

Verksamhetsberättelse 2019

Akutboende Piletorp, Lund

Datum: 2020-01-18

Verksamhetschef: Lollo Dyson

Verksamhetsbeskrivning

Piletorp är ett akutboende för män och kvinnor från 18 år och uppåt, med en psykosocial problematik, missbruk och/eller psykisk ohälsa. Uppdraget innebär att ge brukaren en trygg boendemiljö och möjlighet till individuellt stöd och hjälp i kontakt med sjukvård, myndigheter och praktiskt socialpedagogiskt stöd, och tillgodose de behov som anges i biståndsbeslutet och i de genomförandeplaner som upprättas.

Boendet drivs av Förenade Care AB på uppdrag av Lunds kommun.

Under året har vi haft 26 abonnerade platser, 22 platser för män i dubbelrum och 4 platser för kvinnor, två enkelrum och ett dubbelrum. Beslut om bistånd fattas av socialtjänst efter en individuell bedömning.

Kontakter med beställaren

Vi hade avtalsuppföljning i oktober där beställaren hade en positiv inställning till hur vi driver Piletorp, det fanns inget att anmärka på. Vi har utöver avtalsuppföljning också haft fyra avstämningsmöten, januari, mars, augusti och november.

Vi har tät kontakt med socialtjänst för att bistå dem i deras arbete med individen så att denne ges möjlighet att finna annan boendelösning.

Vårt arbete sker enligt avtal och i enlighet med vår värdegrund, omtanke, vänlighet och service.

Verksamhetschef blev intervjuad av en student som studerar sista året på sin masterutbildning i industridesign, hon arbetade med sitt examensarbete som handlade om hemlöshet och härbärgen.

Besök av en forskare/professor från socialhögskolan i Lund som skrev en vetenskaplig artikel angående bostadslöshet, han intervjuat 7 stycken gäster samt 3 stycken personal. Flera av gästerna har varit positiva till att medverka.

Vi har även haft två studiebesök från socialhögskolan samt ett besök från diakoniförsamlingen i Lund.

Klagomål från socialtjänsten har lyfts där man reagerade att en i personalen gjorde polisanmälan mot klienterna som de upplevde hade kunnat undvikas om personalen hade en bättre förståelse till målgruppens mående.

Ett bra samarbete och korta beslutsvägar med socialtjänsten i Lund, har gjort att frågor löses fortlöpande på ett bra sätt.

Personalförsörjning under året

Vi har sedan övertaget 2016, en långtidssjuk som numera är klassad som arbetsskada. Under hösten sade en medarbetare upp sig, fick jobb som socialsekreterare i sin hemkommun. Gruppledaren valde att hoppa av sitt uppdrag pga. studier men jobbar kvar i verksamheten. Ny gruppledare anställdes i början på januari, har kommit bra in i arbetet och känner väl till målgruppen. Vi har omtyckta vikarier med stort engagemang som uppskattas av de boende.

Utbildning och introduktion av nyanställda

Chefskonferens för verksamhetschef

Internrevisionsutbildning för gruppledare

Gruppledare utbildning i vårt lönesystem HRM

Daglig ärendehandledning av gruppledare/verksamhetschef

Lågaffektivt bemötande

Etik och moral

HLR

Livsmedelsutbildning

Svenska Narkotikaföreningen, heldagsutbildning.

Inspirationsdag för gruppledare

Föreläsningar:

Våga tänka stort

Opioidberoende etc.
Möten och krockar

Introduktionen av nyanställd personal har fungerat mycket bra, har kommit väl in i arbetsgruppen och arbetsuppgifterna, de har fått positiv respons av boende.

Verksamhetssystem - kvalitets, miljö och arbetsmiljö

Förenade Cares ledningssystem har en central plats i samtliga verksamheter och det är ett naturligt verktyg i vardagen för att utvecklas, följa upp och säkerställa det dagliga arbetet för att få en bra och kvalitativ verksamhet. Ledningssystemet innehåller kvalitet, miljö och arbetsmiljö och är ISO-certifierat enligt 9001, 14001 och 18001. Varje år kontrolleras verksamheterna av en extern revision.

