



Kvalitetsutmärkelsen 2015 Kungssätra LSS-bostad





Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

LSS Servicebostad Kungssätra

Verksamhetens chefs namn

Liuva D`Ciofalo Rojas

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

Kontor : 08-508 24 948

Enhetschef: 08-508 24 954

E-postadress till verksamheten och till chefen

liuva.dciofalo.rojas@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Kungssätravägen 64,

127 37 Skärholmen

Antal anställda den 20 maj 2015

10 personer

Innehåll

Administrativa uppgifter	2
Ordlista	5
Inledning	6
Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver	6
Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet	6
Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för	7
Ange ungefärligt antal brukare/kunder	8
Beskriv er organisations- och ledningsstruktur	8
Enheten består idag av en enhetschef och 10 boendehandledare (inklusive vikarier)	8
Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)	9
Brukare/kunder	10
Beskriv hur enheten arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum.	10
Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan t ex handla om hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag. Ge gärna konkreta exempel	12
Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.	15
Chef-, och ledarskap	17
Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen	17
Beskriv hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.	18
Beskriv hur du som chef/ledare försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden och hur de ser sin del i målluppfyllelsen	19
Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.	20
Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.	21

Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades och hålls levande i organisationen.	22
Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att tillvarata dem.	25
Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att tillvarata resultaten.	26
Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se. (Det krävs inga detaljerade siffror)	29
Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets åtaganden/mål	30
Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat.	31
Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.....	36
Utveckling	38
Beskriv hur ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.....	38
Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten.....	42
Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.	43

Ordlista

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

AGRESSO: Ekonomi system för fakturhantering som används av Stockholmsstad

Aspergers syndrom: Asperger syndrom är autism utan begåvningshandikapp.

Autism: Är en neuropsykiatrisk störning som påverkar hjärnans funktioner.

Biståndshandläggare: Myndighetsutövare som beslutar om insatser enligt LSS.

Boende: Personer som bor i LSS gruppboendestäder

Boendekonferens: konferenser som boende själva har. En gång i månaden.

Carpe: Stadens projekt för kompetenshöjning.

Daglig verksamhet: Boendes arbetsplats

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

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

Godeman: Person som stödjer boende att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person.

Handlingsplan: Är en upprättad rutinbeskrivning.

Hjälpmedelcentralen: Ansvarar för försörjningen och en del utprovning av hjälpmedel

Kvartalssamtal: Samtal mellan stödpersoner och boende som genomförs varje kvartal.

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

MI: Motiverande samtal/ Motivational interviewing.

Ombud: Medarbetare som har en specifik administrativ arbetsuppgift i verksamheten.

ParaSol: Dokumentationssystem som används av Stockholms stad

Rutinpärm: Information om rutiner och policy

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

SBA: Systematiskt Brandskydds Arbete. Blå brandstädning och kontroll av brandskydd

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

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

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

TBA: Tillämpad Beteendeanalys

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

Träfflokalen: Är en mötesplats för boende

Årshjul: Verksamhetens regelbundna uppföljningar under ett år

Inledning

Kungssätra är en servicebostad som erbjuder boende enligt lagen om stöd och service (LSS 1993:387 9 § 9), till personer med diagnoser inom autismspektrumtillstånd. Verksamhetens uppdrag är att ge stöd och omsorg i det dagliga livet och att främja individens självständighet och personliga utveckling.

Vår verksamhetsidé grundas i övertygelsen att varje enskild individ som bor på Kungssätra LSS har inneboende resurser till att förverkliga ett meningsfullt liv. Kungssätra LSS jobbar utifrån en evidensbaserad praxis där värderingarna delaktighet, inflytande och självbestämmande, genomsyrar verksamheten för att stärka individen.

Vi jobbar utifrån Tillämpad Beteendeanalys (TBA) och MI (Motivational Interviewing/Motiverande samtal).

TBA grundar sig på inlärningsteori och används för att förstå varför människor beter sig som de gör i den miljö de befinner sig i och hur man kan påverka beteendet i den naturliga miljön.

”Det handlar inte om att behandla individer; syftet med TBA för Kungssätra är att förstärka individer i det positiva”

Motiverande samtal, MI, är enligt Socialstyrelsens beskrivning, en samtalsmetod som används för att underlätta förändringsprocesser hos individer med främst livsstilsrelaterade förändringsbehov.

Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver

Kungssätra LSS-bostad är en kommunal servicebostad som erbjuder boende till vissa funktionshindrade enligt lagen om stöd och service (LSS 1993:387 9 § 9). Verksamhetens mål är att ge varje boende individuellt stöd och service för att främja den enskildes självständighet och personliga utveckling i enlighet med LSS-lagens intentioner. Verksamheten är dynamisk och anpassas efter både individuella och gemensamma behov hos de boende.

Vi vänder oss till personer med diagnoser inom autismspektrumtillstånd. Vi utgår från individens önskemål och behov och anpassar stödet utifrån detta. Varje boende har möjlighet att påverka hur han eller hon vill få sina beviljade insatser utförda.

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

Verksamheten drivs enligt gällande lagstiftning och riktlinjer

- Förvaltningslagen, (FL 1986:223)

- Socialtjänstlagen, (SOL 2001:453)
- Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade, (LSS 1993:387).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOS FS 2011:9).
- Lex Sarah
- Personuppgiftslagen (PUL)
- Hälso och sjukvårdslagen, (HSL 1982:763)
- Sekretesslagen (1980:100).

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

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

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

- Kommunfullmäktiges mål (KF)
- Stadsdelsnämndens mål
- Boendes önskemål och behov
- Lagstiftning

Åtaganden, arbetssätt och resultat följs upp och utvärderas tre gånger per år i:

- Stadens tertialuppföljning 1
- Stadens tertialuppföljning 2
- Stadens Verksamhetsberättelse.

Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för

Brukarna kallas på Kungssätra LSS-bostad för ”boende”, och denna term används konsekvent genom denna text.

Våra boende är personer med Asperger. Aspergers syndrom är en av diagnoserna inom autismspektrumet som också omfattar autism, atypisk autism och desintegrativ störning. Aspergers syndrom innebär liksom de andra diagnoserna inom autismspektrumet begränsningar inom områdena ömsesidig kommunikation, social interaktion och föreställningsförmåga.

Flera av våra boende har en eller flera neuropsykiatriska tilläggsdiagnoser som till exempel Bipolär sjukdom, tvångssyndrom OCD (Obsessive compulsive disorder), Borderline och ADHD (Attention- Deficit/Hyperactivity Disorder), samt schizoaffektiva psykoser. Den intellektuella funktionsnedsättningen ligger på lindrig nivå, många fastnar i begränsade samtalsämnen och speciella intressen. De har kognitiva svårigheter som till exempel innebär utmaningar att hålla tider, hantera post och pengar, samt att förstå innebörden av läkar- och

myndighetskontakter. De flesta har stora perceptionsstörningar som till exempel ljud- och ljuskänslighet samt kroppskontakt. Det förekommer att boende har en bakgrund av traumatiska upplevelser som till exempel misshandel, mobbing, och övergrepp. Några av boende har, genom LSS, en daglig verksamhet på vardagarna där de arbetar med olika saker som till exempel barnpassning, som butiksassistent eller med media och kommunikation. De boende behöver stöd och mycket motivation med att strukturera och schemalägga vardagssysslor som till exempel handling, matlagning, städning, fritidsaktiviteter, tvätt samt ekonomi. Personer med Aspberger har svårt med det sociala samspelet och med att tolka sin omgivning. Deras sociala nätverk begränsas ofta till familj och personalkontakter. Det är inte ovanligt att den sociala funktionsnedsättningen har som konsekvens att de boende riskerar att hamna i kriminalitet, drogmissbruk och sexuellt utnyttjande. Ett ytterligare problem är att många har svårt att acceptera sina diagnoser och saknar insikt om sin funktionsnedsättning.

Anhöriga till boende är viktiga samarbetspartners i verksamheten. Att anhöriga är med ser vi som en tillgång för att kunna ge stöd till boende. Anhörigas delaktighet förstärker vår praxis där den boendes självbestämmande är i centrum. Anhöriga deltar t ex i olika planeringsmöten om den enskilde boende samtycker. Utifrån LSS-lagen utgår vi alltid från boendes självbestämmanderätt vilket i vissa fall ger den boende utrymme till att begränsa anhörigas insyn.

Ange ungefärligt antal brukare/kunder

10 boenden med Asperger i kombination med tilläggsdiagnoser samt beteendestörningar. Ålder mellan 21- 44.

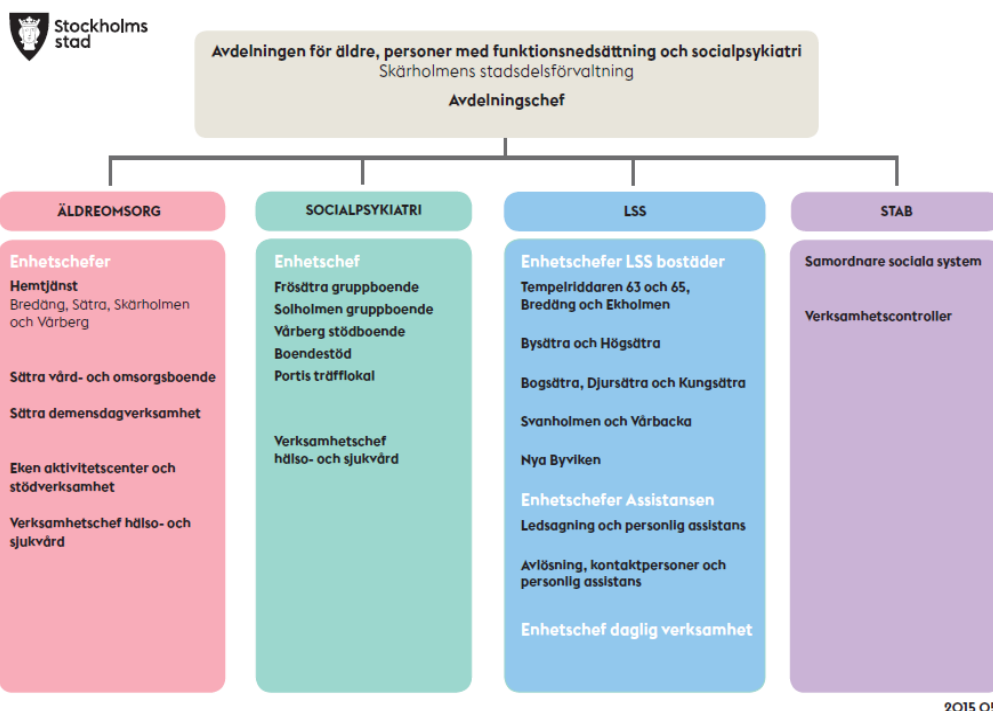
Beskriv er organisations- och ledningsstruktur

Enheten består idag av en enhetschef och 10 boendehandledare (inklusive vikarier).

Enhetschefen och medarbetarna på Kungssätra samverkar internt och externt med olika partners för de boendes bästa. Vi har personalmöten varje vecka där vi tar upp frågor kring boende och verksamheten.

LSS Kungssätra är en av tre LSS bostäder som bedrivs av samma enhetschef.

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



Som stöd för kvalitetsutvecklingen finns centralt placerad i stab, en ParaSol samordnare, två verksamhetskontroller, en dietist. Varje vecka hålls ledningsgruppsmöten med avdelningschefen. På dessa möten tar avdelningschefen upp frågor om verksamhetsutveckling, kvalitén och ekonomin.

Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

På Kungssättra arbetar 1 enhetschef och 6 boendehandledare som går på schema, och vid behov finns ett antal erfarna vikarier. Medarbetarnas olika kompetenser och erfarenheter ger en bred grund för ett mångfacetterat stöd.

De 6 ordinarie medarbetarna har följande utbildningar: 1 behandlingspedagog, 1 fritidspedagog, 1 fritidsledare, 2 samhälls- och beteendevetare, 1 mentalskötare. 2 i personalen är utbildade undersköterskor.

Enhetschefen har budget- och personalansvar och är även ytterst ansvarig för kvalitetsarbetet inom Kungssättras verksamhet. Dessa ansvarsområden innebär följande arbetsuppgifter: planering av personalmöten, handledningsmöten och arbetsplatsträffar (APT), kontroll av Lisa, attestering av löpande fakturor i Agresso, översikt av personalbemanning, läsning av löpande journalanteckningar om boende i ParaSoL, kontroll av årshjul och balanslista, ansvar för frågor som rör arbetsmiljön, rapportering av händelser i RISK och uppföljning med åtgärder, uppföljning av budget och prognos samt ändringar angående personal och boende i ekonomikontroller varje månad.

Utbildning: Magisterexamen i Sociologi, Universidad Centroamericana 160 poäng. Master i Social Development, Centro de Desarrollo Social, Argentina. Kompletteringsutbildning i socialt arbete, Inst. för Socialt arbete. 60 poäng.

LSS-utbildning för enhetschefer, Ersta Sköndal, 7,5 högskolepoäng.

Utvecklande Ledarskap, Ersta Sköndal 5 poäng

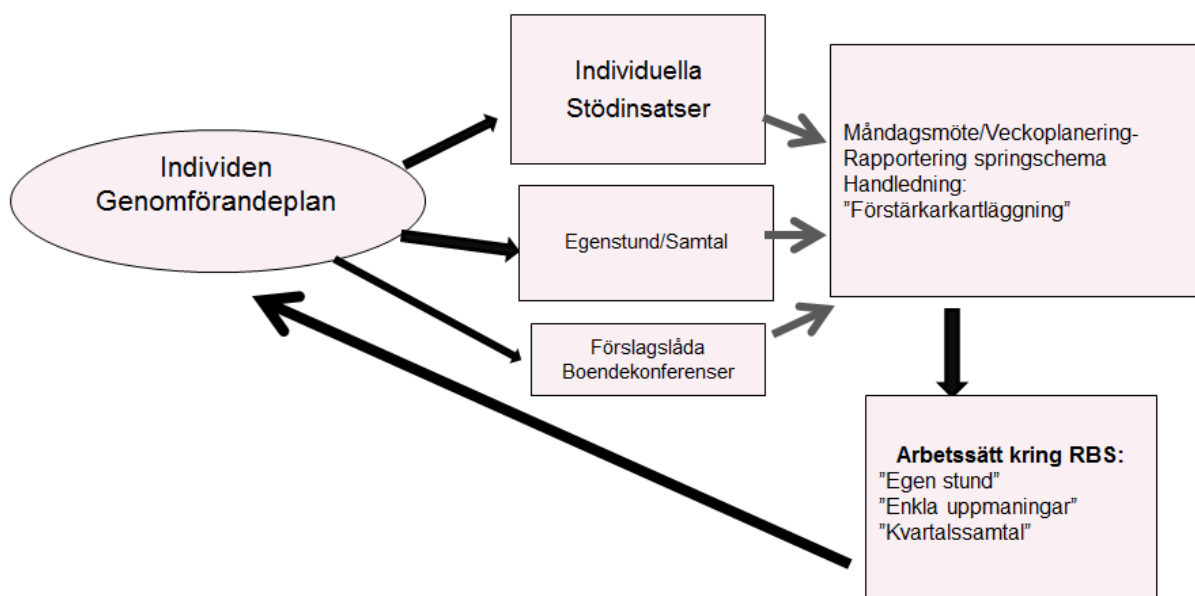
Brukare/kunder

Beskriv hur enheten arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum.

Vi förstärker en kultur där boende är i centrum. Den boende uppmuntras att uttrycka sina synpunkter och önskemål. Medarbetarna försäkras om att ha läst av och tolkat på ett korrekt sätt när boende uttrycker sina synpunkter och önskemål. Vid samtal med boende ger medarbetare stöd till att hitta konkreta delmål för förändring. Som ett exempel kan en boende uttrycka ett tydligt önskemål om att hitta ett jobb. Medarbetarna lyssnar på vad den boende önskar att jobba med, och ger stöd till att hitta konkreta delmål. Sådana delmål kan handla om att genomföra studiebesök, att öva på någon särskild färdighet på den dagliga verksamheten, eller att den boende sitter ner och gör en lista över vilka olika önskemål om jobb som hon eller han tycker är särskilt intressanta. Om den boende samtycker ger även medarbetare stöd till att planera genomförandet av sådana delmål tillsammans med olika samarbetspartners, t ex medarbetare på dagliga verksamheter, och familj.

Verksamheten är organiserad så att varje boende har två stödpersoner. För att garantera att planering och utformning görs efter den boendes behov, ansvarar stödpersonerna för att, tillsammans med den enskilde boende, planera hur stödet och servicen ska utformas rent praktiskt i enlighet med genomförandeplanen. Stödpersonerna har möte med den boende varje kvartal och går igenom alla stödinsatser samt anpassar dem utifrån samtalets resultat. Stödpersonerna lyfter på ett pedagogiskt sätt upp stöden som fungerar bra samt de som fungerar mindre bra och där personalen har problem med att ge stöd enligt avtalade tider och insatser. Stödpersonerna lyfter även kontinuerligt upp den enskildes behov och önskemål i personalgruppen.

Flöde för att fånga upp individens önskemål



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

Alla medarbetare har ett ansvar att under sitt arbetspass se till att boende får stöd med de aktiviteter och åtaganden som är planerade samt att dokumentera händelser inom sitt arbetspass i ParaSol och i RBS-pärmen. Förutom de planerade stöden tillkommer ofta akuta insatser som kräver en förmåga att hantera oförutsägbara situationer, t ex viktiga samtalsstöd när någon boende behöver hjälp att tolka en konflikt i vardagen.

Stödpersonernas uppgift är att se till att boende har inflytande och delaktighet i sin vardag. Genom att ta reda på vad boende vill och behöver planeras stödet utifrån personens samlade behov, situation och intressen.

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

På Kungssätra är bemötandefrågor en grundläggande princip som ständigt utvecklas och förbättras utifrån varje boende och utifrån olika situationer.

Vår verksamhet genomsyras av vår värdegrund som har bemötandefrågor som en central aspekt i relationen mellan medarbetare och boende. Värdegrunden förstärker en praxis där gott bemötande är väsentligt i alla dagliga samtal. Värdegrunden togs fram av Skärholmens stadsdelsförvaltning, och tolkades av Kungssättras medarbetare för tillämpning inom verksamhetens målgrupp.

För att ta till vara på de boendes uttalade önskemål om hur de vill bli bemötta har stödpersonerna tagit fram riktlinjer för gemensamma förhållningssätt vid olika samtal och stöd. Riktlinjerna har utvecklats i samråd med de boende och är detaljerade beskrivningar över hur stöden ska utföras och hur vi bemöter den enskilde boende. Riktlinjerna är ett viktigt arbetsredskap som har utvecklats i enighet med LSS-lagens intentioner att främja den enskildes självständighet och personliga utveckling.

Strukturen på de individuella riktlinjerna grundas på tre huvudfrågor:

1. Bemötande under stödmoment
2. Viktigt att tänka på vid kommunikation eller vid speciella situationer
3. Förklaringar till det specifika bemötandet.

Stödpersoner reviderar riktlinjerna vid behov och i samråd med handledare och övriga medarbetare. Kungssätras medarbetare följer upp genom kvartalssamtal, boendemöte samt genom att vara lyhörda i vardagliga möten med de boende.

Detta förhållningssätt vid bemötandet är tillämpat utifrån verksamhetens värdegrund. På så sätt kan medarbetarnas förhållningssätt gentemot den enskilde boende vara ett levande gott exempel. Exempel på centrala värderingar som medarbetarna utgår ifrån är att vi bemöter alla med respekt, vi tillvaratar olikhet och mångfald, vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar, vi samarbetar och skapar god stämning.

Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan t ex handla om hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag. Ge gärna konkreta exempel.

För att främja en praxis där de boendes förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag värdesätts, tillvaratas, och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling, implementerar vi följande arbetsredskap som är anpassade för Kungssätras målgrupp:

Springschema

Stödinsatser per boende finns inlagd i en dag för dag schema. Springschemat revideras kontinuerligt utifrån boendes önskningar och synpunkter om stöd och tider.

Springsschema

MÅNDAG v.20					Genomfört	
Boende			Kommentar		JA	NEJ
14:30	J.R.	Promenad				
15:00	M.O	Knacka på, ring inte innan. Umgås.				
16:00	J.P	Ring och påminn J.P om att laga middag (J.P ska skicka kort på maten)				
17:00		Påminn alla om boendemöte	Endast första måndagen i månad			
17:00	O.J.	Motivera till träning + matlagning				
17:30	M.C	Städa, matlagning				
18:30	S.Sh.	Ring och fråga hur han mår				
19:00	K.L.	Promenad/träna med personal				
20:00	O.J.	Ge kvällsmedicin	GE KVÄLLSMEDICIN			
20:00	J.P	Ring och påminn J.P om att laga middag (J.P ska skicka kort på maten)				
20:00	V.B.	Ge kvällsmedicin	GE KVÄLLSMEDICIN			
20:00	J.R.	Ge kvällsmedicin				
20:40	M.C.	Påminn om att borsta tänder				
21:00	J.P	Överlämna kl 23 medicinen				

”Egen tid” med varje boende

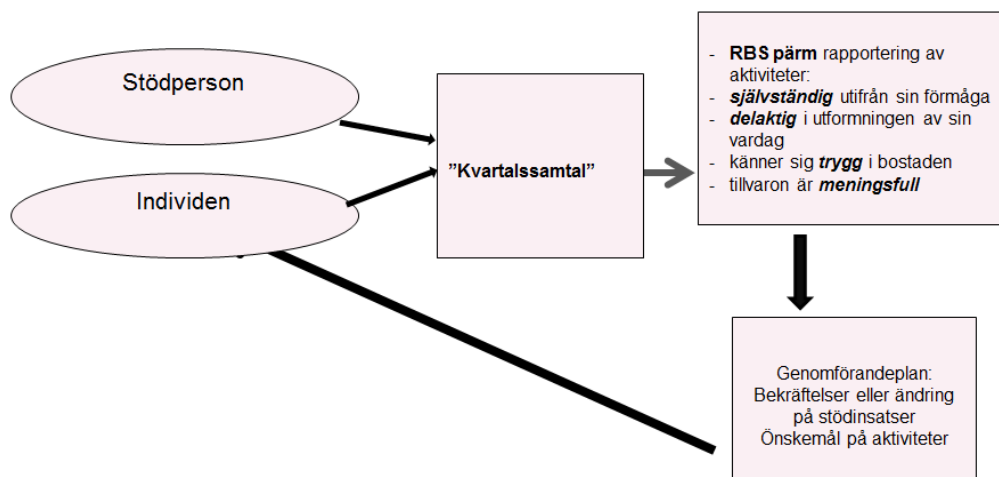
Detta innebär möten som bygger helt på den boendes egna ställda villkor i form av valda aktiviteter och samtalsämnen. Det kan vara såväl spontana samtal som inplanerade individuella möten och sker ostrukturerat. Medarbetarna säkerställer brukarfokus genom att kravlöst agera som förstärkare av positiva beteenden.

