

Kvalitetsuppföljning Förenade Care

Rönbacken, Vallhem och Nattvilan – år 2020



Upprättad
Datum: 2021-01-07
Ansvarig: Rebecca Bichis
Förvaltning: Arbetsmarknads- och socialförvaltningen
Avdelning/Enhet: Avdelning boende, tillsyn och service



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
<i>Systematiskt arbete med avvikelser och lex Sarah</i>	3
<i>Tillbud och avvikelser</i>	3
<i>Systematiskt jämställdhetsarbete</i>	4
Bakgrund	5
Metod	5
Verksamheternas innehåll	5
Kvalitet, statistik och uppföljning	5
Avvikelsehantering och tillbud	5
Förenade Care's klienternkät	6
Statistik.....	6
Boendetid	8
Kvalitetsledningssystem	8
Lex Sarah	8
Uppföljning	9
Bemanning	9
Lokaler	9
Jämställdhet, mångfald och antidiskriminering	9

Sammanfattning

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, ASF bedömer att Förenade Cares boenden Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan bedriver sin verksamhet i de flesta avseenden i enlighet med det avtal som skrivits med förvaltningen. De brukarundersökningar som Förenade Cares verksamheter genomförde under år 2020 visade att klienterna var nöjda med både mat och bemötande samt att de flesta kände sig trygga under sin vistelse på boendena. Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan tar emot till klienternas synpunkter och försöker att göra förändringar i verksamheterna utifrån önskemål som framkommer, exempelvis vad gäller mat och utbud av aktiviteter.

Under året och i samband med kvalitetsuppföljningarna uppmärksammade ASF 3 områden som Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan behöver utvecklas utifrån avtalet med förvaltningen. Dessa områden är verksamheternas *systematiska arbete med avvikelser och lex Sarah, tillbud* samt *systematiskt jämförelsearbete*. Eftersom Förenade Care driver Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan på uppdrag av Malmö stad förutsätter ASF att Förenade Care vidtar åtgärder för att utveckla kvaliteten inom nedanstående områdena.

Systematiskt arbete med avvikelser och lex Sarah

ASF kan konstatera att Förenade Care har övergripande rutiner för hantering av avvikelser och missförhållanden/påtagliga risker för missförhållanden. Dessa rutiner och tillhörande blanketter är framtagna på övergripande nivå och inte anpassade till Rönnbackens, Vallhems och Nattvilans verksamhet.

Vid möte med verksamhetschef och regionchef framkom att det finns olika uppfattningar om hur bestämmelserna om lex Sarah ska tolkas och vad rapporterings- och utredningsskyldigheten innebär. Av bestämmelserna i socialtjänstlagen (2001:453), SoL avseende god kvalitet och SOSFS 2011:9 framgår att alla personal i verksamheterna ska bidra till god kvalitet. Ett sätt att kontinuerligt förbättra verksamheten är att systematiskt uppmärksamma och hantera både avvikelser och missförhållanden/risker för missförhållanden. För att kunna lära sig av misstag och förhindra upprepning är det viktigt att systematiskt utreda inkomna rapporter och analysera rapporterade händelser för att kunna se trender och tendenser samt kunna identifiera risker i verksamheten. Av lag och föreskrift följer att en rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande alltid ska utredas noggrant. Det gäller oavsett om det rapporterade i ett senare skede kommer att bedömas som ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande eller om utredningen visar att det inte finns några fel eller brister i verksamheten som orsakat den rapporterade händelsen.

Tillbud och avvikelser

I de underlag som lämnas inför de kvartalsvisa uppföljningarna redovisas tillbud och avvikelser tillsammans. ASF vill uppmärksamma verksamheterna på att det är viktigt att skilja mellan händelser som innebär konsekvenser eller risker för konsekvenser för klienter (avvikelser) och oönskade händelser eller situationer som kunnat leda till hälsobesvär, sjukdom eller olycksfall för personalen (tillbud). ASF har reviderat mallen för underlag inför kvartalsuppföljningar för att förtydliga skillnaden mellan avvikelser och tillbud samt för att underlätta rapporteringen i samband med kvartalsuppföljningarna.

