

Verksamhetsberättelse 2021 Vallhem, Malmö

Dygnsboende 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 egna möjligheter samt resurser.

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

Uppdraget innebär att tillhandahålla ett tryggt och bemannat boende för de personer i Malmö som befinner sig i akut hemlöshet. Vi ger våra boende en trygg boendemiljö och möjlighet till individuellt stöd och hjälp i kontakt med sjukvård, myndigheter och praktiskt socialpedagogiskt stöd. Vi jobbar utifrån ett kontaktmannaskap där vi förmedlar relevant information till socialtjänsten.

Under året har Vallhem haft 38 boendeplatser, alla i enkelrum. Efter biståndsbeslut bokas boendeplatserna dagtid av socialtjänsten, övrig tid av Social jour. Lokalerna på Vallhem är tillgängliga för personer med fysisk funktionsnedsättning. Vi har under 2021 enligt avtal haft fyra boendrum avsedda för personer som använder rullstol eller liknande förflyttningshjälpmedel, beläggningen under året har varit ca: 10%. Under året har vi haft fyra boende som har haft hemtjänstinsatser.

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

Kontakter med beställaren

Verksamheten har en tydlig och kontinuerlig kommunikation med socialtjänsten/Malmö stad. Detta dels via tillsynsmöten där frågor kring boendetid över tre månader, beläggning, tillbud, ingen känd beroendesjukdom, oplanerad utflytt, bemanningen, övriga ändringar i lokaler/verksamhet, aktiviteter med boende och inkomna synpunkter diskuteras. Därtill förs en fortlöpande kommunikation och informationsutbyte med socialtjänsten/våra gästers handläggare för att kunna ge gästen en optimal vistelse på boendet, i förmån för, en för gästen, gynnsam planering framåt samt möjligheten att kunna finna en annan boendelösning. Ett bra samarbete och korta beslutsvägar med socialtjänsten i Malmö, har gjort att frågor löses fortlöpande på ett bra sätt.

Verksamheten samverkar med olika aktörer såsom:

Hälsa- och sjukvårdssamordnare i Malmö stad där vi har haft tät kontakt när gäster har uppvisat symptom på Covid.

Stadsmissionen utifrån den specifika gästens behov och önskemål. Exempelvis hänvisar vi våra gäster till Stadsmissionshälsan för att träffa sjuksköterska, läkare och tandläkare. Sköterskan var på Vallhem för att informera våra gäster inför vaccinering av Covid.

Uppsökarverksamheten för vuxna i förmån för att våra gäster ska få ett ytterligare stöd och hjälp i kontakten med sociala myndigheter och myndigheter i övrigt samt att den uppsökande verksamheten kan bistå med fysiskt och praktiskt stöd vid möten på socialtjänsten, skatteverk etc.

Bostad först i förmån för ett långsiktigt, stabilt boende för våra gäster. Verksamheten stödjer och motiverar gästen att kontakta sin handläggare på socialtjänsten samt att verksamheten via informationsöverföring med socialtjänst aktivt informerar om aktuell gästs behov av en boendelösning som Bostad först kan ge.

Polismyndigheten när verksamheten är i behov av polisiär insats vid akuta händelser samt att verksamheten bistår polismyndigheten med assistans gällande identifikation, bevisföring etc. *Securitas* som tar emot anrop vid larm från verksamheten.

Ambulanspersonal för att på bästa sätt kunna hantera och effektivisera en akut händelse i verksamheten där ambulanstransport krävs, i förmån för individens hälsa och välbefinnande.

Sjukvård/Psykiatri när gäst är i behov av specialistvård förmedlar vi kontakten. Blir någon inlagd ringer vi kontinuerligt och stämmer av om gästens hälsotillstånd.

Anticimex som assisterar verksamheten vid akuta angrepp av ohyra, med kontinuerliga avsökningar samt för informativ assistans för att verksamheten ska kunna arbeta förebyggande.

Vi har återkommande kontakt med *Hilson Church* som lämnar gåvor till våra gäster. De brukar ringa och fråga vad vi tror att gästerna har för behov. I julklappspaketen till Vallhems gäster fanns underkläder och hygienartiklar.

Verksamheten kommunicerar pågående med de aktörer vi beställer olika varor ifrån. Detta för att på föredömligt sätt kunna utvärdera, återkoppla och optimera samarbetet aktör – verksamhet emellan samt att beställningar utvärderas och återkopplas utifrån verksamhetens faktiska behov.

Med utgångspunkt i utökad kunskap, förståelse, service och optimerat arbetssätt har verksamheten en ständigt pågående och fortlöpande kommunikation och återkoppling med våra andra sociala boenden inom Förenade Care. Varje månad hålls ledningsmöten där gruppleddare och verksamhetschef från Förenade Cares sociala boenden gemensamt arbetar med planering, utveckling och uppföljning av arbetet inom verksamheterna. Därtill samverkar vi med andra verksamheter inom Förenade Care via interna revisioner som utförs hos varandra.

