

Södermalms grupp- och servicebostäder
& Teckentullens dagliga verksamhet

BIDRAG

till Stockholms stads
kvalitetsutmärkelse

2009



**Södermalms grupp- och servicebostäder
& Teckentullens dagliga verksamhet**

Enhet: Södermalms grupp- och servicebostäder
Teckentullens dagliga verksamhet
Enhetschef: June Jansson
Telefon nr: 08-508 13 572
june.jansson@soder.stockholm.se
Adress: Färggårdstorget 96, 116 43 Stockholm
Antal anställda: 40 vårdare samt 7 helglöpare

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Verksamhetsidé och uppdrag.....	sid 1
Beskriv din ledarskapsidé.....	sid 2
Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden.....	sid 3
Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjlighet för lärande i organisationen och kompetensutveckling av medarbetarna.....	sid 4
Beskriv hur du som chef/ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten.....	sid 5
Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för utveckling av verksamheten.	sid 6
Åtagande: Vi åtar oss att minska energiförbrukningen jämfört med föregående år.....	sid 7
Åtagande: Vi åtar oss att ekologiska basprodukter ska utgöra minst 15% av livsmedelsinköpen.....	sid 7
Åtagande: Vi åtar oss att arbeta miljömedvetet vad gäller källsortering.....	sid 8
Åtagande: Vi åtar oss att brandskyddsansvarig samt brandskyddskontrollant ska vara utbildade.....	sid 9
Åtagande: Vi åtar oss att brukaren och godman får information om enhetens kvalitetsgaranti	sid 9
Åtagande: Vi åtar oss att erbjuda varje brukare en stödperson.....	sid 10
Åtagande: Vi åtar oss att för varje brukare upprätta en genomförandeplan	sid 11
Åtagande: Vi åtar oss att erbjuda varje brukare minst fem brukarsamtal.....	sid 13
Åtagande: Vi åtar oss 100% brukarnöjdhet utifrån brukarens genomförandeplan.....	sid 14
Åtagande: Vi åtar oss att 100% av medarbetarna ska uppleva att de har möjlighet till delaktighet och inflytande i arbetet.....	sid 15
Åtagande: Vi åtar oss att erbjuda varje månadsavlönad medarbetare kompetenshöjande insatser knutna till verksamheten.....	sid 16
Åtagande: Vi åtar oss att tillämpa stadens rehabiliteringsprocess.....	sid 17
Åtagande: Vi åtar oss att ha en plan avseende det systematiska arbetsmiljöarbetet.....	sid 18
Åtagande: Vi åtar oss att ha en budget i balans.....	sid 19
Redovisa om verksamheten har en ökad/minskad tillströmning av brukare/kunder. Kommentera resultatet i förhållande till verksamhetens ambitioner, syfte och verksamhetens utveckling.....	sid 20
Redovisa resultaten från brukar-/kunddialogen, kommentera resultaten.....	sid 21
Redovisa resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna, kommentera resultaten och eventuella trender.....	sid 22
Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat, kommentera resultaten och eventuella trender.....	sid 23
Redovisa er personalomsättning de senaste tre åren, kommentera resultaten och eventuella trender.....	sid 23
Redovisa er sjukfrånvaro, uppdelat på korttidsfrånvaro (upp till 14 dagar) och Långtidsfrånvaro (mer än 14 dagar) de senaste tre åren. Kommentera resultaten och eventuella trender.....	sid 24
Hur säkerställer ni att ni kompetensutvecklar medarbetarna utifrån verksamhetens behov?.....	sid 24
Beskriv verksamhetens tre främsta styrkor och svagheter samt era tre största möjligheter och hot.....	sid 24
Ordlista.....	sid 25

VERKSAMHETSIDÉ OCH UPPDRAG

Verksamhetsidé

"Södermalms grupp- och servicebostäder/Teckentullens dagliga verksamhet, med spetskompetens för teckenspråksenheter i dövkultur, ansvarar för att ge personer med utvecklingsstörning stöd, service och god omvårdnad i en utvecklande och trygg miljö".

Vision gruppbostad

En verksamhet i världsklass i vilken brukaren ska uppleva livskvalitet genom att få förutsättningar att äga sitt liv och leva ett så självständigt liv som möjligt.

Vision daglig verksamhet

En verksamhet i världsklass i vilken brukaren ska uppleva livskvalitet genom att erbjudas aktiviteter i en stimulerande och utvecklande miljö i social samvaro med andra.

Värdegrund

Grunden är vår gemensamma människosyn, alla människors lika värde, där värdeorden trygghet, kontinuitet, självbestämmande, delaktighet och respekt för den enskildes integritet har en central betydelse.

Uppdrag

Södermalms grupp- och servicebostäder/Teckentullens dagliga verksamhet driver verksamhet enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS Personkrets 1.

Vårt uppdrag är att genom en väl förankrad verksamhet med tydlig struktur ge brukaren stöd, service och god omvårdnad i dennes boende, fritid samt dagliga verksamhet. Varje brukare ska ha möjlighet att leva sitt liv som andra utifrån sina unika förutsättningar.

Södermalms grupp- och service bostäder och Teckentullens dagliga verksamhet strävar att nå detta genom att erbjuda en utvecklande miljö i vilken de pedagogiska arbetssätten har en central plats samt erbjuda en trygg miljö där kontinuitet råder såväl i vardagen som i ett större perspektiv och där värdeordens innehåll är styrande i det dagliga arbetet.

För att ge brukaren förutsättning att vara delaktig och kunna påverka sin vardag använder vi alternativa kommunikationssätt som bilder, fotografier, svartvita symbolbilder s.k pictogram¹⁾, IT stöd och lättläst²⁾. För de brukare som inte har förmåga att uttrycka sig verbalt och/eller med tecken är det av stor vikt att personalen är lyhörd och avläser brukarens unika sätt att kommunicera sina behov för att kunna tillgodose dessa.

Verksamheten vänder sig till personer med utvecklingsstörning där flera av brukarna har ytterligare funktionshinder bl.a. dövhet, autism, beteendestörning samt fysiska och psykiska funktionshinder.

Tre av fem enheter vänder sig till döva personer med utvecklingsstörning.

Antalet brukare inom de fyra boendeenheterna är 25 varav 15 är män och 10 är kvinnor. Inom den dagliga verksamheten är antalet arbetstagare 10 varav 4 är män och 6 är kvinnor. Åldern varierar från 21 till 64 år.

Lagar som styr verksamheten utöver LSS är Hälso- och sjukvårdslagen HSL, Socialtjänstlagen SoL samt sekretesslagen. Gällande styrdokument är FN:s standardregler, Handikapplanen för Stockholms stad, Policy om stöd till personer med utvecklingsstörning i Stockholm stad, Kommunfullmäktiges inriktningsmål samt nämndens mål för verksamhetsområdet.

ORGANISATION OCH LEDNINGSSTRUKTUR

Tjärhov	Knallen	Tullgården	Dörjgränd	Teckentullen
Servicebostad	Gruppbostad/Servicebostad	Gruppbostad	Servicebostad	Daglig verksamhet
Tjärhovsgatan 37	Kölnagatan 2	Tullgårdsgt 20	Dörjgränd 6	Vintertullstorget 34-36
Antal brukare 7	Antal brukare 6	Antal brukare 5	Antal brukare 7	Antal brukare 10
Personal: 6,36 %	Personal: 7,65 %	Personal: 10,51 %	Personal: 6,16 %	Personal: 4,35 %
En samordnare. Sex vårdare varav tre män och tre kvinnor. Av dessa är fem döva och en hörande. En s.k helglöpare	En samordnare Åtta vårdare samtliga kvinnor varav fem döva och tre hörande.	En samordnare 11 vårdare varav en man och 10 kvinnor samt fyra s.k. helglöpare	En samordnare Sex vårdare varav tre män och tre kvinnor samt två s.k. helglöpare	En samordnare Fyra vårdare varav två män och två kvinnor. Av dessa är två döva och två hörande

Antalet ordinarie medarbetare är totalt 40 samt sju ”helglöpare”. 80 % av personalen har idag en adekvat utbildning vilket kommer att öka till 85 % under året. En adekvat grundutbildning är t.ex. omvårdnadsprogrammet, teckenspråkslinjen, barn och ungdom. Alla samordnare har vårutbildning, två av dem har ledarskapsutbildning samt har genomgått en UGL utbildning ”Utveckling grupp och ledarskap”. Alla fem samordnarna har lång erfarenhet av arbetsområdet.

Tjärhov, Knallen och Teckentullen riktar sig till döva personer med måttlig till lindrig utvecklingsstörning. Verksamheterna bedrivs i teckenspråksmiljö. För att säkerställa att dövulturen bevaras finns döv anställd personal. Vi strävar efter att personalgruppen ska bestå av hälften döva och hälften hörande där de hörande har hög teckenspråkskompetens. Tullgården riktar sig till personer med grav utvecklingsstörning där samtliga har stort omvårdnadsbehov och Dörjgränd till personer med måttlig till lindrig utvecklingsstörning.

På varje enhet finns en samordnare anställd, som arbetar ca 50 % administrativt och 50 % i den ordinarie arbetsgruppen. Samordnarna är enhetschefens verktyg att nå ut, förankra och tillsammans med övriga medarbetare omsätta verksamhetens mål och visioner i det dagliga arbetet. Samordnarna utgör inget hinder för direktkontakt mellan enhetschef och medarbetare. Samordnaren har en handledande och arbetsledande funktion i arbetsgruppen. Arbetsuppgifterna är bl.a. att svara för att gruppbestadens kvalitetsarbete fortlöper, delta på olika möten, delta i rekryteringsarbetet, div. administrativa arbetsuppgifter samt hålla enhetschef informerad om hur enheten fungerar.

Enhetschefen bildar tillsammans med samordnarna en ledningsgrupp som träffas en gång i veckan. I ledningsgruppen diskuteras verksamhetens utveckling, strategiska frågor samt aktuella problemställningar. Samordnarna för frågorna vidare till sina respektive enheters personalmöten och inhämtar där medarbetarnas synpunkter, som tas upp i ledningsgruppen innan beslut tas i ledningsgruppen eller på en arbetsplatsträff (APT).

Chef- ledarskapet

Beskriv din ledarskapsidé.

Min ledarskapsidé utgår från nämndmålet ”Ett ledar- och medarbetarskap som fokuserar på resultat i verksamheten, engagemang och ansvarstagande samt varje medarbetares betydelse för helheten”. Min ambition som chef är att vara tillgänglig, inspirerande och engagerad i verksamhetens alla delar. Att ta vara på såväl medarbetarnas förmågor och kapacitet som att ge medarbetarna stöd i eventuella förbättringsområden för att utveckla en verksamhet som präglas av:

Brukarfokus - Tydlighet - Gott medarbetarskap - Verksamhetsutveckling

Brukarfokus när jag genom:

- ✓ Att verka för att verksamhetens vision, verksamhetsidé och värdegrund har en konkret innebörd för varje medarbetare i dennes arbetsvardag. Enhetens värdeord, självbestämmande, delaktighet, kontinuitet, respekt för den enskildes integritet och trygghet ska genomsyra hela verksamheten och vara centralt i mötet med brukaren.
- ✓ Att verka för att varje medarbetare i sin arbetsvardag är närvarande i mötet med brukaren och är lyhörd för dennes behov och önskemål. Att de rutiner som skapas kring brukaren aldrig blir rutin för personal utan anpassas utifrån brukarens förändrade intressen, önskemål och behov.

Tydlighet när jag genom:

- ✓ Att det i verksamheten finns mål; vision, verksamhetsidé, åtaganden.
- ✓ Att det finns en struktur i verksamheten med en väl förankrad process för hur vi arbetar med planering, genomförande, uppföljning, utvärdering, analys samt utveckling. Denna struktur finns på stödperson-, samordnare- och enhetsnivå (”Cirkeln” sid 4).
- ✓ Att det i verksamheten finns skriftliga arbetsbeskrivningar på uppdrag, ansvarsområden och arbetssätt.
- ✓ Att dagens arbetsuppgifter samt insatser är planerade och fördelade på de olika arbetspassen.
- ✓ Att jag som chef efterfrågar och visar intresse för att det som medarbetaren har åtagit sig att utföra blir utfört. Om så inte är fallet skapar jag nya förutsättningar för denne att lyckas.

Gott medarbetarskap når jag genom:

Medarbetaren erbjuds en god arbetsmiljö i vilken medarbetaren ska känna sig trygg och bli sedd, i vilken var och en har tillåtelse att växa och där respekt och förståelse finns för varandras oliktankande. En arbetsmiljö för vilken alla medarbetare tar sitt ansvar.

Detta når jag genom:

- ✓ Att det i verksamheten finns en plan för systematiskt arbetsmiljöarbete.
- ✓ Att medarbetaren erbjuds en verksamhet i vilken det finns en tydlig struktur att arbeta utifrån. Denna ger medarbetarna trygghet i sitt uppdrag och skapar en miljö i vilken det finns möjlighet till spontanitet och kreativitet att utveckla nya idéer och arbetssätt.
- ✓ Att medarbetaren får förutsättning att vara delaktig och kunna påverka sitt arbete genom olika forum som personalmöten, nätverksmöten, arbetsplatsträffar (APT), planeringsdagar, kvalitetsdag och utvecklingssamtal.
- ✓ Att uppdraget som vårdare och stödperson är väl förankrat hos medarbetaren genom skriftliga arbetsbeskrivningar.
- ✓ Att det finns skriftliga arbetsbeskrivningar genom servicemappar³⁾ och personalmappar⁴⁾ över dagens insatser
- ✓ Att medarbetaren får återkoppling på utförda prestationer. Det sker på utvecklingssamtal med enhetschef samt på uppföljningssamtal med samordnare.
- ✓ Att medarbetaren får möjlighet till kompetensutveckling för att kunna leva upp till de krav verksamheten ställer. För varje medarbetare finns en individuell utvecklingsplan som upprättas vid utvecklingssamtalet.

