

Äldrenämnden

Avauktionering av anordnare i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning; Assistans & hemtjänst Stockholm AB

Förslag till beslut

1. Äldrenämnden avauktionerar Assistans & hemtjänst Stockholm AB med organisationsnummer 556937–7780 från den första december 2020.
2. Paragrafen förklaras som omedelbart justerad.

Sammanfattning av ärendet

Utifrån kvalitetsuppföljning och observationer är den sammantagna bilden att Assistans & hemtjänst Stockholm AB har flera allvarliga brister. 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 kan inte säkerställa att kunderna får hjälp utifrån biståndsbedömda behov och av personal med adekvat kompetens och erfarenhet. Kommunen har ersatt för tid som inte har utförts enligt gällande beställning. Personal har använt annan personals identitet vid loggning av besök och dubbelbemanningar har inte utförts korrekt. Anordnaren medger att det förekommit brister i verksamheten.

Assistans & hemtjänst Stockholm AB uppfyller inte flera auktorisationsvillkor för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning då anordnaren gör sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen. Anordnaren har fått avslag på sin ansökan om tillstånd att bedriva hemtjänst från Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) i juni 2020, och har överklagat IVO:s avslagsbeslut till förvaltningsrätten. Kunderna bedöms i nuläget inte garanteras god och trygg omsorg och riskerar att fara illa. Sammantaget bedöms anordnarens brister vara omfattande och systematiska vilka utgör grund för avauktionering.

Ärendet

Bakgrund

Assistans & hemtjänst Stockholm AB är sedan 2018 godkända anordnare i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Dessförinnan bedrevs verksamheten under namnet AAA Flerspråkig assistans, med samma ägare. Anordnaren har för närvarande



cirka 45 kunder i Nacka kommun. Anordnaren är även verksam inom hemtjänst i Stockholm stad, Haninge kommun och Lidingö stad.

Assistans & hemtjänst Stockholm AB fick i juni 2020 avslag av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på sin ansökan om att bedriva hemtjänst. Anledningen till avslaget är att IVO anser att företrädare för anordnaren inte uppfyller kravet på lämplighet. Företrädaren har bedrivit olovlig verksamhet inom personlig assistans samt att företaget blev uppsagda av Sollentuna kommun 2018 på grund av felaktig tidrapportering.

Äldrenämnden i Nacka kommun varnade i mars 2017 AAA Flerspråkig Assistans på grund av allvarliga brister. Den sammantagna bedömningen var att AAA Flerspråkig Assistans på flera punkter bröt mot auktorisationsvillkoren. Anordnaren hade stora brister i sin verksamhet vad gäller tidrapportering, social dokumentation, personalens utbildningsnivå samt rutiner för nyckelhantering. Anordnaren hade även lämnat oriktiga uppgifter till kommunen. Anordnaren upprättade en åtgärdsplan i enlighet med de brister som framkom i varningen och äldre enhetens bedömning var att bristerna åtgärdades inom skäligen tid.

Varför påkallad granskning?

En påkallad granskning startade den 7 september utifrån följande information:

- En medarbetare på äldre enheten i Nacka kommun uppmärksammade brister i verksamheten.
- Avslag på ansökan om tillstånd från IVO.

Granskningen har bestått av observationer samt omfattande kontroller i det mobila återrapporteringssystemet.

Upptäckta missförhållanden har identifierats enligt följande:

- Flertal kunder har inte fått hjälp då personal har loggat in och ut mot tidsregistrerings-etikett, så kallad NFC-etikett, utan att besöka kunden.
- Personal har använt annan personals inloggning och har på så sätt kunnat vara inloggad hos flera kunder samtidigt vilket medfört att kunder inte får hjälp enligt loggning och kundens aktuella beställning.
- Personal har vid flera tillfällen loggat in hos kunder mot NFC-etikett och lämnat kundens bostad utan att logga ut mot NFC-etikett för att sedan komma tillbaka vid ett senare tillfälle för att logga ut. Den faktiska registreringen mot NFC-etikett har således varit längre i tid än tiden som personalen faktiskt utfört.
- Det går inte att säkerställa vilken personal som har utfört insatserna hos kund och om de som utfört hjälpen har adekvat kompetens.
- Flera kunder har fått sina insatser sammanslagna, vilket innebär att behovet av omsorg och trygghet inte kan tillgodoses.



- Anordnarens omfattande brister i registreringen i det mobila återrapporteringssystemet har medfört att kommunen har betalat ut ersättning till anordnaren för tid hos kund som inte utförts.
- Anordnaren har inte meddelat kommunen vid kundens förändrade behov, vilket har medfört att anordnaren har fakturerat kommunen för mer tid än vad som det finns behov av.
- Flera kunder får systematiskt sina insatser sammanslagna, vilket innebär att behovet av omsorg och trygghet inte tillgodoses.
- Anordnaren följer inte arbetstidslagen gällande veckovila då personal har arbetat flera månader i sträck utan någon ledig dag.

