

# S:t Eriks Nytt

KVALITET OCH VALFRIHET

## Omsorg med svenska på schemat



Språkombuden Elsa Hagos och Katarina Beijer-Wessén på Tranebergs äldreboende deltar i det länsövergripande EU-projektet SpråkSam. Projektet pågår på 21 arbetsplatser i länet, varav 11 inom Stockholms stad.

Efter ett år i Sverige fick undersköterskan Elsa Hagos arbete på Tranebergs äldreboende. Åtta år senare är hon språkombud där.

På Tranebergs äldreboende talas 18 språk och nästan hälften av de anställda har svenska som andraspråk. Äldreboendet ingår i EU-projektet SpråkSam där 20 av de 120 medarbetarna går en språkkurs en eftermiddag i veckan på arbetstid. Förutom språklärare deltar även vårdlärare för att ge eleverna fördjupade vårdkunskaper och

utveckla de sidor av språket som rör vårdarbetet.

– Det är viktigt att skapa en miljö där det finns förståelse för hur svårt det faktiskt är att lära sig ett andraspråk och där alla kan stötta och korrigera utan att vara nedlåtande, säger Kerstin Sjösvärd, projektledare för SpråkSam.

Det är språkombudens uppgift att skapa en sådan miljö. Medarbetare på äldreboendet som vill få hjälp med sitt språk kan vända sig till språkombuden Elsa Hagos och Katarina Beijer-Wessén.

Språkombuden leder tillsammans med forskare från Södertörns högskola även en grupp som diskuterar de missförstånd som kan uppstå mellan medarbetarna och boende. Ibland kan de vara kulturella – som när Elsa Hagos var ny på äldreboendet och tände alla fyra ljusen i adventsljusstaken första advent utan att förstärka varför det väckte irritation. I andra fall kan de bero på generationsgapet – att äldre använder ord och uttryck som de yngre inte förstår.

Och då är det inte alls säkert att ens de som är födda i Sverige hänger med. Men SpråkSamprojektet riktar sig inte heller enbart till de som lär sig svenska som andraspråk. Språkombuden ska ta fram standardformuleringar som kan vara till hjälp för alla i den nödvändiga dokumentationen.

– Detta är ett professionellt yrke där du förväntas kunna beskriva och dokumentera vårdsituationen, säger Elisabet Stark, enhetschef på Tranebergs äldreboende.

# Ett Stockholm i världsklass

Foto: Pärvald Foto



Stadsdirektör Irene Svenonius

Under 2009 har Stockholms stad fått extra mycket uppmärksamhet. Stockholm har utsetts till årets it-intelligentaste stad i världen, utnämns till Europas miljöhuvudstad 2010 och är i final både som Sveriges kvalitetskommun och it-kommun.

– Uppmärksamheten visar att hårt, långsiktigt och systematiskt arbete lönar sig, förklarar stadsdirektör Irene Svenonius.

Runt om i staden bedrivs ett systematiskt arbete för att utveckla tjänster och service. Steg för steg förbättras verksamheterna och, genom stadens krav, även entreprenörers och enskilda aktörers verksamheter med fokus på

att göra det allra bästa för de skattepengar vi har.

– Ytterst är det stockholmarnas uppfattning om våra tjänster som räknas. Det är naturligtvis oerhört roligt när andra uppmärksammar vårt arbete som framgångsrikt och lyfter fram det som föredöme för andra.

## Vad tror du är förklaringen till att det går så bra?

– Huvudskälet är vår tydliga vision, att alla medarbetare vet vart vi strävar på lång sikt. Vi ska vara en stad i världsklass och vi planerar långsiktigt för hur vi ska behålla vår vackra miljövänliga stad attraktiv och samtidigt klara av att växa kraftigt. Det viktiga är att alla kan och ska bidra, både våra egna medarbetare och de som arbetar i privat sektor på stadens uppdrag.

## Vilket är värdet för staden av att delta i jämförande tävlingar?

– För det första får vi ofta en genomlysning av externa experter som hjälper oss att bli ännu bättre. För det andra får vi se vad andra städer har åstadkommit och kan ta hem nya idéer.

## Varför är det viktigt att staden uppmärksammas?

– När det ger internationell uppmärksamhet är det bra för både Sverige och Stockholmsregionen, för vår attraktionskraft för nya investeringar och nya jobb. Framför allt är det ett kvitto för alla stadens medarbetare att de gör viktiga och skickliga insatser.

## Vad kan vi göra för att fortsätta att ligga på topp i nationella och internationella jämförelser?

– Vi ska lära av varandra inom staden, till exempel från alla vinnarna i vår egen kvalitetsutmärkelse och från de enheter som får höga betyg av sina brukare, både de som vi själva driver och ansvarar för och enskilt driven verksamhet. Vi behöver ett utbyte av idéer utifrån vad stockholmarna tycker. Vi kan också vidga vyerna och se andra kommuners framgångar på olika områden och internationella storstäders framtidsstrategier. Dessutom anser jag att det är viktigt att hela tiden veta vilka krav och förväntningar dagens och morgondagens stockholmare har på oss och vår organisation.

