

Verksamhetsberättelse 2019

Vallhem, Malmö

Dygnsböende för hemlösa män med aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa

Verksamhetsbeskrivning

Vallhem är ett dygnsboende för hemlösa män som fyllt 20 år med en socialt sammansatt problematik och har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Vårt syfte är att erbjuda hemlösa män 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 och resurser. 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 38 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.

Vallhem har fyra boenderum avsedda för rullstolsburna och personer med fysiska funktionshinder, beläggningen av dessa rum har varit ca 10 %.

Kontakter 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 vår värdegrund: omtanke, vänlighet och service.

Under året har vi haft fyra uppföljningsmöten, februari, maj, september och november. 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.

Socialtjänsten från Stockholm har varit på besök vid ett tillfälle. Vederbörande beskrev besöket som mycket givande och informativt.

Under december månad har Vallhem haft 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 Vallhem som passar in i denna målgrupp.

Gruppledarna har varit på besök på "Bostad först" för att få information om verksamheten och hur detta kan vara av intresse för Vallhems gäster.

Gruppledare och personal var på besök på boendet Sigtuna i studieperspektiv samt i förmån för att få ett optimalt samarbete verksamheterna emellan.

Vallhem har haft besök av Uppsökarna. Detta i förmån för att ge respektive verksamhet information om hur man arbetar och hur samarbetet sinsemellan kan optimeras.

Vi bedömer att socialtjänsten över lag har bättre kunskap om bokningsrutinerna i jämförelse med föregående år.

Under semesterperioder har det funnits bristande hänvisning till vikarierande handläggare när verksamheten eller gäst varit i behov av kontakt med specifik handläggare.

Ett bra samarbete och korta beslutsvägar med socialtjänsten i Malmö, har gjort att frågor löses fortlöpande på ett bra sätt.

Efter förfrågan från beställaren är personalschema och cv för personal inlämnade.

Personalförsörjning under året

Bemanning enligt avtal. Ny tjänst "samordnande gruppleddare" tillkom och personal tillsätts. Två provanställda medarbetare gick över som tillsvidareanställda och en timanställd blev provanställd. Under hösten valde två ordinarie medarbetare från Vallhem att börja arbeta på Nattvilan. Timanställd avslutas på eget initiativ av privata skäl. Två stycken timanställda väljer efter ett introduktionspass att ej börja arbeta på Vallhem pga. att det för arbetet angivna arbetsuppgifter inte fokuserar det de vill arbeta med.

Utbildning av personal och introduktion av nyanställda

Chefskonferens för verksamhetschef
Internrevisionsutbildning för samordnande gruppleddare
Samordnande gruppleddare, utbildning i vårt lönesystem HRM
Daglig ärendehandledning av gruppleddare/verksamhetschef
Lågaffektivt bemötande
Etik och moral
HLR
Livsmedelsutbildning
Svenska Narkotikaföreningen, heldagsutbildning.
Inspirationsdag för gruppleddare
Föreläsningar:
Våga tänka stort
Opioidberoende etc.
Möten och krockar

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 och 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 och för att säkerställa kvalitén i vårt arbete löpande, använder vi ifyllningsformulär som bl.a. används när boende har synpunkter/klagomål. Utifrån synpunktens eller klagomålets art, gör vi förändringar om dessa är möjligt. På dessa inkomna synpunkter/klagomål sker återkoppling, enligt våra kvalitetsmål, till boende inom 7 dagar.

Negativa synpunkter från gäster på verksamheten under året har varit:
Det har inkommit sju st. klagomål från gäster då de har tyckt att personal från Vallhem och Nattvilan uppträder oprofessionellt gentemot dem.

