

Uppföljning av granskning av Lindalens Omsorg AB, anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning

Sammanfattning

Äldreenheten har gjort en uppföljning av granskning av hemtjänstanordnaren Lindalens Omsorg AB. Den uppföljande granskningen har genomförts mellan september och november 2023. Utifrån omfattande granskning av tidsredovisning, åtgärdsplaner och beslut från IVO (Inspektionen för vård och omsorg) är den sammantagna bedömningen att Lindalens Omsorg AB har flera allvarliga brister. Bristerna bedöms vara omfattande och systematiska vilket utgör en grund för avauktorisering.

Granskningen visar följande brister:

- Anordnaren följer inte kommunens rutiner för mobil återrapportering (bilaga ”Regler för mobil återrapportering v 2.0” till kontrakt, upprättat den 15 augusti 2019).
- Anordnaren följer inte arbetstidslagen (villkor 11).
- Anordnaren följer inte åtgärdsplanen för att uppfylla krav på utbildad personal (villkor 11).
- Anordnaren saknar erforderlig ekonomisk kapacitet (villkor 7).
- IVO beslutade den 27 november 2023 att återkalla tillståndet att bedriva hemtjänst för Lindalens Omsorg AB. Tillståndet upphör att gälla den 7 december 2023 (villkor 8).

Med hänvisning till de omfattande bristerna föreslår äldreheten att äldrenämnden avauktorerar Lindalens Omsorg AB.

Syfte

Enligt socialtjänstlagen ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. Kommunallag, socialtjänstlag, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslag samt kommunens styrdokument reglerar hur arbetet med uppföljning ska ske inom socialtjänsten. Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata utförare. Uppföljning av utförare och verksamheter syftar till att följa upp att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns. Uppföljningen ska även kontrollera att verksamhet bedrivs korrekt enligt avtal och enligt villkor för kundval.

Beskrivning av verksamhet

Lindalens Omsorg AB är en hemtjänstanordnare med totalt 155 kunder varav 148 aktuella kunder på äldreheten och sju aktuella på omsorgsenheten i Nacka kommun. Lindalens Omsorg AB har bedrivit verksamhet i Nacka sedan 2019.

Lindalens Omsorg AB bedriver även hemtjänst i Stockholms stad, Tyresö kommun och Gnesta kommun.

Bakgrund

Mellan maj och september 2022 genomfördes en påkallad granskning av Lindalens Omsorg AB med anledning av inkomna synpunkter och klagomål. I oktober 2022 erhöll anordnaren en varning då de uppvisade allvarliga brister i förhållande till sitt uppdrag. Enligt varningen skulle Lindalens Omsorg AB omedelbart upprätta en omfattande åtgärdsplan för hur de skulle komma till rätta med bristerna. Bristerna i utförandet var bland annat brister i tidsredovisningen, att bolaget inte uppfyller kravet på att ha minst 50 procent utbildad personal samt att objekt/anhöriganställningar förekom vilket strider mot auktorisationsvillkoren.

Metod vid uppföljning

Uppföljningen utgår från riktlinjen ”Uppföljning av anordnare och utförare inom den sociala omsorgsprocessen”. Uppföljningen av tidigare genomförd granskning har utförts genom;

- Genomgång av åtgärdsplaner daterade 24 november 2022 och 6 april 2023.
- Genomgång av skriftlig inhämtad uppföljning av åtgärdsplan från Lindalens Omsorg AB. Det skriftliga materialet är daterat den 5 oktober 2023.
- Granskning av tidsregistreringssystemet Phoniro under september – november 2023.
- Genomgång av ekonomisk status i företaget.
- Genomgång av beslut om återkallelse av Lindalens Omsorg AB:s tillstånd att bedriva verksamhet med hemtjänst enligt 7 kap. 1 § 6 socialtjänstlagen (2001:453). Beslutet fattat av IVO den 27 november 2023.

