

## Efoel AB /Hemtjänst



2023-03-22.

### Yttrandet till Nacka Kommun med anledning av granskningsresultat presenterad den 2023-03-16. ÄLN: 2023–00040

Efoel AB har som målsättning att verksamheten ska vara transparent och genomsyras av god etik och kvalitet. Efoel AB har tagit till sig resultatrapport som inkommit utifrån uppföljningen som gjort 2022-09-19 samt arbetar Efoel AB löpande med att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten. Efoel AB yrkar på att fortsätta bedriva hemtjänsten i Nacka Kommun.

Utifrån Kvalitetsgranskning år **2022 -09-19** har Nacka Kommun uppmärksammas vissa brister utifrån:

- 1- Tidredovisning,
- 2- Verksamhetsbesök
- 3- Portobservationer
- 4- Efoel AB lämnat oriktiga uppgifter om anställda i företaget där bristerna bedöms vara omfattande enligt Nacka Kommun vilket har lett till att Nacka Kommun ger förslag att av auktorisera Efoel AB.

#### **1- Portobservationer visar att personalen har loggat in hos kunder utan att personal är på plats?**

##### **Efoel ab yttrandet / svar.**

Efoel AB känner till att Kommunen ska följa upp utförarna ur ett kvalitetsperspektiv från brukarens sida. Kraven inom området digital teknik omfattar att Efoel AB ska använda verksamhetssystem i det fallet Mobil Omsorg för att verkställa insats och utföra brukarens besök planering samt för att schemalägga personal.

Efoel AB använder Phoniro Care för insatsregistrering, där enligt Portobservationer enligt Nacka Kommun visar att personalen har loggat in hos kunder utan att personal var på plats?

Efoel AB har granskat detta vilket kom till kännedom att under november 2022 har 5 av Efoel AB brukarna fått oplanerad hembesök från Nacka Kommun. Enligt Efoel AB och vid möte med de berörda anställda har det framkommit att vid portobservation hos **AA** var faktiskt personalen på plats men kunde inte öppna dörren då personalen duschade brukaren och på grund av fallrisk kunde personalen inte lämna brukaren ensam i badrummet, dessutom behärskar ej brukaren det svenska språket och öppnar aldrig dörren vid oväntade besök. Vid andra tillfällen i samband med Portobservationer hos brukaren **KF** enligt möte med personalen var det barnbarnet som öppnat dörren då ordinarie personal inte var på plats

## Efoel AB /Hemtjänst



eftersom brukaren önskade att ändra sin besökstid där brukarens insatser skulle ombesörja lite senare, vilket barnbarnet inte hade kännedom om. Nacka kommun valde att utföra portobservationer på 6 brukare med annat etniskt påbrå dock inte en enda brukare med skandinaviskt påbrå trots att flera brukare bor i samma område?

Efoel AB arbetar idag med att utöka vår egenkontroll avseende stickprov och oanmälda besök för att minimera risken att något liknande kan uppstå.

**Vid ett annat tillfälle kunde Nacka Kommun inte se en personal stiga in i kundens bostad? men lämna där enligt Nacka Kommun är det fusk.**

### **Efoel AB yttrande och åtgärd.**

Genom att många personal går till/från brukare genom garaget och inte alltid via porten förstår Efoel AB att när Nacka kommun observerade vid porten och inte garaget har Nacka Kommun kanske missat personalens ankomst till Efoel AB brukare.

**Det förekommer objekt – och anhöriganställningar vilket inte är tillåtet.**

### **Efoel AB yttrandet och åtgärd.**

Efoel Ab har upptäckt få anställda som har fallit mellan stolarna (objektanställda) som genast åtgärdades den **2023-03-16** i samband med lokal granskning. Orsaken till detta kan vara att Efoel AB har missat i samband med rekrytering.

Sverige är ett mångkulturellt land där liknande namn kan förekomma både hos brukaren och hos de anställda. Efoel AB den **2023-03-16** har granskat noggrant och frågat de anställda om de är anhöriga till några brukare.

