



Handläggare: Isabelle Vas
Telefon: 08-508 25 025

Till
Socialtjänst- och
arbetsmarknadsnämnden

Skrivelse med klagomål från enskild rörande Norrtulls planeringshem Yttrande till Socialstyrelsen avseende verksamheten Norrtulls planeringshem

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som sitt yttrande.
2. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden skickar sitt yttrande till Socialstyrelsen.
3. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden justerar paragrafen omedelbart.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Leif Fransson
Avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stadsmission driver sedan 2009-03-01 Norrtulls planeringshem på entreprenad. Förvaltningens uppföljningar visar att entreprenören uppfyller sitt åtagande avseende att bedriva en verksamhet av god kvalitet enligt socialtjänstlagen 3 kap. 3 § och att personalbemanningen uppfyller, i relation till de uppgifter som ska utföras enligt ställda krav i upphandlingen och enligt entreprenadavtalet, nämndens ställda krav på entreprenören.

Bakgrund

Stockholms stadsmission driver sedan 2009-03-01 Norrtulls planeringshem på entreprenad. Socialstyrelsen har till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden för yttrande överlämnat klagomål från enskild. Nämnden ska bemöta klagomålen, redogöra för vilken personalbemanning som finns, i relation till de uppgifter som ska utföras inom verksamheten samt hur nämnden försäkrar sig om att vården på Norrtulls Planeringshem är av god kvalitet enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (SoL). Socialstyrelsens begäran om yttrande bifogas. Remisstiden går ut den 30 september 2010.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen. Förvaltningen har inhämtat synpunkter från Stockholms stadsmission avseende anmälan.

Ärendet

Socialstyrelsen har till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden för yttrande överlämnat inkommet klagomål från Maria Brusewitz angående verksamheten vid Norrtulls planeringshem.

Klagomålen

Maria Brusewitz har i anmälan till Socialstyrelsen daterad 2010-07-29 inkommit med klagomål angående verksamheten vid Norrtulls planeringshem. Hon har via bekanta fått viss insyn i verksamheten. Enligt dem är verksamheten bemannad dagtid måndag – torsdag med 3 personal och en kock, kvällar, nätter och helger inklusive fredagar med 2 personal. I Maria Brusewitz anmälan listas ett 25-tal arbetsuppgifter utan prioriteringsordning och minst 5 roller som läggs på varje personal. Hon skriver att det är en orimlighet att med en så liten personalgrupp kunna utföra sitt uppdrag för de 26 boende, många med omfattande somatisk problematik och även psykiatrisk eller neuropsykiatrisk problematik i lågtröskelboende, enligt entreprenadavtalet. Anmälaren skriver vidare avseende kravet på dokumentation att Stadsmissionen i anslutning med semesterperioden införde ett nytt system för dokumentation. Endast hälften av personalen får enligt uppgift utbildning i det nya systemet och under flera veckor saknade personalen åtkomst till systemet p.g.a. av semestrar. De som har åtkomst till systemet fick då sköta allas dokumentation, utöver sina andra arbetsuppgifter.

Förvaltningens synpunkter

Stockholms stadsmission driver sedan 2009-03-01 Norrtulls planeringshem på entreprenad. Förvaltningens uppföljningar visar att entreprenören uppfyller sitt åtagande avseende att bedriva en verksamhet av god kvalitet enligt socialtjänstlagen 3 kap. 3 § och att personalbemanningen uppfyller, i relation till de uppgifter som ska utföras enligt ställda krav i upphandlingen och enligt entreprenadavtalet, nämndens ställda krav på entreprenören.

Förvaltningen delar Marie Brusewitz inställning att planeringshemmet Norrtull ska bedrivas på ett genomtänkt sätt med god kvalitet, med en personalgrupp som är kompetent och anpassad för sitt uppdrag, som systematiskt följs upp och utvärderas av nämnden.

Verksamheten vid Planeringshemmet Norrtull

Planeringshemmet Norrtull är ett korttidsboende i form av lågtröskelboende för hemlösa män 20 år och äldre med missbruksproblem och psykiska problem. Verksamheten bedrivs på Råckstavägen 98 och är bemannad dygnet runt. Totalt erbjuds 26 platser.

Entreprenörens åtagande är att under den enskildes boendetid planera för ett lämpligt och långsiktigt boende utifrån dennes förutsättningar, påbörja en social rehabilitering, och knyta kontakter med beroendevård och/eller psykiatri. Detta planeringsarbete sker i samverkan med den enskildes socialsekreterare och Stadsmissionen. Entreprenören ska bedriva sin verksamhet enligt gällande lagstiftning.