Kvartalssamtal

Den boende har kvartalssamtal tillsammans med sina stödpersoner där man följer upp hur den boende upplever sitt stöd utifrån kvalitetsindikatorerna självständighet, delaktighet, och trygghet.

Resultatet återkopplas direkt till övriga medarbetare och så ändras stödinsatserna utifrån den boendes önskemål i springschema och i de boendes genomförandeplaner.

Flöde i Kvartalssamtal:



Förslagslåda

I träfflokalen finns en förslagslåda där boende kan framföra sina synpunkter och klagomål som sedan tas upp på boendemöten som hålls en gång i månaden. De synpunkter som kommer upp kan t ex handla om regler om djur i träfflokalen eller om träfflokals utformning.

Boendekonferenserna

På boendekonferenserna lyfter man även upp aktiviteter som dem boende vill att personalen ska planera och genomföra. Boendekonferenserna genomförs en gång i månaden och det protokollförs. Dessa aktiviteter följs upp på måndagsmöten.

Dagliga samtal

Många gånger kommer boende spontant till träfflokalen för att tala med personalen. Både om lätta och svåra saker. Vanligt är också att man tar en promenad i närområdet för att samtala och umgås.

Medarbetarna lyssnar på boendes önskemål och undersöker vad som är möjligt att genomföra fullt ut. Ex: Åka till Uppsala med sin stödperson. Stödpersonen pratar med boende och planerar resan till Uppsala. Detta tas upp på måndagsmötet och antecknas i almanackan.

Klagomål

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

Ett exempel på hur ett klagomål ledde till en förändring i verksamheten, är önskemålet att inte låta husdjur vistas i träfflokalen. Det förekom önskemål bland

boende att låta träfflokalen vara fri från husdjur och detta ledde till en ordningsregel som tar hänsyn till detta.

Inflytande och delaktighet är motorn i verksamhetens utveckling. Resultatet på den centrala brukarundersökningen bidrar till att utveckla verksamheten, dels genom att identifiera områden för att öka brukarnöjdheten, och dels för att förvalta de områden som redan visar stor brukarnöjdhet.

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

Stadens centrala brukarundersökning genomförs varje år. Det är fem frågor som styr uträkningen av resultatet för den totala nöjdheten i såväl 2013 som i 2014 års brukarundersökningar. Av dessa har det relativt höga positiva resultatet i undersökningen från år 2013 inte förändrats i tre frågor. Nöjdhetsindex har dock sjunkit med 17 % i undersökningen år 2014 jämfört med 80 % i undersökningen år 2013.

Det är två frågor som har fått ett lägre positivt resultat i brukarundersökningen 2014 jämfört med undersökningen från år 2013. Resultatet för frågan ifall boende själv har varit med och planerat det stöd hen får, har ett 33 % lägre positivt svar jämfört med 83 % i undersökningen från 2013. Det är värt att lägga märke till att så mycket som 33 % av boende har svarat att de varken tycker att de får hjälp eller inte. Det kan förklaras med att vår målgrupp ibland har svårt att ge ett tydligt svar på ett så förhållandevis abstrakt verb som "planera". På frågorna ifall personal frågar hur boende vill ha sitt stöd, respektive ifall personal lyssnar på boende, är resultatet mellan 2013 och 2014 oförändrat, och övervägande positivt. I dessa frågor är verben "fråga" och "lyssna" mer konkreta så att de är lättare att relatera till för våra boende.

Resultatet för frågan om boende har fått det stöd hen behöver för att egna aktiviteter, är också 33 % lägre 2014 jämfört med 83 % 2013. Detta är den andra frågan med ett lägre resultat 2014. I RBS-pärmen och i det sociala dokumentationssystemet ParaSol finns det flera aktiviteter med boende registrerade. En förklaring till det lägre resultatet på frågan är att personal inte alltid återkopplar tydligt till de boende när och hur de får stöd till egna aktiviteter.

En av tillämpningarna som Kungssätras medarbetare har valt utifrån analysen av dessa resultat, är att återkoppla tydligare till boende om hur och när de är delaktiga i att planera sina stöd och sina aktiviteter. Kontinuitet i kommunikation är särskilt viktig för vår målgrupp, personalen fortsätter därför att återkoppla systematiskt under kvartalssamtal med boende, men även i samband de olika planerade respektive spontana stöden.

En annan tillämpning som har genomförts är tillsättningen av en tillfällig tjänst på halvtid i verksamheten. Syftet är att boende ska få ytterligare en personal som är

tillgänglig för såväl planerade egna aktiviteter som mer spontana stöd, särskilt samtal där boende får möjlighet att uttrycka sina önskningar och personal kan återkoppla på ett metodiskt och tydligt sätt i enlighet med ovan nämnda (MI) samt (TBA).

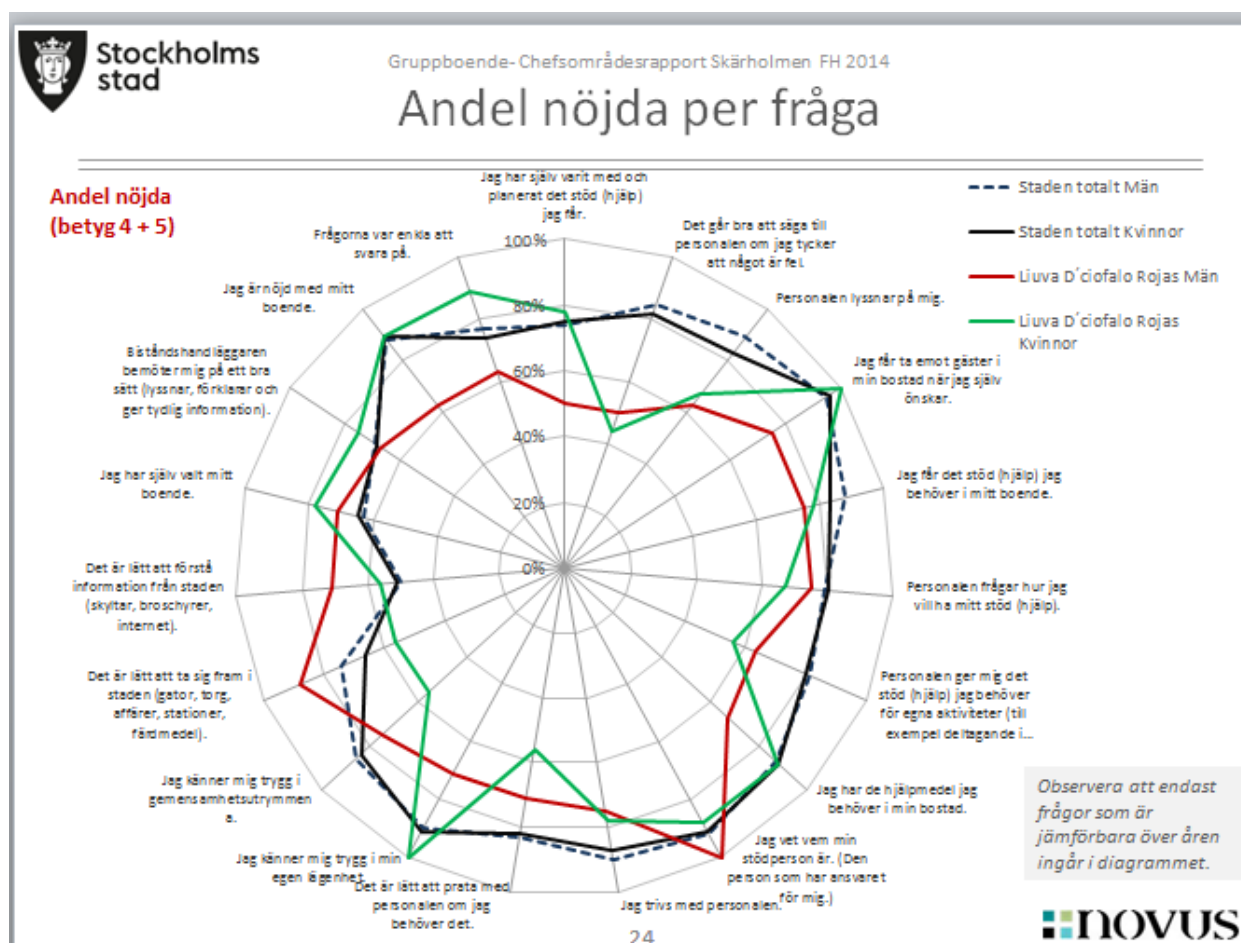
Modell: "Hur vi jobbar med resultatet"

Utifrån denna modell har Kungssätra haft ett antal konferenser där vi diskuterade boendeundersökningens resultat och hur vi kan jobba för att förvalta de områden där verksamheten fick bra resultat och utveckla de delar med mindre bra resultat.

Enligt denna modell har verksamheten valt tre frågor med framtagna mål, resultat och åtgärder.

- 1) Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.
- 2) Jag kan säga till personalen om något är fel.
- 3) Jag är nöjd med mitt boende

Modellen utgår från enhetens spindelnät med boendeundersökningens resultat.



Bilden visar enhetens spindelnät som baseras på andel nöjda per fråga.

De tre strategiskt utvalda frågorna formuleras som mål med tydligt förväntat resultat samt tydligt formulerade arbetssätt för att uppnå dessa resultat.

Kungssätra gruppboendes mål för att öka de boendes nöjdhet

Mål: Den boende har själv varit med och planerat det stöd o hjälp han/hon får.

Förväntat resultat: 80 % upplever att de varit med och planerat sitt stöd i 2015 års

Arbetssätt:

- Kvartalsamtal
- Egentid

Mål: Den boende upplever att han/hon kan säga till om något är fel

Förväntat resultat: 85 % upplever att de kan säga till om något är fel i 2015 års brukarenkät

Arbetssätt:

- De boendes synpunkter följs upp på kvartalsmöten genom en skattningskala från 1-5 som sedan följs upp individuellt
- Genom att uppmuntra de boende att tala om vad de tycker
- I brevet från stödpersonen ska det stå att det är viktigt att säga till om något är fel
- Uppmuntra att lämna förslag i förslagslådan som sedan följs upp och återkopplas på boendemöten och kvartalsamtal

Ansvar: ALLA

ansvarar för att säkerställa att valda arbetssätt genomförs

Uppföljning: Ljuva följer upp med alla regelbundet.

Stödpersoner har i uppdrag att hjälpa till med att följa upp att arbetssätten fungerar.

Bilden illustrerar hur vi arbetar med brukarundersöknings resultat utifrån modellen: Hur vi gör med resultatet?

Chef-, och ledarskap

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

Min ledarskapsidé som enhetschef baseras på att stimulera till förtroendefulla och ansvarstagande relationer genom att t ex visa förtroende och respekt för medarbetares kapacitet till att bidra till Kungssätras utveckling. Detta förverkligas t ex genom att delegera vissa arbetsuppgifter av olika karaktär som legitimeras i verksamhetsplaneringens ombudsfunktioner. Detta skapar en grund för den

väsentliga uppgiften att stärka medarbetarnas förmågor och kapacitet till att bidra i verksamhetens utveckling till att ha ett gemensamt brukarfokuserat mål. Som enhetschef främjar jag delaktighet och ansvarfördelning i verksamheten genom att tydligöra vilka roller och arbetsuppgifter som personalen har i verksamheten. Detta görs på Kungssättras planeringsdagar där personal diskuterar vem som gör vad utifrån olika ombudsfunktioner.

