

Äldrenämnden

Påkallad granskning av Lindalens omsorg AB, anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning

Sammanfattande bedömning

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.

Granskningen visar följande brister:

- 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 30 september)
- 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 anhöriganställningar 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)

Beskrivning av verksamheten

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. Lindalens omsorg AB har bedrivit verksamhet i Nacka kommun sedan 2019. Anordnaren bedriver hemtjänstverksamhet även i Stockholm, Tyresö och Gnesta.

Tidigare uppföljningar

Nacka kommun gjorde 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.

I Stockholm bedrivs hemtjänstverksamheten av 1 A Lindalens hemtjänst Stockholm AB som till en stor del leds av samma verksamhetsansvarige. Stockholms stad har under juni 2022 begärt rättelse angående flertal brister som handlar till exempel om att genomförandeplaner saknades, företaget bröt mot arbetstidslagen, objektanställningar och anhöriganställningar samt att företaget inte uppfyllde kraven om minst 50 procent utbildad personal.

Metod vid granskningen

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

Granskningen har genomförts mellan maj och september 2022. Granskningen har innefattat följande:

- intervju med verksamhetsansvarig.
- intervju med samordnare
- intervjuer med sex vårdbiträden/undersköterskor
- portobservationer
- information från biståndshandläggare
- granskning av dokumentation: ledningssystem för kvalitet, rutiner, sociala journaler och genomförandeplaner
- synpunkter och klagomål
- underlag från Stockholms stad
- granskning av personalplanering

Brister har identifierats inom följande områden:

Inkomna synpunkter och klagomål

Nedan redovisas synpunkter och klagomål som inkommit till Nacka kommun gällande Lindalens omsorg AB från januari 2021 till augusti 2022.

Kategori	Antal	Kort beskrivning
Brister i praktiskt utförande av insatser	2	Synpunkter gällande kvalitet av utförande av matlagning och serviceinsatser
Skyddsutrustning	1	Brister i att följa basala hygienrutiner: tvätta händer och användande av skyddsutrustning
Egna medel	1	Pengar försvann ur kundens plånbok.
Ej verkställt insatsen inom överenskommen tidsram	1	Kunden fick inte beslutad insats inom avtalad tid
Bemötande	1	Kommunikationen med anhöriga fungerar inte.
Samverkan	1	Anordnaren hade inte meddelat anhöriga och nattpatrullen om att kunden blev inlagd.

Fusk med tidsregistrering	2	Anonyma synpunkter om att anordnaren inte registrerar tider enligt avtal och regelverk
Fusk om de äldres pengar	1	Anonym synpunkt om att det finns personal som lurar äldre på deras pengar
Utförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter	1	Anordnaren hade gett medicin trots hälso- och sjukvårdsdelegeringar togs bort i januari 2022.

Tidsregistrering

Enligt auktorisationsvillkoren ska anordnaren vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet. Under granskningen har fyra portobservationer utförts för att säkerställa att anordnaren utför insatserna enligt de tiderna som registreras i tidsregistreringssystemet. Två besök gjordes hos en kund där hemtjänstpersonalen inte var på plats trots pågående tidsregistrering båda gångerna. En anhöriganställning kunde styrkas vid en portobservation. Granskningar i tidsregistreringssystem visar att vissa av besöken som registreras inte är möjliga att utföra inom registrerad tidsram vilket visar på felaktiga registreringar. I tidsregistreringssystem loggas besöken in tätt efter varandra trots det tar tid att förflytta sig mellan besöken. Det förekommer att anordnaren inte utför insatser enligt beställning. Stickprov i tidsregistreringssystem visar att det är tre kunder som har fått sina tillsynsbesök sammanslagna med måltidsbesök, vilket innebär att behovet av omsorg och trygghet inte kan tillgodoses. Syftet med att bevilja tillsynsbesök är att erbjuda trygghet och tillsyn mellan måltidsbesöken.

Granskningen i tidsregistreringssystem visar att anordnaren gör många manuella loggningar; 17 procent av besöken registreras manuellt vilket avviker från det normala (runt 10 procent). Detta innebär att anordnaren manuellt lägger in besöken i tidsregistreringssystem och inte använder ncf-taggar som är placerad hemma hos kunderna. Anordnaren korrigerar även tidsregistreringar efteråt vilket ska endast göras i undantagsfall enligt kommunens rutindokument ”regler för mobil återrapportering 2.0.”

Personal

Enligt specifika auktorisationsvillkoren 11 för hemtjänst, ledsagning och avlösning ska 50 procent av hemtjänstpersonalen ha en adekvat utbildning. Lindalens omsorg AB anger felaktiga uppgifter om antalet medarbetare och utbildningsnivå. Kontroll i tidsregistreringssystem visar att flertal medarbetare med godkända vård- och omsorgsutbildningar inte arbetar i angiven omfattning hos anordnaren. Uppskattningen utifrån befintliga uppgifter är att 11 av 48 årsarbetare har en adekvat utbildning enligt



kraven i avtalet. Detta motsvarar 23 procent vilket inte uppfyller kravet om minst 50 procent utbildad personal. Bedömningen är att anordnaren inte har vidtagit nödvändiga åtgärder eftersom bristen kvarstår efter tidigare åtgärdsplan.

