

Verksamhetsuppföljning av Norrmalm stadsdelsnämnds utförarenheter inom socialtjänsten 2015

Norrmalms stadsdelsförvaltning arbetar aktivt med uppföljning och kontroll av de verksamheter stadsdelsnämnden ansvarar för. Uppföljningen görs på ett enhetligt sätt oavsett om verksamheten drivs i egen regi eller på entreprenad. Kvalitetskontrollen innehåller olika moment och redovisas sammanfattningsvis i denna uppföljning.

Uppföljningen avser Norrmalm stadsdelsnämnds utförarverksamheter inom socialtjänst, en verksamhet i egen regi vilken består av följande delar:

- Gruppboendestad David Bagares gata 23 B (tidigare Hagagatan 17 A-B), LSS.
- Gruppboendestad Malmskillnadsgatan 58, socialpsykiatri
- Stödboende Frejgatan 41, socialpsykiatri
- Norrmalms boendestöd, socialpsykiatri
- SAS-teamet (boendestöd), socialpsykiatri
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri
- Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), socialpsykiatri
- Arbetskooperativet KOS

Samtliga verksamheter omfattas av stadens valfrihetssystem utom träfflokalen Balder

Samlad bedömning

Uppföljningen visar att verksamheterna håller en god kvalitet och att brukarna får en god omsorg.

**Norrmalms
stadsdelsförvaltning**
Socialtjänstavdelningen

Tulegatan 13
Box 3128
Stockholm
Telefon 08 508 09 035
Växel 08 508 09 000
mikael.josephson@stockholm.se
stockholm.se

Genomförande av uppföljningen

Samlade genomgångar av verksamheten med avdelningschef, enhetschef samt biträdande enhetschefer, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och utvecklingssekreterare närvarande genomfördes den 23 mars och 6 november 2015.

Oanmälda besök genomfördes av avdelningschef och utvecklingssekreterare i samtliga verksamheter den 23 juni 2015.

Verksamhetsbesök och en genomgång av dokumentationen för gruppboendena David Bagares gata och Malmskillnadsgatan genomfördes den 30 november 2015 av utvecklingssekreterare.

Verksamheten följs även upp kontinuerligt på avdelningsledningsmöten.

Verksamheten

Gruppboende David Bagares gata 21 (tidigare Hagagatan 17 A-B), LSS

Gruppboendet är ett boende med särskild service enligt LSS, dvs. ett boende med heldygnsomsorg för personer med funktionsnedsättning.

Gruppboendet flyttade till nyrenoverade lokaler i Väderkvarnens vård och omsorgsboende den 25 augusti 2015 och utökade i samband med det från fyra till sex boende. Den nya gruppboenden har betydligt rymligare lägenheter och gemensamhetslokaler samt en stor balkong. Till skillnad från vård- och omsorgsboendet, som har sin ingång från Brunnsgatan, har gruppboenden sin entré från David Bagares gata.

De tidigare svårigheterna med att få till bemanningen på kvällar är nu åtgärdade. På dagen arbetar tre personer, på eftermiddagen fyra och på natten en person. Sovande jour är inte aktuellt.

En genomgång av den sociala dokumentationen gjordes den 30 november 2015. Denna fanns vara i god ordning. Gruppboenden gav ett hemliknande och välordnat intryck.

Gruppboende Malmskillnadsgatan 58, socialpsykiatri
Gruppboendet är ett boende med särskild service enligt SoL, dvs. ett boende med heldygnsomsorg för personer med psykisk funktionsnedsättning. Verksamheten riktar sig till personer med långvarig psykisk funktionsnedsättning och innebär heldygnsomsorg.

Bemanningen på vardagar är:

4 medarbetare mellan 08.00-10.00

6 medarbetare mellan 10.00-16.30

2 medarbetare mellan 16.30-19.00

1 medarbetare mellan 19.00-08.00

Gruppboenden omfattar 16 lägenheter med 16 hyresgäster. Varav hälften är norrmalmsbor medan övriga har insatsen beviljad av annan stadsdelsnämnd.

Gruppboenden har nio fullvärdiga lägenheter på plan 1 och sju på plan 2. På båda planen finns också gemensamhetsutrymmen. Gruppboenden ligger i samma fastighet som Väderkvarnens vård- och omsorgsboende, men har separat entré. Gruppboendens båda plan är endast förbundna genom det för fastigheten gemensamma trapphuset.

