Kvalitetsledningssystem och digitalt stöd inom Linköpings Stadsmission
-
Att leda med ett syfte för effekt

Kenneth Humling, Kvalitetsutvecklare
kenneth.humling@linkopingsstadsmission.se

VAD ÄR EN STADSMISSION?

- En idéburen, icke vinstdrivande ideell förening
- En del av civilsamhället
- Omfattas av GIVA Sveriges kvalitetskod (90-konto)

- Linköpings Stadsmission har funnits sedan 1972

VISION OCH VERKSAMHETSIDÉ

VÅR VISION:
ETT MÄNSKLIGARE SAMHÄLLE

”

VI UTGÅR IFRÅN ALLA MÄNNISKORS
OLIKA BEHOV.
MÄNNISKORS LÄNGTAN EFTER RELATIONER,
VÄRME, NÄRHET, ATT BLI FÖRSTÅDD
OCH LYSSNAD PÅ.
DET ÄR UTGÅNGSPUNKTEN I ALLT VI GÖR.

SANNA DETLEFSEN, DIREKTOR

Kvalitetsdefinition:

Vår förmåga att se till att det blir som vi tänkt

SIQ:s Framgångsfaktorer för ledande organisationer

SIQ=Swedish Institute for Quality

- Utveckla värdeskapande **processer**
- Leda för **hållbarhet**
- **Involvera** motiverade medarbetare
- **Skapa värde med** den verksamheten finns till för
- **Förbättra verksamheten** och skapa innovationer

Att styra med ett syfte

Att skapa en berättelse

Att styra med ett syfte – Att skapa en berättelse

Involvera

- Frågan **varför** verksamheten finns behöver finnas levande i verksamhetens alla delar

- Berättelsen om varför vi finns behöver göras för alla enheter och **kopplas till de mätningar som görs och de resultat vi får**

- Berättelsen om… **skapar engagemang** hos medarbetare

Berättelsen om Stadsmissionen i Östergötland

Hållbarhet

UTANFÖRSKAP & UTSATTHET

SAMHÄLLSPROBLEM

- Arbetslöshet
- Beroende
- Fattigdom
- Hemlöshet
- Ofrivillig ensamhet
- Psykisk & fysisk ohälsa
- Segregation
- Våld i nära relation

SOCIALT ARBETE

Uppsökande och kartläggande → Akut stöd och stärkande insatser → Egenmakt och delaktighet

VERKSAMHETSOMRÅDEN

- Arbetsintegration
- Trygg uppväxt
- Boende och beroende
- Skydd & behandling

EFFEKTMÅL

- Ökad egenmakt
- Ökad livskvalité
- Ökat välmående

LÖSNING

- Arbete
- Drogfritt liv
- Egenförsörjning
- Eget boende
- Gemenskap
- Psykisk & fysisk hälsa
- Inkludering
- Ett liv fritt från våld

INNANFÖRSKAP & DELAKTIGHET

VÄRDEGRUND

lika värde | egenmakt | människans unikitet | nya livschanser

Berättelsen om Oasen HVB

Medskapande

Exempel på berättelse från verksamheten

En flyer för varje enhet. Beskriver vårt värdeerbjudande till kunder (socialtjänster, deltagare mm)

Stadsmissionen har identifierat och fokuserar på åtta samhällsproblem som tenderar till att öka. Dessa är: *arbetslöshet, beroende, fattigdom, hemlöshet, ofrivillig ensamhet, psykisk och fysisk ohälsa, segregation* och *våld i nära relation*. Vårt mål är att genom professionellt socialt arbete hjälpa människor till positiva förflyttningar för att närma sig delaktighet i samhället och förbättra sin livssituation.

Till Oasen HVB kan kvinnor från hela landet bli inskrivna för kombinationsbehandling av våld i nära relation och beroendeproblematik. För att nå bestående resultat erbjuder vi vård-insatser som riktar sig till kvinnans totala livssituation. Våldet och beroendet behandlas samtidigt helt anpassat efter den enskilda kvinnans situation och livsberättelse.

Lösningarna som Oasen HVB fokuserar på är: *gemenskap, ett nyktert och drogfritt liv, ett liv fritt från våld, psykisk och fysisk hälsa, egen bostad* samt *arbete*. Nedan ger vi exempel på hur vi kan arbeta med fyra av dessa samhällsproblem.

