

Från: "biljana@assistanshemtjanst.se" <biljana@assistanshemtjanst.se>

Datum: 29 oktober 2020 14:25:23 CET

Till: Stener Sofie <Sofie.Stener@nacka.se>

Ämne: Re: **Kommunicering kring avauktorisering**

Svara till: biljana@assistanshemtjanst.se

Hej Sofie,

Tack för ditt mail. Jag vill bemöta era allvarliga synpunkter på följande sätt.

Först vill jag ge en kort bakgrund om vad vi genomfört sedan jag blev verksamhetschef i Nacka i april 2020. Då detta var mitt under pandemin var mitt första fokus att se till att samtlig personal verkligen har förstått de extra kraven på basala hygienrutiner som gäller nu med anledning av covid-19. Vi jobbade även för fullt att säkerställa att verksamheten hade nödvändig skyddsutrustning. Allt detta för att skydda kunder och personal mot covid-19. Ifall kunder ändå skulle drabbas av covid-19 skulle vi ha beredskap att snabbt sätta in kohortvård för dessa kunder. Vi har regelbundet dagligen stämt av status hur många kunder som varit drabbade av covid-19 så att vi kan ge personalen rätt information och utföra kohortvård vilket innebär att personalen enbart arbetade med sjuka kunder och inga andra. För övriga kunder har vi coronaanpassat schemana vilket innebär att det är glesare mellan besöken och att vi har slagit ihop vissa besök på kundernas begäran för att minimera antalet personal och besök där så varit möjligt utifrån kundernas behov och önskemål. Personalen ska följa Folkhälsomyndighetens rekommendationer dvs vara hemma vid minsta symtom.

Jag själv blev smittat av covid -19 och varit frånvarande 3 veckor. Direkt efter att jag kom tillbaka smittades båda våra samordnare i Nacka och blev frånvarande ca en månad vardera. Företagets resurser är begränsade och att arbeta med planeringen som ju är dagsfärsk och som inte vem som helst som inte har kundkännedom kan utföra, gjorde att situationen blev svårhanterlig. Företagets fokus blev att klara av den basala dagliga driften och handledning av personalen samt att lugna kunder och närstående som var oroliga pga. pågående pandemi. När båda ordinarie samordnare var sjuka samtidigt blev det väldigt stora påfrestningar i verksamheten.

Jag har fortfarande 6 månader efter mitt tillfrisknande bieffekter av covid-19 som drabbat mitt ena öga, och det vill inte ge med sig. Jag har kämpat hårt för att ändå på ett bra sätt ta över den nya enheten, och för oss tjänstemän i företaget är det centralt att lära känna kunder och personal som vi ansvarar för.

Jag såg att planeringen i Nacka gjordes för hand, på enkla excelblad och planerade då att snabbt införa vårt digitala planeringsverktyg Mobil Omsorg, eller MOA. Detta för att vår riskhantering skulle bli bättre och att minimera misstag vid kommunikation med personalen och schemaläggning. MOA ger även mig som ansvarig ett mycket bättre verktyg att övervaka och kontrollera insatser och personal.

Att implementera ett nytt stödsystem för över 50 medarbetare tar tid att planera, och då

varken samordnarna eller personalen är vana att planera digitalt så tar det tid, tid som ska tas från en redan pressad situation under rådande pandemi.

Som verksamhetschef ansvarar jag för egenkontroller, och under sommaren i Nacka hittade jag ganska snabbt en del brister i personalens sätt att tidsredovisa. När jag frågade mer ingående om detta fick jag intryck av att personalen behöver mer utbildning kring hur man använder telefonen, för mig ytterligare argument till att snabbt införa MOA. Denna implementation pågår för närvarande och personalen har nu taggar både för MOA och Phoniro ute hos de flesta kunderna som de måste logga in och ut på för att vi ska få kontroll på utförda insatser.