I entreprenörens åtagande ingår vidare att tillhandahålla all personal som är nödvändig för att bedriva verksamheten som ett dygnetrunt-boende för personer som är i akut hemlöshet med svår problematik och med stort omvårdnadsbehov. Det innebär att personal ska finnas tillgänglig på plats för de boende dygnet runt, årets alla dagar, för att garantera de boende ett gott omhändertagande och att kraven på säkerhet upprätthålls. Minimikrav för bemanning är att schema ska läggas så att ingen person arbetar ensam i lokalerna samt vakande nattjänstgöring (sovande personal på kvälls- och nattpass accepteras inte).

God kvalitet

Enligt 3 kap 3 § SoL ska insatserna inom socialtjänsten vara av god kvalitet. Avsikten med bestämmelsen är att garantera kvalitet i den verksamhet som bedrivs och i de insatser som ges. Vidare krävs enligt samma lagrum att det

för utförandet finns personal med lämplig utbildning och erfarenhet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Enligt förarbetena (prop. 1996/97:124 s. 52 ff) innebär kravet på god kvalitet att socialtjänstens insatser ges på ett sådant sätt att den enskildes behov av stöd och hjälp tillgodoses och syftet med insatsen eller verksamheten uppnås. Detta förutsätter personal med lämplig utbildning och erfarenhet och med ett sådant förhållningssätt till de hjälpbehövande att de upplever trygghet i mötet med socialtjänsten och i den vård som ges. En väl fungerande arbetsledning och en lämplig sammansättning av ett arbetslag är andra faktorer som kan ge förutsättningar för en god kvalitet.

Till anbudet bifogade Stadsmissionen ett s.k. täthetsschema som utvisar vilka personalgrupper som finns verksamma i boendet under dygnets alla timmar. Mot bakgrund av målgruppens behov krävde nämnden att personalen dels har en stor kompetens och erfarenhet av målgruppen, dels att personalen löpande får extern handledning och kompetensutveckling. Vid nyanställningar ska krav om verksamhetskunskap vara uppfyllda.

Stadsmissionen har löpande redovisat aktuell personalbemanning på verksamheten. Personalgruppen bestod ursprungligen av 13 personer. Gruppen har kompletterats med en kock och är nu 14 personer. Personalgruppen består av sex vägledare, 5 nattpersonal, en kock, en enhetschef och en biträdande chef. Det finns vaken personal, minst två, i tjänst dygnet runt. Vid behov kan personalen även kontakta Stadsmissionens krisberedskap. I princip är hela personalgruppen behandlande/omvårdnadspersonal. Aktuellt tjänstgöringsschema bifogas. Av detta framgår att personalgruppen är förstärkt under eftermiddagarna och kvällar, måndag – fredag.

Bemanningen, som överstiger antalet redovisade i anmälan, uppfyller nämndens ställda krav enligt förfrågningsunderlaget och entreprenadavtalet.

Arbetsuppgifterna på Planeringshemmet är av skiftande karaktär. Tyngdpunkten i arbete ligger dock på att ge den enskilde stöd i planering av framför allt fortsatt boende och rehabilitering.

Uppföljning av verksamheten

Entreprenören ska ha ett system för kvalitetssäkring och resultatuppföljning av verksamheten. I entreprenörens åtagande ingår rapportering och löpande uppföljning av verksamheten till förvaltningen. Rapporterna/sammanställningarna

ska vara skriftliga, alla möten ska protokollföras och protokollen ska justeras av båda parter. En gång per år ska entreprenören lämna en verksamhetsberättelse. Statistik om antalet boende lämnas månatligen till förvaltningen. Uppföljningsmöten sker minst tre gånger per år eller vid behov.

Sedan tillträdet i mars 2009 har Stadsmissionen månatligen redovisat beläggningen, redovisat fyra tertialrapporter (mars – juni 2009, juli – okt 2009, nov – feb 2010, mars – juni 2010), lämnat verksamhetsberättelse för år 2009. Under perioden har fyra uppföljningsmöten hållits med företrädare för entreprenören och förvaltningen. Mötena har dokumenterats i protokoll som justerats av båda parter. Stadsmission har enligt dessa dokument uppfyllt sina åtaganden.

Uppföljning sker också på den enskildes nivå. Planeringen för att komma till ett lämpligt och långsiktigt boende sker i samarbete mellan den enskilde, dennes socialsekreterare och planeringshemmets personal. Planeringen dokumenteras skriftligen.

Stadsmissionen har i slutet av juni 2010 tagit ett nytt dokumentationssystem i drift – Magna Cura. Utbildningar i systemet hålls av systemets leverantör men det har funnits vissa inkörningsproblem. Numera har all personal tillgång till systemet och för den dokumentation som krävs för verksamheten.

Bilagor

1. Socialstyrelsens begäran om yttrande med inkommet klagomål från Marie Brusewitz daterad 2010-07-29 som bilaga
2. Entreprenadavtalet
3. Stadsmissionens bemanningsschema (april 2010)
4. Yttrande från Stockholms Stadsmission över inkommet klagomål 2010-08-11.