

Skrivbordsuppföljning av socialtjänstens utförarenhet

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.

Skrivbordsuppföljning innebär att ansvariga chefer gör en samlad genomgång av verksamheten. Vid den senaste skrivbordsuppföljningen den 8 oktober 2018 medverkade:

- Linus Olsson, biträdande avdelningschef
- Charlotta Johansson, enhetschef
- Susanne Säll Kvarforth, biträdande enhetschef
- Markus Dahlin, biträdande enhetschef
- Sara Evefjord, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)
- Helene Christiansson, verksamhetscontroller
- Mikael Josephson, utvecklingssekreterare

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

- Gruppboendestad David Bagares gata 23 B, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Gruppboendestad Malmskillnadsgatan 58, socialtjänstlagen (SoL) socialpsykiatri
- Frejgatan stödboende, Frejgatan 41, SoL, socialpsykiatri
- Norrmalms boendestöd, Frejgatan 41, SoL, socialpsykiatri
- SAS-teamet (boendestöd), Frejgatan 41, SoL, socialpsykiatri
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), Norrtullsgatan 12 K, SoL, socialpsykiatri
- Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), Norrtullsgatan 14, SoL, socialpsykiatri
- Arbetskooperativet KOS, Norrtullsgatan 12 K, SoL, socialpsykiatri
- Servicebostaden Sonja Kovalevskys gata, LSS
- Servicebostaden Nina Einhornsgata, LSS

- Norrmalms dagliga verksamhet, LSS

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 biträdande avdelningschef, enhetschef samt biträdande enhetschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och utvecklingssekreterare genomfördes den 28 maj 2018. En motsvarande genomgång genomfördes den 8 oktober 2018.

Oanmälda besök genomfördes av biträdande avdelningschef och utvecklingssekreterare i servicebostaden på Sonja Kovalevskys gata, Malmskillnadsgatans gruppboestad samt gruppboestaden David Bagares gata den 28 maj 2018.

En genomgång av dokumentationen för servicebostaden på Sonja Kovalevskys gata, Malmskillnadsgatans gruppboestad samt gruppboestaden David Bagares gata och Norrmalms dagliga verksamhet genomfördes den 8 november 2018 av utvecklingssekreterare.

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

Verksamheten

Gruppboestad David Bagares gata 23 B, LSS

Gruppboestaden 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. Gruppboestaden ligger i en del av vård- och omsorgsboendet Väderkvarnen. Till skillnad från detta, som har sin ingång från Brunnsgränd, har gruppboestaden sin entré från David Bagares gata.

Gruppboestadens lokaler var nyrenoverade vid inflyttningen hösten 2015. De sex 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. Verksamheten har ett välutvecklat samarbete med LSS-hälsan.

Vid ett oanmält besök den 28 maj 2018 konstaterades att gemensamhetsutrymmena gav gruppboenden ett välstädat, hemtrevligt och välkomnande intryck. En del av köket används som ateljé, vilket mottagits positivt av de boende. Verksamheten har även inhandlat musikinstrument. Dagrummet används endast i ringa utsträckning. Köket utgör den naturliga samlingsplatsen. I och med att de boende blir äldre ökar behovet av hjälpmedel.

Bemanning vardagar:

- Två medarbetare mellan kl. 07.00 och 08.00
- Tre medarbetare mellan kl. 08.00 och 13.30
- Fyra medarbetare mellan kl. 13.30 och 18.00
- Tre medarbetare mellan kl. 18.00 och 20.00
- Två medarbetare mellan kl. 20.00 och 21.30
- En medarbetare mellan kl. 21.30 och 07.00

Gruppboendestaden Malmskillnadsgatan 58, socialpsykiatri, SoL

Gruppboendestaden är ett boende med särskild service enligt socialtjänstlagen (SoL), det vill säga ett boende med heldygnsomsorg för personer med psykisk funktionsnedsättning. Flera av de boende har ett omfattande omvårdningsbehov.

Bemanningen på vardagar är:

- Fyra medarbetare mellan kl. 08.00 och 10.00
- Sex medarbetare mellan kl. 10.00 och 16.30
- Två medarbetare mellan kl. 16.30 och 19.00
- En medarbetare mellan kl. 19.00 och 08.00

Gruppboendestaden omfattar 16 lägenheter med 16 hyresgäster. Åtta av dessa är norrmalmsbor medan övriga har insatsen beviljad av annan stadsdelsnämnd. Flera av de boende har ett omfattande omvårdningsbehov.