Personalförsörjning under året

Under året har vi haft tre medarbetare som har varit föräldraledig. Två medarbetare som har valt att avsluta sina anställningar hos oss. En medarbetare slutade då hen fick annat arbete närmare hemkommunen, den andra medarbetaren var tjänstledig för studier i några år, slutade då hen fick jobb inom socialtjänsten. Samordnande gruppleddare blev uppsagd på grund av arbetsbrist.

Det har funnits tillfällen då vi inte har kunnat bemannat enligt avtal på natten på grund av pandemin. Många medarbetare med förkylningssymtom som enligt rekommendation från Folkhälsomyndigheten skulle vara hemma tills man var symptomfri. Eftersom Vallhem ligger i samma fastighet som Nattvilan så var det tre nattpersonal på båda verksamheterna. Under samma period var beläggningen lägre.

Under året har vi anställt tolv nya timvikarier både på Vallhem och Nattvilan som har erfarenhet av vår målgrupp. Av dessa tolv är det sex som är kvar i verksamheterna.

Utbildning av personal och introduktion av nyanställda

På grund av Pandemin har utbudet av utbildning och föreläsning inte varit som tidigare. Följande online utbildningar har erbjudits och all personal, ordinarie samt timvikarier har tagit del av dessa:

- Basal hygienrutin
- Grundläggande brandskyddsutbildning
- Kränkande särbehandling
- Arbetsrätt för gruppleddare och verksamhetschef
- Missbruk, samsjuklighet & trauma
- BAM utbildning för vårt skyddsombud

Introduktionen av nyanställda timvikarier har fungerat bra, har kommit bra in i sina arbetsuppgifter och tagits väl emot av såväl gäster som övrig personal.

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. Vi är ett av få vårdbolag i Sverige som har tre ISO-

certifikat, d.v.s. inom kvalitetsledning (ISO 9001:2015), miljöledning (ISO 14001:2015) och arbetsmiljöledning (ISO 45001:2018). Varje år kontrolleras verksamheterna av 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.

Ledningssystemet hjälper oss att styra och leda verksamheten, sätta upp mål, fördela ansvarsområden, följa upp aktiviteter och ständigt utveckla våra processer. Med stöd av ledningssystemet kan vi utföra ett systematiskt, långsiktigt och målmedvetet arbete. Uppföljning av rapporterna sker på personalmöten där beskrivs vilka insatser som har vidtagits, samt förhindrandet av upprepnin dokumenteras.

Kvalitetscertifiering enligt ISO 9001:2015

I gruppen pratar vi mycket om vårt bemötande till våra boende och därmed att minimera att allvarlig händelse uppstår samt det viktiga med att alltid ha ett lågaffektivt bemötande i arbetet med våra gäster och alltid ha vårt motto Omtanke – Vänlighet – Service i åtanke. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Varje månad har vi boendemöte med våra gäster, men på grund av pandemin hade vi inga möten de första månaderna. På en del boendemöte har det bara varit någon enstaka gäst medan andra boendemöte har ett flertal gäster anslutit. Personal framför alltid regler och riktlinjer, upplyser om viktig information samt om det är några förändringar som skett/sker i verksamheten som berör gästerna. Här diskuteras också allt från mat till olika former av aktiviteter, alla synpunkter har lika stor prioritering. Varje möte protokollförs och det sätts upp på anslagstavlan som alla gäster kan ta del av.

Vi har i Förenade Care sedan tidigare rutin för kränkande särbehandling och sexuella trakasserier som är riktad till alla, kunder som medarbetare. Den belyser att ingen människa inom vår verksamhet får av några som helst skäl utsättas för någon form av kränkande särbehandling. Det är en stående punkt på APT och följs upp systematiskt. Under 2021 har vi inte haft någon synpunkt/klagomål som är relaterat till kränkande särbehandling. För att säkerställa att våra boende/kunder inte utsätts för kränkande särbehandling har vi på inrådan från Malmö stad upprättat en rutin med fokus på enbart våra gäster.

För att tydliggöra vårt arbete kring jämställdhet och mångfald med fokus på gästerna säkerställs har vi upprättat en åtgärdsplan. Där beskrivs bland annat hur åtgärden ska genomföras, datum för genomförande och vem som är ansvarig för genomförandet. Det är en stående punkt på APT och följs upp systematiskt.

Vid tillbud gällande boende av allvarlig karaktär görs Lex Sarah utredning/rapport med syfte att klargöra huruvida det funnits brister och hur dessa ska kunna korrigeras alternativt att det kan konstateras att det ej berodde på personalincident. Under 2021 hade vi ingen Lex Sarah.

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 bland annat 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.

Sammanställning av önskemål/ synpunkter/klagomål/ från gästerna:

Önskemål

"Gäst tycker att rummen ska målas i en lugnare färg och att verksamheten ska ljudisoleras". Vi har köpt in mörkläggningsgardiner i lugnande färger.

"Önskar att personal hade utbildning och tillgång till Naloxon". Personalen har utbildning men vi får inte ha tillgång till Naloxon.