Verksamhetschefen och kvalitetsansvarig sammanställer allt material som inkommit under verksamhetsåret såsom avvikelser, enkäter, kundklagomål, våld och hot, sjukfrånvaro gällande personal och riskbedömningar. Materialet granskas och diskuteras 1 gång/år på ledningens genomgång som närvaras av Koncerndirektör, VD, Vårddirektör, Kvalitetschef, Regionchef, Personaldirektör, Marknadsdirektör.

Uppföljning av rapporterna sker på verksamheternas personalmöten där beskrivs vilka insatser som har vidtagits, samt förhindrandet av upprepning dokumenteras.

Kvalitetscertifiering enligt ISO 9001

Vi fortsätter arbeta med att bemöta våra boende enligt vårt motto: omtanke, vänlighet, service och skapa goda relationer. Genom det minimerar vi risken för hoffulla eller våldsamma situationer.

Inom ramen för vårt uppdrag hjälper vi våra boende. Vi är lyhörda för våra boendes synpunkter och önskemål och för att säkerställa kvalitén i vårt arbete löpande, använder vi ifyllningsformulär som bl.a. används när boende har synpunkter/klagomål. Utifrån synpunktens eller klagomålets art, gör vi förändringar om dessa är möjliga. På dessa inkomna synpunkter/klagomål sker återkoppling, enligt våra kvalitetsmål, till boende inom 7 dagar.

Negativa synpunkter på verksamheten under året har varit 10 st. 7 av dessa är synpunkter på personalens bemötande.

Gäst fick inte sitt ägg vändstekt till pytt i pannan. Gäster som vill ha vändstekta ägg ska naturligtvis få det men den medarbetare som tjänstgjorde, har svårt för matlagning.

Vid ett tillfälle var inte kvällsmaten ätbar. Personal hade glömt att sätta på ugnen. Då maten inte var ätbar, serverades annan mat istället.

Saknade urval av pålägg till kvällsfikat till de som inte äter fläskkött. De som inte äter fläskkött får numer annat köttpålägg.

Man upplever att viss personal är arrogant och att 3 nattpersonal har mindre bra bemötande. Som boende har man svårt att se Piletorp som ett akutboende då boendetiden för några gäster är mellan 1½ - 3 år och det för med sig att man ställer högre krav på boendet än vad som är förenligt med vårt avtal och ibland handlar det om att boendes önskemål inte är genomförbara. Har lyft frågan med berörd personal gällande bemötandet, samt att de värdegrunder och motto som Förenade Care har, nämns vid personalmöten.

Vi har också fått in synpunkter på vad som kan serveras vid måltiderna och andra maträtter. Några är genomförbara och andra inte.

De önskemål som inte uppfyllades var: önskat sig frysta bär till frukost, kräftlunch och kräftska under augusti och att det skulle finnas alternativrätt när det serveras vegetarisk mat till middagen.

Motiveringen till att önskemålen inte uppfylldes var: att det finns tillräckligt med alternativ till frukost, att vi firar enbart de stora högtiderna och att vi erbjuder varierande kost och har enbart andra alternativ vid allergier och/eller religiösa skäl.

De önskemål som uppfylldes var: att det serveras citronvatten istället för vanligt vatten, att vi serverar varma mackor en lördag i månaden, gurka och tomat till frukost, att ibland byta ut den vanliga frukosten till ex english breakfast, att det serveras skinka till nattmackorna, vill att det serveras saft till kvällsmackorna om man inte dricker mjölk, någon gång byta ut nattmackorna till korv med bröd, mer ris och pasta istället för potatis och önskan om rotmos och fläskkorv.

Andra önskemål som har inkommit är: att odla eller plantera något på gården, vilket vi tillgodosett. Att vi har längre öppetider på fredagar och lördagar. Tidigare var senast insläpp kl. 24,00 det blev ändrat till kl. 01,00. Personal sätter upp lapp på vem som har födelsedag om nu den berörde önskar det, på så vis ser alla att det kommer att serveras tårta till eftermiddagsfikat. Införskaffat en mer strukturerad menytavla. Partytält utan sidor som skydd mot solen, en parasoll kommer köpas in till våren. Önskan om nattduksbord istället för en pall bredvid sängen, sågs inte som ett behov i nuläget.

