

Handläggare
Nicoletta Zoannos
Telefon: 0850812779

Till
Södermalms stadsdelsnämnd
16 juni 2022

Skrivelse från (S) och (V) om hemtjänsten i Södermalms stadsdelsområde

Svar på skrivelse från Anders Göransson med flera (S) och
Charlotte Lilja Pitucco med flera (V)

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som
svar på skrivelsen.

Sammanfattning

I skrivelsen om hemtjänsten i Södermalms stadsdelsområde
inlämnad av Anders Göransson med flera (S) och Charlotte Lilja
Pitucco med flera (V) beskrivs att Uppsala kommun har sagt upp
hemtjänstavtalet med hemtjänstutföraren Attendo. Bakgrunden är
att kommunen, efter spaningsarbete på fältet, upptäckt att bolaget
inte fullgjort sina åtaganden. Mot bakgrund av det som inträffat
ställer skribenterna tre frågor till förvaltningen att svara på:

- Finns det anledning att misstänka att de problem som
avslöjats i Uppsala också kan förekomma på Södermalm?
- Vilka åtgärder vidtar Stockholms stad för att avslöja fusket
och säkerställa att de äldre får den hjälp till och betalat för?
- Är det möjligt att bjuda in Attendos representanter till
nämnden för en redogörelse för hur de arbetar med
ovanstående frågor?

Förvaltningens uppfattning är att det inte finns några garantier för
att de problem som uppmärksammats i Uppsala inte skulle kunna
inträffa inom Södermalms stadsdelsområde. Förvaltningen har dock
ett långsiktigt och systematiskt arbete för att förebygga fusk och
oegentligheter inom hemtjänstersättningen och för att säkerställa att
den enskilde får de insatser hen beviljats och betalar för.

Södermalms stadsdelsförvaltning
Stadsdelsdirektörens stab och kansli

Virkesvägen 3
Box 90 185
120 22 Stockholm
Växel 08-508-12-000
Fax
soder@stockholm.se
start.stockholm

För att se till att äldreomsorgens verksamheter når de övergripande
kvalitetsmålen om trygghet, säkerhet, delaktighet och
meningsfullhet arbetar staden utifrån en gemensam
uppföljningsmodell. Uppföljningarna genomförs inom samtliga

verksamheter och regiformer inom äldreomsorgen och sker genom verksamhetsuppföljningar, kvalitetsobservationer och kvalitetsuppföljningar på individnivå. Det systematiska uppföljningsarbetet inom äldreomsorgen samordnas av äldreförvaltningen och genomförs främst av tjänstepersoner på stadsdelsförvaltningarna. Äldrenämnden ansvarar för upphandling och avtalsförvaltning av de privata utförarna av hemtjänst. Äldreförvaltningen arbetar förebyggande mot fusk och oegentligheter, i ansökningsförfarandet och i avtalsförvaltningen.

Förvaltningen har i kontakt med företrädare för Attendo inhämtat information kring hur bolaget förebygger och hanterar risker för oegentligheter inom hemtjänstområdet.

Bakgrund

Stadsdelsnämnden gav den 24 mars 2022 förvaltningen i uppdrag att svara på en skrivelse om hemtjänsten i Södermalms stadsdelsområde från Anders Göransson med flera (S) och Charlotte Lilja Pitucco med flera (V).

Ärendet

Författarna till skrivelsen beskriver att Uppsala kommun har sagt upp hemtjänstavtalet med Attendo. Bakgrunden är att kommunen, efter spaningsarbete på fältet, upptäckt att bolaget inte fullgjort sina åtaganden. Enligt författarna till skrivelsen är detta ett systematiskt fusk där äldre i behov av stöd inte fått den hjälp de haft rätt till och betalat för.

