

Verksamhetsberättelse 2019

Rönnebacken, Malmö

**Akut- och dygnsboende för hemlösa
kvinnor med aktivt missbruk
och/eller psykisk ohälsa**

Verksamhetsbeskrivning

Rönnsbacken är ett dygnsboende för hemlösa kvinnor som fyllt 20 år med en socialt sammansatt problematik och har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Vårt syfte är att erbjuda hemlösa kvinnor i Malmö stad ett boende i avvaktan på annat, långsiktigt boende, med särskild inriktning på trygghet, individuellt- och respektfullt bemötande som är anpassat efter den enskildes behov och anpassat utifrån av den enskildes egna möjligheter.

Platserna är av lågröskelkaraktär och de boende ska kunna ha ett kvarboende trots pågående missbruk.

Boendet drivs av Förenade Care AB på uppdrag av Malmö stad.

Under året har vi haft 18 abonnerade platser som alla har varit enkelrum och dessa har varit fördelade på 5 socialkontor som avgör vem som är berättigad till boendet. Efter biståndsbeslut bokas platserna dagtid av socialtjänsten, övrig tid av social jour. För direktintag, dvs. då kvinnor vänder sig direkt till boendet dygnets alla timmar, krävs inget biståndsbeslut, dock maximalt tre sammanhängande dygn.

Rönnsbacken har två boenderum avsedda för rullstolsburna och personer med fysiska funktionshinder.

Kontakterna med beställaren

Vi har tät kontakt med socialtjänst för att bistå dem i deras arbete med individen så att denne ges möjlighet att finna annan boendelösning.

Vårt arbete sker enligt avtal och i enlighet med vårt motto; omtanke, vänlighet och service.

Under året har vi haft fyra uppföljningsmöten med Malmö stad, februari, maj, september och december. Frågor som diskuterats är boendetid över tre månader, beläggningen, tillbud, ingen känd beroendesjukdom, oplanerad utflytt, hur bemanningen har varit, övriga ändringar i lokaler/verksamhet, aktiviteter med boende och inkomna synpunkter.

Mellan gruppleddare och handläggare sker en kontinuerlig telefonkontakt kring handläggarnas klienter. Dessa samtal kan handla om bl.a. uppdateringar i hur boendet fungerar för den enskilde, till konsultativa samtal i hur handläggaren skulle kunna tänka vidare avseende boendeformer som är lämpliga för klienten utifrån klientens förmåga.

Sedan 2018 hålls kontinuerliga samverkansmöten mellan Rönnsbacken, Rönnskolan, MKB-studenthus, polis och ASF Norr, utifrån en gemensam områdesspaning i "Rönns". Under 2019 hölls ett styck sådant, på vilket man beslöt att fortsatt samverkan sker först då någon av deltagarna initierar ett sådant.

Förutom ovan samverkansmöten sker även vid behov samverkan mellan gruppleddare och personal från MKB-Studenthus. Samverkan handlar främst om då MKB-personal misstänker att Rönnsbackens gäster (olovligen) befunnit sig i MKB-huset. Gruppleddaren har vid dessa tillfällen påtalat för samtliga gäster, om förbudet att vistas i MKB-huset. Resultatet har blivit allt färre anmärkningar från MKB-personalen.

Gruppleddare har deltagit i Stadsmissionens samverkansmöten, utifrån deras projekt att kvalitetsutveckla sitt arbete med våld i nära relationer. Frågor som diskuterats och där gruppleddaren delgett sina tankar, har bl.a. varit:

- Hur kan vi tillsammans bidra till det uppsökande arbetet?
- Hur kan vi gemensamt bidra till arbetet med målgruppen?
- Vilken typ av träffar kan fungera, vad säger våra erfarenheter?

Gruppleddaren har besökt Region Skåne och Sprutbytet för att där få ökad kunskap kring Naloxon. Denna kunskap förmedlades sedan vidare ut i arbetsgruppen via muntlig framställning på APT samt via den skriftliga information gruppleddaren fick med sig från besöket.

