

Socialförvaltningen
Tjänsteskrivelse till socialnämnden

Handläggare:
Sophie Jonneryd

Händelsestyrd uppföljning ramavtal HVB barn och unga Vägarna Vidare Vård AB

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. **att** godkänna ramavtalsuppföljning av Vägarna Vidare Vård AB enligt **bilaga 1**,
2. **att** avstå framtida placeringar till dess att kvaliteten kan säkerställas, samt
3. **att** nogsamt följa upp pågående placeringar hos Vägarna Vidare Vård AB.

Ärendet

Socialnämnden har sedan november 2016 ramavtal avseende HVB (hem för vård eller boende) för barn och unga. Utöver regelbunden uppföljning i enlighet med socialnämndens plan för uppföljning och kontroll av privata utförare görs även händelsestyrd uppföljning när brister uppmärksammas eller frågor uppstår. Omfattande och allvarliga klagomål har inkommit till förvaltningen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gällande leverantören Vägarna Vidare Vård AB, vilket föranlett en händelsestyrd uppföljning.

Brister har framkommit och Vägarna Vidare Vård AB har bemött dessa i både uppföljningsrapporter till IVO samt i möte med förvaltningen, se **bilaga 1**. Enheten Åkerby HVB ingår i ramavtalet. Mot bakgrund av att ramavtalet löper ut den 6 november 2020 samt att leverantören inte omfattas av kommande ramavtal gör förvaltningen bedömningen att det inte är aktuellt att gå vidare med ytterligare åtgärder mot Vägarna Vidare Vård AB.

Beredning

Ärendet har beretts av Enheten för strategiskt stöd och inneburit kontakt med socialsekreterare med pågående placeringar hos Vägarna Vidare AB. Vidare har löpande kontakt med handläggare på IVO innefattats. Ett möte har hållits med

leverantören där avtalsansvarig strateg och samordnare från enheten för verksamhetsnära stöd träffade representanter för företaget.

Föredragning

De anmälningar som inkommit till förvaltningen och IVO har bemötts genom de utredningsrapporter som IVO begärt från Vägarna Vidare AB (**se bilaga 2 och 3**) samt i förvaltningens egen uppföljning, se **bilaga 1**. Förvaltningen har noterat att det finns brister i verksamheten och tillsynsärendet är fortsatt pågående hos IVO.

De brister som socialsekreterare påtalat handlar främst om insatsen stödboende, vilken inte omfattas av denna ramavtalsuppföljning. Ramavtalet HVB Barn och unga löper ut den 6 november 2020 och Vägarna Vidare Vård AB är inte aktuella som leverantörer i det kommande ramavtalet för HVB Barn och unga. Utifrån aktuell uppföljning där brister påvisats samt IVO:s pågående granskning är enheten Åkerby HVB inte aktuell för nya placeringar. Övriga verksamheter som drivs av Vägarna Vidare Vård AB omfattas inte av kommunens ramavtal. Förvaltningen följer tillsynsärendet hos IVO noggrant och gör bedömningen att det utifrån ovanstående inte är aktuellt att gå vidare med åtgärder mot Vägarna Vidare Vård AB.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet medför inga ekonomiska konsekvenser.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse, daterad den 19 november 2020
- Bilaga 1, Uppföljning ramavtal HVB Bou Vägarna Vidare Vård AB
- Bilaga 2, Intern utredningsrapport rörande klagomål på Vägarna Vidare Vård AB inkommen till IVO daterad 2020-05-05
- Bilaga 3, Intern utredningsrapport rörande klagomål på Vägarna Vidare Vård AB inkommen till IVO daterad 2020-06-29

Socialförvaltningen

Tomas Odin
Direktör

Socialförvaltningen
Bilaga 1, Uppföljning

Handläggare:
Sophie Jonneryd

Händelsestyrd uppföljning ramavtal HVB barn och unga Vägarna Vidare Vård AB

Klagomål

I april 2020 uppmärksammades förvaltningen om att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) under de senaste månaderna gjort besök och tillsyn på Vägarna Vidare Vård AB. Oroväckande uppgifter om klagomål och missförhållanden inkom till förvaltningen och i juni inkom ytterligare anmälan till både förvaltningen och IVO.

Klagomålen som inkommit till förvaltningen rör flera händelser och områden. Det gäller både allvarliga missförhållanden kring ungdomarnas trygghet, välmående och behandling samt brister i organisation. De omfattar:

- Brister gällande likabehandling, jämställdhet och icke-diskriminering
- Hot
- Trakasserier av sexuell karaktär
- Drogpåverkan hos personal
- Kollektiv bestraffning
- Organisation
 - Nära relationer inom företaget
 - Personaltäthet
 - Samarbetssvårigheter i personalgruppen med utåtagerande personal samt att personal skyddat varandra
- Brister i dokumentation
- Bristande insatser

Genomförande av uppföljning

Kontakt med IVO

Förvaltningen har sedan uppgifterna blev kända haft kontinuerlig kontakt med IVO. IVO ser mycket allvarligt på de uppgifter som framkommit och tillsynsärendet är fortsatt pågående.

Kontakt med socialsekreterare

När förvaltningen fick kännedom om att anklagelser riktats mot Vägarna Vidare Vård AB inleddes ett arbete med att säkerställa placerade ungdomarnas trygghet och säkerhet. Vid tidpunkten var två placeringar på Åkerby HVB samt två på stödboende aktuella. Båda placeringarna på HVB avslutades av Vägarna Vidare Vård AB i stort sett samtidigt som anklagelserna blev kända. Det framkom senare att det berodde på att verksamheten utsatts för omfattande skadegörelse och därför stängdes för renovering. De båda placeringarna avseende stödboende fortsatte. Enligt ansvariga socialsekreterare har insatserna, sedan företagets omorganisation i våras, förbättrats och fungerat tillfredsställande.

Kontakt med Vägarna Vidare Vård AB

Förvaltningen träffade den 19 augusti 2020 företrädare för Vägarna Vidare Vård AB. Tf. placerings- och organisationsansvarig / HR samt verksamhetsansvarig representerade företaget. Utifrån att det inte fanns möjlighet att träffas i verksamhetens lokaler hölls mötet i ett kontorshotell i centrala Uppsala.

Vägarna Vidare Vård AB har delgett förvaltningen de två utredningsrapporter som hittills begärts in från IVO (bilaga 2 och 3). I utredningarna beskrivs att samtal förts med samtlig personal samt inskrivna ungdomar i utredningssyfte.

Resultat av uppföljningen*Brister gällande likabehandling, jämställdhet och icke-diskriminering*

Anmälningarna innehåller uppgifter om särbehandling, påtryckningar med religiösa förtecken samt diskriminering. Vägarna Vidare Vård AB beskriver att verksamheten är politiskt och religiöst obunden och att det inte finns några religiösa inslag i verksamheten. De beskriver att det inte finns något med koppling till religion som påverkar behandling eller vård. De försöker möta önskemål från ungdomar om att exempelvis åka till kyrka eller moské. Lektion har hållits i religion men det var ett tag sedan och mer ett diskussionsforum med några i personalen som bedöms kunna mycket om religion.

Utifrån att ungdomar ska ha utsatts för påtryckningar att följa med till moskén och även konvertera till islam beskriver Vägarna Vidare Vård AB att personal haft önskemål om att åka till moskén under arbetstid. Besök i moské gjordes för cirka två år sedan men då utifrån en enskild ungdoms initiativ. Ledningen har varit mycket noga med att personal utifrån egna önskemål inte får besöka moskén på arbetstid. Genom tydlighet gentemot personalen arbetar de för att religionsfrihet ska uppnås.

Jämlikhet arbetar företaget med genom att de för samtal med personal och ungdomar om vad detta innebär och att de arbetar för att skapa en miljö med öppet samtalsklimat. Genom att belysa värderingar, integritet, gränssättning samt att de tar tag i problem direkt försöker de uppnå detta. Vägarna Vidare Vård AB beskriver att det finns ojämlika strukturer inom personalgruppen med olika förväntningar på vad kvinnor och män förväntas göra i arbetet. Exempelvis att kvinnor förväntas städa och laga mat medan männen vill åka på aktiviteter med ungdomarna. I samtal arbetar de utifrån värdegrund och med ett lyhört ledarskap för att få till en förändring men det går långsamt.

