



Manual för processer och rutiner LOV hemtjänst

Socialkontoret

2021-03-02

Reviderad:

Aldre-ochomsorgsnamnden@upplands-bro.se

08-581 690 00

Innehåll

1	Information.....	4
1.1	Allmän information.....	4
1.2	Nattpatrull	4
2	Ansökan, utredning, beslut, val av utförare	5
2.1	Start av uppdrag	5
2.1.1	Hemtjänst.....	5
2.1.2	Avlösning och ledsagning enligt SOL.....	5
2.2	Akuta insatser.....	6
2.3	Avgift för enskild.....	6
2.4	Byte av utförare.....	7
2.5	Avslut av ärende	7
3	Ekonomisk uppföljning	8
3.1	Hemtjänst	8
3.2	Fakturering.....	8
4	Ersättning vid uppstart	11
5	Ersättningsavstämning.....	12
6	Ersättning avbokade besök (BOM)	13
6.1	Hemtjänst	13
6.1.1	Registrera endast helt avböjda besök i Lifecare mobilapp LMO	13
6.2	Avlösning och ledsagning	13
6.	Registrering och redovisning av tid	14
6.1	Tidsregistrering av hemtjänst.....	14
	Registrering vid uttryckning på trygghetslarm.....	14
	Registrering av leverans av matlåda	14
6.3	Tidsregistrering av avlösning och ledsagning.....	15
7	Dubbelbemanning.....	16
7.1	Granskning och godkännande vid dubbelbemanning	16
7.1.1	Exempel på besök med dubbelbemanning 1	16
7.1.2	Exempel på besök med dubbelbemanning 2	16
7.1.3	Exempel på besök som INTE innebär dubbelbemanning.....	16
8	Trygghetslarm.....	17
8.1	Beställning av insatsen trygghetslarm.....	17
8.1.1	Utförarens förberedelser	17
8.1.2	Verkställighet	18
8.1.3	Uppföljning.....	18
8.2	Kvittering av trygghetslarm	18
8.3	Avslut av larm.....	18
9	Lås, larm och tillbehör	20
9.1	Lås och larm.....	20
10	Social dokumentation.....	21
10.1	Dokumentation.....	21
10.2	Genomförandeplan.....	21
11	Sjukvårdsinsatser enligt HSL	23
11.1	Delegering.....	23
11.2	Egenvård ²³	
12	Matlådor.....	24

12.1	Beställning av matlådor	24
12.2	Sena avbeställningar eller ändringar	24
13	Samverkan mellan regionen och utförare.....	26
14	Definitioner.....	27

1 Information

1.1 Allmän information

Denna manual är ett komplement till förfrågningsunderlag, bilagor och avtal. Syftet är att klargöra gemensamma rutiner för att underlätta samverkan mellan utförare och beställare. Manualen revideras kontinuerligt och den senaste versionen finns tillgänglig på www.upplands-bro.se under flik ”Stöd och omsorg/Information till utförare”. Där återfinns även den tekniska manualen och lathund för Mashie som är systemet för beställning av matlådor.

Upplands-Bro kommun ansvarar för att informera den enskilde om vilka leverantörer som godkänts som utförare. Kommunen informerar om utförarens verksamhet på kommunens hemsida www.upplands-bro.se samt i tryckt format.

1. I samband med att utförare blir godkänd och avtal upprättas, lämnas underlag och mall för informationsblad till utföraren.
2. Utförare ansvarar för att underlag med information om utföraren lämnas till beställaren. Utföraren ansvarar för att hålla informationen aktuell.
3. Beställaren trycker upp informationen samt lägger upp information om utföraren på kommunens hemsida.

1.2 Nattpatrull

Hemtjänst nattetid (22:00-07:00) ingår *inte* i LOV-uppdraget utan utförs av kommunen. Utföraren ska samarbeta med kommunens nattpatrull så att den enskildes insatser kan utföras med god kvalitet.

Vardagar mellan 7-15.30 sker rapportering om ändringar och avvikelser i Lifecare Meddelanden eller via telefon till samordnaren

Om utförare har sent inkommen information/rapport rörande någon gemensam brukare (det kan vara akut sjukdom, frånvaro mm), meddela avvikelsen till kommunens nattpatrull genom att kontakta de på telefonnummer 070-204 07 46 Kungsängen, 0739 616 590 Bro. Se alltid till att få personlig kontakt.

2 Ansökan, utredning, beslut, val av utförare

Den enskilde ansöker om en insats. Kommunens biståndshandläggare utreder och fattar beslut om den enskildes ansökan avseende hemtjänst enligt SoL och avlösar- och ledsagarservice enligt LSS. Kommunens biståndshandläggare informerar vilka utförare som finns så den enskilde har möjlighet att välja vilken utförare denne önskar. I de fall då brukaren inte valt utförare, sker val enligt biståndsenhetens rutin för slumpmässigt urval.

Den enskilde får ett skriftligt beslutsmeddelande om det fattade beslutet. Vald utförare får beställning skickad till sig i Lifecare.

2.1 Start av uppdrag

2.1.1 Hemtjänst

Uppdrag ska kunna påbörjas inom ett dygn efter det att utförare mottagit beställning av biståndshandläggaren. Akuta insatser ska genomföras omgående. Vid trygghetsinsatser (tex trygghetslarm, trygghetskamera) ska brukarens nyckel/lar inhämtas omgående, inklusive nyckel till eventuell entréport.

