



Qualis Granskningsrapport

Granlo Fritidsgård Sundsvall

Granskning genomförd i maj 2013
av Malin Grotherus och Per Burén
Q-Steps Kvalitetssäkring AB





Sammanfattning

Granlo fritidsgård drivs i kommunal regi genom Sundsvalls kommun. Fritidsgården erbjuder både öppen och riktad verksamhet till ungdomar mellan 12-18 år. I snitt besöker 80-170 ungdomar fritidsgården varje vecka. Flest besökare är det på fredagar då mellan 50-80 ungdomar besöker gården. Fritidsgården ligger i samma lokaler som en F-6 skola i området Granlo som är beläget några kilometer utanför Sundsvall. Närområdet beskrivs av ungdomar och personal som lugnt och tryggt. Främst består området av villor men det finns också flerfamiljshus. Sundsvalls kommun påbörjade arbetet med Qualis år 2008, i kommunens framtagna styrdokument är Qualis kvalitetsprocesser väl implementerade.

Detta är första gången Granlo fritidsgård blir externt granskade. Vid den här granskningen som gjordes i maj 2013 uppnår verksamheten 91 poäng av 105 möjliga. För att bli certifierad krävs att verksamheten når steg 3 inom de tio kvalitetsområdena och minst 48 poäng. Granlo fritidsgård är således med god marginal certifierad enligt Qualis kvalitetssäkringssystem.

Fritidsgårdens lokaler bjuder till flertalet aktiviteter. Där finns bland annat en kafédél, ett biorum och ett gym. Det senaste tillskottet är ett av ungdomarna önskat massagerum. Utanför finns en stor gräsmatta med en grillplats samt en fotbollsplan och basketplan. Granlo fritidsgård arbetar efter en idrottsprofil och är i skolans gymnastikhall två gånger i veckan.

Granlo fritidsgård håller i stort jämn och hög kvalitet inom Qualis kvalitetsprocesser. Personalens starka engagemang och genuina intresse för ungdomarnas välbefinnande genomsyrar hela verksamheten. En av styrkorna på Granlo fritidsgård är arbetet med besökarnas självkänsla och identitet. Både vid samtal och observationer med personal och besökare på fritidsgården såg vi att en familjär stämning präglar fritidsgården. Alla umgås med alla, oavsett ålder. I intervjuer berättar besökarna att de fått bättre självförtroende och att de vågar säga vad de tycker i större utsträckning sedan de började gå på Granlo fritidsgård. Utmärkande för verksamheten är även arbetet med delaktighet och inflytande. Personalen använder sig av flera väl fungerande demokratiska metoder för att alla besökare ska komma till tals. Besökarna har också stort inflytande i vilka aktiviteter som genomförs på gården. Flera ungdomar berättar att de har varit med och anordnat och arrangerat egna aktiviteter på fritidsgården. Granlo fritidsgård är ett attraktivt fritidsalternativ för ungdomar i Sundsvall. Särskilt givande är verksamheten för ungdomar som intresserar sig för gårdens profilområde, idrott.

På Granlo finns ett starkt driv från hela arbetslaget. Förbättringsarbete riktat till ungdomarna sker konstant. Vi ser att systematiken i detta förbättringsarbete kan förtydligas inom flera av Qualis kvalitetsområden. Idag är arbetet starkt fokuserat till faktisk verksamhet och direkt ”görande”. Detta är en styrka då det ger mycket aktivitet och snabba förändringar. Verksamheten skulle dock gynnas av att även fokusera på att utveckla det systematiska förbättringsarbetet för att ge goda förutsättningar för långsiktig förbättring och förändring på fritidsgården.



Granlo fritidsgård - en kort presentation

Granlo fritidsgård är en kommunal verksamhet som ligger ett par kilometer utanför Sundsvalls centrum. I Sundsvalls kommun finns totalt tolv fritidsgårdar som alla ligger under ungdomsavdelningen Kultur och Fritid. Fritidsgården är belägen i ett område som till stor del består av enfamiljshus, området beskrivs som lugnt och tryggt av både personal och ungdomar. Granlo ligger i samma lokaler som en F-6 skola och har en fin utemiljö med fotbollsplan och grillplats. Upptagningsområdet täcker närområdet samt två områden som ligger lite längre bort från fritidsgården. Verksamheten startades år 1970. Enhetschef är Eva Ström.

Granlo fritidsgård har flera rum som erbjuder olika aktiviteter. Som besökare möts du av ett stort kafé med flera sittplatser samt ett biljardbord. Längre in finns bland annat ett biorum, ett dansrum samt ett gym. Granlo erbjuder både öppen verksamhet samt planerade aktiviteter och utflykter, varje fredag planeras något speciellt. Granlo fritidsgård arbetar efter en idrottsprofil och är i skolans gymnastikhall två gånger i veckan. Verksamheten har öppet 27 timmar i veckan vilka fördelas enligt följande: måndag 17.00–21.30, onsdag 14.30–21.30, torsdag 13.00–17.00 och fredag 18.00–23.30. Fritidsgården har flest besök på fredagar då besöksantalet varierar mellan 50-80 ungdomar, på vardagar uppskattas besöksantalet till 10-30.

Genomförandet av granskningen

Personal och enhetschef har, var för sig, genomfört en självvärdering i de tio kvalitetsområden som speglas i Qualistrappan. Enhetschefen har även överlämnat en skriftlig redovisning av hur arbetet bedrivs inom de tio områdena samt vilka utvärderings- och förbättringsmetoder fritidsgården använder sig av. Ledningen har även överlämnat för verksamheten relevanta styrdokument, planer och rapporter för att belysa verksamhetens kvalitet. Dessutom har kvantitativa tal redovisats inom kvalitetsområdena Organisation, Kompetens och Resursutnyttjande. De utvärderingsmetoder som fritidsgården har använt är Qualisenkäter till ungdomar och personal. Svarsfrekvensen för ungdomarna är 35 procent. Av fritidsgårdens två anställda har båda svarat. Vi har tagit del av allt material i god tid innan besöket.

På plats har granskningen skett i form av att vi granskare har tillbringat en eftermiddag och kväll i verksamheten samt en halvdag med ledningen. I verksamheten fick vi möjlighet att se lokalerna samt att observera den öppna verksamheten. Vi har intervjuat personalgrupp, tre ungdomsgrupper samt enhetschef.

