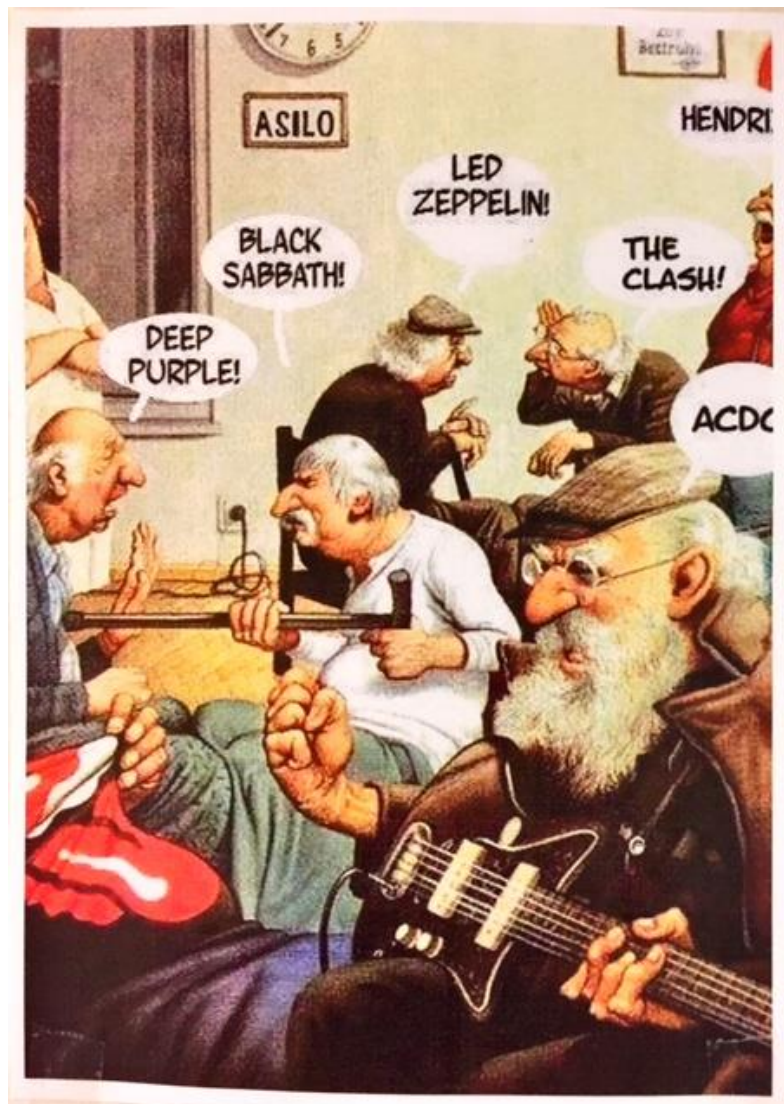


Kvalitetsutmärkelse 2018 för Stödverksamheten i Skärholmen



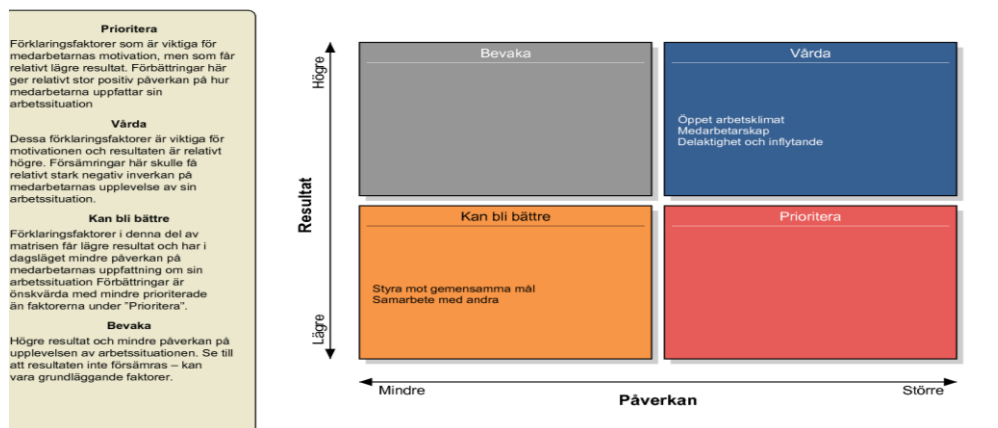
Innehållsförteckning

Administrativa uppgifter	7
Inledning	8
Brukare/kunder	11
Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum.	11
Beskriv hur ni gör brukarna delaktiga.	12
Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.	14
År 2016	15
Är du nöjd med de aktiviteter som erbjuds?	15
År 2017	17
Kvinnor- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?	17
Fixartjänst	21
År 2016 Ingav fixaren förtroende och trygghet?	21
År 2017 Ingav fixaren förtroende och trygghet?	22
Chef- och ledarskap	23
Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.	25
Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål.	26
Beskriv hur du som chef skapar förutsättningar och tar vara på engagemanget hos medarbetarna.	27
Beskriv hur du som chef skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur ni arbetar med kompetensutveckling utifrån behov.	27
Medarbetare	28
Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv hur de förankras och levandegörs i organisationen.	28
Hur arbetar ni arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald.	29
Verksamhetsutveckling är allas ansvar. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap.	30
Arbetsgruppen har tagit fram ett dokument ”sammanställning av förslag” där medarbetarna skriver om de har ett förslag på verksamhetsutveckling. Dessa tas upp på APT, där kommer man fram till ett gemensamt beslut om det ska genomföras eller ej.	32
Vissa förslag leder till projekt. På avsedd blankett anges vad som ska utvecklas, syftet och tidsåtgång samt senare en utvärdering. <i>Mallen fås vid platsbesöket.</i>	32

En av medarbetarna är med i projektet idésluss. Se utveckling.32

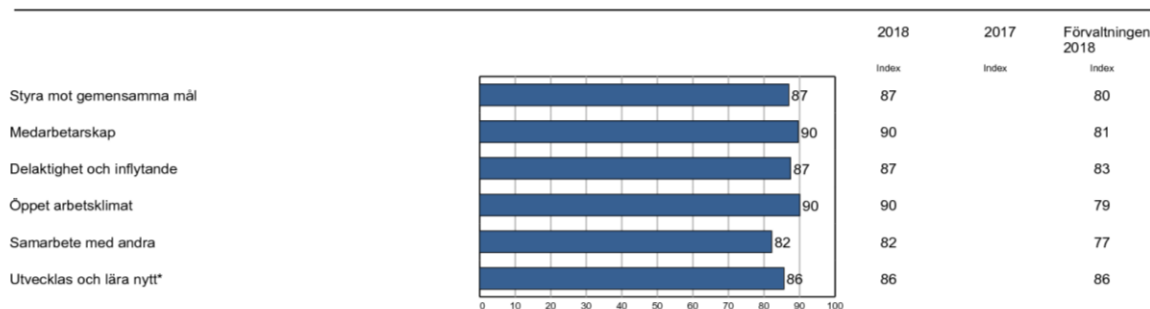
Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen.....32

Prioriteringsmatris
Administration och stöd



.....33

Faktorer
Administration och stöd



.....33

Redogör också för er analys och hur ni arbetar med resultaten.....34

Resultat och analys..... 34

Redovisa kortfattat era resultat från 2017 års uppföljningar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att ta tillvara resultaten.....34

Hur upplever du dina besök på Ekens aktivitetscenter? (Kvinnor) 34

- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?.....34

Hur upplever du dina besök på Ekens aktivitetscenter? (Män) 35

- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?.....35

- Jag ser besöket som en aktivitet i min vardag (Kvinnor)36

- Jag ser besöket som en aktivitet i min vardag (Män).....36

Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.	37
Från mål till uppföljning	39
Beskriv processen, hur det gick till när ni tog fram årets verksamhetsplan och vilka överväganden ni gjorde när ni bestämde era mål.	39
Mål	40
Män och kvinnor ska erbjudas ett varierat utbud utav aktiviteter.	40
Kvinnor och män känner sig trygga med enhetens insatser.	42
Personalen och chef på enheten har en samsyn av uppdraget om verksamhetens mål.	43
All personal tar ansvar för att bidra med en god arbetsmiljö	43
Kvinnor och män har inflytande över verksamheten	45
Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.	46
Resursanvändning.....	47
Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era mål.	47
IT-stöd	48
Utveckling	49
Beskriv hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter.	49
Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot.	50
Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel.	52

Ordlista

Agresso	Stadens ekonomisystem
APT	Arbetsplatsträff
DISA	Personlighetstest för att utveckla självkänedom och kommunikation.
esMaker	Ett webbaserat enkätverktyg som kan användas för undersökningar och uppföljningar
Fyra hörnstenar	Arbetsätt som bygger på hörnstenar; teamarbete, symtomkontroll, anhörigstöd och kommunikation/relation
HRF	Hörselskadades riksförbund
IA	Stadens rapportsystem gällande avvikelser ex arbetsskador
ILS	Stadens interna ledningssystem
LISA	Lönesystem
MBS	Medarbetarsamtal
NKA	Nationellt kompetenscentrum anhöriga
Palliativ vårdfilosofi	En metod tillämpas inom demensvård
PRO	Pensionärernas riksorganisation
RBS	Resultatbaserad styrning. Ett styrsystem som används för att styra gentemot resultat

Reflektion	Att reflektera med kollegor ger värdefulla insikter när variationen av föreställningar synliggörs.
Salutogent synsätt	Det salutogena synsättet fokuserar på faktorer som orsakar och vidmakthåller hälsa, genom att ge en känsla av sammanhang
SBA	Systematiskt brandskyddsarbete
Spegling	En metod, att tillsammans spegla hur dagen varit, för sig själv och arbetskamrater. Det leder till snabb förändring samt möjlighet att ge feedback
SPF	Sveriges pensionärsförbund
SRF	Synskadades riksförbund
Sätra VoB	Sätra vård och omsorgsboende
Tillitsbaserad styrning	Metod som syftar till att öka kvaliteten i offentliga tjänster för att öka tilliten hos medarbetarna och brukarna.
VOR	Väsentlighet och riskanalys
7:an	En metod för jämställdhetsanalys som Skärholmens stadsdel bestämt sig för att använda sig utav.

Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

Stödverksamheten i Skärholmen

Verksamhetens chefs namn

Yvonne Esgård

Annelie Birath

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

Yvonne 08-508 24 531

Annelie 08-508 24 875

Verksamheten 08-508 24 532

E-postadress till verksamheten och till chefen

yvonne.esgard@stockholm.se

annelie.birath@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Skärholmens stadsdelsförvaltning

Box 503

127 26 Skärholmen

Portholmsgången 3, 127 26 Skärholmen

Antal anställda den 18 maj 2018

1 anhörigkonsulent

1 arbetsterapeut

1 fixare

1 syn och hörselkonsulent

4 medarbetare som håller i aktiviteter (USK och VB)

2 chefer

Inledning

Skärholmens stödenhet med tre aktivitetscentrum har till uppdrag att erbjuda social samvaro, ökad hälsa i form av fysisk träning, hälsofrämjande aktiviteter, olika former av stöd och information till personer över 65 år samt deras anhöriga i Skärholmens stadsdel.

Exempel på aktiviteter är sittgymnastik, caféverksamhet, bingo, gemensamma luncher och promenader.

Enheten anordnar kulturella aktiviteter efter önskemål från brukarna tex. traditionella firanden, pubaftnar och olika kvällsunderhållningar med musik.

De tre aktivitetscentrumen ligger idag centralt i Skärholmen varav ett riktar sig mot personer som är döva. Under hösten 2018 kommer ytterligare ett aktivitetscenter öppna i Sätra.

Medarbetarna anordnar aktiviteter på alla aktivitetscentrum med ett 50-tal besök per dag på samtliga aktivitetscentrum.

Enheten arbetar utifrån stadens riktlinjer gällande anhörigstöd.

Anhörigkonsulenten arbetar förebyggande genom information om anhörigas rättigheter, erbjuda samtal och utbildning för att underlätta i vardagen samt träffa andra i liknande situationer. Anhörigkonsulenten anordnar anhörigrupper i samverkan med enhetens anhörigombud .

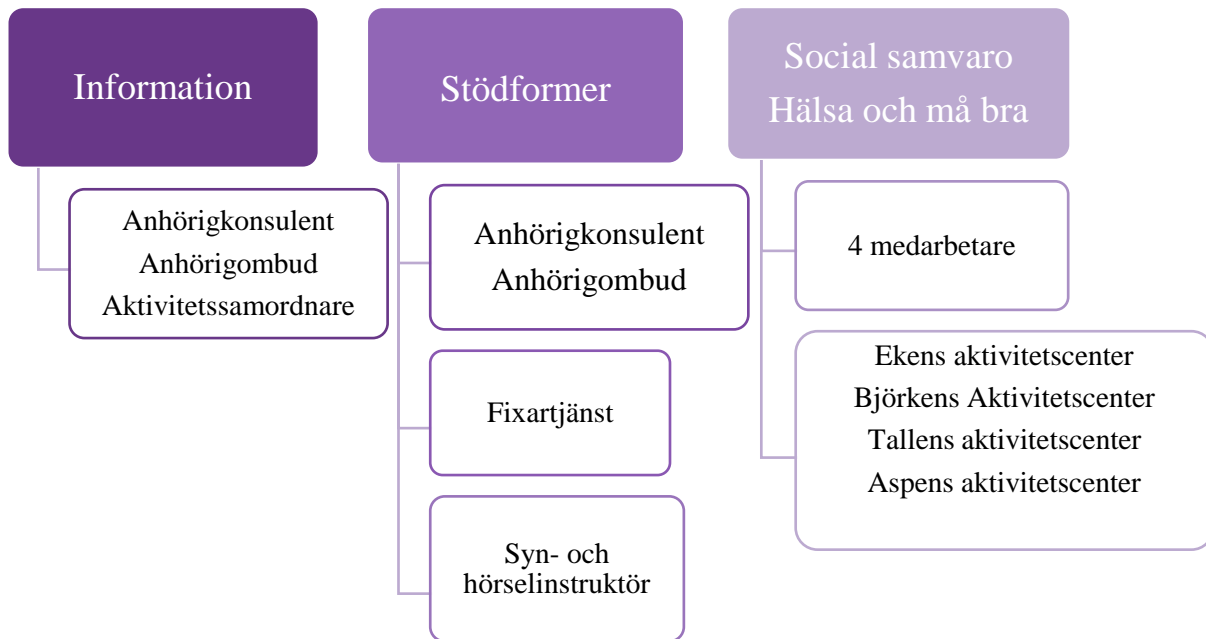
Syn- och hörselinstruktören erbjuder råd och stöd för alla över 20 år i stadsdelen. Syn- och hörselinstruktören delas med Hägersten/Liljeholmen och Älvsjö SDF. Instruktören hjälper till med lättare service av hörapparater, rådgivning, information, motivation, förmedling av kontakter och träning/hantering av hjälpmedel samt ordnar utbildningar för medarbetare och informationsträffar för olika organisationer. 2017 hade hon 257 kontakter varav kvinnor var överrepresenterade.

Fixartjänsten erbjuder avgiftsfri hjälp för den som fyllt 75 år och som bor i stadsdelen. Fixaren erbjuder stöd med vardagssysslor som kan vara riskfyllda för seniorer. Syftet är att förebygga fallskador och öka säkerhetsmedvetandet. Ex. på olika vardagssysslor är att byta batterier i brandlarm, se över sladdar, mattor, byte av glödlampor, byta gardiner. 2017 har i snitt 15 brukare anlitat fixartjänst per månad, företrädesvis kvinnor.

Enheten har utarbetat en egen värdegrund, som bygger på Skärholmens värdegrund, Äldreomsorgens värdegrund och Stockholm stads vision ”Ett Stockholm för alla” och ”Finansborgarrådets förslag till budget 2017-2019” om ett hälsofrämjande förhållningssätt.

Enheten blev år 2017 Silviahemscertifierat, det första inom området i Sverige. Med det menas att enheten arbetar personcentrerat enligt fyra hörnstenar. Detta beskrivs närmare under brukare.

Uppdragsområden



Sätra VoB/stödverksamheten huvudansvar

<p>Enhetschef Annelie Birath demensenheter 1A-B 2A-B Enheten för frontallostdemens, kognitiv svikt, Dagversamhet och Socialpsykiatri</p>	<p>Enhetschef Yvonne Esgård Demensenheter 3A-B 4A-B 4D Enheten för Huntingtons sjukdom Stödverksamheten</p>
--	---

De lagar som styr vår verksamhet är:

Socialtjänstlagen 2001:453

Offentlighet och sekretesslagen 2009:0400

Personuppgiftslagen 1998:204/ From 25/5-2018 GDPR

Förekommande lagar inom arbetsmiljöområdet.

