

2018-03-02

Vård- och omsorgskontoret

Informationsmöte med LOV utförare 180302

Närvarande LOV utförare:

Axiva hemtjänst AB
Aleris Omsorg AB
Genuin omsorg Sverige AB
V.O.S. Östergötland AB (Vionord)
AdeoCare AB
QviMo AB
Norrköpings kommun

På externa webben "För dig som är utförare i drift" under frågor och svar redovisas obesvarade frågor nedan.

Synpunkter och frågor kring system och teknik

Uppstarten har enligt de flesta utförare gått relativt bra, dock framfördes följande synpunkter och frågor.

1. IT-enheten upplevdes oförberedd på de frågor som uppstod.
2. Strul med inlogg till flera system.
3. Olika besked kring RFID taggarna.
4. Personkort går inte skriva ut på grund av att skrivbordet är låst.

Svar: Systemförvaltningen tittar på detta.

5. Nycklar har inte kvitterats tillbaka av kommunens hemtjänstpersonal till brukaren som man tidigare bestämt. Man har lämnat nycklarna till larmteamet istället. Utförarna kommer inte in i tvättstuga, soprum och kan inte hämta posten utan nyckel eller tagg.

Svar: Kommunen tar med sig frågan och återkommer med ett förtydligande kring nyckelhanteringen snarast.
Frågor kring taggar mailas till Teresa Pahlsson.

6. Personkortet ändras plötsligt och stämmer då inte överens med vad myndighetsutövningen och utföraren ser i Treserva

Svar: Detta kan bero på att myndighetsutövningen gjort en uppdatering efter att personkortet skickats ut. Utföraren meddelas om uppdateringar i meddelandefunktionen i Treserva. Skulle

Vård- och omsorgskontoret

2018-03-05

problem uppstå kring personkorten ska utföraren ta kontakt med myndighet.

7. Flera dokument på externa webben hänvisar till kommunens intranät vilket de privata utförarna inte har tillgång till. Man saknar till exempel tider för delegeringsutbildningarna.

Svar: Kommunen ska se till att all nödvändig information finns att tillgå på externa webben.

8. Medicindelegeringarna har inte lagts in i Treserva. Flera av utförarnas personal saknade därför delegering på startdagen.

Svar: Hemsjukvården har haft svårt att hinna med och har därför löst det tillfälligt med delegeringar på papper. För att delegeringen ska gälla måste personen gått delegeringsutbildningen och fått behörighet i Treserva innan.

9. Några utförare upptäckte att de fick tillgång till andra brukares utredningar i samband med att personkorten skickades ut i Treserva.

Svar: Man vet inte vad detta beror på och om det skulle hända igen måste man ta kontakt med IT-enheten.

10. Det går inte skriva ut statistik då Excel saknas på skrivbordet.

Svar: Systemförvaltningen kommer åtgärda detta.

11. Flera av utförarna är oroliga för att de går miste om ersättning när de avslutar insatsen manuellt i TES-webb.

Svar: Bara en av in- eller utcheckning behöver ske via taggen för att insatsen ska registreras.

12. Kommer ändringar i TES webb som görs i efterhand ersättas?

Svar: Ja.

13. Utförarna upplever att det varit problem med TES systemet under uppstarten och är oroliga att de inte får ersättning när manuella registreringar gjorts på grund av att brukaren saknats i TES-appen?

Svar: Justeringar kan göras när tekniska problem har uppstått.

Utförarna kan se i Webbfocus vad de får ersättning för.

Systemet uppdateras varje natt.

Webbfocus är till för att utförarna ska få översikt över utförda insatser och kunna upptäcka eventuella fel. Om fel upptäcks i systemen måste dessa meddelas till IT-enheten. När utföraren har individfrågor till IT-enheten måste kontakten ske via telefon.

Synpunkter och frågor kring myndighetsutövningen

14. Sent inkomna uppdrag, kort tid för förberedelser.

15. Återkoppling saknas när man skickar in ärenden till myndighet

Svar: Myndighetsutövningen tar med sig den synpunkten.

16. Brukarens situation stämmer inte överens med personkortet

Vård- och omsorgskontoret

2018-03-05

Svar: Myndighetsutövningen kommer titta på dessa ärenden.