Gruppledaren har även besökt Malmö Stads boende "Sigtunagatan", vilket arbetar med samma målgrupp som Rönnbacken. Nämnt boende besökte i sin tur Rönnbacken. Syftet med besöken var bl.a. att få ökad kunskap om andra boenden och hur de arbetar.

Under december månad hade Rönnbacken besök av en student från Malmö universitet. Utefter en forskningsstudie om narkotikaanvändning där man vill studera vardagsliv, utsatthet och risker för personer som använder narkotika samt tillgången till sociala och medicinska insatser, har man intervjuat gäster från Rönnbacken som passar in i denna målgrupp.

I september månad, tog gruppledaren emot fem studenter från Malmö Högskolas Socionomutbildning för ett studiebesök. De var, utifrån ett skolarbete, intresserade av att få information om bl.a. vilken målgrupp vi arbetar med och vilka svårigheter det kan innebära.

Efter förfrågan från beställaren är personalschema och cv för personal inlämnade. Ett bra samarbete och korta beslutsvägar med socialtjänsten i Malmö, har gjort att frågor löses fortlöpande på ett bra sätt.

Personalförsörjning under året

Bemanning enligt avtal.

Medarbetare som var utbildad socionom valde att säga upp sig från sin dagtjänst då hon fick jobb som socialsekreterare. En provanställning till dagtjänsten tillika kvalitetsansvarig, inleddes under hösten. Medarbetare som är tjänstledig på grund av studie ersattes med van vikarie.

Utbildning och introduktion av nyanställda

Chefskonferens för verksamhetschef

Internrevisionsutbildning för gruppledare

Gruppledare, utbildning i vårt lönesystem HRM

Daglig ärendehandledning av gruppledare/verksamhetschef

Lågaffektivt bemötande

Etik och moral

HLR

Livsmedelsutbildning

Svenska Narkotikaföreningen, heldagsutbildning.

Inspirationsdag för gruppledare

Föreläsningar:

Våga tänka stort

Opioidberoende etc.

Möten och krockar

Konsten att hantera besvärliga personer

Hur tänker en kriminell

våld i nära relation

Introduktionen av nyanställd personal har fungerat mycket bra, de har kommit väl in i arbetsgruppen och arbetsuppgifterna och har fått positiv respons av de boende.

Verksamhetssystem - kvalitets, miljö och arbetsmiljö

Förenade Cares ledningssystem har en central plats i samtliga verksamheter och det är ett naturligt verktyg i vardagen för att utvecklas, följa upp och säkerställa det dagliga arbetet för att få en bra och kvalitativ verksamhet. Ledningssystemet innehåller kvalitet, miljö och arbetsmiljö och

Förenade Care är ISO-certifierat enligt 9001, 14001 och 18001. Varje år revideras företaget vid en extern revision.

Verksamhetschefen och kvalitetsansvarig sammanställer allt material som inkommit under verksamhetsåret såsom avvikelser, enkäter, kundklagomål, våld och hot, sjukfrånvaro gällande personal och riskbedömningar. Materialet granskas och diskuteras 1 gång/år på ledningens

genomgång som närvarat av Koncerndirektör, VD, Vårddirektör, Kvalitetschef, Regionchef, Personaldirektör, Marknadsdirektör.

Uppföljning av rapporterna sker på verksamheternas personalmöten där det beskrivs vilka insatser som har vidtagits och hur man kan arbeta förebyggande för att förhindra att avvikelser upprepas.

Kvalitetscertifiering enligt ISO 9001

Vi fortsätter arbeta med att bemöta våra boende enligt vårt motto omtanke, vänlighet, service med syfte att skapa goda relationer. Genom det minimerar vi risken för hotfulla eller våldsamma situationer.

Inom ramen av vårt uppdrag hjälper vi våra boende. Vi är lyhörda för våra boendes synpunkter och önskemål. För att säkerställa kvalitén i vårt arbete löpande använder vi formulär som bl.a. används när boende har synpunkter/klagomål. Utifrån synpunktens eller klagomålets art gör vi förändringar om dessa är möjliga. På dessa inkomna synpunkter/klagomål sker återkoppling, enligt våra kvalitetsmål till den boende inom 7 dagar.