- Biståndshandläggare skickar beställning om hemtjänst till vald utförare.
- Beställningarna som lämnats före klockan 16.00 på vardagar bekräftas samma dag. Beställningar som lämnats efter klockan 16.00 ska bekräftas dagen efter.
- När utförare faktiskt startar genomförandet av insatsen ska utförare registrera detta i Lifecare genom att acceptera beställningen i verkställigheten.
- När verkställigheten startats får avgiftshandläggaren en automatisk indikation om att insatsen startats och avgift kan påbörjas.
- Biståndshandläggare kan i Lifecare om en beställning faktiskt är verkställd genom att i beställningen ändras status - från skickad till bekräftad.

2.1.2 Avlösning och ledsagning enligt SOL

Uppdrag ska initieras snarast efter det att utföraren mottagit beställning av biståndshandläggaren. Utföraren bestämmer vem som ska anställas, men den enskilde har rätt att påverka rekryteringen.

- Biståndshandläggare skickar beställning om avlösning och ledsagning till vald utförare.
- För att bekräfta att beställningen är mottagen, skickar utföraren ett meddelande via Lifecare där preliminärt startdatum och vid behov även klockslag anges.
- Endast dokumentation. Ibland kan det ta tid innan en beställning kan verkställas men att det finns behov av att kunna starta upp dokumentation. Genom att använda funktionen ”endast dokumentation”, så startas en verkställighet på personen, men beställningen kommer fortfarande finnas kvar listan med nya beställningar så att den kan verkställas när insatsen väl påbörjas.

- Verkställighet ska ske skyndsamt och senast inom tre månader.
- När utförare faktiskt startar genomförandet av insatsen ska utförare registrera detta i Lifecare genom att acceptera beställningen i verkställigheten.
- Biståndshandläggare kan i Lifecare om en beställning faktiskt är verkställd genom att i beställningen ändras status - från skickad till bekräftad.

2.2 Akuta insatser

Beställningar av akuta insatser, vardagar under kontorstid, görs av ansvarig biståndshandläggare. Vad som är akut insats beslutas i samråd med brukaren.

Biståndshandläggaren skickar en tillfällig beställning via Lifecare Meddelanden. En ordinarie beställning ska skickas när utredning är klar, dock senast inom tre vardagar. Utföraren bekräftar mottagen beställning via Lifecare Meddelanden.

Tillfällig beställning ska innehålla:

- Brukarens personuppgifter, adress, telefon, namn
- Namn och telefon till brukarens närstående/kontaktperson
- Biståndsbeslut med beskrivning av uppdrag och omfattning
- Andra uppgifter som är viktiga för utföraren för att kunna utföra uppdraget på säkert sätt
- När uppdraget ska startas

Chefsberedskapen i kommunen eller motsvarande hos den privata utföraren kan besluta om akut/tillfällig insats hos brukare utanför kontorstid. Då gäller följande:

- Insatsen/insatserna planeras i samråd med brukare.
- Chefsjouren meddelar via Lifecare Meddelanden biståndsenheten vilka tillfälliga insatser som beordrats.
- Följande vardag skickar utföraren dokumentation gällande den akuta/tillfälliga insatsen till biståndsenheten funktionsbrevlåda via Lifecare Meddelande.
- Biståndshandläggare beslutar om insatsen ska fortgå eller inte, utifrån informationen från utföraren.
- Om insatsen ska fortgå skickar biståndshandläggaren beställning till utföraren via Lifecare senast inom tre vardagar.

2.3 Avgift för enskild

- Utförd tid registreras i LMO senast den 3:e vardagen i månaden. Efter godkännande överförs tid automatiskt till Lifecare.
- Avgiftshandläggaren kontrollerar att alla brukare är upplagda i systemets avgiftsmodul.
- All utförd tid och antal matlådor läses in och debitering utförs.
- Faktura skickas till den enskilde.

- Om den enskilde har frågor eller önskar rättning av faktura skall denne kontakta respektive utförare för eventuell rättelse. Utföraren underrättar därefter kommuns avgiftshandläggare så att korrigering kan ske på nästkommande räkning.

2.4 Byte av utförare

En brukare har alltid rätt att välja och byta utförare. Byte av utförare kan ske obegränsade gånger och ska verkställas senast fem vardagar från begäran. Vid byte ska den befintliga utföraren samverka med kommunen och den nya utföraren. Den befintliga Utföraren ansvarar för att byte till ny utförare sker med minsta möjliga negativa påverkan för den enskilde och andra berörda. Ingen extra ersättning utgår till utföraren för dessa uppgifter.

- Vid byte av utförare gör biståndshandläggare en beställning till den nya utföraren och dokumenterar bytet av utförare i journalanteckning.
- Biståndshandläggaren informerar den befintliga utföraren i Lifecare Meddelande, att brukaren valt en annan utförare samt när deras uppdrag slutar.
- Om utföraren har nyckel till brukaren, ska utföraren lämna tillbaka nycklar mot kvittering till brukaren.
- Om brukaren har insatsen trygghetslarm ska den nya utföraren se till att ha tillgång till nycklar till brukarens bostad senast den dag då insats ska påbörjas.
- Den nya utföraren ska via Lifecare Meddelande informera Trygg Förstärkt Hemgång-teamet om bytet så att kontaktuppgifterna till aktuell utförare för brukaren kan uppdateras hos larmcentralen.
- En brukare kan inte ha fler än en (1) utförare dagtid. Alltså måste insatsen trygghetslarm och övriga insatser kunna påbörjas samtidigt vid byte av utförare.

