

Rapport över Malmö stads upphandlade boendesplatser för hemlösa personer, 2020



Upprättad
Datum: 2020-02-18
Version: 1.0
Ansvarig: Sara Rokka, Ebba Cedergren
Förvaltning: Arbetsmarknads – och socialförvaltningen
Avdelning/Enhet: Avdelning boende, etablering och myndighet



Innehållsförteckning

Rapport över Malmö stads upphandlade boendesplatser för hemlösa 2020	1
Sammanfattning.....	3
Förändringar från tidigare avtal	3
Verksamhet	3
Nattvilan	3
Rönbacken	4
Vallhem	4
Kvalitetssäkring.....	4
Kvalitet och uppföljning	4
Avvikelse avtal.....	4
Beläggning och boendetider	5
Beläggning.....	5
Boendetid	6
Synpunkter på verksamheten	6
Brukarenkät	7

Sammanfattning

Malmö stad har avtal gällande tre akutboenden av lågtröskelkaraktär som drivs på entreprenad av Förenade Care AB.

Målgruppen för boendena är hemlösa personer med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa.

Pågående avtalsperiod löper från 2019-01-01 till 2020-12-31, med möjlighet till förlängning i max 24 månader.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen ansvarar för uppföljning av entreprenören och rapporterar årligen till arbetsmarknads- och socialnämnden.

Det pågår ett arbete med att undersöka möjligheter att driva samma typ av boenden genom interna lösningar.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningens sammanfattande bedömning är att verksamheten på samtliga tre boenden bedrivs i enlighet med avtalet.

Denna rapport avser inte upphandlingen av Boende utan stöd för hemlösa (Dnr ASN-2018-7194) vars avtal tecknats för tidperioden 2019-11-01 till 2023-10-30.

Förändringar från tidigare avtal

Under 2017-2018 användes de akuta biståndslösa boendeplatserna i ökad utsträckning till personer i så kallad strukturell hemlöshet och antalet personer i målgruppen med socialt sammansatt problematik med aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa använde färre platser.

Detta gjorde att platsantalet ändrades från 20 platser, med möjlighet att öka till 25 vid behov, till att avse 14 platser. Målgruppen avser personer med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa.

Denna förändring innebar att Skånes Stadsmissionen valde att inte svara på upphandlingen och nytt avtal tecknades istället med Nattvilan som drivs av Förenade Care.

Avtalet angående Rönnbacken inkluderar inte längre fem specifika akutplatser de s.k. Friboplatserna, utan i stället har antalet platser utökats från 16 till 18, med möjlighet till att ta in akuta placeringar till samtliga lediga platser.

Det socialkurativa stödet som erbjöds till tidigare 5 platser erbjuds nu till samtliga boende på Rönnbacken. En annan förändring är nu att platsantalet för Vallhem har förändrats från 43 till 38.

Verksamhet

Nattvilan

Nattvilan är ett biståndslöst akutboende för hemlösa personer där man bor en natt i taget.

Boendet har 14 boendeplatser (fyra enkelrum varav två med möjlighet att ta emot boende med rörelsenedsättning och fem dubbelrum). Målgruppen är män och/eller par som fyllt 20 år med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Eftersom boendet är biståndslöst krävs inget biståndsbeslut från socialtjänsten för att beviljas plats.

Nattvilan öppnar insläppet kl. 19.00 till kl. 21.00. Alla nattgäster erbjuds middag, kvällsfika och sedan frukost innan de måste lämna boendet kl. 10.00. Beläggningen på Nattvilan har varit hög under hela året.

Adress: Stora Kvarngatan 4–6

Rönbacken

Rönbacken är ett dygnsboende med 18 platser för hemlösa kvinnor som fyllt 20 år med en socialt sammansatt problematik och aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Två rum är anpassade för kvinnor med rörelsehinder.

Boendeplats kan bokas av socialtjänsten efter biståndsbeslut. Kvinnor som tillhör målgruppen kan också vända sig direkt till Rönbacken för en akutplats, men får då bo i mån av plats som mest tre dygn i sträck.

Boendet serverar frukost, lunch, middag och kvällsfika. Efter önskemål har tiderna för måltiderna förlängts.

Malmö stad har två socialsekreterare placerade i verksamheten för att arbeta socialkurativt med kvinnorna.

Adress: Rönblomsgatan 9

Vallhem

Vallhem är ett dygnsboende med 38 platser för hemlösa män som fyllt 20 år med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. De boende ska kunna ha ett kvarboende trots pågående missbruk.

