

Verksamhetsuppföljning av socialtjänstens utförarenhet 2017

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 verksamheter:

- Gruppboenden David Bagares gata 23 B
- Gruppboenden Malmskillnadsgatan 58
- Frejgatan stödboende, Frejgatan 41
- Norrmalms boendestöd, Frejgatan 41
- SAS-teamet (boendestöd), Frejgatan 41
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning) Norrtullsgatan 12 K
- Träfflokalen Balder (öppen verksamhet)
- Arbetskooperativet KOS, Norrtullsgatan 12 K

Samtliga verksamheter, utom träfflokalen Balder, omfattas av stadens valfrihetssystem

Samlad bedömning

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

Genomförande av uppföljningen

En samlad genomgång av verksamheten med avdelningschef, biträdande avdelningschef, enhetschef samt biträdande enhetschefer, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och utvecklingssekreterare genomfördes den 5 maj 2017. En motsvarande genomgång genomfördes den 30 november 2017.

Oanmälda besök genomfördes av biträdande avdelningschef och utvecklingssekreterare på Malmskillnadsgatans gruppboende samt gruppboenden David Bagares gata den 30 mars 2017. Samma gruppboenden samt träfflokalen Balder besöktes

utan föregående anmälan av avdelningschef och utvecklingssekreterare den 2 oktober 2017.

En genomgång av dokumentationen för boendestödsteamet Frejgatan och SAS-teamet genomfördes den 7 december 2017 av utvecklingssekreterare.

Verksamheten följdes även upp kontinuerligt i äldre- och socialtjänstens ledningsgrupp.

Verksamheten

Gruppbostad David Bagares gata 23 B, LSS

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

Gruppboستadens lokaler var nyrenoverade vid inflyttningen hösten 2015. Lägenheterna och gemensamhetslokalerna är rymliga och det finns en stor balkong. På dagen arbetar tre personer, eftermiddag/kväll fyra och på natten en person. Totalt tolv personer. Sovande jour är inte aktuellt. En personal har samordningsansvaret.

Ett utvecklingsarbete för att öka kvaliteten för de boende påbörjades hösten 2016. Enhetens medarbetare arbetar tillsammans med två handledare för att ta fram gemensamma förhållningssätt, diskutera bemötande, förtydliga vårdrollen med mera. Verksamheten har ett välutvecklat samarbete med LSS-hälsan.

Vid ett oanmält besök den 30 mars 2017 konstaterades att gemensamhetsutrymmena gav gruppboستaden ett välstädat, hemtrevligt och välkomnande intryck. En del av köket används som ateljé, vilket mottagits positivt av de boende. Verksamheten har även inhandlat musikinstrument.

Gruppbostad Malmskillnadsgatan 58, socialpsykiatri

Gruppboستaden 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:

- Fyra medarbetare mellan 08.00-10.00
- Sex medarbetare mellan 10.00–16.30
- Två medarbetare mellan 16.30–19.00
- En medarbetare mellan 19.00–08.00

Gruppboenden omfattar 16 lägenheter med 16 hyresgäster. Åtta av dessa 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 från Malmskillnadsgatan. Gruppboendens båda plan är endast förbundna genom det för fastigheten gemensamma trapphuset.

Vid oanmält besök den 30 mars 2017 gav gruppboenden 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 sanerats.

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 har iordningställas som gym.

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

Stödboende Frejgatan 41, socialpsykiatri

Verksamheten bedrivs enligt socialtjänstlagen och riktar sig till personer med psykoser och schizofrenidiagnoser, det vill säga 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 är idag två personal men ska från och med januari 2018 vara tre, vilket motsvarar 2,75 heltidsanställningar. Det finns elva platser i stödboendet. Sju av de boende är hemmahörande på Norrmalm, de övriga har insatser beviljade av annan stadsdelsnämnd. Verksamheten ger även boendestöd åt tre personer som bor i egna lägenheter. Ett stödboende vänder sig till personer med högre grad av självständighet än de som omfattas av ett boende med särskild service.

Många av brukarna 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 de har svårt att bli självständiga och utvecklas. Arbetet inriktas ofta på att behålla en förmåga eller en färdighet. Många har utvecklat somatiska sjukdomar, exempelvis fått leverskador efter en långvarig medicinering. Demens kan ytterligare komplicera problembilden. Sedan några år tillbaka har det även flyttat in unga personer med svåra diagnoser. En del av dessa har också ett missbruk. De boende på stödboendet utgör alltså en heterogen grupp.