ETT LIV FRITT FRÅN VÅLD

Statistik visar att 90% av kvinnor med beroendeproblematik har upplevt våld. Vi kan alltså inte bortse ifrån att majoriteten av alla kvinnor i beroende behöver mötas upp i sin våldsut-satthet och få förståelse utifrån våldets mekanismer. Det gör vi bland annat genom GRETA: en psykoedukativ gruppterapi där kvinnorna får kunskap kring vad som händer med en person som blir utsatt för upprepat våld och hot om våld. Vi erbjuder även gruppterapi med olika teman, enskild psykoterapi och COPE, en integrerad behandlingsmetod riktad mot samsjuk-ligheten PTSD, *Posttraumatiskt stressyndrom* och beroendesjukdom.

NYKTERT OCH DROGFRITT LIV

Hälften av de som söker HVB lider av PTSD, ett svårt tillstånd som utvecklas utifrån upp-levelsen av ett svårt trauma. Många kvinnor som varit med om våld utvecklar ett missbruk då alkoholen och/eller drogerna blir en tillflykt från traumat. Vi erbjuder heldygnsvård med evidensbaserad behandling där konsekvenser av våldsutsatthet, psykisk ohälsa och beroen-deproblematik behandlas parallellt.

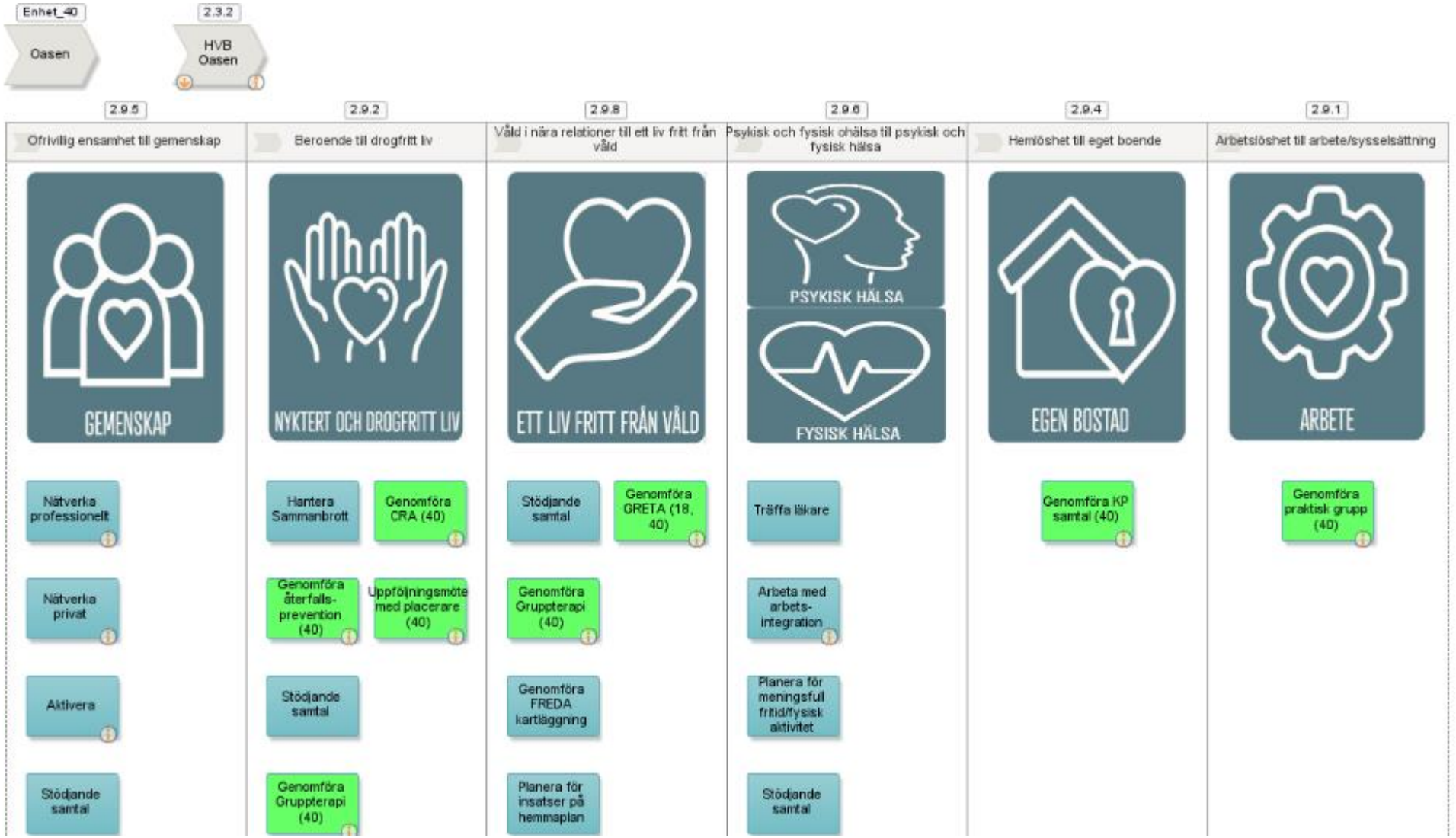
PSYKISK OCH FYSISK HÄLSA

Den psykiska och fysiska ohälsan är hög bland de som söker heldygnsvård. Många kvinnor vi möter har levt med psykisk ohälsa länge utan tillgång till rätt vård. För kvinnor som har både beroendet och våldsutsattheten med sig erbjuder vi unika kombinationsbehandlingar i sam-arbete med världsledande beroendeforskare. Kvinnorna hos oss får också regelbundet träffa läkare, stödjande samtal, delta i gruppterapi och planera för meningsfull fritid.

ARBETE

Att ha kontroll över sin egen ekonomi och boendesituation är avgörande för att kvinnan ska ges möjlighet till långvarigt fungerande mående och drogfrihet. Det är av stor vikt att kvinnan också ges möjlighet till egenmakt och kontroll för att inte hamna i en beroende-ställning till en partner. Kvinnorna får en gång i veckan träffa en socialpedagog som hjälper dem med att exempelvis söka boende, skriva personligt brev och CV samt ta itu med skulder.