## Stimulans för Stockholm – så satsas skattepengarna 2010

Ta del av fullmäktiges budgetdebatt 12 och 13 november. Då får du besked om hur staden fördelar pengarna. Följ debatten via direktsänd webb-tv på [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se), där du även kan läsa referat. Närradion sänder direkt på 95,3 MHz och på webben, [www.narradio.se](http://www.narradio.se)

# Struktur för ökad förskolekvalitet

På förskolan Solängen i Älvsjö samlas medarbetarna varje vecka till "tavelmöte" för att diskutera aktuella frågor. Att följa upp allt av vikt är en av grundstenarna i den så kallade lean-metoden som nu testas på förskolan.

Lean är en metod för att utveckla och strukturera verksamheter med sikte på ständiga och kontinuerliga förbättringar. Det är inte ett sätt att skära ner på resurser utan ska främst bidra till att bli av med onödiga moment som stjäl tid från uppdraget.

– Lean är varken något konstigt eller nytt och har kallats för ett strukturerat bondförnuft, säger delprojektledaren Ann-Charlotte Mann på stadsledningskontoret.

Många arbetar säkert redan så här i dag utan att de kallar det för lean.

Staden vill pröva hur metoden fungerar inom förskolan. Solängen och Nicolaigården är de två förskolor som valts ut. Solängen har börjat med att se över den praktiska organisationen – vem har koll på vad? Sedan ska de kartlägga sina processer som inskolning av nya barn och utvecklingsamtal med föräldrar.

– Vi ska göra likadant på ett systematiskt och planerat sätt med inriktning på förändring och förbättring, säger förskolechef Maria Andersen.

De 12 medarbetarna samlas i två grupper en

kvart varje måndagsmorgon för att följa upp rutiner och förslag till förbättringar. Dessförinnan har de tre avdelningarna satt upp frågorna som ska diskuteras på anslagstavlan.

– Det finns massor att förbättra, framhåller Maria Andersen. Detta är världens chans att skapa en bra struktur. Vad ser vi som medarbetare, vad kan förbättras? Vi kanske gör en massa saker som föräldrarna inte efterfrågar.

Målet är att förskolan genom planering och uppföljning ska skapa en helhet.

– Annars blir det lätt en halvtimme genus här och en halvtimme miljö där i stället för att de genomsyrar hela verksamheten.

Föräldrarna och medarbetarna har svarat på en enkät om deras syn på förskolan. Den ska sedan följas upp i en ny enkät för att avgöra vilka vinster som satsningen gett.

– Vår främsta drivkraft är att höja kvaliteten, menar Maria Andersen. Mycket handlar om föräldraupplevelsen, deras svar blir vårt jämförelsetal.



Foto: Marlene Ahn

Medarbetarna på Solängen med förskolechef Maria Andersen samlas till tavelmöte för att bland annat diskutera hur de kan utveckla bemötandet gentemot föräldrarna.

● Du har väl inte glömt att besvara medarbetarenkäten?

# Kungsholmens fyra friskaste förskolor

Engagerade chefer och trivsel på jobbet är förutsättningen för en låg sjukfrånvaro.

Det framhåller förskole- rektor Anne Scharfstein och biträdande förskolerektor Marianne Gustafsson, förskoleenheten Mälstraråket. Och de borde veta. På deras fyra förskolor i Kungsholmens stadsdelsförvaltning är den genomsnittliga sjukfrånvaron bara 2,6 procent. Det är betydligt lägre än genomsnittet för Sveriges kommuner, som i senaste mätningen var 6,6 procent. Men sjukfrånvaron har inte alltid varit låg. På en av förskolorna var den över 16 procent när förskolerektorerna tog över 2006.

De pekar på flera orsaker till den låga sjukfrånvaron men nämner främst att de

är lätta att nå och håller en öppen dialog med medarbetarna. Arbetsplatskulturen, som skapas av chefer och medarbetare tillsammans, är också mycket viktig.

– Vi är inte här för vår egen skull, utan vårt fokus är uppdraget med barnen, säger Marianne Gustafsson.

Insatser för att minska sjukfrånvaron är prioriterade på förskolorna. De har bland annat tagit hjälp av företagshälsovården vid flera tillfällen med goda resultat. Telefontjänsten Medhelp, dit förvaltningens medarbetare sjukanmäler sig och får sjukrådgivning, har också visat sig vara användbar.

– Arbetet med att minska sjukfrånvaron är en färskvara, säger Anne Scharfstein.



Foto: Mats Ahn

Frisknärvaron är i topp på Anne Scharfsteins och Marianne Gustafssons förskolor på Kungsholmen.

Skulle vi sluta arbeta med dessa frågor skulle frånvaron stiga på sikt.

## ERBJUDANDE



Foto: Petra Hållberg

### Se Stolarna av Eugène Ionesco

Den 26 november 2009 är det exakt 100 år sedan Ionesco föddes. Det firar Strindbergs Intima Teater och Rumänska kulturinstitutet med premiär på den världsberömda ”tragiska farsen” Stolarna som räknas till en av absurdismens höjdpunkter. Det är en vansinnig komedi, en ömsint tragedi och ett desperat rollspel om en mänsklighet som är bankrutt. Medverkan och regi: Anna Pettersson och Hannes Meidal.

● **Se Stolarna för 150 kr/person (ordinarie pris 220 kr). Erbjudandet gäller 27 november–16 december. Uppge bokningskod ERIK när du bokar biljett på [www.strindbergsintimateater.se](http://www.strindbergsintimateater.se)**