

Manual för processer och rutiner LOV hemtjänst, avlösar- och ledsagarservice

Socialkontoret

2016-10-03

Reviderad:

socialnämnden@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	Bekräfta beställning av insats	5
2.2	Start av uppdrag	5
2.2.1	Hemtjänst.....	5
2.2.2	Avlösar – och ledsagarservice	5
2.3	Akuta insatser.....	6
2.4	Avgift till enskild	7
2.5	Byte av utförare.....	7
2.6	Avslut av ärende	7
3	Ekonomisk uppföljning	8
3.1	Hemtjänst	8
3.2	Fakturering.....	8
3.3	Avlösar – och ledsagarservice enligt LSS.....	9
3.4	Fakturering.....	10
4	Ersättning vid uppstart	11
5	Ersättning avbokade besök (BOM)	12
5.1	Hemtjänst	12
5.1.1	Registrera endast helt avböjda besök i PhoniCare (mobipen).	12
5.2	Avlösar – och ledsagarservice.....	12
5.3	Frånvaro	13
5.4	Prestationsersättning - exempel på hur man fyller i blanketten	14
6	Registrering och redovisning av tid	15
6.1	Tidsregistrering av hemtjänst.....	15
6.1.1	Registrering vid utryckning på trygghetslarm	15
6.2	Tidsregistrering av avlösar – och ledsagarservice	16
7	Dubbelbemanning.....	17
7.1	Besök med dubbelbemanning	17
7.2	Granskning och godkännande vid dubbelbemanning	18
7.2.1	Exempel på besök med dubbelbemanning 1	18
7.2.2	Exempel på besök med dubbelbemanning 2	18
7.2.3	Exempel på besök som INTE innebär dubbelbemanning.....	18
8	Trygghetslarm.....	19
8.1	Beställning av insatsen trygghetslarm.....	19
8.1.1	Utförarens förberedelser	19
8.1.2	Verkställighet	20
8.1.3	Uppföljning.....	20
8.2	Kvittering av trygghetslarm	20
8.3	Avslut av larm.....	20
9	Lås, larm och tillbehör	22
9.1	Lås och larm.....	22
9.2	Beställning av tillbehör till PhoniCare (mobipen).....	22
10	Social dokumentation.....	23
10.1	Dokumentation.....	23
10.2	Genomförandeplan.....	23

11	Sjukvårdsinsatser enligt HSL	25
	11.1 Delegering.....	25
	11.2 Egenvård.....	25
12	Matlådor.....	26
	12.1 Beställning av matlådor	26
	12.2 Sena avbeställningar eller ändringar	26
13	Samverkan mellan landsting och utförare	28
14	Definitioner.....	29

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 flik ”stöd och omsorg/information till utförare”.

Här återfinns även den tekniska manualen och lathund för Mashie, 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 <http://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 ingår inte i LOV-uppdraget utan utförs av kommunen. Utföraren ska samarbeta med kommunens nattpatrull så att den enskildes stödbehov kan utföras med god kvalitet. 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 tel. 070-204 07 46. 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.

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

2.1 Bekräfta beställning av insats

Utförare ska till beställaren bekräfta mottagen beställning.

- Beställningarna som lämnats före klockan 16.00 på vardagar bekräftas samma dag. Beställningar som lämnats efter klockan 16.00 ska bekräftas dagen efter.
- Bekräftelsen av mottagen beställning i Procapita, ska i ”Mina meddelanden” innehålla preliminärt startdatum och vid behov även klockslag.

2.2 Start av uppdrag

2.2.1 Hemtjänst

Uppdrag ska kunna påbörjas inom ett dygn efter det att utförare mottagit beställning av biståndshandläggaren. Akuta insatser ska genomföras omgående.

