

Kvalitetsutmärkelsen 2020

Husarvikens servicebostad



Husarvikens servicebostad



Innehåll

ADMINISTRATIVA UPPGIFTER.....	4
INLEDNING	5
ORDLISTA.....	8
ORGANISATION	10
BOENDE.....	11
1. BEMÖTANDE OCH BOENDE I FOKUS	11
2. BOENDEDELAKTIGHET	13
3. JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD UR BOENDEPERSPEKTIV	19
4. TILLGÄNGLIGHET	20
5. BRUKARUNDERSÖKNINGAR OCH ANALYS	21
CHEF- OCH LEDARSKAP.....	24
6. LEDARSKAPSIDÉ.....	24
7. UTVÄRDERING OCH LEDARSKAPSUTVECKLING	25
8. SYFTE OCH MÅL MED VERKSAMHETEN	26
9. TA VARA PÅ INTRESSE, ENGAGEMANG OCH KOMPETENS	26
10. LÄRANDE OCH KOMPETENSUTVECKLING	26
MEDARBETARE	27
11. VÄRDEGRUND	27
12. JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD UR ARBETSGIVARPERSPEKTIV	29
13. AKTIVT MEDARBETARSKAP.....	31
14. MEDARBETARUNDERSÖKNING OCH ANALYS	34
RESULTAT OCH ANALYS.....	35
15. ÅRETS UPPFÖLJNINGAR	35
16. BUDGET	37
FRÅN MÅL TILL UPPFÖLJNING	38
17. PROCESSBESKRIVNING FRÅN MÅL TILL UPPFÖLJNING.....	38
18. ENHETSMÅLEN	39
19. PLANERING FÖR ÅRETS UPPFÖLJNING	42
20. RESURSANVÄNDNING.....	43
UTVECKLING	46
21. VERKSAMHETSUTVECKLING	46
22. EGENKONTROLLER- RISKER OCH SÅRBARHETER.....	47
23. UTMANINGAR OCH MÖJLIGHETER	51



24. GODA EXEMPEL.....	51
REFLEKTION	54

Administrativa uppgifter

Verksamhet

Stöd och serviceenheten utförare i egen regi, Husarvikens servicebostad

Verksamhetens ledning

Eva Björklind, enhetschef

Mail: eva.bjorklind@stockholm.se

Telefon: 08 - 508 10 360

Susanne Byqvist, biträdande enhetschef

Mail: susanne.byqvist@stockholm.se

Telefon: 08 - 508 10 663

Kontaktuppgifter

Tel: 08 - 508 10 500

Mail: husarviken.grb@stockholm.se

Postadress: Karlavägen 104, Box 24156, 104 51 Stockholm

Besöksadress: Husarvikstorget 3, 115 47 Stockholm

Antal anställda

Antal anställda april 2020 är åtta.

Inledning

Verksamhet

Från och med den första januari 2020 är två servicebostäder hopslagna till en och heter Husarvikens servicebostad. Husarvikens servicebostad består av 13 lägenheter som hyrs ut i andra hand och tillhör Östermalms stadsdelsförvaltning, Stöd och serviceenheten, utförare i egen regi. Enheten bedrivs utifrån Lagen 1993:387 om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Husarvikens servicebostad ligger på Norra Djurgårdsstaden. Den ligger invid Kungliga nationalstadsparken och det är lätt att förflytta sig kommunalt. Både busshållplatser och tunnelbanestation är beläget ett par hundra meter från servicebostaden.

Husarvikens gemensamma servicelägenhet är ljus och fräsch, består av två rum och gemensamhetslokal med inbyggt kök. Medarbetarna börjar sin dag i gemensamhetslokalen och får en överrapportering av en kollega. I den gemensamma servicelägenheten finns det möjlighet att delta i olika aktiviteter eller festliga tillställningar. I samma hus finns sex lägenheter och i närområdet med gångavstånd finns ytterligare sju lägenheter. Verksamheten bedrivs dygnet runt med sovande jour så att boende när som helst har möjlighet att få stöd av personal.

På Husarvikens servicebostad bor tretton unga vuxna i åldrarna 24-35 år med lindrig intellektuell funktionsnedsättning och/eller AST. Några av boende har också en psykisk ohälsa.

De som bor på Husarvikens servicebostad har fått en direkt fråga om hur de vill benämnas som och de flesta svarade boende, därför kommer vi i arbetet att använda ordet boende.

Husarvikens servicebostad är HBTQ diplomerad verksamhet.

Coronaviruset och hur vi arbetar utifrån det.

Husarvikens servicebostad har med anledning av coronaviruset anställt fler vikarier för att stärka upp om det skulle utbryta en sjukdomsvåg.

Enheten har gjort en risk- och konsekvensanalys samt handlingsplan utifrån situationen. Vi har gjort en prioriteringslista med arbetsuppgifter vid eventuell ökad sjukfrånvaro. Även en inventering av arbetsuppgifter som kan göras av andra än medarbetarna har upprättats om det skulle uppstå en situation där enheten drabbas av hög sjukfrånvaro bland medarbetarna. En högre andel sjukfrånvaro har redan uppmärksamats bland medarbetarna.

Biträdande enhetschef har när det varit möjligt arbetat hemifrån sedan Folkhälsomyndigheten rekommenderade stockholmarna att arbeta hemifrån. Biträdande enhetschef har i stället haft Skypemöten hemifrån, även anställningsintervjuer har gjorts via telefonsamtal.

Vid möten har det funnits möjlighet att två medarbetarna åt gången kunnat vara med via skype. Webutbildningar i bland annat basala hygienrutiner pågår bland medarbetarna.

Den 8 april kom ett beslut från stadens krisledningsnämnd om att stänga dagliga verksamheter. Detta innebär en utmaning för våra boende som är i behov av daglig verksamhet för att få en meningsfull vardag och att få behålla sina satta rutiner. Samarbete med dagliga verksamheter pågår för att se över möjligheten att boende kan få möjlighet att få träffa arbetshandledare från daglig verksamhet utanför deras verksamhet. Till viss del har boende också fått *hemuppgifter* från sina dagliga verksamheter som de arbetar med i sina egna lägenheter.

Boende får fortfarande sitt stöd utifrån genomförandeplan men utformningen har ändrats så att de fysiska besöken minskat i de fall boende önskat så. Andra sätt förutom fysiska besök som vi använder är sms och telefonsamtal. Gemensamma aktiviteter har ställts in men individuella aktiviteter i den boendes lägenhet eller utanför boendet har fortsatt i huvudsak i form av promenader.

Lagar, förordningar och styrdokument

Verksamheten drivs utifrån följande lagar, förordningar och styrdokument:

- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
En rättighetslag som antogs 1994 och innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och service till personer med vissa funktionshinder. Verksamheten ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som omfattas av lagen. Verksamheten skall även vara av god kvalitet och vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. I 9§ 9 p. regleras insatserna för särskilt stöd och service - bostad med särskild service för vuxna.
- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
I Hälso- och sjukvårdslagen finns bestämmelser om Regionens generella ansvar för att tillgodose medborgarnas behov av hälso- och sjukvård. Enligt §18 b skall kommunen i samband med sådan hälso- och sjukvård som avses i 18 § första-tredje styckena erbjuda även habilitering, rehabilitering och hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning.
- Offentlighet och sekretesslagen (2009:0400)
Tystnadsplikt innebär ett förbud att röja uppgifter som vi får kännedom om i arbetet, vare sig det sker muntligen, genom utlämnande av allmän handling eller på något annat sätt. Den som bryter mot tystnadsplikten och sekretesslagen kan straffas. Tystnadsplikten kvarstår även då anställning eller uppdrag avslutas.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah, SOSFS (2011:5)
Lex Sarah gäller inom socialtjänsten, i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade och vid Statens institutionsstyrelse. Syftet är att bidra till att den enskilde får insatser av god kvalitet och skydda den enskilde från missförhållanden.
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS (2011:9)
Dessa föreskrifter ska tillämpas i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i sådan verksamhet som omfattas av 6 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
- FN mänskliga rättigheter
FN Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Ordlista

App – ett tillämpningsprogram för mobila enheter som smartmobiler och surfplattor.

AKK – Alternativ och Kompletterande Kommunikation för personer med kommunikationssvårigheter.

MEMOmessenger – En talande klocka som automatiskt påminner dig om händelser med personliga meddelanden. *Det kan vara boende själv som spelar in, Du ska gå upp, ställer klockan på 08.00 och när klockslaget infaller så läser MEMOmessenger upp påminnelsen så att boende kan höra den.*

APT – arbetsplatsträff.

AST - Autismspektrumtillstånd är ett samlingsnamn för flera olika diagnoser. Gemensamt för alla autismspektrumtillstånd är begränsningar i social kommunikation och socialt samspel och begränsande och upprepande mönster i beteenden, intressen och aktiviteter.

Boende – personer med beviljade insatser som bor på servicebostaden.

Ersättningsnivå – Staden har ett resursfördelningssystem vilket innebär att LSS bostaden får ersättning utifrån stödbehovet

Fem varför – En metod för att på ett systematiskt sätt komma fram till roten till problemet. Genom att fem gånger fråga varför felet har uppstått kan man hitta rotorsaken varför problemet har uppstått

Fritidsnätet – ett verktyg där den enskilde kan fylla i olika variabler och få förslag på fritidsaktiviteter

https://fritidsnatet.se/?option=com_zoo&controller=mv04&view=mv04&searchphrase=all&item_id=906&Itemid=138&lang=sv

Genomförandeplan - är ett dokument som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras och vilken målsättning det finns för hjälpen och stödet.

Granskningsnyckel - Ett mätinstrument har skapats enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner för dokumentationsgranskning. Mätinstrumentet innehåller kommentar- och exempelfält samt ger möjlighet att ta ut statistik i form av stapeldiagram.

HBTQ – ett samlingsnamn och en förkortning för homosexuella, bisexuella, trans- och queerpersoner samt andra identiteter.

HBQ diplomering – innebär att enhetens chefer och samtliga medarbetare har gått en utbildning vars mål är att öka kunskapen om HBQ -personers levnadsvillkor och öka medvetenheten om hur begränsande normer påverkar verksamheten och bemötandet.

IA- Stadens incidentrapporteringssystem

HR – är personalavdelningen på stadsdelsförvaltningen

LISA tid - Löne- och informationssystem för Stockholms stads anställda

LSS – lagen om stöd och service

PDSA – hjulet - Hjulet fungerar systematiskt och kontinuerligt, om och om igen. Arbetet sker stegvis genom alla delar i hjulet. Verksamheter använder metoden för det systematiska arbetet med ledningssystemet, avvikelshantering och kontinuerliga förbättringar.

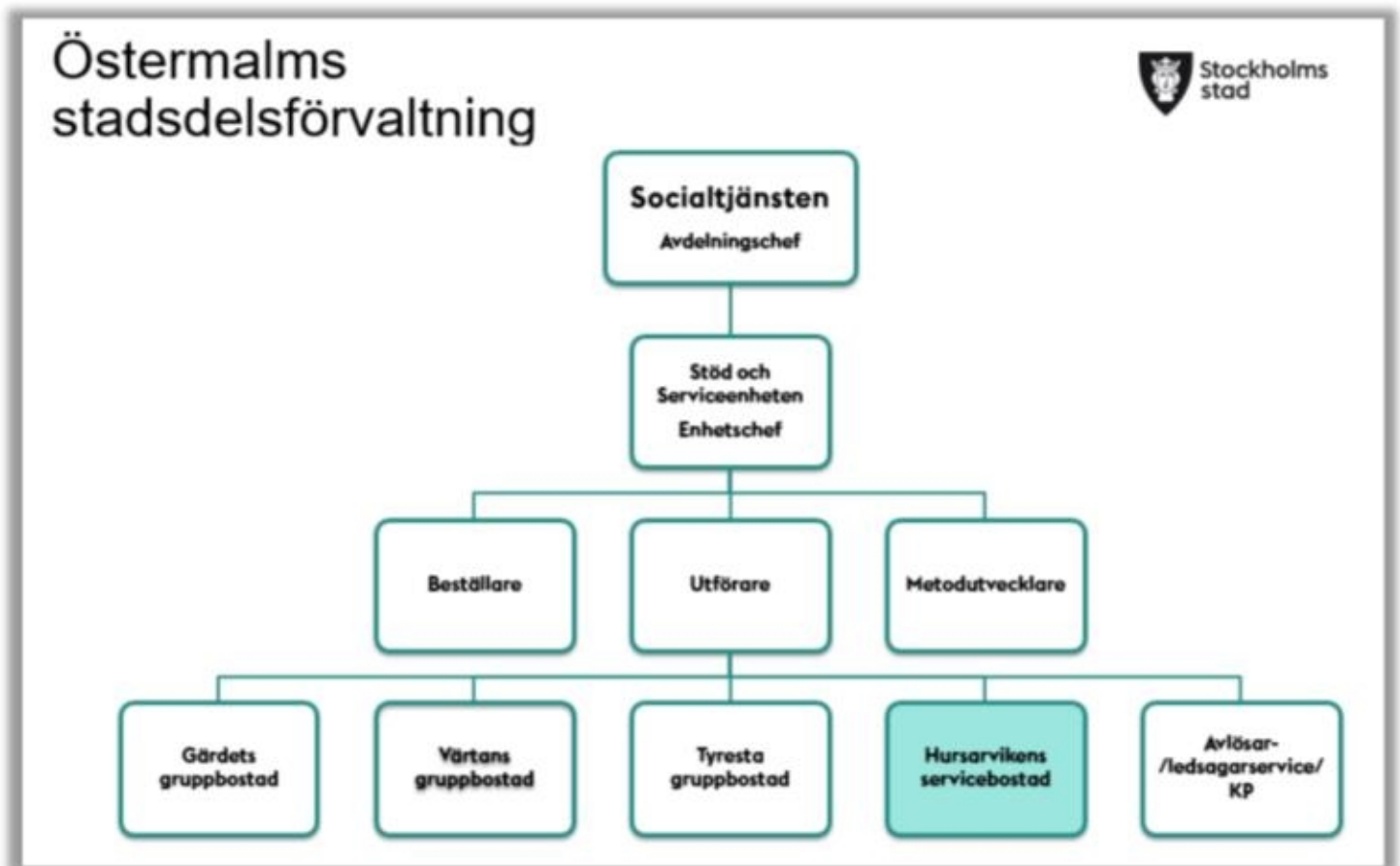
Pict-O-Stat – Stadens årliga webbaserade brukarundersökning. Pict-O-Stat är ett enkätverktyg som använder sig av Pictogramsymboler, fotografier och inspelat tal för att presentera och förtydliga frågeställningar och svarsalternativ för personer med olika former av kognitiv funktionsnedsättning.

Stödperson – En medarbetare som fungerar som brukarens länk i kontakter med externa aktörer som t.ex. sjukvården. Stödpersonens uppgift är att se till att brukaren får delaktighet och inflytande i allt som rör dennes liv.

Vardagslärande – Lärande som sker pågående hela tiden i samspel med andra.

Organisation

Stöd och Serviceenheten är organisatoriskt underställd avdelningschefen för socialtjänst-avdelningen, som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör på Östermalms stadsdelsförvaltning. Husarvikens servicebostad är en av de fem utförarverksamheter inom Stöd och serviceenheten. I organisationen har enhetschefen övergripande ansvar. Biträdande enhetschef har personal- arbetsmiljö- och delvis budgetansvar. Inom Stöd och Serviceenhetens utförarenhet arbetar en metodutvecklare.



Medarbetare

Utöver enhetschef och biträdande enhetschef, arbetar åtta tillsvidareanställda vårdare samt sju visstidsanställda.

