

## **Uppföljning av varning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Alerta Omsorg AB Omsorg AB**

### **Metod**

Oanmält verksamhetsbesök den 20 september 2017, närvarande var gruppchef Helena Lindenius och planerare/utvecklare Sofia Rooth Andersson från äldreheten samt Utsa Sidh Ros från anordnaren. En dokumentgranskning genomfördes vid verksamhetsbesöket. Planerat verksamhetsbesök den 22 september närvarande var Sofia Rooth Andersson och samordnare Christina Nastase.

Fem personalintervjuer genomförs i september 2017

Möte i Nacka stadshus 24 november 2017, närvarande var Helena Lindenius och Sofia Rooth Andersson samt Alerta Omsorg ABs verksamhetsansvarig Eyyüp Sürek.

### **Sammanfattande bedömning**

Alerta Omsorg AB Omsorg AB varnades i oktober 2016 efter kvalitetsgranskning på grund av allvarliga och omfattande brister. Under granskningen hade Alerta Omsorg AB lämnat inkorrekta och vilseledande uppgifter till kommunen.

Alerta Omsorg AB har fortsatt lämna inkorrekta och vilseledande uppgifter till kommunen, både under uppföljningen av varningen och vid en ansökan om statliga stimulansmedel.

Verksamhetsansvarig är inte tillräckligt närvarande i verksamheten för att kunna säkerställa att avtal, lagar och föreskrifter följs. En av dem som utövar den dagliga ledningen har inte adekvat kompetens för uppdraget.

Kundernas trygghet och säkerhet kan inte säkerställas då mobiltelefoner innehållande känslig information inte förvaras säkert samt att motstridiga uppgifter inkommer vad gäller säker nyckelhantering.

Stockholm Stad och Huddinge kommun har under hösten 2017 hävt avtalen med Alerta Omsorg AB gällande hemtjänst på grund av brister med tidregistrering och utförande av beställda insatser.

## **Allmänt**

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

Verksamhetsansvarig är Eyyüp Sürek. Alerta Omsorg AB varnades 2011 på grund av bristande dokumentation och tidsredovisning. Alerta Omsorg AB är verksamma i några andra Stockholmskommuner och även inom personlig assistans.

## **Varningen 2016**

Alerta Omsorg AB kvalitetsgranskades under hösten 2016. Tjänstemannaförslaget var att Alerta Omsorg AB skulle avauktoriseras på grund av allvarliga och omfattande brister. Anordnaren bedömdes inte följa de lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Under granskningsperioden inkom anordnaren med vilseledande och inkorrekt uppgifter inom flera områden. Anordnaren kunde inte säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får den hjälp de behöver. Endast tre av 18 personal hade relevant utbildning. Äldrenämnden fattade i oktober 2016 beslut om att varna Alerta Omsorg AB.

## **Hävda avtal med Huddinge kommun och Stockholm stad**

Huddinge kommun hävde avtalet med Alerta Omsorg AB under september 2017 gällande hemtjänst. Huddinge konstaterade efter genomförd granskning att ”företaget grovt åsidosatt sina skyldigheter gentemot Huddinge kommun”. Bristerna rör främst tidsregistrering samt utförandet av insatser enligt beställning. Stockholms stad uteslöt Alerta Omsorg AB i oktober 2017 från hemtjänstkundvalet på grund av samma brister som Huddinge kommun.

## **Vilseledande och inkorrekt uppgifter i samband med stimulansmedel**

Alerta Omsorg AB har inkommit med inkorrekt och vilseledande uppgifter för att få tillgång till statliga stimulansmedel.

Under sommaren 2017 ansökte Alerta Omsorg AB om stimulansmedel för omsorgskomplettering. Ett av kraven var att personal som skulle ta del av stimulansmedlen skulle arbeta med kunder bosatta i Nacka. Alerta Omsorg AB ansökte om stimulansmedel för nio personal. Äldrenheten fattade misstankar om att all personal inte arbetade i Nacka. Alerta Omsorg AB bekräftade under hösten vid flera tillfällen att all personal som de ansökt omsorgskomplettering för arbetade i Nacka. Först vid det oanmälda besöket bekräftar Alerta Omsorg AB att fem av nio personal inte arbetar i Nacka.

