

# Verksamhetsberättelse 2021

## Akutboende Piletorp, Lund

**Datum:** 2022-01-31

**Verksamhetschef:** Lollo Dyson

### **Verksamhetsbeskrivning**

Piletorp är ett akutboende för män och kvinnor folkbokförda i Lunds kommun från 18 år och uppåt, med en psykosocial problematik, missbruk och/eller psykisk ohälsa i akut hemlöshet under kortare tidsperioder.

Uppdraget innebär att tillhandahålla ett tryggt och bemannat boende för de personer i Lund som befinner sig i akut hemlöshet. Vi ger våra boende en trygg boendemiljö och möjlighet till individuellt stöd och hjälp i kontakt med sjukvård, myndigheter och praktiskt socialpedagogiskt stöd. Vi jobbar utifrån ett kontaktmannaskap där vi förmedlar relevant information till socialtjänsten.

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.

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

### **Kontakter med beställaren**

Verksamheten har en tydlig och kontinuerlig kommunikation med socialtjänsten i Lunds kommun. Detta dels via avstämningsmöte där frågor kring boendetid för den enskilde, beläggning, tillbud, aktuell målgrupp, oplanerad utflytt, bemanningen, övriga ändringar i lokaler/verksamhet och inkomna synpunkter diskuteras. Därtill förs en fortlöpande kommunikation och informationsutbyte med socialtjänsten/våra gästers handläggare för att kunna ge gästerna en optimal vistelse på boendet, i förmån för, en för gästen, gynnsam planering framåt samt möjligheten att kunna finna en annan boendelösning.

Under rådande pandemin har vi haft kontinuerlig kontakt minst en gång i veckan för uppföljning vad gäller verksamheten och våra gäster.

Verksamheten samverkar med olika aktörer såsom:

*Polismyndigheten* när verksamheten är i behov av polisiär insats vid akuta händelser samt att verksamheten bistår polismyndigheten med assistans gällande identifikation, bevisföring etc. Securitas som tar emot anrop vid larm från verksamheten.

*Ambulanspersonal* för att på bästa sätt kunna hantera och effektivisera en akut händelse i verksamheten där ambulanstransport krävs, i förmån för individens hälsa och välbefinnande.

*Hemsjukvården/hemtjänst* när gäster har behov av tjänsten kontaktar de själv den vårdcentral som de tillhör, med hjälp av personal om gästen önskar. När tjänsten är beställd upprättar personalen kontakt med hemtjänstens ansvariga personal för att följa upp och se till att boendemiljön fungerar bra för gästen.

*Vårdcentralen* vi har under året haft ett extra nära samarbete med en specifik vårdcentral då flera av våra gäster tillhör den vårdcentralen, samt att den vårdcentralen har varit behjälpliga som samordningsplats när de boende har vaccinerat sig i ett samverkansprojekt med socialtjänsten och diakon som anordnades under våren. Vi gjorde en inventering vilka gäster som önskade bli vaccinerade och i maj fick ett flertal gäster sin första vaccinationspruta. Den andra vaccinationsprutan fick de i juni.

*Psykiatrin* vi kontaktar psykiatrin vid behov om någon gäst mår dåligt. Är någon gäst inlagt ringer vi kontinuerligt och stämmer av om gästens hälsotillstånd.

*LARO mottagningen* vi är behjälplig om gästen har akut behov att komma in på LARO i de fall deras socialhandläggare inte är tillgänglig.

*Studiebesök* av socialtjänstens uppsök några kvällar under året samt har vi haft studiebesök av enhetschef och socialhandläggare från uppdragsgivaren. Vi har tyvärr fått ställa in två studiebesök från mottagningsgruppen på socialtjänsten på grund av pandemin.

Med utgångspunkt i utökad kunskap, förståelse, service och optimerat arbetssätt har verksamheten en ständigt pågående och fortlöpande kommunikation och återkoppling med våra andra sociala boenden inom Förenade Care. Varje månad hålls ledningsmöten där gruppledare och verksamhetschef från Förenade Cares sociala boenden gemensamt arbetar med planering, utveckling och uppföljning av arbetet inom verksamheterna. Därtill samverkar vi med andra verksamheter inom Förenade Care via interna revisioner som utförs hos varandra.

Verksamheten kommunicerar pågående med de aktörer vi beställer olika varor ifrån. Detta för att på föredömligt sätt kunna utvärdera, återkoppla och optimera samarbetet aktör-verksamhet emellan samt att beställningar utvärderas och återkopplas utifrån verksamhetens faktiska behov.