Problematik som rör personal har synliggjorts och hanterats. Detta via individuella samtal med personalen samt en planeringsdag gemensamt för de båda arbetslagen från Vallhem och Nattvilan. Detta för att konkretisera och hantera den psykosociala problematiken mellan och i personalgrupperna. Fokus har lagts vid att lyfta vad som är fel och vad vi kan göra för att hantera det som skett och hur vi arbetar framåt. Vikten har lagts vid att gästerna ska ha vårt fokus och att det är för dem vi arbetar.

Gäst framför klagomål på en specifik gäst som inte sköter sin hygien, detta upplevs som påfrestande och provocerande för andra gäster. Den aktuella gästen för klagomålet flyttade från boendet.

Gäst framför klagomål på att en specifik gäst för mycket oväsen på sitt rum genom att sjunga, skrika och spela hög musik. Personalen har därefter samtalat med gästen för klagomålet. Gästen har som följd inte upprepat detta beteende och inga fler klagomål på gästen har framkommit.

Klagomål inkommer avseende att städningen i korridorer, trapphus och toaletter på våningarna är väldigt dålig. Pratad med lokalvårdare, reviderat arbetsbeskrivningen och mätt arbetstyngd. Vi har även anlitat en städfirma som storstädade hela huset.

Gäst är ledsen då han trodde att personal sa något till honom som var menat till någon annan. Togs upp på APT att det är viktigt att vi inte pratar om andra gäster om det finns risk att andra gäster uppfångar samtal.

Gäst som suttit hos polisen får ingen middag serverad då man inte visste detta och det fanns ingen kvällsmat kvar. Gästen erbjöds annat alternativ.

Gäst klagar till personal och handläggare avseende att han blir besvärad av vissa gäster på Nattvilan som trakasserar honom för han är homosexuell. Gästen har erbjudits ett rum på en annan våning.

Klagomål på att hissen stängts 18.45 och inte 19.00 som är överenskommet. Togs upp på APT att det är viktigt att vi följer våra rutiner.

Gäst klagar på att han fått griskött två gånger. Det var ett misstag som gjordes, då man inte frågade gästen vilken kost han önskar. Utefter detta tillfrågas samtliga gäster om vilken kost de önskar.

Transsexuell gäst har uttryckt att han känner sig otrygg på boendet, men vill dock inte berätta varför. Gästen har erbjudits ett rum på en annan våning.

Gäst tyckte att det inte var bra att man tagit bort julpyntet innan den 13 januari, som ursprungligen var planerat. De fick välja en kompensation och valde att få baka en prinsesstårta.

De önskemål som uppfylldes var: gäst ville själv göra våfflor, om det fanns möjlighet att sätta upp dörrstängare till grinden upp till vän. tre, tjockare madrass till gäster som väger lite mer, att gäster själv bakar frukostbullar till någon helg, toastmaskin för att göra varma smörgåsar, att verksamhetschefen deltar på ett boendemöte, annan belysning på toaletten på vän ett, halkstripes i trappan i slussen inför vintern, ny dammsugare, pumptermos och önskemål om att få baka semlor.

Boende har även uttryckt positiva synpunkter som:

- Utflyttad gäst är mycket nöjd över tiden på Vallhem och tacksam över att boende som Vallhem finns.
- Beröm från gäst för vårt arbete och vår HBTQ förståelse och hur vi bemötte honom.
- Anhörig till gäst säger på ett möte vi hade med kommunen att Vallhems personal gjort mer för hennes far än vad hemtjänst gjort.
- Gäst berättar att han känner sig trygg med personalen, att vi är vänliga och omtänksamma, att vi har varit mycket hjälpsamma.
- Gäst berömmar personalen på ett uppföljningsamtal med socialtjänsten.
- Gäster tycker det är mycket trevligt att personalen hade julpyntat.
- Gäster tycker att bingokvällarna vi anordnat varit något de har sett fram emot.

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

Under året har vi haft 1 st. boende som har haft hemtjänstinsatser.