"Önskemål att Vallhem startar ett fotbollslag, med träningsdagar två gånger i veckan. Vill starta

en turnering mot tex. Beijers Hus. Vinnaren önskas få ett diplom". Tyvärr kan vi inte bistå med aktiviteter utanför huset.

"Att vi köper in fler torkställningar". Det är inköpt.

"Starkare såser/kryddor". Det är inköpt.

"Önskar en helkroppsspegel. Kanske kan den sättas upp vid utgången så man kan se hur man ser ut innan man lämnar huset". Det har köpts in en spegel.

"Önskvärt att få en vattenkokare till tv rummet under natten". Det går bra att be personalen när som om varmt vatten.

"Man önskar fler aktiviteter". Vi har köpt in ett litet bordtennisbord.

"En ny brödrost, den vi har idag tar väldigt lång tid och det blir lång kör till frukosten". Ny brödrost är inköpt.

"En gäst tycker att, ibland är ljudnivån ganska hög. Gästen föreslog att verksamheten bygger eller köper in ljudisolering som man kan sätta i taket". Alla boenderums dörrar är isolerade, gästen blev erbjuden ett annat boenderum.

"Gäst vill själv ha fjärrkontrollen till tv". Går inte på grund av stöldrisken.

"Skulle vilja ha tillbaka internet till gästdatorn". Då den andra kabeln blev stulen har en ny köpts in.

Synpunkter

"Uttryckte sin tacksamhet över att personal tittat till honom den dagen han tog en överdos och på så vis räddade hans liv".

"Polis var på plats då gäst skulle transporteras med ambulans till psyk akut. Polisen uttryckte uppskattning för personalens goda och strukturerande arbete".

"Gäst säger att han är nöjd med personalen, tacksam för boendet och alla goda råd".

"Gäst anser att det blivit mycket bättre atmosfär i huset".

"Uppskattades när personalen anordnade Eurovisions kväll".

"Vid ett flertal tillfällen har gästerna uppskattat när personalen bakar till dem".

"I samtal med en gäst berättar han att han är tacksam för Vallhem, tycker personalen är underbar och gör ett bra jobb".

Klagomål

"Att personalen allt för ofta knackar och öppnar dörren direkt". Enligt rutin ska personalen vänta på tilltal från gästen och låta gästen själv öppna.

"Gästerna upplever det störande när Nattvilans gäster kommer in". Nattvilans gäster har varit ute många timmar och är mer än ofta påverkande samt har inte haft möjlighet att sköta hygien.

"Nötfalukorven som vi serverar till lunch är inte god och har en konstig konsistens". Vi har köpt in fläsk till de som äter fläsk och kyckling till fläskria alternativet.

"Vill vara med och påverka maträtt gällande kvällsmaten". Det går bra att medverka vid våra boendemöten.

"Samtal med gäster där de anser att det serveras för små portioner, speciellt till lunchen". Portionerna är uträknad efter livsmedelsverkets rekommendationer, det finns alltid smörgås att få till varje måltid. Huvudmålet serveras till kvällsmaten.

"Tycker inte maten är särskilt god mesta dels av tiden". Vi varierar matsedel så den ska tillgodose flertalet av gästerna, vi uppmuntrar till att lämna förslag på maträtter.

"Anser att det serveras för mycket halvfabrikat till lunch och önskar mer hemma lagad mat". Eftersom vårt kök inte är godkänt för tillagning så blir det halvfabrikat till lunch.

"Mer pålägg, tex ost och/eller mjukost". Ost serverar vi redan.

Aktiviteter med/för gästerna.

Aktiviteter har tyvärr behövt begränsas på grund av Pandemin, utefter de riktlinjerna från Folkhälsomyndigheten. Hundföraren från Anticimex kommer för genomsökning av vägglöss, med sig hade hon tio valpar som hon visade upp för gästerna. De hade en rolig stund tillsammans som var mycket uppskattad av våra gäster.

Vi har uppmärksammat alla högtider med festliga arrangemang vad gäller middagar, pynt som vi tillsammans med gästerna har dekorerats i verksamheten. Vi har även firat gästernas bemarkedagar där personal bakat tårta till eftermiddagsfikan. På julafton serverades det julmat med juldesserter och efteråt var det julklappsutdelning. Vi har också spelat kort

tillsammans, alla former av sällskapsspel, TV-kvällar med tillugg, bingospel med priser, flertal gäster har blivit klippta och friserade samt att det har anordnats bordtennisturnering,

Boendeenkät

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. Vi har också valt att ställa frågan om man vet vem som är deras kontaktperson och vart man ska vända sig till vid klagomål som gäller verksamheter.

Resultatet från vårens enkät påvisar en svarsfrekvens på 76,32 % där 88,51 % var nöjda och från höstens enkät fanns en svarsfrekvens på 96,67 % där 87,43 % 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:

"Det har blivit en mycket bättre atmosfär å boendet".