Hot

Enligt Vägarna Vidare Vårds utredningsrapport (bilaga 2) framgår det att en ungdom känt sig utsatt för särbehandling och hot, vilket de menar att de inte kunnat gå vidare med då ungdomen inte velat berätta mer om dessa händelser. Vägarna Vidare Vård AB beskriver att det rör en ungdom som i två omgångar varit inskriven i verksamheten. Hotet ska vara en händelse längre tillbaka i tiden som ungdomen inte har vågat prata med någon om. Ungdomen ska ha känt sig anklagad och hotet ska ha skett i samband med en incident. Avvikelse rapport för incidenten saknas. Vägarna Vidare Vård AB menar att det rör sig om en förtroendebrist från ungdomens sida gentemot företaget varför ungdomen inte velat öppna sig. Det fanns även förtroendebrister personal emellan som kan ha påverkat ungdomen. Ungdomen flyttade några veckor senare i samband med nedstängningen av Åkerby HVB, vilket är anledning till att de inte kunnat gå vidare med detta.

Företaget har tidigare tagit emot klagomål gällande en medarbetare vilket resulterade i att anställningen avslutades då både ungdom och en kollega kände sig rädda och otrygga utifrån personens hetsiga humör samt att denne inte kunde sköta sina arbetsuppgifter.

Trakasserier av sexuell karaktär

Vägarna Vidare Vård AB känner inte till något olämpligt sexuellt beteende hos personal, vilket framförs i ett klagomål avseende enheten Divisionsgatan HVB. Enligt verksamhetsansvarig arbetar de i personalgruppen med frågor gällande bemötande, närhet och beröring och hur detta ska hanteras, särskilt med avseende på barn som saknar föräldrar eller kan ha utsatts för övergrepp. Det har förekommit att personal varit utagerande i verksamheten, dock ej av sexuell karaktär.

Drogpåverkan hos personal

Påverkan hos personal av droger och alkohol har förekommit tidigare vilket lett till att personal fått sluta sin anställning. Det gäller dock inte den personal som nu omnämns i klagomålen till IVO. I nuläget finns ingen vetskap om alkohol- eller droganvändning hos personal. Enligt Vägarna Vidare Vård AB kan drogpåverkan hos personal upptäckas av den personal som lämnar eller tar över passet och av ungdomarna som skulle framföra det till annan personal eller ledning.

Att verksamheten i sin internutredning inte tillfrågat ungdomarna om de upplevt personal som påverkade av alkohol eller andra droger i tjänst beror på ett misstag. Det ska inte ha varit ett medvetet val att avstå att ställa den frågan till ungdomarna.

Kollektiv bestraffning

Ett annat klagomål rör kollektiv bestraffning som ska ha använts sedan en enskild ungdom avvikit från sin vårdplan. Aktiviteter ska ha uteblivit i flera veckor för samtliga ungdomar vilket av företaget förklaras av att ungdomarna inte varit intresserade av de aktiviteter som erbjudits. Personalen borde dock följt upp bättre genom att uppmuntra initiativ och vara mer lyhörda för ungdomarnas önskemål. Kommunikation i personalgruppen har brustit vilket bidragit till bristande motivationsarbete och att aktiviteter uteblivit en längre period.

Organisation

Vägarna Vidare vård påstås i klagomålen vara ett familjeföretag där de anställda har nära relationer till varandra vilket gör att de backar upp varandra när det förekommer oegentligheter. I utredningsrapporten skriver Vägarna Vidare vård AB att det är ett familjeföretag och att de ser det som en styrka vilket bidrar till en familjekänsla som är unikt för företaget. Vägarna Vidare Vård AB uppger att flera av ägarna är släkt med

varandra och arbetar som behandlingsassistenter på enheterna. De berättar att det är viktigt, men också kan vara svårt, att skilja sina professionella roller gentemot de privata relationerna.

Vägarna Vidare Vård AB beskriver att de inte kan hindra någon från att söka jobb hos företaget utifrån privata relationer med redan anställda men att de tar ställning till om det är olämpligt att två personer med nära relation arbetar tillsammans.

I de klagomål som inkommit till IVO beskrivs söndagar ha låg bemanning motsvarande en personal på fyra ungdomar. Enligt företaget grundar sig detta i att söndagen är en vilodag utan schemalagda aktiviteter. Ungdomarna är hemma och tar det lugnt. Grundbemanningen är en personal men det är behoven hos ungdomarna som styr bemanningen. Händer det något oväntat inkallas extra personal. En förbättringsåtgärd som genomförts är att jourhavandet strukturerats i en beredskapstelefon som roterar i ledningsgruppen. Det finns i dagsläget ingen tanke på att öka personaltätheten på söndagar, trots att de haft en högre personaltäthet tidigare.

Under 2020 har två omorganisationer genomförts. Den första genomfördes vid årsskiftet och handlade främst om att omfördela arbetsuppgifter och arbetsbörda för personer i ledningsgruppen utifrån kompetens och önskemål. Vägarna Vidare Vård AB uppger att ungdomarna och personalen knappt påverkades. Samtidigt uttrycker de att det skapade tydlighet genom större närhet mellan verksamhetsansvarig och personal, vilket också gagnade ungdomarna. Utifrån de anmälningar som gjorts till IVO samt den tillsyn som pågick fanns oro hos både ungdomar och personal.

Den andra omorganisationen handlade om att de ville fokusera mer på stödboende-enheten, vilken då separerades från Åkerby HVB och blev en egen enhet. Bakgrunden var att IVO påpekat att det var fel utifrån leverantörens tillstånd att ha ungdomarna inskrivna på HVB fastän de sedan länge bott i egna lägenheter på stödboendet. På så vis fördelades verksamheten tydligare på fyra enheter – HVB Åkerby, Divisionsgatan, kommande enhet Grillby samt stödboendeenheten.

Det fanns också psykosocial problematik som ledningen ville komma till rätta med. Det fanns samarbetssvårigheter både mellan personal samt mellan personal och ledning. Ändrad fördelning av arbetsuppgifter var också en anledning. Denna omorganisation hann dock i praktiken inte genomföras då skadegörelsen inträffade och Åkerby HVB stängdes.

Vägarna Vidare Vård AB beskriver att de framåt troligtvis kommer att sätta en ny ledningsorganisation. Stängningen har påverkat ekonomin, nästan all personal inklusive ledningsgrupp är varslade om uppsägning, fackliga processer pågår. Det kommer förmodligen ske nyrekrytering och återanställning av både personal och eventuellt också ledning. Vägarna Vidare Vård AB berättar att boendet efter renoveringen och varslen kommer att få en nystart.

Brister i dokumentation

Journalföring och månadsrapporter ska enligt klagomålen ha ändrats i efterhand. Vägarna Vidare Vård AB nekar till att detta ska ha skett. Rutiner har ändrats vilket gör att personalen numera är tvungna att signera journalanteckningarna. Dessa kunde tidigare sparas och ändras i efterhand. Utbildning i journalföring ska ges.

Gällande verksamhetens kvalitetsledningssystem är rutiner och processer ännu inte ändrade och uppdaterade utifrån den senaste tidens alla händelser. Avvikelse-rapportering har i perioder inte fungerat och viktiga saker har missats. Nu tas avvikelser upp på varje möte.

Bristande insatser

När insatsen stödboende beviljas en ungdom innebär det att ungdomen ska få stöd omfattande 5 effektiva timmar per vecka. Som anledning till att en ungdom i stödboende endast fått stöd vid ett tillfälle under december månad 2019 anger Vägarna Vidare Vård AB att det beror på bristande kommunikation, planering och struktur i verksamheten. Ungdomarna kan ha tackat nej till möten och personal har inte ansträngt sig tillräckligt för att motivera till kontakt. Vägarna Vidare Vård menar att bristerna relaterat till uteblivet stöd kan ha berott på att ansvarig person haft bristande kunskaper om avtalet och vilket stöd som skulle levereras till ungdomarna. De menar vidare att även personal har brustit i sitt arbete. Detta ska ha förbättrats i samband med omorganisationen.

Gällande den ena av de två aktuella placeringarna på Åkerby HVB var tidigare socialsekreterare inte nöjd med vården varför ungdomen omplacerades. I det andra fallet var både socialsekreteraren och ungdomen nöjd med insatsen. Gällande placeringen i stödboende var vare sig socialsekreterare eller ungdom i det ena fallet nöjda. Ungdomen lyckades inte vara drogfri, månadsrapporter saknades, ungdomen fick inte stöd i den omfattning som han lovats, inte heller genomfördes aktiviteter som avtalats. Drogtester var inte tillräckliga och övervakades inte. Gällande den andra ungdomen har denne tidigare också varit missnöjd med otillräcklig kontakt och brist i aktivitet.

Övrigt*Skadegörelse och stängd verksamhet*

Utifrån att förvaltningen ville besöka verksamheten framkom det att Åkerby HVB sedan 29 april 2020 är stängt för renovering. Detta är inget förvaltningen fått information om.

Anledningen till stängningen är att verksamheten utsatts för omfattande skadegörelse, vattenledningar i kök, tvättstuga och garage har klippts av vilket resulterat i omfattande vattenskador. Verksamheten misstänker en före detta anställd men inga bevis finns.