Platserna bokas efter biståndsbeslut av socialtjänsten, fyra rum är anpassade för män med rörelsehinder.

Vallhem serverar frukost, lunch, middag och kvällsfika. Efter önskemål från de boende har tiderna för måltiderna förlängts.

Adress: Stora Kvarngatan 4–6

Kvalitetssäkring

Kvalitet och uppföljning

Ansvar för uppföljning av verksamheten ligger på Avdelning boende, etablering och myndighet, enhet boende och stöd, bokningscentralen.

Kvalitetsuppföljningsmöten sker genom att kvalitetsansvariga besöker verksamheterna varje kvartal. Vid uppföljningen uppdaterar leverantören Malmö stad med en nulägesbild av verksamheten och eventuella klagomål/synpunkter som inkommit. Malmö stad och Förenade Care går också igenom boendetiden avseende de som bott längre än tre månader (Rönnsbacken och Vallhem) vid varje uppföljningsmöte.

Verksamheten följs även upp månadsvis genom att leverantören skickar statistik över beläggning, boendetid, information om målgruppen och tillbud/avvikelser. I de fall synpunkter, avvikelser och extraordinarie händelser inträffar informerar Förenade Care kvalitetsansvariga.

Avvikelser avtal

Malmö stad ska enligt avtal erbjuda socialkurativa insatser i Nattvilans lokal i syfte att ge stöd och vägledning till den enskilde för att kunna bryta sin hemlöshet. Rekrytering av en tjänst påbörjades men avbröts när det inte gick att tillsätta tjänsten med lämplig kandidat efter ett första annonseringstillfälle.

Istället för att utlysa annonsen på nytt valde Arbetsmarknads- och socialförvaltningen av att se över möjligheter att tillgodose behovet av de socialkurativa insatserna på annat sätt. Diskussion om alternativa lösningar pågår.

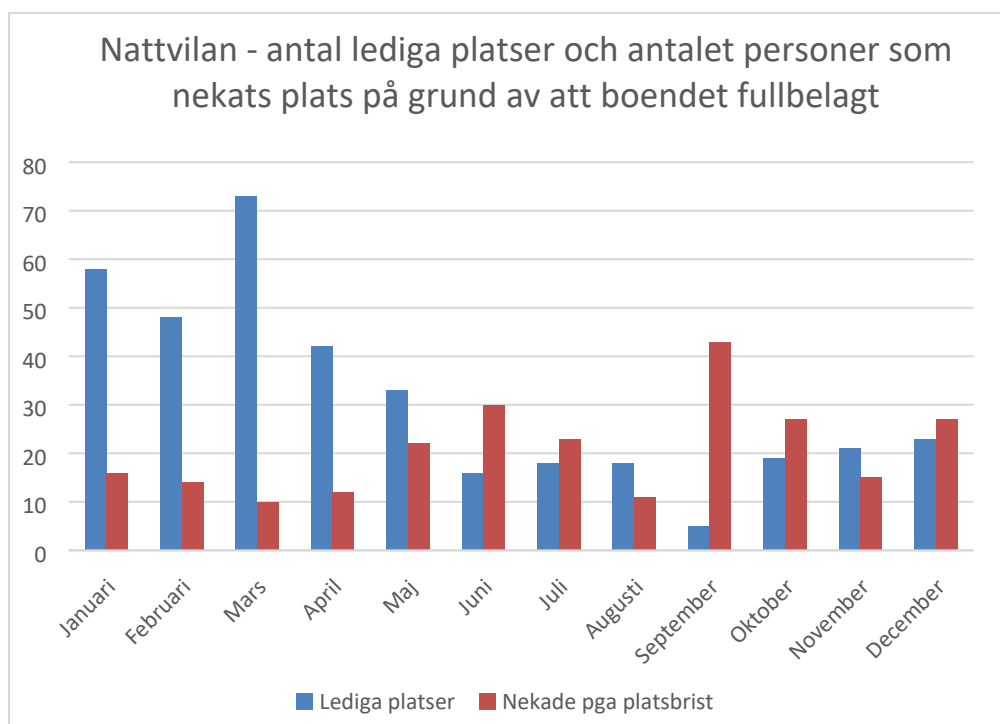
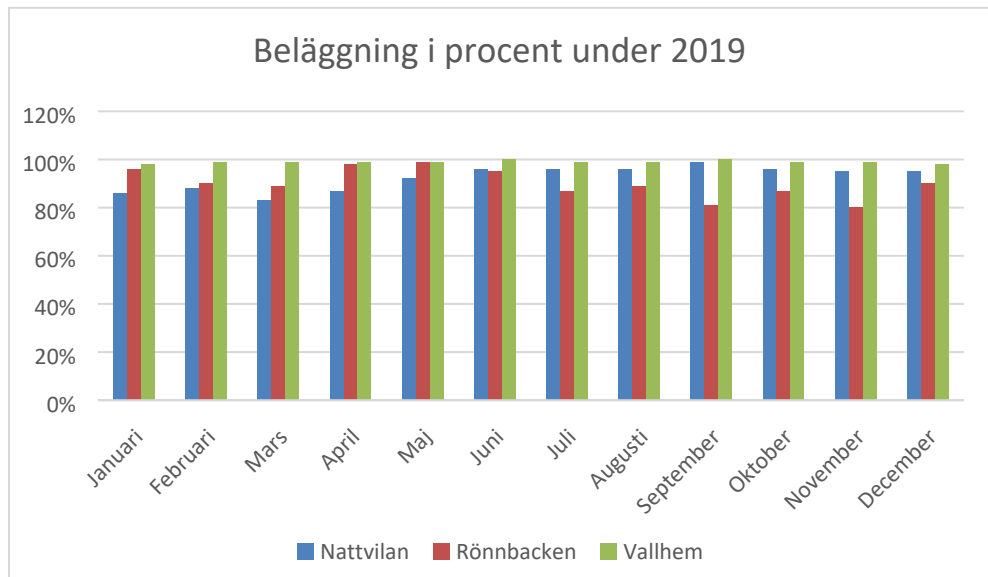
Beläggning och boendetider

