

Påkallad granskning av anordnare inom kundvalet boendestöd samt hemtjänst, ledsagning och avlösning – Enklare Vardag Sverige AB

Sammanfattande bedömning

Äldreheten har genomfört en påkallad granskning av Enklare Vardag Sverige AB utifrån uppgifter om påtalade brister samt efter att två kommuner sagt upp sina avtal med anordnaren.

Enklare Vardag Sverige AB sköter inte fullt ut sina åtaganden på det sätt som krävs enligt Nacka kommuns auktorisationsvillkor och måste vidta åtgärder inom flera områden. Granskningen visar att anordnaren inte arbetar utifrån gällande lagar, förordningar och föreskrifter som styr verksamhetsområdet. Anordnaren kan inte säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Anordnaren har brister i social dokumentation och följer inte kommunens riktlinjer gällande mobil återrapportering. Anordnaren introducerar inte tillräckligt antal personal hos kunderna. Anordnaren använder sig av förbjuden objektsanställning vilket lett till att kund inte fått hjälp. Tilliten till anordnaren har påverkats negativt till följd av de brister som uppdagats. Kunderna bedöms i nuläget inte garanteras god omsorg.

Anordnaren ska inkomma med åtgärdsplan gällande brister som identifierats i den påkallade granskningen. Åtgärdsplanen ska godkännas av äldreheten senast den 13 maj 2019. Bristerna ska vara åtgärdade senast 15 juni 2019.

Bakgrund

Enklare Vardag kvalitetsgranskades 2015 och varnades utifrån att de inte uppfyllde kraven på personalens utbildningsnivå. Anordnaren hade även brister i ledning och styrning samt kunde inte säkerställa att kunder fick hjälp enligt biståndsbedömt behov. Bristerna åtgärdades inom utsatt tid. Enklare Vardag kvalitetsgranskades 2017 och följdes upp 2018 och bedömningen var då att anordnaren uppfyllde kundvalsvillkoren.

Syfte med påkallad granskning

I början av mars 2019 publicerade tidskrifterna Kommunalarbetaren och Arbetet artiklar gällande påstådda brister hos Enklare Vardag. Företagets VD inkom med dementi till Nacka kommun den 5 mars 2019. I samband med de påtalade bristerna framkom att Upplands Väsby kommun och Järfälla kommun sagt upp sina avtal gällande hemtjänst med företaget.

Upplands Väsby och Järfälla sa upp avtalen på grund av identifierade brister. Kommunerna uppmärksammade att personal hade registrerat utfört arbete hos två olika kunder samtidigt och två olika insatser samtidigt hos samma kund. Enklare Vardag Sverige AB hade även brister i hantering av genomförandeplaner, utebliven information om ändrade behov, avsaknad av NFC-etikett i enskildas hem, avsaknad av namnbrickor, brister i nyckelhantering, uppfyllde inte utbildningskrav och brister i social dokumentation. Med anledning av den inkomna informationen påbörjade Nacka kommun en påkallad granskning av anordnaren i mars 2019 i syfte att säkerställa kvaliteten hos kund.

Beskrivning av verksamheten

Enklare Vardag Stockholm AB är sedan tio år tillbaka auktoriserad inom kundvalen för hemtjänst, ledsagning och avlösning samt kundvalet ledsagarservice och avlösarservice LSS. Anordnaren har sammanlagt sju kunder inom hemtjänst, ledsagning och tre kunder inom LSS.

Metod vid granskningen

Verksamhetsbesök den 1 april 2019 då verksamhetsansvarig och ansvarig samordnare intervjuades. Aktgranskning av fyra hemtjänstkunder och två kunder med ledsagarservice/avlösarservice LSS. Personalens kompetensutvecklingsplan granskades. Två personalintervjuer genomfördes den 2 april 2019 i Nacka stadshus. Uppföljning av beslut har skett hos samtliga kunder. Observation utanför kunds bostad. Granskning av anordnarens mobila återrapportering. Ett återföringsmöte tillsammans med verksamhetsansvarig och ansvarig samordnare den 8 april 2019 i Nacka stadshus.

Resultat

Social dokumentation

Vid aktgranskning framkommer det att enbart två av fyra hemtjänstkunder har social journal. För kundvalet LSS saknar båda kunderna social journal. Det är samordnaren som antecknar i den sociala journalen efter samtal med omvårdnadspersonalen. Majoriteten av kunderna har inte en sammanhängande social journal där man kan följa avvikelser och händelser av vikt för ärendet.

Två av fyra hemtjänstkunder har aktuell genomförandeplan. En av två kunder för LSS har aktuell genomförandeplan. Genomförandeplanerna uppfyller endast delvis gällande krav. Det finns brister i beskrivning av hur insatserna ska genomföras och det framgår inte hur kunden har fått möjlighet att påverka genomförandeplanen. Det saknas även datum för upprättandet och uppföljningsdatum i en av akterna.

Enklare Vardag har inte genomfört egenkontroll av den sociala dokumentationen och verksamhetsansvarig har inte haft tillräcklig insyn och kontroll att dokumentationen följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd som även regleras i auktorisationsvillkoret 27. Helhetsbedömningen är att det finns brister i den sociala dokumentationen.



