

Kvalitetsutmärkelsen 2018
DJURSÄTRA LSS-boende
i fokus



Innehåll

ADMINISTRATIVA UPPGIFTER	4
INLEDNING	5
ANGE LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH STYRDOKUMENT AV SPECIELL BETYDELSE FÖR ER VERKSAMHET.....	5
BRUKAR-/KUNDGRUPP.....	7
ORGANISATIONS- OCH LEDNINGSSTRUKTUR.....	8
MEDARBETARE.....	9
BRUKARE/KUNDER.....	10
1. BEMÖTANDEFRÅGOR FÖRSTÄRKER EN KULTUR DÄR BRUKARE ÄR I CENTRUM.	10
2. HUR VI GÖR BRUKARNA/KUNDERNA DELAKTIGA.	14
3. RESULTATEN FRÅN VÅRA BRUKARUNDERSÖKNINGAR/KUNDDIALOGER. REDOGÖRELSE AV VÅR ANALYS OCH HUR VI ARBETAR MED RESULTATEN.	16
CHEF- OCH LEDARSKAP	17
4. MIN LEDARSKAPSIDÉ OCH HUR JAG GÖR DEN KÄND OCH FÖRANKRAD I ORGANISATIONEN.	17
5. HUR JAG SOM LEDARE UTVÄRDERAR OCH UTVECKLAR MITT LEDARSKAP.	19
6. HUR JAG SOM CHEF FÖRSÄKRAR MIG OM ATT MEDARBETARNA ÄR INFÖRSTÅDDA MED VERKSAMHETENS MÅL OCH ÅTAGANDEN OCH HUR DE SER SIN DEL I MÅLUPPFYLLELSEN.	19
7. HUR JAG SOM CHEF SKAPAR FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT TA TILLVARA PÅ ENGAGEMANGET HOS MEDARBETARNA FÖR UTVECKLING AV VERKSAMHETEN.	21
8. HUR JAG SOM CHEF SKAPAR MÖJLIGHETER FÖR LÄRANDE I ORGANISATIONEN OCH HUR VI ARBETAR MED KOMPETENSUTVECKLING UTIFRÅN IDENTIFIERADE BEHOV.	22
MEDARBETARE.....	23
9. VÅR VÄRDEGRUND.	23
10. EXEMPEL PÅ HUR VI ARBETAR MED FRÅGOR KRING JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD.	25
11. VERKSAMHETSUTVECKLING OCH HUR VI ARBETAR FÖR ETT AKTIVT MEDARBETARSKAP.	27
12. MEDARBETARUNDERSÖKNING. VÅR ANALYS OCH HUR VI ARBETAR MED RESULTATEN.	29
RESULTAT OCH ANALYS	31
13. RESULTAT FRÅN 2017 ÅRS UPPFÖLJNINGAR. ANALYS AV RESULTATEN OCH HUR VI ARBETAR MED ATT TA TILLVARA RESULTATEN.	31
14. PROGNOSTISERADE EKONOMISKA RESULTAT I FÖRHÅLLANDE TILL BUDGET FÖR INNEVARANDE ÅR SAMT DE TRE SENASTE ÅRENS RESULTAT. ANALYS AV RESULTATEN OCH VILKA TRENDER VI KAN SE.	34
FRÅN MÅL TILL UPPFÖLJNING	35
15. PROCESSEN OM HUR DET GICK TILL NÄR VI TOG FRAM ÅRETS VERKSAMHETSPLAN OCH VILKA ÖVERVÄGANDEN VI GJORDE NÄR VI BESTÄMDE VÅRA MÅL.	35
16. ENHETENS MÅL.....	38
17. PLANERING FÖR ÅRETS UPPFÖLJNING	44
RESURSANVÄNDNING.....	46
18. HUR VI ANVÄNDER VERKSAMHETENS RESURSER SÅ EFFEKTIVT SOM MÖJLIGT FÖR ATT NÅ VÅRA MÅL.....	46
UTVECKLING.....	49

19. HUR VI UTVECKLAR VERKSAMHETEN UTIFRÅN VÅRA ANALYSER AV UPPFÖLJNINGAR OCH RESULTAT.	49
20. HUR VI ARBETAR MED ATT IDENTIFIERA OCH MINIMERA RISKER OCH SÅRBARHETER I ER VERKSAMHET.	50
21. VERKSAMHETENS STYRKOR OCH SVAGHETER SAMT VÅRA MÖJLIGHETER OCH HOT. HUR VI ANVÄNDER DENNA KUNSKAP FÖR ATT UTVECKLA VERKSAMHETEN.	52
22. HUR VI DELAR MED OSS AV VÅRA GODA EXEMPEL. HUR VI LÄR AV ANDRA OCH HUR VI ANVÄNDER DESSA KUNSKAPER FÖR ATT UTVECKLA VERKSAMHETEN.	53
ORDLISTA	55

Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

Djursätra LSS Gruppbostad

Verksamhetens chefs namn

Liuva D`Ciofalo Rojas

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

Kontor : 08-508 24 950

Enhetschef: 08-508 24 954

E-postadress till verksamheten och till chefen

liuva.dciofalo.rojas@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Kungssätravägen 56,

127 37 Skärholmen

Antal anställda den 20 maj 2018

16 personer

Inledning

Djursätra är en verksamhet med boende i fokus. Personalen har ett nära engagemang och ett stort intresse för att aktivt delta i utvecklingsfrågor. Verksamheten bedriver ett aktivt arbete med digitalisering, värdegrundsfrågor och jämställdhetsfrågor. Vi använder sjuan metod för att göra jämställdhetsanalyser och utifrån dessa genomföra åtgärder för att säkerställa att verksamhet är jämställd mot boende och medarbetare.

På Djursätra LSS fylls den boendes vardag av glädje, trygghet och delaktighet.

Nyckelstenar i vår verksamhetsplanering genomsyras av de tre ovanstående orden.

Vi jobbar medvetet med verksamhetsutveckling utifrån VISION 2040 som är en viktig paroll som harmonieras med verksamhetens mål och uppdrag.

På Djursätra är allas erfarenheter, bakgrund och engagemang är en stor tillgång eftersom detta bidrar till en organisationskultur där kreativitet, innovation och variation är en viktig motor i verksamhetsutveckling.

Det finns en stark gemenskap och vi-känsla som genomsyrar verksamheten på alla plan.

Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet

Verksamheten drivs enligt gällande lagstiftning och riktlinjer

Förvaltningslagen, (FL 1986:223)

Socialtjänstlagen, (SOL 2001:453)

Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade, (LSS 1993:387).

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOS FS 2011:9).

Lex Sarah

Dataskyddsförordningen (GDPR)

Hälsa- och sjukvårdslagen, (HSL 1982:763)

Sekretesslagen (1980:100).

Jämställdhetslagen (1991:433)

Övriga styrdokument för enheten är t.ex. FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och Handikappolitiskt program för Stockholms stad.

LSS bostaden använder sig av ILS (Stockholms stads integrerade ledningssystem) för planering och uppföljning av verksamheten.

En verksamhetsplan upprättas varje år med uppföljningsbara mål. I verksamhetsplanen planeras verksamheten för det kommande året med utgångspunkt i:

Kommunfullmäktiges mål (KF)

Stadsdelsnämndens mål

Boendes önskemål och behov

Lagstiftning

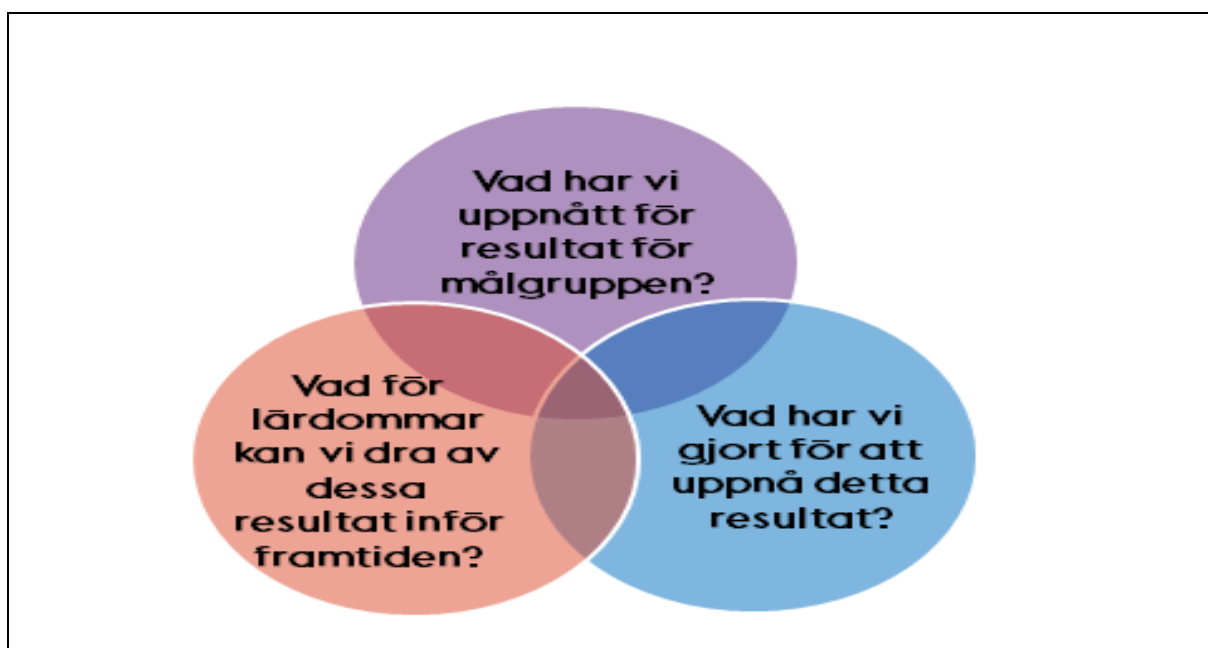
VISION 2040

Centrala dokument kring den boende:

Beställning. I beställningen finns det beskrivet målformulering utifrån den enskildes behov av LSS insats. Fokus på beställningen är **Vad ska göras!**

Genomförandeplan. Genomförandeplanen är ett styrdokument i allt arbete kring den boende. Genom planen tydliggörs det både för den enskilde och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur. En genomförandeplan bygger på respekt för personens självbestämmanderätt och integritet. Fokus på genomförandeplanen är **Hur ska det göras utifrån brukarens önskemål!**

I Skärholmen Stadsdelsförvaltning har vi sedan 2013 en ledstjärna i vårt arbete som är **Resultatbaserad styrning, RBS**. Resultatbaserad styrning innebär, att vi tar reda på vad vi har uppnått för resultat av målgruppen och vad har vi gjort för att uppnå detta.



Resultatbaserad styrning (RBS) fokuserar på tydliga mätbara mål och på indikatorer som mäter resultat. Utifrån olika konferenser och personalmöten är all personal insatt i RBS. All personal är delaktig och har tagit fram specifika och mätbara mål för respektive år. Efter utvärderingar av effekten på målgruppen har arbetssätt och strategier anpassats och förändrats.

Utgångspunkter i arbetet med jämställdhetsintegrering i Stockholm stad:

Vision 2040 – Ett Stockholm för alla.

Inriktningsmål – Ett demokratiskt hållbart Stockholm.

Sjuan metod.

All personal har gått på HBTQ utbildning år 2015.



HBTQ frågor har tagits upp på ett antal boendekonferenser. Dessa frågor lyfter vi även upp i samband med nyheter, Pride festival mm.

Brucar-/kundgrupp

På Djursåtra bor vuxna personer inom autism spektrum. De är sex boende, fyra kvinnor och två män mellan trettio till femtioåttå år med olika etniska bakgrunder. Förutom autism har några boende andra tilläggsdiagnoser som diabetes, epilepsi, schizofreni och balanssvårigheter. Detta gör att verksamheten har vaken natt personal. Några boende har utåtagerande beteende som oftast yttrar sig i självskadebeteende.

Personer med autism behöver struktur och tydlighet för att känna trygghet i sin vardag. Den intellektuella funktionsnedsättningen ligger från lindrig till måttlig nivå. Vissa har svårt att kommunicera med både tal, kroppsspråk och gester. Deras tal kan vara repetitiv eller stereotyp där de ordagrant återger fraser som den de talar med sagt eller sådant de hört tidigare. En del kan ha spontant och välutvecklat språk. Personalen använder ett enkelt språk i kommunikation med de boende. Några kommunicerar med stöd av bilder.

Några har svårt att uppfatta ett helt sammanhang även om de kan vara bra att uppfatta detaljer. Några kan vara motorisk oroliga, ständigt i farten och svåra att nå.

Anhöriga, Gode män och kontaktpersoner är viktiga samarbetspartner i arbetet kring den boende.

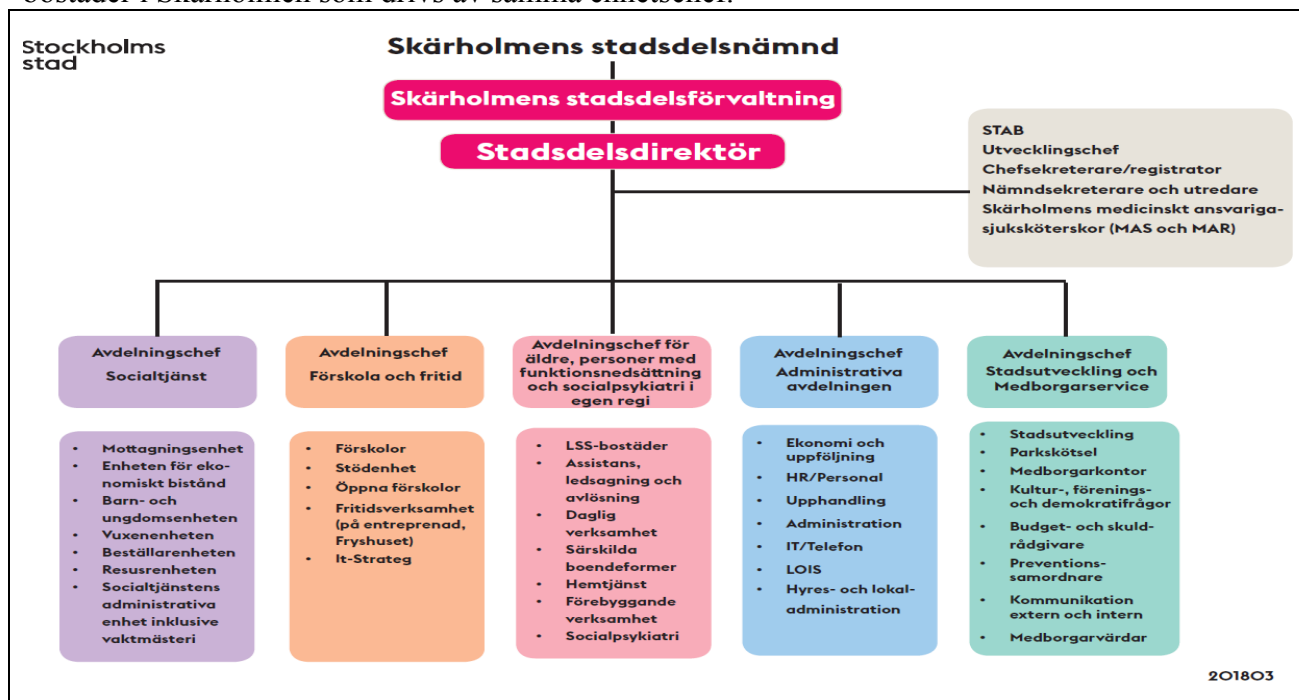
Anhöriga deltar t ex i olika planeringsmöten om den enskilde boende samtycker. Utifrån LSS-lagen utgår vi alltid från boendes självbestämmanderätt vilket ger den boende utrymme till att begränsa anhörigas insyn.

För att bibehålla de boendes välmående samarbetar vi ständigt med olika vårdinstanser som t, ex vårdcentralen, LSS-hälsan, Fotvård, Habilitering och sjukgymnast.

Djursåtra LSS är de boendes hem och personal finns tillgänglig dygnet runt. Personalen hjälper med olika stödsatser av olika karaktär utifrån de boendes önskemål och förmågor. Den boendes stödperson är länken bland alla involverade insatser och har en strategisk roll som i att upprätta genomförandeplanen, planera, implementera och följa upp stödsatser. Detta säkerställer kontinuitet och kvalitét i arbetet.

Organisations- och ledningsstruktur

Det finns tolv LSS bostäder i Skärholmen i kommunal regi. Djursätra LSS Gruppbostad är en av tre LSS bostäder i Skärholmen som drivs av samma enhetschef.



Djursätra LSS ingår i Avdelningen Äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri, ÄOF.

Enhetschef och personal deltar i olika nätverk och projekt och samarbetar aktivt i olika frågor inom Avdelningen och i förvaltningen. Som till exempel för att utveckla verksamheten och arbetsmetoder uppmuntrar vi medarbetarna att delta i olika typer av projektform, ett exempel är det pedagogiska ramverket.

Pedagogiska ramverket

I förvaltningens LSS-verksamheter har ett stort projekt inletts som heter "Pedagogiskt ramverk". Alla medarbetare i LSS-verksamheterna ska dela samma kunskaper och få en samsyn på uppdraget.

Som stöd för kvalitetsutvecklingen finns det en anhörigkonsulent, två Verksamhetskontroller, en samordnare för det sociala systemet och en administratör.

Enhetschef ingår i ledningsgrupp för omsorg om äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri, ÄOF och arbetar i team tillsammans med övriga enhetschefer.

Varje vecka hålls ledningsgruppsmöten med avdelningschefen. På dessa möten tar avdelningschefen upp frågor om verksamhetsutveckling, kvalitet och ekonomi.

Varje månad hålls möte med alla LSS chefer tillsammans med verksamhetskontroller för att utveckla verksamheten på ett kollegialt sätt som säkerställer en enhetlig utveckling av LSS verksamheter i gemensamma frågor.

