

Handläggare
Ehlin Bengt

Datum
2015-04-10

Diarienummer
SCN-2015-0175

Socialnämnden

Avtalsuppföljning rörande Attendo Individ och Familj AB, PUT-boendet Sköldmövägen och träningsboendet Jordgubbsgatan

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att godkänna uppföljningen av avtalet med Attendo Individ och Familj AB avseende PUT-boendet Sköldmövägen och träningsboendet Jordgubbsgatan

att en ny uppföljning genomförs och redovisas vid nämndens sammanträde i september.

Sammanfattning

En avtalsuppföljning har genomförts av nämndens avtal med Attendo Individ och Familj AB (Attendo) avseende PUT-boende på Sköldmövägen och träningsboende på Jordgubbsgatan. Avtalsuppföljningen visar att leverantören följer avtalet.

Ärendet

Avtalet (SBN-2011-0155) gäller entreprenad avseende hem för vård eller boende (HVB) för ensamkommande barn och ungdomar i åldern 14 till och med 21 år med permanent uppehållstillstånd:

- tre enheter om 14 heldygnsbode och 7 jourplatser i ett PUT-boende på Sköldmövägen
- 9 träningsplatser fördelat på tre lägenheter med fyra rum och kök i Uppsala, på Jordgubbsgatan.

Entreprenör är Attendo Individ och Familj AB, Box 715, 152 17 Danderyd. Driftsstart skedde 2013-01-01 och avtalet gäller till 2016-11-30. För belagd plats utgår 1900 kr/dygn och för icke belagd plats utgår 1600 kr/dygn i ersättning för PUT-boendet Sköldmövägen. För träningsboendet Jordgubbsgatan utgår 1200 kr/dygn för belagd plats och 900 kr/dygn för icke belagd plats.

Genomförande av uppföljningen

Förvaltningen träffade ledningspersonal för Attendo den 19 februari och gick igenom deras bemanningsschema. Därefter besökte förvaltningen PUT-boendet Sköldmövägen den 24 mars 2015 och träningsboendet Jordgubbsgatan den 9 april och har där samtalat med verksamhetschefen och platschefen samt haft enskilt samtal med behandlingspersonal. På träningsboendet Årstavillan samtalade förvaltningen också med en av ungdomarna. Inför besöken hade förvaltningen inhämtat synpunkter från enheten för ensamkommande barn inom socialtjänsten och från några gode män. Förvaltningen har även granskat tillsynsrapporter från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

I avtalet benämns enheterna som PUT-boende Sköldmövägen respektive träningsboendet Jordgubbsgatan. Enheterna benämns i texten nedan som Sköldmö PUT och Årstavillan då det är de namn som Attendo använder.

Sköldmö PUT

Boendet har 21 platser, varav 20 var belagda vid förvaltningens besök. 18 pojkar och 2 flickor. Ungdomarna kommer från Afghanistan, Syrien och Eritrea och är mellan 15 och 18 år.

Verksamhetschefen tycker att boendet fungerar bra och stabilt vilket personalen också får höra från ungdomarna själva. Det hindrar inte att det är problem kring några av ungdomarna med antisocialt beteende och misstankar om drogmissbruk.

En vanlig dag är det cirka tio ungdomar som äter middag tillsammans. De andra kommer senare på grund av träning eller andra aktiviteter utanför huset. Ungdomarna anmäler varje dag om de vill äta middag eller inte, det finns en tavla där man skriver upp sina aktiviteter, och för dem som kommer sent finns det mat att värma. Dessutom finns det alltid ingredienser så att ungdomarna kan laga sin mat själva, eller ta sig en smörgås. Många äter dåligt i skolan och är hungriga när de kommer hem. Personalen lagar maten, försöker efterfråga vad ungdomarna vill ha men försöker variera maten så att det inte bara blir pizza och köttbullar. De försöker anpassa maten för att ge ungdomarna en realistisk bild av vad ett hushåll har råd med. En del vill ha annan mat än det som serveras till middag och då kan de laga den själva.

