

Nacka 2022-10-19

Yrkande till Nacka kommun med anledning av granskningsresultat presenterad 221011

Lindalens har som målsättning att verksamheterna ska vara transparenta och genomsyras av god etik och kvalitet. Lindalens har tagit till sig resultatrapporterna som inkommit utifrån uppföljningarna som gjorts, samt arbetar Lindalens löpande med att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten. Lindalens yrkar härmed på att få fortsätta bedriva hemtjänst i Nacka kommun.

Sammanfattande bedömning

En påkallad granskning har gjorts av Nacka kommun med anledning av flertal 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 bedöms vara omfattande och systematiska vilket utgör en grund för avauktorisering. 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. De omfattande bristerna bidrar till bedömningen att det inte är möjligt att anordnaren ska ha en fortsatt auktorisation i kundvalet.

Granskningen visar följande brister:

- Portobservationerna visar att personalen har loggat in hos en kund utan att vare sig personal eller kund är på plats. Granskningen av besöken som registreras visar att det inte är möjligt att utföra insatserna inom registrerad tidsram 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)

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 kundens förändrade behov (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)

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 stora delar 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 anhörganställningar samt att företaget inte uppfyllde kraven om minst 50 procent utbildad personal.

Brister har identifierats inom följande områden:

1. 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Vi har under perioden januari 2021 till augusti 2022 utfört ca.161.000 kundbesök. Det kunna framhållas att 11st inkomna klagomål under 1,5år inte nödvändigtvis avspeglar en verksamhet som är dålig. Däremot ska verksamheten naturligtvis kontinuerligt

arbeta med avvikelser/synpunkter och klagomål då det är ett viktigt redskap i att vidareutveckla kvaliteten. Klagomålen tas på allvar.

Lindalens ska bemöta och åtgärda synpunkter och klagomål som kommit kommunen tillhanda, dessa behöver då ha inkommit till Lindalens. Frågan har ställts till kommunen om när Lindalens fick besked om de 11st inkomna synpunkterna. Idag 221021 fick Lindalens svar med kommentarer på 6st utav de 11. Enligt kommunen har 4st av klagomålen inkommit till Lindalens via biståndshandläggare, 1st har gjorts av kunden direkt till Lindalens och 1st har varit anonym och kunden har inte velat att Lindalens skulle få vetskap om detta.

Gällande de 4st som inkommit till oss via handläggarna och 1st där kunden kontaktat oss själv: Vi behöver ta reda på om kommunikationen till oss varit skriftlig, via telefon, om det har dokumenterats isåfall, vad har åtgärdats, har återkopplats, följts upp mm. Lindalens behöver lite mer tid på sig för att gå tillbaka i kommunikationen med biståndshandläggare och kund i dessa fall. Detta kommer att göras.

Under alla åren som Lindalens omsorg har varit verksam i kommunen har vi haft mycket goda resultat i Socialstyrelsens brukarundersökningar. Tyngdpunkterna har legat på ett gott bemötande, att kunder har inflytande och upplever trygghet. Lindalens har även haft god kommunikation och återkoppling med Nacka kommuns biståndsenhet.

2. 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Kund är från tidigare Assistans & Hemtjänst AB (AHS). Vid tidpunkten för granskningen kontaktades Lindalens utav kommunen och får vetskap om att en personal är inloggad hos kund men att ingen öppnar dörren. Lindalens åker ut och ringer på hos kunden men ingen öppnar. Efter många försök till kontakt med tjänstgörande personal svarar personal till slut och säger att dom inte hade hört dörren. Vi misstänker att kund tillsammans anhörig och personal har satt något i system som inte Lindalens står för, men vi kunde inte vid denna tidpunkt påvisa att det förekom oegentligheter. Direkt

efter denna händelse ringer kundens anhörig och pausar kundens insatser på obestämd tid. Kommunen informeras om detta. Personalen som var hos kunden avslutades omgående.

Lindalens arbetar idag med att utöka vår egenkontroll när det gäller stickprov och oanmälda besök för att minimera att risken för att något liknande ska kunna uppstå.

