot.

Individualisering

Individualisering innebär att vi arbetar på ett sätt som säkerställer att vårt bemötande anpassas efter den brukare vi möter och dennes förutsättningar och behov. Vi har kunskap om bemötande av personer med kognitiv svikt som är vanligt i äldre åldrar. Vi bokar alltid tolk om vi ska träffa en brukare som har annat modersmål än svenska. Hur vi agerar i vårt bemötande kan vara avgörande för brukarens möjlighet att känna delaktighet. Individualisering innebär även att vi arbetar på ett sätt som säkerställer att hjälpen och stödet anpassas till brukarens behov, förutsättningar och önskemål. År 2017 implementerade enheten ett arbetssätt med beställningar av hemtjänst enligt ramtidsbeslut. Detta innebär för brukaren ett ökat inflytande över genomförandet av de beslutade insatserna. Genom att beställa hemtjänst enligt ramtidsbeslut möjliggör vi för brukare och hemtjänstutförare att vara flexibla utifrån dagsaktuella behov. En brukare som under ett hembesök började beskriva vilka tider hon ville att hemtjänsten skulle komma fick information om att detta kan planeras i samråd med hemtjänsten utan att biståndsbedömarens är inblandad. Brukaren var mycket nöjd med detta. Uppföljning av brukares upplevda delaktighet i ramtidsbesluten sker i samband med att pågående beslut löper ut.

Exempel

Under våren har enheten infört ett nytt arbetssätt som innebär att vi är brukare behjälpliga att komma i kontakt med vårdcentraler. Då vi uppmärksammar brukare som kan vara i behov av att genomföra en minnesutredning frågar vi om vi kan vara behjälpliga att skicka skriftligt underlag till vårdcentral. Det skriftliga underlaget utgår från en framtagen blankett och brukaren är delaktig i ifyllandet av denna. Reaktionen från anhöriga till brukare har varit positiva, en son uttryckte sig enligt följande: ”våldigt bra, nu kan mamma börja på dagverksamhet med rätt inriktning”. En utvärdering av arbetssättet är planerad i juni.

Valfrihet

Vår ambition är att den enskilde ska känna sig delaktig genom hela handlägningsprocessen – från det att ansökan lämnas in till att beslut meddelas. Praktiskt innebär det bland annat att vi är noggranna med att lämna aktuell information anpassad till situation och vi kommunicerar utredningar innan beslutsfattande. Aktuell information anpassad till situation är exempelvis om någon ska välja utförare, då är vi behjälpliga med att ta fram information om olika utförare utifrån brukarens önskemål.

Synpunkter och klagomål

Enhetens inställning är att synpunkter och klagomål bidrar till verksamhetsutveckling vilket innebär att vi inbjuder brukare att föra fram åsikter och önskemål. Brukare får vid behov hjälp av oss med att lämna synpunkter. Det finns olika sätt att göra detta på inom äldreomsorgen i staden och ofta hänvisar vi till/är behjälpliga med att registrera synpunkter via stadens internetsida ”Tyck till”. Vi lämnar ut vykort med förtryckt mottagaradress och förbetalt porto, som brukare kan skriva ned sina synpunkter på och därefter skicka in. Vi ser ett stort antal återkopplingar. Alla synpunkter diarieförs och enhetschef tillsammans med biträdande enhetschef ansvarar för att återkoppla till synpunktens avsändare. Synpunkter och klagomål kan resultera i att arbetssätt behöver ses över och/eller utvecklas.

Exempel

Ett klagomål inkom till enheten från en brukare som var besviken på hur vi återkopplat efter att han lämnat ett röstmeddelande på en biståndsbedömares telefonsvarare. Röstmeddelandet innehöll information om vad brukaren ville ha hjälp med. Biståndsbedömaren som lyssnade av röstmeddelandet organiserade den efterfrågade hjälpen men missade att ringa upp och informera brukaren om att detta gjorts. Då klagomålet inkom gällande detta tog biståndsbedömaren genast kontakt med brukaren och beklagade det inträffade. Enhetschef lyfte klagomålet (utan att nämna namn) på ett APT och vi hade ett samtal om vikten av att återkoppla. Kvartalsvis räknar vi manuellt de inkomna påminnelserna från Äldre direkt som visar hur många telefonsamtal enheten inte återkopplat inom utsatt tid som är 48 timmar. Statistiken presenteras för hela arbetsgruppen.

Anhörigstöd

Anhöriga är ofta en viktig informationskälla och ett viktigt stöd för att få våra brukare delaktiga. En anhörigstödsgrupp, bestående av medarbetare på enheten som genomgått utbildning i anhörigstöd, arbetar systematiskt för att utveckla enhetens anhörigstödsarbete.

Anhörigstödsgruppens uppdrag arbetades fram under fem dagars anhörigstödsombudsutbildning hösten 2016, samtidigt som lag om anhörigstöd trädde i kraft. Målet med enhetens anhörigstödsarbete är bästa möjliga livskvalitet för personer över 65 år och deras anhöriga.

”Varför behöver vi skapa en trygghet för anhöriga?” var en fråga anhörigstödsgruppen funderade kring i arbetets inledningsskede. Genom workshops i form av mindre grupparbeten kom vi fram till att en ökad trygghet hos anhöriga kan generera i minskad stress hos såväl brukare som biståndsbedömare. Ett välfungerade samarbete mellan oss och brukares anhörig resulterar i en bättre relation, färre telefonsamtal och färre möten. På ett enhetsmöte presenterade anhörigstödsgruppen syfte och mål med sitt arbete samt informerade om att anhöriga avlastar samhället med 1,7 miljarder kronor per år genom att hjälpa närstående i hemmet istället för att denne ansöker om bistånd. Anhöriga tar därmed ett mycket stort ansvar i hemmet och behöver stöd i det. Efter presentationen följde en diskussion i hela arbetsgruppen om det faktum att brukare ibland velat byta biståndsbedömare på grund av att kontakten inte varit bra utifrån vad brukare och anhörig önskat. Vi enades om att det kunnat bero på att biståndsbedömare inte haft erfarenhet och kunskap att bemöta brukare med anhöriga i behov av stöd. Vi enades även om att sådana situationer skapat stress för brukare, anhöriga och biståndsbedömare.

Exempel

Frågor som diskuterats i hela arbetsgruppen på workshop om anhörigstöd:

Hur gör vi när vi tar reda på vilka anhöriga den närstående har?

Hur ska vi ta reda på vilket stöd den anhörige önskar?

Vilket stöd finns att erbjuda på arbetsplatsen?

Vart hänvisar vi vidare när vi inte har det som den anhörige önskar?

Hur ska vi genomföra våra anhörigsamtal?

Hur visar sig vår värdegrund för anhöriga i vår handling?

En tid avsattes för samtliga biståndsbedömare att gemensamt utföra en webbutbildning i anhörigstöd. Därefter påbörjades ett arbete med en rutin för det första mötet med brukares anhörig. En informationsbroschyr om enhetens anhörigstöd utformades och delgavs arbetsgruppen. Informationsbroschyren skapades efter samtal med medlemmarna i pensionärsrådet för att på bästa sätt kunna möta anhörigas frågor och behov. I rutinen för första mötet med anhörig ingår att alltid ge brukare med anhöriga en informationsbroschyr för att på så sätt nå så många som möjligt.



Informationsbroschyr om anhörigstöd

Anhörigstödsombuden har tillsammans med samtliga biståndsbedömare genomfört en enkätundersökning riktad till brukares anhöriga för att kartlägga vad anhöriga efterfrågar och hur de upplever kontakten med oss i dagsläget. Biståndsbedömarna tog med sig enkätundersökningen på hembesök och vårdplaneringar och den fylldes i på platsen eller lämnades till anhörig tillsammans med svarskuvert. Enkätundersökningens resultat visade att de svarande blivit bra bemötta och att dem visste vart de kunde vända sig med frågor gällande sin närståendes biståndsbeslut. Ytterligare en enkätundersökning riktad till brukares anhöriga kommer att genomföras i sommar.

På en workshop genomförd under våren fokuserade hela enheten på bemötandefrågor när vi arbetade med metoden ”spegling”. En observationsövning genomfördes i små grupper där kollegorna fick turas om att öva på att spegla varandra. Syftet med övningen var att guida sin kollega till att finna en egen lösning, genom att spegla och ställa öppna frågor utan att lägga in egna åsikter. Metoden kan användas i samtal med brukares anhöriga och i samtal med brukare. Genom att spegla och ställa öppna frågor visar vi att vi lyssnar på dem vi möter och uppmuntrar på så vis till delaktighet.

3. Redovisning av resultaten från våra brukarundersökningar. Redogörelse för vår analys av resultaten och hur vi arbetar med resultaten

Enheten arbetar årligen med resultaten från två brukarundersökningar; en intern enhetsspecifik och en extern från Socialstyrelsen. Enheten genomför även tillfälliga enhetsspecifika undersökningar, ofta direkt kopplade till aktiviteter i verksamhetsplanen. Ett exempel med uppföljningsfrågor kopplade till bemötande återfinns på s. 8 (brukare i centrum). Resultaten administreras då av respektive handläggare för att sedan sammanställas och analyseras gemensamt.

Beställarenheten omsorg om äldres brukarundersökning

En gång per år skickar vi ut en undersökning i enkätformat till alla som har pågående insatser hos oss. Vi vill kunna mäta vår verksamhets kvalitet ur ett brukarperspektiv samt få kännedom om vilken upplevelse brukarna har av våra arbets sätt. Frågorna formuleras utifrån de områden som vi vill undersöka målgruppens uppfattning om. Exempel på fråga vi hade med i 2017 års brukarenkät är ”Tycker du att din biståndsbedömare hanterade ditt ärende på ett ansvarsfullt sätt?” (409 personer svarade ja av totalt 463 svarande). Enkätterna skickas ut tillsammans med svarskuvert och de som kommer i retur är besvarade anonymt. Svaren sammanställs och resultaten ligger till grund för uppföljning av vår verksamhet och i prioritering av utvecklingsområden. Exempel på förändringsarbete som gjorts baserat på resultat från brukarenkäten är ovan nämnda arbets sätt med att hänvisa de som önskar kontakt med oss till Äldre direkt istället för att, som tidigare, erbjuda telefontider två timmar per handläggare och vecka. År 2014 svarade 46% av de svarande på enhetens brukarenkät ”ja” på fråga om det var lätt att nå biståndsbedömare under telefontiden. I enhetens brukarenkät 2017 svarade 67% av de svarande ”ja” på fråga om man fått kontakt med biståndsbedömare inom rimlig tid.

Exempel

I enhetens brukarundersökning år 2017 har 463 personer svarat.

Har du varit delaktig i din senaste utredning och beslut?	TOTALT	KVINNA	MAN	ANNAN
Ja	76 %	79 %	74 %	59 %
Nej	24 %	21 %	26 %	41 %

Socialstyrelsens brukarundersökning

Socialstyrelsens årliga brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” är en rikstäckande enkätundersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden. Resultatet presenteras i en excelfil från Socialstyrelsen och avser resultat från Sveriges län och kommuner ner till stadsdels- och verksamhetsnivå. Enhetens medarbetare tittar gemensamt på resultatet och följer utvecklingen årsvis för att kunna skapa enhetsmål baserade på målgruppens intressen. Andelen äldre som anser att beslutet motsvarar behovet var 59% enligt Socialstyrelsens brukarundersökning 2017. Utifrån gemensamma diskussioner kring föregående års resultat har vi enats om att fortsätta arbeta för att brukare ska ges tydlig och relevant information. Vi har kompletterat stadens övergripande äldreomsorgsbroschyr med en egen informationsbroschyr som beskriver handläggningsprocessen. Syftet är att det ska bli extra tydligt och att förväntningarna hos de som ansöker om insatser hos oss ska grunda sig i kunskap om vår verksamhet, den hjälp vi beslutar om och en förutsägbar process.