Vid oanmält besök den 23 juni gav gruppboenden ett välstädat, hemtrevligt och välkomnande intryck. Dock var persiennerna i gemensamhetsrummet på plan 1 nerdragna, trots att det var ljust ut. Ett par av de boende på plan 1 vistas en stor del av tiden i gemensamhetsutrymmena, då de upplever ångest av att vistas ensamma i sina lägenheter. Rökalkongen på plan 1 är i behov av sanering.

Alla middagar lagas gemensamt, på helgerna även luncherna. Vardagsluncherna serveras i form av matlådor. Personal deltar vid måltiderna.

Ett projekt för att tillhandahålla dator och användarstöd har kommit så långt att dator nu är på plats.

Personalen ger boendestöd till 13 brukare i eget boende utanför gruppboenden.

En genomgång av den sociala dokumentationen gjordes den 30 november 2015. Denna fanns vara i god ordning.

Stödboende Frejgatan 41, socialpsykiatri

Verksamheten riktar sig till personer med psykoser och schizofrenidiagnoser, dvs. till personer med svår psykisk funktionsnedsättning. Inriktningen är miljöterapeutisk. Boendestödjaren hjälper brukaren att se till att bostaden är i ordning och att mat finns. Boendestödjaren har också en viktig funktion som social kontakt. Bemanningen består av 2 personal (1,75 tjänst). Det finns 11 platser i stödboendet.

Verksamheten ger även boendestöd åt 5 personer i egna lägenheter.

Brukarna har en hög medelålder, många är pensionärer. Man får inte ställa sig i kö till stödboendet om man är över 63 år, men man får bo kvar även om man blivit ålderspensionär. Brukarnas problematik gör att det är svårt att uppnå självständighet och utveckling. Arbetet inriktas ofta på att behålla en förmåga eller en färdighet. Många har utvecklat somatiska sjukdomar, exempelvis fått leverskador efter en långvarig medicinering. Det förekommer att demens ytterligare komplicerar problembilden. Vanligen arbetar boendestödjarna en och en, men om man arbetar med någon som är hotfull eller psykotisk är man två.

Personalen vid stödboendet är bara på plats under kontorstid. Gemensam frukost på fredagar. Öppet hus en gång i veckan. Då lyssnar på musik och umgås. De boende får hjälp med matinköp en gång i vecka. Majoriteten är hemma huvuddelen av dagen, men flera går på kurser i Nya Verkstan.

För intresserade finns även en matlagningskurs på plats på Frejgatan sedan flera år. Under våren -2016 startar kursen "Dator i vardagen" på stödboendet. En dator finns tillgänglig för alla.

Man kan inte delegera HSL-ansvar i ett stödboende. Men personalen uppmärksammar att medicineringen ibland inte fungerar och har då kontaktat landstingets psykiatri.

Personalen ger boendestöd till fem brukare i eget boende utanför stödboendet.

Normmalms boendestöd, socialpsykiatri

Verksamheten ger boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till personer i ordinärt boende. Boendestödet utgår från Frejgatan 41. Brukargruppen är mycket heterogen med stor variation av funktionsnedsättningar beroende på depressioner, manier och/eller neuropsykiatriska diagnoser. Detta kräver skilda arbetssätt anpassade efter individens behov. Man bortser inte från diagnoser, men låter dessa spela en underordnad roll. Brukargruppen har blivit äldre och fysiska problem gör sig också gällande. En tredjedel av brukarna är över 65 år.

Man försöker stödja brukarna att, utan för många ingrepp, kunna leva sina egna liv. Boendestödjarna arbetar i huvudsak en och en.

Landstingspsykiatrien på Serafen är en mycket viktig samarbetspartner. Boendestödjarna anser att samarbetet fungerar olika väl beroende på vilken verksamhet inom landstinget det gäller.

Personalen, 4 boendestödjare, ger boendestöd till ca 40 brukare i eget boende.

SAS-teamet (boendestöd), socialpsykiatri

Verksamheten ger boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till personer i ordinärt boende. Verksamheten riktar sig till personer med olika allmänpsykiatriska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som bipolärhet, depressioner, personlighetsstörningar, ADHD, och Asperger. Boendestödet utgår från Frejgatan 41. Under senare tid har verksamheten även kommit att omfatta personer med förvärvad hjärnskada.