Boende har även uttryckt positiva synpunkter gällande personal som:

- Har fått många synpunkter på att maten är väldigt god
- Boende som bodde på Piletorp för ca 1½ år sedan säger att det är väldigt trevligt möblerat i korridorerna på vån 2.
- Att våra vikarier är mycket bra
- Boende framför att han har blivit bra bemött av personalen och kommer att sakna oss.
- Avflyttad boende ringer från sin lägenhet. Han ville berätta att allt gått bra med flytten och att samtlig personal på just Piletorp förtjänar ett stort tack för allt fint bemötande och ett gott arbete.
- Ennattare framför att hen är väldigt nöjd med vistelsen på Piletorp. 5 stjärnor utav 5.

För att uppfylla kravet för kvalitetssäkring delar vi ut enkät 2 ggr/år med frågor till våra boende med *anonyma svar*, de sammanställs och resultatet utvärderas för att se hur kvalitetsnivån ligger för verksamheten. Tre frågor som är av stor betydelse för våra boende är bemötande, maten och om man känner sig trygg i boendet.

Resultatet från vårens enkät var 100 % som svarade och 87,5 % var nöjda och från höstens enkät var det 100 % som svarade och 96,67 % var nöjda. Vi ser detta som ett bra resultat med tanke på målgruppen då vårt mål är 75 % nöjdhet.

Inför sammanställningen återges boendes lämnade synpunkter och önskemål ordagrant här:

- . Önskar 1 fri natt var månad. Vill få komma hem när krogen stänger kl. 04.00 och slippa vänta till kl. 07.30. risk dra igång min sk periodare jag varit inte vill igen.
- . Släpp in killar som sover ute, ge alla en chans.
- . Har ingen kontaktperson. Det är bra här.
- . Maten har blivit enformig och förhållningsreglerna tillämpas mer sällan och olika beroende på personal.
- . Ang kontaktpersonen: eftersom man inte har någon stödinsatser el. liknande så har man inte mer kontakt med sin kontaktperson än man har med övrig personal. Piletorp blir enbart en förvaring eftersom inget stöd ges. Ang trygghet: det är otryggt på Piletorp när vissa boende har tagit droger. Det är mycket bråk i perioder. Vissa i personalen är provocerande, vilket också gör att det blir bråk.
- . Reglerna är väldigt otydliga och praktiseras olika beroende på vilken personal det är.
- . Upplever att ordn.reglerna har blivit slappare i ett flertal avseende ex..- sovande och liggande i soffan.
- . I am very happy with the staff. Everyone is so kind, nice and helpful. Thank you all so much.
- . Möjlighet till besök av barn eller annan nära anhörig.
- . Inte så mycket veg.mat.

. Ingen insläppsgräns 00.00.

Bemötandet

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om bemötandet: inlämnade svar var 34 st. utav dessa svarade 34 st. att de blir bra bemötta av personalen.

Maten

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om maten: inlämnade svar var 34 st. utav dessa var 34 st. positiva.

Då vårt kök inte är godkänt för tillagning, köper vi halvfabrikat som vi sedan sätter vår egen prägel på. Med hjälp av internetns receptbank bjuder vi på minst 3–4 nya rätter varannan månad. Vi försöker skapa en blandning av traditionell husmanskost, nytänkande och vegetariska maträtter.

Till påsk serverades det 3 rätters meny och godis på kvällen.

Det har firats Jul och Nyår med allt vad det innebär, julklappar, julbord, godis och som avslutning på 2019 bjöds det på en 3 rätters meny samt ett gottbord till kvällen.

Vi uppmärksammar gästernas bemärkelsedagar med hembakad tårta. Vi har genomfört ett flertal grillkvällar under sommaren, vilket har varit väldigt uppskattat.

Vi uppmärksammar även övriga dagar såsom kanelbullens dag, och bakar då tillsammans med de boende.

Under januari hade vi en oanmäld inspektion från Miljöförvaltningen som kontrollerar om vi följer lagstiftningens krav inom område som, lokaler och utrustning, råvaror och förpackningsmaterial, lagring och transport, hantering och förvaring av avfall, skadedjurs bekämpning, rengöring och desinfektion, temperatur, personlig hygien, utbildning, märkning och spårbarhet. Allt var till belåtenhet.

När det är klagomål på matens kvalitet skrivs det ett kundklagomål, där vi gör en sammanställning inför arbetsplatsträffarna och där diskuterar åtgärder. Vi försöker att förbättra och tillgodose våra boende med de önskemål de har. Vi varierar vår kost och vi har specialkost till de som av någon anledning inte äter normalkost av olika skäl.