- 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.
- Bekräftelsen av mottagen beställning i Procapita, ska i ”Mina meddelanden” innehålla preliminärt startdatum och vid behov även klockslag
- När utförare faktiskt startar genomförandet av insatsen ska utförare registrera detta i Procapita genom att registrera beställningen i verkställigheten.
- Avgiftshandläggaren får samtidigt en indikation i Procapita om att insatsen startats.
- Biståndshandläggare kan se bekräftelse via Procapita när en insats faktiskt är verkställd genom att i beställningen ändras status - från skickad till bekräftad.

2.2.2 Avlösar – och ledsagarservice

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 avlösar-/ledsagarservice till vald utförare.
- Utförare bekräftar mottagen beställning enligt rutin ”Bekräfta mottagning av beställning”
- Verkställighet ska ske skyndsamt och inom tre månader.
- När utföraren faktiskt startar genomförandet av insatsen ska utföraren registrera detta i Procapita genom att registrera beställningen i verkställigheten.

Biståndshandläggare kan se bekräftelse via Procapita när en insats faktiskt är verkställd genom att i beställningen ändras status - från skickad till bekräftad.

2.3 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 Procapita (utan utredning). En ordinarie beställning ska skickas inom tre dagar (när utredning är klar). Beställaren ska alltid skicka ett mail till utföraren att en tillfällig beställning finns att hämta i Procapita. Skicka mail med mottagningsattest för att säkerställa att informationen nått fram.

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 hos den privata utföraren kan besluta om akut/tillfällig insats hos brukare under icke kontorstid. Då gäller följande:

- Insatsen/insatserna sker i samråd med brukare.
- Den tillfälliga akuta insatsen dokumenteras i den enskildes sociala journal hos utföraren.
- Följande vardag skickar utföraren dokumenterad akut/tillfällig beställning till biståndshandläggare via gruppmail ”Mina meddelanden” i Procapita.
- Samråd ska ske mellan utförare och beställare. Biståndshandläggare beslutar om insatsen ska fortgå eller inte.
- Biståndshandläggaren skickar en skriftlig tillfällig beställning till utföraren via Procapita.
- Ordinarie utredning och beställning ska skickas senast inom tre dagar av ansvarig biståndshandläggare via Procapita.

2.4 Avgift till enskild

- Utförd tid registreras och godkänns av utförarna i tidsredovisnings-systemet, senast den 3:e vardagen i månaden. Tiden överförs till Procapita.
- Avgiftshandläggaren kontrollerar att alla brukare är upplagda i Procapitas avgiftsmodul.
- All utförd tid och antal matlådor läses in och debitering utförs.
- Om den enskilde har noterat en avvikelse skall denne kontakta respektive utförare för eventuell rättelse.
- Utföraren underrättar därefter kommuns avgiftshandläggare Maj Ahlvik, maj.ahlvik@upplands-bro.se så att korrigering kan ske på nästkommande räkning.
- Räkning skickas till den enskilde.

2.5 Byte av utförare

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

- Vid byte av utförare gör biståndshandläggare en beställning till den nya utföraren
- Byte av utförare dokumenteras i journalanteckning.
- Biståndshandläggaren informerar den befintliga utföraren i ”Mina meddelanden” i Procapita, att brukaren valt en annan utförare samt när deras uppdrag slutar.
- Om brukaren har insatsen trygghetslarm ska nycklar lämnas tillbaka mot kvittering till brukaren och larmansvarig i kommunen ska informeras om bytet så att kontaktuppgifterna till aktuell utförare för brukaren kan uppdateras. E-post; trygghetslarm@upplands-bro.se. Var noga med att inte lämna personuppgifter på denna adress, utan hänvisa till ”Mina meddelanden” i Procapita. Ingen extra ersättning utgår till utföraren för dessa uppgifter.

2.6 Avslut av ärende

- Biståndshandläggaren skickar skriftligt information om avslut till utförare via funktion ”Mina meddelanden” i Procapita
- 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 Procapita ligger även till grund för avgiftsfakturan till brukaren.