Nedan redovisas beläggning under 2019, samt boendetid som är längre än tre månader för Rönnsbacken och Vallhem.

Beläggning

Beläggningsgraden på Vallhem har under 2019 varierat mellan 98–100%.

På Rönnsbacken har beläggningsgraden varierat mellan 81–99% och på Nattvilan har beläggningsgraden varierat mellan 83–99%.



Diagrammet visar antalet lediga platser och antalet personer som nekats boendeplats för att boendet är fullt under 2019.

Sammanlagt under året har 374 boendeplatser varit lediga och vid 250 tillfällen har personer som tillhör målgruppen nekats plats för att det saknat lediga boendeplatser.

Vid ytterligare 192 tillfällen har personer nekats plats, varav 60 tillfällen i anledning av att de är avvisade från boendet och vid 132 tillfällen för att de inte tillhör målgruppen.

Beläggningen har periodvis varit väldigt hög, men trots att antalet platser har minskat 2019 jämfört med 2018, så har färre personer nekats boendeplats för

natten under 2019 jämfört med 2018. Under 2019 nekade sammanlagt 442 personer (de som tillhör målgruppen, de som är avvisade och de som inte tillhör målgruppen) vilket är en minskning från 2018 då personer vid 814 tillfällen nekats sovplats för natten.

Antalet personer med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa och som akut behöver tak över huvudet samma natt varierar från dag till dag vilket gör det omöjligt att veta hur många boendeplatser som behöver varje natt.

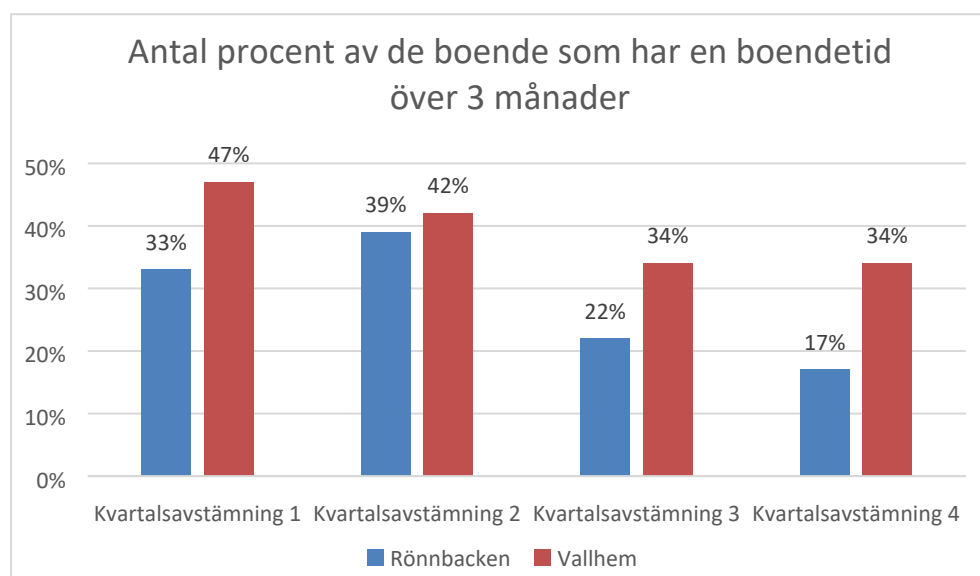
Utgångspunkten är att de ska bo max 3 nätter, men flertalet nattgäster överstiger detta.