Konkretisering av åtgärder

För att få en tydligare förståelse av hur de åtgärder som anges i utredningsrapporten till IVO daterad 2020-06-29 (bilaga 3) kommer att genomföras ombads företaget konkretisera detta, se nedanstående rubriker för vad som innefattas i respektive område.

Ungdomarnas trygghet och säkerhet

Verksamhetsansvarig kommer att vara mer närvarande i verksamheten, ansvara för att planer görs samt följa upp noggrannare. Det innefattar att vara med i rapportering till socialtjänst och i kontakt med vårdnadshavare. Verksamhetsansvarig kommer därmed att arbeta närmare både personal och ungdomar, vilket innebär att ungdomarna kommer att följas av både personal och ansvarig. Aktiviteter och arbetssätt kan behöva anpassas och förändras.

Förtydliga rutiner och riktlinjer till personal

Ledningssystemet kommer att uppdateras utifrån de avvikelser som uppmärksammas, det gäller bland annat riktlinje samt ny checklista för journalföring. Rutiner och riktlinjer kommer att tas upp kontinuerligt i samtal och på personalmöten.

Grundlig utbildning i journalföring kommer att hållas under slutet av 2020 eller som senast i januari 2021.

Påminnelse om avvikelserapportering

Rutin kring avvikelserapporter och påminnelser om hur de ska göras kommer att vara en stående punkt på möten.

Uppföljning av fysiska arbetsmiljön på Divisionsgatan

Utredning pågår och verksamhetsansvarig på Divisionsgatan har uppföljning varje vecka.

Förvaltningens bedömning

Mot bakgrund av att de klagomål och anklagelser som inkommit är av allvarlig karaktär valde förvaltningen att göra en egen uppföljning samtidigt som IVO genomför tillsyn. Brister har framkommit och Vägarna Vidare Vård AB har bemött dessa i både uppföljningsrapporter till IVO samt i möte med förvaltningen.

Företaget menar att många av klagomålen grundar sig på förvrängda situationer och även påhittade händelser. Att företaget underlåtit meddela att de stängt verksamheten samt att de brustit i en rad punkter är anmärkningsvärt. Mest allvarligt är dock att ungdomar inte blivit behandlade korrekt och i vissa fall inte heller fått de insatser de har rätt till.

Nuvarande ramavtal löper ut i november 2020 och Vägarna Vidare Vård AB omfattas inte av det nya ramavtalet som är upphandlat för de kommande åren. Förvaltningen gör därför bedömningen att det inte är aktuellt att gå vidare med ytterligare åtgärder mot Vägarna Vidare Vård AB. De pågående placeringarna i stödboende bevakas noggrant av förvaltningen, liksom resultatet av den granskning som IVO genomför.

2020-05-05

Vägarna Vidare Vård AB

IVO, Institutionen för vård och omsorg
Socialtjänsten

Vägarna Vidare Vård, ägare, ledningsgrupp och personal

Intern utredningsrapport rörande klagomål på VVV inkomna till IVO

Utredningsrapporten behandlar nedan klagomål;

1. lämnat till IVO per telefon den 14/1 kl. 9.44
2. lämnat till IVO per telefon den 15/1 kl. 13.05
3. skickat till IVO genom ett synpunktsformulär den 15/1 kl. 13.32
4. skickat till IVO med en anonym mailadress, mailkonversation den 12/2 19.43 – 13/2 22.16
5. lämnat till IVO per telefon den 15/4 kl. 12.43

Vad handlar klagomålen om;

I det flesta klagomål som framförs, om brister på HVB Vägarna vidare vård AB, som är bemannade med släktingar som snabbt kan dölja bristerna eller att de anser att VVV inte bedriver ett bra samt lagligt hem. Verksamheten bedrivs utav släktingar samt nära vänner detta inkluderat även personalen som arbetar där. I flera klagomål framförs, att det skulle förekomma kollektiv bestraffning genom att man drar in på aktiviteter för samtliga ungdomar under 4-5 veckor eller att en ungdom blir anklagad eller hotad för skadegörelsen. Att det råder missförhållanden för ungdomarna genom bland annat kränkning men också särbehandling. Att det enda företaget tänker på är pengar, ungdomarna får ingen behandling och att de inte bryr sig om ungdomarna egentligen. I ett klagomål framförs att det vid ett tillfälle inträffade ett slagsmål mellan två ungdomar varpå den ungdom som har samma etnicitet som verksamhetsansvarig fick stanna kvar i fas trots att han misshandlade den andra ungdomen. Man gjorde ingen polisanmälan på detta fastän tre personal bevitnade incidenten. Den ungdom som blev misshandlad flyttades ner i fas då han har en annan etnicitet. I flera klagomål framförs att de vill göra IVO informerade om detta då de är oroliga för ungdomarnas välmående. Vid ett besök bör IVO göra en oanmäld tillsyn då dessa som bedriver samt arbetar på verksamheten är väldigt flitiga på att tipsa varandra och sätta käppar i hjulet för att försvåra att något upptäcks, exempel: vid möten eller dylikt tas ungdomarna ut på fika och annat där de kan bli tillsagda vad de bör eller icke bör säga.

Det framförs i klagomålen gällande att månadsrapporterna inte stämmer med verkligheten, där man skriver om aktiviteter som inte ägt rum eller om behandlande insatser som heller inte ägt rum. Inringaren uppmanar IVO att göra en tillsyn där de pratar med ungdomarna och jämför månadsrapporter som är skickade till socialtjänsten. På söndagar finns bara en personal på 4 ungdomar.

I mailkonversationen framförs att allt i de oanmälda tillsynerna stämmer samt att personal gör ungdomar arga, att företaget ska tjäna extra pengar, särbehandlar och anklagar ungdom för skadegörelse. De framförs att ungdomarna inte vill prata med IVO för de är rädda att bli hemlösa samt att om personal pratar sanning kommer företaget att ge sparken. I mailkonversationen ber IVO den som skriver att ta kontakt med dem för fortsatt samtal. I mailen framförs att det är köpt en kamera och att det är filmat några dagar för att se vem som förstör, att personal svär åt ungdomarna, kallar dem för fula ord eller skrämmar med flytt till SiS. Stödboendeungdomarna är arg och mår inte bra. I det sista klagomålet framförs återigen kollektiv bestraffning, att ungdomarna inte haft aktivitet på flera veckor, att företagets anställda är släkt och vänner, som är duktiga på att skydda varandra, bara vill tjäna pengar och inte bryr sig om ungdomarna samt att företaget bara anställer personal med en viss religion. Det framförs att ungdomarna har mutats med bio eller restaurangbesök och tystats ner samt att ungdomarna blir misshandlade eller slagna, enligt klagomålet vid tre tillfällen. I klagomålet framförs det att personal har "förhört" under utredningens pågående, att personal avskedas och att personal och ansvariga flyttas runt i olika tjänster för att det ska se bra ut gällande utbildning.

Hur har utredningen utförts;

Samtliga klagomål har gått igenom noga och delats upp i olika områden. De två övergripande områden som fastställs är ungdomarnas trygghet, välmående och behandling samt ett område för det i klagomålen som rör brister i organisationen. Gällande ungdomarnas behandling har det ytterligare delats upp i samtal, aktiviteter och permission, månadsrapporter, journalföring och gällande organisationens brister har utredningen gått igenom kommunikation, bemötande och arbetsmiljö.

Två specifika incidenter;

- * Slagsmål mellan ungdomar
- * Videokamera

Ungdomarnas trygghet, välmående och behandling;

Hur: Samtal — Aktiviteter — Månadsrapporter — Journalföring — Medarbetarenkät

- * Samtal med ungdomar - Hur: Utförts av ledningsgruppen.
- * Sammanställning av aktiviteter och permissioner - Hur: Samtal, Aktiviteter/icke aktiviteter och permission har sammanställts i ett utredningsdokument.
- * Månadsrapporter - Hur: Samtal, inskickade MR från personal har jämförts med de som skickats till socialhandläggare.
- * Journalföringen - Hur: allmän genomgång av journalanteckningar, sett över riktlinjer och underlag, medarbetarenkät,
- * Samtal med personal - Hur: Utförts av ledningsgruppen.

Organisationen - Kommunikation/ Bemötande/ Arbetsmiljö

Hur: Samtal, medarbetarenkät, handledning för personal, vägledning för ledningsgrupp, allmän genomgång av organisationens arbetsmiljö (olika nivåer), allmän genomgång av rutiner, arbetssätt, föreskrifter, behov av kompetensutveckling och kravprofil för olika tjänster.

Planerade insatser;

För varje område har specifika åtgärder fastställts som redovisas i slutet av utredningsrapporten.