Systematiskt jämställdhetsarbete

ASF arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering för att kunna erbjuda likvärdig service till Malmöborna. Förenade Care ska enligt avtal bedriva ett systematiskt jämställdhetsarbete. Av de underlag Förenade Care lämnat in och mötet med verksamhetschef och regionchef framgår att Förenade Care bedriver ett visst jämställdhetsarbete avseende personalen, men saknar ett systematiskt arbetssätt gällande jämställdhet med fokus på klienter. ASF vill påtala vikten av att aktivt och kontinuerligt arbeta med jämställdhets- och antidiskrimineringsfrågor dels för att kunna erbjuda likvärdig service till alla klienter, dels för att kunna möta klienternas individuella behov utifrån kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Både chefer, gruppleadare och personal på boendena har ett viktigt ansvar för att skapa ett tillåtande klimat i verksamheterna. För att lyckas med detta kan det vara bra att regelbundet lyfta och diskutera frågor kring jämställdhet och antidiskriminering på exempelvis arbetsplatsträffar, att göra värderingsövningar i personalgrupperna samt vid behov göra jämställdhetsanalyser. ASF kan vara behjälplig med information om hur verksamheterna kan komma igång med ett systematiskt arbete med dessa frågor.

ASF kommer inom ramen för kvartalsuppföljningarna att följa upp hur Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan arbetar med de uppmärksammade utvecklingsområdena.

Bakgrund

Malmö stad, ASF ingick 1 januari 2019 entreprenadavtal med Förenade Care på 18 platser i akut- och dygnsboende för hemlösa kvinnor som fyllt 20 år, 38 platser i dygnsboende för män som fyllt 20 år samt 14 platser i akutboende en natt i taget för män och par som fyllt 20 år. Samtliga boendeplatser är avsedda för personer med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa.

Inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet genomför ASF årliga kvalitetsuppföljningar av Förenade Cares boenden Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan.

Metod

Uppgifter som ligger till grund för denna kvalitetsuppföljning har inhämtats genom

- Sammanställning av kvartalsuppföljningar
- Sammanställning av beläggningsstatistik
- Uppföljningsmöte med representanter för Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan 2020-12-04
- Möte med verksamhetschef och regionchef Förenade Care 2021-01-27
- Samtal med sektionschefer för boende myndighet 2021-01-29
- Resultaten från Förenade Cares brukarundersökningar från vår och höst 2020
- Granskning av Förenade Cares rutiner för avvikelshantering samt synpunkter/klagomål, inskrivningsrutiner, jämställdhets- och mångfaldsplan, kränkande särbehandling och sexuella trakasserier
- Förenade Cares verksamhetsberättelser för Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan

Förenade Care erbjöds möjlighet att lämna synpunkter på faktaunderlaget. Synpunkterna har beaktats.

Verksamheternas innehåll

Både Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan serverar näringsrik kvällsmat och frukost samt kvällsfika till brukarna. På Rönnbacken och Vallhem serveras även lunch. Utöver måltiderna erbjuder verksamheterna olika sociala aktiviteter till brukarna såsom kortspel, TV-kvällar, spakväll, fotbollskväll, bingo m.m. Brukarna får under sin vistelse tillgång till tvättstuga. De flesta, förutom par, bor i egna rum men delar dusch och toalett.

Kvalitet, statistik och uppföljning

Avvikelsehantering och tillbud

Förenade Care har övergripande rutiner för hantering av avvikelser, tillbud och missförhållanden/påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah). Nattvilan, Rönnbacken och Vallhem hade tidigare inget digitalt dokumentationssystem för att hantera avvikelser, men har under våren meddelat att de har påbörjat att implementera ett digitalt dokumentationssystem i verksamheterna, IA-systemet. Däremot används en av framtagen blankett för att dokumentera vad

avvikelsen har bestått i och vilka åtgärder som vidtagits eller planeras att vidtas. Enligt Förenade Cares representanter diskuteras inträffade avvikelser och tillbud på arbetsplatsträffar i syfte att utveckla kvaliteten och att förbygga att liknande händelser inträffar igen.

Sammanställningen nedan har gjorts utifrån de kvartalsvisa tillsynsrapporterna som Förenade Care lämnat till ASF.

Verksamhet	Totalt antal avvikelser/tillbud under 2020	Synpunkter från klienter
Nattvilan	3	9
Rönbacken	3	21
Vallhem	11	37
Totalt	17	67

De flesta synpunkter som verksamheterna tog emot från brukarna var av positiv karaktär och handlade om personalens bemötande och maten. Vid något tillfälle framkom önskemål om att ändra tiden för matservice på Vallhem och att erbjuda annat tilltugg än skorpar till fiket, vilket gjordes. Det har också framkommit önskemål om annan hantering av nycklar, vilket ledde till att Vallhem skulle titta på ett annat nyckelsystem.