Centrala styrdokument SOFS

Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre

Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre

Våld i nära relationer

Lex Sarah

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Stadens program för stöd till anhöriga 2017-2020

Verksamheten arbetar efter enhetens egen värdegrund, som bygger på Skärholmens värdegrund, äldreomsorgens värdegrund och Stockholm stads vision ”Ett Stockholm för alla” och Stockholm stads budget 2017-2019 om ett hälsofrämjande förhållningssätt. Det implementeras genom att främja social samvaro, goda matvanor och fysisk träning. Brukare söker sig till verksamheten för att få vägledning och information, social gemenskap, fysisk träning och delta i hälsofrämjande aktiviteter. Några ex på aktiviteter vi ordnar är gymnastik, Caféverksamhet, informationsträffar ex säkrare seniorer, information från SL m.m. Enheten ordnar kulturella aktiviteter efter önskemål från brukarna ex kräftskiva, Pubaftnar. Enheten samarbetar med andra föreningar som vänder sig till målgruppen ex strokeförbundet.

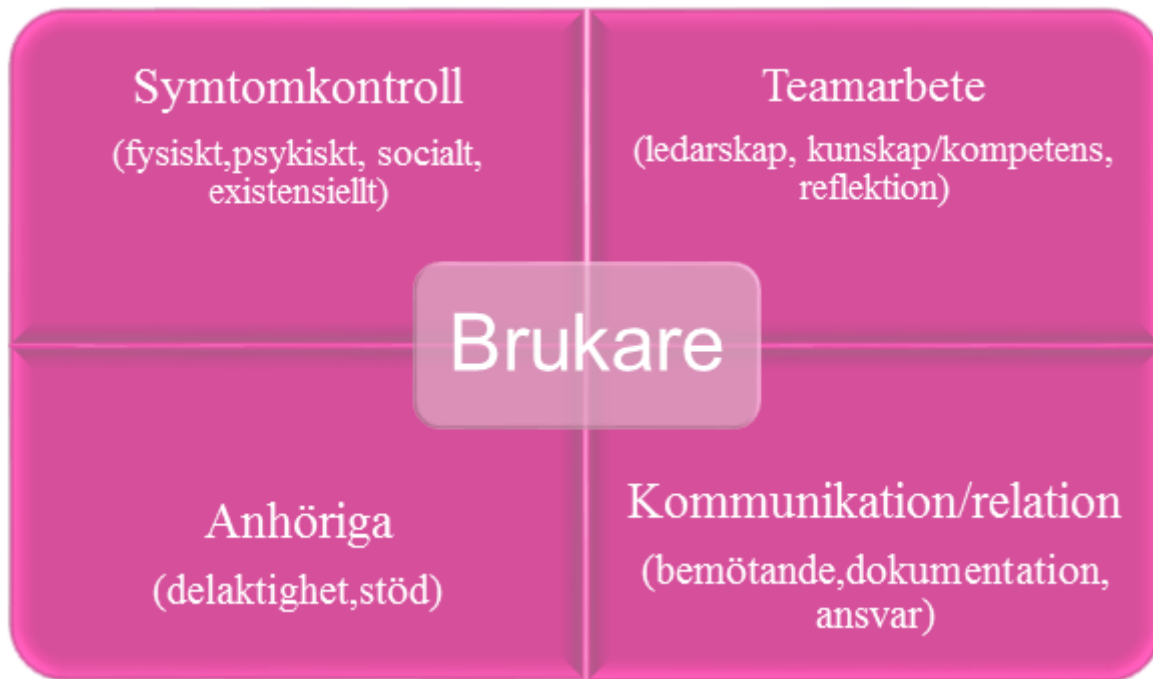
Då verksamheten arbetar utifrån stadens riktlinje gällande anhörigstöd verkar enheten för att ta tillvara anhörigas rättigheter och att stöd och service utgår från anhörigas behov. Verksamheten arbetar förebyggande ex att informera om anhörigas rättigheter, erbjuda utbildning och anhöriggrupper för att underlätta i vardagen och träffa andra i liknande situationer.

Fixaren erbjuder avgiftsfri hjälp för den som fyllt 75 år och som bor i stadsdelen. Fixaren erbjuder stöd med vardagssysslor som kan vara riskfyllda för seniorer.

Syn- och hörselinstruktör erbjuder råd och stöd för alla över 20 år som bor i stadsdelen. För att personer med syn och hörselproblematik så långt som möjligt ska kunna leva ett självständigt liv.

Brukare/kunder

Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum.



Cheferna beslöt 2016 att Silviahems-certifiera stödverksamheten vilket innebär att alla enheter inom chefernas uppdragsområde är certifierade. Det betyder att samtliga medarbetare och chefer är utbildade och arbetar efter samma metod där målet är högsta möjliga livskvalitet för brukaren.

Det är en metod inom demensområdet men cheferna anser att den kan appliceras på enheter som möter människor i sitt dagliga arbete men med viss modifikation inom stödverksamheten.

Metoden består av 4 hörnstenar; Kommunikation, anhörigstöd, teamarbete och symptomkontroll. Det innebär för oss att vi alltid utgår från den enskilde och därmed är vårt fokus alltid personcentrerat. För att möjliggöra det har enheten reflektion med en reflektionsledare från chefernas andra ansvarsområde Sätra VoB. På reflektionen diskuteras bemötandefrågor utifrån de 4 hörnstenarna. För att förstärka en kultur där brukaren är i centrum tar vi även hjälp av vår värdegrund i reflektionen för att alltid påminnas om våra värdeord och sätta dem i praktik. Enheten använder sig av daglig spegling för ytterligare ha brukaren i centrum.

Ett exempel är att ett flertal brukare som besöker verksamheten har en kognitiv svikt eller begynnande demens. Det har uppstått situationer då brukare varit förvirrade och haft svårigheter att delta i gruppaktiviteter. Efter diskuterat att ha detta i reflektion samt i kombination med utbildning inom området gjorde vi en gemensam rutin för hur vi ska bemöta och stötta brukare i sådana situationer genom att brukaren alltid ska känna sig sedd och hörd och att någon ur arbetsgruppen sätter sig bredvid brukaren, stöttar med att leda bort pinsamma situationer genom att prata om något annat. Det är inte ovanligt under aktiviteter att någon av brukarna tar över samtalen i gruppen och de andra inte blir hörda, sedda eller delaktiga. Vissa brukare kan ha ett särskilt behov av att prata om saker som inte uppskattas av de andra brukarna, under reflektionen och vid daglig spegling tas sådana situationer upp och diskuteras utifrån hörnstenarna där vi tillsammans analyserar situationen, olika infallsvinklar och

kommer gemensamt fram till hur vi ska hantera situationen på bästa möjliga sätt både för brukaren och de övriga brukarna.

Ett lyckat arbetssätt vi kommit fram till är att en i arbetsgruppen sätter sig vid den brukaren och riktar särskilt fokus till denne och de andra i arbetsgruppen tar hand om de övriga brukarna och försöker göra dem delaktiga under aktiviteten. Det är något som vi sett fungerat bra. Ytterligare ett exempel är att ett antal brukare med olika grader av hörselnedsättningar samt svårigheter att tala som kan påverka deras möjlighet att bli hörda, sedda och delaktiga i aktiviteter. Under reflektion och diskussion kring hörnstenen "kommunikation" har arbetsgruppen kommit fram till att en medarbetare sitter med brukaren och hjälper till att tydliggöra genom att tala tydligt, upprepa frågor samt går in och ger brukaren möjlighet att delta i diskussionen genom att ex fråga; - Vad tycker du? för att delaktiggöra brukaren.

För att fånga upp brukarnas önskemål om innehållet i verksamheten gör enheten undersökningar efter varje större arrangemang samt två årliga brukarundersökningar. Ett ex. är efter önskemål från brukarna att man ändrat utbudet och utformningen i Caféverksamheten till mera självservice.

Enheten har stadsdelens synpunkt och klagomålsblankett väl tillgänglig för brukarna.

Rutiner för bemötande

Verksamheten har en rutinpärm där samtliga rutiner, värdegrunderna och information finns samlat. Den finns digitalt och i pappersform. Information ges till nya medarbetare. Den revideras vid behov.

Stödenheten har en rutin för nybesök, då det första mötet är viktigt och avgörande för att skapa en trygghet. I rutinen framgår vikten av bemötande, vad och hur vi delger information samt hur vi får brukaren att känna sig välkommen. Under besöket fångar medarbetarna upp förväntningar, önskemål och skapar sig en uppfattning om hur brukaren är och vilka behov det finns att ta hänsyn till under besöken. Följer anhörig med frågor arbetsgruppen även dem vad som är viktigt och de får information om anhörigstöd.

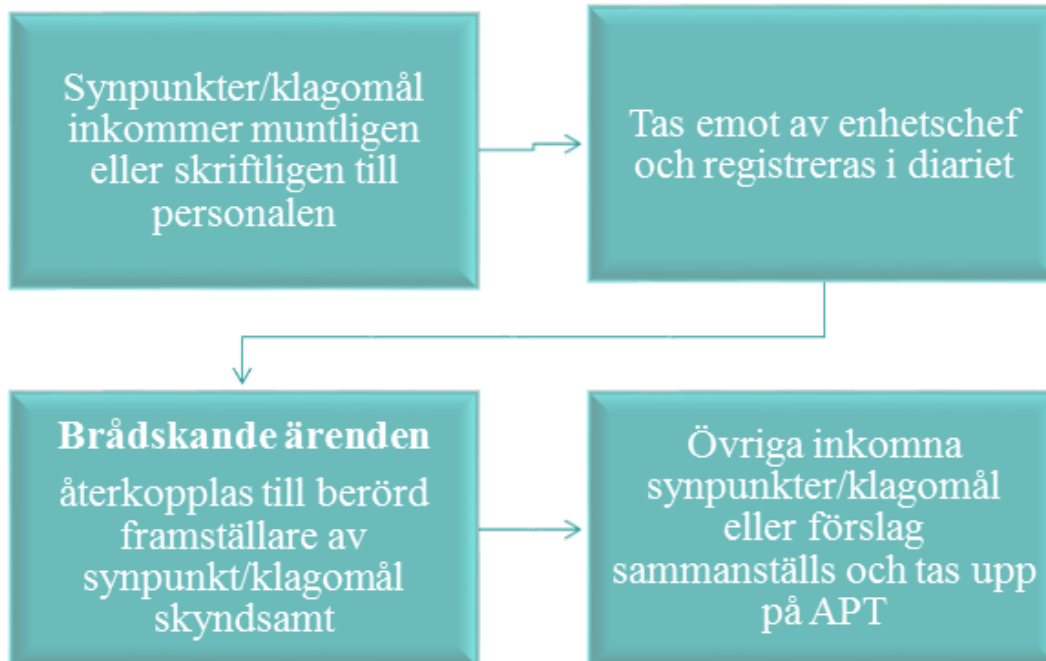
Anhöriga som kontaktar anhörigkonsulenten erbjuds alltid ett samtal för att gå igenom vilket stöd som behövs utifrån den brukarens behov. Om det är något stöd som inte verksamheten kan bistå med, hjälper anhörigkonsulenten till med kontakt till rätt instans. Anhörigkonsulenten har även till uppgift sprida kunskaper och goda exempel till stadsdelen och dess samarbetspartners inom bemötandefrågor gällande anhöriga. Ex utbildna omvårdnadspersonal inom området.

Verksamheten har uppmärksammat att det finns behov att diskutera anhörigfrågor och har därför utbildat ett anhörigombud som tillsammans med anhörigkonsulenten kontinuerligt utvecklar bemötande- och trygghetsfrågor gällande anhörigstöd och medverkar i samverkansnätverk med andra anhörigombud i och utanför stadsdelen.

Beskriv hur ni gör brukarna delaktiga.

När synpunkter, klagomål och förbättringsförslag inkommer hanteras dessa enligt rutin.

Flödesschema synpunkter/klagomål



Delaktighet genom enkätundersökningar

Verksamheten arbetar efter RBS och har två enkätundersökningar per år som är uppdelade i veckorna 21-22 och veckorna 47-48. På så sätt fångar vi upp varje brukares synpunkter detta gör brukarna delaktiga i utformandet av aktiviteter. Enheten har tillsammans analyserat och jämfört 2016-2017 års enkätundersökningar och diskuterat resultatet i arbetsgruppen och därefter valt ut vilka frågor verksamheten ska lägga fokus på under nästkommande år.

Ett exempel var när vi studerade vår esMakerundersökning och såg ett lågt värde samt få brukare på fredagsmyset. Efter diskussion på spegling kom vi fram till att ta bort fredagsmyset som en stående aktivitet. Vi beslöt också att ha filmvisning några fredagar i månaden. Resultatet blev att vi fick ett mycket högre besöksantal.

Enheten har förslagslådor på alla aktivitetscentrum där brukarna kan lämna synpunkter och förbättringsförslag. Stadsdelens broschyr om att lämna synpunkter finns synligt i samtliga lokaler och arbetsgruppen informerar brukarna om att deras synpunkter är en hjälp för verksamheten att utvecklas.

Under speglingen går vi igenom ev. synpunkter eller förbättringsförslag från brukare. Vid synpunkter/klagomål av allvarligare art tas detta med enhetschef. Smärre synpunkter tas tillvara direkt utav medarbetarna ex annat fikabröd eller byte av lokal. Medarbetarna skriver även upp alla inkomna synpunkter i ett dokument. Arbetsgruppen sammanställer dokumentet en gång per månad. På APT diskuteras ev. ändringar samt hur och vem som svarar brukaren.

Ett exempel på att göra brukarna delaktiga är att enheten fick in förslag om att ändra caféverksamheten och ha självservering samt ett mer varierat utbud av fikabröd och tydligare information om priser. Tidigare serverade personalen besökarna vid borden. Vi diskuterade detta under speglingen och ändrade sedan aktiviteten efter brukarnas önskemål vilket bemöttes med positiva reaktioner från samtliga besökare. Detta har i sin tur lett till att brukarna blivit mer delaktiga och hjälper varandra att

servera. Ett annat ex på hur vi arbetar med delaktighet är att det framkommit önskemål om att vara mer delaktig under bingotillfällena vilket har resulterat i att deltagarna själv är med och sköter bingoverksamheten. Enheten försöker skapa delaktighet för brukarna genom att de som orkar, kan och vill är med och anordnar fester och dylikt.

Vi har ex en anhörig i anhöriggruppen som uttryckte en önskan om att hjälpa till, vilket hon nu gör på vissa större aktiviteter. Vi ordnar ett veteranlopp varje år där vi har ett antal volontärer från de lokala pensionärsföreningarna.

Ett ex. på klagomål var när en pensionärsförening som lånar enhetens lokaler för egna aktiviteter inte kände sig välkomna eftersom otydligheter uppstod angående diskhantering efter deras möten. Detta togs upp i speglingen om hur vi ska förbättra bemötandet och rutiner till pensionärsföreningen. Detta togs även upp på ett reflektionstillfälle då medarbetarna diskuterade om hur vårt bemötande och vårt kroppsspråk påverkar mötena med brukarna. Efter det har arbetsgruppen blivit mer medvetna och ändrat förhållningssätt och rutiner, vilket lett till att samarbetet och kommunikationen blivit bättre med pensionärsföreningen. Klagomålet löstes genom att vi ställde ut en vagn där föreningarna kan ställa sina kaffekoppar.

För att anhöriga ska känna sig delaktiga skickas månadsbladet och information om föreläsningar, utbildningar och anhöriggrupp ut regelbundet varje termin. På föreläsningar, utbildningar och i anhöriggruppen delas enkäter ut och det uppkommer muntliga synpunkter och förslag som tas med till nästkommande års planering. Exempelvis kom förslag från anhöriggruppen om att åka på en Ålandskryssning tillsammans, för avkoppling och återhämtning, vilket nu är inplanerat under våren. Ytterligare ett exempel är ett önskemål om information kring biståndsprocessen och hur beslut fattas. Anhörigkonsulenten har under våren ordnat ett besök av biståndshandläggare som berättat om biståndsenheten och vad de kan erbjuda.

Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.

Nedan visas en jämförelse av 2016-2017 års enkätundersökningar som delas ut till brukarna. Under år 2017 har vi börjat med könsuppdelad statistik.

Av de 29 frågor som handlar om verksamheten har vi valt ut två frågeställningar inom två områden som vi anser vara extra viktiga, nöjdhet med utbud av aktiviteter och upplevelse av trygghet.

Av de 40 tillfrågade år 2016 fick vi 29 svar, av dem var 25 kvinnor och 4 män.