Personal

Enklare Vardag uppfyller kravet på personalens utbildningsnivå och samordnaren har rätt kompetens för sitt uppdrag.

En kund får enbart hjälp från en personal. Den anställde är familjevän till kunden och har tidigare varit god man till denne. Kunden hyr dessutom sin bostad av den anställdes anhöriga. Detta medför att Enklare Vardag har använt sig av objektanställd personal vilket inte är förenligt med auktorisationsvillkor 24.

Vid uppföljningsbesök hos denna kund tillsammans med ansvarig biståndshandläggare framkommer oklarheter om kund får hjälp utifrån beställning. Vid besöket närvarade den objektanställda personalen. Den 1 april 2019 genomför planerare/utvecklare en observation under flera timmar utanför kundens bostad.

Vid varje besök ska hemtjänstpersonal alltid kvittera start och sluttid mot kundens NFC-etikett med hjälp av en personlig inloggning i kommunens mobila återrapporteringsystem. NFC-etiketten ska alltid finnas uppsatt i kundens bostad.

Under observationen framkommer att kund inte får hjälp av personalen trots inkvittering mot NFC-etikett. Under tiden som följeslagning pågår och inkvitteras mot NFC-etikett av den objektanställda, observeras kunden ensam komma gåendes hemåt tillsammans med en närstående. Kunden bor i övrigt tillsammans med den närstående. Under tiden som kund och närstående går upp till kundens bostad avslutas insatsen följeslagning mot NFC-etikett. Två minuter senare påbörjas insatsen lunchbesök som kvitteras in- och ut mot NFC-etikett. Knappt en timme senare sker in- och utkvittering av insatsen tillsynsbesök mot NFC-etikett. Under hela observationstiden som varar till en stund efter tillsynsbesöket syns inte den objektanställda personalen komma ut eller gå in till kundens fastighet. Detta trots att insatserna aktivt loggas av den objektanställda mot kundens NFC-etikett. För att säkerställa att den objektanställda inte är hemma hos kund ringer planerare/utvecklare på kundens dörr och avvaktar en lång stund. Ingen öppnar dörren.

Felaktig registrering i mobil återrapportering

Under granskningsperioden framkommer att en kund inte har haft någon NFC-etikett uppsatt i bostaden. Hos två kunder är NFC-etiketterna uppsatta med tejp på sådant sätt att det möjliggör att flytta på etiketten utan att den skadas. En kund har haft två etiketter uppsatta. För en kund med serviceinsatser registrerade anordnaren manuellt besöken utan att kvittera mot NFC-etikett i kundens bostad under de första fyra månaderna från att hjälpen påbörjats.

Anordnaren har rapporterat in mer utförd tid till kommunen än vad som står i kundens beställning. Detta sker systematiskt hos majoriteten av anordnarens kunder och över tid. Syftet med tidsregistrering av biståndsbedömd insats är dels en kontroll av att insatsen är utförd enligt beställning och dels att den även utgör underlag vid granskning av företagets

fakturor. Anordnaren sköter inte sitt åtagande i enlighet med villkor 12 gällande mobil återrapportering och syftet uppnås därför inte.

Kund får inte hjälp utifrån biståndsbedömd beställning

Tre kunder får inte hjälp utifrån gällande biståndsbedömd beställning. Besöken slås ihop i stor utsträckning, till exempel genom att kunden får hjälp med flera måltider vid samma tidpunkt trots att beställningen anger att hjälpen ska fördelas på olika tider under dagen. Hos dessa kunder slås tillsynsbesök ofta ihop med annan insats. Tillsynsbesök är ett kortare besök som syftar till ökad trygghet för kund när tiden mellan två ordinarie besök är för lång. När tillsynsbesöket slås ihop med annat besök uppfylls inte syftet. Kunden garanteras då inte regelbunden hjälp över dagen.

Flera kunder får i stor utsträckning hjälp av endast en omvårdnadspersonal. Enligt verksamhetsansvarig är kunderna väldigt nöjda med den hjälp de får och har skapat en god relation till personalen. Detta har medfört att kunderna avböjer hjälp när den anställde inte är i tjänst då de inte känner sig trygg med övrig personal. Att inte ha fler än en personal introducerad hos kund innebär en risk att kund inte får hjälp utifrån sitt behov. Enklare vardag behöver introducera fler personal hos varje kund för att säkerställa att kunden känner sig trygg även vid ordinarie personals frånvaro. Anordnaren behöver även säkerställa att den enskilde medarbetaren känner att hen inte alltid måste vara i tjänst.

Anordnaren följer därmed inte auktorisationsvillkor 21 som anger att anordnare ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.

Inte meddelat förändrat behov

Vid granskningen framkommer att anordnaren inte meddelar biståndshandläggare vid förändrade behov vilket det enligt kommunens auktorisationsvillkor ska göras med omedelbar verkan. Risken i att inte meddela förändrat behov kan innebära att kunden inte får hjälp utifrån behov och att det förändrade behovet inte meddelas omedelbart i enlighet med kommunens auktorisationsvillkor nummer 28 andra stycket.