

Handläggare
Elisabet Berner
Lena Murray
Telefon: 0850825615**Till**
Socialnämnden
2021-01-26

Yttrande till Inspektionen för vård och omsorg beträffande boendet Hvilan

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Inspektionen för vård och omsorg.
2. Socialnämnden beslutar att omedelbart justera paragrafen.

Fredrik Jurdell
socialdirektörJenny Swärd
avdelningschef

Sammanfattning

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har inlett ett tillsynsärende 2020-10-12 avseende boendet Hvilan efter att klagomål inkommit till IVO på verksamheten. IVO begär ett yttrande från nämnden angående klagomålen, en redogörelse för eventuella avvikelser under 2020 samt en riskanalys med bedömning av vad som skulle kunna medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Klagomålet gäller att kvinnor med psykisk sjukdom, drogberoende och hedersrelaterat våld i tidigare relationer placeras tillsammans, under samma tak och att det förekommer både öppen drogförsäljning och prostitution på boendet. Vidare beskriver anmälaren att en kvinna som bott på Hvilan skrivits ut mitt i natten efter ett bråk. Anmälaren anser att polis eller ambulans borde tillkallats, då kvinnan som skrevs ut mådde mycket dåligt.

I ärendet redovisas förvaltningens bemötande av klagomålet, en redogörelse av avvikelser i verksamheten under år 2020 samt en riskanalys av händelser som kan inträffa och som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Bakgrund

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har inlett ett tillsynsärende 2020-10-12 avseende boendet Hvilan efter ett klagomål på verksamheten. IVO begär ett yttrande från nämnden angående själva klagomålet, en redogörelse för eventuella avvikelser under 2020 samt en riskanalys med bedömning av vad som skulle kunna medföra brister i verksamhetens kvalitet. Svar ska ha inkommit till IVO senast 2021-01-29.

Ärendet

Socialförvaltningens *boende- och behandlingsenhet* har som uppdrag att erbjuda boende med stöd till vuxna personer i hemlöshet, som ett led i brukarens process ur hemlöshet. Många av de brukare som bor på enhetens boenden har också ett missbruk av alkohol och/eller droger liksom psykisk ohälsa. Det är enheten för hemlösa, stadsdelsförvaltningarna eller socialjouren i Stockholm som fattar biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen om att bevilja placering.

Hvilans akut- och planeringsboende

Hvilan är ett skyddat akut- och planeringsboende som vänder sig till kvinnor, över 20 år, som med omfattande stöd- och skyddsbehov till följd av våldsutsatthet, missbruk, psykisk ohälsa, hemlöshet eller andra svårigheter behöver akut logi med stöd. Hvilan tar emot kvinnor i aktivt missbruk, men tillåter inte missbruk inne i boendet. Verksamheten har 21 platser fördelade på enkel- och dubbelrum och har ett omfattande skalskydd, vaken bemanning under hela dygnet och upparbetade rutiner att även ta emot våldutsatta kvinnor och kvinnor med hedersproblematik, både med och utan eget missbruk. Boendet har högsta klassen av skydd enligt stadens definition av skyddsnivåer. Personalen är socionomer, behandlingsassistenter, socialpedagoger och undersköterskor. Genom en kontaktperson i verksamheten får varje enskild kvinna hjälp med att upprätta en planering med målet att komma vidare till mer stadigvarande boende.

Bemötande av klagomålet

Hvilan är ett akut- och planeringsboende med uppdrag att erbjuda kvinnor som lever i hemlöshet och som är våldutsatta, logi med stöd under dygnets alla timmar. Primära uppdragsgivare, som beslutar om plats på Hvilan, är stadsdelsförvaltning och enheten för hemlösa samt socialjouren på tider utanför kontorstid. De kvinnor som får en plats på boendet har en komplex problematik med inslag av missbruk, psykisk sjukdom och våldsutsatthet.

Hvilan är ett akut- och planeringsboende med uppdrag att erbjuda kvinnor som lever i hemlöshet och som är våldsutsatta, logi med stöd under dygnets alla timmar. Primära uppdragsgivare, som beslutar om plats på Hvilan, är stadsdelsförvaltning och enheten för hemlösa samt socialjouren på tider utanför kontorstid. De kvinnor som får en plats på boendet har en komplex problematik med inslag av missbruk, psykisk sjukdom och våldsutsatthet. I princip alla kvinnor som placeras på Hvilan, och som är utsatta för hedersrelaterat våld eller förtryck, placeras där utifrån att de har eget missbruk och eller psykiatrisk problematik med beteendestörningar. Denna grupp är dock väldigt liten och är ofta omplaceringar från Kruton eller Kriscentrum, som i första hand tar emot kvinnor utsatta för hedersrelaterat våld eller förtryck. Hvilan är ett skyddat boende och boendet tar inte ställning till eller avvisar kvinnor med hänvisning till problematik.