Vad gäller avvikelser och tillbud så registreras både händelser som drabbar personal och händelser som drabbar klienter under samma rubrik i de tillsynsrapporter som lämnas till ASF vilket innebär att det blir otydligt utifrån vilken lagstiftning händelserna hanteras. Det framkom att mallen för underlaget som tagits fram av ASF upplevdes som otydlig.

Inte någon händelse inom verksamheterna har under år 2020 rapporterats, utretts och bedömts vara ett missförhållande/påtaglig risk för missförhållande enligt lex Sarah, trots att några av de rapporterade avvikelserna avsåg händelser som ledde till konsekvenser för klienters liv, säkerhet och hälsa. Avvikelserna som har rapporterats under året handlade bl.a. om misshandel mellan klienter, dödsfall p.g.a. överdos, suicidförsök m.m.

Förenade Cares klientenkät

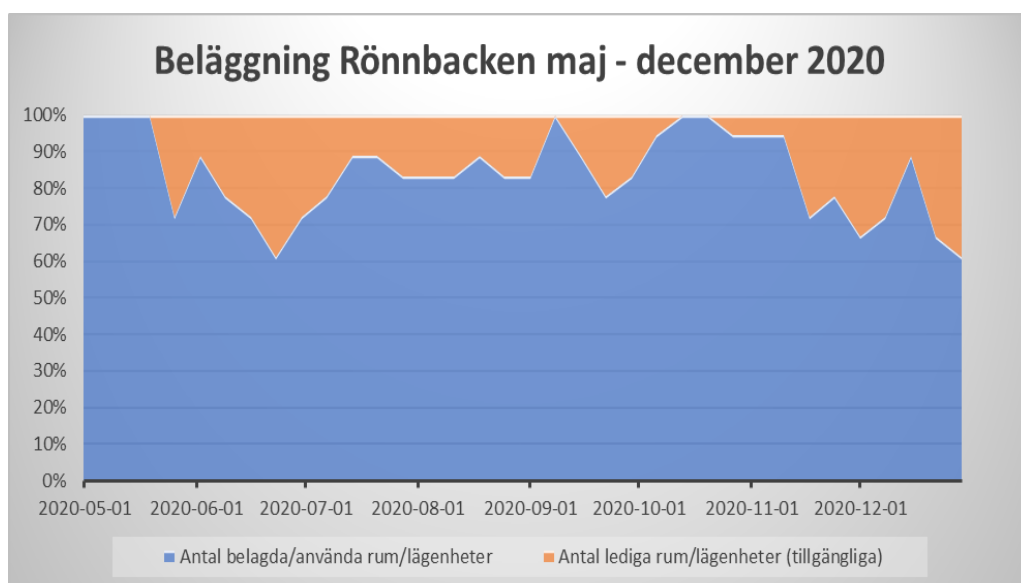
Verksamheterna genomförde 2 brukarundersökningar per år för att inhämta synpunkter från klienterna på verksamhetens kvalitet och innehåll. Frågorna i undersökningarna handlade om hur klienterna upplever personalens bemötande, vad de tycker om måltiderna, om de känner till sin kontaktperson på boenden och hur de trivs med hen, om de känner sig trygga på boendet och om det vet vart de kan vända sig med synpunkter/klagomål.

Utifrån vad som framkom av klientenkäterna vidtog verksamheterna åtgärder. Exempelvis hade Förenade Care kontinuerlig dialog med matleverantören och försökte ta hänsyn till klienters önskemål. Vad gällde upplevelsen av trygghet på boendena så har det varit lägre resultat på Rönbacken jämfört med Vallhem och Nattvilan. Åtgärder som vidtagits för att öka tryggheten var bl.a. ökad närvaro av personal i verksamhet, tillsyn i rummen vid behov och erbjudande om samtal.

Statistik

Förenade Care lämnar månadsvisa statistikrapporter enligt avtal. Dessa rapporter innehåller bl.a. uppgifter om beläggningen, antal personer som nekats akutplats p.g.a. platsbrist, antal personer som avvisades och anledning till avvisning, antal personer som avvisats efter 3-partssamtal och anledning samt antal klienter som bott på Vallhem och Rönnbacken i 3 eller fler månader.