## **Brister i verksamhetens ledning**

Alerta Omsorg AB inkommer med inkorrekt och vilseledande uppgifter kring utövandet av den dagliga ledningen både vid granskning 2016 och 2017.

Verksamhetsansvarig är även ansvarig för Alerta Omsorg ABs övriga verksamheter. Han arbetar mestadels på hemtjänstlokalen i Kista. Verksamhetsansvarig är inte tillräckligt närvarande och har inte tillräcklig kännedom om verksamhetens vardag för att säkerställa att lagar, förordningar och föreskrifter följs. Alerta Omsorg AB hävdar att den dagliga ledningen i Nacka utförs av en samordnare med adekvat kompetens. Vid kvalitetsgranskningen 2016 bedöms att den dagliga ledningen utförs främst av en samordnare som saknar adekvat kompetens. Höstens granskning har visat att den dagliga ledningen utförs av två samordnare, varav en saknar adekvat kompetens. Vid det oanmälda verksamhetsbesöket i september 2017 utför den samordnaren som saknar adekvat kompetens samordnaruppgifter. Vid personalintervjuer både 2016 och under hösten 2017 uppger intervjuad personal att de har kontakt med den samordnaren just i egenskap av samordnare.

I samtal med en samordnare uppger hon att personalen kommer till hemtjänstlokalen varannan dag. I intervjuer med personal uppger några att de åker till lokalen flera gånger i veckan medan andra berättar att de kommer dit mer sällan men att de har telefonkontakt med ledningen. Verksamhetsansvarig kan vid mötet inte redogöra för hur ofta personalen kommer till lokalen.

## **Osäker hantering av mobiltelefoner för mobil återrapportering**

Alerta Omsorg AB har inte en säker hantering av de mobiltelefoner som används för mobil återrapportering och som innehåller känsliga personuppgifter.

Verksamhetsansvarig Eyyüp uppger vid möte i november 2017 att personalen ska komma in vid varje arbetspass för att hämta och lämna telefoner som används för mobil återrapportering. Hur denna rutin fungerar i praktiken kan han inte redogöra för då han inte vet hur ofta personalen kommer till kontoret. Han återkommer vid ett senare tillfälle och uppger att personalen i princip kommer in till kontoret varje dag. Detta överensstämmer inte med de uppgifter som samordnare och personal lämnat. Vid personalintervjuer framkommer att personalen i olika utsträckning lämnar kvar telefonerna hemma hos kunder.

## **Motstridiga uppgifter kring nyckelhantering**

De två samordnarna lämnar motstridiga uppgifter kring hantering av kunders nycklar. Vid det oanmälda verksamhetsbesöket uppger en samordnare att det inte finns något nyckelskåp i Nacka utan att eventuella kundnycklar förvaras på kontoret i Kista. Vid verksamhetsbesöket två dagar senare uppger den andra samordnaren att det finns ett nyckelskåp i Nacka, men att det har varit på reparation. I dagsläget har inte någon kund lämnat nycklar till hemtjänsten.

### **Fortsatt objektsanställning trots nya villkor**

Alerta Omsorg AB har fortsatt med en objektsanställning efter första juli 2017 då det inte längre var tillåtet med anhörig- och objektsanställningar.

Uppföljningen har visat att Alerta Omsorg AB under perioden från juli till oktober fortsatte med en objektsanställning. Alerta Omsorg AB återkopplade inte detta till kommunen trots att biståndshandläggaren påpekade i juni 2017 att objektsanställning inte är tillåtet. Objektsanställningen avslutades först när kunden flyttade från kommunen.

### **Förbättringsarbete utifrån åtgärdsplan**

I samband med varningen 2016 upprättade Alerta Omsorg AB en åtgärdsplan över de bristområden som uppmärksammats vid kvalitetsgranskningen. Uppföljningen visar att Alerta Omsorg AB har implementerat rutiner hos personalen samt att den sociala dokumentationen har förbättrats. Andelen utbildad personal har ökat. I vilken omfattning förbättringarna har skett är dock svårt att fastslå då verksamheten inom en rad områden har inkommit med inkorrekta och vilseledande uppgifter vilket medför att sanningshalten på uppgifterna från verksamheten är svåra att värdera.