En gång i månaden har verksamheten ett husmöte. Erfarenheten är dock att det är svårt att locka ungdomarna till mötet. Om det är sju till åtta ungdomar på mötet är vi nöjda, säger verksamhetschefen.

Förvaltningens reflektioner: När Sköldmö PUT startade 2012 fanns det tre separata enheter med varsin trappuppgång, alla med sin egen personalstyrka. Enheterna hölls inledningsvis åtskilda genom stängda dörrar men ungdomarna kringgick detta vilket gjorde att enheterna ganska snart i praktiken blev som ett boende. Enligt muntliga uppgifter från tjänstemän på förvaltningen har förändringen kommunicerats med och godkänts av kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad någon gång under 2012-2013 men några skriftliga dokument som visar att det godkänts har inte gått att hitta.

Träningsboendet Årstavillan

Årstavillan är ett träningsboende med 9 platser varav 4 är avsedda för flickor. Ungdomarna är mellan 18 och 21 år gamla. Vid förvaltningens besök var sju av platserna belagda, varav två av flickor. Personalen utgörs av två personer som tjänstgör en i taget mellan 14.00–22.00 veckans alla dagar. På träningsboendet förutsätts ungdomarna klara sig relativt självständigt och de får ta ansvar för ekonomi, inköp och matlagning. Personalen på Sköldmö PUT fungerar som jour när Årstavillan är obemannad.

Personal och kompetens

Enligt ska-kraven i avtalet ska den som förestår verksamheten ha adekvat högskoleutbildning om minst 180 poäng. Verksamhetschefen är socionom och har tjugo års yrkeserfarenhet från arbete inom kriminalvårdsverket varav flera år i arbetsledande ställning.

Ska-kraven föreskriver vidare att det ska finnas personal med sådan kompetens och erfarenhet att den kan tillgodose den enskildes behov. Förvaltningen har tagit del av en lista över personalen och deras utbildningsbakgrund. Några har gymnasieexamen och alla har någon slags yrkesutbildning som i listan beskrivs som behandlingsassistent eller kvalificerad behandlingsassistent. Några är socionomer. Alla har minst ett par års yrkeserfarenhet från att arbeta med ensamkommande och på andra HVB.

Verksamhetschefen uppger att personalsituationen är stabil, många har arbetat länge på Sköldmö PUT och Årstavillan. Arbetet med att utveckla verksamheten genom personalmöten, utbildning och handledning sker kontinuerligt.

Förvaltningens reflektioner: Förvaltningen har tagit del av bemanningsschemat för Sköldmövägen. Attendo har valt att fördela tjänsterna annorlunda över dagen än i anbudet. I dag har verksamheten två personal på natten, inte tre som det står i anbudet. Lokalens utformning gör det onödigt att ha tre personal nattetid, menar ledningen. Attendo har valt att istället ha en platsansvarig som arbetar dagtid och som stöder enhetschefen framför allt i det praktiska arbetet med ungdomarna. Om det är extra stökigt eller oroligt sätter man in extra nattpersonal (vaken natt).

Förvaltningens bedömning är att personalens kompetens och bemanningsschemat uppfyller avtalets krav men Attendo borde ha informerat i förväg när bemanningsschemat ändrades.

Lokalerna

Sköldmö PUT är inrymd i en fastighet med lägenheter som tidigare fungerat som servicebostäder till äldre. Huset har tre trappuppgångar men till vardags använder man bara en uppgång för att ha kontroll på vilka som kommer och går i huset. Besökare ska skriva in sig och lämna huset senast 21.00 men det är ibland svårt att upprätthålla dessa regler fastän personalen tycker att de gör vad de kan för att kontrollera efterlevnaden av reglerna. Ibland släpper ungdomarna in kompisar via balkongerna och det händer att ungdomar övernattar utan godkännande från personalen.