Negativa synpunkter från gäster på verksamheten under året har varit:

Det har inkommit fyra st. klagomål från gäster då de har tyckt att viss personal uppträder oprofessionellt.

Har lyft frågan med berörd personal gällande bemötandet, samt att de värdegrunder och motto som Förenade Care har, nämns vid personalmöten.

Vissa gäster har störts av dammsugning av korridorerna på kvällarna. Personal dammsuger istället endast kanter och hörn, övriga utrymmen sopas.

Man upplever specialkost som enformig samt att vid ett tillfälle blev middagen försenad med femton minuter. Leverantören informerades.

Trivs inte med sin nya säng, vill ha sin gamla tillbaka och att möblerna på boenderummet är slitna. Sängen var kastad och nya möbler inöpta.

Varmt på boenderummen när solen står på. Inköp av mörkläggningsgardiner.

Städningen på toaletten och duschen på vån två var undermålig. Gruppledaren har samtalat med personal som städar och i detta påtalat vikten av att det sköts bättre framöver

De önskemål som uppfylldes var: köpa in en toastmaskin och en brödrost som tar fyra skivor bröd, att en veckomatsedel hängs upp i stället för en för varje dag, att vi började servera kaffet kl. 05.30 istället för 06.00 och att vi köper in honungsmelon till eftermiddagsfikan.

Boende har även uttryckt positiva synpunkter som:

- Uppskattning över den successiva uppräschningen i boendet.
- För allt gott som bakas och att vi firar gästernas födelsedagar.
- För aktiviteter som våra gäster har valt att delta i.
- Tacksam över servicen och tryggheten från nattpersonalen.
- Beröm från en före detta gäst om vårt fina bemötande mot henne.
- Uttrycker att detta är det bästa boendet hon har varit på.
- Handläggare kontaktade gruppledaren för att berömma Rönnbackens personal och dess bemötande.
- Uppskattning vid de tillfällen personalen har dukat upp med festbufféer till årets högtidsdagar.
- Samtal med flertal boende om ämnet "självskade beteende och psykisk ohälsa". Personalen fick beröm för sin kunskap kring området.
- Gäst fick teckna av en personal som fick sitta modell.

- Personal som har klippt gästers hår samt färgat det och haft manikyr.
- Gäster visar stort intresse när dialog kring mänskliga rättigheter och FNs konventioner om människorätts dokument och om olika samhällsinformation och RFSU samt olika teman.

Vi har boendemöte systematiskt där alla boende är välkomna. Här diskuteras allt från mat till olika former av aktiviteter, alla synpunkter har lika stor prioritering.

För att uppfylla kravet för kvalitetssäkring delar vi ut enkät 2 ggr/år med frågor till våra boende med *anonyma svar*, dessa sammanställs och resultatet utvärderas för att se hur kvalitetsnivån ligger för verksamheten. Tre frågor som är av stor betydelse för våra boende är bemötande, maten och om man känner sig trygg i boendet.

Resultatet från vårens enkät var 90 % som svarade och 81 % var nöjda och från höstens enkät var det 100 % som svarade och 85 % var nöjda. Vi ser detta som ett bra resultat med tanke på den boendeform vi bedriver. Vårt mål är 75 % nöjdhet.

Inför analysen görs en sammanställning av respondenternas tydliggörande i enkäterna. De tydliggörande kommentarerna återges oredigerade i original som följer:

- . Jag tycker att maten inte är bra, jag tycker mycket mer kycklingfilé och schnitzel. Jag känner mig inge trygg.
- . Har inte fått någon information vem som är min kontaktperson, men trivs med alla.
- . En eller två bänkar med dynor eller filtar hade varit skönt om man kunde snickra ihop. Bänkarna ska då vara fastskruvade i marken på något vis/sätt så att ingen snor dem!!! Både utanför porten (ofta är där skugga) och på andra sidan av detta huset (i solen!!!) Tack för att ni finns! &CARPE DIEM.
- . Jag uppskattar jobbet ni gör här. Säker att alla är jättetacksamma och glada.
- . Fler tvättider.
- . Efter mörker om rapport är igång bör vi skäppas in i slussen.
- . Gärna halalalami (vore tacksamt) med lite kallskuret någon gång.
- . Tror ej jag fick veta kontaktperson i inskrivningen med det kan vara det kan vara mycket för en personal när det kommer många tror jag.
- . Jag känner mig mycket otrygg pga. saker som händer här med vissa andra boende.
- . Underbar personal.
- . Bra mat, bra personal och trevligt och rent och fräscht.

