

Innehåll

Digital tids- och insatsregistrering	2
Användare och behörigheter	2
Nätverkskonto i Haninge kommun	2
Behörighet Lifecare utförare	2
Behörighet Phoniro Care och Lifecare Mobilapp	3
Mobiler	3
Inloggningsmetoder	3
NFC-taggar	3
Tidbaserat ersättningssystem	3
Ersättning	3
Särskilda villkor för ersättning	4
Ö-tillägg	4
Glesbygdstillägg/skärgårdstillägg	4
Omställningstid/oplanerad frånvaro	4
Avslutat uppdrag	4
Digital registrering	4
Kvittenser	4
Spärrdatum	4
Efterregistrering	4
Justerad tid	5
Dubbelbemanning	5
Sammanslagning av insatser under ett besök	5
Tillfällig vistelse i kommunen	5
Fakturering	5
Systemsupport	5
Uppföljning av verksamhet	6

Digital tids- och insatsregistrering

Haninge kommun ska på ett effektivt och säkert sätt följa upp alla verksamheter utifrån lagstiftning, ekonomiska ramar 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 Phoniro Care vilka är integrerade med social- och äldreförvaltnings verksamhetssystem. Alla brukare som har beslut om insatser finns i kommunens verksamhetssystem.

Varje brukare ska ha en NFC-tagga monterad just innanför sin ytterdörr. Personalen läser av taggen 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 omvårdnad och serviceinsatser. Alla de insatser som utförs under besöket ska registreras digitalt.

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 eller säker fax
- Konto med kontoinformation skickas via beställande utförare.
- Lösenord skapas av användaren själv via pwd.haninge.se
- Kontot är giltigt sätts till 15 september eller 15 februari beroende på datum då ansökan inkom. (ex inkommer beställning efter 15 september gäller denna till 15 februari)
- 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 Phoniro Care och Lifecare Mobilapp

Behörighet i Phoniro Care och Lifecare mobilapp (LMO) ges genom tilldelning av rollen *EC. utförare personal mobil* i Lifecare utförare.

Mobiler

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

- 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).

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-taggar

NFC taggar kan beställas och hämtas hos kommunen, gäller alla Lov-utförare.

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-taggar inte kan återanvändas. Stickprov på aktiva NFC-taggar funktionalitet görs löpande av Biståndsavdelningen.

Tidbaserat ersättningssystem

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

Hemtjänstutföraren får ersättning för utförd tid, max beviljad tid. Utförd tid är den tid det tar att utföra beviljade insatser.

Beviljad tid är en uppskattad schablontid inom vilken beviljad insats bör kunna utföras. Tiden kan variera från dag till dag beroende på individens behov. Ersättning utgår endast för utförd tid som är digitalt registrerad hos kund. 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.

Särskilda villkor för ersättning

Ö-tillägg

För insatser som utförs på öar utan bro som förbinder öarna med fastlandet utgår extra ersättning.

Glesbygdstillägg/skärgårdstillägg

För insatser som utförs inom kommundelarna Dalarö/Sandemar och Gålö utgår extra ersättning.

Omställningstid/oplanerad frånvaro

Ersättning vid oplanerad frånvaroperiod som sjukhusvistelse eller korttidsvistelse utgår för max två kalenderdagar från 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 i Phoniro 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 registrering**Kvittenser**

Grundprincipen är att alla pass ska kvitteras in- och ut med mobil på NFC-taggar vid den faktiska tiden för besöket i kundens hem. Manuella kvittenser får endast användas vid tekniska fel eller insatser som startas eller avslutas utanför brukarens hem efter godkännande från biståndsavdelningen.

Om en utförarorganisation tenderar att inte använda sig av digitala kvittenser kommer detta dokumenteras som avvikelse och följas upp av kommunens Biståndsavdelning.

Om en brukar motsätter sig användandet av tagg i hemmet ska kontakt tas med brukarens biståndshandläggare för gemensam lösning.

Spärrdatum

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

Efterregistrering

Efterregistrering i Phoniro 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 inom 72 timmar. Rapporterna i Phoniro uppdateras varje natt, det som godkänns idag syns inte i rapporten förrän dagen därpå.

Har en utförarorganisation efterregistreringar kommer detta dokumenteras och följas upp som en avvikelse.

Justerad tid

Om en utförarorganisation 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 göra bedömning om det ska godkännas eller inte.

Dubbelbemanning

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.

Sammanslagning 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 genomförandeplanen.

Insatser som utförs utanför brukarens bostad ska inte slås ihop med insatser som utförs i brukarens bostad

Tillfällig vistelse i kommunen

Besök hos brukare som är på tillfällig vistelse i Haninge kommun ska registreras digitalt i Phoniro med NFC-tag. Oberoende av vilka insatser som utförs registreras tillfälligvistelse hemtjänst under besöket. Dubbelbemanning redovisas som vanligt.

Fakturering

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.

Fakturaunderlaget med redovisade timmar ska bifogas fakturan till kommunen. Detta fakturaunderlag ska stämma överens med digitalt registrerad tid i Phoniro Care 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 333601 för kunder under 65.

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.

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