Vad gäller anhöriganställning så är detta inget som Lindalens har medvetet gjort. Det visar sig i efterhand att en av objektanställningarna är även en anhörig. Detta är redan åtgärdat, personen är inte längre kvar på Lindalens.

I dagsläget har vi valt att vid anställningsintervjuer inkludera frågan *"Är du släkt med någon som har hemtjänstinsatser från Lindalens Nacka?"* Risken kvarstår dock att frågan skulle kunna besvaras ej sanningsenligt. Det finns också en möjlighet att den sökande vid själva tiden för intervjun inte har en anhörig som har hemtjänstinsatser, men att detta skulle kunna förändras vid ett senare tillfälle. Ett åtagande skulle då kunna läggas till vid intervjuer *"Jag åtar mig att meddela ledningen när/om jag får vetskap om att en närstående är hemtjänstkund på Lindalens Nacka"*. På det viset kan Lindalens minimera risken för att en eventuell anhöriganställning skulle kunna uppstå omedvetet.

Frågan aktualiserar ett problem i branschen där det är väldigt svårt för arbetsgivaren att säkerhetsställa att informationen från den anställde alltid är korrekt och sanningsenlig. Vi kan endast säkerhetsställa detta till en viss gräns, risken för att situationer som ovan kan förekomma kan inte helt uteslutas.

2.1 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Vi har ett pågående arbete med att gå igenom hur insatserna har schemalagts och vi planerar inte insatser nära varandra utan en rimlig förflyttningstid emellan besöken. Det vi misstänker kan ha hänt är att personal kan ha loggat ut felaktigt, dvs att man loggar ut efter man har lämnat det föregående besöket. Detta har då resulterat i att en felaktig tidsram har uppstått. Lindalens kommer att åtgärda detta genom att besök för

besök noggrannare gås igenom vid godkännande i systemet för att säkerhetsställa att detta ej uppstår igen.

2.2 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Kundbesöken planeras inte in på det här viset i planeringssystemet, där läggs alla enskilda besök separat. En förklaring kan vara att personal avslutar till exempel morgonbesöket i nära anslutning till tillsynsbesöket som är planerad efteråt och då förlängt besöket till ett enda. En annan förklaring kan vara att kund har föredragit att ha längre besök, alternativt inte velat ha tillsynsbesöket. Om en kund visar sig behöva mer eller mindre insatser eller att behovet verkar ändra sig, så ska detta uppmärksammas. Detta skall då meddelas till kontoret så att samordnare då kan göra biståndshandläggare uppmärksam på att en förändring hos kunds behov eventuellt har skett.

Lindalens genomför en kartläggning av kunder där det har uppmärksamats att personal lagt ihop tillsyn och annat besök. Enskilda samtal har påbörjats med aktuell personal som har arbetat på detta sätt, samt ska det korrekta arbetssättet tas upp regelbundet på APT. Biståndshandläggare i aktuella fall kommer att informeras löpande om vilka kunder där behovet kan ha förändrats, om det kvarstår eller vice versa.

2.3 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.”

Lindalens svar och åtgärd:

Att manuella loggningar sker kan orsakas av då personal har glömt logga in och/eller ut vid sina kundbesök, eller att man glömt logga ut sig från det föregående besöket och gör det manuellt när man upptäcker det. Orsaker till att man glömmer logga kan bero på flera olika saker såsom stress, att mobil eller tagg inte fungerar, okunskap, att personal ej fått tillräcklig introduktion vid nyanställning mm. Manuella loggningar ska

endast göras om systemet ligger nere tex. Då ska pappersunderlag fyllas i av personalen enligt rutin som samordnare sedan lägger in manuellt i systemet. Även detta kommer att åtgärdas genom att besök för besök noggrannare gås igenom vid godkännande i systemet för att minimera att det händer, samt genom att kartlägga kunskapen bland personalen och då göra mer riktade insatser i form av mer digital introduktion.

