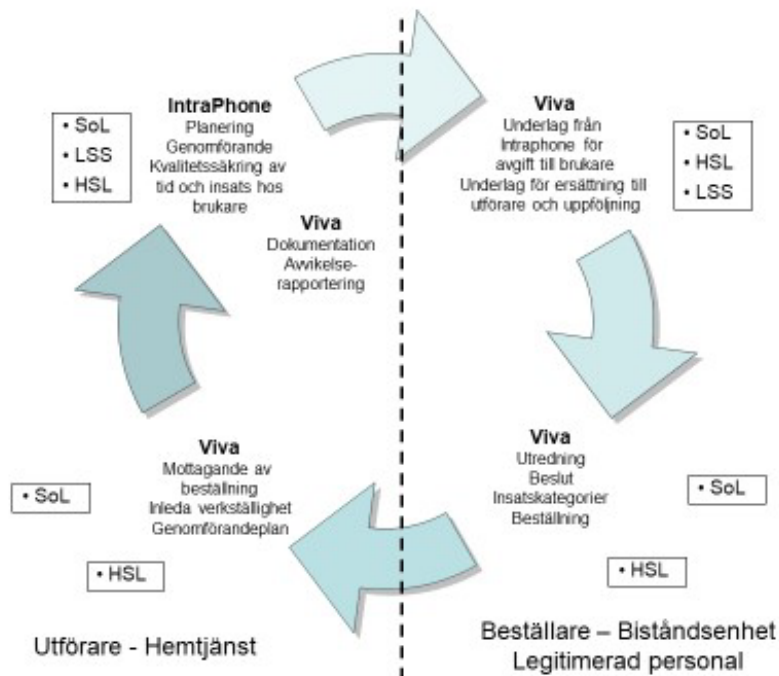


Regler och rutiner för rapportering av tid och insatser i Intraphone

Bakgrund

I förfrågningsunderlaget för upphandling av hemtjänst enligt Lag om Valfrihetssystem, LOV och upprättade avtal med externa utförare finns grunden för hur beställning, rapportering och utförande av insatser och tid ska tillgå. Upprättade regler för externa utförare ska även användas av kommunens utförarenheter. Följande process tillämpas.



Underlag

Grunder enligt gällande avtal med utförare av hemtjänst enligt LOV.

5.4 Ersättning

Ersättning till leverantör baseras på ett av kommunen bestämt timpris. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande.

Med timersättning avses ersättning för den insats som beviljats brukaren och tid som beställts av kommunen för utförande av leverantören hos brukaren. Ersättning betalas för av kommunen beställd insats och tid. I den av kommunen beställda tiden ingår samtlig ersättning för personal, administration och kringtid. Den av kommunen beställda insatsen och tiden ska ses som maxtid för vad som ersätts. Någon annan ersättning än timersättning medges inte.

*Det är två olika ersättningsnivåer. Som **tütort** räknas Falköping, Floby och Stenstorp. Avgränsningen följer postnummerindelning. Övriga delar av kommunen räknas som **landsbygd**. Se karta med indelning i bilaga 9 i förfrågningsunderlaget.*

5.4.5 Utbetalning av ersättning

Leverantören ska följa de rutiner som finns gällande mottagande och utförande av de av kommunen beställda insatserna. Se rutin i bilaga 13 i förfrågningsunderlaget. Inom fem (5) dagar från varje månadsskifte sammanställer kommunen två underlag över samtliga brukare där beställda insatser och timmar mottagits och verkställt av leverantören för utförande under föregående kalendermånad. Ett underlag avser brukare med beslut och beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen och ett underlag avser brukare med beställning av HSL-uppdrag enligt hälso- och sjukvårdslagen. Till verkställda timmar görs tillägg för insatser där utföranderegistrering görs, så som avlösning, ledsagning och rambeslutade serviceinsatser, samt uppstartsersättning och avdrag för registrerad frånvaro.

Leverantören ska fortlöpande registrera den utförda tiden i samband med besök hos brukare i av kommunen anvisat elektroniskt mätsystem, för närvarande IntraPhone integrerat med Viva. Leverantören ska vid varje månadsskifte redovisa och därefter senast inom fem (5) dagar godkänna den utförda tiden hos respektive brukare för vilken leverantören fått beställning från kommunen. Den utförda tiden används för underlag till debitering av brukarens avgifter och tilläggsersättning för vissa insatser, samt för uppföljning av den beviljade och beställda tiden. Handhavanderutiner framgår av bilaga 14 i förfrågningsunderlaget.

Kommunen delger leverantören/utföraren sammanställningarna över den beställda tiden, med gjorda tillägg och avdrag. Vid eventuella oklarheter mellan beställd och verkställd tid kan kommunens beställare (biståndshandläggare eller legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal) kontakta utförare/leverantör för att säkerställa att det finns överensstämmelse mellan beställning och verkställighet, inklusive eventuell frånvaro. Efter eventuella justeringar ska sammanställningarna godkännas av leverantören/utföraren. Av sammanställningarna framgår vilken timersättning varje brukare genererar.

Utifrån sammanställningarna fakturerar leverantören/utföraren kommunen i efterföljande månad. Fakturan ska vara kommunen tillhanda senast den 10:e i varje månad. Kommunen betalar fakturan senast den sista bankdagen i varje månad. Se fakturamall i bilaga 15 i förfrågningsunderlaget. Eventuell felaktig rapportering kan komma att regleras i efterhand om den upptäcks inom sex månader efter att den inträffat.