### **Personalförsörjning under året**

Under året har vi haft 2 medarbetare som har valt att avsluta sina anställningar hos oss efter flera år i verksamheten. En medarbetare flyttade till en annan ort och valde därmed att byta arbete närmare hemorten. Den andre medarbetaren är fortfarande kvar i företaget men valde att påbörja en nattjänst på vår ena verksamhet i Malmö. Under året har vi anställt nya timvikarier som har erfarenhet och kunskap av målgruppen, de har kommit väl in i arbetet. Vi har haft 1 medarbetare som har varit långtidssjukskriven under hösten, åter tillbaka i arbetet från början av december.

### **Utbildning och introduktion av nyanställda**

På grund av Pandemin har utbudet av utbildning och föreläsning inte varit som tidigare. Följande online utbildningar har erbjudits och all personal, ordinarie samt timvikarier, har tagit del av dessa;

Basal hygienrutin

Grundläggande brandskyddsutbildning

Kränkande särbehandling

Arbetsrätt (gäller endast gruppledare och verksamhetschef)

Missbruk, samsjuklighet & trauma

Under året har vi haft 5 nyanställda timvikarier. Introduktionen 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. Vi är ett av få vårdbolag i Sverige som har tre ISO-certifikat, d.v.s. inom kvalitetsledning (ISO 9001:2015), miljöledning (ISO 14001:2015) och arbetsmiljöledning (ISO 45001:2018). 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.

Ledningssystemet hjälper oss att styra och leda verksamheten, sätta upp mål, fördela ansvarsområden, följa upp aktiviteter och ständigt utveckla våra processer. Med stöd av ledningssystemet kan vi utföra ett systematiskt, långsiktigt och målmedvetet arbete. Uppföljning av rapporterna sker på personalmöten där beskrivs vilka insatser som har vidtagits, samt förhindrandet av upprepning dokumenteras.

### **Kvalitetscertifiering enligt ISO 9001:2015**

I gruppen pratar vi mycket om vårt bemötande till våra boende och därmed att minimera att allvarig händelse uppstår samt det viktiga med att alltid ha ett lågaffektiva bemötande i arbetet med våra gäster och alltid ha vårt motto Omtanke – Vänlighet – Service i åtanke. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Varje månad har vi boendemöte med våra gäster. Vi hade det dock inte i januari på grund av Covid-19 i verksamheten samt i julimånad på grund av semester. På en del boenderåd har det bara varit någon enstaka gäst medan andra boendemöte har ett flertal gäster anslutit. Personal framför alltid regler och riktlinjer, upplyser om viktig information samt om det är några förändringar som skett/sker i verksamheten som berör gästerna. Varje möte protokollförs och det sätts upp på anslagstavlan som alla gäster kan ta del av.

Vi har i Förenade Care sedan tidigare rutin för kränkande särbehandling och sexuella trakasserier som är riktad till alla, kunder som medarbetare. Den belyser att ingen människa inom vår verksamhet får av några som helst skäl utsättas för någon form av kränkande särbehandling. Det är en stående punkt på APT och följs upp systematiskt. Under 2021 har vi inte haft någon synpunkt/klagomål som är relaterat till kränkande särbehandling. För att säkerställa att våra boende/kunder inte utsätts för kränkande särbehandling har vi upprättat en rutin med fokus på enbart våra gäster.

För att tydliggöra vårt arbete kring jämställdhet och mångfald med fokus på gästerna säkerställs har vi upprättat en åtgärdsplan. Där beskrivs bland annat hur åtgärden ska genomföras, datum för genomförande och vem som är ansvarig för genomförandet. Det är en stående punkt på APT och följs upp systematiskt.

Vid tillbud gällande boende av allvarlig karaktär görs Lex Sarah utredning/rapport med syfte att klargöra huruvida det funnits brister och hur dessa ska kunna korrigeras alternativt att det kan konstateras att det ej berodde på personalincident. Under 2021 hade vi ingen Lex Sarah.

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 bland annat 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.

Sammanställning av önskemål/synpunkter/klagomål/ från gästerna:

*Önskemål:*

"Att vi serverar cevapcici". Det har vi gjort.

"Gärna mackor på eftermiddagarna i stället för på kvällen". Ej aktuellt då det är endast ett fåtal gäster inne under eftermiddagen.

"Att vi serverar lunch till de som vill hjälpa till med tex städ". Inte aktuellt i dagsläget.

"Servera saft från lunchtid fram till kvällsmiddagen" Vi serverar dryck hela dygnet, ibland saft och ibland citronvatten.

"Man bör köpa in madrasser i plast som man bara kan sprita av. Mycket mer hygieniskt för alla". Ej aktuellt eftersom vi idag har madrassydd.