Boendetid

Boendetiderna på Rönnebacken och Vallhem varierar utifrån de boendes behov och längden på biståndsbesluten.

Inför kvartalsavstämningarna gör Vallhem och Rönnebacken avstämningar med ansvariga socialsekreterare för de kvinnor och män som har en boendetid på 3 månader eller längre tid.

Vid behov kontaktar kvalitetsansvariga ansvarig socialsekreterare för att undersöka möjligheter till att komma vidare mot eget boende.



Synpunkter på verksamheten

Som en del i sitt kvalitetsarbete använder leverantören formulär för klagomåls- och synpunktshantering som finns tillgängliga för de boende.

Leverantören har även rutin för hantering av klagomål och synpunkter från utomstående. De klagomål som inkommit från grannar gällande Nattvilan och Vallhem gäller främst nedskräpning och upplevda störningar utanför verksamheten.

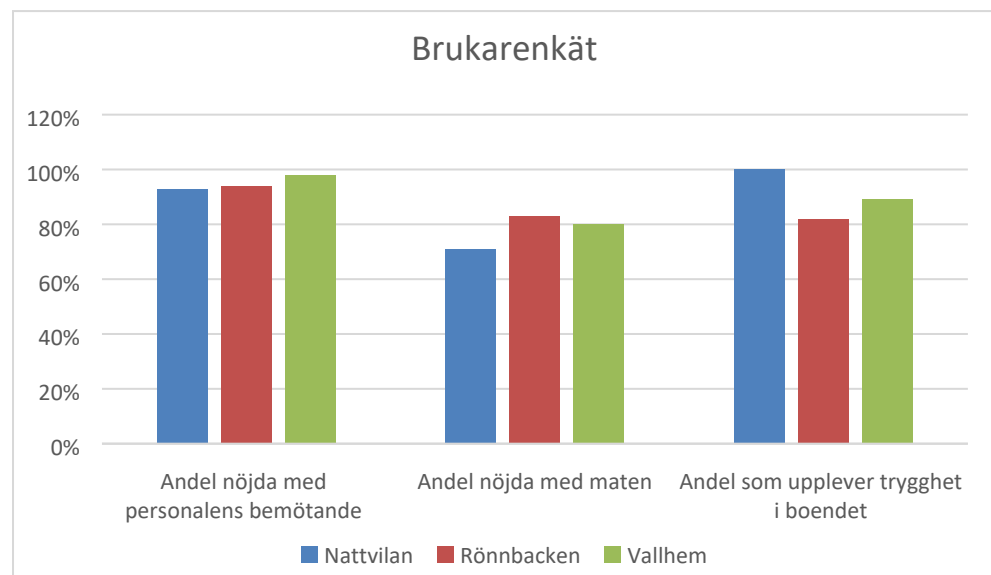
Åtgärder som satts in är att gatan utanför städas flera gånger per vecka samt att personalen för dialoge med nattgästerna gällande beteendet utanför boendet.

När det gäller klagomål på personal möter leverantören upp klagomål genom både enskilda samtal och utbildningsinsatser för hela personalgruppen så som utbildning i lågaffektivt bemötande som ägt rum under 2019.

Leverantören redovisar hur samtliga klagomål och synpunkter har hanterats i årsrapporten.

Brukarenkät

Förenade Care genomför en brukarenkät två gånger årligen i samtliga tre boenden. Enkäten syftar till att utvärdera kvalitetsnivån i boendet och en sammanställning av enkäterna redovisa i årsrapporten för respektive boende.



Svarsfrekvens för Nattvilan var 100%, Vallhem 92% och Rönnbacken 90%