För att uppfylla kravet för kvalitetssäkring delar vi ut en 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 påvisar en svarsfrekvens på 82 % där 79 % var nöjda och från höstens enkät fanns en svarsfrekvens på 92 % där 87 % 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:

- . frukosten borde serveras från luckan, då handhygien hos en del av dom boende har en del att önska. Annars trivs jag bra.
- . vill ha vitpeppar till maten.
- . toaletterna är smutsiga.
- . maten överlag är undermålig.
- . maten är ibland god.
- . mer underhållning
- . ex bacon. Kyckling och fågel får vi för ofta. Husmanskost är önskvärt.
- . på lunchen och middagen får man för lite mat. Varför ingen mjölk till lunchen.
- . ingen har nämnt vem som är min kontaktperson.
- . jag tycker att Vallhem är ett bra ställe för hemlösa.
- . önskar att ta in mer saker. Tycker inte Vallhems regler gällande "intag" är bra.
- . önska TV uttag på alla rum.
- . vill till avgiftningen det ska finnas en planering men det tar sån tid
- . känner mig inte trygg ibland pga. klientelet.
- . bättre mat.
- . kanske lite längre öppettider på helgerna, typ 2.00 istället för 1.00.
- . lunchen har blivit bättre.
- . känner att jag varit här för kort tid. Sen är jag mest på mitt rum. Där inne är det bra.
- . som sagt bör låskolvorna bytas ut till nya eller att ni sätter in kodade nycklar till kolvorna.
- . att det finns fler aktiviteter.
- . helt ok mat kan bli bättre, men för mesta bra.
- . tycker att personalen gör ett bra jobb förtjänar credd.

Bemötandet

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om bemötandet: inlämnade svar var 63 st. utav dessa svarade 62 st. att de blir bra bemötta av personalen.

Maten

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om maten: inlämnade svar var 61 st. utav dessa var 48 st. positiva till lunchen och 49 st. positiva till 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 61 st. utav dessa var det 54 st. som känner sig trygga i boendet.

Vår önskan är att alla ska känna sig trygga när de bor på Vallhem, men många olika individualiteter 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.

Vallhem har fått tillskänkt olika handstickade klädesplagg och filtar via en facebook-grupp. Inför julhelgen skänkte en fristående kyrka julklappar till de boende.

Det har inkommit klagomål från grannarna.

- . flera gäster skräpar ned och lämnar kvar sina ägodelar vid cykelstället utanför grannfastigheten.
- . specifik gäst har verbalt angripit en förbipasserande granne via verbala kränkningar.
- . gäster har uppehållit sig utanför grannfastigheterna och upplevs som högljudda.
- . grannar har noterat knarkförsäljning från vissa bilar. I något av dessa fall har man kunnat härleda till gäster som bott/bor på Vallhem.
- . klagomål från specifik granne angående uppehåll vid "bunkern".
- . gäster har slängt sprutor i brevlådan hos ett företag i grannfastigheten.
- . att gäster hängt i fönster och stirrat rakt in på kvinnlig granne.

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 med det. 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. Svårt att skilja på verksamheterna Vallhem och Nattvilan eftersom alla matavfall kastas i samma behållare. Vårt mål på 10 % minskat matavfall lyftes till 22,8 %.

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 inom några dagar eller om vi ska upprätta en handlingsplan.

Inspektion från Miljöförvaltningen som utförde kontroll av ventilationen för att påvisa/avvisa fukt i fastigheten. Inspektionen utfördes utan anmärkning. Miljöförvaltningen beskrev lokalerna och verksamheten som mycket välskött.

Lås till grinden i trapphuset mellan våning två och tre, kamera installerades så vi kunder se vem vi släppte upp till vån tre och fyra. Fönsterbyte av alla fönster mot gården. Starkare belysning utanför entrén samt våning två. AC installerades i köket.

Inspektion har utförts av Arbetsmiljöverket utefter att två våld- och hotincidenter inträffat i verksamheten.