Enhetschef och biträdande enhetschef är socionomer. Vårdarna har relevanta utbildningar inom vård- och omsorg, pedagogik och beteendevetenskap. Metodutvecklaren har samhällsvetenskaplig högskoleutbildning.

Boende

1. Bemötande och boende i fokus

Vårdarna har specifika metodmöten där man bland annat diskuterar olika metoder och arbetssätt för att bemöta boende på ett adekvat sätt. Vid boendegenomgång behandlas olika frågor runt boende te x om de utmaningar och styrkor som finns samt på vilket sätt vi bäst möter upp boendens behov. Det som beslutas implementeras sedan praktiskt i verksamheten och följs upp kontinuerligt.

Det är viktigt för oss att arbetet inte styrs av personlig prestige, utan att den boende kommer i fokus och att alla är med och aktivt utformar tillvägagångssätt och bidrar med tips hur ett gott möte ska komma till stånd. Det vi strävar efter är att ha en medarbetargrupp som bär varandra, att man ska våga berätta om sådant man tycker är svårt och att vi medarbetare ska finnas tillhands och hjälpa till. Detta är en aktiv komponent i våra möten, en punkt på dagordningen, att vi ger tid till att reflektera över möten och över våra förhållningssätt. Vår erfarenhet är att det svåra och jobbiga kommer fram, det finns där, men lika mycket det positiva, berömmet och de givande historierna som vi får vara med om dagligen.

Metodarbete

Ett exempel på metodarbete. På servicebostadens metodmöten ligger fokus på prioriterade utvecklingsområden där bland annat bemötande på individnivå diskuteras. Till exempel diskuterades det runt en boende som inte hade en så näringsrik och nyttig kosthållning som valde att äta chips, godis och läsk i stor utsträckning. För att främja självbestämmande för boende så beslöts det att inte förmana och försöka hindra boende från att äta onyttigt, fokus skulle istället ligga på den näringsriktiga kosten och vinsten i att äta så nyttigt som möjligt. Det resulterade i att boende inte upplevdes känna skuld i samma utsträckning och blev mer intresserad av förslag på nya nyttiga maträtter.

Ett annat exempel hur vi arbetar på metodmöten är utifrån gemensamma intressen. Om det visar sig att en boende har gemensamma intressen som en vårdare så tar vi hänsyn till det i planeringen av aktiviteter. Om till exempel vårdare Samira som är dataspelsintresserad får träffa Markus som också hyser ett starkt intresse för tv och dataspel så tänker vi att det blir lättare i samspelet så att aktiviteten blir av.

Medarbetarna arbetar för en kultur där den boende är i centrum bland annat genom tydlig kommunikation i form av scheman med bilder och eller text. Scheman finns vid exempelvis städning med tydliga anvisningar hur man gör som steg för steg te x *Ta fram hink ur städförrådet – håll i vatten- fyll på med en kork med allrengöringsmedel- håll i hinken – ta fram moppen et c.* Vi arbetar också med påminnelser i boendes telefoner där man exempelvis lägger in handlingslistor. Schema på vilka vårdare som arbetar under en vecka delas ut till alla och bilder finns på alla vårdare i varje boendes lägenhet.

Man arbetar även med bild-stöd i olika format, digitalt som analogt t.ex. skapa veckoscheman. Även tidshjälpmedel finns att tillgå i form av MEMOmessenger.

Vardagslärande

Praktisk kunskap är den kunskap man som personal eller individ inte kan läsa sig till. Det är en kunskap som i viss mån fungerar och aktiveras intuitivt i mötet mellan två individer.

Låt oss illustrera: Rakel har stöd i samband med matlagning, vårdare ringer till henne och frågar om hon vill ha stöd med matlagningen idag. Det vill Rakel, vårdare kommer dit. Vi säger hej, kollar läget pratar om tv-spelet Rakel precis har skaffat och frågar hur det går med det. Rakel som varit lite avigt inställd till att vårdare kommer och ska laga mat nu när det går så bra med spelet blir entusiastisk. Hon berättar ingående vad hon har gjort och vad hon har klarat av. Men sen efter det blir Rakel nedstämd igen, vårdaren lägger märke till att under att prata om spel, så ligger det något annat och gror. En oro Rakel har för sin ekonomi och vad hon ska göra i framtiden. På veckans meny står det att Rakel ska göra spaghetti och köttfärssås, Rakel är överkänslig för värme, och just den här maträtten är en extra utmaning för Rakel. Efter att vårdare och Rakel har pratat en stund frågar vårdare om hon har något annat i frysen, som går fortare och laga, så kan vi laga det istället, så kan Rakel och vårdare ägna mer tid åt att prata om Rakels oro. Det har Rakel och hon tycker det är en bra idé. Det lagar kycklingkorv och makaroner istället, och min vårdare stannar kvar medan Rakel äter. Efter att insatsen är slut, vill Rakel fortsätta spela och hon känner sig lättare till mods.

I mötet mellan vårdare och Rakel blir det tydligt att ett vardagslärande kommit till stånd. Med den kunskapen tar vårdare med sig till metodmötet och lär vidare till medarbetarna.

Boendebarometer

Vi behöver under våra möten med boenden formulerar vad som är viktigt och vilka insatser som behövs och vem insatserna är till för. För att ta reda på detta har vi bland annat initierat initiativet *boendebarometern*.

Under planeringsdagarna förra året, kom en av våra kollegor fram med en spännande idé. Hen uttryckte att brukarenkäten på ett vis var bristfällig, att den inte fångade upp förändringar och attityder på ett tillräckligt givande sätt.

Boendebarometern är ett intervjuverktyg med tre frågor anpassade efter de olika boendens behov, detta för att undersöka hur och om det trivs, om det är något som är otillfredsställande, eller om det är till exempel finns en rutin som inte passar så bra längre. Förhoppningen med boendebarometern är att vi ska kunna fånga upp dessa känslor och attityder mer kontinuerligt, utvärdera dem och komma med förslag på förändringar för de boende. I arbetet med boendebarometern använder vi även PDSA hjulet (läs mer under punkt 22).

Den första undersökningen gjordes i april månad. Den visade att de flesta boende var nöjda med livet i deras bostad, vårdare samt insatser. Denna första undersökning gick till så som följande att personal lärde sig tre kärnfrågor som de utgick från, under en insats kunde de här frågorna ställas för att det inte skulle framstå som en typisk intervjusituation. Det kunde följas upp allt eftersom situationens inre logik följde. Om det inte var läge, eller om en boende uppfattade som en dum fråga eller att det inte var läge just då, bakade vi och lät det vara. Om en boende svarade entusiastiskt eller tyckte det var intressant samtalsämne, fortsatte vi och ställde följdfrågor.

Tanken är att vi ska få kontinuerliga uppföljningar som visar på förändringar i attityd och välbefinnande. Detta är givetvis faktorer som vi alltid har i åtanke men genom vår boendebarmeter får vi som vårdare en tydligare och mer konsekvent översikt. Vissa boende tyckte inte alls det var roligt och ville inte svara på frågan, andra svarade entusiastiskt. Men alla svarade trots allt.

Efter att på ett metodmöte analyserat resultatet med hjälp av metoden fem varför väcktes några frågor. *Är det bra att vi som vårdare ställer de här frågorna? Påverkar det de boendes svar? Hur sanningsenliga blir svaren?* Vi gör inga ändringar i metoden då vi tror att vi kommer få en del av svaren i samband med nästa boendebarmeter som genomförs om tre månader.

2. Boendedelaktighet

Målsättningen är att boende är delaktiga i sitt dagliga liv efter sina egna förutsättningar samt att boende erhåller det stöd de behöver från vårdare i verksamheten.

Boende är delaktiga i upprättande av sin genomförandeplan och uppföljning av denna. Varje boende har också egna dagliga rutiner där det är beskrivet hur de vill ha det stöd de är beviljade. Delaktigheten i genomförandeplanen kan exempelvis bestå i att formulera sina mål. Ett mål kan vara att flytta till ett eget boende, ett annat kan vara att kunna laga sina måltider självständigt.

Aktiviteter

På Husarviken finns en medarbetare som fungerar som fritidsombud. Ombudets uppgift är att hålla sig ajour med att informera boende om aktiviteter som erbjuds i staden. Bland annat finns en fritidsutvecklare på idrottsförvaltningen som skickar ut information och förslag på olika aktiviteter. Det finns även en websida som heter fritidsnätet (se ordlista).

Verksamheten erbjuder kontinuerligt olika kultur- och friluftaktiviteter såsom museum- och biobesök, promenader, idrottseven. Husarvikens servicebostad samverkar med andra verksamheter som bedrivs i egen regi. Syftet med samverkan är att skapa förutsättningar för alla att vara delaktiga oavsett funktionsförmåga. Detta ökar tryggheten för boende, stärker kompetens, förbättrar och utökar kvaliteten, samt gör uppdraget mer universellt. Ett exempel på detta är att en gruppboestad bjöd in till en tacokväll och gemensamt tillsammans se finalen i melodifestivalen 2019.

Vid ett tillfälle hade vi en boende som önskade prova spela organiserad fotboll, den boende hade inte själv kännedom om vad det fanns för klubbar som hade organiserad fotbollsträning för personer med en funktionsvariation och önska få information om det.

Vårdarna tog fram ett förslag på tre stycken klubbar samt information som den boende önskade få svar på

- Vart fotbollslaget tränar
- Om det kostar pengar/Hur mycket
- Hur lång restiden är
- Vilka dagar och tider det är träning

Vårdaren lämnade sedan tre skriftliga alternativ med informationen till den boende som sedan skulle återkoppla efter en vecka, med eventuell frågor eller funderingar.

Efter en vecka hade den boende bestämt sig för en klubb han vill besöka samt att den boende ville att en vårdare skulle följa med.

Vårdaren tog sedan kontakt fotbollsklubben och informerade att den fanns en boende som var intresserad av att börja träna fotboll men att den boende vill börja med att göra besök tillsammans med vårdare för att kolla på en träning och prata med tränarna.

Vårdare och boende åkte sedan tillsammans och kollade på en träning samt pratade med tränarna.

Innovation

Rutiner gällande fritidsaktiviteter genomgår en förändring. Då aktiviteter är en viktig del i verksamheten så känns det spännande att få vara med och utforma nya idéer tillsammans. Ny personal har tillkommit med erfarenhet från andra servicebostäder där just fritidsaktiviteter fungerat bra, metoder som vi på Husarviken kommer ta till oss och testa.

I nuläget erbjuder vi både individuella aktiviteter med personal och gemensamma. Vi har bjudit in till gemensam middag i servicebostaden där boende uppmuntrats till att delta och laga maten. Två kvällar i veckan har vi öppet hus då boende kan komma och umgås, fika, spela spel, se film eller olika tv-program som Melodifestivalen m.fl. Boende erbjuds gemensamma och individuella aktiviteter som biobesök, gå på Skansen, museibesök, tivoli mm. Planen till sommaren är att erbjuda fler utomhusaktiviteter såsom utespel, picknic i Stora Skuggan som är ett stort naturområde granne med verksamheten. Varje boende får en lista med förslag vad som kan erbjudas för aktiviteter i sommar samt en ruta där egna förslag kan ges. Boende erbjuds även att göra egen aktivitet med personal vid ett eller två tillfällen per sommar.

Tilläggas bör att boende får i mån av tid löpande uppmuntran att gå på promenad, ta en fika i servicebostaden, gå på loppis mm. Personalen uppmuntrar och försöker motivera boende och att fånga det personen uttrycker som önskemål under insatstid. Någon kan exempelvis säga att det var länge sedan hen träffade en släkting/vän som bor på annan ort kanske personen behöver stöd eller ledsagning att ta sig dit vilket vi då förhör oss om.

I och med sammanslagningen är det viktigt att vi i medarbetargruppen tänker på att låta gemensamma aktiviteter få ta sin tid. Vi följer ständigt upp och ser över hur vi arbetar med att förnya och förbättra våra gemensamma aktiviteter. Information om aktiviteter kommer lämnas efter boendes önskan i form av sms, samtal, pappersform eller inget alls om hen så önskar. Vi tycker det är viktigt att uppmuntra och påminna om att det finns möjlighet till att delta i gemensamma aktiviteter, även om boende inte vill vara med och delta så ska hen alltid känna sig välkommen. Vi tänker hela tiden på att formulera tydliga instruktioner om vad varje aktivitet innebär och att det självklart är frivilligt att delta. Vi tror till en början på att ha bestämda dagar för aktiviteter och planera för ett tag fram, detta skapar inte bara trygghet för boende utan ger också tid att förbereda sig inför en kommande aktivitet. Det ska vara roligt att komma hit för en middag eller aktivitet. Vad kan vi i medarbetargruppen göra för att locka hit boende? Finns det någon gemensam nämnare bland de boende? Vi måste fånga upp vilket intresse som finns och sedan utgå från det. Gillar flera dataspel kan det vara något att utgå ifrån, blir det för jobbigt att komma hit till servicebostaden och träffa nya människor? Då kan vi byta miljö och ta en promenad ute och prata spel. Vi måste hela tiden arbeta mot att vara kreativa och flexibla i vårt arbete för att nå målet om att så många boende som möjligt vill delta.

KUBB LÖRDAG

**Hej! Nu på lördag är det gemensam aktivitet och vi kommer att spela |
kubb tillsammans. Start: 15:30-16:30 (klockan halv fyra till halv fem).
Vi möts utanför Husarviken kl 15:20 (tjugo över tre).**

Hör gärna av dig om du vill delta :)

Hälsningar, Husarviken

**Professionellt bemötande**

Arbetet som vårdare på Husarviken innebär att vara innovativ, att ständigt tänka nytt och vara flexibel samt anpassa metoderna till de boende. Vårdarna har olika kunskaper, erfarenheter och pedagogiska ambitioner vilket bidrar till ett professionellt bemötande av de boende.

Ett exempel på detta är vårt sätt att arbeta med aktiviteter (se rubrik Aktiviteter).

Vårdarna går löpande på utbildningar, föreläsningar och delar med sig av de nya insikterna på personalmöten. I och med sammanslagningen av två verksamheter så är det nu en ny större personalgrupp vilket har skapat ny dynamik i arbetet. Positiva och otippade effekter har redan visats sig bland annat genom att boende från den gamla servicebostaden kommit på besök i den nya.

Stödpersonskap

Vid det *första mötet* mellan boende och blivande stödperson presenteras ett välkomstmateriel som innehåller anpassad information som en nyinflyttad kan ha hjälp av när denne planerar in/utflyttning. Till exempel vad som kan vara bra att ha i sitt hem.

Verksamheten har även en rutin för inflyttning som är baserad på informationen som finns i välkomstmaterialet. Rutinen beskriver mer i detalj hur, vem, var och vad som ska göras för att allt ska flyta så lätt och smidigt som möjligt.

Genomförandeplanen skrivs tillsammans med boende första gången i samband med inflyttning och uppföljning sker inom tre månader från inflyttningsdagen. Därefter sker uppföljning av genomförandeplanen tillsammans med boende två gånger per år och revideras vid behov till exempel vid stora förändringar. Genom att tillsammans formulera genomförandeplanen ökar möjligheten att erbjuda ett mer individuellt utformat stöd.

Alla boende på servicebostaden vet vilken medarbetare som är deras stödperson, de har även möjlighet att påverka vem de vill ha som stödperson. Boendes genomförandeplaner ligger till grund för de individuella rutiner som boende och stödpersonen diskuterar fram.