3. 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. Lindalens omsorg AB uppger personal som enligt tidsregistreringssystemet inte arbetar hos kunder i Nacka kommun. Antalet medarbetare stämmer inte med tidsrapporteringssystem eller anställningsintyg. 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Lindalens startar sin verksamhet i Nacka i oktober 2019. I mars 2020 drabbas Lindalens samtliga verksamheter av pandemin, med enorma sjukskrivningar och stora personalbrister som följd. Under denna period och fram till slutet av 2021 hade inte Lindalens en rimlig möjlighet att välja bort eventuell utbildad omvårdnadspersonal som kunde arbeta hos kunder.

Lindalens arbetar för att täcka kravet på utbildad personal både för att uppfylla avtalskraven gentemot Nacka kommun, samt för att Lindalens eftersträvar att ha hög kompetens inom verksamheten. Personerna som har arbetat under hela pandemin och som saknar utbildning kan Lindalens inte, varken moraliskt eller juridiskt, säga upp idag för att göra plats för ny personal som uppfyller kompetenskravet. Detta behöver i så fall ske i fackligt samråd med Kommunal. Vi befinner oss fortfarande i en process för att kunna täcka kravet på utbildning inom verksamheten. Lindalens går igenom den formella kompetensen bland personalen och erbjuder vidareutbildning via Omsorgslyftet (OLU).

Frågorna nedan har ställts till kommunen för att vi ska kunna få ett förtydligande så att vi kan besvara frågorna korrekt. Lindalens har fått tillbaka svaren på frågorna nedan idag 221021. Listan på personal och deras utbildningar behöver vi mer tid på oss att gå

igenom mer grundligt. Vi har idag gjort en sammanställning på antalet medarbetare, deras utbildningar, vilka som kan/ska valideras, vilka som går OLU mm. Men denna behöver vi se över mera för att kunna återkomma med korrekta uppgifter.

- Vilken personal bedömts att de inte arbetar hos kunder i Nacka kommun?
- Vilka medarbetare stämde inte överens med anställningsintyg?
- Vilka medarbetare och utbildningar är det som inte bedöms som godkända?

Det sker inlåning av personal verksamheterna emellan vid arbetstoppar. Vi har attestflöde vid löneutbetalningar där det sker ett godkännande av löner vid alla verksamheter. Vi har ingen personal som inom koncernen som går utan lön, alla har anställningsavtal, alla får sin lön från sin huvudenhet. Det vore därför viktigt för oss att få veta vilken/vilka personer det gäller då det kan finnas en förklaring till detta.

All personal har anställningsavtal i organisationen, detta är en del i vår lönehanteringsprocess. Utan avtalet kan vi inte gå vidare med löneutbetalningen. Vi behöver ett förtydligande kring punkten om att personal inte stämmer överens med anställningsintygen.

Gällande utbildningar. Enligt den senaste granskningen 210317 bedömdes Lindalens ha 41% med adekvat utbildning.

3.1 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.

Lindalens svar och åtgärd:

I den dagliga planeringen är målsättningen att rasten alltid ska läggas in korrekt. Det händer dock att planeringen har förskjutits framåt och bakåt gällande både raster, kunder, områden, gåschemata/bilschemata mm, något som är vanligt i hemtjänsten. Detta har hänt då det varit många oplanerade sjukfrånvaron samma dag till exempel. Då kan det vara så att planeringen har behövts göras på ett okonventionellt sätt i syfte att kunden inte ska drabbas, rast kan då ha tidigare- eller senarelagts.

Vi har också vetskap om att vissa medarbetare har föredragit att "jobba in" sin rast för att istället sluta tidigare. Detta är på gång att åtgärdas genom enskilda samtal med berörda personal. Vi planerar även att bjuda in Kommunal vid nästa APT för att påvisa vikten av att ta ut sin rast när det är tänkt.

Personal som arbetat alla dagar veckor i sträck är samma tre personer som haft objektanställningar och där en även varit anhörig (utan vår vetskap).

Personal [REDACTED] arbetar numera även hos andra kunder.