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 28 maj 2018 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. En mätning av kvaliteten på luften kommer att genomföras. Något som fastighetsägaren Micasa ansvarar för. Trapphuset, liksom fastighetens entré mot Malmskillnadsgatan har gett ett ostädat intryck. Detta har påtalats för berörda parter och både trapphuset och entrén kommer nu att städas två gånger i veckan.

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, SoL
Verksamheten riktar sig till personer med psykos och schizofrenidiagnoser, det vill säga till personer med svår psykisk funktionsnedsättning. Ett stödboende vänder sig till personer med högre grad av självständighet än de som omfattas av ett boende med särskild service.

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 tre personal, vilket motsvarar 2,75 heltidsanställningar. Det finns 11 platser i stödboendet. Sex av de boende är hemmahörande på Norrmalm, de övriga har insatser beviljade av annan stadsdelsnämnd. Verksamheten ger även boendestöd åt åtta personer som bor i egna lägenheter.

Många av brukarna är pensionärer. Man kan inte ställa sig i kö till stödboendet om man är över 63 år, men 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 leverskador efter en långvarig medicinering. Kontakterna med sjukvården är omfattande. Demens kan ytterligare komplicera problem-bilden. 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 vid stödboendet är på plats kl. 8.00-19.00 vardagar samt kl. 9.00-14.00 helger och röda dagar. Boendet är inte bemannat nattetid. Utifrån hur de boendes problematik under senare år förändrats ser enhetens ledning ett behov av utökning av ansvaret för till exempel mathållning och medicindelning. Om det visar sig att någon brukare behöver insatser dygnet runt måste denne erbjudas ett särskilt boende.

Boendestödjarna arbetar vanligen en och en, men om det gäller en brukare som är hotfull eller psykotisk arbetar man två och två. Gemensam frukost äter man en gång i veckan. Öppet hus hålls 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 på kurser i Nya Verkstan. Någon arbetar. Det finns även sedan några år tillbaka en matlagningskurs en gång i veckan på boendet vilken är mycket populär.

Normmalms boendestöd, socialpsykiatri, SoL

Verksamheten ger boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till personer i ordinärt boende. Personalen, som består av fyra boendestödjare, ger boendestöd till cirka 40 brukare i eget boende. I början av juni 2018 anställdes en boendestöds-samordnare.

Boendestödet utgår från Frejgatan 41. Brukargruppen är 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 i att, utan för mycket inblandning 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 Region Stockholm (f.d. landstinget) det gäller.

SAS-teamet (boendestöd), socialpsykiatri, SoL
Verksamheten ger boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till personer i ordinärt boende. Verksamheten riktar sig till personer med olika allmänpsykiatriska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som bipolaritet, depressioner, personlighetsstörningar, ADHD, och Asperger. Boendestödet utgår från Frejgatan 41. I början av juni 2018 anställdes en boendestödssamordnare.

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 samt 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 någon aktivitet en gång per månad. Antalet gruppmedlemmar har under senare år ökat och aktiviteterna är mycket populära. Brukarna 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 fem boendestödjare vilket motsvarar 4,6 heltidsanställningar och ger boendestöd till cirka 45 brukare. Alla 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.

En kartläggning av behovet hos var och en av SAS-teamets brukare genomfördes under första halvåret 2018. Ett utvecklingsområde är regelbundna sammanfattningar vilka kopplas till målen i genomförandeplanerna så att det tydligt

framgår om dessa uppfylls. En samverkan finns med beställarna på vuxenheten och ambitionen är att alla uppföljningar av boendestöd ska ske i brukarnas hem.

Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri, SoL

Nya Verkstan erbjuder sysselsättning i studiecirkelform exempelvis textilslöjd, silversmide, teater, yoga och mindfulness. Det finns en nystartad teatergrupp. Till ett flertal studiecirkelar är det kö men det finns samtidigt möjlighet att ta emot fler i exempelvis fotokursen. Syftet med sysselsättning är bland annat att bryta isolering och att ha möjlighet att träffa andra. Under 2018 deltog i snitt över 270 personer i någon form av sysselsättning på Nya Verkstan.