Arbets sättet anpassas till funktionsnedsättningen och utformas tillsammans med den enskilde. Det handlar oftast om att få struktur i vardagen, i hemmet och i tillvaron, att få ordning på allt från kök till ekonomi. Det är viktigt att hjälpa den enskilde att göra saker i rätt ordning och samtidigt tillvara den enskildes egna resurser. Förhållningssättet är coachande. Många i målgruppen är yngre, mycket aktiva och har en hög energinivå.

Verksamheten har sedan många år en kulturgrupp som gör något utåtriktat en gång/ månad. Antalet gruppmedlemmar har under senare år och aktiviteterna är mycket populära. Under 2015 har man bl.a. besökt Liljevalchs och Rosendals trädgård. Klienterna tillsammans med medarbetarna planerar programmet inför terminsstart.

Den enskilde brukaren har ofta för kontinuitetens skull två kontaktpersoner, men man arbetar vanligen bara en kontaktperson i taget.

För att utveckla sina arbetssätt håller teamet på att ta fram en egen arbetsguide, att kunna användas som stöd både för brukaren och kontaktpersonen. Teamet består av 4,0 boendestödjare.

Personalen, 4 tjänster, ger boendestöd till ca 35 brukare. Alla hemmahörande på Norrmalm.

Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri

I snitt har 245 personer deltagit i sysselsättning på Nya Verkstan under 2015. Nya Verkstan erbjuder sysselsättning i studiecirkelform i en mängd olika kurser i ämnen och hantverk, exempelvis textilslöjd och silversmide. Till ett flertal av kurserna är det kö. Syftet med sysselsättning är bland annat att bryta isolering och att ha möjlighet att träffa andra.

Handledarna är fackutbildade. Ca 1/3 bor på Norrmalm. Idag erbjuds stadsdelsnämndens brukare maximalt 2 pass. Till flera av kurserna är det kö, men det finns ändå möjlighet att ta emot fler i sysselsättning. Exempelvis till fotokursen. Verksamheten erbjuder även sommarkurser. Det brukar vara ett hundratal personer som går dessa.

Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), socialpsykiatri
Träfflokalen Balder har funnits i trettio år i fastigheten som tidigare var Norrtulls sjukhus vid Norrtullsgatan. Balder är en öppen verksamhet som riktar sig till personer som i många fall helt saknar social förankring. Det är en mötesplats där besökarna upplever social samvaro och känner sig sedd och efterfrågad.

På Balder har man Baldermöte en gång i månaden för att diskutera verksamheten. Verksamheten valde att gå besökarnas önskemål om fler öppettider till mötes. Från mars 2015 har Balder även öppettider på måndagar och har nu öppettider fyra dagar i veckan. Öppettider: måndag kl. 12-18, tisdag, onsdag och torsdag kl. 11-16. Balder har även en extern aktivitet i månaden.

Den 23 juni gjorde avdelningschef och utvecklingssekreterare ett oanmält besök i verksamheten. Lokalerna trevligt ordnade och atmosfären genomsyrades av gemytlig gemenskap runt kaffebordet.

Balder firade den 9 december 30 år som verksamhet. Besökande politiker, såväl som chefer och medarbetare från

andra verksamhetsområden kunde konstatera att deltagarna i Balders verksamhet var mycket stolta över denna. Två heltidstjänster fördelade på tre medarbetare

Arbetskooperativet KOS

Arbetskooperativet KOS (kontor och service) är en biståndsbedömd verksamhet som drivs i samarbete mellan stadsdelsförvaltningen och den ideella förening som utgör KOS grund. Förvaltningen tillhandahåller lokaler för KOS verksamhet på Norrtullsgatan i samma lokaler som Nya Verkstan. Verksamheten består av en glasverkstad som tillverkar prydnadsglas, ett digitalt tryckeri och KOS café som besöks av både av deltagare på Nya Verkstan och utomstående. KOS har 21 platser samt 2 lönebidragsanställda.

Avdelningschefen träffade KOS styrelse i maj i år. Den 23 juni besöktes kaféet av avdelningschef och utvecklingssekreterare. Bland annat diskuterades kökets funktion.