Systematiska felregistreringar i det mobila återrapporteringssystemet

Två observationer genomfördes den 11 september 2020 i flerbostadshus där flera kunder har daglig hjälp från anordnaren. Observationerna visade att personal vid flera tillfällen loggade in hos kunder, men att de sedan lämnade kundens bostad, kund X, utan att logga ut. Personalen gick sedan till nästa kund, kund Y, i samma hus och loggade in med en annan personals identitet för att vid ett senare tillfälle gå tillbaka till den första kunden, kund X, och logga ut. Efter en viss tid gick personalen ännu en gång tillbaka till kund Y för att även där logga ut. Detta resulterar i att kunderna får betydligt kortare hjälp i tid än vad registreringen visar i det mobila återrapporteringssystemet. Det är även oklart vilken personal som de facto utför hjälpen hos berörda kunder.

Vid samma tillfälle den 11 september 2020 observerades att en kund fick hjälp med promenad av en hemtjänstpersonal. Under samma tillfälle som kunden identifieras gå på promenad utanför sin bostad loggar en annan personal in sig parallellt hos kunden för att utföra en omvårdnadsinsats, i kundens bostad.

Under samma dag, den 11 september 2020, registrerades en dubbelbemanning mot NFC-etikett, men det kom endast en personal till kunden. Hos en annan kund kom personalen inte överhuvudtaget trots att det loggats in och ut mot NFC-etikett i det mobila återrapporteringssystemet. Kunder riskerar således att fara illa då kunder som är beviljade dubbelbemanning endast får hjälpen utförd av en personal.

Ytterligare observationer genomfördes den 7 oktober 2020. Den kund som den 11 september 2020 inte alls fick besök av personal observerades särskilt. Trots att ingen person som kan kopplas till hemtjänsten kom in eller ut från porten skedde in- och utloggningar vid flera tillfällen, däribland även registrering av dubbelbemanningsbesök. Vid ett senare tillfälle samma dag observerades att kunden fick hjälp med promenad från en person som inte kan kopplas till anordnaren. Under tiden som kunden är på promenad loggas besöken tillsynsbesök och dubbelbemanning in och ut mot NFC-etikett utan att någon hemtjänstpersonal syns till och trots att kunden inte är hemma. Den aktuella kunden har ett mycket stort omvårdnadsbehov och kognitiva svårigheter. Kunden riskerar att fara illa om hjälpen inte utförs korrekt.



Vid samma observation uppmärksammas att en personal från Assistans & hemtjänst Stockholm AB befinner sig på en annan plats än vad som framgår i det mobila återrapporteringssystemet. Samma person loggas in- och ut mot NFC-etikett hos två kunder vid detta tillfälle. En av dessa två kunder observeras senare samma dag promenera på egen hand, detta trots att denna kund enligt anordnarens uppgifter har nedsatt rörelseförmåga och balans. Kunden har även hjälp flera gånger om dagen.

Anordnaren bryter systematisk och omfattande mot auktorisationsvillkor 12 inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning då anordnaren inte följer kommunens regler för mobil återrapportering.

Kunder får inte hjälp utifrån biståndsbedömd beställning

Vid granskning av utförda insatser i återrapporteringssystemet framkommer att tillsynsbesök i stor utsträckning slås i ihop med andra insatser. För sex kunder är det vanligt förekommande att tillsynsbesök utförs i samband med ett måltidsbesök. Tillsynsbesök är ett kortare besök som syftar till ökad trygghet för kunden när tiden mellan två ordinarie besök är för lång. När tillsynsbesöket slås ihop med annat besök får kunden inte sitt behov av hjälp och trygghet tillgodosett. För tre av dessa kunder slås flera besök ihop. Morgonhjälp, lunchhjälp och tillsynsbesök utförs till exempel vid samma tillfälle, trots att beställningen anger att besöken ska fördelas ut över dagen. Att verksamheten och all personal ska arbeta utifrån gällande beställning anges i villkor 12 i kommunens auktorisationsvillkor för kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Anordnaren kan inte säkerställa att kunderna får hjälp av personal med relevant utbildning och erfarenhet

Personalen har vid upprepade tillfällen loggat in i mobil återrapportering med annan persons inloggningsuppgifter. Det är därmed oklart vem som faktiskt har hjälpt kunden och i vilken omfattning detta skett. Anordnaren kan därmed inte säkerställa att kunderna får hjälp av personal med relevant utbildning och erfarenhet i enlighet med villkor 24 i auktorisationsvillkoren. Huruvida personalen som faktiskt utfört hjälpen är anställda på företaget är oklart. Obehörig personal kan därför ha haft tillgång till sekretessbelagda och känsliga uppgifter om kunderna och uppfyller därmed inte villkor 26 i auktorisationsvillkoren.

