

Innehållsförteckning

Tillämpningsanvisningar för digital tids- och insatsregistrering	2
Digitala Lås	2
Användare och behörigheter	2
Nätverkskonto i Haninge kommun	2
Behörighet Lifecare utförare	3
Mobiler	3
Inloggningsmetoder	3
Tidbaserat ersättningssystem	3
Ersättning	4
Ö-tillägg	4
Glesbygdstillägg	4
Omställningstid/oplanerad frånvaro	4
Avslutat uppdrag	4
Digital tidsregistrering	4
Kvittenser	4
Spärrdatum	5
Efterregistrering	5
Justerad tid	5
Dubbelbemanning	5
Sammanslagning av insatser	6
Tillfällig vistelse i kommunen	6
Fakturering	6
Systemsupport	6
Uppföljning av verksamhet	6

Tillämpningsanvisningar för digital tids- och insatsregistrering

Haninge kommun ska på ett effektivt och säkert sätt följa upp alla verksamheter utifrån lagstiftning, ekonomiska ramar, avtal och kvalitetskrav.

För att kommunen ska kunna säkerställa att beslutade hemtjänstinsatser utförs hos brukare, och för att kunna ta fram säkra underlag för rätt ersättning till utförare av hemtjänst, används digital tids- och insatsregistrering. Verktögen heter Lifecare mobilapp och Lifecare besöksuppföljning vilka är integrerade med social- och äldreförvaltnings verksamhetssystem. Alla brukare som har beslut om insatser finns i kommunens verksamhetssystem.

Digitala Lås

Varje brukare ska ha digitalt lås installerat på sin ytterdörr. Vid ej planerade besök söks brukaren upp i LMO och därefter används låsfunktionen registreras och avslutas besök hos brukaren. I de flerfamiljshus där digitalt lås har installerats vid huvudentrén används digitala låset för att låsa upp/låsa porten.

NFC-etikett ska användas som kvittens tills att digitala låset har installerats.

Vid de enskilda fall då digitalt lås inte ska installerats hos brukaren används NFC-etikett. Personalen läser av NFC-etiketten med hjälp av mobiltelefon i början och slutet av besöket.

Tiden det tar för personalen att utföra insatserna hos den enskilde kallas för besök. Varje besök kan innehålla flera insatser, till exempel hjälp med personlig omsorg och serviceinsatser. Alla de insatser som utförs under besöket ska registreras.

Användare och behörigheter

Nätverkskonto i Haninge kommun

Information till LOV-utförare:

- Blankett ”Beställning/avbeställning av nätverkskonto. Privata utförare” hämtas av utföraren från Vård- och omsorgsportalen
- Ifylld blankett skickas som e-post via Lifecare, Tid- och insatssupport
- Konto med kontoinformation skickas via beställande utförare.
- Lösenord skapas av användaren själv via konto@haninge.se
- Kontot giltighetsdatum sätts till 15 september eller 15 februari beroende på datum då ansökan inkom.
- Utföraren ansvarar för att eventuell förlängning av konto inkommer minst 14 dagar före utgångsdatum.

Behörighet Lifecare utförare

För att få behörighet i verksamhetssystemet Lifecare ansvarar respektive verksamhetsansvarig. Se manual på Vård- och omsorgsportalen.

Behörighet Lifecare

Respektive verksamheten ansvarar för att tilldela och avsluta behörighet

Mobiler

Verksamheten ska säkerställa att förutsättningar för digital tid- och insatsregistrering finns. För att utföra uppdraget krävs:

- Mobiltelefon den mobiltelefon som kommunen och leverantören rekommenderar är Samsung Xcover.
- Mobiltelefoner ska vara uppdaterade med senaste LMO app.-version. Notis om behov av uppdatering till ny version syns när mobilen startas.
- Verksamheten ansvarar för att tillräckligt med mobilsurf finns för att utföra uppdraget (inte mindre än 5 GB)
- System och appar som används i uppdraget för Haninge kommun får inte installeras eller användas på privata mobiltelefoner.