"Jag skulle vara glad att använda dator. Samt att ta en kaffe i "oldtimers vardagsrummet".

"En har bra kväll"

"Ibland är folk "för" påverkade"

"För mig har jag inga problem med personal eller boende".

"Bra boende. Bra attityd och vilja att hjälpa här som en bra grund för mig att gå vidare".

"Jag vet inte vem som är min kontaktperson. Trevlig personal! Bemötande".

"Enda synpunkten för mig är att jag tycket Vallhem och Nattvilan borde ha separata tv rum".

"Tycker inte om maten".

"Har inte träffat honom, kom nyss hit".

"För att hon är trevlig".

"Ge oss mer mat samt tv uttag i alla/hälften rum".

Bemötande

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man blir bra bemöt av personalen: inlämnade svar var 56 utav dessa svarade 52 att de blir bra bemötta av personalen och 4 lämnade negativt svar.

Vi fortsätter vara lyhörda för gästernas synpunkter, dessa sammanställs och redovisas på APT där diskussion förs om åtgärd på synpunkten. Vi fortsätter att arbeta med ett lågaffektivt bemötande och med värdeorden Omtanke – Vänlighet – Service i åtanke.

Maten

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man upplever maten som god, lunch och middag: inlämnade svar var 115 utav dessa var 53 positiva till lunchen och 51 positiva till kvällsmaten tillsammans 104 som var nöjda med maten och 11 lämnade negativt svar.

Då vårt kök inte är godkänt för tillagning, köper vi halvfabrikat förutom sallader och en del lätta tillredningar, som vi sedan sätter vår egen prägel på. Vi försöker skapa en blandning av traditionell husmanskost, nytänkande och vegetariska maträtter. Vi frågar kontinuerligt våra gäster om förslag till maträtter som önskas serveras och vi håller en varierad kost enligt kostcirkeln. Under högtider serverar vi mat i relation till högtiden. Vissa middagar som gästerna har uttryckt sitt missnöje för har plockats bort och ersatts med nya alternativ där det följs upp om det blivit bättre.

Ett nytt 6 veckors schema har skapats där nya luncher introducerats med goda resultat. 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. Den muntliga responsen från gästerna är oftast positiv. Vi erbjuder specialkost till de som av någon anledning inte äter normalkost av olika skäl.

Trygg i boendet

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man känner sig trygg i boendet, inlämnade svar var 57 utav dessa var det 48 som känner sig trygga i boendet och 9 lämnade negativa svar.

Vi är lyhörda för vad gästerna behöver för att känna sig trygga. Det vi oftast får till oss är, att som gäst känner man otrygghet gentemot andra gäster. Vi lägger mycket resurser på vårt kontaktmannaskap där gästen har möjlighet till enskilda samtal, genom detta hoppas vi skapa en tryggare och mer individ fokuserad miljö.

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. Vi har även ett uppföljningsmöte med gästen efter ca 7 dagar.

Klagomål

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om vart man ska vända sig till vid klagomål som gäller verksamheten. Inlämnade svar var 55 utav dessa svarade 45 att man vet vem man ska vända sig till och 10 som lämnade negativt svar.

Vi såg att resultatet sjönk under våren, anledningen kan vara att vi inte hade några boendemöten på grund av Pandemin. Vi har en punkt på dagordningen att vi informerar vart gästerna kan vända sig till vid ev. klagomål. När vi började med våra boendemöten igen så såg vi att resultatet ökade.

Vi fortsätter upplysa gästerna via kontaktmannaskapet om vem de kan vända sig till vid eventuella frågor och synpunkter, och om de önskar går det bra att anonymt använda sig av våra ifyllningsformulärs som bland annat används när boende har synpunkter/klagomål.

Kontaktmannaskapet

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man vet vem som är deras kontaktperson. Inlämnade svar var 58 utav dessa svarade 51 att de vet vem som är deras kontaktperson och 7 som svarade att de inte visste.

Kontaktpersonen presenterar sig vid första arbetstillfället när en ny gäst flyttar in. Informationen ges vid inskrivning både muntligt och skriftligt samt vid det obligatoriska uppföljningssamtalet som sker ca 7 dagar efter inflyttning till Vallhem, det står också på informationsblad vem som är deras kontaktperson och som finns i varje boenderum. Det utses 2 kontaktpersoner till varje boende. Kontaktpersonens uppgift är bland annat att vara behjälplig vid uppföljningsmöte med socialtjänst samt till myndigheter, sjukvårdskontakt, lägenhet- och arbetssökningar etc.

Miljöcertifiering enligt ISO 14001:2015

Under 2021 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 allt matavfall kastas i samma behållare.

Om man gör en jämförelse de olika månaderna är det väldigt skiftande, vårt referensvärde vid första invägningen var 58,7 kg. Vid andra invägningen sänkte vi svinnet med 7%, vid tredje invägningen med 35% för att sedan höjas ganska markant den sista mätningen med en ökning på 23%. Detta kan förklaras med att under veckan som vägningen skedda var det låg beläggning på Nattvilan. Eftersom vi inte vet hur många gäster som kommer så har vi en stående beställning på 14 portioner därav att det kan bli en del svinn.

