

Verksamhetsuppföljning av socialtjänstens utförarenheter 2016

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 socialtjänstens utförarenhet inom äldre- och socialtjänstavdelningen, en verksamhet i egen regi vilken består av följande delar:

- Gruppboendestad David Bagares gata 23 B, LSS.
- Gruppboendestad Malmskillnadsgatan 58, socialpsykiatri
- Stödboende Frejgatan 41, socialpsykiatri
- Frejgatans stödboende, Frejgatan 41, socialpsykiatri
- Norrmalms boendestöd, Frejgatan 41, socialpsykiatri
- SAS-teamet (boendestöd), Frejgatan 41, socialpsykiatri
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), Norrtullsgatan 12 K, socialpsykiatri
- Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), Norrtullsgatan 14, socialpsykiatri
- Arbetskooperativet KOS, Norrtullsgatan 12 K, socialpsykiatri

Samtliga verksamheter omfattas av stadens valfrihets system utom träfflokalen Balder.

Samlad bedömning

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

Genomförande av uppföljningen

Samlade genomgångar av verksamheten med avdelningschef, enhetschef samt biträdande enhetschefer, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och utvecklingssekreterare närvarande genomfördes den 21 mars och den 2 december 2016. Vid det senare tillfället deltog även biträdande avdelningschef.

Oanmälda besök genomfördes av avdelningschef och utvecklingssekreterare i samtliga verksamheter den 3 mars 2016.

Verksamhetsbesök och en genomgång av dokumentationen för gruppboendena David Bagares gata och Malmskillnadsgatan genomfördes den 28 oktober 2016 av utvecklingssekreterare.

Verksamheten följs även upp kontinuerligt på avdelningsledningsmöten.

Verksamheten

Gruppboende David Bagares gata 23 B, LSS

Gruppboendet är ett boende med särskild service enligt LSS, lagen om stöd till vissa funktionshindrade, det vill säga ett boende med heldygnsomsorg för personer med utvecklingsstörning eller begåvningsmässig funktionsnedsättning. Gruppboendet ligger i en del av vård- och omsorgsboendet Väderkvarnen. Till skillnad från detta, som har sin ingång från Brunnsgatan, har gruppboendet sin entré från David Bagares gata.

Gruppboendets lokaler var nyrenoverade vid inflyttningen hösten 2015. Lägenheterna och gemensamhetslokalerna är rymliga och det finns en stor balkong. På dagen arbetar tre personer, på eftermiddagen fyra och på natten en person. Sovande jour är inte aktuellt.

Ett utvecklingsarbete för att öka kvaliteten för de boende tog sin början hösten 2016. Det fortsätter under våren 2017. Enhetens medarbetare arbetar tillsammans med två handledare för att ta fram gemensamma förhållningssätt, diskutera bemötande, förtydliga vårdarrollen m.m.

En granskning av den sociala dokumentationen för samtliga boende gjordes den 28 oktober 2016. Denna fanns vara i god ordning. Gruppboendet gav ett hemliknande och välordnat intryck.

Gruppboende Malmskillnadsgatan 58, socialpsykiatri

Gruppboendet är ett boende med särskild service enligt socialtjänstlagen, SoL, det vill säga ett boende med heldygnsomsorg för personer med psykisk funktionsnedsättning.

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

Gruppboendestaden omfattar 16 lägenheter med 16 hyresgäster. Hälften är normmalmsbor medan övriga har insatsen beviljad av annan stadsdelsnämnd.

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

Vid oanmält besök den 3 mars 2016 gav gruppboendestaden ett välstädat, hemtrevligt och välkomnande intryck. 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. Rökbalkongen på plan 1 har blivit rengjord.

Alla middagar lagas gemensamt, på helgerna även luncherna. Vardagsluncherna serveras i form av matlådor. Personal deltar vid måltiderna. Rutinerna för livsmedelshantering har uppdaterats för att säkerställa god hygien.

Ett projekt för att tillhandahålla dator och användarstöd har avslutats. De boende har fortfarande tillgång till datorn men får inte längre någon undervisning. Datorn används dock regelbundet. Ett rum kommer iordningställas som aktivitetsrum.

Personalen ger boendestöd till 11 brukare i eget boende utanför gruppboendestaden.

En genomgång av den sociala dokumentationen för samtliga brukare gjordes den 28 oktober 2016. 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. 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 4 personer i egna lägenheter. Ett stödboende vänder sig till personer med högre grad av självständighet än de som omfattas av ett boende med särskild service.

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 kan förekomma 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 som behöver det får hjälp med matinköp en gång i vecka. Majoriteten är hemma huvuddelen av dagen, men flera går på kurser i Nya Verktan. Några arbetar.

För intresserade finns även en matlagningskurs på plats på Frejgatan sedan flera år. Kursen "Dator i vardagen" pågick under 2016 på stödboendet. En dator finns tillgänglig för alla.

En genomgång av den sociala dokumentationen gjordes den 28 oktober. Denna fanns vara i god ordning.

Ett par av de boende, vilka inte placerats av Norrmalms stadsdelsnämnd, saknade nödvändig utrustning i sina bostäder. Det ankommer på placerande förvaltningar att se till att bostäderna har nödvändig utrustning.

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

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 psykosproblematik, 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.

Landstingspsykiatrin 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 cirka 40 brukare i eget boende. Den enskilde brukaren har ofta för kontinuitetens skull två kontaktpersoner, men man arbetar vanligen bara en kontaktperson i taget.