Aktiviteter

Alla verksamheter erbjuder möjlighet att delta i olika sociala aktiviteter. Det gäller såväl möjligheter att ta del av kulturliv men även annat. Aktiviteterna genomförs i grupper eller med enskilda. Att träna på att röra sig i sociala sammanhang är en insats inom socialpsykiatri som ofta görs tillsammans med den enskilde men det finns även möjligheter att göra saker tillsammans med andra. Nedan finns ett urval av det som hänt under 2015

Socialtjänstens allmänpsykiatriska stödteam har sedan många år en kulturgrupp som gör något utåtriktat en gång i månaden. Under 2015 har man bland annat besökt Liljevalchs och Rosendals trädgård.

Varje år inhandlar enheten ett Skansenkort som alla verksamheter använder tillsammans med större eller mindre grupper.

Många av klienterna som får stöd från socialpsykiatri har begränsat med resurser och har små möjligheter att åka iväg på semester. Därför söker enheten varje år fondmedel och för att på det sättet finansiera aktiviteter på sommaren för de brukare som inte har något planerat. I år åkte 30 klienter på en bussresa till Eskilstuna zoo. Enheten kunde bjuda på resa, inträde och lunch. Enheten har också haft möjlighet att hyra en

mindre buss två dagar i veckan under hela sommaren vilken har använts till kortare utflykter.

Frejgatan har som tidigare ett sommarprogram med erbjudanden till sommarutflykter en gång/ vecka som är väldigt uppskattat.

På Nya Verkstan hade vi en öppen föreläsning om mindfulness. Alla som ville delta fick inte plats i lokalen så verksamheten avser att göra en repris i vår.

Hyresgästerna på LSS-gruppboenden på David Bagares gata gör oftast aktiviteter enskilt tillsammans med en medarbetare. Innehåll och planering utgår från den enskildes intressen och önskemål.

Brukarundersökningar

I brukarundersökningen avseende boendestödet från hösten 2015 svarade 90 % att de litade på sina boendestödjare, 78 % att det kändes sig trygga med sina boendestödjare. 100 % ansåg sig nöjda med det stöd man fått av sin boendestödjare. 100 % ansåg att de haft möjlighet att delta i planeringen av det stöd som man fått från sin boendestödjare. Från boendena redovisades inte något resultat på grund av för låg svarsfrekvens. Resultaten från sysselsättningarna kommer först 2016.

Synpunkts- och klagomålshantering

En synpunkts- och klagomålshantering finns och i enlighet med förvaltningens rutiner finns även rutin för uppföljning och utvärdering av inkomna synpunkter och klagomål.

Det finns också en rutin för att informera den enskilde om synpunkts- och klagomålshanteringen om vart han eller hon ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål.

Socialtjänsten utförarenhet har fått in ett begränsat antal klagomål under 2015. De flesta klagomålen kommer muntligt till enskilda medarbetare eller chefer. De hanteras skyndsamt på första möte och oftast är det bara ett samtal eller två som behövs för att rätta till problemen.

Det har förekommit klagomål från hyresvärderna till stödboendet på enskilda hyresgäster. I något fall från en granne till samma stödboende. I varje enskilt fall har verksamheten omedelbart vidtagit åtgärder.

Många klienter och har varit missnöjda med de minskade öppettiderna på träfflokalen Balder. Detta har, som beskrivits ovan, nu åtgärdats.

Verksamheten har haft ett klagomål på en av hyresgästerna på Malmskillnadsgatan som uppträtt hotfull mot en förbipasserande. Detta tog verksamheten mycket allvarligt på och vidtog omfattande åtgärder.

Ett antal klagomål har rört Nya Verkstan. Det har exempelvis förekommit klagomål på andra cirkeldeltagare, synpunkter på verksamhetens trivselregler eller besvikelse över att man inte får en kurs beviljad. Åtgärderna har då varit samtal med den berörda.

Förvaltningen håller på att se över rutinerna för synpunkts- och klagomålshanteringen.

Missförhållanden enligt lex Sarah

Det finns en rutin för rapportering enligt lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart får kännedom om inkommen lex Sarah-rapport.

I februari 2015 inkom en rapport om ett missförhållande vid SAS-teamets verksamhet. Utredningen resulterade i en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I augusti avslutade IVO ärendet då förvaltningen fullgjort sina skyldigheter och missförhållandet var åtgärdat.

Förbättringsåtgärder, socialtjänst

Brist	Åtgärd	Ansvarig för åtgärd och kontroll
Gruppboenden Malmskillnadsgatan: Rökbalkongen behöver saneras.	Rengöra och snygga till rökbalkongen.	Enhetschef samt lokalintendent.