

Handläggare
Ehlin Bengt

Datum
2015-05-28

Diarienummer
SCN-2015-0125

Socialnämnden

Avtalsuppföljning av Villa Djurgården, Styrelsen Uppsala vård och omsorg

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att godkänna avtalsuppföljningen samt

att begära en skriftlig redogörelse från Styrelsen Uppsala vård och omsorg för hur man arbetat för att komma tillrätta med de problem som beskrivs i avtalsuppföljningen och om förhållandena förbättrats. Redogörelsen ska vara nämnden till handa 1 oktober 2015.

Sammanfattning

Med anledning av klagomål om förhållanden på Villa Djurgården, ett boende för ensamkommande barn och ungdomar, har förvaltningen genomfört en extra avtalsuppföljning. I uppföljningen har förvaltningen intervjuat ungdomar och personal på boendet. **Det framkommer inget i intervjuerna med ungdomar som direkt visar att de inte får det stöd och den omsorg de behöver. Däremot framkommer det i intervjuerna med personalen att det finns problem med hög personalomsättning och i ledning, i förhållningssätt i arbetet med ungdomarna och i samarbetet i personalgruppen. Dessa problem kan på sikt få negativa effekter för ungdomarna om inte Villa Djurgården kommer tillrätta med dem.** Styrelsen Uppsala vård och omsorg, som driver boendet, har i en åtgärdsplan beskrivit sin syn på problemen och vad man gjort och planerar att göra för att komma tillrätta med problemen.

Förvaltningen bedömer att Styrelsen Uppsala vård och omsorg följer avtalet. Det är dock viktigt att förändringsarbetet inte stannar av utan att det leder till en varaktig förbättring. Styrelsen Uppsala vård och omsorg bör om sex månader redovisa hur förändringsarbetet fortskridit och om förhållandena förbättrats.

Bakgrund

Villa Djurgården är ett litet boende med fem platser för ensamkommande barn och ungdomar som på grund av psykisk ohälsa mår för dåligt för att bo på något av de vanliga asyl- eller PUT-boendena. Boendet drivs av Styrelsen Uppsala vård och omsorg.

Vid en ordinarie avtalsuppföljning av Villa Djurgården i oktober 2014 gjorde nämnden bedömningen att Villa Djurgården följer avtalet. Samtidigt konstaterade förvaltningen att fanns en del interna problem i personalgruppen som Villa Djurgården arbetade för att komma tillrätta med, bland annat med stöd av företagshälsan.

Yttrande till IVO

Efter avtalsuppföljning i oktober 2014 inkom en begäran från IVO om yttrande med anledning av klagomål från enskild om förhållanden på Villa Djurgården. IVO ville att nämnden skulle yttra sig över fyra punkter i klagomålet:

- Av behandlingsplanerna går det inte att se vad som ska utföras och hur. Hur fungerar upprättande och uppföljning av behandlingsplaner/genomförandeplaner för ungdomarna?
- Uppgifter om att ungdomarna inte följer regler och att de styr på HVB.
- Hantering av sekretessen inom och utanför verksamheten.
- Beslutfattande gällande in- och utskrivning av ungdomar.

Förvaltningen formulerade ett svar till IVO som byggde på ett underlag från Styrelsen Uppsala vård och omsorg. I yttrandet konstaterade nämnden att det fanns brister i behandlingsplanerna men att boendet genom utbildningsinsatser och genom att utse ett särskilt dokumentationsombud arbetade för att förbättra dem. Uppgifterna om att ungdomarna styr på boendet bedömdes inte stämma men däremot behövde personalgruppen utveckla förhållningssätt och värderingar i arbetet med ungdomarna vilket man gjorde genom flera genomförda och planerade utbildningsdagar. Vad gällde klagomålet om brister i sekretessen gick det inte klargöra vad bristerna handlade om. Och slutligen, vad gällde frågan om in- och utskrivning av ungdomar, bedömdes klagomålet handla om en enskild händelse som det fanns en rimlig förklaring till. IVO har ännu inte kommit med något beslut i ärendet.

Nya klagomål

I mars 2015 inkom klagomål från en person som ville vara anonym men som uppgav sig arbeta inom skolans värld. Han hade fått ta emot klagomål från ungdomar som bor på Villa Djurgården. De tyckte inte att det finns tillräckligt med mat. Det var också brist på aktiviteter i boendet. När ungdomarna framförde sina klagomål till personalen fick de veta att det inte fanns pengar för mer. Ungdomarna hade också berättat för anmälaren att det var problem i personalgruppen. Många var sjukskrivna och det var hög personalomsättning och det förekom bråk mellan personal och mellan personal och chef.

En extra avtalsuppföljning

Med anledning av det nya klagomålet beslutade förvaltningen att inleda en extra avtalsuppföljning. Förvaltningen har i uppföljningen intervjuat de fyra ungdomar som just nu bor på Villa Djurgården och fyra av de anställda. Intervjuerna med ungdomarna gjordes på Villa Vänge med tolk och i vissa fall med god man närvarande. Intervjuerna med personalen gjordes på annan plats.