Jämställdhetsperspektiv

Det finns normer kopplat till kön vilket är viktigt att arbeta med framförallt i bemötandefrågor. Resultaten från brukarundersökningarna redogör för hur kvinnorna

respektive männen svarat. Könsuppdelad statistik ligger till grund för diskussioner om jämställdhet gentemot och inom vår målgrupp. Skillnader i resultaten fick en grupp medarbetare att fundera kring huruvida vår kännedom om brukares kön kan påverka behovsbedömningar. Detta resulterade i att enheten i början av föregående år införde könsneutrala ärendedragningar, vilket innebär att samtliga ärendedragningar genomförs utan att nämna brukares kön. Vi kommer att utvärdera arbetssättet med könsneutrala ärendedragningar under året.

Exempel

En analys av brukarenkätens resultat gjordes utifrån ett jämställdhetsperspektiv med fokus på att ringa in utvecklingsområden. Analysen genomfördes i två steg med diskussioner i grupper om fyra medarbetare vardera samt diskussion i hela arbetsgruppen. En slutsats efter arbetet med brukarenkäten år 2017 var att vi inför 2018 års utskick ska involvera hela arbetsgruppen i att ta fram de frågor vi vill ha svar på. En annan slutsats har varit att vi ska forska vidare i eventuella skillnader i vårt arbetssätt gentemot kvinnor och män.

Chef- och ledarskap

4. Min ledarskapsidé och hur jag gör den känd och förankrad i organisationen

Ledarskapsidé

Min ledarskapsidé bygger på att mina medarbetare ska känna delaktighet och ha inflytande i sitt arbete, bli lyssnade på samt få ett respektfullt bemötande. Jag som chef är närvarande, delaktig och intresserad av allt som händer i verksamheten. Jag har förtroende för mina medarbetare, är tydlig och öppen för återkoppling.

Delaktighet

Jag tror att alla människor mår bra av att känna delaktighet i sitt arbete, få ta ansvar, få använda sin kompetens och bli lyssnade på. Utveckling kräver inflytande och delaktighet av de personer som ska genomföra arbetet och utveckla det mot uppställda mål. Genom att ta ansvar för arbetets genomförande och fortsatta utveckling skapas motivation och arbetsglädje som i sin tur leder till fortsatt utveckling av verksamheten.

Det som känns viktigt för mig som chef är att alla på vår arbetsplats ska kunna få komma till tals och uttrycka sina tankar, funderingar och önskemål. Jag är väl medveten att när hela enheten är samlad (cirka 20 personer) på ett möte är vi en för stor grupp för att alla ska vara bekväma med att prata fritt och uttrycka sina tankar. Ett sätt att skapa en större delaktighet är att enheten delas in i mindre grupper som sedan återger det de pratat om när vi sitter i helgrupp. Inför ett möte brukar jag och vår metodutvecklare diskutera hur vi ska utforma mötet för att alla ska kunna vara delaktiga och känna att mötet känns meningsfullt.

Exempel

Under en planeringsdag i maj 2017 använde vi oss av ”vattentrappan” när vi diskuterade hur vi kan effektivisera våra möten. Medarbetarna var då indelade i mindre grupper där första gruppen ut fick diskutera frågan ”Hur kan vi effektivisera våra möten?”. Gruppen fick fem minuter på sig att prata medan alla andra satt tysta och lyssnade. När tiden gått ut fick nästa grupp fortsätta diskutera samma fråga. Resultatet av diskussionen mynnade ut i ny rutin för ärendedragning med färre möten varje vecka.

Bemötande och tillgänglighet

Om jag som chef bemöter alla med respekt genom att lyssna smittar det av sig till hela arbetsgruppen. Hur jag bemöter medarbetarna blir en del i hur medarbetarna bemöter varandra och brukarna. Jag försöker vara en tillgänglig chef på så vis att när jag finns på plats, och inte sitter i möte, alltid ha min dörr öppen. När jag går för dagen, är iväg på möten eller utbildningar mailar jag ut till hela arbetsgruppen hur de kan få tag i mig eller vem de kan vända sig till under min frånvaro.

Tydlighet

Jag tycker det är viktigt med tydlighet. Exempelvis försäkrar jag mig om att medarbetarna är införstådda i verksamhetens mål och ser sin del i att nå dit. Jag berättar på våra möten hur jag som chef tänker. Genom att vi har rollbeskrivningar över alla tjänster och roller på vår arbetsplats, som är kända för alla medarbetare genom att de lyfts på APT, är det även tydligt för medarbetarna vad som är min roll och mitt ansvar och vad som är biträdande enhetschefs och metodutvecklarens roll och ansvar. När information lämnas ut till hela arbetsgruppen, per mail eller muntligt, framgår det vem som alla ska vända sig till vid frågor eller annan återkoppling.

Min ambition är att medarbetarna ska veta var de har mig. Ingen ska vara orolig på grund av osäkerhet kring hur jag ska reagera. Jag ser mig själv som prestigelös vilket kan underlätta i de fall medarbetarna behöver framföra kritik eller egna idéer. Min grundinställning som chef är att jag har ett stort förtroende för medarbetarna och förutsätter att alla utför sitt uppdrag. Jag välkomnar alltid när någon erbjuder sig/vill ta ansvar för ett område.

5. Hur jag som ledare utvärderar och utvecklar mitt ledarskap

Återkoppling från medarbetarna

Genom medarbetarenkäten får jag som chef en återkoppling på vad medarbetarna tycker om mitt ledarskap. Eftersom jag tillträdde som enhetschef i april 2018 baseras resultatet på årets medarbetarenkät på när vår förra chef var anställd på enheten. Jag tänker ändå att detta resultat är viktigt för mig att fånga upp och kommer vara ett stöd för mig i min utveckling av mitt eget ledarskap. Under en planeringsdag i maj ska hela vår arbetsplats arbeta med resultatet av årets medarbetarenkät. Jag kommer då bland annat ställa frågan ”Vad är en bra chef?” till alla medarbetare för att på så vis få en samlad bild av vad gruppen efterfrågar.

Eftersom det var den förra enhetschefen som höll i de senaste medarbetarsamtalen har jag som nyutträd enhetschef börjat boka in möten med respektive medarbetare för att gå igenom utvecklingsplanerna och fånga upp de behov som finns innan det är dags för nästa medarbetarsamtal. Vid dessa möten ställer jag som chef även frågan vad medarbetarna förväntar sig av mig som chef.

Utbildningar

Att vara anställd i Stockholms stad innebär att jag som chef erbjuds en rad utbildningar för att kunna få redskap att utveckla mitt eget ledarskap. I höstas gick jag utbildningen ”Chef i staden” där jag på ett mer övergripande plan fick en bred bild av vad som åligger mig som chef. Jag fick då även förmånen att träffa en rad andra chefer inom olika områden för erfarenhetsutbyte.

Exempel

Under utbildningen ”Chef i staden” blev stadens personalpolicy känd för mig. På enheten arbetade vi då med Stockholms stads kortspel ”Fokus framåt”. Medarbetare turades om att dra frågor som skapade dialog om förhållningssätten i personalpolicyn.

Chefer inom Skärholmens stadsdelsförvaltning träffas cirka en gång per månad i ett "Chefsforum" där vår stadsdelsdirektör är sammankallande. I detta forum bjuds bland annat föreläsare in för att inspirera och stärka oss chefer i vårt ledarskap. En föreläsare som gjort ett starkt intryck på mig är Maria Bauer som pratade om relationer där det finns risker med att en medarbetare kommer för nära en brukare eller att en chef kommer för nära en medarbetare. Hon pratade om begreppen intim, privat, personlig och professionell i relation till varandra. Detta är något jag som chef dagligen försöker att förhålla mig till i min egen relation med medarbetarna.

Kontakt med andra chefer

Genom regelbundna avstämningar med min chef har jag möjlighet att få återkoppling, råd och stöd. Jag lyfter resultatet av enhetens arbete med min chef. Jag ingår även i ett nätverk med beställarchefer vid andra stadsdelsförvaltningar i staden. Inom nätverket delar vi med oss av tips och erfarenheter. Där kan jag få råd hur jag som chef kan implementera nya arbetssätt i min verksamhet. Just nu diskuteras bland annat hur vi på bästa sätt kan möta upp den nya lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård som trädde i kraft vid årsskiftet.

6. Hur jag som chef/ledare försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen

Som enhetschef har jag ett ansvar att förankra kommunfullmäktiges och nämndens mål och att koppla ihop enhetens mål och åtaganden med dessa. Mitt ansvar som chef är även att se till att enhetens uppdrag och mål är tydliga och förankrade hos alla medarbetare vid enheten för att alla ska kunna dra åt samma håll. Enhetens uppdrag relateras även till stadsdelsförvaltningens övriga uppdrag så att det ska finnas en förståelse för hur resursfördelningen görs och vilka övriga behov medborgarna har och som behöver tillgodoses av andra avdelningar inom förvaltningen. Det ska vara tydligt för alla medarbetare hur beslutsprocessen ser ut i staden, inom stadsdelsförvaltningen och vid enheten.

Exempel

I januari 2018 gjorde hela socialtjänsten i Skärholmen en satsning där varje enhet erbjöds möjlighet att få hjälp av konsulter att arbeta fram enhetsmålen för 2018. Vi har nu valt ut ett fåtal mål att arbeta med under 2018 för att det ska kunna bli mer lättöverskådligt och greppbart för alla samt att vi ska kunna ägna oss åt ett mer kvalitativt arbete tillsammans. Hela enheten tillsammans var involverade i att arbeta fram målen.

Våra planeringsdagar, APT samt enhetsmöten är forum där jag som chef har möjlighet att prata om åt vilket håll vi alla ska sträva mot att gå. Jag är alltid med vid APT och har ambitionen att även vara med vid enhetsmöten för att på så vis vara en närvarande chef och att vi tillsammans kan forma meningsfulla och utmanande arbetsuppgifter.

Under introduktionen av nyanställda finns en väl utarbetad checklista där jag som chef är ansvarig för genomgång av vissa delar. Där ges jag möjlighet att berätta mer om verksamhetens syfte, mål och tankar kring mitt eget ledarskap. På enheten finns även ett väl genomarbetat dokument "Rutiner Beställarenheten omsorg om äldre 2018" som revideras årligen. Detta är ett arbete som jag som chef är ansvarig för men som hela enheten gör

tillsammans på enhetsmöten, både tillsammans i mindre grupper och i hela arbetsgruppen. Dokumentet innehåller enhetsmålen för 2018, enhetens uppdrag, information om hur enheten är organiserad, ärendefördelning, frånvaro etcetera.

Kollegiegranskning, aktgranskning, brukarenkäter och andra enkäter som vi tagit fram är exempel på uppföljningar som vi använder oss av i vår verksamhet. Resultaten redovisas för medarbetarna på möten. Vår metodutvecklare, biträdande enhetschef och jag analyserar resultaten tillsammans och fattar beslut om fortsatt utvecklingsarbete. Berörda medarbetare är även delaktiga i detta arbete, ibland är det hela gruppen och ibland någon/några personer.

Exempel

Under våren 2017 skickade biståndsbedömarna ut en enkät till de som fått avslag på sin ansökan om vård- och omsorgsboende och servicehus. Syftet var att ta reda på hur den sökande upplevde kontakten med oss och hur vi hanterade ärendet. Det var endast en enkät som inkom till oss vilken presenterades för hela gruppen på ett möte. Slutsatsen som vi tillsammans drog var att vi behöver förbättra denna typ av mätning framöver som riktar sig till personer med ett större omvårdnadsbehov. Dels utifrån hur frågorna är formulerade men även hur vi når ut för att få en så stor svarsfrekvens som möjligt.

7. Hur jag som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna

På vår arbetsplats har vi oerhört engagerade och kreativa medarbetare som gärna driver egna frågor och projekt. Jag som chef har som ambition att vara delaktig och närvarande vilket innebär att jag då kan fånga upp tankar och idéer från arbetsgruppen och vissa saker kan leda till att snabba beslut fattas. Min ambition är att medarbetarna ska kunna få återkoppling och svar så snabbt som möjligt men att det samtidigt är väl genomtänkta beslut. Jag som chef försöker även ge medarbetarna återkoppling i det dagliga arbetet. Jag tror att det bidrar till att medarbetarna känner sig sedda och uppskattade men också att de inte behöver känna sig ensamma om de står inför en svår uppgift eller på något sätt behöver vägledning.