Verksamhetsutveckling når jag genom:

Att det i verksamheten finns en struktur och en förankrad process för uppföljning, utvärdering och analys där resultaten tas till vara för fortsatt verksamhetsutveckling. (*"Cirkeln" sid 4*)

- ✓ Att ta vara på brukarens synpunkter och önskemål vilket sker i det dagliga mötet med brukaren, genom att erbjuda minst fem brukarsamtal och genom en årlig brukarenkät för fortsatt verksamhetsutveckling.
- ✓ Att genom godmanmöten och enkätundersökning ta del av godmans⁵⁾ synpunkter på verksamheten för fortsatt verksamhetsutveckling.
- ✓ Att ta vara på resultaten från de verksamhetsuppföljningar som sker av förvaltning och mig för fortsatt verksamhetsutveckling
- ✓ Att ta vara på de synpunkter och förslag som avdelningschef och PA konsult⁶⁾ delger mig vid deras uppföljning av verksamheten.
- ✓ Att i förbättringsarbetet använda den av förvaltningen utarbetade policyn "Synpunkter, beröm och klagomål"
- ✓ Att ta vara på resultatet från stadens medarbetarenkät och ta fram åtgärder för att förbättra och utveckla verksamheten.

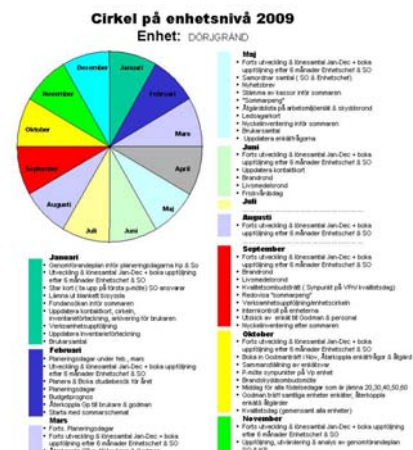
Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden.

I ledningsgruppen diskuterar jag tillsammans med samordnarna verksamhetens mål, utveckling, strategiska frågor samt aktuella problemställningar. Samordnarna för dessa frågor vidare till respektive enheter och inhämtar där medarbetarnas synpunkter, vilka tas tillbaka och beaktas i ledningsgruppen innan beslut tas. Samordnarna är mitt verktyg att nå ut och förankra verksamhetens mål och visioner och tillsammans med medarbetarna omsätta dessa i det dagliga arbetet. I detta arbete har samordnaren ett övergripande ansvar. Samordnarna utgör inget hinder för direktkontakt mellan mig och medarbetare, när behov föreligger.

På årets första arbetsplatsträff (APT) går jag igenom verksamhetsplanen (VP) och varje medarbetare får ett personligt exemplar upptryckt med sitt namn. Detta för att tydligt visa att verksamhetsplanen (VP) är varje medarbetares ansvar. Jag har årets åtaganden som en stående punkt på arbetsplatsträffarna (APT) för att upprätthålla verksamhetens mål hos medarbetarna.

Varje medarbetare har en egen mapp ”Mina åtaganden”⁷⁾ i vilken de förvarar verksamhetsplanen (VP) samt de skriftliga arbetsbeskrivningarna som finns för de ansvarsområden och de uppdrag de åtagit sig.

Inom verksamheten finns sedan tio år ett eget framtaget kvalitetssystem, som vi har gett namnet "Cirkeln". "Cirkeln" säkerställer att verksamhetens olika delar genomförs och följs upp, att det finns system i verksamheten för vad som ska utföras och när det ska ske. Detta sker på såväl enhets- samordnar- stödperson- samt på individnivå och är väl förankrat i det dagliga arbetet. Inför det nya året uppdateras "Cirkeln" och varje enhet kompletterar med det som är specifikt för den egna enheten. Genom "Cirkeln" på de olika nivåerna tar medarbetarna del av det som ska genomföras under året, vilket är kopplat till de uppsatta målen. "Cirkeln" ser jag som ett tydligt kommunikationsverktyg.



Ombud, personal med specifikt ansvarsområde, är mina verktyg att nå ut och förankra verksamhetens mål och visioner och tillsammans med övriga medarbetare omsätta dessa i det dagliga arbetet. I detta arbete har ombuden ett övergripande ansvar.

Verksamhetens ”Kvalitetsdag”, en gemensam dag för kvalitetsarbete, inleder jag med att använda ett eget framtaget visuellt material som visar verksamhetens mål; vision, verksamhetsidé och åtagande samt arbetsätt och processen för att nå dessa. Dagen används även till att diskutera upprättande av nya åtaganden och tillhörande arbetssätt. Under utvecklingssamtalen med medarbetaren samtalar vi bland annat om verksamhetens mål och åtaganden och jag försäkrar mig om att medarbetaren är införstådd med dessa.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och kompetensutveckling av medarbetarna.

Genom forum som personalmöten, nätverksmöten, arbetsplatsträffar (APT), planeringsdagar och kvalitetsdagar ser jag möjlighet för medarbetarna att ha diskussioner kring verksamhetsfrågor som bidrar till ett utbyte där möjlighet finns att lära av varandra. För medarbetare som deltagit på utbildning, kurs och föreläsning finns en stående punkt på dagordning för personalmöte och arbetsplatsträff (APT) för att delge övriga medarbetare den nya kunskapen. Mitt syfte med detta är att höja kompetensen på såväl medarbetar-, enhets- som verksamhetsnivå.

Arbetsättet med ombud påbörjades för ca tio år sedan och har därefter utvecklats och blivit än tydligare. Ombuden bildar nätverk med en representant från varje enhet. Nätverkens möten schemalägger jag för att säkerställa att den specifika kompetensen tas tillvara och sprids till de olika enheterna. Nya nätverk skapas då behov finns av kunskapsutbyte ombud emellan.

Förutom de interna nätverken ingår jag, samordnarna och ombud även i externa nätverk i och utanför staden för kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

På det årliga utvecklingssamtalen upprättar jag en individuell utvecklingsplan för varje medarbetare utifrån dennes behov av kompetenshöjande insatser kopplade till verksamhetens åtaganden. För att tillgodose dessa behov används i första hand den kompetens som finns inom den egna verksamheten. Idag överförs kunskap genom personal med spetskompetens i datakunskap, bildhantering, autismspektrumstörning, AKK⁸⁾ och IKT⁹⁾. För medarbetare som är i behov av att utvecklas och växa i sin roll som t. ex vårdare, samordnare, stödperson finns ett utarbetat mentorskap att tillgå. I de fall kompetensen inte finns inom den egna verksamheten använder jag CARPE¹⁰⁾ och andra externa utbildningsföretag.

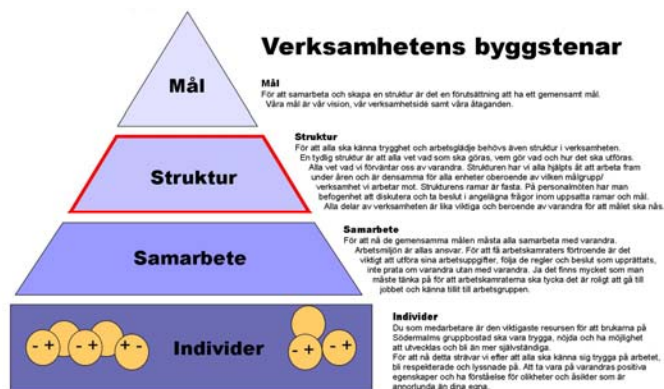
Vid nyanställning bokar introduktionsansvarig in 3-4 introduktionspass. Introduktionen sker utifrån en egen framtagen checklista, där den nyanställde går parallellt med ordinarie personal samt får ta del av bland annat verksamhetens mål, arbetssätt, regler och rutiner och var information finns att hämta. Introduktionsansvarig alternativt samordnare har ett uppföljningssamtal med den nyanställde.

I ”Cirkeln” är ett studiebesök inplanerat en gång per år för varje enhet. Genom att få ta del av influenser från andra verksamheter/organisationer vill jag ge medarbetarna inspiration och tillfälle till nytänkande.

För att successivt uppnå nämndens mål att 87 % av medarbetarna ska ha en basutbildning har jag utarbetat en kompetensutvecklingsplan på enhetsnivå. Tillsammans med samordnare och kompetensombud arbetar jag aktivt med riktade kompetenshöjande insatser till rätt medarbetare och enhet.

Beskriv hur du som chef/ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten.

För att uppnå resultat i verksamheten arbetar jag för att det ska finnas ett gott medarbetarskap med brukarfokus som främjar trygghet och samarbete samt tydlighet som bygger på en väl utarbetad struktur utifrån vilken medarbetarna kan arbeta för att uppnå fastställda mål; vision, verksamhetsidé och åtaganden.



Medarbetare

Medarbetare är den viktigaste resursen för att uppnå resultat i verksamheten då det främst är de som i sin arbetsvardag verkställer de uppsatta målen. Jag verkar för en verksamhet i vilken medarbetaren ska känna sig trygg, bli respekterad och lyssnad på. Att medarbetarna tar vara på varandras positiva egenskaper och har förståelse för olikheter och åsikter som är annorlunda än sina egna. Medarbetaren ska kunna känna tillit till arbetskamraterna och tycka det är roligt att gå till jobbet.

Varje medarbetare har stöd i sitt arbete genom vårt kvalitetssystem "Cirkeln" som tydligt visar vad som ska utföras och när det ska ske. Detta säkerställer att verksamhetens olika delar utförs och följs upp och att det sker inom given tidsram.

Inom verksamheten finns olika ansvarsområden fördelade inom arbetsgruppen efter intresse och kompetens. För varje ansvarsområde finns skriftliga arbetsbeskrivningar för att medarbetaren ska ges förutsättning att utföra sina åtaganden på det sätt som förväntas för att uppnå ett gott resultat inom respektive område vilket följs upp på utvecklings- och uppföljningssamtal. Exempel på ansvarsområden är stödmannaskap, kvalitetsombud, arbetsmiljöombud, kompetensombud, miljöombud, introduktionsansvarig och Simonsenansvarig (*inköp*). Vi har även utarbetat systemet "Dag för dag". Genom detta system får medarbetarna en tydlig arbetsfördelning av dagens insatser och övriga arbetsuppgifter och där hänvisning sker till servicemappar samt personalmappar.

För medarbetarna finns olika mötesformer som personalmöten, nätverksmöten, arbetsplatsträffar (APT), planeringsdagar och kvalitetsdag. Mötena följer en i förväg bestämd dagordning som säkerställer att rätt verksamhetsfrågor tas upp vid rätt tillfälle i syfte att nå förväntat resultat.

Brukare

Strukturen i verksamhetens arbetssätt som riktar sig till brukaren utgår från gruppbeställningens vision "En verksamhet i världsklass i vilken brukaren ska uppleva livskvalitet genom att få förutsättningar att äga sitt liv och leva ett så självständigt liv som möjligt" samt dagliga verksamhetens vision "En verksamhet i världsklass i vilken brukaren ska erbjudas aktiviteter i en stimulerande och utvecklande miljö i social samvaro med andra". Dessa visioner konkretiseras i verksamhetsidéen "Att erbjuda stöd, service och god omvårdnad i en utvecklande och trygg miljö" vilket mynnar ut i en genomförandeplan. Då vi har en väl förankrad process för hur vi arbetar med planering, genomförande, uppföljning, utvärdering, analys samt utveckling kring "Genomförandeplan" säkerställs det att vi når resultat som underlag för reviderad genomförandeplan.

För att nå resultat tar vi vara på brukarens synpunkter genom att använda innehållet i vårt eget framtagna material som heter "Min Pärm". I denna finns mallen till de fem strukturerade individanpassade brukarsamtalen "Mitt samtal" (*sid 13*) samt "Genomförandeplan", "Kvalitetsgarantin", "Servicemappar", "Mitt behov av stöd" och "Cirkel på individnivå". Alla dokumenten är omarbetade till lättläst alternativt med bildstöd för att ge brukaren möjlighet att ta del av dessa och därmed få större möjlighet att kunna påverka och vara delaktig.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för utveckling av verksamheten.

Jag skapar förutsättning för utveckling i verksamheten genom att det finns ett kvalitetssystem för uppföljning, utvärdering och analys där resultaten tas till vara i det fortsatta utvecklingsarbetet. Detta kvalitetssystem är tydligt implementerat hos medarbetarna och har blivit ett självklart redskap för alla i det dagliga arbetet.

Medarbetare

Ledningsgruppen är ett forum där aktuella verksamhetsfrågor diskuteras i syfte att utveckla verksamheten. Genom att ta vara på de olika resultaten som framkommer från enkätundersökningar skapar jag förutsättning för ett fortlöpande utvecklingsarbete. Exempel på olika enkäter är brukarenkät, godmanenkät, medarbetarenkät samt psykosocial arbetsmiljöenkät. Utifrån de sammanställda resultaten skapar enheterna en handlingsplan/åtgärdslista som resulterar i nya arbetssätt och rutiner.

