



Kvalitetsberättelse

2017-04-07

Kvalitetsberättelse för perioden januari 2016 – april 2017 avseende Kvinnohemmet Rosen

Översikt och historia om verksamheten

Kvinnohemmet Rosen startades den 1/12 år 2000 av Lena Stenberg. Lena har tidigare missbrukat och levt i en relation med en misshandlande man. Efter att ha tagit sig ur relationen och missbruket bestämde sig Lena Stenberg för att med sin erfarenhet hjälpa andra kvinnor i samma situation. Kvinnohemmet Rosen startades.

Verksamheten idag/verksamhetsbeskrivning

Målgrupp

Kvinnor med relationsstörningar och missbruksproblematik. Med ett speciellt fokus på kvinnor med missbruksproblematik och som utsatts för misshandel, kränkningar och övergrepp.

Antal platser

18 platser.

Behandlingsmetod

Kvinnohemmet Rosen bedriver behandling utifrån de nationella riktlinjerna för vård och stöd vid missbruk och beroende. Behandlingen sker enligt 12-stepsprogrammet med inslag av KBT.

Behandling/insatser

Verksamheten bedrivs såsom en behandling enligt 12-stepsprogrammet med kognitiv inriktning samt med utslussningsboende.

Många kvinnor som levt i en miljö som har varit destruktiv eller dysfunktionell i många år har utvecklat problem såsom: medberoende, ätstörningar, varit utsatta för övergrepp och fysisk/psykisk misshandel, missbruk, destruktiva relationer till män, låg självkänsla.

Personalen arbetar med attityder, relationer till andra kvinnor och tilliten till sig själva.

Vi arbetar med problematiken på ett professionellt och seriöst sätt där vikten ligger på att ge den enskilde individen bra och kvalificerad vård.

Många kvinnor har blivit kränkta av män både psykiskt och fysiskt och har lärt sig att anpassa sig efter män för att inte fara ännu mer illa. Att leva i en relation där det förekommer psykisk/fysisk misshandel är att leva i yttersta förnedring och är oerhört skamfyllt.

Kvinnohemmet Rosen arbetar utifrån missbruk och våld som två huvudproblem, och syftet med att arbeta med destruktiva relationer där det förekommer våld är att ge klienterna kunskap om vilka mekanismer som styr en destruktiv relation. Det kan handla om makt, kontroll, skam och skuld. Klienterna får hjälp att se vilka drivkrafter som gör att de stannar kvar i relationen.

Målet är att kvinnorna med kunskap, insikt och bearbetande behandling ska återvinna sin självkänsla, tron på sin egen förmåga och därmed kunna bryta sitt destruktiva relations- och livsmönster.

Behandlingen ger kvinnorna möjligheten att påbörja arbetet med att bygga upp sin egen identitet igen och få friheten att ta ansvar för sina egna behov och känslor.

Kvinnorna i behandling behöver tid och hjälp för att kunna bryta sina självdestruktiva livsmönster. För att kunna förändras krävs professionellt stöd. Kvinnohemmet Rosens behandling är inspirerad av det kanadensiska programmet **Step in to action**, som är utvecklat av psykoterapeuterna Richard och Gina Hofman, och utgår från psykodynamisk och kognitiv beteendeterapi samt från 12-stepsprogrammet. Teorin används för att förstå att alla människor kan ha sidor av destruktivitet och fokuserar således inte bara på dem som är i behandling.

Utgångspunkten i det kanadensiska programmet är att alla människor mer eller mindre kan utveckla någon eller några av fyra så kallade kärnberoenden, **core-addictions**, som kan orsaka eller orsakas av missbruk av alkohol eller droger. Varje kärnberoende i sig kan leda till att en människa väljer att leva nedbrytande. För att finna rötterna till ett destruktivt beteende måste en klients hela liv utredas.

Följande kärnberoenden kan för varje människa yttra sig olika, oavsett om hon/han kommer i behandling eller inte:

1. behov av makt och kontroll
2. sensationslystnad
3. behov av trygghet, till och med en falsk sådan
4. behov av lidande

Personal

Personalen utgörs av åtta anställda på heltid, varav sex personer jobbar med behandlingsarbete, en person som husmor och en person som vaktmästare. Dessutom är åtta personer knutna till verksamheten som konsulter, såsom leg. läkare, leg. sjuksköterska, leg. psykoterapeuter steg 2, handledare, socionom och beroendeterapeut.

