

2016-09-29
ÄLN 2015/60-732

Granskningen är utförd av
Susanna Dennerlöv och Sofia
Rooth-Andersson på sociala
kvalitetsenheten

Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Alerta Omsorg AB

Verksamhetsbesök den 29 juni 2016. Närvarande var verksamhetsansvarig [Personuppgift borttagen på grund av PuL] samt Susanna Dennerlöv och Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten. Två samordnare, verksamhetsansvarig [Personuppgift borttagen på grund av PuL] intervjuades tillsammans vid besöket. Ytterligare fyra individuella personalintervjuer har genomförts vid senare tillfällen i Nacka stadshus. En kund har intervjuats per telefon.

Möte för kompletterande frågor och återföring av resultat sker på Nacka stadshus den 27 september 2017. Närvarande vid detta möte var verksamhetsansvarig [Personuppgift borttagen på grund av PuL] samordnarna [Personuppgift borttagen på grund av PuL] och [Personuppgift borttagen på grund av PuL] samt Susanna Dennerlöv, Sofia Rooth Andersson och Kristina Östergren från sociala kvalitetsenheten.

Sammanfattande bedömning

Den sammantagna bedömningen är att anordnaren uppvisar allvarliga och omfattande brister i verksamheten. Anordnaren bedöms inte följa de lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhetsområdet. Anordnaren kan inte säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får den hjälp de behöver.

Under granskningsperioden inkommer anordnaren med vilseledande och inkorrekta uppgifter inom flera områden. Uppgifter från verksamhetsansvarig, samordnare, personal och biståndshandläggare är motstridiga vilket påverkar anordnarens trovärdighet i de uppgifter som lämnats.

De förklaringar som Alerta Omsorg framför vid ett möte den 27 september 2016 ändrar inte bedömningen.

Allmänt

Alerta Omsorg AB är sedan tio år godkänd anordnare inom kundvalet hemtjänst, avlösning och ledsagning. De har hela Nacka kommun som geografiskt område och har inget kapacitetstak. De har för närvarande elva kunder i Nacka. Verksamhetsansvarig är



[Personuppgift borttagen på grund av PuL]. Alerta är verksamma i flera andra Stockholmskommuner och är även verksamma inom personlig assistans.

Tidigare varningar och bristområden

Social-och äldrenämnden varnade Alerta under 2010 på grund av bristande social dokumentation och tidsredovisning. Vid uppföljning hade dokumentationen förbättrats men brister kring hur personalen hanterade sekretesskyddade dokument uppmärksammades.

Ledning och personal

Verksamhetsansvarig äger företaget tillsammans med sin fru som arbetar som samordnare. De har två kontor, ett i Kista och ett i Nacka. Verksamhetsansvarig uppger att han är på Nackakontoret ungefär två dagar i veckan. Det finns totalt tre samordnare och någon av dem finns alltid på plats i Nacka. Den samordnare som bedöms arbeta mest mot Nacka har inte adekvat kompetens för att utöva den dagliga ledningen. De uppger att det är 18 personal som arbetar för Nackas kunder.

Verksamhetsansvarig uppger att vissa ur personalen kommer till kontoret vid varje arbetspass, medan andra går direkt till kunderna. Ledningen har enligt verksamhetsansvarig telefonkontakt med all personal vid varje arbetspass. I samtal med samordnarna uppger de att personalen inte kommer in till kontoret dagligen och att de har telefonkontakt med personalen några dagar i veckan. Enligt den intervjuade personalen har de telefonkontakt med samordnarna vid behov.

Alerta uppger att 73 procent av personalen har relevant kompetens. Flera av personalen som uppges som utbildad studerar dock fortfarande eller har annan utbildning. En av den intervjuade personalen hade exempelvis avslutat sina studier efter en termin och dessutom inte arbetat i Nacka på minst ett år. Av de 18 anställda kan de endast styrka att tre har relevant utbildning. Den faktiska utbildningsnivån går inte att beräkna då Alerta inkommit med felaktiga uppgifter om vilken personal som arbetar i Nacka och i vilken omfattning.