Trygg i boendet

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om man känner sig trygg i boendet, inlämnade svar var 34, utav dessa var det 34 som känner sig trygg i boendet.

Vår önskan är att alla ska känna sig trygga när de bor på Piletorp. Vid varje inskrivning informerar vi att här finns personal dygnet runt och att vi är till för dem. Vi har även en uppföljning med gästen efter ca 10 dagar.

På Piletorp bor det personer med en social sammansatt problematik och har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Trots detta känner sig majoriteten av våra boende trygga på Piletorp.

Vi har blivit kontaktade av en lokal kyrka som levererade julklappar till boendet i år igen. Detta är samma kyrka som levererade förra julen.

En gäst har dessvärre avlidit och hittades av personal inne på en låst toalett. Dagen efter hade personalen anordnat en minnesstund där det tändes ljus, en minnesbok var framlagd där gästerna kunde skriva några rader, samt har det förts samtal med gäster som har velat prata. Även tät kontakt har förts med socialtjänsten. Diakonicentralen ringde och framförde ett stort tack till all personal för det engagemang och arbete som personalen har givit gästen.

Miljöcertifiering enligt ISO 14001

Vi har genomgång av miljöaspektvärdering på våra APT och ser om det har skett förändringar i vår verksamhet. Diskussion förs om hur det går med upprättade mål, hur och vad vi kan påverka samt hur vi ska gå till väga med det. Därefter sker en uppdatering av miljöaspektvärderingen och beslut fattas om vilket som ska vara vårt mål för kommande år. All

personal ska ha ett engagemang och ansvar för vår miljö. Vi bevakar och följer tillämpliga miljölagar.

Under 2019 har vi arbetat med att minska vårt matavfall med 10 % under innevarande år. Vi har mätt vårt matavfall vid 4 tillfällen under året. Ett tillfälle motsvarar daglig vägning av samtligt matavfall i 4 dagar under 1 vecka, ej flytande matavfall. Vårt mål på 10% minskat matavfall lyftes till 56,6 %.

Vi har målat väggarna i trapphuset och möblerat tomma ytor med bord och stolar samt blommor som höjt mysfaktorn. Utnyttjas mycket av de boende. Fått en del saker skänkt såsom hyllor, tavlor och gardiner. Vi har satt in hylla i alla boendes garderober.

Lundafastigheter har installerat ny ugn samt tvättmaskin då dessa inte fungerade fullt ut. De har även bytt ut kyl och frys samt en spis.

Arbetsmiljöcertifiering enligt OHSAS 18001

Vår målsättning är att vi alla mår bra på vårt arbete. Detta uppnår vi genom ett medvetet aktivt arbetsmiljöarbete på alla nivåer, bland annat genom att kartlägga arbetsmiljön. Arbetsmiljöarbetet bedrivs för att förebygga ohälsa, skada och olycksfall och vi strävar efter att minska riskerna vid våld och hot, stress och obekväma arbetsställningar.

All personal är delaktig i upprättande av riskbedömningar och ansvarar över olika delar. När en risk uppstår bedömer vi allvarlighetsgraden, utifrån resultaten ser vi om det går att åtgärda inom några dagar eller om vi ska upprätta en handlingsplan. Vi bevakar och följer tillämpliga arbetsmiljölagar.

En gång per år har vi skyddsronde där verksamhetschef, gruppleadare och övrig personal deltar. Brister dokumenteras och datum för när det ska vara åtgärdat fastställs. När vi gick rondan fanns inget att påpeka. När fel och brister uppstår, åtgärdas dessa kontinuerligt.

Under året har vi haft 6 incidenter, våld eller hot om våld som är polisanmälda. Det var 5 fler än 2019. Incidenterna som har uppstått kan härleda till vilka gäster vi har boende hos oss samt påverkningsgraden. Handlingsplaner gällande hot och våld finns sedan tidigare.