Stödpersonen är också den medarbetare som tillsammans med vårdare med samordningsansvar har övergripande kontakt med anhöriga, godmän, läkare och LSS hälsan. Stödpersonerna kommunicerar kontinuerligt med övrig personal gällande kontakter med anhöriga, externa aktörer osv. Kommunikationen sker både muntligt och skriftligt genom dokumentation i ParaSol journalanteckningar och arbetsanteckningar.

Klagomål och synpunkter samt återkoppling

Servicebostaden tar emot synpunkter, klagomål och beröm/återkoppling samt svarar på dessa och följer förvaltningens rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Synpunkter och avvikelser tas även upp på personalmöten och/eller APT. Avvikelser av medicinsk art rapporteras till LSS-hälsan. Övriga avvikelser rapporteras in i systemet IA och missförhållande anmäls enligt stadens och förvaltningens rutiner för Lex Sarah. All inkommande data hanteras i enlighet med gällande rutin som verksamheten har. Rutinen beskriver processen på sju steg från att ta emot ett klagomål, synpunkt eller beröm till uppföljning.



Insamlad data sammanställs för genomgång och analys, genom att föra in alla klagomål, synpunkter och beröm som verksamheten har fått under året i en Excel fil. Det är en förbättringsmodell som är framtagen för att passa verksamhetens behov på såväl individ- som gruppnivå och där synpunkter, klagomål och beröm bidrar till verksamhetens utveckling (se bild ovan). Detta ger ett statistiskt underlag för analys och uppföljning vid tertialrapportering och verksamhetsberättelse samt åtgärder/förbättringsförslag som kan föras till nästa års verksamhetsplan. Husarviken har även upprättat en Väsentlighet- och riskanalys (VoR).

Välfärdsteknik

Servicebostaden använder individuellt anpassad kommunikation och arbetar fortgående för att utveckla kommunikationsstödet efter boendes behov och önskemål. Det finns ett AKK ombud (se ordlista) på enheten som har ett samarbete med övriga AKK ombud på stöd och serviceenheten.

Ipads

Det finns möjlighet för boende att låna de Ipads som finns på enheten, exempelvis som hjälpmedel för att förstärka och visualisera information som ges. Vi använder appar (se ordlista) och program för att öka boendes delaktighet, aktivitet, trygghet och självständighet. Ipads används även till brukarenkäter.

VR glasögon och 360° kamera

Stöd och serviceenheten har en gemensam uppsättning VR glasögon och 360° kamera. Ett exempel på tillfälle då VR glasögonen kan användas är om en boende vill se hur en daglig verksamhet ser ut och förbereda sig inför ett besök, då kan exempelvis vårdare filma den dagliga verksamheten och den boende kan som en förberedelse titta på filmen i glasögonen och då veta hur det ser ut innan hen åker dit.

När vi ska visa en ledig lägenhet för en person som erbjudits bostaden så kan vi erbjuda att visa fotografier och filmer från lägenheten och skicka eller visa för den enskilde. Detta kan underlätta steget att fysiskt gå till den nya lägenheten och se på plats hur den ser ut.

Vi erbjuder boende att med hjälp av VR glasögonen kliva in i den nya virtuella världen och där utforska både reala och digitala världar. Det finns även spel att spela och filmer att se.

Ett annat användningsområde är att göra digitala introduktioner vilket går till så att en van vårdare efter samtycke tar med kameran till en insats hos boende och spelar in hur stödet går till. Sedan ser den nya vårdaren filmen så många gånger som hen behöver samt kan ställa de frågor hen önskar till den vana vårdaren. På så sätt underlättas introduktionen då den nya vårdaren kan se filmerna då hen är på plats och den boende får sitt stöd utan det störande moment vissa boende upplever en fysisk introduktion vara. Samma film kan användas vid flera introduktioner och blir då även tidssparande för den som ska ge introduktionen.

Mobiltelefon

Även vanlig kamera och mobiltelefon kan användas i förberedande syfte. Vårdare ger även boende stöd i att hitta och använda, för den boende lämpliga appar i den boendes egna telefon.

Playstation

Det finns möjlighet för den boende att komma till servicebostaden och spela Playstation med vårdare eller tillsammans med andra boenden. Servicebostaden har ett Playstation 4 med två handkontroller samt spel som ska passa olika intressen och önskemål från de boende. Den boende kan själv höra av sig och fråga om det är möjligt att komma till servicebostaden och spela tv-spel eller bestämma en tid och dag med vårdaren när den boende kan komma och spela.

3. Jämställdhet och mångfald ur boendeperspektiv

Jämställdhet och mångfald är något som kontinuerligt diskuteras och reflekteras över bland vårdarna. För oss är det viktigt att respektera och bemöta våra boende som individer, det är brukarens behov av stöd som styr oavsett kön, livsåskådning, ålder mm. Om en medarbetare

uppmärksammar att en boende uttrycker sig på ett sätt som inte är förenligt med vår värdegrund samtalar denne med den boende om hur vi skall respektera och bemöta varandra på ett värdigt sätt. Vi pratar med våra boende om hur vi alla är olika men ändå lika mycket värda. Ett sätt hur vi arbetar med jämställdhetsfrågor är att varje boende fått frågan med vilket pronomen hen önskar bli benämnd med, *han*, *hon*, *eller hen*. Det finns även en information med frågan i den gemensamma servicelägenheten.

HBQ

Våren 2017 gick vi stadens utbildning för att bli HBQ-diplomerade. Anledningen till att vi gick utbildningen var för att öka våra kunskaper för att kunna bemöta både boende och varandra likvärdigt utan diskriminering på grund av sexualitet, könsidentitet eller könsuttryck. På utbildningen gjordes en handlingsplan för vårt fortsatta arbete med att säkerställa ett gott bemötande utifrån våra kunskaper om HBQ-frågor. Handlingsplanen uppdateras löpande enligt årshjul. För att uppdatera våra kunskaper och ge nya medarbetare en bra grund hade vi under våra planeringsdagar i maj 2019 en halvdags vidareutbildning i HBQ som hölls av en föreläsare från RFSL. Vi har även ett HBQ-ombud i vår arbetsgrupp som är ansvarig för att lyfta olika perspektiv i vårt arbete och i vårt bemötande mot våra boende och varandra. Ombudet träffar även ombuden från övriga utförare och beställare för att samverka. Under sommaren 2019 deltog enheten i Stockholms prideparad, ombudsgruppen arbetar med planering av deltagande även under sommaren 2020.

En medarbetare fungerar som HBQ ombud och har en stående punkt på APT.



4. Tillgänglighet

Stockholms stads vision - Ett Stockholm för alla är något alla vårdare på servicebostaden fokuserar på eftersom det för oss är viktigt att även våra boende skall känna att Stockholm är deras stad. Som vi ser det är tillgänglighet en viktig del i visionen och då inte enbart den fysiska tillgängligheten. Tillgänglighet är även en av de grundläggande principerna i LSS. Tillgänglighet för oss är att våra boende skall kunna planera sin vardag och utföra vardagssysslor så självständigt som möjligt (se mer om välfärdsteknik under punkt 2).

Boende som vill delta i aktiviteter utanför servicebostaden men inte har förmåga att orientera sig eller självständigt åka med lokaltrafiken får stöd av vårdare att ta sig till aktiviteterna. Vid behov stannar vårdare kvar och ger stöd även under själva aktiviteten. Vi har boende som kan resa självständigt med tunnelbana och buss men inte hittar till nya platser, då följer vårdare med och restränar med dem tills de känner sig mogna att göra resan självständigt. Även vår gemensamma servicelägenhet är tillgängliga för alla våra boende och där de kan umgås med varandra eller vårdare, spela tv-spel, läsa tidningar m.m.

Vi har en anslagstavla i gemensamhetsutrymmet där bilder på medarbetare och chefer finns uppsatta. Schemat gällande vilka medarbetare som är i tjänst kopieras upp och delas ut till de boende som så önskar. Det finns korta individuella rutiner kring hur schemat ska förmedlas till de boende som önskar.

5. Brukarundersökningar och analys

2017 fick verksamheten inget resultat med anledning av för få svarande, detta beror delvis på att alla brukare inte var riktigt inflyttade. Det bestämdes på verksamhetsnivå att hela enheten ska göra en egen enkätundersökning baserad på Pict- O -Stat. Denna enkät innehöll endast ett fåtal förenklade frågeställningar, dock kvarstod sambandet till de 35 frågor som stadens brukarundersökningar innehöll. Båda enkätformerna mäter de fyra kvalitetsområdena: *självbestämmande, bemötande, trygghet och trivsel*. Därför omfattar både resultaten och analysen de tidigare två servicebostäderna som i deltog i 2017 års undersökning, se tabellerna nedan.

Tabell 1. Brukarenkät 2017 Husarviken med deltagande 87,7%. Antal inkomna svar i procent:

Fråga	Svar		
	Ja	Ibland	Nej
1. Får du bestämma saker som är viktiga hemma?	100	0	0
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	100	0	0
3. Bryr sig personalen om dig?	83,3	16,7	0
4. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?	83,3	16,7	0
5. Känner du dig trygg med personalen?	100	0	0
Medel	93,3	6,7	0

Tabell 2. Brukarenkät 2017 Töfsingdalen med deltagande 100%. Antal inkomna svar i procent:

Fråga	Svar		
	Ja	Ibland	Nej
1. Får du bestämma saker som är viktiga hemma?	57,2	42,9	0
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	57,1	28,6	14,3
3. Bryr sig personalen om dig?	71,4	14,3	14,3
4. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?	57,1	28,6	14,3
5. Känner du dig trygg med personalen?	57,1	28,6	14,3
Medel	60,0	28,6	11,4

Tabell 3. Brukarenkät 2017 Töfsingdalen och Husarviken hopslagna med deltagande 93,9 %. Antal inkomna svar i procent:

Fråga	Svar		
	Ja	Ibland	Nej
1. Får du bestämma saker som är viktiga hemma?	78,6	21,5	0
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	78,6	14,3	7,2
3. Bryr sig personalen om dig?	77,4	15,5	7,2
4. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?	70,2	22,6	7,2
5. Känner du dig trygg med personalen?	78,6	14,3	7,2
Medel	76,7	17,6	5,8

Resultatanalysen inkluderar båda servicebostäderna och visade tydliga skillnader mellan verksamheterna. En orsak kan vara att Husarviken startade våren 2017 medan Töfsingdalen som startade under våren 2015 då hade varit igång under två år. Samtidigt kan det inte vara den enda förklaringen till de stora skillnaderna. Det kan finnas flera orsaker till Töfsingdalens låga resultat, exempelvis kan det vara brister i att förstå eller göra sig förstådd samt att vissa brukare kan ha svårt att uttrycka sin vilja och önskningar, det kan även handla om att det brister i de metoder och arbetssätt som används för att kartlägga behoven och utforma insatserna utifrån dessa.

En annan orsak kan vara att det på verksamheterna bor olika målgrupper med olika stödbehov, och med olika kognitiva och kommunikativa utmaningar som deltog i undersökningen. Det kan i sin tur påverka det slutgiltiga svaret. Det var även olika antal svarsfrekvens på de båda enheterna. En orsak som även påverkar det slutgiltiga resultatet beror med största sannolikhet på målgruppens varierande kognitiva och kommunikativa svårigheter och att vårdarna inte riktigt hunnit lära sig använda frågorna på rätt sätt och inte heller hunnit upprätta en metod för att genomföra undersökningen. Vårdare hade inte heller hunnit lära känna alla de nyinflyttade brukarna. Resultatet kan även spegla bristen i förståelsen mellan brukaren och personalen samt personalens sätt att skapa förförståelsen om brukarens önskan, viljan och behov. Samt att hitta strategier att skapa förförståelse som ger brukaren bättre möjligheten att förstå vardagen och vilka stöd som behövs. Resultatet visar tydligt att kommunikationen mellan brukare och vårdare brister, eftersom personalen ibland uppfattas tala med brukaren begripligt och ibland obegripligt. Utifrån resultatet kan det anses vara utvecklingsområden för alla enheter.

Gällande frågan trygghet (se tabell 3) upplever nästan en tredjedel av brukarna som bor på servicebostäderna att de känner sig ibland och/eller inte alls trygga, vilket kan vara ett varningstecken på försämrad omsorgsqualität, olika problem eller för missförhållanden. Likadant kunde skillnader uppstå på grund av att det har flyttat in nya boenden på enheterna och de inte har hunnit lära känna all personal som i sin tur påverkar brukarnas upplevelse om personalen, utformningen av insatser och val.

Resultatet från 2018 års brukarenkät Husarviken och Töfsingdalen hopslagna (se tabell 6), Pict-O-Stat visade att 93,9 % av brukare upplevde att de är nöjda med bemötandet, 73,9 % känner sig trygga, 95,8 % upplever att de kan påverka det stöd som de får och känner att de får det stöd som de är beviljade. 100% svarar att de trivs med boendepersonalen. Resultaten från 2018 (se tabell 4 och 5) visar att Husarviken fick bättre resultat när det gäller självbestämmande och trygghet. Töfsingdalen bättre resultat på bemötande. Husarviken hade fler ”Ja” svar jämfört med Töfsingdalen som hade fler ”Ibland”.

För att få ett resultat behövdes det att minst fem brukare svarar på enkäten, på Husarvikens servicebostad 71,4% och på Töfsingdalen 85,7%.

En anledning till skillnaderna mellan resultaten 2017 och 2018 trots identiska frågor, kan vara verktygen och metoden som användes för datainsamlingen. Metoden som användes då var ännu inte beprövad. Om samma datainsamlingsmetod hade använts tidigare skulle resultaten troligtvis ha varit annorlunda. 2018 fick boende stöd av Stockholm stads utbildade frågeassistenter vilket saknades år 2017.

Tabell 4. Brukarenkät 2018 -2019 Husarvikens i procent, ”Ja” och ”Ibland” svaren hopslagna.

Fråga	2018	2019
Självbestämmande	100	100
Bemötande	93,3	100
Trygghet	80	100
Trivsel	100	100
Svarsfrekvens	71,4	85,7

Tabell 5. Brukarenkät 2018 -2019 Töfsingdalen i procent, endast ”Ja” och ”Ibland” svaren hopslagna.

Fråga	2018	2019
Självbestämmande	91,7	80
Bemötande	94,4	86,7
Trygghet	77,8	80
Trivsel	100	60
Svarsfrekvens	85,7	71,5

Tabell 6. Brukarenkät 2018-2019 Töfsingdalen och Husarviken hopslagna i procent. ”Ja” och ”Ibland” svaren hopslagna.

Fråga	2018	2019
Självbestämmande	95,8	90
Bemötande	93,9	93,3
Trygghet	73,9	90
Trivsel	100	80
Svarsfrekvens	78,6	78,6

Resultatet från 2019 års brukarenkät (se tabell 6), Pict- O-Stat visade att 93,3 % av brukare upplevde att de är nöjda med bemötandet, 90 % känner sig trygga, 90% upplever att de kan

påverka det stöd som de får och känner att de får det stöd som de är beviljade. 80% svarar att de trivs med boendepersonalen.

Resultatet visar att Husarviken fick bättre resultat när det gäller samtliga frågor. Töfsingdalen fick ett sämre resultat på alla frågor utom en. Husarviken hade fler ”Ja” svar jämfört med Töfsingdalen som hade fler ”Ibland”. Svaret ibland kan bero på dagsformen hos den boende då det finns ett antal boende med en psykisk ohälsa som bodde på Töfsingdalen, men också beroende på om det är vikarier eller vårdare man inte känner sig trygg och tillfreds med.

För att få ett resultat behövdes det att minst fem brukare svarar på enkäten, på Husarvikens servicebostad har svarsfrekvensen ökat med 13,7% från 2018 till 85,7% och Töfsingdalen minskat med 13,7% och landar 2019 på 71,4%. Kan bero på den psykiska ohälsa som finns bland några boende som därför hellre avstår från att svara.