Mot bakgrund av det som inträffat i Uppsala kommun ställer Anders Göransson med flera (S) och Charlotte Lilja Pitucco med flera (V) tre frågor för förvaltningen att svara på:

- Finns det anledning att misstänka att de problem som avslöjats i Uppsala också kan förekomma på Södermalm?
- Vilka åtgärder vidtar Stockholms stad för att avslöja fusk och säkerställa att de äldre får den hjälp till och betalat för?
- Är det möjligt att bjuda in Attendos representanter till nämnden för en redogörelse för hur de arbetar med ovanstående frågor?

Förvaltningens förtydligande om händelserna i Uppsala kommun

Äldrenämndens arbetsutskott i Uppsala kommun beslutade den 17 mars 2022 att häva sitt avtal om hemtjänst med Attendo Sverige

AB.¹ Bakgrunden är brister i verksamheten som kommunen upptäckt genom uppföljningar. Genom att kontrollera det arbete som anställda i företaget registrerade i systemet och jämföra med det som faktiskt utfördes anser Uppsala kommun att Attendo debiterat för hemtjänsttimmar som inte utförts.²

Uppsala kommun tillsatte även i mars 2022 en extern utredning av kommunens biståndshandläggning efter uppgifter om att handläggare på kommunen kan ha varit inblandade i de oegentligheter som tidigare uppmärksammats hos Attendo. Den externa utredaren konstaterade att det inte gick att styrka att brott begåtts, baserat på den dokumentation som fanns tillgänglig. Utredaren kunde heller inte visa att det förekommit bedrägerier. Däremot fann man brister i handläggningen, varav några bedömdes vara mycket allvarliga.³

Den 30 april upphörde all hemvårdsverksamhet (hemsjukvård och hemtjänst) kopplad till Attendo i Uppsala kommun. Drygt 500 personer som tidigare fått sin hemtjänst eller hemsjukvård från Attendo har få hjälp och stöd från kommunen att genomföra byte av utförare. Uppsala kommun har anmält de inträffade händelserna till polisen.⁴

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i stadsdelsdirektörens stab och kansli i samverkan med äldreomsorgsavdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen, pensionärsrådet och rådet för funktionshindersfrågor den 7 juni.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan svarar förvaltningen på frågeställningarna i skrivelsen. Attendos hemtjänstverksamhet inom Södermalms stadsdelsområde omfattar 82 omsorgstagare. Totalt finns drygt 2000 omsorgstagare i stadsdelsområdet⁵.

Finns det anledning att misstänka att de problem som avslöjats i Uppsala också kan förekomma på Södermalm?

Det finns inga garantier för att de problem som uppmärksammats i Uppsala inte skulle kunna inträffa inom Södermalms

¹ Uppsala kommun [2022], <https://www.uppsala.se/kommun-och-politik/nyheter-och-pessmeddelanden/upsala-kommun-haver-avtal-med-hemtjanstforetag/>, [2022-05-10]

² SVT NYHETER [2022], <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/upsala/sa-avslojades-hemtjanstfusket>, [2022-05-10]

³ SVT NYHETER [2022], <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/upsala/utredningen-fardig-kommunens-handlaggare>, [2022-05-10]

⁴ SVT NYHETER [2022], <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/upsala/kommunen-haver-avtal-med-privat-vardgivare>, [2022-05-11]

⁵ Siffror hämtade från verksamhetssystem 2022-05-12

stadsdelsområde. Förvaltningen har dock ett långsiktigt och systematiskt arbete för att förebygga fusk och oegentligheter inom hemtjänstersättningen och för att säkerställa att den enskilde får de insatser hen beviljats och betalar för.

När personal från en hemtjänstutförare besöker en omsorgstagare registreras varje besök med hjälp av NFC-teknik⁶. En NFC-etikett läses av med hjälp av personalens telefon hemma hos omsorgstagaren vid besökets början och slut. På så sätt säkerställs det att insatserna utförs hos rätt person. Stadens gemensamma verksamhetsstöd visar sedan när insatser utförts och hur lång tid insatserna tagit. Den registrerade tiden ligger sedan till grund för hemtjänstutförarnas ersättning. Hur utförare ska registrera tid på ett korrekt sätt framgår av stadens tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst⁷.