"Gäst tycker att personal ofta är upptagna med att städa mm och kommer med förslag om att gästerna kan hjälpa till att städa olika områden i huset och trädgården". Det är personalens arbetsuppgifter, vill de hjälpa till så går det naturligtvis, att städa sina egna rum är också en bra aktivitet.

*Synpunkter:*

Ett flertal synpunkter har inkommit under året att de flesta i personalen är väldigt bra på Piletorp, och att maten är god samt alla trevliga aktiviteter som personalen anordnar.

"Trivs väldigt bra här, inget att klaga på."

"Tiden här har fungerat utmärkt, förvånansvärt fint."

"Gäst tycker det är tråkigt att en personal slutar då hon lagar så god mat och ser till att det är varierande rätter."

"Trevlig natt med roliga historier med nattpersonalen."

"Gäst tackar för sig, trevligt bemötande och vill ge en extra eloge till nattpersonalen."

"Mycket trevlig midsommarhelg med personalen och mycket god mat."

"Tacksam att en nattpersonal var så bra och lugnade mig när jag fick mitt ep-anfall."

"Väldigt fint i huset med allt julpynt."

*Klagomål:*

Vid två tillfällen har gäst klagat på maten då hen hade svårt att tugga pga. sin tandstatus – vi frågar vid inskrivningen om gäst önskar specialkost alternativt skonkost.

Vid ytterliga två tillfällen fanns synpunkter på maten, det var att potatisbullarna inte var goda – här har vi valt att ta bort varan från sortimentet från Martin & Servera samt att gulaschsoppan var smaklös – eftersom andra gäster tyckte att soppan var god bestämde vi att ha den kvar i vårt sortiment.

En namngiven personal borde inte jobba på Piletorp för hen kan inte bemöta oss som bor här – har haft samtal med berörd personal.

*Aktiviteter med/för gästerna*

Vi har uppmärksammat alla högtider med festliga arrangemang vad gäller middagar, pynt samt aktiviteter med de boende. Bland annat har personal anordnat Halloween-quiz till halloween och byggt pepparkakshus till advent, tittat på fotbolls-EM med de boende, bakat alla hjärtans dag bakelser samt gjort gästerna delaktiga när det dekorerats i verksamheten såsom julgran, julpynt och ballonger. Vi har även firat gästernas bemarkelsedagar där personal bakat fårta till eftermiddagsfikan. Detta uppskattas väldigt mycket av gästerna.

På Julafton serverades det en julbuffé med juldesserter och efteråt var det julklappsutdelning till gästerna på kvällen. På Nyårsafton firade vi in det nya året med en nyårs buffé, nyårsdessert, godis samt alkoholfritt bubbel vid tolvslaget. En lyckad avslutning på 2021.

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, vi har också valt att ställa frågan om man vet vem som är deras kontaktperson och vart man ska vända sig till vid klagomål som gäller verksamheten.

Resultatet från vårens enkät påvisar en svarsfrekvens på 100 % där 90,53 % var nöjda och från höstens enkät fanns en svarsfrekvens på 87,5 % där 98,55 % var nöjda. Vi ser detta som ett bra resultat med tanke på den boendeform vi bedriver. Vårt mål är 75 % nöjdhet.

Inför analysen görs en sammanställning av respondenternas tydliggörande i enkäterna. De tydliggörande kommentarerna återges oredigerade i original som följer:

"Tycker det mesta fungerar bra på Piletorp. Tacksam för det bemötandet jag får."

"Att ha bättre wifi." – förstärkning av wifi har gjorts.

"En del i personalen är oengagerad i sina arbetsuppgifter, vill helst sitta och snacka skit med den andra personalen." – har pratat med berörd personal.

"Att kunna betala med Swich för lunchen." – vi ska börja med Swish för de gäster som har Bankid.

"Lite frukter önskas." – vi serverar redan frukt till eftermiddagsfikan.

"Lite bättre utemöbler och parasoll." – utemöblerna vi har är funktionella, vi ser till våren om det finns behov av parasoll och fler sittplatser.

"Jag önskar att middagen serveras tidigare än kl. 18,00 samt att kvällsfikan serveras innan kl. 22,00. 17,00 hade varit en bra tid för middag." – frågan har ställts till övriga gäster som tycker att tiden är bra som vi har det idag, därav ingen ändring.

"Jag skulle uppskatta mycket om jag fick ett bord och stol i mitt rum eftersom jag har problem med ryggen. Stol och bord kan jag köpa själv." – det finns inte utrymme i boenderummen för bord och stolar men det finns att nyttja i matsalen, biblioteket samt aktivitetsrummet.

