

2023-12-13

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ALN-2019-00044

## **Avauktorisering i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning; Lindalens Omsorg AB**

### **Förslag till beslut**

1. Äldrenämnden beslutar att avauktorisera Lindalens Omsorg AB med organisationsnummer 556681-8414 i kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning från och med den 31 januari 2024.
2. Beslutet justeras omedelbart.

### **Sammanfattning av ärendet**

Äldreenheten har gjort en uppföljning av tidigare granskning med tillhörande åtgärdsplaner av Lindalens Omsorg AB. Uppföljningen har gjorts av de brister som låg till grund för beslut om att ge Lindalens Omsorg AB en varning i oktober 2022. Uppföljningen har visat att flera brister fortfarande finns kvar samt att nya brister har upptäckts. Den sammantagna bedömningen är att Lindalens Omsorg AB har flera allvarliga brister som bedöms vara omfattande och systematiska vilket utgör grund för avauktorisering.

Bristerna består av att Lindalens Omsorg AB inte följer rutinerna för tidrapportering, inte följer arbetstidslagen, att anordnaren saknar erforderlig ekonomisk kapacitet samt att Inspektionen för vård och omsorg har fattat beslut om att återkalla tillståndet för att bedriva hemtjänst. Lindalens Omsorg AB har överklagat beslutet från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) till förvaltningsrätten och har blivit beviljade inhibition.

Med hänvisning till de omfattande bristerna är förslag till beslut att äldrenämnden avauktoriserar Lindalens Omsorg AB. Uppföljningen av granskningen med tillhörande åtgärdsplaner redovisas mer i detalj i handling till ärendet ”Rapport - Uppföljning av granskning av Lindalens Omsorg AB”.

## Ärendet

### Bakgrund och tidigare granskningar

Lindalens Omsorg AB är en hemtjänstanordnare med totalt 155 kunder i Nacka kommun. 148 kunder har insatser från äldreheten och sju kunder har insatser från omsorgsenheten. Lindalens Omsorg AB har ingått i Nacka kommuns kundval för hemtjänst, ledsagning och avlösning sedan den 15 augusti 2019.

Nacka kommun gjorde en påkallad granskning av Lindalens Omsorg AB mellan maj – september 2022. Anledningen till granskningen var att det hade kommit in synpunkter och klagomål på anordnaren. Vid granskningen identifierades flertalet allvarliga brister som var underlag för att Lindalens Omsorg AB fick en varning i oktober 2022. Lindalens Omsorg AB tog fram flera åtgärdsplaner utifrån bristerna.

De brister som identifierades vid granskningen bestod av:

- Att anordnaren inte följer kommunens rutiner för mobil återrapportering.
- Att bolaget inte uppfyllde kravet som då var att 50 % av personalen ska vara utbildad.
- Förekomst av objektsanställningar.
- Att insatserna inte utfördes utifrån de uppdrag som fanns beskrivna i kundernas beställningar.
- Att oriktiga uppgifter hade lämnats om anställda i företaget.

### Uppföljning av identifierade brister i granskningen

Från september till november 2023 har en uppföljning gjorts av den granskning som genomfördes 2022 med tillhörande åtgärdsplaner. Det finns fortfarande brister som inte har blivit åtgärdade där anordnaren inte uppfyller kraven i avtalet med Nacka kommun. Nedan redovisas vad uppföljningen har visat.

Brister som har blivit åtgärdade:

- Legitimering av personal.
- Basal hygien och arbetskläder.
- Verksamhetsansvarig på plats.
- Ledningssystem för kvalitet.
- Social dokumentation.
- Objekt- och anhörganställningar.

Brister som kvarstår:

- Anordnaren följer inte kommunens rutiner för mobil återrapportering (bilaga ”Regler för mobil återrapportering v 2.0” till kontrakt, upprättat den 15 augusti 2019).
- Anordnaren följer inte arbetstidslagen (villkor 11).