Medarbetare

Det är sexton boendehandledare (elva tillsvidare och fem vikarier) av dessa är sju män. Personalgruppen är mellan 22 och 60 år. Alla anställda har relevant omvårdnadsutbildning. Medarbetare har olika erfarenheter och kompetens och kompletterar och stödjer varandra i olika frågor.

Enhetschefen har en Magisterexamen i Sociologi och har gått på en kompletteringsutbildning i socialt arbete på Institution för Socialt arbete, samt deltagit i olika ledarskapsutbildning på högskolenivå.

Personalen har ett nära engagemang och ett stort intresse för att aktivt delta i utvecklingsfrågor. En gång i månaden har personalen reflektion tillsammans med en extern reflektionsledare i syfte att stärka kompetensen och höja verksamhetens kvalitet.

Medarbetaren arbetar efter den värdegrund som Skärholmens stadsdelsförvaltning tog fram 2004. En grundprincip i värdegrunden är att *vi utvecklar verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning*. I enlighet med denna princip är medarbetarna delaktiga i upprättandet av verksamhetsplanen och utvecklingsfrågor.

Det finns en långsiktig planering för kompetensutveckling.

- HSL-avvikelser, delegering och hygienutbildning – varje år – start 2005
- Dokumentations- och datautbildning – varje år – start 2006
- Brandskyddsutbildning – vart tredje år – start 2007
- Förflyttningsteknik – vart annat år och/eller efter behov– start 2008
- Hjärt- och lungräddning – vart tredje år – start 2009
- Hot och våld – vart annat år – start 2011
- Lex Sarah – varje år- start 2012
- LISA självservice efter behov
- Alla anställda utbildas fortlöpande kring epilepsi, bemötande och dokumentation.

Medarbetarnas olika etniska bakgrund ger näring till verksamhetens utbud och breder ut valmöjligheter för den boende om nya influenser och trender. Det berikar verksamheten att ha en mångkulturell personalgrupp. T, ex olika maträtter och att kunna kommunicera med de boende på sina moderspråk.

Sedan 2016 har vi schemalagda friskvårdsaktiviteter en gång i månaden i samarbete med Korpen som har bidragit till en friskare och gladare personalgrupp.



Till verksamhetsutveckling finns en kvalitetsansvarig som stöd till hela personalgruppen och enhetschef. Sedan 2015 har vi tillgång till en sjuksköterska, en sjukgymnast och en arbetsterapeut, som jobbar inom LSS hälsan som arbetar för att förstärka de boendes hälso och rehabiliteringsfrågor.

Ett språkutvecklingsprojekt kommer att erbjudas till de medarbetare som behöver stöd att utveckla sina kunskaper i svenska språket.

En av de viktigaste förutsättningarna för att verksamheten ska vara av god kvalitet är att personalen har rätt kompetens och får möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling. I detta syfte har vi handledning minst en gång i månaden.

Sedan några år är Carpe vår största och viktigaste utbildningspartner. Personalen visar stort intresse för utbildning och enhetschef tillgodoser medarbetarnas behov genom att uppmuntra att alla går på samma utbildning. På detta sätt underlättas sedan implementeringen av nya kunskaper och trender.

Brukare/kunder

1. Bemötandefrågor förstärker en kultur där brukare är i centrum.

På Djursåtra är bemötandefrågor ett grundläggande verktyg i det dagliga arbetet mot den boende och dennes nätverk. Alla i personalgruppen utgår ifrån tre huvudinställningar:

Vi lyssnar. I mötet med de boende och dennes nätverk vill vi vara engagerade, kunniga och medvetna. Vid samtal har personalen i sitt förhållningssätt en grundläggande praxis som är att lyssna till de boende och ge den tid som hen behöver för att kunna uttrycka sina tankar, känslor eller önskemål. Samma praxis gäller vid bemötande till anhöriga när de tar upp frågor gällande deras barn eller syskon.

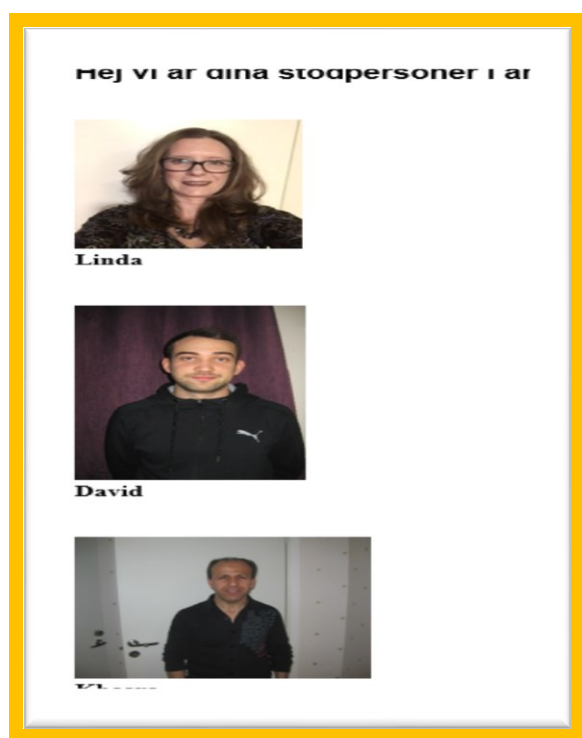
Vi bekräftar. De boende får möta en verksamhet som utgår från grundläggande demokratiska värderingar. Som stödperson är en av de viktigaste principerna att bekräfta de boendes behov och önskemål. Vi har boendemöte en gång i veckan, där de boende är delaktiga och kan påverka frågor rörande verksamheten.

Vi frågar och guidar istället för att tycka. Vi utvecklar arbetssätt utifrån varje boende och utifrån olika situationer. Vi guidar för att komma till den bästa lösningen utifrån boendes bästa som t.ex. vid matsituationer kan det hända att en boende vill bara äta pizza och då guidar vi för att kunna ge olika alternativ.

Dagliga samtal, veckosamtal och uppföljningsmöten anses vara pedagogiska verktyg som fångar upp den boendes perspektiv och inflytande. Resultat av dessa samtal och uppföljningar lyfts upp på personalkonferenser för att kunna bemöta de boendes önskemål och synpunkter på bästa sätt. Att alla i personalgruppen har kunskap i normkritik förstärker en kultur där jämlikhet verkställs i den dagliga praxis.


Stödperson:

Verksamheten är organiserad så att varje boende har tre stödpersoner. Boende får lämna önskemål om vem hen vill ha som stödpersoner. Vi försöker tillmötesgå önskemålen så mycket det går.



För att garantera att planering och utformning görs efter den boendes behov, ansvarar stödpersonerna för att, tillsammans med boende, planera hur stödet och servicen ska utformas rent praktiskt i enlighet med genomförandeplanen.

Stödpersonens arbetsuppgift innebär:



- ▶ Stödpersonens uppgift är att se till att personen **får inflytande och delaktighet i sin vardag**. Genom att ta reda på **personens samlade behov, livssituation och intressen**.
- ▶ Stödpersonens uppgifter utformas efter **varje boendes egen förmåga, behov och önskemål av stöd**.
 - > Att vara stödperson är **ett förtroende** och innebär att **man samordnar stödet för den boende**.
 - > Uppgifterna **bestäms i samråd med personen själv**, om han eller hon kan föra sin talan, eller med den som företräder personen.

Genomförandeplan:

Genomförandeplanen är ett skriftligt verktyg i verksamheten för att kunna personifiera den boendes behov av stöd. För att kunna veta VAD den boende behöver för stöd och HUR den boende vill ha det så planeras det in ”Genomförandeplanssamtal”.

Den boende bestämmer vilka som ska bjudas in eller om det är bara den enskilde själv som är med. Om den boende har en begränsad talförmåga är det hans företrädare som är med. Vi lägger stor vikt att få den boende och anhöriga att förstå värdet för genomförandeplanen. Stödpersonerna utgår från den enskildes beställning och man diskuterar målen och syftet med genomförandeplanen. Målet med genomförandeplanen är att tillfredsställa den enskildes behov och önskemål. Syftet är att den enskilde framför hur denne vill att utförandet av stödinsatser ska genomföras på detaljnivå. Anhörigas kunskap och erfarenhet om deras barn eller syskon är en stor tillgång för insatsens kvalitet och utformning. För att all personal ska få samma bild av den boendes behov av stöd har vi en planeringsdag en gång om året där vi fokuserar på genomförandeplanerna och ”hur den enskilde vill ha sitt stöd”. På så sätt garanterar vi ett gemensamt arbetssätt så att alla gör lika. För att bibehålla genomförandeplanen levande så revideras den kontinuerligt.

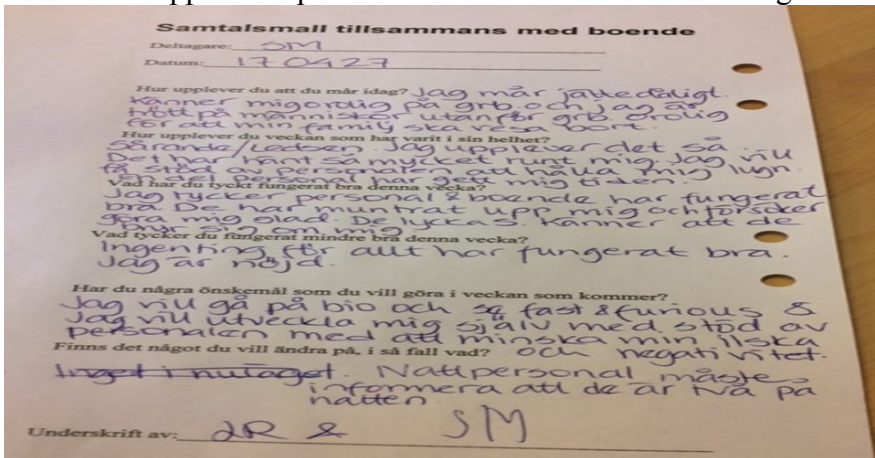
Nuläge	Mål och delmål	Aktiviteter	Uppföljning	Utvärdering och revidering
Ta reda på vad personen trivs med, är intresserad av, klarar själv, behöver hjälp med.	Formulera mål som visar hur personen vill ha det jämfört med hur det är nu, på kort och på lång sikt. Eventuellt prioritera vad som är viktigast just nu.	Beskriv hur målen ska uppnås på kort och på lång sikt. Vad ska göras? Hur ska det göras? Av vem? När? Var?	Följ upp genom att ta reda på om målet leder rätt. Har det hänt något under vägen? Vad behöver vi förändra?	Ta reda på om det blev som det var tänkt. Hur är det nu? Har målen nåtts? Hur går vi vidare? Nya mål? Behöver planen revideras?

Flöde kring Genomförandeplan

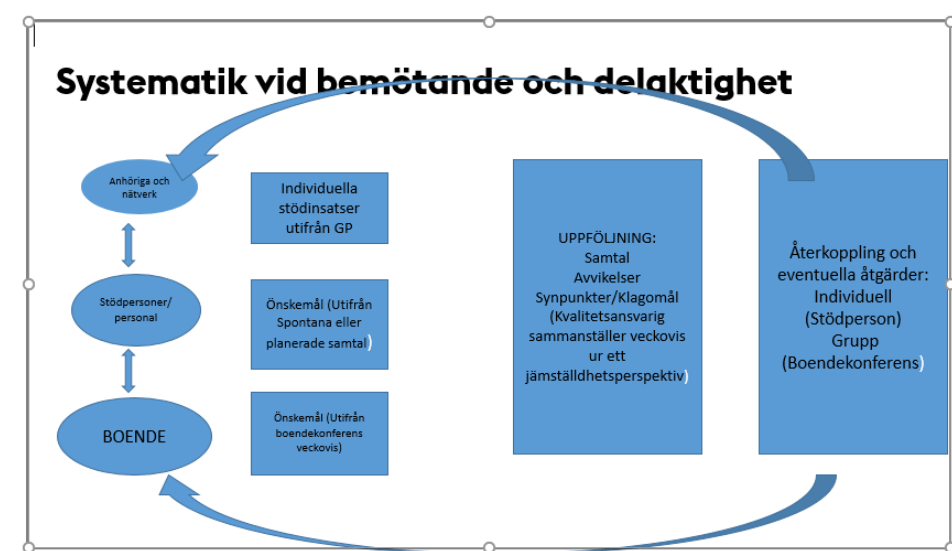
Samtal:

Vi erbjuder boende och anhöriga att ha uppföljningssamtal med stödperson. Samtal genomförs utifrån den boendes önskemål och behov. Samtalet är en fingervisning för att få en uppfattning och uppföljning kring den enskilde och hur verksamheten tillfredsställer den boendes behov. Vi ser uppföljningssamtal som en grundläggande process för att kunna iakttä systematisk den boendes upplevelse av stödinsatser och personalens bemötande. Stödpersonerna lyfter sedan upp samtalen på personalmöten och handledning.

Sedan återkopplar stödpersonen till den boende de förändringarna enligt den boendes önskemål.



Exempel på uppföljningsamtal.



Att ha specifika stödpersoner till de boende, är ett sätt att tydliggöra ansvarsfördelningen i medarbetargruppen, stärka boendeinflytandet samt samverka med företrädare (t ex god man eller förvaltare), olika instanser (t ex daglig verksamhet eller myndigheter).

Stödpersonen är en länk till övriga medarbetare genom att förmedla och följa upp att stöd ges oavsett personal, efter överenskommen metod och tidsschema. Vidare att personen bemöts med respekt för integritet och självbestämmande.

Värdegrund

Vår värdegrund förstärker en praxis där gott bemötande är väsentligt i alla dagliga samtal mot de boende. Värdegrunden togs fram av Skärholmens stadsdelsförvaltning i början av 2000 talet.

Djursättras medarbetare har gemensamt tagit fram hur vi implementerar värdegrunden i praktiken, så att fraser som "Vi bemöter varandra med respekt" har en kollektiv resonans i personalens agerande mot de boende.

2. Hur vi gör brukarna/kunderna delaktiga.

Verksamhetens huvudsakliga uppdrag är att främja de boendes delaktighet och självbestämmande. De boendes delaktighet är en central del i verksamhetsutvecklingen. Vi har identifierat och satt ord på de boendes egna tolkningar av LSS grundläggande principer som är delaktighet, inflytande, självbestämmande och trygghet genom samtal och konferenser. Resultatet är en tavla med Solstrålar som finns i verksamhetens korridor och som påminner personal och boende om deras egna tolkningar av Lagens grundläggande principer. Vi använder denna Sol för att ständigt ha en dialog och bekräftelse om vårt uppdrag. Men även vad den boende anser är viktigt för hen (sid 26).

Inflytande och delaktighet är motorn i verksamhetens utveckling. Resultatet av våra interna uppföljningar samt resultatet av den centrala brukarundersökningen bidrar till att utveckla verksamheten kontinuerligt på olika nivåer, dels på individnivå och dels på verksamhets nivå. Dessutom för att främja en praxis där de boendes förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag hanteras, och värdesätts på ett systematiskt sätt för kvalitetsutveckling, implementerar vi följande arbetsredskap som är anpassade för Djursättras målgrupp:

Boendekonferenserna

De boende har konferens varje tisdag. Det är ett etablerad forum där de boende har ett kollektiv handlingsutrymme för att påverka verksamheten. På boendekonferenserna lyfter man olika frågor gällande verksamheten som till exempel planering av aktiviteter, tillgänglighetsfrågor, trygghet och inflytande. Dessa konferenser protokollförs och följs upp kontinuerligt tillsammans med boende. Ordförandeskapet roteras mellan boende och personal är sekreterare.

Förslagslåda

I träfflokalen finns en förslagslåda där boende och anhöriga kan framföra sina synpunkter och klagomål. De inkomna synpunkterna ser vi som att det bidrar till en kvalitetsutveckling både på individ – och verksamhetsnivå.

På individnivå:

Den boende skriver synpunkter och klagomål själv eller med hjälp av personalen. Om man vill kan man vara anonym. Inkommande blanketter tas upp löpande på personalmöten av kvalitetsansvarig. Personalen diskuterar tillsammans och analyserar frågan och ser till att tillmötesgå den boendes eller de anhörigas önskemål. Det är stödpersonerna sedan som återkopplar och följer upp respektive ärende. När man har åtgärdat ärendet och den boende/anhöriga är nöjd så avslutas och arkiveras ärendet av kvalitetsansvarig.

Exempel som är på individnivå:

En boende skrev en synpunkt om sin ensidiga frukost och ville ha variation under veckan. Detta resulterades i att den boendes stödpersoner samtalade med hen om vad denne önskar till frukost och planerar därefter inköp efter önskemål av frukost under veckan.



På verksamhetsnivå:

Det finns två rutor på blanketten som man kan kryssa i om man vill att klagomål/synpunkt ska tas upp på boendemöte eller om man inte vill att det tas upp gemensamt. Vi har boendemöte en gång i veckan. Detta resulterar i att de boende kan vara med och påverka och även finna lösningar.

Exempel som tas upp på boendekonferens:

Det inkom ett klagomål på att det dracks läskedrycker i träfflokalen. Boende blev sugen på att dricka läskedryck men av hälsoskäl inte kan dricka det dagligen. Det blev en påfrestning att se andra dricka läskedryck. Detta resulterades i att man tog ett gemensamt beslut på boendemöte att var och en dricker läskedryck hemma hos sig och i träfflokalen vid festliga tillfällen.



Bild på vår förslagslåda.

Veckoschema

Stödsatser per boende finns inlagd i ett veckoschema. Veckoschemat revideras kontinuerligt utifrån boendes önskningsar och synpunkter om stöd och tider.

”Egen tid” med varje boende

Detta innebär aktivitet eller samtal som bygger helt på den boendes egna ställda villkor i form av valda aktiviteter och samtalsämnen. Det kan vara såväl spontana samtal som inplanerade individuella möten och sker ostrukturerat.

Klagomål

Lyfts upp direkt på tisdagsmöten och därefter sätts åtgärder in utifrån källans ursprung.