2.5 Avslut av ärende

- Biståndshandläggaren skickar skriftligt information om avslut till utförare via funktion Lifecare Meddelande
- Utförare avslutar verkställigheten.

3 Ekonomisk uppföljning

3.1 Hemtjänst

Syftet med rutinen är att ta fram ett korrekt fakturaunderlag och säkerställa att utföraren får ersättning utifrån utförda insatser inom ramen för avtalet med kommunen. Fakturaunderlaget i Phoniro Care ligger även till grund för avgiftsfakturan till brukaren.

Registrering av utförda insatser och utförd tid ska ske löpande under månaden i LMO. Alla arbetspass ska vara godkända senast den 3:e vardagen i nästkommande månad.	Utföraren
Granskning av utförd tid mot beställd/beslutad tid. Varje biståndshandläggare är ansvarig för sina ärenden. När utförd tid markant skiljer sig från beställd tid ska utföraren kontaktas. Båda parter ska vara överens om den debiterbara tiden. Alla ärenden ska vara granskade den 5:e vardagen i nästkommande månad.	Biståndshandläggare
Den 7:e vardagen ska en faktura inkomma till kommunen. I slutet av dokumentet finns instruktioner för fakturering. Egenregin fakturerar internt.	Utföraren
Fakturan konteras och skickas för beslutsattest.	Samordnare för biståndsenheten
Fakturan sakgranskas, beslutatstesteras och skickas för betalning.	Enhetschefen för biståndsenheten

3.2 Fakturering

Kommunens betalningsvillkor är 30 dagar från fakturans ankomstdatum. Fakturan får inte innehålla några sekretessuppgifter utan hänvisning ska göras till underlaget i Phoniro Care som såväl beställare som utförare har tillgång till. Upplands-Bro kommuns organisationsnummer: 212000 - 0100
Av fakturan ska följande framgå:

- Namn och organisationsnummer på företaget
- Fakturanummer
- Vilken månad fakturan avser
- Hur många levererade matlådor fakturan avser
- Antal timmar för uppstart, samt total summa för uppstartskostnad.
- Totalsumma SEK (moms särredovisas)

Kommunen föredrar att elektronisk faktura skickas i PEPPOL3 (PEPPOL BIS Billing 3) format.

Kommunens PEPPOLID är 0007:2120000100

Fakturor kan skickas in i PDF-format via e-post till adressen fakturor@upplands-bro.se.

Referenskod 75219 måste anges på fakturan.

På rubrikraden (ämnesraden) i mejlet ska utföraren skriva: Faktura (samt fakturanummer) och bifoga PDF-filen. Om utföraren har flera fakturor ska ett mejl per PDF-faktura skickas.

Innehåller fakturan bilagor ska dessa ingå i PDF-filen och inte ligga som separata filer. Fakturan eller bilagorna får inte innehålla sekretessuppgifter. Någon ytterligare information i mejlet behövs inte. Resten av informationen som kommunen behöver för att hantera fakturan ska finnas på fakturan.

Pappersfakturor skickas till:

Upplands-Bro kommun
Ansvarskod 75219
Box 398
737 26 Fagersta

Kommunens betalningsvillkor är 30 dagar från fakturans ankomstdatum. Fakturan får inte innehålla några sekretessuppgifter utan hänvisning ska göras till underlaget i Phoniro Care som såväl beställare som utförare har tillgång till. Upplands-Bro kommuns organisationsnummer: 212000 - 0100
Av fakturan ska följande framgå:

- Namn och organisationsnummer på företaget
- Fakturanummer
- Vilken månad fakturan avser
- Hur många levererade matlådor fakturan avser
- Antal timmar för uppstart, samt total summa för uppstartskostnad.
- Totalsumma SEK (moms särredovisas)

Kommunen föredrar att elektronisk faktura skickas i PEPPOL3 (PEPPOL BIS Billing 3) format.
Kommunens PEPPOLID är 0007:2120000100

Fakturor kan skickas in i PDF-format via e-post till adressen fakturor@upplands-bro.se.

Referenskod 75219 måste anges på fakturan.

På rubrikraden (ämnesraden) i mejlet ska utföraren skriva: Faktura (samt fakturanummer) och bifoga PDF-filen. Om utföraren har flera fakturor ska ett mejl per PDF-faktura skickas.

Innehåller fakturan bilagor ska dessa ingå i PDF-filen och inte ligga som separata filer. Fakturan eller bilagorna får inte innehålla sekretessuppgifter. Någon ytterligare information i mejlet behövs inte. Resten av informationen som kommunen behöver för att hantera fakturan ska finnas på fakturan.

Pappersfakturor skickas till:

Upplands-Bro kommun
Ansvarskod 75219
Box 398
737 26 Fagersta

4 Ersättning vid uppstart

- Genomförandeplanen ska skickas till beställaren inom 14 dagar (efter att uppdraget påbörjats) samt efter varje uppföljning minst 2 ggr/år.
- Utföraren får en uppstartsersättning motsvarande 3 timmar efter att genomförandeplanen inkommit till biståndsenheten. Denna ersättning gäller endast vid nytt ärende som omfattar omsorgsinsatser. Uppföljningar och reviderade genomförandeplaner räknas inte som nytt ärende. Byter brukare utförare får även den nya utföraren ersättning för uppstart. Byter brukaren tillbaka till tidigare utförare inom 2 månader utgår ingen ersättning för upprättande av ny genomförandeplan.
- Beställaren ersätter inte med uppstartskostnader för brukare som endast har serviceinsatser då den genomförandeplanen är av enklare karaktär.