Regler för inrapportering i IntraPhone

Falköpings kommun använder IntraPhone som ett kvalitetssäkringssystem av hemtjänsten. För att rapporterna i IntraPhone ska vara rätt och följa gällande avtal och överenskommelser är det viktigt att nedanstående regler och rutiner följs. Syftet är att utförarna av hemtjänsten på ett enkelt sätt skall kunna garantera att de utför de insatser som kommunen beställt och som brukaren är berättigad till.

Brukaren registreras i Viva och dennes uppgifter kommer över direkt till IntraPhone, även om beställningen inte verkställts. Arbetsledare och verksamhetschefer har också möjlighet att registrera brukaren direkt i IntraPhone om beställning inte kommit till utföraren via Viva. Det som registreras direkt i IntraPhone skrivs över med uppgifterna från Viva när beställningen skickas.

Alla brukarbesök ska ha en STARTTID och en STOPPTID samt innehålla en eller flera INSATSER/TJÄNSTER i enlighet med beställningen. Loggning av besökstider, tidsangivelser för utförda insatser kan göras på olika sätt beroende på vilket registreringssystem utföraren/leverantören har tillgång till.

Utföraren/leverantören ska innan besöken hos brukaren inleds sätta upp en RFIDtagg på lämplig plats i brukarens bostad, så att loggning sker via mobiltelefon (smartphone).

Brukarens RFID-taggar får endast finnas uppsatt i brukarens bostad. Att förvara på brukare aktiverad RFID-taggar på annan plats än i brukarens bostad är inte tillåtet.

Vid ankomst till brukarens bostad

När personalen kommer hem till brukaren använder de i första hand sin mobiltelefon med vilken de läser av RFID-taggar i brukarens bostad. Detta för att tala om för systemet att de är hemma hos brukaren. Om RFID-taggar inte fungerar kan efterloggning göras.

Vid lämnande av brukarens bostad

När personalen har utfört sina arbetsuppgifter använder de mobiltelefonen för att läsa av RFID-taggar, och anger vilka insatser som de har utfört. De kan även lämna meddelanden till sina kollegor innan de loggar ut. Därmed är dessa insatser inrapporterade. Det finns nu ett kvitto på vilka insatser, utav vem och under vilken tid som de har utförts hemma hos brukaren.

För att vara säkra på att systemet fungerar ska utförarens personal i hemtjänsten vid de första besöken hos brukaren kontrollera placering och funktion av RFID-taggar och om så behövs att telefon och telefonuppkoppling fungerar.

Brukarinsatser/tjänster och tidsättning

Av bilaga framgår vilka brukarinsatser/tjänster som ska loggas, och vilka av dessa som ska tidsättas. Här framgår vilka insatser/tjänster där den satta tiden är underlag för brukarens avgift, utförarens ersättning (0-tid i beställningen) eller uppföljning av utförd tid. Loggningen och den utförda tiden används även vid mätning av kontinuitet och andra kvalitetsfaktorer.

Besöken måste efter utförandet vara GODKÄNDA i datorn av både den anställde som utfört insatsen och utförarens/leverantörens arbetsledare/verksamhetschef.

De besök som saknar insats eller inte är godkända av verksamhetsansvariga kommer inte godkännas då de kan påverka brukarens avgift.

I första hand ska samtlig loggning av besökstid loggas i brukarens bostad och detta ska framgå av insatsrapporteringen i IntraPhone.

Det innebär att loggning av besökstid på annan plats än i brukarens bostad, t.ex. via mobiltelefonen/efterrapportering eller via datorns webbverktyg ska undvikas och får endast ske i undantagsfall (max 10% av totaltiden/månad och enhet) och för insatskategorier där detta ska tillämpas.

Följande brukarinsatser kan loggas i webbverktyget/efterrapportering,

- 210 Inköp/varor/tjänster, vid saminköp till flera brukare på landsbygd,
- 214 Tvätt, Loggas delvis med hjälp av efterrapportering på brukaren,
- 216 Matdistribution,
- 218 Fönsterputs,
- 412 Matportion matdistribution.

Följande verksamhetsinsatser loggas i webbverktyget/efterrapportering,

- 817 Uppstartsersättning
- För brukare med anhöriganställning/PAN-anställning (enbart i kommunal regi)

Om tid som rapporterats in via telefonen ändras i datorn ska en notering göras om VAD som ändrats och om ORSAKEN till ändringen. Det räcker inte med att personalen enbart skriver sina initialer.

Omfattande loggning, mer än 10% av totaltiden per månad och enhet, av besökstid på annan plats än hos brukaren eller via efterrapportering i mobiltelefon/webbverktyg medges inte och kan föranleda att sådan loggning inte ersätts.

Om det skulle uppstå något fel och det inte fungerar att logga/ringa från kunden eller det inte fungerar att skriva i datorn noteras besöket på papper och rapporteras in senare i datorn. Detta ska ske undantagsvis och rättas till snarast. Personal kan alltid ringa IntraPhones support 0200-44 30 00 på vardagar kl. 8-17 och/eller få hjälp av arbetsledare/verksamhetschef.

Bilaga

□ Lista över koder med regler om loggning, 2021-06-01.