Enligt auktorisationsvillkoren anges att anordnaren ska vara förtrogen med och följa lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Det innebär att anordnaren har skyldighet att efterleva villkoren i arbetstidslagen gällande exempelvis regelbunden dygns- och veckovila. Vid verksamhetsbesök gjordes en granskning av personalplaneringen.

Anordnaren anger att personalen önskar arbeta utan raster och vill gå hem tidigare i stället. Granskningen visar att raster sällan planeras in i schemat.

Stickprov av ärenden i tidsregistreringssystem visar att det är samma personal hos tre kunder som arbetat alla dagar flera veckor i rad. Det finns personal som vanligtvis utgår hemifrån och inte kommer in på kontoret. I och med detta kan inte verksamheten säkra att arbetskläder används korrekt och att de basala hygienrutinerna upprätthålls.

Enligt auktorisationsvillkoren är det inte tillåtet med anhörganställningar eller objektanställningar. Med objektanställning avses att en personal enbart är anställd för att utföra insatserna hos en person. Granskningen i tidsrapporteringsystem visade på tre objektanställningar där personalen besöker bara en kund. Genom stickprov har även en anhörganställning hittats.

I samband med personalintervjuerna efterfrågades fotolegitimation och/eller tjänstekort men ingen av medarbetarna kunde uppvisa legitimation/tjänstekort.

Ledning och organisation

Enligt auktorisationsvillkoren ska verksamhetsansvarig ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur dessa tillämpas i praktiken. Anordnaren ska säkerställa att verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls. Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs.

Bedömningen utifrån personalintervjuer och verksamhetsbesök är att den som officiellt nämns som verksamhetsansvarig på Lindalens omsorg AB i Nacka inte utövar daglig ledning av verksamheten. Samordnaren och verksamhetsansvarige från Lindalens 1 A Omsorg Stockholm AB utövar den dagliga ledningen på Lindalens Omsorg AB i Nacka. Personalen som intervjuas nämner inte nuvarande verksamhetsansvarig. All kommunikation under granskningen har skett utifrån samordnarens kunskaper och information.

Verksamhetsansvarig berättar vid verksamhetsbesök att han är sjukgymnast och har kundkontakter gällande hjälpmedelsfrågor. Bedömningen är att befintlig verksamhetsansvarig inte har tillräcklig insyn och kontroll i verksamheten för att säkerställa att lagar, föreskrifter och allmänna råd efterföljs.



Ledningssystem för kvalitet

Enligt auktorisationsvillkor ska anordnaren ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Lindalens omsorg AB har ett skriftligt ledningssystem för kvalitet med tillhörande rutiner. Ledningssystemet har dock vissa brister. Processerna har utvecklingsbehov. Vid granskning av rutinerna noterades brister i ansvarsfördelning och vissa rutiner var svårförståeliga. Enligt en synpunkt från handläggare har hemtjänstpersonalen gett medicin till kund utan delegering. I rutinen för introduktion finns det fortfarande kvar ett avsnitt om hälso- och sjukvårdsdelegeringar som upphörde i januari 2022.

Personalintervjuerna visar att processerna och rutinerna som beskrivs i kvalitetsledningssystem inte är implementerade hos personalen. Personalen vänder sig gärna till samordnaren och arbetsledaren i många frågor men kan inte beskriva hur synpunkter och klagomål hanteras eller vad de behöver göra om det uppstår missförhållanden i verksamheten (lex Sarah). Bedömningen är att ledningssystemet för kvalitet inte används för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Social dokumentation

Enligt auktorisationsvillkoren ska anordnaren vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet. Enligt Socialtjänstlagen ska hemtjänstinsatserna dokumenteras i form av genomförandeplan och social dokumentation hos anordnaren. Genomförandeplaner ska innehålla information om hur insatsen ska utföras och den ska tas fram tillsammans med individen. Den sociala dokumentationen ska innehålla information om händelse av vikt och avvikelser från genomförandeplanen.

Sju sociala journaler granskades. Majoriteten av de granskade journalerna hade bristfälliga anteckningar som inte beskrev händelser av vikt. Det fanns två sociala journaler där det inte fanns några anteckningar eller de var mycket bristfälliga.

Det är svårt att tyda huruvida kunderna har varit delaktiga i framtagandet av genomförandeplanerna. Genomförandeplanerna var inte undertecknade av kunden. Arbetsledaren och samordnaren som arbetar på kontoret skriver genomförandeplanerna. Personalen som intervjuas vet inte vad genomförandeplanerna har för betydelse. I praktiken betyder detta att genomförandeplanerna inte är ett levande dokument som styr hur insatserna utförs. Anordnaren uppger själv att de inte har haft kontroll över hur insatser hos två kunder utförs.

Enligt auktorisationsvillkoren ska anordnaren informera kommunen vid kundens ändrade behov. Vid ett känt fall, har anordnaren inte meddelat kommunen vid kundens förändrade behov, vilket har medfört att anordnaren har fakturerat kommunen för mer tid än vad som finns behov av.