**På grund av de inkomna synpunkter från Nacka Kommun har Efoel AB i dagsläget valt att vid anställningsintervjuer inkludera frågan om arbetssökande är släkt med någon som har hemtjänstinsatser via Efoel AB.**

Det är ett stående problem i branschen där det är väldigt svårt för arbetsgivare att säkerställa att informationen från den anställde/sökande alltid är korrekt och om de anställda/sökande säger sanningen. Risken finns för att situationen som ovan kan förekomma och kan inte helt uteslutas.

Inom Efoel AB finns det väldigt få medarbetare som är anställda just på grund av språket och de få brukare som granskades av Nacka Kommun behärskar inte det svenska språket samt på grund av brukarnas kultur accepterar brukarna inte personal med annat etniskt påbrå än sitt eget.



### Förtydligande om dessa personer i samband med portobservation: Dessa personer är inte objektanställda/anhöriga till Efoel AB brukare

**AB** – är anställd på Efoel AB sedan några år tillbaka och är utbildad undersköterska.

De dagar hon inte arbetar på Efoel AB så arbetar hon som timanställd inom äldreboende i Nacka.

**AB** har kännedom om Lex Sarah. Under alla år som hon har jobbat på Efoel AB har hon ombesörjt insatser hos **AA** och de är inte anhöriga eller släkt överhuvudtaget. **AB** ombesörjer **AA** samtliga besök måndag till fredag enligt brukarens önskemål på grund av språket. **AB** talar flytande svenska och somaliska.

**AB** har tidigare även ombesörjt insatser hos annan kund **ZA** som just nu inte befinner sig i Sverige. Från mars 2023 har **AB** börjat ombesörja insatser även hos **ZG** – **AB** är inte släkt till någon av dessa brukare. **AB** är med andra ord inte anhänganställd eller objektanställd. På frågan varför **AB** inte har fört socialdokumentation på **AA** i Efoel AB dokumentationssystem Mobil Omsorg så svarar hon följande:

*”Har alltid dokumenterat på fysiskt papper och vid månads slut har lämnat alltid till dåvarande anställd samordnare”.* Genom att förde detta samordnare och administratör blev akut heltidssjukskriven från september 2021 tills före detta samordnare avslutade sin anställning på egen begäran våren 2022. På grund av andra/konfidenta omständigheter var det omöjligt för Efoel AB att söka vidare information avseende enheten/överlämning/personalfrågor o.s.v.

**Den 2023-03-17** har det framkommit att **AB** blev hänvisad av före detta samordnare (under dennes anställningstid) att fortsätta dokumentera på papper där Efoel AB vid granskning har funnit få dokumentationer i de fysiska akterna.

**AA** bor ensam i sin bostad i Fisksätra. **AA** har en dotter som bor i området i Fisksätra, men ej i samma bostad

**NE** är anställd inom Efoel AB och är utbildad barnskötare. De dagar hon inte arbetar på Efoel AB så arbetar hon som timanställd Äldreboende i Nacka vilket har hen gjort under flera år.

**NE** har kännedom om **Lex Sarah** och hur man dokumenterar. Under den tiden som hon arbetar på Efoel AB har hon ombesörjt insatser hos **KF** och de är inte anhöriga eller släkt överhuvudtaget. **NE** ombesörjer samtliga besök hos **KF** från måndag till fredag enligt kundens önskemål på grund av språket. **NE** talar flytande svenska och somaliska. **NE** har tidigare ombesörjt insatser även hos kund **ZA** som just nu inte befinner sig i Sverige. Från mars 2023 har **NE** börjat ombesörja insatser hos en till brukare på Efoel **AA/ZG/** där **NE** är inte släkt till någon av dessa brukare.

## Efoel AB /Hemtjänst



**MD** är anställd inom Efoel AB sedan några år tillbaka och är utbildad undersköterska. **MD** bor i Fisksätra tillsammans med sin mor **ZG** som även är brukare hos Efoel AB vilket brukarens biståndshandläggare vet om. Däremot så ombesörjer inte **MD** hemtjänstinsatser för sin mor utan det gör övrig personal. **MD** ombesörjer insatser till flera andra Efoel AB brukare.

**Nacka Kommun påstår att personalen inte kunde legitimeras?**

### **Efoel AB yttrandet och åtgärd.**

Felaktig tolkning hos Nacka Kommun. Detta var på grund att personen som öppnade dörren hos **KF** är ej anställd utan är brukarens barnbarn som bor i samma hushåll och ingen anställd från Efoel AB befann sig hos brukaren under den tiden.