Fyra sängar på Vallhem har angripits av vägglöss, Anticimex har behandlat dessa sängar. Samtliga rum har blivit undersökta av vägglushundar. Avtal slöts med Anticimex avseende sökning med vägglushund var tredje månad.

Fortsatt problem med att gäster spolar ned material på toaletterna som ej är tillåtna att spola ned. Detta orsakar stopp i toaletterna.

En gång per år har vi skyddsronnd där verksamhetschef, gruppledare och övrig personal deltar. Brister dokumenteras och datum för när det ska vara åtgärdat fastställs. Vi bevakar och följer tillämpliga arbetsmiljölagar. I gruppen pratar vi mycket om vikten i vårt bemötande till våra boende och där med att minimera att allvarliga händelser uppstår. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Inkomna synpunkter från socialtjänst:

Handläggarna upplevde att personalen inte var eniga i avvisingar med två- och tre partsamtal. Rutinen är numer ändrad så att personalen gör en akut avvising över natten och nästföljande dag tar ledningsgruppen beslut om fortsatt åtgärd. Det har lett till färre tre partsamtal.

Viss personal brister i hur ett tre partsamtal ska utföras. Personalen har fått handledning i ärendet.

Socialtjänsten upplever att viss personal på Vallhem ser Nattvilan som en språngbräda för ett kommande boende på Vallhem. Detta stämmer ej, då det är två separata verksamheter.

Gäst har framfört klagomål till socialtjänsten avseende att Vallhem har begränsade mattider som resulterar i att man inte alltid hinner äta. Mattiderna är nu förlängda.

Gäst har framfört klagomål till socialtjänsten avseende att de inte får äta på sina boenderum. I de fall det finns synnerliga skäl får en gäst äta på sitt rum. Detta är en överenskommelse med Malmö stad. Gäst har vidare framfört klagomål till socialtjänsten avseende att man på boendet inte alltid kan få mat undanlagt. Initierande riktlinje har varit att mat kan läggas undan om gästen t.ex. skall besöka myndigheter, sjukvård osv. Dock skall gästen även kunna få mat undanlagt om han vill det av andra anledningar. Återkoppling har gjorts med samtlig personal för att säkerställa att ovanstående regler efterföljs

Under året hade vi tre incidenter som polisanmäldes.

- Gäst mår psykiskt dåligt och går oprovocerat till fysiskt angrepp mot en annan gäst i ett av Vallhems allmänna utrymmen.
- Påverkad gäst angriper en personal fysiskt. Detta resulterar i att personalen får fysisk skada på ena armen då personal motar ett slag från gästen. Händelsen är anmäld till Arbetsmiljöverket som därefter utförde en inspektion.
- Påverkad, psykotisk gäst angriper personal fysiskt via stryptag, när personalen försöker lugna ned gästen. Händelsen är anmäld till Arbetsmiljöverket som därefter utförde en inspektion.

Vi har begärt polishandräckning vid ytterliga 10 tillfällen.

- Vid fem tillfällen hamnade gäster i slagsmål.

- Gäst kommer in med en kasse fullt med fläskfilé och önskade att han kunde förvara detta i de boendes kyl. Då personal nekar gästen detta blev han väldigt aggressiv och gav personalen verbala kränkningar. När han blev avvisad kastade han gatssten på dörr och fönster.
- Gäst blev aggressiv då han inte fick komma in efter sista insläppet.
- En större mängd, vilket estimerats vara amfetamin, upphittades utanför entrén.
- En psykotisk gäst som tidigare hade blivit avvisad kom in i slussen och vägrade gå ut.
- Gäst kommer in samtidigt med vår matleverans. Han var mycket berusad och aggressiv, fara för sig själv.

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 på rapporter och arbetsplatsträffar.

