

Kommunfullmäktige

Svar på interpellation av Lisa Rasmussen (V) om ekonomisk brottslighet hos hemtjänstföretag

Interpellation från Amanda Sandholm (V) till äldremyndens ordförande Karin Teljstedt (KD) med följande frågor:

- Vad händer för de äldre inom hemtjänsten som inte får utlovat stöd? Var vänder de sig om hemtjänsten uteblir? Får de nedsättning av sin avgift i relation till uteblivet stöd? Får de någon kompensation utöver det för den förlorade tiden? På vilket sätt ska vi kunna i framtiden garantera att ingen som har beviljats stöd blir utan?
- Ska Nacka kommun skärpa sin kontroll av hemtjänstföretag och annan auktoriserad verksamhet som verkar under LOV? Kan vi garantera att våra skattepengar inte går till ekonomisk brottslighet framöver?

Vårt svar är följande:

Äldre i Nacka kommun ska få en god vård och omsorg. Äldreenheten arbetar kontinuerligt med att säkerställa att kunder får den hjälp de behöver. Kunden är alltid i fokus och genom att ständigt utveckla individuppföljningen för samtliga kunder ökar vi rättssäkerheten ytterligare och får därmed bättre insyn i hemtjänstens arbete gentemot kunderna. Under hösten införs Individens behov i centrum (IBIC). IBIC är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt där handläggaren utgår från individens behov och resurser genom att sätta mål och följa upp resultat inom olika livsområden i det dagliga livet.

Biståndshandläggarna på äldreheten fattar beslut om insatser och följer upp besluten som rör kunder. Om hemtjänst uteblir ska kunder först och främst ta kontakt med sin anordnare och därefter sin biståndshandläggare. Biståndshandläggarna följer upp avvikelser och klagomål med kunden och anordnaren. Genom att samtliga synpunkter och klagomål dokumenteras systematiskt utgör de en bra grund för planerade eller påkallade granskningar av anordnarens verksamhet. Utifrån de påkallade granskningar som har genomförts under 2018-2020 har det inte framkommit några klagomål från kunder om att de inte har fått den hjälp som de har behov av.

Ersättning

Kunder betalar endast för besök som har genomförts. Platsbesöken registreras med hjälp av en digital taggning (NFC-tag), som sitter fastklistrad hemma hos kunden, och en smarttelefon. Under senare delen av 2020 kommer digitala lås i kundernas bostäder att installeras. Detta ökar kontrollen och tryggheten ytterligare eftersom NFC-taggen kan monteras ner och avlägsnas från kundens bostad.

Kontroller och samverkan

Äldreenheten har en tät och utvecklad dialog med hemtjänstanordnarna och andra anordnare inom kundvalet. Det sker genom kontinuerliga anordnarmöten, kvalitetsråd och kvalitetsgranskningar. Äldreenheten arbetar aktivt med att säkerställa god kvalitet hos kund och kvalitet hos anordnare genom:

- Djupgående kvalitetsgranskningar av varje anordnare som sker vartannat år och följs upp året efter. Under 2019 granskades samtliga företag som ingår i kundvalet hemtjänst.
- För att bli auktoriserad inom kundvalet genomförs flera kontroller av verksamhetens ledning, ekonomi och kvalitetsplaner. Intervjuer med ledning och verksamhetsansvarig sker i samband med detta. Verksamheten auktoriseras inom kundvalet om de uppfyller av äldregruppen fastställda villkor.
- Anordnarnas ekonomiska ställning kontrolleras kontinuerligt under året i enlighet med villkoren för kundvalet.
- Djupgående analys av Socialstyrelsens brukarundersökning per anordnare genomförs årligen.
- Nacka kommun deltar i Sveriges kommuner och regioners (SKR) ”nätverket mot fusk och oegentligheter”. Kommuner och regionen samlas minst fyra gånger per år för att bland annat diskutera nya metoder och varningssignaler i syfte att upptäcka ekonomisk brottslighet.
- Kommunen har nära samarbete med andra kommuner för att gemensamt granska, informera och upptäcka om någon anordnare avviker eller fuskar.
- Tidsregistreringssystemet ”Phoniro” parat med NFC-tagging bidrar till att kontroller kan genomföras av tider hos kund för varje anordnare och också kontroll mellan kommuner, när anordnaren är verksam i flera kommuner.
- Varje månad granskas inrapporterade tider av biståndshandläggare. Gruppcheferna kontrollerar att alla tider är godkända av biståndshandläggarna. Avgiftshandläggarna tar varje månad ut vissa rapporter och gör stickkontroller.

Systematiskt fusk är svårt att upptäcka, det medger såväl våra tjänstepersoner liksom inspektionen för vård och omsorg (IVO), Sveriges kommuner och regioner (SKR) samt Nacka kommuns interna revisor. När det rör sig om ren ekonomisk brottslighet så utvecklas metoder och tillvägagångssätt ständigt. Kravet på insyn i anordnarnas verksamheter har succesivt ökat genom åren, även från andra håll än det kommunala. Bland annat granskar Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samtliga anordnare inom hemtjänst då verksamheten sedan 2019 är tillståndspliktig.



Äldreheten arbetar gemensamt med andra kommuner, myndigheter och regionen för att tillsammans säkerställa att skattemedel inte ska gå till ekonomisk brottslighet. Genom åren har flera anordnare varnats eller avauktorerats som ett resultat av äldrehetens djupgående granskning av anordnarna.

Efter att en enig äldrenämnd röstat igenom mitt politikerinitiativ pågår en översyn av kundvalet Hemtjänst, ledsagning och avlösning. Översynen har ett långsiktigt perspektiv med fokus på hur Nacka kommun kan förbättra och säkerställa kvalitet för målgrupper inom äldreomsorgen. Ett vidare uppdrag i anslutning till detta är att se över villkoren för auktorisation.

Karin Teljstedt
Ordförande för äldrenämnden