Boendet tar inte ställning till eller avvisar kvinnor med hänvisning till problematik. Hvilan har platser i både dubbel- och enkelrum och erbjuder så långt det är möjligt enkelrum vid behov. Det händer att det uppstår konfrontationer och konflikter såväl mellan de boende som mellan boende och personal. Personalen har både erfarenhet och kompetens för att möta och hantera aggressivitet och att behålla lugnet i svåra situationer. I sällsynta fall, då någon inskriven kvinna använder våld mot andra boende eller mot personal, behöver man av säkerhetsskäl avvisa personen. Nattetid sker detta till polis eller sjukvård, alternativt ordnas annat boende.

Det skyddade boendet har högsta säkerhetsklass och skalskyddet förhindrar att utomstående tar sig in. Bara kvinnor som är placerade och tjänstgörande personal vistas i lokalerna och endast besök från samverkanspartners är tillåtna. Boende blir in- och utsläppta av personal som har överblick och kontroll över vilka som befinner sig i lokalerna.

Värdesaker låses in i ett värdeskåp liksom sådant som inte får tas med in, som t.ex. sprutor, injektionsnålar, droger och alkohol. De boende uppmanas systematiskt att gå igenom sina tillhörigheter när de kommer i syfte att lämna ifrån sig otillåtna saker såsom vapen, injektionsintyg, narkotika mm. Systematiken i detta har medfört att de boende lämnar otillåtna objekt utanför verksamheten alternativt låser in dem i värdeskåpet, då försök att ta in dessa kan medföra utskrivning.

Personalen måste alltid veta vilka klienter som finns i huset, av brand- och övriga säkerhetsskäl. Personalen ronderar i huset, som har flera våningar, flera gånger per dygn. Det är ett sätt att finnas till

hands för kvinnorna och kunna erbjuda stöd vid behov, och samtidigt att kontrollera att det inte förekommer missbruk på boendet. Regelbundna rumsgenomgångar görs också, av brandskyddsskäl.

Det är inte möjligt att övervaka och kontrollera kvinnorna mer än vad som görs idag, bl.a. med hänsyn till den personliga integriteten. Det går inte att ha en total kontroll över om t.ex. droger kan smugglas in. "Affärer" kan göras upp på inne på boendet och genomföras utanför lokalerna. Att det förekommer prostitution inne på Hvilan bedöms som otroligt eller rent av uteslutet. Personal finns på plats på boendet under dygnets alla timmar och har god överblick över vilka som passerar in och ut ur boendet. På samma sätt som med drogförsäljning är det dock möjligt att knyta kontakter inne och genomföra "affären" ute.

Den kvinna som anmälan rör hade en överenskommelse med sin socialsekreterare på stadsdelsförvaltningen, om att hon kunde komma och gå som hon ville. Hon kunde sova någon annanstans än på Hvilan och ändå ha platsen kvar. Natten då den aktuella händelsen ägde rum var inte kvinnan på Hvilan för natten. Hon kom till boendet klockan 01.55 för att hämta något på sitt rum. Efter en stund ropar en annan boende efter personal då kvinnan kommit in på hennes rum och anklagat henne för stöld och slagit henne i ansiktet. Personalen sårar på de två men bråket fortsätter och kvinnan som anmälan rör tar fram pepparspray och sprutar på personalen. Både personalen och den andra kvinnan får spray i ögonen och andas in den, med huvudvärk, andningssvårigheter och svårigheter att se som följd. Enligt personalen lämnade kvinnan helt lugnt och på eget initiativ boendet i anslutning till händelsen. Hon hade heller inte haft för avsikt att stanna på Hvilan den natten. Enligt gällande rutin kontaktade personalen tjänstgörande chef i beredskap, på Socialjouren som fattade beslut om att skriva ut kvinnan till följd av våld mot personal och andra boende. Om en kvinna söker logi på Hvilan utanför kontorstid, och det är fullbelagt eller om kvinnan inte kan beredas plats till följd av tidigare hot- och/eller våldsincidenter, kontaktas alltid Socialjouren eller Hemlöshetsmottagningen för att kunna bereda annan boendemöjlighet. Tak över huvudet-garantin gäller alltid.

Rapporterade avvikelser i IA under 2020

Tillbud påverkad brukare dunkar sitt huvud i väggen. Ambulans tillkallas.

Tillbud påverkad brukare uppträder hotfullt, kastar porslin, river ner saker. Polis tillkallas men brukaren lämnar verksamheten självmant innan polis kommer.

Tillbud påverkad brukare slår sönder ett bord, kastar glas mot personal, lämnar verksamheten självmant men slår personal på vägen ut.

Sekretessbrott

personal lämnar ut uppgifter om brukare.
Händelsen utredd enligt Lex Sarah.