Årstavillan är inrymd i en stor villa som tidigare varit hotell. På markplanet finns fem rum där pojkarna bor och på övervåningen, som har en separat entré, finns fyra rum där flickorna bor. På varje våningsplan finns hygienutrymmen, vardagsrum och kök.

Förvaltningens reflektioner: När det gäller Sköldmö PUT framstår det som mindre lyckat att så många ungdomar bor tillsammans. Socialsekreterare, gode män och även en del ungdomar har reagerat på boendets storlek. Lokalerna bedöms leva upp till avtalets krav om god boendestandard men i framtida avtal bör kraven på boendet regleras tydligare.

Om att vara flicka på Sköldmö PUT

Hur är det för de få flickor som bor på boendet? Verksamhetschefen uppger att de försöker lyssna extra på flickorna om hur de har det i boendet och vad de har för önskemål när det till exempel gäller fritidsaktiviteter. Den kvinnliga personalen gör ofta saker med enbart flickorna som kanske vill åka till ett köpcenter eller fika. Andra aktiviteter med flickorna har varit besök på museum och på ett badhus. Verksamhetschefens bedömning är att det fungerar bra för flickorna på Sköldmö PUT och att pojkarna uppför sig respektfullt. Flickorna deltar i många av de gemensamma aktiviteterna.

Social dokumentation

Personalen för dokumentation i ett system som heter Safe doc. All personal dokumenterar löpande det som händer och noterar såväl avvikelser från genomförandeplanen som normala händelser. Den sociala dokumentationen ligger som grund för kvartalsrapporter till socialsekreterarna. Eftersom personalen för dokumentation på en nästan daglig basis så fungerar den också för kunskapsöverföring mellan personal och olika arbetspass. Det gör det lätt att hålla sig uppdaterad kring ungdomarna, säger en i personalen.

Förvaltningens reflektioner: Den sociala dokumentationen bedöms föras på ett korrekt sätt utifrån lagstiftning och avtalets krav.

Bemötande och värdegrundsarbete

Frågor om bemötande och värdegrundsarbete tas kontinuerligt upp i verksamheten, uppger platschefen. Frågorna kommer upp naturligt i handledning som personalen har en gång per månad. Vidare ägnar man 15 minuter av varje arbetsplatsmöte åt värderingsfrågor där man använder en ”värderingskortlek” som Attendo tagit fram.

Delaktighet och klagomålshantering

Det finns en brevlåda där ungdomarna kan lämna klagomål. Platschefen kunde bara erinra sig ett klagomål i brevlådan. En ungdom efterlyste då mer läxhjälp vilket ledde till att verksamheten utökade tiden för läxhjälp. Det vanligast är att ungdomarna vänder sig direkt till platschefen med synpunkter. Det sker hela tiden och leder ibland till förändringar i verksamhetens arbetssätt. Just vid tillfället för förvaltningen besök hade platschefen fått ta emot ett klagomål där en ungdom ville byta kontaktperson.

Kvalitetsarbete

Attendo har en metodpärm med skrivna rutiner om alla göromål på boendet som en del i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Där beskrivs också sådant som avvikelshantering, reglerna kring Lex Sarah och social dokumentation. Metodpärmen har tagits fram av Attendos kvalitetsavdelning på huvudkontoret men detaljerna har anpassats till behoven på Sköldmövägen och Årstavillan. En personal är utsedd som kvalitetssamordnare. Rutinpärmen förvaras i personalrummet. Rutiner och policyer för verksamheten repeteras systematiskt i personalgruppsmöten där man följer ett årshjul för vilka ämnen som avhandlas.

Vid avvikelser från det normala skrivs rutinmässigt en händelserapport till huvudkontoret, uppgifter noteras i den sociala dokumentationen. Vid allvarigare händelser skrivs en incidentrapport till beställaren.

Förvaltningens reflektioner: Verksamheten bedöms bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete enligt avtalets krav.