Åtgärder som genomförts

Följande brister har åtgärdats av Lindalens Omsorg AB sedan varningen utfärdades i oktober 2022:

Legitimering av personal, basal hygien och arbetskläder

Av inkommen information från anordnare framkommer att samordnare dagligen gör egenkontroll av ID-kort och arbetskläder vid morgonsamling för att säkerställa att personalen kan legitimera sig och använder arbetskläder korrekt. Samtlig personal ska genomföra webbutbildning i basal hygien en gång per år.

Ledning, ledningssystem för kvalitet och social dokumentation

Sedan den 1 mars 2023 är verksamhetsansvarigs anställning förlagd till 100 procent på Lindalens Omsorg AB i Nacka, för att säkerställa att verksamhetsansvarig har tillräcklig insyn och kontroll i verksamheten.

Ledningssystemet är aktuellt och de felaktigheter som tidigare funnits är borttagna och/eller uppdaterade. Samtlig personal ska genomföra webbutbildning gällande lex Sarah och webbutbildning gällande social dokumentation/genomförandeplaner en gång per år. Samordnare ska varje vecka göra egenkontroller i syfte att åtgärda brister i dokumentation.

Objekt- och anhörganställningar

Samtliga objekt- och anhörganställningar har avslutats eller givits arbetspass hos fler kunder. Anordnaren har även tagit fram dokumentet ”Åtagande gällande anhörganställning” som samtlig personal ska underteckna. I dokumentet får personalen besvara fråga kring om de har en släktrrelation med hemtjänstkunder samt åta sig att meddela ledningen om de kommer i kontakt med kunder som de har en släktrrelation med.

Kvarstående brister

Kvarstående brister har identifierats inom följande kvalitetsområden:

- Anordnaren följer inte kommunens rutiner för mobil återrapportering.
- Anordnaren följer inte arbetstidslagen.
- Anordnaren följer inte åtgärdsplanen för att uppfylla krav på utbildad personal.

Nedan följer en redovisning av de brister som kvarstår inom respektive kvalitetsområde.

Anordnaren följer inte kommunens rutiner för mobil återrapportering

Av kontraktet mellan Nacka kommun och Lindalens Omsorg AB som är upprättat den 15 augusti 2019 framgår att bilagan ”Regler för mobil återrapportering v 2.0” ska följas.

Relaterat till tidsregistreringar framgår av den tidigare granskningen att;

- pågående tidsregistreringar observerades trots att det inte var personal hos kund
- besök som registrerats inte var möjliga att utföra inom registrerad tidsram vilket visade på felaktiga registreringar
- insatser inte utfördes enligt beställning
- tre kunder har fått sina tillsynsbesök sammanslagna med måltidsbesök, vilket innebär att behovet av omsorg och trygghet inte kunnat tillgodoses
- en hög andel av besöken hos kunder (17 procent) var manuellt loggade.

Uppgifter från anordnaren

I åtgärdsplan framkommer att anställningen för den anställde som varit inloggad hos kund utan att ha varit på plats är avslutad.

Av inkommen information från Lindalens Omsorg AB kan läsas att anordnaren har informerat de kunder som vill ha sammanslagna besök att det inte är möjligt. Kunder uppmanas kontakta sina biståndshandläggare om de önskar förändringar i sin insatsplan. Personalgruppen har informerats vid arbetsplatsträff att eventuella förändringar i upplägget av insatserna ska framföras till kontoret som i sin tur meddelar ansvarig biståndshandläggare. Samordnare planerar inte besöken för nära varandra. Av åtgärdsplan framgår även att enskilda samtal utförts med personal som gjort om sitt schema på eget bevåg.

Samordnarna gör egenkontroll varje dag genom att kontrollera personalens inloggningar. Vid avvikelser informeras verksamhetsansvarig och enskilt samtal genomförs med personal. Samordnare har även genomfört egenkontroller i form av oanmälda besök och stickprov ute hos kunder.

Uppföljande granskning

Vid granskning i tidsregistreringssystemet Phoniros september – november 2023 gjordes stickprov på 19 anställda, vilket motsvarar cirka 17 procent av de anställda. Hos sju av de granskade anställda hittades ett eller flera exempel på hopslagna insatser. Det handlar både om att tillsynsbesök slagits ihop med måltidsbesök och att olika måltidsbesök slagits ihop, exempelvis lunch och middag. Granskningen visade även på att tre anställda hade flertalet arbetspass och/eller kundbesök med exakta klockningar. Hos två andra anställda observerades avsaknad av förflyttningsmarginaler vid vissa besök vilket gör att trovärdigheten i de kundbesöken kan ifrågasättas.