Personalen på stödboendet är bara på plats under kontorstid. Boendet är alltså inte bemannat med personal på nätter och helger. Utifrån hur de boendes problematik under senare år förändrats ser enhetens ledning ett behov av utökning av ansvaret för till exempel mathållning och medicindelning. Behövs det bemanning dygnet runt har brukaren behov av ett särskilt boende.

Boendestödjarna arbetar vanligen en och en, men om man arbetar med någon som är hotfull eller psykotisk är man två. Gemensam frukost samt lunch en gång i veckan. Öppet hus en gång i veckan. Man lyssnar då på musik och umgås. De boende som behöver det får hjälp med matinköp. Majoriteten är hemma huvuddelen av dagen, men några går kurser på Nya Verkstan. Någon arbetar. På boendet finns sedan några år en matlagningskurs en gång i veckan som är mycket populär.

En genomgång av den sociala dokumentationen för samtliga boende gjordes den 7 december 2017. Genomförandeplaner och löpande dokumentation var i god ordning. Ett utvecklingsområde är regelbundna sammanfattningar vilka kopplas till

målen i genomförandeplanerna så att det tydligt framgår om dessa uppfylls.

Normmalms boendestöd, socialpsykiatri

Verksamheten ger boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till personer i ordinärt boende. Personalen, som består av fyra boendestödjare, ger boendestöd till över 40 brukare i eget 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. Brukargruppen har blivit äldre och fysiska problem gör sig också gällande. En tredjedel av brukarna är över 65 år.

Personalen stödjer brukarna att, utan för många ingrepp, kunna leva sina egna liv så självständigt som möjligt. Boendestödjarna arbetar i huvudsak en och en. En funktion kallad ”sopbil” samlar vid behov in brukarnas grovsopor två gånger per år.

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

Den enskilde brukaren har ofta för kontinuitetens skull två kontaktpersoner, men man arbetar vanligen bara en kontaktperson i taget. Det här står väl redan tidigare (gulmarkerat)

Boendestödet hade under våren 2017 utvecklingsdagar ihop med SAS-teamet.

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 bipoläritet, 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 ta tillvara den enskildes egna resurser. Förhållningssättet är coachande. Många i målgruppen är yngre, mycket aktiva och energiska.

Verksamheten har sedan många år en kulturgrupp som gör något utåtriktat en gång per månad. Antalet gruppmedlemmar har under senare år ökat och aktiviteterna är mycket populära. Brukarna planerar tillsammans med medarbetarna programmet inför terminsstart. En praktisk funktion är den så kallade ”sopbil” som vid behov samlar in brukarnas grovsopor.

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

Teamet består av fem boendestödjare, vilket motsvarar 4,6 heltidsanställningar, och ger boendestöd till cirka 50 brukare. Alla brukare är hemmahörande på Norrmalm. Ambitionen är att halvårsvis utvärdera insatserna för var och en av brukarna. Detta har dock visat sig svårt att få till stånd.

Norrmalms boendestöd och SAS-teamet träffades under våren 2017 och diskuterade i utvecklingsyfte bedömningar och pedagogik.

En genomgång av dokumentationen för SAS-teamets brukare gjordes den 7 december 2017. Genomförandeplaner och löpande dokumentation var i god ordning. Ett utvecklingsområde är regelbundna sammanfattningar vilka kopplas till målen i genomförandeplanerna, så att det tydligt framgår om dessa uppfylls.

Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri

Nya Verkstan erbjuder sysselsättning i studiecirkelform i en mängd olika kurser, exempelvis textilslöjd, silversmide, teater, yoga och mindfulness. 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. Under 2017 deltog i snitt deltog 270 personer i sysselsättning på Nya Verkstan.

Handledarna är fackutbildade. En vaktmästare är lönebidragsanställd. Cirka en tredjedel av brukarna bor på Norrmalm. Idag beviljas stadsdelsnämndens brukare maximalt två kurser. Till flera av kurserna är det kö, men det finns samtidigt möjlighet att ta emot fler i exempelvis fotokursen.

Verksamheten erbjuder även sommarkurser. Det brukar vara ett hundratal personer som går på dessa.

Ambitionen är att även kunna erbjuda föredrag utan kostnad för deltagarna.

Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), socialpsykiatri
Träfflokalen Balder har funnits i över trettio år i fastigheten som tidigare var Norrtulls sjukhus på 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 får uppleva social samvaro och känna sig sedda och efterfrågade. Från augusti 2016 har Balder öppet fem dagar i veckan Att kontinuerligt arbeta med bemötande och implementering av trivselregler är mycket viktigt.