Vi har ringt efter ambulanstransport vid 19 tillfällen som rört sig om:

- Gäst önskade att personal tillkallade ambulans eftersom han mådde väldigt dåligt.
- Gäst var mycket påverkad och upplevdes som en fara för sig själv.
- Gäst hade ont i höften och svårt att gå.
- Gäst upplevdes gravt påverkad och i mycket dåligt skick, andades tungt och pratade osammanhängande.
- Gäst mådde mycket dåligt, urinerade på sig ett flertal gånger och var förvirrad.
- Gäst uppsökte personal och meddelar att han är orolig över sitt psykiska mående samt att han tror sig ha tagit en överdos på amfetamin.
- Berusad gäst trillade i slussen.
- Påverkad gäst ville ta sitt liv.
- Gäst uppsökte personal och meddelar att annan gäst har fallit ihop och ligger på golvet på ett specifikt våningsplan.
- Vid fem tillfällen fick gäst kraftigt krampanfall.
- Gäst hade feber och klagade på smärta i ryggen.
- Gäst kräks och hade svårt för att andas.
- Mycket påverkad gäst som var okontaktbar.
- Vid två tillfällen, psykisk ohälsa.

Brandskyddsarbetet

Vid inskrivning av ny boende, ges information både skriftlig och muntligt att inga stearinljus eller liknade får användas på Vallhem. 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.

I enlighet med Prestos kontrollsystem Prevision görs brandkontroller varje månad av Vallhems utsedda brandombud på plats som också utbildar övriga medarbetare kontinuerligt. Var 3:e månad registreras alla kontrollpunkter på Prestos hemsida för Vallhem, 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.

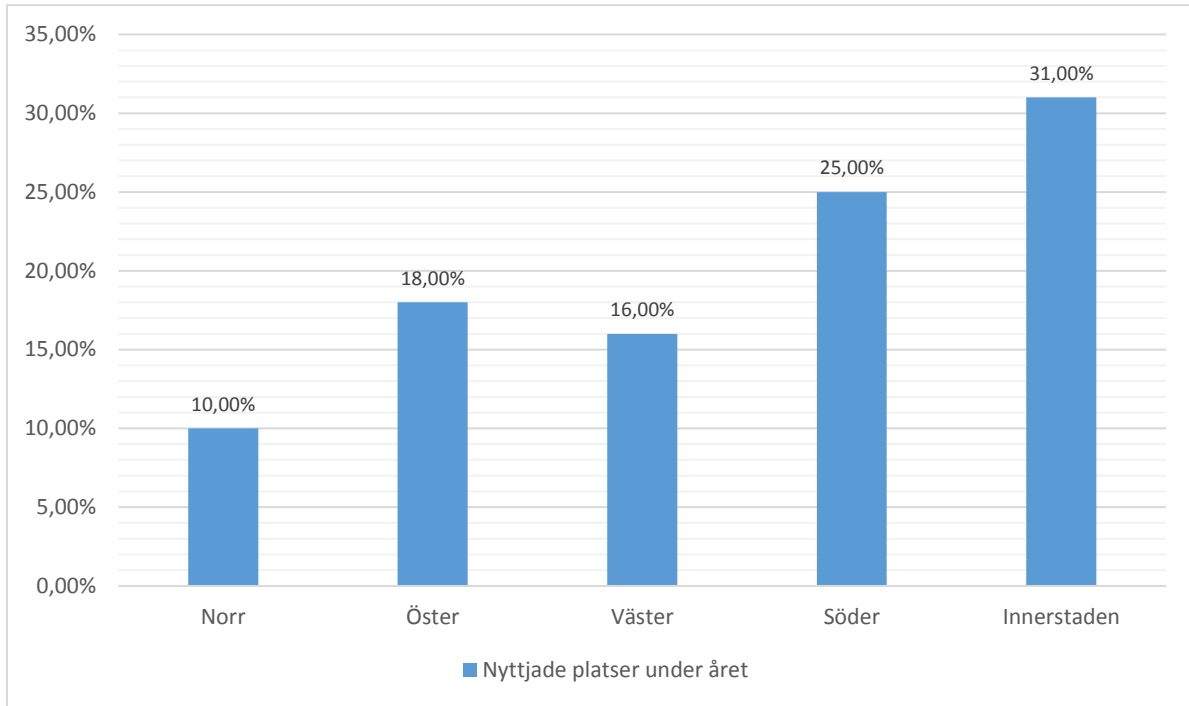
Från och med den 1 januari 2019 har verksamheten varit ett rökfritt boende. Gästerna har hänvisats till en rökbur i de allmänna utrymmena i de fall gästerna önskar röka på boendet. Trots att detta varit mycket uppskattat har flera incidenter skett där gäster ertappats med att ha rökt på sina rum, vilket resulterat i att brandlarmet har satts igång. Vid utflyttningar har personal upptäckt brännmärken på madrasser och lakar.