Samfattning

Vägarna Vidare Vård ser mycket allvarligt på de klagomål som inkommit till IVO rörande verksamheten. Därav genomfördes ordentlig utredning. Klagomålen påverkar hela Vägarna Vidare Vårds verksamhet, men utifrån det som framförs i klagomålen är främst enheterna stödboende och Åkerby berörda. I första hand kommer de placerade ungdomarnas säkerhet, trygghet och välmående. Vägarna Vidare Vård följer strikt Socialstyrelsens föreskrift om hem för vård eller boende (HSLF-FS 2016:55). Framförallt 2 kap. 3 §, där vi har ett ledningssystem samt rutiner för hot, våld och tillbud, trakasserier, kränkande särbehandling, vård och behandling, konsekvenser bland annat. Vi utgår även från 5 kap. 2 §, där vi är skyldiga att skapa en boendemiljö för ungdomar, med personal som ger förutsättningar för att möta de behov av vård som ungdomarna har, och säkerställa en trygg och säker vård.

I de samtal som utförts med ungdomar och personal, framkommer inga kränkningar eller fysiskt våld. Däremot framkommer viss särbehandling och ett tidigare hot, där ungdom inte ville berätta mer om händelsen. Det är inget som har skett sedan dess. Det framkommer att ungdomarna i överlag trivs och mår bra, samt upplever ett bra bemötande. Flera ungdomar upplever att de blivit lovade något som inte har hållits och de önskar bättre återkoppling och uppföljning.

Det framkommer tydligt i utredningen att det finns brister i kommunikationen, både i behandling med ungdomar och inom organisationen. Tydliga insatser för dokumentering och uppföljning av vad som görs och sägs kommer ske, både gentemot ungdomar och personal, för att undvika missförstånd och att något uppfattas som löften som inte hålls eller att det tar för lång tid med återkoppling.

Vägarna Vidare Vård anser att den som vänt sig till IVO med klagomål på verksamheten har missförstått, skapat sig en egen tolkning av olika händelser och framställer dem på ett felaktigt sätt. Den som vänt sig till IVO uppfattas ha en egen agenda och utifrån det vill framhäva missförhållanden i verksamheten som saknar saklig grund.

I klagomålen framförs en hel del tyckande kring hur företaget bedriver sin verksamhet, där den information och de händelser som beskrivs, hamnar utanför sitt sammanhang.

Vägarna Vidare Vård anser också att de själva kan bestämma hur de vill organisera och styra sin verksamhet för att kunna ge bästa vård och behandling till inskrivna ungdomar.

Vägarna Vidare Vård bedriver sin verksamhet som ett familjeföretag och ser detta som en styrka. Att skapa en familjekänsla för ungdomar som placeras på HVB är unikt för företaget och stärker skapandet av trygghet och förtroendefulla relationer.

Företaget har en tydlig rekryteringsprocess, där varje sökande behandlas lika utifrån företagets kravprofil som baseras på HSLF-FS 2016:55, 5 kap. 2 §. Hos Vägarna Vidare Vård har all personal, den sammantagna kompetensen för att möta målgruppens behov och säkerställa trygg och säker vård. Den sammantagna kompetensen innebär till stor del personlig lämplighet, men också körkort, eftergymnasial utbildning (främst

socialpedagoger) och tidigare erfarenhet av arbetet. Om sökande är familj, vän, religiös eller inte, sökt via annons eller kontakter, har inte någon betydelse vid en eventuell anställning.

I klagomålen framförs också tyckande kring omorganisering av tjänster för ansvariga och personal samt om avsked.

Vägarna Vidare Vård anser att, de själva kan bestämma, om och när företaget gör omorganisation.

En omorganisation beror enbart på att förbättra organisationen, genom att ha rätt person på rätt plats, med rätt kompetens och bäst personliga lämplighet.

Det förbättrar organisationens effektivitet, tydlighet, utvecklingspotential och framförallt samtligas arbetsmiljö. I dag består organisationen av en föreståndare, HR- och utbildningsansvarig, tre stycken verksamhetsansvariga samt personal fördelade på fyra olika enheter.

Om eller när en personal blir uppsagd eller avskedad sker detta självklart, alltid med saklig grund. I det berörda fallet avslutades anställningen i överenskommelse med den fackliga organisationen, då vi väljer att värna om framförallt ungdomarnas sekretess och integritet, men även personalens förtroende i samtal. Grunden för den vidtagna åtgärden baseras på att vi skall efterfölja HSLF-FS 2016:55, 5 kap. 2 § och Arbetsmiljöverkets föreskrift, organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), där vi är skyldiga att arbeta för en god, trygg och säker arbetsmiljö.

Vägarna Vidare Vård uppmuntrar framförallt ungdomar, men även personal att vända sig till IVO. Att vända sig till IVO är ingen saklig grund för uppsägning och att säga sanningen ger naturligtvis inte sparken.

I anställningsförhållandet ingår det att vara lojal med sin arbetsgivare. Att inte i första hand ta upp eller vända sitt missnöje direkt till arbetsgivaren och att istället ge ut möjlig felaktig information, som skulle kunna skada verksamheten, är en allvarlig form att lojalitets- och förtroendebrott gentemot företaget.

Två specifika incidenter;

Slagsmål mellan ungdomar

Enligt klagomål framförs att, *vid ett tillfälle inträffade ett slagsmål mellan två ungdomar varpå den ungdom som har samma etnicitet som verksamhetsansvarig fick stanna kvar i fas trots att han misshandlade den andra ungdomen. Man gjorde ingen polisanmälan på detta fastän tre personal bevitnade incidenten. Den ungdom som blev misshandlad flyttades ner i fas då han har en annan etnicitet.*

Vad;

Vid tillfället kom polisen till boendet. Ungdomarna gjorde varsin polisanmälan på varandra. Personal och polis medlade mellan ungdomarna som tillslut tog i hand och händelsen ansågs utredd.

Ingenting med händelsen hade med etnicitet att göra. Inget med händelsen fick som konsekvens att någon av ungdomarnas behandlingsfas påverkades, då händelsen betraktats avslutad i enighet. Ungdom vars behandlingsfas påverkats, berodde på tidigare positiv alkohol/drogpåverkan, och har inget med nämnda händelse att göra.

Åtgärd;

Tydligare kommunikation och förklaring med ungdomar samt mellan personal, för att undvika missförstånd.

Videokamera

Enligt klagomål framförs det i mailkonversationen, *att det är köpt en kamera och att det är filmat några dagar för att se vem som förstör.*

Vad;

En kamera är inköpt utan förfrågan och bekräftelse med ledningen. När detta framkommit, ombads kameran omedelbart tas bort och berörda anställda kallades till samtal. Ingen film har spelats in.

Åtgärd;

Ledning har gått igenom händelsen systematiskt och vidtagit ändamålsenliga åtgärder för berörda anställda.

Ungdomarnas trygghet, välmående och behandling;

Samtal med ungdomar

Hur;

Utförts av ledningsgruppen. *Alla ungdomar har fått besvarat nedan frågor;*

Hur mår du hos VVV?

Hur upplever du att du blir bemött av personal på VVV?

Hur upplever du att du får behandling (hjälp och stöd) hos VVV?

Hur ofta upplever du att personal träffar / har kontakt med dig?

Vad upplever du överenskommit / din planering?

Hur upplever du att det gått till gällande ditt körkort?

Upplever du dig kränkt? Upplever du dig hotad?

Upplever du dig särbehandlad?

Upplever du att personalen använder fula och otrevliga ord gentemot dig?

Upplever du att du får erbjudande om att följa med på lördagsaktiviteter?

Vad är viktigt för DIG att VVV blir bättre på?

Har någon personal på något sätt hotat, varit aggressiv, slagit eller misshandlat dig?

Har någon personal på något sätt tystat ner, övertalat eller fått dig att inte säga som det är till socialhandläggare eller att prata med IVO?

Vad:

Ungdomarna uppger att de mår bra, helt ok eller att det varierar, men att de i stort trivs hos VVV. De nämner att det var sämre på boendet innan jul eller att det förändrades på boendet sedan all skadegörelse samt att det blev lite sämre kontakt sedan flytt till lägenhet. Ungdom berättar att det lite friare här, vi får gå ut mer än på andra boenden, en annan är tacksam för han kunnat slutat med droger hos VVV.

Alla ungdomar upplever att personal har ett bra bemötande, är snälla och frågar hur de mår. De försöker alltid hjälpa till. De ringer ungefär 3-4 gånger per vecka och vi träffas ungefär 2 gånger, fast innan jul var det mer sällan. Ibland kan vissa personal behandla lite olika beroende på hur de mår, då upplevs det som att det kan gå ut över ungdomar, de pratar eller lyssnar mindre. Ungdom nämner att personal behandlar lika, och tänker att det ibland kan vara olika beroende på vårdplan ex. någon får mer beröm för att sköta skolan, men det kanske ingår i vårdplanen.