Nedan redovisas resultatet av arbetslagens och ledningens självvärdering. Längst till höger i tabellen redovisas den bedömning som vi granskare har gjort.



Kvalitetsområde	Självvärdering Personal/arbetslag	Självvärdering Enhetschef/ledningsgrupp	Extern värdering granskare
A. Trygghet och trivsel	6	7	6
B. Delaktighet och inflytande	5	6	6
C. Utveckling av självkänsla och identitet	7	7	7
D. En attraktiv mötesplats	5	5	5
E. Organisation	6	7	7
F. Styrning och ledarskap	6	6	6
G. Kommunikation	7	7	7
H. Kompetens	7	7	7
I. Resursutnyttjande	6	6	6
J. Image	5	5	4

Kvantitativa tal	
Antal besökare eftermiddag	15
Antal besökare kväll	10-20 på vardagar, 50-80 på fredagar
Andel tjejer respektive killar	40 % tjejer 60 % killar
Antal besök per personal eftermiddag	15
Antal besök per personal kväll	10-40
Antal ungdomar 12-18 i närområdet	437
Antal öppet timmar för verksamheten	27
Procentuell andel anställda med fritidsledarutbildning eller annan likvärdig pedagogisk utbildning	100 %
Genomsnittlig sjukfrånvaro per år i procent (Räknat från föregående år).	0,87 %
Antal långtids sjukskrivna personer. (Mer än 90 dagar.)	0
Antal dagar för kompetensutveckling per år och medarbetare	10
Nettoresultat enligt senaste bokslut	0 kr
Total årsbudget för verksamheten	1 345 000 kr
Totalkostnad för personal	1 098 000 kr
Totalkostnad för verksamheten (s k verksamhetspengar)	80 000 kr

Verksamhetens kvalitet inom tio områden

Trygghet och trivsel

Andel tjejer respektive killar	40/60
--------------------------------	-------

Personalen jobbar för att skapa bärande relationer på individnivå, att lära känna alla besökare och att se deras behov är centralt i verksamheten. Personalen ser det personliga bemötandet som en av verksamhetens viktigaste delar. Vid ungdomsintervjuerna och genom de enkäter vi



tagit del av framkommer att Granlo fritidsgård är en trygg mötesplats. 96,4 procent av ungdomarna instämmer helt i att de känner sig trygga på fritidsgården. Av personalen är det 50 procent som ”instämmer helt” och 50 procent som ”instämmer till stor del” i påståendet ”Jag trivs och känner mig trygg på den här fritidsgården”. Vid intervjuerna och enkätsvaren blev det även tydligt att fritidsledarna är trygga förebilder som är trygga i sin arbetsroll. 100 procent av ungdomarna instämmer helt eller till stor del i att personalen är goda förebilder (steg 5). Besökarna berättar att de litar på personalen och att de känner att de kan prata om allt med dem.

När besökarna kommer in på fritidsgården möts de av positiva vuxna som hälsar och tar i hand vilket gör att de känner sig sedda och välkomna. Personalen berättar att de cirkulerar i lokalerna för att se vad som händer på gårdens olika platser (steg 4). Besökarna berättar att det är lätt att trivas på fritidsgården och att det sällan eller aldrig är bråk. Skulle det bli bråk vet de att personalen snabbt kommer dit och löser problemet. Vi granskare fick känslan av att alla känner varandra och ställer upp för varandra på gården. Det spelar ingen roll om besökaren går i sexan eller nian, de är kompisar och respekterar varandra oavsett ålder. På enkätfrågan ”Jag känner att jag accepteras som jag är” är det 100 procent av ungdomarna som instämmer helt eller till stor del. Det vittnar om en trygg och harmonisk fritidsgård.

Granlo fritidsgård har tydliga regler, 92,9 procent av ungdomarna instämmer helt i det påståendet och personalen instämmer till stor del. Personalen instämmer även till stor del i påståendet att ”reglerna på den här fritidsgården efterlevs”.

Det finns dokumenterade handlingsplaner mot mobbning och hur personalen ska agera vid misstanke om missbruk av alkohol och narkotika (steg 3). Likabehandlingsplan och tobakskontrakt finns, dessa revideras årligen.

Personalen har i självskattningen placerat Granlo fritidsgård på steg 6, ”En gemensam dokumenterad värdegrund präglar allt arbete” och ”Fritidsgården har jämn könsfördelning (minst 40/60)”. Ledningen har skattat fritidsgården till steg 7, ”Fritidsgården arbetar systematiskt för att förbättra trygghet och trivsel”. Vi placerar Granlo fritidsgård på steg 6. Från ungdomsintervjuerna samt enkäter är det tydligt att fritidsledarna är trygga förebilder och att arbetet bygger på tillit och förtroende, vilket krävs för steg 5. Besökarna uttrycker tydligt att de trivs på fritidsgården. Granlo fritidsgård når steg 6 genom att personal och ledning arbetar efter samma värdegrund. Genom intervjuer och verksamhetsbesök är det tydligt att denna genomsyrar arbetssätt och verksamhet. För att nå nästkommande steg behöver verksamheten utveckla och förbättra vissa delar. Ett tydligare sätt att föra statistik för antal tjejer/killar som besöker gården är önskvärt. Dagens metod som innebär att personalen ”höftar” är ett osäkert sätt som inte ger tillförlitliga siffror. Vi ser även att arbetsgruppen kan arbeta tydligare med begreppet värdegrund. I dagsläget finns det två olika värdegrunder. En som kommunen har tagit fram: ”Mod, helhetssyn och öppenhet.” Den används i all kommunal verksamhet. Visionen inom kommunen är ”Vi ska göra det goda livet möjligt”. Det stämmer väl in på Granlo fritidsgård och är väl förankrat hos personalen. Den värdegrund som är författad av ungdomsavdelningen ses dock som lite krånglig av ledningen och är inte känd och förankrad hos personalen.



Delaktighet och inflytande

Besökarna på Granlo fritidsgård vet om att de kan vara med och påverka vad som händer på fritidsgården. I ungdomsenkäten instämmer 78,6 procent helt eller till stor del i frågan ”Jag har möjlighet att påverka vad som händer på fritidsgården”. När vi intervjuade besökarna var det flera som uttryckte att ”det här är vår gård”, ”personalen involverar oss” och ”det är i princip vi som bestämmer och vi får bra stöd”. Flera besökare berättar att deras önskemål av aktiviteter har blivit genomförda. De berättade även att de hjälper till att genomföra aktiviteter (steg 4). Vid resor och läger får deltagarna vara med och bestämma gemensamma regler och förhållningssätt.

