

Reflektion

Reflektions & analysfrågor för uppföljning av specifikt likvärdigt bemötande.

Dessa frågor kan anpassas och användas inom fler olika perspektiv.

Frågorna är utformade för att kunna användas under arbetsplatsträffar, verksamhetsplaneringsdagar, utvecklingsdagar men även i vardagen för att uppmärksamma vikten av arbetet med likvärdigt bemötande. Varje verksamhet kan välja en eller flera olika frågor att reflektera kring och återkomma till. Det är viktigt att inte hamna i tyckande och upplevelser om frågorna utan så långt det är möjligt bör man alltid ställa sig frågan, vilken fakta och kunskap har vi idag och vad är det vi saknar för att kunna besvara frågorna. Ofta handlar det inte hellre om att det finns ett rätt svar på frågorna utan de ska väcka nya tankar och i sin tur nya frågor som kan användas för att utveckla arbetet vidare. Det finns tillfällen då det är bra att ställa frågorna under strukturerade former och göra ordentliga analyser.

Samtidigt finns det ett stort värde i att ställa frågorna dagligen i olika sammanhang för att påminna oss själva och våra kollegor om vikten och värdet av att ständigt arbeta med likvärdigt bemötande. Genom att ständigt ställa frågorna kommer vi ett snäpp längre ifrån att frågorna är självklara och sitter i ryggmärgen hos anställda, eller svåra att diskutera. När vi ställer frågorna kontinuerligt och återkommande tvingas vi att synliggöra hur arbetet faktiskt drivs och att skapa ett nytt narrativ kring hur det skulle kunna bedrivas.

Vi måste börja träna oss i att ställa frågorna i olika sammanhang och i olika processer i verksamheten för att börja synliggöra hur vi arbetar med likvärdigt bemötande inom till exempel styrning och ledning, olika HR-processer, ekonomiprocess, upphandlingsprocess osv.

1. Inriktning och omfattning

- På vilket sätt omnämns likvärdigt bemötande i våra övergripande dokument? (att vi arbetar förebyggande och kontinuerligt med att kvalitetssäkra att vi inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism i våra olika processer i verksamheten?)
- Vilka styrdokument utgår vi ifrån för att forma vårt arbete med likvärdigt bemötande?
- På vilket sätt gör vi målgruppsanalyser för att ta reda på vilka målgrupper som omfattas av vår verksamhet?
- Vilka mål och indikatorer har vi formulerat som specifikt fokuserar på likvärdigt bemötande? Vilka strategiska krav ställer vi på uppföljning och kvalitetssäkring av målen? (mål och indikatorer som mäter hur vi arbetar förebyggande och kontinuerligt med att kvalitetssäkra att vi inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism i våra olika processer i verksamheten?)
- På vilket sätt omfattar arbetet med likvärdigt bemötande det interna perspektivet (t ex olika HR-processer, upphandlingsprocesser, styr- och ledningsprocesser)?
- På vilket sätt omfattar arbetet med likvärdigt bemötande det externa perspektivet i olika delar av vår verksamhet som till exempel utredningar, myndighetsbeslut, det personliga mötet (uppdraget gentemot invånare/rättighetsbärare)?
- På vilket sätt har vi fångat upp kunskap kring likvärdigt bemötande som bidrar till utveckling/inriktning för kommande år? (kunskap kring hur vi kan arbeta förebyggande och kontinuerligt med att kvalitetssäkra att vi inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism i våra olika processer i verksamheten?)
- Finns det glapp mellan hur rättighetsbärare uppfattar verksamhetens bemötande och verksamhetens möjligheter av att tillgodose dessa? (vilken information kan vi få fram av kvantitativa data och hur behöver dessa kompletteras med kvalitativa data?)
- På vilket sätt använder vi omvärldsbevakning för att ta reda på/undersöka hur rättighetsbäraren upplever bemötandet? (upplever målgrupperna sig diskriminerade, kränkta eller utsatta för rasism i till exempel det personliga mötet, i beslutsfattandet?)
- Vilka antaganden gör vi om våra målgrupper som ligger till grund för hur vi formulerar våra strategier och styrande dokument?
- På vilket sätt tar våra övergripande strategidokument höjd för att vi ska arbeta kontinuerligt med att undersöka hur målgruppen upplever kontakten/bemötandet i olika processer, avdelningar, enheter osv?
- Använder vi målgruppens upplevelser, synpunkter och feedback i det kontinuerliga utvecklingsarbetet och ligger det som grund för det årliga planeringen av verksamheten?