Förvaltningens biståndshandläggare för äldre granskar löpande tidrapporter för sina klienter och särskilt vid nyprövningar eller vid förändrade behov hos den enskilde. Om felaktigheter uppmärksammas, exempelvis vid överskriden tid eller felaktigt rapporterad tid, kan biståndshandläggaren lämna över ärendet till verksamhetens controller som då tar kontakt med aktuell utförare. En sammanställning av registreringarna skickas till aktuell utförare tillsammans med ett förtydligande brev om hur stadens ersättning och tidregistreringssystem ska tillämpas. Utföraren har därefter haft möjlighet att inkomma med skriftligt svar och eventuella synpunkter. Om det efter svarstidens slut kvarstår att felaktig ersättning betalats ut, skickas faktura med krav på återbetalning till utföraren. Vid granskning har även anhörig- och objektsanställning uppmärksammas då denna typ av anställningsform inte ska användas.

I vissa fall kontaktas äldreförvaltningen av förvaltningen. Det kan bland annat handla om frågeställningar som rör hemtjänstens avgifter, tolkningar av tillämpningsanvisningar och riktlinjer. Vid upptäckt av brister i omsorgen av sådan art att den enskilde inte fått sina behov tillgodosedda uppmanar förvaltningen utförarna att påbörja en lex Sarah-anmälan och äldreförvaltningen informeras om det inträffade.

⁶ NFC betyder ”near field communication” och är en teknik som låter två enheter kommunicera med varandra genom att enheterna rör vid varandra.

⁷ Stockholms stad [2022], <https://leverantor.stockholm/globalassets/foretag-och-organisationer/leverantor-och-utforare/verksamhetsomraden/aldreomsorg/hemtjanst/tillampningsanvisningar-for-ersattningssystem-i-hemtjansten.pdf>, [2022-05-11]

Vilka åtgärder vidtar Stockholms stad för att avslöja fusk och säkerställa att de äldre får den hjälp till och betalat för?

För att säkerställa att äldreomsorgens verksamheter når de övergripande kvalitetsmålen om trygghet, säkerhet, delaktighet och meningsfullhet arbetar staden utifrån en gemensam uppföljningsmodell (I äldreomsorgens årsrapport för 2021 beskrivs stadens uppföljningsmodell detaljerat⁸).

Uppföljningarna genomförs inom samtliga verksamheter och regiformer inom äldreomsorgen och sker genom verksamhetsuppföljningar, kvalitetsobservationer och kvalitetsuppföljningar på individnivå. Det systematiska uppföljningsarbetet inom äldreomsorgen samordnas av äldreförvaltningen och genomförs främst av tjänstepersoner på stadsdelsförvaltningarna. Äldrenämnden ansvarar för upphandling och avtalsförvaltning av de privata utförarna av hemtjänst. Äldreförvaltningen arbetar förebyggande mot fusk och oegentligheter, i ansökningsförfarandet och i avtalsförvaltningen.

Äldreförvaltningens arbete omfattar inspektioner i utförarverksamheterna. Dessa sker på förekommen anledning exempelvis utifrån klagomål eller annan kännedom om eventuella brister i verksamhetens kvalitet. Inspektionerna genomförs såväl förannmält som oanmält. Vid granskningarna är alltid den äldres perspektiv i fokus.

Äldreförvaltningen genomför också särskilda granskningar när det finns indikationer på brister i en verksamhet och/eller fusk och oegentligheter. Dessa genomförs oanmälda eller anmälda hos utföraren. Utöver löpande ekonomisk och administrativ kontroll genomför äldreförvaltningen vid behov även olika typer av granskningar och uppföljningar utifrån inkomna klagomål, synpunkter eller annan typ av information.

Mellan januari 2018 och april 2022 har äldrenämnden hävt fem avtal och sagt upp femton avtal med hemtjänstutförare i staden. Under december 2021 fanns det 13 kommunala utförare och 72 privata utförare av hemtjänst⁹.