Personalen stävar efter att uppfylla ungdomarnas önskemål så gott de kan. För att ge ungdomarna förståelse för vad som är möjligt att genomföra för de ofta diskussioner om ekonomi där de för realistiska argument (steg 3). Personalen har som motto att aldrig säga att något är omöjligt, fokus i diskussioner är hur vi ska nå dit. Personalen ser inte hinder utan möjligheter och strävar efter att föra den inställningen vidare till ungdomarna.

Personalen använder chatten på Facebook regelbundet. Där frågar de ungdomarna vad som händer och tar kontakt med ungdomar som det finns en oro kring. De frågar hur ungdomarna mår och stöttar genom motiverande och stödjande samtal (steg 3).

Granlo har olika demokratiska metoder som används för att skapa delaktighet bland besökarna (steg 5). En återkommande metod som används är ”pinnröstning”. När exempelvis sommarlovsprogrammet ska bestämmas får besökarna först komma med förslag på olika aktiviteter, önskemålen sätts sedan upp på en vägg. Därefter har varje besökare tre röster att fördela på sina favoritaktiviteter. De förslag som får flest pinnar sorteras ut och planeras av personal och ungdomar. Fritidsgården har också skapat en sluten grupp på Facebook, ”Alla som vill påverka Granlo fritidsgård”. Där får medlemmarna önska och tycka till om fritidsgårdens verksamhet, inköp och utformning av olika rum på fritidsgården. Nyligen köptes ett massagebord in efter ungdomarnas önskemål.

En av ungdomarna uppskattad metod för att få information och påverkansmöjlighet är ”Vikingen”. Varje fredag får alla besökare en lott och är på så sätt med i utlottningen av en hemlig låda. Priset kan vara allt från en näve sand till biobiljetter. Vid utlottningen informerar personalen om kommande aktiviteter. Vill någon vara med och påverka det som är aktuellt, exempelvis lovprogram, bjuds besökarna in att göra detta efter utlottningen. Här finns även chans att framföra egna idéer till aktiviteter. Vid intervjuerna med besökarna uttryckte flera att Vikingen var ett uppskattat inslag i verksamheten.

Personalen på Granlo fritidsgård har skattat sig till steg 5 i kvalitetsområde Delaktighet och inflytande ”Fritidsgården använder och utvecklar olika former av demokrati”. Ledningen har skattat sig till steg 6 ”Ungdomarna är med och skapar gemensamma regler”. Vi placerar Granlo på steg 6. Genom intervjuer med personal, ledning samt ungdomar framkommer att ungdomarna har stor frihet att utforma vilka regler och förhållningssätt som ska gälla vid utflykter, turneringar och resor. De påverkar inköp i caféet, i verksamheten och utformar egna aktiviteter. För att nå steg 7 ”Ungdomarna deltar aktivt i utformningen av gårdens verksamhet och ramar (t.ex. tider, utbud, ekonomi)” behöver ungdomarna bli mer delaktiga i utformningen av fritidsgårdens ramar genom exempelvis en egen budget för inköp. I



dagsläget är inflytandet främst fokuserat till arrangemang som ligger inom fritidsgårdens bestämda ramar.

Utveckling av självkänsla och identitet

Enligt ledningen på Granlo fritidsgård är arbetet med att bekräfta och se alla besökare en av de viktigaste uppgifterna som fritidsgården har. I intervjuerna berättar ungdomarna att de har blivit modigare, tar för sig mer och att de har blivit mer säkra på sina åsikter sedan de började besöka Granlo (steg 4). Ungdomarna förklarar att många av gårdens besökare säger vad de tycker och menar att det smittar av sig till andra. I ungdomsenkäten instämmer 78,6 procent helt eller till stor del i påståendet ”Jag lärt mig nya saker på den här fritidsgården”.

På Granlo används flera metoder för att stärka besökarnas självkänsla och identitet. Personalen använder sig mycket av samtal på individnivå, de ger bekräftelse och talar om att besökarna är bra som de är (steg 3). Personalen arbetar efter ett främjande förhållningssätt där de bortser från det negativa och lyfter det positiva. Om en ungdom visar någon talang ger personalen förslag på hur den kan användas i verksamheten. Detta är även en metod för att utveckla ungdomars ledarskap. Om en ungdom exempelvis visar intresse för biljard kan denna stöttas av personalen i att hålla en turnering för de andra besökarna (steg 5). Enhetschefen berättar att arbetsgruppen jobbar för att visa ungdomarna hur de ”alternativa intelligenserna” kan användas. Howard Gardner har forskat på hur människor lär sig, och om olika intelligenser. Ett känt citat av Gardner lyder ”Det handlar inte om hur intelligent du är, utan om hur du är intelligent”. På Granlo ska ungdomar som exempelvis är svaga i skolans värld kunna hitta områden där de känner sig starka (steg 6). På Granlo fritidsgård finns en grupp ungdomar som tränar mycket. Detta är enligt personalen ett lyckat exempel på hur ungdomar kan stärka sin självkänsla. Inom träning är det lätt att se resultat och utveckling. Personalen är med och stöttar och sätter upp realistiska mål. En annan metod som Granlo fritidsgård använder sig av är att äldre leder yngre. I början får de äldre ungdomarna mycket stöd och hjälp från fritidsledarna. I takt med att fritidsledarna ser att de äldre klarar av att ta mer och mer ansvar minskar stödet successivt.

För att kunna följa varje individs behov använder sig arbetslaget av sina regelbundna APT (arbetsplatsträffar). Här finns tid att diskutera kring ungdomar som personalen ser behöver extra stöd och insatser. Som det står tidigare använder personalen chatten på Facebook. Där tar de kontakt med ungdomar som det finns en oro kring. De frågar hur ungdomarna mår och stöttar genom motiverande och stödjande samtal. Chatten används även för att bjuda in ungdomen till gården där längre samtal kan föras öga mot öga.

