

Kvalitetsgranskningsrapport: Care Allomsorg - anordnare av ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdom

Sammanfattande bedömning

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. Även andra brister har identifierats, vilka är bidragande orsaker till att insatserna inte verkställts. Vissa av bristerna visade sig även bero på handläggningsfel hos beställaren (omsorgsenheten), vilket har lyfts till ansvarig gruppchef som behöver säkerställa att den interna rutinen för beställning av insatser fungerar.

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.

Sammantaget bedöms anordnarens brister ha lett till så pass allvarliga konsekvenser för kunderna att utredande kvalitetsutvecklare ändå kommer att föreslå tjänstemannaberedningen (möte som föregår varje nämndsammanträde och där bland annat direktör och

enhetschefer) att gå vidare med förslag till sanktion i form av varning till socialnämnden, i kombination med upprättande av åtgärdsplan.

Beskrivning av anordnarens verksamhet

Care Allomsorg är en privat anordnare som bedriver avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och unga i Nacka kommun. Care Allomsorg är även verksam som anordnare av ledsagarservice och avlösarservice i Järfälla och Stockholms stad, boendestöd i Stockholms stad samt hemtjänst i stadsdelen Södermalm. Care Allomsorg har sammanlagt 70 kunder inom ledsagarservice och avlösarservice varav sju kunder från Nacka kommun. Majoriteten av företagets kunder är barn med neuropsykiatriska diagnoser.

Påkallad granskning

En påkallad granskning inleddes med anledning av att flertalet synpunkter hade inkommit från tre LSS-handläggare. Synpunkterna inkom till kvalitet och stöd, omsorgsenheten i mars, juni respektive i augusti 2019. Synpunkterna handlade om att det framkommit att beställningar gällande sex kunder inte hade verkställts. Därutöver påtalades brister i kommunikationen med företaget gällande att vara anträffbara via telefon, brevledes och via e-post.

När beställning på insats har skickats till företaget har kontakt i de flesta fall inte tagits med kund eller vårdnadshavare och ingen återkoppling till LSS-handläggare har gjorts. Kunderna har därmed inte erbjudits den insats de har rätt till. Samtliga sex kunder har på grund av detta valt att byta anordnare av insatsen.

I auktorisationsvillkoren under ”skyldigheter att ta emot kunder” står bland annat följande: ”28. Anordnaren ska inom ramen för sin auktorisation ta emot den kund som väljer anordnaren för utförande av tjänst som kunden har rätt till”.

Anordnaren har ett kapacitetstak men om grunden för att inte verkställa beslut handlar om att kapacitetstaket är uppnått måste en rutin finnas att underrätta kommunen om detta vid mottagande av beställning.

Vidare ska beaktas att enligt gällande lagstiftning (LSS) ska insatsen verkställas inom tre månader från och med att beslutet fattats, vilket därmed inte efterföljts i ovan beskrivna fall. I de fall anordnaren inte kan tillsätta någon som kan utföra insatsen måste de meddela kommunen omgående så att kommunen har möjlighet att uppfylla sin skyldighet att verkställa beslutet.

Utifrån synpunkterna har en påkallad granskning gjorts med fokus på följande områden:

- Kommunikationssystem
- Social dokumentation
- Verksamhetens ledning

- Kvalitetsledningssystem

Metod vid granskningen

Möte har hållits mellan berörda LSS-handläggare och kvalitetsutvecklare Elin Sylvan samt Camilla Rosér den 21 augusti 2019.

Kvalitetsutvecklarna gjorde därefter ett påkallat verksamhetsbesök på Care Allomsorg den 13 september 2019. Närvarande vid besöket var Care Allomsorgs ledning Catharina Rosendahl och Klas Rosendahl samt Kim Petterson, ny samordnare för ledsagarservice och avlösarservice.

Till grund för granskningen är den intervju som gjordes med ledningen för Care Allomsorg i samband med granskningsbesöket, den information som framkom i mötet med LSS-handläggarna samt tidigare dokumentation i ärendet.

Care Allomsorg har delgivits anteckningar från granskningsbesöket och har inkommit med synpunkter i en rättelse som inkom 2 oktober 2019 och vissa korrigeringar av denna rapport har gjorts med hänsyn till dessa synpunkter.