Stickprov gjordes även på 33 kunder, vilket motsvarar 20 procent av anordnarens kunder. Hos 15 av 33 kunder har flera exempel på hopslagna besök hittats. Hos 10 av 33 kunder har flertalet exempel på manuella loggningar och i vissa fall även exakta klockningar hittats. Hos sju av 33 kunder fanns det tydliga exempel på att utförd tid inte överensstämmer med beställning. Det handlar om att mer tid utförts än vad som är beviljats, att samma insats utförts flera gånger per dag eller att insatser som inte beviljats utförts och fakturerats för.

Granskning i tidsregistreringssystemet Phoniro gjordes under september – november 2023. Hos en kund observerades under perioden 1 april – 30 september 2023 att samtliga besök utförts av samma anställd hos hemtjänsten. Kunden har en beställning som innefattar dagligt stöd från morgon till kväll för omvårdnad och mathållning. De timmar på dagen och de dagar som den anställde inte varit i tjänst (som vid semester) har inga besök hos kunden genomförts.

Anordnaren följer inte arbetstidslagen

Enligt auktorisationsvillkoren har anordnaren skyldighet att efterleva villkor i arbetstidslagen gällande till exempel regelbunden dygns- och veckovila (villkor 11).

Tidigare granskning visade att raster sällan planerades in i schemat. Anordnare angav att personalen önskade arbeta utan raster och ville gå hem tidigare i stället. Stickprov visade även att samma personal arbetade alla dagar i veckan flera veckor i rad.

Uppgifter från anordnaren

Anordnaren beskriver i åtgärdsplan att de ärenden där personal arbetat varje dag i flera veckor var samma personer som hade objektsanställning och att dessa är avslutade. Raster planeras in i schemat på samtlig personal och enskilda samtal pågår med personal som föredragit att arbeta in sin rast. Personalen informerades även av arbetsgivaren samt fackförbundet Kommunal på två arbetsplatsträffar 2022 kring vikten av att ta ut rast. Samordnare genomförde grundutbildning i arbetsrätt via Almega under december 2022.

Uppföljande granskning

Vid granskning i tidsregistreringssystemet Phoniro september –november 2023 gjordes stickprov på 19 anställda. Hos nio av de anställda hittades ett eller flera exempel på perioder där personerna i fråga inte haft veckovila enligt arbetstidslagen, det vill säga minst trettiosex timmars sammanhängande ledighet under varje period om sju dagar. Hos 17 av de 19 granskade anställda hittades ett eller flera exempel på avsaknad av rast efter mer än fem timmars utfört arbete.

Anordnaren följer inte åtgärdsplanen för att uppfylla krav på utbildad personal

Enligt auktorisationsvillkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning ska 60 procent av hemtjänstpersonalen ha en adekvat utbildning (villkor 11).

Vid den tidigare granskningen noterades att Lindalens Omsorg AB angav felaktiga uppgifter om antalet medarbetare och utbildningsnivå. Äldreenhetens uppskattning var att 23 procent hade adekvat utbildning enligt kraven i avtalet, vilket inte uppfyllde utbildningskraven i auktorisationsvillkoren.

Uppgifter från anordnare

Gällande utbildning framkommer av åtgärdsplan att en sammanställning av medarbetares utbildningar gjorts. Ett samarbete inleddes med Hermods den 22 november 2022 och 14 anställda skulle utbilda sig via dem. Sju anställda hade betyg som skulle valideras och 15 anställda skulle komplettera sin grundutbildning. Enligt anordnarens plan beräknades 70 procent av personalen uppfylla utbildningskravet den 30 juni 2024. Vidare angav anordnare att endast utbildad personal skulle anställas vid nyanställningar.

Uppföljande granskning

Av skriftligt inkommen information från utbildningsföretaget Hermods den 29 november 2023 framkommer att två elever inte varit aktiva sedan den 3 september 2023. Anordnaren följer därför inte planen för att uppfylla utbildningskravet.