Handledarna är fackutbildade. En vaktmästare är lönebidragsanställd. Cirka en tredjedel av brukarna bor på Norrmalm.

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

Verksamheten erbjuder även föredrag utan kostnad för deltagarna och för det söks statliga bidrag.

Träfflokalen Balder (öppen verksamhet), socialpsykiatri, SoL

Träfflokalen Balder har funnits i över trettio år i den fastighet 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 social samvaro och kan känna sig sedda och efterfrågade. Balder har öppet fem dagar i veckan. Enheten arbetar kontinuerligt med bemötande och implementering av trivselregler.

På Balder har man *Baldermöte* en gång i månaden för att diskutera verksamheten. Balder erbjuder även en extern aktivitet i veckan. Den fasta brukargruppen består just nu av över hundra personer. Personalgruppen består av fyra personer, motsvarande 2,5 heltidsanställning.

Arbetskooperativet KOS, SoL

Arbetskooperativet KOS (Kontor Och Service) är en biståndsbedömd verksamhet som drivs i samarbete mellan stadsdels-

förvaltningen och den ideella förening som utgör KOS grund. Förvaltningen tillhandahåller arbetshandledare motsvarande 2,5 heltidsanställning samt lokaler på Norrtullsgatan i samma fastighet 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.

Sonja Kovalevskys gata – servicebostad, LSS

Verksamheten startade i maj 2018. Servicebostadsenheten består av 12 lägenheter samt en lokal för personal och gemenskap. Psykiska problem men även missbruksproblem hos vissa av hyresgästerna har medfört att personalgruppen idag är utökad och omfattar åtta heltidstjänster, varav en stödpedagog.

Nina Einhorn's gata – servicebostad, LSS

Verksamheten som är belägen på Nina Einhorn's gata 4 och 6 i Hagastaden startade i januari 2019. Den består av 12 friliggande bostäder samt en lokal för gemenskap och personal. Verksamheten har sju medarbetare, varav en stödpedagog.

Normalms dagliga verksamhet, LSS

Verksamheten återtog i egen regi från den 1 juni 2018. Aktiviteterna är att driva Café Katarina, underhålla Sinnenas trädgård samt de olika aktiviteter som är knutna till Ateljén i Katarinahuset.

Aktiviteter

Alla verksamheter erbjuder möjlighet att delta i olika sociala aktiviteter. Det gäller möjligheter att ta del av kulturliv men även av andra aktiviteter. Att träna på att röra sig i sociala sammanhang är en insats inom både socialpsykiatri och omsorgen om personer med andra funktionsnedsättningar och görs ofta tillsammans med den enskilde men det finns även möjligheter till aktiviteter tillsammans med andra. Nedan finns ett urval av det som gjorts under 2018.

Socialtjänstens allmänpsykiatriska stödteam (SAS) har sedan många år en kulturgrupp som erbjuder en utåtriktad aktivitet i månaden. Förslag på aktiviteter kommer från de enskilda brukarna. Under 2018 besökte gruppen bland annat Liljevalchs vårsalong, Allsång på Skansen, Bergianska

trädgården och Tullgarns slott. Även Norrmalms boendestöds-
team erbjuder regelbundet aktiviteter, både enskilt och i grupp.

Malmskillnadsgatans gruppboende har genomfört flera
aktiviteter under 2018. Utanför boendet har man gjort besök i
grupp på bio och museum och även ordnat en svamputflykt
och en resa till Sigtuna. En hyresgäst har gjort en utlandsresa
tillsammans med två medarbetare.

På boendet serveras regelbundet *Afternoon Tea* där alla
pratar engelska. Boendet erbjuder även gymträning och
mindfulness, högläsning och fotbollskvällar framför TV:n.
Varje tisdag äter hyresgäster och medarbetare gemensam
frukost och på fredagar träffas alla och har fredagsfika.

Många av brukarna som får stöd från socialpsykiatri 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. 2018 åkte 30
boende och personal med *Amfibiebussen* och avslutade
utflykten med gemensam lunch.

Frejgatans stödboende har som tidigare år ett sommarprogram
med erbjudanden om sommarutflykter en gång per vecka,
vilket är mycket uppskattat. 2018 ingick bland annat en
kryssning till Åland och en medeltidsvandring i Gamla Stan.

