

**Handläggare**  
Annelie Johansson  
0850821521**Till**  
Hägersten-Älvsjö  
stadsdelsnämnd 2022-10-27

## Missförhållanden inom kommunala hemtjänsten

Svar på skrivelse från (SD)

### Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen från Sverigedemokraterna.

### Sammanfattning

I en skrivelse från Henrik Åkerlund (SD) ställs frågor om missförhållanden inom den kommunala hemtjänsten genom att anställda manipulerat systemet med elektroniska QR-koder. I Göteborgs stad har det uppdagats fusk med registrering av besök vilket föranlett att äldre inte fått den hjälp de är i behov av. Förvaltningens hemtjänstenhet använder en NFC-tagga vid loggning av besök hos kund. Förvaltningen har inte fått in några indikatorer på att det fuskas inom den kommunala hemtjänsten. Hemtjänsten har olika metoder för att följa upp utförda besök. Bland annat genom att granska genomförda arbetspass innan de godkänns i systemet, regelbundna genomgång av arbetspass/tidsregistreringen samt genomgång vid medarbetarsamtal.

### Ärendets beredning

Ärendet har bredds inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i lokal samverkansgrupp den 11 oktober 2022. Pensionärsrådet tar del av ärendet den 19 oktober 2022.

### Ärendet

I skrivelsen tar Henrik Åkerlund (SD) upp frågor om hur det ser ut med fusk inom den kommunala hemtjänsten gällande registrerade besök hos kund. I Göteborgs stad har det uppdagats fusk med registrering av besök vilket föranlett att äldre inte fått den hjälp de är i behov av. Anställda har manipulerat systemet med elektroniska QR-koder samt att det förekommit att planerade besök medvetet kortats ner av personalen.

Har förvaltningen fått indikationer på liknande problem inom hemtjänsten i vår stadsdel? Vilka resurser har hemtjänsten till förfogande för att förhindra att ovanstående missförhållanden sker?

### Registrering av besök

Stockholms stads system för att hantera tidregistrering heter ParaGå och är integrerat med Paraplysystemet. Alla besök gällande hemtjänst, avlösning samt trygghetslarm ska tidsregistreras digitalt med "Kom" när besöket påbörjas och "Gick" när besöket avslutas. Även de insatser som utförs under besöket ska dokumenteras digitalt och det görs i samband med att besöket avslutas. Tidregistrering ska vanligtvis ske i kundens bostad vilket ska kunna verifieras. I dokumentationssystemet ParaGå görs denna verifiering med hjälp av NFC-teknik (NFC står för Near Field Communication).

NFC-tekniken används för att förenkla registreringen av besök och för att besöken ska få kvittens. Varje NFC-etikett kan bara användas till en person och ska slängas när den inte längre används. Varje kund har en NFC-tag som personalen läser av i början och i slutet av besöket. Det kan förekomma att besöket påbörjas eller avslutas på annan plats än i kundens bostad. Om detta sker regelbundet ska orsaken till det framgå av genomförandeplanen. Det finns få kunder där hemtjänsten inte kan ha en NFC-tag placerad i bostaden, det kan handla om personer som återkommande tar ner taggen och slänger den. Om besöket utförs utanför kundens hem, t ex vid följe, så registreras besöken med att trycka på Kom och Gick i vyn Rapportera besök. Besöket registreras men får inga kvittenser.

### Följa upp genomförda besök

Alla arbetspass ska godkännas av arbetsledare. Varje arbetspass innehåller de besök som personalen utfört under den arbetsdagen. Planeraren inom hemtjänsten följer upp arbetspassen per medarbetare dagligen och när eventuella fel upptäckt, registrerade besök som saknar kvittenser, så lyfts detta upp med medarbetaren direkt för att få en förklaring. Till exempel kan det handla om att personalen slänger sopor i samband med ett utfört besök och registrerar då "gick" utanför kundens bostad. Hemtjänsten genomför dessutom regelbundet uppföljning av tidsregistreringen för att se att registreringen sker enligt gällande rutin. Tidsregistreringen tas även upp regelbundet på arbetsplatsträffar för att alla medarbetare ska veta vad som gäller. Utöver dessa uppföljningar så sker en genomgång även inför varje enskilt medarbetarsamtal för att säkerställa att tidsregistreringen sköts ordentligt.

### Beställarenheten

Även biståndshandläggaren har tillgång till tidsrapporteringen och kan upptäcka felaktiga registreringar. En tidsrapport per kund finns i kundens digitala akt som biståndshandläggare har tillgång till. Rapporten visar om besöken är kvitterade eller inte.

En gång i månaden sammanställs en avvikelserapport där samtliga hemtjänstkunders totala månadstid sammanställs. Beställarenheten använder den rapporten för att uppmärksamma avvikelser mellan beställd och utförd tid hos kund. Är det återkommande att tiden avviker utan förklaring följer biståndshandläggaren upp detta med den äldre samt med hemtjänsten.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Den kommunala hemtjänsten har inte uppmärksammat några oegentligheter gällande tidsregistreringen. Hemtjänsten arbetar med att minimera att det fuskas med registreringen av besök genom olika metoder, uppföljningen sker på daglig basis samt andra regelbundna uppföljningar för att säkerställa att kunden får den hjälp den har rätt till.

Om förvaltningen får indikationer på att missförhållande finns oavsett regiform, kan granskning av utbetalda hemtjänstersättningar, komma att intensifieras.

Tidsregistreringen inom hemtjänsten är kopplat till ersättningssystemet för hemtjänsten samt till avgiftssystemet för kunden. Många äldre och deras anhöriga är uppmärksamma på vilka besök hemtjänsten ska genomföra samt hur lång tid hemtjänsten är hos den äldre. Det finns då möjlighet att det framkommer i samtal med den äldre om hemtjänsten inte utför alla besök eller insatser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen från Sverigedemokraterna.

Gunilla Davidsson  
stadsdelsdirektör  
Hägersten-Älvsjö  
stadsdelsförvaltning

Eva Alama  
avdelningschef  
Hägersten-Älvsjö  
stadsdelsförvaltning

### **Bilaga**

Missförhållanden inom kommunala hemtjänsten – Skrivelse från (SD)

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Davidsson, stadsdelsdirektör	2022-10-10
Eva Alama, avdelningschef	2022-10-10