Alla ungdomar uppger flera gånger att det har blivit lovade saker eller hjälp, som inte har hållits. De upplever att det tar för lång tid eller att de inte får återkoppling om vad som händer, eller att vad som sagt har ändrats. Alla ungdomar har blivit lovade flytt till lägenhet, men ingen direkt planering på hur eller när.

Alla ungdomar upplever att de får hjälp med övningskörning, när bilen inte är trasig, men flera ungdomar saknar hjälp med teorin. De skulle bokas tid på trafikskolan eller hjälpas till med teoriböcker. Ungdomarna upplever sämre uppföljning, återkoppling eller stöd rörande skola, sömn, inställda/ ej beviljade permissioner, fotboll, veckosamtal som inte ger så mycket, kortare tid för hjälp med bla gymkort eller förklaring och uppföljning kring behandlingsfaserna.

Ungdomarna uppger att lördagsaktiviteter har ställts in pga. skadegörelsen eller för att pengar till renoveringen skulle sparas istället. Det upplevs som bestraffning och orättvist. De har köpt mat, men inte haft aktivitet på 4-6 veckor i vintras. För länge sedan, om ungdom sov för länge kunde lördagsaktiviteten ställas in för alla ungdomar. Ungdomarna i lägenhet uppger att de ringer ibland och frågar om lördagsaktiviteten, de önskar att detta sker oftare, helst varje vecka.

Ingen ungdom känner sig kränkt, men det framkommer viss upplevelse av särbehandling, anklagelse eller upplevelse att det känns orättvist för att det är olika behandling gällande behandlingsfaser där ex. vissa ungdomar får permission i fas 1-2 men inte andra. Det upplevs orättvist att inte få hjälp att ha koll på rätt behandlingsfas eller att inte få veta alls. Personal har sagt att det inte hinns med, och det känns inte så schyst. En ungdom nämner att det har hänt att fula ord har sagts och att den kändes sig hotad, det var för länge sedan, och har inte hänt efter det. Ungdomen vill inte uppge något mer kring händelsen och förstår att det är svårt för VVV att göra något utan information.

Ingen av de tillfrågade ungdomarna uttrycker rädsla för att säga vad de tycker till personal, socialtjänst eller IVO och upplever inte att de blivit tillagda om vad de ska säga.

Alla ungdomar säger att de aldrig blivit utsatta för något fysiskt våld eller blivit slagen och upplever inte personalen som aggressiv.

Ungdomarna tycker det skulle vara bättre med fler samtal och gärna att träffas och fika eller att få ha KP-samtal/fika för att få prata om behandlingen.

Det är bättre att säga nej än att lova något som inte hålls eller tar lång tid.

Sammanställning av aktiviteter och permissioner

Hur:

Samtal, Aktiviteter/icke aktiviteter och permission har sammanställts i ett utredningsdokument.

Vad:

Samtal med ungdomar;

Ungdomarna uppger att lördagsaktiviteter har ställts in pga. skadegörelsen alt. för att pengar till renoveringen skulle sparas istället. Det upplevs som bestraffning och orättvist. De har köpt mat, men inte haft aktivitet på 4-6 veckor i vintras. För länge sedan, om ungdom sov för länge kunde lördagsaktiviteten ställas in för alla ungdomar. Ungdomarna i lägenhet uppger att de ringer ibland och frågar om lördagsaktiviteten, de önskar att detta sker oftare, helst varje vecka.

Samtal med personal;

All personal uppger att det finns rutiner och budget för lördagsaktiviteter. Några nämner att när det var fler ungdomar åkte de oftare på aktivitet. Om det inte blir en aktivitet är det som en konsekvens, för att har varit positivt på urinprov, inte följt planeringen eller rutiner, fast kan uppfattas av ungdom som bestraffning. All personal uppger att det har varit sämre med aktiviteter under en period. Personal uppger olika anledningar, någon nämner att det har pratats om det på möte, någon att det inte har pratats om det, vissa säger att det är

pga. skadegörelserna, det flesta nämner att det ofta kan beror på att ungdomarna själva inte vill eller har lust. De vill köpa mat och ex se på film.

All personal berättar på olika sätt att vi nästan alltid beviljar permission. Ibland kan det nekas pga. positivt urinprov, men oftast nekas permission om socialtjänsten inte godkänner.

Sammanställning aktiviteter;

Sammanställningen av lördagsaktiviteter mellan november 2019 och februari 2020 visar att de har varit fem aktiviteter där det är bio, gokart eller hyrt film. Vid övriga tillfällen har det köpts mat på olika restauranger (kurdiskt, indiskt, Mc Donalds eller Max) i Uppsala eller Stockholm. Enligt sammanställningen är anledningen till få aktiviteter oftast att ungdomarna inte har lust att göra något eller att det är flera ungdomar på permission och endast en eller två ungdomar kvar på boendet som inte önskat att göra något speciellt.

Lördagsaktivitet



nov-19		
Datum	Aktivitet	Anledning till ej utförd aktivitet
2:a	Varken ätit ute eller aktivitet	Pga permissioner, 1 kvar på boendet ville inte ut
9:e	Varken ätit ute eller aktivitet	2 ungdomar på boendet. Kollade på film och spelade PS4
16:e	Ätit ute	Ungdomarna ville inte göra aktivitet
23:e	Ätit ute (Max)	Ungdomarna ville endast äta
30:e	Ätit ute (Stockholm)	Ungdomarna ville inte göra aktivitet
dec-19		
7:e	Ätit ute (Kurdiskt)	Ungdomarna ville inte göra aktivitet
14:e	Ätit ute (Solna)	Ungdomarna ville inte göra aktivitet
21:a	Ätit ute	Ungdomarna ville inte göra aktivitet
28:e	Varken ätit ute eller aktivitet	Alla utom 1 hade permis. Han vaknade 17.00, valde vara på sitt rum.
jan-20		
4:e	Ätit ute	Ungdomarna ville endast äta
11:e	Ätit ute (McDonalds)	Ungdomarna ville endast äta
18:e	Ätit ute och bio	
25:e	Ätit ute (Indiskt)	Ville inte göra aktivitet
feb-20		
1:a	Ätit ute och bio	
8:e	Varken ätit ute eller aktivitet	Vet ej
15:e	Ätit ute och Gokart	
22:a	Hämtmat och film	
29:e	Ätit ute och Gokart	

Sammanställning permissioner;

Sammanställningen av permissioner mellan november 2019 och februari 2020 visar att nästan alla permissioner beviljas. De som inte beviljas sker i samråd med socialtjänsten och beror på att ungdom inte följt de överenskommelser och villkor för föregående permission eller den planering och överenskommelse som gäller för regler och rutiner på boendet.

Ansökta permissioner



nov-19				jan-20			
Datum	Ansökt permission	Ej beviljad permissioner	Anledning till ej beviljad permission	Datum	Ansökt permission	Ej beviljad permissioner	Anledning till ej beviljad permission
1:a		Akt iväg utan lov.		1:a	Ja. 16.00-20.30		
2:a	Ja. Träffa vänner/familj.		Kom tillbaka berudad, socialhandläggare informerar om uppehåll med permissioner	1:a-3:e	Ja. Forts. nyår		
3:e	Ja. Kyrkobesök			1-8:e	Ja. Forts. jul/nyår med familj.		
2-3:e	Ja. Träffa vänner/familj.			1-2:a	Ja. Fortsättning jul/nyår med pappa.		
8-9:e	Ja. Träffa vänner/familj.			4-12:e	Ja. Träffa vänner/familj.		Stannade längre än lovat.
9:e	Ja. Träffa vänner/familj.			5:e	Ja. 16.00-20.30		
10:e	Ja. Kyrkobesök			7:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
23-24:e	Ja. Träffa vänner/familj.			10:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
22-23:e	Ja. Träffa vänner/familj.			12:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
30:e	Ja. Träffa vänner/familj.			22:a	Ja. Träffa vänner/familj.		
dec-19				feb-20			
1:a	Ja. Kyrkobesök			1:a	Ja. 13.00-21.00		
4:e	Ja. Träffa vänner/familj.			3:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
14:e	Ja. Träffa vänner/familj.			7:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
17-31:a	Ja. Jul/nyår familj med familj			9:e	Ja. 12.00-19.30		
14-15:e	Ja. Träffa vänner/familj.			14:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
18:e-31:a	Ja. Jul/nyår med pappa.			16:e	Ja. 12.00-20.00		
18:e		Över Nyår	Upphåll enligt info från socialhandläggare, ej följt planering/regler gällande beteende.	18:e	Ja. 12.00-20.00		
19-29:e	Ja. Träffa vänner/familj.			18:e	Ja. Träffa vän på sjukhus.		
20:e	Ja. 11.00-20.00			19:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
23:e	Ja. Träffa vänner/familj.			20:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
24-25:e	Ja. Träffa vänner/familj.			21:a	Ja. Tillbaka 20.00		
26-27:e	Ja. Träffa vänner/familj.			23:e	Ja. Träffa vänner/familj.		
27:e	Ja. Träffa vänner/familj.			28:e	Ja. Tillbaka 19.00		
27:e-31:a	Ja. Nyår						
28:e	Ja. 14.00-19.00						
30:e	Ja. 4 timmar						
30:e	Ja. 16.00-20.30						

Månadsrapporter

Hur:

Samtal, inskickade MR från personal har jämförts med de som skickats till socialhandläggare.