Berättelserna sätts till noter…

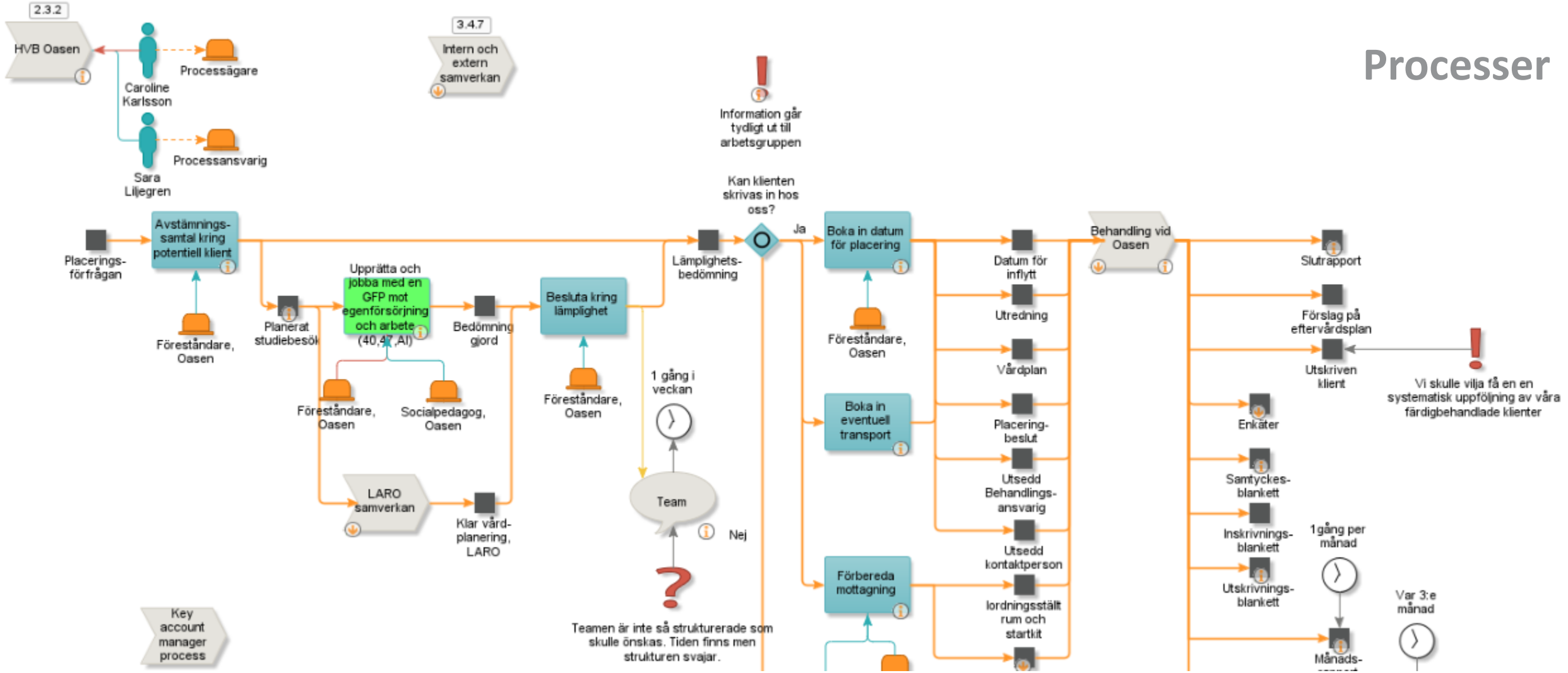


Processer

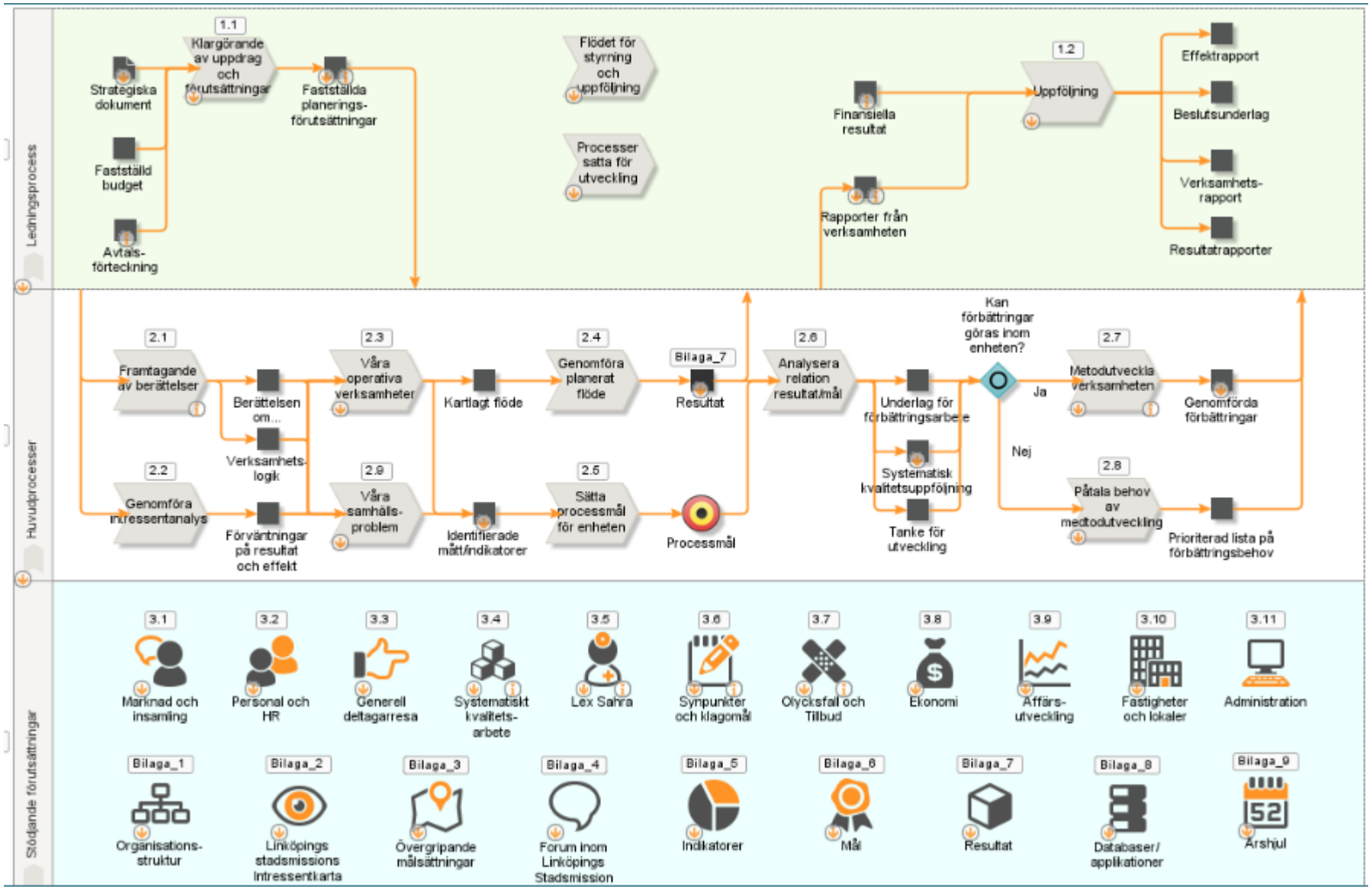
2c8

planacy

Berättelserna sätts till noter…



Berättelserna sätts till noter…



Processer

Vår värdegrund är vår kultur för förbättringar

Värdeskapande

... MÄNNISKANS RÄTT TILL EGENMAKT
genom förmågan att välja och ta ansvar för sitt eget liv och sina val. Vi kan göra val som är fel och destruktiva. Vi kan göra val som är konstruktiva, som bygger upp och är till glädje för oss själva och andra. Dessa val fattar