Träfflokalen Balder erbjuder varje onsdag besökarna att följa
med på någon utåtriktad social aktivitet. 2018 hade de bland
annat möjlighet att gå och bada på Centralbadet vid flera
tillfällen.

Sysselsättningsverksamheten KOS gör som tradition en
gemensam resa i slutet av sommaren varje år. 2018 gick
den resan till Riga och blev väldigt lyckad. I samarbete med
Intresseföreningen för schizofreni (IFS) hyr man under
sommarmånaderna en buss som verksamheten disponerar
två dagar i veckan.

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.

Servicebostaden Sonja Kovalevskys gata (LSS) startade i maj 2018. De flesta som flyttat in är unga och vill gärna aktivera sig.

Det har varit aktiviteter både i gemensamhetslokalen och ute i samhället.

Varje år köper enheten in ett *Skansenkort* som används för större eller mindre grupper. Årskortet kan användas av intresserade från alla verksamheter inom socialtjänstens utförarenhet.

Resultat från brukarundersökningar

Stadens brukarundersökning presenterades under hösten 2018. På frågan om man var nöjd med sitt boende, sitt boendestöd eller sin sysselsättning blev resultatet följande: (genomsnittresultatet för motsvarande verksamheter i staden redovisas inom parentes)

- I brukarundersökningen som riktar sig till LSS-verksamheterna ställs inte frågan om nöjdhet. Däremot frågas det bland annat om den enskilde får bestämma om saker som är viktiga för dem hemma och om de får den hjälp de behöver. På båda frågorna uppgav 100% av de svarande på gruppboenden David Bagares gata att de får bestämma om saker som är viktiga för dem och får den hjälp de behöver.
Från servicebostaden Sonja Kovalevskys gata finns inget eget resultat av brukarundersökningen.
- Norrmalms dagliga verksamhet: 100 % var nöjda med sin dagliga verksamhet. (staden 92 %)
- Malmskillnadsgatans gruppboende: 63 % var nöjda med sitt boende. (staden 79 %)
- På frågan om den enskilde blir bemött med respekt av personalen svarade 100 % att de blir det.
- Frejgatan stödboende: 71 % var nöjda med sitt boende. (staden 87 %)
- Norrmalms boendestöd: 95 % var nöjda med sitt boendestöd. (staden 91 %)

- SAS-teamet (boendestöd): 95 % var nöjda med sitt boendestöd. (staden 91%)
- Nya Verkstan (biståndsbedömd sysselsättning), socialpsykiatri: 88 % var nöjda med sin sysselsättning. (staden 93 %)
- Arbetskooperativet KOS, socialpsykiatri: 100 % var nöjda med verksamheten. (staden 93 %)

Enheten har även genomfört egen brukarundersökning för Nya Verkstans sysselsättningsverksamhet, vilket görs vartannat år. Syftet med undersökningen är att få resultat för verksamhetens alla brukare, inte bara från dem som är norrmalmsbor. I den undersökningen har verksamheten ställt öppna frågor till brukarna. Frågorna har bland annat gällt bemötande, verksamhetens innehåll samt tankar och idéer om utvecklingsområden. Synpunkterna har därefter gått igenom 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 klagomålshantering och om vart han eller hon ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål.

Socialtjänstens utförarenhet har fått in ett begränsat antal klagomål under 2018. 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.

Missförhållanden enligt lex Sarah

Det finns en rutin för rapportering enligt lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart får kännedom om en inkommen lex Sarah-rapport. Under 2018 har en rapport om ett missförhållande i verksamheten inkommit. Det inträffade utgjorde ett missförhållande, men inte ett så pass allvarligt att det anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Utökat uppdrag för enheten

Uppdraget för socialtjänstens utförarenhet har utökats. Norrmalms dagliga verksamhet (LSS) återgick från den 1 juni 2018 i egen regi och är sedan dess en del av utförarenheten. Under våren 2018 skedde inflyttning i servicebostadsenheten på Sonja Kovalevskys gata (LSS), med tolv lägenheter. En liknande servicebostadsenhet öppnade på Nina Einhornsgata (LSS) i januari 2019. Även dessa servicebostäder tillhör organisatoriskt utförarenheten.