I verksamheten finns 6 ombudsfunktioner där medarbetarna får ett delegerat mandat att utföra vissa uppgifter. Ombudsfunktioner förknippas med kvalitetssäkring och leder till ett inkluderande förhållningssätt i verksamhetsutveckling. Till exempel Kungssättras kvalitetsombud har varit med i hela processen och arbete med Resultat Baserad Styrning. Tillsammans har vi sedan gått vidare för att involvera alla i personal gruppen i detta arbete. Det finns kvalitetsombud, dokumentationsombud, vikarieombud aktivitetsombud, säkerhetsombud, miljöombud.

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

Min ledarskapsidé som enhetschef grundas i en vision där boendes och personalens delaktighet är centrala komponenter i Kungssättras utveckling. Ledarskapet baseras på att integrera brukaråtaganden som är kopplade till boendeundersökningen i enlighet med förvaltningens nämndmål, med resultat från medarbetarundersökningen.

Vi boendehandledare har lätt att känna igen vår chefs ledarskapsidé i det att vi ges stor frihet att utföra vårt uppdrag. Vår chef är även lätt tillgänglig för återkoppling och vidare utveckling av arbetet.

Beskriv hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

Ledarskapet utvärderas och utvecklas i samspel med boende, medarbetare, anhöriga, kollegor och andra samarbetspartners, samt utifrån resultatet av den årliga medarbetarundersökningen.

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

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

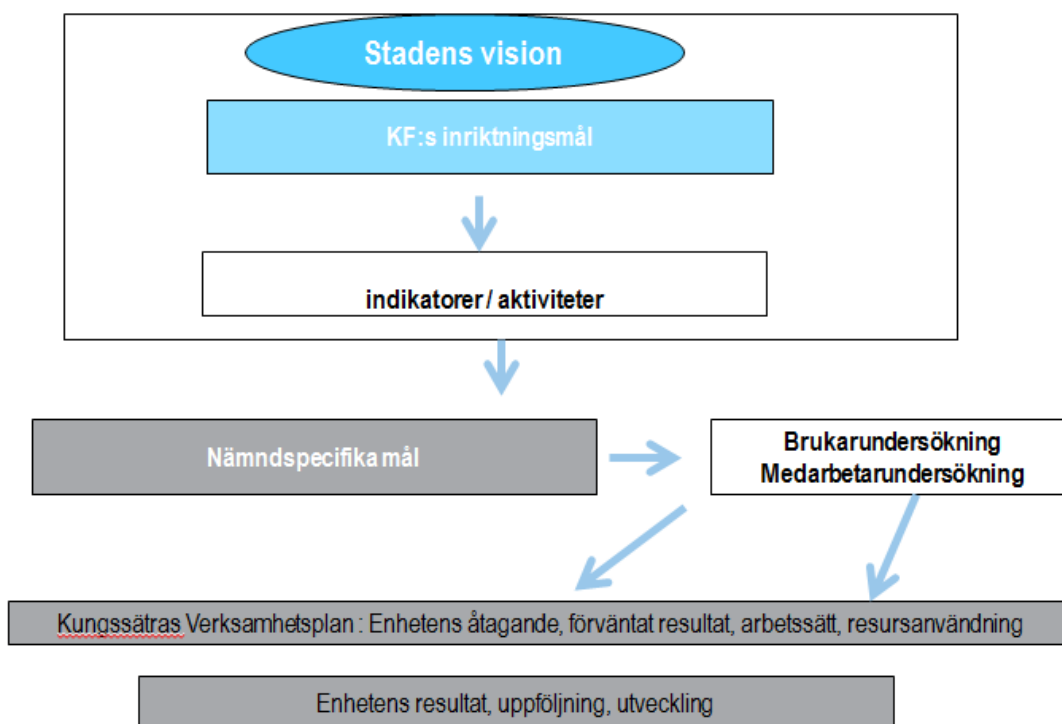
I det dagliga arbetet är olika möten som t ex måndagsmöten viktiga forum för att bekräfta medarbetarnas engagemang i verksamhetens utveckling. Detta forum är prioriterat i enhetschefens veckoplanering. Genom att följa upp verksamheten veckovis har enhetschefen en tydlig bild av boende, medarbetare och verksamhetens situation.

Enhetschefen deltar i olika chefsforum som arrangeras av stadsdirektören och förvaltningsledningen under året. Genom att delta i dessa forum får enhetschefen information från ledningen kring olika frågor t ex inom ekonomi, samt möjlighet till utbyte av erfarenhet och inspiration i sitt arbete.

Beskriv hur du som chef/ledare försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden och hur de ser sin del i målluppfyllelsen.

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

Stadens styrning enligt ILS



Bilden på föregående sida används av mig som enhetschef på planeringsdagen för att förklara för medarbetarna hur flödet kring verksamhetsplanering, uppföljning och utveckling ser ut utifrån Stockholms stad integrerade ledningssystem, ILS, för kvalitetssäkring av all verksamhet.

Dialogen med medarbetarna är väsentlig för att fatta beslut som blir väl förankrade i verksamheten. Vi har 1 planeringsdag om året som vi ägnar åt att ta fram verksamhetens mål och åtaganden. Grunder för verksamhetsplanering är resultat från boendeundersökningen, resultat från medarbetarenkäten och nämndmål.

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

Vid varje planeringsdag beskriver enhetschef hur Stockholm stads styrsystem, integrerat system för ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi, ILS är uppbyggd. Syftet med detta är att medarbetarna får en helhetsbild av Stadens planering och uppföljning från kommunfullmäktigen, nämndens till enhetens mål och åtaganden. Enhetschef vision är att genom att kommunicera till medarbetarna hur den centrala organisationen ser ut effektiviseras verksamheten genom att medarbetarna förstår deras roll i organisationen och verksamhetsutveckling. Verksamheten tar fram aktiviteter och uppföljningsmetoder kring varje åtagande.

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

På medarbetare-, och utvecklingssamtal tar enhetschefen och varje medarbetare fram de senares individuella utvecklingsplaner som har fokus på verksamhetens mål och som följs upp på kommande utvecklingssamtal.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.

En viktig förutsättning för att alla ska känna sig engagerade i verksamhetsplanering är att alla medarbetare involveras redan i inledningsskedet av planeringen. Detta sker på planeringsdagar. På dessa säkerställs att alla är delaktiga och involverade i verksamhetsplaneringen och uppföljningen inför det kommande året. Enhetschefen ser till att alla är delaktiga och att det finns en balans mellan stödpersonsroll, ombudsroll och det dagliga arbetet i enlighet med verksamhetsplaneringen.

Boendehandledaren har två huvudarbetsuppgifter, som stödperson, och som ombud. Som stödperson ingår flera arbetsuppgifter. Ett upprättande av

genomförandeplan utifrån biståndsbeslut av boendes behov som till exempel stöd med ekonomi, städning, matlagning, inköp, hälsokontroller, fritid, med mera, genomförs. Tillsammans med den boende planerar även stödperson för hur stöd i vardagen ska utformas. Vidare planerar och samordnar stödperson tillsammans med andra aktörer i den boendes liv – det kan handla om samordning mellan boendet och daglig verksamhet, förändringar i biståndsbeslut, hälso- och sjukvårdsinsatser, arbete, studier eller annat.

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

Kungssättras medarbetare har befogenhet att planera aktiviteter som gagnar boende. Ett exempel på en sådan aktivitet är utflyttad verksamhet under sommaren. Ett annat exempel är miljöombudets beställning av ekologiska varor till verksamheten.

Att arbetsgruppen fungerar bra och att det finns en kultur där det gott utförda arbetet bekräftas, är en förutsättning för att främja medarbetarnas engagemang. Denna bekräftelse ges regelbundet på måndagsmöten där medarbetarna återkopplar resultat från utförda aktiviteter enligt dagsplaneringen i almanackan, eller från stödinsatser enligt Kungssättras springschema. Enhetschefen lyssnar och svarar på medarbetarnas förslag och idéer för verksamhetsutveckling, samt frågar regelbundet efter medarbetarnas åsikter och omdömen, så att de ser att dessa är viktiga.

Enhetschefen ser till att medarbetarnas erfarenhet och kompetens används av andra verksamheter. Ett exempel på detta är att en personal från enheten har föreläst om asperger på Sättra Vård och Omsorgsboende.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.

Lärande och kompetensutveckling i organisationen är två centrala områden för verksamhetens systematiska kvalitetsutveckling. Lärande och kompetensutveckling är två olika men lika viktiga aspekter som vi strävar efter att integrera i verksamheten.

Lärande i organisationen handlar om att ge medarbetarna möjlighet till individuell och gemensam reflektion för utveckling utifrån sin roll som boendehandledare, som stödperson, och som ombud. Sådan reflektion utgår från två källor, dels möten med boende, och dels kunskap inhämtad vid olika utbildningstillfällen. Tillfällen för sådan reflektion ges varje dag i samband med rapporteringen mellan pass, på måndagsmöten, och på handledning.

Medarbetarna på Kungssätra LSS-boende har också möjlighet att delta i olika aktuella utbildningar och föreläsningar via CARPE, ett EU-projekt som Stockholm stad är en del av. Personalen deltar även olika föreläsningar som gör oss starkare, tryggare och säkrare i vår roll som boendehandledare. Det kan exempelvis handla om introduktionskurser till Aspergers syndrom, datakurser, utbildningar om aktuell metodik för det sociala arbetet eller föreläsningar om hur stödet kan utformas för att hjälpa personer med Aspergers syndrom att strukturera sin vardag.

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

Medarbetarna får regelbundet handledning i TBA som är en evidensbaserad praxis. Detta ger personalen förutsättningar till kompetensutveckling utifrån forskningsbaserade metoder. Vidare ger detta verksamheten tillgång till metoder för uppföljning och utvärdering på individnivå. Genom TBA har personalen möjlighet att ”reflektera över och kritiskt granska egna och andras ställningstaganden”. Tänkbara alternativ till invanda attityder, arbetsmetoder och beteenden, diskuteras kontinuerligt utifrån medarbetarnas egna erfarenheter från möten med de olika boende. Genom handledningen får medarbetarna vägledning i hur man ska agera i olika situationer som uppstår och får perspektiv och hjälp för att på bästa sätt hjälpa och stötta de boende i det dagliga livet.

Medarbetarna har även utbildats i Motiverande samtal, MI, som ett verktyg att använda vid samtliga möten med boenden, för att på bästa sätt kunna maximera och bekräfta den boendes egna resurser och potential i sin egen utveckling.

Medarbetare

Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades och hålls levande i organisationen.

Kungssätra LSS-boende utgår från Skärholmens stadsdelsförvaltnings värdegrund. Värdegrunden togs fram gemensamt av alla medarbetare i Skärholmens stadsdelsförvaltning.

På 2014 års planeringsdag har vi medarbetare haft en diskussion om värdegrunden innehåll och dess betydelse och implementering i verksamhetens i syfte att förankra värdegrunden utifrån målgruppen.

Genom att ha en tydlig implementering av värdegrunden förstärker verksamheten en kultur med tydliga värderingar och stor brukarfokus.

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

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

Genom våra återkommande kvartalsamtal, boendemöten, brukarundersökning samt stödpersoner (stödpersonskap).