Registrering av utförda insatser och utförd tid i Phoniro Care ska ske löpande under månaden. Alla arbetspass ska vara godkända senast den 3:e vardagen i nästkommande månad.	Utföraren
Registrering av brukares frånvaro, mer än en dag, ska ske i blankett ”Prestationsersättning” och vara enhetschef på biståndsenheten tillhanda senast den 5:e vardagen i nästkommande månad.	Utförare
Registrering av utförda insatser med schablontid (tvätt) ska ske löpande under månaden. Alla insatser ska vara registrerade i Procapita 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/beslutad 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 6:e vardagen görs en körning i Procapita som låser fakturaunderlaget för föregående månad.	Enhetschefen för biståndsenheten
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.	Ekonomiassistenten
Fakturan sakgranskas, beslutattesteras 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 Procapita 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
- Vilka specificerade insatser fakturan avser
- Hur många timmar per insatskategori som fakturan avser
- Hur många levererade matlådor fakturan avser
- Hur många BOM- timmar. Uträknad 50 % ersättning för dessa (ska överensstämja med Prestationsersättnings blankett som inlämnats till enhetschef på biståndsenheten)
- Antal timmar för uppstart, samt total summa för uppstartskostnad.
- Summa SEK per insatskategori
- Totalsumma SEK (moms särredovisas)

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

Referenskod 7521 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
Ekonomiavdelningen
Fakturaskanning
196 81 Kungsängen

3.3 Avlösar – och ledsagarservice enligt LSS

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.

Registrering av utförda insatser och utförd tid i Procapita ska ske senast den 15:e 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/beslutad tid ska utföraren kontaktas. Båda parter ska vara överens om den debiterbara tiden. Alla ärenden ska vara granskade den 20:e i nästkommande månad.	Biståndshandläggare
Den 21:a (eller närmaste vardag därefter) görs en körning i Procapita som låser fakturaunderlaget för föregående månad.	Enhetschefen för biståndsenheten

Senast den 25:e ska en faktura inkomma till kommunen. I slutet av dokumentet finns instruktioner för fakturering. Egenregin fakturerar internt.	Utföraren
Fakturan konteras och skickas för beslutsattest.	Ekonomiassistenten
Fakturan sakgranskas, beslutattesteras och skickas för betalning.	Enhetschefen för biståndsenheten

3.4 Fakturering

Kommunens betalningsvillkor är 30 dagar från fakturans ankomstdatum. Fakturan får inte innehålla några sekretessuppgifter utan hänvisning ska göras till underlaget i Procapita 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
- Vilka insatser fakturan avser (avlösar- eller ledsagarservice)
- Hur många timmar per insats fakturan avser
- Summa SEK per insats
- Totalsumma SEK (moms särredovisas)

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

Referenskod 7522 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
Ekonomiavdelningen
Fakturaskanning
196 81 Kungsängen

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 omvårdnadsinsatser. 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, fyll i excel-blanketten ”Prestationsersättning”.

- Personnummer och datum när genomförandeplan har upprättats.
- Precisera på fakturan senast 5:e vardagen nästkommande månad antalet upprättade genomförandeplaner
- Skicka in blanketten som ska vara enhetschef på biståndsenheten tillhanda senast 5:e vardagen i nästkommande månad.
- Skicka in genomförandeplanen i slutet kuvert till biståndsenheten. Utförare i kommunens regi skickar e-post till biståndsenheten att genomförandeplan finns upprättad i Procapita.

5 Ersättning avbokade besök (BOM)

5.1 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.

5.1.1 Registrera endast helt avböjda besök i Phoniro Care (mobipen).

- Skapa ”nytt avböjt besök” i menyn under brukare/besök
- Notera vilka insatser som ingår i det avböjda besöket samt den planerade tidpunkten för besöket samt planerad tidslängd för besöket. Då ersätts det avböjda besöket med 50 %.
- Gör en anteckning i meddelanderutan om när besöket avböjdes och orsaken till detta.
- Registreringen i Phoniro ska vara biståndsenheten tillhanda senast 5:e vardagen i nästkommande månad.
- Inkommer inte registreringen inom begärd tid, utbetalas ingen ersättning.
- Stickprov på registreringar av avböjda besök kommer att genomföras kontinuerligt.