"Tillåtet att vara borta en natt i månaden utan att bli av med platsen." – när det är fullbelagt på Piletorp så har vi 100 % närvaro vill man trots detta vara borta en natt får man kontakta sin handläggare.

"Bättre att få välja själv vem man bor med för att känna sig tryggare." – i de flesta fall kan vi tillgodose önskan.

"Tycker det borde finnas lunch." – ingår ej i avtalet, finns att beställa till självkostnadspris.

#### *Bemötandet*

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man blir bra bemöt av personalen: inlämnade svar var 33 utav dessa svarade 32 att de blir bra bemötta av personalen och en lämnade negativt svar.

Vi fortsätter att arbeta med ett lågaffektivt bemötande och med värdeorden Omtanke – Vänlighet – Service i åtanke.

#### *Maten*

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man upplever middagen som god: inlämnade svar var 32 utav dessa svarade 31 att maten är god och en lämnade negativt svar.

Då vårt kök inte är godkänt för tillagning, köper vi halvfabrikat förutom sallader och en del lätta tillredningar, som vi sedan sätter vår egen prägel på. Vi försöker skapa en blandning av traditionell husmanskost, nytänkande och vegetariska maträtter. Vi frågar kontinuerligt våra gäster om förslag till maträtter som önskas serveras och vi håller en varierad kost enligt kostcirkeln. Under högtider serverar vi mat i relation till högtiden.

Vissa middagar som gästerna har uttryckt sitt missnöje för har plockats bort och ersatts med nya alternativ där det följs upp om det blivit bättre.

Under september hade vi en oanmäld inspektion från Miljöförvaltningen som kontrollerar om vi följer lagstiftningens krav inom följande områden; lokaler och utrustning, råvaror och förpackningsmaterial, lagring, hantering och förvaring av avfall, 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 2021 års enkäter på frågan om man känner sig trygg i boendet, inlämnade svar var 33, utav dessa svarade 30 att de känner sig trygg i boendet och 3 lämnade negativt svar.

Vår önskan är att alla ska känna sig trygga när de bor på Piletorp, men många olika individualiteter under samma tak gör att det kan bli svårt att uppfylla.

Vid varje inskrivning informerar vi att här finns personal dygnet runt och att vi är till för dem. Vi har även ett uppföljningsmöte med gästen efter ca 10 dagar.

Många av våra gäster uttrycker ofta att de vill bo själva, osäkerheten att inte veta vem man ska dela rum med kan öka stressen. Personalen placerar gästerna på bästa möjliga sätt och vi har en tydlig rutin för detta.

#### *Klagomål*

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om vart man ska vända sig till vid klagomål som gäller verksamheten. Inlämnade svar var 33 utav dessa svarade 32 att man vet vem man ska vända sig till och 1 som lämnade negativt svar.

Vi fortsätter upplysa gästerna via kontaktmannskapet om vem de kan vända sig till vid eventuella frågor och synpunkter, och om de önskar går det bra att anonymt använda sig av våra ifyllningsformulärs som bland annat används när boende har synpunkter/klagomål.

#### *Kontaktperson*

Resultatet från 2021 års enkäter på frågan om man vet vem som är deras kontaktperson.

Inlämnade svar var 33 utav dessa svarade 29 att de vet vem som är deras kontaktperson och 4 som svarade att de inte visste.

Informationen ges vid inskrivning både muntligt och skriftligt samt vid det obligatoriska uppföljningssamtalet som sker ca 10 dagar efter in flytten till Piletorp, det står också på informationsblad som finns i varje boenderum. Det utses 2 kontaktpersoner till varje boende.

Kontaktpersonens uppgift är bland annat att vara behjälplig vid uppföljningsmöte med socialtjänst samt till myndigheter, sjukvårdskontakt, lägenhet- och arbetsökningar etc.

Vi har vid ett flertal tillfällen under året fått kläder skänkt av privatpersoner som kommer och lämnar. Under påskveckan skänkte en kyrka påskpresenter och till jul skänkte Hillsong church julklappar till de boende. Det var även privatpersoner som kom hit med inslagna julklappar till de boende.

### **Miljöcertifiering enligt ISO 14001:2015**

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 2021 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.

Vid de 4 tillfälle som mätningen gjordes har vi sammanlagt haft 17 kg i matsvinn. Vårt referensvärde vid första invägningen var 5,8 kg, vid andra invägningen sänkte vi svinnet med 52%, tredje invägningen med 34% och fjärde invägningen med 16%. Målet är uppfyllt med god marginal.

Vi har noga kalkylerat med hur många som eventuellt brukar kommer att äta till våra måltider och utifrån det har vi tillrett antal portioner som i sin tur genererar mindre matsvinn.