Bemötandet

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om bemötandet: inlämnade svar var 16 st. utav dessa svarade 15 st. att de blir bra bemötta av personalen. 1 valde att inte svara på frågan.

Maten

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om maten: inlämnade svar var 18 st. utav dessa var 15 som är positiva till lunchen och 15 positiva med kvällsmaten.

Den maten vi serverar till lunch är till största del halvfabrikat förutom sallader och en del lätta tillredningar. Vår färdiglagade mat får vi från Almgårdens kök i Vellinge. När det är klagomål på matens kvalitet skrivs det ett kundklagomål och leverantören har kontaktats. Vi arbetar ständigt med att förbättra och tillgodose våra boende med de önskemål de har. Vi varierar vår kost.

Under högtider har det beställts och serverats mat i relation till högtiden.

Trygg i boendet

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om man känner sig trygg i boendet, inlämnade svar var 17, utav dessa var det 14 st. som känner sig trygg i boendet.

Vår önskan är att alla ska känna sig trygga när de bor på Rönnbacken, men många olika individer under samma tak gör att det kan bli svårt att uppfylla. Vid varje inskrivning informerar vi att här finns personal dygnet runt och att vi är till för dem.

Under 2019 byttes befintligt låssystem ut till ett, för gästerna, betydligt säkrare system. Effekten blev omgående en ökad trygghet. Bytet har uppskattats väldigt mycket av både gäster och deras handläggare.

Två st mail har inkommit gällande utemiljön, där det under augusti månad var väldigt nerskräpat runt fastigheten, vilket har orsakats av dels våra gäster och dels av andra. Påtalade för Stadsfastigheter om att ev. öka frekvens på städningen och att vi också kontrollerar att utemiljö är bra.

Under 2019 har gästerna fått sig tillskänkta diverse bakverk från konditori Katarina samt ett bageri i Staffanstorp. Till jul fick de pizza skänkt från Bjärreds Krog, samt julklappspåsar från både en privatperson samt "Sisters". Samtliga saker har varit väldigt uppskattade.

Miljöcertifiering enligt ISO 14001

Vi har genomgång av miljöaspektvärdering på våra APT och ser om det har skett förändringar i vår verksamhet. Diskussion förs om hur det går med upprättade mål, hur och vad vi kan påverka samt hur vi ska gå till väga. Därefter sker en uppdatering av miljöaspektvärderingen och beslut fattas om vilket som ska vara vårt mål för kommande år. All personal har ett engagemang och ansvar för vår miljö. Vi bevakar och följer tillämpliga miljölagar.

Under 2019 har vi arbetat med att minska vårt matavfall med 10 % under innevarande år. Vi har mätt vårt matavfall vid 4 tillfällen under året. Ett tillfälle motsvarar daglig vägning av samtligt matavfall i 4 dagar under 1 vecka, ej flytande matavfall. Vår minskning blev 0.9 %, nådde inte riktigt upp till målet vilket beror på att vi sedan tidigare har varit väldigt återhållsamma med var som ställs fram till respektive måltid.

Verksamheten källsorterar bland gästernas tillhörigheter i "Förvarade effekter", så att batterier och elektronik förvaras för sig.

Arbetsmiljöcertifiering enligt OHSAS 18001

Vår målsättning är att alla ska må bra på sitt arbete. Detta uppnår vi genom ett medvetet aktivt arbetsmiljöarbete på alla nivåer, bland annat genom att kartlägga arbetsmiljön. Arbetsmiljöarbetet bedrivs för att förebygga ohälsa, skada och olycksfall och vi strävar efter att minska riskerna vid våld och hot, stress och obekväma arbetsställningar.