Vi bemöter alla med respekt

Vi lyssnar på den enskildes behov och utformar stöd utifrån samtal med boende. Vi tar upp frågor som rör respekt gentemot varandra på boendemöten och personalmöten.

Vi tillvaratar olikhet och mångfald

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

Vi använder våra resurser väl

Personalen planerar t.ex. vikariebehov utefter våra boendes behov. Vi har olika styrkor, erfarenheter och färdigheter inom personalgruppen som vi tillvaratar på olika sätt och i olika sammanhang, samt fördelar ansvarsuppgifter utifrån det.

Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar

Ja, genom rak kommunikation och olika kommunikationsmedel som t.ex sms, mail eller telefon, beroende på individ. Vi tydliggör tider för stöd och planerar personliga scheman för de boende.

Vi samarbetar och skapar god stämning

Ja, via boendemöten, individuella samtal och aktiviteter. Eller när vi samtalar med de boende under t ex en promenad så att fokus hamnar på rätt nivå.

Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång.

Ja, goda saker i form av arbete, initiativ eller framgång bekräftas och beröms av Kungssätras medarbetare.

Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens.

Ja, enligt samma principer som beskrivits ovan, d v s genom att tillvarata varandras erfarenheter, färdigheter och arbetslivserfarenheter möjliggör vi att verksamheten utvecklas.

Vi tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling

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

Arbetsättet för att hålla värdegrund levande är:

Diskussion på personalmöten.

Värdegrunden delas ut vid anställning av nya medarbetare.

Värdegrund tas upp på medarbetarsamtal

Arbetet med Värdegrunden läggs in i årshjulet.

Visionen 2030 tas upp på ett APT minst en gång per år. Diskussionsunderlag hämtas från stadens intranät. Enhetschefen uppmanar medarbetare att se filmer kring Visionen som kommer via e-post.

Ge ett konkret exempel på hur ni som enhet ur ett arbetsgivarperspektiv, arbetar med frågor kring jämställdhet och mångfald.

Jämställdhet och mångfald är centrala aspekter i verksamheten. Skärholmens stadsdelsförvaltning har tagit fram ett styrdokument, *Folder om jämställdhet, mångfald och diskriminering*, som ett stöd för att förstärka arbetet jämställdhet och mångfald i Skärholmens samtliga verksamheter.

Verksamheten har ett åtagande gällande jämställdhet och mångfald. För att uppfylla åtagandemålet jobbar vi med konkreta aktiviteter. På APT-möten deltar alla fast anställda medarbetare med att regelbundet utforma diskussioner om jämställdhet och mångfald på arbetsplatsen. Detta är en stående punkt i dagordningen. Ett underlag för dessa diskussioner är den ovan nämnda *Folder om jämställdhet, mångfald och diskriminering*. Kompetensutveckling är en annan aktivitet som hjälper oss att fylla åtagandemålet om jämställdhet och mångfald. Denna främjas genom att alla medarbetare, även Kungssättras vikarier, erbjuds att delta i utbildningar för verksamhetens och medarbetarnas utveckling. Värdegrunden förstärker en kultur där jämställdhet och mångfald är en tillgång i verksamhetens utveckling. Vi implementerar ett jämställdhets-, och mångfaldsperspektiv i samband med t ex rekrytering, arbetsfördelning, föräldraledighet och utformningen av medarbetarnas arbetsmiljö.

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

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

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

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

Alla är ansvariga att samarbeta med varandra kring de boende.

Grunden för stödet till boende är genomförandeplanen.

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

Varje medarbetare ska:

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

Kungssättras medarbetare inkluderas i planeringen av verksamheten. Detta sker på planeringsdagen, där vi tillsammans tar fram åtaganden, arbetssätt, uppföljning och förväntade resultat, i syfte att ha en samsyn kring verksamhetens målbild och uppdrag. Ett annat sätt som medarbetarna är involverade i verksamhetsplaneringen är i valet av de frågor som används i kvartalssamtalen för att följa upp resultaten i föregående års brukarundersökning.

En tydlig ansvarsfördelning är en förutsättning för att skapa ett aktivt och tryggt medarbetarskap där alla medarbetare vet vem som gör vad. På så sätt effektiviseras också verksamheten. Medarbetarna på Kungssätra tilldelas 6 ombudsfunktioner. Genom att organisera verksamheten utifrån olika ombud, upprätthålls och stärks medarbetarnas engagemang och deltagande i verksamhetens utveckling.

Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att tillvarata dem.

På grund av för få svarande i medarbetarundersökningen fick vi en så kallad minirapport, vilket ändå gav oss ett underlag för att kunna använda till analys av prioriterade områden.

Enligt minirapporten anser medarbetarna i hög eller mycket hög grad att:

- Jag skaffar mig den information jag behöver för mitt arbete.
- Jag är intresserad av att ta ett större ansvar i arbetet på min arbetsplats.
- Jag tar initiativ och vänder mig till min chef om jag behöver stöd.
- Jag är med och bidrar med nya idéer till vår verksamhets utveckling.
- På vår arbetsplats ställer vi upp för varandra när det behövs i jobbet.

Det finns en stark koppling till att medarbetarna känner stolthet över sitt arbete och att Kungssättras arbetsmiljö ger förutsättningar för att vara med och bidra med nya idéer till verksamhetens utveckling.

Medarbetarna har ett självständigt arbete och anser sig ha möjligheter till egen påverkan genom att ta initiativ i utvecklingen av arbetet, samt genom att kunna ta del av ny kunskap.

Medarbetarna har goda kunskaper inom sitt område och har vilja att utvecklas både för egen del och för att de boende ska få individuella stödinsatser enligt lagar och regelverk. På enheten finns bra rutiner och struktur som fortlöpande revideras och förbättras.

Den fråga som medarbetarna minst instämmer i är:

Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt.

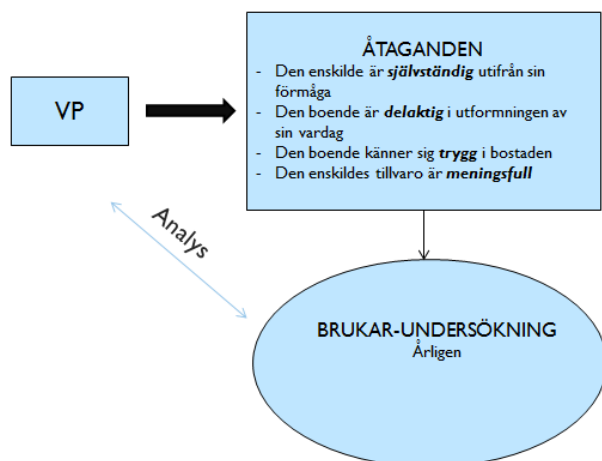
Uppföljningen av resultatet från denna fråga finns i medarbetarenkätens handlingsplan för 2015. Vi har gemensamt tagit fram flera arbetssätt som stärker uppföljning och utvärdering på vår arbetsplats. På veckoplaneringen som sker varje måndag finns det gott om utrymme för reflektion över arbetet, och över hur det kan utvecklas för den enskilde boendes bästa. Den kontinuerliga handledningen i TBA ger tillfälle att kontinuerligt och grundligt utvärdera och förändra stödet till den enskilde boende. I arbetspassen ges det även utrymme för att gemensamt reflektera över och planera de aktuella stöden till de boende.

Resultat, analys

Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med att tillvarata resultaten.

En viktig förutsättning för Kungssättras systematiska kvalitetsarbete är att ständigt ta till vara på uppföljningar av åtaganden och förväntade resultat.

Uppföljning: Brukarundersökning ↔ VP/Åtaganden



Bilden illustrerar uppföljningsarbetet kring brukaråtaganden, som baseras på den årliga brukarundersökningen. Analysen är ett underlag för det kommande årets verksamhetsplanering (VP).

Brukarundersökning

Under 2014 hade Kungssätra 9 boenden som skulle svara på den årliga brukarundersökningen. Av dessa svarade 6 boende, och de svarade självständigt.

Föregående års brukaråtaganden:

Den boende är delaktig i utformning av sin vardag - resultat och analys

Det *förväntade* resultatet på frågan om de boende kan påverka insatsens utformning var 85 %. Utfallet på frågan om personalen frågar hur de boende vill ha sitt stöd, var 67 %.

Vi valde att fortsätta arbeta med kvartalssamtal så att stödpersoner kontinuerligt kan följa upp ifall den enskilde boende vill ändra sina stöd. Vidare fortsätter vi att arbeta med motiverande samtal i de dagliga mötena. På detta sätt kan den boende bli alltmer delaktig i utformningen av sin vardag genom att föreslå ändringar av sina stöd i enlighet med egna önskemål. Utifrån dessa förslag kan stödpersonerna ändra på de stödinsatser och aktiviteter som den boende ges i verksamheten.

Den enskilde är självständig utifrån sin förmåga – resultat och analys

Den fråga i brukarundersökningen som ligger närmast vårt åtagande om självständighet är om brukaren får det stöd han eller hon behöver i sitt boende. Resultatet för frågan om boende får det stöd han eller hon behöver i sitt boende, har ökat med 20 % jämfört med resultatet från undersökningen år 2013. Genom att fortsätta ha dagliga samtal och kvartalssamtal där vi får en direkt återkoppling om

den boende får det stöd han eller hon behöver för att främja till den boendes självständighet.

Den boende känner sig trygg i bostaden – resultat och analys

Resultatet för frågan om boende känner sig trygg i bostaden, står kvar på 80 % jämfört med undersökningen år 2013. Samtidigt ser vi en ökning i resultatet för en annan fråga som är nära kopplad till att uppleva trygghet i bostaden. Resultatet för frågan om boende vet vem hens stödperson är, har ett 20 % högre resultat jämfört med 80 % i brukarundersökningen år 2013.

Kvartalsamtalen och stödet ”egen tid” är metoder för uppföljning som gör att den boende kan ta upp frågor om tryggheten i bostaden. Som en särskild insats i arbetet med trygghet har de boende fått varsitt brev som presenterar deras stödpersoner med bilder och korta texter.

Den enskildes tillvaro är meningsfull – resultat och analys

Resultatet för frågan om boende får det stöd han eller hon för egna aktiviteter ser vi en minskning på 40 % jämfört med brukarundersökningen 2013.

Enligt verksamhetens interna uppföljningar i RBS och i ParaSOL de boende har de boende varit aktiva på sin fritid tillsammans med Kungssätras medarbetare.

Utifrån de boendes egna önskemål har promenader, styrketräning, bilutflykter, biobesök, teaterföreläsning, båtutflykter, restaurangbesök genomförts. Vår slutsats är att de boende uppvisar nöjdhet men att detta inte uttrycks genom den årliga brukarundersökningen. Frågorna som ställs i brukarundersökningen kan vara svårtolkade eller för abstrakta för vår målgrupp.

Verksamheten har jobbat med resultatet från föregående års undersökning på ett systematiskt sätt:

- Resultatet av boendeundersökningen 2014 togs upp på planeringsdagen i december samma år. Då arbetade enhetschef och personalgrupp utifrån modellen ”Hur jobbar vi med resultatet” i syfte att analysera resultaten och ta fram nya förslag på konkreta åtgärder i verksamhetsplanen.
- Resultatet av boendeundersökningen följs upp på individnivå genom kvartalsamtal. Kvartalssamtal används i syfte att följa upp den boendes upplevelse av självständighet, delaktighet, inflytande och trygghet samt att ge personal insikt om hur den boendes livssituation ser ut. Förslag och synpunkter som kommer upp på kvartalssamtal planeras in omgående i arbetet.
- Kungssätra har haft ett antal boendekonferenser där man bl a har planerat aktiviteter, boendes semestrar, och mat samt diskuterat deras möjligheter till självbestämmande. De boendes individuella önskemål om en bra och händelserik semester har tillgodosetts i så stor utsträckning som möjligt.
- Uppföljningar angående självständighet, delaktighet, trygghet och

meningsfullhet redogörs för på individnivå i genomförandeplan.