I intervjun med personalen nämns den årliga julfesten som en viktig metod för att se alla gårdens besökare. På julfesten delas ett diplom ut till alla som medverkar. Diplomet ska bestå av ett positivt epitet som beskriver personen, exempelvis ”årets solstråle” eller ”årets sångfågel”. Personalens arbete med att ta fram diplomerna påbörjas några månader innan festen äger rum. Syftet med detta är att kunna identifiera de besökare som personalen behöver rikta mer energi till att skapa relationer med, kan de inte hitta ett passande ord behöver de lära känna den besökaren bättre.

På fritidsgården finns ett antal ungdomsgrupper med olika fokusområden. En grupp arbetar i gårdens café, gruppdeltagarna har där fått uppleva hur en grupp utvecklas, de har deltagit i



möten och ställt upp för varandra. Belöningen var en resa till Uddevalla och "Livet är en fest". En ny satsning är tjejkvällar som anordnas i samverkan med Svenska kyrkan. Gruppen startades då personalen såg ett behov av ett forum fritt från killar, satsningen har fått god respons från deltagarna och kommer därför fortsätta att drivas.

Både personal och ledning på Granlo fritidsgård har skattat sig till steg 7, "Fritidsgården arbetar systematiskt för att förbättra sina metoder för att utveckla självkänsla och identitet". Även vår bedömning är att Granlo befinner sig på steg 7 i trappan. Vi ser tydliga och förankrade metoder för att utveckla ungdomars självkänsla och identitet på både en grupp- och individnivå. Personalens engagemang gör att arbetsgruppen är aktiva i verksamheten och med ungdomarna. I ungdomsintervjuerna fick vi tydliga kvitton på att besökarnas självkänsla och identitet har stärkts genom Granlos verksamhet. Personalen har återkommande diskussioner på individnivå under personalmöten. Nya metoder provas hela tiden för att möta ungdomarnas viljor och behov.

En attraktiv mötesplats

Då vi blir visade runt i lokalerna på Granlo fritidsgård märker vi att personalen har gjort mycket arbete själva för att förnya och förändra innehållet och syftet med de olika rummen. Det senaste tillskottet är ett massagerum som skapats efter ungdomarnas önskan. Personalen använder sig av små medel för att göra det så bra som möjligt för besökarna. Personalen berättar också att flera rum har kommit till efter önskemål från besökarna. Granlo fritidsgård har funnits i samma lokaler i mer än 30 år utan att kommunen har gjort några större renoveringar. Flera rum skulle med fördel kunna genomgå en större uppfräschning, framförallt köket är slitet och i behov av renovering.

I ungdomsenkäten ser vi att besökarna är nöjda med lokalerna på fritidsgården. 89,3 procent instämmer helt i att "Lokalerna är trivsamma och passar bra för ungdomsverksamhet" och 10,7 procent instämmer till stor del i samma påstående. I intervjuerna berättar ungdomarna att lokalerna är bra och att det finns mycket att välja på (steg 3). Fritidsgårdens närområde är lugnt och det är tryggt att gå hem på kvällarna. Besökarna har också fått vara med och påverka öppettiderna på gården så att ingen behöver stå ute och vänta på bussen i 30 minuter.

Efter det att Granlo fritidsgård genomförde projektet Lika Värda genom SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) har personalen blivit mer medvetna om hur resurser fördelas och vilka grupper som premieras i samhället i stort och på fritidsgården. Personalen arbetar nu aktivt för att förändra gården så att den lockar både tjejer och killar. Det finns även en medvetenhet kring hur individer som lever under knappa ekonomiska förhållanden ska kunna medverka i fritidsgårdens hela aktivitetsutbud.

Fritidsgården har satt upp mål för sin besöksfrekvens. Denna mäts genom antal sålda medlemskort. Under läsåret 2012/2013 är uppsatt mål att sälja 75 medlemskort. Detta har uppnåtts med god marginal då Granlo i dagsläget har 86 stycken sålda medlemskort (steg 4). Fritidsgårdens öppettider diskuteras kontinuerligt med besökarna. I intervjuerna berättar ungdomarna att de i stort är nöjda med tiderna. Personalen arbetar aktivt för att personalresurserna ska optimeras i form av öppna timmar. Under våren har de exempelvis på prov haft öppet i andra lokaler under en kväll i veckan för att nå en större del av deras upptagningsområde. Vid samtal om fritidsgårdens placering uppger både personal och ledning



att denna inte är optimal. De hade hellre sett att fritidsgården låg i närheten av en högstadieskola och inte som nu i anslutning till en F-6 skola. Nuvarande placering gör även att fritidsgården inte når hela upptagningsområdet.

Både ledning och personal har skattat sig till steg 5 då de ser att ”fritidsgården tillämpar metoder för att göra fritidsgården till en attraktiv mötesplats”. Även vi ser flertalet implementerade metoder för att skapa en attraktiv mötesplats. Positivt är att personalen provar olika lösningar för hur deras verksamhet ska kunna nå de områden som inte ligger lättillgängligt till i dagsläget. Såsom både personal och ledning uttryckte under intervjuerna ser vi inte att Granlo når steg 6 ”Fritidsgården har en optimal placering i det omgivande samhället med hänsyn till tillgänglighet och trygghet för den tilltänkta målgruppen”. Vår bedömning blir således att Granlo fritidsgård befinner sig på steg 5. Granlos styrkor inom en attraktiv mötesplats är att personalen är lyhörda på besökarnas önskemål och idéer om hur de olika rummen ska utformas. Personalen är medvetna och tänker på att verksamhetens utformning ska tilltala både tjejer och killar.

Organisation

Genomsnittlig sjukfrånvaro per år i procent (Räknat från föregående år).	0,87 %
Antal långtidssjukskrivna personer. (Mer än 90 dagar.)	0
Antal besök per personal eftermiddag	15
Antal besök per personal kväll	10-40

Granlo fritidsgård har via Sundsvall kommun i uppdrag att ge plats för trygga möten i drogfria miljöer för i första hand unga människor oavsett kön, funktionshinder, livsstil, etnisk bakgrund, politisk eller religiös åsikt. I verksamheten ska besökarna ha stor påverkansmöjlighet och verksamheten ska ha strukturerade former för medbestämmande. I alla aktiviteter ska ungdomsavdelningen arbeta med att stärka besökaren som individ. På Granlo fritidsgård finns två heltidstjänster som arbetar i verksamheten, enhetschefen delar sin tjänst mellan Granlo samt en till fritidsgård.