All personal är delaktig i upprättande av riskbedömningar och ansvarar över olika delar. När en risk uppstår bedömer vi allvarlighetsgraden, utifrån resultaten ser vi om det går att åtgärda direkt eller om vi ska upprätta en handlingsplan.

Rönnbacken är ett äldre hus och det har dragit i vissa rum. Under senare delen av 2019 tätades fönstren, varpå draget avsevärt minskade. Det är högst skiftande temperaturer i olika rum; vissa är kyliga medan andra är väldigt varma. ISS har luftat samtliga element, men trots det kvarstår skillnaderna. Gruppledare fel-anmäler samtliga avvikelser enligt uppgjord överenskommelse med Stadsfastigheter.

Alla fönster i fastigheten är ommålade och ett stort dräneringsarbete blev avslutat. Under hösten uppstod ett läckage från ett avloppsrör på vån tre. Mång läckage under de senaste åren har lett till att ett reliningsarbete. Detta beräknas påbörjas vecka 35, 2020.

Inkommit synpunkt från social jour på att en gäst som fick godkänt att bo på Rönnbacken via telefon sedan inte fick komma in. Gästen hade uppgett felaktigt efternamn till social jour eftersom hon visste att hon var avvisad. När gästen kom till boendet kände personalen igen henne. Överenskommelse om åtgärd blev att också fråga om personnummer.

Inkommit synpunkt från en handläggare där dennes klient inte hade tillträde till boendet då tiden för senast insläpp hade passerat. Gästen fick tillbringa natten ute varpå hon bad att få sin väska, innehållande pengar och överfallsalarm vilket personalen hade nekat henne. Nattpersonalen brast i sin rutin och fick en erinran.

Verksamheten fick ett mail, där social jour via sektionschefen för Bokningscentralen inte ansåg att verksamhetens egna rum var uthyrningsbart, delvis p.g.a. av placeringen av rummet samt dess spartanska inredning. Gruppledare svarade sektionschef med vändande mail, och inga frågor kvarstod.

En gång per år har vi skyddsronde där verksamhetschef, gruppledare och det regionala skyddsombudet deltar. Brister dokumenteras och datum för när det ska vara åtgärdat fastställs. När vi gick rondan fanns inget att påpeka. När fel och brister uppstår åtgärdas dessa kontinuerligt.

Under året hade vi tre incidenter som polisanmälades.

- Gäst sparkade sönder sin dörr till sitt boenderum.
- Fick kullerstenar inkastade genom fönsterrutorna vid olika tidpunkter under en kväll. Gärningsman gick inte att identifiera.
- Gäst befann sig utanför huset varpå gäst kastade mugg och sten genom två fönsterrutor.

Vi har begärt polishandräckning vid ytterliga 19 tillfällen.

- Boende har medvetet skurit sig i handleden.
- Gäst berättade för personal att hon har blivit misshandlad utav tre män. Personal uppmanade kvinnan att anmäla händelsen.
- Vid två tillfällen, avvisad gäst vägrade lämna området.
- Vid fem tillfällen, avvisad gäst vägrade lämna huset.
- Hjälpt med avhysning av folk som vistas utanför huset som är kraftigt berusad.
- En grupp med människor, samt boende från huset, sitter i parken och upplevs som stökiga.
- Bråk och slagsmål i huset.
- Vid tre tillfällen, gäst vägrade lämna huset vid en avbokning.
- Kvinna som inte var boende hos oss, låg ute mellan våra soptunnor.
- Gäst utanför huset var våldigt berusad och aggressiv.
- Gäst misstänkt ha knuffats ner från trappan.
- Under natten var det någon oidentifierad som sparkade på ytterdörren och lös med ficklampa in genom fönstren.
- Personalen hittade ett litet paket med vill pulver, misstanke om narkotiska preparat.
- Gäst blir slagen av andra gäster utanför huset.
- Ett flertal gäster känner sig otrygga utanför huset då en bil står på gatan med en man som säljer parfym och tablettor.

I gruppen pratar vi mycket om vårt bemötande till våra boende och därmed att minimera att allvarlig händelse uppstår. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt i det dagliga arbetet, på rapporter och arbetsplatsträffar.