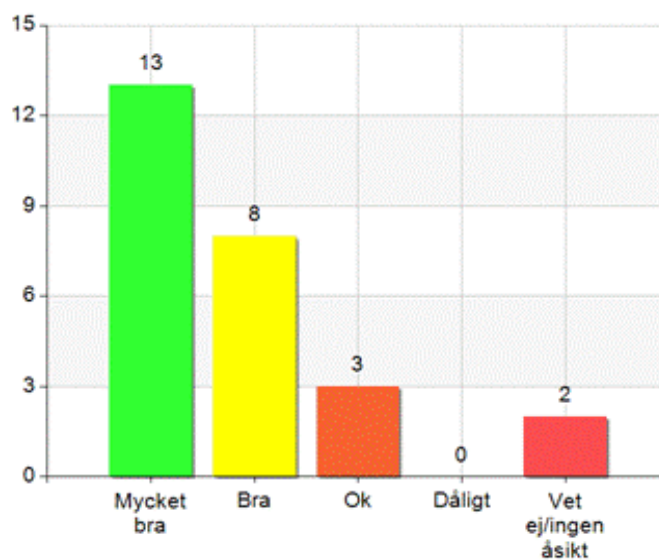
Av de 40 tillfrågade år 2017 fick vi 27 svar, av dem var 22 kvinnor och 5 män.

Ett varierat utbud av aktiviteter

År 2016

Är du nöjd med de aktiviteter som erbjuds?

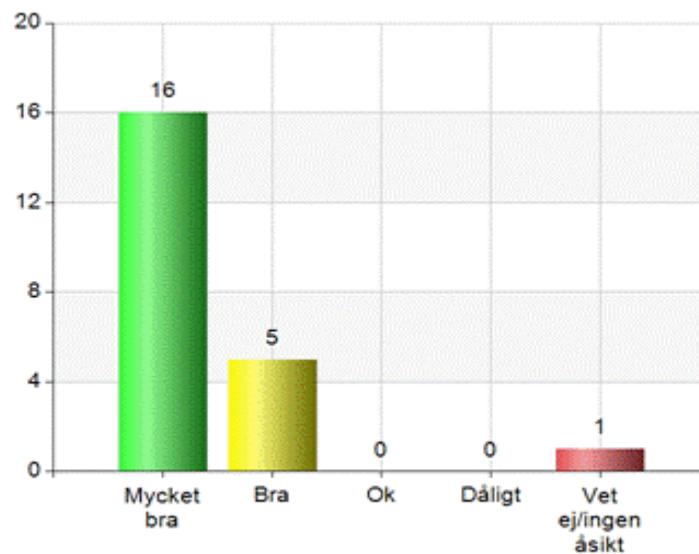
Namn	Antal	%
Mycket bra	13	50
Bra	8	30,8
Ok	3	11,5
Dåligt	0	0
Vet ej/ingen åsikt	2	7,7
Total	26	100
Svarsfrekvens		
89,7% (26/29)		



År 2017

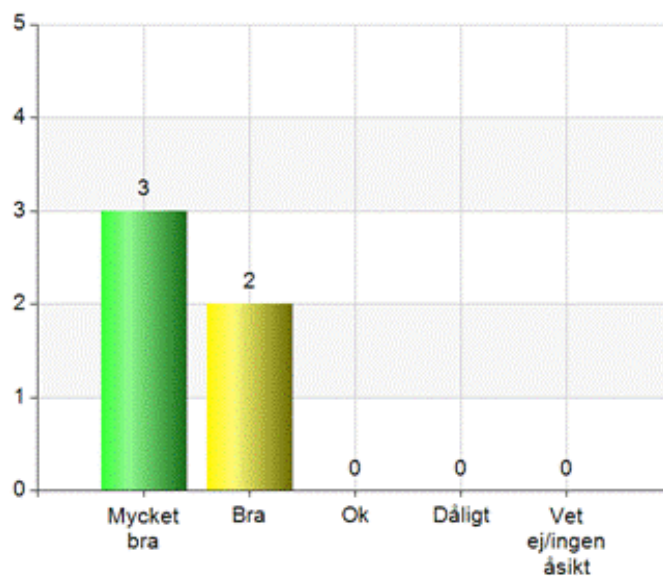
Kvinnor- Är du nöjd med de aktiviteter som erbjuds?

Namn	Antal	%
Mycket bra	16	72,7
Bra	5	22,7
Ok	0	0
Dåligt	0	0
Vet ej/ingen åsikt	1	4,5
Total	22	100
Svarsfrekvens		
100% (22/22)		



Män- Är du nöjd med de aktiviteter som erbjuds?

Namn	Antal	%
Mycket bra	3	60
Bra	2	40
Ok	0	0
Dåligt	0	0
Vet ej/ingen åsikt	0	0
Total	5	100
Svarsfrekvens		
100% (5/5)		



Resultat

Resultatet visar att brukarna i sin helhet upplevde en nöjdhet med utbudet av aktiviteter både under år 2016 och 2017.

Analys

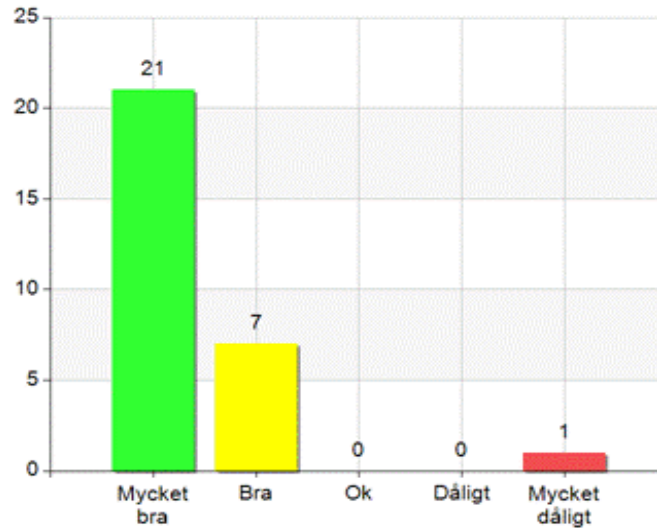
Enhetens förväntade resultat år 2017 var att minst 92% av brukarna är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. En tendens till en liten ökning på nöjdhet har skett från år 2016 till 2017.

Brukarna känner sig trygga med enhetens insatser

År 2016

- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder

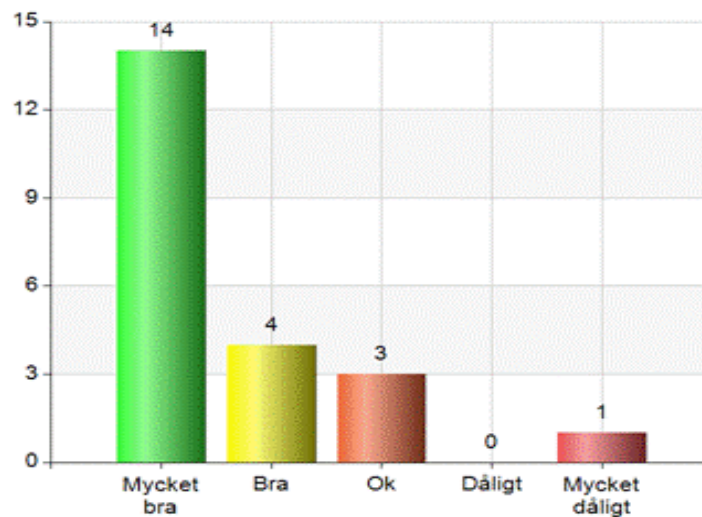
Namn	Antal	%
Mycket bra	21	72,4
Bra	7	24,1
Ok	0	0
Dåligt	0	0
Mycket dåligt	1	3,4
Total	29	100
Svarsfrekvens		
100% (29/29)		



År 2017

Kvinnor- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?

Namn	Antal	%
Mycket bra	14	63,6
Bra	4	18,2
Ok	3	13,6
Dåligt	0	0
Mycket dåligt	1	4,5
Total	22	100
Svarsfrekvens		
100% (22/22)		

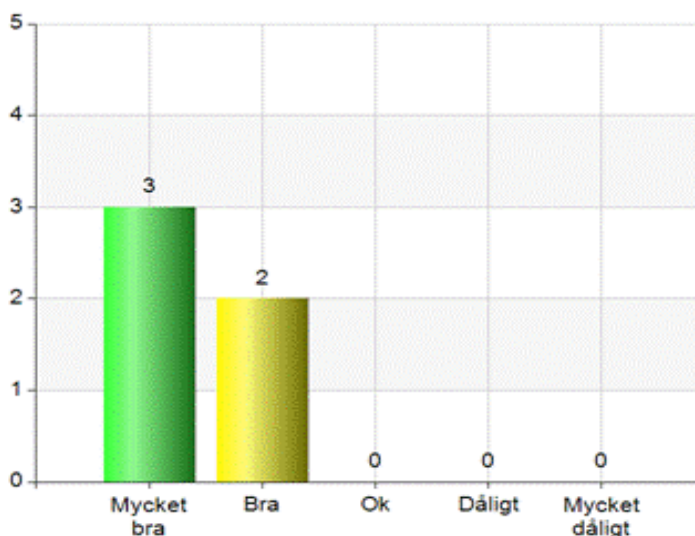


Män- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?

Namn	Antal	%
Mycket bra	3	60
Bra	2	40
Ok	0	0
Dåligt	0	0
Mycket dåligt	0	0
Total	5	100

Svarsfrekvens

100% (5/5)


Resultat

Resultatet visar att de flesta brukarna är trygga med enhetens insatser. En kvinna upplevde att hon inte kände sig trygg.

Analys

Enhetens förväntade resultat år 2017 var att minst 93% av brukarna känner trygghet i det stöd och de insatser som erbjuds, vilket enheten uppnådde. En viss försämring mellan år 2016 och 2017 har skett. Vår analys är att det kan bero på omorganisering av verksamheten till flera aktivitetscentrum under 2017.

Anhörigstöd år 2017

Anhörigkonsulent genomför undersökningar för att säkerställa nöjdheten hos brukarna efter anhöriggrupper och utbildningar. Deltagarna erbjuds svara på enkäter. Resultatet från demensutbildningen och anhöriggrupp redovisas nedan.

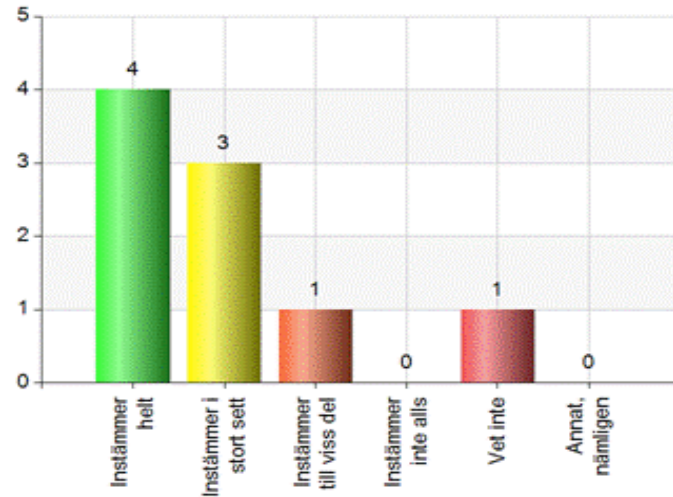
Demensutbildning

Har utbildningen motsvarat dina förväntningar?

Namn	Antal	%
Instämmer helt	4	44,4
Instämmer i stort sett	3	33,3
Instämmer till viss del	1	11,1
Instämmer inte alls	0	0
Vet inte	1	11,1
Annat, nämligen	0	0
Total	9	100

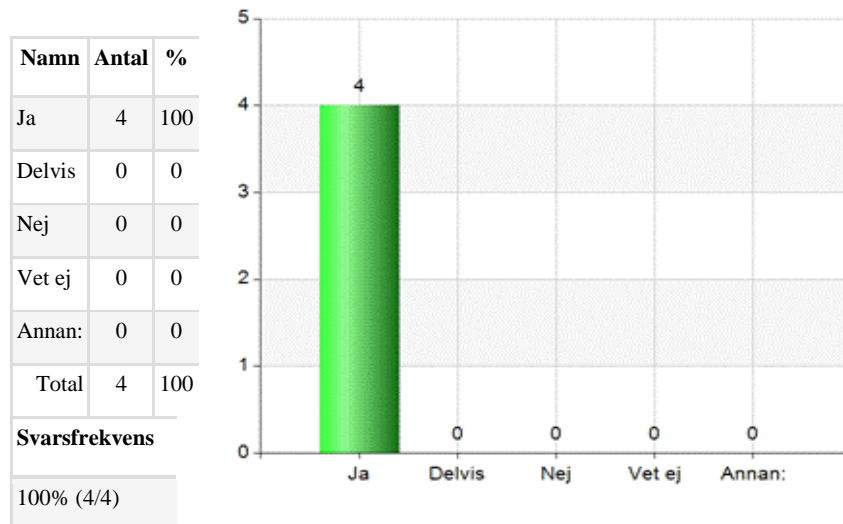
Svarsfrekvens

100% (9/9)



Anhöriggrupp

Är du nöjd med upplägget av anhöriggruppen?



Analys

Analysen är att dessa kurser/ grupper bör fortsätta under 2018 då det är stor nöjdhet bland brukarna. Synpunkterna på vad man saknar med utbildningen/ anhöriggruppen var; "Skulle vilja träffa en biståndshandläggare som kan berätta om sitt jobb.", "Gärna utflykter om det kan ordnas." Enheten har tagit till sig dessa synpunkter och har det i planeringen inför 2018.

Fixartjänst

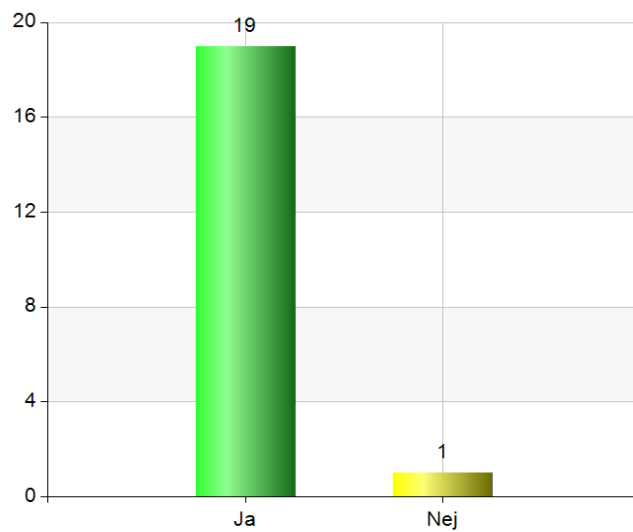
Stödverksamhetens fixare genomför en undersökning en gång per år för att säkerställa nöjdheten hos brukaren.

År 2016 Ingav fixaren förtroende och trygghet?

Namn	Antal	%
Ja	19	95
Nej	1	5
Total	20	100

Svarsfrekvens

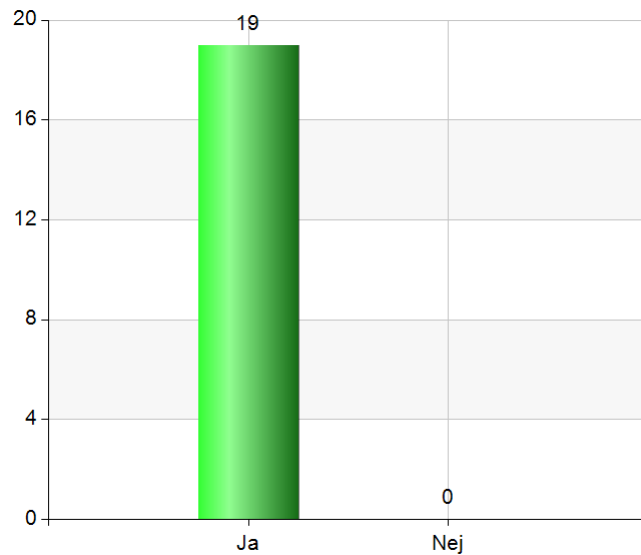
100% (20/20)



År 2017 Ingav fixaren förtroende och trygghet?

Namn	Antal	%
Ja	19	100
Nej	0	0
Total	19	100

Svarsfrekvens
100% (19/19)

**Analys**

Förtroendet och tryggheten när det gäller fixartjänsten har varit konstant högt både 2016 samt 2017 av de som brukat tjänsten samt deltagit i undersökningen. Vår tolkning är att fixartjänsten skapar trygghet för brukaren när den behöver hjälp och att insatserna är rätt och kommer därför inte göra några större förändringar under 2018.