Personal 2 [REDACTED] är avslutad 221018.

Personal [REDACTED] är avslutad 220831.

Anledningen till att detta har pågått har sin grund i flera orsaker. Dels har det handlat om kunder som inte velat eller kunnat acceptera annan personal på grund av språkbrist. Verksamheten har inte lyckats rekrytera personal efter det specifika språkbehovet som efterfrågades. Bedömningen gjordes att det var bättre att skicka någon alls än att kunden blev utan hjälp. Detta har kommunicerats med kommunen också.

Lindalens har ombesörjt arbetskläder till samtlig personal. Samordnare som har morgonrapport gör egenkontroller på att samtlig personal kommer in och har arbetskläder på sig. Samma sak vid kvällsrapporteringen. Vi håller på att gå igenom samtlig personals genomförda utbildningar i basal hygien. Det finns en del som inte har fullgjort denna. Basal hygien tas upp på APT och Lindalens ska se till detta följs.

Två personal har inte kommit in på kontoret innan påbörjade arbetspass tidigare. Detta har nu upphört. Eftersom det har förekommit så kommer Lindalens att arbeta mera praktiskt genom enskilda samtal, ev. varningar och i de fall där det skulle kunna bli aktuellt även förhandlingar med facket.

3.2 Enligt auktorisationsvillkoren är det inte tillåtet med anhöriganställningar 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 anhöriganställning hittats.

Lindalens svar och åtgärd:

Personal som arbetat alla dagar veckor i sträck är samma tre personer som haft objektanställningar och där en även varit anhörig (utan vår vetskap).

Personal 1 [REDACTED] (både kund och personal från tidigare AHS) arbetar numera även hos andra kunder.

Personal 2 [REDACTED] (både kund och personal från tidigare AHS) är avslutad 221018.

Personal 3 [REDACTED] avslutad 220831.

Anhöriganställning har besvarats under punkt 2.

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

Lindalens svar och åtgärd:

Samtlig personal har fotolegitimation. Användandet av fotolegitimation tas upp på morgon- samt kvällsrapporterna, samt i veckobrev som skrivs till helpersonalen. Det kan vara så att personalintervjuerna utfördes då vissa medarbetare ej hade arbetstid vilket kan förklara varför det inte kunde uppvisas då. Det kan också vara så att fotolegitimationerna inte togs med till intervjuerna då personal inte trodde att den behövde uppvisas.

4. 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Verksamhetsansvarig vid 1A Lindalens Stockholm AB [REDACTED] är endast ansvarig i Stockholms verksamhet. [REDACTED] inte samma person som bedriver verksamhetsledning vid Lindalens i Nacka. Samtliga verksamhetsansvariga inom Lindalens verksamheter ska arbeta tillsammans för att hjälpas åt vid särskilda tillfällen, kunna gå in för varandra vid frånvaro, vid arbetstoppar mm.

Lindalens känns vid att verksamhetsledningen i Nacka behöver förändras och har under en lång tid arbetat aktivt för att kunna göra de förändringen som behövs. Ett rekryteringsarbete har utförts under en längre tid. Lindalens har annonserat efter en verksamhetschef sedan början av 2022 i ett par omgångar. Utifrån ansökningarna som inkommit har nästan inga sökande uppfyllt det krav som efterfrågas. Endast ett fåtal sökande har varit intressanta att kalla in på intervju. I våras inkom en ansökan från en kandidat som uppfyllde kraven. Personen intervjuades men uppfyllde inte kriterierna som Lindalens eftersökte. En annan sökande uppfyllde kraven men hade bytt arbetsgivare varje halvår. Bedömningen att den personen inte var lämplig för anställning.

Den senaste personen som intervjuades uppfyllde kraven och underlaget skickades då in till Nacka kommun för godkännande kring den 6 september. Lindalens fick den 11 oktober svar från kommunen att den aktuella personen godkänns som verksamhetsansvarig.