Utöver matavfall så källsorterar vi allt övrigt avfall, också det som gästerna har valt att lämna kvar då de flyttar,

Lundafastigheter har utfört en grundlig besiktning på fastigheten, både inne- och utemiljön. Endast ett fåtal saker behöver rustas upp, bland annat personalköket och fönster i vardagsrummet där det blåser in.

### **Arbetsmiljöcertifiering enligt OHSAS 45001:2018**

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.

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 rondon fanns inget att påpeka. När fel och brister uppstår, åtgärdas dessa kontinuerligt.

Vi bevakar och följer tillämpliga arbetsmiljölagar. I personalgruppen pratar vi mycket om vikten av vårt bemötande till våra gäster och därmed minimera att allvarliga händelser uppstår. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Från och med december kan anställda i Förenade Care, kunder och samarbetspartner rapportera möjliga överträdelse såsom exempelvis bedrägerier, trakasserier och mutor via en ny visseblåsarfunktion. Initiativet ska säkerställa ett fortsatt professionellt arbete och en god arbetsmiljö.



#### *Tillbud*

Vi har haft ett dokumenterat tillbud som är åtgärdat under 2021. Personal fick stänk av varmt potatismos då hen rörde i grytan. Uppsökte akuten för omplåstring, återställd efter fem dagar.

#### *Polisanmälan*

Under året har vi haft 3 incidenter som polisanmäldes. Incidenterna som har uppstått kan härledas till vilka gäster vi har boende hos oss samt påverkningsgraden. Handlingsplaner gällande hot och våld finns sedan tidigare.

- 'Hotfullt, uttryckt könsord och spottade på personal.
- 'Utåtagerande gäst som var avvisad från Piletorp, forcerade sig in i byggnaden och knuffar personalen.
- 'Boende blev utåtagerande och uttalade dödshot till annan boende.

#### *Polishandräckning*

- 'Vi har begärt polishandräckning vid 15 tillfällen.
- 'Vi fick information av en gäst att det är hätsk stämning på gatan och att de har knivar mm.
- 'Före detta gäst kommer påverkad, hen lägger sig ner på marken.
- 'Sociala jouren bokar in en gäst som kommer väldigt berusad, är inte kapabel att ta hand om sig själv.
- 'Vid två tillfällen blir gäst verbalt hotfull.
- 'Gäst blir utåtagerande när hen får veta att hen ska dela rum.
- 'Avvisad gäst vägrade lämna byggnaden, blev hotfull och våldsam.
- 'Gästen vars bistånd har gått ut, fick information om att hen måste återaktualisera sitt bistånd, hen tyckte inte det skulle behövas. Tvingade upp dörren när annan gäst släpptes in, vägrade gå bort från dörren.
- 'Vid två tillfällen tog sig en avstängd gäst sig in i byggnaden, ville ej lämna.
- 'Gäst anländer kl. 01,30 och kräver att få bli insläppt, när hen nekas kastar hen fotskrapa och askbehållare mot dörren och hotar slå in fönster.
- 'Bråk mellan två gäster.
- 'Gäst som tidigare blev avvisad kommer tillbaka och kastar ölburk på fönstret samt ringer konstant på klockan och sparkar på dörren. Spottar på personal som ska gå hem från sitt skift.
- 'Hotfull gäst som tar tag i personal.

#### *Ambulanstransport*

- Vi har ringt efter ambulanstransport vid 14 tillfällen som rört sig om:
- 'Gäst har svårt att stå, ambulans tillkallades som i sin tur tillkallade sjuktransport.
  - 'Gäst har magsmärter, ambulanstransport tillkallades men väljer att inte ta med sig gästen.
  - 'Gäst upplevs som väldigt sjuk, informerar även att hen har tumörer i magen, hen kan ej äta eller dricka.
  - 'Gäst har magsmärter.
  - 'Gäst med krampanfall.
  - 'Gäst får ett EP-anfall och faller ihop på golvet varvid hen slår i bakhuvudet, var på en subduralhematom uppstår.
  - 'Gäst trycker på sitt trygghetslarm för att få hjälp för sina andningsbesvär, var på en sjuksköterska ringer till Piletorp och meddelar att en ambulans är på väg.
  - 'Påverkad gäst.
  - 'Gäst har svåra magsmärter.
  - 'Gäst som mår psykiskt dåligt.
  - 'Gäst okontaktbar, långsam andning.
  - 'Gäst uttrycker suicidtankar, ringer efter pap-enheten som kommer och ger gästen medicin som räcker över helgen.
  - 'Gäst med magsmärter och diarré.
  - 'Gäst kom in, uttrycker att hen har ångest och mådde dåligt.