Personalen uppger i intervjun att deras huvudsakliga uppdrag är att se och bekräfta, att stärka ungdomar samt att få ungdomar att utvecklas. I intervju med personalen framhålls att de känner sig fria i sitt arbete, att deras idéer tas emot och satsas på. Personalen uppger även att ansvarsfördelningen för verksamheten är tydlig och väl fungerande. Aktuella rutiner och styrdokument finns samlade i en rutinpärm. Personalmöten hålls var tredje vecka (steg 3 och 4). Mötena fylls med verksamhetsfrågor och planering, en strävan är att mötena även ska innehålla inslag såsom värderingsövningar. Enhetschefen menar att mötena är ett viktigt forum för att skapa samtal och reflektion om hur saker och ting fungerar. Mötestiden är verksamhetens främsta metod till utvärdering av verksamheten. Enhetschefen har sitt kontor på Granlo vilket möjliggör att frågor som kommer upp ofta kan avhandlas direkt på plats.

I personalenkäten instämmer personalen helt i att ”vi har ett bra lagarbete i personalgruppen”. I intervjuer förklaras av både ledning och personal att ansvarsfördelning bygger på medarbetarnas kompetens och förmåga och att förslag till utveckling och förändring alltid tas emot positivt. Samtliga berättar om att arbetsklimatet är öppet, positivt och lustfyllt (steg 5).



Enhetschefen träffar själv sin chef samt alla föreståndare regelbundet där idéer bollas och beslut diskuteras. Under intervjun talar personalen fritt om gårdens uppdrag. Att skapa en trygg mötesplats, att bekräfta och stärka unga samt att utveckla olika former för medbestämmande ligger som en grund i diskussioner, planering och aktiviteter (steg 6).

I området organisation har personalen placerat sig på steg 6 "Alla har god kunskap om uppdraget och kan omvandla det till verksamhetens utveckling", enhetschef på steg 7 "Fritidsgården har en organisation som stödjer utveckling och som utvecklas med sitt uppdrag". Vi har valt att placera Granlo på steg 7. Detta då vi i både enkäter och intervjuer ser att uppdraget genomsyrar hela verksamheten, uppdraget är synligt i hur personalen pratar om planering av aktiviteter samt vilket syfte de har. Både personal och enhetschef vittnar även om att de har utrymme att komma med idéer och dessa ofta har genomslagskraft. Att fritidsgårdens uppdrag är väl implementerat i arbetsgruppen gör att verksamheten diskuteras, planeras och utvecklas i linje med detta.

Styrning och ledarskap

Arbetsgruppen tar varje år fram mål och verksamhetsplan för Granlo fritidsgård. I verksamheten finns nedskrivna regler som är synliga för ungdomarna. Både personal och ungdomar är medvetna om dessa och ser dem som relevanta. Även mål och verksamhetsplan finns synliga för ungdomarna. I intervjuer med ungdomar framkommer att de med egna ord kan berätta om Granlo fritidsgårds mål och profil.

Enhetschefen tycker att styrningen i kommunen är tydlig och ser att den underlättar i arbetet med att få regelbundenhet i medarbetarsamtal, redovisningar och verksamhetsberättelse. Enhetschefens metod för att skapa delaktighet och förtroende (steg 3) bygger på att lyssna, att se till individens styrkor samt att ta tag i oroligheter i gruppen omgående. Mod och tillit är ledord som enhetschefen vill förmedla till sin personal. I intervjun med personalen berättas att de alltid känner sig lyssnade på och att de upplever att ledningen nästan alltid ger grönt ljus till deras förslag. De tycker även att enhetschefen är tillgänglig trots att de ibland kan önska en snabbare väg till beslut.

Personalen uppger att enhetschefen har regelbundna medarbetarsamtal som även sporadiskt följs upp under året. Samtalen ger personalen chans att uttrycka vad de vill arbeta med mer. Enhetschefen uppger att det är en viktig del i hennes arbete att se till sin personals individuella behov och kompetenser (steg 5 och 6).

Verksamheten har dokumenterade fungerande mål och utvärdering (steg 4). I personalenkäten instämmer samtliga helt i att "vi har tydliga mål för verksamheten". I intervjun med personalen beskrivs att de mål som kommer uppifrån på ett bra sätt bryts ned och omarbetas så att de passar Granlos verksamhet. I enkätfrågan "vi har en samsyn kring målfrågor" är svaren "instämmer till stor del" samt "instämmer till viss del". Detta kommenteras med att arbetslaget är drivna men vill ibland satsa på olika saker. Arbetslaget diskuterar då vad som är viktigast för ungdomarna och är noga med att ge varandra utrymme och möjlighet att realisera önskningsar. Personalen berättar även att ledningen (över hela ungdomsavdelningen) kan tycka att de ska satsa på saker som de inte prioriterar. I sådana fall anpassas kraven uppifrån så gott det går till Granlos verksamhet. Både personal och enhetschef vittnar om att det som binder



gruppen samman är dess tydliga fokus på verksamhet och självklarheten i att alltid sätta ungdomarnas välbefinnande i centrum.

I enkäten ges även olika svar på frågan ”Vi har en kontinuerlig utvärdering av verksamhetsmålen”. Från intervjuer med både ledning och personal får vi berättat att arbetslaget överlag tydligt fokuserar på praktisk verksamhet. Enhetschefens styrning gör att tid för utvärdering finns tillgänglig vid APT samt vid årlig utvärdering. Från intervjuerna är dock vår upplevelse att det finns en önskan efter tydligare uppföljning och utvärdering. Det finns även en osäkerhet i vad termer såsom ”metodiskt” och ”systematiskt” står för.

Vi värderar, liksom personalgruppen och enhetschef, att Granlo fritidsgård befinner sig på steg 6 ”Ledarskapet skapar en gemensam syn på uppdraget” och ”Enhetschefen stärker ledarskapet hos varje enskild medarbetare”. Att det finns en gemensam syn på uppdraget är tydligt från både enkäter och intervjuer, liksom att enhetschef stärker det enskilda ledarskapet. Ett förbättringsområde för att nå steg 7 ”Mål och utvärdering utgör grund för arbetet” och ”Systematiska förbättringar sker kontinuerligt” är att i arbetsgruppen skapa ett gemensamt språk där enhetschef och medarbetare känner sig bekväma med att använda samt har i en samsyn i betydelsen av termer som metod, systematik och kontinuitet.