Under 2019 har vi haft ett tillbud som är relaterat till brand.

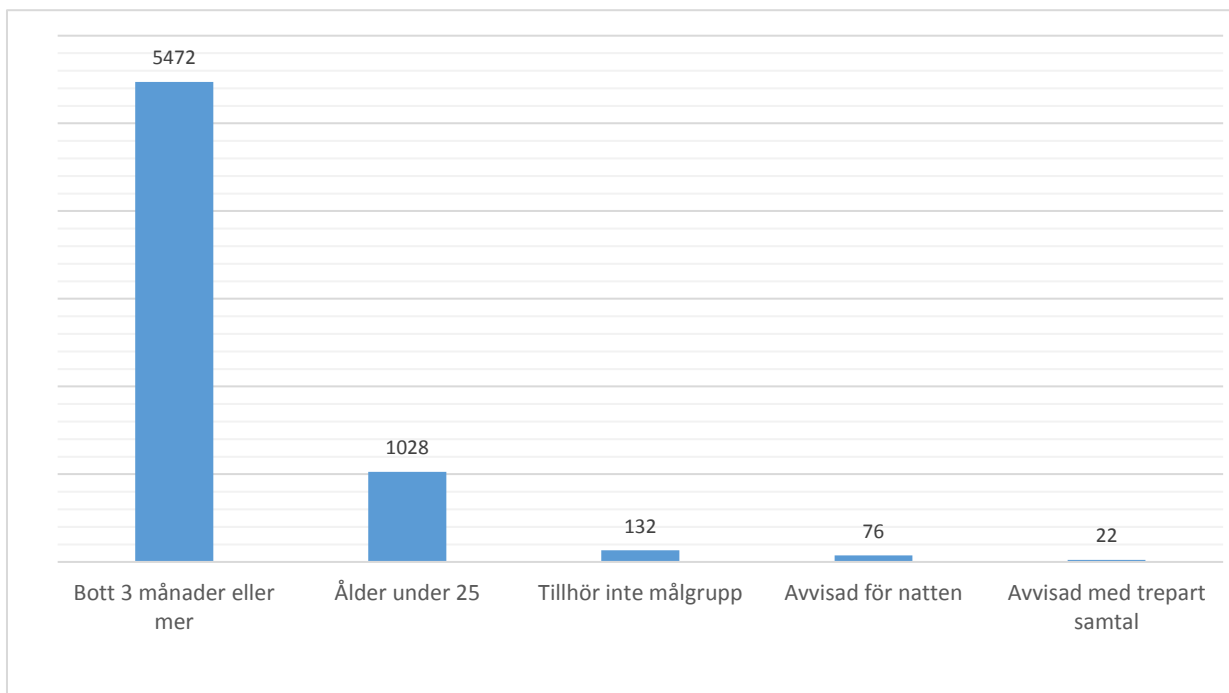
- Gäst har via rökning på rummet orsakat en brand i en papperskorg.

Statistik

Beläggning



Totala antalet nätter är under året 13 765 platser på Vallbom och beläggningen visar procentuellt på de olika stadskontoren Beläggning cirka 98 % under 2019



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