I intervjuerna med ungdomarna framkommer ingenting som bekräftar den bild av Villa Djurgården som tecknas i klagomålet, bortsett från uppgifterna om hög personalomsättning. Ungdomarna säger att de trivs och några tycker att det är bättre än på tidigare boende. En vill

att hans kompis på ett annat boende ska få flytta till Villa Djurgården. En del tycker inte att maten är något problem. Andra tycker inte om maten men uppger att de får laga sin egen mat och är nöjda med det. Man får också föreslå vad som ska handlas och vara med vid inköp. Flera berättar att det är bra stämning bland ungdomarna och att man kommer bra överens med personalen. Reglerna är bra och gäller för alla. Det finns möten då man kan framföra saker, ofta lyssnar personalen men inte alltid. Ungdomarna framför i övrigt en del mindre klagomål som att cyklarna är sönder och att personalen inte vill köpa in ett nytt spel till X-box.

I intervjuerna med personalen framkommer kritik mot förhållandena på Villa Djurgården. Personalen efterfrågar tydligare struktur och tydlighet i arbetet och att synpunkter och åtgärder återkopplas och följs upp. Förhållningsätt mellan personal behöver bli mer professionellt. Idag förekommer det ibland konflikter mellan personal. Arbetet med ungdomarna behöver präglas av en samsyn, ett gemensamt förhållningssätt och respekt. Det ifrågasätts vidare om all personal är lämpliga just för arbetsuppgifterna på Villa Djurgården, bland annat ska någon i personalen ha gett uttryck för rasistiska åsikter.

Ett problem som personalen tar upp är den höga personalomsättningen. Ett annat är de många deltidsanställda/deltidssjukskrivna vilket ibland gör det svårt med kunskaps- och informationsöverföring mellan arbetspassen. Flera bland personalen uttrycker att det gjorts bra insatser för att komma tillrätta med problemen men att det inte räcker. Det finns förhoppningar om att nyinrättad tjänst som behandlingsledare ska bidra till en positiv utveckling.

Åtgärdsplan från Styrelsen Uppsala vård och omsorg

Mot bakgrund av de problem som framkommit dels i de tidigare anmälningarna, dels i förvaltningens samtal med personalen begärde förvaltningen en redovisning av hur Styrelsen Uppsala vård och omsorg ser på problemen på Villa Djurgården och vilka åtgärder man planerar att vidta för att komma tillrätta med problemen.

Inledningsvis konstateras i åtgärdsplanen att det under vintern/våren 2014 blev problem i personalgruppen med konflikter som till stor del berodde på otydligheter vad gällde målgruppen, uppdraget och behandlingsmetoderna. Personal och ledning har, med stöd av företagshälsovården, arbetat för att komma tillrätta med problemen genom utbildningsdagar och regelbundna uppföljningar i APT. Under april anställdes en behandlingsledare med uppdrag att utveckla arbetet, skapa bra rutiner och förhållningssätt. En behandlare kommer att anställas inom kort för att stödja behandlingsassistenterna i arbetet med behandlingsplaner, uppföljningar och delaktighet. Andra insatser är två planeringsdagar under maj månad för team-building, värdegrundsarbete och kompetensutveckling. Framöver kommer Villa Djurgården arbeta för att öka ungdomarnas delaktighet i sin vardag. Arbetet ska resultera i ett delaktighetsdokument. Ett annat arbete går ut på att förtydliga rutiner och förhållningssätt i mötet med ungdomarna i ett styrdokument som kallas 0707. Man har även ambitionen att förbättra samarbetet med BUP. Uppgifter om att någon i personalen gett uttryck för rasistiska åsikter känner ledningen inte till men framhåller att det självklart inte är acceptabelt och att arbetet kring värdegrunden pågår på många plan.

Ledningen bedömer att personalgruppen idag är mer stabil än tidigare och det endast är vikarier på några arbetspass. Man tycker sig se att den nya behandlingsledaren bidrar till ökad stabilitet i för både ungdomar och personal.

Åtgärdsplanen från Styrelsen Uppsala vård och omsorg bifogas denna handling.

Bedömning

Avtalsuppföljningen visar att Villa Djurgården har haft problem med hög personalomsättning och det finns brister i ledning, i förhållningssätt i arbetet med ungdomarna och i samarbetet i personalgruppen. Uppföljningen ger dock inga belägg för att ungdomarna lidit skada av problemen. De rapporterar tvärtom att de trivs bra på boendet, med de andra ungdomarna och med personalen. Det verkar inte heller saknas mat eller fritidsaktiviteter. Det går dock inte att bortse från risken att problemen i personalgruppen och i arbetssättet kan få negativa konsekvenser för ungdomarna. Det är därför av stor vikt att Villa Djurgården och Styrelsen Uppsala vård och omsorg arbetar aktivt för att komma tillrätta med problemen. Arbetet med personalgruppen med stöd av företagshälsovården är bra och nödvändigt även om det oklart vad insatserna hittills har lett till. De nya tjänsterna behandlingsledare och behandlare är en bra förstärkning av kompetensen och möts, inte minst bland personalen, med positiv förväntan.