17. Svårt att komma i kontakt med myndighet via 2737 trots att man ringer under telefontiderna

Svar: Myndighetsutövningen håller på att genomföra en omorganisation som bl.a. innebär att fler handläggare svarar på 2737 under telefontiderna. Myndighet kollar upp om det finns tekniska problem med telefonin, men uppmanar utförarna att även ta kontakt via funktionsbrevlådan.

18. Otydliga svar kring insatserna. Flera av utförarna upplever att de får olika svar beroende på vilken handläggare de pratar med. T.ex. på frågor kring vilken tid en insats ska ske för att utföraren ska få ersättning.

Svar: Myndighet tar med sig den synpunkten. Frågor som inkommer via vård- och omsorgskontorets funktionsbrevlåda kommer läggas ut på externa webben tillsammans med svar, så att alla utförare kan ta del av dem.

19. Vem ansvarar för schemaläggning av insatserna? Kan man slå ihop två besök till ett om brukaren önskar det?

Svar: Brukaren måste själv kontakta handläggaren för en ny bedömning om ändringar ska göras. Finns det beslut om två tillsyner så ska utföraren utföra två tillsyner. Utföraren schemalägger utifrån brukarens behov, men tid och frekvens i beslutet gäller.

20. Hur lång handläggningstid har ett ärenden där brukarens make eller maka som inte har insatser plötsligt blir i behov av hjälp från hemtjänsten?

Svar: Att få ett hembesök från handläggaren kan ta upp till 2-3 veckor. Brådskande ärende hanteras dock skyndsamt. Behovsansökan ska komma från brukaren själv eller via anhörig. Om utföraren vill framföra upplysningar kring make/makas behov, ska detta ske via meddelandefunktionen i Treserva. Man får på grund av sekretess aldrig skicka personuppgifter via mail.

21. Utförarna upplever att beräknad tid för dusch och tvätt är för kort i besluten och man har inte tagit hänsyn till om brukaren använder husets gemensamma tvättstuga. Hur lång är handläggningstiden för ansökan om utökad tid?

Svar: Ändringar av tidsnyckeln kommer inte göras i dagsläget, men om handläggare bedömer att behov av tidsutökning finns kommer ersättning till utföraren ske retroaktivt från och med anmälningdagen. Viktigt att utföraren läser "*Rutin gällande överrapportering av förändrade behov mellan myndighetsutövningen och hemtjänstutförare*" innan kontakt med myndighet tas.

22. Hur långt i förväg kommer utföraren få veta när en ny brukare är på gång?

Vård- och omsorgskontoret

2018-03-05

Svar: Inom 24 timmar ska utföraren kunna ta emot en ny brukare. Myndighet tar kontakt med utföraren och kollar av om de har möjlighet att ta emot innan brukaren skrivs över.

23. Tid för ledsagning vid läkarbesök är orimliga.

Svar: Myndighetsutövningen tar med sig frågan, återkoppling med berörd utförare kommer ske.

24. Hur lång tid tar det att byta utförare?

Svar: Myndighetsutövningen har 2 månader på sig att genomföra ett byte av utförare, men försöker alltid göra det skyndsamt.

25. Kan man dela upp en insats som promenad på två tillfällen?
T.ex. om brukaren har beviljad en 30 min promenad/vecka men orkar bara gå 15 min. Får utföraren då dela upp insatsen på två 15 minuters promenader istället?

Svar: Om en insats ska ändras måste brukaren först ta kontakt med handläggaren och begära en ändring av insatsen. I ”*Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, SoL*” framgår vad som är skäligt att bevilja, riktlinjen finns på externa webben.

26. När utföraren registrerar ett oförutsett behov som leder till ett beslutat behov. Hur får utföraren betalt för detta?

Svar: Myndighet hanterar dessa ärenden skyndsamt så att utföraren kan registrera insatsen.

27. Ska de privata utförarna använda samma hemmapärm som de kommunala utförarna?

Svar: Ja, samma pärm ska användas, men den tidigare hemtjänstpersonalen måste rensa pärmen inför byte av utförare. Kommunen tar med sig frågan och informerar sin personal.

28. Vem ansvarar för att det finns ID-band i hemmapärmen?

Svar: Kommunen kollar upp detta och återkommer

29. Om en brukare är beviljad avlastning i hemmet, men avböjer insatsen med kort varsel. Ska insatsen då bommas i systemet?

Svar: Ja

30. Kan man samla ihop tid till en storstädning inför högtider?

Svar: Nej

31. Vem skriver in personal som får delegering i Treserva?

Svar: Kommunens hälso- och sjukvårdspersonal.