Kommunikation

Granlo fritidsgård har flera informationskanaler för både intern och extern kommunikation. Internt används kontinuerliga APT (arbetsplatsträffar), mejlkontakt, telefon, dagbok som förs varje kväll där specifika händelser antecknas samt muntlig kommunikation.

Ungdomarna får information om verksamheten via hemsida, Facebook och Twitter. I lokalerna finns affischer och anslag med aktuella händelser uppsatta på anslagstavlor, fritidsgården har även tre digitala anslagstavlor där info kontinuerligt uppdateras (steg 3 och 6). Ungdomarna uppger under intervjuerna att Vikingen, ett lotteri som äger rum varje fredag, är ett bra sätt att hålla koll på vad som händer på fritidsgården. Där går ledarna igenom aktuella händelser och bjuder in ungdomarna att delta i diskussioner och planering. I enkäten instämmer 71,4 procent helt i att ”Jag får bra information om vad som händer på fritidsgården”, 14,3 procent instämmer till stor del. Personalen berättar att de besöker en högstadieskola i närområdet minst en gång i veckan. Där sätter de upp affischer och pratar med ungdomar. Skolbesöken ses som en bra metod för att locka nya besökare samt att skapa relationer med ungdomar som inte idag är gårdsbesökare. Inför terminsstart görs besök med informationsspridning i klass 6 i närliggande skola.

Externt samarbetar Granlo med olika föreningar i närområdet. Personalen förklarar under intervjun att de har ett ”områdestänk”, gården hålls exempelvis öppen för alla en eftermiddag per vecka. Besöken på denna eftermiddag har tyvärr varit få, ambitionen finns dock att göra Granlo till en mötesplats där flera samhällsgrupper kan mötas. Det finns även en vilja att skapa flera samarbeten med föreningar i närområdet. I dagsläget finns samarbeten kring lokala arrangemang, trygghetsråd och vuxenvandringar (steg 4). Kontakt med föräldrar sker då behov finns, såsom vid resor och arrangemang. Föräldrakontakt sker även genom spontana besök och samtal (steg 6).



Enhetschef samt personal vittnar i intervjuerna samt i personalenkäten att samtalsklimatet i arbetsgruppen är öppet och förtroendefullt (steg 5). Personalen uppger att de kan ta emot kritik från varandra eftersom de känner varandra bra. De poängterar att det är viktigt att ge positiv feedback och menar att de ofta berömmar varandra när något faller väl ut. Enhetschef berättar att hon arbetar individuellt med de egna personerna för att skapa och bibehålla ett gott samtalsklimat (steg 4). Hon söker personalens behov och strävar efter att fylla det. Hela arbetslaget uppger att de löser konflikter ad hoc då något uppstår.

Enhetschef liksom personal har värderat sig till steg 7 i Qualistrappan, ”Kommunikationen stödjer fritidsgårdens organisation och utveckling. Fritidsgården förbättrar systematiskt sina kommunikationskanaler”. Även vi granskare bedömer att Granlo befinner sig på steg 7. Personalen visar i intervjun att de har en medvetenhet i hur deras kommunikationskanaler kan utvecklas, hur de kan ändra sitt arbetssätt för att nå fler, hur kanaler hålls uppdaterade m.m. Ett förbättringsområde är att satsa på att realisera de tankar som finns kring ökat samarbete med flera olika samhällsgrupper samt föreningar.

Kompetens

Procentuell andel anställda med fritidsledarutbildning eller annan likvärdig pedagogisk utbildning	100 %
Antal dagar för kompetensutveckling per år och medarbetare	10

Granlos personal har fritidsledarutbildning och de två anställda arbetar heltid på fritidsgården (steg 4). Enhetschefen delar sin tjänst mellan Granlo och en till fritidsgård i Sundsvall. Enhetschefen berättar att det finns en av kommunen centralt styrd introduktion av nyanställda. Den personal som är senast anställd på Granlo fick ta del av denna introduktion. Den personal som arbetat längre tid på fritidsgården vittnar om att dessa rutiner saknades vid dennes nyanställning men att de nu är framtagna (steg 3).

Personalen upplever att de får använda sina kunskaper på ett bra sätt i verksamheten. De berättar även att de då och då får ta tag i utmaningar vid exempelvis större kommunala arrangemang. Kompetensutveckling sker kontinuerligt, ibland styrt uppifrån och ibland baserat på personalens önsknings. Viss kompetensutveckling sker gemensamt med de andra kommunala fritidsgårdarna i Sundsvall (steg 4). Personalen vittnar om att de känner till rådande lönekriterier och att dessa går igenom på utvecklingssamtal med enhetschefen. På utvecklingssamtal diskuteras även utvecklingsmål som följs upp under året. Personalen berättar att diskussioner om individuella mål ofta följs upp spontant under året, att enhetschefen har sitt kontor på fritidsgården ger goda förutsättningar för att hålla diskussioner levande och för att kontinuerligt stämma av.

Experthjälp eller handledning används inte på arbetsplatsen men personalen vet att de har tillgång till detta (steg 5). De delger att de idag inte känner något behov av stöd utifrån. Enhetschefen beskriver att hon arbetar efter att se personalens styrkor och ge dem uppgifter som de är motiverade till att arbeta med. Ibland ger hon även personalen uppgifter som syftar till att vidga personalens trygghetszoner, att enhetschefen ger utvecklande uppgifter är något som även personalgruppen vittnar om och som de beskriver som positivt och utvecklande. Medarbetarnas specialkompetenser sprids i verksamheten genom att fritidsledarna leder olika



riktade aktiviteter för ungdomarna. Personalen beskriver att det är god balans i arbetet, de uttrycker att de får använda sig av sina kunskaper och intressen samtidigt som de ibland sporras att utforska nya arenor (steg 6). Enhetschefen berättar att hon håller sig uppdaterad inom forskning, artiklar och media som behandlar ungdomsfrågor och fritidsgårdsfrågor samt att hon ofta förmedlar väsentliga artiklar till sina medarbetare.

Enhetschef och personal har placerat Granlo på steg 7 ”Planer och metoder för kompetensutveckling prövas och uppdateras årligen och knyts till lönekriterier och utvecklingsmål”. Vi är samstämmiga i den bedömningen. Området kompetens håller mycket god kvalitet på enheten i form av det öppna klimatet samt det engagemang som präglar arbetsplatsen. Det tillåter en givande feedback och kunskapsutveckling. Kommunens tydliga styrning underlättar även att planer och kompetensutveckling prövas och uppdateras kontinuerligt.