Vad:

Samtal med personal;

De flesta personal uppger att det som ändrats i månadstapporterna är språket, men att när det ändras mer i innehållet så saknas det återkoppling. Många i personalen upplever dålig kommunikation kring ändringarna som gjorts, och vill ha bättre uppföljning och tydligare förklaringar. Annars upplevs det svårt att vilja engagera sig eller förbättra sig att skriva månadsrapporter.

Jämförelser av månadsrapporter;

Månadsrapporter som personal skickat in till administratör och VA för genomgång, har vid flertalet tillfällen varit likadana månad för månad. Administratör och VA har justerat och uppdaterat med senaste utveckling för föregående månad rörande respektive ungdom. Även språk och grammatik för förbättrats. I en del månadsrapporter har uppdaterad information funnits med, dock under fel rubrik. Redogörelse för uppföljning har i viss mån varit bristfällig.

Månadsrapporter har i viss utsträckning skickats in efter sista datum och påminnelse har behövts i stort nästan varje månad. Den uppdaterade månadsrapporten skickades av VA till socialtjänst samt till personal för att sparas i journalsystem och respektive ungdoms pärm. Personal har inte fått förklaring till de ändringar, justeringar och uppdateringar som gjorts.

Journalföringen

Hur:

Medarbetarenkät, allmän genomgång av journalanteckningar, sett över riktlinjer och underlag.

Vad:

Medarbetarenkät: Se separat sammanställning för specifika svar.

50% av personal upplever sin förmåga ganska bra och 42% upplever sin förmåga tillräckligt bra. Hög efterfrågan på mer tips, råd och kompetensutveckling om hur journalföringen kan skrivas och förbättras.

Bra tips och önskemål noterade av personal, och kommer användas som grund i det kommande förbättringsarbetet.

Allmän genomgång:

- Väldigt ofta journalförs likadana saker varje dag om alla ungdomar, hur de äter, sover och deltar på morgonmöte, kvällsmöte och fredagsmys.
- Det journalförs bristfälligt när ungdom inte följt överenskommelse eller planering, lite mer när de inte tjänat in en stjärna, som att inte delta på morgonmöte eller sover hela dagen. Ex. beskrivs inte hur personal hanterat händelsen. Ibland journalförs det ett samtal, men inte vad samtalet handlat om eller ska leda till.
- Det saknas uppföljning i journalanteckningarna som tydligt kan kopplas till VP, GP och användas som stöd i MR.
- Journalanteckningar sparas, men signeras inte.
- Journalanteckningar skrivs inte samma dag, ofta dagen efter (nytt datum efter kl. 00 på natten).
- Finns tendenser till kopierande journalanteckningar som används på fler ungdomar.
- Finns tendenser till att journalanteckningar skrivs på fel ungdom.
- Olika läkarbesök, studiebesök, socialmöten och liknande journalförs bristfälligt. Det saknas innehåll, beslut och kommande planering.
- Uppföljning av mediciner, GP, behandlingsfaser, eller inskrivningsprocess och riskbedömning är bristfälliga.

Samtal med personal

Hur:

Utförts av ledningsgruppen. *All berörd personal har fått besvarat nedan frågor;*

Vad har du för tankar kring klagomålen?

Hur trivs du hos VVV??

Hur upplever du att personal bemöter ungdomar på VVV?

Hur upplever du VVV jobbar med behandling?

Vad är dina tankar kring att VVV bara vill tjäna pengar och inte bryr sig om ungdomarna?

Hur upplever du att det varit kring lördagsaktiviteter eller permissioner?

Vad är dina tankar kring att ungdomar blir kränkta, hotade, särbehandlade?

Hur upplever du att personal har jobbat med ungdomarna i stödboende?

Hur upplever du att det varit kring MR? Ändrade? Stämmer med verkligheten?

Hur upplever du att det är att jobba ensam med 4 ungdomar på söndagar?

Vad är dina tankar kring att ungdomarna är rädda för att anmäla till IVO, eller blir tillsagda / får åka på fika vid soc. möte?

Om du skulle vara missnöjd på jobbet, eller inte trivas, VEM skulle du vända dig till? Om du upplevde att denna inte lyssnade, VEM skulle du vända dig till då?

Vad är viktigt för DIG att VVV blir bättre på?

Vad:

Fler personal medger att det finns brister och även missnöje, framförallt kring förstörelserna. All personal nämner på olika sätt känslor av att klagomålen är orättvisa. De uppger att de är överdrivna, feltolkat och att det tar mycket energi och skapar oro. Det upplevs som att någon är sur och vill förstöra eller skada företaget och det är ett konstigt sätt att klaga på istället för att prata direkt med VA, föreståndare eller HR. Flera känner

oro för vem de kan lita på eller om det kan påverka risker att förlora jobbet. Några berättar att de har lämnat ut lösenordet till journalsystemet till flera kollegor.

All personal berättar att det trivs bra. Det har varit bättre tidigare, och med skadegörelserna och klagomålen har det blivit sämre stämning. Fler personal nämner att de själva har brister och även att alla har olika brister. Det flesta vill väl, men det blir tjafs och påverkar när enkla rutiner inte efterföljs, eller att det som sagts eller lovats inte följs upp.

De flesta personal upplever att alla bemöter ungdomarna bra, men att det är varierande, och ibland kan ungdomarna bemötas olika av olika personal. Några personal säger att det kan bemöta olika beroende på hur de mår eller om att de kan vara sura vissa dagar. Några berättar också att det kan bli fullt språk på möten ibland, och att det kan bero på att de känner frustration. Fler personal har hört från ungdomar att vi är det bästa HVB för att vi bemöter schyst.

Personalen är eniga om att de försöker jobba lika, fast de flesta upplever att det är lite varierande och det finns brister. Vi har MI-samtal, behandlingslektioner, veckosamtal, ser på dokumentärer och diskuterar med ungdomarna. Det uttrycks att det finns förutsättningar, om alla vill jobba lika med behandlingen blir det bra. Det har varit en del tjafs och olika uppfattningar på möten om behandlingsfaserna, och även i arbetet med dem. På helgerna är behandlingsarbetet lite sämre, personal nämner att de ska jobba med behandling hela tiden men efterfrågar mer utbildning, mer kompetens, struktur och stöd.

Självklart vill företaget tjäna pengar, alla företag behöver en god ekonomi, men det framkommer från samtliga personal att det viktigaste hos VVV är att bry sig och ta hand om ungdomarna. Företaget upplevs som givmilt gentemot ungdomarna och att det som uppges i klagomålen måste vara ett missförstånd.

All personal uppger att det finns rutiner och budget för lördagsaktiviteter. Några nämner att när det var fler ungdomar åkte de oftare på aktivitet. Om det inte blir en aktivitet är det som en konsekvens, för att har varit positivt på urinprov, inte följt planeringen eller rutiner, fast kan uppfattas av ungdom som bestraffning. All personal uppger att det har var sämre med aktiviteter under en period. Personal uppger olika anledningar, någon nämner att det har pratats om det på möte, någon att det inte har pratats om det, vissa säger att det är pga. skadegörelserna, det flesta nämner att det ofta kan beror på att ungdomarna själva inte vill eller har lust. De vill köpa mat och ex se på film.

All personal berättar på olika sätt att vi nästan alltid beviljar permission. Ibland kan det nekas pga. positivt urinprov, men oftast nekas permission om socialtjänsten inte godkänner.

Ingen personal upplever eller har hört att någon ungdom blivit kränkt eller hotad. En del personal nämner att vissa ungdomar kan uppleva sig som särbehandlade om de bemötts olika av olika personal. Ungdomar kan favoriseras som ex. att vissa får ha högre musik, vissa får en direkt tillsägelse, vissa får bryta mot reglerna, men etnicitet har det inte med att göra. All personal försöker jobba lika och ibland är det inte särbehandling eller favorisering utan det kan tolkas fel eller uppfattas som avundsjuka av ungdomarna, om de får en förklaring till något som de inte gillar.

De flesta personal upplever att det varit rörligt och saknar tydlig planering med ungdomarna i stödboende. Det har varit okej, men blir bättre med tydligare riktlinjer, planering och struktur.