- Boende puttade personal som ramlade i väggen.
- Boende som skulle bli väckt kl. 06.30, väcktes kl. 07.00 då personalen var upptagen med andra akuta sysslor. Boende blev mycket arg över detta trots personalens försök till att lugna ner situationen. Boende gör då utfall mot personalen som blir träffad i ansiktet och glasögonen faller till golvet.
- En boende hade bundit ihop en annans boendes ben då den låg och sov, avsikten var att när hen sedan vaknade skulle ramla. Samtal med personal om händelsen blir hen hotfull och arg och sade att hen skulle "plocka och fimpa" personal.
- Boende som var mycket påverkad fick inte komma in, blev då aggressiv och riktade verbalt hot mot personal.
- Boende får ej komma in förrän hen har återaktualiserat sitt bistånd. Boende blir då väldigt aggressiv och hotar personal.
- Boende är utanför byggnaden och hotar personal samt slår sönder ett fönster på byggnaden.

Vi har begärt polishandräckning vid ytterliga 7 tillfällen.

- Vid 4 tillfällen var boende mycket påverkad, blev omhändertagen.
- Avstängd boende är hotfull utanför vår port.
- Vid två tillfällen har boende hamnat i konflikt och slagsmål uppstod

I gruppen pratar vi mycket om vikten av vårt bemötande till våra boende och där med att minimera att allvarliga händelser uppstår samt det viktiga med att alltid ha ett lågaffektiv

bemötande i arbetet med våra gäster. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Vi har ringt efter ambulanstransport vid 8 tillfällen som rört sig om:

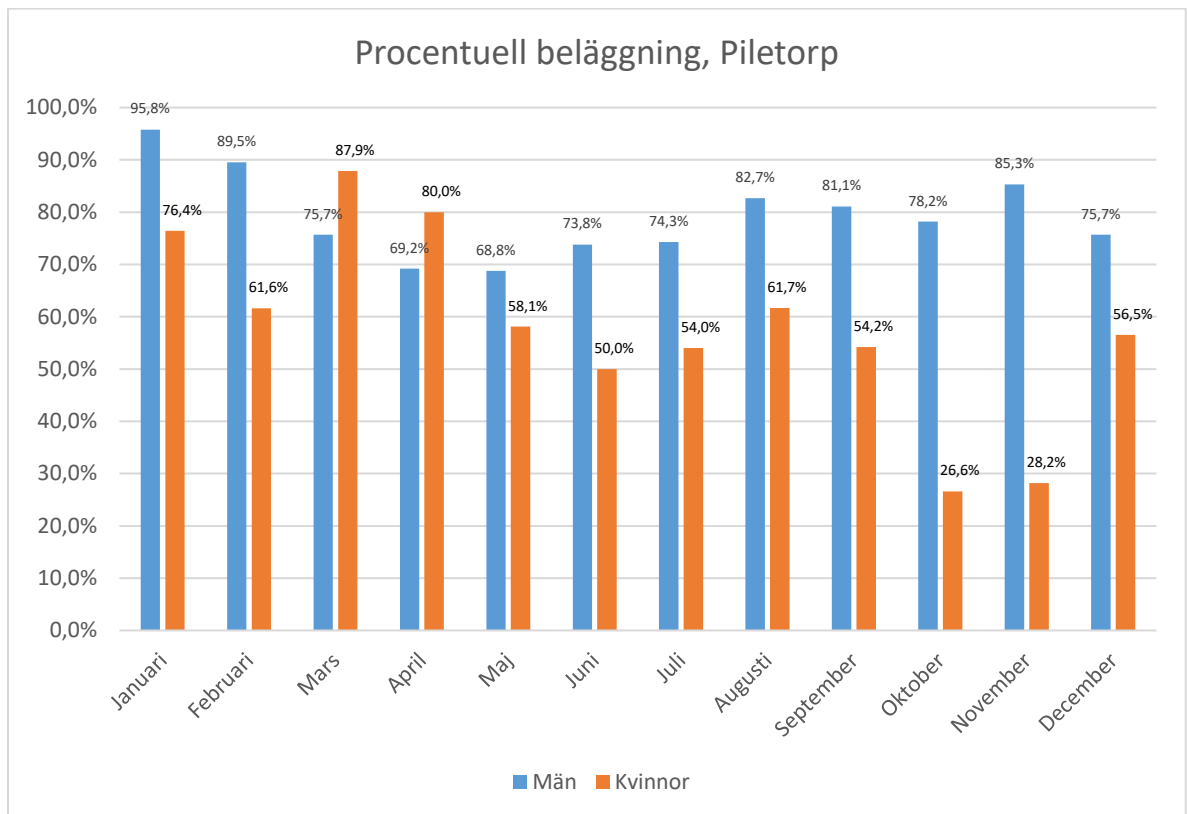
- Personal hittar boende liggandes på golvet och blöder.
- Boende har ringt 112, ambulanspersonal tar div prover på gästen efter en kort diskussion åker gästen med.
- Boende skakar i hela kroppen, har svårt att prata och tryck över bröstet.
- Boende ligger på golvet märkbart påverkad, kan inte ta sig upp.
- Personal larmade då en boendes allmäntillstånd försämrades.
- Boende hade svårt att andas.
- Boende hade andningssvårigheter, svullnad i kroppen. Lymfproblem mm.
- Boende har svåra bröstsmärtor och kan inte röra sina ben.