Resursutnyttjande

Nettoresultat enligt senaste bokslut	0
Total årsbudget för verksamheten	1.345.000
Totalkostnad för personal	1.098.000
Totalkostnad för verksamheten (s k verksamhetspengar)	80.000

Enhetschefen ansvarar för Granlo fritidsgårds budget med hjälp av kommunens riktlinjer och IT-system. Enhetschefen anser kommunens styrning gällande redovisning av budget vara till hjälp och stöd för att få stabilitet och kontinuitet i budgetarbetet. Fritidsgården har följt budget de senaste tre åren (steg 1 och 2).

Enhetschefen beskriver att personalens delaktighet i resurshantering sker genom dialog och diskussion. Budgeten tas upp på möten där enhetschef förklarar hur det ekonomiska läget ser ut och där ekonomiska termer tydliggörs. En god resurshantering skapas genom att resurser följer uppsatta mål samt genom att hushålla med kassan så att budgeten täcker det den är tänkt att göra (steg 3). Enhetschef ser att delaktighet inom resurshantering skapas genom samtal på möten, genom att personal och ungdomar prissätter i kafé och vissa verksamheter samt genom att personalen har en verksamhetspeng som de kan bestämma över fritt (steg 3). I enkäten instämmer en medarbetare till stor del och en till viss del i ”Jag är insatt i fritidsgårdens ekonomi”. Under intervjun framkommer att de upplever sig ha skaplig insyn i ekonomin. En del av personalen uppger sig önska lite mer ekonomisk frihet, exempelvis genom att tillhandahålla en större budget som kan disponeras direkt till verksamhet för ungdomarna. Detta skulle ge ökad flexibilitet i att planera och driva projekt på ungdomarnas villkor utan att invänta svar från ledning. I dagsläget har personalen en mindre peng att röra sig fritt med i verksamheten.

Vid planering av aktiviteter diskuterar personalen ofta ekonomiska frågor med ungdomarna och låter dem få insyn i hur mycket saker och ting kostar att genomföra. Tillsammans kan de sedan resonera om vad som ska prioriteras. Inför större arrangemang eller resor kan fritidsgården erbjuda ungdomar att jobba i exempelvis kaféet för att tjäna ihop pengar. Granlo fritidsgårds verksamhet håller hög kvalitet i förhållande till förutsättningar och insatta resurser (steg 6), bland annat genom att fritidsgården håller mest öppet i förhållande till antal tjänster



inom avdelningen. Arbetslaget arbetar medvetet med att optimera antal öppna timmar i förhållande till personalresurser. Personalen är även uppfinningsrik i användandet av material där exempelvis ett biorum har byggts upp av pallar och skänkta biostolar (steg 5 och 6).

Personal och enhetschef har värderat sig till steg 6 ”Verksamhetens kvalitet är hög i relation i förhållande till förutsättningar och insatta resurser”. Även vi ser att Granlo befinner sig på steg 6. Rådande system för budgetarbete är väl fungerande och personalresurser nyttjas väl. För att nå till steg 7 ”Ett systematiskt förbättringsarbete bedrivs för att utveckla metoder för effektiv resurshantering och produktivitet” ser vi att ett mer fokuserat arbete kring resursfrågor krävs där personal och chef tillsammans diskuterar hur resurser ska hanteras och disponeras.

Image

Under vårt verksamhetsbesök berättar de ungdomar vi träffar att Granlo fritidsgård har ett gott rykte. De informerar sina vänner om Granlo och tar ibland med dem till gården. I ungdomsenkäten instämmer 92,9 procent helt i påståendet ”Jag kan rekommendera mina kompisar att gå till den här fritidsgården”. I personalenkäten instämmer samtliga i påståendet ”Jag rekommenderar gärna den här fritidsgården till ungdomar jag möter”.

Flera metoder används för att informera om verksamheten. På fritidsgården finns anslagstavlor, både digitala och traditionella, Facebook används för att sprida program samt för att chatta med besökare. Personalen besöker kontinuerligt den närliggande skolan, där informeras även på föräldramöten samt genom anslag och affischer. Personal och enhetschef deltar i olika samarbeten såsom Trygghetsråd, vuxenvandringar och lokala arrangemang. Granlo har även ett samarbete med kyrkan. Personalen ser även att information om verksamheten sprids genom fritidsgårdens events. Exempelvis arrangerade nyligen några äldre ungdomar ett lågstadiesisco vilket spred information om verksamheten till personer som annars inte kommer i kontakt med fritidsgården. Enhetschefen prioriterar omvärldsbevakning i sitt arbete, i detta innefattas att vara uppdaterad på forskning, artiklar och media som behandlar ungdomsfrågor och specifikt fritidsgårdsfrågor.

För att utvärdera hur ungdomar ser på fritidsgårdens verksamhet samtalar personalen med de besökande ungdomarna. Det har även skapats ett forum på Facebook där besökarna kan berätta vad de tycker om olika aktiviteter och om verksamheten i stort. Enhetschefen nämner även LUPP-undersökningen, en undersökning om Sundsvalls ungdomars åsikter och attityder, som en viktig informationskälla till vad ungdomar tycker.

Enhetschef och personal värderar sig till steg 5 (Metoder för att utvärdera omvärldens syn på fritidsgården tillämpas). Vår bedömning är steg 4. Granlo är ett attraktivt val och använder sig av flertalet metoder för att sprida information om sin verksamhet (steg 2 och 3). Från intervjuer och verksamhetsbesöket ser vi att steg 4 uppnås ”Fritidsgården använder relevant kommunikationsteknik för att kommunicera med omvärlden. Fritidsgården utvecklar kontinuerligt metoder för att informera om sin verksamhet samt marknadsföra sig själv”. Det finns väl fungerande metoder för att utvärdera hur de nu besökande ungdomarna ser på fritidsgården. De metoder som anges för att utvärdera omvärldens syn på fritidsgården är deltagande i och samtal med samarbetspartners. Vi ser att deltagande i olika samarbeten ger ett gott underlag för att utvärdera omvärldens bild av Granlo fritidsgård, dock saknar vi från



vårt underlag faktiska metoder för detta, vilket krävs för att kunna göra bedömningen att kriteriet på steg 5 ”Metoder för att utvärdera omvärldens syn på fritidsgården tillämpas” uppfylls.