De flesta personal uppger att det som ändrats i månadstapporterna är språket, men att när det ändras mer i innehållet så saknas det återkoppling. Många i personalen upplever dålig kommunikation kring ändringarna som gjorts, och vill ha bättre uppföljning och tydligare förklaringar. Annars upplevs det svårt att vilja engagera sig eller förbättra sig att skriva månadsrapporter.

Samtlig personal är överens om att det går bra att jobba ensam med ungdomarna. Men att det beror mycket på ungdomsgruppen och vilka behandlingsfaser de är i. Det skulle behövas personal som kan komma på kort tid, om det skulle behövas.

Ingen personal upplever att ungdomarna är rädda för att prata med IVO, de säger vad de tycker och har telefoner för att ringa om de vill. Alla i personalen förklarar att de brukar åka ut med övriga ungdomar när någon har ex. socialmöte för att säkerställa sekretess och ge bättre utrymme på boendet för de som ska ha möte. Fler personal tipsar om att kanske ha möten på Salagatan eller att det skulle vara bra med ett särskilt samtalsrum.

All personal uppger att de skulle vända sig till VA eller föreståndare, några skulle vända sig till en kollega eller kanske HR.

Vi skulle behöva bli bättre på att följa faserna, att vi faktiskt gör och jobbar efter vad vi säger och bestämmer om på mötena, att ha mer samtal med ungdomarna utifrån deras behov, att ha mer planering även på helger. Fler personal vill ha mer kompetensutveckling och utbildning, mer återkoppling och uppföljning, alla i personalen önskar jobba för bättre stämning och gruppkänsla.

Organisationen - Kommunikation/ Bemötande/ Arbetsmiljö

Hur:

Samtal, medarbetarenkät, handledning för personal, vägledning för ledningsgrupp, allmän genomgång av organisationens arbetsmiljö (olika nivåer), allmän genomgång av rutiner, arbetssätt, föreskrifter, behov av kompetensutveckling och kravprofil för olika tjänster.

Vad:

Samtal;

I det flesta samtal framkommer det att vi i stort har ett bra bemötande både gentemot ungdomar och inom organisationen. Men att det kan variera eller att det finns olika uppfattningar och tolkningar av situationer eller händelser.

Det framkommer tydligt att kommunikationen inom organisationen, både i relationer med ungdomar och mellan personal och ledningsgrupp är bristfällig.

Kommunikationen brister i hur (på vilket sätt och hur mycket) och när (uppföljning/återkoppling) något förmedlas. Detta medför att det lätt blir missförstånd och skapar frustration hos samtliga (ungdomar, personal och ledningsgrupp).

Medarbetarenkät: Se separat sammanställning för specifika svar.

Tillgänglig online-länk mellan: 27 mars - 3 april, 7 dagar

Svarsfrekvens: 92%

Påminnelser att svara: 1 gång per sms

Felmarginal: 1,9%

Antal frågor: 23 st.

Sammanfattning:

- Det finns ett tillräckligt högt förtroende för ledningsgruppen, något lägre fast dock tillräckligt bra för ägare/styrelse.
- I första hand vänder personal sig till VA och i andra hand till ledningsgrupp.
- Bemötande från ledningsgrupp och VA upplevs tillräckligt bra fast kommunikation från VA kan upplevas lite varierande.
- Bemötande gentemot ungdomar upplevs som ödmjukt och respektfullt samt varierande.
- Behandlingsarbetet upplevs som tillräckligt bra. Dock är svarsprocenten varierande och behov av förbättring och kompetensutveckling finns.
- Journalföringen upplevs som ganska bra eller tillräckligt bra, dock önskas mer stöd i hur de kan skrivas bättre och tydligare.
- Ungefär en tredjedel upplever att det påverkar arbetet att personer har flera olika positioner i företaget.
- Många väldigt bra tips och förslag har framkommit!

Handledning för personal:

Personal har erbjudits handledning med inriktning rörande klagomålen där de fått ventilerat känslor, tankar och beteende för att hantera situationen.

Vägledning för ledningsgruppen:

Ledningen har erbjudits vägledning med inriktning rörande klagomålen där ansvariga fått ventilerat känslor, tankar och beteende för att hantera situationen.

Planerade insatser

Varför:

För att förbättra organisationen och åtgärda de brister som framkommit i samtal med ungdomar och personal, kommer nedanstående insatser att ske.

Aktiviteter och Permission;

- Aktiviteter skall planeras med *minst en månads framförhållning*. Planeras av personal, i möjligaste mån tillsammans med ungdomar. *(VA är ansvarig)*
- Rutin för aktiviteter skall efterföljas. *(Personal är ansvarig)* Sker inte detta, vidtas individuella samtal med berörd personal. *(VA är ansvarig)*
- Noggrann information och förklaring ska föras med ungdomar. *Samtal och ändringar skall alltid journalföras!* *(Personal är ansvarig)* Sker inte detta, vidtas individuella samtal med berörd personal. *(VA är ansvarig)*
- Rutin för permission skall efterföljas. *(Personal är ansvarig)* Sker inte detta, vidtas individuella samtal med berörd personal. *(VA är ansvarig)*

- Noggrann information och förklaring ska föras med ungdomar. *Samtal och ändringar skall alltid journalföras!* (Personal är ansvarig)

Månadsrapporter;

- All personal kan be om individuellt stöd med att skriva månadsrapport, OM det tillfrågas *minst en vecka innan* månadsrapporten ska skickas in. (VA/HR är ansvarig)
- Personal *skall* skicka in månadsrapporter i tid. Sker inte detta, vidtas individuella samtal med berörd personal. (Personal är ansvarig)
- Månadsrapporter som skickas till VA som *inte* är skrivna med aktuella händelser och ungdomens utveckling, *kommer skickas tillbaka* till personal för *omgående* justering. (VA är ansvarig)
- *Samtliga ändringar* av månadsrapporter ska individuellt gås igenom och förklaras för respektive personal. (VA är ansvarig, i samarbete med HR)
- Får inte personal denna förklaring skall detta omgående meddelas övrig ledning (Föreståndare eller HR), för samtal med VA. (Föreståndare/HR är ansvarig)
- VA fortsätter skicka samtliga månadsrapporter till respektive socialhandläggare, efter genomgång. (VA är ansvarig)
- Fortsatt gruppinformation och utbildning i att skriva månadsrapporter genom @kademin. (HR är ansvarig)

Journalföringen;

- Inloggning till InfoSoc begränsas till bestämda IP-adresser. (Föreståndare/HR är ansvarig)
- Alla skall ha *ett eget inlogg* till journalsystemet och detta *får absolut inte delas* med någon annan. Sker detta, vidtas individuella samtal med berörd personal. (HR är ansvarig)
- Under 2020 kommer samtliga anställda kommer få *grundlig utbildning* i och *riktlinjer* för *vad och hur* journalföringen skall gå till. (HR är ansvarig)
- Uppdaterad "checklista" för journalföring finns tillgänglig vid datorn på respektive boende från juni 2020. (HR är ansvarig, i samarbete med VA)
- Journalanteckningar ska signeras, inte bara sparas. (Personal är ansvarig)
- Ingen journalanteckning får sparas över. Ny anteckning med ändring/uppdatering skall skrivas. (Personal är ansvarig)
- *Journalföring ska utföras, enligt rubrikerna;*
Hälsa, utbildning, sociala relationer, känslor och beteende (*varje dag*), samtal/MI-samtal (*varje tillfälle*), behandlingslektioner/behandlingsaktiviteter (*varje tillfälle*), vård-, läkare- tandläkare- och studiebesök, socialmöte och liknande möten (*varje tillfälle*), alla kontakter med berörda samarbetspartner (*mentor, praktikplats, vårdnadshavare mm*) (*varje tillfälle*) mediciner (*varje dag/varje tillfälle*), avvikande beteende (*varje tillfälle*), behandlingsfas (*varje vecka*). (Personal är ansvarig, VA är ansvarig för uppföljning)
- *Varje journalanteckning ovan ska innehålla;*
Vad (som hänt/sagts), åtgärd, beslut och kommande planering/uppföljning.
(Personal är ansvarig, VA är ansvarig för uppföljning)

Kommunikation;

- Alla incidenter/händelser skall tydligt dokumenteras och journalföras, avvikelserapporternas och förklaras noggrant för berörda (ungdomar, personal, ledning). (Samtliga är ansvariga)
- All kommunikation med ungdomar, där något sägs eller kan uppfattas som något som lovas ska journalföras och följas upp. (Personal är ansvarig, VA är ansvarig för uppföljning)
- All kommunikation med personal under möten eller avstämningssamtal ska dokumenteras och följas upp. (VA är ansvarig)
- All kommunikation inom organisationen skall vara så transparent som möjligt. (Föreståndare/HR är ansvarig)

Bemötande och Arbetsmiljö; (Föreståndare/HR är ansvarig, i samarbete med VA och personal)

- Utökat arbete med uppförandekoden – TUFFASD, värdegrunden – Vilja, Våga, Vara, samt i @kademin utveckla vårt bemötande gentemot ungdomar och inom organisationen.
- Utökat fokus i handledning, med föreskrifter, riktlinjer, rutiner, kompetensutveckling utifrån önskemål i medarbetarbetarsamtal i relation till organisationens behov och kravprofiler.
- Utökad uppföljning av psykosocial arbetsmiljö på möten och i enskilda samtal med personal.