Inloggningsmetoder

För att svara upp mot kommunens högt ställda krav på säkerhet krävs tvåfaktorsinlogg för de personer som har tillgång till sekretessbelagd information. Det finns olika autentiseringsmetoder att använda sig av. I absolut första hand gäller E-legitimation-genom BankID eller Freja eID. I andra hand SMS-kod.

NFC- etiketter

NFC-etiketter kan beställas och hämtas hos kommunen för privata utförare. Haninge kommun fakturerar utförare för antal beställda NFC-etiketter. Enskild NFC-etiketter ska inte kopplas till något ytterligare system hos utföraren.

Kommunala utförare ombesörjer sina egna NFC-etiketter

För att säkra brukarens trygghet och säkerhet begränsas antal taggar som kan beställas till ett rimligt antal beroende på organisationens storlek.

Var uppmärksamma på att en NFC-etiketter inte kan återanvändas. Stickprov på aktiva NFC-etiketter funktionalitet görs löpande av biståndshandläggare.

Tidbaserat ersättningssystem

Haninge kommun har ett tidbaserat ersättningssystem för hemtjänst i ordinärt boende.

Hemtjänstutföraren får ersättning för utförd tid, beviljad tid. Med utförd tid menas den tid det tar att utföra insatser.



Beviljad tid är en uppskattad schablontid inom vilken insats bör kunna utföras. Tiden kan variera från dag till dag beroende på individens behov. Utförd tid utöver beviljad tid ska godkännas av biståndshandläggare.

Ersättning

Ersättningen inkluderar samtliga kostnader för utförandet av beviljade insatser så som restid, dokumentation och administration. Ersättningen är samma oavsett veckodag och tid på dygnet. Ersättning utgår för utförd tid som är digitalt registrerad hos kund.

Ö-tillägg

För insatser som utförs på öar utan bro som förbinder öarna med fastlandet utgår ersättning via anslag

Glesbygdstillägg

För insatser som utförs i glesbygd utgår extra ersättning.

Omställningstid/oplanerad frånvaro

Frånvaro för brukare registreras i Lifecare utförare som sedan kan följas upp och tas ut som rapport i Lifecare besöksuppföljning.

Ersättning vid oplanerad frånvaroperiod sjukhusvistelse eller korttidsvistelse utgår för max två kalenderdagar fr o m den dagen utföraren får kännedom om frånvaron. Varje dag ersätts med en trettiondel (1/30,4) av beviljad månadstid. Är frånvaron anmäld minst 48 timmar innan utgår ingen ersättning. Se manual för Frånvaro för brukare på HINT respektive Vård- och omsorgsportalen.

Avslutat uppdrag

Om kunden önskar avsluta sina insatser får utföraren ersättning för fem dagar. Redovisas som omställningstid/oplanerad frånvaro. Om utföraren misskött sitt uppdrag utgår ingen ersättning.

Digital tidsregistrering

Kvittenser

Grundprincipen är att alla besök ska kvitteras start och slut digitalt lås alternativt NFC-etikett via mobil. Manuella kvittenser ska endast användas vid tekniska fel eller insatser som startas eller avslutas utanför brukarens hem efter godkännande från biståndshandläggare.

Om en utförare tenderar att inte använda sig av digitala kvittenser kommer detta dokumenteras som avvikelse och följas upp av kommunens beställarenhet. Om en brukare motsätter sig användandet av registrering så som tagg i hemmet ska kontakt tas med brukarens biståndshandläggare för gemensam lösning.



Spärrdatum

Spärrdatum för när sista registreringen kan ske i Lifecare besöksuppföljning sätts alltid tre vardagar in på nästkommande månad. Efter spärrdatum kan inga registreringar för föregående månad göras. Alla spärrdatum för året finns på Lifecare LMO-sidan på Vård och omsorgsportalen och HINT.

Efterregistrering

Efterregistrering i Lifecare besöksuppföljning ska endast användas vid de tillfällen tekniken inte fungerar, eller andra specifika situationer, till exempel frånvaroperioder.

Ett godkänt besök kan ångras i webbgränssnittet och redigeras fram till och med spärrdatum. Rapporterna i Lifecare besöksuppföljning uppdateras varje natt, det som godkänns idag syns inte i rapporten förrän dagen därpå.