Alla anställda inom Efoel AB följer lokala rutiner avseende tjänstelegitimation. I samband med nyanställning kan det förekomma väntetid av leverans av tjänstelegitimation. I dessa fall skriver verksamhetsansvarig ett skriftligt intyg där förnamn och efternamn på den anställda framgår samt arbetsgivarens logga, intyget är undertecknad av verksamhetsansvarig.

- 2- **Anordnaren följer inte arbetstidslagen, vid granskning upptäcktes två ärende där personalen arbetat varje dag upp till en månad hos samma brukare.**

### **Efoel AB yttrandet och åtgärd.**

Under en period har Efoel AB haft hög sjukfrånvaro och hade svårt att tillgodose allas brukares önskemål då en del av brukarna vägrade ta emot annan personal. Efoel AB har fortsatt pågående arbete och ständigt arbetar för att behålla den goda kontinuiteten för brukarens trygghet och livskvalité, detta kan styrkas genom resultatet från Nacka kommuns

**kontinuitetsmätning under T2 där Efoel AB uppnått 8,4.**



- 3- Personalen har inte kännedom om relevanta rutiner när det gäller synpunkter och klagomål och Lex Sarah

### Efoel AB yttrandet och åtgärd.

Efoel AB beklagar att den intervjuade personal uppgett att hen inte alls hade kännedom om Lex Sarah? Efoel AB har fasta lokala rutiner där information gällande Lex Sarah ges till alla anställda både muntligt och skriftligt oavsett anställningsform. Det finns utarbetat och implementerad dokument ”Introduktion av nyanställd personal” som följs.

### Se bilaga NR: 1.

Enligt Nacka Kommun från och med **2021-10-01 till 2023-03-01** har det inkommit 8 st. synpunkter/klagomål till Nacka kommun avseende:

- 1- **Bemötande från verksamhetsansvarig**
- 2- **Bemötande från personalen**
- 3- **Uppvisning av tjänstelegitimation**
- 4- **Tidsregistrering.**

### Efoel ab yttrandet och åtgärd.

- 1- Nuvarande Verksamhetsansvarig är förvånad över det påstående då VC känner sig trygg i sin roll och har en god kännedom vad professionellt bemötande är och kan bemöta alla situationer. Verksamhetsansvarig har alltid haft och har fortsatt god dialog med brukare och personal.
- 2- Verksamhetsansvarig har endast emottagit 3 samtal från brukare avseende personalens bemötande. De åtgärdsplaner som verksamhetsansvarig då har föreslagit, var brukarna nöjda med det förslaget som har presenterats samt samtal med berörda anställda.
- 3- Verksamhetsansvarig var i kontakt med brukaren där en anställd lämnade sin tjänstelegitimation i bilen, vilket inte är tillåtet. Vid andra tillfällen i samtal med brukaren **VT** har verksamhetsansvarig personligen informerat **VT** att leveransen för tjänstelegitimation var försenad för den nyanställde.
- 4- Om vid förändrade behov hos brukare inte har uppmärksammats så kan det vara så att felaktig tidsredovisning kan ha uppstått, detta i sin tur leder till felaktigt fakturaunderlag till Kommunen, detta har inte Efoel AB gjort att utföra medvetet fusk. Efoel AB granskar de registrerade insatser dagligen och har uppmärksammat att det förekommer ofta tekniskt fel i Phoniro Appen och NFC taggar både vid ankomsten till brukarna och vid granskning. Det förekommer dagligen att personalen inte kan stämpla ankomsten / avsluta besöket vilket innebär att personalen måste påbörja/avsluta besöket manuellt.



### Efoel AB yttrandet och åtgärd.

Efoel AB har fasta rutiner vad det gäller klagomålshantering samt Lex Sarah. De tidigare 3 Lex Sarah anmälningar avseende stölder är Polis anmälda och all utredning skickades till Nacka Kommuns kännedom den **2022-03-17** och den **2022-04-21**. Den misstänkte medarbetaren enligt brukarens starka påstående har Efoel AB avslutat hens anställning med omedelbar verkan.

De inkomna synpunkter/avvikelse **ID: 61 305** som Efoel AB känner till har besvarat den **2022-02-07**.