Vi har ringt efter ambulanstransport vid 15 tillfällen som rört sig om:

- Vid två tillfällen, gäst ej kontaktbar.
- Självskadebeteende och suicidal.
- Hittades liggande på golvet i sitt rum, svår att få kontakt med.
- Andningssvårigheter samt tryck över bröstet.
- Magsmärtor, ligger och krampar.
- Mycket stark smärta i huvudet, hade även kräkts och feber.
- Trillat utanför huset, uppgav att hon hade smärta.
- Beklagat över smärta i båda benen och fötterna som är röda och svullna.
- Vid tre tillfällen, med psykisk ohälsa, blir körd till psykakut.
- Trillade ner för trappan, blödning samt benskada.

- Personal hittade gäst på golvet i duschen, hon blödde kraftigt ur näsan.
- Ont i sin högra fot, ambulanspersonal undersökte kvinnan och gjorde bedömningen att hon inte behövde följa med.

Brandskyddsarbetet

Vid inskrivning av ny boende, ges information både skriftlig och muntligt att Rönbacken är ett rökfritt boende och inga stearinljus eller liknade får användas. Vi utför en rundvandring tillsammans med gästen och visar bl.a. utrymningsvägarna. Vi informerar också om att vi bedriver SBA och vi har daglig tillsyn av boenderum.

Under februari fungerade inte brandlarmet optimalt pga. slitage och ålderdom, Kommunteknik gjorde en akut återställning. Under juni månad byttes brandlarmet ut.

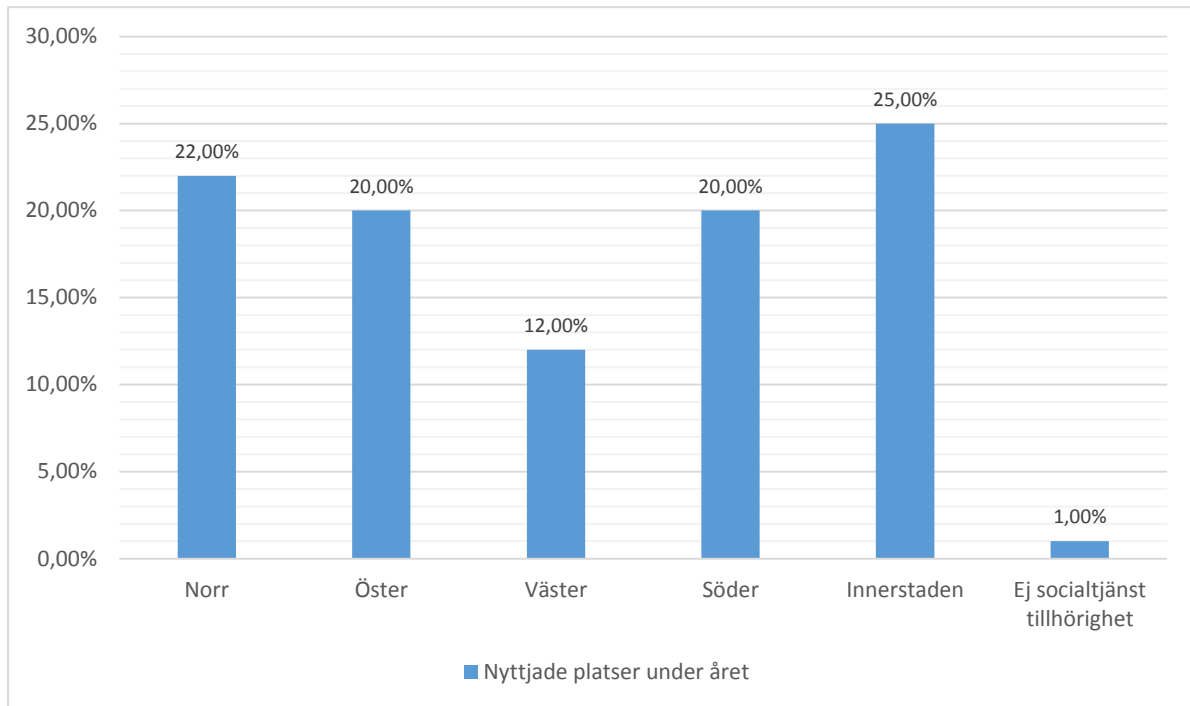
I enlighet med Prestos kontrollsystem Prevision görs EG kontroll varje månad av Rönbackens utsedda brandombud på plats som också utbilda övriga medarbetare kontinuerligt. Var 3:e månad registreras alla kontrollpunkter på Prestos hemsida för Rönbacken, där registreras också när avvikelser blir åtgärdade. Punkter som kontrolleras är bl.a. att brandsläckarna finns på plats och fungerar, att branddörrar stänger, att utrymningsvägar är fria och utmärkta m.m. Vi har inte haft någon tillsyn från brandmyndigheten. Brandvarnarna kontrolleras av externt företag.