vi dagligen. Våra val präglas av vilka vi är, våra erfarenheter och kunskaper. Vi strävar efter ett förhållningssätt som uttrycker tillit till människans förmåga att ta ansvar för sina egna val och möjliggör för människor att äga makten över sitt eget liv.

BAKGRUND
För att kunna utöva egenmakt behöver vi ha kunskap kring vad vi kan fatta beslut om, och vilka val vi har vid dessa beslut. Alla situationer ger utrymme för lärande och vi behöver skapa möjligheter för reflektion.

Genom reflektion tränar vi oss i att göra val och att våga göra val. Ett val betyder att det finns något att välja på. Vi visar på alternativa sätt att titta på en situation. Vi stöttar till att våga ändra tidigare val om man märker att det blev fel.

Hur vi är mot varandra och våra deltagar

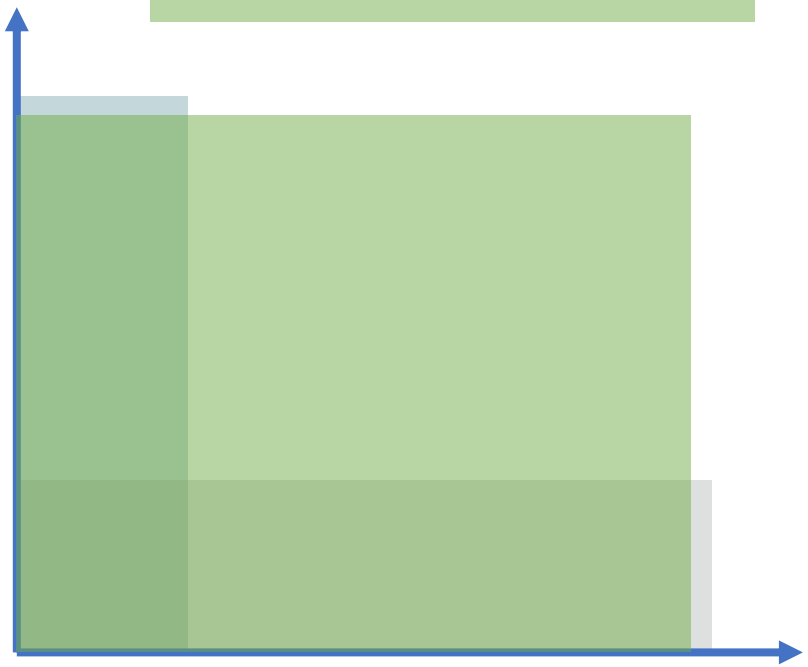
- Vi väljer alternativ med varandra, inte åt varandra
- Vi lär ut alternativa sätt att agera i en fråga
- Vi skiljer på val som görs och individen som utför handlingen
- Vi lyfter möjligheten att ångra ett val och att välja på nytt

Varför en kultur av förbättringsarbete?