2. Verksamhetsplanering

- På vilket sätt är de övergripande strategiska mål kring likvärdigt bemötande kopplade till verksamhetsplanen?
- På vilket sätt har vi skapat en gemensam definition av likvärdigt bemötande i vår verksamhet och kopplat den till verksamhetsplanen för att möjliggöra för alla anställda inom olika delar av verksamheten och med olika arbetsuppgifter att arbeta på ett likvärdigt sätt? (hur arbetar vi för att garantera att vi inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism?)
- På vilket sätt lyfts det i verksamhetsplanen att det finns ett gemensamt ansvar för hela verksamheten att arbeta med likvärdigt bemötande i olika processer?
- På vilket sätt formuleras det i verksamhetsplanen att likvärdigt bemötande är en del av kärnuppdraget och att samtliga anställda har ett ansvar att arbeta med det? (att vi inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism?)
- Finns det i verksamhetsplanen tydlig processbeskrivning, dvs vad behöver medarbetare för stöd för att kunna prioritera sitt kärnuppdrag som är att arbeta med likvärdigt bemötande? (att de inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism i olika processer i verksamheten?)
- Tar verksamhetsplanen höjd för att utveckla interna processer för att metodiskt stärka personalen att utveckla arbetet med likvärdigt bemötande? (kompetensutveckling, handledning, coachning, process stöd, verktyg och metoder)
- På vilket sätt använder vi verksamhetsplanen för att sätta upp aktiviteter som vi vill genomföra i syfte att stärka kärnuppdraget som är arbetet med likvärdigt bemötande? (hur kan det integreras i olika delar av verksamheten, medarbetarsamtal, APT, utredningar.....)
- På vilket sätt använder vi verksamhetsplanen för tydligt visa att arbetet med att säkerställa likvärdigt bemötande är en del av kärnuppdraget och ska få utrymme att ta tid på alla nivåer i verksamheten?
- På vilket sätt använder vi verksamhetsplanen för att lyfta likvärdigt bemötande som både en lednings- och en medarbetarfråga?

3. Genomförande och uppföljning

- På vilket sätt följer vi upp att anställda anser att de har tillräckligt med tid, kunskap och stöd att garantera likvärdigt bemötande inom olika delar av vår verksamhet? (att de inte diskriminerar, kränker eller utsätter någon för rasism?)
- På vilket sätt följer vi upp att alla anställda upplever att deras verksamhet bemöter alla likvärdigt? (dvs att det inte förekommer rasism, diskriminering och kränkande behandling mot någon person/grupper)
- På vilket sätt följer vi upp att ledningen aktivt har prioriterat att arbeta med likvärdigt bemötande under året? (att de har diskuterat och avsatt tid för att reflektera under apt, verksamhetsdagar, medarbetarsamtal, metodutveckling, verksamhetsdagar)
- På vilket sätt följer vi upp att den service, stöd och tjänster som vi tillhandahåller är likvärdiga oavsett vilka invånare vi möter?
- På vilket sätt följer vi upp att de målgrupper som vi når upplever att de har fått rättvist, respektfullt och transparent bemötande?
- På vilket sätt följer vi upp om våra målgrupper upplever att de har blivit utsatta för rasism, diskriminering, och kränkande behandling?
- På vilket sätt följer vi upp om de målgrupper som vi inte möter men som bör finnas i våra verksamheter upplever att de har blivit utsatta för rasism, diskriminering och kränkande behandling?
- På vilket sätt använder vi statistik för att mäta likvärdigt bemötande och är vi medvetna om vad vi missar utifrån den statistik vi använder?
- På vilket sätt använder vi kvalitativa undersökningar för att mäta likvärdigt bemötande?
- På vilket sätt används (eller skulle kunna användas) kvalitativa undersökningar som styrmedel för att utveckla och förbättra arbetet med likvärdigt bemötande?