Ett exempel på hur ett klagomål från boendena ledde till en förändring i verksamheten, önskemålet var att personalen inte skulle sitta på kontoret mellan kl. tre och sju. Detta klagomål ledde till ett beslut om att personalen istället har fokus på de boende i verksamheten och gör sina administrativa uppgifter innan eller efter den angivna tiden.

3. Resultaten från våra brukarundersökningar/kunddialoger. Redogörelse av vår analys och hur vi arbetar med resultaten.

Resultatet av boendeundersökningen har vi diskuterat och analyserat gemensamt på planeringsdagar. Vi har identifierat de områden som fått sämre resultat än det som vi förväntade oss. Analysen av resultatet har bidragit till att vi ser ett behov av ändra arbetssätt för att höja brukarnöjdheten och för att kunna utgå utifrån deras förväntningar. Ett exempel är att vi har tagit bort månadssamtalen och ersatts denna samtalsform till planerade och oplanerade uppföljningssamtal och att ha en kontinuerlig dialog med de boende kring deras egna uppfattningar och upplevelser. Detta underlättar för oss att kunna jobba mer resultatnriktad utifrån boendeundersökningen.

Enligt resultatet av boendeundersökningen för 2017 är kvinnliga boende mer missnöjda i sina insatser än de manliga. Att integrera i verksamheten jämställdhetsanalyser möjliggör att vi kan åtgärda ojämställdhet i resursfördelningen. Att jobba utifrån en tydlig metod i jämställdhetsintegrering har gett oss en medvetenhet att iaktta jämställdhetsfrågor systematisk.

Förra året 2017 var svarsfrekvensen på 100 % på boendeundersökningen. Vi kommer att redovisa och analysera fem frågor utifrån boendeundersökningens resultat. Resultatet kommer att jämföras med 2015 års boendeundersökning. Dessa frågor är:

Jag har varit med och planerat det stöd jag får är 67% för året 2017 och under 2015 var det på 60%

Personalen lyssnar på mig är 67% för året 2017 och under 2015 var det på 80%

Personalen ger mig stöd för egna aktiviteter var det på 50% för året 2017 och under året 2015 var det på 80%.

Jag trivs med personalen var det på 50% för året 2017 och under 2015 var det på 80%.

Jag känner mig trygg i min lägenhet var det på 83% för året 2017 och under 2015 var det på 80%.

Vi ser en tydlig försämring av resultatet jämfört med 2015.

Brukarnöjdheten för 2017 ligger dock på 83% en förbättring med 3% jämfört med 2015 som låg på 80%. Frågan om trygghet har fått en förbättring på tre procent jämfört med 2015.

Vi tror att resultatet av boendeundersökningen beror på vilka som har svarat på enkäterna. På Djursätra var det 33 % av anhöriga som svarade.

Eftersom det är 33% av anhöriga som är missnöjda har vi förstått att en viktig del i vårt arbetssätt är att inkludera anhöriga i planeringen av stödinsatserna men även att ha en dialog kring boendeundersökningens resultat för att kunna tillgodose deras förväntningar. Att informera anhöriga om personalens arbete är en viktig insats för att anhöriga ska kunna förstå hur mycket personalen gör kring varje boende och all planering på alla plan.

I detta arbete har stödpersonerna skickat frågan om anhörigas förväntningar på deras uppdrag som stödperson.

Utifrån dessa individuella samtal har vi fått veta att till exempel för anhöriga är det viktigt med kontinuerliga återkopplingar i form av mail eller telefonsamtal oavsett om det är vardagliga och eller långsiktiga och djupare frågor.

Vi ser boendeundersökningen som ett viktigt mätverktyg som hjälper oss att kvalitetssäkra våra verksamheter. Dock ser vi ett behov att boendeundersökningen anpassas och planeras utifrån dem boendes förmågor för att kunna ge de bästa förutsättningarna att nå bästa möjliga realistiska svar.

Slutsatser och planering kring boendeundersökningen 2017:

- Att jobba med att bibehålla svarsfrekvensen på boendeundersökningen så att vi kan få ett resultat.
- Att individanpassa, tydliggöra och visualisera olika begrepp som uppkommer i boendeundersökningen som t. ex hjälpmedel, personal, nöjdhet, aktiviteter.
- Att informera och kommunicera med de boende och deras Godeman/anhöriga resultatet i boendeundersökningen och försöka få deras feedback om vad vi behöver bli bättre på.
- Att utveckla och förbättra verksamheten utifrån våra jämställdhetsanalyser.

- Att integrera anhörigperspektivet i verksamheten är en del av verksamhetsutveckling för att förstärka en praxis där anhöriga är en resurs för de boende och personal. Att lyfta upp anhörigperspektivet har gett oss en vägledning gällande bemötandefrågor till anhöriga för att kunna utveckla ett förhållningssätt på ett kollegialt och professionellt sätt.

Chef- och ledarskap

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

Att leda en verksamhet som ansvarar för utveckling och välbefinnande av människor med olika behov är ett uppdrag som inte nås enbart av en engagerad och kunnig enhetschef.

Min ledarskapsidé grundas i en vision där boendes och personalens delaktighet är centrala komponenter för Djursättras utveckling. Det handlar om att se medarbetares och boendes kapacitet som verksamhetens viktigaste resurser. Syftet är att främja till en inkluderande kultur som möjliggör medskapande med dem som är berörda och där resurserna hos många tas tillvara.

Det ingår i min ledarskapsidé att personalen förstår att vi tillhör en stor organisation som är Stockholm stad och som har högra krav på oss som medarbetare. Stockholm stad strävar efter medarbetarnas engagemang och inflytande och har stor medborgarfokus. Jag börjar alltid verksamhetsåret med att ha två planeringsdagar med all personal. Syftet med planeringsdagarna är att gå igenom stadens ledningssystem och att vi alla har samma bild av uppdraget och diskuterar tillsammans hur vi kan uppnå de politiska målen. På detta sätt inkluderar jag alla medarbetare och de kan känna tillhörighet och tillförlighet till förvaltningen och Stockholm stad.

Genom dialog med medarbetaren stimulerar jag till förtroendefulla och ansvarstagande relationer genom att t ex visa förtroende och respekt för medarbetarens förmåga till att bidra till Djursättras utveckling.

I verksamhetens resultat och planering involverar jag all personal eftersom deras kunskap och engagemang är en viktig komponent för att nå våra mål och för att ständigt kvalitetssäkra verksamheten.

Att personalen deltar i olika utbildningar och föreläsningar via Carpe kring de senaste forskningarna förstärks personalen i sina roller, deras kunskap ökar och bidrar till att verksamheten lever upp till Stockholmsstads vision.

I personalens individuella utvecklingsplan för 2018 har alla fått boken från Kaos till Klarhet detta för att alla ska ha en förståelse kring tydliggörande pedagogik.

Förutom Carpe har all personal möjlighet att kunna kompetensutveckla utifrån kunskapsskolan digitalt.

Som enhetschef främjar jag delaktighet och ansvarsfördelning i verksamheten genom att tydliggöra vilka roller och mandat som personalen har i verksamheten. Detta görs på planeringsdagar där personal diskuterar vem som gör vad utifrån olika ombudsfunktioner. Detta förverkligas t ex genom att delegera vissa arbetsuppgifter av olika karaktärer till personalen.

I verksamheten finns 7 ombudsfunktioner där medarbetarna får ett delegerat mandat att utföra vissa uppgifter. Ombudsfunktioner förknippas med kvalitetssäkring och leder till ett inkluderande förhållningssätt i verksamhetsutveckling. Till exempel Djursättras kvalitetsansvarig sammanställer avvikelserna månadsvis och presenterar resultatet på personalkonferenserna där sedan alla är delaktiga i att hitta olika lösningar.

Ombudsområde som finns är kvalitetsombud, dokumentationsombud, vikarieombud, aktivitetsombud, säkerhetsombud, kompetensombud och miljöombud. En medarbetare utbildar sig till reflektionsledare för att sedan kunna hjälpa kollegorna vid bemötandefrågor.

Medarbetarsamtalen som genomförs minst en gång om året är ett viktigt forum för att följa upp personalens prestation utifrån verksamhetens mål samt en möjlighet att ge och få återkoppling från och till personalen.

Utifrån resultatet av medarbetarundersökningen visade det sig att hälften av medarbetarna har en låg digital kompetens. I diskussion med medarbetarna har vi tagit fram en kompetensutbildningsplan för att kunna höja kompetensen, bland annat att schemalägga tid för att kunna gå igenom utbildningar som finns i kunskapsskolan genom CARPE. Vi har också planerat en konferens för att diskutera hur vi kan jobba mer digitalt med de boende. En annan åtgärd som diskuterades är behovet att lyfta upp frågan kring digitala hjälpmedel på individ och verksamhetsnivå.

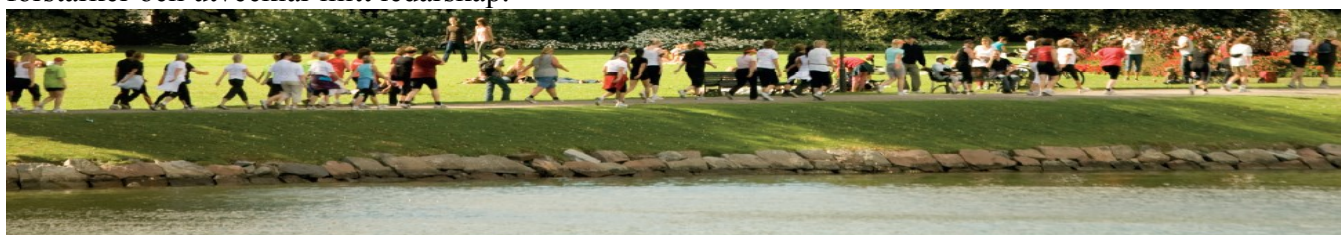
Personalen är delaktig i diskussion i att hitta lösningar på problem gällande olika frågor som

till exempel för två år sedan var sjukfrånvaron hög. Utifrån olika diskussion kom vi fram till att jobba i projektform med hälsofrämjande insatser genom att prova på olika träningar genom Korpen. Resultat av dessa schemalagda aktiviteter förutom en minskning av sjukfrånvaro är en mycket nöjdare, gladare och friskare personalgrupp.

5. Hur jag som ledare utvärderar och utvecklar mitt ledarskap.

Mitt ledarskap utvecklas i samspel med boende, medarbetare, anhöriga och andra samarbetspartners, och utvärderas utifrån resultaten av den årliga medarbetarundersökningen.

Jag deltar regelbundet i chefshandledning och tar upp frågor kring mitt ledarskap. Detta möjliggör att ta upp frågor som är centrala i ledarskapsrollen, såsom t ex kommunikation, och återkoppling till medarbetare. Jag värderar detta forum högt då det ger mig möjlighet till en kollegial reflektion som förstärker och utvecklar mitt ledarskap.



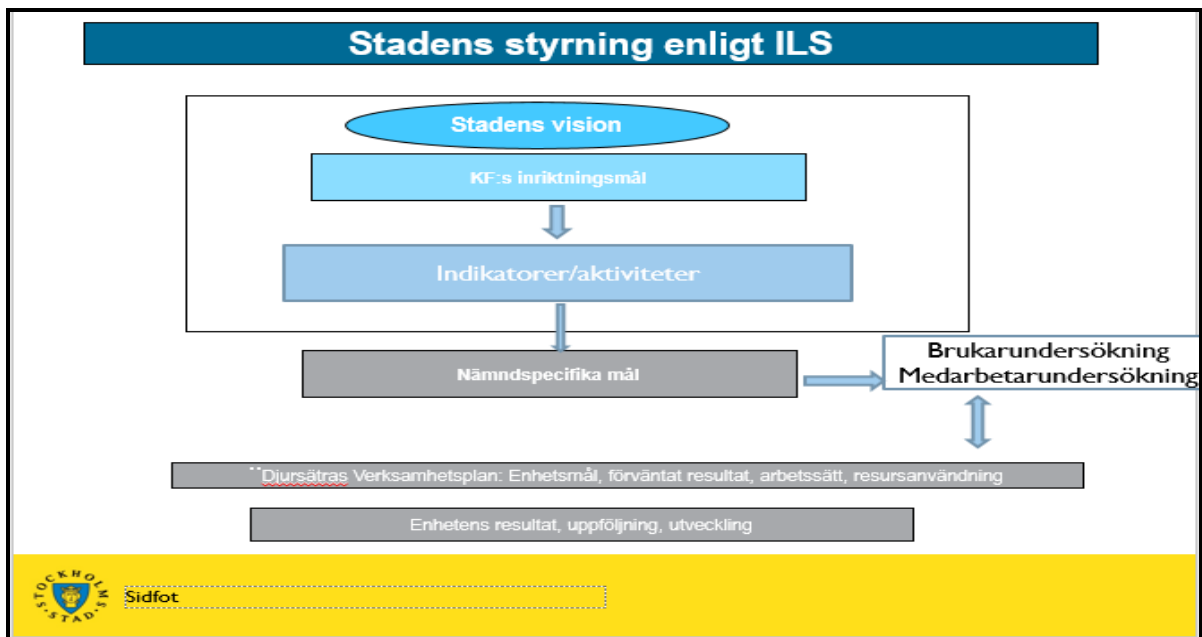
**Ett hållbart ledarskap
för ett Stockholm för alla**
Ledardagen 2018

Ett viktigt underlag för att utvärdera och utveckla mitt ledarskap är den årliga medarbetarundersökningen. Jag analyserar resultatet tillsammans med medarbetarna. Resultatet av denna tas upp på planeringsdagen och analyseras för att identifiera de områden som har stort medarbetarfokus samt för att involvera medarbetare i resultatet. De viktigaste områdena i resultatet lyfts fram, analyseras och utvärderas och en handlingsplan tas fram för att utveckla och förvalta de områden som har valts ut.

I det dagliga arbetet är olika möten som t ex personalmöten viktiga forum för att bekräfta medarbetarnas engagemang i verksamhetens utveckling. Detta forum är prioriterat i min veckoplanering. Genom att följa upp verksamheten har jag en tydlig bild av boende, medarbetare och verksamhetens situation. Jag deltar i olika chefsforum som arrangeras av stadsdelsdirektören och förvaltningsledningen under året. Genom att delta i dessa forum får jag information från ledningen kring olika frågor t ex inom ekonomi, samt möjlighet till utbyte av erfarenhet och inspiration i mitt arbete.

6. Hur jag som chef försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden och hur de ser sin del i målluppfyllelsen.

På den gemensamma planeringsdagen involverar jag som enhetschef medarbetarna i att tillsammans med mig formulera verksamhetsplanen, arbetssätt, samt uppföljnings-, och utvecklingsområden, utifrån nämndmål, samt utifrån brukar-, och medarbetarundersökningarna.



Bilden används av mig som enhetschef på planeringsdagen för att förklara för medarbetarna hur flödet kring verksamhetsplanering, uppföljning och utveckling ser ut utifrån Stockholms stad utifrån ILS.

Dialogen med medarbetarna är väsentlig för att fatta beslut som blir väl förankrade i verksamheten. Vi har två planeringsdagar i början av året som vi ägnar åt att ta fram verksamhetens mål. Grunder för verksamhetsplanering är resultat från boendeundersökningen, resultat från medarbetarenkäten och nämndmål.

På planeringsdagen har vi en konsensus om hur organisation kring de boende ska planeras och genomföras, det diskuteras och väljas stödpersoner och ombud.



Jag beskriver vid varje planeringsdag hur Stockholm stads styrsystem, integrerat system för ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi, ILS är uppbyggd. Syftet med detta är att medarbetarna får en helhetsbild av stadens planering och uppföljning från kommunfullmäktigen, nämndens till enhetens mål

och åtaganden. Min vision är att genom att kommunicera till medarbetarna hur den centrala organisationen ser ut effektiviseras verksamheten genom att medarbetarna förstår deras roll i organisationen och verksamhetsutveckling. Verksamheten tar fram aktiviteter och uppföljningsmetoder kring varje åtagande.

På veckoplaneringen som sker varje varannan tisdag följs verksamheten upp på två centrala nivåer – boende och verksamheten. På mötena diskuterar, utvecklar och följer vi upp verksamheten tillsammans. Det finns en tydlig strategi att utveckla verksamheten genom samsyn, tydliga rutiner och uppföljningsmetoder. Detta för att varje medarbetare ska vara trygg i sin yrkesroll samt för att den boendes utveckling främjas.

På medarbetare-, och utvecklingssamtal tar jag och varje medarbetare fram de senaste individuella utvecklingsplanerna som har fokus på verksamhetens mål och som följs upp på kommande utvecklingssamtal.

7. Hur jag som chef skapar förutsättningar för att ta tillvara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.

En viktig förutsättning för att alla ska känna sig engagerade i verksamhetsplanering är att alla medarbetare involveras redan i inledningsskedet av verksamhetsplanering. Detta sker på planeringsdagar. Jag ser till att alla är delaktiga och att det finns en balans mellan stödpersonroll, ombudsroll och det dagliga arbetet i enlighet med verksamhetsplaneringen.

Boendehandledaren har två huvudarbetsuppgifter, som stödperson och som ombud. Som stödperson ingår flera arbetsuppgifter. Ett upprättande av genomförandeplan utifrån biståndsbeslut av boendes behov som till exempel stöd med ekonomi, städning, matlagning, inköp, hälsokontroller, fritid, med mera, genomförs. Vidare planerar och samordnar stödperson tillsammans med andra aktörer den boendes liv – det kan handla om samordning mellan boendet och daglig verksamhet, förändringar i biståndsbeslut, hälso- och sjukvårdsinsatser, arbete, studier eller annat.

Som ombud förvaltar boendehandledare över olika ansvarsområden: dokumentation, kvalitet, säkerhet, vikarier, miljö och inköp. Dessa roller innebär till exempel att beställa kontorsmaterial, intervju och introducera ny vikariepersonal, kvalitetsuppföljning inom verksamheten, samt att systematiskt utföra och följa upp brandskyddsarbetet.