Resultat

Kommunikationssystem

Vid granskningsbesöket framkom att det finns brister i kommunikationssystemet och att LSS-handläggare, kunder/anhöriga därmed haft stora svårigheter med att få kontakt med Care Allomsorg och ej heller kunnat delge dem beställningar. Vissa beställningar har mottagits men sedan inte blivit åtgärdade.

På mötet med Care Allomsorg framkom att detta hänger ihop med att de inte haft en fungerade rutin gällande kontroll av inkommen e-post, telefonsystem samt beställningar som skickats via post. Ledningen beskriver att vissa brister i telefonsystemet berott på brister från leverantören. Ledningen beskrev under besöket att telefonsystemet tidigare inte fungerat då samtal inte kopplats fram, men att det nu ska vara åtgärdat. Den som nu ringer blir kopplad till rätt insats ansvarig och svarar inte denne så kopplas samtalet vidare till andra i ledningen osv. LSS-handläggare uppger att de själva samt anhöriga inte kommit fram när de ringt och därför inte fått kontakt. Ledningen för Care Allomsorg uppger att det nu finns telefonsvarare.

Både LSS-handläggare och kvalitetsutvecklare har mailat till angiven mailadress info@careallomsorg.se men ej fått respons inom skälig tid eller inte alls. Exempel på detta är att kvalitetsutvecklare mailat den 21 november 2018 utan respons, LSS-handläggare har mailat den 1 mars 2019 utan respons respektive den 2 april 2019 då med en svarstid på 23

dagar. I det senaste beskrivna mailet framkommer att en anhörig till en kund även mailat men inte fått svar.

E-postadressen som angivits har varit till en allmän adress i företaget som inte bevakats kontinuerligt. Detta har nu åtgärdats då företaget bytt e-postadress, till en mer riktad adress som ses över av ledningen kontinuerligt.

I Nacka kommuns Auktorisationsvillkor för kundvalet beskrivs bland annat under *"Lokaler, utrustning och administrativa system, 12. "Anordnaren ska ha fungerade telefon, telefonsvarare och e-post"*.

En beställning under 2018 har enbart skickats via verksamhetssystemet Combine, vilket anordnaren inte haft tillgång till förrän i mars 2019. Detta då de haft få kunder från Nacka och därför inte haft krav på sig att nyttja verksamhetssystemet. Företaget har därför inte delgivits denna beställning och kan därför inte lastas för att de ej verkställt beställningen.

Care Allomsorg framförde vid granskningsbesöket att de alltid vill bli kontaktade via telefon innan beställningar skickas för att säkerställa att informationen kommer fram. En sådan kontakt har inte alltid tagits av omsorgsenhetens handläggare.

Anordnaren har ett kapacitetstak, om 100 timmar per månad, som de var omedvetna om att de angivit. Detta kan således inte vara en anledning till att de inte verkställt beställningar. De saknas däremot en rutin för att upplysa Nacka kommun om kapacitetstaket när de tar emot en beställning som medför att de överstiger sitt kapacitetstak.

Social dokumentation

Care Allomsorg har under mars månad 2019 fått tillgång till verksamhetssystemet Combine. Då företaget tidigare haft under fem kunder från Nacka har det inte funnits krav på att ska använda Combine, varför de inte gjort det. Beställningar kan nu tas emot via Combine. I dagsläget används avlösares/ledsagares tidsrapporter, för att dokumentera händelser av vikt. Det framgick under verksamhetsbesöket att ledningen nu inte har någon rutin som används för löpande social dokumentation. I sin rättelse beskriver de att dokumentationen sker digitalt via tidsrapporteringen i nuläget.

Vid uppföljande möte kommunicerar kvalitetsutvecklare att Care Allomsorg behöver utveckla ett system för social dokumentation utöver det befintliga och fortsättningsvis dokumentera händelser av vikt vid början vid nybeställning samt löpande.

I auktorisationsvillkoren under rubriken *"Personal"* beskrivs också bland annat följande: *"27. Anordnaren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med kund eller närstående senast två veckor efter det att anordnaren mottagit beställning"*.



Ledning

Under verksamhetsbesöket framkom att ny samordnare för ledsagarservice och avlösarservice LSS anställdes under början av år 2019. Denna person slutade relativt omgående och dessa insatser var därefter utan samordnare under flera månader. Insatsernas verkställande blev därmed eftersatt, vilket till viss del kan förklara bristerna i verkställandet av insatserna. Under sommaren anställdes en ny samordnare för insatsen. Då samordnaren utövar den dagliga ledningen ska denna ändring anmälas till beställaren Nacka kommun.