På Balder har man Baldermöte en gång i månaden för att diskutera verksamheten.. Balder har även en extern aktivitet i månaden. Den totala brukargruppen består av över hundra personer.

Stockholms stads finansborgarråd Karin Wanngård besökte Balder den 25 april 2017.

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 motsvarande 2,5 heltidsanställning samt lokaler 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. Det digitala tryckeriet har dock haft få uppdrag det senaste året. KOS har 21 platser samt två 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 socialpsykiatrin 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 2017.

Socialtjänstens allmänpsykiatriska stödteam har sedan många år en kulturgrupp som gör något utanför bostaden en gång i månaden. Varje år köper enheten in ett Skansenkort som alla verksamheter använder för större eller mindre grupper. Enheten har även ett årskort och en bokad bana varje måndag på en lokal bowlinghall. Årskortet kan användas av intresserade från alla verksamheter inom socialtjänstens utförarenhet.

Malmskillnadsgatans boende har en kulturgrupp som har olika aktiviteter varje torsdag, exempelvis bio- eller café-besök. Varje tisdag äter hyresgäster och medarbetare en gemensam frukost och på fredagar träffas alla och har fredagsfika.

Många av brukarna som får stöd från socialpsykiatrin har begränsade ekonomiska resurser och små möjligheter att åka 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 görs en årlig gemensam bussresa till någon attraktiv plats. 2017 åkte 30 personer från enheten till Utö och bland annat åt lunch på Utö värdshus.

Frejgatan har som tidigare ett sommarprogram med erbjudanden om sommarutflykter en gång per vecka, vilket är mycket 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 man spelar och sjunger tillsammans.

En kulturgrupp startades hösten 2016 på Malmskillnadsgatans gruppboende. Kulturgruppen besöker museer, går på bio och caféer. En gång i veckan besöker man Sveavägens bowlinghall, där två banor hyrs.. Svamputflykter och afternoon tea är andra aktiviteter.

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

Resultat från brukarundersökningar

Stadens brukarundersökning presenterades under hösten 2017. På frågan om man var nöjd med sitt boende, sitt boendestöd eller sin sysselsättning blev resultatet följande: (resultatet för motsvarande verksamhet i staden som genomsnitt redovisas inom parentes)

- Gruppboende David Bagares gata: För få hade svarat för att verksamheten skulle kunna redovisas separat.
- Gruppboende Malmskillnadsgatan: **83 % nöjda (staden 82 %)**
- år 2016 71 % nöjda (staden 83 %)
- Malmskillnadsgatans stödteam: **83 % nöjda (staden 91 %)**
- år 2016: 100 % nöjda (staden 85 %)
- Frejgatans stödboende: **86 % (staden 81 %)**
- år 2016: 100 % nöjda (staden 85 %)
- Norrmalms boendestöd: **95 % nöjda (staden 91 %)**
- år 2016 93 % nöjda (staden 85 %)
- SAS-teamet (boendestöd): **95 % nöjda (staden 88 %)**
- år 2016: 91 % nöjda (staden 85 %)
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri: **89 % nöjda**

(staden 91 %)

– år 2016: 95 % nöjda (staden 89 %)

- Arbetskooperativet KOS, socialpsykiatri: **100 % nöjda (staden 91 %)**
– år 2016: 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. Frågorna har bland annat gällt bemötande, verksamhetens innehåll idag samt tankar och idéer om utvecklingsområden. Synpunkterna har därefter gått igenom på personalmöten och det som har varit möjligt att åtgärda har åtgärdats. Exempelvis har de som deltar i Nya Verkstans kurser fått ökade möjligheter att visa upp sina alster för besökare. För besökarna på Balder har det ordnats fler utflykter.

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 klagomålshanteringens om vart han eller hon ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål.

Socialtjänstens utförarenhet har fått in ett begränsat antal klagomål under 2017. 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.

En anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) från en anhörig avseende Frejgatans stödboende inkom i slutet av året. Anmälan handläggs enligt stadens rutiner.

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 2017.

Utökad uppdrag för enheten

Under 2018 utökas uppdraget för socialtjänstens utförarenhet. Norrmalms dagliga verksamhet återgår från den 1 juni 2018 i egen regi och blir då en del av utförarenheten. Under våren 2018 sker inflyttning i servicebostadsenheten i kvarteret Cellen i Hagastaden, med tolv lägenheter. Även denna går in under utförarenheten.