Enhetens APT planeras och hålls av medarbetarna själva enligt ett rullande schema. Min utgångspunkt är att medarbetarna är med och skapar sin arbetsplats genom delaktighet som i sin tur leder till en känsla av meningsfullhet och engagemang. Vi skapar ständigt nya små arbetsgrupper för olika uppkomna uppgifter som oftast är kopplade till arbetssätt och rutiner. Medarbetarna får delta i de uppgifter de själva är engagerade i där det är möjligt. Vissa uppgifter är bestående medan andra är tillfälliga såsom att exempelvis anordna en seniordag. Vissa uppgifter passar inte att genomföras i små grupper och då väljer vi istället att arbeta med dem på våra APT eller enhetsmöten. Ett exempel är när vi tillsammans har gått igenom och diskuterat den nya Dataskyddsförordningen.

8. Hur jag som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur jag arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov

Genom att vi på vår arbetsplats har flera olika roller såsom samordnare, mentor, LSS-handläggare och projektledare för demensprojektet skapas en möjlighet för medarbetarna till

utökat ansvar och utveckling utan att behöva söka sig vidare till andra arbetsplatser om en önskan om mer ansvar skulle uppstå.

De olika arbetsgrupper som finns på enheten såsom exempelvis anhörigstödsgruppen ger också medarbetarna möjlighet till extra utveckling och engagemang utöver uppdraget som biståndsbedömare. Jag som chef har ett stort förtroende för medarbetarna och om det inte efterfrågas, eller om det skulle visa sig att någon grupp inte kommer vidare i sitt arbete, är jag inte en del i planeringen utan får istället ta del av resultatet tillsammans med alla andra.

Våra grupper och roller har möjlighet att boka in sig på ett enhetsmöte för att berätta om sitt pågående arbete eller för att få återkoppling från hela enheten i det pågående arbetet. Som stående punkter på dagordningen på våra APT finns även grupperna och demensprojektet med och där får hela gruppen en lägesrapport från respektive grupp/roll. Jag som chef får nästan varje vecka inbjudningar till olika utbildningar/föreläsningar som riktar sig till biståndsbedömare inom äldreomsorgen. De flesta av de inbjudningar som kommer från Äldreförvaltningen är kostnadsfria vilket skapar möjligheter till att varje medarbetare kan delta i flertalet utbildningar/föreläsningar årligen. Att medarbetarna ges möjlighet att själva välja vilken/vilka utbildningar/föreläsningar de vill närvara vid är ett sätt att skapa engagemang och arbetsglädje.

Ärendedragningar äger rum minst tre gånger per vecka på vår enhet och de är ett forum där handläggningsfrågor, bedömningar, kunskaps- och erfarenhetsutbyte görs. Handläggarna är informerade om rättspraxis genom att vi har en fast punkt om inkomna domar på dagordningen.

Vi tar emot praktikanter från socionomutbildningen och utvecklar på så vis vår egen kompetens genom att handleda någon annan. Praktikanterna ställer frågor som kräver reflektion och svar. Jag som chef har ett avslutande samtal med praktikanterna för att fånga upp synpunkter. Om det uppkommer några oklarheter lyfter jag det med gruppen på ett APT eller ett enhetsmöte.

Exempel

Vid ett avslutande samtal lyfte en av våra praktikanter sin syn på att ha haft två handledare under praktikperioden där den ena arbetade i hemteamet och den andra i mottagningsteamet. Det framkom att nackdelen var att det till viss del blivit avbrott i handläggningsprocessen genom att praktikanten växlat handledare varannan vecka och på så vis inte kunnat följa ett ärende från ansökan till beslut och beställning. Jag som chef har i efterhand haft ett återkopplande möte med båda handledarna där vi tillsammans diskuterat hur vi kan lägga upp en praktikperiod på bästa sätt framöver när vi tar emot en ny student.

Medarbetare

9. Värdegrunder och gemensamma förhållningssätt som förankras och levandegörs i vår verksamhet

Medarbetarna på enheten har ett gemensamt förhållningssätt som går ut på att vi försöker vara öppna och tydliga när vi kommunicerar med varandra. I vår verksamhet utgår vi från Stockholms stads gemensamma värdegrund för äldreomsorg som bygger på en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Vi utgår även från Skärholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund som nu ses över i hela stadsdelen där ett arbete med att ta fram värdeord genomförs och där samtliga medarbetare involveras.

Stockholms stads äldreomsorgs gemensamma värdegrund

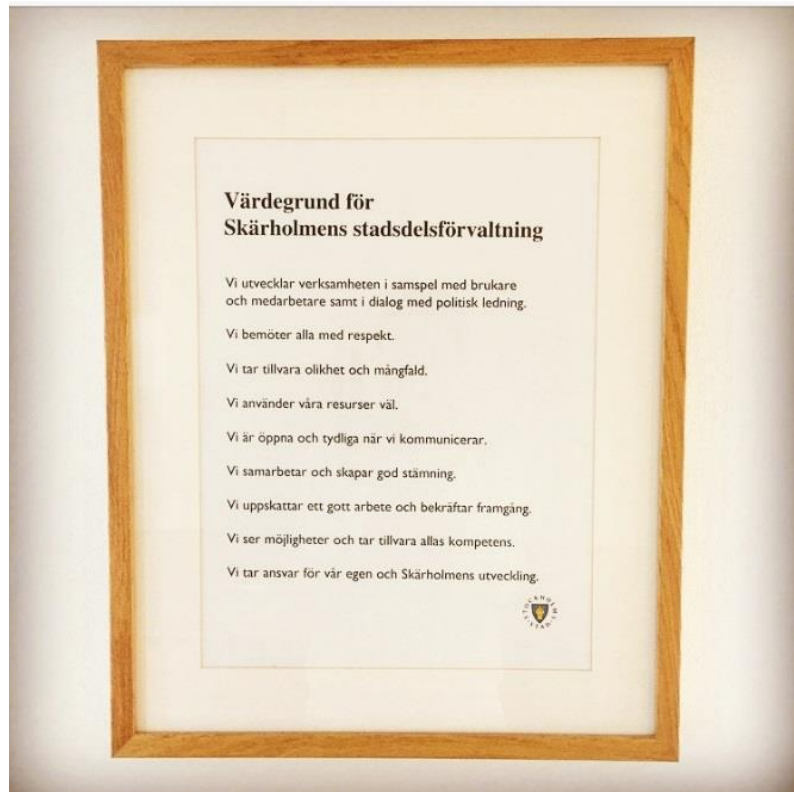
Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Enhetens medarbetare hjälps åt att levandegöra värdegrunden i verksamheten genom att konkretisera begreppen. Detta görs när vi gemensamt diskuterar, reviderar och praktiserar arbetssätt. Ärendedragningarna är ett forum där vi tillsammans resonerar kring behovsbedömning av brukares insatser och hur vi arbetar för självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Exempel

Enhetens metodutvecklare sammankallade under våren till en spelfika. Vi ägnade en timma åt att spela brädspelet ”Göra skillnad”, framtaget av Stockholms stad för biståndshandläggare inom äldreomsorgens beställarenheter. Spelet innehåller frågor om jämställdhet, jämlikhet och likabehandling kopplat till brukare, insatser och statistik från äldreomsorgen. De medarbetare som var med och spelade har efteråt uttryckt att de fått nya reflektioner kring värdegrunden baserat på diskussioner som uppstod vid speltillfället.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund

På enheten har vi Skärholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund utskriven, inramad och uppsatt på väggen. På så sätt får vi påminnelse i vardagen.



Skärholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund

Vi hjälps åt att tolka och sätta vår enhets prägel på stadsdelsförvaltningens värdegrund. Ibland är diskussionerna direkt kopplade som när värdegrund skulle revideras av hela förvaltningens medarbetare eller som när vi ägnade ett enhetsmöte åt att reflektera över hur vi förankrar värdegrunden i vårt arbete. Att medarbetarna på enheten hjälps åt märks i det dagliga arbetet. Inte bara kring hur vi arbetar gentemot vår målgrupp utan även hur vi arbetar tillsammans för att uppnå en trivsamt arbetsmiljö.

Exempel

I det dagliga arbetet sitter vi framför datorn en hel del och då sker kommunikationen via en gemensam e-postgrupp. E-postmeddelanden till gruppen skickas dagligen och från de flesta. E-postmeddelandena innehåller allt ifrån frågor om handläggningsarbeten till tips om nya intressanta artiklar på stadens intranät. Återkopplingen är bra på dem e-post som skickas ut och vi hjälps åt att svara.

Förhållningssätt

För att kunna ha ett gemensamt förhållningssätt tilldelas alla nyanställda medarbetare en mentor och genomgår ett strukturerat introduktionsprogram. Introduktionen syftar till att ge en trygg start och bidra till att alla på enheten respekterar och har en inkluderande inställning till varandra. Att alla medarbetare på enheten har samma grund underlättar ett vidare arbete för enhetligt, rättssäkert och gemensamt förhållningssätt. Genom att ha en gemensam introplattform att stå på säkerställer vi en gemensam kompetens och därmed att brukare erbjuds ett likartat stöd. Introduktionsprogrammet varar under de sex första månaderna som

anställd och anpassas sedan efter person. Mentorn fungerar som en handledare under introduktionens första fyra veckor och den nya medarbetaren följer till en början mentorns dagliga arbete. Introduktionsprogrammet består av en checklista med introduktionsplan för fyra veckor som följs av en utvärdering tillsammans med mentor och chef. Checklistan innefattar presentation av vår arbetsplats och verksamhet, styrdokument och rutiner, utbildningar och genomgångar i IT-system. Utvärdering av introduktionen sker i syfte att hela tiden revidera och förbättra introduktionsprogrammet. Olika personer på enheten ansvarar för olika delar av introduktionen. Målet är att den som genomgår en introduktion ska få följa med så många biståndsbedömare som möjligt för att se variationer på tillvägagångssätt i arbetet.

Exempel

Skriftliga kommentarer från nyanställd medarbetares utvärdering av introduktionen: ”Alla kändes väldigt nyfikna på en. Blev presenterad på första mötet”. ”Alla kollegor ställde upp, lät mig följa med på hembesök och vårdplaneringar, svarade på frågor etc.”

10. Hur vi arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald

År 2017 genomgick samtliga medarbetare via webbutbildning en grundkurs i HBTQ. Utbildningen genererade mer kunskap och förståelse om begreppen jämställdhet och mångfald vilket har gjort att vi börjat prata om hur vi är mot varandra på arbetsplatsen. En arbetsgrupp driver frågor kring jämställdhet, HBTQ, mångfald och antidiskriminering. I dagsläget är det antidiskrimineringsgruppen som har en stående punkt på enhetens APT-möten. Antidiskrimineringsgruppen träffas två gånger per termin. Vid mötena bestäms olika teman som ska behandlas och hur enheten kan arbeta med temat. Antidiskrimineringsgruppen organiserar utifrån bestämt tema en workshop per termin som utförs med samtliga medarbetare på enheten. På APT har en omröstning skett gällande om vi ska genomgå utbildning för att bli HBTQ-diplomerade via RFSL. Alla som deltog i omröstningen ville genomgå utbildningen och det är nu planerat till hösten.

Exempel

Antidiskrimineringsgruppen följde upp föregående års genomförda webbutbildning genom att anordna en workshop där vi diskuterade vad vi lärt oss och reflekterat över samt hur vi skulle gå vidare med de nya lärdomarna. På workshopen konstaterade vi betydelsen av att ställa öppna frågor för att inte placera människor i fack. Via samtal enades vi om att var och en av oss bär ansvar för att bidra till en inkluderande kommunikation på arbetsplatsen. Antidiskrimineringsgruppen hade förberett diskussionsfrågor kopplat till jämställdhet och mångfald på arbetsplatsen. En fråga vi diskuterade i par var ”hur pratar vi med en ny kollega?”. Vid avslutande diskussion i hela arbetsgruppen kom vi överens om att vi ska visa respekt trots olikheter.

Vi delar arbetsplats och lokaler med en annan enhet inom socialtjänsten och Bodisgruppen. Bodisgruppen är en daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättningar och de interagerar med oss på ett sätt som till stor del skiljer sig från hur vi inom vår enhet interagerar internt. Att dela lokaler med Bodisgruppen och en annan enhet påverkar och berikar vår arbetsmiljö samt möjliggör daglig personlig reflektion kring att alla är olika.

