

2019-11-26

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr SOCN 2015/582-731

Socialnämnden

## **Varning av anordnare inom kundvalet ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdom, Care Allomsorg**

### **Förslag till beslut**

1. Socialnämnden varnar Care Allomsorg, med organisationsnummer 556627-6779, avseende avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdom. Samtliga brister ska vara åtgärdade senast den 28 februari 2020.
2. Beslutet justeras omedelbart.

### **Sammanfattning av ärendet**

En påkallad granskning utfördes i september 2019 med anledning av att flertalet synpunkter inkommit från tre LSS-handläggare.

Granskningen visar att det finns brister hos anordnaren varav de allvarligaste handlar om att flertalet kunder inte fått sina insatser verkställda. Även andra brister som innebär att Care Allomsorg har brutit mot kundvalsvillkoren har identifierats, vissa av dessa är bidragande orsaker till att insatserna inte verkställts.

Under granskningsbesöket samt i efterföljande komplettering framkom att Care Allomsorg har påbörjat åtgärder av vissa brister.

Anordnaren har inkommit med en åtgärdsplan som har godkänts av de kvalitetsutvecklare som utfört granskningen. I åtgärdsplanen ingår bland annat att säkerställa att den sociala dokumentationen påbörjas vid beställning samt sker fortlöpande vid händelse av vikt i specifika ärenden och utförs enligt gällande föreskrifter.

### **Ärendet**

En påkallad granskning utfördes i september 2019 med anledning av att flertalet synpunkter inkommit från tre LSS-handläggare. I granskningen har kvalitetsutvecklare undersökt hur anordnaren Care Allomsorg följt de generella och specifika kundvalsvillkoren.

Granskningen visar att det finns brister hos anordnaren varav de allvarligaste handlar om att flertalet kunder inte fått sina insatser verkställda.

Enligt gällande lagstiftning, i dessa fall LSS, ska insatsen verkställas inom tre månader från och med att beslutet fattats, vilket därmed inte efterföljts i ovan beskrivna fall.

Även andra brister har identifierats, vilka är bidragande orsaker till att insatserna inte verkställts.

Care Allomsorg har inte fullt ut uppfyllt kraven i kundvalsvillkoren med Nacka kommun gällande följande:

- ej verkställt flertalet beställningar på insatser,
- ej fullgoda kommunikationsvägar - svårigheter att få kontakt med Care Allomsorg via möjliga kontaktvägar,
- ej anmält byte av ansvarig för den dagliga ledningen till beställaren,
- påvisade brister i social dokumentation,
- ej besvarat den årliga avtalsuppföljningsenkäten,
- ledningssystem för kvalitet som inte är fullt ut implementerat med riskanalyser och egenkontroller.

Under granskningsbesöket samt i efterföljande komplettering framkom att Care Allomsorg har åtgärdat vissa brister så som förändring av kommunikationssystem samt senare inkommit med efterfrågad information om ny ansvarig för daglig ledning. Resterande brister ska utifrån presenterad åtgärdsplan följas upp i januari 2020 och vara åtgärdade senast den 28 februari 2020.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Care Allomsorgs bristande verkställighet samt bristande dokumentation under rekryteringsfasen medför att IVO kan åläggas Nacka kommun att betala vite.

### **Konsekvenser för barn**

Care Allomsorgs brister i rutiner kring att verkställa beslut har bidragit till att flertalet barn inte fått de insatser de har rätt till verkställda. Vårdnadshavare har inte fått sitt behov av avlösning tillgodosett vilket i sin tur drabbar barnen samt deras syskon.

### **Bilagor**

1. Granskningsrapport
2. Kundvalsvillkor
3. Åtgärdsplan Care Allomsorg
4. Arbetsbeskrivning samordnare för ledsagning och avlösning
5. Rutin gällande inkommande beställningar från Nacka kommun och rekrytering

Elisabeth Axelsson  
Enhetschef  
Omsorgsenheten

Camilla Rosér  
Kvalitetsutvecklare  
Omsorgsenheten

Elin Sylvan  
Kvalitetsutvecklare  
Omsorgsenheten