På kvalitetsdagen gör varje enhet en verksamhetsinventering utifrån ett eget framtaget material innehållande verksamhetens olika delar. Resultatet belyser enhetens förbättringsområden och utifrån detta beslutar enheten ett utvecklingsområde för kommande år.

Forum för nätverk skapar möjlighet för medarbetarna att utbyta kunskap och idéer vilket bidrar till att ansvarsområdena utvecklas.

På utvecklingssamtalet har varje medarbetare möjlighet att framföra synpunkter och egna förslag på hur verksamheten kan utvecklas vilket eventuellt mynnar ut i förbättringsåtgärder. På utvecklingssamtalet följer jag även upp hur medarbetarens arbetsprestationer har motsvarat de krav verksamheten ställer för att nå de uppsatta målen. Förbättringsområden skrivs in i den individuella utvecklingsplanen samt vem som ansvarar för dessa och när det ska följas upp.

På personalmöten finns möjlighet för medarbetarna att utveckla sin enhet utifrån de ramar och mål som fastställts samt framföra synpunkter och idéer på verksamheten i stort. Det sistnämnda tar samordnaren med till ledningsgrupp för att diskutera och eventuellt föra vidare till övriga enheter för diskussion innan beslut tas om förändring som leder till utveckling. Tryggheten som vår struktur och våra rutiner skapar ger utrymme för medarbetarna att vara kreativa och skapa inspirerande och givande personalmöten.

Enheternas vikarier ses som en resurs som ser på verksamheten med ”ögon utifrån”. De synpunkter vikarien framför till en ordinarie medarbetare diskuteras på ett personalmöte för eventuell verksamhetsutveckling.

Genom att inspireras av omvärldens influenser t.ex. studiebesök, föreläsningar, media och övrigt som ger inspiration och nytänkande skapas förutsättning för utveckling av verksamheten.

Vi arbetar utifrån förvaltningens rutiner vad gäller klagomålshantering och tar vara på synpunkter och klagomål för att förbättra verksamheten. Godman delges klagomålsblanketten varje år då vi samtidigt förmedlar att vi ser deras synpunkter, klagomål och beröm som väsentliga för att kunna se våra förbättringsområden. Över klagomål av mindre dignitet förs ”pinn-statistik” för att fånga upp dessa och vid upprepning ändra rutiner.

Utveckling av verksamheten sker genom att ta vara på de resultat och förbättringsåtgärder som framkommer i följande av mig utförda egenkontroller som t.ex. skyddsrondd brandskyddsarbete, dokumentation samt privata medel. Jag arbetar även utifrån resultaten på den årliga psykosociala arbetsmiljöenkäten i syfte att förbättra arbetsmiljön.

Vid olika uppföljningar av verksamheten som jag har med avdelningschef, avdelningscontroller samt PA-konsult framförs synpunkter på verksamheten som jag tar till vara och som bidrar till verksamhetsutveckling.

Brukare

Under året kommer brukarenkäten att ersättas av enkätfrågor fördelade på de fem brukarsamtalen (”Mitt samtal”). Utifrån det totala resultatet från brukarnas enkätsvar framgår förbättringsområden som ligger till grund för verksamhetsutveckling.

I det dagliga mötet med brukaren är medarbetaren lyhörd för dennes outtalade önskemål samt tar del av brukarens spontana synpunkter, vilket är av stor vikt och tas tillvara för utveckling av verksamheten.

I slutet av året genomförs en utvärdering och analys utifrån årets uppföljningar av genomförandeplan. Resultatet ligger till grund i upprättande av genomförandeplan för nästkommande år.

På en godmanträff erbjöds godmän att bilda ”Godmanråd” i syfte att vara en referensgrupp till verksamhetens kvalitetsgrupp för att bidra till fortsatt verksamhetsutveckling. Intresset var dock ringa varpå förslaget lades ner.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att minska energiförbrukningen jämfört med föregående år

Utifrån nämndes mål att minska stadsdelsnämndens miljöpåverkan har nätverksgruppen för miljöombud tillsammans med enhetschef diskuterat fram enhetens åtagande samt rutiner för att säkerställa att arbetssätten når ut i verksamheten.

Förväntade resultat

Att uppnå en miljömedvetenhet hos medarbetarna att arbeta utefter beslutade arbetssätt och därmed minska energiförbrukningen i verksamheten jämfört med föregående år.

Arbetsätt

Miljöombudet ansvarar för att det finns rutiner på enheten som säkerställer att personal blir medveten om energiförbrukningen samt att de följer de arbetssätt som är beslutade d.v.s. att datorer och teve stängs av när de inte används samt att de vid avstängning inte sätts i standby-läge, att rum där ingen vistas är släckta och att frysen frostas av regelbundet.

Resursanvändning

Varje enhet har ett miljöombud med en tydlig arbetsbeskrivning av sitt uppdrag. Nätverksmöten är ett forum för ombuden att arbeta fram gemensamma arbetssätt i syfte att uppfylla årets åtagande samt att inspirera och ge varandra nya idéer och sprida dessa vidare till övriga medarbetare.

Uppföljning

Energiförbrukningen följs upp genom att jämföra årets el-fakturor med föregående års el-fakturor. Detta sker vid tertialrapport 1 och 2 genom ILS webben¹²⁾ och redovisas på arbetsplatsträffar (APT). Åtagandet följs även upp inför årsredovisningen. Uppföljning av miljöombudens uppdrag sker på ett uppföljningssamtal under året med ombud och samordnare samt på utvecklingssamtal med enhetschef.

Resultat 2008

Inom boendeenheterna har energiförbrukningen minskat med 20 % och Teckentullens energiförbrukning har minskat med 16 % jämfört med år 2007. Resultatet tyder på att arbetssätten var adekvata och att medarbetarna arbetat miljömedvetet utifrån dessa.

Utveckling

Inför 2009 är vårt åtagande att minska energiförbrukningen. Om uppföljningen i tertialrapport 1 visar att målet inte kommer att uppnås kommer miljöombuden tillsammans med enhetschef revidera arbetssätten och diskutera fram åtgärder för att ytterligare minska energiförbrukningen.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ekologiska basprodukter ska utgöra minst 15 % av livsmedelsinköpen

Utifrån nämndes mål att minska stadsdelsnämndens miljöpåverkan har nätverksgruppen för miljöombud tillsammans med enhetschef diskuterat fram enhetens åtagande samt rutiner för att säkerställa att arbetssätten når ut i verksamheten.

Förväntade resultat

Att andelen ekologiska produkter i kronor ska utgöra 15 % av det totala värdet inköpta livsmedel.

Arbetsätt

Miljöombudet ansvarar för att det finns rutiner på enheten som säkerställer att varje medarbetare har kännedom om vilka basprodukter vid livsmedelsinköp som ska vara ekologiska. Nätverket för ombuden har färdigställt en förtryckt inköpslista där det tydligt framkommer vilka produkter som ska vara ekologiska. Detta säkerställer att informationen når fram till varje medarbetare vid varje inköpstillfälle.

Resursanvändning

Nätverksmöten är ett forum för miljöombuden att gemensamt ta fram arbetssätt i syfte att uppfylla årets åtagande.

Nätverksmöten för miljöombud ger ombuden inspiration och idéer i sitt arbete att uppnå detta åtagande.

Uppföljning

Teckentullen följer upp sina livsmedelinköp genom den månatliga ekonomirapporten där andelen ekologiska produkter specificeras på ett specifikt baskonto.

Då boendeenheterna handlar med kontanta medel från matkassa finns ingen möjlighet att utgå från detta specifika baskonto. Istället redovisas till enhetschef den månatliga summan av livsmedelsinköp där de ekologiska inköpen särredovisas. Enhetschefen sammanställer resultatet och informerar medarbetarna varje enhets resultat samt den totala sammanställningen på arbetsplatsträffar (APT). Detta sker inför tertialrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen.

Resultat

Åtagandet för 2008 var att öka andelen ekologiska livsmedel jämfört med 2007. 2008 års resultat för boendeenheterna visar att inköpen av ekologiska livsmedel ökat med 8 % jämfört med 2007.

Teckentullen köper matlådor från Carola Ekos AB, Katarina Södra skola. De använder ekologiska produkter i stor utsträckning. Tidigare köptes matlådor från en annan skola som inte hade ekologisk inriktad matlagning vilket gör att Teckentullens inköp av ekologiska livsmedel har ökat jämfört med 2007.

Utveckling

Arbetsätten har blivit en del av medarbetarens vardag och har skapat en plattform för denne att utgå ifrån vilket underlättar egna initiativ till inköp av ekologiska produkter utöver de redan beslutade.

Om uppföljningen visar att målet inte kommer att uppnås kommer miljöombuden tillsammans med enhetschef revidera arbetsätten och diskutera fram åtgärder för att öka de ekologiska inköpen av obligatoriska basvaror.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att arbeta miljömedvetet vad gäller källsortering

Utifrån nämndes mål att minska stadsdelsnämndens miljöpåverkan har nätverksgruppen för miljöombud tillsammans med enhetschef diskuterat fram enhetens åtagande samt rutiner för att säkerställa att arbetsätten når ut i verksamheten.

Förväntade resultat

Att uppnå en miljömedvetenhet hos medarbetarna att källsortera efter beslutade arbetsätt och därmed bidra till att minska verksamhetens och stadsdelsnämndens miljöpåverkan.

Arbetsätt

Miljöombuden har i nätverket diskuterat fram de produkter som enheterna har möjlighet att källsortera. Miljöombudet ansvarar för att det finns arbetsätt på enheten som säkerställer att varje medarbetare har kännedom om dessa produkter och hur källsorteringen ska genomföras.

En enhet källsorterar även matavfall då fastigheten ger möjlighet till detta.

För att följa given livsmedelshantering har enheterna schemalagt tömningen av källsortering och rengöringen av förvaringskärlen.

För de brukare som har intresse för källsortering erbjuds stöd för återvinning. På den dagliga verksamheten ingår detta som en aktivitet tillsammans med brukarna.

Resursanvändning

Nätverksmöten är ett forum för miljöombuden att gemensamt ta fram arbetsätt i syfte att uppfylla årets åtagande. Nätverksmöten för miljöombud ger ombuden inspiration och uppslag i arbetet att uppnå detta åtagande.

Uppföljning

Miljöombudet har ett övergripande ansvar för källsortering på enheten. Ombudets uppdrag följs upp på ett uppföljningssamtal som samordnaren har med miljöombudet under året samt på utvecklingssamtal med enhetschef.. Åtagandet följs även upp inför årsredovisningen.

Resultat 2008

Då de beslutade arbetsätten efterlevdes, uppnåddes en miljömedvetenhet hos var och en och detta bidrog till en minskad miljöpåverkan.

Utveckling

Då enheterna idag källsorterar alla de produkter som de har möjlighet att källsortera kommer ingen förändring under 2009 att ske vad gäller detta åtagande.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att brandskyddsansvarig samt brandskyddskontrollant ska vara utbildade

Åtagandet är upprättat utifrån nämndens mål att alla enheter inom förvaltningen har utbildad personal i systematiskt brandskyddsarbete

Förväntade resultat

Att brandskyddsansvarig och samtliga brandskyddskontrollanter har utbildning vid årets slut.
Att verksamheten skapar en trygg miljö gällande brandskydd.

Arbetsätt

Brandskyddsansvarig (*enhetschef*) ansvarar för att utbildade brandskyddskontrollanter blir utbildade under året i systematiskt brandskyddsarbete (SBA). Denna utbildning kommer att ske via Kompetensplatsen e-lärande¹³⁾ på stadens intranät.

Vart tredje år uppdateras medarbetarna brandkunskap via brandförsvarets utbildning.

Brandskyddskontrollanterna genomför fyra brandkontroller under året och följer en redan framtagen checklista i SBA-pärmen. Kontrollerna är inskrivna på ”Cirkel på enhetsnivå” och ”bockas av ” av brandskyddskontrollanten när den är genomförd.

Vi säkerställer enhetens brandsäkerhet genom att skapa forum i form av nätverk där kontrollanterna arbetar fram gemensamma arbetsätt för att skapa en trygg och säker miljö.

Resursanvändning

Brandförsvarets kunskap tas tillvara gällande utbildning. Nätverksmöten är ett forum för brandskyddskontrollanterna att gemensamt ta fram arbetsätt utifrån SBA-pärmen i syfte att uppnå det förväntade resultatet, en trygg miljö gällande brandskydd.

Kompetensplatsen e-lärande gällande SBA finns för medarbetarna att tillgå via stadens intranät.

Uppföljning

Åtagandet att brandskyddsansvarig och brandskyddskontrollanter ska vara utbildade följs upp på APT samt vid Tertialrapport 1 och 2 och inför årsredovisningen.

”Cirkel på enhetsnivå” används för att följa upp att de fyra obligatoriska brandkontrollerna är genomförda.

Resultat 2008

Åtagandet är nytt för 2009 och därav finns inget åtagande att utgå ifrån för att erhålla resultat för 2008. Inom verksamheten hade dock tre av fyra brandskyddskontrollanter samt brandskyddsansvarig adekvat utbildning.