11. Verksamhetsutveckling och aktivt medarbetarskap

Arbetsveckans mötesstruktur möjliggör tillfällen för gemensam diskussion, reflektion och utveckling. Varje vecka träffas hela hem/boendeteamet samt en person från mottagningsteamet på måndagens morgonmöte där vi lyfter information inför den kommande veckan och ser över ersättningsplanering om någon medarbetare är frånvarande. På onsdagens enhetsmöte träffas hela arbetsgruppen och arbetar med att skapa och revidera rutiner eller metoder. Varannan vecka träffas hela arbetsgruppen på en obligatorisk ärendedragning. Därtill finns ytterligare fasta tider för möjlighet till ärendedragning för de som är i behov. Ärendedragningarna är ett forum för diskussion och resonemang kring aktuella ärenden och bedömningar. På samtliga obligatoriska möten arbetar vi aktivt med förbättring och utveckling av våra arbetssätt. Vi har diskussioner i små grupper och därefter i hela arbetsgruppen. Genom att använda olika metoder för diskussionerna arbetar vi för att alla ska komma till tals och ha ett aktivt medarbetarskap. Diskussionerna utvecklar i de flesta fall en gemensam lösning.

Exempel

På ett enhetsmöte i början av året diskuterade vi enligt metoden ”vattentrappan”. Vattentrappan går ut på att fyra personer sitter i grupp och diskuterar ett givet ämne samtidigt som resterande medarbetare aktivt lyssnar till vad som sägs. Diskussionen är tidsbestämd och när tiden löpt ut är ordet fritt för den som vill tillägga något till det som sagts. Därefter roterar samtliga deltagare så att det blir fyra nya personer som inleder nästkommande ämnes diskussion. Vid en diskussion om aktivt medarbetarskap på vår enhet var det en medarbetare som sa ”i dagsläget känns det som att vi är delaktiga i att skapa rutiner och göra förändringar i vårt arbete. Det är viktigt att det finns en atmosfär som är tillåtande för kritiserande av verksamhet och att saker lyfts vidare i organisationen. Uppföljning uppifrån är viktigt. It takes two to tango”. Uppföljning och återkoppling är områden som enhetens medarbetare gemensamt lyft att prioritera. APT-mötenas dagordning finns numera en punkt som kallas balanslista där ämnen som behöver följas upp på nästkommande APT hamnar. Efter obligatoriska möten skickar mötesledaren ut ett e-postmeddelande med en sammanfattning av mötet samt plan för nästa steg. Syftet med att sammanfatta mötesinnehåll är dels att informera de som eventuellt inte närvarat, dels att säkerställa att de som närvarat uppfattat möte och planering framåt på likartat sätt.

Rollen som mötesledare vandrar mellan medarbetarna på enheten. Enhetschef, biträdande enhetschef och metodutvecklare är ytterst ansvarig för mötesinnehåll på enhetsmötena. Innehållet varierar mellan information, arbete med rutiner och metoder. Fråga om önskemål på innehåll ställs regelbundet till resterande del av arbetsgruppen. Vid vissa tillfällen är det biståndsbedömaren med uppdrag vid sidan om handläggningsarbetet som intar rollen som mötesledare. På APT-möten finns ett rullande schema för vilka som agerar ordförande, sekreterare och justerare. Syftet med att turas om att leda möten är att via systematik främja ett aktivt medarbetarskap.

Intressegrupper/roller

Biståndsbedömarna är indelade i olika intressegrupper som vid sidan om handläggningen arbetar för verksamhetsutveckling inom ett visst område. De grupper som finns idag fokuserar på områdena LSS, anhörigstöd, våld i nära relation, demens och antidiskriminering. Några av

biståndsbedömarna har roller som innefattar specialuppdrag. Exempel på specialuppdrag är projektledare för demensprojekt och mentor. De medarbetare som ingår i en intressegrupp eller har en roll med medföljande specialuppdrag har genomgått (eller ska genomgå) utbildning inom ämnet. Det finns möjlighet att anmäla intresse till enhetschefen om att gå med i en grupp, inta en roll eller gå en utbildning. Arbetssättet med grupper och specialuppdrag främjar ett aktivt medarbetarskap och innebär att den enskilde medarbetaren kan jobba med den egna utvecklingen och samtidigt bidra till enhetens utveckling. Uppdragen innefattar omvärldsbevakning inom aktuellt område samt anpassning av enhetens arbetssätt utifrån detta. För att inkludera hela enheten sammankallar de medarbetare som arbetar med verksamhetsutveckling inom ett specifikt område till minst ett obligatoriskt möte per år. De olika intressegrupperna och medarbetarna med roll/specialuppdrag närvarar emellanåt på ledningsgruppens möten där fokus och nästa steg diskuteras och planeras tillsammans.

12. Resultat från 2017 års medarbetarundersökning samt analys och hur vi arbetar med resultaten

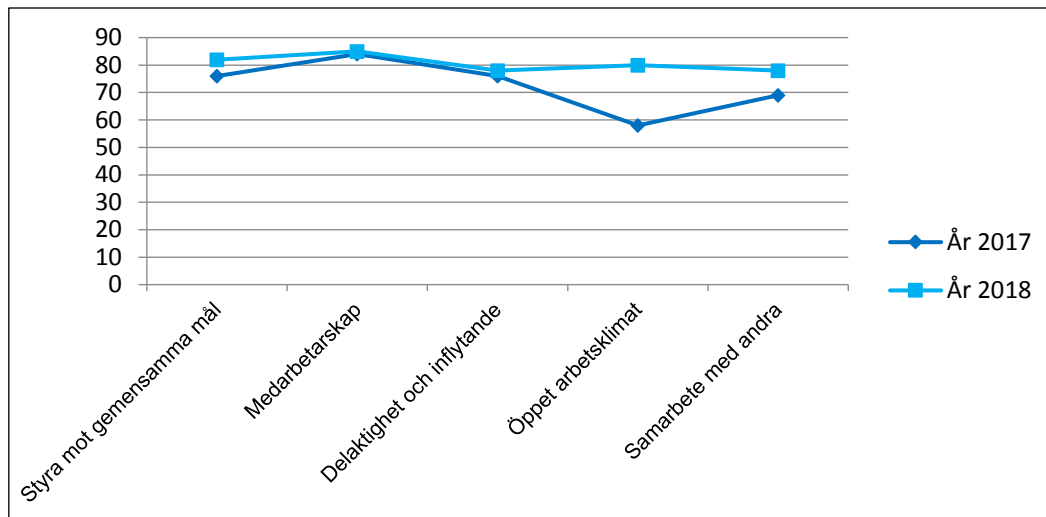
Skärholmens stadsdelsförvaltning har för andra året i rad legat i toppen vad gäller antal svarande på medarbetarundersökningen jämfört med övriga stadsdelar i staden. På vår enhet uppmuntrar vi varandra till att besvara enkäten och hjälps åt att komma ihåg sista svarsdagen. Detta görs både muntligt på möten, vid fikabordet och skriftligt via mailutskick. Vi är måna om att alla ska vara delaktiga och känna möjlighet att bidra till enhetens utveckling framåt. Resultatet från medarbetarenkäten är även ett viktigt mått för enhetens ledning för att kunna styra arbete med arbetsmiljö på ett fokuserat sätt utifrån medarbetarna. Utan spaning ingen aning.

2018 AMI: 76 (motivation: 76, ledarskap: 80, styrning: 73)

2017 AMI: 68

2015 AMI: 83

Enligt medarbetarundersökningens analysmodell ska enheten år 2018 prioritera att förbättra ett öppet arbetsklimat, delaktighet och inflytande. Enligt analysen bör enheten vårda medarbetarskapet, bevaka att vi styr mot gemensamma mål och bli bättre på att samarbeta med andra. Resultaten för samtliga av dessa områden har förbättrats i jämförelse med resultaten från år 2017. I juni 2017 blev Beställarenheten omsorg om äldre en egen enhet. Tidigare hörde enheten samman med Beställarenheten stöd till personer med funktionsnedsättning. Uppdelningen skedde med anledning av att det behövdes mer fokus och resurser till respektive enhets uppdrag. Bra att ha i åtanke är att resultaten från 2017 är baserade på svar från innan organisationsförändringen, således innefattar det även handläggare som i dagsläget inte tillhör enheten.



Resultat från medarbetarundersökningen år 2018 och år 2017

Vi går igenom resultatet från medarbetarenkäten tillsammans. Vi tar sedan fram vilka områden som känns mest angelägna att arbeta vidare med. Allt mynnar slutligen ut i en gemensam handlingsplan som enhetschef är ansvarig för. Den hålls sedan levande genom en stående punkt på APT.

Resultat och analys

13. Resultat från 2017 års uppföljningar samt analys av resultaten och hur vi arbetar med att ta tillvara resultaten

Enheten använder ILS-webb för planering, uppföljning och resultatredovisning. Verksamhetsberättelsen 2017 gjordes delvis gemensamt med den enhet vi i början av 2017 suttit samman med av den orsaken att vi tillsammans upprättat verksamhetsplan och enhetsmål. Uppföljning i samband med verksamhetsberättelsen 2017 visade att Beställarenheten omsorg om äldre uppfyller de flesta enhetsmålen och dess indikatorer. Fyra enhetsmål uppfylls delvis.

Mål: Kvinnor och män är trygga genom beviljade insatser

Resultat: Förväntat resultat för indikatorn andel äldre med hemtjänst som anser att beslutet motsvarar behovet var 55%, utfallet var 59%. Förväntat resultat för andel kvinnor och män som anser att de blir bra bemötta av sin biståndsbedömare var 85%, utfallet blev 93%.

Analys: Enheten arbetade under 2017 med att förtydliga arbetssätt och uppdrag samt att på ett strukturerat sätt lämna information till dem vi möter. Ökad kunskap och förståelse hos brukare kring handlägningsprocessen samt tydlig information från handläggare till brukare genom den individuella handlägningsprocessen förväntas generera ökad upplevelse av att beslut motsvarar behov.

Ta tillvara: Fortsätt arbeta för att lämna information till brukare i stor omfattning samt tydliggöra den information som lämnas.

Mål: Flickor, pojkar, kvinnor och män kommer till tals i frågor som rör deras ärenden

Resultat: Förväntat resultat var att 80% av flickor, pojkar kvinnor och män kan påverka insatsens utformning. På enhetens brukarenkät svarade 76% ja på frågan ”har du varit delaktig i din senaste utredning och beslut?”. I Socialstyrelsens brukarundersökning svarade 74% ja på frågan ”fick du välja utförare av hemtjänsten?”. Den del av enhetsmålet som berör flickor och pojkar är kopplat till beställarenheten stöd till personer med funktionsnedsättning, som enheten för äldre tidigare hört samman med.

Analys: Enheten har haft gruppdiskussioner kring hur vi ska arbeta för att främja brukares delaktighet samt arbeta för att hålla frågan aktuell. Implementeringen av ramtidsbeslut är även ett nytt arbetssätt som förhoppningsvis genererar ökad brukardelaktighet.

Ta tillvara: Analysen resulterade även i ett konstaterande att enheten behöver utveckla arbetssätt för att uppföljning av genomförandeplaner ska bli en del i det dagliga arbetet.

Mål: Flickor, pojkar, kvinnor och män får en jämställd och jämlik biståndsbedömning

Resultat: Enhetsmålet uppfylls då det förväntade resultatet var att enhetens statistik från brukarenkäten ska vara könsuppdelad. Enheten har genomfört två större undersökningar under 2017 med könsuppdelad statistik. Den del av enhetsmålet som berör flickor och pojkar är kopplat till beställarenheten stöd till personer med funktionsnedsättning, som enheten för äldre tidigare hört samman med.

Analys: Den del av enhetsmålet som berör flickor och pojkar är kopplat till beställarenheten stöd till personer med funktionsnedsättning, som enheten för äldre tidigare hört samman med. I samband med uppföljning av detta enhetsmål bildades en arbetsgrupp bestående av

medarbetare särskilt intresserade av ämnet. Två medarbetare har under våren 2018 deltagit på en konferens anordnad av staden där Program för ett jämställt Stockholm 2018-2022 presenterades. Enheten har genomfört en jämställdhetsanalys enligt metoden Sjuan. Metoden innebär att genom besvarandet av sju frågor få en överblick över jämställdhetsutmaningar och möjliga förbättringsområden.

