

Yttrande i mål nr 5784-19

Alice Hemtjänst & Läkemedelsservice AB med organisationsnummer 559048-0686 bytte ägare den 12 mars 2018. Företaget inkom den 5 juni 2018 med ny ansökan om att bli godkänd anordnare i kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning i Nacka kommun, i enlighet med Nacka kommuns auktorisationsvillkor nummer 14:

”14. Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.”

Ansökan var inte komplett, det saknades registreringsbevis från Bolagsverket, blankett SKV4820 från Skatteverket, utbildningsintyg och personallistor som visar personalens utbildningsnivå.

Kommunen begärde in kompletterande handlingar den 13 juni 2018. Den 24 juni 2018 kompletterades ansökan med blanketten från Skatteverket. Den 28 juni 2018 begärde kommunen in resterande handlingar; registreringsbevis från Bolagsverket, utbildningsintyg och personallista som visar personalens utbildningsnivå. Den 7 september 2018 mottog kommunen det begärda registreringsbeviset från Bolagsverket och företrädaren för företaget meddelade att övriga handlingar skulle vara kommunen tillhanda senast den 12 september 2018. Företaget redovisade då en utbildningsnivå om 43 procent. Den redovisade utbildningsnivån kontrollerades mot inskickade utbildningsintyg och då visade det sig att andelen utbildad personal uppgick till 27 procent. Det gjordes även en kontroll i det mobila återrapporteringsystemet Phoniro avseende augusti 2018 och då framkom att endast 10 procent av den utförda tiden utfördes av utbildad personal. I auktorisationsvillkor nummer 24 anges att minst 50 procent av personalen ska ha relevant utbildning, se bilaga 1.

Som framgår av ovanstående har företaget blivit beviljade en lång kompletteringsperiod, handläggningstiden hos kommunen har inte varit fördröjd.

Med anledning av den låga utbildningsnivån som upptäcktes kallade kommunen företrädarna för företaget till ett möte den 28 september 2018 och redogjorde för vad som framkommit. Kommunen och företrädarna för företaget kom överens om att ytterligare komplettering avseende personalens utbildning skulle vara kommunen tillhanda senast den



5 november 2018. Företaget redovisade en utbildningsnivå om 52 procent, vilket är grundat helt på företagets egna uppgifter. Personal och tider i det mobila åiterrapporteringsystemet Phoniro jämfördes med den inlämnade redovisningen. Jämförelsen avser december 2018 och visade att 33 procent av personalen hade relevant utbildning. Anledningen till att december 2018 användes som jämförelsemånad var att det var den första möjliga månaden att undersöka om personalens utbildningsnivå hade förbättrats med hänsyn tagen till nyanställd personal. Jämförelsen gjordes i början av januari 2019, då den valda perioden var stängd för rapportering av utförd tid.

Den 10 januari 2019 blev företrädare för företaget informerade om vad som framkommit. Det var två punkter som gjorde att företaget inte kvalificerade sig att bli godkända i kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning, dels att de inte uppnådde den kreditrating som krävs i Business Check, se auktorisationsvillkor nummer 9, och dels att kravet om relevant utbildning inte uppnåddes, se auktorisationsvillkor nummer 24. Företrädare för företaget tog då ytterligare kontakt med kommunen och det beslutades att företaget skulle ges ytterligare en möjlighet att förbättra kravet om relevant utbildning och kreditrating, senast den 31 januari 2019 skulle kompletteringarna vara kommunen tillhanda.

Företagets ägare kontaktade Bisnode, företaget som äger Business Check. Bisnode gjorde en manuell bedömning av kreditratingen, vilket innebar en höjning av ratingen så att den hamnade i paritet med vad som krävs i auktorisationsvillkor nummer 24.

Företaget lämnade in de begärda kompletteringarna den 31 januari 2019 och redovisade en utbildningsnivå om 61 procent. Auktorisationsvillkor 24, se bilaga 1, anger att omvårdnadspersonalen ska ha 1 400 relevanta gymnasiepoäng. När kommunen kontrollerade personalens utbildningsbevis visade det sig att tre personer som redovisades som utbildad inte uppfyllde utbildningskraven i auktorisationsvillkoren. En person har fullgjort 745 relevanta gymnasiepoäng, en annan person har fullgjort 900 relevanta gymnasiepoäng och en tredje person saknar relevanta gymnasiepoäng. Det innebar att utbildningsnivån istället hamnar på 45 procent. Det gjordes även en kontroll i det mobila åiterrapporteringsystemet Phoniro avseende januari 2019. Då framkom att tre personer som utfört tid under januari 2019 inte fanns med på personallistorna. När hänsyn togs till i vilken utsträckning personalen tjänstgjort under januari 2019 framkom att 34 procent av den utförda tiden genomfördes av utbildad personal. Som tidigare nämnts anges i auktorisationsvillkor nummer 24 att minst 50 procent av personalen ska ha relevant utbildning.