Djursättras medarbetare har befogenhet att planera aktiviteter som gagnar boende. Ett exempel på en sådan aktivitet är utflyttad verksamhet under sommaren.

Att arbetsgruppen fungerar bra och att det finns en kultur där vi bekräftar ett gott arbetet, är en förutsättning för att främja medarbetarnas engagemang. Denna bekräftelse ges regelbundet på tisdagsmötena som hålls varannan vecka där medarbetarna återkopplar resultat från utförda aktiviteter enligt dagsplaneringen i almanackan, eller från stödinsatser enligt veckoschema.

Jag lyssnar och svarar på medarbetarnas förslag och idéer för verksamhetsutveckling, samt frågar regelbundet efter medarbetarnas åsikter och omdömen, så att de ser att dessa är viktiga.

Jag ser till varje medarbetares erfarenhet och kompetens kan användas av andra verksamheter inom stadsdelen. Som exempel, kvalitetsansvarig har under sex månader varit utlånad som samordnare till hemtjänsten och några av Djursättras personal kan hoppa in och arbeta på någon annan enhet när det behövs.



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

Lärande och kompetensutveckling i organisationen är två centrala områden för verksamhetens systematiska kvalitetsutveckling.

Lärande i organisationen handlar om att ge medarbetarna möjlighet till individuell och gemensam reflektion för utveckling utifrån sin roll som boendehandledare, som stödperson, och som ombud. Sådan reflektion utgår från två källor, möten med boende och kunskap som inhämtas vid olika utbildningstillfällen.

Tillfällen för sådan reflektion ges varje dag i samband med rapporteringen mellan pass, på tisdagsmöten, och på handledning.

Medarbetarna på Djursätra LSS-boende har också möjlighet att delta i olika aktuella utbildningar och föreläsningar via CARPE, ett EU-projekt som Stockholm stad är en del av. Personalen deltar även vid olika föreläsningar som gör oss starkare, tryggare och säkrare i vår roll som boendehandledare.

Handledningsinsatser orienterar sig systematiskt i att förstärka personalens roll i en evidensbaserad praxis där boende är i centrum. Att jobba utifrån en evidensbaserad praxis, är i enlighet med socialstyrelsens rekommendationer, *Att leda en evidensbaserad praktik– en guide för chefer i socialtjänsten*, och som möjliggör att boende får ta del av insatser som bygger på bästa möjliga tillgängliga kunskap från forskning och profession samt den enskilde själv. Genom en evidensbaserad praxis gör man klienterna mer delaktiga i valet av insatserna.

Medarbetarna får regelbundet handledning som är en evidensbaserad praxis. Detta ger dem förutsättningar till kompetensutveckling utifrån forskningsbaserade metoder. Vidare ger detta verksamheten tillgång till metoder för uppföljning och utvärdering på individnivå.

Genom handledningen får medarbetarna vägledning i hur man ska agera i olika situationer som uppstår och får perspektiv och hjälp för att på bästa sätt hjälpa och stötta de boende i det dagliga livet.

Sedan 2017 finns en reflektionsledare. Reflektionstillfälle hålls en gång i månaden under två timmar.

Personalen har möjlighet att lyfta upp frågor med sina kollegor som till exempel bemötande med mera.

Vi planerar olika studiebesök för att få inspiration och lära av andras framgång och expertområde, som till exempel vi besöker regelbundet StoCKK, som har en visningslägenhet.

Medarbetare

9. Vår värdegrund.

Djursätra LSS-boende utgår från Skärholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund. Värdegrunden togs fram gemensamt av alla medarbetare i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Vår värdegrund förstärker en praxis där gott bemötande är väsentligt i alla dagliga samtal mot de boende, kollegor och andra samarbetspartner. Värdegrunden togs fram av Skärholmens stadsdelsförvaltning i början av 2000 talet.

Djursättras medarbetare har gemensamt tagit fram hur vi implementerar värdegrunden i praktiken, så att fraser som ”Vi bemöter varandra med respekt” har en kollektiv resonans i personalens agerande mot de boende. Genom att ha en tydlig implementering av värdegrunden förstärker verksamheten en kultur med tydliga värderingar och stor brukarfokus. Vi går igenom värdegrunden två gånger om året enligt årsjulet.

Djursättras tolkning av Värdegrunden innebär att vi jobbar på följande sätt med bemötande av boende i fokus:

Vi utvecklar verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning.

Genom våra återkommande samtal, boendemöten, brukarundersökning samt stödpersonskap. Anhörigas engagemang är en resurs och vi ser anhöriga som viktiga samarbetspartner. Genom att kontinuerligt ha dessa uppföljningar och konversationer med de boende och anhöriga gör att vi ständigt utvecklas som verksamhet med boende i centrum.

Vi bemöter alla med respekt

Vi lyssnar på den enskildes behov och utformar stöd utifrån samtal med boende och deras anhöriga.

Vi tillvaratar olikhet och mångfald

Inom personalgruppen drar vi nytta av våra olika bakgrunder, erfarenheter, färdigheter och arbetslivserfarenhet. Vi uppmuntrar de boende att samspela och förstå varandras olikheter.

Vi använder våra resurser väl

Vi erbjuder våra boende att vara delaktiga på olika sätt utifrån sina förutsättningar, oavsett om det är till den boende eller om det är till verksamheten.

Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar

Genom rak kommunikation och olika kommunikationsmedel som t.ex. whiteboardtavla, Ipad, bilder och telefon, beroende på individ. Vi tydliggör tider för stöd och planerar personliga scheman för de boende. Vi har möte med den boende och anhöriga utifrån dennes behov och önskemål.

Vi samarbetar och skapar god stämning

Genom boendemöte, samtal och aktiviteter så samarbetar vi och skapar god stämning. Där vi tar upp olika frågor som kan väcka tankar och förståelse för hur god stämning och vad samarbete kan betyda för var och en i olika frågor. Vi kan hämta dessa tänkvärda exempel ur olika sammanhang. Som exempel om någon blir upprörd i träfflokalen vad kan detta innebära för övriga boende känslomässigt och hur kan vi gemensamt göra det bättre för alla? Här är de boende delaktiga i diskussionen både i frågan om känslan av att vara upprörd och hur man ska kunna göra det bättre för alla parter genom att sikta på att ha samarbete och en god stämning.

Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång.

Goda saker i form av arbete, initiativ eller framgång bekräftas och beröms av Djursättras medarbetare.



Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens.

Genom att tillvarata varandras erfarenheter, färdigheter och arbetslivserfarenheter möjliggör vi att verksamheten utvecklas.

Vi tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling

Genom utbildningar, handledningstillfällen samt arbetsplatsträffar (där vi tar upp information från ledningen). Vi får kontinuerligt mail från ledningsgruppen som vi läser.

Arbetsättet för att hålla värdegrund levande är:

Värdegrunden förstärker en kultur där jämställdhet och mångfald är en tillgång i verksamhetens utveckling. Vi implementerar ett jämställdhets-, och mångfaldsperspektiv i samband med t ex rekrytering, arbetsfördelning, föräldradidighet och utformningen av medarbetarnas arbetsmiljö.

Diskussion på personalmöten. Påminner varandra om värdegrunden när vi behöver förstärka kommunikationen i gruppen eller mot andra.

Värdegrunden delas ut vid anställning av nya medarbetare.

Värdegrund tas upp på medarbetarsamtal.

Diskussion om Värdegrunden finns i årshjulet.

10. Exempel på hur vi arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald.

KF:s inriktningsmål:4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

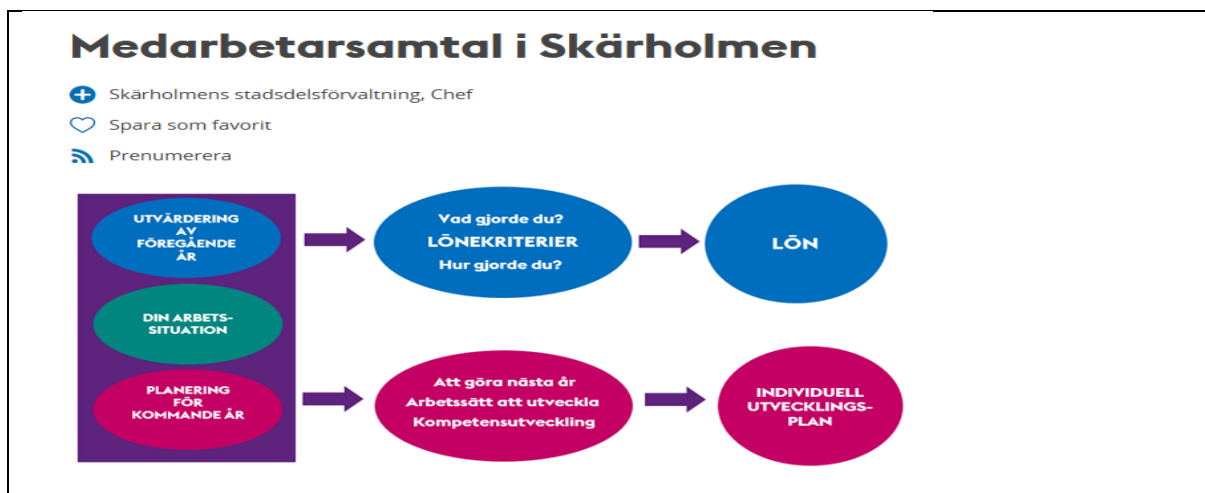
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

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

Enhetsmål: Chefer och medarbetare, kvinnor som män, har en gemensam bild av uppdraget och rätt kompetens för att nå verksamhetens mål.

Djursätra LSS präglas av jämställdhet och mångfald. Vi kommer från många olika länder och pratar olika språk. Denna mångfald är berikande och utvecklande. Det är oerhört viktigt för mig att alla medarbetare känner att de har samma möjligheter och behandlas likvärdigt i frågor om arbetsförhållanden och anställningsvillkor.

Medarbetarsamtal är ett viktigt verktyg i verksamhetsplanering för att garantera att kvinnor och män i verksamheten har en gemensam bild av uppdraget, synliggöra deras delaktighet och möjlighet till kompetensutveckling. Vid planering av kompetensfrågor och ansvarsfördelning tar jag hänsyn till ett arbetsgivarperspektiv som baseras utifrån jämställdhet och mångfald, så att alla kvinnor och män som jobbar på Djursätra har samma möjlighet att kompetensutveckla och påverka verksamheten oavsett kön, etnicitet, religion eller sexuella preferenser.



På medarbetarsamtalet så diskuterar jag med varje enskild medarbetare om deras prestation för föregående år, planerar och dokumenterar medarbetarnas delaktighet och utveckling för det kommande året som kopplas till de mål och åtaganden som verksamheten har. Genom samtalen ser medarbetarna hur det individuella ansvaret och engagemang bidrar till enhetens resultat och deras löneutveckling.

Stockholms stad

Lönekriterier för boendehandledare inom LSS bostäder. Skärholmens SDF

LÖNEKRITERIER
-Utvärdering av prestation

Kategori	1	2	3	4	5
Uppnår goda resultat					
Tar ansvar	X	X			
Arbetar flexibelt	X	X			
Samarbetar	X	X			
Initierar och driver förbättringar	X	X			

Uppnår goda resultat
- Tar ansvar
- Arbetar flexibelt
- Samarbetar
- Initierar och driver förbättringar

HELVETSREDOVNING

Uppnår goda resultat

- Alltid se till den boendes bästa, att den boende är nöjd och får sina insatser utförda
- Har förmåga att planera aktiviteter och semester för de boende samt att se till att det som är bestämt blir genomfört.
- Upprättar tydliga genomförandeplaner och informerar kollegor om innehållet
- Tar del av det gemensamma ansvaret för enhetens ekonomi exempelvis vid inköp och vikarieintag
- Visar pedagogisk förmåga och har ett bra bemötande

Uppfyller ställda krav som boendehandledare inom LSS :

Uppnår goda resultat



Alla medarbetare har möjlighet att diskutera sin egen individuella utveckling i verksamheten. Vi sätter tillsammans upp individuella mål och aktiviteter utifrån verksamhetens behov och krav och även eventuella förmågor som särskilt behöver utvecklas och förbättras.

Verksamhetens kvalitetssäkring vilar på att alla medarbetare kan utföra vilka arbetsuppgifter som helst oavsett kön, bakgrund eller religion. Detta är en förutsättning för att skapa ett aktivt och tryggt medarbetarskap där alla medarbetare vet vem som gör vad. På så sätt effektiviseras också verksamheten med jämställdhet och mångfald i fokus.

Skärholmens stadsdelsförvaltning har tagit fram ett styrdokument, *Folder om jämställdhet, mångfald och diskriminering*, som ett stöd för att förstärka arbetet jämställdhet och mångfald i Skärholmens samtliga verksamheter. Dokumentet bidrar till diskussioner om *jämställdhet, mångfald och diskriminering*.

På personalkonferensen har vi en stående punkt gällande jämställdhet och mångfald på så sätt säkerställs och garanteras att verksamheten lever upp till Förvaltningens värdegrund och förstärker en praxis utifrån ett normkritiskt förhållningssätt mot boende och medarbetare.

Jämställdhet och mångfald i verksamheten.

I verksamhetsplaneringen för år 2018 har vi integrerat jämställdhetsintegrering som en viktig process.

Aktiviteter var tillsammans med personal, både individuellt och i grupp som till exempel: Promenad, träna, Kulan, åka iväg och fika, museum, restaurang och Sprallsång.

G= Gruppaktivitet

I= Individuell aktivitet

Djursätra Kartläggning antal aktiviteter utanför gruppboenden med start januari 2018.

Kön		Sö 1/4	Lö 7/4	Sö 8/4	Lö 14/4	Sö 15/4	Lö 21/4	Sö 22/4	Lö 28/4	Sö 29/4
M		Tackar nej	Ej hemma	I			Ej hemma	Ej hemma	I	G
M		G	Ej hemma	Ej hemma	I	Ej hemma	Ej hemma	I	Ej hemma	G
K		G	Gäster	Gäster	I	I	Gäster	G		I
K		Ej hemma		I	I		I	G		I
K		G	I	I	I	I	Ej hemma	I	I	I
K		Tackar nej						Ej hemma		

Jämställdhetsanalyser görs genom att ta fram könsuppdelade statistik för att kunna följa upp om verksamhetens är jämställd. Underlaget tas fram månadsvis och diskuteras på mötet.

För att fånga upp de boendes delaktighet och inflytande kring sina egna tolkningar av aktiviteter och trygghet har varje stödperson skrivit tillsammans med varje boende vad olika begrepp står för och gjort en SOL. Denna SOL är en vägledning i det individuella arbetet kring den boende och synliggör för personalen och de boende själva vad dem anser är viktig för dem.

Vi har haft boendekonferens där man diskuterade HBTQ frågor. Resultatet av detta har gett oss konkreta exempel på hur de boende tänker och resonerar kring HBTQ frågor.

11. Verksamhetsutveckling och hur vi arbetar för ett aktivt medarbetarskap.

En förutsättning för att uppmuntra och skapa ett aktivt medarbetarskap är att man har en verksamhet med tydlig målbild och ansvarsfördelning.

På Djursätra har vi enats om följande grundprinciper som är viktiga i ett aktivt medarbetarskap.

Alla har ett gemensamt ansvar av att ge stöd och service till boende.

Intention

- ▶ tydliggöra såväl ansvarsfördelningen i personalgruppen,
- ▶ skapa ett gemensam förhållningssätt
- ▶ stärka boendeinflytandet
- ▶ samverka med företrädare och närstående. (Dy, Biståndshandläggare m.m)



Alla medarbetare samarbetar med varandra kring de boende.

Grunden för stödet till den boende är genomförandeplanen.

Det är arbetslagets sammanlagda kompetens och förmåga som avgör hur resultatet blir.

Varje medarbetare ska:

- Ha kunskap om den boendes behov
- Ha läst genomförandeplanen, mitt behov av stöd och andra överenskommelser.
- Ha tillgång till information om den boende
- Dokumentera minst en gång per arbetspass om de boende man gett service till
- Veta vart man vänder sig i olika situationer som kan uppstå (enhetschef, stödperson mm)
- Ha kunskap om bemötande, arbetssätt och förhållningssätt om de boende

Medarbetarnas involveras i verksamhetsplanering. Detta sker på planeringsdagen, där vi tillsammans tar fram mål, arbetssätt, uppföljning och förväntade resultat, i syfte att ha en samsyn kring verksamhetens målbild och uppdrag.

En tydlig ansvarsfördelning är en förutsättning för att skapa ett aktivt och tryggt medarbetarskap där alla medarbetare vet vem som gör vad. På så sätt effektiviseras också verksamheten. Medarbetarna tilldelas 7 ombudsfunktioner. Genom att organisera verksamheten utifrån olika ombud, upprätthålls och stärks medarbetarnas engagemang och deltagande i verksamhetens utveckling.

Vi har en systematisk utvecklingsprocess där boende och medarbetarna är delaktiga. Tillsammans med personal och boende utvärderas verksamhetens resultat från boendeundersökning och medarbetarenkät för att gemensamt ta fram olika strategier som riktar sig till att uppnå de förväntade resultaten.

Vi ser att målen är viktiga och genom att ha en förståelse om målstyrningen och varför resultatet blev som det blev kan vi utvecklas och förbättras.

12. Medarbetarundersökning. Vår analys och hur vi arbetar med resultaten.

Medarbetarskapsindex för 2018 ligger på 89 %, 4% högre än 2017 och 4 % högre än förväntade resultatet. Delindex styrningen ökades mest med 7% jämfört med 2017. Denna ökning visar att medarbetarna känner sig delaktiga i verksamhetsplanering och utvecklingsarbetet. Detta bekräftar att medarbetarna involveras i alla delar i verksamhetsplanering från analys av resultaten till uppföljning och utveckling.