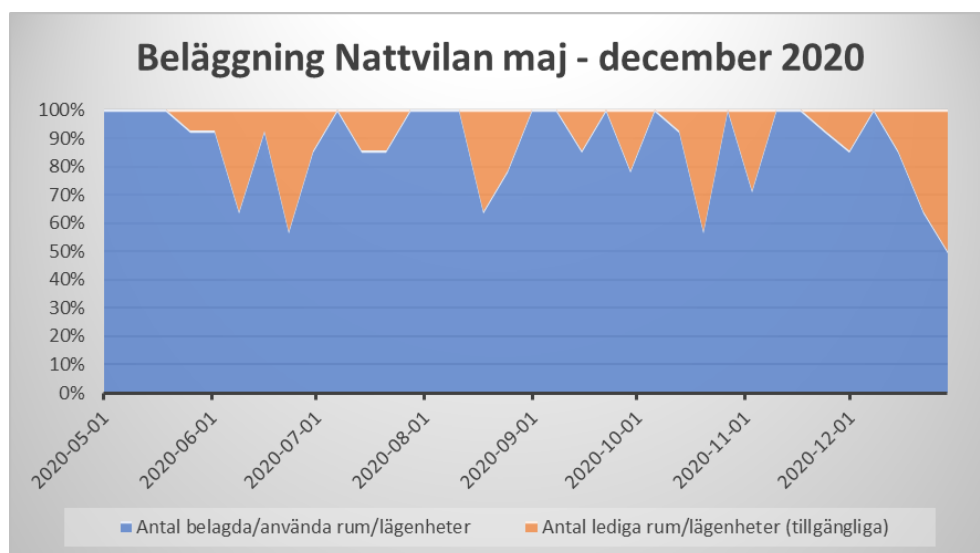
Fr.o.m. 1 maj 2020 började avdelning boende, tillsyn och service att föra statistik på beläggningen av samtliga boendeplatser inom ASF. Förenade Care lämnar därför in veckovis statistik på hur många av platserna användes.



I snitt var 15 av 18 platser på Rönnbacken belagda under årets gång. I snitt bedömdes 1 - 2 kvinnor per månad inte tillhöra målgruppen för Rönnbacken. Genomsnittligt 15 platser per dygn var förbokade biståndsbedömda, medan 3 platser per dygn tilldelades akut.



I snitt var 36 av 38 platser på Vallhem belagda varje dag under året. Det bodde ungefär 4 män yngre än 25 år på Vallhem per månad. Majoriteten av boendedygnen bokades av ordinarie handläggare. Ca. 8 boendedygn per månad bokades av social jour. Drygt hälften av klienterna på Vallhem har tidigare varit på Nattvilan. I snitt 3 klienter per månad bedömdes av Förenade Care inte tillhöra målgruppen för Vallhem.



I snitt var 12 av 14 platser på Nattvilan belagda under året. I snitt hade 3 män per natt tidigare bott på Vallhem. Majoriteten av klienterna (12 per natt) hade sovit på Nattvilan tidigare vid något tillfälle.

Boendetid

Enligt avtal ska brukarna inte bo längre än i 3 månader på Rönbacken och Vallhem. Av Förenade Cares verksamhetsberättelser framgår dock att totalt 34 män och 15 kvinnor bodde på Vallhem resp. Rönbacken längre än i 3

månader under året. Anledningar till de flesta långa placeringarna var att klienten väntade på annat ledigt boende eller plats på behandlingshem. Några klienter höll på att utredas och/eller motiveras till att ta emot andra insatser. I några enstaka fall lämnades ingen information till Förenade Care om vilken planering som fanns för klienterna.

Kvalitetsledningssystem

ASF har efterfrågat de rutiner som ingår i Förenade Cares ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Förenade Care har bl.a. inkommit med rutiner för hantering av avvikelser och lex Sarah, jämställdhets- och diskrimineringsplan, värdegrundsrutinen samt rutiner för inskrivning och utskrivning.