Kultur

Värderingar
Beteenden
Känslor
Reaktioner

Hur vi gör
Värdegrund



Två frågor:

- Har jag gjort det jag tänkte?
- Har jag gjort det på rätt sätt?

Nu har vi tänkt – Skapat verksamhetslogik

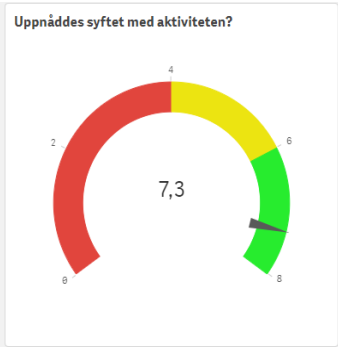
- **Hur vet** vi nu att vi gör som vi tänkt?
- Vad behöver enheterna veta om sin egen verksamhet för att kunna svara på denna frågan?
- **Frågor** ställs, resultat letas och jämförs med sin planering

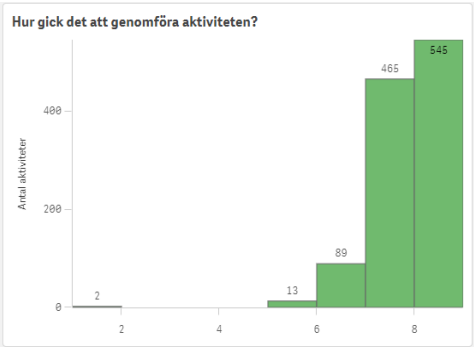
Microsoft Forms

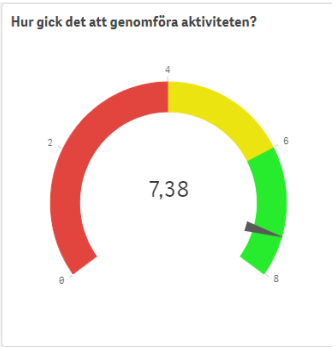
Förbättra verksamheten

Resultaten sammanställs och analyseras

Kompetent **BI system** integrerat med mätningar







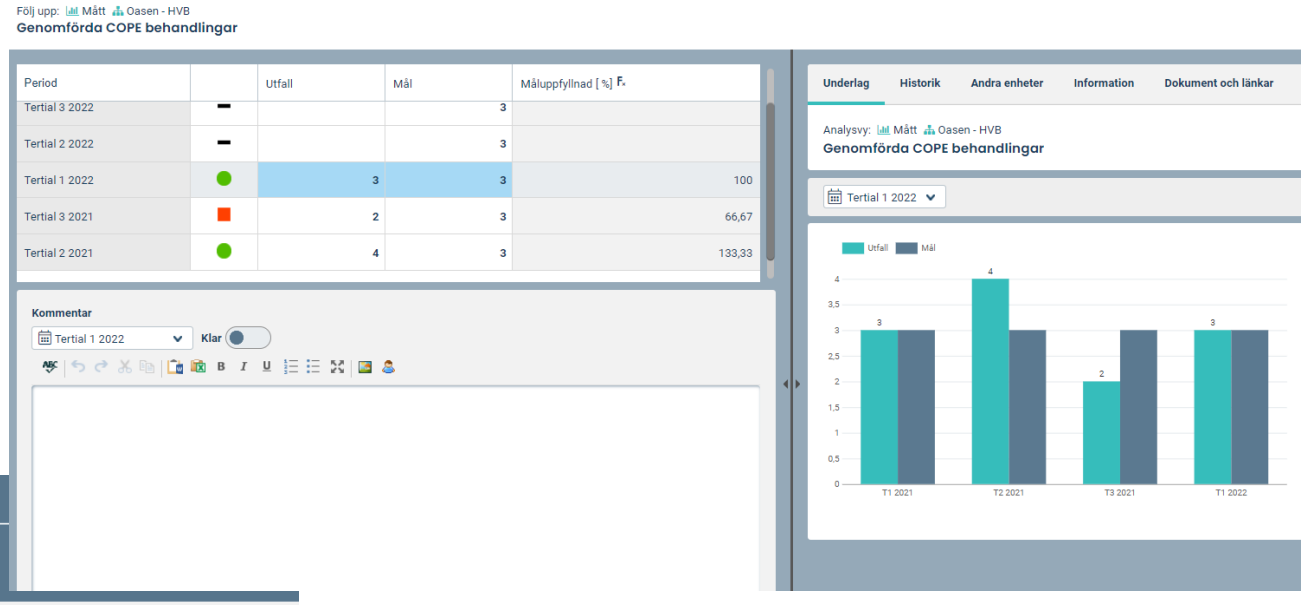
	Kommentar till genomförandet
t uppgiften inför sessionen.	Följde tydlighet i manual.
	Hade behövt mer tid att förbereda mig och ställa upp alla saker vi skulle göra. Annars gick det toppen.
rt eller endast gjort som barn.	Då vi inte kunde motivera alla att följa med. Annars väl genomfört och planerat.
Bra av vissa, vissa tappade fokus och pratade om annat.	Kunde fångat klienterna bättre när det blev ur fokus
Bra diskussioner och hög igenkänning. Bra med upplägget från förra veckan inför denna vecka.	Relevant info för deltagare och bra diskussioner som blev individanpassade. Gick igenom 2 av 4 anknytningsteorier. Bättre om det varit en längre grupp.
Deltagarna berättade om god effekt efter gårdagens grupp och efter denna genomgång. En känslosam grupp	-
djupa diskussioner och bra återkoppling till varandra	gick igenom uppgiften , endast 2 hann redovisa
fick ett telefonsamtal från socialtjänsten under samtalet och behövde avbryta.	-
Fick lägga om nivån då deltagare upplevdes trötta och svårt att ta in.	-

Insatser

Typ av insats	Insats	Antal
Totalvärden		**1162**