Förvaltningen bedömer att Styrelsen Uppsala vård och omsorg följer avtalet. Det är dock viktigt att förändringsarbetet inte stannar av och det leder till en varaktig förbättring. Styrelsen Uppsala vård och omsorg bör om sex månader redovisa hur förändringsarbetet fortskridit och förhållandena förbättrats.

Socialförvaltningen

Jan Holmlund
Direktör

Handläggare
Lennart Tejre

Datum
2015-05-19

Diarienummer
SUV-2015-0599

Bengt Ehlin
Socialförvaltningen

Svar på begäran om åtgärdsplan

Villa Djurgården öppnade i oktober 2013.

Under vintern/ våren 2014 utvecklas problem i personalgruppen med konflikter, till stor del beroende på otydlighet vad gäller målgruppen, uppdraget och behandlingsmetoder.

Våren 2014 börjar ett arbete tillsammans med företagshälsovården Previa för att arbeta med problemen i personalgruppen. Bland annat hade vi under hösten en heldag och två uppföljande halvdagar som leddes av Previa. Uppföljning sker också på APT varje månad.

Handledning i klientarbetet sker var fjortonde dag av handledare från BUP.

2015-04-15 anställdes en behandlingsledare med ett övergripande ansvar för behandlingen och stödet på Villa Djurgården. Uppdraget är att utveckla arbetet, skapa bra rutiner och förhållningssätt.

Under våren kommer också en behandlare att anställas med uppgift att stödja behandlingsassistenterna i det systematiska arbetet med behandlingsplaner, uppföljningar och delaktighet.

Fokus på arbetet att förbättra verksamheten ligger på att implementera funktionella metoder för arbetet. Stöd för detta är de nya tjänsterna behandlingsledare och behandlare.

I maj har vi ytterligare två planeringsdagar för team-building, värdegrundsarbete och kompetensutveckling. Arbetet kommer att följas upp under hösten.

Vi kommer att förtydliga och gå igenom med ungdomarna hur man blir delaktig i sin behandling. Hur man får inflytande i vad som sker på Villa Djurgården vad gäller mat, fritid, mm. Vi ska skapa ett delaktighetsdokument.

Vi ska förbättra samarbetet med BUP genom regelbundna träffar kring varje ungdom som har kontakt där.

Arbetet med personalgruppen är inlett och kommer att pågå under hösten 2015. Idag finns en behandlingsledare som ansvar för behandlingsplaneringen runt varje ungdom och som leder kontaktpersonerna i deras arbete.

De konflikter som funnits i personalgrupp handlar om att det behövs mer struktur kring arbetet med ungdomarna. Ungdomsgruppen är en grupp som behöver att personalen har både en gemensam syn på sitt arbete med också tydlig fördelade arbetsuppgifter. Förändringarna kring arbetet med ungdomarna kommer att innebära att det finns en tydligare fördelning och att alla ungdomar har ett team som arbetar närmare den enskilde ungdomen. Teamet har ansvar för behandlingsplaner och den närmaste planeringen tillsammans med ungdom. Personalgruppen har förstärkts med en behandlingsledare som är anställd och en behandlare är under rekrytering. Båda dessa personer har högskoleutbildning.

Som ett gemensamt styrdokument kommer personalgruppen att arbeta tillsammans med extern handledning för att ta fram egna rutiner och arbetsbeskrivning för hela dygnet. Det är ett arbete som tidigare gjorts på andra enheter i kommunen och som visats sig mycket bra för alla som är i verksamheten. Arbetet med hela personalgruppen kring detta inleddes med två planeringsdagar i maj och kommer att fortgå under hösten. Psykologerna som är anställda på Övernäs akut- och utredningshem och som varit med och arbetat fram styrdokument i den verksamheten kommer att vara med i arbetet på villa Djurgården.

Tidigare har det funnits flera vikarier i verksamheten pga att alla tjänster inte varit tillsatta och att det funnits två som varit långtids sjukskrivna. Idag är personalgruppen mer stabil och endast vikarier på några arbetspass.

Uppgifter om att en personal har uttryckt rasistiska åsikter är inget enhetschef känner till. Det är naturligtvis inte acceptabelt men svårt att veta vem denne person är. I arbetet med personal så ingår arbete med förhållningssätt och värderingar och är ständigt pågående. Det är mycket tydligt uttryckt att respektera alla människors lika värde och att rasistiska värderingar inte hör hemma i verksamheten över huvud taget.

Vi som arbetar i verksamheten märker redan av stabiliteten för personal och ungdomar av att en behandlingsledare är sammanhållande för alla behandlingsplaner.

Lennart Tejre