Utveckling

För att upprätthålla medarbetarnas brandkunskap kommer en gemensam utbildningsdag att genomföras vart tredje år.

En ny rutin ska skapas för att nytillträdd utbildad brandskyddskontrollant ska ta del av Kompetensplatsen e-lärande gällande SBA.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att brukaren och godman får information om enhetens kvalitetsgaranti.

Enhetschef föreslog att välja åtagandet ”Att erbjuda fem brukarsamtal under året” som kvalitetsgaranti. I nätverksgruppen som består av ett kvalitetsombud från varje enhet samt ledningsgrupp diskuterades detta förslag. Ombuden informerade och lyssnade in medarbetarnas synpunkter på ett personalmöte. Därefter togs beslutet i kvalitetsgruppen och medarbetarna informerades på en arbetsplatsträff (APT) att förslaget var taget. Åtagandet att informera brukare och godman om enhetens kvalitetsgaranti är ett nämndmål.

Förväntade resultat

Att brukaren får ta del av kvalitetsgarantin utifrån sina förutsättningar samt att godman får ta del av densamma.

Arbetsätt

Stödperson ansvarar för att brukaren/godman får ta del av enhetens kvalitetsgaranti. Garantin lämnas ut till brukaren på lättläst alternativt i en omarbetad version med pictogrambilder. Brukaren får ta del av garantin på ett brukarsamtal och godman får garantin via brev.

Resursanvändning

Två medarbetare med kompetens för att skriva lättläst och att arbeta med bildstöd har omarbetat kvalitetsgarantin till alla enheter. En tydlig ansvarsfördelning finns för vem som ska informera brukaren och ansvara för att denne förstått innebörden i garantin samt vem som ska informera godman.

Uppföljning

Åtagandet följs upp på APT inför tertialrapport 1 och 2 och inför årsredovisningen.

Resultat 2008

Alla godmän fick ta del av 2008 års kvalitetsgaranti då denna delades ut i samband med ett godmanmöte. Brukarna fick ta del av garantin under juni månad då arbetet med att omarbeta den till Lättläst (LL) samt till en version med bildstöd blev klart. Versionen på Lättläst (LL) utgick från versionen med bildstöd vilket inte gav brukaren en fullvärdig information av garantin.

Utveckling

En ny rutin skapas då medarbetare med spetskompetens inom AKK påbörjar arbetet i januari med att omarbeta garantin till LL samt en version med bildstöd för att brukaren ska få ta del av denna direkt efter nämndens godkännande. Detta skrivs in i "Cirkel på enhetsnivå".

För att ge brukaren en fullvärdig information om garantin omarbetas den lättlästa versionen utifrån originalet.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda varje brukare en stödperson

För att säkerställa att brukarens insatser, stöd, service och god omvårdnad ska präglas av trygghet och kontinuitet har vi beslutat på en kvalitetsdag att åta oss att erbjuda varje brukare en stödperson. På kvalitetsdagen deltog alla enheterna. Åtagandet utgår från nämndmålet att insatser i form av stöd och service till personer med funktionsnedsättning präglas av trygghet, inflytande och delaktighet

Förväntade resultat

Målet med åtagandet är att brukaren ska känna sig trygg och nöjd genom att erbjudas en stödperson som ska säkerställa att brukarens behov blir sedda och tillgodosedda och som brukaren kan vända sig till i olika angelägenheter.

Arbetsätt

Redan inför inflyttning/arbetsstart av ny brukare utses den person i personalgruppen som bäst motsvarar brukarens behov vad gäller kompetens och eventuella önskemål gällande kön och ålder. Den utsedda personalen blir brukarens stödperson och tilldelas ett stödmannaskapsansvar. Det finns förste och andre stödperson som samverkar kring brukaren. Förste stödperson har huvudansvar men kan vid behov delegera till andre stödperson, vilken även tar över huvudansvaret då förste stödperson är frånvarande under en längre tid. Det finns möjlighet att byta stödperson om behov föreligger. När stödmannaskapet överlämnas eller delar av uppdraget delegeras sker detta skriftligen.

Stödpersonens ansvar finns dokumenterad och förvaras i medarbetarens mapp "Mina åtaganden". Stödperson har schemalagd "öronmärkt tid"¹⁴⁾ varje månad då denne utifrån "Cirkeln för stödperson" bokar in brukarens händelser kommande månad i "Dag-för-dag" t.ex. planera brukarens födelsedag, besöka den årliga djurmässan, göra den ekonomiska redovisningen. Då stödperson påbörjar detta arbete i god tid skapas förutsättning för brukaren att få den tid denne behöver för att kunna vara delaktig i planeringen inför genomförandet av sina aktiviteter.

Resursanvändning

Det genomtänkta valet av stödperson ökar möjligheten att brukaren ska känna sig trygg och nöjd. Det tydliga uppdraget ger stödpersonen möjlighet att verka för att brukarens behov blir sedda och tillgodosedda. Systemet med förste och andre stödperson bidrar till att bibehålla kontinuitet i utförandet av brukarens insatser.

”Cirkeln för stödperson” är ett effektivt arbetsverktyg för stödperson att kunna tillgodose brukarens årliga insatser. Den öronmärkta tiden som är schemalagd är en resurs för stödperson att utföra sitt uppdrag .

Uppföljning

Åtagandet att alla brukare har en stödperson följs upp på arbetsplatsträff (APT) samt inför Tertiärrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen. Att stödperson har utfört sitt uppdrag utifrån den skriftliga ansvarsbeskrivningen följs upp på uppföljningssamtalet med samordnaren utifrån ett eget framtaget material samt på utvecklingssamtal med enhetschef.

Systemet med ”Cirkeln för stödperson” används som ett uppföljningsverktyg för stödperson där genomförda aktiviteter bokas av.

Genom en enkätfråga på ett av mina ”Mitt samtal” följs åtagandet upp att brukaren har en stödperson.

Resultat 2008

Under 2008 hade alla brukare en utsedd stödperson. För nyinflyttad brukare utsågs stödperson redan till dennes första besök på enheten.

Resultatet av den genomförda brukarenkäten för boendeenheterna 2008 visade att 12 av 12 brukare och 11 av 13 godmän känner trygghet i boendet. En godman svarade ibland och en besvarade ej frågan.

På enkätfrågan ”Får du göra det som är planerat för dig” svarade 12 av 12 brukare att de fick det. Samma fråga besvarades av 13 godmän varav 11 svarade ”ofta”, 1 ”ibland” och 1 besvarade inte frågan.

Utveckling

Systemet med ”Stödperson” har funnits i verksamheten under många år och uppdraget har över tid successivt utvecklats och blivit väl förankrat hos medarbetarna. Utvecklingen beror på medarbetarnas ökade medvetenhet om vikten av att brukarens insatser ska präglas av trygghet och kontinuitet. Denna utveckling ser vi som en fortsatt trend då uppdraget ”Stödperson” är ett av verksamhetens viktigaste ansvarsområde.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att för varje brukare upprätta en genomförandeplan

För att säkerställa att brukarens insatser stöd, service och god omvårdnad ska präglas av delaktighet och inflytande upprättas en genomförandeplan tillsammans med brukaren och/eller godman. I ledningsgruppen diskuterades huruvida genomförandeplanen skulle kunna bli ett av verksamhetens åtagande. Samordnarna förde förslaget vidare till ett personalmöte och lyssnade in medarbetarnas synpunkter varefter beslut togs i ledningsgruppen.

Åtagandet utgår från nämndmålet att insatser i form av stöd och service till personer med funktionsnedsättning präglas av trygghet, inflytande och delaktighet.

Förväntat resultat

Genom att vara delaktig i upprättandet av genomförandeplanen ges brukaren möjlighet att få inflytande över sitt liv, bli mer självständig, delta i sociala sammanhang samt uppleva trygghet.

Arbetsätt

Vid upprättande av genomförandeplan träffas brukare och/eller godman, biståndshandläggare, stödperson och samordnare. Inför detta möte har brukare och stödperson ett eget möte utifrån ett enkätunderlag där brukaren förbereder sig och delger sina synpunkter. Genomförandeplanens insatser som beslutades på mötet skrivs in i bilagorna ”Servicemapp”, ”Cirkeln på individnivå” samt i ”Mitt behov av stöd”. Dessa dokument säkerställer att brukarens såväl vardagliga som årliga insatser blir utförda utifrån dennes önskemål och behov samt att dessa genomförs på bestämd tidpunkt. Dokumenten växer successivt fram och i möjligaste mån revideras i dialog med brukaren.

På enheternas planeringsdagar förankras årets genomförandeplaner hos alla medarbetare genom att stödperson informerar om insatserna och arbetsgruppen diskuterar därefter arbetsätten knutna till insatserna. Stödperson ansvarar för att den reviderade genomförandeplanen skrivs in i ParaSol¹⁵).

För att ge brukaren möjlighet att vara delaktig i när insatserna ska utföras har denne en individanpassad almanacka samt ”Cirkeln på individnivå”

För att ge brukaren möjlighet vara delaktig i hur insatserna ska utföras upprättas vid behov stegberättelser¹⁶ .

Resursanvändning

Biståndshandläggarens beställning skapar förutsättning för upprättandet av en genomförandeplan överensstämmande med brukarens behov.

Brukaren har en individanpassad genomförandeplan som finns lättillgänglig för denne i "Min pärm" vilket ger möjlighet till ökad delaktighet och självbestämmande.

Processen att planera, genomföra, följa upp, utvärdera och analysera genomförandeplanen säkerställs genom "Cirkeln för stödperson".

För att skapa trygghet för brukaren samverkar personal från de olika enheterna genom att t.ex. använda "vakande personal" som vid behov under natten ger stöd åt brukare kopplad till enhet med "sovande jour". Dessa två enheter kan ta del av varandras information angående brukaren genom dokumentationssystemet ParaSol. Ett annat exempel är då daglig verksamhet och gruppboendest samverkar i att följa brukare till och från den dagliga verksamheten vilket även är en kvalitetsvinst genom att en båttur ersätter taxiresa.

För att skapa möjlighet att delta i sociala sammanhang erbjuder vi brukaren att delta på bland annat Teckentullens årliga arrangemang "Wattenfestival" samt Julfest för döva personer med utvecklingsstörning. Till "Wattenfestivalen" inbjuds döva personer med utvecklingsstörning från olika delar av Sverige. Samverkan sker med KFUK/KFUM Central¹⁷⁾ som erbjuder assistans i olika aktiviteter samt mat och logi på ön Ängsholmen, vilken är väl anpassad för målgruppen. Inom Storstockholm finns fyra dagliga verksamheter som riktar sig till döva personer med utvecklingsstörning. Mellan dessa enheter sker ett samarbete kring planering och genomförande av

"DU träffar"¹⁸⁾ som äger rum en gång i veckan. Planeringen av "DU-träffarnas" innehåll fördelas månadsvis mellan enheterna. Träffarna förläggs på Dövas Hus, vilket inte medför någon kostnad.

För att skapa möjlighet att delta i sociala sammanhang samverkar teckenspråksenheter inom boendet med övriga fyra teckenspråksenheter inom Storstockholm och erbjuder gemensamma fester som påskmiddag, grillfest, midsommarfest, kräftskiva, Halloweenfest och nyårsfest.

Uppföljning

Åtagandet att "för varje brukare upprätta en genomförandeplan" följs upp på APT samt inför tertialrapport 1 och 2 och inför årsredovisningen. Genomförandeplanerna följs upp av brukaren på sina "Mitt samtal". Genomförandeplanerna följs upp kontinuerligt under året på personalmöten för vilket stödperson är ansvarig. Genom en enkätfråga på ett av mina "Mitt samtal" följs åtagandet upp om brukaren upplever om denne har varit delaktig i upprättandet av sin genomförandeplan.

Resultat 2008

Verksamhetens åtagande 2008 var "att erbjuda brukaren delaktighet i upprättande av genomförandeplan".

Brukaren var delaktig i upprättandet av sin egen genomförandeplan genom "Mitt samtal" vilka är individanpassade så att varje brukare ska kunna ha möjlighet att framföra sina önskemål och synpunkter.

För de brukare som inte har denna förmåga till delaktighet har godman företrätt brukaren.

I november utvärderade och analyserade stödperson och samordnare de uppföljningar som skett under året. Sammanställningen av detta resultat blev underlag till en reviderad genomförandeplan.

Resultatet av den genomförda brukarenkäten på boendeenheterna 2008 visade att 11 av 12 brukare upplever att de "Är med och planerar sina stödinsatser" och en brukare svarade "ibland". Samma fråga besvarades av 13 godmän varav 5 svarade "ofta", 6 "ibland" och 2 besvarade inte frågan.

På enkätfrågan "Om personalen hjälper brukaren med det den vill ha hjälp med" svarade 12 av 12 brukare att de fick den hjälp de önskade. Samma fråga besvarades av 13 godmän varav 11 svarade "ofta", 1 "ibland" och 1 besvarade inte frågan.

Utveckling

För att skapa förutsättning för brukaren att vara delaktig, få inflytande, uppleva självbestämmande och trygghet har "Min pärm" utarbetats. Under året kommer innehållet att individanpassas till brukaren vilket ger denne en möjlighet att förstå och därmed kunna påverka och få stärkt inflytande över sitt liv. Detta kommer under året att ske genom individuell uppföljning av genomförandeplan på brukarsamtal "Mitt samtal".