- Medarbetarna är alltid lyhörda genom att försäkra sig om att ha läst av och tolkat den boende på ett korrekt sätt. De boende har under dygnets alla timmar möjlighet att vända sig till personal för att ta upp funderingar, tankar och problem.

RBS och Hur vi jobbar med resultatet ger oss verktyg att utveckla en verksamhet som förstärker en praxis baserad på:

- Ökat fokus på boende, resultat och åtaganden
- Förbättrad dokumentation som är central vid uppföljningar: Kontinuerligt uppdaterade genomförandeplaner, och fortlöpande minnesanteckningar.
- Högre medvetenhet hos personalen om vad boende tycker och önskar.
- Att det är enklare för chefen att kommunicera och följa upp verksamheten.
- Tydligare verksamhetsplan – mer ”hur”.
- Utveckling av arbetssätt, metoder och uppföljningar.

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

Ekonomi/Budget:

Verksamhetens ersättningssystem är baserat på nivåindelningar av de boendes olika behov.

Kungssätra har överlag haft en bra ekonomi de senaste fyra åren, förutom under 2013 då några boende som hade en relativt hög nivå flyttade ut från Kungssätra, och nya boende med lägre nivåer flyttade in.

Under 2014 har Kungssätra utökat antalet boendeplatser från 9 till 10 och därmed fått en bättre prognos. Vi har skickat ett antal underlag till bedömningskansliet för att flera av de boende ska få en högre nivåindelning eftersom det finns vissa boende som vi anser vara i behov av fler och mer genomgripande stöd.

Under 2014 har stort fokus lagts på att få en budget i balans, och ekonomin är nu stabil.

Vi har tydliga uppföljningar kring ekonomi på olika nivåer.

En gång i månaden träffar Kungssättras chef Skärholmens stadsdels ekonomi-controller och går igenom den ekonomiska prognosen. Efter det har vi en

genomgång tillsammans med chefen och analyserar prognosen på APT en gång i månaden.

Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning

Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets åtaganden/mål

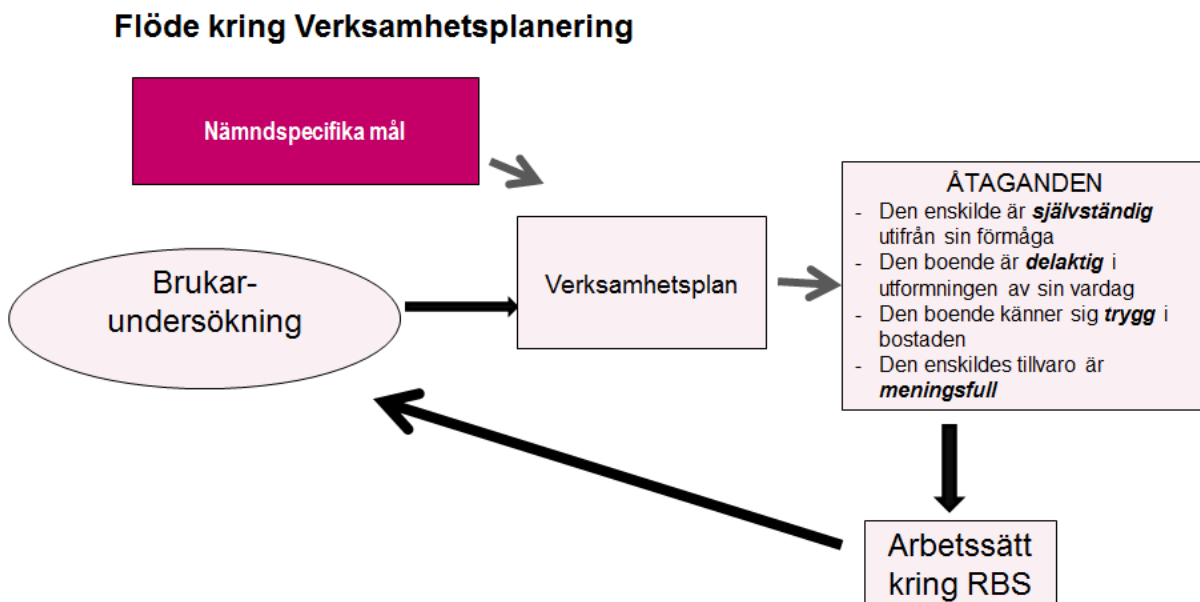
På den årliga planeringsdagen tog Kungssättras chef och alla fast anställda medarbetare tillsammans fram verksamhetens åtaganden. Resultaten från Stockholms stads kundundersökningar, från den centrala brukarundersökningen på Kungssätra, samt från Kungssättras medarbetarundersökningar användes som ett underlag för att analysera vilka mål verksamheten ska uppnå i relation till boende och medarbetare.

På planeringsdagen diskuterades även hur verksamhetens åtaganden ska följas upp för att säkerställa att målen uppnås på det mest effektiva sättet utifrån verksamhetens resurser.

Två viktiga frågor i hur vi organiserar arbetet utifrån verksamhetsplaneringen är:
Vem/vilka gör vad?

Hur ska vi strukturera arbetet?

Bilden illustrerar flöde för hur verksamheten tar fram sina åtaganden.



Startlinjen är resultatet från boendeundersökningen som kopplas till nämndspecifika mål och som resulterar i formuleringen av åtaganden i VP.

Processer i verksamhetsutvecklingen:

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

RBS. Resultatbaserad styrning

Verksamheten har lagt mycket tid på konferenser för att kunna diskutera hur vi kan mäta enhetens åtaganden och hur vi följer upp dem på bästa sätt. En pärm, "RBS-pärmen", har tagits fram på enheten med listor på aktiviteter som är relaterade till varje åtagande. Medarbetarna använder dessa listor dagligen och sammanställer rapporter månadsvis.

Främsta uppföljningsmetoden är att varje stödperson har kvartalssamtal för att följa upp hur den boende upplever de olika stödinsatserna, samt hur nöjd den boende är med sitt boende som helhet. Utifrån deras svar kan vi kvalitetssäkra och förbättra verksamheten med nöjda boende.

Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat.

Åtagande:

Vi har ett gott bemötande

Förväntat resultat

90 % upplever att personalen lyssnar på dem.

Arbetssätt

Personalen motiverar, förbereder och är tydliga vid information så att de boende ska känna att personalen lyssnar på dem.

Information förmedlas till de boende i god tid för att öka de boendes möjlighet att ta egna beslut. Rutiner för de boende uppdateras kontinuerligt och hänsyn tas till vad de boende önskar.

Skärholmens värdegrund och betydelsen av ett gott bemötande aktualiseras kontinuerligt vid olika möten.

Handledning erbjuds för att hitta metoder för ett gott bemötande gentemot de boende.

Synpunkter och klagomål används för att bemöta och åtgärda eventuella brister. Genomförandeplaner och veckoscheman upprättas och uppdateras kontinuerligt tillsammans med de boende.

Samarbete sker med anhöriga och gode män, Autismcentrum, Habiliteringen och vårdcentraler kring de boendes hälsa- och utveckling.

Resursanvändning

Foldern från Skärholmens SDF: Kvalitet skapas i MÖTET som stöd och

inspiration för att utveckla bemötandet i alla möten med stockholmarna.
Film om bemötande som Stockholmsstad har tagit fram.

Uppföljning

RBS pärmar/ utvecklingssamtal med boende.
Dokumentation i ParaSoL.
Genomförandeplaner och individuella handlingsplaner
Kontroll av hjälpmedel
T1, T2 och VB

Utveckling

Två möten planeras med fokus på bemötande en i februari och en i september.
Utbildning i hbtq- frågor.

Åtagande:

Den boende bemöts med kunskap och respekt.

Förväntat resultat

88 % av boende upplever att personalen frågar hur hen vill ha sitt stöd.

Arbetsätt

Verksamheten bygger på att respektera och främja den boendes önskemål och behov om vad han eller hon själv vill ha för stödinsatser. Utifrån en kartläggning av den boendes överskott och underskot beteende dras nytta av den boendes egna resurser och styrkor, och motiverar utifrån dessa.

Boendes delaktighet och medbestämmande ska genomsyra allt vi gör från samtal, stödinsatser, aktiviteter till uppföljningar. Vi har utvecklingssamtal med boende varje kvartal.

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

Resursanvändning

Vi skriver våra kvalitetsgarantier på lättläst.

Uppföljning

Kvartalssamtalen används för att följa upp hur den boende upplever sina olika stöd samt hur nöjd den boende är på Kungssätra.

Brukarundersökningens resultat analyseras och diskuteras och används för att utforma åtaganden som tar till vara på de boendes åsikter om sitt boende.

Vi går igenom tertialrapporter i samband med APT för att diskutera om vi behöver

förändra något i arbetssätt. Vid höstens planeringsdag följer vi upp våra åtaganden.

Utveckling

Listor och observationer i RBS pärmen revideras kontinuerligt vid behov.

Åtagande:

Den boende är delaktig i utformningen av sin vardag

Förväntat resultat

80 % upplever att de är delaktiga i planeringen

Arbetssätt

Varje boende har en stödperson som har ett särskilt ansvar i kontakten med olika nätverk, instanser och att förmedla den boendes behov till övriga medarbetare. Samtliga boende har en aktuell genomförandeplan som följs upp och revideras minst en gång per år. Den boende deltar utifrån sina förutsättningar vid upprättande och uppföljning av genomförandeplanen.

Medarbetare deltar vid utbildningar och seminarier för att öka kompetensen bl.a. LSS lagen och FN:s barnkonvention.

Dialog kring de boendes tankar, synpunkter och hur de önskar att insatserna ska genomföras sker bland annat vid handledning och samverkansmöten.

Utbildning och APT med fokus bemötande har planerats in för samtliga medarbetare.

Verksamheten präglas av respekt för varje individs behov, resurser och önskemål och bygga på grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han/hon vill leva sitt liv. Vid utvecklingssamtalen ställer personalen frågor kring hur den boende upplever sin delaktighet.

Utvecklingssamtal genomförs på alla tre enheter utifrån målgrupp. Under samtalet går man igenom hur den boende och personal upplever sin delaktighet. Den boende har all möjlighet att ta upp eventuella synpunkter och önskemål om förändring. På det sättet har den boende möjligheten till inflytande och delaktighet. Att genom kognitiva hjälpmedel som t, ex almanacka, White board, skapa goda förutsättning-ar för den boendes delaktighet.

Resursanvändning

Mer egen tid, bra bemötande, bättre samtalsmetod som ger personalen bättre pedagogik.

Uppföljning

Individuellt utvecklingssamtal.

Stadens årliga brukarenkät

Enheternas boendekonferens
Synpunkter och önskemål följs upp på personalmöten.
T1, T2 och VB.
Genomförandeplan följs upp årligen.

Utveckling

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

Åtagande:

Den enskilde är självständig utifrån sin förmåga.