#### *Synpunkter från grannar*

- Under året har vi fått in två klagomål från våra grannar.
- 'Klagomål på nedskräpning och fimpar på trottoaren samt i buskage och gräsmatta – vi har



upprättat en rutin vad gäller hantering av trottoaren utanför vår tomtgräns.  
'En gäst stod och urinerade på brf tomt.

#### *Synpunkter från socialtjänst*

Under året som har gått har vi fått in ett klagomål gällande bemötandet från en personal gentemot en handläggare på socialtjänsten. Det ser vi mycket allvarligt på. Vi har haft ett individuellt samtal med berörd personal samt upplyst hen om vår värdegrund och att vi arbetar utifrån omtanke, vänlighet och service. Det är också en stående punkt på våra APT att vi diskuterar och samtalar om vår värdegrund.

#### *Covid/huvudlöss*

Under januari var det ett flertal gäster samt personal som fick Covid-19. Detta resulterade i att merparten av gästerna, även de som var friska, befann sig större delen av dygnet på sina rum och intog alla måltider där under ca 2 veckors tid. Personalen blev sjuk i omgångar vilket gjorde att det alltid var någon ordinarie personal på plats samt erfarna vikarier som bemannade upp.

Under 2021 har vi haft vår karantänavdelning som vi startade med våren 2020. Vår karantänavdelning för män består av 2 rum med 2 sängar i varje där de hade egen toalett och dusch samt ett bord och stolar i korridoren som de intog sin måltid vid. Karantänavdelningen för kvinnor bestod av ett rum med toalett och dusch samt bord och stol på rummet. Personal gick upp i karantänavdelningen med skyddsutrustning på och knackade på dörren för att informera gästen att maten var serverad. Vi införde det för att minska smittspridningen och minska interaktionen mellan nya och gamla gäster. Rummen användes av gäster som var ny bokad på bistånd eller kom som en nattare, dvs gäster som kommer in och endast sover över natten. De gäster som placerats i denna del har då ej fått vara i de gemensamma utrymmena utan bara gå igenom verksamheten på väg ut. Då har gästerna fått ha vinylhandskar samt munskydd på sig. Gäster med bistånd har fått stanna i karantänavdelningen i ca 2 dygn för att därefter flytta in på vanligt rum om de ej har uppvisat något symptom. Personal har kontinuerligt kontrollerat gästen och tagit febertermometern och varit väldigt uppmärksammade på minsta symptom. Detta har fungerat väldigt bra och blivit mottaget på ett bra sätt av övervägande gäster.

Om en gäst var sjuk var personalen behjälpliga med att servera vätska, frukt, mat och kontrollerade statusmålet flera gånger under dygnet.

Vi har under året informerat gäster om att hålla avståndet, tvätta händer, använda munskydd samt kontinuerligt satt upp informationsblad med nya direktiv från folkhälsomyndigheten. Vi har uppmuntrat gäster att vaccinera sig samt gjort begränsning hur många gäster som har fått sitta tillsammans i matsalen samt vardagsrummet.

I augusti hade vi igen ett flertal gäster och personal som insjuknade, ingen Covid av de som testade sig. Gästerna var oftast på sina rum under denna period och vi hade erfarna vikarier på plats som bemannade upp verksamheten.

När folkhälsomyndighetens direktiv släpptes 29 september beslöt vi att ta bort karantänavdelningen och placera gäster i hela verksamheten som tidigare, innan pandemin kom. Vi återgick mer till det normala, men uppmanade gästerna att fortsätta hålla avstånd, tvätta händerna och vara uppmärksamma på minsta symptom.

Under 2021 har vi haft 9 i personalgruppen som varit konstaterade med Covid-19 och ca 10 gäster.