Lex Sarah

I samtal med verksamhetschef och regionchef har utredning och dokumentation av allvarliga händelser i verksamheten diskuterats. Förenade Care har rutiner för att rapportera och utreda rapporter om missförhållanden/påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah). Dessa rutiner och tillhörande blanketter är framtagna på övergripande nivå och inte anpassade till Rönnbackens, Vallhems och Nattvilans verksamhet. Representanterna för ASF påtalade att det ingår i ett systematiskt kvalitetsarbete att utreda rapporterade händelser för att identifiera om det finns fel eller brister i verksamheten som behöver åtgärdas för att förhindra att klienter riskerar att drabbas av negativa konsekvenser under sin vistelse på Rönnbacken, Vallhem eller Nattvilan. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter ska utredningen dokumenteras skriftligt. Förenade Care uppgav att de dokumenterar och utreder händelser som inträffar, men inte utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah. Förenade Care har i sina verksamhetsberättelser för Rönnbacken och Vallhem uppgett att de framöver kommer att utreda allvarliga händelser enligt gällande lagstiftning.

Uppföljning

Under året har ASF haft 4 uppföljningsmöten med representanter för Rönnbacken, Vallhem och Nattvilan. Inför dessa möten fyllde Förenade Care i en blankett med tillsynsfrågor. Tillsynsfrågorna handlade bland annat om det hänt avvikelser eller gjorts tillbudsrapporteringar i verksamheterna, om det skett oplanerade utflyttar och hur dessa påverkat de andra boende, om socialtjänsten har placerat enskilda som inte tillhör målgruppen, hur bemanningen sett ut, om det gjorts några förändringar i lokalerna/verksamheterna med mera. Eftersom det har framkommit att händelser som innebär konsekvenser eller risker för konsekvenser för klienter (avvikelser) och oönskade händelser eller situationer som kunnat leda till hälsobesvär, sjukdom eller olycksfall för personalen (tillbud) blandats i kvartalsrapporteringen har ASF reviderat mallen för underlag inför kvartalsuppföljningar. Syftet med revideringen är att förtydliga skillnaden mellan avvikelser och tillbud samt att underlätta rapporteringen i samband med kvartalsuppföljningarna.

Bemanning

Under året har personalomsättningen i samtliga verksamheter varit låg. När personal saknats har boendena bemannats med vikarier eller löst

bemanningsfrågan på annat sätt. På Rönnbacken har en ny gruppleddare rekryterats som började sin tjänstgöring under hösten.

Lokaler

Samtliga verksamheter har under året gjort reparationer och renoveringar i sina lokaler. På Nattvilan och Vallhem har exempelvis nya golv lagts i 19 rum och 15 rum har målats om. På Rönnbacken har delar av de gemensamma utrymmena målats om. Det har också genomförts reliningsarbete av vattenledningarna i Rönnbackens lokaler. Renoverings-/reparationsarbetena har inte inneburit färre antal platser under pågående arbeten utan Förenade Care har kunnat lösa situationen genom bland annat tillfällig förtätning.

Jämställdhet, mångfald och antidiskriminering

Enligt avtal ska Förenade Care bedriva ett systematiskt jämställdhetsarbete i sin egen organisation. Förenade Care har en jämställdhets- och diskrimineringsplan på övergripande nivå som syftar till att säkerställa att anställda oberoende av kön, etnisk tillhörighet, religion, ålder, fysiska eller psykiska handikapp eller sexuell läggning har en bra arbetsmiljö. Förenade Care har även tagit fram en rutin för kränkande särbehandling och sexuella trakasserier som riktar sig till de anställda.

Vidare har Förenade Care en övergripande värdegrundsrutin för sociala boenden. Av den framgår att den boende ska tillförsäkras trygghet i boendet, att hen ska bemötas med respekt för sitt privatliv och sin integritet med utgångspunkt att varje boende är en unik person. Personalen ska ha ett lågaffektivt bemötande och visa intresse, empati och förståelse för den boendes livssituation. Personalen ska skapa ett öppet klimat där den boende kan framföra sina åsikter och önskemål.

Vid samtal med verksamhetschef och regionchef inom Förenade Care framkom att verksamheterna inte bedriver något systematiskt jämställdhetsarbete med fokus på klienterna. Under året har det framkommit synpunkter på personals och några medboendes bemötande av klient. Synpunkterna rörde nedlåtande kommentarer utifrån klientens könsidentitet. Det är viktigt att verksamheterna återkommande diskutera bemötandefrågor och värdegrund.