Resultatet blev en minskning med 19%, målet är uppfyllt med god marginal.

Utöver matavfall så källsorterar vi allt övrigt avfall, också det som gästerna har valt att lämna kvar då de flyttar.

Fönsterbyte har skett i alla boenderum utmed Stora Kvarngatan. En AC anläggning har installerats i vår matsal, mycket uppskattat, så väl av gäster som medarbetare. Vi har en handikapptoilet på vån 1 som renoverades under 2021, likaså altanen som används av medarbetarna. Uppfräschning av väggar och golv i soprummet och källargången. Då våra fyra entrédörrar var slitna byttes dessa ut.

Arbetsmiljöcertifiering enligt OHSAS 45001:2018

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.

En gång per år har vi skyddsronnd där verksamhetschef, gruppleadare och det lokala skyddsombudet deltar. Brister dokumenteras och datum för när det ska vara åtgärdat fastställs. Vid ett par ställen i källarplan saknades en bit av golvmattan likaså på våning 3 och 4. Sladdar och kablar ligger olämpligt i receptionen. två stora cementbitar saknas i trappavsatsen intill Vallhems huvudingång. Tröskel saknas utanför den lilla toaletten på våning 4. samt trasig tröskel till rum 425 och 426, allt är åtgärdat. När fel och brister uppstår, åtgärdas dessa kontinuerligt.

Från och med december kan anställda i Förenade Care, kunder och samarbetspartner rapportera möjliga överträdelse såsom exempelvis bedrägerier, trakasserier och mutor via en ny visseblåsarfunktion. Initiativet ska säkerställa ett fortsatt professionellt arbete och en god arbetsmiljö.

Vi bevakar och följer tillämpliga arbetsmiljölagar. I gruppen pratar vi mycket om vikten av vårt bemötande till våra boende och därmed att minimera att allvarliga händelser uppstår. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Tillbud

Under året hade vi 6 tillbudsrapporter.

'Gäst hade kastat en kanyl i papperskorgen på toaletten, personalen stack sig på kanylen. Händelsen är anmäld till AV.

'Avvisas för upprepande olaga vapeninnehav, finns en eventuell hotbild på gästen.

'Konstaterat av Konsultations teamet att gäst hade en hotbild på sig. Gästen fick en akut placering på annan plats via socialtjänsten.

'Gäst har vid flertal tillfällen uttryckt sexistiska uttalande mot personal. Trots samtal med gästen har det fortsatt.

'Personal fick en mindre stöt från en värmeplatta när hen skulle ta av locket från ett serveringsbleck. Upptäckte att det fanns en spricka under plattan. Inköp av nya värmeplatta. Händelsen är anmäld till AV.

'Personal skulle hälla kokande vatten i en termos, missade öppningen och fick kokande vatten på tre fingrar. Händelsen är anmäld till AV.

Nyckeltaggar till personalingången, personal behöver då inte gå in genom huvudentrén då det oftast befinner sig gäster i anslutning till entrén som kanske av någon anledning har blivit avvisad.

Polisanmälan

Under året hade vi 8 incidenter som polisanmälades som rört sig om:

'Psykotiskt gäst slog sönder rutan vid hissen, våldsam mot personal.

'Vid tre tillfällen misshandlar gäst annan gäst.

'Gäst slog till en personal samt uttryckte hot.

'Kastar gatsten mot entrédörren som då förstörs.

'Kommer efter sista insläppstid och blir nekad insläpp. Gästen tar sig in i slussen och slår sönder innertaket och krossar rutan på dörren.

'Aggressiv gäst blir inte insläppt, kastar då en gatsten mot dörren så fönstret krossas.

Polishandräckning

Vi har begärt polishandräckning vid ytterliga 19 tillfällen som rört sig om:

'Psykisk instabil gäst klättrar ut på byggställningarna.

'Gäst med psykisk ohälsa närmar sig personal på ett hotfullt sätt.

'Uppträder hotfull mot personal.

'Gäst som vägrade ge tillträde till boenderummet inför besök av Anticimex som kommer med hundföraren då det ska genomsökas för vägglöss. Gästen kastade dator och högtalare mot personalen.

'Psykotisk gäst hotar annan gäst, anledningen oklar.

'Gäst med psykisk ohälsa uppvisar symptom på Covid, vägrar följa våra rutiner.

'Gäst som hade hotbild på sig från annan gäst fick poliseskort.

'Gäst hotade annan gäst.

'Personal säger till en gäst som spelar hög musik att skruva ner ljudet. Gästen blir aggressiv och springer ut i trappan efter personalen. Personal lyckats lugna ner gästen men efter en stund kommer han ner och gör utfall mot personalen.

'Hotfull och aggressiv gäst vid avvisning för upprepat missbruk och skadegörelse på boenderummet.

