

2015-11-02

ÄLN 2015/133-732

Granskning genomförd av:
Sofia Rooth Andersson
Sociala kvalitetsenheten

Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Jakob Care AB

Verksamhetsbesök på Enspännarvägen den 23 september 2015. Närvarande: delägare Saad Agob Garabet, verksamhetsansvarig Jafar Atroushi, samordnare Haba Husam Ayob från Jakob Care, samt Susanna Dennerlov och Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten. Vid senare tillfällen i oktober intervjuas fyra medarbetare enskilt i Nacka stadshus.

Sammanfattning

Jakob Care AB har stora brister i sin verksamhet och uppfyller inte villkoren för att vara anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning i Nacka kommun.

Bakgrund

I mars 2013 får Jakob Care tillfällig dispens från kravet på att minst hälften av personalen ska ha relevant utbildning. Jakob Care ska enligt dispensbeslutet uppnå kravet på utbildningsnivå senast 2013-12-31. I en åtgärdsplan har Jakob Care angivit att befintlig personal ska utbildas och vid framtida rekryteringar kommer kravet på godkänd utbildningsnivå vara en grundförutsättning för anställning.

I mitten av april 2015 tar sociala kvalitetsenheten kontakt med Jakob Care och bokar in ett verksamhetsbesök i maj. Jakob Care uppmanas då skicka in dokument gällande det systematiska kvalitetsarbetet samt lista över personalens utbildningsnivå. Ett par dagar innan verksamhetsbesöket avbokar Jakob Care då ägaren Saad Agob Garabet blivit sjuk vilket styrks med ett läkarintyg. I slutet av maj kontaktar sociala kvalitetsenheten Jakob Care för att boka in ett besök i slutet av juni. Jakob Care vill då skjuta upp besöket till slutet av juli då den mesta av personalen skulle vara på semester och återkomma i slutet av juli. Ingen dokumentation inkommer till kommunen.

Den 27 oktober 2015 fattar Knivsta kommun beslut om att säga upp avtalet med Jakob Care på grund av brister i verksamheten. Knivsta sammanfattar att ”bristerna handlar bland annat om upprättande och implementering av rutiner av olika slag både vad gäller kvalitet och hälso- och sjukvård, utveckling av det systematiska kvalitetssystemet vad gäller



egenkontroll och medarbetarnas delaktighet, införskaffande av kunskap om hälso- och sjukvårdsavvikelser, samt kontakt med ansvariga sjuksköterskor inom kommunens hemsjukvård för upprättande av en hälso- och sjukvårdsjournal.”

Allmänt

Jakob Care är godkända att bedriva hemtjänst, avlösning och ledsagning i hela Nacka kommun. De har inget kapacitetstak. De är även verksamma i Knivsta kommun. Jakob Care har för närvarande tre kunder i Nacka, alla över 65 år. De har även personlig assistans med kunder i Nacka och i övriga Sverige, då i företaget Jakob Omtanke. Jakob Care har sitt huvudkontor i Vällingby, men har nyligen öppnat ett kontor i Nacka.

Ledning och personal

VD Saad Agob Garabet uppger att den tidigare verksamhetsansvarige avslutade sin anställning i slutet av maj 2015. Jafar Atroushi anställdes som verksamhetsansvarig i juni-juli 2015. De anmälde inte bytet till Nacka kommun för godkännande. Ansökan om ny verksamhetsansvarig kom in i samband med verksamhetsbesöket. Jafar Atroushi arbetar nu halvtid på Jakob Care men uppger att han är tillgänglig övrig tid. Jafar besöker kunderna en gång i veckan.

Haba Husam Ayob arbetar som arbetsledare, men utför även hjälp hemma hos kunderna. Hon besöker kunderna varannan dag.

Jakob Care har inga gemensamma personalmöten och personalen börjar och slutar sina arbetspass hemma hos kunderna.

Inför verksamhetsbesöket skickar Jakob Care in en lista över personalen. Vid verksamhetsbesöket uppger de att ytterligare tre personer har anställts som timvikarier på heltid. De saknar alla relevant kompetens enligt villkoren. All personal som saknar relevant kompetens planerar att påbörja utbildning för att uppnå undersköterskekompetens.

