



Sollentuna



# Tillsammans mot fusk

Information till utförare av hemtjänst

## En hemtjänst utan fusk och oegentligheter

I Sollentuna kommun är valfriheten viktig. Den som har behov av hemtjänst ska kunna välja mellan flera olika företag, gärna med olika profiler och inriktningar. Gemensamt för alla utförare ska dock vara att de är seriösa företag med en strävan efter att ge de äldre bästa möjliga hemtjänst.

Hemtjänsten finansieras med skattepengar. Du, dina medarbetare och vård- och omsorgsnämnden har ett gemensamt ansvar att förvalta medborgarnas skattepengar på ett sätt som gör att allmänheten känner förtroende för välfärdssystemet. Medborgarna ska kunna lita på att verksamheterna bedrivs på ett lagligt och etiskt sätt.

Tyvärr tycks hemtjänsten vara en bransch där fusk och oegentligheter förekommer allt oftare. Vi behöver alla samarbeta för att hjälpas åt att stävja ett oseriöst beteende.

Vård- och omsorgskontoret har tagit fram den här informationsfoldern som ett stöd till dig som hemtjänstutförare och arbetsgivare.

## Kunderna väljer utförare, inte personal

Om du blir kontaktad av en person som erbjuder sig att "ta med" kunder från sin nuvarande arbetsgivare om du anställer hen så ska du tacka nej och informera vård- och omsorgskontoret om det inträffade.

Vid nyanställning av personal bör du alltid vara tydlig med att du anställer för att du har behov av personal till redan befintliga kunder. Det är du som arbetsgivare som bestämmer vilka kunder som personalen ska jobba hos. För att undvika misstankar om att hemtjänstkunder har använts som handelsvara rekommenderar vi att nyanställd personal under sina första tre månader inte ska gå till nytillkomna kunder. Om du i något fall behöver frångå rekommendationen bör du informera vård- och omsorgskontoret.

## Förebygga fusk och oegentligheter hos din personal

Du ansvarar för att din personal tidsregistrerar korrekt i Phoniro Care, att digitala lås finns installerade hos kunderna eller att NFC-etiketterna sitter uppsatta enligt gällande regelverk samt att din personal upprätthåller en professionell relation till kunderna. Du ska ha rutiner som med rimlig grad av säkerhet kan garantera att du upptäcker eventuella fusk och oegentligheter.

Vård- och omsorgskontoret har tagit fram en informationsfolder som riktar sig till personal inom hemtjänsten. Den ska du gå igenom med din personal i samband med anställning och vi rekommenderar att den diskuteras med personalgruppen med jämna mellanrum.

## **NFC-etikettens placering**

I de fall kunden inte har digitalt lås ska NFC-etiketten sitta permanent uppklistrad hemma hos kunden. Vi rekommenderar att etiketter sätts upp och tas ner av arbetsledare eller motsvarande, inte av den personal som utför hemtjänstinsatserna.

Ibland händer det att kunder tar bort NFC-etiketten. Då ska du omedelbart kontakta kundens biståndshandläggare. Tillsammans ska ni komma överens om hur ni ska hantera situationen, till exempel genom att placera etiketten på en mer undanskymd plats. Handläggaren gör en anteckning i kundens journal var etiketten ska sitta.

## **Utförda insatser ska registreras med mobiltelefon och digitalt lås eller NFC-etikett**

Minst 80 % av alla besök ska registreras med mobiltelefon och NFC-etikett både in och ut. Max 10 % av alla besök får vara helt manuellt registrerade, d.v.s. både in och ut är manuellt registrerat. Vård- och omsorgskontoret följer upp detta på utförarnivå. Du bör göra samma uppföljning på individnivå. Om någon har gjort en manuell registrering ska det alltid finnas en anteckning om anledningen till detta.

Generellt sett får tiden för besök som är registrerade med mobiltelefon och digitalt lås eller NFC-etikett inte justeras i efterskott.

## **Om en anställd fuskar med tidsregistreringen**

Informera vård- och omsorgskontorets kvalitetsutvecklare om du upptäcker att personal fuskar med registreringarna.

Vi förväntar oss att du som arbetsgivare också vidtar disciplinära åtgärder och polisanmäler fusk och oegentligheter.

## **Professionella relationer med kunderna**

Det är viktigt med en god och förtroendefull relation mellan kund och personal men den måste alltid vara professionell. Kontinuitet för kunden är positivt, men kontinuitet handlar inte enbart

om att det är samma eller ett begränsat antal personal som besöker kunden. Det är lika viktigt att kunden får sina beviljade insatser på överenskomna tider och att den personal som kommer vet vad som ska göras och att alla utför insatserna på samma sätt.

Var uppmärksam på om någon kund börjar bli för beroende av en person i personalgruppen.

Säkerställ att din personal inte är släkt med eller har ett vänskapsförhållande till någon av de kunder de går till.

## **Så agerar vi vid fusk och oegentligheter**

Om vård- och omsorgskontoret t.ex. misstänker att personal som du har anställt har "tagit med sig" kunder från en annan utförare, att det förekommer fusk och oegentligheter vad gäller tidsregistrering eller om kontoret får in tips om att det förekommer oegentligheter i företaget så bjuds du alltid in till ett möte. Syftet är att du ska få information samt möjlighet att förklara. Vid behov ges du tid att göra en egen utredning och vidta åtgärder.

Vård- och omsorgskontoret gör sedan en bedömning av situationen. Vi tar då bland annat hänsyn till omfattningen av det inträffade, om du som arbetsgivare har gjort vad som kan förväntas för att upptäcka och förhindra fusk, under hur lång tid det pågått, hur du agerade då du fick kännedom om händelsen och om det inträffade tycks vara en enstaka händelse eller om det förekommit mer systematiskt. Om kontoret bedömer att det inträffade är så allvarligt att det inte längre finns ett förtroende för att du är en seriös utförare så kommer ditt avtal att avslutas.

Om kontoret bedömer att det inträffade bör polisanmälas så kommer vi att göra det.

Vård- och omsorgsnämnden har nolltolerans mot bedrägerier, svarta löner, skattefusk, ohederliga konkurrensmetoder, penningtvätt m.m. Om det framkommer att sådant förekommer i ditt företag kommer ditt avtal att avslutas.

## **Kontakt**

E-post: [von@sollentuna.se](mailto:von@sollentuna.se)

Tillsammans kan vi skapa en hemtjänst utan fusk och oegentligheter. För din, kundernas, företagens och kommunens skull.