Nya brister som tillkommit

Följande brister har tillkommit under den uppföljande granskningen:

- Anordnaren saknar erforderlig ekonomisk kapacitet.
- Tillstånd att bedriva hemtjänstverksamhet återkallat av IVO.

Nedan följer en redovisning av de brister som tillkommit.

Anordnaren saknar erforderlig ekonomisk kapacitet

Enligt auktorisationsvillkoren ska anordnare ha erforderlig ekonomisk kapacitet. Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 3 enligt UC (villkor 7).

Av kreditupplysning tagen den 1 december 2023 framgår att Lindalens Omsorg AB har kreditvärdighet 2 enligt UC. En analys av anordnarens ekonomi visar att deras eget kapital minskar vilket ger sämre siffror.

Tillstånd att bedriva hemtjänst återkallat

Enligt auktorisationsvillkoren ska privata anordnare ha tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet (villkor 8).

Den 27 november 2023 fattade Inspektionen för vård och omsorg, IVO, beslut om att återkalla tillståndet för Lindalens Omsorg AB och två andra dotterbolag i koncernmoderbolaget Sessi Holding AB. Tillståndet rör att bedriva verksamhet med hemtjänst och två fall av ledsagarservice. Skäl till beslut är att IVO bedömer att bolaget och dess företrädare inte uppfyller kravet på lämplighet att bedriva sådan verksamhet. Det grundas på associationsrättslig och ekonomisk misskötsamhet samt misskötsamhet i förhållande till avtal med kommuner. Exempel på framkommen ekonomisk misskötsamhet är sent betalade skatter och avgifter, skulder till Kronofogdemyndigheten och bristande följsamhet till aktiebolagslagen (2005:551). I utförandet av hemtjänst har det i tre kommuner, varav Nacka kommun är en, förekommit systematiska och återkommande kvalitetsbrister. Kvalitetsbristerna avser bristande utförande av tidredovisning, social dokumentation, och genomförandeplaner för kunder.

Förvaltningsrätten beslutade den 6 december 2023 om inhibition av IVO:s beslut utifrån begäran från Lindalens Omsorg AB. Beslutet om inhibition gäller till dess att målet avgörs slutligt eller att förvaltningsrätten beslutar något annat.

Äldrenhetens bedömning

Äldrenhetens uppföljande granskning klargör att Lindalens Omsorg AB inte uppfyller flertalet villkor i auktorisationsvillkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Detta trots att anordnaren fick en varning i oktober 2022 och inkommit med flertalet åtgärdsplaner. Brister i flertalet villkor är grund för avauktorisering.

Lindalens Omsorg AB kan inte säkerställa att insatser hos kunderna utförs av personal med rätt utbildning och rätt kompetens och att kunderna får stöd och hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Anordnare kan inte heller säkerställa att de följer arbetstidslagen för sina anställda. Vidare har IVO beslutat att återkalla anordnarens tillstånd att bedriva hemtjänstverksamhet. Lindalens Omsorg AB har överklagat IVO:s beslut och de har fått beviljad inhibition.

Vid uppföljning konstaterar äldrenheten att anordnaren inte följer kommunens rutiner för mobil återrapportering. Det har bland annat vid granskningen hittats flera exempel på hopslagna insatser, exakta klockningar och att det saknas förflyttningsmarginaler mellan olika kunder. Denna typ av felaktigheter är tydliga

exempel på att det förekommer fusk. Det har även framkommit att anordnaren inte har den kreditvärdighet som Nacka kommun kräver av anordnare i kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Tilliten till anordnaren har påverkats negativt till följd av de brister som uppdagats. Den sammantagna bedömningen är att Lindalens Omsorg AB har flera allvarliga brister som är omfattande och systematiska vilket utgör en grund för avauktorisering. Äldreenheten föreslår därför att äldrenämnden avauktorerar Lindalens Omsorg AB.

Karin Kollberg
Social- och äldre direktör
Social- och omsorgsprocessen

Ellinor Egefors Åkesson
Enhetschef
Äldreenheten