2019 använde vi beprövad metod med frågeassistenter på samma sätt som år 2018 vilket kan vara en förklaring till ett förbättrat resultat för Husarviken jämfört med 2018. Det kan också bero på att man känner sig tryggare med vårdarna som arbetar på Husarviken då ett år har gått sedan senaste enkäten. En förklaring till Töfsingdalens försämrade resultat kan vara färre svarande jämfört med 2018. En annan anledning kan vara psykisk ohälsa hos boende jämfört med boende på Husarviken.

Varje år analyseras svaren från brukarenkäten på APT och på metodmöten. Tidigare års undersökningar som gjorts på pappersformulär har innehållit för många frågor vilket har inneburit att brukarna varit mindre delaktiga och i vissa fall är det anhörig eller godeman som svarat på enkäten. Men ändå kan det utläsas att brukarna känner sig trygga, upplever ett självbestämmande och är nöjda. Resultaten visar även att inte alla brukare i servicebostaden känner sig helt trygga. Detta kan även bero på enkätens utformning och hur frågorna uppfattades eftersom ordval ibland är svårt att förstå.

För att kunna få en mer frekvent bild av hur boende upplever sin situation har vi skapat boendebarmetern (se fråga 1).

Chef- och ledarskap

6. Ledarskapsidé

Vår ledarskapsidé utgår ifrån tillitsbaserad styrning och ledning som bygger på de tre hörnstenarna *Kultur och ledarskap*, *Organisering*, *Styrning*. Utifrån dessa presenteras sju principer *Tillit*, *Brukarfokus*, *Öppenhet*, *Stöd*, *Delegering*, *Samverkan och helhetssyn* och *Kunskap*. Vi har valt att lägga fokus på *Tillit*, *Öppenhet* och *Delegering*. Dessa tre beskriver tydligt hur vi vill leda verksamheten.

Enhetschef och biträdande enhetschef har tillsammans arbetat fram innehållet i ledarskapsidén, därför står det vi istället för jag i beskrivningen.

Tillit: Vi har som utgångspunkt att lita på varandra. Det gäller alla relationer i beslutslinjen. Genom att vi är tydliga med vad som förväntas av varje medarbetare och ger varandra förutsättningar att klara sitt uppdrag så skapar vi tillit. Vi ger varandra löpande både beröm och konstruktiv kritik, är närvarande i ord och handling samt lyssnar aktivt.

Öppenhet: Vi har en öppenhet och en kultur där alla medarbetare oavsett befattning tillåter varandra att tänka olika. Detta förverkligar vi genom att verka för en öppen kommunikation där alla kan komma till tals. Det är av stor vikt för oss att verka för en jämställd verksamhet genom att vara förebilder och visa vägen.

Delegering: Alla medarbetare är så långt det är möjligt delaktiga i beslutsprocesser och i frågor rörande verksamheten. De som är involverade i ett ärende och har direktkontakt med den enskilde är med i beslutsprocessen. Vi delar våra idéer och tankar med varandra och ber om synpunkter och återkoppling på dessa.

Hur ledarskapsidén görs känd och förankras i organisationen

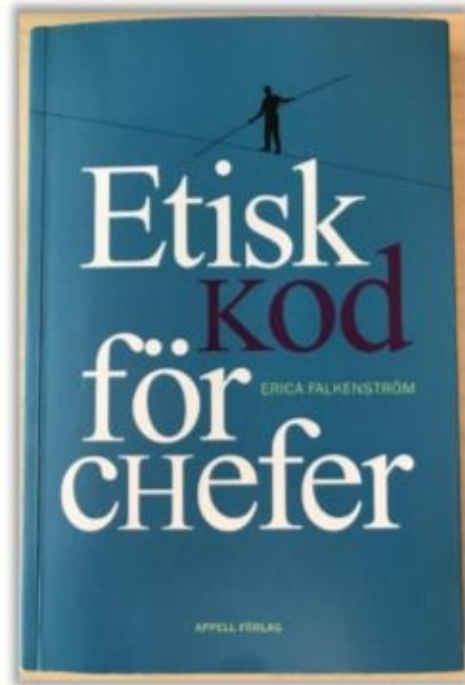
Vi gör ledarskapsidén känd och förankrad genom att vi skapar dialog och delaktighet i veckovisa möten. På arbetsplatsträffar och andra möten pratar vi om ledarskapsidén samt vad den innebär för oss på vår enhet. Medarbetare ges förtroende och tid för nya uppdrag samt får feedback. Alla kommer till tals, ger förslag på nya idéer och får vara med och bestämma. Det finns en tillit till att alla gör det de ska. Exempelvis planera arbetet, avgöra om det behövs vikarie samt boka in dem.

Enhetschef och biträdande enhetschef har en daglig kontakt och veckovisa möten där situationer och frågeställningar från det dagliga arbetet diskuteras. Det finns en direktpåverkan nerifrån och upp men också uppifrån och ner.

7. Utvärdering och ledarskapsutveckling

Vi utvärderar och utvecklar ledarskapet på fler olika sätt. Genom medarbetarsamtal, i enkäter samt genom samtal i det dagliga arbetet får vi återkoppling på ledarskapet. Vi verkar för en öppen kommunikation där alla kan komma till tals. Vi tar vara på resultat från medarbetarenkät och ledarskapsrapporter. Vi arbetar i personalgrupperna för att analysera resultaten från medarbetarenkäter och upprättar handlingsplaner på arbetsplatsträffar. Ledarskapsrapporterna analyseras sedan med närmsta chef.

Enhetschef har tillsammans med biträdande enhetschefer under vårens chefsmöten startat en bokcirkel. Den första boken heter *Etisk kod för chefer*. Under ett par veckor har varje chef på egen hand läst ett kapitel åt gången och funderat på exempel ut verksamheten. Dessa exempel har sedan presenterats i chefsgruppen där en öppen dialog kring etiska frågor skapats. Då boken är slut och varje kapitel diskuterats och arbetats igenom så kommer vi att lägga in en fast punkt i dagordningen som handlar om etiska frågor. Detta för att hålla ämnet levande och för att det ska bli en självklar del i vårt ledarskap. Framåt är tanken att etikfrågan ska finnas i möten på varje enhet.



HR (se ordlista) avdelningen har anordnat frukostseminarier för chefer med olika teman. Exempel på innehåll som varit är lönesättning, medarbetarenkät, misskötsamhet och kompetensbaserad rekrytering. Biträdande enhetschef har deltagit i en tre dagars arbetsmiljöutbildning 2019.

8. Syfte och mål med verksamheten

Vi försäkrar oss om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden genom att vi inför att vi ska skriva verksamhetsplanen har planeringsdagar där alla medarbetare är med och arbetar fram mål, åtaganden, förväntat resultat, arbetssätt, resursanvändning, uppföljning och utveckling. På veckovisa möten, arbetsplatsträffar, planeringsdagar och i det dagliga arbetet går vi igenom mål och åtaganden. Även i medarbetarsamtalen går vi igenom mål och åtaganden samt hur var och en kan vara med i arbetet.

9. Ta vara på intresse, engagemang och kompetens

Under medarbetarsamtalen kommer det fram vilka områden som medarbetaren vill vidareutvecklas eller ta extra ansvar över. Dessa skrivs ned i en utvecklingsplan som chef och medarbetare sedan tar gemensamt ansvar över. Då en medarbetare varit på utbildning eller har kunskaper i ett visst område får den personen lära resten av gruppen t.ex. på metodmöten eller APT.

10. Lärande och kompetensutveckling

Vi skapar möjligheter för lärande i organisationen genom att i olika möten låta alla medarbetare vara med att utveckla de arbetssätt vi har, samt skapa nya. Vi tar vara på varandras styrkor och lär av varandra, som när någon gått en utbildning skapar vi förutsättningar för den personen att föra kunskapen vidare till övriga medarbetare. Vi skapar trygga möten och lämnar utrymme för reflektion, vi har en kompetensförsörjningsplan som löper fem år framåt och som identifierar

verksamhetens behov samt säkerställer att vi har rätt kompetens på längre sikt. Det är prioriterat i vår verksamhet att vi vidareutbildar och fortbilda oss.

Medarbetare

11. Värdegrund

Stöd och serviceenheten har lagt stor vikt på värdegrundsarbetet och samtliga medarbetare har fått möjligheten att arbeta med sina respektive verksamheters lokala värdeord. Det finns åtta olika förhållningssätt, varje verksamhet har satt ord på hur enheten förhåller sig till dem. På Husarvikens servicebostad är medarbetarna uppdaterade i etiska frågeställningar, såsom mångfald och jämställdhet, för att säkerställa gott bemötande av varandra och verksamhetens boende.

En värdegrund kan beskrivas som kärnvärden som delas och har utarbetats av hela medarbetargruppen tillsammans med chef och den genomsyrar det dagliga arbetet. Arbetet med våra värdeord sker löpande i verksamheten på personalmöten, APT, planeringsdagar, workshops och handledning. Värdegrunden är inte statisk, den uppdateras enligt årshjulet.

Den värdegrund som vi har på servicebostaden är förankrad i verksamheten och har sin grund i LSS lagstiftningen. Värdegrunden finns också uppsatt i verksamheten så att den levandegörs för alla som vistas på enheten.

För att implementera värdeorden hos boende så arbetar vi på det sätt att vi *gör* värdeorden. Vi *berättar* inte om dem. Te x så bemöter vi alla med respekt utifrån allas behov och önskemål. Boende är inte en diagnos alla boende är sin egen individ och behandlas därefter. Vi tar tillvara på vilket pronomen den boende vill benämnas med. Om en boende te x har uttryckt benämningen *hen* då är det ett pronomen vi använder oss av till just den boende. Vi kommunicerar med boende utifrån deras önskemål te x önskar en boende bli väckt via sms så blir det så, någon annan kanske vill att man ringer och ytterligare någon annan kanske vill ha ett fysiskt besök. Vid insatser i hemmet så tar vi tillvara på hur insatsen ska utformas tillsammans med boende. Vid städning ges möjlighet för den boende att välja vad den vill ha stöd med och vad boende utför själv. Vi ger stöd i form av beröm och uppmuntran men också förklarar för boende om enkla vardagsfrågor som till exempel pengars värde eller hur vi ska vara mot varandra.

Hela vårt arbetssätt med boende genomsyras av värdeorden hur vi agerar i tanke och handling. Arbetet med det förhållningssättet hålls levande på metodmöten, handledningstillfällen och andra forum där frågorna har relevans.



Delaktighet

En god kommunikation mellan medarbetare och chefer och är en förutsättning för att vi skall kunna göra ett bra arbete. Tydlighet i dokumentationen gör att väsentlig information inte missas och viktig information överförs och blir rätt.

Efter beskedet om sammanslagningen av de två servicebostäderna fick medarbetarna välja om de ville vara involverade i att skapa ett nytt schemaförslag eller att biträdande enhetschef skulle ansvara för detta. Två ur personalgruppen anmälde sig frivilligt att skapa det nya schemat. Husarvikens nya schema konstruerades så att det skulle möta de boendes behov och insatser samt om möjligt ta hänsyn till medarbetargruppens önskemål. Efter att det nya schemat godkändes fick personalen välja schemarad.

När beskedet om servicebostäderna sammanslagningen var ett faktum infanns sig en viss oro i medarbetargruppen om hur förändringarna skulle bli. Men trots oron så kunde

sammanslagningen ske och genomföras både på rekordfart och utan något större motstånd. Detta faktum att det kunde genomföras så snabbt måste tillskrivas både våra medarbetare och chefer. Våra chefers valde strategi att inkludera medarbetare i förändringsarbetet och var samtidigt tydliga med vad som vi i medarbetargruppen kunde påverka och vad som låg utanför våra möjligheter. Vi som enhet pratade med varandra om möjliga förändringar och lyssnade och var öppna för varandras förslag och vi vågade vara kritiska.

En arbetsplats som är inkluderande och har god stämning är rolig att vara på. Om medarbetaren trivs på arbetet så stannar den kvar och personalomsättningen minskas. Detta resulterar i att medarbetargruppen blir stabil över tid och då ökar även tryggheten för våra boenden.

Miljö

Husarvikens servicebostad är belägen i Norra Djurgårdsstaden som är en miljöstadsdel i världsklass. I vår stadsdel är miljöfrågorna och kretslopp i fokus, byggnaden är energieffektiv och energin som används är i så stor utsträckning som möjligt baserad på förnybara källor och på taken sitter givetvis solceller. Källsortering och sopsugar finns i området och där kan förpackningar och restavfall sorteras och sedan återvinnas. I alla kök finns avfallskvarnar och de matavfall som samlas in och omvandlas till biogas och rötresten återförs till jordbruken. Även själva byggnaderna är byggda av sunda material som skall minska den totala miljöpåverkan över hela materialets livscykel. De höga kraven som ställs byggnadsmaterialen återspeglar även på de högt ställda kraven på inomhusmiljön som skall minimera miljö och hälsopåverkan för de boenden och dess omgivning. Husarviken har även ett miljöombud vars syfte är att implementera stadsdelens riktlinjer i miljöfrågor och bevaka att inköpen av varor följer våra högt ställda miljökrav och om det går både är ekologisk och närproducerade. Enheten sökte klimatinvesteringar och blev tilldelade en el cykel.

Handledning

Medarbetarna har handledning en gång i månaden tillsammans med en handledare som har stor erfarenhet av att arbeta med personer med intellektuella funktionsnedsättningar och eller AST. Medarbetarnas uppgift i handledningsprocessen är att ha med sig dilemman som de stöter på i sitt dagliga arbete, under handledningen diskuteras dessa dilemman tillsammans med handledaren. Medarbetarna får med sig olika arbetssätt/metoder/verktyg att arbeta med fram till nästa handledningstillfälle då utvärdering görs. Handledningens syfte är att öka medarbetarnas kompetens kring att möta brukare på bästa sätt.

12. Jämställdhet och mångfald ur arbetsgivarperspektiv

Ett sätt att synliggöra vårt förhållningssätt är att alla medarbetare har bilden (under punkt 3) med i sin e-post signatur. På så sätt får alla som kommer i kontakt med oss via e-post kännedom om att vi är en HBTQ diplomerad verksamhet.

I den gemensamma servicelägenheten finns diplomaten uppsatt, regnbågsflagga väl synlig samt broschyrer och böcker som speglar olika HBTQ perspektiv att låna.

I samband med rekrytering så lägger vi in i annonsen att vi är HBTQ diplomerade. Detta har uppmärksammats i en positiv bemärkelse av de som sökt tjänster. Frågor har kommit hur vi arbetar med dessa frågor i vardagen. Det är viktigt för oss att alla i våra verksamheter ska få vara precis den man är.

Friskvård/Hälsocoach

På Husarvikens servicebostad arbetar vi med att främja delaktighet och engagemang för att upprätthålla hög frisknärvaro. Vi har en hälsocoach som håller koll på olika friskvårdaktiviteter och tar upp dessa på APT. Varje år medverkar vi i Starsteget där vi peppar varandra till motion. Hälsocoachen planerar med andra hälsocoacher på enheten en halv friskvårdsdag/år. HR bjuder även in till hälsocoachträffar.

Vid fler korta sjukdomstillfällen återkopplar närmaste chef till medarbetaren regelbundet, vid långa sjukdomsperioder upprättas en rehabiliteringsplan och en plan för återgång till arbetet. Verksamheten samverkar med företagshälsovården och med HR vid olika typer av rehabilitering.

Diskriminering

Vi arbetar för att motverka kränkande särbehandling och har gått igenom ett material framtaget av HR och därefter upprättat en överenskommelse som beslutades under ett APT, den följs upp enligt årshjulet.