Förväntat resultat

90 % anser att de får det stöd/ den hjälp de behöver i boendet
90 % har de hjälpmedel som behövs i bostaden

Arbetssätt

En grundsyn i verksamheten åtaganden är att all planering skall utgå från den boendes behov och önskemål. Vi väljer arbetsätt utifrån denna grundprincip. Vi ställer oss frågan "Vad vill den boende" i all verksamhetsplanering.. Varje stödperson har ansvar att årligen och efter behov se till att genomförandeplaner, "Riktlinjer för stöd" följs upp och hålls aktuella. Stödpersonen har till ansvar att lyfta upp och kommunicera den boendes åsikter och val på t.ex. personalmöten. Med ett uppbyggt individuellt stöd och en kontinuerlig diskussion kring etik och bemötande skapar vi förutsättningar för boendes självständighet och delaktighet. Att boende, anhörig och god man upplever verksamheten med gott bemötande, där personalen är lätt att nå.

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

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

Att genom kognitiva hjälpmedel skapa förutsättningar för den boende i kommunikation med omgivningen.

Att ta tillvara synpunkter och önskemål som framkommer från de boende, gode män och anhöriga som används i utvecklingsarbetet. Dessa dokumenteras och följs upp i ParaSoL under rubriken synpunkter och önskemål.

Synpunkter och önskemål från boende diskuteras vid enskilda samtal och presenteras på APT/personalmöte

Resursanvändning

Personalkonferenser och APT för att se över och utveckla arbetssätten.

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

Uppföljning

Individuellt utvecklingssamtal (månad/kvartal)

Bondekonferens

T1, T2 och VB.

Följs upp via stadens årliga brukarenkät. Antal boende som upplever att de är delaktiga ökar enligt boendeundersökningen.

Utveckling

Resultatet från den interna boendeundersökningen ligger till grund för enheternas verksamhetsplanering genom modellen "Hur vi jobbar med resultaten" och RBS.

Åtagande:

Den boende är trygg i bostaden

Förväntat resultat

90 % är nöjda med sitt boende

90 % upplever att det går bra att säga till personalen om något är fel.

Arbetsätt

Vid utvecklingssamtalen ställer personalen frågor kring hur den boende upplever sin trygghet.

Ett grundläggande arbetsätt är att informera den boende i tid: Vem jobbar idag? Vem har natten idag? Vad ska hända under dagen? Varje vecka får alla boende ett schema på personalens arbetstider.

På enheten finns individuella beskrivningar (Riktlinjer) om den boendes bemötande och vad som är viktigt att tänka på vid olika situationer.

Stödpersonen upprättar och följer upp genomförandeplanen tillsammans med de boende eller deras företrädare för att innehållet ska motsvara behov och önskemål om hur insatserna ska genomföras.

Personalbemanningen anpassas utifrån de boendes behov av stöd på vardag och helger.

En viktig fråga i säkerhetsaspekten är enligt riktlinjer för tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning-Riv hinder- som dikterar att Personer med funktionsnedsättning ska kunna sätta sig i säkerhet vid brand och i andra nödsituationer. Att sätta sig i säkerhet innebär att själv kunna ta sig till en säker plats eller till en utrymningsplats.

Resursanvändning

Mer egen tid, bra bemötande, bättre samtalsmetod som ger personalen bättre pedagogik.

Uppföljning

I den årliga brukarundersökningen har boende svarat att de känner sig trygga med att kunna tala om för Kungssättras medarbetare om något är fel. Vi tolkar detta som att den enskilde också är trygg i sitt boende.

Utveckling

Trygghet är en stående punkt på boendekonferenserna som hålls en gång i månaden. Frågan om den enskilde boende känner sig trygg följs upp i individuella utvecklingssamtal, samt i kvartalssamtalen.

I RBS pärmen finns beskrivningar/listor om vad trygghet betyder för dem boende på enheten.

Resursanvändning

Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.

Medarbetarna

Kungssättras medarbetare har olika spetskompetenser i såväl utbildning som fritidsintressen. Man tar väl vara på dessa olikheter samt delar med sig inom gruppen. Det skapas därmed en bred personalgrupp med ett stort spektrum av kompetens och erfarenheter som gynnar brukarna på olika sätt.

I de olika fritidsaktiviteterna ingår mycket av social träning, samarbete och tillhörighet. Att träna dessa färdigheter med brukarens eget intresse som grund tror man med övertygelse är en utmärkt förutsättning att utvecklas såväl socialt som fysiskt.

Färdmedel

Såsom uteverksamheter i skog och mark eller andra utflyktsmål använder man sig i första hand av kommunala färdmedel för att ta sig platser utanför gångavstånd. Dels för att träna och underhålla förmågan att röra sig bland folk. I de fall brukaren inte klarar av att åka kommunalt används färdtjänst och i sällsynta fall även boendepersonalens privata fordon.

Motivatorer efter intresse

På enheten finns ett förhållandevis stort intresse för djur. Personalen tar på regelbunden basis med sina egna hundar att promenera tillsammans med i de närliggande skogsområdena kring boendet. Man gör det för att motivera brukarna

att komma ut och även för att om man har en hund i sällskap lockar det ofta andra främmande människor att tilltala vederbörande hundförare. Då föds genast ytterligare ett tillfälle till social träning.

Vid hundpromenaderna är det också enklare att samtala då fokus så att säga inte ligger så mycket på själva samtalet. Sitter man vid ett bord är det för många av brukarna svårare att diskutera saker än om man är ute och går.

En fast aktivitet som enheten bedriver är innebandy en gång i veckan mellan september-april. Där deltar alla efter egen förmåga. Innebandyn spelas i Skärholmens centrum.

Träfflokal

Enhetens träfflokal används i första hand till socialt samspel, t ex TV-tittande, sällskapsspel, TV-spel och hantverk. Ett ständigt pågående pussel ligger också på ett bord att lägga några bitar på ifall lusten finns.

Det finns också möjlighet att se film eller idrottsevenemang på storbild via enhetens projektorutrustning.

Matlagning tillsammans med personal i lokalens köksavdelning är också en återkommande aktivitet. Vid dessa tillfällen kan personalen vara med och styra matlagningen till mer hälsosam kost. Stadsdelens dietist har också bjudits in vid ett flertal tillfällen och haft matlagningskurser med de boende.

Intill träfflokalen finns även ett personalkontor som används av boende och personal vid akuta situationer. Boende kan också få hjälp med privatekonomi, arbetsansökningar, försäkringskassa-ärenden, att söka fonder eller liknande på enhetens dator.

Promenader

I direkt anslutning till Kungssätra LSS-boendes lokaler finns det skogar och grönområden med mängder av stigar och vägar som delvis går längs Mälarens stränder och genom naturreservat. Dessa nyttjas flitigt av personal och boende.

Hund som motivator

Flertalet i personalgruppen har tillgång till hund som motivator till utevistelse. Ofta promenerar man i skogen ner mot Mälaren men man åker också på olika utflykter och hundträffar på andra destinationer. Att umgås och träna med djur stärker självkänslan hos individer med social problematik.

Musik

3 stycken i personalgruppen behärskar att spela gitarr. 2 stycken nylonsträngade instrument hänger på väggen i träfflokalen. Några av de boende har som ambition

att lära sig spela med boendepersonalen som lärare. Med jämna mellanrum spelar personalen för de boende och sjunger någon låt. Tanken på att bilda ett rockband i någon form finns också.

Cykling

Kungssätra LSS har två cyklar som servas gemensamt av personal och boende. Dessa används vid kortare utflykter eller för transport vid handling.

Dator

I träfflokalen finns en dator tillgänglig för de boende. Den används dels för hushållsadministrativa ärenden, samt för planering av både individuella och gemensamma aktiviteter.

Dietist

En dietist kopplad till stadsdelen kommer med jämna mellanrum till träfflokalen och håller en matlagningskurs. Vid dessa tillfällen fokuserar dietisten inte bara på *hur* man lagar mat utan även *vad* man äter.

Fiske

Kungssättras personal erbjuder boende olika former av fiske. En personal har en båt i en närliggande hamn som ibland nyttjas för detta ändamål.

Konsserter och idrottsevenemang

På återkommande basis åker boende och personal på olika konsserter och idrottsevenemang, i första hand fotbolls-, och ishockeymatcher. I samband med dessa stöd åter ofta personal och boende ute som ett tillfälle för social träning.

Utveckling

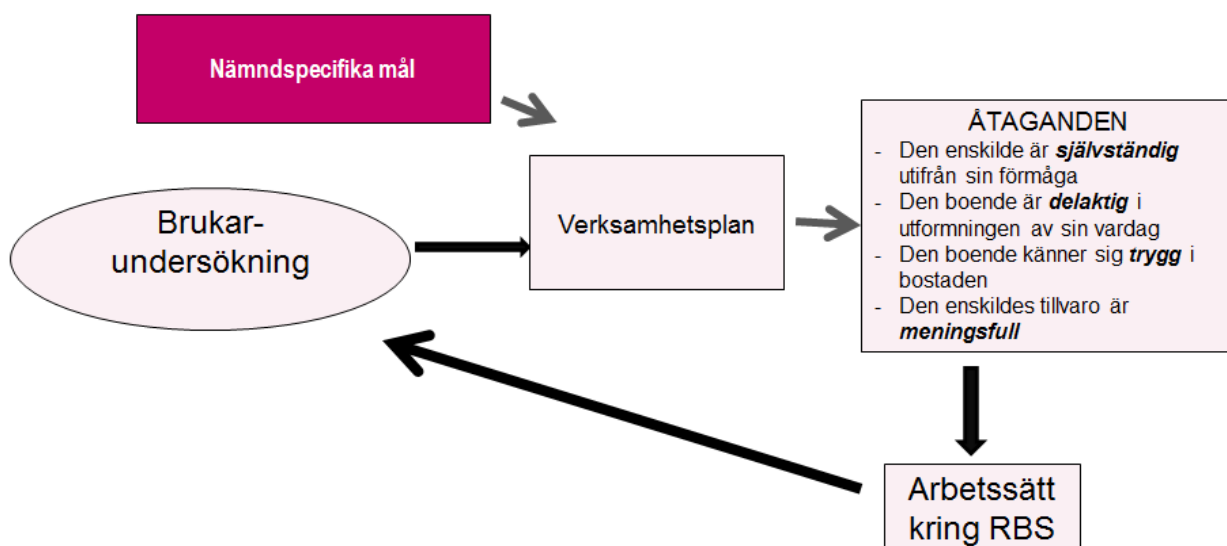
Beskriv hur ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.

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

Boende är centrala i verksamhetsplaneringen

På planeringsdagar diskuteras resultatet från boendeundersökningen. Diskussionen leder till olika åtaganden och arbetsätt som ska främja boendes självständighet och personlig utveckling. Planeringen utifrån vad som ska göras för att öka boendes nöjdhet, görs i relation till ett förväntat resultat. Att alla i personalgruppen är med i verksamhetsplaneringen är en viktig förutsättning för att skapa en samsyn kring målgrupp, uppdrag, önskad effekt, åtaganden och förväntat resultat. Boendeundersökningens resultat ger ett underlag för verksamheten att identifiera hur boendeåtaganden uppfyllts. Vi urskiljer positiva och negativa resultat, förklarar dessa, och väljer åtgärder för att styra verksamhetens arbete till ett högre förväntat resultat i enlighet med boendes önskemål och med vårt uppdrag.