- 4- **Ledningsstrukturen är oklar. Verksamhetsansvarig utför inte daglig ledning för all personal, driftansvarig har ansvar för daglig ledning av viss personal**

### Efoel AB yttrande och åtgärd

Efoel AB beklagar att Nacka Kommun har fått den informationen att ledningsstrukturen är oklar. Nuvarande **VC** är på arbetsplatsen dagligen från måndag till fredag och deltar alltid vid morgon och kvälls rapporter tillsammans med nuvarande samordnare, detta har det pågått sedan vid uppstarten av tjänst som VC från den 2021-07-19 och kan styrkas av all personal. Nuvarande Verksamhetsansvarig har lång erfarenhet inom Äldreomsorg sedan 1989. Därmed ekonomen **ZG** som Nacka kommun refererar till ”**driftansvarig**” har varit fysiskt delaktig på plats i vissa frågor för medarbetare och besökare samt brukare de tillfällena när verksamhetsansvarig och samordnare var på planerade hembesök hos brukare.

Sedan hösten **2021** har Efoel AB försökt komma i kontakt med Nacka Kommun för att uppdatera alla Efoel AB kontaktuppgifter som var gamla och felaktiga både i Pulsen Combine samt i kommunens jämförare. Detta kanske var grunden till det missförstånd som uppstod i samband med granskningen. Senast den **2022-12-08** har Efoel AB emottagit lista från kommunen för uppdatering av kontaktuppgifter till kommunens jämförare, detta skulle vara klart **2022-12-27**, men de felaktiga kontaktuppgifterna i Pulsen Combine kvarstår fortfarande.



### 5- All personal behärskar inte svenska.

#### **Efoel AB yttrandet och åtgärd**

De två personal som deltog vid intervju med Nacka Kommun som ej behärskade svenska språket har deras anställningar upphört. Den ena avslutade hens anställning kort efter intervjun med Nacka kommun. Den andra medarbetaren har Efoel AB avslutat hens anställning den **2023-03-17** på grund av att hen inte har följt arbetsgivarens hänvisning att studera svenska.

### 6- Anordnaren uppfyller inte kravet om minst 60 procent utbildad personal

#### **Efoel AB yttrandet och åtgärd**

Nacka kommun har emottagit lista från Efoel AB avseende utbildad personal den **2022-11-09** där det framgår att **71%** av Efoel AB anställda är utbildade undersköterskor. Efter Kommunens granskning har Efoel AB granskat listan igen och upptäckte att 10 st. av de timanställda saknar adekvat utbildning och 4 med undersköterskeutbildning. Efoel AB har lagt till i listan vilket har visat att andelen utbildad personal har ökat och den totala ej utbildad personal motsvarar **12,11** istället för **(9,91)** samt med utbildning **26,10** istället för **22,70** där vid granskning andelens resultat motsvarade **71 %** utbildade undersköterskor istället nuvarande **65%**. Anledningen till denna förvirring var att Efoel AB upptäckte att det finns flera medarbetare inlagda i Phoniro Care som ej längre har en anställning – där Efoel AB har missat att inaktivera deras konton efter avslutat anställning. Samt att nya anställda har tillkommit under tiden som Nacka Kommun utförde sin granskning.

### 7- Anordnaren har brister i socialdokumentation och genomförandeplaner. I ett flertal ärenden saknas dokumentation helt eller mycket bristfällig.

#### **Efoel AB yttrandet och åtgärd**

I samband med mottagandet av nytt uppdrag kontaktar Efoel AB brukaren och underrättar om beslutet, därefter planeras ett hembesök tillsammans med verksamhetsansvarig och samordnare. Vid besöket överlämnas ett dokument som kallas ”Brukarens mapp” med innehåll av kontaktuppgifter och vad som ingår i beslutet. Vid hembesök upprättas en preliminär genomförandeplan och därefter planeras insatser in i systemet.