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.

Arbetssättet 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 ökat och aktiviteterna är mycket

populära. 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.

Teamet består av 5 boendestödare (4,6 tjänster) och ger boendestöd till cirka 53 brukare. Alla hemmahörande på Norrmalm.

Norrmalms boendestöd och SAS-teamet träffas regelbundet för att i utvecklingssyfte diskutera klientbedömningar och pedagogik. Boende som har behov av att slänga föremål har erbjudits hjälp med att hantera grovsopor.

Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri

I snitt deltog 245 personer i sysselsättning på Nya Verkstan under 2016. Nya Verkstan erbjuder sysselsättning i studiecirkelform i en mängd olika kurser i ämnen och hantverk, exempelvis textilslöjd och silversmide. Det finns en nystartad teatergrupp. 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. Cirka 1/3 av brukarna bor på Norrmalm. Idag beviljas 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 på dessa.

Under 2016 erbjöds alla intresserade kursdeltagare även att ta del av ett antal föredrag. Enheten bjöd på föredragen och ämnen som avhandlades var bl.a. mindfulness, stresshantering och ”rensa i röran”

Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), socialpsykiatri
Träfflokalen Balder har funnits i över 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 tre gånger per termin för att diskutera verksamheten. Från augusti 2016 har Balder öppet fem dagar i veckan. Balder har även en extern aktivitet i månaden. Den totala brukargruppen består av över ett hundra personer.

Den 3 mars 2016 gjorde avdelningschef och utvecklingssekreterare ett oanmält besök i verksamheten. Lokalerna var trevligt ordnade och atmosfären genomsyrades av gemytlig gemenskap runt kaffebordet.

Dokumentärfilmaren Tom Alandh har filmat verksamheten och besökare på Balder. Resultatet blev filmen *Ibland är det tungt att vara människa*. Den 1 maj 2016 förhandsvisades filmen på biografen Zita för besökare och personal på Balder. Den 25 augusti visades filmen i Sveriges Television.

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 arbetshandledare 2,5 tjänst samt lokaler för KOS verksamhet på Norrtullsgatan i samma lokaler som Nya Verkstan. Verksamheten består av en glasverkstad där man tillverkar prydnadsglas, ett digitalt tryckeri och KOS café som besöks både av deltagare på Nya Verkstan och utomstående. KOS har 21 platser samt 2 lönebidragsanställda.

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 2016 .

Socialtjänstens allmänpsykiatriska stödteam har sedan många år en kulturgrupp som gör något utåtriktat en gång i månaden.

Varje år inhandlar enheten ett Skansenkort som alla verksamheter använder tillsammans med större eller mindre grupper. Enheten har ett årskort och en bokad bana varje måndag på en lokal bowlinghall. Kan användas av intresserade från alla verksamheter som tillhör enheten.

Malmskillnadsgatans boende har en kulturgrupp som gör olika aktiviteter varje torsdag. Tex går på bio eller café. Varje tisdag äter hyresgäster och medarbetare en gemensam frukost och på fredagar träffas alla och har fredagsfika.

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 för att på det sättet finansiera aktiviteter på sommaren för de brukare som inte har något planerat. Bland annat en årlig gemensam bussresa till någon attraktion. 2016 åkte t.ex. 32 personer till Eskilstuna zoo.

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

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. Enheten har också en ganska nyinredd ateljé där hyresgäster och medarbetare arbetar med skapande. Enheten har också köpt in instrument och spelar och sjunger tillsammans.

Brukarundersökningar

Stadens brukarundersökning presenterades under hösten 2016. På frågan om man var nöjd med sitt boende, sitt boendestöd eller sin sysselsättning blev resultatet följande:

- Gruppboende David Bagares gata: För få hade svarat för att verksamheten skulle kunna redovisas separat.
- Gruppboende Malmskillnadsgatan: 71 % nöjda (stadens snitt var 83 %)
- Malmskillnadsgatans stödteam: 83 % nöjda (staden 85 %)
- Frejgatans stödboende: 100 % nöjda (staden 85 %)
- Norrmalms boendestöd: 100 % nöjda (staden 85 %)
- SAS-teamet (boendestöd): 91 % nöjda (staden 85 %)
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri: 95 % nöjda (staden 89 %)
- Arbetskooperativet KOS, socialpsykiatri: 92 % nöjda (staden 88 %)

Enheten har även genomfört egna brukarundersökningar för Nya Verkstans sysselsättningsverksamhet samt för den öppna verksamheten vid träfflokalen Balder. I dessa undersökningar har verksamheten ställt öppna frågor till brukarna. Där frågorna

bl.a. gällt bemötande, verksamhetens innehåll idag och tankar och idéer om utvecklingsområden. Synpunkterna har därefter avhandlats på personalmöten och det som har varit möjligt att åtgärda har åtgärdats.

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 2016. De flesta klagomålen kommer muntligt till enskilda medarbetare eller chefer. De hanteras skyndsamt och oftast har det räckt med ett samtal eller två för att rätta till problemen.

Många klienter och har varit missnöjda med de minskade öppettiderna på träfflokalen Balder. Detta har, som beskrivits ovan, nu åtgärdats så att Balder åter är öppet fem dagar i veckan.

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.

Ingen rapport om något missförhållande i verksamheten har inkommit under 2016.