Chef- och ledarskap

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

Enheten har delat ledarskap och vår ledarskapsidé tog sin början då stadsdelen deltog i ett projekt tillsammans med företagshälsovården där vi två enhetschefer fick samtala med en beteendevetare om ledarskapets olika utmaningar.

Därefter gjordes ytterligare satsningar på ledarskapet med konsulter där vi som chefer processade kvalitet och ledarskap. Vi fick möjlighet att reflektera och analysera vårt eget och vårt gemensamma synsätt på ledarskapet. Ex: Vi genomgick ett personligt ledarskapstest och analysen över oss analyserades gemensamt för att hitta styrkor och svagheter hos varandra. Vi arbetade med att "rollanalysera" oss själva. Vilket innebär att upptäcka den plats inom sig själv som man kan agera utifrån. Ex på frågor vi tog ställning till var: syfte med verksamheten, formella strukturer, vart befinner jag mig i systemet? vart befinner sig andra? vilka erfarenheter, kunskaper och förmågor har jag som kan bidra till verksamheten? Hur ser den sociala och kulturella omgivningen ut? Vilka resurser har jag till mitt förfogande? Efter detta hade våra roller formats och vi kände oss säkra på vart vi hade varandra och vilka styrkor vi skulle nyttja hos varandra, vad vi kunde bidra med från tidigare erfarenheter. Ex utveckling av verksamheten, personalfrågor.

Vi har under år 2018 genomfört ytterligare ett ledarskapstest DISA där man tittar på olika beteendeprofiler. Ex dessa kan man använda sig utav för att förstå varandras beteende och kunna komplettera varandras sidor.

Vi ser det som en stor fördel med att ha delat ledarskap. En fördel är att vårt nära samarbete resulterar i att vi känner varandras medarbetare och brukare och kan därför lätt gå in för varandra. Det delade ledarskapet gör att vi kan stärka varandra i våra roller som ledare och att kunna ta del av varandras egenskaper och erfarenheter för att förbättra verksamheten.

Processerna har lett till vår gemensamma ledarskapsidé som är att leda genom att ha ett situationsanpassat ledarskap med ett salutogent synsätt. För att styra har vi under 2017 tagit till oss tillitsbaserad styrning. Den teoretiska basen bygger på att minska detaljstyrningen och på så sätt ökas effektiviteten, kvaliteten och arbetsglädjen i organisationer. Tillit är ett sätt att styra organisationer; en metod som för oss innebär att lita på medarbetarnas kunskaper och kompetens genom att medarbetarna får vara med i olika råd och ta beslut, bestämma mätmetoder för de brukarnära målen, medverka i olika projekt för att driva kvalitén framåt.

Ett exempel är att man på chefernas andra enhet Sätra VoB har använt sig utav observationer utförda av medarbetarna själva på Sätra VoB. Denna metod kommer att prövas på stödverksamheten under hösten av medarbetare från Sätra VoB, om detta faller väl ut kommer enheten införa det som arbetsmetod. Då detta är en stor del i tillitsbaserad styrning att medarbetarna själva får möjlighet att reflektera, granska olika situationer ex bemötande, kommunikation m.m. och få feedback på sitt arbete.

Detta kompletterar resultatbaserad styrning (RBS) som vi använt oss utav sedan flera år tillbaka.

Med ett situationsanpassat ledarskap och ett salutogent synsätt menar vi:

Situationsanpassat ledarskap handlar om förmågan att förstå vad en viss situation kräver för att hantera andra människor och förmågan att handla såsom situationen kräver. Denna typ av ledarskap anser vi är viktig för att kunna bemästra krav och förväntningar knutna till medarbetarna inte bara i direkt samspel och kommunikation, utan också om hur vi som ledare framstår som symboler för personer i och utanför organisationen. Det kräver att vi som ledare har en förmåga att variera beteendet i förhållande till utmaningar, förväntningar i olika situationer samt bedöma och förstå vilken effekt det har på andra och flexibelt ändra beteende efter behov. Ex att anpassa språket och informationen efter mottagaren som kan vara medarbetare, brukare, eller anhörig.

En konsult som vi arbetat med lärde oss att om man tycker att något är viktigt som chef ska medarbetarna få kunskap om detta och på så sätt visa vägen. Hur ska de annars kunna veta? Ex Under vissa sammankomster finns det vissa brukare som uppträder lite annorlunda och som andra tycker är lite ”omständliga”. Vi som ledare brukar fokusera på att ta hand om dessa lite mer på sammankomsterna. Genom att agera på detta sätt har vi chefer märkt att effekten blivit att medarbetarna på enheten ändrat sitt arbetssätt, genom att göra en rutin för hur man bemöter dessa brukare.

För att medarbetarna ska förstå hur vi som chefer ser på kvalitén och ledarskapet i verksamheten tror vi på att agera som förebilder här och nu ex genom att vara väl insatta i verksamhetens arbete. Då enheten ligger utlokaliserad ställer det större krav på ledarskapet, vilket lett till att vi har utökat APT-mötetiden till en halv dag en gång i månaden.

Varje medarbetare uppmuntras att skriva ned sina idéer på vad de anser behöver förbättras/ ändras, detta skrivs ner i en avsedd mall och processas sedan på APT. Ex att förbättra tillgängligheten för viss information som vissa brukare kan uppleva som känslig ex våld i nära relation, info rörande HBTQ-frågor. Beslut tog att även sätta in info på toaletten för att kunna läsa ostört. Vilket har lett till att fler brukare tagit informationsmaterial.

Som ledare medverkar vi i olika arrangemang som genomförs på enheten såsom jul och påskfest, veteranloppet, mångkulturella veckan, anhörigveckan osv

Det salutogena perspektivet fokuserar på vilka faktorer som orsakar och vidmakthåller hälsa mer än vad som orsakar sjukdom. Det innebär att vi sätter individen i centrum och utgår från det goda, vilket skapar en känsla av sammanhang. Tillvaron blir begriplig, hanterbar och meningsfull för alla.

Vi försöker skapa en organisation där vi utgår från varje individs olika kompetens, förmåga och förståelse genom att förklara, diskutera och kommunicera det vi gör och varför, på ett enkelt och för alla begripligt sätt. Ex när ett projekt inkommer från medarbetarna, tas hänsyn till vem som ska äga och genomföra projektet utifrån kompetens och förmåga.

Vi säkerställer detta genom;

- Att vi analyserar medarbetarenkäten, därefter tar medarbetarna tillsammans fram och gör en åtgärdsplan på de områden som behöver förbättras
- Att på MBS diskutera hur vi som ledare ser på uppdraget
- Förlängt APT möte där vi tar upp kvalitetsfrågor rörande ex verksamheten, aktiviteter, tillgänglighet och projekt.
- Att skicka digitala månadsbrev till medarbetarna där våra ledarskapstankar och idéer görs kända

Stadsdelens beslut att införa RBS som ett styrinstrument har varit till god hjälp för att på ett positivt sätt skapa förståelse för uppdraget hos medarbetarna.

RBS innebär att vi och medarbetarna fokuserar på resultaten, vad vi kan och ska förbättra och på vilket sätt vi kan mäta och följa upp resultaten. Arbetsättet har gjort det möjligt att kunna förklara målen på ett lättbegripligt sätt och synliggjort var och ens ansvar. Det blir en tydlighet för medarbetarna om vad som ska uppnås. Ex på varje APT diskuteras någon fråga som rör måluppfyllelse eller RBS.

Under 2016 har vi ytterligare processat fram en dimension av ledarskapet som vi väljer att kalla ”möjliggörare”. Detta kan appliceras på hela vår verksamhet och innebär för oss att vi är de som kan möjliggöra för medarbetarna och brukarna att något förändras för individen, organisationen eller äldreomsorgen i stort. Under 2017 tog vi till oss tillitsbaserad styrning som är en modell som staden är på gång att införa för stadens ledare. Denna modell anser vi komplettera de arbetsätt som vi startat genom att personalen har vår tillit att vara med i verksamhetsutvecklingen som att arbeta med olika projekt, ta fram mätvärden utifrån undersökningar, observationer m.m. Ex Att lära seniorer använda sig utav iPhones.

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

- För fem år sedan deltog vi i en försöksverksamhet där syftet var att ta fram olika kvalitetsaspekter inom äldreomsorgen, ett material utarbetades som skulle ligga till grund för dagens äldreomsorgsobservatörers granskningsmaterial som numera är ett permanent arbetsätt inom staden. Mycket av frågorna bestod av att diskutera vad som är kvalitet och hur kan man mäta ”mjuka värden” inom äldreomsorgen. Vilket har lett till att vi som ledare har processat de mjuka värdena och har en samsyn på dessa i vårt delade ledarskap.
- Varje fredag finns avsatt tid då vi chefer träffas och utvärderar veckan som gått och vad vi behöver förändra/ utveckla. Mötena har lett till att vi har en samsyn, medarbetarna får en likvärdig information, fördelning av våra arbetsuppgifter.
- Vi ingår i äldreomsorgens ledningsgrupp, där förs diskussioner om utveckling/ utvärderingar för hela avdelningen, ny kunskap samt nyheter inom området äldreomsorg, kommande projekt. Cheferna ingår i olika projekt där man tar tillvara innovationer ex Ide’ sluss tillsammans med stadsledningskontoret.
- Verksamhetsmöte sker kontinuerligt med avdelningschef där frågor som rör enheten och dess utveckling tas upp ex medverkan i olika projekt.
- Chefsforum tillsammans stadsdelsdirektören och samtliga chefer inom stadsdelen en gång per månad. Där diskuteras stadsdelens utvecklingsfrågor och resultat. På dessa möten ges även fortbildning inom områden som är aktuella för ledare. Där tillkommer även planeringsdagar under året.
- Cheferna har 2015 deltagit i Stockholm stads kvalitetsutmärkelse med en annan enhet inom ansvarsområdet, samt med stödverksamheten år 2017. Detta har lett till fortsatt utveckling på de utvecklingsområden som examinatorerna påpekade ex att ge en tydligare bild av självstyret som råder på enheten.
- En av cheferna har under flera år haft förmånen att vara examinatorer i Stockholm stads kvalitetsutmärkelse. Detta har varit till stor hjälp till att utveckla ledarskapet och fånga upp nya idéer och tankar. Att vara examinator bidrar även till att man utvärderar sitt eget ledarskap då man träffa andra ledare och kollegor inom staden.
- Årligt medarbetarsamtal med avdelningschef där stadens medarbetarenkätens resultat för

respektive chef analyseras och ligger till grund för nästkommande års individuella utveckling.

- Den årliga chefsåterkopplingen som är baserad på medarbetarenkäten används som ett instrument för att utvärdera och utveckla sitt eget ledarskap. Där redovisas ledarens styrkor samt vad man behöver förbättra utifrån medarbetarnas uppfattning.
- Under 2018 genomgick enhetens chefer en beteendeprofilanalys (DISA) där man lär känna sina egna bra respektive sämre sidor. Man kan också använda den till att förstå andra.
- Cheferna har tillsammans genomgått Värdegrundsutbildningen på 7,5 p via Uppsala universitet i samarbete med Stockholm stad. Denna utbildning gjorde att våra egna värderingar och vårt gemensamma ledarskap utvecklades mot ett mer salutogent synsätt. En av cheferna har efter detta genomgått den nationella ledarskapsutbildningen på ytterligare tre terminer.
- Vi chefer har haft handledning i olika omgångar där vi tillsammans utvärderat vårt gemensamma ledarskap och kommit fram till att se varandras styrkor och kompetenser. Vi har även fått kunskap och förståelse för varandras olikheter och hur dessa kan tas tillvara och användas i verksamheten på bästa sätt.
- Vi anser att det är av stor vikt att delta i seminarier och utbildningar som rör ledarskapet och dess utmaningar. Ex Stockholm stads utbildningsansats för ledare. Se även stycket om ledarskapsidé.

Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål.

Inför varje nytt verksamhetsår har enheten en utvecklingsdag tillsammans för att processa och ta fram nya mål eller revidera målen inför nästkommande år. Där läggs planen upp för nästa års kommande brukarundersökningar/ mätmetoder som medarbetarna är med och påverkar och utför. Medarbetarna diskuterar vilka aktiviteter som ska behållas respektive tas bort och ersättas med annat utifrån resultatet från senaste mätningarna. Detta gör att medarbetarna tidigt vet vad som ska genomföras och förväntas under nästkommande år.

Genom att diskutera målen, arbetssätt, mätmetoder och varför så synliggör vi för medarbetarna deras roll i arbetet. Detta ger en större samsyn och att det är brukarna vi är till för.

På APT förs diskussioner om verksamhetens mål och arbetssätt i syfte att komma fram till ett likvärdigt arbetssätt och att säkerställa att samsyn på uppdraget sker.

Ett av enhetens åtaganden är att medarbetarna har en samsyn gällande uppdraget om verksamhetens mål. Medarbetare har på MBS haft diskussion med chef om RBS. Varje år följer vi upp varje medarbetares kunskaper om RBS och hur medarbetaren har bidragit under året för att nå målen.

Utifrån resultatet på MBS så planeras vilka insatser som behövs för att förtydliga målen för medarbetarna under nästkommande år.

Enhetens årliga planer läggs upp tillsammans, skrivs ner och kommuniceras ut i början av året för att medarbetarna ska ha kännedom om när allt ska ske under året. På så sätt förankras verksamhetens gemensamma årsplanering. Ex, undersökningar, reflektion och utbildningar.

För att försäkra att medarbetarna har en gemensam syn när det gäller de brukarnära målen har en Silviasyster från Sättra VoB reflektion med medarbetarna där syftet är att få diskutera svåra dilemman och komma fram till en gemensam lösning. Ex framkommer det att någon ny medarbetare inte har ett bra förhållningssätt på grund av kunskapsbrist så kan åtgärd sättas in snabbt.

Beskriv hur du som chef skapar förutsättningar och tar vara på engagemanget hos medarbetarna.

Som chefer försöker vi skapa ett klimat där medarbetarnas kreativitet och engagemang tas tillvara, där det är tillåtet att ha nya innovativa idéer. Ex Införande av strukturerade projekt som medarbetarna har identifierat i syfte att förbättra verksamheten ur ett brukarperspektiv. På så sätt kan idéer och engagemang snabbt tas tillvara, spridas och leda till förbättringar. Under 2017 påbörjade enheten tillsammans med övriga inom avdelningen ett projekt kallad Ide ´sluss som görs i samarbete med stadsledningskontoret. Detta projekt ska leda till en ökad innovationsförmåga, spridning av idéer, etablera processer, stärka medarbetare och chefers kunskaper om förändringsarbete inom Stockholms stad. Tillsammans med projektledare samt utvalda medarbetarna testas olika metoder och verktyg som ska kunna implementeras i den dagliga verksamheten.

Vi som chefer är möjliggörare för att skapa förutsättningar för alla medarbetare från våra olika enheter och professioner att mötas och dela med sig av kunskaper och erfarenheter inom olika områden ex via internutbildningar

Genom att enheten deltar i internutbildningar och utvecklingsdagar tillsammans med chefernas övriga verksamheter skapas förutsättningar för medarbetarna att utvecklas och växa i sin roll genom att lära av varandra.

På MBS diskuteras vad som engagerar medarbetaren extra mycket, på så sätt kan vi fånga upp vilka som kan ses som kandidater till utbildningar eller till internutbildare inom organisationen. Ex Anhörigkonsulenten har utbildat i anhörigstöd, syn och hörselkonsulenten har haft utbildning för nyanställda och sommarvikarier i syn och hörsel för äldre. Fixaren har haft utbildning i brandkunskap för medarbetarna i chefernas organisation.

Genom att arbeta med RBS fångas medarbetarnas engagemang i frågor som rör arbetsmetoder, mätmetoder. Ex utvärdera frågorna och ändra dessa efter målgruppen som för närvarande besöker enheten.

På olika möten ex APT uppmuntras medarbetarna till att inte vara rädda för att prova något nytt. Detta förstärks genom att vi infört möjligheten till att arbeta med projekt. Ex på lyckade projekt är demensutbildningen för anhöriga.

Beskriv hur du som chef skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur ni arbetar med kompetensutveckling utifrån behov.

Enhetsen såg ett ökat antal brukare med olika demensdiagnoser vilket ställde högre krav hos medarbetarna att kunna hantera/ bemöta brukarna. Därför togs ett beslut tillsammans med avdelningschef att även stödverksamheten 2016 skulle genomgå en demensutbildning via Silviahemmet. Enhetsen blev då den första Silviahemscertifierade stödverksamheten i Sverige 2017.