När jag granskat phoniro på datorn och ser att NFC taggar visar att personal är på plats enligt schema, får höra att kunder är nöjda, att våra stickprov ute hos kunder visar att personal utför insatser på plats, som bär arbetskläder och följer våra rutiner (främst basala hygien) och att allt är grönt, då är väldigt svårt att tro att stora brister finns. För att man ska upptäcka brister så som ni har visat måste man utföra stickprov osynligt, eller att man fått ett allvarligt klagomål som man tvingas undersöka utan att prata med personalen om. I princip har man kommit så långt i sina misstankar att man tror att ens personal ljuger och behöver kontrollera varje steg för att försäkra sig om att allt utförs rätt, och vi som tror på tillitsbaserat ledarskap, så är denna typ av kontroll när vi inte kunnat se någon brist i systemet, som skulle påkalla en granskning av oss utanför våra kunders bostäder, har vi valt att inte göra det då det kan föra med sig andra negativa konsekvenser

I vår verksamhet anställer vi personal som vi tror på, och när vi upptäcker brister rättar vi till dem omedelbart. I ovanliga fall delar vi ut skriftliga varningar. I några fall har vi även avskedat personal som missbrukat sitt förtroende hos oss; man måste kunna lita på sin personal.

Utifrån er granskningsrapport vill jag härmed bemöta dem punkt efter punkt.

I de absolut flesta fall har jag enkla förklaringar, men självklart har vi haft brister, de flesta känner vi till och arbetar hårt och systematiskt få bort dem.

Nedanstående punkter kommer från granskningsrapporten, och jag bemöter dem en efter en så sakligt jag kan.

• Flertal kunder har inte fått hjälp då personal har loggat in och ut mot NFC-etikett utan att besöka kunden.

- Våra kunder är jättenöjda med hjälpen de får från oss. Som ni redan vet och själva skriver i underlaget har vi inga klagomål från kunder eller anhöriga. Vi vet att kunder som inte har fått rätt hjälp kommer ringa och klaga, till både oss och er, och de ska självklart inte betala för hjälp som inte är utförd, vi krediterar alltid felaktigheter så snart vi får reda på dem om det trots allt uppstått fel.

Vi har flera kunder som bor i samma hus, i samma fastighet, men på olika våningsplan. Vi har inte beordrat personalen att gå ut genom fastighetens ytterdörr för att avsluta ett pass, de kan gå från en kund till en annan inne i fastigheten, så länge de följer basala

hygienrutiner. Personalen använder ofta hissen mellan olika våningar. Personalen har självklart besökt kunden.

• Personal har använt annan personals inloggning och har på så sätt kunnat vara inloggad hos flera kunder samtidigt vilket medfört att kunder inte får hjälp enligt loggning och kundens aktuella beställning.

- Jag har skrivit om att vi har en pågående implementation av MOA. Vi har en teori om att när vår samordnare testat inloggning i Phoniro och MOA, att ni samtidigt kontrollerade detta, och då visar sig inloggningen vara dubbel? Vi har inte fakturerat för utförda insatser och tid som inte varit utförd.
- Jag har hittat personal som varit inloggade hos två kunder samtidigt, men det har varit hos kunder som bor i samma hus, och då har de tvättat och handlat åt båda. Tvätt är ju en insats som utförs etappvis då personalen går in och ut från tvättstugan, och då har personalen inte loggat ut på en gång. Likaså med inköpen som inte alltid utfördes i direkt anslutning till morgon eller lunchhjälpen.
- En gång har en kund ramlat och då har personal som har varit inloggad hos en annan kund i samma hus sprungit ner och har hjälpt kunden som har ramlat utan att logga ut hos kund nr 1. När kund nr 2 fått hjälp gick personalen tillbaka till kund 1 och fortsatte med insatserna. Kund 2 har till och med ringt och pratat med kommunen om detta och berättat hur nöjd hen var med vår personals snabba och flexibla agerande. Det är enkelt att kontrollera i den sociala dokumentationen, och troligen hos er om det blivit nedtecknat.
- Jag har även upptäckt att personal utför städ (serviceinsatser) hos kunder som är ute på promenad. Kanske har vi inte varit tillräckligt tydlig med vår kommunikation om hur personal ska tagga insatserna, men ibland trycker de på fel insats och istället för städ kan dom trycka på tillsyn eller personlig omvårdnad. Vi har vid flera tillfälle förklarat vikten av tagga rätt insats.

• Personal har vid flera tillfällen loggat in hos kunder mot NFC-etikett och lämnat kundens bostad utan att logga ut mot NFC-etikett för att sedan komma tillbaka vid ett senare tillfälle för att logga ut. Den faktiska registreringen mot NFC-etikett har således varit längre i tid än tiden som personalen faktiskt utfört.