Slutomdöme

Granlo fritidsgård håller en god och jämn kvalitet inom både huvud- och stödprocesser i Qualis. Personalens engagemang präglar verksamheten och skapar ett gott och positivt klimat. Ungdomarna vittnar om att personalen är goda förebilder som ger både trygghet och ansvar. Personalen strävar efter att få deras besökande ungdomar att växa. De skapar förutsättningar för att ungdomarna ska kunna prova nya saker och ska få chans att utveckla sina starka sidor, och kraft att våga lära känna sig själva. Verksamheten arbetar konsekvent med ungdomarnas utveckling av självkänsla och identitet och håller en mycket hög kvalitet inom denna process.

Arbetsgruppen har ett gott samtalsklimat och enhetschefen har tydliga tankar och arbetsätt för hur personalen ska få möjlighet att utvecklas i sitt arbete. I verksamheten som riktas mot ungdomarna finns överlag tydliga metoder som kontinuerligt utvärderas genom samtal och som omprövas i verksamheten. I stort fokuserar personalen främst på verksamhet gentemot ungdomarna, det systematiska arbetet bedrivs främst av enhetschef.

För att bli certifierad enligt Qualis kvalitetssäkringssystem krävs att fritidsgården når lägst steg 3 inom samtliga tio kvalitetsområden och minst 48 poäng totalt. Granlo fritidsgård, som i maj 2013 blev granskade för första gången, når 91 poäng av 105 möjliga och blir därmed certifierad med god marginal.

Styrkor

Som Granlo fritidsgårds främsta styrka ser vi personalens engagemang. Personalens genuina engagemang och tilltro till de besökande ungdomarna skapar trygghet, delaktighet och givande aktiviteter. Engagemanget ger personalen förmåga att se alla och att bygga bärande relationer. Ungdomsintervjuerna och atmosfären i lokalerna vittnar om att engagemanget sprider ett klimat som gör ungdomarna säkra och trygga. I alla fyra huvudprocesser hamnar Granlo högt och det är tack vare personalens engagemang och intresse till de ungdomar som finns i området.

- **Delaktighet och inflytande:** Arbetet med delaktighet och inflytande håller en god och jämn kvalitet och är en självklar del i fritidsgårdens verksamhet. Personalen lyckas förmedla till ungdomarna att verksamheten finns till för dem. Ungdomarna är till hög grad delaktiga i planerande av aktiviteter och pratar ofta om verksamheten i vi-form. Granlo har flera metoder för arbetet inom området och för en kontinuerlig dialog om hur verksamheten kan gynna ungdomarna maximalt.
- **Styrning och ledarskap:** Verksamheten stöds av en god styrning och ett gott ledarskap. Kommunens tydliga styrning, där Qualis genomsyrar hela organisationen, ger goda förutsättningar för Granlos systematiska arbete. Även enhetschefens ledarskap och förmåga att skapa och upprätthålla ett gott samtalsklimat är en styrka.



Förbättringsområden

På Granlo finns ett starkt driv från hela arbetslaget och förbättringsarbete sker konstant. Trots att Granlo hamnar högt i stegen inom samtliga kvalitetsområden ser vi att systematiken i detta förbättringsarbete kan förbättras. Idag är engagemanget starkt fokuserat till faktisk verksamhet och direkt ”görande”. Detta är en styrka då det ger mycket aktivitet och snabba förändringar. Vi tror dock att verksamheten skulle gynnas av att även fokusera på att utveckla det systematiska förbättringsarbetet för att ge goda förutsättningar för långsiktig förbättring och förändring på fritidsgården.

Verksamheten är även starkt knuten till de individer som idag arbetar på fritidsgården, en förbättrad systematik är därför viktig för att undvika att allt arbete som genomförs faller om förändring sker i personalgruppen. Ett förbättringsområde är även att skapa ett gemensamt språk inom arbetsgruppen. Personalen använder sig av många metoder och utvärderar och förbättrar verksamheten kontinuerligt. Dock upplever vi från personalintervjun att begrepp såsom värdegrund, metod och systematik är något främmande, trots att vi ser att en gemensam värdegrund i många avseenden finns. Genom att prata om verksamheten med de begrepp som finns i Qualis kan befintliga arbetssätt bli tydligare och lättare att utvärdera och förbättra.

- **Trygghet och trivsel:** Metoden för att föra besöksstatistik bör förändras. I dagsläget går personalen på känsla gällande andel tjejer/killar som besökt fritidsgården. Detta är inte ett tillförlitligt sätt att föra könsuppdelad statistik. För att kunna få tillförlitliga siffror bör fritidsgården implementera en ny metod för detta.
- **Kommunikation:** Från personintervjun framkommer en ambition och en vilja att öka samarbeten med externa aktörer. Vissa samarbeten finns redan idag och dessa fungerar väl. Några försök till att initiera nya samarbeten har gjorts med olika resultat. Att lägga kraft på att initiera nya samarbeten kan vara ett spännande förbättringsområde som kan ge ungdomarna ett bredare verksamhetsutbud samt ge lokalerna mer liv utanför verksamhetstid.
- **En attraktiv mötesplats:** En långsiktig förbättring, som dock är svår att påverka, är att få nya fräscha lokaler med ett bättre geografiskt läge.

Slutligen vill vi tacka Granlo fritidsgård för ett trevligt bemötande vid platsbesöket. Det har varit spännande att ta del av er verksamhet och vi önskar er all lycka till med ett fortsatt förbättringsarbete.

Ort och datum Nacka och Norrköping 2013-08-21

Malin Grotherus

Per Burén

Bilaga: Sammanställning av poäng



Qualis poängmatrix fritidsgård

Fritidsgård	Granlo Fritidsgård
--------------------	--------------------

Kvalitetsområden	Faktor	Steg							Poäng
		1	2	3	4	5	6	7	
A Trygghet och trivsel	2						X		12
B Delaktighet och inflytande	2						X		12
C Utveckling av självkänsla och identitet	2							X	14
D En attraktiv mötesplats	2					X			10
E Organisation	1							X	7
F Styrning och ledarskap	2						X		12
G Kommunikation	1							X	7
H Kompetens	1							X	7
I Resursutnyttjande	1						X		6
J Image	1				X				4

Poängsammanställning		Villkor
Granlo Fritidsgård	91	
Certifiering - lägst	48	Alla delkriterier steg 3 eller högre
Maxpoäng	105	