Efoel AB har under år **2021, 2022** vid flera tillfällen haft internutbildning i Social dokumentation i samband med APT där informerades personalen som arbetar inom äldreomsorg att enligt socialtjänstlagen har personalen skyldighet att dokumentera och detta kallas socialdokumentation. Vid de tillfällena har Efoel AB genomgått exempel på vad socialdokumentation är och hur personalen ska



## Efoel AB /Hemtjänst



dokumentera. Efoel AB har även informerat mera utförligt om vad en genomförandeplan är och i vilket syftet den ska upprättas. Trots att Efoel AB haft internutbildning med samtlig personal ser Efoel AB att det behöver förbättras där en viss personal behöver mer hjälp med detta och personalens kunskaper behöver förstärkas.

Genom att Efoel AB har utökat arbetsledning med administrativa arbetsuppgifter från och med den **2023-03-09** där tjänster avser 50% USK och **50% administratör** tror Efoel AB att det kommer till stor del vara avgörande i detta arbete för att fortsätta stärka kvalitén inom Efoel AB hemtjänst.

### 8- Anordnaren har inte meddelat kommunen och förändrade behov hos kunder.

#### **Efoel AB yttrande och åtgärd**

Enligt Nacka Kommun följer Biståndshandläggare på individnivå upp kvalitén på de beställda insatserna. Detta görs genom kontakter med den enskilde och med utföraren. Efoel AB tycker att samverkan mellan biståndshandläggare fungerade i det sammanhanget och vid förändrade behov hos kunder har Efoel AB alltid haft kontakt via mail och underrättad om behovet – detta kan kontrolleras i kommunens digitala system ”Pulsen Combine”

Efoel Ab har rapporterat t.om om kunden kan ombesörja en del av sina beviljade insatser på egen hand.

### 9- Personalen har inte kännedom om handlingsplan för våld och andra krissituationer.

#### **Efoel AB yttrande och åtgärd**

Efoel AB har och följer lokala rutiner vad det gäller hot och våld, där i samband med APT är dessa punkter stående i agendan:

- Arbetsmiljö
- Inkomna avvikelser
- Lex Sarah
- Tillbud

Alla medarbetare har underrättats om rutiner vid hot och våld/krissituationer och inkomna tillbudsrapporter mottas av VC och åtgärdas genast samt förbättringsförslag tas fram. Vad det gäller hot och våld hemma hos kunden har Efoel AB rapporterat till ordinarie biståndshandläggarens kännedom och även gjort oroanmälan.



## Efoel AB /Hemtjänst



### **10- Anordnaren har lämnat oriktiga uppgifter till kommunen vid kvalitetsgranskning.**

#### **Efoel AB yttrande och åtgärd**

Beklagligt att Nacka Kommun i samband med granskning uppfattades att Efoel AB har lämnat oriktiga uppgifter till Kommunen vid kvalitetsgranskning. Samtliga punkter som tagits upp har Efoel AB efter allra bästa förmåga försökt besvara utifrån de förutsättningar vi har i dagsläget.

**Se bilaga nr. 1.**



### Bilaga Nr :1.

Det kom till Efoel AB kännedom att Nacka Kommun senaste verksamhetsgranskning av Efoel AB var det **2017** Och mars år **2021** var det bara specifik mobil återrapportering. Vilket innebär att Nacka Kommun INTE genomfört någon verksamhetsgranskning överhuvudtaget sedan mellan 2017 och 2022/2023 alltså ett glapp på 5 år