Nya brister som uppmärksammats:

- Anordnaren saknar erforderlig ekonomisk kapacitet (villkor 7).
- Inspektionen för vård och omsorg (IVO) beslutade den 27 november 2023 att återkalla tillståndet att bedriva hemtjänst för Lindalens Omsorg AB. Tillståndet upphör att gälla den 7 december 2023 (villkor 8).

Förvaltningsrätten beslutade den 6 december 2023 om inhibition av IVO:s beslut utifrån begäran från Lindalens Omsorg AB. Beslutet om inhibition gäller till dess att målet avgörs slutligt eller att förvaltningsrätten beslutar något annat.

### **Äldreenhetens bedömning**

Äldreenhetens uppföljande granskning klargör att Lindalens Omsorg AB inte uppfyller flertalet villkor i auktorisationsvillkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Detta trots att anordnaren fick en varning i oktober 2022 och inkommit med flertalet åtgärdsplaner. Brister i flertalet villkor är grund för avauktorisering.

Lindalens Omsorg AB kan inte säkerställa att insatser hos kunderna utförs av personal med rätt utbildning och rätt kompetens eller att kunderna får stöd och hjälp utifrån biståndsbedömt behov. Anordnaren kan inte heller säkerställa att de följer arbetstidslagen för sina anställda. Den 27 november 2023 fattade IVO beslut om att återkalla anordnarens tillstånd att bedriva hemtjänst. Lindalens Omsorg AB har överklagat IVO:s beslut och de har fått beviljad inhibition.

Vid uppföljning konstaterar äldreenheten att anordnaren inte följer kommunens rutiner för mobil återrapportering. Det har bland annat vid granskningen hittats flera exempel på hopslagna insatser, exakta klockningar och att det saknas förflyttningsmarginaler mellan olika kunder. Denna typ av felaktigheter är tydliga exempel på att det förekommer fusk. Det har även framkommit att anordnaren inte har den kreditvärdighet som Nacka kommun kräver av anordnare i kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Tilliten till anordnaren har påverkats negativt till följd av de brister som visat sig vid uppföljningen. Den sammantagna bedömningen är att Lindalens Omsorg AB har flera allvarliga brister som är omfattande och systematiska vilket utgör en grund för avauktorisering.

Äldreenheten föreslår att äldrenämnden avauktorerar Lindalens Omsorg AB från den 31 januari 2024. Bedömningen grundar sig i att en för snabb överflytt till nya anordnare riskerar att skapa oro och osäkerhet hos kund. Ny anordnare behöver även tid för att planera för att ta emot och utföra insatser hos nya kunder på ett kvalitativt och för kunden tryggt sätt.

Äldreenheten har tagit del av yttrandet från Lindalens Omsorg AB. Yttrandet har inte inneburit någon förändring av äldreenhetens bedömning förutom med ett undantag. Det undantagandet gäller punkten att Lindalens Omsorg AB inte följer sin planering för att uppnå utbildningskravet (villkor 11). Äldreenheten vill tydliggöra att en omfattande granskning har genomförts där 20 % av anordnarens kunder samt 17 % av anordnarens medarbetare har granskats i tidsregistreringssystemet. Det är inte bara en specifik kundgrupp som utgjort granskningen. Lindalens Omsorg AB har fått lång tid på sig att åtgärda de brister som identifierades vid granskningen 2022 och fick utifrån detta en varning. Trots detta kvarstår flera brister och nya har tillkommit.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Äldreenheten kan i dagsläget inte beräkna de ekonomiska konsekvenserna som anordnaren orsakat Nacka kommun.

### **Konsekvenser för barn**

Förslaget skulle kunna ha en potentiell påverkan på minderåriga barn till kunder som har hemtjänst och som i och med en avauktorisation behöver byta anordnare.

### **Handlingar i ärendet**

1. Tjänsteskrivelse daterad den 13 december 2023
2. Rapport – Uppföljning av granskning av Lindalens Omsorg AB, daterad den 7 december 2023.
3. Beslut från Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Återkallelse av Lindalens Omsorg AB.
4. Yttrande från Lindalens Omsorg AB.

Karin Kollberg  
Social- och äldredirektör  
Social- och omsorgsprocessen

Ellinor Egefors Åkesson  
Enhetschef  
Äldreenheten