Enskild	BA-Samtal	94
Enskild	CRA	7
Enskild	GRETA	11
Enskild	Gruppterapi	1
Enskild	KP-Samtal	44
Enskild	Praktisk grupp	2
Enskild	Återfallsprevention	20
Grupp	Fredagsaktivitet	26
Grupp	GRETA	51
Grupp	Gruppterapi	557
Grupp	Praktisk grupp	10

Systematik i uppföljning – underlag för dialog

System för uppföljning av aktiviteterna och mätetalen. Blev det nu som vi tänkt? Vad behöver förbättras?



Värdering	Kommentar	Aktiviteter	Avstämningsdatum	Ansvarig	Värdering	Kommentar	Följ upp		
		Linköping							
		Genomföra COPE behandling (40) Stad Linköping		Sara Liljegren				Genomförda COPE behandlingar	Sara Liljegren
		Genomföra Gruppterapi (40) Stad Linköping		Sara Liljegren				Genomförda gruppbehandlingar	Sara Liljegren
		Enskild psykoterapi (40) Stad Linköping		Sara Liljegren				Antal terapisessioner	Sara Liljegren
		Genomföra GRETA (18, 40) Stad Linköping		Sara Liljegren				Antal GRETA genomförda	Sara Liljegren

Stratsys

Tillsammans med planeringen gör vi budget i ett Planacy.
Planeringen görs med hjälp av nyckeltal, som genererar kostnader och intäkter.

Vi använder 2c8 för att tänka klarare tankar.
Här planerar vi systematiskt vår verksamhet i processer, och väljer ut de verksamhetskritiska aktiviteter vi vill följa upp.

I Qlik läser vi in alla våra resultat. Resultaten kommer från verksamhetssystem och andra datakällor som vi skapa själva.
Vi läser in data från Budgeten och kan här jämföra budgeterade nyckeltal med utfall på samma nyckeltal.

Microsoft Forms

I vardagen arbetar enheterna med Stratsys, där verksamhetskritiska aktiviteter tillsammans med budgeterade nyckeltal och deras utfall analyseras och kommenteras.
Här skapas de underlag som ligger till grund för översyn av processerna som genomförs regelbundet (oftast årligen)