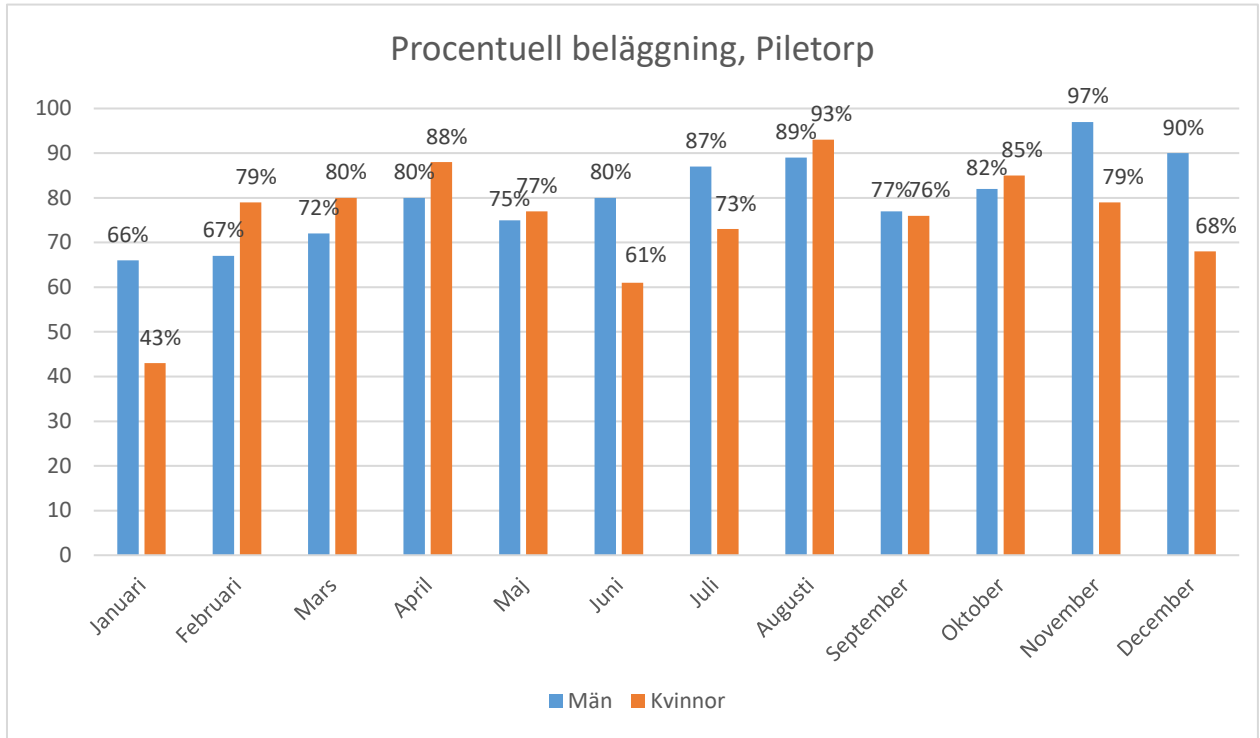
Under sommaren fick vi en epidemi av huvudlöss bland både gäster och personal. Detta resulterade i att alla lusammades kontinuerligt under 2 veckor. De gäster som upptäcktes med löss fick genomgå en behandling innan hen fick vara i de gemensamma utrymmena.

### **Brandskyddsarbetet/Överfall- och inbrottslarm**

Vid inskrivning av ny boende, ges information både skriftlig och muntligt att Piletorp är ett rökfritt boende och inga stearinljus eller liknande får användas. Vi utför en rundvandring tillsammans med gästen och visar bland annat utrymningsvägarna. Vi informerar också om att vi bedriver SBA och vi har daglig tillsyn av boenderum.