'Vid tillsägelse om sabotage på boenderum blev gästen hotfull och aggressiv.

'Aggressiv gäst, svårt att få kontakt med.

'Psykotisk gäst klottrat i verksamheten.

'Vid två tillfällen var gäst berusad och fara för sig själv. Togs in på en LOB.

'Påverkad gäst sover i tv rummet, ombads att gå ut en stund eller gå upp på rummet, gästen vägrade.

'Hotfull situation då personalen inte kunde svara gästen på frågan han ställde. Gästen tog gästernas dator och skakade den och skulle kasta den i golvet, när personalen säger ifrån kommer gästen mot personalen och är hotfull.

'Utåtagerande gäst kallar personalen vid okvädningsord.

'Gäst mordhotar en annan gäst.

'Vid väckning påträffas gäst med flickvän och morakniv på boenderummet. Gästen vägrade lämna Vallhem.

Ambulanstransport

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

'Vid två tillfällen hittas gäst okontaktbar på golvet på sitt boenderum.

'Gäst uppger att han mår dåligt och behöver tillkalla ambulans. Ambulanspersonal bedömde situationen som ej akut och gästen stannade kvar på Vallhem, personalen hjälpte gästen med medicinering och den omvårdnad han behövde.

'Vid två tillfällen har psykotisk gäst transporterats till psykiatri akut.

'Klagade över bröstsmärtor.

'Personal orolig för gästens psykiska mående. Personal för psykiatriambulansen bedömde att han kunde stanna kvar på verksamheten.

'Svullnat upp kraftigt i ansiktet/huvud.

'Har vanföreställningar och är hotfull mot personalen och en annan gäst.

'Gäst som har skurit sig på handleden.

'Gäst ligger på soffan, är okontaktbar.

'Gäst får krampanfall, sjukvårdspersonal hjälper gästen på plats.

'Personal hittar gäst vid väckning liggandes i sin säng okontaktbar, med fradga i och utanför munnen.

'Gäst med psykisk ohälsa har frostsador på händer och fötter, har väldigt ont och ligger på golvet med svåra smärtor. Ambulans vill inte komma utan polis, som inte vill komma då gästen ännu inte varit utåtagerande. Läkare från Falck tillkallas för handräddning.

'Faller och slår huvudet i golvet. Gästen fick vård på boendet och stannade kvar.

Vi har gjort mellan 10–15 orosanmälan till gästens handläggare när vi ser att våra gäster far illa. Under sommaren kunde vi se att missbruket eskalerade hos en del av våra gäster samt under hösten då våra äldre blev alltmer fysisk sjuka.

Synpunkter från grannarna

Grannen från fastigheten bredvid klagade på att de hade hittat pump, kanyl och en kniv i deras företagsbrevlåda. Vi städade brevlådan och grannen blev nöjd. Grannen fick gruppledarens mobil nr utifall det skulle hända igen så var det bara att ringa. Gästerna har blivit informerade att de kan vända sig till personalen med sitt riskavfall så att detta kan kasseras på rätt sätt.

Grannarna ser in på vårt tak som upptäckte att gäst kräks ut genom fönstret samt att han slängde ut andra saker som drog till sig råttor

Synpunkter från socialtjänst

Personal från sociala jouren uttrycker sin uppskattning till personal på Vallhem som tog emot bokningen för en familj på Lillhem.

En handläggare på socialtjänsten lämnar ett klagomål gällande vår telefonhantering. Vid ett flertal tillfällen när hen ringt till Vallhem för att få kontakt med personer som bor på Vallhem, då har personal på Vallhem varit kvar i telefonen så hen hör samtalet på plats och både svaret som ges till den boende och svaret hen får, upplever hen som otrevligt och nonchalant. Då detta är oacceptabelt har vi upprättat en ny rutin för telefonhantering, om hur ett externt samtal ska föras, den har introducerats till all personal och vid varje nyanställning. Hen vill tillägga att det finns underbart trevlig och kompetent personal också på Vallhem. Vid många tillfällen har hen haft samtal som är givande och som på många sätt underlättat för hen och bidragit till ett bättre liv för klienten.

Covid/vägglöss

Personalen har följt den upprättade handlingsplan som finns och har under året arbetat ständigt och kontinuerligt med att informera Vallhems gäster om riktlinjerna och rutiner kring smittskydd. Förutom hänvisning till den skriftliga information som funnits, har personal muntligt informerat och påmint gästerna om hur man hanterar sin hygien och för sig i allmänna utrymmen för att minimera risken att smitta sprids.

Både mat och dryck har serverats av personal från separat serveringsutrymme bakom plexiglas. Personalen har haft konstant fokus vid distansering/avstånd och noga handrengöring för både personal och gäster. Visir och munskydd har använts utefter rekommendation av smittskydd vid klientnära arbete eller i övrigt följer vi Folkhälsomyndighetens råd när det finns risk/misstanke om smitta eller när personal/gäster tillhör riskgrupp.