Då det av resultatet från brukarenkäten framkom att inte alla kände inflytande över planeringen av sina insatser har arbetet med "Min pärm" påbörjats. I denna finns brukarens "Genomförandeplan",

"Servicemappar", återkoppling på mina "Mitt samtal" vilka alla är individanpassade. Detta för att brukaren ska kunna ta del av dessa och i och med det kunna delge sina åsikter och synpunkter gällande sina insatser.

Då resultatet av samma enkätfråga till godman visade att ett flertal svarade "ibland" kommer informationen att förbättras vad gäller verksamhetens arbetssätt att ge brukaren möjlighet att vara delaktig i planeringen av sina insatser genom att godman får ta del av bland annat brukarens "Min pärm". Detta gäller godman som företräder brukare som inte har förmåga att besvara enkätfrågor.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda varje brukare minst fem brukarsamtal

För att säkerställa att brukarens insatser stöd, service och god omvårdnad ska präglas av att brukaren är delaktig och kan påverka sin vardag erbjuds strukturerade individanpassade brukarsamtal ("Mitt samtal") under året. I kvalitetsgruppen framförde enhetschef förslaget att göra brukarsamtalen till ett åtagande. Brukarsamtal har genomförts på Teckentullen sedan verksamheten startade 1997. Inom boendet har brukarsamtal genomförts under åren dock inte alltid på ett strukturerat individanpassat sätt. Teckentullen informerade hur deras samtal genomförs och ombuden tog med förslaget till personalmöte. Därefter togs beslutet i kvalitetsgruppen att göra brukarsamtal till ett åtagande och medarbetare informerades om detta på ett APT. Åtagandet utgår från nämndmålet att insatser i form av stöd och service till personer med funktionsnedsättning präglas av trygghet, inflytande och delaktighet

Förväntade resultat

Målet med brukarsamtal är att ge brukaren möjlighet att vara delaktig och kunna påverka sin vardag i såväl boendet som den dagliga verksamheten.

Arbetsätt

Då vi arbetat med brukarsamtal under många år har vi över tid sett brukarens svårighet med att själv framföra egna önskemål och synpunkter. För att skapa förutsättning för brukaren att vara delaktig, få inflytande, uppleva självbestämmande och känna trygghet har brukarsamtalets innehåll konkretiserats. Under året genomförs nu minst fem brukarsamtal ("Mitt samtal"). Brukaren har samtalen inbokade i sin individanpassade almanacka. Inför samtalet får brukaren en stegberättelse med de i förväg bestämda frågorna vilket ger brukaren möjlighet att förbereda sina svar samt förbereda egna frågeställningar.

Samtalet sker tillsammans med stödperson och dokumenteras på samtalsunderlaget. Brukaren behåller originalet i sin pärm och stödperson förvarar ett exemplar i brukarens dokumentationspärm som förvaras inlåst i aktskåpet. Under samtalet är stödperson observant på minsta missnöje hos brukaren vilket dokumenteras i samtalsunderlaget. Detta för att vidare diskutera åtgärdsförslag, en process som fortlöper tills dess att brukaren är nöjd. Dessa åtgärdsförslag är konkretiserade för att ge brukaren möjlighet att kunna ta ställning till dessa. I de fall då brukaren själv inte kan vara delaktig i brukarsamtal genomförs samtalet med godman .

Resursanvändning

En arbetsgrupp med spetskompetens inom AKK/IKT utsågs för att konkretisera brukarsamtalen vilket resulterade i arbetsmaterialet "Min Pärm".

"Cirkel på enhetsnivå" samt "Cirkel för stödperson" säkerställer att samtalen förbereds i tid samt genomförs.

Uppföljning

Samtalen är inplanerade i "Cirkel för stödperson" och bockas av när samtalet är genomfört.

Åtagandet "att erbjuda varje brukare minst fem brukarsamtal" följs upp på APT samt inför tertialrapport 1 och 2 och inför årsredovisningen.

Brukarens upplevelse av att vara delaktig och kunna påverka följs upp genom en enkätundersökning.

Resultat 2008

Resultatet av den genomförda brukarenkäten på boendeenheterna 2008 visade att 11 av 12 brukare upplever att "Att personalen lyssnar på hur brukaren vill ha det" och en svarade "ibland". Samma fråga besvarades av 13 godmän, där även godmän på den dagliga verksamheten, varav 10 svarade "ofta", 2 "ibland" och 1 besvarade inte frågan.

Utveckling

Då innehållet i "Min pärm" individanpassas skapar detta en möjlighet för brukaren att få ökad insyn och förståelse om vad den kan förvänta sig för personalstöd och därmed ställa krav om insatserna inte tillgodoses. Under brukarsamtalen "Mitt samtal" lyssnar stödperson in synpunkter samt är observant på minsta missnöje hos brukaren vilket dokumenteras i samtalsunderlaget. Detta för att vid återkopplingen diskutera de konkretiserade åtgärdsförslagen, en process som kommer att fortlöpa tills dess att brukaren är nöjd.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss 100 % brukarnöjdhet utifrån brukarens genomförandeplan

Brukaren har behov av stöd, service och god omvårdnad för att få möjlighet att erhålla livskvalitet. Då funktionshindret många gånger gör det svårt för brukaren att kunna hitta lösningar till bästa möjliga livskvalitet är det en viktig uppgift för personalen att stödja brukaren i detta. Verksamheten strävar att brukaren ska nå detta genom att erbjudas en utvecklande miljö i vilken de pedagogiska arbetssätten har en central betydelse samt en trygg miljö där kontinuitet råder såväl i vardagen som i ett större perspektiv och där värdeorden ska genomsyra hela verksamheten och vara centralt i mötet med brukaren.

Att mäta brukarnöjdhet i vår målgrupp ställer krav på väl anpassade konkreta frågor.

Diskussionen om hur man kan mäta nöjdhet har pågått under många år. I höstas diskuterades detta på ett enhetschefmöte. Enhetschef förde diskussionen vidare på ett ledningsmöte. Här fortsatte diskussionen om huruvida nöjdhet kan mätas utifrån hur brukaren upplever att vi lever upp till verksamhetens värdeord. Värdeorden ska genomsyra verksamheten samt genomsyra utförandet av insatserna i genomförandeplanen. Åtagandet och dess formulering diskuterades i kvalitetsgruppen samt på personalmöten. På APT togs beslut att det skulle bli ett åtagande. Arbetssätten kopplade till åtagandet arbetades fram på kvalitetsdagen.

Förväntade resultat

En verksamhet i världsklass i vilken brukaren ska uppleva att enhetens värdeord; självbestämmande, delaktighet, kontinuitet, respekt för den enskildes integritet samt trygghet ska genomsyra personalens bemötande och utförandet av insatserna.

Arbetsätt

Enkäten är uppdelad i följande fem områden: självbestämmande, delaktighet, kontinuitet, respekt för den enskildes integritet samt trygghet. Konkreta frågor har arbetats fram för att ge brukaren förutsättning att själv kunna svara på frågorna. Under självbestämmande/delaktighet ställs bland annat frågan om brukaren har fått sin genomförandeplan individanpassad. Under kontinuitet ställs bland annat frågan om brukaren har en stödperson. Under respekt för den enskildes integritet ställs bland annat frågan om "Min pärm" med dess innehåll finns hemma hos brukaren. Under trygghet ställs bland annat frågan om brukaren är nöjd med sin stödperson.

Då vi arbetat med enkätfrågor till brukare har vi över tid sett dennes svårighet att vid ett och samma tillfälle besvara frågorna i en enkätundersökning. Enkätfrågorna kommer istället att fördelas på fyra tillfällen under året och genomförs i samband med de inplanerade brukarsamtalen "Mitt samtal".

Samtalet sker tillsammans med stödperson och genomförs på samma sätt som brukarsamtalen "Mitt samtal" se arbetsätt under åtagandet "Vi åtar oss att erbjuda varje brukare minst fem brukarsamtal".

Då brukaren själv inte har förmåga att genomföra brukarsamtal "Mitt samtal" genomförs enkätundersökningen med godman .

Resursanvändning

En arbetsgrupp med AKK kompetens utsågs för att utforma enkätfrågor kopplade till värdeorden.

"Cirkel på enhetsnivå" samt "Cirkel för stödperson" säkerställer att samtalen förbereds i tid samt genomförs. Åter är "Min Pärm" en resurs då den ger brukaren tillgång till dennes egna individanpassade dokument vilket ger brukaren möjlighet att besvara enkätfrågorna.

Verksamhetens värdeord är väl förankrade hos medarbetarna och detta skapar en kultur som genomsyrar det vardagliga arbetet.

Uppföljning

Åtagandet följs upp genom brukar- och /eller godmanenkäter .

Åtagandet följs även upp på brukarsamtalen som är inplanerade i "Cirkel för stödperson" och som bockas av när samtalet är genomfört.

Åtagandet följs upp på APT, inför tertialrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen.

Resultat 2008

En enkät skickades ut och besvarades av brukare och godman. Frågorna hade omformulerats jämfört med föregående år men innebörden var densamma. På Teckentullen påbörjades intervjun utifrån de givna enkätfrågorna men avslutades då frågorna riktade till daglig verksamhet var svåra för brukaren att besvara.

Det totala resultatet av den genomförda brukarenkäten på boendeenheterna 2008 visade att 97% av brukarna svarade "Ofta" och 3% svarade "Ibland".

Det totala resultatet av samma enkät riktad till godman på boendeenheterna samt daglig verksamhet visade att 67% svarade "Ofta" och 10% svarade "Ibland" samt 23% besvarade ej frågorna.

Utveckling

Åter igen ser vi det individanpassade innehållet i "Min pärm" som en möjlighet för brukaren att få ökad insyn och förståelse om vad denne kan förvänta sig för personalstöd och därmed ställa krav om insatserna inte tillgodoses vilket leder till nöjdhet när dessa önskemål och krav tillgodoses.

Från de idag mycket konkreta enkätfrågorna är vår strävan att brukaren över tid ska kunna besvara frågor av djupare karaktär. Genom kontinuerliga "Mitt samtal" med tillhörande återkoppling ges brukaren möjlighet att få erfarenhet att svara på frågor utifrån sig själv och känna sig trygg i "intervjusituationen".

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att 100 % av medarbetarna ska uppleva att de har möjlighet till delaktighet och inflytande i arbetet

Verksamhetens viktigaste resurs är medarbetarna. En förutsättning för att kunna ta vara på medarbetarnas kompetens och eller ge stöd i deras förbättringsområden för att nå de uppsatta målen är att medarbetarna är engagerade och upplever att de har möjlighet till delaktighet och inflytande.

Verksamheten hade i fjol samma åtagande men med det uppnådda målet 95 % vilket vi i år ökade till 100 %. Detta för att påvisa att varje enskild medarbetare är en viktig resurs för verksamheten. Enhetschef framförde det omformulerade åtagandet i ledningsgruppen varefter ett beslut togs på en arbetsplatsträff (APT).

Förväntade resultat

För att uppnå en verksamhet i världsklass är det en förutsättning att varje medarbetare ska uppleva att de har möjlighet till delaktighet och inflytande i sitt arbete. Detta skapar ett positivt arbetsklimat med engagerade medarbetare där deras kompetens, synpunkter och idéer kan tas till vara. Målet är att medarbetarna ska känna sig mer nöjda. Förväntat resultat på stadens medarbetarenkät är att verksamhetens Nöjd-Medarbetar-Index (NMI)¹⁹⁾ ska öka från 72 till 74 under år 2009 samt att höja indexvärdet för delaktighet på arbetsplatsträffarna (APT).

Arbetsätt

Genom att det i verksamheten finns olika forum för delaktighet och inflytande kan varje medarbetare finna det forum som passar denne bäst.

Följande forum finns där medarbetarna har möjlighet att vara delaktiga och ha inflytande:

- ✓ I ledningsgruppen diskuteras verksamhetens utveckling, strategiska frågor samt aktuella problemställningar. Samordnarna för frågorna vidare till sina respektive enheters personalmöten och inhämtar där medarbetarnas synpunkter och förslag, som sedan tas upp i ledningsgruppen där beslut tas
- ✓ APT genomförs 10 gånger per år vars dagordning finns på verksamhetens gemensamma G:\²⁰⁾ där alla medarbetare har möjlighet att skriva in egna punkter samt inhämta redan införda punkter. Dagordningen ska vara klar 10 dagar före APT. Arbetsmiljögruppen har utarbetat enkätfrågor till varje medarbetare för att lyssna in deras synpunkter på hur vi kan öka medarbetarnas delaktighet på APT
- ✓ Personalmöten sker en gång i veckan då medarbetarna diskuterar verksamhetsfrågor och tar beslut inom givna ramar och mål
- ✓ Två planeringsdagar sker under februari månad då alla medarbetares kompetens tas till vara i framtagandet av pedagogiska arbetsätt
- ✓ Kvalitetsdagen genomförs i oktober då nya åtaganden diskuteras och åtgärdsplaner tas fram utifrån verksamhetens olika enkätundersökningar
- ✓ Nätverksmötena skapar forum för medarbetarna att utveckla nya idéer och få möjlighet till delaktighet och inflytande på arbetet
- ✓ Medarbetarsamtal genomförs årligen med alla månadsavlönade medarbetare

Resursanvändning

Arbetsmiljöombuden bildar ett nätverk som fått i uppdrag att ta tillvara på medarbetarnas synpunkter och idéer för ökad delaktighet på APT.