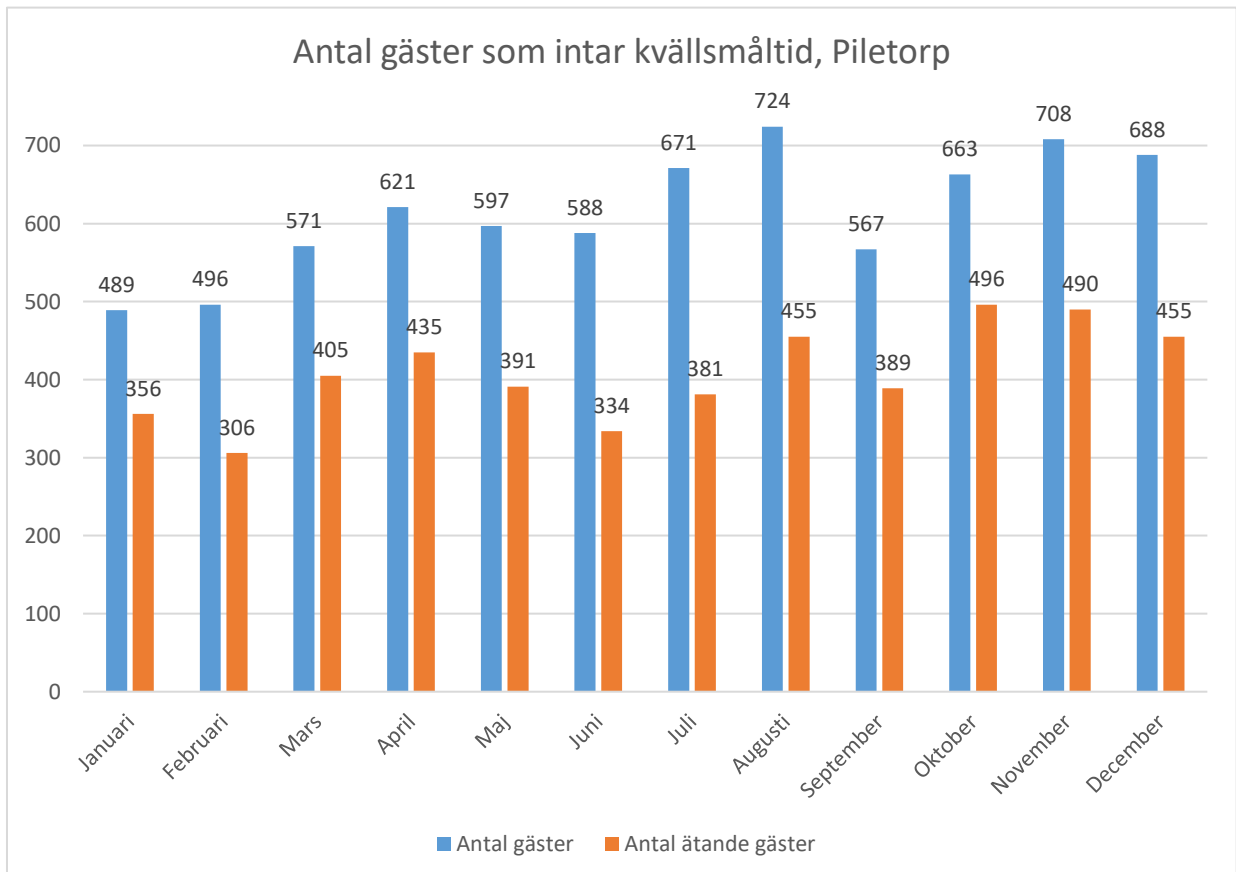
I enlighet med Prestos kontrollsystem Prevision, görs brandkontroller varje månad av Piletorps utsedda brandombud på plats som också utbildar övriga medarbetare kontinuerligt. Var 3:e månad registreras alla kontrollpunkter på Prestos hemsida för Piletorp, där registreras också när avvikelser blir åtgärdade. Punkter som kontrolleras är bland annat 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 2021.

Statistik



Perioden mellan januari – september hade vi 4 platser som var avsedda till karantän platser på grund av pandemin. De som var nybokad eller de som kom på direktintag för en natt blev hänvisad till dessa platser i 2 dygn för att se att de var symptomfria.

Gäster som under året har kommit in på direktintag för en natt är medräknad i beläggingsstatistiken ovan.



**Boendetid över 3 månader antal, personer/månad i genomsnitt under 2021**

Kvinnor	1,67 personer/månad	ökning med 0,09 personer/månad
Män	7,92 personer/månad	ökning med 0,67 personer/månad

*Tillsammans har den genomsnittliga boendetiden/mån över 3 mån varit 9,59 personer/månad, här har skett en ökning med 0,76 personer/mån.*

**Målgruppen arbete och försörjning, antal personer/månad i genomsnitt under 2021**

Kvinnor	0,17 personer/månad	minskning med 0,83 personer/månad
Män	3,75 personer/månad	minskning med 0,75 personer/månad

*Tillsammans har det genomsnittliga antalet för målgruppen arbete och försörjning varit 3,92 personer/månad, det är en minskning med 1,58 personer/månad.*

**Beläggningen för direktintag för en natt, antal personer/år under 2021**

Kvinnor	20 nätter/år	ökning med 5 nätter/år
Män	83 nätter/år	minskning med 18 nätter/år

*Tillsammans har beläggningen för direktintag för en natt varit 103 nätter/år, det är en minskning med 13 nätter/år från föregående år.*

**Avvisning över natten på grund av missbruk i boendet under 2021**

Kvinnor	1 avvisning under året	ökning med 1 avvisning
Män	16 avvisningar under året	minskning med 1 avvisning

*Tillsammans har 17 avvisningar skett under året, det är oförändrat sedan föregående år. Att det inte har skett fler avvisningar under året beror bland annat på att vi också har haft strukturellt hemlösa boende på Piletorp. Avvisningarna har ett fåtal gäster stått för.*

**Avvisning med 3 partsamtal på grund av upprepat missbruk, uppförande etc. i boendet under 2021**

Kvinnor	4 avvisning under året	ökning med 3 avvisningar
Män	25 avvisningar under året	ökning med 8 avvisningar

*Tillsammans har 29 avvisningar skett under året, det är en ökning med 11 avvisningar från föregående år. Några av våra gäster står för merparten av avvisningarna som har upprepats kontinuerligt, gäster med stor missbruksproblematik och svårighet att förhålla sig till regler.*