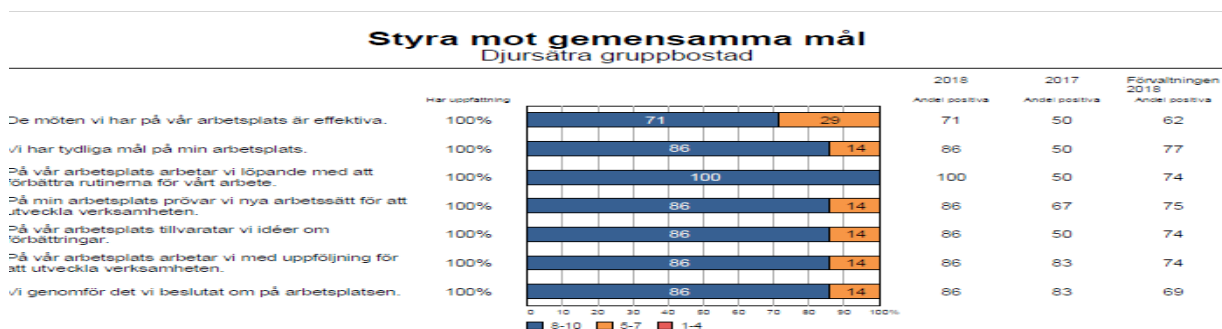
Förutom att medarbetarna känner sig delaktiga i verksamhetsutveckling så finns det särskilda satsningar som förstärker medarbetarnas yrkesutövande och stolthet i sin yrkesroll. Som till exempel en gång i månaden har personalen reflektion tillsammans med en reflektionsledare från en annan enhet för att stärka kompetensen och höja verksamhetens kvalitet. Under 2018 utbildar sig ytterligare en medarbetare som reflektionsledare.

En av de viktigaste förutsättningarna för att verksamheten ska vara av god kvalitet är att personalen har rätt kompetens och får möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling. I detta syfte har personalen handledning minst en gång i månaden och personalen går på utbildning genom Carpe.

I Djursättras årshjul finns medarbetarundersökningen som en aktivitet i årsplaneringen som kopplas samman med Verksamhetsstyrning, Daglig styrning och ledarskap. Medarbetarundersökningen är i sin helhet är en viktig process för Djursättras utveckling och förbättring.

För att svara på undersökningen frigörs medarbetarna en stund från ordinarie arbetsuppgifter för att utföra undersökningen under sitt pass. Kommande resultat diskuteras och reflekteras på personalmöten. Vi jämfört resultatet med föregående år och upprättar tillsammans en ny handlingsplan med frågor som är relevanta för att förbättra, utveckla och förvalta resultaten. En viktig förutsättning när vi får resultatet är att alla respekterar varandras åsikter och att alla talar om hur de känner, upplever verksamheten i sin helhet och vad jag som enhetschef behöver förbättra/utveckla. Vi diskuterar frågorna och kommer överens om vad som ska ingå i handlingsplanen. Handlingsplanen följs upp på APT. Resultat av AMI utifrån medarbetarenkät för år 2018:

Styrningen har ökat markant från 81% år 2017 till 88% år 2018.



Utvärdering och analys av resultatet:

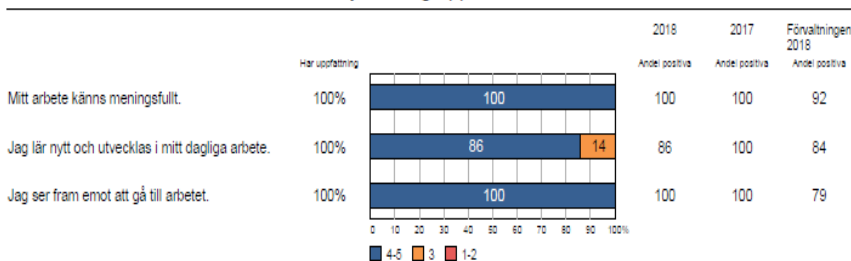
- Medarbetarna är delaktiga i målformuleringen och målstyrningen genom att vara med och bestämma i hela processkedja från arbetssätt till uppföljningar.
- Enhetens mål diskuteras i medarbetarnas utvecklingsplaner.
- Tydligt resultatkrav

Kontinuerliga uppföljningar på APT.

Motivation. Motivationen i personalgruppen har förvaltats från 2017 som ligger på 86%.

Aktivt medskapandeindex (AMI) - Motivation

Djursätra gruppbostad



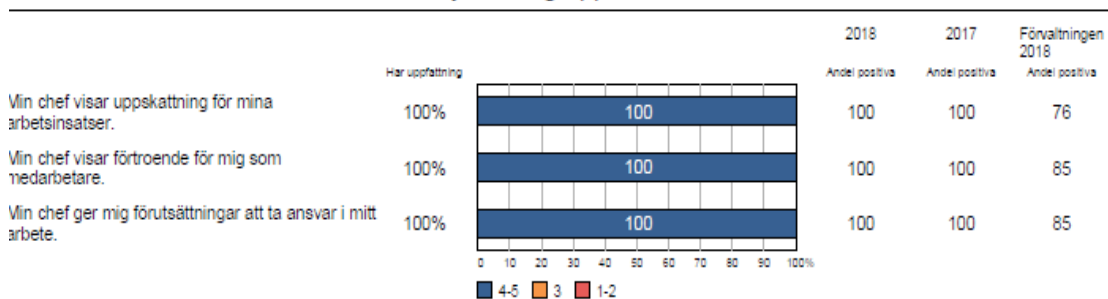
Utvärdering och analys av resultaten:

- Ha öppet arbetsklimat.
- Att man bekräftar styrkor och förmågor oftare
- Fokus på lösningar och inte på problem
- Lyfta upp bra resultat i gruppen

Ledarskap. Har förvaltats från år 2017 som ligger på 100%.

Aktivt medskapandeindex (AMI) - Ledarskap

Djursätra gruppbostad



Utvärdering och analys av resultaten:

- En verksamhet som alla involveras och känner sig delaktiga genom dialog om mål och resultatkrav.
- Tydliga mål, arbetssätt och metoder med fokus på kvalitet
- Tydlighet i ansvarsfördelning och uppdrag.
- Systematisk utvärdering och återkoppling på möten
- Öppen dialog.

Resultat och analys

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

I årets resultat för 2017 ser vi en positiv utveckling i många områden samtidigt som vi har fått ett resultat i andra områden som utmanar verksamheten att förbättra resultaten. Resultatet av brukarnöjdheten är fortfarande en utmaning.

Brukarindex för år 2017 låg på 77% en förbättring på en procent jämfört med 2015 som låg på 76%. Utifrån dessa resultat ser vi ett stort behov av ändra arbetssätt för att höja brukarnöjdheten och för att kunna utgå utifrån de boendes förväntningar.

I vår analys av resultatet ser vi också att många som svarar på brukarenkäten är anhöriga. På Djursätra var det 33 % av anhöriga som svarade.

Planerade aktiviteter för att kunna höja brukarnöjdheten:

- Individanpassa, tydliggöra och visualisera olika begrepp som uppkommer i boendeundersökningen som t. ex hjälpmedel, personal, nöjdhet, aktiviteter. Vi ser att förståelse för vad som är en aktivitet kan variera mellan personalens uppfattning och den boendes/anhöriga.

Som t.ex. stödperson hade en dialog med en boende i frågan vad denne uppfattade som aktiviteter och vad personalen uppfattning var om aktivitet. Den boende såg aktivitet det som är utanför vardagen, som att gå på museum, bio eller teater. Promenader var inga aktiviteter. Medan personalen hade räknat att promenader är en aktivitet eftersom denna fanns i den boendes GP.

- Informera och kommunicera de boende och deras Godman/anhöriga resultatet i boendeundersökningen och försöka få deras feedback om vad vi behöver bli bättre på.
- Utveckla och förbättra verksamheten utifrån våra jämställdhetsanalyser.
- Integrera anhörigperspektivet i verksamheten är en nödvändig del i verksamhetsutveckling för att förstärka en praxis där anhöriga är en resurs för de boende och personal. Att lyfta upp anhörigperspektivet har gett oss en vägledning gällande bemötandefrågor till anhöriga för att kunna utveckla ett förhållningssätt på ett kollegialt och professionellt sätt.

Feedback från anhöriga och boende

- **Vilka är dina/era förväntningar på Djursätra?**
Det beror ST hälsa, Viktigt att hon får komma ut och vara ute dagligen. När ST blir hungrig så får hon huvudvärk. ST har börjat tala om när hon är hungrig, sällan hon numera säger att hon inte vill äta. Hon hämtar knäckebröd om hon är hungrig. Det fungerar bra med stödpersoner.
- **Vad är självbestämmande för dig?**
Ja det tycker anhörig. Om hon är trött så går hon och lägger sig. Hon har självbestämmande kring hemmiljö och kan svara för vad hon vill. Men hon har svårt att få begrepp om att göra saker och föreslå, ex. bio. Hon är tydlig med vem hon vill ha som

Exempel på en anhörigs feedback till stödperson.

- Öka samverkan och planering för att stärka utbudet av kultur- och fritidsaktiviteter för de boende. Till exempel planerar några boende och personal från Djursätra, tillsammans med tre andra enheter att åka på dansbandsveckan i Dalarna.

Brukarmålen som inte uppnås är:

1. **Kvinnor och män i verksamheten har ett varierat utbud av fritidsaktiviteter att välja mellan.**

Målet uppnås ej eftersom enligt resultatet av den centrala boendeundersökningen bara 69% av de boende bekräftar att de har fått stöd för egna aktiviteter, 23% svarade varken eller och 8% anser att dem ej har fått stöd för egna aktiviteter. Jämfört med 2015 resultat har vi fått en försämring med 31%. Av de som svarade är 50% män och 50% kvinnor. Den könsuppdelade statistiken visar att bara 53% av kvinnor upplever att de får stöd för egna aktiviteter medan mäns upplevelse ligger på 83%. Skillnaden mellan könen är 30%.

Utvecklingsarbete utifrån resultaten:

Enheten jobbar individbaserat som möjliggör att kvinnor och män har lika stort inflytande över valmöjligheter för fritidsaktiviteter och får lika mycket tid för fritidsaktiviteter. Enligt våra interna uppföljningar har kvinnor och män lika mycket inflytande och tid för att göra egna aktiviteter utifrån verksamhetens springschema.

2. Verksamheten lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering.

Målet uppnås ej eftersom bara 71% av kvinnor respektive 71% av män upplever att personalen lyssnar på dem vilket innebär att vi inte når årsmålet som är 100%. Resultatet fick en försämring på 17% jämfört med 2016 årsresultat.

Utvecklingsarbete utifrån resultaten:

Enheterna arbetar aktivt med att fånga upp de boendes upplevelse av stödinsatser genom att ha kontinuerliga samtal.

Inför 2018 ska vi utveckla och inkludera arbetsätt som förstärker individernas upplevelser av inflytande, delaktighet och självbestämmande. Detta utifrån en jämställdhets integreringsstrategi ur 7 metoden som eftersträvar allas rätt till lika livsvillkor.

3. Kvinnor och män har inflytande.

Enligt boendeundersökningen är andelen boende som upplever att de har själv varit med och planerat sitt stöd 85% vilket innebär att vi inte når årsmålet som är 95%.

Utvecklingsarbete utifrån resultaten:

Enheterna arbetar aktivt med att fånga upp de boendes upplevelse av stödinsatser genom att ha kontinuerliga samtal.

Nöjda medarbetare

1. **Enhetsmål: Chef och medarbetare, kvinnor som män, tar ansvar för en god arbetsmiljö för att nå verksamhetens mål.**

Uppnådda resultat:

Aktivt medskapandeindex (AMI) ligger på 89% för år 2018 en ökning på 4%. 88% av kvinnliga medarbetare och 84% av manliga medarbetare upplever att de har lika möjligheter, skyldigheter för en god arbetsmiljö och nå verksamhetens mål.

Detta är en konsekvens av enheternas arbetssätt som baseras på:

- Dialogen med medarbetarna för en god arbetsmiljö sker kontinuerligt. Alla tre enheter har hälsofrämjande aktiviteter månadsvis.
- All personal är delaktig vid genomgång av skyddsronden eller upprättande av riskbedömningar vid ändring av verksamheten t.ex vid schemaändring.
- Medarbetarna involveras i beslutsprocessen kring verksamhetsutveckling och målstyrningen.

Analys av resultat inför T1 (Tertialrapport 1). Hur har vi lyckats?					
RESULTAT T1 2017	MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET 2017	FÖRANTVARTAT RESULTAT UNDER ÅRET	ARBETSSÄTT	RESURS. ANVÄNDNING	RESULTAT
ANALYS					
Forstas nå målen					
Brukarnöjdheter	Nöjda brukare: Den boende är delaktig i utformning av sin vardag • Den enskilde är självständig utifrån sin förmåga. • Att kunna vara med och bestämma • Att känna sig Trygg i lägenheten och i det gemensamma utrymme	85% av våra boende har minst en kultur eller fritidsaktivitet per vecka. -Att 85 % av de boende kan påverka insatsens utformning 80% känner sig trygga i bostaden.	Anpassad information Månadsamtal Aktivitetstavlan Springsschema Genomförandeplan Pröva på aktiviteter Synpunkter Personal Veckoplanering Boendekonferenser Checklistor RBS Pärmar	Kvalitetsombud, Schema/ Bemannings Mätning av aktiviteter med boende, Vecka/Månad Vi ställer oss frågan? Hur vi använder våra resurser effektivt som möjligt	88% av våra boende har minst en kultur eller fritidsaktivitet per vecka. -Att 90 % av de boende kan påverka insatsens utformning 75% känner sig trygga i bostaden.
Budget i balans	Ekonomi i balans. Användning av resurser effektiv	Budget i balans	Schemaändring Iaköp Vikarieposter LSS intäkter Jobbtorg (Handledarstöd 150 kr)		Kostnadsmedvet
Medarbetarnöjdheter	Nöjda medarbetare : Utvecklingsplaner	80% AMI Sjukfrånvaron	Medarbetarna är		AMI är på 89% en ökning på 4%.

Denna bild/Checklista tas fram för att vissa verksamhetens resultat på Tertialrapport 1.

14. Prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analys av resultaten och vilka trender vi kan se.

I verksamhetsplanen finns budget i balans som ett viktigt mål. På planeringsdagen diskuterar vi de effektivaste arbetssätten för att samordna och följa upp Djursättras resurser mot det uppsatta målet. På APT får personalen information om Djursättras ekonomi och hur budgeten har fördelas till exempel kring personalkostnader, investering eller kompetensutbildning.

Personalens inblandning i Djursättras ekonomistyrning är ett måste eftersom ekonomin kommer in i verksamhetens många led. Genom ombudsroller finns en fördelning av personalansvar och befogenheter hos de anställda, till exempel finns en inköpsansvarig, en vikarieansvarig och en LISA ansvarig. Månadsvis tar vi upp information kring hur vi förhåller oss till budgeten till exempel gällande vikarie kostnader eller inköp.

En viktig uppgift som prioriteras i budgeten är kostnader för personalens kompetensutveckling. Att personalen går på olika utbildningar ökar förutsättningarna till en verksamhet av god kvalitet. Varje investerad krona i personalens kompetensutbildning är en välinvesterad krona som stärker kompetenskraven hos personalen mot en verksamhet med strategiskt och långsiktig vision. Det handlar inte enbart om få medarbetare som går på de senaste utbildningar det handlar om att skicka hela gruppen till samma utbildning.

Digitalisering av verksamheten är en tydlig trend. Det krävs att personalen har kompetens för att bemöta samhällsutveckling gällande digitalisering och kravet på jämställdhet. Så att de boende som bor på Djursätra får de bästa stöd och service enligt dagens förändringstrender och Vision 2040 som starkt beskriver Stadens krav på sina verksamheter.

Stadens vision 2040 är ett Stockholm för alla, ett Stockholm som håller samman. Den offentliga välfärden utgör en grund för livskvalitet och trygghet för stockholmarna under alla livets skeden. Smarta lösningar gör det enkelt för alla stockholmare att leva miljövänligt. Medborgarnas engagemang tas tillvara och ger riktning åt framtiden. Stockholm är ett föredöme i skyddet av mänskliga rättigheter. Lika rättigheter och stora möjligheter kommer alla till del i en stad tillgänglig för alla.

Vi behöver anpassa verksamheten efter samhällsutvecklingen och detta innebär att även kärnprocesser utvecklas och digitaliseras. Vi ser att digitalisering av verksamheten berikar valmöjlighet i det dagliga arbetet. Som till exempel finns appar som vi använder för att kunna bestämma matsedel.

Digitalisering av verksamheten går successivt framåt, mycket återstår men vi är på god väg.

Verksamheten har köpt in en IPAD som används vid planering av utflykter, matsedel och vid möten. SmartTV används för att stimulera de boendes vardag genom att programmera olika aktiviteter som dans och musik.

Djursättras ekonomi följs upp på olika nivåer. Som stöd för att följa upp ekonomi finns det i avdelningen ekonomikontroller. Djursätra har överlag haft en bra ekonomi de senaste tre åren.

Verksamheten använder maximalt det som finns i samhället som är kostnadsfritt som gratis inträde på alla statliga museum.

Ekonomi

Djursätra LSS bostad

Period år 2015-2018

Verksamhetsår	2015	2016	2017	2018
Resultat (mnkr)	+0,6	+1,0	+0,6	+0,7

* Prognos per sista april 2018

Från mål till uppföljning

15. Processen om hur det gick till när vi tog fram årets verksamhetsplan och vilka överväganden vi gjorde när vi bestämde våra mål.

Varje år har vi två planeringsdagar som vi dedicerar för verksamhetsplanering. Där övervägs olika input i verksamhetsplanering som är resultat, Nämndes mål och vilka resurser (Kompetens, budget, bemanning) som krävs för att uppnå de förväntade resultaten.