Flöde kring Verksamhetsplanering med stor brukarfokus



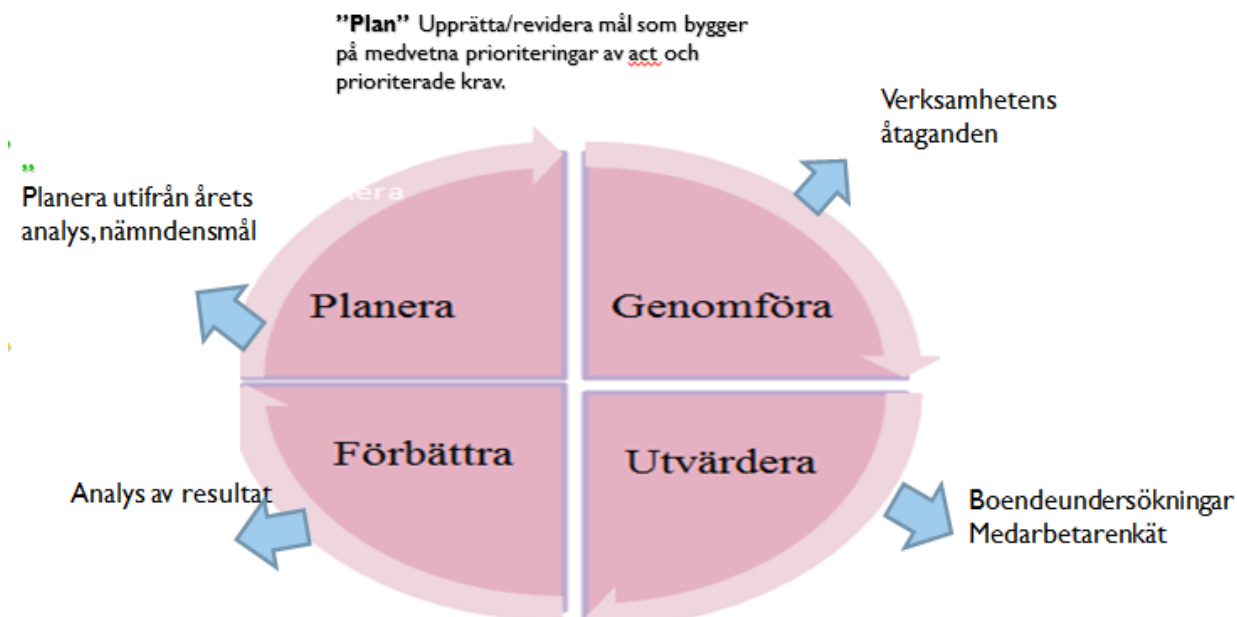
Bilden illustrerar verksamhetens flöde för att ta fram åtaganden

Startlinjen är resultat från boendeundersökningen som kopplas till nämndspecifika mål och detta resulterar i formuleringen av åtaganden i verksamhetsplanen.

På planeringsdagar följer verksamheten årets resultat och identifierar utvecklingsområden. Utvecklingsområden och arbetssätt har tagits fram för att svara mot nämndmål och åtaganden 2015.

Att få en gemensam bild av resultaten är en viktig förutsättning för att identifiera utvecklingsområden inför kommande års planering.

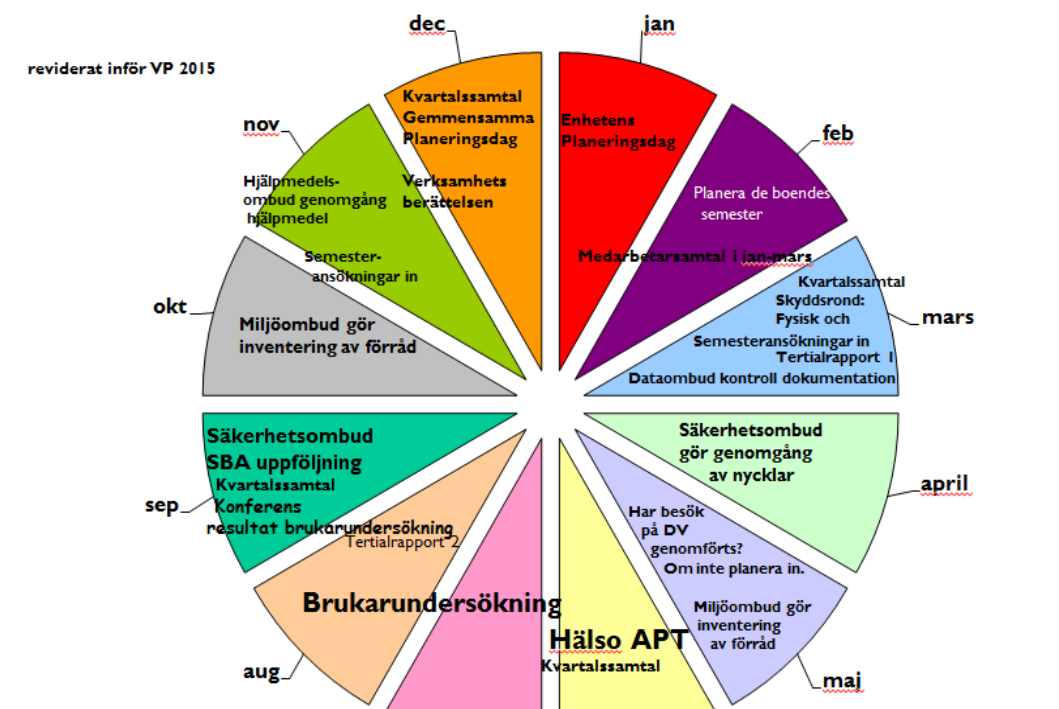
Kungssätras uppföljningscirkel



Denna bild illustrerar processen kring verksamhetsplanering utifrån uppföljningar, resultat och analys.

Verksamhetsplanen tas fram i dialog med medarbetarna för att få en gemensam målbild av uppdraget så att alla är med från planeringsfas, genomförandefas till utvärderingsfas.

De flesta uppföljningarna är planerade enligt årshjul för verksamheten och årshjul för APT, och sker vid olika antal tillfällen per år.



Denna bild illustrerar Årsplanering och dess uppföljning.

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

Sammanfattande analys och trender:

Verksamheten har noggrant analyserat brukarundersökningen tillsammans vid olika workshops, och planeringsdagar utifrån en modell, "Hur gör vi med resultaten" och tagit fram tre frågor som valdes utifrån resultatet:

- Jag är nöjd med mitt boende
- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för egna aktiviteter
- Jag har själ varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får

För att förbättra nöjdheten ska vi:

- bli tydligare med informationen till samtliga berörda
- fortsätta hålla kvartalsmöten med boende där frågan om vad de tycker följs upp.
- kontinuerligt uppmuntra den boende att säga hur han/hon upplever sin vardag.

- ge ut brev till boende där det finns tydlig information om vilka stödpersoner de har. I brevet uppmuntras boende även säga till om han eller hon upplever att något är fel.
- fortsätta att använda förslagslådan som finns i träfflokalen.
- efter synpunkter och klagomål tydligt återkoppla till boende i stödpersoners samtal samt på boendekonferenserna.
- verka för ett gemensamt förhållningssätt och förbättra vårt bemötande.

**Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot.
Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten.**

Styrkor:

- En engagerad personalgrupp med bred och djup kompetens, lång erfarenhet och hög arbetsmoral
- En tydlig metodik kring handledning
- Ett utförarperspektiv utifrån en evidensbaserad praxis

Svagheter:

- Okända diagnoser som boendepersonalen är helt ovetande om. Detta påverkar enhetens ekonomi, resurser och i slutändan den boende själv.

Möjligheter:

- Kompetensutveckling efter verksamhetens behov
- Arbetstider anpassas efter inplanerade aktiviteter
- Nätverk med dagliga verksamheter, sjukvård eller andra yrkesgrupper som inverkar på de boendes vardag.

Hot

- Otydlighet i samverkan mellan olika insatser riskerar den boende att fara illa.

Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.

Goda Exempelmässan

Enheten har bidragit till ett av stadsdelsförvaltningens bidrag till Goda exempel-mässan 2014. Det är en film skapad av boende och personal på boendet.

Enhetschefen kommer att delta i årets Goda Exempel mässan i en panelutfrågning tillsammans med andra personer gällande arbetsmarknads åtgärder.

Enhetschefen har medverkat i konduktives års konferens och pratat om Arbetssätt kring individuppföljningar.

Studiebesök

Verksamheten gör studiebesök på andra enheter med samma eller liknande målgrupp. Man utvärderar sedan dessa besök i personalgruppen och tar in de metoder man tycker är lämpliga för enheten. På nätverksmöten inom våra ansvarsområden utbyter man tips och erfarenheter.

Enheten har tagit emot besök från utlandet. Från Danmark och Belgien. Då har man haft ett fördrag och presenterat verksamheten och sedan samtalat efteråt för att utbyta erfarenheter

Sociala medier

Vid ett flertal tillfällen har verksamheten varit med i lokaltidningen "Södra sidan" med såväl individ som verksamhetsreportage. Personalen tar också intryck av de gruppmail som skickas ut inom Stockholm stad. Fritidsaktiviteter, såväl individanpassad som gruppmissig, uppmuntrar till den sociala träning som målgruppen ofta är i stort behov av.

Utflyttad verksamhet

Enheten åker en gång per år på utflyttad verksamhet. Hittills har man åkt till samma ställe vid Klarälven nära den norska gränsen i Värmland. Där åker man båt, flotte, fiskar, rider och gör en mängd andra aktiviteter tillsammans. Denna resa blir sedan ett samtalsämne året runt. Man bor på en camping och lagar mat tillsammans i ett stort kök. Bland annat lagar man till den fisk man själv fångat. Sedan spelar man spel och sjunger till gitarrkompani till långt in på kvällen.

Samtidigt som det är en väldigt rolig resa så är det en utmaning för personalen att få ihop alla bitar och få gruppen att fungera ur ett socialt perspektiv. Förberedelserna för denna resa är otroligt viktiga.

Under resans gång skrivs dagbok och fotograferas det. Sedan gör boendepersonalen en 8-sidig broschyr för de boende att ha som minne. Vill man ha ett ex till anhöriga och/eller vänner går det också bra. Enheten skickar också denna broschyr till de andra LSS-enheterna och andra rörande verksamheter för att inspirera.

Projekt

Filmprojekt

2012 gjorde man en film tillsammans med boende om det första Skärholmsloppet, ett lokalt motionslopp, som efteråt visades på samverkansträffar och konferenser inom stadsdelen.

2014 gjordes en film om Skärholmsloppet. Filmen handlar om en annan LSS-enhet i Sättra som sedan det första Skärholmsloppet drivit en sportklubb för sina boende. Filmen finns upplagd på youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=qPiKxRoVVFc>

Konstutställningar

En boende har konst som huvudintresse och personalen ordnade en vernissage i en kulturberikad lokal längs Mälaren kallad Skärholmens gård. Över 200 personer besökte vernissagen som sträckte sig över en helg i jan 2013.

Längre utflykter

En boende med rötter i Dalarna åkte tillsammans med personal till Leksand för att titta på sitt favoritlag. Inför denna resa planerades enklare arbete för att tjäna ihop pengar till resan.

En annan boende med genuint filmintresse åkte med personal på en filmträff i Göteborg.

En Ålandskryssning genomfördes tillsammans med boende.

Vid ett annat tillfälle ordnades en resa till en rockfestival över tre dagar.

Stadsplantering

Kungssättra har tillsammans med en annan enhet i stadsdelen ansökt och fått tilldelade en kolonilott. Planen är att plantera såväl blommor som kryddor och bär.