

Asa.Tenggren@tyreso.se

Mottagare

Äldre- och omsorgsnämnden

Återrapportering av åtgärder gällande granskning av hemtjänstutföraren Annas hemtjänst

Äldre- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut till äldre- och omsorgsnämnden

Återrapporteringen noteras

John Henriksson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Kommunen genomförde under mars till april en kvalitetsgranskning av hemtjänstutföraren Annas hemtjänst vilket presenterades för äldre- och omsorgsnämnden i maj. Granskningen visade att verksamheten hade flera brister som behövde åtgärdas, samt ett antal utvecklingsområden. Förvaltningen har även genomfört en avtalsuppföljning samt en egen granskning av verksamhetens sociala dokumentation och genomförandeplaner. Det konstaterades då på nytt att utföraren hade stora brister i dokumentationen, samt flera avvikelser från avtalet med kommunen. Förvaltningen såg allvarligt på bristerna och tilldelade Annas vård- och hemtjänstteam från och med 1 augusti 2020 ett prisavdrag/vite om 30 procent av den totala månadsersättningen till utföraren för varje påräknad månad som avtalsfelet varar.

Utifrån kvalitetsgranskningen samt fortsatta brister som konstaterats vid myndighetens egen granskning har förvaltningen begärt in en åtgärdsplan. Verksamheten redogör i bilagd skrivelse för de åtgärder och förbättringar som

de genomfört utifrån granskningen. Förvaltningens kommer att ha fortsatt kontakt med Annas vård- och hemtjänstteam för att säkerställa att åtgärder vidtas enligt plan samt att de leder till förbättringar i verksamheten.

Beskrivning av ärendet

Kommunen genomförde under mars till april en kvalitetsgranskning av hemtjänstutföraren Annas hemtjänst vilket presenterades för äldre- och omsorgsnämnden i maj. Granskningen visade att verksamheten hade flera brister som behövde åtgärdas, samt ett antal utvecklingsområden. Det systematiska lednings- och kvalitetsarbetet var bristande, och verksamhetschefen behövde vara mer närvarande i verksamheten för att säkerställa att arbetet bedrivs enligt utarbetade processer och rutiner. Vidare behövde genomförandeplanerna följas upp och utvecklas, samt den löpande dokumentationen förbättras.

Förvaltningen har haft kontakt med Annas hemtjänst för att säkerställa att bristerna i verksamheten åtgärdas. Förvaltningen genomförde under sommaren en avtalsuppföljning samt en egen granskning av verksamhetens sociala dokumentation och genomförandeplaner. Det konstaterades då på nytt att utföraren hade stora brister när det gäller dokumentationen, samt flera avvikelser från avtalet med kommunen. De brister som uppdagades var:

- En stor majoritet av genomförandeplanerna var upprättade i december 2019 i samband med att förra granskningen av företagets sociala dokumentation gjordes. Genomförandeplanerna var med andra ord varken uppdaterade efter sex månader, och hade heller inte uppdaterats efter att nya uppdrag har skickats i ärendet.
- Genomförandeplanerna var bristfälligt utformade och ett flertal innehåller vad som ska göras men inte hur.
- Ett flertal allvarliga klagomål hade inkommit gällande utförandet hos kund. I ett av dessa fall uppdagades det att myndigheten inte informerats om att en kund hade av sagt sig sin insats, och Tyresö kommun hade blivit fortsatt fakturerad för en insats som inte utförts. Detta hade pågått sedan mars 2020.
- I ett annat fall hade inte beställt uppdrag startats enligt avtal utan först efter 14 dagar då anhörig kontaktat handläggaren för att höra vad som hade hänt.

- Det framkom oklarheter kring hur Annas vård och hemtjänst team hanterar inrapportering av minustid i samband med att exempelvis ledsagning/avlösning utförs på redan inlagd tid samt hur detta hanteras i samband med larmutryckningar.

Förvaltningen såg allvarligt på bristerna som framkom och tilldelade Annas vård- och hemtjänstteam ett prisavdrag/vite från och med 1 augusti 2020 samt en varning enligt § 25 samt § 26 i avtalet. Prisavdraget/vitet är 30 procent av den totala månadsersättningen till utföraren för varje påräknad månad som avtalsfelet varar.

Utifrån kvalitetsgranskningen samt fortsatta brister som konstaterats vid myndighetens egen granskning har myndigheten begärt förvaltningen in en åtgärdsplan. Verksamheten redogör i bilagd skrivelse för de åtgärder och förbättringar som de genomfört utifrån granskningen. Förvaltningens kommer att ha fortsatt kontakt med Annas vård- och hemtjänstteam för att säkerställa att åtgärder vidtas enligt plan samt att de leder till förbättringar i verksamheten.

Förvaltningen föreslår att återrapporteringen noteras.

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

Bilaga: Annas hemtjänst åtgärder efter granskning.