PA-konsult från personalavdelningen har tillsammans med en facklig representant på ett APT informerat medarbetarna om Södermalms stadsdelsförvaltnings samverkansöverenskommelse som verkar för att APT ska präglas av dialog och samverkan mellan chef och medarbetare.

Uppföljning

Åtagandet följs upp genom en egen enkätundersökning riktad till medarbetarna under oktober månad i vilken de besvarar frågan om de upplever att de kan påverka och ha inflytande i sitt arbete.

Ökad delaktighet på APT följs upp genom att jämföra årets indexvärde på stadens medarbetarenkät med föregående års resultat.

Verksamhetens NMI följs upp genom att jämföra årets resultat med föregående års resultat på stadens medarbetarenkät .

Åtagandet följs även upp inför årsredovisningen. .

Resultat 2008

Resultatet av enhetens NMI utifrån stadens medarbetarenkät är 72 att jämföra med stadens som är 59.

På en enkätfråga riktad till medarbetare om de upplevde delaktighet och inflytande i arbetet svarade 100 % att de tyckte detta. Medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och uppbyggnad vilket underlättar delaktigheten och möjligheten att kunna påverka och ha inflytande.

Utveckling

Genom att ta vara på de förslag och idéer som medarbetarna framför till sina arbetsmiljöombud genom olika enkätfrågor kan APT förbättras från att ha varit mer ett forum för information från chef till medarbetare till ett forum där dialog sker mellan medarbetare och enhetschef vilket överensstämmer med samverkansavtalet avsikt. Dialogen kommer att ske kring aktuella teman. Grupparbeten kommer att planeras för att underlätta för medarbetarna att vara delaktiga. En ny dagordning är framtagen av förvaltningen i samband med det nya samverkansavtalet som trädde i kraft 1 januari i år i vilken punkten ”information” får en lägre prioritet. Det interna informations- och kommunikationsflödet ska utvecklas och förbättras genom att öka motivationen hos medarbetarna att använda vårt gemensamma G:\ och GroupWise²¹). För att underlätta detta kommer olika mail-grupper t.ex. ledningsgrupp, nätverksgrupper och grupper enhetsvis att skapas.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att erbjuda varje månadsavlönad medarbetare kompetenshöjande insatser knutna till verksamheten

En förutsättning att nå de uppsatta målen är att medarbetarna får kompetenshöjande insatser för att motsvara de krav verksamheten ställer.

Åtagandet utarbetades av nätverksgruppen för arbetsmiljöombud samt enhetschef . Som underlag användes stadens medarbetarenkät i vilken området ”Utveckling och kompetens” hade ett lägre index.

Arbetsmiljögruppen informerade övriga medarbetare om detta åtagande på ett APT. Ett uppdrag från nämnden är att höja NMI under 2009.

Förväntade resultat

Målet är att varje medarbetare ska få förutsättning att bidra till att verksamhetens mål och åtaganden uppnås genom att erbjudas kompetenshöjande insatser knutna till var och ens utvecklingsområden, som finns nerskrivna i den individuella utvecklingsplanen.

Arbetsätt

Enhetschef genomför ett utvecklingssamtal med medarbetaren under vilket det framgår vilka kompetenshöjande insatser denne är i behov av utifrån framtagna lönekriterier samt ett material för utvecklingssamtalet. En gång under året genomför enhetschef och medarbetare ett utvecklingssamtal. Behov och insatser dokumenteras i medarbetarens individuella utvecklingsplan samt vem som ansvarar för att dessa genomförs och följs upp. Enhetschef mailar ut den individuella utvecklingsplanen till medarbetare och samordnare för att de ska ta ansvar för att insatserna genomförs.

Kompetensombuden ansvarar för att övriga medarbetare får information om fortlöpande kurser och föreläsningar. Enhetschef ansvarar tillsammans med samordnare för att rikta utbudet till medarbetare eller enhet som är i behov av denna kompetensinsats. Medarbetaren kan själv komma med önskemål att delta på de aktuella kursutbudet. Den nya kunskapen kommer medarbetaren att delge övriga medarbetare på personalmöte eller på ett APT.

Resursanvändning

Materialet för lönekriterierna och utvecklingssamtalet ger medarbetare och enhetschef förutsättning till att genomföra ett målinriktat samtal som resulterar i en individuell utvecklingsplan. Kompetensombud ses som en resurs då denne inhämtar och delger övriga medarbetare aktuellt kursutbud. De kompetenshöjande insatser som kommer att erbjudas via EU projektet Carpe kommer alla medarbetare att kunna ta del av.

Vid behov samverkar teckenspråksenheter inom Storstockholm för gemensamma utbildningsdagar där kostnaderna fördelas mellan de olika verksamheterna. Genom att många döva medarbetare deltar vid samma utbildningstillfälle erhålls en kvalitetsvinst genom att medarbetaren deltar på "dövas" villkor och har tillfälle att diskutera innehållet på sitt eget språk.

Uppföljning

Genomförandet av den individuella utvecklingsplanen följs upp på uppföljningssamtal sex månader efter utvecklingssamtalet samt därefter på kommande års utvecklingssamtal. För att få en tydlig översikt över genomförda kurser samt vilka som har deltagit har en blankett tagits fram där medarbetare ska anteckna de kurser/föreläsningar som den deltagit på.

Resultatet av årets indexvärde för området "Utveckling och kompetens" jämförs med 2008 års resultat.

Åtagandet följs upp inför tertialrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen.

Resultat 2008

Under 2008 har alla månadsavlönade medarbetare haft utvecklingssamtal. I samband med dessa har individuella utvecklingsplaner upprättats. Samordnarna har i uppföljningssamtalet följt upp den individuella utvecklingsplanen men inga konkreta resultat har dokumenterats under 2008.

Utveckling

Genom att använda den egna framtagna blanketten för genomförda kompetensinsatser skapas ett underlag för att tydligt kunna följa upp den individuella utvecklingsplanen och därigenom säkerställa att rätt kompetens är erbjuden.

Nätverket för kompetensombud tillsammans med samordnarna och enhetschef kommer att ta fram tydliga arbetssätt för hur kompetenshöjande insatser från bl.a. EU-projektet Carpe ska kunna riktas till rätt enhet.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att tillämpa stadens rehabiliteringsprocess

För att ge medarbetaren det stöd den behöver i sin rehabilitering, se och agera på tidiga signaler på ohälsa samt minska sjukfrånvaron tillämpas stadens rehabiliteringsprocess. Åtagandet är ett uppdrag från nämnden.

Förväntade resultat

Genom att tillämpa stadens rehabiliteringsprocess är målet att se och agera på tidiga signaler på ohälsa, stödja medarbetare i dennes rehabilitering samt att minska enheternas sjukfrånvaro från 5,7 % till 5,5 % vilket är beräknat utifrån stadens system att ta fram frånvarostatistik.

Arbetsätt

Enhetschef för statistik över sjukfrånvaron och får därmed en tydlig översikt över medarbetarens sjukfrånvarotillfällen. Inom tre dagar ringer enhetschef/samordnare upp den sjukskrivne för att fråga hur denne mår. Detta kontakttillfälle dokumenteras. Efter sex sjukfrånvarotillfällen bokar enhetschef ett möte med medarbetaren då materialet "Plan för åtgärder på arbetsplats" ¹⁾ används som underlag.

Rehabiliteringssamtal genomförs också efter 4-veckors sjukskrivning på hel- eller deltid eller då medarbetaren själv önskar detta.

De medarbetare som önskar kan delta i stadens "Balansjakt" som syftar till att deltagarna ska förbättra sin kondition och hälsa. Balansjakten pågår under hela året och varje lag består av högst fem deltagare. Lagen som kommer från olika stadsdelar tävlar mot varandra vilket stärker Vi-känslan inom den egna gruppen.

Resursanvändning

PA konsult har på ett APT informerat medarbetarna om stadens rehabiliteringsprocess samt stödjer enhetschef i dennes arbete i rehabiliteringsprocessens olika faser.

Organisationen med en samordnare på varje enhet ger enhetschef bättre förutsättning att agera tidigt på ohälsa hos medarbetare då samordnaren ser medarbetaren i det dagliga arbetet och kan observera tidiga signaler och meddela enhetschef.

Företagshälsovården är behjälplig bland annat då "Första-dags-intyg" kan vara aktuellt för medarbetare med många korttidsjukstillfällen. Ekonomienheten tillhandahåller månadsvis sjukfrånvarokostnaden i procent för såväl korttids- som långtidsjukfrånvaro.

Uppföljning

Enhetschef följer upp den dokumentation som har förts över de kontakttillfällena som tagits med sjukskriven medarbetare. Enhetschef följer upp medarbetarens korttidsfrånvaro under de senaste 12 månaderna vid varje tillfälle medarbetaren är sjuk.

Sjukfrånvarostatistiken från ekonomienhetens rapport redovisas på varje APT .

Åtagandet följs inför tertialrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen.

Resultat 2008

Årets utfall av verksamhetens sjukfrånvaro var totalt 5,7 %. Vårt årsmål 4,0 % uppnåddes inte dock uppnåddes nämndens mål som var 8 %.

En enhet står för större delen av såväl korttids- som långtidsfrånvaron. En av orsakerna till korttidsfrånvaron kan vara att på enheten bor personer med stort omvårdnadsbehov vilket kräver nära och intima arbetssituationer vilket medför större smittorisk i förkylningstider. Denna enhet hade även flera medarbetare som varit långtidssjukskrivna från en månad till flera månader.

Utveckling

För att ge enhetschef bättre möjlighet att agera snabbare och kunna ge medarbetare rätt stöd vid dennes sjukfrånvaro kommer enheter med högre sjukfrånvaroprocent att sjukanmäla sig direkt till enhetschef. Genom att använda materialet "Plan för åtgärder på arbetsplats" ges enhetschef och medarbetaren förutsättning att genomföra ett rehabiliteringssamtal med syfte att finna åtgärder som befrämjar hälsa, minskar sjukfrånvaron samt att uppföljningsmöte bokas där åtgärderna följs upp.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ha en plan avseende det systematiska arbetsmiljöarbetet

För att kunna uppnå en verksamhet i vilken medarbetarna känner delaktighet och engagemang krävs en arbetsmiljö där varje medarbetare känner sig sedd och trygg.

Detta säkerställs genom ett systematiskt arbetsmiljöarbete i verksamheten. Ett uppdrag från nämnden är att alla enheter ska ha en plan avseende systematiskt arbetsmiljöarbete för att åstadkomma en hälsosam arbetsmiljö samt att alla enheter ska ha åtaganden som är kopplade till de förbättringsområden som medarbetarenkäten visade 2008

Förväntade resultat

Genom att erbjuda medarbetarna en arbetsplats i vilken varje medarbetare känner sig trygg, kan påverka sitt arbete, får kompetenshöjande insatser för att klara uppdraget och där ett systematiskt arbetsmiljöarbete fortgår med målet att höja enhetens NMI från 72 till 74.

Arbetsätt

- ✓ "Cirkeln på enhetsnivå" innehåller de delar i det systematiska arbetsmiljöarbetet som ska genomföras under året. I "Cirkeln" finns arbetsmiljöplanens olika delar inskrivna avseende det systematiska arbetsmiljöarbetet
- ✓ 10 APT är planerade under året
- ✓ Utvecklingssamtal är fördelade över året där samtal för medarbetare från två enheter genomförs under våren och medarbetare från övriga tre enheter genomförs under hösten. Samtalet ger medarbetaren möjlighet att framföra synpunkter på verksamheten och förslag på förbättringsåtgärder
- ✓ Uppföljningssamtal som samordnaren har med medarbetaren sker sex månader efter medarbetarsamtalet då bl.a. kompetensplan, arbetsbelastning, hälsa följs upp
- ✓ Skyddsronde sker i mars och en åtgärdsplan upprättas som följs upp under hösten
- ✓ Brandskyddskontrollant genomför egenkontroller i mars, juni, september och november vilket dokumenteras i SBA pärmen samt ansvarar för att eventuella åtgärder vidtas. Uppföljning av egenkontrollerna sker via "Cirkel på enhetsnivå" på APT
- ✓ En årlig medarbetarenkät genomförs. Arbetsmiljögruppen kommer att med stöd av resultatet från enkäten utarbeta egna frågeställningar riktade till medarbetarna för att utifrån svaren på dessa frågor ta fram förbättringsförslag i syfte att förbättra arbetsmiljön
- ✓ Enhetschef genomför två gånger per år en verksamhetskontroll avseende livsmedels- och nyckelhantering
- ✓ Enhetschef genomför tillsammans med skyddsombud en risk- och väsentlighetsanalys en gång per år

Resursanvändning

Strukturen med "Cirkeln på enhetsnivå" säkerställer att de olika delarna i arbetsmiljöarbetet genomförs. Nätverket för arbetsmiljöombud/ arbetsplatsombud bildar ett forum i vilket ombuden verkar för att ett övergripande förbättringsarbete vad gäller arbetsmiljön sker. Stadens medarbetarenkät 2008 samt det tillhörande dialogverktyget är ett underlag för detta systematiska arbete som nätverket bedriver. PA konsult har på ett enhetschefsmöte informerat vad det systematiska arbetsmiljöarbetet innebär.