Genom att analysera medarbetarenkäten och våra egna undersökningar identifierar vi behoven av kompetensutveckling inför nästkommande år. Under år 2017 har vi sett behovet av utbildning inom HBTQ samt diskussion om jämställdhet.

Vissa utbildningsinsatser är identifierade som årligen återkommande för att underhålla kunskaperna hos medarbetarna ex Lex Sarah.

Våra utvecklingsinsatser genomför vi till stor del med hjälp av intern kompetens. Detta har lett till att medarbetarna som utbildat övriga kollegor har fått ett starkt självförtroende och utbildningarna kan skraddarsys efter våra behov. Internutbildningar leder till att vi kan utbilda samtliga medarbetare samtidigt och skraddarsys innehållet av kompetensutveckling utifrån brukarna och medarbetarnas

behov. För att behålla certifikatet krävs bl. a att vi har minst 70 % utbildade medarbetare i ”Leva med demens” och att vi har regelbundna reflektionstillfällen.

Vi värdesätter reflektionstillfällena och ser detta som en möjlighet att skapa lärande i organisationen där kunskaper tas tillvara, alla har möjlighet att komma till tals och därmed ger det ett lärande genom att lyssna och värdera andras åsikter.

De råden/ möten enheten har skapar en möjlighet för medarbetarna att utvecklas inom respektive område. Råden är skapade efter de behov som har identifierats av chefer och medarbetare tillsammans. Detta har lett till att dessa medarbetare blir experter inom sitt område ex inköp, dit övriga medarbetare kan vända sig med frågor.

Vi som chefer tillsammans med anhörigkonsulenten såg att det fanns ett behov av att stärka anhörigfrågorna. Enheten beslöt att utbildat en medarbetare till anhörigombud.

Genom att utbilda anhörigkonsulenten till reflektionsledare via Silviahemmet så får övriga medarbetare tillfälle till spegling kontinuerligt samt att kunskaperna kommer att användas till reflektion för de legitimerade medarbetarna på Sätra VoB. På så sätt nyttjas kompetensen och ger ett lärande genom hela organisationen.

Medarbetare

Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv hur de förankras och levandegörs i organisationen.

Enheten arbetar efter sin egen värdegrund, som bygger på Skärholmens värdegrund, Äldreomsorgens värdegrund och Stockholm stads vision ”Ett Stockholm för alla”.

Stödverksamhet värdegrund

Vårt motto är: ”Brukaren ska känna en trygghet och få en känsla av att de fått ett gott bemötande under vistelsen”. Det har varit utgångspunkten i arbetet med värdegrunden. Samtliga medarbetare arbetade tillsammans fram värdegrunden. För att hålla värdegrunden levande i verksamheten gjorde enheten en broschyr under hösten 2013, denna används på medarbetarsamtal, till introduktion av nyanställda, i reflektion samt i samtal med våra brukare. Värdegrunden finns upptryckt som affisch och är väl synlig i verksamheten för alla.

Vår värdegrund består av dessa delar:

- Gott bemötande
- Respekt för privatliv och integritet
- Självbestämmande och delaktighet
- Insatser av god kvalitet
- Trygghet
- Meningsfullhet

Medarbetarna har under reflektionstillfällen och daglig spegling diskuterat ämnen, dilemman som kan uppstå kring bemötande och vad vi kan hjälpa till med som verksamhet. Till det tar vi hjälp av vår värdegrund.

Under hösten 2015 genomgick personalen webbutbildningen demens ABC för anhöriga som anhörigkonsulenterna höll i. Ibland möter vi brukare som befinner sig i förstadiet av en demenssjukdom eller har kognitiv svikt. Därför togs ett förhållningssätt i bemötande och kommunikation fram. *Fås vid platsbesöket.*

För att ytterligare förstärka kunskaperna gällande demenssjukdomar och anhörigstöd har enheten under 2017 genomgått en Silviahems-certifiering, den första stödverksamheten i Sverige.

Äldreomsorgens värdegrund i Stockholms stad

”Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av 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.”

För att lättare kunna förmedla äldreomsorgens värdegrund till medarbetarna anordnade Stockholm stad en högskoleutbildning på 7,5 p som cheferna har gått.

Stadsdelsförvaltningens värdegrund

År 2003 beslöt Skärholmens stadsdelsförvaltning om en egen värdegrund där samtliga medarbetare skulle göras delaktiga. På alla enheter i Skärholmen deltog samtliga medarbetare i framtagandet av värdeord som hade betydelse för hur vi bemöter samt vill bli bemötta. Dessa resulterade i att samtliga chefer i stadsdelen sammanställde och gjorde prioriteringar på de värdeord som var gemensamt för alla avdelningar inom förvaltningen. Året efter sjuksattes Skärholmens värdegrund. Värdegrunden hålls levande genom att den följs upp på samtliga enheter samt att det år 2017 fanns en tilläggsfråga i Skärholmens medarbetarenkät där man frågar om värdegrunden är känd av medarbetaren och 100 % av våra medarbetare kände till den gemensamma värdegrunden. Denna värdegrund kommer att revideras under 2018/2019. Enhetscheferna representerar cheferna i Skärholmen i denna arbetsgrupp som över tid kommer att involvera samtliga medarbetare i Skärholmens stadsdel.

Värdegrunderna fås på platsbesöket.

Hur arbetar ni arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald.

Vi arbetar i en mångkulturell stadsdel vilket har medfört att mångfaldsfrågor har varit en viktig del i arbetet under lång tid. Vi tror på att mångfald ger en bredare samlad kompetens, fler infallsvinklar och en djupare förståelse för brukarna. Likväl att blandade grupper tar mer genomtänkta beslut genom att det blir mer diskussioner runt olika frågor. Där kommer vårt situationsanpassade ledarskap till nytta.
Se ledarskapsidé.

För att stärka kunskaperna i jämställdhetsarbetet har cheferna deltagit i stadens jämställdhetskonferens samt tagit del av stadsdelens satsning gällande jämställdhet och könsuppdelad statistik. Ett samarbete påbörjades under 2016 med fackförbundet Kommunal genom att alla medarbetare fick en utbildning i diskriminering och normkritiskt tänkande. Under 2017 deltog cheferna i Jämställdhetsforum i Karlstad för att stärka sina kunskaper och få nya infallsvinklar i jämställdhetsarbetet. Enheten har könsuppdelad statistik där så är möjligt och analyserar resultaten ur ett jämställdhetsperspektiv. Enheten använder sig utav 7:ans jämställdhetsanalys.

Enheten ägnar bl.a. APT åt att diskutera mångfald och jämställdhet på arbetsplatsen utifrån Skärholmens treårsplan gällande ämnet. Mångfald och jämställdhetsfrågor är komplexa, vilket gör det extra viktigt att ägna tid åt att hålla frågorna levande ex APT, reflektion. Anhörigkonsulenterna har även

genomgått utbildning kring samarbete inom den mångkulturella arbetsgruppen som bidrar till att öka den kulturella förståelsen i arbetsgruppen och samarbetet.

Verksamheten följer principen om alla människors lika värde och rättigheter genom att ordna aktiviteter för alla oavsett ekonomiska, sociala och kulturella förutsättningar.

Enheten har sedan 2015 arbetat med projektet ”mångkulturella mötesplatser” detta arbete är nu en del i verksamheten genom att enheten har verksamhet en gång i veckan hos mångkulturella kvinnoföreningen för att fånga upp personer med annan etnisk bakgrund. Ex. på vad det lett till; mångkulturella veckan där brukarna hade önskemål om att få äta tillsammans, ges möjlighet att dela med sig av sin egen kultur. Under denna vecka finns ett program med olika inslag av kultur, språk, information där bl.a. biblioteket presenterar material på andra språk.

Enheten erbjuder språk café en gång i veckan för att ytterligare fånga upp personer med annan etnisk bakgrund.

Enheten verkar för att erbjuda ett brett utbud av information, råd och stöd såväl muntligt som skriftligt för brukarna. Hittar man inte den information som man söker, hänvisas man till medborgarkontoret. Ex. har vi markerat ut var information finns för brukare med syn- och hörselnedsättningar.

Vi har ett samarbete med RFSLs Gay seniorerna och Golden ladies, deras information finns på samtliga infotek samt är utmärkt med regnbågsflaggan. Under våren har anordnats en HBTQ vecka för att öka kunskapen kring HBTQ bland seniorer, där både Gay seniorerna och Golden ladies kom och berättade om sina verksamheter. Under hösten 2018 kommer enheten genomgå en HBTQ diplomering.

Trots ett varierat utbud av aktiviteter är det få män som besöker verksamheten. Detta är något arbetsgruppen ständigt diskuterar i reflektion om hur vi kan nå en större grupp av män.

Anhörigkonsulenten har även uppmärksammat att det är få män som tar kontakt med konsulenten för stöd samt att de inte heller deltar i anhöriggrupper. Därför erbjöd vi under våren 2017 en mansgrupp för anhöriga. Det var en person som kom på mötet. Vi ser dock ett större antal manliga deltagare på demensutbildningen varje termin.

Enhetens aktiviteter som sittgymnastik med balansövningar är den aktivitet där vi når flest manliga deltagare. På enhetens nya lokal som öppnar i höst har enheten därför satsat på aktiviteter som vi tror kan locka fler män ex biljardbord, pingis, fotbollsspel då detta framkommit som önskemål vid olika träffar.

Enheten har sedan 2014 varit med i ett matprojekt i samarbete med olika skolor. Detta innebär att personer över 65 år får möjlighet, för en billig penning, att äta näringsrik kost tillsammans med barnen i skolan. Detta gynnar både brukarna och barnen Detta möjliggör mångkulturella möten över generationsgränserna vilket gynnar både barn och äldre.

Verksamhetens medarbetare har olika etnicitet, vilket gör att vi tillsammans har en bred kulturell och språklig kompetens.

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

För att hjälpa medarbetarna att förstå vikten av medarbetarskapet och se sin del i Stockholms stads organisation har ledningen haft genomgång med hur staden styrs.

Varje år åker chefer och medarbetare på en utvecklingsdag, där diskuteras nästa års mål och processar RBS genom att målen tydliggörs, medarbetarna tar själva fram vad, hur och när de brukarnära målen/aktiviteterna sak följas upp. Medarbetarna är med och tar fram utvecklingsåtgärder inför nästa med utgångspunkt från enkätundersökningar och synpunkter från brukarna. Detta arbetssätt har lett till en tydlig förståelse på, varför och hur uppdraget ska utföras och vilka ansvarsområden var och en har under året.

Diskussioner med utgångspunkt från stadens personalpolicy och vad som förväntas av medarbetaren i och med sin anställning sker regelbundet ex MBS, APT.

Vi arbetar med ett aktivt medarbetarskap och uppmuntrar till olika former av internutbildningar vilket gör att vi kan skräddarsy våra utbildningar efter enhetens behov och medarbetarnas kompetens. Ex anhängkonsulenten har utbildat de övriga medarbetare i stadsdelen i anhängfrågor.

Enheten upprättar en utbildningsplan inför varje nytt år utifrån brukarnas behov och utifrån det som kommer fram på MBS. Ex. 2018 utbildades två medarbetare i att leda självstyrande grupper så att dessa personer kan hjälpa anhängiga att bilda självhjälpsgrupper efter avslutad anhängutbildning.

Utbildning	Ansvarig	Medverkande	Innehåll	Frekvens	Genomfört
Allas rätt-webbutbildning om diskriminering	Yvonne	Emma Kirsi Yordanos Fatime	Diskriminering och rättigheter	Jan-Aug	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Utbildning kring spelmissbruk	Stockholms stad	Emma	Utbildning för anhängkonsulenter	1 heldag 8 februari	<input checked="" type="checkbox"/>
HBTQ diplomering	Yvonne	Emma Kirsi Yordanos Fatime		HT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Äldre och sexualitet ombud	Extern	Yordanos	Utbildning för anhängombuden.	20 februari	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Från samtalsteknik till samtalskonst	Emma	Anhörig ombud i Skärholm ens stadsdel.	Heldagsutbildni ng kring samtalskonst.	15 februari	<input checked="" type="checkbox"/>
Hälsofrämjand e aktiviteter för äldre	ABF- huset Sveaväge n 41	Kirsi Yordano s	Föreläsning	30 januari	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Workshop Me- too	Kristina Närhi och Lena Forsberg	Kirsi Emma Yordano s Fatime	Föreläsning	23 februari	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Arbetsgruppen har tagit fram ett dokument ”sammanställning av förslag” där medarbetarna skriver om de har ett förslag på verksamhetsutveckling. Dessa tas upp på APT, där kommer man fram till ett gemensamt beslut om det ska genomföras eller ej.

Vissa förslag leder till projekt. På avsedd blankett anges vad som ska utvecklas, syftet och tidsåtgång samt senare en utvärdering. *Mallen fås vid platsbesöket.*

En av medarbetarna är med i projektet idésluss. **Se utveckling.**

Medarbetarsamtal med individuell utvecklingsplan där medarbetaren kan vara aktiv om sin egen utveckling. Ex vidareutbildning i reflektion.

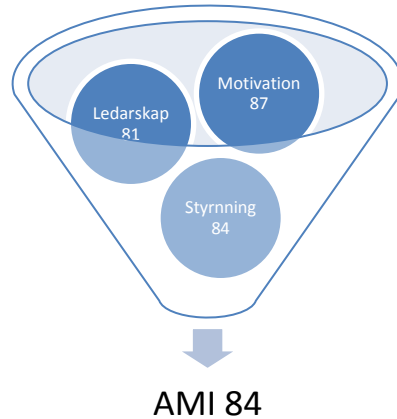
Regelbunden reflektion för alla medarbetare där allas synpunkter tas tillvara.

Enheten deltar i Sättra VoBs råd gällande inköp där representanterna har till uppgift att föreslå förbättringar, ta till sig senaste informationen om inköpssystemet samt kommunicera ut vilka varor som får inhandlas till övriga arbetskamrater.

Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen.

Då stödverksamheten är en liten enhet går det inte att få fram ett resultat enbart för den verksamheten.

Enhetens undersökning sammankopplas därför med administrationen på Sättra VoB.



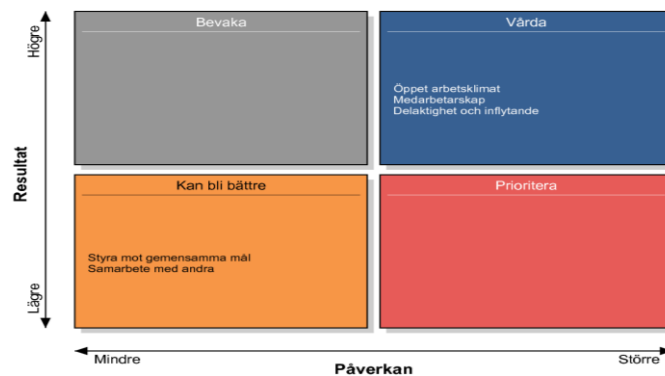
Prioriteringsmatris Administration och stöd

Prioritera
Förklaringsfaktorer som är viktiga för medarbetarnas motivation, men som får relativt lägre resultat. Förbättringar här ger relativt stor positiv påverkan på hur medarbetarna uppfattar sin arbetssituation.

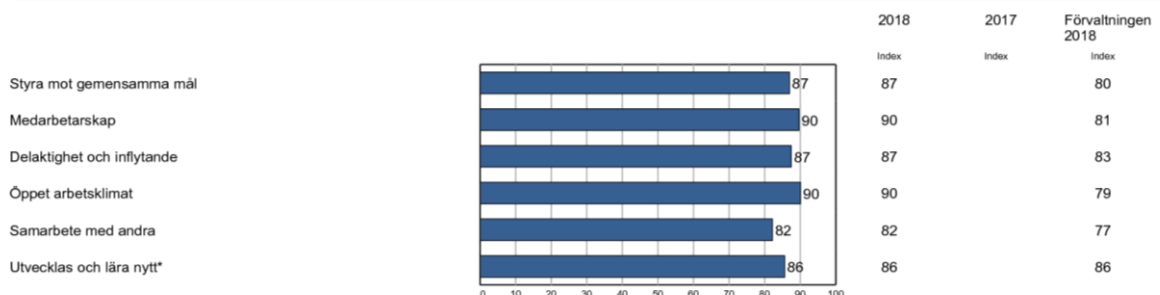
Värda
Dessa förklaringsfaktorer är viktiga för motivationen och resultaten är relativt högre. Försämringer här skulle få relativt stark negativ inverkan på medarbetarnas upplevelse av sin arbetssituation.