Ta tillvara: Enhetens analys resulterade i två fokusområden under kommande år; att utveckla kartläggningsmetoder samt fortsätta arbetet med ett normkritiskt förhållningssätt.

Mål: Flickor, pojkar, kvinnor och män har inflytande genom representanterna i pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor

Resultat: Enhetsmålet uppfylls.

Analys: Den del av enhetsmålet som berör flickor och pojkar samt rådet för funktionshinderfrågor är kopplat till beställarenheten stöd till personer med funktionsnedsättning, som enheten för äldre tidigare hört samman med. Enheten fokuserar därför på den del av enhetsmålet som berör kvinnor och män. De äldre som medverkar i pensionärsrådet är ”språkrör” för alla våra äldre som bor i stadsdelen.

Ta tillvara: Medarbetare från vår enhet fortsätter att besöka pensionärsrådet regelbundet.

Mål: Enheten är fri från diskriminering

Resultat: Förväntat resultat var att 80% av medarbetarna anser att de kan ta upp och diskutera både det som är bra och det som är dåligt, att 80% av medarbetarna kan rekommendera sin arbetsplats till andra samt att 95% av medarbetarna känner sig respekterad av sina kollegor på arbetsplatsen. Resultaten från medarbetarenkäten 2017 visar att 33% av medarbetarna på enheten för äldre anser att de kan ta upp och diskutera både det som är bra och det som är dåligt. 53% av medarbetarna på enheten för äldre kan rekommendera sin arbetsplats till andra. 87% av medarbetarna på enheten för äldre känner sig respekterade av sina kollegor på arbetsplatsen.

Analys: Enheten bestod, som tidigare nämnts, vid tidpunkt för medarbetarenkäten av en gemensam enhet tillsammans med Beställarenheten stöd till personer med funktionsnedsättning. En organisationsförändring skedde efter resultaten från medarbetarenkäten och enheten för äldre blev en egen enhet. Delningen förväntades innebära en ökad tillgänglighet till närmsta chef. Som en del i uppföljningsarbetet kring detta enhetsmål införde Beställarenheten omsorg om äldre en stående punkt på APT för diskussioner kring arbetsmiljö, värdegrund och bemötande. Under året 2017 har samtliga medarbetare genomgått RFSL:s webbutbildning om HBTQ-frågor.

Ta tillvara: Arbetet för jämlikhet och mångfald fortskrider, både gentemot brukare och på arbetsplatsen. Enheten planerar att bli HBTQ-diplomerad.

Mål: Chefer och medarbetare har en gemensam bild av uppdraget och rätt kompetens för att nå verksamhetens mål

Resultat: Enhetsmålet uppnås i och med att förväntade resultat införlivats: 100% av enhetens medarbetare har en skriftlig individuell utvecklingsplan och 80% av medarbetarna anser att de är insatta i sin arbetsplats mål och åtaganden (förväntat resultat 75%).

Analys: Enheten ser en koppling mellan enhetsmålets måluppfyllelse och resultat i årets medarbetarenkät avseende frågan ”styra mot gemensamma mål”. Vidare arbetssätt syftar till att höja resultaten på medarbetarenkäten ytterligare.

Ta tillvara: Fortsatt arbete består i att kontinuerligt involvera hela arbetsgruppen i arbete med verksamhetsplan och verksamhetsberättelse, exempelvis genom att låta det vara en stående punkt på APT.

Mål: Chef och medarbetare tar ansvar för en god arbetsmiljö

Resultat: Enhetsmålet uppnås delvis. 33% av medarbetarna på enheten för äldre anser att de kan ta upp och diskutera både det som är bra och det som är dåligt, förväntat resultat var 80%. 60% av medarbetarna på enheten äldre svarar i medarbetarenkäten att ”mina arbetskamrater tar ett stort ansvar i arbetet på arbetsplatsen”, förväntat resultat var 90%. 79% på enheten för äldre anser att de är med och bidrar till nya idéer till verksamhetens utveckling, förväntat resultat var 80%. Aktivt Medarbetarskapsindex (AMI) var 68 och hade då sjunkit jämfört med tidigare år. Målvärdet för AMI var satt till 80. Förväntat resultat för andel medarbetare som upplever att de får stöd i prioriteringar mellan arbetsuppgifter när de behöver det var 80%, utfallet blev 29%.

Analys: Efter resultaten från medarbetarenkäten och organisationsförändringen har samtliga medarbetare på enheten deltagit i diskussioner om vad som är en god arbetsmiljö och hur vi vill arbeta med delaktighet på arbetsplatsen. Enhetschef införde även individuella uppföljningssamtal med samtliga medarbetare varje månad. Biträdande enhetschef har regelbundet haft individuella genomgångar av kundlistor tillsammans med biståndsbedömare, för att i samspel se över och prioritera arbetet. Återkommande punkt på APT har varit Stockholms stads kortlek Fokus framåt som skapar diskussionsforum för arbetsmiljön. En grupp medarbetare som är intresserade av friskvård arrangerar regelbundna hälsofrämjande aktiviteter.

Ta tillvara: Fortsatt arbete pågår för att förbättra resultaten från medarbetarenkäten. Enhetschef och biträdande enhetschef har individuella uppföljningssamtal med samtliga biståndsbedömare månadsvis. På uppföljningssamtalen diskuteras aktuell upplevelse av arbetssituation och prioriteringar i arbetet för kommande månad. Friskvårdsgruppen fortsätter att initiera aktiviteter för att främja hälsan hos medarbetarna. En planeringsdag under våren ägnas åt att gemensamt analysera resultaten från medarbetarenkäten samt genom diskussioner i små grupper och hela arbetsgruppen arbeta fram en handlingsplan för prioriterade områden att arbeta vidare med under året.

14. Prognostiserat ekonomiskt resultat i förhållande till budget för innevarande år och de tre senaste årens resultat samt analys av resultaten och vilka trender vi kan se

Enheten har en stabil ekonomi sett till de senaste tre åren med undantag år 2017 som resulterade i ett större överskott.

Verksamhetsår	2015	2016	2017	2018
Budget (mnkr)	277,76	293,6	306,1	306,7
Utfall/prognos (mnkr)	276,5	292,8	287,7	303,2
Resultat (mnkr)	+1,3	+0,8	+18,4	+3,5*

* Prognos per sista mars 2018

Prognos ekonomiska resultat 2018

Årets prognostiserade ekonomiska resultat är cirka 3,5 miljoner kronor plus. Vi ser att kostnader för hemtjänstinsatser stadigt ökar under 2018 års tre första månader. Orsaken till det är att antalet hemtjänstansökningar har ökat och det är fler aktuella brukare

Ekonomiska resultat 2017

År 2017 hade enheten ett överskott i det ekonomiska resultatet i förhållande till budget om cirka 18,4 miljoner kronor. Överskottet återfanns främst inom insatserna hemtjänst, vård- och omsorgsboenden och korttidsboenden då enheten hade lägre kostnader för detta än budgeterat. Kostnaderna för hemtjänst sjönk med cirka 9 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ungefär 6 miljoner kronor går att härröra till de brukare som avsade sig hemtjänst med hänvisning till att bestämmelser om begränsad möjlighet till anhänganställning infördes. Flera av dessa brukare valde istället att ansöka om hemvårdsbidrag, vilket för enheten resulterade i betydligt lägre kostnad. Kostnaderna för insatstypen vård- och omsorgsboende var lägre än budgeterat på grund av att ett större antal brukare gick bort under året. Inflödet av nya beslut om denna insatstyp låg inte på samma höga nivåer som året dessförinnan. Kostnaderna för vård- och omsorgsboenden var cirka 7 miljoner kronor lägre år 2017 jämfört med år 2016. Inom insatstypen korttidsboende var en förklaring till de lägre kostnaderna att antalet placeringar var betydligt lägre under år 2017 än år 2016. Detta på grund av att behoven för insatstypen inte var lika stor under året som tidigare år. Även kostnaderna för resor till och från korttidsboenden minskade, till följd av färre gjorda resor. Enhetens totala kostnader för korttidsboenden var cirka 5 miljoner kronor lägre under år 2017 jämfört med år 2016.

Ekonomiska resultat 2016

+ 0,8 miljoner kronor

Ekonomiska resultat 2015

+ 1,3 miljoner kronor

Från mål till uppföljning

15. Processen för årets verksamhetsplan och överväganden när vi bestämde våra mål

I början av året 2018 ägnade enhetens samtliga medarbetare en dag åt att gemensamt prioritera årets utvecklingsarbete. Två konsulter hjälpte till att strukturera prioriteringsarbetet utifrån resultatbaserad styrning. Vi fokuserade på önskade resultat med fokus på våra brukare, vad som ska uppnås (effekt) och hur det ska uppnås (aktivitet). I grupper om fyra medarbetare vardera diskuterades utmaningar och prioriteringar utifrån kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens mål. I diskussionerna hade vi med oss enhetens resultat och analyser från föregående år. Samtliga grupper enades om max fem prioriterade utvecklingsområden som sedan presenterades för hela enheten tillsammans med en kort redogörelse för hur diskussionerna gått. I nästa steg delade vi in oss i två grupper med åtta medarbetare vardera och fortsatte diskutera de utvecklingsområden som presenterats. Tillsammans enades de två grupperna om totalt fyra utvecklingsområden att fokusera på. De fyra utvecklingsområdena skrevs ned på stora papper och sattes upp på väggen. Varje medarbetare fick fyra post-it-lappar att fritt fördela på utvecklingsområdena utifrån egen bedömning av prioriteringsbehov. Post-it-lapparna visade att vi enats om att prioritera två utvecklingsområden till enhetens verksamhetsplanering för år 2018: *SIP/samverkan* och *uppsökande verksamhet*. Enhetschef sammanställde prioriteringsarbetet i verksamhetsplanen för år 2018 som sedan presenterades för hela arbetsgruppen vid ett obligatoriskt möte. I och med det prioriteringsarbete som gjordes har vi minskat antalet enhetsmål 2018 jämfört med år 2017 då enheten hade 8 enhetsmål. Detta för att vi ska kunna fokusera på vår verksamhets huvuduppdrag.

SIP/Samverkan

Exempel på effekter som diskuterades gällande SIP och samverkan var ökad trygghet för den enskilde, snabbare och mer effektiva utredningar leder till att brukares behov tillgodoses snabbare/bättre, känsla av ökad delaktighet samt ökad förståelse över professionsgränserna leder till bättre kvalitet på omsorgen. Förslag på aktiviteter som diskuterades för att uppnå önskade effekter med SIP och samverkan var att skapa rutiner för samverkan och erhålla ökad kunskap inför att initiera och genomföra samverkansplaner och SIP.

Uppsökande verksamhet

Exempel på effekter som diskuterades gällande uppsökande verksamhet var att brukare får hjälp i god tid, trygghet, kvarboende i ordinär bostad, förebyggande och minskning av anhörigas belastning. Förslag på aktiviteter som diskuterades för att uppnå önskade effekter med uppsökande verksamhet var att ha en grupp medarbetare som arbetar uppsökande, broschyrer på fler språk, informationsträffar, tydliggöra och begränsa målgrupper för att fokusera det uppsökande arbetet.

16. Mål 2018

Enheten har totalt sex enhetsmål 2018. ”Bättre att arbeta med två ordentliga saker än tio stora som blir halvbra” sa en medarbetare vid ett tillfälle då arbetsgruppen var samlad för att diskutera utvecklingsarbete.

Mål: Kvinnor och män är trygga genom beviljade insatser

Förväntat resultat: 90% av de äldre med hemtjänst anser att beslutet motsvarar behovet, 90% av de äldre med hemtjänst har fått information om olika boendeformer och att 90% av de ärenden som inkommer från Äldre direkt får återkoppling inom 48 timmar. Målet avser enhetens kärnverksamhet och samtliga medarbetares dagliga arbete syftar till att bidra till måluppfyllelse. För att kontrollera måluppfyllelse genomför enheten kvartalsvis manuella räkningar av påminnelser som inkommer från Äldre direkt.