Uppföljning

Arbetsmiljöplanen följs upp på APT i samband med genomgång av "Cirkeln på enhetsnivå" i vilken arbetsmiljöplanens olika delar är inskrivna.

Åtagandet följs upp genom att jämföra enhetens totala resultat på stadens medarbetarenkät NMI med föregående års resultat.

Enhetschef träffar avdelningschef samt PA konsult och diskuterar och följer upp verksamhets- och personalfrågor minst en gång per år.

Åtagandet följs upp inför tertialrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen.

Resultat 2008

År 2008 hade verksamheten åtagandet "att arbeta för en hälsobefrämjande arbetsplats". Åtagandet var inte mätbart med undantag av sjukfrånvaron (*se resultat sid 24*)

De beslutade arbetsätten för att nå upp till åtagandet har däremot följts upp på personalmöte och APT. Personalgrupperna diskuterade om enheterna hade efterlevt arbetsätten för att uppnå åtagandet, vilket medarbetarna ansåg att de hade gjort.

Utveckling

Medarbetarenkäten 2008 med dess dialogverktyg medförde att nätverket för arbetsmiljöombuden tillsammans med enhetschef fick ett tydligt mål att arbeta för och ett tydligt verktyg att använda för att öka enhetens NMI. För att uppnå det tydliga målet skapade ombuden ett arbetsätt som genom enkätundersökningar successivt samlar in underlag till förbättringsåtgärder för en ännu bättre arbetsmiljö. Detta arbetsätt ökar behovet av nätverksmöten vilka schemaläggs under året.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att ha en budget i balans

Verksamhetens mål och arbetsätt ska rymmas inom verksamhetens budget. Åtagandet är ett nämndmål

Förväntade resultat

Målet är att vid årsskiftet ha en budget i balans

Arbetsätt

Enhetschef gör månadsvis prognoser och vid ett eventuellt underskott kommer åtgärder att vidtas. Scheman skapas utifrån verksamhetens förändrade behov av personaltäckning som till exempel under semestertid samt att vikarier inte alltid tillsätts på hela arbetspass.

Simonsenansvariga ansvarar för att inköpen av de produkter som enheten använder är såväl miljövänliga som prisvänliga utifrån en egen framtagna beställningslista.

Medarbetare från de olika enheterna samverkar i olika angelägenheter t.ex. kompetensöverföring, gemensam fakturahantering och vid specifika inköp.

Resursanvändning

Ekonomicontroller är ett stöd i det ekonomiska redovisningsarbetet.

Förvaltningens IT-stöd för arbetet med ekonomiska prognoser.

Medarbetarnas ekonomiska medvetenhet vad det gäller bl.a. inköp, vikarietäckning, vardagliga besparingsåtgärder.

Effektivt personalutnyttjande sker genom samverkan mellan två boendeenheter, samverkan mellan boende och daglig verksamhet och vid gemensamma specifika inköp.

Medarbetare med kompetens för fakturahantering ansvarar för att rätt faktura betalas i rätt tid.

APT förläggs till annan verksamhet som tillhandahåller kostnadsfria lokaler.

Uppföljning

Budgeten följs regelbundet upp av enhetschef genom budgetprognoser 10 gånger per år. Åtagandet följs upp på APT och inför tertialrapport 1 och 2 samt inför årsredovisningen.

Resultat 2008

Resultat Södermalms grupp- och servicebostäder			
Tkr	Bokslut 2008	Bokslut 2008	Avvikelse mot budget 2008
Intäkter	-18 061	-19 204	-1 144
Kostnader	18 061	18341	280
Netto	0	-864	-864

Resultat Teckentullens dagliga verksamhet			
Tkr	Bokslut 2008	Bokslut 2008	Avvikelse mot budget 2008
Intäkter	-2 714	-2 979	-265
Kostnader	2 714	2 617	97
Netto	0	-365	-365

Resultatet för året visade på ett överskott för båda verksamheterna. Orsaken är bl.a. ett medvetet ekonomiskt tänkande bl.a. vid inköp, vikarietäckning såväl under året som under sommaren, schemaläggning utifrån behovet på enheten, samverkan mellan enheterna vad gäller kompetens och lärande. År 2008 hade boendeenheterna ett större överskott än tidigare. En av orsakerna till detta är att en brukare med ett galopperande sjukdomsförlopp fick ett betydligt större omvårdnadsbehov och därmed en ändrad omsorgsnivå som genererade en intäkt som inte verksamheten behövde nyttja fullt ut.

Den utifrån budgeten tilltänkta ersättningen från arbetsmarknadsverket, blev ca 100 000 kr mer än beräknat.

Utveckling

Genom att fortsätta delge medarbetarna verksamhetens ekonomiska situation och uppmuntra förslag som bidrar till att åstadkomma bästa möjliga kvalitet inom budgetens ramar, säkerställs att medarbetarens engagemang för att uppnå en budget i balans bibehålls.

Redovisa om verksamheten har en ökad/minskad tillströmning av brukare/kunder. Kommentera resultatet i förhållande till verksamhetens ambitioner, syfte och verksamhetens utveckling.

På såväl boendet som den dagliga verksamheten är omsättningen av brukare låg. Boendet är livslångt såvida inget inträffar som gör att brukaren är tvungen eller önskar själv att flytta.

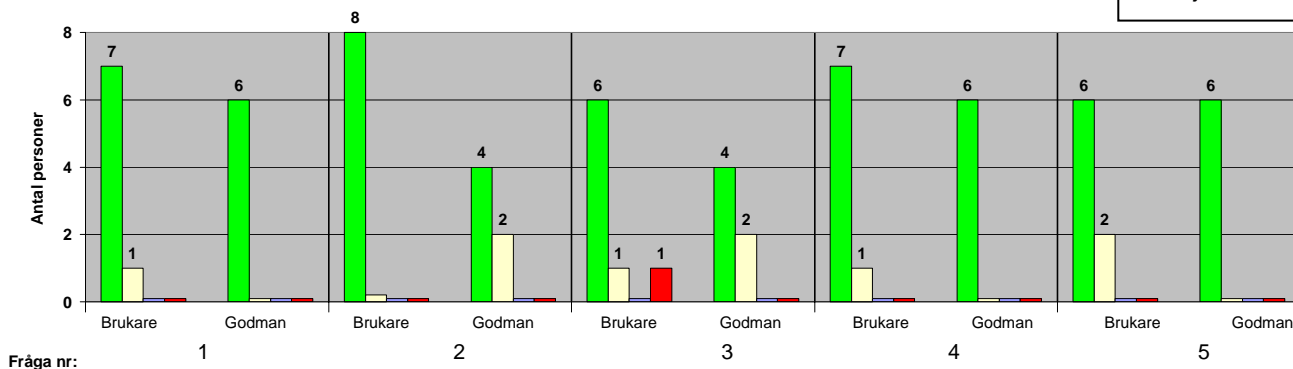
På daglig verksamhet är omsättningen låg på grund av att arbetstagarna är beroende av en teckenspråksmiljö vilket endast erbjuds av fyra verksamheter inom Storstockholm.

Under 2009 kommer en enhet att utöka antalet brukare då en lägenhet kommer att tas i bruk av ett par.

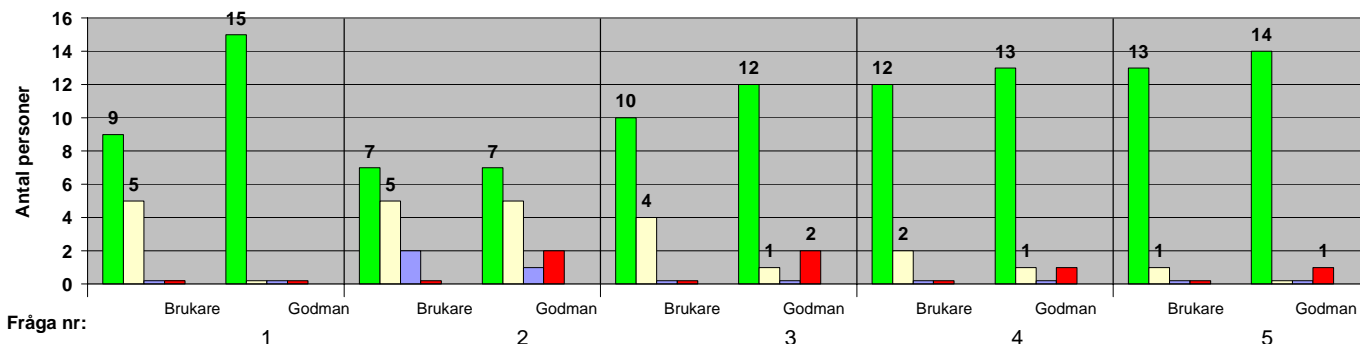
Redovisa resultaten från brukar-/kunddialogen, kommentera resultaten och eventuella trender

RESULTAT BRUKARENKÄTER

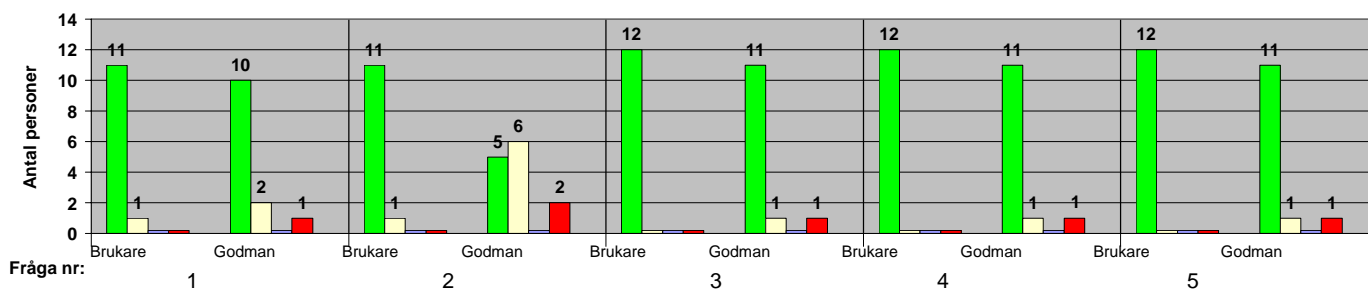
Resultat enkätundersökning Teckentullens dagliga verksamhet 2007



Resultat enkätundersökning Södermalms grupp- och servicebostäder 2007



Resultat enkätundersökning Södermalms grupp- och servicebostäder 2008



Fråga 1: Tycker du att personalen lyssnar på hur du vill ha det?

Fråga 4: Hjälper personalen dig med det du vill ha hjälp med?

Fråga 2: Är du med och planerar dina stödinsatser?

Fråga 5: Känner du dig trygg i ditt boende/på ditt arbete?

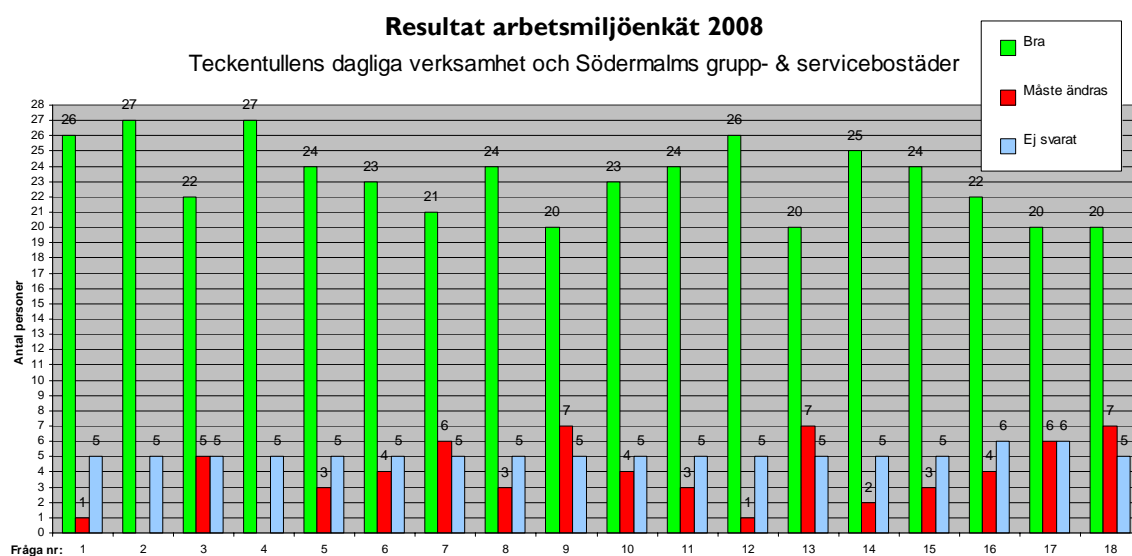
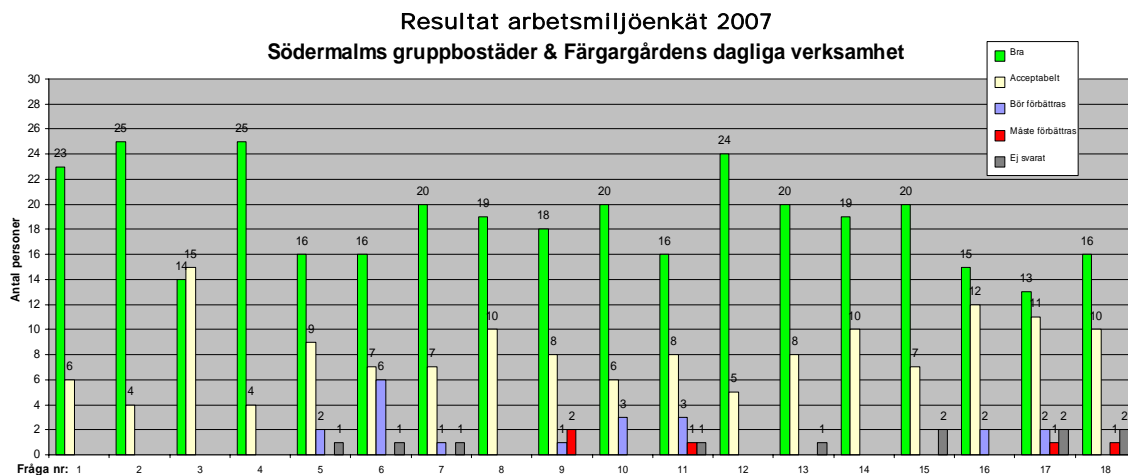
Fråga 3: Får du göra det som är planerat för dig?