Kontaktpersoner

Alla ungdomar har en kontaktperson som följer upp ungdomens hälsa, skola, relationer i vardagen m.m. Man har också särskilda kp-träffar då kontaktpersonen gör något utanför huset med sin ungdom. Kontaktpersonen gör kontinuerligt riskbedömningar kring de boende där sådant som självskadebeteende, droger, alkohol m.m. graderas i en skala. Vid hög notering tas särskild diskussion om ungdomen i arbetsgruppen/handledning.

Skolan

Verksamhetschefen uppger att de flesta ungdomar sköter skolarbetet bra. Vissa är svåra att väcka och få iväg till skolan men personalen är envis och tjarar för att få iväg alla, säger chefen. Personalen är noga med att anmäla till skolan vid giltig frånvaro. Ungdomarna får läxhjälp tre ggr/vecka av två lärarkandidater från lärarprogrammet vid Uppsala universitet. Det är ett bra stöd som ungdomarna uppskattar och närvaron har ökat på senare tid. På Jordgubbsgatan svarar personalen för läxhjälp.

Flera i personalen kan tala vissa av ungdomarnas hemspråk men för att ungdomarna ska få öva svenska så pratar personalen alltid svenska på boendet.

Förvaltningens reflektioner: Insatserna uppfyller avtalets krav att på olika sätt stödja ungdomarna i skolarbetet.

Fritiden

Enligt avtalet ska den enskilde ges möjlighet att delta i aktiviteter samt skapa och upprätthålla relationer som främjar social gemenskap och meningsfull fritid. Verksamhetschefen uppger att boendet försöker anpassa fritidsaktiviteterna till ungdomarnas önskemål men vill att det ska vara sådant de realistiskt kan ha råd med själva när de har eget hushåll. Dyrare aktiviteter blir det bara enstaka gånger. Ett problem är att ungdomarna inte är så intresserade av de gemensamma fritidsaktiviteter som boendet anordnar.

Verksamheten försöker hitta egna aktiviteter för flickorna, göra sådant som de vill. Nu har man ett konstprojekt på gång som man tror ska locka flickorna.

Förvaltningens reflektioner: Insatserna för att främja ungdomarnas fritid bedöms svara mot avtalets krav.

Hälsa

I samband med inskrivningen på Sköldmö PUT görs alltid en kontroll av att ungdomen är registrerad hos folktandvården samt att ungdomen registreras på närmaste vårdcentral. Verksamhetschefen bedömer att hälsoläget bland ungdomarna är gott.

Samverkan med socialtjänst och gode män

Var tredje månad lämnar personalen en skriftlig rapport till handläggande socialsekreterare.

Verksamheten berättar att boendet på Sköldmövägen nyligen bjöd in alla gode män för en gemensam middag tillsammans med ungdomarna. Syftet med mötet var att ge information men framför allt ville personalen få en tätare kontakt med de gode männen och samtidigt åskådliggöra för ungdomarna att det finns ett nätverk kring dem.

Brandskydd

Ungdomarna får information om vad som gäller för brandsäkerhet vid inskrivning. Rökning på rummet är förbjudet men förekommer ändå, särskilt vintertid. Personalen gör regelbundna brandronder för att kontrollera att brandvarnarna inte är övertäckta och påminner ungdomarna om brandsäkerheten vid dessa tillfällen. En större brandskyddsövning kommer att genomföras inom kort. En i personalen har ett särskilt ansvar för brandsäkerhetsfrågor. Det tekniska brandskyddet kontrolleras regelbundet av ett externt företag.

Synpunkter från personalen

Förvaltningen träffade vid besöket på Sköldmövägen nästan all personal. De var där för att ha ett gemensamt personalmöte. Personalen tycker att det är en bra arbetsplats med bra kollegor vilket bidrar till trygghet i arbetet. De trivs också med ungdomsgruppen och tycker att de har bra kontakt med ungdomarna. De skriftliga rutiner som ledningen fastställt uppfattar personalen som ett bra stöd i arbetet som bidrar till ett gemensamt förhållningssätt till ungdomarna. De sitter i ryggmärgen hos alla, säger en i personalen.