Observera att delar av ett besök, en insats, som avböjs är INTE lika med ett ”avböjt besök”. Se vidare instruktion i lathund ”Registrera sent avböjt besök i Phoniro”, som finns i Phoniro Care under Support/Dokument.

5.2 Avlösar – och ledsagarservice

- Om den enskilde avbokar ledsugning/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.

Fyll i excel-blanketten ”Prestationsersättning”.

- Prestationsersättningsblanketten ska skickas i slutet kuvert och vara enhetschef på biståndsenheten tillhanda senast 5:e vardagen i nästkommande månad. Prestationsersättning får inte skickas via mail då blanketten innehåller personnummer.
- Inkommer inte Prestationsersättningsblanketten inom begärd tid, utbetalas ingen ersättning.
- Senast den **3:e** i nästkommande månad ska faktura, med summering av BOM-besök vara biståndsenheten tillhanda.
- Stickprov på registreringar av avböjda besök kommer att genomföras kontinuerligt.

5.3 Frånvaro

Senast den 5:e vardagen ska all planerad frånvaro från föregående månad vara registrerad i Phoniro enligt ”Registrera frånvarorapporter i Phoniro” (lathund finns i Phoniro Care under Support/Dokument). Skriv ut rapporten och skicka den tillsammans med övriga fakturaunderlag

Registreringen ska vara tillgänglig för enhetschef på biståndsenheten enligt ovanstående tid. Om längre frånvaro är planerad kan det vara av intresse för biståndshandläggaren. Detta ska utföraren meddela genom att skicka ett meddelande via Procapita till biståndshandläggaren.

5.4 Prestationsersättning - exempel på hur man fyller i blanketten

Frånvaro och Prestationsersättning för LOV- utförare

Denna sammanställning ska skickas till enhetschef på biståndsenheten senast 3:e vardagen i efterföljande månad.

Sammanställningen ska överensstämja med den faktura ni skickar till kommunen.

Om prestationsrapporten inte inkommer enligt detta direktiv, kan ersättning inte utbetalas. Rutinen kan komma att ändras efterhand som den får systemstöd.

På fakturan ska ersättning 50 % samt ersättning för genomförandeplan överensstämja med sammanställningen på blanketten för Prestationsersättning. Utförare räknar ut summan för samtlig ersättning och för in uppgifterna på fakturan, enligt instruktion. Se rubrik ”Ekonomisk uppföljning”.

Person nr.	Insatskategori S=service O= omv.	Datum; Datum för planerat besök/aktivitet/frånvaro/GP	Planerad besökstid	Summa planerad besökstid	Bom (avböjt senare än kl 12)	Oplanerad frånvaro (sjukhus)	När? Klockan när besöket avbokades	När? Datum när besöket avbokades	GP, nytt uppdrag 3 tim (hemtjänst endast vid omvårdnadsinsats)
555555-1000	S	2016-01-02	10,00- 11,15	1,25	x		16,00	2016- 01-01	
333333-2000	O	2016-01-08							4
222222-3000	O							2016- 02-15	
666666-1100	O	2016-01-17							
111111-2200	S	2016-01-20	15,00- 16,00	1,00		x	15,00	2016- 01-20	
Summa/tid				2,25					4
varav hemtjänst (395Kr)				888,75					1580
varav avlösar- ledsagarservice LSS (257kr)									
Ersättning 50 %				444,37					
Ersättning GP									1580

(Hur du räknar
tid; 5 min = 0,08,
10 min = 0,17,
15 min = 0,25,
20 min = 0,33,
25 min = 0,42,
30 min = 0,50,
35 min = 0,58,
40 min = 0,67,
45 min = 0,75,
50 min = 0,83,
55 min = 0,92, 1
tim. = 1,00)

6 Registrering och redovisning av tid

6.1 Tidsregistrering av hemtjänst

Ersättning lämnas för utförd tid. Utföraren ska registrera tid, rapportera in den utförda tiden för att få ersättning. Denna process genererar en avgift för brukaren. Utförare ska använda Phoniro Care, ett digitalt inrapporteringsystem för att registrera den utförda tiden hos brukaren. Systemet är godkänt av Tieto för integration mot Procapita Vård och Omsorg (VoO). Utförare ska ha god internkontroll så att all registrering sker korrekt av personal.

