



Tillsammans mot fusk

Information till utförare av hemtjänst

ÄLDREFÖRVALTNINGEN



En hemtjänst utan fusk och oegentligheter

I Sundbybergs stad 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 vara att de är seriösa företag med en strävan efter att ge de äldre bästa möjliga hemtjänst.

Kvalitetsarbete

Äldreförvaltningen arbetar i enlighet med ISO 9001:2015.



Intertek

Äldreförvaltningen har tagit fram den här informationsfoldern som ett stöd till dig som hemtjänstutförare och arbetsgivare.

Hemtjänsten finansieras med skattepengar. Du, dina medarbetare och äldreförvaltningen 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 förekommer fusk och oegentligheter inom hemtjänsten. Vi behöver alla samarbeta för att hålla branschen seriös och fri från fusk.

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 äldreförvaltningen 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 göra undantag bör du informera äldreförvaltningen.



Förebygg fusk och oegentligheter hos din personal

Du ansvarar för att din personal tidsregistrerar korrekt i Phoniro Care, 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 eventuellt fusk och oegentligheter.

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

NFC-etikettens placering

NFC-etiketten ska 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 om var etiketten ska sitta.

Utförda insatser ska registreras med mobiltelefon och NFC-etikett

Besök ska registreras med NFC-etikett vid start och slut. Max 10 % av alla besök får vara helt manuellt registrerade. Äldreförvaltningen 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 får tiden för besök som är registrerade med mobiltelefon och NFC-etikett inte justeras i efterhand.

Om en anställd fuskar med tidsregistreringen

Informera äldreförvaltningens utredare 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 äldreförvaltningen misstänker till exempel 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 äldreförvaltningen får in tips om att det förekommer oegentligheter i företaget så gör äldreförvaltningen en bedömning av situationen.

Om äldreförvaltningen bedömer att det inträffade är så allvarligt att det handlar om avtalsbrott så kommer ditt avtal med staden att hävas. Om äldreförvaltningen bedömer att det inträffade bör polisanmälas så kommer vi att göra det.

Äldrenämnden har nolltolerans mot skattefusk, bedrägerier, svarta löner, ohederliga konkurrensmetoder, penningtvätt, med mera. Om det framkommer att sådant förekommer i ditt företag kommer ditt avtal med staden att hävas.

Kontaktuppgifter

Telefon växel: 08-706 80 00

E-post: 07aldrenamnden@
sundbyberg.se

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

Sundbyberg växer med dig!