Kvalitetsarbetet inom Kvinnohemmet Rosen

Ledningssystem

Kvinnohemmet Rosen har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 för att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten. Ledningssystemet innehåller processer, aktiviteter och rutiner.

Enligt författningen ska ledningssystemet anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning.

Sammanfattningsvis består verksamhetens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete av rutiner för att:

- *Säkerställa att verksamheten håller sig uppdaterad när det gäller aktuella regelverk, forskning och kunskapsutveckling som berör Kvinnohemmet Rosen. Vidare att krav som ställs i upphandlingar och avtal uppfylls genom att analysera befintliga processer och rutiner.

- *Mål för verksamheten fastställs utifrån aktuella uppnådda resultat.

- *Genomföra riskanalyser

- *Genomföra egenkontroll

- *Utredning av rapporter, klagomål och synpunkter inklusive Lex Sarah

- *Förbättring och utveckling av processer, aktiviteter och rutiner

Förändringar i regelverk

Socialstyrelsens nya föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende, HSLF-FS 2016:55 som beslutades om den 31/5 2016 och började gälla från 1/11 2016. En genomgång av processer och rutiner har skett för att säkerställa att Kvinnohemmet Rosen uppfyller den nya författningen.

Risikanalyser

Risikanalyser görs fortlöpande för att bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra bristande kvalitet.

Egenkontroll

Egenkontrollen görs genom en systematisk uppföljning och utvärdering av verksamheten samt genom en kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som är fastställda. Viktiga delar av egenkontrollen är hur både uppdragsgivarna och klienterna upplever verksamhetens kvalitet och resultatet av insatserna.

Kvinnohemmet Rosen genomför sedan två år tillbaka systematiska uppföljningar av hur uppdragsgivarna bedömer kvaliteten och resultatet av insatserna. Fr.o.m. innevarande år genomförs också en uppföljning där klienterna bedömer kvaliteten och resultatet av insatserna. Uppföljningarna görs enligt Socialstyrelsens handbok **Systematisk uppföljning** under både pågående placering och i direkt anslutning till att placeringen avslutats.

Enkäterna/bedömningsformulären innehåller Socialstyrelsens samtliga kvalitetsindikatorer om god kvalitet i socialt arbete.

Utredning av avvikelser, klagomål och synpunkter. Lex Sarah

Kvinnohemmet Rosen har rutiner för att dokumentera och utreda avvikelser, ta emot och utreda klagomål och synpunkter från uppdragsgivare, klienter och anhöriga, från personal m.fl.

Avvikelser, klagomål eller synpunkter är viktiga delar i att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Personalens medverkan i det systematiska kvalitetsarbetet

För att säkra verksamhetens kvalitet är det nödvändigt att all personal aktivt medverkar i kvalitetsarbetet. Stor vikt läggs vid att all personal är väl förtrogen med processer och rutiner samt att det finns tid för reflektion kring det dagliga arbetet.

IVO's tillsyn av Kvinnohemmet Rosen, beslutdag 2016-08-12

Sammanfattningsvis konstaterar IVO att:

- *Det pågår en rekrytering av en ny föreståndare
- *Verksamheten strävar efter att ge inskrivna ett gott bemötande
- *Inskrivna får tillgång till hälso- och sjukvård
- *Personalen har den sammantagna utbildning och erfarenhet som krävs
- *Inskrivna är delaktiga i behandlingen
- *Verksamheten tar emot och hanterar synpunkter från inskrivna

Efter tillsynen avslutar IVO, Inspektionen för vård och omsorg, ärendet.

Sammanfattning, analys och åtgärder med anledning av resultat, synpunkter m.m. av det systematiska kvalitetsarbetet

I den systematiska uppföljningen och utvärderingen är uppdragsgivarnas bedömningar av kvalitet och uppnådda resultat av insatserna en viktig del i egenkontrollen. Sedan två år tillbaka genomförs systematiska uppföljningar både under pågående insatser samt i direkt anslutning till att insatserna avslutats.

Från och med innevarande år genomförs också uppföljning kring hur klienterna uppfattar kvaliteten och resultatet av insatserna.