För att få ersättning för upprättande av genomförandeplan måste utföraren:

- Skicka in genomförandeplanen i slutet kuvert till biståndsenheten. Utförare i kommunens regi skickar meddelande via Lifecare till biståndsenheten att genomförandeplan finns upprättad i Lifecare.
- Registrera ett besök ”genomförandeplan” på den aktuella brukaren i Phoniro Care. Besöket ska vara 0 minuter långt.
- Ersättningen utbetalas därefter.

5 Ersättningsavstämning

Vid månadsskifte kontrollerar biståndsenheten att de besök som utföraren registrerats som utförda eller avböjda stämmer överens med vad som beställts av biståndsenheten. Handläggarna på biståndsenheten ifrågasätter varför avvikelser gjorts från beställning och ber om en motivering från utförarna. Handläggaren grundar sitt beslut på om utförarens motivering. Om motivering uteblir nekas ersättning.

Handläggarna kan neka ersättning för utförd tid av insatser som ej har beställts, om mer tid utförts än vad som är beställt eller om insatsen utförts på ett sätt som står i motsats till vad insatsen syftar till.

Handläggarna kan även neka ersättning för insatser som registreras som antal, exempelvis matlådor, trygghetslarm och genomförandeplan.

6 Ersättning avbokade besök (BOM)

6.1 Hemtjänst

- Om brukaren avböjer ett besök senare än kl. 12.00 dagen före insatsen är planerad att utföras, ersätts utföraren som om uppdraget var utfört. Ersättning utgår med 50 % till utföraren för de besök som är inplanerade inom 24 timmar. *Tiden kan dock aldrig överstiga den tid som insatsen är beräknad på i beställningen från biståndsenheten.* Ingen avgift tas ut för brukaren.
- Om brukaren oplanerat åker in på sjukhus utgår ersättning för de inplanerade besöken under ett dygn *från det att utföraren har fått kännedom om frånvaron.* Därefter utgår ingen ersättning förrän brukaren återvänder hem och hemtjänsten återupptas. Ersättningen är 50% i 24 timmar.
- Avböjs insatsen tidigare än kl. 12:00 dagen innan utgår ingen ersättning till utföraren då utföraren har tid att ändra planeringen för personalen.

6.1.1 Registrera endast helt avböjda besök i Lifecare mobilapp LMO

- Markera i Lifecare mobilapp LMO det planerade besöket med ”ställ in” och ange tidslängd för det planerade besöket. Detta ska anges direkt då avbokningen sker.
- Stickprov på registreringar av avböjda besök kommer att genomföras kontinuerligt.

6.2 Avlösning och ledsagning

- Om den enskilde avbokar ledsagning/avlösning senare än kl. 12.00 dagen före insatsen är planerad att utföras, ersätts utföraren som om uppdraget var utfört. *Tiden kan aldrig överstiga den tid som insatsen är beräknad på i beställningen från biståndsenheten.* Ingen avgift tas ut för brukaren.
- Den sent avbokade insatsen ska för den enskilde anses förbrukad om inte något annat framgår av biståndsbeslutet.
- Insatser avbokade tidigare än kl. 12.00 dagen före insatsen, ersätts inte.

6. Registrering och redovisning av tid

6.1 Tidsregistrering av hemtjänst

Ersättning lämnas för utförd tid. Utföraren ska registrera utförd tid som genererar en ersättning till utföraren och en avgift för brukaren. Utförare ska använda LMO för att registrera den utförda tiden hos brukaren. Utförare ska ha god internkontroll så att all registrering sker korrekt av personal.

Utförd tid registreras i Lifecare Mobil Omsorg (LMO app):

1. All utförd tid ska registreras hos brukaren i dennes hem. Varje medarbetare registrerar den utförda tiden i LMO och anger vilken typ av insats som utförts. Den utförda tiden signeras/godkänns av medarbetarna.
2. Den utförda tiden överförs från LMO till Phoniro Care och sen vidare till Lifecare. Detta ska ske kontinuerligt under perioden.
3. Utförare har tre vardagar på sig i varje ny månad att godkänna allt från föregående månad. Det ligger en spärr som gör att registrering i Phoniro Care är omöjlig efter att de tre vardagarna i nya månaden har gått.
4. Biståndsenheten genomför månatliga avstämningar med utförare avseende beställda, genomförda och inte genomförda insatser.
5. Biståndsenheten kontrollerar den utförda tiden mot beställd tid. Om felaktigheter upptäcks sker korrigeringar via en dialog med utföraren.
6. Ersättning utbetalas och avgifter genereras.

Registrering vid uttryckning på trygghetslarm

Alla fysiska besök för trygghetslarm genererar ersättning motsvarande en schablontid på 15 minuter utförd tid. Larm registreras med start och stopptid och visas som antal i LMO och i Phoniro Care, men även besökets totala tid syns.