Den registrerade utförda tiden lagras i Phoniro Care (mobipen).

1. All utförd tid ska registreras hos brukaren i dennes hem. Varje personal registrerar den utförda tiden i Phoniro Care och anger vilken typ av insats som utförts. Den utförda tiden signeras/godkänns av medarbetarna.
2. Utförare skickar den utförda tiden digitalt från Phoniro Care till Procapita. 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. Om det undantagsvis finns skäl att lägga in besök i efterhand, kan utföraren kontakta biståndsenheten för de specifika brukarna.
4. Beställaren/biståndshandläggaren genomför månatliga avstämningar med utförare avseende beställda, genomförda och inte genomförda insatser.
5. Biståndshandläggare kontrollerar den utförda tiden mot beställd tid. Om felaktigheter upptäcks sker korrigeringar via en dialog med utföraren.
6. Ersättning utbetalas och avgifter genereras.

I vissa situationer måste utföraren efterrapportera manuellt utförda insatser i Procapita då det inte är möjligt att registrera dem hos den enskilde. T ex vid tvätt och inköp där det finns en schablontid.

6.1.1 Registrering vid uttryckning på trygghetslarm

- Alla fysiska larm ska dokumenteras under anteckningar i Phoniro Care.
- 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 Phoniro Care, men även besökets totala tid syns.
- Utförare redovisar antal larmuttryckning på faktura till beställaren/biståndsenheten. Underlag till fakturan hämtas från Phoniro Care i rapporten ”Antal matlådor och larm ”på trygghetslarmen. Om det inte finns en giltig beställning går registreringen inte in i Procapita (det ser ni om det är ett lägre belopp/antal uttryckningar i procapita än vad som har blivit utförda). Kontakta biståndsenheten för åtgärd.
- Om larmbesöket tar *längre* tid än 15 minuter, ska utföraren ta ut dokumentationen av larmbesöket från Phoniro Care. Utföraren skickar

in underlaget till Biståndsenheten för godkännande. Ersättning för tid utöver schablontid fås via faktura (utförd tid).

- Trygghetslarm ska inte registreras tillsammans med andra insatser på samma besök.
- Är det en ordinarie insats som larmet gäller för så ska den utförda tiden registreras på brukarens ordinarie insatser. *Ingen registrering för trygghetslarm ska då göras.*

6.2 Tidsregistrering av avlösar – och ledsagarservice

1. Registrering sker genom att tidrapporter förs.
2. Rapporterna ska skrivas på och attesteras av brukare.
3. Utföraren lägger in registreringen i Procapita i modulen ”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.

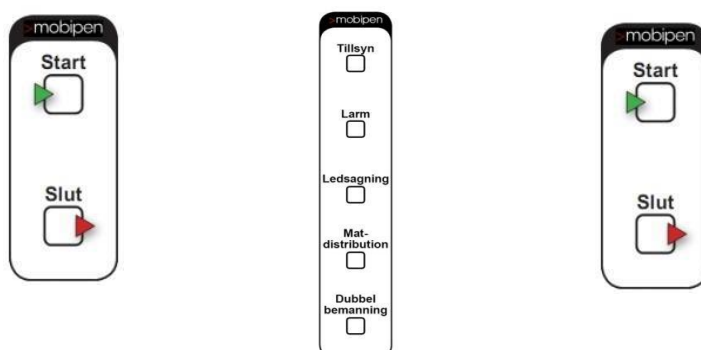
- Utföraren får ersättning för all utförd tid, även för dubbelbemanning, dock endast då dubbelbemanning finns skrivet i beställningstexten.
- Brukaren betalar avgift för de insatser som utförs, men inte för tiden registrerad som dubbelbemanning.