I uppföljningsenkäten för 2015 angav Alerta att de hade tre anhörganställda för fyra kunder. Inga anmälningsblanketter hade innan granskningen skickats till sociala kvalitetsenheten. Efter verksamhetsbesöket anmäler de tre personal som anhörganställda. Verksamhetsansvarig uppger att de har förändrat synen på de anhörganställda de senaste åren och att de numera är med på möten och utbildning. I samtal med samordnarna uppger de att den anhörganställda personalen oftast inte kommer till personalmöten. Ytterligare fyra anställda har identifierats som anhörganställda i samband med personalintervjuer, granskning av social dokumentation och samtal med handläggare. Vid mötet i september uppger verksamhetsansvarig att han inte haft kännedom om att dessa fyra anställda är anhöriga till kunderna. Samordnaren har dock haft kännedom om detta och uppger ytterligare en anhörganställd. Sammanlagt har Alerta åtta anhörganställda.



Systematiskt kvalitetsarbete

Alerta har ett dokumenterat ledningssystem för kvalitet. På kontoret finns en pärm för personalen med de mest relevanta rutinerna. Verksamhetsansvarig berättar att personalen är delaktig i kvalitetsarbetet bland annat vid planeringsdagar och vid personalmöten. De registrerar och sammanställer inkomna synpunkter och klagomål varje år och gör en åtgärdsplan. För 2015 inkom fyra synpunkter. De ringer eller besöker kunderna regelbundet och frågar ett antal frågor för att få en uppfattning om hur nöjda de är.

Rutiner och arbetssätt bedöms inte vara förankrade hos personalen utifrån personalintervjuerna. Den intervjuade personalen som saknar undersköterskeutbildning har till exempel inte tillräcklig kännedom om lex Sarah och har svårt att redogöra för hur de ska hantera synpunkter och klagomål.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen förvaras på Nackakontoret i låsta brandsäkra skåp. Samordnarna uppger att de hjälper personalen att dokumentera. I personalintervjuer framkommer att de skriver anteckningar som förvaras hemma hos kunderna och lämnas till kontoret en gång i månaden. Förvaring av dokumentation hemma hos kunder anses inte vara säker utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Samtliga kunders akter granskas vid verksamhetsbesöket. Alla har en sammanhållen personakt. Tre av kunderna saknar aktuell genomförandeplan och tre kunder saknar löpande social journal. Genomförandeplanerna innehåller i stort det som ska finnas med och de flesta är underskrivna av kund. Planerna skulle behöva utvecklas gällande "hur" hjälpen ska utföras. Vid mötet i september uppger verksamhetsansvarig att han gått igenom alla akter och att det nu finns social journal och genomförandeplaner för alla kunder.

I samtal med personalen har hälften av dem bristande kunskap kring genomförandeplaner och social journal.

Trygghet och säkerhet

Ledningen uppger att de har kontakt med personalen per telefon vid varje arbetspass, dock inte den anhörganställda personalen. Personalen som intervjuats uppger att de inte har daglig kontakt med ledningen.

Ledningen uppger att inga kunder i Nacka har lämnat nycklar då alla kan öppna dörren själva. De uppger att all personal har skrivit på sekretessförbindelser och har vid anställning lämnat utdrag ur belastningsregistret. Tjänstelegitimation finns.

Det finns arbetströjor och ledningen uppger att all personal lämnar in kläderna till kontoret för tvätt. I personalintervjuer framkommer att flera ur personalen tvättar arbetskläderna hemma.



Biståndshandläggarnas erfarenheter

Biståndshandläggare från enheten för funktionsnedsättning och äldreheten har framfört synpunkter på att det har varit svårt att få återkoppling och att anordnaren har bristande insyn i hur hjälpen utförs hemma hos kund.

Kundintervju

En kund har intervjuats per telefon. Kunden var sammantaget mycket missnöjd och hade bestämt sig för att byta anordnare. De stora bristerna var samordnarens vilja att diskutera insatsernas utförande och personalens bristande kunskaper i svenska språket.

Anordnarens bemötande av granskningsrapporten

Alerta Omsorg har vid möte i Nacka stadshus den 27 september 2016 fått möjlighet att bemöta granskningsrapporten. Närvarande på mötet var verksamhetsansvarig [Personuppgift borttagen på grund av PuL], samordnarna [Personuppgift borttagen på grund av PuL] och [Personuppgift borttagen på grund av PuL] samt Susanna Dennerlöv, Sofia Rooth Andersson och Kristina Östergren från sociala kvalitetsenheten. Alerta tillstår de brister som framkommit vid kvalitetsgranskningen. De upplever dock att de har god kontroll på verksamheten och att kunderna får den hjälp de behöver. Det framkommer inget under mötet som ändrar bedömningen att Alerta Omsorg har stora och allvarliga brister i sin verksamhet.