Arbetsätt: för att uppnå enhetsmålet är bland annat att arbeta fram åtgärder för att öka andelen kvinnor och män med hemtjänst som anser att beslutet motsvarar behovet. Ett sätt är att se över vilken sorts information som lämnas ut. Vi arbetar för att vara tydlig i kommunikationen med äldre och deras anhöriga. Under 2018 satsar vi extra på att informera äldre och deras anhöriga om stadens olika sorters boenden för äldre, såväl biståndsbedömda som icke biståndsbedömda. Enheten har tagit fram en checklista för biståndsbedömarna som beskriver vilken information och eventuella förtrycka blanketter som ska tas med till hembesök och vårdplaneringar. Information om anhängkonsulent lämnas ut i alla ärenden. Vi återkopplar inom 48 timmar när någon sökt kontakt med enheten. Vidare arbetsätt för att uppnå förväntade resultat består i att utveckla samverkan med landstinget och genomföra SIP:ar i ärenden där insatser behöver samordnas.

Uppföljning: sker med enhetens brukarenkät som skickas till samtliga aktuella brukare i september. Uppföljning sker även genom analys av resultaten från Socialstyrelsens brukarundersökning med fokus på frågan ”är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?”. Jämställdhetsanalys genomförs med syfte att säkerställa att kvinnor och män får en likvärdig fördelning av enhetens resurser, tillgodosedda efter behov, oavsett kön.

Mål: Enhetens budget är i balans

Förväntat resultat: är att enhetens budget är i balans.

Arbetsätt: för att uppnå målet är att kontinuerligt följa enhetens kostnader för insatser. Enhetschef och biträdande enhetschef har månatliga avstämningsmöten med economicontroller. Economicontroller kommer minst tre gånger per år till ett enhetsmöte och informerar biståndsbedömarna om enhetens aktuella ekonomiska situation. Enheten fokuserar på rutiner och metoder. Enheten genomför individuppföljningar när biståndsbeslut löper ut och undviker i den mån det är möjligt att förlänga ett beslut utan att uppföljning genomförs. Således får brukare anpassade beslut. Enheten har även en nedsatt delegation för biståndsbedömare för att kunna ha koll på beviljade beslut. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheten. Ärendedragningar och individuell handledning till biståndsbedömarna ges kontinuerligt av chefer och samordnare. Administratörer kontrollerar fakturor och kostnader för beviljade insatser.

Uppföljning: Uppföljning sker månatligen tillsammans med economicontroller, avdelningschef, biträdande enhetschef och enhetschef för att kontinuerligt följa ekonomins utveckling och på så sätt vid behov agera för att påverka utfallet.

Mål: Enhetens medarbetare har en gemensam bild av uppdraget och rätt kompetens för att nå verksamhetens mål

Förväntat resultat: 80% av medarbetarna anser att de är insatta i sin arbetsplats mål och åtaganden och att 100% av enhetens medarbetare har en skriftlig individuell utvecklingsplan.

Arbetsätt: pågår med att tertialvis boka sammankomster för hela arbetsgruppen där vi går igenom våra enhetsmål, indikatorer, aktiviteter samt diskuterar vårt uppdrag. Nya medarbetare får en utsedd mentor och introduceras i enlighet med enhetens rutiner för introduktion vid nyanställning. Utbildningar och kurser som krävs för att klara uppdraget erbjuds. Juridisk handledning erbjuds.

Uppföljning: sker via medarbetarenkätens resultat och medarbetarsamtal.

Mål: Chefer och medarbetare tar ansvar för en god arbetsmiljö

Förväntat resultat: 70% av medarbetarna ser fram emot att gå till arbetet, 50% av medarbetarna upplever att de får stöd i prioriteringar mellan arbetsuppgifter när de behöver, 70% av medarbetarna upplever att de har möjlighet att påverka sitt arbete och 80% av medarbetarna upplever att man pratar om mångfald och jämställdhet på arbetsplatsen. Vidare är förväntat resultat att aktivt medskapandeindex ökar, målvärde 81.

Arbetsätt: för att nå målet är att på samtliga APT-möten diskutera arbetsmiljö och hur vi ska arbeta för en god arbetsmiljö. Representant från enheten är med i socialtjänstens arbetsgrupp för Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Enheten arbetar med handlingsplanen utifrån de områden som lyfts i arbetsgruppen och utifrån enhetens medarbetares gemensamma prioritering. En grupp medarbetare på enheten har bildat en friskvårdsgrupp som regelbundet initierar och bjuder in till friskvårdsaktiviteter så som bowling, jogging, curling. Aktiviteterna sker både på friskvårdstimme och utanför arbetstid för att alla ska ha möjlighet att delta oavsett livssituation. En trapptävling har genomförts där de som ville delta valde trappan istället för hissen under tre veckor. Enheten ska se över befintliga rutiner för ersättare vid frånvaro.

Uppföljning: av biståndsbedömares aktuella arbetssituation görs tillsammans med chef månatligen för att strukturera prioritera. Uppföljning sker även regelbundet på APT, vid medarbetarsamtal samt via stadens medarbetarenkät.

Mål: Kvinnor och män lever i relationer fria från hot och våld

Förväntat resultat: förbättrad samverkan med stadsdelens Relationsvårdsteam (RVT) i de ärenden där det finns misstanke om att våld förekommer. Vidare är förväntat resultat även att det genomförs en inventering av enhetens förmåga att identifiera våld.

Arbetsätt: är att biståndsbedömarna under en begränsad period ställer frågor om våldserfarenhet till samtliga som ansöker om insatser. Utredningsmetoden som ska användas är FREDA kortfrågor, framtagen av Socialstyrelsen. Vidare utvecklar enheten rutin för hur kontakt med RVT ska tas i de situationer misstanke om våld finns.

Uppföljning: sker på enhetens återkommande enhetsmöten där rutiner revideras och arbetsätt utvärderas.

Mål: Kvinnor och män har inflytande

Förväntat resultat: att genomförandeplaner som inkommer följs upp med syfte att säkerställa att den enskilde varit delaktig i upprättandet av genomförandeplan och att beviljade insatser utförs.

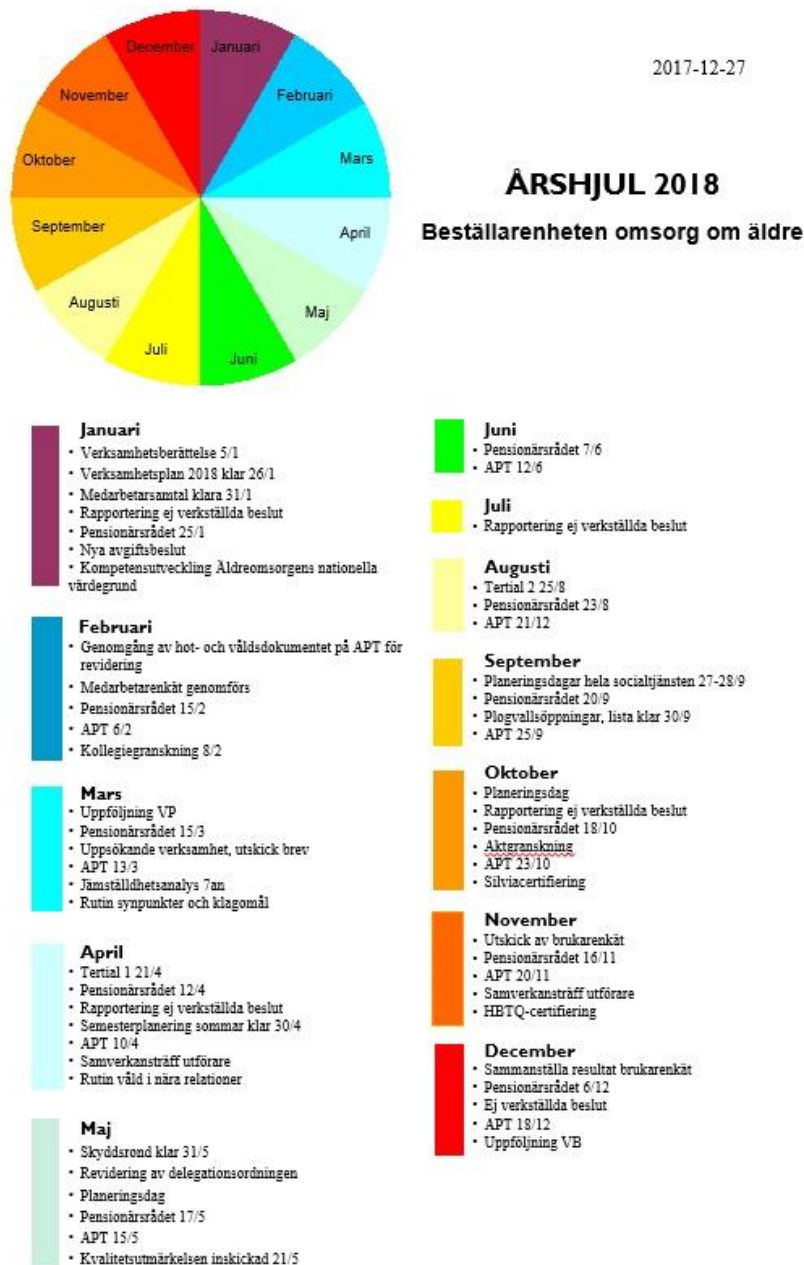
Arbetsätt: sker via implementeringen av beslut och beställningar enligt ramtidsbeslut som fortgår. Vidare utvecklar vi arbetsätt med avvikelshantering i samverkan med utförare och

andra stadsdelar. Kontroll av inkomna genomförandeplaner ska vara en del i det dagliga arbetet.

Uppföljning: sker via enhetens brukarenkät samt aktgranskning. En del av 2018 års aktgranskning kommer fokusera på ramtidsbeslut.

17. Planering för årets uppföljning

Årets uppföljningar är planerade i enhetens årshjul. Ledningsgruppen arbetar fram årshjulet inför verksamhetsåret och förankrar det hos arbetsgruppen tillsammans med verksamhetsplanen. Detta görs på ett obligatoriskt möte med stöd av en powerpointpresentation. De olika aktiviteterna i årshjulet har olika medarbetare som är uppföljningsansvariga.



Exempel

Januari: verksamhetsberättelse och verksamhetsplan

Februari: medarbetarenkät, hot- och våldsdokument

Mars: uppföljning verksamhetsplan

April: tertial 1

Maj: skydds rond

Resursanvändning

18. Hur vi använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå våra mål

Effektiva möten

Medarbetarna är enhetens starkaste resurs. Vi är målmedvetna och arbetar dagligen för att nå enhetens mål. Arbetet kan stundtals vara stressigt och vi är därför måna om att vara effektiva. Innehållet i våra obligatoriska möten planeras och förbereds noggrant. Vi ställer hellre in ett möte än samlas om det inte finns ett tydligt syfte eller dagordning. En gång varannan vecka är ett ärendedragningstillfälle obligatorisk för samtliga i arbetsgruppen och detta tillfälle utgör ett viktigt forum för att tillsammans diskutera och resonera kring hur vi bedömer och beslutar i ärenden. På arbetsplatsträffar står arbetsmiljö och personalfrågor i fokus. På våra enhetsmöten arbetar vi med information, rutiner och/eller metoder. Vid den juridiska handledningen ges möjlighet att genomlysas ärenden ur ett juridiskt perspektiv med en extern handledare som är både socionom och jurist.

Exempel

Obligatoriska möten

Arbetsplatsträff (APT) var fjärde tisdag förmiddag kl. 9.00-12.00

Morgonmöte måndag och fredag kl. 9.00

Enhetsmöte onsdagar kl. 9.00-10.30

Obligatorisk ärendedragning onsdag kl. 13.00-15.00 jämna veckor

Juridisk handledning

Frivilliga möten

Ärendedragning måndag och fredag kl. 9.15

Ärendedragning onsdag kl. 13 ojämna veckor

Effektiv kompetens

Ytterligare exempel på effektiv resursfördelning är vår organisering i två team och med intressegrupper/roller som möjliggör att medarbetare kan specialisera sig inom områden och sedan fungera som ”specialister”/dela med sig av sin kunskap till resterande. Hur det kan gå till när en medarbetare varit på utbildning och vill dela med sig till resterande medarbetare går att läsa mer om på s. 47.