- Vi har kunder som har insatsärendet inköp och behöver hjälp med att hämta brev, medicin eller liknande. Då kommer personal till kunden och påbörjar insatsen, går ut på ärenden eller inköpet och kommer sen tillbaka för att avsluta insatsen. Som jag tidigare skrivit, vi har inte fått klagomål från kunden/kunder som säger att de fått en faktura med tid som inte är utförda. Vi har själva utfört flertalet stickprover ute på fältet vid exakt sådana insatser, som en del av vår egenkontroll, och har då inte hittat sådana liknande brister. Underlagen finns dokumenterade i vår kvartalsvisa uppföljning i vår egenkontroll, per kontor.
- Det går inte att säkerställa vilken personal som har utfört insatserna hos kund och om de som utfört hjälpen har adekvat kompetens.*
- När det gäller utbildningsnivå i Nacka följer vi ständigt upp detta, och i vår senast analys i oktober 2020 visar det sig att de utförda insatserna i Nacka utförs med i snitt 62% utbildad personal, och då är det med minst USK-utbildning. Nacka ligger högst i vår jämförelse mellan våra kontor.

- *Anordnarens omfattande brister i registreringen i det mobila återrapporteringssystemet har medfört att kommunen har betalat ut ersättning till anordnaren för tid hos kund som inte utförts.*
- Alla timmar som är fakturerade är utförda. Vissa på fel sätt eftersom de blev inte utförda efter beställningen men vi har inte medvetet fakturerat för timmarna som inte är utförda. Detta kan våra kunder bekräfta.
- *Anordnaren har inte meddelat kommunen vid kundens förändrade behov, vilket har medfört att anordnaren har fakturerat kommunen för mer tid än vad som det finns behov av.*
- Under pandemin har kunder krävt ett annorlunda utförande av sina beslutade insatser eller besök. Vi har följt de instruktioner vi fått från kommunen och äldreheten för att på bästa sätt minska på risken för smittspridning, och då har vi minskat på personal på fältet och ökat på kontinuiteten för att uppfylla kundens och beställarens önskemål för att minska smittspridningen. Att detta inte har kommunicerats till samtliga BIB vid varje tillfälle kan diskuteras om det varit fel, men samtidigt har vi fått instruktioner om att minska på administrativa saker för att istället sätta mera resurser ut mot kunden. Är detta något som nu ska användas mot oss i en granskning? Det känns som en felriktad kontroll vilket skulle motverka det som var viktigast: att minska på smittspridning.
- *Flera kunder får systematiskt sina insatser sammanslagna, vilket innebär att behovet av omsorg och trygghet inte tillgodoses.*
- Som jag redan har skrivit vi har jobbat mycket hårt för att förebygga smittspridning och att utföra hjälp enligt kundens önskemål. Vi har utfört beslutade hjälpinsatser, vi har lagat flera måltider åt gången istället för att komma tillbaka och göra det senare, vi har utfört samtliga insatser men personalen har haft mindre restid och därmed mindre risk för smitta: detta eftersom kunderna krävde detta. Samma svar som vid tidigare påpekande, ska det vändas mot oss att vi följer extraordinära insatser under en pågående pandemi?
- *Anordnaren följer inte arbetstidslagen gällande veckovila då personal har arbetat flera månader i sträck utan någon ledig dag.*
- Vi har personal som har jobbat för länge och där erkänner vi att vi brustit, vi har varit för snälla. Personalen det handlar om har dock alltid arbetat mindre än 8 timmar på en dag. Samordnaren har vid upprepade tillfällen sagt att hon måste vila, men personalen ville själv inte lämna kunden då kunden mådde psykisk väldigt dåligt. Vi vet att detta är fel och har rättat till det så det inte ska upprepas.

Avslutning

Efter senaste egenkontroll för Q2 har jag rapporterat uppåt om ej åtgärdade brister i Nacka, och företaget har då anställt ytterligare en mycket erfaren före detta verksamhetschef inom hemtjänsten till nackakontoret. Hon började så sent som i september. Hon kommer fungera som biträdande verksamhetschef, och det primära målet är att hon ska hjälpa mig med att åtgärda och upptäcka brister i verksamheten. Vi påbörjade nu egenkontroll för Q3 och försöker få MOA implementerat under Q4 i Nacka.

Vi har nu beslutat att istället säga upp avtalen vi har med Nacka kommun.

Med vänliga hälsningar

Billie P. Blomqvist

Verksamhetschef

Assistans & Hemtjänst Stockholm AB

Dir.nr. 08 121 051 65

biljana@assistanshemtjanst.se

www.assistanshemtjanst.se