Överenskommelse kränkande särbehandling

Vi pratar inte på ett dåligt sätt om kollegor som inte är på plats.

Vi är tydliga med vart våra egna gränser går och vi vågar lyfta när situationer eller samtal är på väg över gränsen.

Vi pratar med vår närmsta chef när vi vill ha stöd att säga ifrån.

Om det framkommer att en kollega har åsikter eller värderingar som går emot vår värdegrund tar vi omgående upp det med kollegan och vid behov med närmsta chef.

Vi stöttar varandra genom att säga ifrån i diskussioner där åsikter eller värderingar framkommer som går emot vår värdegrund.

Om det framkommer kränkande värderingar i möten med boende/närstående är vi tydliga med att personen har rätt till sina åsikter men att åsikterna får hållas utanför mötet. Vi försöker flytta fokus från personernas värderingar till syftet med mötet.

I samband med genomgång av powerpointpresentation och överenskommelse kränkande särbehandling så behandlades också området sexuella trakasserier. Informationen som finns på intranätet har gått igenom på ett APT där gruppen lyfte frågor och funderingar kring vad som kan uppfattas som sexuella trakasserier. Uppföljning och information i ämnet sker varje år tillsammans med kränkande särbehandling.

På servicebostaden är det en blandad grupp utifrån kön, ursprung och ålder. Vid lönerevision strävar vi mot att medarbetaren får rätt lön utifrån kompetens och prestation. På medarbetarsamtal för vi dialog om hur till exempel kompetensutbildning och större ansvar för arbetsuppgifter påverkar lönesättningen.

Vår filosofi är att vi skall ha en jämn fördelning av makt och inflytande, alla får komma till tals och att allas åsikter värderas lika högt.

I enlighet med vår kompetensförsörjningsplan har merparten medarbetare gått stadens utbildning *Våld i nära relationer*, 3 hp.

Servicebostaden arbetar med tillgänglighet för medarbetare med funktionsnedsättningar genom att anpassa verksamheten efter de förutsättningar som medarbetaren i så fall behöver. Som exempel kan nämnas att det finns Stava Rex och stavningsprogram att tillgå vid alla typer av dokumentation.

13. Aktivt medarbetarskap

Enheten har tagit fram en kompetensförsörjningsplan (punkt 12) som utgår från verksamhetens behov och ger medarbetarna förutsättning att utvecklas.

Motiverande samtal – MI

MI är en samtalsmetod som Husarvikens medarbetare använder vid förändringssamtal med våra boenden. Några av medarbetarna i gruppen har gått MI utbildningen och en är även utbildad till coach i motiverande samtal vilket innebär att hålla samtalsmetoden och tankesättet med motiverade vid liv och fortlöpande hålla workshops.

MI är en samtalsmetod som passar bra när det handlar om samtal som på sikt kan leda till förändringar i den boendes liv. Det kan till exempel handla om att en boende vill börja laga mat själv till att börja delta i olika aktiviteter eller sluta med ett beteende som inte är bra som att sluta röka och minska på intaget ohälsosam mat. De kan också vara att börja med saker som den boende tycker är svårt eller aldrig ha provat tidigare. Metoden bygger på ett samarbete mellan den boende och vårdaren, där vårdaren inte ska berätta hur det bör vara och vad den boende ska göra eftersom detta oftast framkallar motstånd. Istället ska vårdaren ha en mer rådgivande roll som utforskar den boendes egna önskemål, tankar och motivation. När vårdaren använder sig av samtalsmetoden är det viktigt att det är den boendens önskemål och förmågor som är i fokus och att vårdaren inte kommer med färdiga lösningar och råd innan den boende är villig att bli informerad om alternativ och andra och ny möjligheter. Den boende kan ha svårt att förändra

sina egna vanor och rutiner eller se problem med dessa och om vårdaren är för ivrig att vilja hjälpa kan det istället leda till motstånd mot en förändring som på sikt skulle gynna den boende. Samtalsmetoden bygger på att förbereda boende inför en förändring genom att sätta upp nåbara delmål att gradvis genomföra dessa. Att skynda långsamt är ibland en nyckel att över tid identifiera den boendes möjligheter och svårigheter och sätta upp den boendes egna och nåbara mål.

Här följer ett exempel på hur MI användes i ett samtal om sommaraktiviteter med en av våra boende. Den boenden som vi kan kalla för Lasse hade inga planer på att göra någon utflykt under sommaren eller delta på någon gemensam aktivitet.

Vårdare: Lasse har du några planer för sommaren?

Lasse: Jag tänker inte göra något i sommar eftersom jag är för stor för att åka på sommarkollo!

Vårdare: Så du har inga planer i sommar eftersom du nu är för stor för att åka på sommar kollo!

Lasse: Jag är för gammal för sommarkollo!

Vårdare: Lasse vad brukade du göra på sommar kollo?

Lasse: Jag badade och så åkte vi på Gröna lund.

Vårdare: Så du badade och åkte till Gröna lund!

Lasse : Det är skoj att bada och åka bergochdalbana är jätte roligt.

Vårdare: Så du tycker det är skoj att bada och åka bergochdalbana tycker du är jätte roligt!

Lasse: Berg och dalbana älskar jag att åka.

Vårdare: Du Lasse har du hört talas om den nya bergochdalbanan *Wildfire* som de har byggt i Kolmården?

Lasse: Nej, är det en ny bergochdalbana?

Vårdare: Den är ny! Är det okej för dig Lasse att jag berättar lite om den nya bergochdalbanan?

Lasse: Ja, berätta!

Efteråt berättar vårdaren om den nya bergochdalbanan och vi tittar på videos på hur den ser ut och vad mer man kan göra på Kolmården.

Lasse: *Wildfire* Den ser skithäftig och läskig ut! Och delfinshowen och linbanan ser skoj ut.

Vårdare: Du Lasse vill du att vi tittar lite mer på vad man kan göra i Kolmården och hur man kan åka dit?

Lasse: Om vi åker dit vill jag åka bil!

Efter flera veckors planerande och tittande på videos bokades bussbiljetter till Kolmården och en dagsutflykt genomfördes. Denna sommaraktivitet är nu en återkommande för Lasse och genomförs varje sommar.

Alternativa möten

Ansvariga chefer arbetar aktivt för att medarbetarna ska vara delaktiga i att utveckla verksamheten genom att vara lyhörd för medarbetarnas önskemål.

Vi har skapat alternativa möten på enheten, det var delvis ett önskemål från en medarbetare som har lång resväg till arbetet, delvis en miljöaspekt att inte resa med bil. I dagsläget är det en nödvändig åtgärd utifrån Coronaviruset.

Två medarbetare har vid varje tillfälle möjlighet att vara med via Skype, detta gäller vid personalmöten och metodmöten. Om medarbetaren inte har möjlighet att koppla upp sig via Skype så finns det ett telefonnummer med en kod. Ett annat alternativ är att delta via högtalartelefon. Det finns en planering utifrån turordning för vilka som får vara med på distans vilket tillfälle.

Efter att vi startade med alternativa möten så har det fallit ut väl och är fortfarande ett utvecklingsområde då det är en viss fördröjning samt en del tekniska utmaningar. Vid APT och handledning är alla fysiskt på plats.

Under senhösten 2019 blev personalen på de två servicebostäderna Husarviken och Töfsingdalen informerade om att Östermalms stadsdelsförvaltning planerade en sammanslagning av de båda servicebostädernas verksamheter. De skulle bli en verksamhet och sammanslagningen skulle ske redan från den 1 januari 2020. Något som underlättade sammanslagningen går troligen att återfinnas i att medarbetarna delar en gemensam värdegrund (se fråga 11).

Sammanslagningen – en dörr till nya möjligheter

Ett exempel på hur medarbetare är delaktiga i verksamhetens utveckling är sammanslagningen av de två servicebostäderna. Efter oro, många frågor men också många nya förväntningar, förhoppningar och möjligheter insåg vi medarbetare att sammanslagningen av våra två enheter var ett ypperligt tillfälle att omvärdera vår nya verksamhet, rikta kritiska frågor, utmana invanda föreställningar och lägga märke till organisatoriska vanor. I sammanslagningen såg vi en möjlighet att lägga fram allt på bordet, dra fram det i ljuset i en ny verksamhet som var redo att ge sig i kast med nya utmaningar och skapa en enhet som stärkte de boende och medarbetare. Vi ville skapa en ny plattform där alla skulle vara delaktiga att skapa en ny välfungerande enhet där boendes liv stod i främsta fokus.

Sammanslagningen innebar inte bara nya lokaler, en större medarbetargrupp, utan också nya boende för varandra att lära känna, alla med sina individuella behov och förutsättningar. Detta såg vi som en fantastisk möjlighet. I den nya arbetsgruppen fick alla komma med sina synpunkter, lyfta sina idéer och samtidigt formulera en målbild över hur de ville att den nya verksamheten skulle se ut.

Även om sammanslagningen innebar organisatoriska påfrestningar, så var alla överens om att vi skulle göra vårt yttersta för sammanslagningen skulle komma de boende såväl medarbetare till

gagn. Vi arbetar enligt devisen att en pigg och glad arbetsgrupp har godast återverkningar och konsekvenser för de boende. Därför var det viktigt för oss att *alla* kände sig trygga med de förändringarna sammanslagningen skulle innebära.

14. Medarbetarundersökning och analys

År 2018 fick Husarvikens servicebostad inget resultat då de var för få svarande. 2019 slogs Husarvikens och Töfsingdalens medarbetarundersökningar ihop till ett för att få ett resultat. 2020 fick vi ett gemensamt resultat efter sammanslagning. Resultatet av årets medarbetarundersökning analyserades tillsammans med medarbetare på APT och andra möten. Det innebär att personalgruppen tillsammans med arbetsledningen går igenom svaren, upprättar handlingsplaner och analyserar svaren på följande frågor:

- Varför ser svaren ut som de gör ?
- Vad ska vi arbeta med och hur för att blir bättre?

Tabell 7. Medarbetarundersökning Töfsingdalen och Husarviken 2018 - 2020 i procent.

	AMI	Ledarskap	Motivation	Styrning
2018*	93	87	95	98
2019	89	82	95	89
2020	76	81	73	75

*År 2018 inget resultat för Husarviken

2018 års resultat baseras endast på Töfsingdalens medarbetarenkät. Under 2019 har AMI hos medarbetarna minskat. 2020 visar resultatet en negativ trend där motivation och styrning fått störst minskning. Resultatet kan delvis förklaras med den sammanslagning av två personalgrupper och verksamheter som skedde i årsskiftet 2019-2020. En annan förklaring kan vara att en medarbetare som var med i enkäten slutade sin tjänst i strax efter kan ha påverkat svaren. Ett annat skäl kan vara att det finns en frustration när det gäller att saker som bestäms inte blir av och målen inte uppfylls i förhållande till förväntningar.

Avsaknad av vårdare med samordningsansvar kan till viss del påverka resultatet då det innebär merarbete för vårdarna.

På servicebostaden har vi styrkor som vi fortsätter att arbeta med. Medarbetarna är insatta i mål och åtagande och chefen ger medarbetarna bra förutsättningar för att ta ansvar över sina arbetsuppgifter. En handlingsplan som upprättades efter år 2020 resultat ligger till grund för det fortsatta arbetet. Planen förtydligade de verksamhetsområden som fokuseras på:

- *Vi genomför det vi beslutar om på arbetsplatsen*
- *Jag förstår hur mitt arbete bidrar till verksamhetens måluppfyllelse*

Resultaten av medarbetarundersökningarna analyseras av ansvarig chef tillsammans med medarbetare på APT och andra möten. De styrkor och svagheter som upptäcktes i årets

resultatanalys arbetar vi vidare med. En ny handlingsplan upprättades och utifrån den utvecklar vi verksamheten.

I början av året valde två medarbetare att gå vidare till nya arbeten, detta innebär att den sammanslagna personalgruppen fick två nya medarbetare. En medarbetare gick även under våren i pension. Tjänsten Vårdare med samordningsansvar är efter gruppens önskemål vakant och kommer att utvärderas och följas upp under hösten 2020. Under denna period har medarbetare ansvarsområden som exempelvis bemanning. I samband med planeringen för den nya hopslagna servicebostaden så har medarbetare varit involverade och haft stort inflytande på exempelvis schema, introduktion av nya boende.

Resultat och analys

15. Årets uppföljningar

Egenkontroller/ internkontroller görs kontinuerligt i verksamheten och några exempel på dessa är dokumentationsgranskning, nattbesök, riskbedömningar men även uppföljningar av de rutiner som finns i verksamheten.

Verksamheten arbetar ständigt med frågor om dokumentation och journalföring i dokumentationssystemet Parasol. Två gånger per år enligt årshjulet, granskar biträdande enhetschef tillsammans med metodutvecklare social dokumentation och genomförandeplaner. Detta görs enligt gällande rutin och med hjälp av en granskningsnyckel (se fråga 22). Fokus ligger på genomförandet av insatserna, i enlighet med gällande lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd. Samt att dokumentationen är utformad med respekt för den enskildes integritet. Granskningen är en form av egenkontroll och är en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

Resultatet av granskningen indikerar en ökande utveckling jämfört med resultatet från 2019 samtidigt som finns det utvecklingsområden som enheten bör arbeta vidare med i år. Särskilt när det gäller anteckningar om kontakten med hälso- och sjukvården samt LSS Hälsan och respekt/bemötande. Granskningen visar även att journalanteckningar inte alltid är lättbegripliga och är oordnade vissa fall eftersom anteckningar innehåller ibland irrelevant information på detaljnivå till exempel om brukarens maträtter, information och avvikelser som ej tillhör personakten. En åtgärd som vi vidtagit är att upprätta och presentera en Lathund för social dokumentation.

Nattbesök genomförs på alla utförarenheter två gånger per år som en del i kvalitetsarbetet (se punkt 22). Syftet med kvalitetsuppföljningen är att säkerställa att verksamheten uppfyller de krav som lagar och andra föreskrifter ställer (SOSFS 2011:9).