- Utförare redovisar antal larmuttryckningar tillsammans med övrig utförd tid.
- Om larmbesöket tar *längre* tid än 15 minuter, ska utföraren dokumentera orsak till det långa larmbesöket i Lifecare. Ersättning för tid utöver schablontid fås via faktura (utförd tid).
- Trygghetslarm ska inte registreras tillsammans med andra insatser på samma besök. Gäller larmet en ordinarie insats ska den utförda tiden registreras på brukarens ordinarie insatser. *Ingen registrering för trygghetslarm ska då göras.*

Registrering av leverans av matlåda

- Matdistribution/Matlåda innebär endast leverans av matlåda och innefattar inte tillredning av maten.
- Matlådor som levereras ska registreras i LMO på plats hos brukaren.
- Antalet matlådor som levererats ska anges. Antalet ligger till grund för både hemtjänstutförarens ersättning och brukarens avgift.

- Om matlådor levereras för flera dagar framåt, exempelvis inför helg, anges den dag som leveransen skett.
- Matlåda ska inte registreras tillsammans med andra insatser på samma besök.

6.3 Tidsregistrering av avlösning och ledsagning

1. Registrering sker genom att tidrapporter förs.
2. Rapporterna ska skrivas på och attesteras av brukare.
3. Utföraren lägger in registreringen i Lifecare Utförare i funktionen Månadsrapportering, senast den 15:e/månad.

7 Dubbelbemanning

Dubbelbemanning ska endast registreras hos brukare som har biståndsbeslut på detta. Dubbelbemanning är inte en egen insats, men det anges i beställningstexten att brukaren har beslut på dubbelbemanning vid förflyttning.

Endast en personal registrerar dubbelbemanning, den andre registrerar vilka insatser som utförts.

- Utföraren får ersättning för all utförd tid, även för dubbelbemanning, dock endast då dubbelbemanning finns skrivet i beställningstexten.
- Brukaren betalar avgift för de insatser som utförs, men inte för tiden registrerad som dubbelbemanning.

7.1 Granskning och godkännande vid dubbelbemanning

Vill man av någon anledning utföra insatser som inte är dubbelbemannade, måste man starta ett nytt besök och registrera dessa.

7.1.1 Exempel på besök med dubbelbemanning 1

- Personal A och Personal B markerar start och utför förflyttning tillsammans.
- Personal B markerar dubbelbemanning och slut och går därifrån.
- Personal A fortsätter utföra hygien och markerar sedan förflyttning och hygien på avprickningsblanketten och avslutar besöken genom att markera slut.

7.1.2 Exempel på besök med dubbelbemanning 2

- Personal A och Personal B markerar start och utför förflyttning tillsammans.
- Personal A utför påklädning
- Personal B markerar dubbelbemanning och trycker slut. Sedan markerar B start utför tillredning av måltid.
- Personal A markerar förflyttning och påklädning på avprickningsblanketten och markerar sedan slut.
- Personal B markerar tillredning av måltid och avslutar besöket med slut. Vid granskning
- Nu finns två besök registrerade. Ett med dubbelbemanning och en annat med tillredning av måltid. Detta för att brukaren inte ska betala för det som endast är dubbelbemanning.

7.1.3 Exempel på besök som INTE innebär dubbelbemanning

- Om två personal går till en brukare för att exempelvis städa, markerar båda start, registrerar städ och markerar slut. Brukarens bedömda tid delas på två personal och besöket tar halva tiden.
- Om två personal på grund av arbetsmiljöskäl går tillsammans till en brukare och endast personal A utför en insats, ska personal B inte markera besöket alls, eftersom brukaren endast fått sin insats utförd av en person, personal A.

8 Trygghetslarm

Biståndshandläggaren utreder och fattar beslut om den enskildes ansökan och behov av trygghetslarm. Biståndshandläggaren informerar och begär samtycke att kontaktuppgifter lämnas ut till larmcentralen. Den sökande ska vid ansökan erhålla information om taxa för trygghetslarm och att den sökande måste överlämna en komplett uppsättning bostadsnycklar till den valda LOV utföraren. Det finns behov av två uppsättningar nycklar vid val av en privat utförare.

Informationen om trygghetslarm och nyckelfria lås ska ske både muntligt och skriftligt. Informationen ska innehålla uppgift om att alla försäkringsbolag inte täcker för stöld då den sökande har lämnat ut sin nyckel frivilligt (s.k. ”öppen stöld”). Biståndshandläggaren ska även informera om vad ”nyckelfria lås” innebär. Biståndshandläggaren ska göra en anteckning i utredningen om att information har lämnats.

För utförare ingår larminsatser för trygghetslarm till den enskilde i uppdraget dagtid. Tjänsten omfattar även larminsatser till enskilda som enbart har beviljats trygghetslarm och inga ytterligare hemtjänstinsatser. Larm ska besvaras inom 30 minuter från det att utföraren får samtal från trygghetsjouren.

Alla nattbeställningar utförs av kommunens egen regi. Den utförare som brukaren valt (dagtid) ansvarar för att kvittera ut nyckel/lar från brukaren inom ett dygn. Om brukaren har valt en privat utförare måste två nycklar kvitteras ut, den ena lämnar dagutföraren till nattpatrullen. I nyckelkvittensen ska det vara beskrivet till vem som brukaren önskar att nycklar ska återlämnas till vid insatsens avslut.

Tjänsten avser beviljade insatser dagtid (07:00-22:00), alla veckans dagar. Då larm nattetid inte ingår i uppdraget utan utförs av kommunen kan därmed uttryckning vid trygghetslarm utföras av två olika utförare till samma brukare.