Sjuksköterska från Stadsmissionen var med på ett boendemöte och informerade våra gäster om vaccinationen som startades. Efter mötet var det ett flertal gäster som bokade tid för vaccination.

Fler gäster har insjuknat med symtom, främst i början av året samt under december månad. Även om personalen är effektiva med att få i väg de gäster som uppvisar symtom cirkulerar det ändå i verksamheten. För att undvika en ökad spridning ytdesinficerar personalen dagligen de allmänna ytor, sluss, handtag, hiss och rökbur.

När en gäst har uppvisat förkylningssymptom/symptom som relaterats till Covid-19 kontakter medarbetare på Vallhem verksamhetschefen och lämnar information om gästen enligt en checklista. Verksamhetschefen kontakta Hälso- och sjukvårdssamordnare i Malmö stad för beställning av Covid-test och delger informationen om gästen, därefter läggs en beställning för provtagning till Mobila vårdteamet som kommer ut till verksamheten för att utföra testet. Om svaret visar positivt kontaktas gästens handläggare samt beställer transport till Malmö stads egenvårdsplatser.

Om personal uppvisat förkylningssymptom har personalen stannat hemma och vänt sig till sjukvården för testning. Om provsvaret uppvisar negativt resultat kan personalen återgå till arbete efter två symptomfria dagar. Om personal erhåller positivt resultat följer hen sjukvårdens råd och riktlinjer på när personalen kan återgå i arbete. Om personal har anhörig, som personalen bor tillsammans med, med konstaterad Covid-19 (smittbärare), ska denna personal stanna hemma under föreskriven karantäntid och vända sig till sjukvården för provtagning. Under år 2021 blev fem personal på Rönbacken konstaterat smittad av Covid-19.

Det har varit fortsatt arbete med vägglöss angrepp i verksamheten. Anticimex har gjort kontinuerliga avsökningar i verksamheten med hjälp av vägglushundar. Vid konstaterats angrepp har rum, möbler etc. behandlats utefter de riktlinjer som finns utfärdats av Anticimex. Under 2021 var det ett två som konstaterats angrepp av vägglöss.

För att säkerställa säkerheten för verksamheten har vi haft nattmöte där Vallhems och Nattvilans personal närvarande samt APT för timanställda, vilka arbetar på båda verksamheterna hållits. Fokus har lagts på frågor kring säkerhet, kommunikation, ansvars- och arbetsområden, bemötande personal emellan, bemötande personal-gäster, bemötande ordinarie personal-vikarier, stöd-mentorskap-handledning, feedback och uppskattning, samarbete med sociala jouren samt samarbetet mellan verksamheterna.

I periodvis och framför allt under sommaren har det varit väldigt hög missbruksfrekvens på Vallhem, detta i kombination med att ca. 30% lider av psykisk ohälsa gör att det ökar trycket på arbetsbelastningen.

Brandskyddsarbetet

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

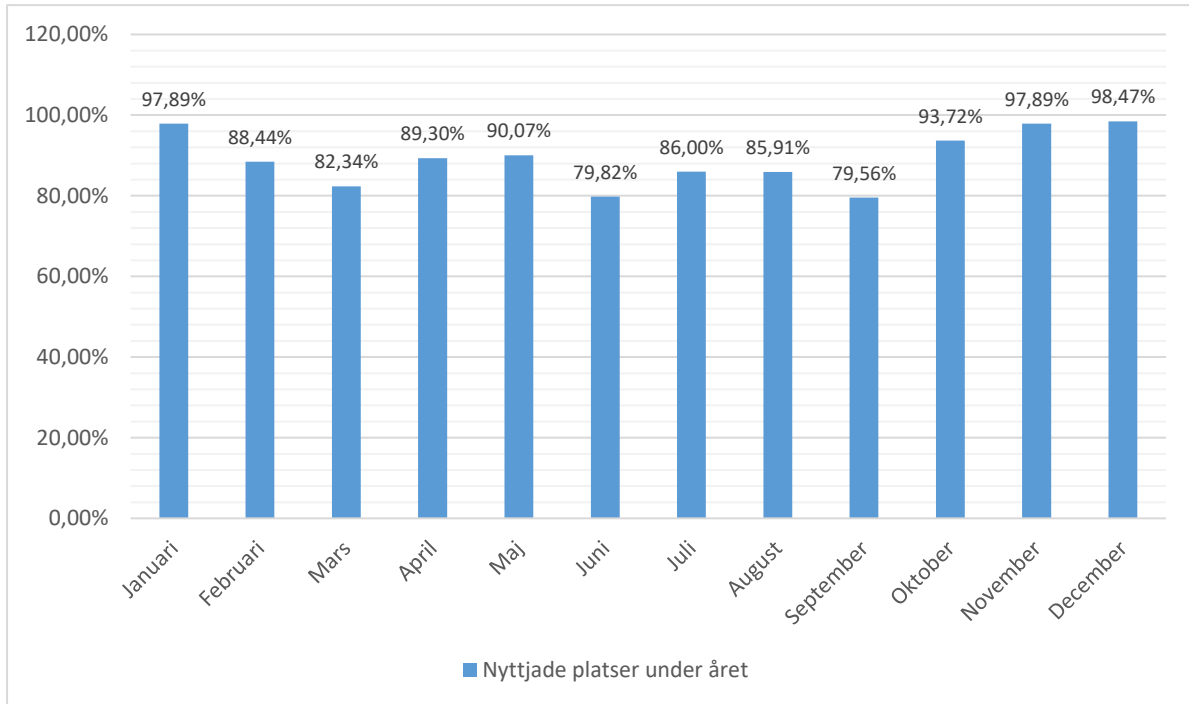
I enlighet med Prestos kontrollsystem Prevision görs brandkontroller varje månad av Vallhems utsedda brandombud på plats som också utbildade övriga medarbetare kontinuerligt. Var 3:e månad registreras alla kontrollpunkter på Prestos hemsida för Vallhem, där registreras också när avvikelser blir åtgärdade. Punkter som kontrolleras är bland annat att brandsläckarna finns på plats och fungerar, att branddörrar stänger, att utrymningsvägar är fria och utmärkta med mera. Vi har inte haft någon tillsyn från brandmyndigheten. Brandvarnarna kontrolleras av externt företag.