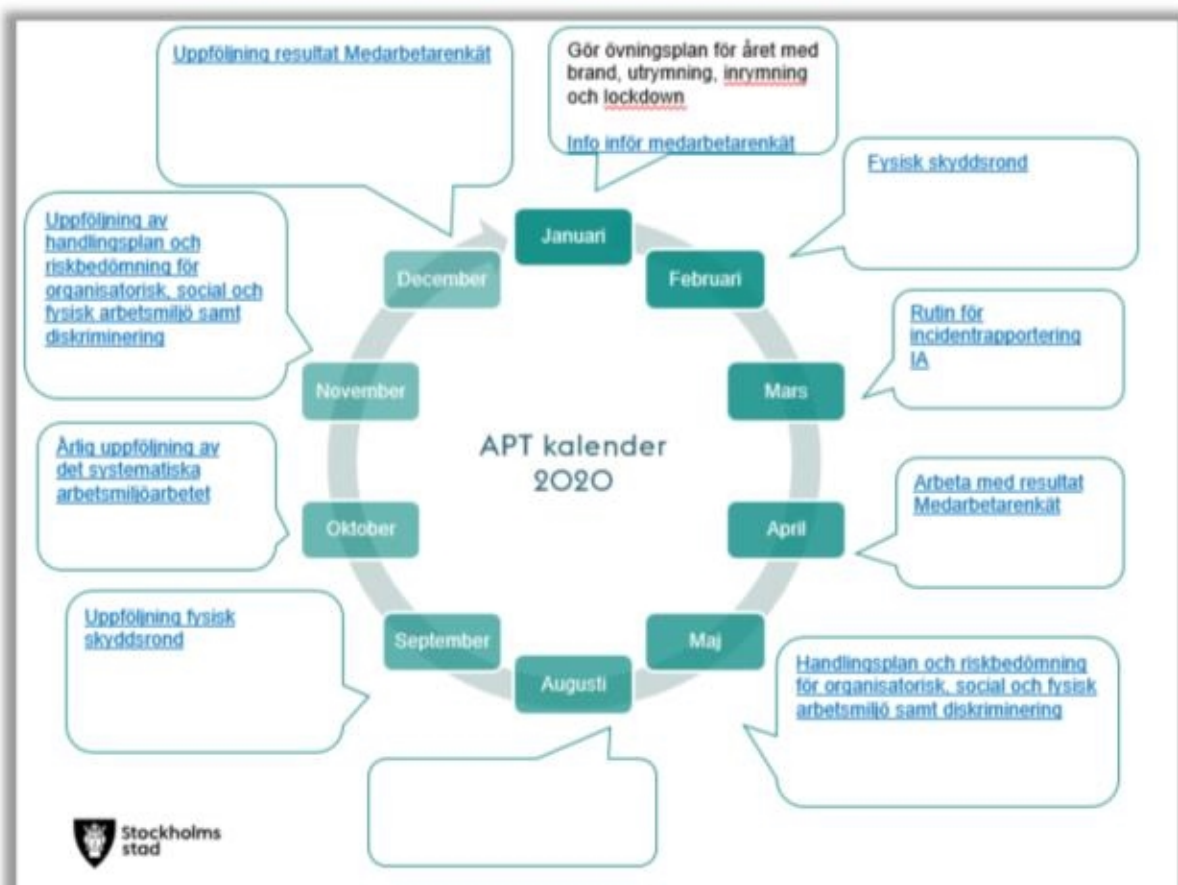
IA systemet som Stockholm Stad har är också ett verktyg som vi använder för ändamålet med att identifiera risker, minimera risker och dess sårbarhet. Verksamheten får statistik genom att använda IA , klagomål och synpunkters avvikelser.

Brandombudets roll i verksamheten är att upptäcka olika brister på servicebostaden när det gäller brand och säkerhet både i allmänna utrymmen och i brukarnas lägenheter. Egenkontroll utförs enligt rutin.

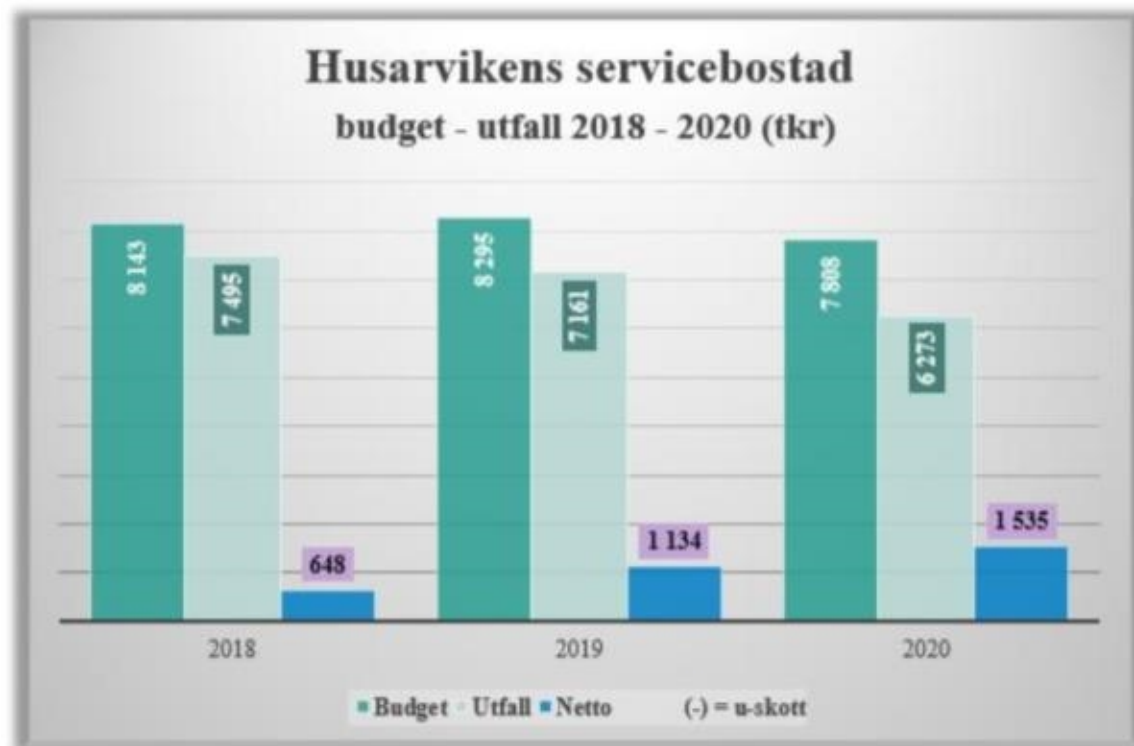
Klagomål/synpunkter och beröm är ett annat sätt som verksamheten kan via en konsekvensanalys identifiera risker och sårbarhet på gruppbofastaden.

Resultaten från både brukar- och medarbetarenkäten som görs en gång om året och är en viktig indikator på hur vi lyckats uppfylla målet.

Riskbedömningar i arbetsmiljön görs en gång per år i samband med arbetsmiljöronden. Verksamheten följer även Östermalms HR - årshjul för systematiskt arbetsmiljöarbete. De risker som upptäcks åtgärdas och följs upp under hösten om det inte är något av stor vikt för då åtgärdas dem omedelbart. Riskbedömningar när det gäller boende görs i enlighet med rutinen.



16. Budget



Budgetresultatet har varierat under åren 2018 -2020. 2018 utfall blev ett litet överskott. 2019 hade enheten ett överskott på drygt en million kronor, en dubblering jämfört med 2018.

En av förklaringarna till överskottet 2019 kan vara att vårdare med samordningsansvar har varit tjänstledig och inte ersätts med någon vikarie. En annan orsak till överskotten är att två boende bor i en lägenhet vilket genererar dubbla ersättningsnivåer.

Vår metodutvecklare har under hösten 2019 och våren 2020 arbetat 50% i lokalprojektet för hela förvaltningen vilket gör att kostnaderna för Husarviken minskade.

Det är för tidigt att se de skillnader i budgetutfallet som vi väntar att se över tid baserat på sammanslagningen av de två servicebostäderna.

En annan aspekt som påverkar budgetutfallet är de två lägenheter som väntar på att bli förmedlade, därför vet vi inte vad deras ersättningsnivåer kommer att bli.

Med anledning av Coronaviruset kan vi inte med säkerhet säga att vi kommer att öka vårt överskott till bokslutet 2020 men vi prognostiserar budget i balans.

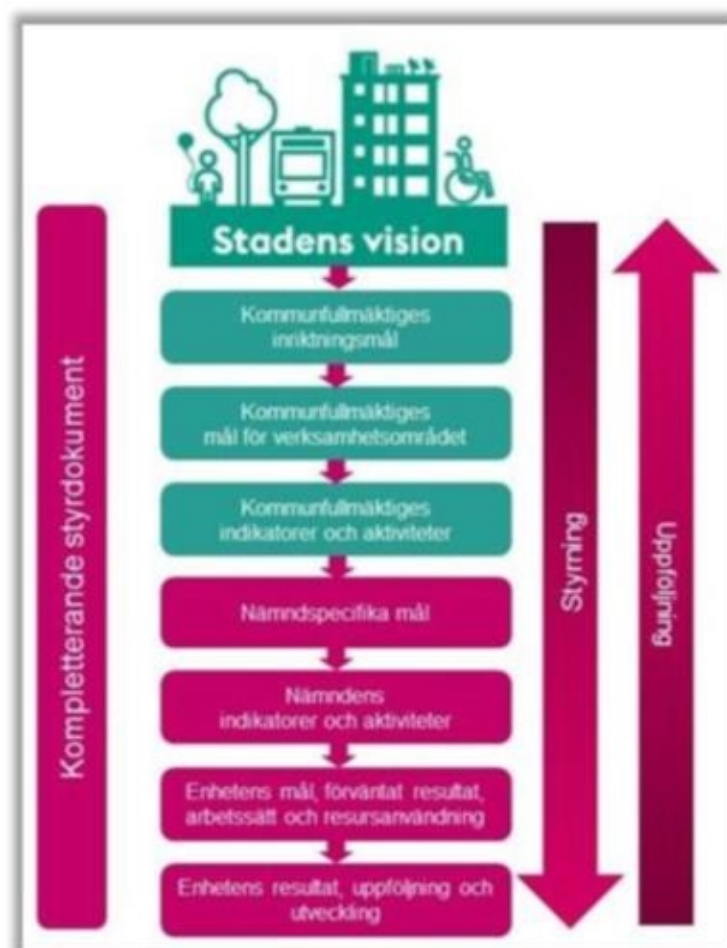
På Husarvikens servicebostad är medarbetarna och chefer kostnadsmedvetna och delaktiga i planering och uppföljning av budgeten. Alla är medvetna och har ett intresse för att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar som kommer verksamheten till gagn. Större investeringar diskuteras i gruppen tillsammans med närmaste chef som i sin tur förankrar med

enhetschefen på Stöd och Serviceenheten innan investeringen sker. Vi går igenom månadsprognosen vid APT med diskussion om det aktuella läget och diskuterar kring prognosen. Vi gör en noggrann planering för semesterperioden både för medarbetare och för boende eftersom semesterperioden innebär större timvikariekostnader.

Verksamheten har ett ekonomisystem, Agresso där vi har kontroll på intäkter och kostnader. Biträdande enhetschef, enhetschef och ekonomicontroller träffas månadsvis för att tillsammans gå igenom prognosen. På dessa möten diskuteras aktuella siffror och eventuella avvikelser för att säkerställa att budgeten hålls i balans.

Från mål till uppföljning

17. Processbeskrivning från mål till uppföljning



Inför planeringsdagarna i december 2019 upprättade cheferna ett arbetsdokument med enhetsmål och förväntat resultat. Under höstens planeringsdagar gjordes medarbetarna delaktiga i arbetet genom att arbeta fram arbetssättet och resursanvändningen samt komma med nya tankar och idéer. Utifrån framtaget dokument kunde gruppen diskutera och ge återkoppling, sedan

sammanställde cheferna svaren. På så vis förankrades målen i medarbetargruppen och innebär att alla fick ta ansvar för det som bestämdes tillsammans.

18. Enhetsmålen

Utifrån nämndens mål som i sin tur kommer utifrån kommunfullmäktiges mål har Husarviken utformat sju enhetsmål till VP 2020:

- Boende på Husarvikens servicebostad är nöjda med den insats de har beviljats och upplever att de kan påverka utformningen av insatsen
- Husarvikens servicebostads arbetssätt och lokaler är anpassade efter såväl målgruppen som medarbetarnas förutsättningar
- Boende på Husarvikens servicebostad erbjuds fritids- och kulturaktiviteter.
- Husarvikens servicebostad är miljömässigt hållbar
- Husarvikens servicebostad har ett kostnadseffektivt arbete med fokus på kärnverksamheten och personella resurser
- Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro
- Husarvikens servicebostad är effektiv, innovativ och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

Alla mål är viktiga men vi lägger störst fokus på att presentera de mål som ligger närmast kärnverksamheten och våra boende. De fem mål som vi har valt att fördjupa oss i är:

Boende på Husarvikens servicebostad är nöjda med den insats de har beviljats och upplever att de kan påverka utformningen av insatsen

Förväntat resultat

Boende på Husarvikens servicebostad är nöjda med hur den beviljade insatsen ges utifrån såväl bemötande som faktiskt stöd, samt upplever sig kunna vara delaktiga i dess planering och utformning.

Arbetssätt

-Arbete med beställning och genomförandeplan.

-Planeringsdagar riktade för att fokusera på att få mer kunskap och förståelse utifrån boendes behov genom att medarbetare delar erfarenheter i forum som planeringsdagar och metodmöten.

-Planering att införa en mätning "kvartalet" som innebär regelbundna uppföljningar på boendes nöjdhet och tillfredsställelse med boendet. Vid ett antal tillfällen under varje kvartal erbjuda boende kontakt där de kan ventilera sina åsikter rörande livssituationen. Resultatet kan leda till förändringar hos den boende som i sin tur leder till en bättre livskvalitet.

-Öppet hus ska erbjudas då boende kan komma till den gemensamma servicelägenheten och erbjudas olika aktiviteter och/eller eventuella fikastunder eller måltider. Även planerade aktiviteter kommer erbjudas.

-Vi ska sprida information om Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning till berörda verksamheter.

Uppföljning

Följs upp genom: Genomförandeplanen, boendemöten, uppföljningar, metodmöten, planeringsdag. Pict -O Stat undersökningen

Boende på Husarvikens servicebostad erbjuds fritids- och kulturaktiviteter.

Förväntat resultat

- Boende på Husarvikens servicebostad har informerats om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen.
- Boende har erbjudits att delta i en till två fritids och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd.

Arbetssätt

- På Husarvikens servicebostad finns ett fritidsombud som har till uppgift att samla in information om olika aktuella evenemang. Information med bild och text på sätts upp servicebostadens anslagstavla, sprids via sms och individuella samtal. Förslagslåda finns där varje boende närsomhelst kan lämna förslag och önskemål på aktiviteter.
- Fritidsombudet fortsätter att hålla sig uppdaterad om fritidsfrågor. Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild boende regelbundet. Egna förslag på aktiviteter från boende uppmärksammas.
- Stödpersonen och övriga medarbetare informerar och motiverar de boende att delta i aktiviteter, tillsammans hjälps de åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den boende vill göra.
- Medarbetarna använder sig av individuellt anpassade kommunikationsmetoder. ,
- Egna förslag på aktiviteter från boende presenteras på möten, i planer som berör den enskilde, liksom beslut om vilka aktiviteter som ska göras tillsammans.
- Medarbetare tillsammans med den boende som själv inte klarar av att finna aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den boende upplever positiva.
- I genomförandeplanen och i annan dokumentation är boendet noga med att det framgår vilka aktiviteter som brukaren önskar och hur/när de genomförs.
- Vi kommer starta upp Cirkeln, en aktivitet som erbjuder de boende att prova på enklare aktiviteter som te x pyssel, målning, motion, stickning utifrån den kompetens som finns bland medarbetarna. Aktiviteten utgår ifrån den gemensamma servicelägenheten.

Uppföljning

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och det dokumenteras i Parasol. Även aktiviteter som avböjs dokumenteras för att på ett bättre sätt kunna följa upp och hitta andra alternativ till fritidsaktiviteter och kulturaktiviteter.

Regelbunden uppföljning av dokumentation, brukarenkäter och individuella möten med varje boende.

Att stödpersonen två gånger per år följer upp att de boende känner till fritidsaktiviteter och blivit erbjudna fritidsaktiviteter enskilt och gemensamt.

Husarvikens servicebostad har ett kostnadseffektivt arbete med fokus på kärnverksamheten och personella resurser

Förväntat resultat

Husarvikens servicebostad uppvisar en budget i balans och kärnverksamheten i centrum. Chef och medarbetare samverkar kring arbetssätt, rutiner och resursnyttjande.