Kan bli bättre
Förklaringsfaktorer i denna del av matrisen får lägre resultat och har i dagsläget mindre påverkan på medarbetarnas uppfattning om sin arbetssituation. Förbättringar är önskvärda med mindre prioriterade än faktorerna under "Prioritera".

Bevaka
Högre resultat och mindre påverkan på upplevelsen av arbetssituationen. Se till att resultaten inte försämrars – kan vara grundläggande faktorer.



Faktorer Administration och stöd



För att kraven ska bli tydligare på vad som förväntas uppnås för var och en under året ingår krav på

medarbetaren att hen ska kunna redogöra RBS på MBS, finns med i den individuella utvecklingsplanen för varje medarbetare.

För att få en bättre arbetssituation och struktur har enheten arbetat med sina årsplaner så att man på ett lättare sätt kan planera sitt arbete ex att man i god tid har möjlighet att se vad som kommer att ske framöver.

Utifrån medarbetarenkätens resultat använder sig enheten av stadens handlingsplan.

Analysen görs tillsammans med medarbetarna, där tre frågeställningar som enheten ska arbeta med under året väljs ut. Detta kommer i år att ske under hösten.

Redogör också för er analys och hur ni arbetar med resultaten.

Ledningens analys är att vi anser att vi redan ligger högt då enheten har 82 respektive 87 på samarbete med andra och styra mot gemensamma mål. Enheten kommer även i fortsättningen att ha utvecklingsdagar inriktade mot RBS där frågor som rör målen diskuteras, då detta har gett resultat och förståelse för de mål enheten har och hur vi tillsammans kan styra mot dessa. Då det gäller samarbetet med andra utvecklar enheten olika former av samarbetsmöjligheter, den senaste är ett språkprojekt där nyanlända kommer till enheten och lär ut IT till de äldre ex hur man använder surfplattor, mobiltelefoner m.m. Enheten utvärderar alla aktiviteter som utförs tillsammans med andra ex förra årets samverkansträff med samhällsnyttig information för äldre som gjordes tillsammans med biståndsenheten. Vid utvärderingen framkom att upplägget i informationen behövde justeras, vilket gjorts till årets program.

Resultat och analys

Redovisa kortfattat era resultat från 2017 års uppföljningar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att ta tillvara resultaten.

Brukare

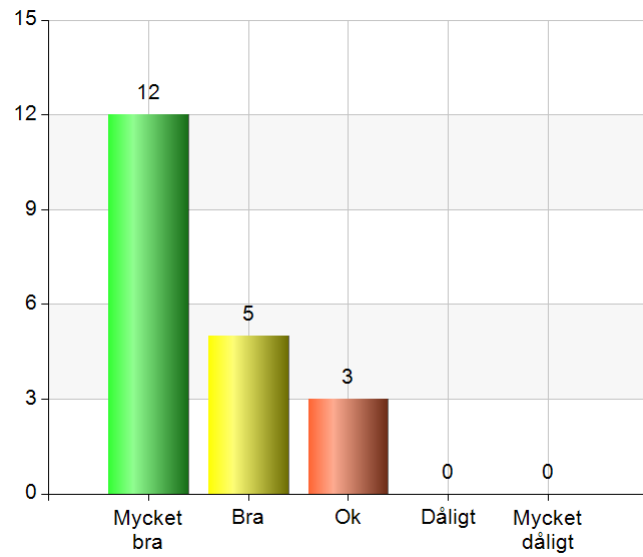
Enheten gör två enkäter årligen en på våren och en på hösten. Enheten för konsupplad statistik med början 2017. Nedan redovisas trygghet samt om man ser besöket som en aktivitet i sin vardag, från höstens undersökning.

Hur upplever du dina besök på Ekens aktivitetscenter? (Kvinnor)

- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?



Namn	Antal	%
Mycket bra	12	60
Bra	5	25
Ok	3	15
Dåligt	0	0
Mycket dåligt	0	0
Total	20	100



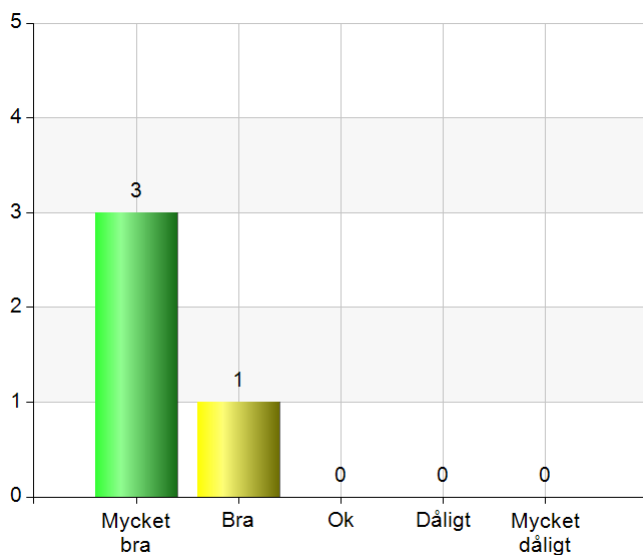
Svarsfrekvens

100% (20/20)

Hur upplever du dina besök på Ekens aktivitetscenter? (Män)

- Är du trygg med det stöd och de insatser som vi erbjuder?

Namn	Antal	%
Mycket bra	3	75
Bra	1	25
Ok	0	0
Dåligt	0	0
Mycket dåligt	0	0
Total	4	100



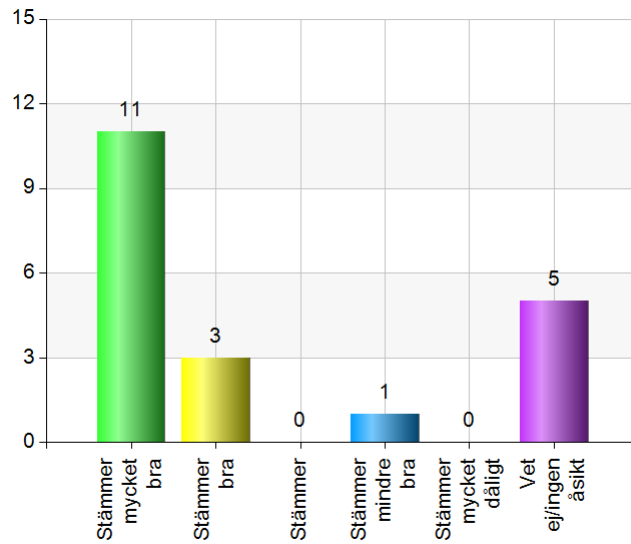
Svarsfrekvens

100% (4/4)



- Jag ser besöket som en aktivitet i min vardag (Kvinnor)

Namn	Antal	%
Stämmer mycket bra	11	55
Stämmer bra	3	15
Stämmer	0	0
Stämmer mindre bra	1	5
Stämmer mycket dåligt	0	0
Vet ej/ingen åsikt	5	25
Total	20	100

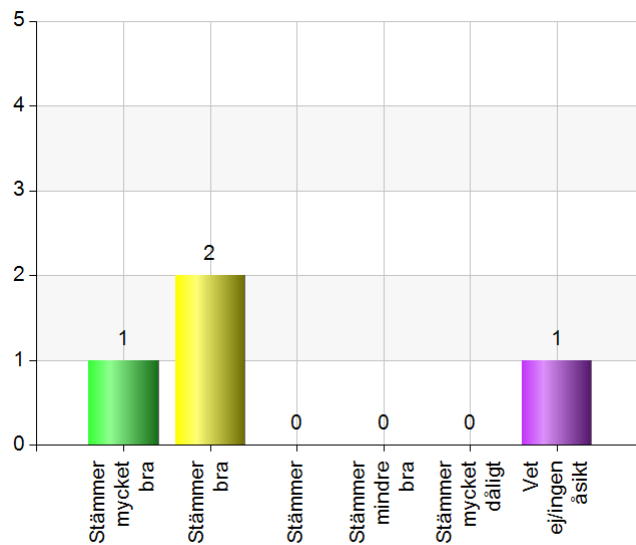


Svarsfrekvens

100% (20/20)

- Jag ser besöket som en aktivitet i min vardag (Män)

Namn	Antal	%
Stämmer mycket bra	1	25
Stämmer bra	2	50
Stämmer	0	0
Stämmer mindre bra	0	0
Stämmer mycket dåligt	0	0
Vet ej/ingen åsikt	1	25
Total	4	100



Svarsfrekvens

100% (4/4)

Analys och hur vi tillvaratar resultaten

En sammanställning har gjorts av medarbetare och chefer på verksamheten sen bestämmer verksamheten om vilka aktiviteter som ska satsas på, utvecklas eller tas bort. Vad gäller trygghet så ser enheten ingen stor skillnad mellan män och kvinnor. Enheten har arbetat med värdegrundsfrågor samt har reflektion vilket bidrar till att man diskuterar gemensamma förhållningssätt som skapar trygghet för brukaren. Om man ser besöket som en aktivitet i sin vardag så ligger resultat män/ kvinnor nära varandra. Enheten behöver arbeta med varför ett flertal av kvinnorna inte har någon åsikt alls. Enheten arbetar ständigt med att utveckla de befintliga aktiviteterna samt är öppen för förslag på nya aktiviteter därav vikten av att fortsätta att analysera varför vissa inte har någon åsikt.

Utöver brukarundersökningar görs andra uppföljningar:

Medarbetarenkäten

En handlingsplan upprättas efter genomgången analys av medarbetarenkäten. Chefer och medarbetare väljer tillsammans ut områden för att utveckla enheten.

Medarbetarsamtal, individuella utvecklingsplanen: På MBS följs föregående års individuella utvecklingsplan upp. Tillsammans görs en utvärdering vad som gått bra respektive sämre. De utvecklingsområden som kommer fram i samtalen ligger sen till grund för kommande års kompetensplan.

Utbildningsinsatser: Enheten följer upp sina utbildningsinsatser genom att efter internutbildning skicka ut en enkät till deltagarna. Det gör att vi kan utvärdera medarbetarnas uppfattning och kunna göra korrigeringar inför nästa utbildning.

Aktiviteter: Två mätveckor där antalet nöjda brukare samt innehållet på aktiviteten mäts. Detta utvärderas och ligger till grund för kommande aktiviteter.

SBA: Enheten följer stadens egenkontroll gällande brandskyddsarbete i samarbete med fastighetsägaren 1 ggr/år. Fjölårets rapport visade på att inga större åtgärder behöver göras.

Uppföljningar som rör åtaganden redovisas tertialvis med ev. åtgärder utifrån resultatanalysen i ILS. Utifrån resultatet gör enheten korrigeringar i form av ändrade arbetssätt ex ändrades rutiner gällande inköpet av ekologiska livsmedel. Enheten gör en VOR varje år.

Enheten följer upp aktiviteter för att mäta nöjdheten, innehåll och samverkan. För att kunna förbättra och utveckla verksamheten utifrån brukarna. ex. Anhöriggruppen följs upp efter avslutad termin, anhörigveckan, iPad kursen, Seniordagen, Veteranloppet.

Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.

Enheten är en anslagsfinansierad verksamhet.

Enheten räknar med att under 2018 ha en budget i balans.

	budget	utfall	diff.
2015	3,2	2,8	0,2
2016	3,2	3,0	0,2
2017	4,6	4,1	0,5

Enheten har fått en ökning av anslagen beroende på övertagandet av två nya aktivitetscentrum under 2017 på grund av ett politiskt beslut på att stadsdelarna skulle ta över dessa från fastighetsbolaget Micasa. 2018 har enheten fått ytterligare anslag. Överskottet 2017 beror på att de nya aktivitetslokalerna inte togs i bruk förrän till hösten.

Följande trender kan utläsas;

Många äldre bor kvar hemma

Leder till ett större antal brukare som är i behov av ökat stöd när man har behov av stödverksamhetens tjänster. Enheten har därför under 2017-2018 utökat sin verksamhet med tre nya träffpunktslokaler. En av möteslokalerna är en träffpunkt för döva. Dessa lokaler togs över efter politikerbeslut att Micasa ej längre skulle driva aktivitetscentrum. Detta har gjort att enheten har fått utökad budgetram för att klara det ökade behovet.

Ett ökat stöd till anhöriga som vårdar sina närstående i hemmet

Utifrån detta har enheten rustat sig med ökade kunskaper om äldres och anhörigas livssituation. Beslut togs att Silviahemscertifiera enheten under 2017 för att öka kunskaperna om bl.a. demenssjukdomar och få ett helhetsperspektiv. Anhörigkonsulenten har utbildning för anhöriga i Demens ABC genom demenscentrums webbutbildning. Ett anhörigombud har utbildats på enheten samt att två medarbetare har genomfört en utbildning i att starta självhjälpsgrupper i syfte att de brukare som gått anhörigutbildningar själva kan bilda egna grupper för att stötta varandra efter avslutad utbildning.

Ökat IT-användande av målgruppen

Vi ser att IT- användandet börjat nå målgruppen och enheten behöver vara mer synlig genom mer tillgänglighet på internet ex Stockholm stads hemsida. Enheten har köpt Ipad och erbjudit Ipad-utbildning för seniorer. En medarbetare har utbildats till cirkelledare för detta. Enheten deltar även i ett projekt med nyanlända som lär ut olika IT-kunskaper gällande användandet av läsplattor, telefoner m.m.

En ökning av brukare med utländsk härkomst har skett de senaste åren

För att kunna bemöta detta har enheten upprättat information på olika språk samt vid nyanställning tas detta i beaktande. Enheten har inrättat språkcafé för att stötta brukare med utländsk härkomst. Användandet av tolk har ökat när det gäller anhörigstödet.

Från mål till uppföljning

Beskriv processen, hur det gick till när ni tog fram årets verksamhetsplan och vilka överväganden ni gjorde när ni bestämde era mål.

När staden och stadsdelsnämndens mål var klara, formulerade verksamheten egna mål utifrån dessa.

För att medarbetarna ska vara delaktiga i framtagandet av målen tas stadsdelsnämndens mål upp till diskussion

Cheferna analyserade föregående års undersökningar, tog fram förslag till underlag som presenterades till medarbetarna på en utvecklingsdag.

Utifrån resultaten formade verksamheten de brukarrelaterade målen. Hänsyn togs till verksamhetens brukarundersökning vid formuleringen av målen, exempelvis att brukarna är nöjda med insatserna som erbjuds, brukaren ska känna sig trygg och ha inflytande. **Se chef/ ledare försäkrar sig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål samt verksamhetsutveckling är allas ansvar.**

Mål

- **Män och kvinnor ska erbjudas ett varierat utbud utav aktiviteter.**
- **Kvinnor och män känner sig trygga med enhetens insatser.**
- Enheten arbetar för en hållbar miljö.
- Anpassa verksamheten efter de ekonomiska förutsättningar som tilldelats enheten.
- **Personalen och chef på enheten har en samsyn av uppdraget om verksamhetens mål.**
- Enheten behandlar män och kvinnor med respekt
- **All personal tar ansvar för att bidra med en god arbetsmiljö**
- **Kvinnor och män har inflytande över verksamheten**

Mål

Män och kvinnor ska erbjudas ett varierat utbud utav aktiviteter.

Förväntat resultat

Minst 96% av männen och kvinnorna är nöjda med de aktiviteter som erbjuds.

Arbetsätt

Då vi arbetar i en mångkulturell stadsdel är det viktigt att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter som når så många brukare som möjligt. Verksamheten följer principen om alla människors lika värde och rättigheter genom att ordna aktiviteter för alla oavsett ekonomiska, sociala och kulturella förutsättningar.

Exempel vår mångkulturella mötesplats och mångkulturella veckan. Verksamhetens medarbetare har olika etnicitet, vilket gör att enheten har en bred kulturell och språklig kunskap.

Verksamheten gör en grovplanering för aktiviteter under hösten för nästkommande år i en års-plan som revideras varje termin efter synpunkter från enkätundersökningar som delas ut på verksamheten samt efter synpunkter från brukarna. Enkäter delas ut till brukarna vecka 21-22 och vecka 47-48. Enheten har förslagslådor där besökarna kan lämna in förslag.

Enheten anordnar olika former av aktiviteter som är kostnadsfria som exempelvis sittgymnastik med balansövningar, IT-vårdar, språkcafé, gemensamma promenader, veteranloppet, demensutbildning, anhörigrupp och föreläsningar inom olika områden.

Verksamheten verkar också för att erbjuda ett brett utbud av information i såväl muntligt som skriftligt i entrén där besökare kan finna information, råd och stöd de söker och om inte så hänvisas de till medborgarkontoret.

Verksamheten samverkar med en rad olika externa och interna aktörer för att kunna erbjuda besökare och medborgare i stadsdelen rätt typ av stöd och information.