Effektiv samverkan

Enheten arbetar för att främja samverkan med såväl andra Beställarenheter i staden som andra enheter i stadsdelsförvaltningen och externa aktörer. Vi behöver inte ”uppfinna hjulet på nytt” alltjämt utan drar gärna lärdom av andras kunskaper och erfarenheter. Detta innebär att medarbetare från enheten deltar i och arrangerar nätverksträffar för exempelvis biträdande enhetschefer i staden, metodutvecklare i staden, projektledare i staden samt nätverk och möten inom den egna förvaltningens socialtjänst. Enheten bjuder regelbundet in hemtjänstutförare och vårdcentraler till samverkansträffar. Viktigt att ha med sig i arbetet för samverkan är att allas yrkesroller och ansvar är tydliga, att vi hyser respekt för varandras kompetens och att de gemensamma målen är tydliga. Precis som vi arbetar för att enbart ha

interna möten med tydligt syfte och innehåll, arbetar vi för att enbart ta andras tid i anspråk när det finns ett tydligt mål.

Exempel

Två medarbetare deltog i en grundutbildning om våld mot äldre i nära relationer, anordnad av Äldrecentrum. En del i utbildningen var att deltagarna skulle ta med sig befintliga rutiner från respektive arbetsplatser gällande arbetssätt vid förekomst av eller misstanke om våld i nära relation. Vi hade ingen rutin. På utbildningen delade Bromma stadsdelsförvaltning och Vallentuna kommun med sig av sina respektive arbetsplatsers rutiner. Våra medarbetare som närvarade på utbildningen sammanställde arbetssätten från de andra arbetsplatsernas rutiner med de nya kunskaperna och det resulterade i en rutin för hur vår enhet arbetar vid misstanke om eller upptäckt av våld hos brukare.

IT-stöd

Enheten har en gemensam gruppdisk där samtliga riktlinjer och rutiner läggs in och finns att tillgå på ett enkelt sätt som stöd i det dagliga arbetet. Via e-post skickas information ut till samtliga medarbetare i situationer när det är viktigt att nå alla. Vi turas om att skriva minnesanteckningar vid möten och dessa anteckningar mailas sedan ut till enhetens gemensamma e-postlista, syftet är att informera de som inte varit närvarande och att vid behov kunna läsa vid senare tillfälle för att påminnas. I och med att information och minnesanteckningar skickas via e-post finns materialet alltid online och medarbetare har inga utskrivna versioner i pärmar på sina rum. Samtliga medarbetare har en smartphone med GPS och kan på så vis hitta till rätt adress när de ska på exempelvis hembesök hos brukare. Alla har telefoner som är synkade med Outlook vilket möjliggör arbete på olika platser.

Fysisk arbetsmiljö

I våra lokaler finns mötesrum som vi delar med övriga förvaltningen. Lokalerna vi sitter i är belägna centralt i Skärholmen centrum och således har vi nära till de brukare som bor i området samt till tunnelbanan. Det finns möjlighet att åka taxi till vissa destinationer som går fortare att ta sig till med bil än kommunaltrafik. I våra lokaler finns ett rum med tv och utrustning för videokonferenser. Vi gör vårdplaneringar via videokonferens i de situationer som bedöms lämpligt beroende på vilken brukare som ska delta, om det exempelvis finns hörselnedsättningar eller minnessvårigheter bedömer vi det ej som lämpligt.

I vår fysiska arbetsmiljö mår vi om miljön och vår hälsa. Vi använder alltid en tygkasse vid inköp till enheten istället för att köpa plastpåsar. Vi källsorterar våra sopor och använder giftfria patroner i skrivaren.

Exempel

Medarbetare har jämfört hur lång tid det tar att resa till sjukhus och korttidsboenden vi ofta besöker med bil jämfört med att åka med kommunaltrafik. Uträknandet av restid gjordes med hjälp av internets kartfunktioner och tidtabell på SLs hemsida. Jämförelsen resulterade i en lista på de snabbaste resesätten till de olika destinationerna. Listan används av biståndsbedömarna i det dagliga arbetet när de prioriterar vilka destinationer som det ur ett tidsperspektiv lönar sig att åka taxi till.

Samtliga medarbetare har en bärbar dator med möjlighet att koppla upp sig hemifrån. Vid godkännande av chef är det möjligt att arbeta hemifrån. Flera medarbetare upplever att det är effektivt att arbeta hemma, framförallt när det ska skrivas utredningar. Att arbeta hemifrån innebär även en flexibilitet och möjlighet att kombinera arbete med familjeliv vilket kan resultera i mindre stress och ökad effektivitet.

Friskvård

Enheten arbetar för att främja medarbetares hälsa för att långsiktigt öka frisknärvaron. De som vill har tidigare år erbjudits att springa det 5 kilometer långa blodomloppet som en gemensam aktivitet bekostad av arbetsplatsen. En gång i veckan får vi leverans av ekologisk fruktkorg.

Exempel

Enhetens friskvårdsgrupp anordnar hälsohöjande aktiviteter för de som vill, både på arbetstidens friskvårdstimma och fritiden. Varje måndag går de som vill en promenad klockan 13.30, varje fredag samlas de som vill för fredagsstretching klockan 13.30.

Utveckling

19. Hur vi utvecklar verksamheten utifrån våra analyser av uppföljningar och resultat

Verksamhetsutveckling är allas ansvar och vi arbetar kontinuerligt med varierande metoder för att involvera samtliga medarbetare. Utgångspunkten är verksamhetsplanen som enhetens medarbetare tillsammans skapar och tillsammans följer upp i samband med tertial 1, tertial 2 och verksamhetsberättelsen. Utifrån analyser av uppföljningar och resultat hittar vi utvecklingsområden och arbetssätt vi vill ta tillvara. Enheten analyserar resultat och uppföljningar vid de obligatoriska enhetsmötena. Analyserna genomförs med varierande metoder. Vi diskuterar resultat och uppföljningar i små grupper, i hela arbetsgruppen, skriver ned tankar och reflektioner individuellt och sammanfattar gruppdiskussioner i text. Vi planerar tillsammans hur vi ska gå vidare utifrån det som diskuterats. Enhetschef ansvarar för att sammanställa och styra planeringen av nästa steg i utvecklingsarbetet.



Resultatbaserad styrning

Exempel

När vi tog fram utvecklingsområden till årets verksamhetsplan utgick vi från brukares perspektiv samt kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål. Brukares perspektiv baserades på tidigare analyser av brukarundersökningar, erfarenheter från möten med brukare och inkomna synpunkter/klagomål. Vi tittade på kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens mål för att se om vi kunde uppmärksamma ytterligare utvecklingsområden utifrån vårt grunduppdrag. Diskussioner ägde rum i fyra grupper med cirka fyra medarbetare i varje grupp. Vi gjorde en summering av gruppernas diskussioner i hela arbetsgruppen varpå vi delade in oss i två grupper med cirka 8 medarbetare i varje grupp. Utifrån vad som diskuterats fick vardera gruppen i uppdrag att enas om tre prioriterade utvecklingsområden för verksamhetsåret. De utvecklingsområden som valdes skrevs ned på stora blädderblockspapper som fästes på väggen så att alla kunde läsa. De utvecklingsområden som då syntes på väggen var: SIP/samverkan, uppsökande verksamhet, brukardelaktighet, ramtidsbeslut. Vi återsamlades i hela arbetsgruppen och genomförde en omröstning som resulterade i flest röster på SIP/samverkan och uppsökande verksamhet. Läs mer om varför vi valde just de områdena på s. 28 i beskrivning av hur det gick till när vi tog fram årets verksamhetsplan.

Verksamhetsutveckling utifrån analys av resultat och uppföljningar från 2018

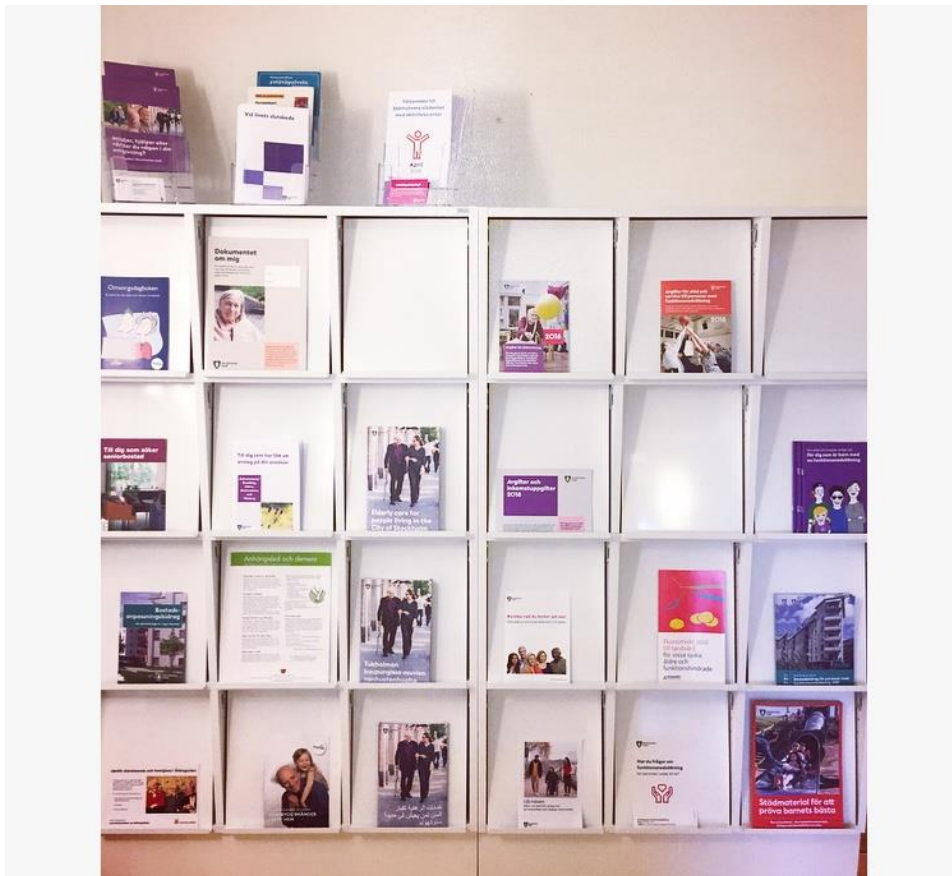
Analys av årets uppföljningar i tertial 1 har gjorts. Vi ser att vi är på god väg i arbetet för att nå våra enhetsmål. Antalet påminnelser från Äldre direkt var vid uppföljningstillfället 22 stycken och årsmålet är att inte överstiga 90. Vi påminner varandra om att ringa tillbaka till de brukare som hört av sig via Äldre direkt och önskar återkoppling. I rutin för ersättare vid frånvaro ingår att återkoppla samtal i kollegas ställe. Enligt ekonomisk prognos vid uppföljningstillfället når vi enhetsmålet en budget i balans. Vi fortsätter träffa ekonomicontroller för regelbundna avstämningar. Vi ser fortsatta utvecklingsbehov i valet av indikatorer för våra enhetsmål, i vårt arbete med statistik och i att ta tillvara på den statistik som finns tillgänglig i vårt sociala system. En planering har gjorts för verksamhetsutveckling utifrån detta och innefattar kompetensutveckling på området. Vi ska genomgå utbildning i de IT-stöd som finns för att ta fram rapporter och statistik ur verksamhetssystemet.

Analys av resultat från medarbetarenkäten sker på planeringsdag i maj. Analys av resultat från enhetens egen brukarundersökning och Socialstyrelsens brukarundersökning sker i höst med anledning av att båda undersökningarna är förlagda på hösten.

Verksamhetsutveckling utifrån analys av resultat och uppföljningar från 2017

Analyser och uppföljningar av resultat från 2017 genererade ett antal ”ta tillvara” som idag är högaktuella i vårt arbete för att utveckla verksamheten.

Resultatet för andel äldre med hemtjänst som anser att beslutet motsvarar behovet var i brukarundersökningen över förväntan. Analysen var att en satsning på förtydligande av arbetssätt och information genererat goda effekter. Vi fortsätter att prioritera arbetet med att lämna tydlig information till brukare och anhöriga. Enheten har sammanställt en checklista över information som ska lämnas vid hembesök och vårdplaneringar samt reviderar informationsbroschyrer vid behov.