Vi vill på detta sätt påvisa att vi har varit aktiva i att göra de förändringar som behövs genom att ändra på verksamhetsledning. Denna åtgärd har dröjt med anledning av att det har varit svårt att finna den kompetens och erfarenhet som vi (och kommunen) efterfråga och är i starkt behov av.

5. 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 upphördes 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Vid tidpunkten för uppföljningen höll ledningssystemet i Nacka på att göras om helt. Detta då Lindalens hade som målsättning att ha ett gemensamt ledningssystem för samtliga verksamheter. Tanken är att verksamheterna ska utgå ifrån samma ledningssystem, dock anpassad med vissa förändringar i lokala rutiner mm beroende på kommun och typ av verksamhet som utförs (boendestöd, hemtjänst etc.). Vid varje verksamhet bryts ledningssystemet sedan ner i rutiner och riktlinjer som varje verksamhetsansvarig ansvarar för att implementera löpande i sina verksamheter. Det vill säga i form av kvalitetskontroller, arbetsätt, att rutiner och riktlinjer medvetengörs och följs osv.

Ledningssystemet som kommunen fick ta del av vid granskning var mycket riktigt felaktig då den vid det aktuella tillfället inte var klar.

I nuläget finns det klara ledningssystem för varje verksamhet på Lindalens.

Ledningssystemet som Nacka ska arbeta utifrån är aktuell och mer tydliggjord för att lättare kunna arbeta med den i verksamheten tillsammans med medarbetarna.

Ansvarsfördelningen mellan verksamhetschef – samordnare är mer tydlig, information om larm och natt är borttaget tex. Information om intern och extern samverkan är ändrad. Medicindelegering är borta. Däremot håller introduktionsmaterialet för nyanställda att ses över mera. Den behöver både förbättras och förenklas. Det är bra att det finns checklista för handledaren, men än viktigare är det att den nyanställda själv förstår innebörden av den.

Verksamhetens processer och rutiner är inte alla implementerade hos personalen i nuläget. Detta är något som vi planerar för att aktivt arbeta mer med tillsammans med personalen.

Hela rutinpärmen håller på att revideras då rutinerna är en förlängning av det uppdaterade ledningssystemet. Rutinen som berör introduktion har ändrats och

avsnittet om medicindelegering har tagits bort. Lindalens har rutiner för synpunkter och klagomål samt lex Sarah, men efter genomgång så vet vi att dessa inte har implementerats helt i arbetsgrupperna.

På APT dagordningen ska det numera finnas en stående punkt för avvikelser/synpunkter och klagomål/lex Sarah där dessa rutiner ska diskuteras och ett korrekt arbetssätt ska utformas.

Avvikelser som skrivs sammanställs och ska genomgåås tillsammans med arbetsgruppen för att kunna följa en röd linje och se där det finns eventuella risker som behöver ombesörjas.

Lindalens har en aktuell handlingsplan för våld och kris (som också ska revideras) men har inte lyckats medvetengöra samtlig personal om det. Plan finns för att informera samtliga arbetsgrupper om Lindalens arbete med beredskap, krishantering, samlingsplats mm.

6. 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Lindalens har som målsättning att arbeta med genomförandeplaner enligt nedan:

Vid nykundsbesök går samordnare hem till kund och upprättar en preliminär planering. Denna läggs sedan in i systemet och därefter påbörjas insatserna hos kunden. Efter att kontaktperson har valts ut så justeras den preliminära genomförandeplaner inom 14 dagar. Detta görs under arbetet tillsammans med kunden. På detta vis håller vi genomförandeplanen levande och insatserna som utförs anpassas individuellt till kunden. Den sociala dokumentationen ska följa kunden som en röd tråd.

I nuläget har inte samtlig personal en komplett riktbild över hur arbets sättet ska se ut gällande den sociala dokumentationen. Viss personal behöver mer hjälp med detta, mer utbildning inom ämnet behövs. Personalens kunskaper behöver förstärkas. Vi tror att ett byte av arbetsledning kommer att till stor del vara avgörande i detta arbete, samt kommer det att vara avgörande i att förstärka kvaliteten på Lindalens.