Arbetssätt

- Enheten går igenom månadsprognos en gång per månad vid APT med diskussion om det aktuella läget med eventuella förbättringsrutiner.
- Biträdande enhetschef går igenom de aktuella siffrorna i prognosen och diskuterar eventuella avvikelser och om det behövs göras justeringar för att säkerställa att budgeten hålls.
- Personalgruppen är delaktiga i budgetarbete i det dagliga arbetet.
- Beställningsansvarig är ekonomiskt medveten då hen gör beställningar.
- Vid medarbetares frånvaro planeras bemanning utifrån en ekonomisk medvetenhet
- administrativt årshjul

Uppföljning

Genomgångar av budget sker vid tertial och verksamhetsberättelse och månadsvis.

Biträdande enhetschef på servicebostaden är noga med att tydligt förankra hos personalgruppen vad enhetens intäkter och kostnader består av och på vilket sätt gruppen kan påverka dessa.

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro

Förväntat resultat

Medarbetare trivs och stannar kvar i vår verksamhet.
Enheten arbetar med tillitsbaserat ledarskap.
Vi har en hög frisknärvaro

Arbetssätt

- Enheten arbetar med systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Årshjulet uppdateras och följs
- Träffar tillsammans med HR i olika frågor.
- En uppdaterad introduktionsmall finns
- Kompetensutvecklingsplanen följs och utbildningarna i Låg affektivt bemötande och MI är klara. Arbetet fortsätter 2020 med bland annat MI träffar som leds av MI coacher.

Uppföljning

Medarbetarenkät, statistik sjukfrånvaro, personalomsättning, egenkontroll. Medarbetarsamtal. Kompetensplaner.

Husarvikens servicebostad är effektiv, innovativ och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

Förväntat resultat

Husarvikens servicebostad gör sina inköp via e-handel.

Medarbetare har digital kompetens. Enheten använder digitala verktyg som en naturlig del i arbetet och har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt.

Arbetssätt

- Enheten har medarbetare som är beställningsansvariga.
- Beställningen sker via system i datorn.
- Använda chattfunktioner, skype med sakkunniga.
- Undersöka om vissa boendes livssituation kan förbättras med hjälp av digitalt stöd.

Uppföljning

Andel inköp via e-handel mäts i tertial1 och tertial 2 samt i verksamhetsberättelsen.

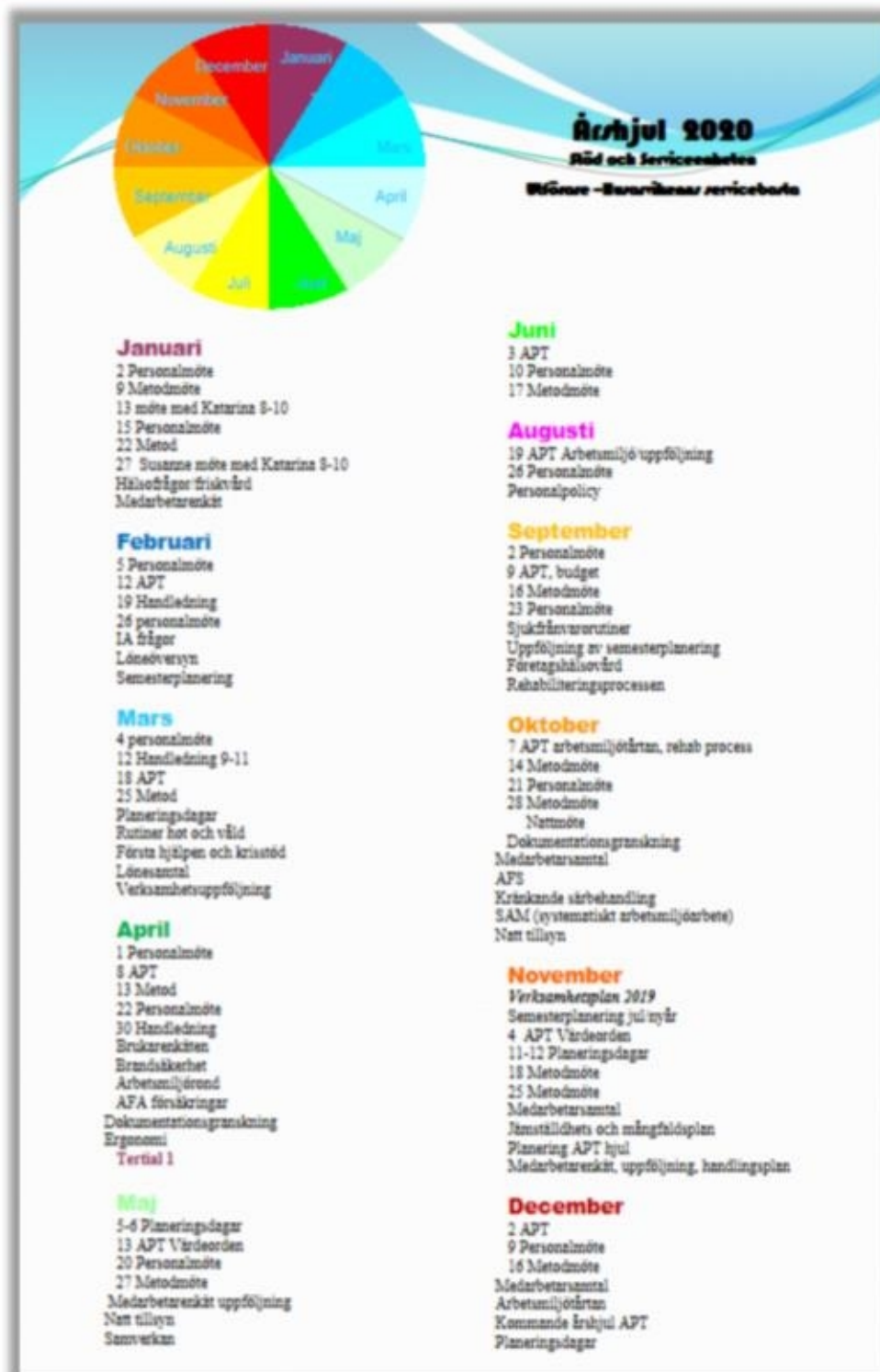
19. Planering för årets uppföljning

Verksamheten har ett årshjul (se nedan sid 44) med viktiga månadsvisa möten, egenkontroller mm. Varje månad har vi ett APT möte, ett metodmöte, ett handledningstillfälle och ett personalmöte. Under oktober-januari genomförs medarbetarsamtal och i januari- februari genomförs medarbetarenkäten. Vi kommer under hösten genomföra verksamhetsuppföljning.

Våra egenkontroller, kollegial granskning av dokumentation samt nattbesök genomförs enligt årshjulet. I Mars-april skrivs tertialrapport 1 (T1). Under perioden juni- augusti skrivs tertialrapport 2 (T2) i december skrivs verksamhetsberättelsen (VB) och sedan skriver vi verksamhetsplanen (VP) för 2021.

Under hösten skickas brukarundersökningen ut. Vi arbetar också kontinuerligt med arbetsmiljöarbetet genom att följa det arbetsmiljöhjul (se sid 37) som finns på Östermalms stadsdelsförvaltning.

Under planeringsdagarna hösten 2020 så kommer vi att ägna en halv dag åt att utvärdera och analysera hur vi arbetat med årets VP. Efter detta kommer vi att skapa nya mål för 2021 till den nya VP.



20. Resursanvändning

Kompetensutveckling och jobbrotaion

Servicebostadens viktigaste resurs är medarbetarna. Verksamheten ser till att alla medarbetare får möjlighet att ta del av kompetensutveckling. Medarbetarna har även möjlighet att till exempel

byta, och rotera arbetsuppgifter när verksamheten tillåter. Jobbrotation är en möjlighet att utvecklas både individuellt och yrkesmässigt. Vi tar vara på andra verksamheters kunskaper och samverkar med dem.

Anhöriga

En annan viktig resurs för att uppnå målen är anhöriga och godemän till våra boende. De anhöriga är trots allt de som känner våra brukare bäst så att ha en öppen kommunikation med dem är av största vikt. Här är det viktigt att medarbetarna är lyhörda och uppmärksamma på att anhörigas åsikter överensstämmer med boendes.

Schemaläggning och timvikarier

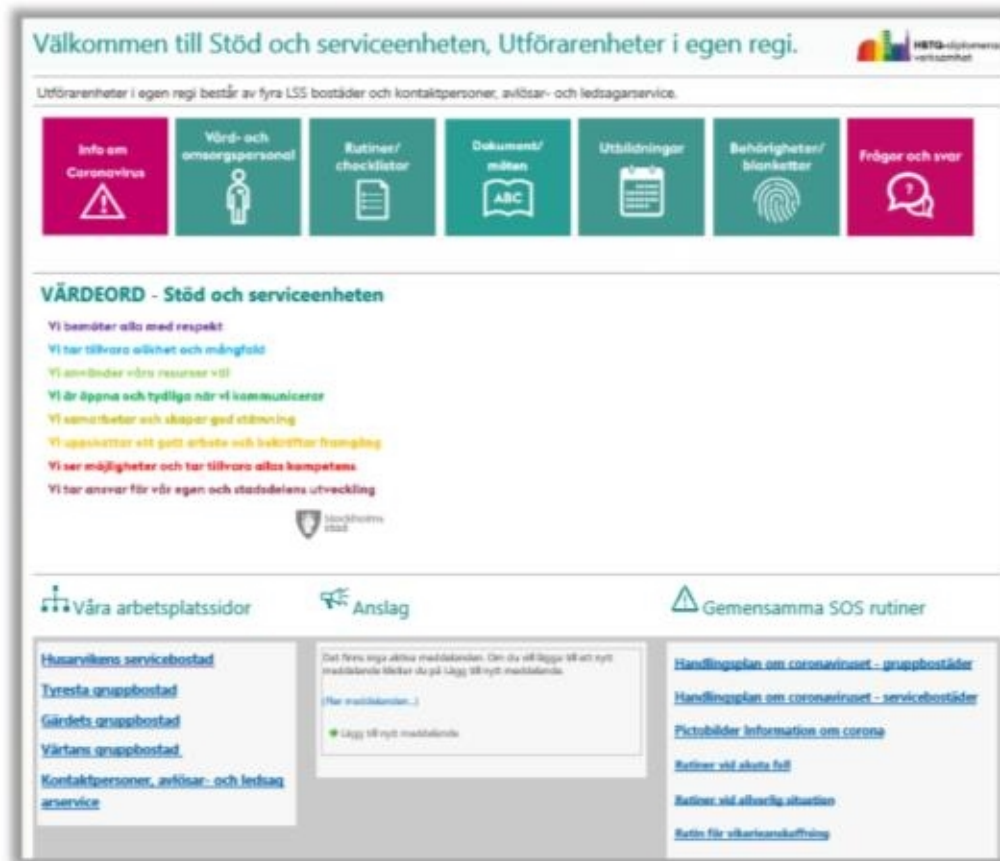
Verksamheten *hushåller* väl med de resurser vi har, bland annat så är medarbetarna medvetna om hur och när de ska sätta in vikarier vid frånvaro. Detta har stor betydelse för att hålla kostnaderna nere. En stabil vikariegrupp gör att boende och medarbetare känner sig trygga. En del av våra vikarier arbetar på fler av våra utförarenheter vilket gör att vi lättare kan ge dem timmar och på så sätt behålla dem hos oss.

LSS hälsan och hjälpmedel

Enheten har ett nära samarbete med LSS hälsans sjuksköterskor, arbetsterapeut och sjukgymnast vilket bidrar till ökad säkerhet hos boende och medarbetare. LSS hälsan har medicinskt ansvar upp till sjuksköterskenivå och har kontakt med boendes läkare. Vårdarna får skriftlig medicindelegering av sjuksköterskan men först efter att de har genomgått en webbaserad utbildning *Jobba Säkert med läkemedel*. Boende får individuellt anpassade tekniska hjälpmedel förskrivna av arbetsterapeut. Sjukgymnast gör omvårdnads-bedömningar men även rörelsescheman till de boende som önskar och har behov.

IT och införande av ny teknik

I samband med avvecklandet av mappsystemet utformades en gemensam enhetlig plattform *Samarbetsytan*. Samarbetsytorna som har satts i funktion under sommaren 2018 skapade nya möjligheter till skapande, samarbete och informationsöverföring inom enheten och med andra enheter. I samband med utvecklingen av samarbetsytorna avvecklades även det gamla pärm systemet på enheterna. En gemensam struktur skapades till det nya systemet med en förenad bas och med syftet att underlätta och effektivisera medarbetarnas arbete på alla enheter. Medarbetarna fick vara delaktiga vid utvecklingsprocessen genom att testa det nya verktyget, använda det och ge återkoppling på metodmöten, workshops och vid utbildningstillfällen. Samarbetsytan kommer framöver att uppdateras och förvaltas av ansvariga chefer, de har tillsammans med metodutvecklare under våren haft utbildningsdagar samt workshops där instruktionsfilmer gått igenom och praktiska övningar genomförts.



LISA tid

Under våren 2020 utvecklades arbetet med LISA tid (se ordlista) på så sätt att varje medarbetare själva lägger in tider, semester och annan ledighet. Tidigare har dessa uppgifter skötts av vårdare med samordningsansvar.

Nyanställning och introduktion

Verksamheten använder den nya rutinen som tagits fram på enheten för nyanställning och introduktion. Med hjälp av checklistan säkerställer vi att all ny personal får samma introduktion och att viktiga saker inte glöms bort. Det finns en processbeskrivning med instruktioner för genomförande och ett *Start kit* med informationsmaterial/blanketter som kan behövas vid introduktionen.

Processer och rutiner

Att verksamheten arbetar med olika processer och tydliga rutiner samt med stödmaterial/verktyg och uppföljningar har arbetet blivit mer tid- och kostnadseffektivt samtidigt kan kunskapen om verksamheten och genomförandet av insatserna hos våra boende mer kvalitetssäkras.

Utveckling

21. Verksamhetsutveckling

För att uppnå en god kvalitetsutveckling behövs en bas att stå på. I samband med att Stöd och serviceenheten växte ökade behovet av kvalitetsutveckling i verksamheterna. Efterfrågan av tydligare strukturer och processer var märkbar. Som ett led i utvecklingsarbetet tillsattes en ny tjänst som metodutvecklare vars fokus ligger på systematisk kvalitetsutveckling på verksamhetsnivå.

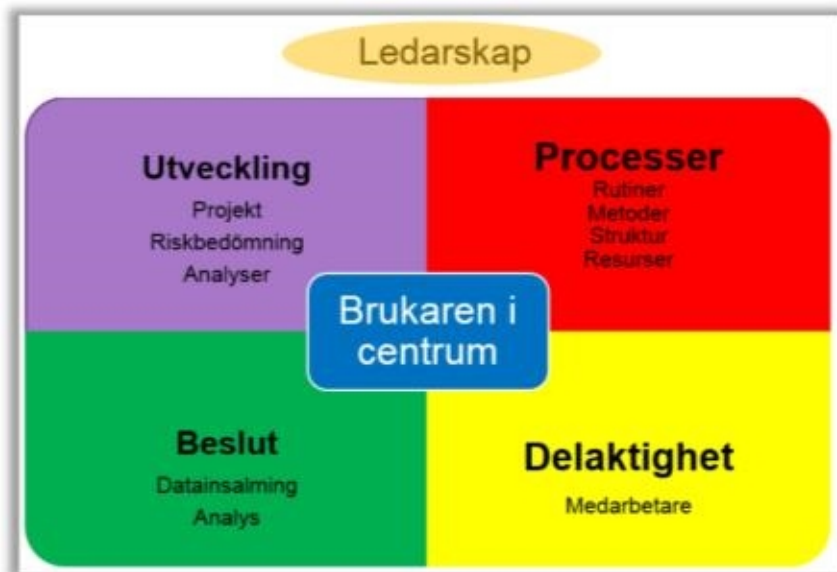
Boende står i centrum för vårt kvalitetsarbete. För att säkerställa att våra boende får det stöd de har rätt till, arbetar vi med strukturer, rutiner, processer och resurser.