Enheten samverkar med olika föreningar och organisationer för att bredda utbudet för enhetens besökare.

Enheten använder sig av personalens olika språkkunskaper för att kunna fånga upp och samverka med olika aktörer.

Vi anordnar grupper/ möten för brukare med samma intressen eller problematik.

Ex har Strokeföreningen varit och berättat om sin verksamhet för brukarna, Finska väntjänsten har erbjudit Sverige-Finnar möjlighet att komma till verksamheten och prata sitt modersmål.

Verksamheten samverkar med pensionärsföreningar och anordnar årligen ett veteranlopp för seniorer i stadsdelen för att främja hälsa.

Verksamheten har ett samarbete med tre skolor i stadsdelen som erbjuder seniorer lunch till ett förmånligt pris.

Verksamheten erbjuder finsk mötesplats och en dagsutflykt per år i samverkan med Liljeholmen-Hägersten och Älvsjös stadsdelsförvaltning.

Verksamheten samarbetar med biståndsenheten, pensionärsrådet och hemtjänst för att uppdatera

varandra om kommande aktiviteter och information.

Enheten har ett infotek på varje aktivitetscenter för att kunna erbjuda ett brett utbud av information.. Där finns information, råd och stöd brukare söker och om inte så hänvisas de till medborgarkontoret.

Verksamheten har samarbete RFSL Gay Seniorerna och Golden ladies, deras information finns på verksamhetens infotek och är utmärkt med regnbågsflaggan. HBTQ-vecka anordnas under våren för att öka kunskapen hos seniorer.

Verksamheten samarbetar med Aleris Rehabs fallpreventionsgrupp, de besöker enheten två gånger per år för att slussa in deras besökare till verksamhetens sittgymnastik med balansövningar.

Enheten erbjuder seniorer hjälp med IT i samverkan med IT-vårdar som är unga nyanlända i Sverige. De arbetar i grupp och stöttar senior kring frågor om mobiltelefoner och surfplattor. Unga IT-vårdar är ett samverkansprojekt inom Stockholms stad mellan Arbetsmarknadsförvaltningen, Kulturförvaltningen och Äldreförvaltningen.

Enheten samverkar med vårdcentralerna, Aleris rehab, Svenska kyrkan och medborgarkontoret genom att ha anslagstavlor på respektive verksamhet med information från enheten. Detta för att ytterligare nå ut med information till seniorer i stadsdelen.

Språk café erbjuds en gång per vecka som ett led i det mångkulturella arbetet.

Två medarbetare har gått en utbildning i att hålla självhjälpsgrupper för att stötta brukarna i att starta egna självhjälpsgrupper.

Uppföljning

Verksamheten följer upp frågan om ett varierat utbud av aktiviteter två gånger per år via en enkät. Resultaten analyseras i första hand av cheferna som tillsammans med medarbetarna diskuterar eventuella förändringar som behöver korrigeras utifrån resultaten.

Ett exempel var när vi studerade vår undersökning och såg ett lågt värde samt ett fåtal besökare på fredagsmyset. Efter diskussion med brukarna beslöts att ändra innehållet på fredagarna till att vissa gånger ha gemensam lunch, filmvisning m.m. Resultatet blev att vi fick ett mycket bättre besöksantal på fredagarna.

Verksamheten har daglig spegling och reflektion för samtliga medarbetare där bl.a. muntliga synpunkter diskuteras och dokumenteras skriftligt. Dessa synpunkter tas med till APT där det tillsammans med chefen beslutas om det ska bli en aktivitet eller annan åtgärd.

Ex en brukare tyckte att de själva skulle få välja vilken film som skulle visas på filmvisningsdagen. För att tillmötesgå detta har verksamheten numera ett häfte med förslag på ett antal filmer som läggs ut på borden några veckor före filmvisningen och majoriteten bestämmer vilken film som ska visas.

Antalet enskilda samtal med anhöriga.

Innehållet och nöjdheten med anhörigrupper genom enkätundersökning.

Verksamhetens fixare gör en årlig uppföljning gällande nöjdheten av fixarens tjänster.

En uppföljning av de aktiviteter som rör syn och hörsel området levereras till stadsdelen en gång per år av Hägersten/ Liljeholmenstadsdelsförvaltning där stadsdelsförvaltningen köper tjänsten.

Anhörigkonsulenterna ska göra en jämställdhetsanalys för att se över hur anhörigstödet kan bli mer attraktivt för män. Enheten använder sig utav arbetsmetoden 7:an. Med jämställdhetsutmaningen ”Fler kvinnor än män använder sig av anhörigstödet i stadsdelen”

Kvinnor och män känner sig trygga med enhetens insatser.

Förväntat resultat

Att minst 95% av brukarna känner trygghet i det stöd och de insatser som enheten erbjuder.

Arbetsätt

Enheten har en nedskrivna rutiner för hur man tar emot nya brukare på bästa sätt för att skapa trygghet för individen.

Enheten har reflektion för medarbetarna, där man tar upp etiska dilemman och reflekterar över sin verksamhet med bemötande i fokus. Daglig spegling sker på enheten.

Verksamheten erbjuder anhöriga att delta i anhöriggrupp för att träffa andra i liknande situation, utbyta erfarenheter och känna gemenskap.

Vid tillfällen då arbetsgruppen ser att någon har behov informeras brukaren om anhörigstödet samt att broschyrer finns på enheten, medborgarkontoret, vårdcentraler, Sätra VoB och beställarenheten.

Demensutbildning för anhöriga tillsammans med Silviasyster på Sätra VoB.

Anhörigkonsulenterna erbjuder vägledande samtal via telefon eller genom personligt möte. Anhörigkonsulenterna ordnar föreläsningar till anhöriga för att öka kunskaperna inom området och bjuder in föreläsare utifrån efterfrågan ex. var önskemål från anhöriga om aktivitet för att minska stress. Anhörigkonsulenterna bjöd in en KBT-terapeut från vårdcentralen som höll en utbildning om Mindfulness.

Enheten har ett anhörigombud som tillsammans bevakar frågor inom området. Ex anhörigombudet har utbildat övriga medarbetare i NKAs-webbutbildning och arbetat fram en rutin för bemötande av anhöriga.

Enheten samarbetar med övriga aktörer som använder sig av lokalerna för att kunna erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter.

Enheten arbetar förebyggande och ökar tryggheten för stadsdelens seniorer genom att erbjuda brukarna ex information i form av äldreomsorgsbroschyren, flyers till äldre direkt och trygghetsjouren. Enheten anordnar föreläsningar anpassade till målgruppen ex "Försök inte lura mig" som handlar om hur man skyddar sig mot brott som äldre i samarbete med polisen.

Fixarens uppdrag är att skapa trygghet för äldre över 75 år i stadsdelen t e x bära tunga saker, informera om brandskydd, snubbelrisk m.m.

Syn och hörsel konsulent köps av SDF Hägersten/ Liljeholmen, tjänstens uppdrag är att hjälpa personer med olika hjälpmedel för att personerna ska känna sig trygga i och utanför hemmet samt i mötet med andra ex. spisvakt, rätt hörapparat, märka upp saker i och utanför hemmet för att kunna hitta lättare.

Enheten medverkar i Socialstyrelsens nationella fallkampanjs vecka årligen för att sprida kunskaper om hur man undviker fall.

För att öka kunskaperna inom HBTQ, kommer enheten att genomgå en utbildning HBTQ-diplomerade under hösten.

Uppföljning

Aktivitetscentret gör två brukarundersökningar per år där man frågar om trygghet och bemötande. Enkät delas ut till brukarna under två veckor. Resultaten diskuteras på APT och ev. åtgärd beslutas och genomförs. Undersökningarna ligger till grund för nästa års kommande planering.

Syn- och hörselkonsulenten gör en brukarundersökning som enheten får till sig från stadsdelen Hägersten/ Liljeholmen där man köper tjänsten. Vid behov tas diskussion mellan stadsdelarna Hägersten/ Liljeholmen och Skärholmen gällande förändringar.

Fixartjänsten genomför en brukarundersökning per år som fokuserar på bemötande och nöjdhet. Muntlig utvärdering och synpunkter tas upp i anhöriggruppen samt i enskilda samtal med anhöriga. Efter varje avslutad termin genomförs en utvärdering som ligger till grund för nästa termin. Ett ex. var en manlig anhörig som hörde av sig till anhörigkonsulenten och ville komma med i en grupp för män. Då antalet män var för få för att starta en grupp i stadsdelen togs kontakt med andra stadsdelar och där fann man en anhöriggrupp bestående av män.

Personalen och chef på enheten har en samsyn av uppdraget om verksamhetens mål.

All personal tar ansvar för att bidra med en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Att all personal är med och bidrar till en god arbetsmiljö.

Att minst 92 % av medarbetarna anser att de har möjlighet att påverka hur de skall utföra sitt arbete ur medarbetarenkäten.

Arbetsätt

Varje år väljer medarbetarna tillsammans med chef ut de viktigaste frågorna ur medarbetarenkäten, föreslår åtgärder och på så sätt är medarbetarna med och påverkar vad enheten behöver arbeta med under kommande år. Därefter upprättas en åtgärdsplan som skickas till HR-avdelningen samt avdelningschef. Planen tas upp på APT, avdelningens ledningsgrupp samt i stadsdelens samverkansgrupp.

Diskussion om var och ens arbetsmiljö samt arbetssituation sker på MBS om medarbetarens förhållningssätt och ansvar. Enheten använder stadsdelens mall för medarbetarsamtal, där synpunkter och åtgärder dokumenteras och följs upp på nästa års samtal.

Samarbete sker med HR-avdelningen och företagshälsovården gällande sjukfrånvaro. Den följs upp månatligen med budget-, verksamhetskontrollers och avdelningschef för att se förändringar och göra åtgärder. Ex vid upprepad korttidssjukfrånvaro tillämpas förstadagsintyg. Varje tertiäl genomlysas sjukfrånvaron med HR-avdelningen och åtgärder planeras. Ex görs en plan för återgång till arbete eller annan lämplig åtgärd för rehabilitering.

Cheferna deltar i samverkansmöten där diskussioner och avvikelser gällande arbetsmiljön tas upp i stort för avdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. De frågor som kommer fram redovisas på kvalitetsråd samt APT.

Enheten arbetar med SBA, egenkontroller utförs enligt enhetens uppföljningsplan.

Stadsdelen har ett årshjul gällande ämnen som ska tas upp på APT under året. Ex. Årligen tas Stockholm stads personalpolicy upp för diskussion för att förtydliga vad det innebär att vara medarbetare och vilka skyldigheter och rättigheter man har.

Årshjulet fås vid platsbesöket.

Cheferna utarbetar tillsammans med medarbetarna årsplaner över möten och kommunikation, utbildningsinsatser, interna och externa uppföljningar, samverkan. För att underlätta för samtliga medarbetare att se vilka möten, utbildningar etc. som sker under året och vilka man själv ska delta i. Planen kommuniceras ut via intranätet och APT. Genom att ha olika möten har medarbetarna möjlighet att påverka arbetet och innehållet utifrån staden och enhetens mål. Ex inköpsrådet; där beslut tas om vad som ska inhandlas ibland tillsammans med Sättra VoB för att spara pengar då stödverksamheten är en liten enhet.

Regelbundna reflektionsträffar för medarbetarna innebär att det ges möjlighet att diskutera och reflektera vad man kan påverka inom ramen för uppdraget och målen. Ex förhållningssätt i mötet med brukarna.

Under 2018 har enheten beslutat att belysa HBTQ-frågor genom att bl.a. satsa på en diplomering.

Uppföljning

Årsplanen revideras årligen och ligger till grund för nästa års utveckling. Enheten använder även denna till checklista för att säkerställa att inplanerade aktiviteter är utförda enligt plan.

Den årliga skyddsronen gällande arbetsmiljön följs upp och analyseras av chefer och fackliga representanter, resultaten sammanställs. Åtgärder redovisas på APT och i stadsdelens samverkansgrupp.

Psykosociala arbetsmiljön följs upp via medarbetarenkäten. Resultatet analyseras av cheferna samt tillsammans med medarbetarna på APT. På APT väljer medarbetarna ut 3 områden som har lågt

resultat eller där resultatet är högt och vi vill behålla det höga resultatet. När områdena är utvalda ges förslag av medarbetarna om hur enheten ska bli bättre inom dessa områden. Årets frågor kommer att arbetas med under hösten 2018.

Planen skickas till HR-avdelningen och avdelningschef och följs upp av stadsdelens samverkansgrupp samt i nästa års medarbetarenkät.

Enheten har påbörjat ett projekt tillsammans med HR-avdelningen för att mäta upplevd hälsa bland medarbetarna via en enkät. Denna enkät kommer att skickas ut 1 ggr/år.

Enheten följer upp SBA genom att årligen gå igenom de utförda egenkontrollerna för att säkerställa brandskyddet i verksamheten.

Varje månad granskas och analyseras sjukfrånvaron av cheferna. Via stadens lönesystem LISA skickas information om sjuktillfällen och frånvarodagar till chef, som beslutar om åtgärder ex förstadagsintyg.

Cheferna följer korttidsfrånvaron, tar beslut om åtgärd. Tertialvis sker uppföljning av frånvaron med HR-avdelningen, som dokumenteras, följs upp med vad som hänt sedan föregående möte. Resultatet redovisas till stadsdelens ledningsgrupp för att sammanställas för stadsdelen.

Vid varje MBS kontrolleras frånvaron bakåt i tiden för att ha en dialog med medarbetaren.

Uppföljning och analys av medarbetarenkäten görs av chefer och diskussion förs på APT för att sedan ingå i nästa års planering för utveckling och åtgärder.

Enheten följer upp förståelsen/ innebörden av RBS dels på APT, på medarbetarsamtalen och via enkät under året.

Kvinnor och män har inflytande över verksamheten

Förväntat resultat

Att brukarna har inflytande över verksamheten genom att minst 95 % anser att de blir lyssnade på i enhetens egen undersökning.

Arbetsätt

Enheten inhämtar synpunkter från brukarna, pensionärsrådet samt trivselråd genom att delta i deras möten.

Det finns en förslagslåda per mötesplats.

Medarbetarna deltar i aktiviteterna tillsammans med brukarna för att fånga upp synpunkter och förslag på aktiviteter. Synpunkter åtgärdas direkt eller diskuteras på APT om det behövs större justeringar. Ex på synpunkter som inkommit är hur man kan ta sig fram med SL, skuldsanering, syn och hörsel träffar och anhörigträffar.

Inför arrangemang med samarbetspartners hålls möten ex veteranloppet som PRO och SPF inbjuds till.

I anhöriggrupper och efter utbildningar delas enkät ut där brukarna får komma med förslag på förbättringar.

Uppföljning

Inflytande följs upp i enhetens egen brukarundersökningar två gånger per år uppdelat på män resp. kvinnor.

Daglig spegling där muntliga synpunkter diskuteras inom arbetsgruppen.

I anhöriggrupper och efter utbildningar delas enkät ut där brukarna får komma med förslag på förbättringar.

Dialoger förs med de föreningar som nyttjar lokalerna för att få ett smidigt samarbete.

Vi använder stadsdelens synpunkt och klagomålsblankett. **Se flödesschema.**

Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.

En uppföljningsplan görs årligen, där ingår tillvägagångssätt, ansvarig, tidsplan och hur resultatet ska redovisas och kommuniceras ut. *Planen lämnas vid platsbesöket.*

Uppföljningar 2018					
Händelser	Ansvarig	Medverkande	Innehåll	Frekvens	Genomfört
T-1	Kirsi		Mars		
T-2	Kirsi		Augusti		
Bokslut	Yvonne		December		
APT	Yvonne	All personal	Rörande verksamheten, utveckling och budget.	10 gånger per år	
Inventarieförteckning	Kirsi		Uppdatera inventarieförteckning.	Klart till 31/12 bokslutet	

Resursanvändning

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

Medarbetarna;

Arbetsgruppen har en adekvat utbildning och har arbetat i många år inom äldreomsorgen. Enheten har en låg personalomsättning, vilket bidrar till att befintlig kompetens behålls. Medarbetarnas kompetens är Socionom, undersköterska, arbetsterapeut och vårdbiträde. Arbetsuppgifterna delas upp efter kompetens och önskemål. Medarbetarna har gått olika vidareutbildningar för att möta upp behovet ex anhängombud, utbildning i rörelser för äldre, cirkelledarutbildning.

Anhörigkonsulenten har till uppdrag att erbjuda vägledning i kontakten med kommunen, landstinget och andra myndigheter. Ger tips om föreningar och frivilligorganisationer som erbjuder aktiviteter. Ordnar utbildningar, föreläsningar, Må-bra aktiviteter och anhöriggrupp i samverkan med anhängombudet. Anhörigkonsulenten är utbildad i motiverande samtal/ krissamtal vilket kommer de anhöriga till nytta i de enskilda samtalen.