#### **Synpunkter:**

- 1- Hur Nacka Kommun säkerställer trovärdigheten i deras verksamhetsgranskning 2022 när Nacka Kommun har valt att inte granska organisationen på så lång tid?
- 2- Vad har Nacka Kommun för rutiner kring hur lång tid det skall ta mellan olika granskningar?
- 3- Efoel AB tycker att det är positivt att Nacka Kommun visat ett intresse att följa upp kvalitén inom äldreomsorg, i detta fall inom hemtjänsten Efoel AB eftersom brister inom hemtjänster på alla Anordnare ständigt påpekas och betonas av olika inblandade.
- 4- Nacka Kommun har själv gått igenom en stor ändring i sin personalomsättning mellan hösten 2022/våren 2023 så har många nya biståndshandläggare inte fått tillräcklig med information av sin egen organisation om många kunder där Efoel AB personligen fått meddela vilka muntliga beställningar Efoel AB fått av föregående biståndshandläggare. Samt att det har försvårat för utförarna att ta kontakt med rätt biståndshandläggare då Nacka Kommun inte har något system för oss utförare där vi kan se vem som är ansvarig handläggare för tillfället då det är något som ofta ändras hos Nacka Kommun
- 5- **I vissa fall har biståndshandläggare godkänt att insatser kan slås ihop då detta var brukarens önskemål att dessa slås ihop.**
- 6- Genomförande planeras grund är alltid utifrån biståndsbeslutet. Genom att hemtjänst utförare inte har något system till exempel, vårdcentralen har kan utförare inte veta om kundens sjukdomar /svårigheter och detta inte framgår i biståndsbeslutet från Nacka Kommun.
- 7- De flesta genomförandeplan är undertecknade av brukare samt inskickade till ansvarig biståndshandläggare som framgår på biståndsbeslutet. Om 1 genomförandeplan har möjligtvis missats från 2018 – Undrar Efoel AB hur följer Nacka Kommunanställda sin egna rutiner? Enligt rutiner ska genomförandeplan skrivas och skickas till biståndshandläggare 14 dagar efter biståndsbeslut. Efoel AB har aldrig någonsin fått en enda förfrågan från Nacka Kommun där de efterfrågar en saknad genomförandeplan eller felaktig/uppdaterad genomförandeplan.

## Efoel AB /Hemtjänst



- 8- Efoel AB beklagar och har svårt att ta emot de felaktiga påstående i vissa punkter där Nacka Kommun har fått en sådan kritisk uppfattning om Efoel AB som föreslås att äldrenämnden avauktorisera Efoel AB.
  
- 9- Från uppföljning ur ett kvalitetsperspektiv gentemot Efoel AB finner Efoel AB osäkerhet bl. a på grund av en ofullständig verksamhetsuppföljning, Efoel AB menar att Nacka Kommun bör ha ett helhetsgrepp då endast få brukare med etnisk grupp granskat.

**Se bilaga nr. 2.**



### Bilaga nr 2

Detta har Efoel AB arbetat med under år 2021, 2022.

- Den **2021-08-18** i samband med APT – Inter utbildning avser:  
Hot och våld
- Den **2021-09-15**- Webbaserad Demens ABC, Demens ABC plus,  
Basal hygien.
- Den **2021-11-16** Internutbildning – Värdegrund, gott bemötande,  
insatser av god kvalité, Miljö Terapi. Grupparbete.
- 2021-12-08** -Intern utbildning – Socialdokumentation
- Den **2022-02-23** Inter utbildning Lex Sarah/Facklig organisation har  
deltagit vid möte
- 2022-03-24** Kvalitetsledningssystem
- 2022-04-27** Värdegrund, Bemötande, Salutogena förhållningssätt.  
Grupparbete.
- Under april månad 2022 facklig förhandling avseende ändring  
av schema där syftet var att förbättra brukarnas  
kontinuitet/förhandlingen verkställdes och trädde i kraft 2022-  
10-01.**
- 2022-05-27** Socialdokumentation
- 2022-06-21** Kvalitetsledningssystem, Lex Sarah och  
Socialdokumentation
- 2022-09-21** Genomgång av rutinpärm och kvalitetsledningssystem
- 2022-10** Utförare har avslutat brukarens undersökning med goda  
resultat.
- 2022-11** Arbetsmiljö Utförare har utfört Psykosocialundersökning

Under vår 2022 – har Efoel AB startat reflektionsmöte med gruppen  
som sträcker sig även under året 2023.

I utredningen påpekades att i samband med intervju med personal  
påstod en medarbetare hen var tvungen att arbeta trots Covid smittan.  
Detta påstående är helt felaktigt då Efoel AB har inte fått  
inrapporterat om positiv covid smitta bland de 4 medarbetare som  
blev intervjuade av Nacka Kommun.

Under pandemi har Efoel AB följt alla rekommendationer utifrån  
Socialstyrelse/ Folkhälsomyndigheterna. (detta görs fortfarande).  
Vid symtom har Efoel AB alltid erbjudit Covid tester som finns på  
Arbetsplats.

## **Efoel AB /Hemtjänst**



**Efoel AB hoppas har kunnat svara/återkoppla på de utpekade brister och hoppas att få fortsatt möjlighet att bedriva en kvalitativ hemtjänst I Nacka Kommun som genomsyras av god etik där lagar och regler efterföljs utifrån ställda kriterier.**