Personalen upplever det som problematiskt att de får knapphändig information om nya ungdomar som kommer från ett asylboende. Ibland brister det också i informationen från de gode männen som inte berättar sådant som personalen skulle ha behövt känna till. Ett exempel på det är att ungdomarna missar tider hos läkare och andra instanser. Där hade personalen kunnat påminna om besöken bara de hade fått veta det i förväg.

Synpunkt från en ungdom på Årstavillan

Ungdomen har bott på träningsboendet i fem månader. Han uppger att han trivs bra med den självständighet som han har där och han tycker att personalen är bra och hjälpsamma. Helst skulle han vilja flytta till en egen lägenhet.

Synpunkter från socialtjänsten

Socialtjänstens handläggare tycker att personalen är engagerad och att det är lätt att få tag i ledningspersonal och kontaktpersoner. Det är god stämning bland personalen, de verkar gilla sitt jobb.

Handläggarna tycker dock att ungdomarna får bestämma för mycket och upplever det lite som att personalen inte vågar säga till ungdomarna, att de är rädda för konflikter. En annan negativ aspekt som handläggarna tar upp är att boendet är för stort. Det är svårt för personalen att ha kontroll och även ungdomarna tycker att det är rörigt i boendet, uppger handläggarna. Situationen på Sköldmövågen har dock förbättrats på senare tid och handläggarna tycker att det är värdefullt att det finns en platschef dagtid.

När det gäller Årstavillan tycker socialtjänsten att personalen nästan är för engagerad. De tenderar att ta över i kontakterna och lämnar för lite utrymme till ungdomarna själva.

Synpunkter från gode män/särskild förordnad förmyndare (SFV)

Förvaltningen har fått synpunkter från tre gode män som har ungdomar på Sköldmövågen. Deras åsikter om kvaliteten på boendet går isär. Två gode män uppfattar ledning och personal som kompetenta i sina arbetsuppgifter. En god man tycker att bemötandet är bra och att det är lätt att få kontakt med personalen medan en annan är missnöjd och tycker att det är svårt att få kontakt. En god man önskar att personalen kunde vara mer aktiv och hjälpa ungdomen mer. Gemensamt är att alla tycker att boendet är i största laget och att det kunde vara hemtrevligare.

Tillsynsrapporter från IVO

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har gjort två inspektionsbesök under 2014. Den ena inspektionen föranledde ingen kritik. Vid den andra inspektionen noterade IVO att verksamheten brast i rutinen kring in- och utskrivning av ungdomar. Dessa brister har nu rättats till och IVO har godkänt åtgärderna.

Ekonomisk kontroll och ekonomisk bevakning

Nämnden kan endast ha kontrakt med leverantörer som fullgör sina skyldigheter mot samhället avseende skatter och sociala avgifter. Leverantören ska hålla lägst rating 3 enligt kreditvärderingsinstitutet Upplysningscentralen (UC) under avtalstiden. Vid kontroll genom UC den 150326 framgick att Attendo har rating 2 (i en skala 1-5 där 1 är högst risk och 5 är lägst risk) i kreditomdöme. Ett antal anmärkningar fanns noterade. Vid en ny kontroll genom UC 150407 framgick att företaget hade rating 3. Attendo har uppvisat uppgifter daterade 150318 från ett annat kreditvärderingsföretag, Creditsafe, som anger att Attendo har mycket god kreditvärdighet.

Kommunens upphandlingsenhet har granskat uppgifterna och bedömer att kreditvärdigheten uppfyller avtalets krav.

Bedömning

Förvaltningens bedömning är att Attendo följer avtalet. Förvaltningen kommer dock att genomföra en ny uppföljning avseende hur Attendo arbetar för att motverka missbruk av droger på boendena och hur de hanterar konflikter med ungdomarna.

Socialförvaltningen

Jan Holmlund
Direktör