Samtliga planerade insatser kan komma att justeras, kompletteras samt ytterligare tillägg kan ske under insatsernas pågående samt beroende på tillsynsbeslut från IVO.

2020-06-29

Vägarna Vidare Vård AB

IVO, Institutionen för vård och omsorg
Socialtjänsten

Vägarna Vidare Vård, ägare, ledningsgrupp och personal

Intern utredningsrapport rörande klagomål/uppgifter på VVV inkomna till IVO, maj/juni 2020

Utredningsrapporten behandlar;

1. klagomål till IVO per synpunktsformulär den 25/5, Dnr: 3.4.2-20952/2020-2
2. uppgifter till IVO per telefon den 12/6, Dnr: 3.2.2-04399/2020-15

Vad handlar klagomålen/uppgifterna om;

Enligt synpunktsformuläret uttrycks oro för att det förekommer missbruk hos personal, att det finns mögel i källaren på Divisionsgatan sedan länge och att ungdomarna därav utsätts för en ohälsosam miljö. Det uttrycks också att personal och ansvariga försöker få ungdomarna att konvertera till den islamska religionen genom att få den att åka till moskén mot deras vilja. Enligt uppgifter lämnade till IVO per telefon, uppger den anonyma personen att den har ny information som rör både Åkerby och Divisionsgatan. Här omnämns att personal tittar på serier med mycket sex och våld och att det förekommer sexuellt olämpliga beteenden i allmänna utrymmen samt gentemot ungdomar. Personal skall också ha kommit "påtända", luktat alkohol eller THC till arbetet. Den anonyma personen uppger att ungdomarna är rädda och mutas. Det nämns även att en tidigare ungdom blivit slagen och "hjärntvättad" att inte anmäla detta. Det framhålls att personal och ansvariga är mycket religiösa, predikar och uppmanar om en radikal islamism som är ohälsosam. Enligt personen som är anonym vill verksamheten och personalen att de placerade ungdomarna ska konvertera till islam och försöker påverka dem. Det uppges att ledningen styr med härskartekniker och byter positioner för att passa omständigheter, att det inte anställs svenskar utan bara släkt och vänner.

Hur har utredningen utförts;

- * Samtal med ungdomar
- * Samtal med personal
- * Samtal och kontakt med hantverkare
- * Journalföring och avvikelserapporter

Samtal med ungdomar

Hur:

Utförts av ledningsgruppen. Alla ungdomar har fått besvarat nedan frågor;

- Upplever du att personal försöker få dig att åka till Moskén på fredagar, mot din vilja?
- Upplever du att personal försöker få dig att konvertera / att bli muslim?
- Upplever du att någon personal närmade dig sexuellt under något tillfälle?
- Upplever du att någon personal gjort något sexuellt olämpligt vid något tillfälle?

Vad:

Samtalen är utförda med ungdomarna PC, AAA, NR och AD, den 5/6 och 15/6 samt dokumenterade i journalföringssystemet. Samtliga ungdomar svarar nej på de två första frågorna och det uppger ingen religiös påtryckning. Alla ungdomarna svarar också nej, absolut inte, nej då skulle de få stryk, nej då skulle jag säga till, på de två sista frågorna. Ungdomarna upplevs känna sig trygga, må bra samt trivas hos Vägarna Vidare Vård.

Samtal med personal

Hur:

Utförts av ledningsgruppen. Personal har fått besvarat nedan frågor;

- Upplever du att någon personal närmade sig sexuellt på någon ungdom under något tillfälle?
- Upplever du att någon personal gjort något annat sexuellt olämpligt vid något tillfälle?
- Upplever du att någon personal kommit påverkad på jobbet av alkohol eller droger?

Vad:

Samtalen är utförda enskilt med personal genom träff eller per telefon, den 15/6, 17/6, 18/6, 23/6 och 24/6. Samtliga personal uppger nej allt tre frågor. Viss personal har svarat aldrig, absolut inte eller jag har inte sett något. Gällande den sista frågan har ingen personal uppfattat någon påverkan hos en kollega. Flera i personalen nämner två tidigare kollegor, framförallt en tidigare anställd. Företaget har vid dessa tillfällen vidtagit olika separata åtgärder, bla sin skyldighet till rehabilitering samt att den andra situationen rörde något annat. Ingen av de tidigare kollegorna som nämns är kvar i anställning i dag.

Samtal och kontakt med hantverkare

Hur:

Ledningsgruppen har tagit kontakt med hantverkare för att kontrollera den fysiska miljön i källaren på Divisionsgatan.

Vad: Verksamhetsansvarig har efter tidigare vattenskada och renovering fått bekräftat att allt var bra i källaren på Divisionsgatan. Ledningsgruppen har haft ytterligare kontakt med hantverkare som upptäckt vattenskada och fukt runt skorstenen. Det är i dags läget oklart vad detta beror på och fortsatt utredning pågår.

Journalföring och avvikelserapporter

Det saknas journalföring och avvikelserapporter där det framkommer någon form av oro som kan kopplas till att det förekommer missbruk hos personal, att det finns mögel i källaren, att det pågår religiös påtryckning, något specifikt kring tittande på serier eller dokumentärer eller något sexuellt olämpligt.

Vägarna Vidare Vård följer strikt åldersgränser rekommenderad för serier, film och spel, och kan inte använda tvång eller förbud för vad ungdomar tittar på. När något uppfattas som olämpligt förs samtal och diskussion med ungdomarna.

Ingenting i samtal eller aktiviteter med ungdomarna kan ge en antydning på att de mår dåligt eller inte skulle vilja uttrycka något eller upplever sig "påtvingade" att följa med till moskén, att det sker något sexuellt olämpligt eller att personal upplevs påverkad. Även om ungdom, om den inte skulle vilja uttrycka något direkt, så saknas det antydning eller något som kan framkalla en oro.

Det saknas även avvikelserapporter för någon händelse kring detta, även för en ohälsosam fysisk miljö i källaren på Divisionsgatan.

Genomförda och planerade insatser;

- Vägarna Vidare Vård har polisanmält klagomålen/uppgifterna för grovt förtal.
- Vägarna Vidare Vård är med stor säkerhet övertygade om vem den anonyma person som är vållande till information som lämnas till IVO samt till skadegörelse på Åkerby och kommer när belägg erhålls samt saklig grund uppfylls att polisanmäla samt vidta åtgärder.
- Vägarna Vidare Vård är fullt medvetna om att det förekommer brister i verksamheten. Företaget arbetar ständigt med att vidta lämpliga åtgärder, utveckla och förbättra.
- Vägarna Vidare Vård följer ledningssystem, policyn, rutiner och riktlinjer och efterföljer lagar, föreskrifter och avtal för att i främsta hand alltid säkerställa placerade ungdomars trygghet och säkerhet. Vägarna Vidare Vård arbetar alltid med ungdomarnas delaktighet i förhållande till deras individuella vård och behandling utifrån BBIC, vårdplan, genomförandeplan och verksamhetens behandlingsfaser.
- Hos Vägarna Vidare Vård finns det inte och förekommer inte och någon mutning, påtryckning, tvång, missbruk, diskriminering eller undanhållen information. Vare sig det handlar om urinprov, permission, religion, något olämpligt sexuellt, företagets rekrytering eller positioner i organisationen.
När brister uppkommer har företaget skyldigheter, gentemot IVO, socialtjänsten, vårdnadshavare, arbetsmiljöverket, miljö och hälsa, brandförsvaret, personal, fackliga organisationer med mera. Lämpliga åtgärder vidtas gentemot berörda utifrån situation och händelse.

Åtgärder som kommer vidtas:

- Uppföljning av ungdomarnas trygghet och säkerhet (VA är ansvarig).
- Förtydliga rutiner och riktlinjer till personal (LG är ansvarig).
- Påminnelse om uppdaterade riktlinjer för journalföring. Grundlig utbildning i journalföring under 2020 (LG är ansvarig, i samarbete med VA).
- Påminnelse om avvikelserapportering (VA är ansvarig).
- Uppföljning av pågående utredning för den fysiska arbetsmiljön i källaren på Divisionsgatan (VA är ansvarig, i samarbete med LG).