Brandskyddsarbetet/Överfall- och inbrottslarm

I enlighet med Prestos kontrollsystem Prevision, görs brandkontroller varje månad av Piletorps utsedda brandombud på plats som också utbildar övriga medarbetare kontinuerligt. 3 gånger per år registreras alla kontrollpunkter på Prestos hemsida för Piletorp, där registreras också när avvikelser blir åtgärdade. Punkter som kontrolleras är bl.a. att brandsläckarna finns på plats och fungerar, att branddörrar stänger, att utrymningsvägar är fria och utmärkta m.m. Vi har inte haft någon tillsyn från brandmyndigheten.

Vi har inte haft någon incident under 2019.

Statistik



Under december 2018 beslöt nämnden att när det åter igen var 4 kvinnor bokade så skulle vi återgå till avtalet när det gäller fördelningen på platser mellan män och kvinnor. Mellan den 1-4 januari var fördelningen, män (avtal 22 ändring till 18) och kvinnor (avtal 4 ändring till 8) fr o m den 5 januari har det varit enligt avtal.

Boendetid över 3 månader antal, personer/månad under 2019

| | | |
|---------|---------------------|-----------------------------------|
| Kvinnor | 1,58 personer/månad | minskning med 0,75 personer/månad |
| Män | 6,92 personer/månad | ökning med 2,5 personer/månad |

Tillsammans har den genomsnittliga boendetiden/mån över 3 mån varit 8,5 personer/månad, här har skett en ökning med 1,75 personer/mån.

Målgruppen arbete och försörjning, antal personer/månad under 2019

| | | |
|---------|---------------------|-----------------------------------|
| Kvinnor | 1,67 personer/månad | minskning med 0,16 personer/månad |
| Män | 7,25 personer/månad | ökning med 0,75 personer/månad |

Tillsammans har det genomsnittliga antalet för målgruppen arbete och försörjning varit 8,92 personer/månad, det är en ökning med 0,59 personer/månad.

Beläggningen för en nattare antal personer/år under 2019

| | | |
|---------|---------------|------------------------|
| Kvinnor | 21 nätter/år | ökning med 6 nätter/år |
| Män | 121 nätter/år | ökning med 14 natt/år |

Tillsammans har beläggningen för en nattare varit 142 nätter/år, det är en ökning med 20 nätter/år från föregående år.

Avvisning över natten på grund av missbruk i boendet under 2019

| | | |
|---------|---------------------------|---------------------------|
| Kvinnor | 3 avvisning under året | ökning med 3 avvisningar |
| Män | 36 avvisningar under året | ökning med 19 avvisningar |

Tillsammans har 39 avvisningar skett under året, det är en ökning med 22 avvisning från föregående år. Då några gäster har stor missbruksproblematik och svårighet att förhålla sig till regler så har dem blivit avvisade ett flertal gånger.

Avvisning med 3 partsamtal på grund av upprepat missbruk, uppförande etc. i boendet under 2019

| | | |
|---------|---------------------------|---------------------------|
| Kvinnor | 3 avvisning under året | ökning med 2 avvisningar |
| Män | 50 avvisningar under året | ökning med 16 avvisningar |

Tillsammans har 53 avvisningar skett under året, det är en ökning med 18 avvisningar från föregående år. Några av våra gäster står för merparten av avvisningarna som har upprepats kontinuerligt då flera av våra gäster har haft stor missbruksproblematik och svårighet att förhålla sig till regler.