Anhörigkonsulenten har genomgått utbildning kring samarbete inom den mångkulturella arbetsgruppen som bidrar till att öka den kulturella förståelsen i arbetsgruppen och samarbetet.

Anhörigkonsulenten har genomgått Silviahemmets reflektionsledarutbildning och har reflektionstillfällen med legitimerade medarbetare på Sätra VoB.

Då enheten ingår som en del i Sätra VoB kan enheten ta del av den uppbyggda kompetensen som finns på Sätra VoB, ex att vara med på de interna utbildningar som rör de områden som enheten verkar inom, samt själva bidra med sin kompetens till Sätra VoB ex. En medarbetare är utbildad cirkelledare för iPad-kurser för brukare och medarbetare vilket kan användas på Sätra VoB och övrig personal i Skärholmens SDF.

Två av medarbetarna har gått utbildning i att bilda självhjälpsgrupper, riktat mot anhöriga.

Enheten är Silviahemscertifierad och arbetar med de fyra hörnstenarna.

Verksamheten har två utbildade instruktörer i sittande gymnastik samt blivit utbildade av sjukgymnast från Sätra VoB i sittgymnastik och balansövningar.

Verksamheten har en utbildad medarbetare inom Taktipro grundutbildning hand, fot och ryggmassage.

Samverkan;

För att nå sina mål har verksamheten samverkan med en rad olika aktörer för att kunna erbjuda brukarna i stadsdelen rätt typ av stöd och information. Ett axplock av samverkanspartners: RFSL Gay seniorerna och Golden ladies, Svenska Kyrkan, Hembygdsföreningen i Skärholmen, Kvinnoföreningen i Vårberg. Blå Vägen, Finska Väntjänsten, vårdcentralerna, Aleris Rehab AB, Polisen, Brandförsvaret samt skolor i närområdet. Vi sprider varandras information och kontaktuppgifter till brukarna.

Verksamheten är med och ordnar en årlig Seniordag i samverkan med ett flertal föreningar, organisationer och interna aktörer i stadsdelen. Syftet är att tillsammans nå ut med information till så många brukare som möjligt. För att nå till brukare med olika språk bidrar enheten med sina kunskaper.

Verksamheten samarbetar med biståndsenheten, pensionärsrådet och hemtjänstaktörer för att uppdatera om kommande aktiviteter och information.

Verksamheten får besök av Aleris Rehabs fallpreventionsgrupp för att slussa in deras brukare till verksamhetens sittgymnastik med balansövningar.

Anhörigkonsulenten ordnar nätverksträffar för anhörigombuden i stadsdelen i samverkan med anhörigkonsulent i Hägersten/Älvsjö och anhörigombud på Sättra VoB för att utveckla rollen och anhörigstödet samt möjlighet till erfarenhetsutbyten.

Anhörigkonsulenten, syn och hörsel samt fixaren deltar i nätverksträffar med övriga som har samma profession inom i staden.

Anhörigkonsulenten deltar i träffar där representant från äldreförvaltningen deltar, där diskuteras utvecklingsfrågor..

Verksamheten samverkar med Sättra VoB och erbjuder caféverksamhet för boende och deras anhöriga 2 ggr/v under sommaren.

Verksamheten tar emot 2 sommarungdomar som sätter en guldkant på tillvaron för brukarna och leder till generationsöverskridande möten.

Verksamheten har ett samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen där nyanlända unga ges möjlighet till att vara lärare till de äldre i olika IT-funktioner ex Ipad, mobiltelefoner.

Enheten samverkar med jobbtorg, arbetsmarknadsförvaltningen, arbetsförmedlingen för att ta emot personer i arbetsträning, språkträning eller praktikplatser av olika slag.

Lokaler;

Ekens aktivitetscenter består av en stor ljusgård samt ett flertal mindre mötesrum som nyttjas av pensionärsföreningar, hembygdsföreningen samt andra inom stadsdelen. Lokalerna används för möten, utbildning, filmvisning, finsk mötesplats, informationsträffar, café samt musikunderhållning.

Björkens aktivitetscenter: består av flera rum som kan nyttjas av personer över 65 år i stadsdelen. Ledig tid nyttjas lokalen av de boende då lokalen är beläget i ett seniorboende.

Tallens aktivitetscenter: Lokalen finns i seniorboendet för döva och lokalen nyttjas av de boende.

Miljö:

Enheten använder lågenergilampor, källsorterar enligt fastighetsägarens rutiner och använder miljövänliga produkter.

Inköpsansvarige deltar i inköpsrådet på Sättra VoB och diskuterar samt beslutar om vilka produkter som inhandlas enligt stadens riktlinjer ex ekologiska livsmedel.

Enheten använder sig utav stadens rapporteringssystem Chemsoft för att ha kontroll på och eventuellt minska mängden av farliga produkter.

IT-stöd

Verksamheten använder sig utav stadens IT-stöd ex Lisa-självservice , Agresso, esMaker för att kunna följa upp verksamheten inom olika områden

Enheten har ett tiotal iPads som används för utbildning för brukare samt medarbetare

Enheten tar del av olika webb-utbildningar

Utveckling

En av cheferna har gått en fördjupningsutbildning för examinatorer i utvärdering och uppföljning, för att fördjupa kunskaperna inom området.

Enheten har en årsplan som bl. a. innehåller interna uppföljningar utifrån dessa analyseras resultaten som leder till verksamhetsutveckling.

Ledning och medarbetare väljer tillsammans utvecklingsområden som ska arbetas med under året utifrån resultat från undersökningar/ uppföljningar som är kopplade till enheten mål. Ex att under 2018 utbilda medarbetare i att starta självhjälpsgrupper för brukare.

Enheten får inte någon brukarundersökning så enheten har utvecklat egna undersökningar, i form av enkäter eller samtal ex. efter avslutad anhöriggrupp förs en dialog om vad som kan förbättras inför nästa grupp. Vid senaste utvärderingen framkom att man önskade att få göra något roligt tillsammans som avslutning. Det blev denna gång en Ålandskryssning. Vid utvärdering av anhöriggruppen önskades också information från biståndshandläggare som genomförts och uppskattades av brukarna.

Enheten är piloter i stadsledningskontorets projekt Idessluss, vars syfte är att sprida goda idéer och ta till vara dessa.

Enheten är med i Sätra VoBs projekt ”Äldre och sexualitet” och nollvisionsambassadör.

Enheten kommer under 2018 att HBTQ-diplomera sig.

Under hösten kommer cheferna att skissa på någon form av pedagogiskt ramverk, likvärdigt det som man påbörjat inom avdelningen för funktionsnedsatta. Enheten kommer att forma ett eget efter enhetens behov av exempelvis utbildningar, metoder som man måste ha för att klara av alla arbetsuppgifter som ingår i uppdraget. Detta kommer att starta senast under 2019.

Beskriv hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter.

Enheten följer stadens rutiner gällande risk och sårbarhet och registrerar i stadens system IA. Där registreras arbetsskador, stölder och tillbud. Dessa tas upp i samverkansgruppen inom avdelningen för äldreomsorgen och åtgärder tas på enhetens APT.

Årligen görs en VOR som baseras på risker inom verksamheten ex ökad sjukfrånvaro. Dessa risker har enheten tagit fram från prognoser gällande sjukfrånvaro samt resultat från olika undersökningar. Ex gällande sjukfrånvaron kan detta leda till mindre kontinuitet för brukaren, högre kostnader för enheten, kompetensbortfall. För att minimera sjukfrånvaro identifieras medarbetare med ett flertal korttidssjukfrånvarodagar och åtgärder sätts tidigt in för dessa. Genomgång av sjukfrånvaron görs månatligen för att kunna sätta in åtgärder.

Enheten gör en riskanalys inför sommaren och under 2017 inför övertagandet av nya lokaler/ verksamhet där man tar fram risker för verksamheten som skulle kunna ske. Där framgår vad som kan ske, åtgärd samt vem som är ansvarig.

Ex på Riskanalys/ sommar 2017

Risk	Åtgärd	Ansvarig
Chefsfrånvaro	Semesterplanering är klar och godkänd av avdelningschef. Chefernas semestrar Annelie V 27-29 + 32, Yvonne V 31-34 Marie T-L tillförordnad under v.32	AC
Bemannning	Semestern är klar för samtliga.. Om längre tids oplanerad frånvaro uppstår kontaktas EC i tjänst för om disponering av aktiviteter och personal.	EC

Systematiskt brandskydd

Utsedd person på enheten kontrollerar de punkter som vi är ålagda att följa gällande brandskydd två gånger per år. De protokollförs och tas upp till ledningen för diskussion om ev. åtgärder. Akuta åtgärder ex blockerade nödutgångar korrigeras direkt.

För att identifiera risker och sårbarheter inom arbetsmiljöområdet använder vi medarbetarenkäten och medarbetarsamtal gällande den psykosociala arbetsmiljön. Årliga skyddsronder gällande arbetsmiljön dokumenteras med åtgärder, detta redovisas i den lokala samverkansgruppen och på APT.

Verksamhetsavvikelser

Inkomna avvikelser hanteras och dokumenteras på APT. Avvikelserna identifieras under olika områden ex skadegörelse, hot och våld, leveranser m.m. Där tas beslut om vilka åtgärder och vilka rutiner som behöver ses över. Åtgärderna dokumenteras.

Handlingsplaner

Vid större förändringar görs en handlingsplan. Ex. då enheten 2017 tog över trygghetsboendets lokaler för aktiviteter och därmed samarbetet med Trygghetsboendets trivselråd samt fastighetsägaren Micasa gjordes en handlingsplan samt en riskanalys.

Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot.

Styrkor

Verksamheten har 2 ledare, vilket gör oss mer tillgängliga.

Ökad kunskap hos alla medarbetare i demenssjukdomar genom Silviahemmets certifiering.

Reflektionsledare från Sätra VOB har reflektion med medarbetarna.

Verksamheten har ett samarbete med Silviasyster och Silviasjuksköterska från Sätra VOB som erbjuder utbildning till anhöriga.

Verksamhetens låga personalomsättning, välutbildade medarbetare med lång erfarenhet och kunskap.

Verksamhetens mångfald bland medarbetarna ser vi som en styrka genom att få en större infallsvinkel, bredare kompetens och därmed bättre förståelse för besökarna.

Verksamheternas placering är centralt belagt och nära till kollektivtrafik. Lokalerna inbjuder till möten och aktiviteter.

Verksamhetens välutvecklade och fleråriga samverkan med ett stort antal interna och externa partners.

Enheten kan ta del av internutbildning då man finns i en större organisation samt bidra själv med kunskap, på så sätt finns det stora samordningsvinster.

Svaghet

Brister i IT-kunskaper vilket gör att vi inte finns i tillräcklig stor utsträckning i sociala medier i reklamsyfte.

Få medarbetare vilket gör det svårt att korrigera snabbt vid frånvaro.

Svårighet att nå ut till de brukare som finns i stadsdelen.

Konkurrens med andra aktörer. För få manliga medarbetare.

Möjligheter

Utveckla kunskaperna inom aktiviteter och anhörigstöd då enheten har stor kompetens inom området.

Verksamheten är resursstark i form av medarbetare med olika kompetenser och yrkeskategorier, vilket breddar helhetssynen. Enheten har under 2017 haft en projektanställt manlig anhörigkonsulent. Detta har lett till andra infallsvinklar gällande aktiviteter och ett ökat samarbete inom avdelningen funktionsnedsatta.

Utveckla samverkan med olika partners i stadsdelen för att fortsätta att utöka variationen av aktiviteter.

Verksamheten ingår i en större organisation och genom detta kan ett samarbete ske då det gäller utbildningar, personalresurser ex att enheten ansvarar för att under sommartid vara på Sätra VOB och ha Caféverksamhet, på så sätt kan enheten fånga upp nya brukare.

Enheten har ett stort kontaktnät med olika föreningar och andra myndigheter, vilket gör att enheten kan erbjuda en mångfald av aktiviteter.

Då enheten har fått tillgång till flera lokaler ökar möjligheten till att nå fler brukare och en ökning av utbudet av aktiviteter.

Hot

Svårt att rekrytera medarbetare med rätt kompetens efter pensionsavgångar och vid korttidsfrånvaro.

Minskat besöksantal om vi inte håller en hög kvalitet och inte tar till oss synpunkter och önskemål, detta kan i så fall leda till att man väljer andra verksamheter.

Minskade anslag vilket skulle innebära att vi inte skulle kunna driva verksamheten med god kvalitet.

Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel.

Vi delar med oss av våra goda exempel genom att vi är ute och berättar om vår verksamhet samt tar emot studiebesök.

Verksamheten har deltagit på goda exempelmässan inom Stockholm stad och berättat om vår Ipad kurs.

Anhörigkonsulent och Silviasyster på Sättra VoB har utbildat biståndsenheten i stadsdelen inom demens och anhörigstöd, vilket lett till att de ska genomgå en Silviahems-certifiering.

Studiebesök av nyanställda biståndshandläggare får kunskap om verksamheten.

För att öka kunskaperna om verksamheten har medarbetare berättat om verksamheten för de som driver hemtjänsten i stadsdelen.

Seniordag för att visa upp vår verksamhet till alla seniorer över 65 år samt upprätta samarbete med andra aktörer i området.

Enheten ordnar informationsträffar för berörda chefer i stadsdelen där vi inspirerar och delar med oss av verksamhetens arbete med anhörigstöd.

Vi lär av andra genom:

Anhörigkonsulent har varit i Örebro kommun och besökt deras anhörigcentrum och fått inspiration av deras verksamhet.

Studiebesök på Nytorgsträffens senior- och anhörigcenter och tagit del i deras aktiviteter för att få inspiration av vad andra enheter anordnar för aktiviteter.

Delta i olika nätverksträffar för att öka kunskaperna om andra stadsdelars arbete gällande området.

Att träffa andra kollegor i Liljeholmen-Hägersten och Älvsjö stadsdel gällande nationella minoritetsspråket finska för erfarenhetsutbyten och planering av gemensamma mötesplatser.

Samarbetet med Sättra VoB har lett till ökade kunskaper inom demens, kognitiv svikt och socialpsykiatri.

Enheten deltar i de seminarier, kurser och övriga arrangemang som anordnas av staden eller andra aktörer inom området ex Goda exempelmässan.

Vi tar till oss nyheter, innovationer och kunskap för att kunna förändra och utveckla verksamheten:

Deltar i årets kvalitetsutmärkelse i Stockholm stad.

Genom att fråga och ta tillvara besökarnas och anhörigas kunskaper lär vi oss att utveckla och förbättra vår verksamhet

En enhetschef är sedan flera år examinator i Stockholm stads kvalitetsutmärkelse.

Vi tar vi emot elever och praktikanter från arbetsmarknadsförvaltningen, som tillför nya kunskaper.

Vi arbetar med det reviderade styrdokumentet ”program för anhörigstöd”

Deltar på stadens Goda exempelmässa.

Vi finns i en större organisation och lär av varandra och kan lära andra ex genom att ta del av varandras interna utbildningar

Enheten är piloter i stadsledningskontorets projekt ”Ide’ sluss”.

Vi deltar i olika evenemang rörande äldreomsorg ex Äldreforskningens dag, Karolinska institutets Döbra projekt, Nationella anhörigveckan, stadens olika satsningar inom området, stadens ledarutbildningar.

Vi deltar i utbildningar inom verksamhetens områden såsom: Motiverande samtal-MI, cirkelledarutbildning, utbildning i att starta självhjälpgrupper, Senior Power-styrketräning för äldre, , cirkelkurs i teckenspråk och utbildning i HBTQ frågor som under 2018 kommer leda till en HBTQ-diplomering.

Vi använder oss av internet ex. NKA, Socialstyrelsen, Palliativt kunskapscenter, Äldreförvaltningens nyhetsbrev, Silviahemmet, demensförbundet, Svenskt demenscentrum, Nestor, Strokeförbundet, ActiLeg AB, nationella minoriteter, kunskapsguidens nyhetsbrev, m.m.

Information via mail från olika organisationer/föreningar samt interna och externa partners med senaste nyheter och information

Litteratur- och filminköp inom aktuella områden.

Samverkan med polisen genom deras volontär som håller i kursen ”försök inte lura mig”

Enhetens chefer tar till sig ex stadens utbildningar, åker på årliga konferenser inom demensområdet, 2017 deltog cheferna i kvalitetsmässan i Göteborg och 2018 på jämställdhetskongressen i Karlstad.