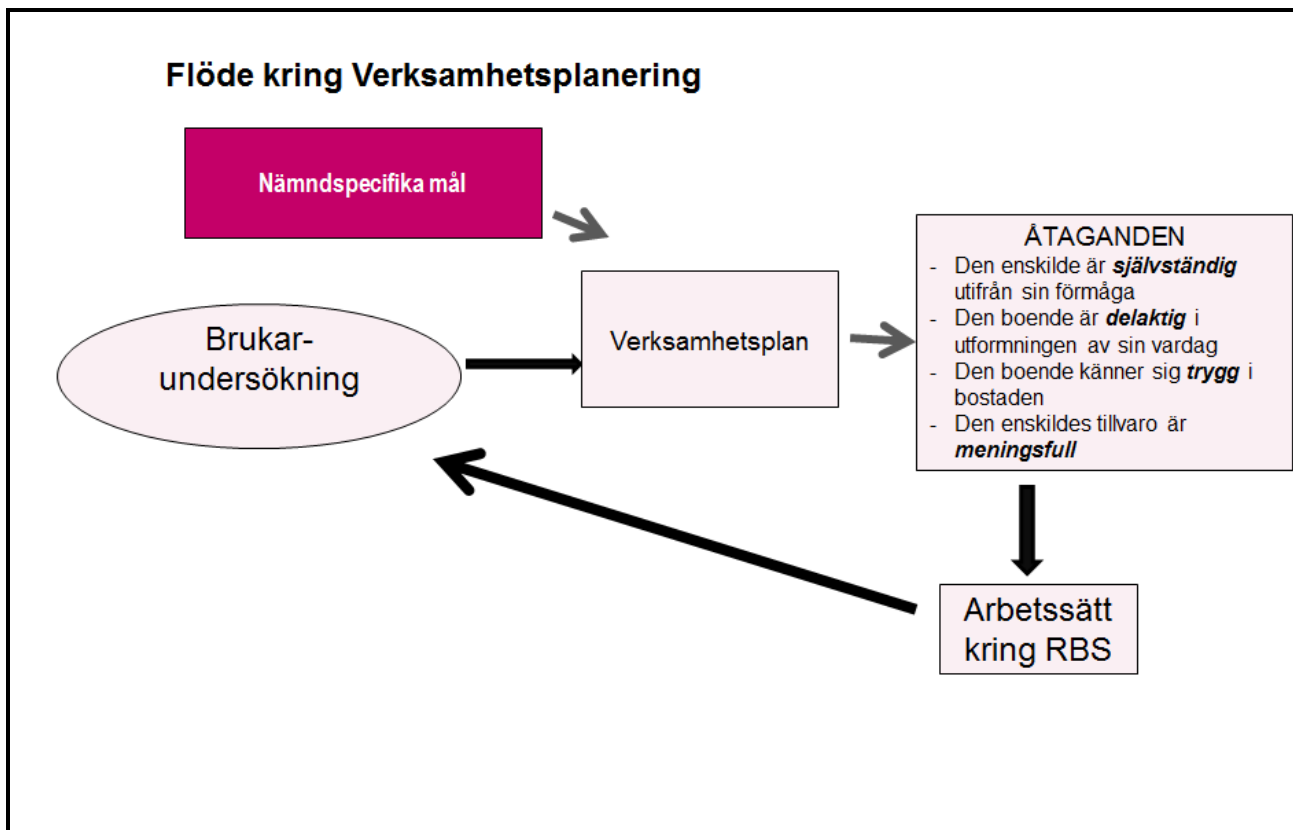
Vi börjar med att analysera föregående åretsresultat, vad som gick bra och mindre bra. Detta ger oss en gemensam bild av vilka insatser som bekräftar en framgångsrik praxis utifrån en resultatbaserad styrning.

För att upprätta verksamhetsplanen så utgår vi utifrån nämndens mål, vi diskuterar och reflekterar över nämndes mål och hur dessa mål kan implementeras på verksamhetsnivå. Sedan arbetar vi tillsammans fram målen för kommande år. Medarbetarna är delaktiga om hur vi ska följa upp dessa mål, vilka arbetssätt och resurser som krävs för att uppnå målen. Genom att göra medarbetarna delaktiga säkerställer vi en process där alla är insatta i verksamhetsplanering och styrningen, och ser sin roll hur de kan bidra till de förväntade resultaten.

Denna process främjar en resultatkultur där varje medarbetares handling styrs utifrån vilket resultat den ska leda till. Två viktiga frågor i hur vi organiserar arbetet utifrån verksamhetsplaneringen är:

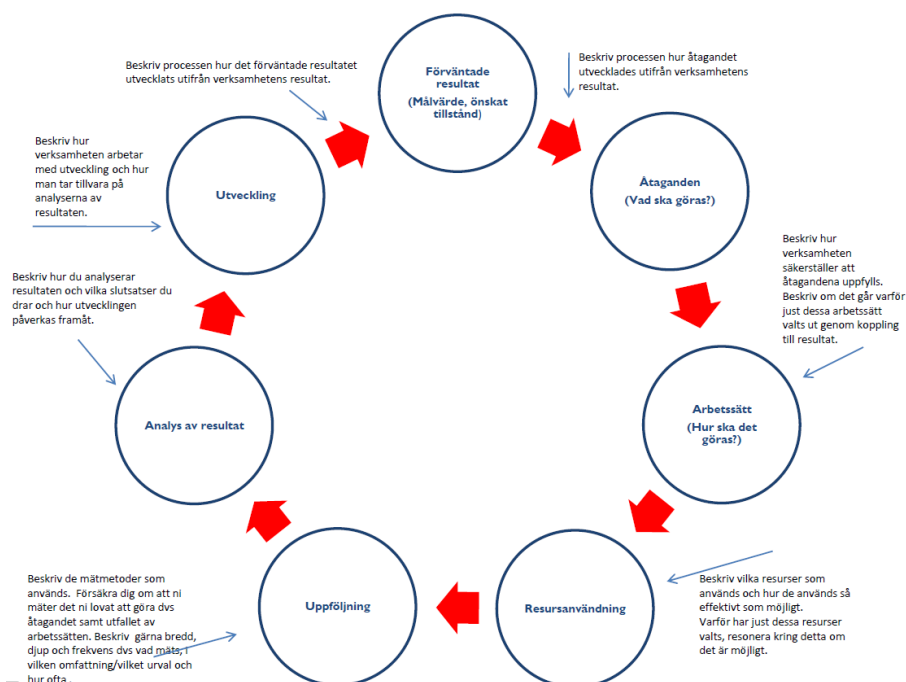
Hur ska vi strukturera arbetet?

Vem/vilka gör vad?



Bilden illustrerar flöde för hur vi tar fram våra brukarmål.

Djursättras årliga kvalitets och utvecklingsarbetet genomförs genom en integrerad process som utgår utifrån Stadens ILS modell som kännetecknas av systematik och struktur. Denna modell förstärks och konkretiseras även av enhetens RBS arbetet startades 2013 och som bidrar med tydliga mätbara mål och arbetsätt. Denna process innebär att vi i all verksamhetsplanering utgår utifrån en målmedveten resultatstyrning. Framtagna mål och dess resultat följs upp och utvärderas löpande, resultatet analyseras och ligger till grund för kommande verksamhetsplanering.



För kvalitetssäkring av denna process är medarbetarnas förståelse i ILS och RBS en viktig förutsättning, så att de kan förstå logiken i verksamhetsstyrning och planering och hur de bidrar till verksamhetens resultat. Förhållningssätt och arbetssätt tas gemensamt fram på planeringsdagarna så alla medarbetare är införstådda med vad och hur vi kommer att arbeta för att uppnå enhetens mål under året. Medarbetarna får veta vad det förväntade resultatet är och arbetar tillsammans fram arbetssätt, resursanvändning och uppföljning.

På APT möten varje månad har vi en timme som vi dedicerar systematiskt för kvalitetsarbete. Vi reflekterar och utvärderar vad som varit bra eller vad vi ska ändra på för att uppnå målen i enlighet med verksamhetens förväntade resultat.

Checklistan för kvalitetsarbete: "Hur ska vi lyckats?"					
RESULTAT 2017	MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET 2018	ARBETSSÄTT	RESURS-ANVÄNDNING	UPPFÖLJNING	UTVECKLING
Brukarmål (RBS) 85% av boende har minst en kultur eller fritidsaktivitet per vecka. -Att 85 % av de boende kan påverka insatsens utformning 80% känner sig trygg i bostaden. 80% upplever att de är delaktiga i planeringen 85% vet vad, när, hur och av vem stödet, servicen och omvårdnaden ges. Nöjda medarbetare Kostnadseffektiv	Nöjda brukare: Den boende är delaktig i utformning av sin vardag Den enskilde är självständig utifrån sin förmåga. Den boende känner sig trygg i bostaden Den enskildes tillvaro är meningsfull Nöjda medarbetare Bra arbetsmiljö	Veckoplanering Utvecklingssamtal Boendekonferenser Checkdistor RBS Pärmar	Kvalitetsombud. Schema/ Bemanning Rapportering/observation av aktiviteter med boende. Vecka/Månad Vi ställer oss frågan? Hur vi använder våra resurser effektivt som möjligt	RBS underlag följs upp med Kvalitetsombud Stödperson uppföljningssamtal	RBS Jämställdhetsintegrering Anhörigperspektiv Evidensbaserad metoder

Inför tertialrapportering används Checklistan för att *kortfattat och i stora drag* sammanfatta enhetens måluppfyllelse. Checklistan är ett underlag och verktyg för dialog med medarbetarna. Vid sammanfattningen görs en analys av perioden och även belysas målområden som riskerar att inte uppfyllas vid årets slut med de insatser som planerades i VP. Vid tertialrapporten och dess resultat är det viktigt att medarbetarna är delaktiga för fånga upp idéer och lösningar som kan påverka utvecklingen.

Checklistan används även i Förvaltningens resultatkonferens där enhetschef presenterar enhetens resultat och även får input och inspiration för att analysera och utveckla resultaten.

Handledning:

Personal har handledning månadsvis som är en viktig insats för uppföljning av insatser och utveckling av det gemensamma och evidensbaserade arbetssätt.

Viktiga processer i verksamhetsutvecklingen: RBS

Sedan 2013 arbetar verksamheten utifrån en styrnings- och uppföljningsmodell (RBS).

Verksamheten har lagt mycket tid på att kunna diskutera hur vi kan mäta enhetens mål och hur vi följer upp dem på bästa sätt.

16. Enhetensmål.

KF:1. Ett Stockholm som håller samman

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

Flickor, pojkar, kvinnor och män har nära till kultur och eget skapande

Enhetsmål:

Flickor, pojkar, kvinnor och män har varierat fritids/kulturella aktiviteter att välja mellan.

Förväntat resultat

100 % av de boende har erbjudits minst en fritid eller kulturell aktivitet i veckan.

KF:s2. Ett klimatsmart Stockholm

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria och klimatsmarta

Enhetsmål:

Verksamheten är giftfri och klimatsmart.

Förväntat resultat

Verksamheten minskar kemikalanvändningen utifrån registrering i CHEMSOFT med 80%

Nämndmål:

Nämndens energianvändning är hållbar

Enhetsmål:

Verksamhetens energianvändning är hållbar.

Förväntat resultat

Verksamheten har bytt energisnåla lampor till 2020.

KF:s:3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Nämndmål:

Budgeten är i balans

Enhetsmål:

Verksamhetens budget är i balans.

Förväntat resultat

Verksamheten håller budget.

KF:s inriktningsmål:4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda

Enhetsmål:

Verksamheten är jämställd.

Förväntade resultat: 100% av medarbetare har kunskap inom jämställdhet och jämställdhetsanalyser görs i enlighet med programmet för ett jämställt Stockholm månadsvis.

Nämndmål:

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

Enhetsmål:

Chefer och medarbetare, kvinnor som män, har en gemensam bild av uppdraget och rätt kompetens för att nå verksamhetens mål.

Förväntat resultat

Aktivt medskapandeindex uppgår till minst 90 %

Minst 90 % av medarbetarna anser att de får stöd av sin chef med prioriteringar mellan arbetsuppgifter när de behöver.

Nämndmål:

Chefer och medarbetare tar ansvar för en god arbetsmiljö för att nå verksamhetens mål

Enhetsmål:

Chef och medarbetare, kvinnor som män, tar ansvar för en god arbetsmiljö för att nå verksamhetens mål

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron minskar och uppgår till max 6,9 %

Aktivt medskapandeindex uppgår till minst 90 %

Nämndmål:

Nämndens verksamheter lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Enhetsmål:

Verksamheten lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Förväntat resultat

Verksamheten HBTQ-certifieras under 2018.

Nämndmål:

Flickor, pojkar, kvinnor och män lever i relationer fria från hot och våld

Enhetsmål:

Flickor, pojkar, kvinnor och män lever i relationer fria från hot och våld.

Förväntat resultat

80% av medarbetarna har utfört webbutbildningen om våld i nära relationer.

Nämndmål:

Flickor, pojkar, kvinnor och män med funktionsnedsättning lever ett självständigt liv utifrån sin förmåga

Enhetsmål:

Kvinnor och män inom LSS bostäder lever ett självständigt liv utifrån sin förmåga.

Förväntat resultat

95 % anser att de får det stöd/ den hjälp de behöver i sitt boende

90 % har de hjälpmedel som behövs i bostaden

Nämndmål:

Flickor, pojkar, kvinnor och män har inflytande

Enhetsmål:

Kvinnor och män har inflytande.

Förväntat resultat

95% har själv varit med och planerat sitt stöd.

Redogörelse av 5 mål:

1. Enhetsmål: Kvinnor och män inom LSS bostäder lever ett självständigt liv utifrån sin förmåga.

Förväntat resultat

95 % anser att de får det stöd/ den hjälp de behöver i sitt boende

90 % har de hjälpmedel som behövs i bostaden

Arbetsätt

Varje boende har tre stödpersoner som har ett särskilt ansvar i kontakten med olika nätverk, instanser och att förmedla den boendes behov till övriga medarbetare.

Samtliga boende har en aktuell genomförandeplan som följs upp och revideras minst två gånger per år.

Den boende deltar utifrån sina förutsättningar vid upprättande och uppföljning av genomförandeplanen.

Medarbetarnas ständiga kompetensutveckling genom kurser och handledning är viktig för att kunna tillförsäkra goda och trygga levnadsvillkor för samtliga boende för att kunna tillmötesgå eventuella förändrade behov och nya krav. Dialog kring de boendes tankar, synpunkter och hur de önskar att insatserna ska genomföras sker kontinuerligt på boendekonferensen och vid handledning.

Verksamheten präglas av respekt för varje individs behov, resurser och önskemål och bygga på grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur hen vill leva sitt liv.

Vi har regelbundna samtal för att följa upp stödinsatserna. Mer "egen tid" tillsammans med sin stödperson, bra bemötande, bättre samtalsmetod som ger personalen bättre pedagogik.

På det sättet har den boende möjligheten till inflytande och delaktighet. Att genom kognitiva hjälpmedel som t.ex. almanacka och whiteboard skapar goda förutsättningar för den boendes delaktighet.

Synpunkter och klagomål används för att bemöta och förbättra eventuella brister.

Personal har tid för reflektion med stöd av reflektionshandledare 1 gång/månad.

Resursanvändning

Rätt förlagd bemanning i verksamheten utifrån de boendes behov.

LSS hälsan

Anhöriga, gode män

Reflektionsledare

Uppföljning

Samtal.

Veckosamtal

Boendekonferens

Handledning

Stadens årliga brukarenkät

Dokumentation i ParaSoL

Enheternas boendekonferens

Synpunkter och önskemål följs upp på personalmöten.

T1, T2 och VB.

Genomförandeplan följs upp årligen.

Utveckling

Uppmana boende, anhöriga/gode män att besvara den centrala boendeundersökningen. Resultatet från den interna boendeundersökningen följs upp och ligger till grund för enheternas verksamhetsutveckling för att garantera delaktighet och självständighet.

Genom att använda de tjänster som LSS hälsans arbetsterapeut och sjukgymnast erbjuder.

2. Enhetsmål: Kvinnor och män inom LSS bostäder har inflytande.

Förväntat resultat

95% har själv varit med och planerat sitt stöd

Arbetsätt

En grundsyn i verksamhetens åtaganden är att all planering skall utgå från den boendes behov och önskemål. Vi väljer arbetsätt utifrån denna grundprincip. Vi ställer oss frågan ”Vad vill den boende” i all verksamhetsplanering.

Exempel på detta är att den boende har möjlighet att påverka/lämna önskemål om val av stödpersoner, vi kommunicerar alltid så enkelt som möjligt så att den boendes möjligheter att själv göra ett aktivt val ökar t.ex. genom att ge anpassat kognitivt stöd. Varje stödperson har ansvar att årligen och efter behov se till att genomförandeplaner, ”Riktlinjer för stöd” följs upp och hålls aktuella. Stödpersonen har till ansvar att lyfta upp och kommunicera den boendes åsikter och val på t.ex. personalmöten.

Med ett uppbyggt individuellt stöd och en kontinuerlig diskussion kring etik och bemötande skapar vi förutsättningar för boendes självständighet och delaktighet.

Verksamheternas medarbetare ger ett gott bemötande till boende, deras anhöriga och gode män.

Medarbetarna ska vara tillgängliga och följa upp inkommande frågor från boende eller anhöriga.

LSS bostaden har individanpassad information som leder till att boende känner sig självständiga, delaktiga och har inflytande över sin vardag.

Medarbetarna ser till att boende känner till att det finns lättläst material och/eller annan information att tillgå.

Verksamheten använder sig av kognitiva hjälpmedel för att skapa förutsättningar för den boende i kommunikation med omgivningen.

Medarbetarna tar tillvara på synpunkter och önskemål som framkommer från de boende, gode män och anhöriga. Dessa dokumenteras och följs upp, diskuteras vid enskilda samtal och presenteras på APT-möten, personalmöten, och används i verksamhetens utvecklingsarbete.