En väsentlig hörnsten i vår kvalitetsutveckling är att på olika sätt underlätta för alla att vara delaktiga. Då medarbetaren aktivt kan påverka beslut och delta i verksamhetens förbättringsarbete skapas det förutsättningar för delaktighet. Arbetsledningen motiverar genom sitt coachande förhållningssätt, till delaktighet och skapar laganda vilket är en viktig hörnsten. Att använda olika verktyg och tekniker, samt att ge konstruktiv återkoppling uppmuntras.

Eftersom våra beslut skall baseras på fakta använder vi oss av flera lednings/förbättringsverktyg som är avsedda för strukturering och analys. Vid insamling av data används både kvantitativa och kvalitativa metoder exempelvis enkäter och observationer.

Vi arbetar ständigt med förbättringar genom att använda olika metoder för analys och förbättringar av processer såsom PDSA-hjulet.

Våra chefers tillitsbaserade ledarskap bidrar och uppmuntrar till en öppen dialog, att söka lösningar samt lämnar utrymme för att göra fel. Genom att i det dagliga arbetet motivera till förändring, reflektion och problemlösning erbjuds alla möjligheter att utvecklas och kvalitén på verksamheten förbättras.



Ett exempel som sätter brukaren i centrum är att alla inkomna klagomål, synpunkter och beröm hanteras enlighet med en rutin som beskriver processen från klagomål, synpunkt eller beröm till uppföljning på sju steg. Genom att föra in återkoppling som enheten har fått under året i ett Excel fil fås ett statistiskt underlag för analys och uppföljning vid T1/T2 och VB. Samt kan åtgärder/förbättringsförslag föras till nästa års VP.

22. Egenkontroller- Risker och sårbarheter

Dokumentationsgranskning

Granskningen är en del av det systematiska kvalitetsarbetet på enheter med målet att följa upp att verksamheten håller god kvalitet. Granskningen genomförs med hjälp av en framtagna granskningsmodell *Granskningsnyckel*. Resultatet av granskningen kan hjälpa både att utvärdera och kvalitetssäkra samt att utveckla verksamheten. Olika utvecklingsområden som identifieras rapporteras och kan föras vidare till nästa termins/årsplanering.

Nattbesök

Nattbesök sker i enlighet med upprättade rutiner. Målet med uppföljningen på natten är att kvalitetssäkra arbetsrutiner, teknik och insatser. Vid upptäckt av och utifrån de identifierade bristerna och styrkor planeras förändrings- och utvecklingsåtgärder. Tidigare egenkontroller i form av nattbesök hade visat sig att det behövs ett nödvändigt urval av gemensamma områden med uppföljningen. Därför ligger fokus främst på följande områden:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Trygghet

Efter uppföljningar utförs en analys av insamlat material. Därtill skrivs en samlad bedömningsanalys där lyfts både det positiva i verksamheter, förbättringsförslag och brister som

kräver åtgärd samt när de senast ska vara åtgärdade. Detta redovisas sedan i en kvalitetsuppföljningsrapport. Rapporten fungerar som ett underlag för förbättringsarbete och presenteras sedan på ett APT /personalmöte. Ansvariga chefer kan tillsammans med personalen därefter upprätta en handlingsplan för åtgärder. Kvalitetsuppföljning på natten avslutas när uppföljningen kan visa att åtgärderna är utförda. Vi tar även tillvara på det som fungerar bra.

Metodik för avvikelshantering, riskanalyser, klagomål och synpunkter

För att finna orsaker till att felaktigheter/avvikelser uppstår och åtgärda dessa görs t. ex risk/säkerhetsanalyser, egna verksamhetskontroller, utredningar av klagomål och synpunkter, förbättringar av rutiner och processer samt förbättrande åtgärder på enheter. Genom konsekvensanalys finns det möjlighet åtgärda och förebygga dessa. Bedömning görs utifrån risker för skada på människa, egendom eller miljö, vilket ger ett statistiskt underlag för att följa upp säkerheten och kvalitet på enheter.

Fem varför

Vid analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter använder verksamheten metoden *fem varför*. Det innebär att man ställer frågan *varför* fem gånger, för komma åt källorna till problemet som har uppstått och att arbeta effektivt med problemlösningar.



Lösning med hjälp av fem varför: Hedwigs hundförare byter schemarad och besökshunden kan komma till jobbet.

I vårt incidentverktyg IA anmäler vi händelser och även där används fem varför för att hitta orsaken till en anmäld händelse eller olycka.

PDSA hjul

Verksamheten använder PDSA hjulet som hjälpmedel att utveckla verksamheten vid utredning av avvikelser/ klagomål/synpunkter. Detta genom att sätta korta och långsiktiga mål, följa upp förändringarna, arbeta med problemlösningar och nya arbetsformer/metoder.

Planeringsfasen (P) – gemensam analys av vad som man har kommit fram under kartläggningen. Svarar på frågorna vem/var/när/hur och förväntat resultat.

Genomförandefasen (D) – sätts (förbättrings/åtgärds) planen i praktiken och eventuella incidenter/avvikelser noteras.

Studera/Utvärdera fasen (S) – analyseras och jämförs resultatet

Agerafasen (A) – där det bestäms vad som kommer att ske i nästa steg, med hänsyn till vad resultatanalysen har gett. Förändringarna följs upp och utvecklas kontinuerligt.



Genom ständigt arbete med att utveckla och följa upp både rutiner, riskbedömningar, rapporteringen och uppföljningar av IA, avvikelser, klagomål och synpunkter kan verksamheten minimera risker, effektivisera och förbättra processer.

Riskbedömningar

Riskbedömningar görs i enlighet med gällande rutiner på enhetens alla verksamheter både på individ- och verksamhetsnivå. På verksamhetsnivå görs de minst en gång per år i samband med arbetsmiljöronden eller vid eventuella förändringar.

På individnivå görs riskbedömningar:

- Vid boendes inflytt
- Vid 3 månaders uppföljning efter inflytt
- En gång per år i samband med uppföljningen av genomförandeplanen
- Vid förändring av boendes fysiska och/eller psykiska tillstånd

Processbeskrivningen för riskbedömningarna baseras på PDSA –hjulet.



Alla riskbedömningar görs i Excel filen *Riskbedömningar* som hjälper varje enhet att sammanställa ett underlag för förebyggande och förbättringsarbete.

Uppföljningar av riskbedömningar sker i såväl interna som externa granskningar. Riskbedömningar på verksamhetsnivå följs upp i enlighet med årshjulet eller vid behov.

På individnivå görs det uppföljningarna vid förändring av boendes fysiska och/eller psykiska tillstånd samt efter behov/ändringar/utifrån anmärkningar. Boendegenomgång görs kontinuerligt på personalmöten där diskuteras uppkomna avvikelser och behoven för en ny riskbedömning lyfts. Vid avvikelser/incidenter görs en händelseanalys och handlingsplan upprättas.

Återkoppling och förbättringsarbete

I samband med personalmöten och APT har såväl medarbetare som chefer och metodutvecklare möjlighet att både ge och ta emot feedback. Genom att tillsammans analysera klagomål/avvikelse rapporter och resultat från enkätundersökningar identifierar man utvecklingsbehov. Även riskanalyser är ett viktigt verktyg med tanke på förbättringar man kan göra i verksamheten. En del av utvecklingsarbetet består av att följa upp rutiner och handlingsplaner.

Kollegial observation

Många uppföljningar fokuserar på struktur/systemkvalitet, exempelvis på dokumentationen, avtalen, riktlinjer m.m., dock saknas det systematiska utvärderingar av det individuella inom vården - vad som händer i mötet mellan boende och vårdare. Därför har Stockholms stad utvecklat utbildningen *Kollegial observation* inom omsorgen för personer med funktionsnedsättningar och socialpsykiatri och där genom erbjudit möjligheten för medarbetarna att ta del av metoden som ger verktyg till att kunna mäta kvalitén i mötet med boende. Den utvalda metoden för egenkontroll har mer fokus på kvalitetsutveckling än kontroll. Den har fyra utgångspunkter: *bemötande, integritet, självbestämmande och delaktighet*. Det som observeras är kvalitén i mötet mellan boende och vårdare. Därefter görs reflektioner utifrån de fyra utgångspunkterna.

Utbildningen inkluderade en hemuppgift, att göra en observationsstudie på verksamheten. Hemuppgiften utgår från att ge den viktiga förståelsen hur vård och omsorg fungerar och hur vårdare och boende kan uppfatta detta samt att ständigt förbättra kvaliteten för den boende. Därefter kan vårdare komma med förslag på utveckling och förbättring av det observerade vardagsmötet med boende. Även positiv återkoppling är viktigt. Utgångspunkten för observationen är att hämta kunskaper om en HUR - aspekt av en uppfattning. De utförda observationerna skulle då belysa den faktiska kvaliteten i mötet.

Den vårdare på Husarviken som gick utbildningen har gjort observationer och återkoppling på närliggande gruppboende där vårdaren observerade en lunchsituation och skrev en rapport. Efter detta kom vårdaren och lämnade återkoppling till medarbetargruppen samt chef.

En vårdare från en annan enhet kom till Husarviken och gjorde en observation på morgonrutinen för en boende. Vårdaren skrev en rapport men slutade sin tjänst före återföringsmötet genomfördes.

Vi kommer att utse ytterligare en kollegial observatör på Stöd och serviceenheten för att få till observationer på alla enheterna.

Förslag på framtida observationer är aktivitet i den gemensamma servicelägenheten eller någon utomhusaktivitet.

23. Utmaningar och möjligheter

Utmaningar som finns:

- Att få till värdefulla aktiviteter utifrån de boendes önskemål och behov.
- Att genomföra de planerade aktiviteterna.
- Att utveckla arbetet med MI så att det blir en naturlig del i arbetet.
- Att nå varje boende efter hens önskemål och behov.
- Krissituationer som till exempel elavbrott, våld och hot eller klimatförändringar som hotar vårt samhälle. Varje enhet på Stöd och serviceenheten har upprättat krislådor.

24. Goda exempel

Nedan beskrivs ett par goda exempel.

Besökshund

En av vårdarna har tillsammans med sin hund Hedwig gått utbildningen Hundassisterad aktivitet (besökshund). En besökshund gör besök på boenden och träffar tillsammans med sin hundförare boende på ett kravlöst sätt. Det märks stor skillnad på vissa av de boende efter att de träffat Hedwig, exempelvis så har boende blivit lugnare, haft mindre ångest, bättre humör och mer rörlighet.



Besökshunden Hedwig träffar de boende tillsammans med sin hundförare både enskilt och i grupp. Aktiviteterna kan skilja sig åt och anpassas efter vem de träffar och vad de boende vill göra. När Hedwig och hundföraren jobbar så har de alltid med sig sin gröna väska full av leksaker och hundgodis som de kan använda. Bland annat så har Hedwig en tärning som hon kan slå med siffror eller konster som hon kan göra och en rock ring som hon ivrigt hoppar igenom om hon får lite godis på andra sidan. Gömma godis är en av Hedwigs och de boendes favoritlek och det kan vi leka många gånger både inomhus och utomhus. Vi går också promenader i de natursköna omgivningarna runt norra Djurgårdsstaden där det finns både det ena och det andra att titta på. Hedwig har också åkt med och gått på café med boende som ett stöd att komma ut i offentliga miljöer. Men ibland behövs inget mer än att bara sitta och klappa på en varm mjuk hund och slappna av en stund eller prata med någon som lyssnar på allt som du säger. Ofta kommer andra frågor och funderingar upp som vi kan prata om på ett mer avslappnat sätt när Hedwig är med.

Två kommentarer från boende är *För en hund kan man gå hur långt som helst, När jag är med Hedwig så går jag mer steg än vad jag gör i annat fall, för hon motiverar mig att gå.*

Samarbetsytan

Genom att vi utvecklade en gemensam enhetlig plattform *samarbetsyta* skapades det möjlighet att dela våra erfarenheter och kunskaper både mellan enheter och med andra som kommer åt samarbetsytan via intranätet. Det skapade nya möjligheter till produktivitet, samarbete och kommunikation mellan varandra, både internt och externt (se punkt 20).

Samverkan, utbildningar och studiebesök

Vid studiebesök, utbildningar och samverkansmöten har medarbetaren med sig ett antal frågor som sedan delges på metod/personalmötet. Samverkan mellan enheter och andra verksamheter har bidragit till att utforma en gemensam samarbetsplattform för rutiner, kunskaps- och erfarenhetsbyte.

Arbetsledningen deltar kontinuerligt på måndagsmöten för informationsbyte. Där delar och förmedlar man om aktuella händelser, aktiviteter och kvalitetsarbetet på verksamheterna med varandra.

Att delta i olika interna och externa nätverksmöten bidrar till utvecklingen både på individ- och verksamhetsnivå samtidigt skapas det relationer och delas både resurser och kompetens. Som exempel träffade kostombudet sin kollega från den andra närliggande enheten och metodutvecklaren för att kunna utveckla gemensamma rutiner kring livsmedelshantering. Cheferna deltar på chefsnätverk och samverkansmöten.

Ett kontinuerligt och aktivt samarbete mellan medarbetargruppen, metodutvecklaren och arbetsledningen bidrar till att ett förtroende skapas och nya kunskaper och kompetenser kan tas till vara samt vidareutvecklas.

Omvärldsbevakning

Vi har diskuterat på metodmöten hur andra servicebostäder arbetar med till exempel arbetssätt, metoder m.m. En medarbetare kom med förslag på studiebesök på tre olika servicebostäder som använde sig av intressanta arbetssätt. Bland annat hur man arbetade med att implementera olika aktiviteter både individuellt men också gemensamma. Det har varit en utmaning att få till träffar. En av de som tillfrågades svarade att det gjorts en omorganisation och kunde därför inte ta emot studiebesök då de var på en uppstarts nivå just nu. Vi har också sökt svar på olika frågor vi haft via nätet. Tagit fram olika avhandlingar ibland annat området *självbestämmande* i förhållande till hälsa, vi diskuterat avhandlingen på ett metodmöte. Biträdande enhetschef har också kontakt med kollegor från andra stadsdelar om hur arbetet utförs där, bland annat när det handlar om riskbedömningar.

Reflektion

När förslaget kom upp på ett möte om vi skulle vara med och tävla i kvalitetutmärkelsen blev svaren lite olika:

Vi kör, å vad kul, det här gör vi, kan vi sitta på distans och skriva?, kommer det att avsättas tid?, ska vi verkligen göra detta nu då vi precis har blivit hopslagna?

När alla frågetecken rätats ut svarade gruppen gemensamt ja och vi körde igång.

Vi har arbetat gemensamt med kvalitetsarbetet men på olika sätt. Vi har haft en gemensam planeringsdag där vi stött och blött och delat idéer med varandra. Vi har arbetat enskilt, i par samt i mindre grupper med olika frågor. Biträdande enhetschef och enhetschef har haft ett flertal träffar där de arbetat med materialet. På olika möten har vi haft en punkt där vi tagit upp frågor runt kvalitetutmärkelsen.

Några reflektioner efter att arbetet är färdigt *Det handlar ju om vad vi gör inte att vi behöver göra en massa nya saker. Trots alla förändringar med coronavirus och pensionsavgångar så har vi lyckats genomföra det. Vi har kunnat arbeta på distans vilket har möjliggjort skrivandet. Det har gjort att vi ser var vi står och hur och med vad vi ska arbeta vidare.*

"Alla förändringar är inte förbättringar, men alla förbättringar innebär förändring"