Under granskningen framkom att verksamhetsansvarig är godkänd av Nacka kommun men företaget har inte meddelat beställaren, Nacka kommun, om ändring av utövare/arbetsledare av daglig ledning.

I auktorisationsvillkoren beskrivs under *"verksamhetens ledning"* bland annat: *"13. Anordnaren ska anmäla vem som är verksamhetsansvarig och vem som utövar daglig ledning till beställaren för godkännande. Vid byte av verksamhetsansvarig eller den som utövar daglig ledning ska detta anmälas senast en månad innan"*.

Uppföljning och utvärdering

I granskning av dokumentation hos kommunen har det framkommit att företaget 2016, 2017 och 2018, inte besvarat den årliga avtalsuppföljningsenkäten som skickas ut av Nacka kommun.

I villkoren under *"krav på tjänster, kravspecifikation"* beskrivs bland annat följande: *"22. Kommunen ska ha rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering. I detta ingår att kommunen ska få del av handlingar som kommunen efterfrågar. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför"*.

Ledningssystem för kvalitet

Ledningen lyfte fram att företaget har ett kvalitetsledningssystem men ledningen kan inte redogöra för innehållet fullt ut.

Många av de brister som har framkommit vid granskningen hade sannolikt kunnat avhjälpas om företaget skulle ha ett levande ledningssystem för kvalitet. Riskanalyser är en del av ett kvalitetsledningssystem och i dagsläget görs inga sådana i företaget.

Enligt villkoren under *systematiskt kvalitetsarbete, punkt 15–19* "Anordnare ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet".

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete finns närmare beskrivet i SOFS 2011:9.

Åtgärder

Sanktion

I den påkallade granskningen har kvalitetsutvecklare undersökt hur anordnaren Care Allomsorg följt de generella och specifika kundvals villkoren. Flera brister har konstaterats och det är positivt att anordnaren nu har åtgärdat flera av dessa. Vissa av bristerna visade sig även bero på handläggningsfel hos beställaren (omsorgsenheten), vilket har lyfts till ansvarig gruppchef som behöver säkerställa att den interna rutinen för beställning av insatser fungerar.

Sammantaget bedöms anordnarens brister ha lett till så pass allvarliga konsekvenser för kunderna att utredande kvalitetsutvecklare ändå kommer att föreslå tjänstemannaberedningen (möte som föregår varje nämndsammanträde och där bland annat direktör och enhetschefer) att gå vidare med förslag till sanktion i form av varning till socialnämnden.

Åtgärdsplan

Enligt villkoren under *systematiskt kvalitetsarbete, 17, ska anordnare ”redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser”*.

Under granskningsbesöket framkom att Care Allomsorg har åtgärdat vissa brister så som förändring av kommunikationssystem samt inkommit med efterfrågad information om ny ansvarig för daglig ledning.

Nacka kommun önskar en skriftlig åtgärdsplan från företaget. Åtgärdsplanen syftar till att beskriva **hur och när** företaget ska arbeta med föreslagna förändringar.

Care Allomsorg ska senast den **20 november 2019** inkommit med en skriftlig åtgärdsplan gällande

- hur de ska säkerställa att kommunikationssystemen används korrekt: att företaget besvarar e-post, beställningar i Combine, telefonsamtal och årliga avtalsuppföljningsenkäter
- hur de ska säkra att inkommande beställningar tas emot och åtgärdas och inte faller bort i samband med personalomsättning/verksamhetsförändring
- hur rutinen ska se ut i fall när företaget har svårigheter att tillsätta uppdrag och verkställa beställningar
- hur företaget ska upprätta en rutin gällande löpande social dokumentation i enlighet med socialstyrelsens riktlinjer (SOF 2014:5).
- hur företaget framöver ska arbeta systematiskt med riskanalyser och egenkontroller.

Uppföljning av att åtgärdsplanen följs sker under januari månad 2020.



Uppföljningen är utförd av:

Camilla Rosér
Kvalitetsutvecklare
Omsorgsenheten

Elin Sylvan
Kvalitetsutvecklare
Omsorgsenheten