Exempel

Analys av resultat från brukarundersökning ledde till verksamhetsutveckling i form av nyinköpt hylla för strukturerad förvaring av informationsbroschyrer. Hyllan möjliggör en tydlig överblick av vilka informationsbroschyrer som finns att tillgå och vad som eventuellt saknas. Hyllan underlättar även för biståndsbedömarna när de ska gå på hembesök och vårdplaneringar, då de på ett enkelt sätt kan ta med sig broschyr anpassad efter den brukare de ska möta.

Andel brukare som uppgett att de varit delaktiga i utredning och beslut visade sig vara lägre än förväntat. Analysen resulterade i en åtgärdsplan om implementering av ramtidsbeslut samt ett konstaterande om behov av verksamhetsutveckling avseende arbetssätt med genomförandeplaner. Enheten lyfter genomförandeplanerna som en återkommande punkt på enhetsmöten. En rutin för kontroll av ej inkomna genomförandeplaner har skapats och avvikelseblanketter har tagits fram och skickas till utförare vid ej inkomna genomförandeplaner.

20. Hur vi arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i vår verksamhet

Enhetens enhetschef upprättar årligen en risk- och väsentlighetsanalys och en plan för internkontroll som bifogas verksamhetsplanen. Riskbedömning görs med hela arbetsgruppen vid förändringar i verksamheten.

Exempel

Enheten hörde fram till juni 2017 samman med beställarenheten för funktionshinder. 5 maj 2017 presenterade avdelningschef och dåvarande enhetschef ett förändringsförslag med syfte att förstärka kvalitets- och utvecklingsuppdraget på beställarenheten för funktionshinder. För att uppnå detta resultat skulle hela enheten genomgå en delning. Veckan därpå genomfördes riskbedömningar med respektive arbetsgrupp (funk och äldre). På vår enhet kunde vi se vinster med en delning i form av: budgeten stärks, effektivare APT samt en mer närvarande enhetschef. De potentiella risker som lyftes var: mindre dynamiska APT, lokalbyte för någon av enheterna, samarbetet mellan funk och äldre kan komma att påverkas samt ökad personalomsättning för funken. I juni genomfördes sedan delningen av enheten.

Regelbundna avstämningar kring ekonomin genomförs tillsammans med economicontroller. Syftet är att få aktuell status, ekonomiskt utfall av senaste tidens arbete samt en översikt av den ekonomiska prognosen framåt. Hela arbetsgruppen träffar economicontroller vid minst tre tillfällen på enhetsmöten under året. Beroende på hur ekonomiska situationen ser ut vid avstämningarna kan arbetssätt behöva ses över och delegationsnivån kan förändras.

På våra APT-möten finns årligen fasta punkter som enhetschef ansvarar för att lyfta så som exempelvis kränkande särbehandling och IA incidentrapportering i Stockholms stad. Syftet med detta är att förebygga risker men även hur hanteringen av eventuella incidenter kan komma att ske. Om vi ska kunna hjälpa våra brukare behöver vi minimera risker och sårbarheter som finns och/eller kan uppstå i vår verksamhet. Under våren har vi reviderat rutinen för säkerhet vid hembesök. Vi har tillsammans diskuterat vad som kan vara bra att tänka på inför, under och efter ett hembesök. Vi skriver alltid in i Outlook när vi har hembesök, tar med en kollega vid behov samt placerar oss närmast dörren i det rum vi sitter i.

21. Verksamhetens styrkor, svagheter, möjligheter och hot samt hur vi använder denna kunskap för att utveckla verksamheten

Styrkor

Enhetens främsta styrkor är medarbetarna, vår organisation och struktur samt förhållningssätt att brukaren är i fokus. Medarbetarna bidrar dagligen med engagemang och glädje som leder till en professionell och trivsam arbetsmiljö. Vi samarbetar med varandra, kollegor från andra enheter inom socialtjänsten och externa samarbetspartners i stadsdelen. Att vi har förhållningssätt med brukarfokus innefattar att vi uppmärksammar behov hos dem vi möter och utifrån detta vidareutvecklar verksamheten och arbetssätt. Vi ser det som en styrka att vi har en ständigt pågående dialog med vår målgrupp via samtal och möten, synpunkter och klagomål samt brukarundersökningar. Vår organisation med ett mottagningsteam, ett hem/boendeteam och en ledningsgrupp möjliggör en tydlig arbetsfördelning utifrån ett väl utarbetat gränssnitt. Tydligheten skapar trygghet hos såväl medarbetare som brukare. Vår mötesstruktur möjliggör ett systematiskt kvalitetsarbete. Vi arbetar fortlöpande med att skapa, revidera och fastställa rutiner. I arbetet med rutiner utgår vi från brukaren; information som framkommer i samtal med brukare, brukarundersökningar, inkomna synpunkter- och klagomål. Resultatet från medarbetarenkäten 2018 visar att 100% av enhetens medarbetare har uppgett att vi på vår arbetsplats arbetar fortlöpande med att förbättra rutinerna för vårt arbete.

Svagheter

Svarsfrekvensen på enhetens egen brukarundersökning var 39% år 2017. Vi ser en utmaning i att nå en långtgående brukardelaktighet i målgruppen som innefattar personer med fysiska begränsningar och kognitiva nedsättningar.

Vi är en homogen arbetsgrupp med endast kvinnliga medarbetare. Mångfald berikar. I framtida tillsättningar av tjänster finns en utmaning (och möjlighet) att rekrytera medarbetare som genererar en större spridning mellan könen på arbetsplatsen.

Möjligheter

Vi ser möjligheter att utifrån kartläggning av utmaningar utveckla verksamheten. Enheten arbetar systematiskt enligt rutiner för klagomålshantering, avvikelserapportering och Lex Sarah där inkomna synpunkter, förslag och klagomål registreras och följs upp. Aktgranskningar genomförs årligen. Brukarundersökning görs årligen. Vi informerar brukare om deras möjligheter att lämna in synpunkter, förslag och klagomål. Detta för att vi ska förbättra vårt bemötande av våra brukare samt hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Samtliga inkomna synpunkter, förslag och klagomål respekteras och ses som en förbättringsmöjlighet i våra dagliga arbetsrutiner. Synpunkterna diskuteras på ärendedragningar, APT eller enhetsmöten så att alla nya eller ej tillgodosedda behov blir kända för samtliga medarbetare samt hur vi löser dem. Alla medarbetare är delaktiga i processen att ta fram verksamhetsplan utefter de mål och åtaganden vi har. På enhetsmöten utvecklar vi kontinuerligt arbetssätt, följer upp och utvecklar verksamheten. Vi ser möjligheter i att använda olika metoder för att främja ytterligare delaktighet hos enhetens medarbetare i verksamhetsutvecklingen.

Hot

Andelen hemlösa över 65 år ökar och vi ser svårigheter i det ökade antalet ansökningar som avser bostad där den sökande saknar omvårdnadsbehov. Enheten arbetar aktivt med att lämna ut information om bostäder som finns att tillgå, såväl biståndsbedömda som icke biståndsbedömda. Vi samarbetar med andra enheter inom socialtjänsten i situationer där sökande är eller kan tänkas bli aktuell på annan enhet.

En hög personalomsättningen på enheten skulle kunna leda till bristande rättssäkerhet. En instabil personalsituation är påfrestande både ur ett brukarperspektiv och ur ett arbetsmiljöperspektiv. Enheten arbetar för att behålla biståndsbedömare och har stöd i det arbetet av Stockholms stads handlingsplan för en förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare. Introduktionsprogrammet för nyanställda är en del i det arbetet.

22. Hur vi delar med oss av våra goda exempel samt hur vi lär av andra och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten

Att lära av andra och att dela med sig av goda exempel till andra är enligt oss framgångsfaktorer. En välfungerande samverkan med andra aktörer som arbetar mot samma målgrupp är betydelsefullt då det innebär att vårt fokus kan vara hos brukaren. Vi arrangerar och närvarar regelbundet på olika samverkansträffar.

Exempel

Aleris primärvårdsrehab har en studiecirkel i fallprevention för äldre personer och biståndsbedömare från vår enhet brukar regelbundet närvara för att informera om vår verksamhet till personer som inte redan har insatser. Vi är brukare behjälpliga i att ta kontakt med arbetsterapeut om det finns behov av hjälpmedel eller bostadsanpassning.

Exempel

Enheten deltar sedan år 2016 i Äldreförvaltningens projekt för utveckling av multiprofessionellt arbetssätt med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt. Målet är att brukare med demenssjukdom eller kognitiv svikt ska erbjudas insatser utifrån ett multiprofessionellt arbetssätt samt att hela enheten ska ha ett gemensamt synsätt och utarbetade rutiner för arbete kring och med dessa personer. Vidare är ett mål att vidareutveckla ett lokalt samverkansprogram med stadsdelens vårdcentraler och primärvårdsrehab.

I syfte att lära av andra närvarar vi regelbundet vid nätverksträffar, utbildningar och föreläsningar anordnade av staden och privata anordnare. Dessa tillfällen ger oss möjlighet till ny kunskap och lärande av andras erfarenheter, något som vi tar med tillbaka till vår enhet för reflektion om och hur vi kan implementera i vår verksamhetsutveckling. På planeringsdagar är ett återkommande inslag att vi bjuder in Beställarenheter från andra stadsdelar för att få ta del av deras arbetssätt kring på förhand bestämda situationer. I höstas då vi stod inför implementeringen av ramtidsbeslut bjöd vi in en stadsdel som kommit längre i arbetet med just detta. Biståndsbedömare från den andra stadsdelen berättade om sina arbetssätt och vi ställde frågor som vi hade inför vår uppstart. De nya lärdomarna ledde till utvecklande av vårt arbete med ramtidsbeslut. Vi förändrade arbetssätt och skapade en ny rutin.

Exempel

Efter genomförd utbildning förmedlas den nya kunskapen till samtliga medarbetare på enheten. Metoden ”aktivt vardagslärande” innebär att den som ska delta vid ett lärotillfälle tar med sig frågor att fundera kring och sedan återföra till kollegorna. Enheten har enats om två frågor: ”vad tycker du varit viktigast i dagens kurs/föreläsning/seminarium? Skriv ned tre saker” och ”hur vill du att vår arbetsplats ska jobba med dessa saker?”. Frågorna tas med till utbildningar och delges sedan på APT följt av en gemensam diskussion i hela arbetsgruppen utifrån frågan ”vad skulle arbetsplatsen/vi behöva göra för att jobba utifrån det vi tagit del av idag?”. Syftet är att den nya kunskapen ska implementeras i arbetssätt.

Vi är stolta över det utvecklingsarbete vi gör och vill gärna dela med oss av goda exempel. Detta gör vi muntligen vid samverkansträffar, nätverksträffar och återkommande schemalagda möten med externa samarbetspartners. Vi svarar skriftligen på e-postmeddelanden som inkommer med frågor kring hur vi arbetar vid specifika situationer. Vid behov genomför vi studiebesök. Föregående år gjorde vi ett studiebesök på Huddinge sjukhus minnesmottagning och fick då kunskap och förståelse för hur ineliggande brukare med minnessvårigheter har det innan vi träffar dem på vårdplaneringsmöten. Vi tar emot socionomstudenter som gör sin verksamhetsförlagda utbildning. I år har vi haft den stora äran att handleda två studenter och

vi ser det som ett lärande åt bägge håll. Våra medarbetare utvecklas i och med handledarrollen och i reflektion tillsammans med studenter som ofta ser våra arbetssätt ur nya perspektiv.

Exempel

Enhetens anhörigstödsombud medverkade som ett gott exempel på tre implementeringsdagar avsedda för cheferna i staden hösten 2017. På implementeringsdagarna presenterades det arbete som gjorts på enheten samt tips och råd till andra chefer hur de kan arbeta med anhörigstöd.

Vi ser deltagandet i kvalitetsutmärkelsen som ett arbete där vi delar med oss av goda exempel, lär av andra och får en genomlysning av vår verksamhet som genererar utveckling och genom framtida arbete förbättring av vår verksamhet.