Brukarnöjdheten 2008 har ökat från 77% till 97% i jämförelse med 2007. Under samma period har nöjdheten hos godman minskat från 83% till 67%, dock har 23% ej svarat år 2008 jämfört med 6% år 2007. Orsaken till den låga svarsfrekvensen kan vara att det under år 2008 parallellt genomfördes ett flertal brukarundersökningar bland annat från Stockholms stad, vilket kan ha påverkat att svarsfrekvensen minskade med 16% vilket påverkat resultatet på godmannöjdhet.

Fråga 2 och 3 visar på ett förbättringsområde vilket vi har beaktat i vår verksamhetsutveckling bland annat genom framtagandet av "Min pärm".

Det förbättrade resultatet gällande brukarnöjdheten kan bero på "Stödperson" och övriga medarbetares ökade medvetenhet om vikten av att brukarens insatser ska präglas av delaktighet och inflytande. Denna utveckling ser vi som en fortsatt trend då uppdraget "Stödperson" är ett av verksamhetens viktigaste ansvarsområde.

Redovisa resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna, kommentera resultaten och eventuella trender.



- | | |
|--|--|
| Fråga 1: Finns det tydliga mål för verksamheten på din arbetsplats? | Fråga 10: Fungerar samarbetet med dina arbetskamrater? |
| Fråga 2: Vet du vad som förväntas av dig i ditt arbete? | Fråga 11: Finns det information på din arbetsplats om hur du ska agera i akuta situationer? |
| Fråga 3: Finns den information du behöver? | Fråga 12: Är din samordnare lätt att nå? |
| Fråga 4: Känns det som att den egna insatsen i arbetet är viktig? | Fråga 13: Tycker du att din samordnare är en bra ledare? |
| Fråga 5: Upplever arbetsuppgifterna för det mesta som stimulerande? | Fråga 14: Tycker du att din enhetschef är en bra ledare? |
| Fråga 6: Finns de resurser och förutsättningar som behövs för att du kan göra ett bra arbete? | Fråga 15: Är du orolig för att din arbetssituation ska förändras? |
| Fråga 7: Är du nöjd med dina möjligheter att kunna påverka planeringen av dina arbetsuppgifter? | Fråga 16: Förekommer psykiskt påfrestande arbete på din enhet? |
| Fråga 8: Känner du dig respekterad på din arbetsplats? | Fråga 17: Tar någon tag i problem och konflikter på din enhet? ? |
| Fråga 9: Tycker du att arbetsfördelningen är bra på din enhet? | Fråga 18: Hur är stämningen på din enhet? |

2007 års resultat visade på ett högt antal av svarsalternativet "Acceptabelt" vilket skapade svårigheter att kartlägga adekvata förbättringsåtgärder. Av den anledningen minskades år 2008 antalet svarsalternativ från fyra till två så att medarbetarna endast kunde välja mellan alternativen "bra" och "måste ändras". Detta resulterade i att förbättringsområdena blev mer framträdande då medarbetarna istället för att välja svarsalternativet "Acceptabelt" var tvungna att ta ställning till alternativen "Bra" eller "Måste ändras". Medarbetarnöjdheten 2008 har ökat från 65% till 73% i jämförelse med 2007.

Då förbättringsområdena år 2008 är jämnt fördelade över de flesta enkätfrågorna och inget specifikt område har utmärkt sig förtlöp arbetsmiljöarbetet på enheterna som tidigare. Nätverksgruppen för arbetsmiljöombud har inlett ett systematiskt arbetsmiljöarbete för att fortsätta att arbeta för en bättre arbetsmiljö.

Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat, kommentera resultaten och eventuella trender

Verksamhetens prognostiserade resultat för 2009

Södermalms grupp- och servicebostäder 2009			
Tkr	Budget	Helårsprognos	Avvikelse mot Budget
Intäkter	18 577	17 646	-931
Kostnader	18 577	17 646	931
Netto	0	0	0

Teckentullens dagliga verksamhet 2009			
Tkr	Budget	Helårsprognos	Avvikelse mot Budget
Intäkter	2 578	2 393	-183
Kostnader	2 578	2 393	183
Netto	0	0	0

Verksamhetens resultat 2006, 2007, 2008

Södermalms grupp- och servicebostäder	
År	Resultat
2006	+405 000
2007	+476 000
2008	+864 000

Teckentullens dagliga verksamhet	
År	Resultat
2006	+397 000
2007	+344 000
2008	+365 000

Under åren har verksamheterna haft ett överskott. Orsaken är ett medvetet ekonomiskt tänkande bl.a. vid inköp, vikarietäckning såväl under året som under sommaren, schemaläggning utifrån behoven på enheterna, samverkan mellan enheterna vad gäller kompetens och lärande.

År 2008 hade boendeenheterna ett större överskott än tidigare. En av orsakerna är att en brukare med ett galopperande sjukdomsförlopp fick ett betydligt större omvårdnadsbehov och därmed en ändrad omsorgsnivå som genererade en intäkt som inte verksamheten behövde nyttja fullt ut. Den utifrån budgeten tilltänkta ersättningen från arbetsmarknadsverket, blev ca 100 000 kr mer än beräknat.

Redovisa er personalomsättning de senaste tre åren, kommentera resultaten och eventuella trender.

År 2006 slutade 3 medarbetare, 2007 slutade 5 och 2008 slutade 7 medarbetare. Orsakerna till att dessa femton medarbetare avslutade sin anställning var att 6 flyttade till annan ort, 6 bytte yrkesområde och 3 medarbetare erhöll nytt arbete inom samma verksamhetsområde.

Personalomsättningen som har skett under åren ser vi som normal samt att det varit positivt för verksamheten då nya medarbetare tillfört nya erfarenheter.

År	Resultat
2006	7,0 %
2007	12,5 %
2008	17,5 %

Redovisa er sjukfrånvaro, uppdelat på korttidsfrånvaro (upp till 14 dagar) och Långtidsfrånvaro (mer än 14 dagar) de senaste tre åren. Kommentera resultaten och eventuella trender.

Sjukfrånvarostatistik utifrån sjuklönekostnader:

Södermalms grupp- och servicebostäder				Teckentullens daglig verksamhet			
Helår	2006	2007	2008	Helår	2006	2007	2008
Kostnad dag 2-14	65 047	201 681	228 696	Kostnad dag 2-14	39 306	30 664	30 125
Sjukkostnad %	0,6 %	1,3%	1,4 %	Sjukkostnad % 2-14	1,9 %	1,5 %	1,6 %
Kostnad dag 15- <	311 323	254 653	576 649	Kostnad dag 15- <	33 168	46 484	25 428
Sjukkostnad %	2,8 %	1,6%	3,6 %	Sjukkostnad %	1,6 %	2,3 %	1,3 %

Verksamheten drevs som intraprenad t o m 2006, i vilket Tullgården inte ingick. En sammanslagning av enheterna skedde 2007. Sjukkostnaden för korttidsfrånvaro 2007 och 2008 har ökat i jämförelse med 2006. En av orsakerna är denna sammanslagning. Då Tullgården vänder sig till personer med stort omvårdnadsbehov bidrar det till att personalen lättare blir sjuk i t.ex. förkylningstider och därmed till de ökade sjukkostnaderna. Sjukkostnaderna för långtidssjukskrivning har även den ökat med undantag av 2007 då en medarbetare övergick från att vara långtidssjukskriven till att vara föräldraledig. Den ökade kostnaden 2008 berodde på att ett flertal medarbetare blev långtidssjukskrivna på grund av icke arbetsrelaterade sjukdomar. Teckentullen, med endast fem anställda, har en jämn och låg sjukfrånvaro över tid. För att bryta trenden med ökade sjukkostnader har ett systematiskt arbete påbörjats utifrån stadens rehabiliteringsprocess för att minska sjukfrånvaron. Första kvartalet 2009 visar på 1 % minskning av sjukkostnaderna i jämförelse med samma period 2008.

Hur säkerställer ni att ni kompetensutvecklar medarbetarna utifrån verksamhetens behov?

Enheten har åtagandet "Vi åtar oss att erbjuda varje månadsavlönad medarbetare kompetenshöjande insatser knutna till verksamheten" för att säkerställa att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån verksamhetens behov.

Beskriv verksamhetens tre främsta styrkor och svagheter samt era tre största möjligheter och hot.

Styrkor

- En ledningsgrupp och ett medarbetarskap som präglas av kontinuitet, engagemang och arbetsglädje där ett gemensamt utbyte sker mellan enheterna
- En väl förankrad gemensam struktur
- Teckenspråksenheter präglas av en dövkultur med såväl döva som hörande medarbetare, och är en väl fungerande bikulturell arbetsplats

Svagheter:

- Svårighet att rekrytera personal till teckenspråksenheter med dubbelkompetensen teckenspråk med dövkultur samt funktionshindret utvecklingsstörning
- Att personal med basutbildning inte alltid har inriktningen utvecklingsstörning
- Att det finns få manliga medarbetare anställda i verksamheten

Möjligheter

- Genom vårt utarbetade och väl förankrade kvalitetssystem har vi möjlighet att skapa en verksamhet i världsklass
- Den gemensamma strukturen som är uppbyggd för daglig verksamhet och gruppbostad, för personer med lindrig, måttlig till grav utvecklingsstörning skapar möjlighet till nytänkande och utveckling genom att alla de olikheter som finns i dessa verksamhetsformer tas tillvara
- Att de hörande enheterna får ta del av dövkulturen i sin arbetsvardag

Hot:

- Att döv anställd personal inte får möjlighet att delta på längre utbildningar/kurser som erbjuds på grund av att landstingets ersättning för tolk inte täcker den tolkkostnad som uppstår
- Teckenspråksenheter har svårigheter att tillsätta ledig plats då målgruppen döva med utvecklingsstörning är svår att lokalisera
- Då manliga medarbetare är i minoritet finns risk att genusperspektivet försvinner i det dagliga arbetet.

ORDLISTA

- 1) **Pictogrambilder** - svart-vita symbolbilder som används för att konkretisera olika slags information
- 2) **Lättläst LL** - lättlästa bearbetningar av olika slags information
- 3) **Serviceappar** – beskrivning på hur brukarens dagliga insatser ska utföras
- 4) **Personallappar** – arbetsbeskrivning på hur personal ska utföra arbetsuppgifter som inte är stödinsatser
- 5) **Godman** – En av överförmyndaren utsedd person som företräder brukare
- 6) **PA-konsult** - personalansvarig inom personalavdelningen
- 7) **Mina åtaganden** – En mapp i vilken medarbetaren förvarar sina åtaganden i syfte att hålla sig uppdaterad samt underlätta uppföljningen av dessa.
- 8) **AKK** alternativ kompletterande kommunikation – bilder och symboler som används för att konkretisera olika slags information
- 9) **IKT** - informations och kommunikationsteknik
- 10) **CARPE** - Projekt Carpe ett EU-projekt kring kompetensutveckling inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning.
- 11) **Mitt behov av stöd** – ett dokument i vilken brukarens mer övergripande behov finns dokumenterat
- 12) **ILS-webben** - ett av staden framtaget IT-system för uppföljning.
- 13) **Kompetensplatsen e-lärande** – en kompetensbank på stadens intranät
- 14) **Öronmärkt tid** – Schemalagd tid för stödperson att planera sina arbetsuppgifter kopplade till stödmannskapet
- 15) **ParaSol** – ett webb baserat dokumentationssystem inom Stockholms stad
- 16) **Stegberättelser** – en stegvis beskrivning av en aktivitet utifrån de ”7 pedagogiska frågorna” – vad?– var? – när? –hur länge? – hur går det till? – vem deltar? – vad händer sen?
- 17) **KFUK/KFUM** – Kristliga Föreningen Unga Kvinnor - Kristliga Föreningen Unga Män
- 18) **”DU träffar”** – Träffar för döva personer med utvecklingsstörning
- 19) **NMI** - Nöjd-Medarbetar-Index
- 20) **G:** - verksamhetens dokument finns samlade i en gemensam katalog på datorn som är tillgänglig för alla medarbetare med nätverksbehörighet
- 21) **GroupWise** – hanterar e-post, kalender, snabbmeddelanden och är tillgänglig för alla medarbetare med nätverksbehörighet