Vid verksamhetsbesöket uppmanas Jakob Care att skicka in utbildningsbevis för all utbildad personal vilket inkommer 15 oktober. Utbildningsbeviset för en medarbetare visar sig vara förfalskat då personen inte har studerat vid angiven gymnasieskola. Det förfalskade betyget är utformat på ett sätt som gör att det redan vid första anblicken förefaller vara förfalskat då namn och personnummer är skrivna för hand.

Jakob Care uppnår inte villkoret att minst hälften av personalen ska ha relevant utbildning då endast en tredjedel av personalen har relevant utbildning.

Vid verksamhetsbesöket uppger Jakob Care att det finns en kund som har hjälp av en anhörganställd personal. De har inte skickat in en anmälan om detta till kommunen och uppmanas vid verksamhetsbesöket att skicka in en sådan blankett. Ingen blankett har inkommit per den 21 oktober.

Systematiskt kvalitetsarbete

Vid verksamhetsbesöket visar Jakob Care upp sitt ledningssystem för kvalitet. I ledningssystemet finns en mängd rutiner, bland annat för synpunkter och klagomål samt lex



Sarah. Vid verksamhetsbesöket uppmanas de att skicka in några av rutinerna inklusive riskanalys och egenkontroll. Inget har inkommit per den 21 oktober.

Dokumentation

Dokumentationen förvaras dels i personakter på kontoret i Nacka och dels i en pärm hemma hos kunden. De uppger att personalen skriver daganteckningar i ett block hos kunden och dessa anteckningar lämnas sedan in till kontoret där relevanta anteckningar förs över till kundakten.

Vid verksamhetsbesöket görs en granskning av samtliga tre kundakter. Genomförandeplanerna består av en kopia av beställningen och är inte signerade av kund eller företrädare. Genomförandeplanerna uppfyller inte Socialstyrelsens föreskrifter. Vid intervju av personal framkommer att flera av dem inte känner till begreppet genomförandeplan. Ingen av kunderna har några anteckningar i den sociala journalen.

Trygghet och säkerhet

De uppger att all personal har legitimation eller tjänstekort och att de tar utdrag ur belastningsregistret på all personal samt att personalen skriver under sekretessförbindelser.

Ingen kund har lämnat nycklar till anordnarna då de bor hos anhöriga som alltid är hemma när personalen påbörjar och slutar sitt arbetspass.

All personal är anställda på heltid då det upplever att det är svårt att rekrytera personal på deltid. Då de har en fast lönekostnad per anställd har de möjlighet att låta personalen utföra mer tid hemma hos kund än vad beställningen medger. Det finns därför alltid en personal hemma hos kunderna från morgon till kväll. En personal arbetar under dagen och ny personal kommer och avlöser på eftermiddagen. Två av kunderna har dubbelbemanning vid flera tillfällen under dagen och då kommer ytterligare en personal och hjälper till. Detta ger hög personalkontinuitet hos kunden och personalen blir en del av kundens familj. Jakob Care utför därmed inte hjälpen enligt beställning eller genomförandeplan.

Mellan den 5 och 9 oktober 2015 går det inte att få tag på Jakob Care. Vd:n meddelar per e-post att han är utomlands. De båda telefonnummer som finns utsatta på nacka.se är kopplade till telefonsvarare och ingen återkommer trots flera lämnade meddelanden. Verksamhetsansvarig kontaktas både per e-post och telefon, men återkommer inte.

Intervjuer med personal

Fyra enskilda intervjuer med medarbetare på Jakob Care genomförs i Nacka stadshus under oktober. Medarbetarna är utvalda av sociala kvalitetsenheten. En av medarbetarna var för tillfället tjänstledig och ersattes av en medarbetare utsedd av Jakob Care.

I samtal med personalen framkommer att flera av dem inte jobbar i samma utsträckning som ledningen har redogjort för. Några av medarbetarna är inte hos kunderna hela dagarna. Nyckelhanteringen löser de i vissa fall genom att få nycklar av kundens anhöriga.



Fler av medarbetarna arbetar eller har arbetat som personlig assistens upplever att arbetet hos hemtjänstkunder inte skiljer sig från arbetet som personlig assistent.

Några av medarbetarna ger kunderna medicin utan skriftlig delegation av hälso- och sjukvården. Några av medarbetarna känner inte till begreppet genomförandeplan.

Alla medarbetare uppger att de har en nära kontakt med kunderna och att de är som en i familjen. De upplever att kund och närstående är mycket nöjda med hjälpen och ingen har fått in något klagomål.