Hävningar av avtal sker omgående, vanligtvis efter att utföraren haft

⁸ Äldreförvaltningen, Stockholms stad [2022], <https://start.stockholm/globalassets/start/om-stockholms-stad/utredningar-statistik-och-fakta/utredningar-och-rapporter/aldreomsorg/aldreomsorgens-arsrapport-2021.pdf>, [2022-05-13]

⁹ Äldreförvaltningen, Stockholms stad [2022], <https://start.stockholm/globalassets/start/om-stockholms-stad/utredningar-statistik-och-fakta/utredningar-och-rapporter/aldreomsorg/aldreomsorgens-arsrapport-2021.pdf>, [2022-05-13]

möjlighet till att åtgärda uppmärksammade allvarliga brister. Uppsägningen av avtal sker med sex månaders uppsägningstid och avser vanligen brister som inte rättats fullt ut på ett tillfredställande sätt. Grunderna för hävning och uppsägning av avtal har varierat. Det har exempelvis handlat om brister i utförande av insatser, felaktiga tidsregistreringar, felaktigheter i hanteringen av skatter och avgifter, avsaknad av ansvarig för dagliga driften, särskilda kontraktsvillkor avseende arbete- och anställningsvillkor, brister i lokaler med mera.

I staden tillsattes under 2021 en samordnare mot välfärdsfusk på stadsledningskontoret som ska samverka med myndigheter och med stadens organisation för att bekämpa välfärdsfusk på alla nivåer.

Är det möjligt att bjuda in Attendos representanter till nämnden för en redogörelse för hur de arbetar med ovanstående frågor?

Attendo har själva genomfört en utredning av de händelser som inträffade i Uppsala och företaget har själva polisanmält det inträffade samt överlämnat relevant information till polisiära myndigheter.¹⁰

Förvaltningen har kontaktat företrädare för Attendo för att få en redogörelse för hur bolaget arbetar med att hantera och förebygga risker för oegentligheter inom hemtjänstområdet. Attendo beskriver att ett antal åtgärder vidtagits. Dessa beskrivs nedan.

- En omfattande genomlysning har gjorts av insatser i Attendos egna registrerings- och planeringssystem i syfte att utreda hur bolaget kan säkerställa att ingen felaktig tid registreras.
- Kontinuerlig uppföljning att medarbetare följer rutiner när de inleder och avslutar sina arbetspass i verksamhetslokalen och stämplar sina arbetspass genom stämpelklocka.
- Säkerställa att samtliga medarbetare använder sig av bolagets interna registreringssystem genom att även registrera sina besök på en NFC-tagga inne i omsorgstagarens hem, oavsett vilket system som beställaren har.
- Genomförda kontroller på verksamheterna genom bland annat oplanerade uppföljningsbesök.
- Förstärkta rutiner, kontroller och system inom alla delar av Attendos hemtjänstverksamhet.

På grund av händelserna i Uppsala har även äldreförvaltningen diskuterat ärendet med Attendos ledning. Äldreförvaltningen har även gått igenom verksamhetsuppföljningar av Attendos enheter inom Stockholms stad från 2020 samt inkomna avvikelser till

trygghetsjouren under 2021 och 2022. Verksamhetsuppföljningar och avvikelser visar inte på några större brister. Attendos enheter i Stockholm kommer fortsatt att följas upp under året i form av verksamhetsuppföljning.

Jämställdhetsanalys

Förvaltningen gör bedömningen att förslaget till beslut varken får direkta eller indirekta konsekvenser för kvinnor eller män.

Förvaltningens granskning av utbetalad hemtjänstersättning genomförs för alla omsorgstagare oavsett kön. Förvaltningen gör därför ingen djupare jämställdhetsanalys.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på skrivelsen.

Ann-Christine Jenvén
Stadsdelsdirektör
Södermalms
stadsdelsförvaltning

Odini Nzeribe
Avdelningschef
Södermalms
stadsdelsförvaltning

Bilagor

Skrivelsen

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Ann-Christine Jenvén, Stadsdelsdirektör	2022-06-02
Odini Nzeribe, Avdelningschef	2022-06-02