

Tyresö kommun  
Arbetsmarknads- och socialnämnden  
Monika André  
Avtalscontroller

PM  
2020-02-03  
1 (4)  
Diarienummer  
2019/ASN 0029

### **Avtalsuppföljning skyddade boenden**

Våren 2019 genomförde Nacka kommun tillsammans med Tyresö, Värmdö, Botkyrka, Huddinge, Haninge och Nynäshamns kommuner en gemensam upphandling av skyddade boenden.

Under december 2019 har en avtalsuppföljning gjorts av de 18 utförare som upphandlats i form av en enkät med 35 frågor som gått ut till utförarna. Samtliga utförare har besvarat enkäten. Kategorier som har upphandlats är, hedersvåld, hedersrelaterat våld med barn, vuxna med barn, särskilt sårbar målgrupp samt våldsutsatt vuxen.

Totalt har samtliga kommuner gjort 129 placeringar varav Tyresö kommun gjort 16 placeringar.

Vid genomgång av enkätsvaren framkommer att alla utförare som svarat på enkäten uppger att:

- de har erbjuder digitala och resefria möten
- all personal har den utbildning och erfarenhet som krävs enligt avtal
- de har en skriftlig kompetensutvecklingsplan för verksamheten
- de har skriftliga rutiner för dokumentation enligt Socialstyrelsens föreskrift om dokumentation SOSFS 2014:5
- de har ett ledningssystem för kvalitet i enlighet med SOSFS 2011:9
- det finns skriftliga rutiner för lex Sarah
- de har skriftliga rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda



- de har en skriftlig handlingsplan för hot och våldssituationer
- de har en alkohol och drogpolicy
- de begär in utdrag ur belastningsregistret för ny personal
- alla anställa undertecknat en tystnadsplikt/sekretessförbindelse
- de har en giltig ansvarsförsäkring

### **Förändringar i verksamheten**

På frågan om det skett förändringar i verksamheten uppger åtta utförare att det inte skett några förändringar under 2019. De utförare som svarar att de skett förändringar uppger att förändringarna avser exempelvis byte av verksamhetschef, nya metoder, förändringar i personalgruppen.

### **Kompetensutveckling för personalen**

När det gäller kompetensutveckling för personalen så uppger 17 av 18 utförare att de haft utbildningsdagar och extern handledning. Vidare anger sju utförare att de genomfört längre sammanhållen utbildning.

Exempel på utbildningar som personal fått genomgått varierar mellan utförarna;

- ”Trappan” (modell för krissamtal med barn som upplevt våld i sin familj).
- Ledarskap och förändringsarbete inom vård och omsorg (15hp)
- Löpande utbildningspaket med webbutbildningar för nyanställda
- IT och säkerhet kopplats till våldsutsatta
- Säkerhetsutbildning

### **Lex Sarah**

Beträffande frågan på vilket sätt utförarna ser till att rutiner för lex Sarah är kända av personalen svarar 16 utförare att information ges vid introduktion och 13 utförare anger att en genomgång görs minst en gång per år samt 15 utförare svarar att rutinen finns i en pärm.

En lex Sarah utredning har gjorts. Utredning avser en personal som blev anklagad för att ha nypt ett barn.

### **Synpunkter och klagomål**

På frågan om det finns skriftliga rutiner för synpunkter och klagomål uppger samtliga utförare att de har skriftliga rutiner.

Totalt har det registrerats 188 synpunkter och klagomål och där Alla Kvinnors Hus registrerat 83, Agera kvinnojour 21 samt Neptuna AB har registrerat 19 synpunkter och klagomål. Fem utförare har angivit att de inte tagit emot några synpunkter eller klagomål.

Typ av synpunkter/klagomål som inkommit är bland annat missnöje med tillsatt kontaktperson, klagomål över att det inte varit tillåtit att ha smartphones/datorer/Ipads under placeringstiden, bemötandeproblematik, att barnen inte har haft verksamhet hela dagar, synpunkter om önskan av inköp av materiella saker som exempelvis solstolar, klagomål på andra boende som inte skött städning och tvättstuga, hantering av pengar och vardagsfrågor som rör boendet.

### **Brukarundersökningar**

Totalt uppger 14 utförare att de genomfört egna brukarundersökningar under 2019 för att ta reda på hur brukarna uppfattar verksamhetens kvalitet.

Tre utförare svarar att de kommer att genomföra undersökningar under 2020 samt en utförare uppger att de har en nära och kontinuerlig kontakt med de boende och diskuterar den boende behov synpunkter osv.

### **Standardiserade bedömningsmetoder vid uppföljning av insatser till enskilda**

Beträffande frågan om standardiserade bedömningsmetoder vid uppföljning av insatser till enskilda svarar 15 utförare att de helt eller delvis gör det. Och uppger att det exempelvis använder sig av:

- FREDA (standardiserade bedömningsmetoder för användning i socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer och består av tre instrument och en manual om hur instrumenten ska användas.)
- Patriark (en checklista som är framtagen för att användas inom exempelvis polis, socialtjänst och psykiatri)
- Sara (bedömning av risk för framtida partnervåld)

- BBIC
- Utgår från genomförandeplaner
- Interna checklistor

På frågan om utförarna använder resultaten från sammanställning av standardiserade bedömningsinstrument för att utveckla verksamheten anger 12 av 18 utförare att de helt eller delvis gör det.

Kommentarer från utförare:

- ”Vi använder resultat för att utveckla verksamheten både i arbetssätt, metod och utbildning”
- ”Arbete pågår”
- ”År 2020 inleds samarbete med Ersta Sköndal högskola för att utvärdera verksamheten”

#### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att samtliga utförare uppfyller avtalskraven.