Vid ett tillfälle när brandlarmet gick har flertalet gäster kommit ner och undrat vad som står på. Personalen lugnade gästerna att det inte var någon fara, talade samtidigt om för dem att de ska stanna på sina rum eftersom dörrarna är brandklassade. Den informationen säger de att de inte har fått, förklarar att det får de vid inskrivningen. Här såg vi att vi måste förtydliga oss. Ett tydligt infoblad på tre språk sattes upp på insidan av varje boenderum.

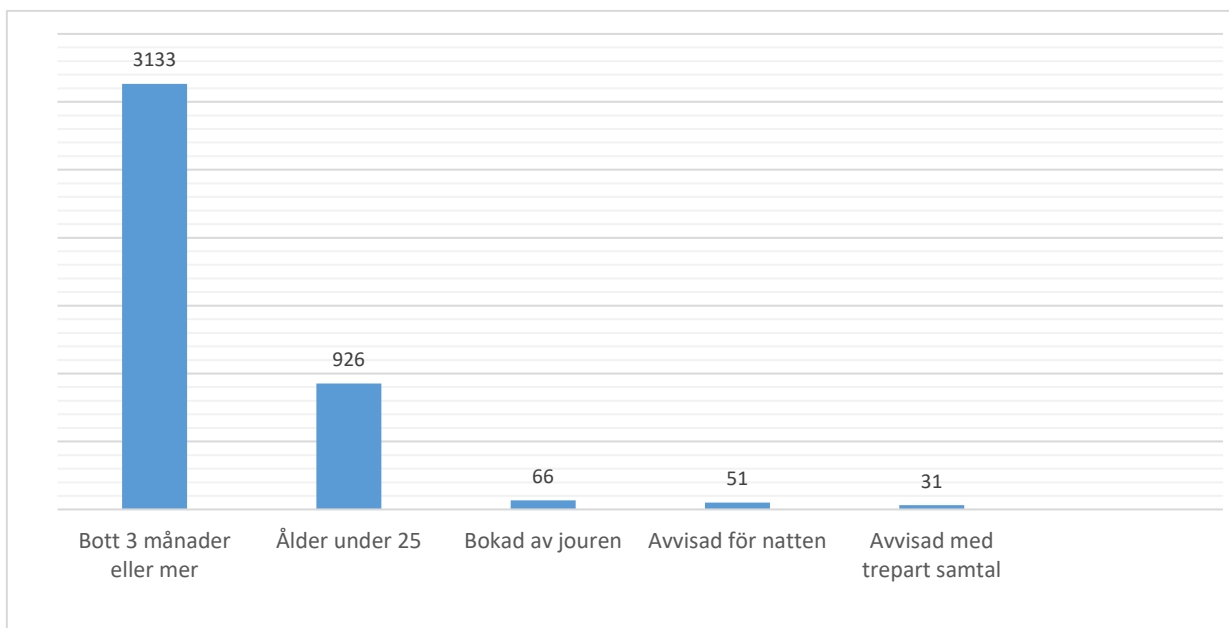
Under 2021 har vi haft ett tillbud som är relaterat till brand. Brandlarmet indikerar på ett boenderum, när personalen kommer upp på våning 4 luktar det brandrök. När dörren till boenderummet öppnas är det rökigt. Rummet är mörkt då glödlamporna är övermålade, personalen ser bränt folie blandat med silvertejp på bordet. Inga brännmärken eller övriga tecken på brand hittade i rummet. Vid sådan incident ska gästen framöver lämna in cigarrett och tändare till förvaring i sitt skåp när han kommer till Vallhem.

Statistik

Beläggning, Vallhem 2021



Antal abonnerade platser under 2021 var 13 870 och den totala beläggningen under året har varit 89,09%.



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