

2023-03-08

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ALN-2023-00040

Avauktorisering i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning; Efoel AB

Förslag till beslut

1. Äldrenämnden avauktorerar Efoel AB med organisationsnummer 556699–2128 i kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning från den 31 maj 2023.
2. Paragrafen förklaras som omedelbart justerad.

Sammanfattning

Äldreenheten har gjort en kvalitetsuppföljning av hemtjänstanordnaren Efoel AB. Utifrån omfattande granskning av tidsredovisning, verksamhetsbesök och portobservationer är den sammantagna bedömningen att Efoel AB har flera allvarliga brister som bedöms vara omfattande och systematiska vilket utgör en grund för avauktorisering. Personalen har inte hjälpt kunder utifrån gällande beställning och anordnaren har felaktigt återrapporterat besök. Anordnaren säkerställer inte att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömda behov och av personal med adekvat utbildning. Anordnaren har i samband med granskningen lämnat oriktiga uppgifter om anställda i företaget. Kommunen har ersatt Efoel AB för tid som inte har utförts enligt gällande beställning. Med hänvisning till de omfattande bristerna föreslås att äldrenämnden avauktorerar Efoel AB. Granskningen redovisas mer i detalj i bilaga 1 ”Påkallad granskning av Efoel AB, anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning”.

Ärendet

Bakgrund och tidigare granskningar

Efoel AB är en hemtjänstanordnare med totalt 130 kunder varav 116 aktuella kunder på äldreenheten och 14 kunder aktuella på omsorgsenheten i Nacka kommun. Efoel AB har bedrivit verksamhet i Nacka kommun sedan 2007. Anordnaren bedriver även personlig assistans.

Nacka kommun har tidigare granskat Efoel AB vid ett flertal tillfällen. Granskningen som gjordes 2016 och 2017 visade att anordnaren hade förbättringsområden men uppfyllde villkoren i avtalet med Nacka kommun. Identifierade förbättringsområden var bland

annat att verksamhetsansvarig inte utövade den dagliga ledningen, att anordnaren inte uppfyllde villkoret om personalens utbildningsnivå samt att personalen inte bar arbetskläder och inte följde hygienföreskrifter.

I mars 2021 hade äldreheten ett uppföljningsmöte med Efoel AB med anledning av mobil återrapportering av besök hos kunden. Äldreheten hade uppmärksammat att andelen besök som registrerats via tidsregistreringssystem i mobiltelefon var väsentligt lägre hos Efoel AB än snittet hos övriga anordnare. Anordnaren använde inte mobil återrapportering enligt gällande regler och rutiner. Efoel AB behövde då inkomma med en åtgärdsplan för hur de ska uppnå målet om att minst 80 procent av alla besök ska kvitteras i tidsregistreringssystem under april 2021. Anordnaren åtgärdade bristerna gällande kvittens under 2021.

Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljningen har utförts med stöd av en standardiserad checklista som utgår från ett antal fasta huvudområden, intervjuer samt granskning av tidsrapportering och utbildningsintyg.

Brister har identifierats inom följande områden där anordnaren inte uppfyller kraven i avtalet med Nacka kommun:

- Portobservationer visar att personal har loggat in hos kunder utan att personal är på plats (generellt villkor 14).
- Det förekommer objekt- och anhörganställningar vilket inte tillåtet enligt kommunens villkor (villkor 11).
- Anordnaren följer inte kommunens rutiner för mobil återrapportering (specifikt villkor 14).
- Anordnaren följer inte arbetstidslagen. Vid granskning upptäcktes två ärenden där personal arbetat varje dag upp till en månad hos samma kund (villkor 11).
- Personalen har inte kännedom om relevanta rutiner när det gäller synpunkter och klagomål och lex Sarah (villkor 21).
- Ledningsstrukturen är oklar. Verksamhetsansvarig utför inte daglig ledning för all personal, driftansvarig har ansvar för daglig ledning av viss personal (villkor 15).
- All personal behärskar inte svenska (villkor 11).
- Anordnaren uppfyller inte kravet om minst 60 procent utbildad personal (villkor 11).
- Anordnaren har brister i social dokumentation och genomförandeplaner. I ett flertal ärenden saknas dokumentation helt eller är mycket bristfällig (villkor 21).

- Anordnaren har inte meddelat kommunen om förändrade behov hos kunder (specifikt villkor 18).
- Personalen har inte kännedom om handlingsplan för våld och andra krissituationer (specifikt villkor 21).
- Anordnaren har lämnat oriktiga uppgifter till kommunen vid kvalitetsgranskning (villkor 22).

Äldreenhetens bedömning

Anordnaren kan inte säkerställa att insatserna hos kunderna utförs av personal med rätt utbildning och rätt kompetens och att kunderna får stöd och hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Tilliten till anordnaren har påverkats negativt till följd av de brister som uppdragats. Kunderna bedöms i nuläget inte garanteras god och trygg omsorg.

Äldreenhetens granskning klargör att Efoel AB inte uppfyller flertalet villkor i auktorisationsvillkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Sanktionen vid ett flertal villkor är avauktorisering. Anordnaren har lämnat oriktiga uppgifter om anställda och det är oklart hur stor andel av personalen är utbildad.

Portobservationerna och tidsregistrering visar på systematiskt fusk med utförda insatser. Den sammantagna bedömningen är att Efoel AB har flera allvarliga brister som bedöms vara omfattande och systematiska vilket utgör en grund för avauktorisering.

Förslaget är att Efoel AB avauktoriseras från den 31 maj 2023. Bedömningen grundar sig i en risk att befintliga anordnare inom kundvalet inte har kapacitet att ta emot samtliga kunder från Efoel AB kortare tid med anledning av att anordnaren har många kunder och även kunder med mycket beviljad tid.

Äldreenheten har tagit del av yttrandet från Efoel AB. Yttrandet föranleder ingen förändring i äldreenhetens bedömning. Äldreenheten vill tydliggöra att en omfattande granskning har genomförts och samtliga kunder har granskats i tidsregistreringssystem. Det är inte bara en specifik kundgrupp som utgjort granskningen. Det förekommer felaktigheter i yttrandet kring personalens utbildningsnivå och granskningens genomförande. Portobservationerna genomfördes på sådant sätt att ingen personal skulle kunna ha passerat granskarna obemärkt.

Ekonomiska konsekvenser

Äldreenheten kan i dagsläget inte beräkna de ekonomiska konsekvenserna som anordnaren orsakat kommunen genom att få ersättning för tid som inte har utförts. De kunder som har valt anordnaren kommer behöva byta anordnare

vilket ger merarbete för biståndshandläggare och därmed en ökad kostnad för äldreheten.

Konsekvenser för barn

Förslag till beslut har inga konsekvenser för barn.

Bilagor

- **Bilaga 1** Granskningsrapport Efoel AB, anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning daterad den 13 mars 2023
- **Bilaga 2** Yttrande från Efoel AB daterad den 22 mars 2023.

Karin Kollberg
Social- och äldredirektör

Ellinor Egefors Åkesson
Enhetschef
Äldreheten