I Ansökan om rättelse jämlikt 10 kap. 1 § LOV av delegationsbeslut ÄLN 2018/93 meddelat av Nacka kommun, äldreheten, den 19 februari 2019 samt ansökan om inhibition, daterad den 12 mars är det bifogade Exceldokumentet bristfälligt då antal poäng saknas i kolumnen ”Utbildning, antal poäng”.



I auktorisationsvillkor nummer 21, se bilaga 1, anges att anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalssystemet. Det innebär att företaget har skyldighet att efterleva de villkor som uppställs i bland annat arbetstidslagen i fråga om till exempel regelbunden dygnsvila, veckovila och inplanerade raster så att arbetstagaren inte arbetar mer än fem timmar i följd. För anordnarens del påverkar det arbetet med schemaläggning eftersom det är viktigt att kunna bevaka hur mycket de anställda arbetar. Ett exempel på att arbetstidslagen inte har efterlevts är att en anställd har arbetat 29 dagar i rad, 24 av de 29 dagarna arbetade den anställda långa arbetspass, ofta från cirka 07:30 till 22:30, se bilaga 2. Tid för rast inföll dessa dagar i genomsnitt kl. 15:30, men även så sent som kl. 19:00. Konsekvensen av detta kan resultera i att kundens förväntningar på tjänster och service av god kvalitet utmanövreras.

Företaget anger att det har varit svårigheter att hitta personal med adekvat utbildning då deras kundunderlag fördubblades på kort tid. De nya kunder som Alice Hemtjänst & Läkemedelsservice AB tog emot i december 2018, då en annan anordnare i hemtjänstkundvalet gick i konkurs, var enligt det konkursdrabbade företaget på grund av att en överenskommelse träffades med Alice Hemtjänst & Läkemedelsservice AB om att ta över kunderna. Kommunen var inte på något vis inblandad i överenskommelsen. Samtliga anordnare inom hemtjänstkundvalet har möjlighet att sätta kapacitetstak. Det är anordnarens ansvar att kontakta kommunen om de vill sätta kapacitetstak, och då sker en snabb handläggning, oftast inom ett par dagar. Konsekvenserna av händelsen med de nya kunderna hade kunnat förutses av företaget. Det är vidare alltid arbetsgivarens ansvar att följa arbetstidslagen, till exempel vad avser raster. Det ansvaret kan inte läggas över på respektive arbetstagare.

Den 19 februari 2019 fick företrädare för företaget information om att enhetschef på äldreheten fattat ett beslut på delegation om att avslå ansökan. Alice Hemtjänst & Läkemedelsservice AB uppfyller inte auktorisationsvillkor 21 och 24 i Nacka kommuns kundval för hemtjänst, ledsagning och avlösning. I det generella auktorisationsvillkoret 21 framgår att anordnaren ska följa gällande lagstiftning. Det villkoret uppfylls inte avseende arbetstidslagen. I det specifika villkoret 24 framgår att minst 50 procent av personalen ska ha relevant utbildning, vilket inte uppfylls.

Handläggningen har skett i enlighet med kommunens riktlinjer och beslut fattats av äldrehetens enhetschef. Som framgår av skrivelsen har inte handläggningen av ärendet på något vis fördröjts av handläggaren.

Nacka kommun verkar för att äldre människor och personer med funktionsnedsättningar ska ges möjligheten att bo självständigt under trygga förutsättningar genom att erbjuda dem hjälp och stöd i det egna hemmet. Denna hjälp och detta stöd härleds i många avseenden till våra anordnare verksamma inom hemtjänstkundvalet och dess insatser hemma hos framför allt äldre människor. Vidare bygger Nacka kommuns värdegrund på bland annat kundfokus



där kundens boendemiljö ska kännas trygg och säker samt att kunden har möjlighet till kontroll över sin omvårdnad. Nacka kommuns krav på utbildning är en strävan efter en gemensam kunskapsbas och en starkare professionalitet som resulterar i att personalen har en gemensam vetenskaplig grund, något som inte går att uppnå utan utbildad personal. Utbildningsnivån blir slutligen resultatet på att yrkeskategorin uppnått en status av hög professionalitet.

Syftet med kravet på utbildning är att kunderna har rätt till att bli bemötta med kompetent och utbildad personal som har goda kunskaper inom bland annat omsorg. Omsorg innefattar allt ifrån förflyttningsteknik, personliga omvårdnadsinsatser, hushållsgöromål, men även personalens möjlighet att bidra till gemenskap och meningsfullhet i kundens vardag. Sammantaget är bedömningen att kravet på personalens utbildningsnivå och kompetens försäkrar våra kunder fortsatt hög kvalitet inom omsorgen liksom för att eftersträva gott arbetsklimat och goda arbetsvillkor hos anordnaren.

Bilagor

Bilaga 1: Nacka kommuns auktorisationsvillkor för kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning

Bilaga 2: Utdrag ur Phoniuro

Vänliga hälsningar

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Karin Teljstedt".

Karin Teljstedt (KD)

Ordförande i äldrenämnden