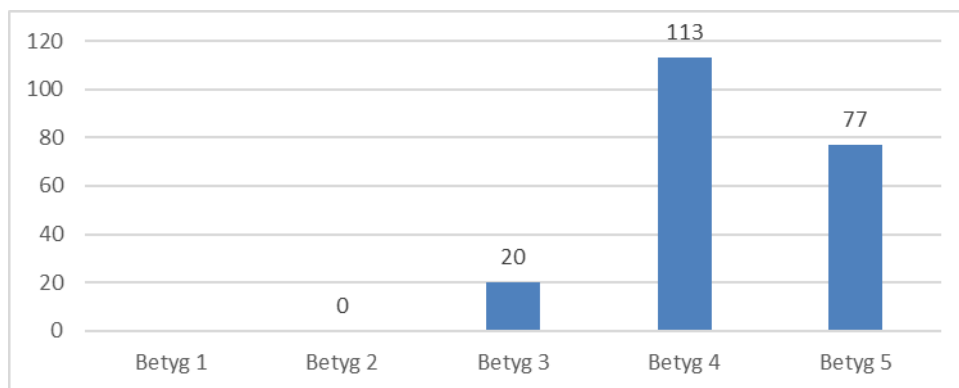
Bedömningar som görs av både uppdragsgivare och klienter avser kvalitet ur perspektivet struktur, process och resultat/livskvalitet. Uppföljningen följer Socialstyrelsens handbok **Systematisk uppföljning** och samtliga kvalitetsindikatorer bedöms för att belägga god kvalitet.

Uppföljningen görs av en extern konsult/utförare och har tre perspektiv; Kvaliteten i insatserna för den enskilde klienten, Kvinnohemmet Rosens kvalitet i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning samt slutligen; Hur rangordnas Kvinnohemmet Rosen vid en placering av en klient med liknande behov och bakgrund.

Uppdragsgivarnas bedömningar av Kvinnohemmet Rosen

Frekvensdiagram 1: Totalt antal avgivna betyg i pågående placeringar, rapport 2016-04-20:

(Hela rapporten kan beställas separat)



Totalt har 210 omdömen avgivits kring 12 pågående placeringar. Betyg 3 har avgivits vid 20 tillfällen, betyg 4 vid 113 tillfällen och betyg 5 vid 77 tillfällen. Totalt är det 19 frågor/kvalitetsområden som bedöms. Medelbetyget totalt i rapporten är 4,3 i en 5-gradig skala.

Det kvalitetsområde som har lyfts fram av uppdragsgivarna där man anser att en förbättring bör ske har varit Kvinnohemmet Rosen återkoppling och rapportering kring klienten. Verksamheten har sett över sina rutiner och vi kan konstatera att en förbättring har skett, i senaste rapporten var medelbetyget i detta kvalitetsområde 3,7 av 5 möjliga. Rutinerna har förbättrats men verksamheten ser återkoppling och rapportering som ett fortsatt område som behöver förbättras.

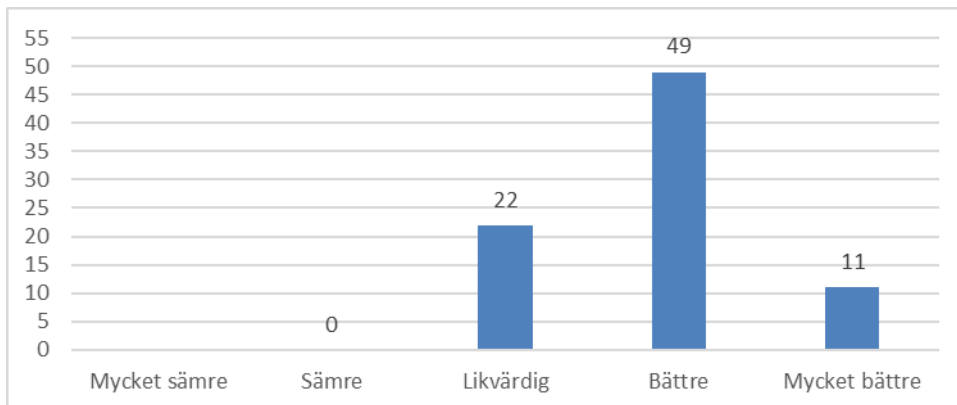
Kvalitetsområden där Kvinnohemmet Rosen har fått och får höga betyg är:

- *Förmågan att förbättra klientens hantering av sitt missbruk
- *Förmågan att motivera klienten i behandlingsarbetet
- *Klienten känner sig trygg på Kvinnohemmet Rosen
- *Hög kompetens och erfarenhet av målgruppen

Även om verksamheten får höga poäng inom flera områden och ett medelbetyg på 4,3 av 5 möjliga är inställningen att hela tiden utveckla och förbättra kvaliteten. Processer och rutiner behöver ständigt förbättras. En förutsättning för att upprätthålla eller förbättra verksamhetens kvalitet är att all personal är delaktig, att klienters och uppdragsgivares

erfarenheter, synpunkter och klagomål tas tillvara och är underlag för att göra ständiga förbättringar.