Under 2019 hade vi två tillbud som är relaterat till brand.

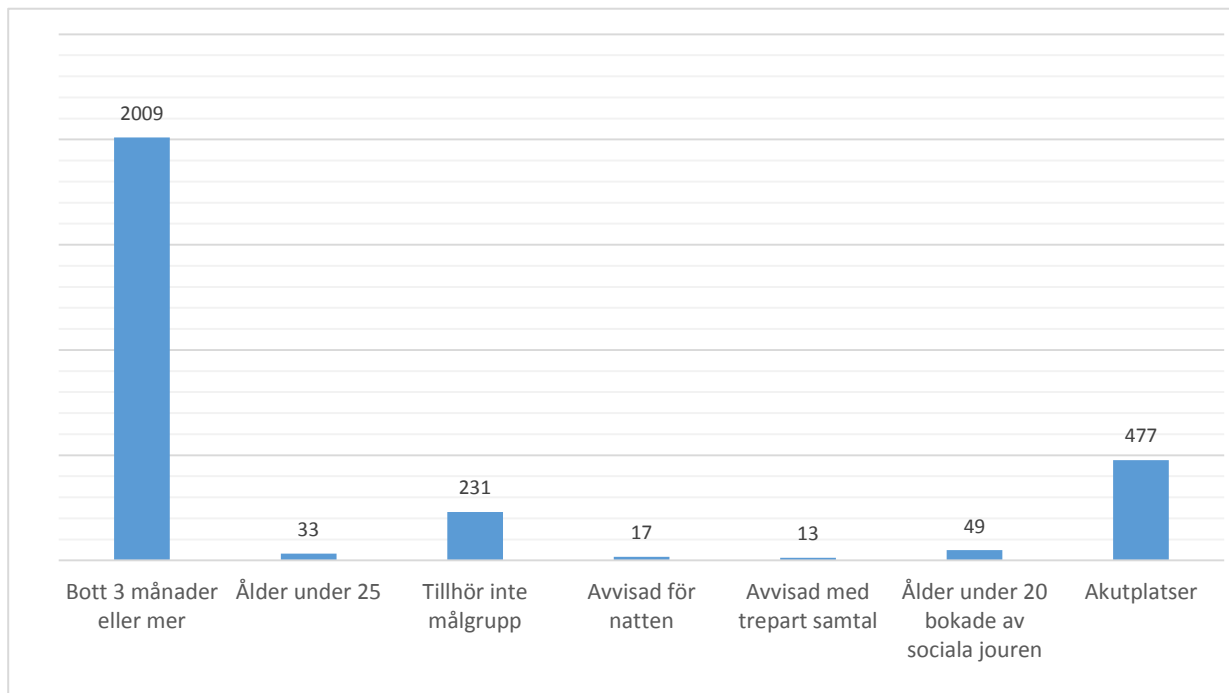
- Vid två tillfällen utlöstes brandlarmet, gäst hade tryckt på brandknappen i korridoren.

Statistik

Beläggning



Totala antalet nätter är under året 5 940 platser på Rönnbacken och beläggningen visar procentuellt på de olika socialtjänstindelningarna. Beläggning cirka 90 % under 2019



Diagrammen visar antalet nätter. Det kan röra sig om flera personer eller en och samma person vid olika tillfällen.