Egenkontroller utförs mer kontinuerligt för att åtgärda bristen i dokumentationen. APT utfördes v39 där den sociala dokumentationen togs upp med samtlig personal.

Lindalens har gått igenom samtlig personalens internutbildning i Social dokumentation och ser att det behöver förbättras. Samtlig personal behöver genomföra utbildningen samt kommer Lindalens att arbeta med detta praktiskt vid APT och enskilda samtal.

Vid APT ska det genomgå exempel på vad och hur man ska dokumentera, samt gå igenom mer utförligt vad en genomförandeplan är och i vilket syfte den upprättas.

6.1 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.

Lindalens svar och åtgärd:

Kundens förändrade behov besvaras delvis under punkt 2.2

Om en kunds förändrade behov inte har uppmärksamats så kan det vara så att felaktig tidsregistrering kan ha uppstått. Detta kan då i sin tur leda till ett felaktigt fakturaunderlag till kommunen. Fakturering har skett efter rutiner, dock har eventuell felaktig fakturering inte gjort i syfte att utföra medvetet fusk från Lindalens.

Avslutande ord samt omgående åtgärder:

Vi hade önskat att hinna få svar och kunnat hinna återkoppla samtliga frågor som ställdes kring granskningen.

Under besvarandets gång har vi har varit självkritiska, tagit till oss de påträffade bristerna och gjort djupdykningar i varje del av granskningsresultatet. Samtliga punkter som tagits upp har vi efter allra bästa förmåga försökt besvara utifrån dom förutsättningar vi har i dagsläget. Vår förhoppning är att kunna få fortsätta att bedriva en kvalitativ hemtjänst som genomsyras av god etik och arbetsmoral där lagar och regler efterföljs utifrån ställda kriterier. Vi önskar fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare i Nacka kommun.

Vid genomgången av denna och tidigare granskningsrapporter kan vi tydligt se att de flesta punkterna har kunnat ombesörjas genom en väl fungerande verksamhetsledning. Nästan alla punkter som tas upp härrör till att ha ett systematiskt arbete där rutiner, riktlinjer, interna kontroller mm utförs och är implementerade i verksamheten. Det ska finnas en tydlig verksamhetsstruktur, samtliga medarbetare bör vara helt klara i hur strukturen ser ut, verksamhetens mål och hur vi tillsammans ska arbeta med detta löpande. För att detta ska fungera så har vi gjort bedömningen att en ny verksamhetsledning behövs. Verksamhetsledningen kan och skall bytas ut med omedelbar verkan.

Vi tror starkt på att en ny fungerande och erfaren verksamhetsledning kommer att utföra de förändringar som behövs på Lindalens för att förbättra och följa upp det dagliga arbetet, samt upptäcka eventuella brister i ett tidigt skede och arbeta med dessa tillsammans med personalen.

Lindalens har haft ett rekryteringsarbete i att hitta en ny verksamhetsansvarig men det har tagit tid. Personen som har hittats nu senast kan vi inte längre vänta på då det skulle dröja minst tre månader för personen att eventuellt starta sitt uppdrag hos oss.

Vi har inom organisationen idag en kandidat som uppfyller kraven på verksamhetsansvarig. [REDACTED] är utbildad socionom med inriktning inom äldreomsorg- och funktionsnedsättning, har arbetat i egen regi Huddinge som hemtjänstchef, samt har erfarenhet som privat utförare då hon bedrivit eget företag i Stockholm stad. [REDACTED] i Stockholm stad är underrättad om att [REDACTED] avslutar sitt uppdrag i Stockholm stad. Vår åtgärd är att [REDACTED] kan påbörja sitt uppdrag i Nacka omgående.

Den nya verksamhetsansvarigas kort- och långsiktiga mål kommer att vara att åtgärda bristerna och bedriva en kvalitativ hemtjänstverksamhet i Nacka kommun. En extern firma kan anlitas för att genomföra granskningar hos oss varje halvår.