Resursanvändning

Vi använder tid på personalkonferenser och APT för att se över och utveckla vårt arbetsätt.

Handlingsplaner

Samarbete med DV, anhöriga, Landstinget, vårdcentralerna, Habiliteringen.

Autism webbutbildning

Uppföljning

Brukarundersökning

Genomförandeplan

Individuella samtal

3. Enhetsmål: Kvinnor och män i verksamheten har ett varierat utbud av fritidsaktiviteter att välja mellan.

Förväntat resultat

100 % av de boende har erbjudits minst en fritidsaktivitet i veckan.

Arbetsätt

Verksamhetens alla kvinnor och män erbjuds minst en fritidsaktivitet i veckan.

En viktig utveckling är att tydliggöra i genomförandeplanen vilka fritidsaktiviteter som de boende vill göra och hur. Stödinsatserna kring fritidsaktiviteter kommer att läggas in i enheternas springscheman. Stödpersonen identifierar hinder och skapar förutsättningar för att erbjuda lämpliga och anpassade aktiviteter.

Fritidsaktiviteter planeras in i det dagliga schemat för respektive boende. Utbudet av kulturaktiviteter erbjuds utifrån deras behov och önskemål.

Stödpersoner ansvarar för att lyssna in boendens intressen av aktiviteter, och föreslå olika initiativ. Personal planerar förslag på lördagsaktiviteter, både individuella och kollektiva.

Fortsätta med individbaserade stödinsatser som främjar delaktighet för kvinnor och män men också se över att alla medarbetare och nyckelpersoner har kunskap inom jämställdhetsintegrering. Reflektionsledaren och kvalitetsansvariga är två nyckelroller för att förstärka jämställdhetsintegreringsarbete enhetsvis. I enheternas kvalitetstimme kan vi ha frågan om jämställdhet. Planering kring fritidsaktiviteter skrivs i almanackan och aktivitetstavlan.

Resursanvändning

Förvaltningens lokaler och uteplatser
Samarbetspartners som bibliotek och idrottsförvaltningen.
Olika hjälpmedel
Fritids/Aktivitetsombud

Uppföljning

Brukarundersökning
Individuella samtal
Boendemöten
Checklistor utifrån deltagande (RBS)

Utveckling

Fritidsombudssamordnares kontakt med Idrottsförvaltningen och samarbete med LSS bostäder.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Danskvällar med olika kulturella tema från olika länder.	2018-02-01	2018-12-31
Högläsning erbjuds utifrån egen förmåga regelbundet i verksamheten.	2018-01-01	2018-12-31

4. Enhetsmål: Verksamheten är jämställd.

Förväntat resultat: Kvinnor och män tillförsäkras goda levnadsförhållanden och att de ges samma möjligheter att delta i samhällslivet som andra människor.

Arbetsätt: Verksamheten bygger på att vi respekterar den boendes önskemål och behov om vad han eller hon vill ha för stödinsatser. Stödet utformas utifrån den boendes resurser och styrkor och med hjälp av dessa genomförs och planeras aktiviteter och/eller stödinsatser.

En grundinställning är att personalen frågar alltid den boende hur den boende vill ha sitt stöd, inte ta för givet vad hen önskar.

Vi har extern och kvalificerad handledning för att metodutveckla verksamheten utifrån en evidensbaserad praxis. Verksamheten jobbar med Motiverande samtal, tidiga tecken för att stärka den boende i sina rättsliga förhållanden och i sina egna egenskaper.

Personal har tid för reflektion med stöd av reflektionshandledare 1 gång/månad. Den grundläggande tanken är att personalen ska utveckla sina förmågor att reflektera över arbetet och dela kunskap tillsammans med kollegor. På så sätt utvecklas förhållningssätt och lösningar på frågeställningar som medarbetarna ställs inför i det dagliga arbetet.

Hur ska vi jobba för att uppnå resultatet?

-Genomförandeplaner som är utarbetad individuellt.

-Ge information till de boende, på boendemöte och individuellt tillsammans med stödpersonen.

-Erbjuder och uppmuntrar de boende till att delta i olika aktiviteter/samhällsfrågor för att känna sig delaktiga i samhället.

Jämställdhetsanalyser görs genom att ta fram könsuppdelade statistik för att kunna följa upp om verksamhetens är jämställd. Underlaget tas fram månadsvis och diskuteras på mötet.

Resursanvändning:

Den boendes intresse är den främsta resursen i all verksamhetsplanering.

Boendekonferens är ett forum där boende lyfter upp sina önskemål om aktiviteter och synpunkter kring verksamheten.

APT är ett forum för att följa upp målet, samt utvärdera och eventuellt utveckla arbetssätten för att nå detta mål.

Skärholmens värdegrund

Reflektionshandledarna

Vikarier som möjliggör att genomföra planerad aktivitet

Tv/Tidning/Media –Följer debatt kring valkampanj/miljöfrågor/nyheter etc.

Uppföljning:

Personal dokumenterar och följer upp de boendes önskemål och följer upp boendemötet.

Stödpersoner tillsammans med övrig personal följer upp önskade aktiviteter som de boende önskat/utfört

En personal som är fritidsombud följer upp detta tillsammans med stödpersonerna.

Checklistor utifrån deltagande (RBS)

Kvalitetsansvarig sammanställer månadsvis

Utveckling:

HBTQ certifiering

5. Enhetsmål: Verksamhetens budget är i balans.

Förväntat resultat: Verksamheten håller budget.

Arbetsätt:

Utifrån förra årets budget resultat analyserar man utfallet och planerar 2018 års budget fördelning utifrån verksamhetens behov som till exempel bemanning och kompetensutveckling.

Chef och medarbetare har kontroll över att kostnader såsom personalbemanning, mertid/övertid.

Sjukfrånvaron följs upp.

Till hjälp används olika system exempelvis Lisa Tid, Agresso för beställning av förbrukningsmaterial och hantering av fakturor.

Underlag för omprövning av omsorgsnivå lämnas till enheten för bedömning och förmedling vid förändring av enskilda boendes stödbehov för att ersättningsnivåerna alltid ska vara i förhållande till utförda insatser.

Samtliga medarbetare registrerar sin arbetstid i Lisa Tid och ansvarar själva för att gjorda stämplingar är rätt samt att anteckning finns vid varje avvikelse mot schemat.

Chef kontrollerar medarbetarnas registreringar i Lisa Tid minst en gång per vecka och påminner medarbetare om eventuell rättelse behövs innan löneexporten.

Verksamheten har en sparsam hållning vid inköp.

Resursanvändning

Vi bemannar verksamheten utifrån boendens behov, anpassar schema utifrån situation.

Vid inköp via tjänstekortet First Card tar personalen ansvar att handla ekonomiskt och ekologiskt.

Samarbeta vid planering av olika evenemang, vid rekrytering av vikarie.

Medarbetarnas intresse, styrkor och kompetens tas tillvara och används på alla tre enheter som till exempel reflektionsledaren.

All personal har ledsagarkort för att följa med till olika aktiviteter genom kostnadsfri entre.

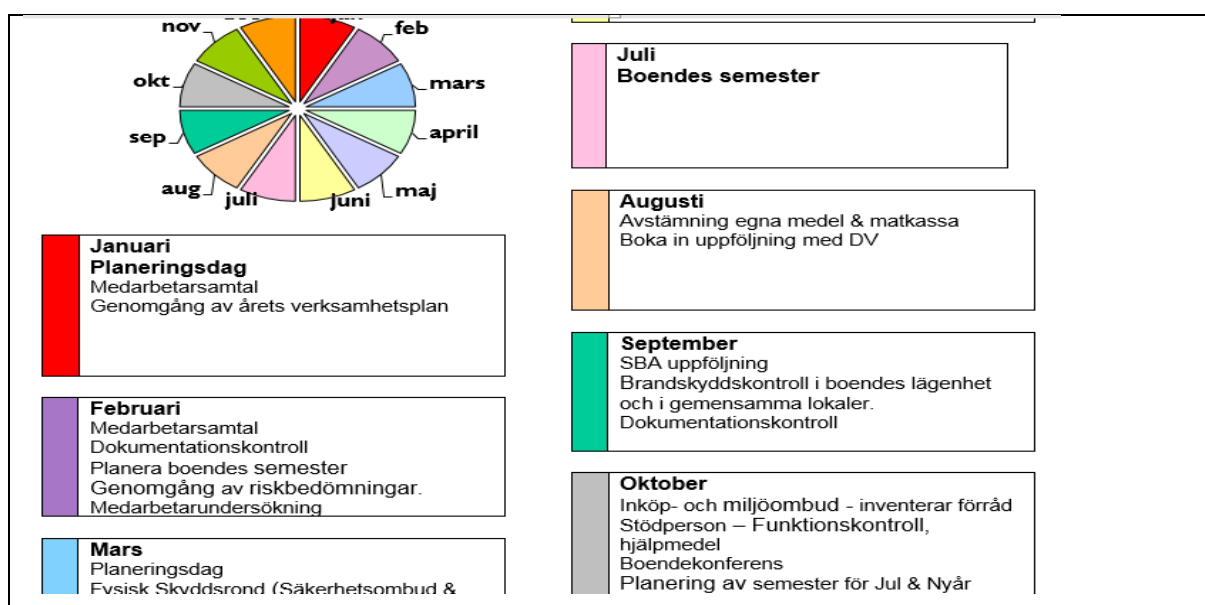
Uppföljning

All personal får information om det ekonomiska läget på APT möten.

Möte med Verksamhetskontroller.

17. Planering för årets uppföljning.

De flesta uppföljningarna är planerade enligt års hjul för verksamheten och års hjul för APT, och sker vid olika tillfällen per år. Dessa uppföljningar tas upp på olika nivåer från chefsforum, avdelningsmöte, till personalmöten, boendemöte och planeringsdagar. Återkopplingar varierar utifrån område och roll. ILS är ett integrerat system för verksamhetsuppföljning.



Denna bild illustrerar Årsplanering och dess uppföljning.

Verksamhetsplaneringen följs upp genom Tertialrapporterna 1 och 2. Resultatet från den centrala brukarundersökning och medarbetarundersökning rapporteras och följs upp i tertialrapporter samt i verksamhetsberättelserna. Analys och diskussion av resultaten görs på planeringsdagen tillsammans med all personal. Resultaten bildar underlag för kommande års verksamhetsplanering.

Som ett led i RBS arbetet har förvaltningen tagit fram särskilda anvisningar som är en vägledning för enhetens arbete med tertialrapporten. Anvisningarna underlättar att utvärdering och analys är resultatstyrd.

Analys av resultat inför T1 (Tertialrapport 1). Hur har vi lyckats?

RESULTAT T1 2017	MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET 2017	FÖRVANTAT RESULTAT UNDER ÅRET	ARBETSSÄTT	RESURS-ANVÄNDNING	RESULTAT
ANALYS					
Förväntas nå målet					
Brukarnöjdhet	Nöjda brukare: Den boende är delaktig i utformning av sin vardag <ul style="list-style-type: none"> Den enskilde är självständig utifrån sin förmåga. Att kunna vara med och bestämma Att känna sig Trygg i lägenheten och i det gemensamma utrymme 	85% av våra boende har minst en kultur eller fritidsaktivitet per vecka. -Att 85% av de boende kan påverka insatsens utformning 80% känner sig trygga i bostaden.	Anpassad information Månadsamtal Aktivitetstavlan Springsschema Genomförandplan Pröva på aktiviteter Synpunkter Personal Veckoplanering Boendekonferenser Checklistor RBS Pärmar	Kvalitetsombud. Schemat Bemanning Mätning av aktiviteter med boende. Vecka/Månad Vi ställer oss frågan? Hur vi använder våra resurser effektivt som möjligt	88% av våra boende har minst en kultur eller fritidsaktivitet per vecka. -Att 90% av de boende kan påverka insatsens utformning 75% känner sig trygga i bostaden. Kostnadsmedvetet
Budget i balans	Ekonomi i balans. Användning av resurser effektiv	Budget i balans	Schemaindrag Inköp Vikarieålder LSS intäkter Jobbtorg (Handledarsstöd 150 kr)		
Medarbetarhöjdhet	Nöjda medarbetare : Utvecklingsplaner	80% AMI Sjukfrånvaro	Medarbetarna är		AMI är på 85% en ökning på 12 %

Denna bild tas fram på personalmöten för att illustrera och följa upp verksamhetens resultat i Tertialrapport.

På kvalitetstimme utvecklas verksamheten genom att identifiera förbättringar gentemot verksamhet och boende. Till exempel kommunikationen har förbättrats genom att det har tagits fram ett springsschema som ökar översikt och samarbete mellan personalen samtidigt som säkerställs att stödinsatser inte missas. Denna checklista underlättar den dagliga uppföljningen av genomförda insatser och kvalitetssäkrar verksamheten. Ambitionen är att springsschema i framtiden ska digitaliseras.

TÄNK PÅ ATT SIGNERA MED DINA INITIALER I JA/NEJ RUTAN.					
LÖRDAG		Datum: 28/4		Genomfört	
Tid	Boende	Arbetsuppgift	Kommentera	JA	NEJ
06:00	AK	Medicin (Apodos)	Nattpersonal ger		
08:00	DF	Frukost, Medicin (Apodos)	Insulin ges av PR-Vård		
08:00	BS	Medicin (apodos)	Ge cigg + ev snus		
08:30	ST	Frukost			
08:30	LE	Frukost			
09:00	DF + AK	Slängt sopor från badrummet			
09:00	AK	Frukost senast	sover sedan vidare till senast 11		
09:00	Köket	Tagit fram till middagen för upptining			
09:30	DF	Kollat sänglarmet ligger rätt i sängen			
09:30	ST	Borsta tänder, morgonrutiner			
09:30	LE	Borsta tänder, morgonrutiner			

Resursanvändning

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

Förvaltningens organisation och dialogkultur.

Skärholmens stadsdelsförvaltning strävar efter att alla verksamheten jobbar resultateffektiv och resultatbaserad. Det finns en kultur som främjar till olika utrymme och forum för inspiration, erfarenhetsutbyte och delaktighet. Förvaltningen har tagit fram gemensamma verktyg för kvalitetssäkring och utveckling som underlättar verksamhetsplanering och uppföljning i enlighet med ILS och VISION 2040.



RBS. Styrningen som har valts inom förvaltningen har ökat medvetenhet bland personal och enhetschefer med en tydlig brukarfokus och tydliga uppföljningar.

[På väg mot ett Stockholm i världsklass....](#)

LSS bostäder

LSS bostäder i Skärholmen utvecklas utifrån en gemensam vision och förhållningssätt. Samarbete med andra enheter tillför oss nya idéer, arbetsätt som resulterar i ett brett utbud av aktiviteter. Detta är något som gynnar alla boende att få ta del av.

LSS bostäders vision och inriktning 2018

Övergripande vision:
**Delaktighet för kvinnor och män
på "alla plan" i samhället och privat**

Strategiska områden

BOSTADEN
(personal, miljö, etc)

TRYGGHET
(bemötande, säkerhet,
etc)

FRITID
(egen och tillsammans)

Metod och arbetssätt för att nå målet

Ansvars-
Områden
Nätverk

Internutbildning
Internkontroll

Årshjul

Utvärdering
Uppföljning

Medarbetarnas olika etniska bakgrund ger näring till verksamhetens utbud och breder ut valmöjligheter för den boende om nya influenser och trender.

Skärholmsloppet är en gång om året i maj månad, 2 km och 5 km. Kostnaden för att delta står verksamheten för då vi uppmuntrar de boende att röra på sig och vara delaktiga i närområdets händelser. Vi beställer t-shirts till de som deltar. Personal och boende planerar inför loppet en träningsmetodik som känns bra för den boende.

Här kommer några exempel på aktiviteter som lyfter upp den boende delaktighet och inflytande i verksamhetsutveckling. Dessa aktiviteter ger verksamheten input och nya möjligheter till förändring.

Boendekonferens är viktigt för Djursättras boende, där de känner att de kan lyfta fram men även ta del av viktiga frågor som rör verksamheten. Ett exempel som har beslutats gemensamt på ett boendemöte är att de lyfte upp att det tyckte det var jobbigt när telefonen ringde under måltider och personal gick och svarade, så det beslutades att personalen inte svarar under måltiderna mellan 17-18.

Stadsodling

Djursätra planterar blommor, grönsaker, kryddor och bär. Detta tas gemensamt upp på boendemöte på vårkanten där man diskuterar gemensamt om vad de boende önskar att plantera.



Samarbete med Anhöriga: Genom anhörigas och gode mäns goda kännedom om brukarnas behov får vi viktig information om hur enheten kan vidareutveckla verksamheten. Vi bjuder in anhöriga två gånger om året till olika fest. Anhöriga får information om aktuella frågor.



Utflyttad verksamhet

Våra boende älskar att resa, både kortare och längre utflykter och uppleva saker. Planeringen börjar redan på hösten eller tidigt på våren beroende på vad de boende önskar och hur många som vill delta i den utflyttade verksamheten.

Träfflokalen

I träfflokalen har vi ett utrymme där vi erbjuder de boende många olika typer av aktiviteter, det kan vara **högläsning** ur en bok som de boende under ett boendemöte gemensamt beslutar vilken bok de önskar att verksamheten köper in, ibland är det lättlästa böcker och ibland inte.

Ibland är det personal som läser, ibland kan det vara en boende som vill läsa för alla men även att man kan turas om att läsa, utifrån boendens önskemål och förutsättningar.

8 Sidor läses en gång i veckan men man tittar även på **nyheterna** på TV, även här återkopplar man så att alla känner att de är delaktiga och förstår det som händer runt om i världen.

Spel och eller pussel boende emellan eller boende och personal är en stund som flera av dem uppskattar att man gör tillsammans. Populärast är Uno att spela.