Har en utförare efterregistreringar kommer detta dokumenteras och följas upp

Justerad tid

Om en utförare har justerade besök kommer detta att följas upp med kontakt och eventuellt krav på åtgärd. Om utföraren registrerar mer utförd tid hos kund än vad som är beställt ska detta journalföras. Under granskning kommer biståndshandläggare begära återkoppling i de fall utföraren registrerat mer tid för att senare bedöma om det ska godkännas eller inte.

Dubbelbemanning

Digitalt lås

Vid dubbelbemanning;

Personal 1 låser upp och låser dörren.

Personal 2 använder funktionen "Registrera ankomst och Registrera avfärd".

I de fall dörren är öppen och/eller inte ska låsas använder båda personal

Registrera ankom/Registrera avfärd.

Se mer utförlig beskrivning för dubbelbemanning samt parboende under rubriken Digitala lås på Vård och omsorgsportalen

NFC-etikett

Båda personerna loggar in, symbol grön etikett. En person ska välja insats, ex. morgonhjälp. ENDAST en utav personerna ska trycka på dubbelbemanning, symbolen med de två blåa personerna. Båda ska logga ut, symbol blå etikett.



Sammanlagning av insatser

Alla insatser ska utföras enligt genomförandeplan. Insatserna tillsyn vård- och omsorg och tillsyn service ska utföras som enskilda insatser och aldrig i samband med andra insatser om inte annat framkommer i beställningen, behovet har kommunicerats och finns beskrivet i genomförandeplanen. Insatser som utförs utanför brukarens bostad ska inte slås ihop med insatser som utförs i brukarens bostad. Dessa insatser ska registreras var för sig

Tillfällig vistelse i kommunen

Besök hos brukare som är på tillfällig vistelse i Haninge kommun ska registreras i Lifecare besöksuppföljning, Digitalt lås alternativt NFC-etikett. Oberoende av vilka insatser som utförs registreras tillfälligvistelse hemtjänst under besöket. Dubbelbemanning redovisas som vanligt.

Fakturerings

För att få fram ett korrekt fakturaunderlag ska slutrapport för underlag inte tas ut innan spärrdatum är passerat. Datum för spärrdatum finns på Vård- och omsorgsportalen och HINT.

Fakturan ska snarast möjligt efter spärrdatum vara kommunen tillhanda.

Fakturaunderlaget med redovisade timmar ska bifogas fakturan. Detta fakturaunderlag ska stämma överens med digitalt registrerad tid i Lifecare besöksuppföljningen samt med beviljad tid från verksamhetssystemet.

E-fakturan skickas tillsammans med fakturaunderlag till kommunens fakturaadress i Östersund.

Sexsiffrig referenskod måste alltid uppges på fakturan. 780201 för kunder över 65, och 350101 för kunder under 65. Kunder under 65 år tillhörande socialpsykiatri referens 333601

Betalningsvillkor är alltid 30 dagar från inkommen faktura till kommunen.

Systemsupport

Kommunens systemförvaltning och Servicedesk har ett löpande samarbete. Om det finns exempel på något som inte fungerar eller förbättringsförslag, alternativt övriga frågor meddela dessa via din superanvändare/chef till systemsupportsaf@haninge.se

Om en användare inte kan registrera besök i appen, skall omedelbar felsökning påbörjas. Checklista för felsökning finns på HINT och Vård- och omsorgsportalen. Kvarstår problemet efter felsökning ska systemsupportsaf@haninge.se kontaktas i direkt anslutning för vidare felsökning och åtgärd.

För allmänna frågor som exempelvis fakturor, ersättningar, beställning av NFC-etiketter eller behörigheter kontakta tidochinsatssupport@haninge.se

Uppföljning av verksamhet

Enligt lag har kommunen uppföljningsansvar och i överenskommelse med utförare egen regi och Lov-avtalet regleras kommunens kvalitetskontroller.

Beställarenheten granskar löpande registreringar gjorda i Lifecare besöksuppföljning. När avvikelser upptäcks kommer utföraren bli kontaktad och ombedd att se över och åtgärda eventuella fel och brister.