8.1 Beställning av insatsen trygghetslarm

1. Biståndshandläggaren skickar två beställningar via Lifecare, en till vald utförare dagtid och en till nattorganisationen i kommunal regi. Biståndshandläggaren ska i beställningstexten uppge vald utförare och om det finns speciella omständigheter för hur insatsen ska utföras hos brukaren.
2. Utföraren bekräftar mottagen beställning via Lifecare Meddelande.

8.1.1 Utförarens förberedelser

3. Nycklar hos utförare, måste förvaras i låsta säkerhetsskåp, enligt utförarens nyckelrutin så att en inställelsetid för larmuttryckning på trygghetslarm under 30 minuter kan säkerställas.
4. När dagutföraren kvitterat ut nycklar och lämnat en nyckel till nattpatrullen, kontaktar dagutföraren Trygg Förstärkt Hemgång-teamet via funktionsbrevlåda i Lifecare Meddelande för att meddela att larm kan installeras. Nattpatrullen meddelar Trygg Förstärkt Hemgång-teamet vilket nyckelnummer som ska noteras hos larmföretaget.

5. Trygg Förstärkt Hemgång-teamet registrerar hos larmcentralen uppgifter om brukaren och vald utförare. Uppgifterna hämtas från Lifecare.

8.1.2 Verkställighet

6. Trygg Förstärkt Hemgång-teamet meddelar utförarna när larm och lås är installerat varefter utförarna verkställer beställningen i Lifecare. Vid eventuell ändring av utförarens sökrutin (ringordning), skickas denna via lås- och larmansvarig till larmcentralen.

8.1.3 Uppföljning

7. Larmansvarig i kommunen kontrollerar kontinuerligt svars- och inställetider, för att säkerställa insatsen för den enskilde. Vid eventuella avvikelser kommer utföraren att kontaktas för att skyndsamt åtgärda avvikelserna.

8.2 Kvittering av trygghetslarm

1. När brukaren larmar, rings larmet ut från larmcentralen till personalen. Larmcentralen noterar namnet på den person hos utföraren som svarar.
2. När personalen är på plats kvitterar personalen larmet på brukarens larmdosa genom att trycka gul knapp och sedan grön knapp. Larmdosan bekräftar med en automatisk röst ("check in" efter att man tryckt grön knapp och "check out" efter att man tryckt gul knapp) att larmet är kvitterat.
3. Om larmcentralen inte får en kvittens påminner de personalen efter 30 minuter.
4. Det går även att kvittera ett larm genom att ringa larmcentralen på telefonnummer 010 – 482 9000 när man åtgärdat ett larm på annat sätt än genom ett fysiskt besök. Dock är det fysiska besöket med kvittering på larmdosan det sätt som ska användas i första hand.

8.3 Avslut av larm

Vid avslut av insatsen trygghetslarm lämnas larmet tillbaka av brukaren eller brukarens närstående/företrädare till Trygg Förstärkt Hemgång-teamet som monterar ned nyckelfritt lås. Dagutföraren informerar Trygg Förstärkt Hemgång-teamet via Lifecare Meddelanden att insatsen ska avslutas. Av informationen ska det framgå vem TFH ska kontakta för avinstallation av trygghetslarmet, samt om det nyckelfria låset ska monteras ned.

När larmet är återlämnat hämtar vald dagutförare brukarens nyckel från nattutföraren och återlämnar samtliga nycklar till brukaren/företrädare. Respektive utförare avslutar verkställigheten i Lifecare. Ingen extra ersättning för detta utgår till utföraren.

Biståndsenheten skickar kopia till Trygg Förstärkt Hemgång-teamet att insatsen ska avslutas, samtidigt som detta skickas till utföraren.

Nycklar lämnas till den person som har godkännande av brukaren att ta emot nycklarna. Legitimation ska uppvisas och namn och personnummer ska noteras på kvittot.

9 Lås, larm och tillbehör

9.1 Lås och larm

Installation och service av larm utförs av kommunens Trygg Förstärkt Hemgång-team och ingår inte i uppdraget för utförare. Trygg Förstärkt Hemgång-teamet kopplar in larmenheten i ett strömuttag och ger brukaren en bärbar larmknapp.

Lås- och larmansvarig på kommunen har en samordnad roll för trygghetslarm och nyckelfria lås. Denne har ansvar för kontakten med lås- och larmleverantörer samt med fastighetsägare angående tillstånd för installation i entréportar och soprum. I rollen ingår att sammanställa tekniska fel och kvalitetssäkra larm och lås, samt att följa upp larmtider, felaktiga larm och att låsen används på det sätt det är tänkt.

10 Social dokumentation

10.1 Dokumentation

Utföraren ska dokumentera genomförandet av insatserna samt de bedömningar som legat till grund för insatserna enligt gällande och eventuellt tillkommande lagstiftning samt enligt Socialstyrelsens föreskrifter och riktlinjer. SOSFS 2014:5 ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS”.

All dokumentation ska utgå från Socialstyrelsens metod IBIC.

Dokumentationen ska visa vilka åtgärder som vidtagits samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Händelser av vikt och händelser som avviker från uppgjord planering i genomförandeplanen ska fortlöpande dokumenteras.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras skyddad mot obehörig åtkomst, brand och fukt. Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post. Utföraren ansvarar för att all dokumentation som rör den enskilde överlämnas till kommunen utan kostnad och inom 1 månad när insatsen avslutas eller när kommunen så begär det. För att överlämna den enskildes journalhandlingar till kommunen ska ett skriftligt samtycke inhämtas.