Altan och uteplats Vi har längst med hela våningen en altan som sträcker sig längst med hela långsidan av fasaden. Utanför träfflokalen pågår det nu förarbete inför inglasning av träfflokalens uteplats. Våra boende och deras anhöriga har lämnat detta som ett förslag för att kunna nyttja det utrymmet maximalt i alla väder och årstider.

Korridoren

Vi har en längre korridor där vi kan träna olika övningar och eller ha en lättare gymnastik med de boende, speciellt under vinterhalvåret med att träna balansövningar, hållning och rörelse genom att gå fram och tillbaka.

Trapphus

Boende och personal ser våra trappor i trapphuset som en möjlighet att träna benmuskler och hållning.

Ipad har enheten köpt in som kan vara ett hjälpmedel eller viktig redskap i planering tillsammans med den boende.

Stadsdelens dagliga verksamhet har bil om vardagarna som de har som arbetsredskap. I fjol lånade vi bussen och hade en heldag på Kolmården.

Dansbandsvecka i Malung en vecka om året åker några boende tillsammans från olika enheter.

Fonder: Fiskereser i samarbete med SFFF där personal följer med boende på en heldagsutflykt och fiskar i skärgården. Vi söker årligen fondpengar för att kunna genomföra denna fiskereser.

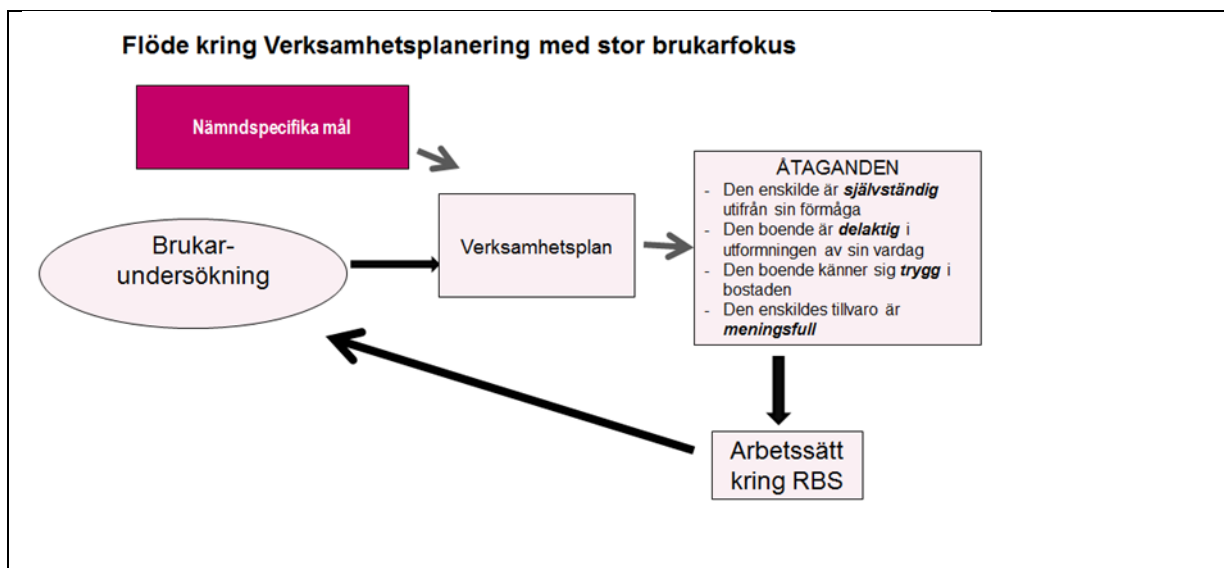
Utveckling

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

Vi utvecklar kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande så att den säkras för den enskilde boendes bästa. För att uppfylla lagens och socialstyrelsens krav på kvalitet används resultaten från brukarundersökningen och medarbetarundersökningen för att utveckla verksamheten systematiskt.



På planeringsdagar diskuteras resultatet från boendeundersökningen. Diskussionen leder till olika åtaganden och arbetssätt som ska främja boendes självständighet och personlig utveckling. Planeringen utifrån vad som ska göras för att öka boendes nöjdhet, görs i relation till ett förväntat resultat. Att alla i personalgruppen är med i verksamhetsplaneringen är en viktig förutsättning för att skapa en samsyn kring målgrupp, uppdrag, önskad effekt, åtaganden och förväntat resultat.



Denna bild illustrerar processen kring verksamhetsplanering utifrån uppföljningar, resultat och analys. Verksamhetsplanen tas fram i dialog med medarbetarna för att få en gemensam målbild av uppdraget så att alla är med från planeringsfas, genomförandefas till utvärderingsfas.

Vi utvecklar vår verksamhet på olika nivåer som samspelar med varandra och ger oss en bild av brukarnöjdheten.

Kontinuerliga mätningar och uppföljningar:

Varannan vecka har vi personalmöte där vi har en timme för att analysera och diskutera utvecklingsområde som tas upp av kvalitetsansvarig. Dessa uppföljningar baseras på resultat av alla sammanställningar från dokumentation, avvikelser, synpunkter och klagomål och boendemöten. Dessa uppföljningar ger oss en puls på hur effekten av stödinsatser upplevs av de boende och om personalen behöver ändra arbetssätten.

Resultat av boendeundersökningen

Verksamheten analyserar brukarundersökningen tillsammans vid olika workshops, och planeringsdagar utifrån en modell, "Hur gör vi med resultaten" och tagit fram tre frågor som valdes utifrån resultatet. För att förbättra nöjdheten arbetar Djursåtra systematiskt med att

- bli tydligare med information till samtliga berörda
- fortsätta att ha möten med boende där frågan om vad de tycker följs upp.
- kontinuerligt uppmuntra den boende att säga hur hen upplever sin vardag.
- ge ut brev till boende där det finns tydlig information om vilka stödpersoner de har. I brevet uppmuntras boende även säga till om hen upplever att något är fel.
- fortsätta och uppmuntra att använda förslagslådan som finns i träfflokalen.
- efter synpunkter och klagomål tydligt återkoppla till den boende av stödpersonen vid samtal samt på boendekonferenserna.
- verka för ett gemensamt förhållningssätt och förbättra vårt bemötande.

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

Vi arbetar systematiskt med internkontroll för att kvalitetssäkra verksamheten genom att identifiera möjliga risker och förebygger eventuella incidenter. Vi tar fram en internkontroll plan där vi följer upp

verksamhetens väsentliga processer och identifiera oönskade händelser. Planen revideras årligen och vid behov. Vi beskriver olika handlingsplaner för att förebygga dessa incidenter och hur hantering av risker går till.

RSA hjälper oss att konkretisera handlingsplaner och att det finns en beredskap vid olika scenarier, risk och krissituationer. Genom arbetet kan vi förbättra och utveckla vårt arbetssätt och samarbete internt och externt gällande olika frågor som till exempel risker i arbetsmiljön och kring säkerhetsfrågor. Risk och sårbarhetsanalys är en viktig fråga i verksamhetsplaneringen.

Verksamheten i sina olika planeringsfaser utifrån årshjul gör sina respektive analyser som till exempel under sommaren samlar man in alla vikarier så att man garanterar att alla har samma information och samsyn.

En förutsättning för god internkontroll är tydlig delegation av ansvar och befogenheter i organisationen och att kunskap om denna föreligger. I verksamheten finns en tydlig ansvarsfördelning som till exempel har vi två säkerhetsombud och en kvalitetsansvarig.

Internkontrollplanen tas upp även vid nyanställning och introduktion av vikarier.

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
Den enskildes inflytande och möjlighet till självbestämmande	1	■ Brukarens åsikt inhämtas eller respekteras inte	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Kartläggning av verksamhetens rutiner och arbetssätt kring brukarinflytande. Därefter upprätta handlingsplan för de enheter där det finns brister.
Hantering av synpunkter och klagomål	2	■ Verksamheten saknar rutiner för rapportering och hantering av synpunkter och klagomål	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Kontrolleras i verksamhetsuppföljning hösten. Åtgärdsplan utifrån resultat av denna.
	3	■ Brukare och anhöriga känner inte till hur de ska framföra synpunkter och klagomål	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	
Lex Sarah rapportering	4	■ Lex Sarah rapportering uteblir	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	Information till medarbetarna vid minst ett APT per år, samt till nyanställda vid introduktionen
Rapportering och hantering av vård- och omsorgsavvikelser	5	■ Verksamheten saknar rutiner för rapportering och hantering av avvikelser	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Kartläggning av hur verksamhetens rutiner ser ut görs i samband med verksamhetsuppföljning. Åtgärdsplan upprättas utifrån resultatet av kartläggningen.
Samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan och	6	■ Brister i svenska språket	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Kontrolleras löpande på enhetsnivå i egenkontrollen.

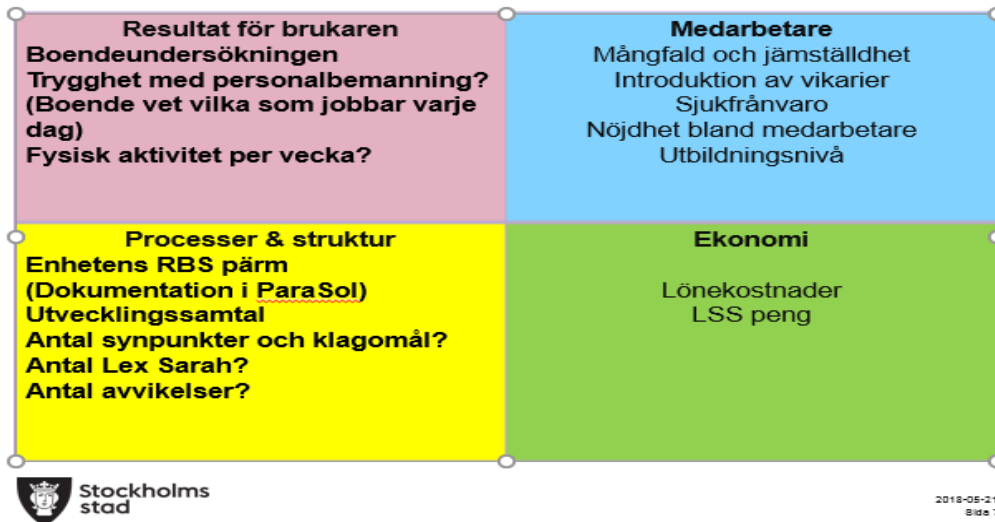
Vi arbetar kontinuerligt med att ta upp riskerna genom att göra kontinuerligt riskanalyser, där vi kan få en fingervisning vad som finns och hur vi kan förebygga eller minimera risker i förhoppning innan det uppdragas. Inträffar det en risk så tar vi det till oss och vi undersöker orsaken. Faktorer kan vara olika, som t.ex. kan det ha blivit personalbrist pga. plötslig sjukdom, dålig information, när en incident uppstår så tar vi upp detta på en gång i gruppen.

Vi har en beredskapsplanering vid akuta situationer och då personal kan komma in med kort varsel. Vi följer upp sårbarheter som kan finnas i verksamheten i gruppen och implementerar nya arbetssätt som även utvärderas därefter.

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

Kunskap om verksamhetens styrkor och svagheter hjälper oss att få en bild om hur verksamheten ser ut. Denna bild är ett underlag och bidrar till att kvalitetssäkra verksamheten för att kunna uppnå en hållbar planering över tid och plats. Denna kunskap sätts i praktiken vid planering av resurser och aktiviteter.

STYRKORT



Utnyttja styrkor dvs vad vi är bra på:

- Mångfald bland boende och medarbetare. Genom att vi har en mångkulturell grupp så bidrar detta till både variation och inspiration. *Boende men även personal har stor variation av olika valmöjlighet av olika kulturer. Det kan innebära att man har t.ex. har måltider från olika kulturer*
- En engagerad personalgrupp med bred och djup kompetens. Som har lång erfarenhet och hög arbetsmoral underlättar arbetet och samverkan med olika partner.
- En tydlig metodik kring handledning. Underlättar ett gemensamt förhållningssätt kring arbetet.
- Kostnadseffektiva, ekonomi

Minska svagheter dvs vad som behövs korrigeras eller stärkas.

- Utöka samarbete med anhöriga
- De boende har okända diagnoser som personalen är helt ovetande om. Detta påverkar enhetens ekonomi, resurser och i slutändan den boende själv. Men vi samarbetar med olika partner för att kunna bemöta dessa svagheter.
- Utöka kompetens i digitalisering inom vården

Utnyttja möjligheter dvs vilka möjligheter ser vi idag eller i framtiden

- Kompetensutveckling efter verksamhetens behov genom CARPE. Förstärker kompetensen och användningen av den senaste kunskap.
- Att jobba i Stockholmsstad som tar tillvara i medarbetarnas engagemang och som strävar efter
- Arbetstider anpassas efter inplanerade aktiviteter. Verksamheten har stor flexibilitet.
- Nätverk med dagliga verksamheter, sjukvård eller andra yrkesgrupper som inverkar på de boendes vardag.

Hot idag och i framtiden.

- Otydlighet i samverkan mellan olika insatser riskerar den boende att fara illa.
- Olikhet kan leda till missförstånd. Genom tydlig kommunikation och samarbete har vi alltid den boende i centrum. Vi följer upp vår värdegrund för att motverka denna risk.
- Vid de boendes åldrande kan förekomma andra diagnoser som demens.
- Brister i språk kan leda till konflikter och missförstånd. Detta kräver att vi håller värdegrunden levande och att vi utnyttjar de möjligheter som finns för språkutveckling som till ex, CARPE.

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

I Skärholmen uppskattar vi ett gott arbete och bekräftar framgång. Vi har mycket att lära av det goda arbete som utförs i förvaltningen. Därför är det viktigt att vi sprider våra kunskaper och erfarenheter till varandra och detta gör vi genom:

Chefsforum: Ett forum där jag har möjlighet att presentera vårt arbete för förvaltningens ledning samt att få inspiration från andra verksamheter vid verksamhetsutveckling. Chefsforum karakteriseras av en varierad agenda som är från verksamhetsuppföljning till möjlighet för chefsutveckling genom att Stadsdelsdirektör och ledningen planerar olika föreläsningar.

Ombudnätverk: På nätverksmöten inom våra ansvarsområden utbyter man tips, erfarenheter och ny information.

Carpe nätverk: Vi ingår i olika nätverksgrupper inom CARPE som CKA, kompetensombud. Detta ger oss möjlighet för erfarenhetsutbyte och planera studiebesök.

Personalmöte

På våra gemensamma möten pratar vi om goda exempel både när det gäller andra verksamheter, men också från egna dagliga arbete. Genom att berätta för varandra om hur vi lyckats nå målen med boende eller anhöriga inspirerar vi varandra för ständig arbetsplatslärande.

Samverkan

Varje vecka har samtliga enhetschefer inom ÄOF ledningsgrupp med avdelningschef och denna modell för tät samverkan har lett till att vi har förbättrat vårt samarbete mellan enheterna, samt inspirerar varandra.

Friskare arbetsplats

Sedan 2016 har vi schemalagda friskvårdsaktiviteter en gång i månaden i samarbete med Korpen som har bidragit till en friskare och gladare personalgrupp. Resultatet har lyfts upp på förvaltningsnivå.

Studiebesök

Verksamheten gör studiebesök på andra enheter med samma eller liknande målgrupp. Man utvärderar sedan dessa besök i personalgruppen och tar in de metoder man tycker är lämpliga för enheten. Enheten har tagit emot besök från utlandet. Förra året tog vi emot en delegation från Japan.

Mångkulturell arbetsplats: Mångfald är berikande och utvecklande. Vi lär av varandras olikheter från både personal och boende, detta ger oss energi och inspiration.



Ordlista

APT: Arbetsplatsträff. En förutbestämd dagordning med verksamhetsfrågor. Minst 10 st./år.

AGRESSO: Ekonomi system för fakturahantering som används av Stockholmsstad

Autism: Är en neuropsykiatrisk störning som påverkar hjärnans funktioner.

Biståndshandläggare: Myndighetsutövare som beslutar om insatser enligt LSS.

Boende eller Brukare: Personer som bor i LSS gruppboendestäder

Boendekonferens: Konferenser som boende själva har vid ett tillfälle per månad.

Carpe: Stadens projekt för kompetenshöjning inom LSS.

Daglig verksamhet: Boendes arbetsplats

Egen tid: Möte mellan personal och boende som bygger på den boendes egna ställda villkor

Evidensbaserad praktik: i socialt arbete kan definieras som en medveten och systematisk användning av den bästa tillgängliga kunskapen, den professionelles expertis, den berörda personens situation, erfarenhet och önskemål.

God man: Av tingsrätten utsedd person som stödjer boende att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person.

Handlingsplan: Är en upprättad rutinbeskrivning.

Hjälpmedelscentralen: Ansvarar för försörjningen och en del utprovning av hjälpmedel

ILS: Integrerad Ledningssystem för styrning och ledning.

Samtal: Samtal mellan stödpersoner och boende som genomförs varje månad.

LSS: Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993, 387)

Ombud: Medarbetare som har ansvar för en specifik arbetsuppgift i verksamheten.

ParaSol: Dokumentationssystem som används av Stockholms stad

Rutinpärm: Information om rutiner och policy

RSA: Risk och sårbarhetsanalys

RBS: Resultatbaserad styrning. En styrmodell med fokus på vad man vill uppnå (resultat och effekter)– inte vad man gör!

SBA: Systematiskt Brandskydds Arbete. Bl.a. brandstädning och kontroll av brandskydd

Springschema: Personalens arbetsredskap för att regelbundet utföra de boendes dagliga stödinsatser

SOSFS: Socialstyrelsen gav den 1 september 2006 ut föreskrifter och allmänna råd, om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SOL, LVU, och LSS

Stödperson: Medarbetare i personalgruppen som har ett övergripande ansvar för stödet till den enskilde boende.

Tertialrapport 1 och 2: Uppföljningar av ekonomi, mål och åtaganden i årets verksamhetsplan.

Träfflokalen: Är en mötesplats för boende i anslutning till bostaden.

Årshjul: Verksamhetens regelbundna uppföljningar under ett år