

2019-04-11

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr ÄLN 2015/65-732

Äldrenämnden

Varning av anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning, Enklare Vardag Sverige AB

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar att varna Enklare Vardag Sverige AB med organisationsnummer 556609-6698 avseende hemtjänst, ledsagning och avlösning. Anordnaren ska inkomma med åtgärdsplan gällande brister som har identifierats i den påkallade granskningen.

Åtgärdsplanen ska godkännas av äldreheten senast den 13 maj 2019. Bristerna ska vara åtgärdade senast 15 juni 2019.

Sammanfattning av ärendet

Äldreheten har genomfört en påkallad granskning av Enklare Vardag Sverige AB utifrån uppgifter om påtalade brister samt efter att två kommuner sagt upp sina avtal med anordnaren.

Enklare Vardag Sverige AB sköter inte fullt ut sina åtaganden på det sätt som krävs enligt Nacka kommuns auktorisationsvillkor och måste vidta åtgärder inom flera områden. Granskningen visar att anordnaren inte arbetar utifrån gällande lagar, förordningar och föreskrifter som styr verksamhetsområdet. Anordnaren kan inte säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Anordnaren har brister i social dokumentation och följer inte kommunens riktlinjer gällande mobil återrapportering. Anordnaren introducerar inte tillräckligt antal personal hos kunderna. Anordnaren använder sig av förbjuden objektsanställning vilket har lett till att kund inte fått hjälp. Tilliten till anordnaren har påverkats negativt till följd av de brister som uppdagats. Kunderna bedöms i nuläget inte garanteras god omsorg.

Ärendet

Enklare Vardag Sverige AB är sedan drygt tio år godkänd anordnare i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Enklare Vardag Sverige AB har idag sju kunder inom kundvalet. Anordnaren varnades 2015 utifrån brister i personalens utbildningsnivå. Anordnaren hade även brister i ledning och styrning och kunde därför inte säkerställa att kunderna fick hjälp enligt biståndsbedömt behov. Bristen åtgärdades inom utsatt tid. Enklare Vardag Sverige AB kvalitetsgranskades 2017 och följdes upp 2018 där bedömningen var att anordnaren uppfyllde auktorisationsvillkoren.

I början av mars 2019 publicerar tidskrifterna Kommunalarbetaren och Arbetet artiklar gällande påstådda brister hos Enklare Vardag Sverige AB. I samband med detta



framkommer att Upplands Väsby kommun och Järfälla kommun säger upp sina avtal gällande hemtjänst med företaget på grund av brister i verksamheten. Nacka kommun påbörjar därför en påkallad granskning i mars 2019.

De brister som har uppmärksammats vid granskningen är:

- Den sociala dokumentationen följer inte Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vilket är ett krav enligt auktorisationsvillkor nummer 27.
- Anordnaren kan inte säkerställa att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömt behov och gällande beställning.
- Anordnaren har under lång tid haft en objektsanställning till en kund vilket strider mot auktorisationsvillkor 24. Ledningen har inte haft tillräcklig kontakt med den anställda för att säkerställa att kunden faktiskt får hjälp. Vid minst tre tillfällen har den anställda inte varit hemma hos kund och utfört insatser trots in- och utkvittering mot NFC-etikett.
- Felaktig användning av mobil återrapportering gällande registrering mot NFC-etikett i enlighet med villkor 12.
- Anordnaren har inte tillräckligt antal introducerad personal för att kund ska känna trygg vid ordinarie personals frånvaro. Detta strider mot auktorisationsvillkor 21 som anger att anordnare ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.

Underlag till granskningen har inhämtats genom verksamhetsbesök, intervju med ledning och personal, granskning av social dokumentation och mobil återrapportering, uppföljning av samtliga kunder, information från ansvariga biståndshandläggare samt observation utanför kunds bostad.

Verksamhetsansvarig har inte den kontroll i verksamheten som krävs för att garantera god kvalitet över tid för kund. Anordnaren kan inte säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Kundernas trygghet kan därför inte säkerställas. Bedömningen är att anordnaren inte följer flera av auktorisationsvillkoren inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning och tilldelas därmed en varning.

Vid ett möte den 9 april 2019 fick anordnaren möjlighet att bemöta bristerna. Enklare Vardag Sverige AB tillstår de brister som framkommit. De upplever dock att de har god kvalitet i verksamheten och att kunderna får den hjälp de behöver. Det framkommer inget under mötet som ändrar bedömningen att anordnaren har brister i sin verksamhet.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för Nacka kommun.

Konsekvenser för barn

Kundvalet vänder sig till vuxna personer vilket gör att inga barn direkt kommer att påverkas av beslutet.



NACKA
KOMMUN

Handlingar i ärendet

Bilaga 1 Granskningsrapport

Ann-Sophie Holgersson
Enhetschef
Äldreenheten

Maja Stojanovic/ Sofia Rooth Andersson
Planerare/ Utvecklare
Äldreenheten