Inte meddelat förändrat behov

Anordnaren har för flera kunder inte meddelat minskat behov av hemtjänst till myndigheten vilket de enligt auktorisationsvillkor 28 är skyldig att omedelbart göra. Att utföra insatser som inte är nödvändiga innebär stora ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Anordnaren följer inte arbetstidslagen

Enligt auktorisationsvillkoren anges att anordnaren ska vara förtrogen med och följa lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Det innebär att företaget har skyldighet att efterleva villkor i arbetstidslagen gällande exempel regelbunden dygns- och veckovila. Vid granskning av personalens arbetstider framkommer att en anställd har arbetat varje dag sedan maj 2020 och en annan varje dag sedan i juli 2020. Berörda anställda arbetar dessutom både morgon, mitt



på dagen samt kvällstid. Anordnaren uppfyller därmed inte kravet för auktorisationsvillkor 21.

Det har inte inkommit klagomål på anordnaren i någon större utsträckning från kunder eller anhöriga.

Anordnaren medger brister i verksamheten

Anordnaren inkommer med ett yttrande i form av ett mail den 29 oktober 2020 (se bilaga 1) för att bemöta äldre enhetens underlag och förslag till beslut, som har kommunicerats skriftligen. Vid ett möte på anordnarens begäran samma dag medger verksamhetsansvarig att det förekommit brister i verksamheten. Verksamhetsansvarig uppger dock att hennes uppfattning är att kunderna har fått hjälp och att de är nöjda med hjälpen. Under mötet framkommer att verksamhetsansvarig på grund av sjukdom inte har varit tillräckligt närvarande i verksamheten för att kunna säkerställa att personalen arbetar utifrån verksamhetens rutiner. Verksamhetsansvarig har inte haft tillräcklig insyn och kontroll i verksamheten för att säkerställa att lagar, föreskrifter och allmänna råd efterföljs och att kunderna får hjälp utifrån beställning. Anordnaren uppfyller därmed inte villkor 13.

Vad anordnaren anfört i yttrandet påverkar inte äldre enhetens bedömning.

Vid mötet framkommer även att anordnaren inte har rapporterat stora förändringar i styrelsen till kommunen som skedde i juli 2020 vilket de enligt villkor 3 ska meddela.

Efter mötet överlämnar anordnaren en egen begäran om avauktorisering daterad till den 29 oktober 2020. Äldre enheten föreslår äldre nämnden att fatta beslut om avauktorisering i enlighet med denna tjänsteskrivelse.

Äldre enhetens bedömning

Anordnaren kan inte säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får stöd och hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Tilliten till anordnaren har påverkats negativt till följd av de brister som uppdagats. Kunderna bedöms i nuläget inte garanteras god och trygg omsorg och riskerar att fara illa.

Assistans & hemtjänst Stockholm AB uppfyller inte flertalet villkor i auktorisationsvillkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning. De har redan tidigare fått en sanktion i form av varning utifrån omfattande brister. Äldre enhetens granskning klargör att Assistans & hemtjänst Stockholm AB inte uppfyller kravet som återfinns i auktorisationsvillkor 4, som anger att anordnaren och/eller verksamhetsansvarig inte får göra sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen. Sanktionen vid denna brist är avauktorisering.

Assistans & hemtjänst Stockholm AB fick i juni avslag på sin ansökan om tillstånd hos IVO för att bedriva hemtjänst på grund av att en företrädare, tillika ägare av företaget, inte uppfyller kravet på lämplighet. Assistans & hemtjänst Stockholm AB har överklagat beslutet om avslag till förvaltningsrätten.



Enhetens bedömning är att anordnaren har så stora, omfattande och systematiska brister att de ska avauktoriseras. Bedömningen är att Assistans och hemtjänst Stockholm AB avauktoriseras den 1 december 2020. Bedömningen grundar sig i en risk att befintliga anordnare inom kundvalet inte har kapacitet att ta emot samtliga kunder från Assistans hemtjänst Stockholm AB på kortare tid med anledning av att anordnaren:

- Har många kunder
- Har många kunder med mycket tid i beställningen.

Ekonomiska konsekvenser

Äldreenheten kan i dagsläget inte beräkna de ekonomiska konsekvenserna som anordnaren orsakat kommunen genom att få ersättning för tid som inte har utförts. De kunder som har valt anordnaren kommer behöva byta anordnare vilket kan påverka kundens kontinuitet och trygghet, samt ge extra kostnader i form av ökad handläggningstid.

Bilagor

1. Yttrande från anordnaren den 29 oktober 2020.

Ellinor Egefors
Enhetschef
Äldreenheten

Sofie Stener
Gruppchef
Äldreenheten