Vid byte av utförare ska ett samtycke inhämtas från brukaren för att kunna ta del av tidigare journaler. Det är den nya utföraren som tar in samtycke från brukaren att få ta del av journal från tidigare utförare.

10.2 Genomförandeplan

Utföraren är skyldig att tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan utifrån de biståndsbedömda insatserna inom 14 dagar efter att insatsen påbörjats. Genomförandeplanen ska utgå från IBIC.

Den enskilde ska ha inflytande över och möjlighet att påverka innehållet i genomförandeplanen. Planen ska godkännas av den enskilde eller dennes legale företrädare. Den ska följas upp och revideras minst två gånger per år eller vid förändrade behov.

Genomförandeplanen ska skickas till beställaren inom 14 dagar efter att uppdraget påbörjats samt efter revidering eller vid större avvikelser. För utförare i kommunal regi, ska ett mejl skickas till biståndsenheten om att genomförandeplan finns upprättad i Lifecare.

Biståndshandläggare behöver få tillgång till genomförandeplanen för att kunna följa upp biståndsbeslutet. När brukare ansöker om hemtjänst, ledsagning, avlösarservice inhämtas samtycke av biståndshandläggaren. När utföraren upprättar en genomförande plan ska utföraren inhämta samtycke att få lämna ut genomförandeplanen till biståndsenheten. Samtycke ska alltid dokumenteras (SOSFS 2014:5).

Uppstartsersättning i ärenden som omfattar omsorgsinsatser utgår för motsvarande 3 timmar efter att genomförandeplanen har inkommit till beställaren. Ersättning gäller endast vid nytt ärende. Byter brukare utförare får även den nya utföraren ersättning för uppstart. Byter brukaren tillbaka till föregående utförare inom 2 månader utgår ingen ersättning för återupprättande av genomförandeplan.

Om den enskilde inte gett sitt samtycke att lämna ut genomförandeplanen till biståndsenheten ska detta dokumenteras i journal och uppvisas vid årlig kontroll vid kommunens avtalsuppföljning. Ingen uppstarstersättning kan betalas ut då arbetet inte kan kontrolleras.

11 Sjukvårdsinsatser enligt HSL

11.1 Delegering

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i uppdraget. Detta kan komma att ändras om beslut om kommunalisering av hälso- och sjukvården fattas.

11.2 Egenvård

Utförare ska genomföra egenvårdsinsatser enligt biståndsbeslut. Behörig hälso- och sjukvårdspersonal på regionen ska besluta om en medicinsk insats betraktas som egenvård.

Vid egenvård (SOSFS 2009:6) har hälso- och sjukvårdspersonal tagit ställning till att brukaren själv kan ansvara för uppgiften, men kan behöva viss praktisk hjälp med utförandet ex att öppna medicinburk.

Hälso- och sjukvården upprättar då en skriftlig plan för egenvården.

- Brukaren ansöker själv om bistånd med praktisk hjälp hos kommunens biståndshandläggare och bifogar egenvårdsintyg som underlag.
- Rutin för egenvård ska finnas hos utföraren och vara känd av personalen.

Då utföraren uppmärksammat att en brukare, som har beslut om egenvård, inte klarar av egenvård, ska biståndshandläggaren snarast informeras, samt även den hälso- och sjukvårdsverksamhet som finns angiven på egenvårdsintyget. Informationen lämnas i samråd med brukaren eller dennes företrädare. Om brukaren inte vill att information lämnas och det finns risk att missförhållanden kan uppstå, ska rutin för Lex Sarah följas. Beslut och åtgärder ska dokumenteras. Till dess att ett nytt beslut fattas ansvarar utförare för att bistå med egenvårdsinsats.

12 Matlådor

12.1 Beställning av matlådor

I utförarens uppdrag ingår att leverera matlådor till de brukare som har ett biståndsbeslut om matdistribution. För att den enskilde ska kunna beställa sina matlådor krävs att utföraren hanterat dessa beställningar i ett system, Mashie. Se ”Lathund Mashie” på <http://www.upplands-bro.se>.

- Utföraren loggar in med på webbplatsen Mashie.se, nedan benämnt Mashie. Inloggningsuppgifter tillhandahålls av Upplands Bro kommun, Kostenheten i samband med uppstart av verksamheten i kommunen.
- Utföraren skriver ut matsedlar ur Mashie som de lämnar ut till brukarna. Brukarna får fylla i vilka maträtter och hur många de önskar beställa av varje rätt. Vid behov, hjälper utföraren brukaren att tolka och fylla i matsedeln.
- Utföraren tar tillbaka matsedlarna och använder detta som ett underlag för att registrera kunder och deras beställningar i Mashie, inklusive eventuell specialkost.
- Huvuddelen av beställningarna ska vara registrerade av utföraren senast torsdag 16.30, två veckor innan leverans. Detta för att köket ska hinna behandla beställningarna och få hem råvaror i tid.
- Utföraren kan ändra i registrerad beställning fram till 3 vardagar innan leverans. Efter detta, måste direktkontakt tas med köket som i sin tur kan göra sena förändringar. Köket kan inte garantera att brukare, vars beställning kommer in senare än 3 vardagar innan leverans, kan önska fritt.
- Till utförare som utför insatsen matdistribution, levererar kommunen en kylvagn till utföraren med matlådor för en eller flera dagar framåt. Särskild rutin för leveransdagar och tider kan erhållas från Kostenheten och kan ändras under avtalsperioden.
- Matlådorna är uppmärksatta med maträtt/innehåll, sista förbrukningsdag, serveringsdag, eventuell specialkost och brukarens namn

