

2022-10-24

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ALN 2019-00044

## **Varning av anordnare i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning; Lindalens omsorg AB**

### **Förslag till beslut**

1. Äldrenämnden varnar Lindalens omsorg AB med organisationsnummer 556681-8414. Lindalens omsorg AB ska inkomma med ett förslag på åtgärdsplan till äldreheten senast den 10 november 2022.
2. Beslutet justeras omedelbart.

### **Sammanfattning**

En påkallad granskning har gjorts av Nacka kommun med anledning av inkommande synpunkter där Lindalens omsorg AB anklagas för olika typer av fusk i verksamheten. Utifrån omfattande kvalitetsuppföljning, observationer och granskning av tidsredovisning är den sammantagna bedömningen att Lindalens omsorg AB har flera allvarliga brister som utgör en grund för varning. Personalen har inte hjälpt kunden utifrån gällande beställning och anordnaren har felaktigt återrapporterat besök. Verksamhetsansvarig har inte haft tillräcklig insyn och kontroll i verksamheten för att säkerställa att lagar, föreskrifter och allmänna råd efterföljs. Anordnaren säkerställer inte att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömda behov och av personal med adekvat utbildning. Kommunen har ersatt Lindalens omsorg AB för tid som inte har utförts enligt gällande beställning.

Verksamheten behöver skyndsamt vidta åtgärder inom flertal områden för att säkerställa att kunder får insatser av god kvalitet och uppfylla kraven i avtalet med Nacka kommun. Med hänvisning till bristerna föreslås att äldrenämnden varnar Lindalens omsorg AB. Anordnaren ska inkomma med ett förslag på åtgärdsplan till äldreheten senast den 10 november 2022.

### **Ärendet**

#### **Bakgrund och tidigare granskningar**

Lindalens omsorg AB är en hemtjänstanordnare med totalt 194 kunder varav 181 aktuella kunder på äldreheten och 13 kunder aktuella på omsorgsenheten i Nacka kommun.

En påkallad granskning har gjorts av Nacka kommun med anledning av inkommande synpunkter där Lindalens omsorg AB anklagas för olika typer av fusk i verksamheten. Den påkallade granskningen har utförts under sommaren 2022 genom omfattande kvalitetsuppföljning, observationer och granskning av tidsredovisning. Granskningen redovisas mer i detalj i bilagan 1 ”Påkallad granskning av Lindalens omsorg AB, anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning”.

Nacka kommun gjorde även en kvalitetsgranskning av Lindalens omsorg AB i februari 2021 (ÄLN 2019/44). Den sammantagna bedömningen var då att Lindalens Omsorg AB till största delen uppfyllde auktorisationsvillkoren men att det fanns bristområden som de behövde arbeta vidare med. Med anledning av den då rådande pandemin genomfördes endast video- och telefonmöten med anordnaren och granskningen av den sociala dokumentationen uteblev. Lindalens Omsorg AB bedömdes då ha en fungerande verksamhet, men behövde kvalitetssäkra sin verksamhet i större utsträckning. Anordnaren uppfyllde inte kravet på personalens utbildningsnivå och inkom med en åtgärdsplan om hur de ska öka andelen utbildad personal.

### **Påkallad granskning 2022**

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

#### **Brister som kräver åtgärder**

- Portobservationer visar att personalen har loggat in hos en kund utan att vare sig personal eller kund är på plats. (generellt villkor 14)
- Granskningen av besöken som registreras visar att det inte är möjligt att utföra insatserna inom registrerad tidsram hos flertal kunder vilket visar på felaktiga registreringar och att anordnaren har inkommit med oriktiga uppgifter till kommunen (generellt villkor 14)
- Anordnaren uppfyller inte kravet om minst 50 procent utbildad personal (specifikt villkor 11 som gällde fram till den 30 september 2022)
- Anordnaren följer inte arbetstidslagen. Vid granskning upptäcktes tre ärenden där personal arbetat varje dag upp till en månad hos samma kund (specifikt villkor 11)
- Anordnaren har inte meddelat kommunen om förändrade behov hos en kund (specifikt villkor 18)
- Det förekommer objekt- och anhörganställningar vilket inte tillåtet (specifikt villkor 11)
- Verksamhetsansvarige utövar inte daglig ledning i organisationen (generellt villkor 15)

- Verksamhetsansvarig kan inte beskriva hur för verksamheten tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor tillämpas i praktiken (specifikt villkor 15)
- Kvalitetsledningssystem används inte systematiskt och fortlöpande för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet (specifikt villkor 14)
- Anordnaren har brister i social dokumentation, det finns ett flertal ärenden där dokumentationen inte går att följa eller den saknas (generellt villkor 14)
- Anordnaren följer inte föreskriften om basal hygien i vård och omsorg (villkor 14)
- Personalen har inte kännedom om handlingsplan för våld och andra krissituationer (specifikt villkor 21)
- Personalen har inte kännedom om relevanta rutiner när det gäller synpunkter och klagomål och lex Sarah (generellt villkor 21)
- I samband med personalintervjuerna efterfrågas fotolegitimation och/eller tjänstekort men ingen av medarbetarna kunde uppvisa legitimation/kort (specifikt villkor 8)

### **Äldrenehets bedömning**

Lindalens omsorg AB har yttrat sig angående innehållet i granskningsrapporten (bilaga 2) och medger flera brister som anges i granskningsrapporten. De har redovisat en rad åtgärder som redan vidtagits för att komma till rätta med bristerna. Äldrenehets bedömer att anordnaren arbetar aktivt med kvalitetsförbättringar och därför föreslås en varning med krav på omfattande åtgärdsplan som anordnaren ska inkomma med till äldrenehets senast den 10 november 2022. Åtgärdsplanen kommer att följas upp i samtliga punkter.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Förslag till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

### **Konsekvenser för barn**

Förslag till beslut har inga konsekvenser för barn.

### **Bilagor**

Bilaga 1 Påkallad granskning av Lindalens omsorg AB daterad den 24 oktober 2022

Bilaga 2 Yttrande från Lindalens omsorg daterad den 19 oktober 2022.

Ellinor Egefors  
Enhetschef  
Äldrenehets

Elisa Reinikainen  
Gruppchef  
Kvalitet vård och omsorg