Avsteg från rutin att kontakta sjukvården

personal underlåter att kontakt sjukvård vid sjukdom.
Händelsen utredd enligt Lex Sarah.

Våld och olaga intrång

psykiskt sjuk brukare tränger sig in i verksamheten, knuffar personal som faller. Polis tillkallad men brukare lämnar verksamheten självmant innan de kommer.

Misshandel

påverkad brukare överfaller personal med pepparspray.
Lämnar verksamheten självmant innan polis hinner tillkallas.

Riskanalys

Riskanalys med bedömning av vad som skulle kunna medföra brister i verksamhetens kvalitet

Systematiska kontroller

Biträdande enhetschef är ansvarig för det systematiska arbetsmiljöarbetet på verksamheten. Säkerhetsregler och rutiner går igenom och revideras på arbetsplatsträffar, vid medarbetarsamtal och vid introduktion för nyanställda. Det görs regelbundna skyddsronder tillsammans med skyddsombud. Risk- och väsentlighetsanalys görs årligen i samband med verksamhetsplan, och följs upp vid tertiärrapportering, i verksamhetsberättelse samt vid behov. Att rutiner följs och är kända bland medarbetarna följs upp kontinuerligt. Vid eventuella avvikelser från rutinerna rapporteras dessa i IA, kommunens informationssystem om arbetsmiljö. Avvikelser, incidenter, hot och våld och olycksfall rapporteras också i IA, samt analyseras och följs upp. Rapportering sker även enligt Lex Sarah. Säkerhetsrutinerna bedöms vara tillräckliga.

Riskbedömningar

Boende- och behandlingsenheten har gemensamma rutiner som rör hot och våld och andra säkerhetsrutiner. Rutinerna kan anpassas utifrån de olika verksamheterna. På Hvilan har personalen bärbara larm som är kopplade direkt till larmcentral med instruktion att rycka ut om verksamheten larmar. Hvilan gör riskbedömningar vid

inskrivning och senare, under inskrivningstiden, om behov uppstår. Riskbedömningen innefattar vad inskrivningen betyder för övriga klienter och personal, om det finns några särskilda rutiner man måste ha etc. Riskbedömningarna som görs innefattar även åtgärder vid hotfulla händelser, t.ex. tillkallande av polis, utskrivning etc. De flesta kvinnor som skrivs in på Hvilan har ett pågående missbruk, som är en riskfaktor i sig. I riskbedömningen ingår tidigare kännedom om beteende som verbal eller fysisk aggressivitet, hot eller våld, om det var nyligen eller ligger längre tillbaka i tiden, om klienten är påverkad vid inskrivningstillfället, missbruk av alkohol eller droger och om klienten medför något vapen. Riskbedömningarna dokumenteras och finns tillgängliga för all personal under den enskildes boendetid. All personal i tjänst tar systematiskt del av riskbedömningarna för att ha god kunskap om de inskrivna och för att kunna förebygga hot- och våldssituationer. Riskbedömningar förvaras i ett låst utrymme på verksamhetens expedition och gallras då uppdraget upphör och kvinnan skrivs ut. Vid varje ny inskrivning görs en ny riskbedömning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom socialtjänstavdelningen. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 20 januari 2021.

Jämställdhetsanalys

Förvaltningen bedömer att det inte är relevant att göra någon jämställdhetsanalys då det är ett yttrande till IVO.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har i detta tjänsteutlåtande bemött de klagomål som framförts i en anmälan till IVO. Förvaltningen bedömer att verksamheten vid den aktuella händelsen agerat utifrån gällande rutiner. Vad avser uppgifterna om öppen drogförsäljning och prostitution anser förvaltningen att verksamheten genom rutiner och systematiserat arbetssätt i kombination med adekvat formell kompetens hos personalen och närvarande arbetsledning förhindrar att detta sker inne i verksamheten i någon större utsträckning. Prostitution bedöms inte förekomma i verksamheten, öppen drogförsäljning bedöms inte heller förekomma annat än i enstaka individuella fall som snabbt upptäcks och hanteras av personal. Däremot kan inte uteslutas att överenskommelser görs upp inne i verksamheten och att dessa sedan fullbordas utanför.

Avvikelse under 2020 har rapporterats i IA, analyserats och följts upp enligt gällande rutin.

Risikanalyser görs rutinmässigt som en del i det dagliga arbetet på verksamheten både vad avser enskilda klienter och arbetsmiljön som helhet. Väsentlighets- och riskanalys görs årligen i samband med verksamhetsplanering. Det är förvaltningens uppfattning att Hvilan har bedömt risker och analyserat desamma helt enligt gällande rutiner.

Förvaltningen föreslår socialnämnden att detta tjänsteutlåtande lämnas som yttrande till Inspektionen för vård och omsorg.

Bilagor

Begäran om yttrande IVO dnr 3.5.1-54464/2020-1