7.1 Besök med dubbelbemanning

Personal A markerar start på Kvittensetiketten och utför de insatser som ska dubbel bemannas under besöket, markerar dessa på avprickningsblanketten och trycker till sist slut på kvittensetiketten.



Personal B som endast utför dubbelbemanning markerar Start på kvittensetiketten och sedan dubbelbemanning på insatsetiketten. När insatsen som dubbelbemannats är slutförd markeras slut på Kvittensetiketten.



7.2 Granskning och godkännande vid dubbelbemanning

Personal A kontrollerar start- och sluttid och att rätt insatser är markerade.

Personal B kontrollerar start- och sluttid och att dubbelbemanning är markerad. Inga andra insatser ska registreras tillsammans med dubbelbemanning. Vill man av någon anledning utföra insatser som inte är dubbelbemannade, måste man starta ett nytt besök och registrera dessa. Om någon av misstag registrerar dubbelbemanning tillsammans med annan insats, kommer systemet säga ifrån vid granskning och besöket måste delas upp till två olika besök.

Denna symbol visas för den som markerat dubbelbemanning.



7.2.1 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.

7.2.2 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.

7.2.3 Exempel på besök som INTE innebär dubbelbemanning

- Om två personal går till en brukare för att exempelvis städa, markerar båda start, fyller i städ på avprickningsblanketten 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 kan finnas behov av två uppsättningar 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 journalanteckning om att information har lämnats.

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

Alla nattbeställningar utförs av kommunens egen regi. Utföraren för dag respektive natt bör kvittera ut var sin nyckel från brukaren inom ett dygn, vilket innebär att brukaren kan behöva lämna ut 2 bostadsnycklar. 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 verksamhetssystemet Procapita, en till vald utförare dagtid och en till nattorganisationen i egen 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 ”Mina meddelanden” i Procapita

8.1.1 Utförarens förberedelser

3. Nycklar hos utförare, måste förvaras i låsta säkerhetsskåp, enligt utförarens nyckelrutin så att en inställningstid för larmuttryckning på trygghetslarm under 30 minuter kan säkerställas.
4. När utföraren kvitterat ut nyckel kontaktar utföraren larmansvarig via ”mina meddelanden” i verksamhetssystemet för att meddela att larm kan

installeras. Om brukaren valt en privat utförare måste både privat utförare och den kommunala nattpatrullen meddela att de mottagit nycklar innan installation av larm genomförs. Nattpatrullen meddelar lås och larmansvarig vilket nyckelnummer som ska noteras hos larmföretaget.

5. Larmansvarig registrerar hos larmmottagaren uppgifter om brukaren och vald utförare. Uppgifterna hämtas från verksamhetssystemet.
6. Utföraren uppmanas att fotografera brukarens lås och sända fotot till lås- och larmansvarig för att underlätta installation av nyckelfritt lås. (MMS till 073 154 23 35)

8.1.2 Verkställighet

7. Lås- och larmansvarig meddelar utförare när larm och lås är installerat varefter utföraren verkställer beställningen i verksamhetssystemet. Vid eventuell ändring av utförarens sökrutin (ringordning), skickas denna via Lås- och larmansvarig till larmföretaget.

8.1.3 Uppföljning

8. 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 avvikelsen.

8.2 Kvittering av trygghetslarm

1. När brukaren larmar, rings larmet ut från Trygghetsjouren till personalen. Trygghetsjouren noterar namnet på den person hos utförarens som svarar.
2. När personalen är på plats ”larmar” personalen ytterligare en gång på brukarens larmdosa och bekräftar muntligt till trygghetsjouren att larmet är åtgärdat.
3. Om Trygghetsjouren inte får en kvittens påminner de personalen efter 30 minuter.
4. Det går även att kvittera genom att ringa Trygghetsjouren 010 – 482 9000 när man åtgärdat ett larm på annat sätt än genom ett fysiskt besök. Dock är det fysiska besöket med återlarmning på dosan det sätt som ska användas i första hand.

