

Datum
2019-10-03
1 (4)
Dnr 2019/ÄON 0093

ROSSAB
Spångavägen 399
163 55 Spånga

Brist i utförande – varning och prisavdrag

Ni har sedan 1 april 2014 varit upptagna som ett valbart alternativ avseende hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice. De krav som ställs på upptagna företag framgår av förfrågningsunderlagen, samt tillhörande avtalsvillkor, dnr 2013-KS 0367.

I juni 2019 blev Tyresö kommun kontaktad av skyddsombudet på Kommunal centralt beträffande klagomål från tidigare anställda. Skyddsombudet hänvisade även till arbetsplatsombudet på Kommunal centralt. Utifrån klagomålen kallade förvaltningen företrädare för ROSSAB, Real Omsorg i Storstockholm AB) till möte den 16 juni. På mötet gjordes en genomgång av de klagomål som kommit utifrån gällande avtal. Klagomålen handlade bland annat om:

- Språkkunskaper i svenska språket, både muntligt och skriftligt
- Nyckelhantering
- Delegering
- Brister i dokumentation.

Ni ombads inkomma med svaromål samt bifoga APT-protokoll för 2019. Vidare önskades svar på hur ni som utförare arbetar med att implementera rutiner och hur ni kontrollerar att personalen förstått/hanterar rutinerna.

Av svaromålet som inkom den 6 augusti 2019 till förvaltningen framkommer inget tydligt svar på hur ni säkerställer personalens kunskaper i svenska språket. När det gäller nyckelhanteringen har ni en egen rutin för nyckelhantering, NFC som innebär en spårbar digital lösning. Detta innebär att ni inte följer gällande avtal när det gäller nyckelhantering.

Tyresö kommun

• Marknadsgränd 2 • 135 81 TYRESÖ
Tel 08-5782 91 00 • Fax 08-798 95 94
kommun@tyreso.se • www.tyreso.se

tyresö kommun



Beträffande delegering uppger ni att om personalen hjälper brukaren med medicin så rör det sig om ren handräckning.

Angående brister i dokumentationen uppger ni att ”Personal får instruktioner om att det är viktigt att de skriver social dokumentation. Dock kan viss personal ibland ha svårt för att förstå anteckningarnas betydelse för kundens ärende. Vad de tjänar som underlag för i slutändan. Alltså inget som har med kunskaperna i svenska språket att göra utan snarare individuell inställning.”

Svar på hur ni arbetar med att implementera rutiner och hur ni kontrollerar att personalen förstått/hanterat rutinerna är otillräcklig. Nyanställd personal får en introduktion på två timmar. ”Under introduktion tas rutiner ur personalhandboken upp med personal där bland annat basal hygien och rutin för medicin och mottagande av delegering från primärvården ingår”.

”Personalhandboken finns tillgänglig för personal både på kontoret och via ROSSAB:s hemsida. Det löpande arbetet med rutiner diskuteras med personalen individuellt och i grupp på möten efter behov.”

Av förfrågningsunderlaget för ”LOV hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS ” framgår att ”kommunens biståndshandläggare ska kunna ta del av nödvändig information i journal, t.ex. inför en uppföljning eller omprövning”. Vidare att kommunen ser allvarligt på brister i dokumentationen.

I tilläggsavtalet från 2017-02-01, som ni undertecknat, framgår att:

- Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser upphört.
- Insatsen avlösarservice och ledsagarservice ska dokumenteras. Utföraren ska dokumentera när och var insatsen utförts. Dokumentationskyldighet gäller även vid larm. Tid då händelsen inträffade ska dokumenteras.

Förvaltningen har gått igenom den sociala dokumentationen och noterat stora brister. I nio brukares journaler saknas dokumentation när det gäller ledsagning och avlösarservice. När det gäller brukare som har hemtjänstinsatser går det inte

att följa händelser av vikt, det saknas en ”röd tråd”. Vidare förs inte dokumentationen i anslutning till insatsen. Det kan röra sig om flera månader mellan när insatsen utförts och när den dokumenterats.

Vidare framkommer det att ni använt er av delegering fast den upphört. ”2018-01-09 Händelser av vikt – Vi har nu fått delegering att ge medicin från dosett och APO dos till X, alla i gruppen som jobbar med X har delegering, det gjorden den 8/1-18 på VC”. Journalanteckningen är skriven av verksamhetschefen Patricia Dehghan.

Ett oföranmält besök genomfördes den 30 september på ert kontor i Huddinge samt ert huvudkontor i Spånga. Vid samtal med er, Reza och Patricia, informerades ni om de kontroller som förvaltningen gjort beträffande dokumentation, delegering samt nyckelhantering utifrån gällande avtal och konsekvenser vid brister. Under besöket framkom att det inte finns en fastställd tid för personalmöten utan att detta sker ”vid behov”. Den enda fasta tiden är introduktion av nyanställda som sker två timmar varje onsdag.

I avtalsvillkoren, dnr 2013/KS 0367 §§ 25 samt 26 regleras åtgärder vid brist i utförande;

§ 25 Åtgärder vid brist i utförande – Prisavdrag

”...Är avtalsbrottet av mer generell karaktär, exempelvis avsaknad av genomförandeplan, brister i bemanning eller dokumentation kommer istället ett prisavdrag att utgå om 30 % på beställarens totala utgående månadsersättning till utföraren för varje påbörjad månad som avtalsfelet varar. Prisavdraget ska krediteras nästkommande faktura.

§26 Åtgärder vid brist i utförande - Varning

”Beställaren har vid brister i utförande eller om utföraren inte uppfyller avtalsvillkoren på annat vis rätt att vidta följande åtgärder;

Beställaren kommer som första åtgärd att skicka en första skriftlig varning med krav på åtgärdsplan från utföraren. Åtgärdsplanen ska inkomma inom högst 15 arbetsdagar från datumet för den inkomna skriftliga varningen. Den skriftliga varningen kommer även att innehålla krav på rättning inom givet tidsintervall.

Vite

"..Är avtalsbrottet av mer generell karaktär och inte kopplat till en enskild beställning, har beställaren rätt till vite om 30 % på beställarens totala utgående månadsersättning för varje påbörjad månad som avtalsbristen varar. Vitet ska krediteras nästkommande faktura.

Varning och beställningsstopp

En skriftlig varning skickas med krav på rättning eller åtgärdsplan inom 30 dagar (om inget annat tidsintervall anges i varningen). Tillfälligt beställningsstopp kan komma att vidtas tills avtalsbristen har åtgärdats."

Med hänvisning till § 26 tilldelas ni en varning. Från och med den 1 september kommer ett prisavdrag att utgå om 30 procent på er totala utgående månadsersättning till dess att bristerna när det gäller nyckelhantering, delegering och dokumentationen åtgärdats. En åtgärdsplan för hur ni ska komma till rätta med bristerna ska vara kommunen tillhanda inom 15 arbetsdagar, det vill säga senast den 23 oktober 2019. Vidare ska ni skicka en personallista över den fast anställda personalens utbildning samt även timanställd personals utbildning.

Tyresö som ovan



Catrin Ullbrand

Tf förvaltningschef