Frekvensdiagram 2: Sammanfattning avgivna omdömen, jämförelse mellan Kvinnohemmet Rosen och andra verksamheter med samma inriktning, rapport 2016-04-20:



Omdömena här är betyg 1=mycket sämre kvalitet/förmåga, betyg 2=sämre kvalitet/förmåga, betyg 3=likvärdig kvalitet/förmåga, betyg 4=bättre kvalitet/förmåga, betyg 5=mycket bättre kvalitet/förmåga.

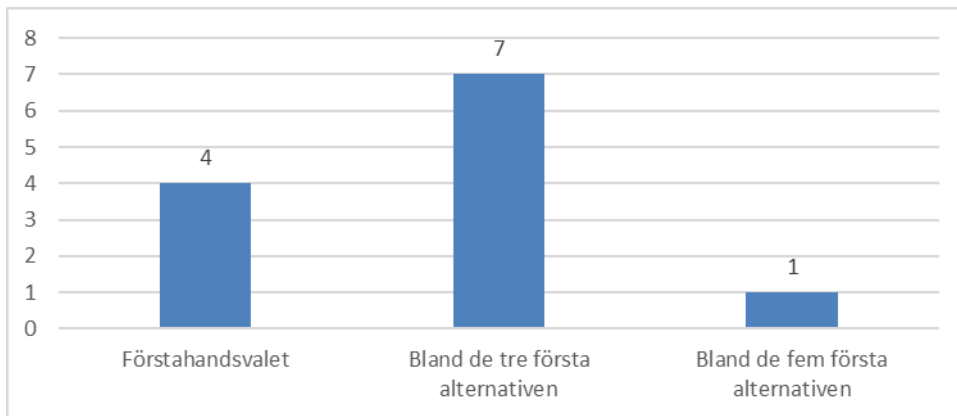
Uppdragsgivarnas jämförande bedömningar syftar till att peka ut Kvinnohemmet Rosens starka och svaga sidor i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning och som uppdragsgivarna använder sig av/köper insatser från.

Totalt har 82 jämförande omdömen avgivits inom 7 kvalitetsområden. I 6 av 7 kvalitetsområden får Kvinnohemmet Rosen flertalet omdömen bättre eller mycket bättre kvalitet/förmåga. Enbart frågeställningen: "Hur bedömer du verksamhetens förmåga att hålla tidplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning" får Kvinnohemmet Rosen 7 av 12 avgivna omdömen: likvärdig förmåga, övriga omdömen är bättre eller mycket bättre.

Inom samtliga övriga kvalitetsområden får verksamheten flest omdömen bättre kvalitet/förmåga eller mycket bättre kvalitet/förmåga. Framför allt följande kvalitetsområden pekas ut av uppdragsgivarna som Kvinnohemmet Rosen starka sidor där man har högre kvalitet/förmåga eller mycket högre kvalitet/förmåga jämfört med andra verksamheter med samma inriktning:

- *Personalens kompetens och erfarenhet av målgruppen
- *Verksamhetens förmåga att förbättra klientens hantering av sitt missbruk
- *Verksamhetens förmåga att motivera klienten i behandlingsarbetet
- *Klienten är delaktig och har inflytande i genomförandet av insatserna

Frekvensdiagram 3: Hur rangordnar du Kvinnohemmet Rosen utifrån kvalitet och uppnådda resultat inför en placering av en klient med liknande bakgrund och behov av insatser, rapport 2016-04-20:



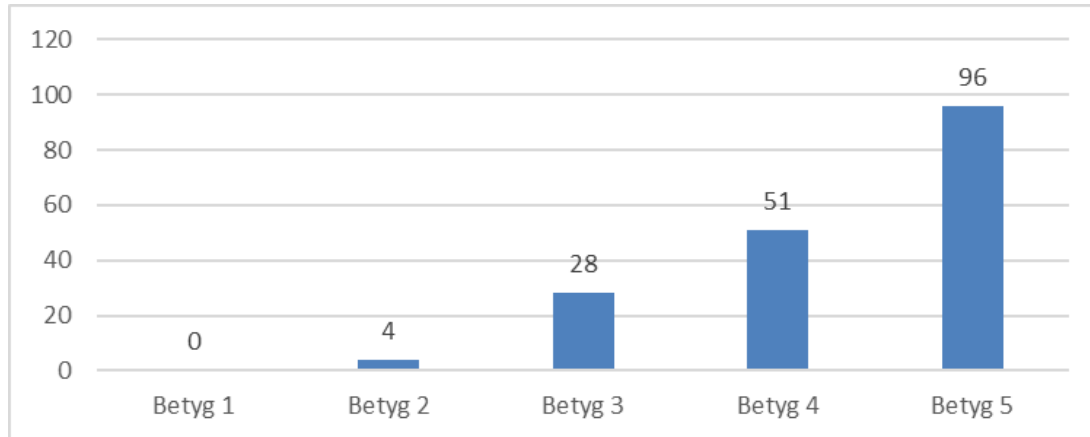
I rapporten avseende uppföljning av pågåendeplaceringar anger fyra av de tolv intervjuade uppdragsgivarna att Kvinnohemmet Rosen är förstahandsvalet utifrån kvalitet och resultat inför en kommande placering av en klient med liknande bakgrund och behov av insatser. Sju av de tolv uppdragsgivarna anger att Kvinnohemmet Rosen är bland de tre första alternativen inför en placering. En uppdragsgivare anger att verksamheten är bland de fem första alternativen.

I samband med denna frågeställning uttrycker några uppdragsgivare ytterligare synpunkter kring verksamheten; Kvinnohemmet Rosen har en unik förmåga att se kvinnorna. Man har ett unikt förhållningssätt. Kvinnohemmet Rosen har en stabilitet som borgar för hög kvalitet.

Klienternas bedömningar av Kvinnohemmet Rosen

Frekvensdiagram 4: Sammanfattning av klienternas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden, pågående placeringar, rapport 2017-04-06:

(Hela rapporten kan beställas separat)



14 klienter har totalt avgivit 179 omdömen. Betyg 2 har avgivits vid 4 tillfällen, betyg 3 vid 28 tillfällen, betyg 4 vid 51 tillfällen och betyg 5 vid hela 96 tillfällen. Det genomsnittliga betyget av samtliga avgivna omdömen är hela 4,3 i en 5-gradig skala.

Kvinnohemmet Rosen får mycket höga omdömen av klienterna inom de flesta kvalitetsområdena. Klienterna lyfter speciellt fram följande kvalitetsområden:

- *Kvinnohemmet Rosens förmåga att förbättra klienternas hantering av sitt missbruk
- *Personalens bemötande av kvinnorna
- *Kvinnorna känner sig trygga på Kvinnohemmet Rosen
- *Kvinnorna uppger att det alltid finns personal tillgänglig när man behöver det
- *Kvinnorna känner sig delaktiga
- *Kvinnorna känner tillit
- *Kvinnorna är sammantaget nöjda med det stöd och den hjälp man får på Rosen

Åtgärder som genomförs för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten

Socialstyrelsens beslutade om nya föreskrifter och allmänna råd för hem för vård eller boende som började gälla 1/11 2016. Kvinnohemmet Rosen har säkerställt att processer och rutiner har uppdaterats så att verksamheten bedrivs enligt de nya reglerna.

I samband med lednings genomgång och egenkontroll tidigare under året konstaterades att rutiner för att systematiskt dokumentera synpunkter och klagomål måste förbättras i verksamheten. Detta arbete pågår.

I den systematiska uppföljningen av hur uppdragsgivarna bedömer kvaliteten och resultatet av insatserna har konstaterats att rutiner för återkoppling och rapportering kring klienten till uppdragsgivaren har förbättrats men här finns möjligheter att göra ytterligare förbättringar.

Klienterna har framfört synpunkter och önskemål både i den nyligen genomförda enkätundersökningen och vid tidigare tillfällen när det gäller rumsstandard och inomhusmiljön. Kvinnohemmet Rosen har därför beslutat om att en reovering och upprustning kommer att ske med början i maj 2017.

Kvinnohemmet Rosen fortsätter att systematiskt följa upp både klienters och uppdragsgivares synpunkter och bedömningar av kvaliteten och resultatet av insatserna.