8.3 Avslut av larm

Vid avslutning av insatsen trygghetslarm lämnas larmet tillbaka av brukaren eller brukarens närstående/företrädare till kommunens lås- och larmansvarig som monterar ned nyckelfritt lås.

Respektive utförare återlämnar brukarens nyckel och avslutar verkställigheten i verksamhetssystemet. Utföraren informerar lås och larmansvarig via ”mina meddelanden” i Procapita att insatsen ska avslutas. Av informationen ska det framgå vem denne ska kontakta för avinstallation av trygghetslarmet, samt om hemtjänstlåset ska monteras ned. Ingen extra ersättning för detta utgår 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 larmansvarig och ingår inte i uppdraget för utförare. Larmansvarig är den som 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 att larm och lås installeras hos brukaren och ansvarar för kontakten med lås- och larmleverantörer samt med fastighetsägare angående tillstånd för installation i entreportar 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.

Vid frånvaro av lås- och larmansvarig (se Trygghetslarm) ska personal från den kommunala egenregin fungera som ersättare vid installation av larm och lås. Ersättaren registrerar uppgifter om brukaren och vald utförare hos larmmottagaren.

Avdelningschef för kvalitet och verksamhetsstöd (socialkontoret) kontaktar enhetschef för egenregi när lås- och larmorganisationen behöver en ersättare. Vid längre frånvaro av lås- och larmansvarig ansvarar kommunens egenregi för att kontrollera ombeställning inkommit i verksamhetssystemet. Ersättare meddelar utförare när larm och lås är installerat varvid utföraren verkställer beställningen i verksamhetssystemet.

9.2 Beställning av tillbehör till Phoniro Care (mobipen)

Utföraren ska skicka in sina beställningar på tillbehör till larmansvarig via e-post enligt beställningsformulär som ligger på Upplands-Bro hemsida med information till utförare, länk se nedan.

<http://www.upplands-bro.se/stod--omsorg/information-till-utforare.html>

- Beställning ska ske löpande
- Fakturaunderlag tas fram utifrån beställningarna som gjorts under gällande period. Underlag till fakturan tas fram en vecka innan fakturering.
- Faktura skickas kvartalsvis, betalningsvillkor 30 dagar.

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 ÄBIC/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.

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 ÄBIC/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 Procapita.)

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 omvårdnadsinsatser 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 kvalitetsuppföljning. Ingen uppstarstersättning kan betalas ut då arbetet inte kan kontrolleras.

Blankett ”Prestationsersättning” ska användas vid avstämning mellan biståndsenheten och utförare, samt vid uppföljning av insatsen mellan brukare och handläggare.

11 Sjukvårdsinsatser enligt HSL

11.1 Delegering

Delegerade hälso- 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. Läkare 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.
- 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.
- Matlådorna är uppmärkta 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. Registrering av matlådan görs i Phoniro. 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 hygiensskäl.
- 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 landsting och utförare

Utföraren ska samverka med landstingets och kommunens verksamheter för att den enskilde ska få god vård och omsorg. Utföraren ska vid behov delta i vårdplanering 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 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 telefon nummer till nattpatrullen 22,00-07,00. Det är också utförarens ansvar att se till att utförarens webbsida innehåller aktuell kontaktinformation.

14 Definitioner

Avlösar- ledsagarservice	Avlösarservice innebär att tillfälligt ta över omvårdnaden i hemmet av en person med funktionsnedsättning
	Ledsagning är en LSS insats i form av följeslagare utanför hemmet.
Beställare	Socialnämnden/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, ledsagarservice 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, ledsagarservice avlösarservice och larmuttryckningar enligt avtal och beställning.
Prestations- ersättningsblankett	Sammanställd blankett för att redovisas olika prestationer. Detta måste göras manuellt tills stödsystemen kan ta emot redovisningen
Journalblad	Där utföraren/beställaren ska dokumentera händelser av betydelse avseende en brukare när IT stöd är ur funktion.