12.2 Sena avbeställningar eller ändringar

- Huvuddelen av alla beställningar ska vara köket tillhanda senast torsdag kl. 16.30, 2 veckor innan leverans. Det går att avbeställa och ändra enskilda lådor i systemet 3 vardagar innan leverans. Ändringar efter detta sker via telefon direkt med köket. Personalen i köket justerar då i systemet, så antalet beställda lådor stämmer per brukare. Hemtjänsten ansvarar för att brukarens aktuella uppgifter finns inlagda i systemet.
- Leverans vid sen beställning av låda kan inte garanteras av köket och brukaren kan ha färre alternativ att välja på, beroende på vad köket har över den aktuella dagen.
- Lådor som brukaren avbeställer mindre än 3 vardagar innan leverans, ska debiteras brukaren, även om brukaren inte kan ta emot leverans. Hemtjänsten ser till att lådan antingen sparas i hemtjänstens kylskåp, eller slängs. Hemtjänsten kan inte garantera att de kan spara matlådor åt brukaren.

- Lådor med passerat sista förbrukningsdatum slängs alltid. Inga matlådor får returneras till köket på grund av hygienskal.
- Om brukare hastigt åker till sjukhus eller liknande, debiteras brukaren för beställda lådor under de tre första 3 dagarna. Hemtjänsten kontaktar köket för att stoppa onödig tillverkning av lådor och avbeställer sedan framtida lådor i systemet.
- Lådor som brukaren inte vill ta emot, för att innehållet inte överensstämmer med matsedeln, ska kasseras av utföraren. Utföraren kontaktar personalen i köket som stryker brukarens beställning ur systemet.

13 Samverkan mellan regionen och utförare

Utföraren ska samverka med regionens och kommunens verksamheter för att den enskilde ska få god vård och omsorg. Utföraren ska vid behov delta i vårdplanering/SIP i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde eller om detta inte är möjligt med dennes företrädare.

När brukare åker till akutmottagning är detta att betrakta som ett läkarbesök fram tills dess att brukaren läggs in på avdelning. Därefter sker samverkan och vårdplanering/SIP som tidigare. Utföraren har ansvar att samverka med sjukhuset och bevaka om brukaren blir inlagd eller om brukaren blir färdigbehandlad innan inläggning och ska åka hem igen.

När brukaren är färdigbehandlad tar akutmottagningen kontakt med den aktuella utföraren och informerar om att brukaren är färdigbehandlad och kommer att sändas hem.

För att samverkan ska fungera är det av största vikt att brukaren har information med sig om vem som är hemtjänstutförare och kontaktuppgifter till utföraren kl. 07:00-22:00 samt telefonnummer till nattpatrullen 22:00-07:00. Det är också utförarens ansvar att se till att utförarens webbsida innehåller aktuell kontaktinformation.

14 Definitioner

Beställare	Äldre- och omsorgsnämnden / myndighets- och beställaravdelningen i Upplands-Bro kommun.
Brukare	En person som har beviljats bistånd/insatser från Upplands-Bro kommun.
Chefsberedskap	Chefsberedskapen i kommunen eller den privata utföraren kan besluta om akut/tillfällig insats hos brukare under icke kontorstid.
Hemtjänst	Samlingsbegrepp för hemtjänst/omsorg, anhörigavlösning, ledsagning till aktivitet och trygghetslarm enligt SoL i ordinärt boende på servicehus inom hela Upplands-Bro kommun
Utförare	Kommunens utförarverksamhet eller enskilt företag som av Upplands-Bro kommun är auktoriserad för att genomföra hemtjänst, i ledsagning till aktivitet avlösarservice och larmuttryckningar enligt avtal och beställning.
Journalblad	Där utföraren/beställaren ska dokumentera händelser av betydelse avseende en brukare när IT stöd är ur funktion.
TFH	Trygg Förstärkt Hemgång är en insats som utförs av kommunen vid hemkomst från sjukhus som syftar till att utreda brukarens behov och förbereda inför uppstart av hemtjänst. TFH utförs dagtid, vardagar och övrig tid får brukaren hjälp av valt hemtjänstutförare och nattpatrull. TFH-teamet ansvarar också för installation av Trygghetslarm, Trygghetskamera och Digitala Hemtjänstlås (Phoniro Lock)
Trygghetslarm	En insats brukaren ansöker om. Larmmottagning hanteras av en larmcentral, uttryckningar utförs av valt hemtjänstutförare eller nattpatrull.
Trygghetskamera	En insats brukaren ansöker om. Tillsyn utförs av en larmcentral, uttryckningar utförs av valt hemtjänstutförare eller nattpatrull.
Digitala hemtjänstlås	Phoniro Lock används av samtliga utförare och ger personalen möjlighet att lämna nycklar till brukarens bostad på kontoret och öppna med den arbetstelefon som används för att registrera utförda besök. Låset ger vid användning en platskvittens som bevisar att utföraren varit på plats i brukarens hem.

Lifecare	Verksamhetssystemet där utredning, beslut, beställning, verkställighet, planering hanteras och utförda besök registreras.
Phoniro Care	System för tid- och insatsuppföljning, där registrerade utförda och avböjda besök kan granskas och följas upp. Även avstämning av ersättning hanteras här av beställare och utförare.