



SOLNA STAD

# KVALITETSSÄKRING

Hemtjänst

## Sammanfattning

Information om utförarens ansvar i arbetet med Phoniro Care samt omvårdnadsförvaltningens uppföljningsarbete och avstämning. Konsekvenser vid uppmärksammade avvikelser.

Staben för kvalitet reviderad Januari 2018

## **Innehållsförteckning**

Omvårdnadsförvaltningens befattningar	sid 2
Första kunden	sid 2
Utbildning Phoniro Care	sid 2
Ersättning	sid 2
Utförarens ansvar	sid 3
Rutin för avstämning – utförare	sid 4
Mall felaktigt registrerade service/fria	sid 5
Ersättning utöver beställning omvårdnad	sid 6
Ersättning utöver beställning service/fria	sid 7
Förvaltningens uppföljningsplan	sid 8
Kvalitetskontroll i Phoniro Care	sid 9
Uppmärksammade avvikelser i Phoniro	sid 9
Förvaltningens åtgärdsplan vid avvikelser	sid 9
När ingen märkbar förbättring skett	sid 10
Hävning av avtal - förvaltningen	sid 10
Uppsägning av avtal - utförare	sid 10

Detta dokument och mer information finns på hemsidan:

<https://www.solna.se/utforarehemtjanst>

## Omvårdnadsförvaltningens befattningar

Titel	Arbetar med
Systemansvarig	Utbildning och drift av systemen Phoniro Care och Procapita
Kvalitetsutvecklare	Uppföljning och utveckling
Samordnare bib	Arbetsleder biståndshandläggare och vårdplanerare
Avstämning	Biståndshandläggare som stämmer av ersättning/avgifter
Avgiftshandläggare	Ansvar för att kund ska få rätt avgift
Ekonom	Ansvar för att utförare ska få rätt ersättning

För att komma i kontakt med någon av ovanstående kontakta

**Kontaktcenter 08-746 10 00**

### Ny hemtjänstutförare får sin första kund

- Utföraren blir kontaktad av aktuell biståndshandläggare och får en beställning överfaxad.
- Handläggaren meddelar systemansvarig och ekonom.
- Tid för utbildning i Life Care Mobil Hemtjänst och Phoniro Care kommer att bokas in så snart det är möjligt.
- Utföraren köper in rekommenderad mobil inför utbildning.
- Utföraren ska ha med sig egen dator och mobil till utbildningstillfället.

### Utbildning för ny utförare i Phoniro Care

- Utbildning genomförs av systemansvarig och kvalitetsutvecklare kort efter att den nya utföraren fått den första kunden i Solna.
- Systemansvarig och kvalitetsutvecklare följer därefter upp utföraren i Phoniro Care
- Utföraren kontaktas vid avvikelser, vid behov bokas ett uppföljningsmöte in.
- Utföraren tar ansvar för att utbilda sina medarbetare i den egna verksamheten.
- Om utföraren begär extra utbildning förutom den som beskrivits ovan kommer utföraren att debiteras en kostnad.
- Efter första utbildningstillfället skriver utföraren under dokumentet "Överenskommelsen om uppstart av Phoniro care". Där framkommer det bland annat från vilket datum registreringarna blir ett underlag för avgifter och ersättning.

### Ersättning

- Vid första utbildningstillfället får utföraren information om hur ersättning kommer att ske under inlärningsperioden samt i skarpt läge.
- "Faktura- och Avgiftsmodell" skickas till utföraren. Den kan användas under inlärningsperioden som underlag till ersättning och kundavgifter.
- Använder utföraren ovanstående blankett ersätts utföraren med motsvarar 75% av beställd omvårdnadstid samt utförda service- och fria insatser.
- Om utföraren under inlärningsperioden utför mer än 75% omvårdnadstid enligt korrekta registreringar i Phoniro Care kommer ersättningsunderlag att utgå från genomförda registreringar.
- Gällande ersättning för utförda hemtjänstinsatser finns på hemsidan.

## Utförarens ansvar för registreringar med mobil i Life Care Mobil Hemtjänst samt efterjusteringar i webgränssnittet Phoniro Care

- **Utföraren ska** informera medarbetarna om hur registreringar ska utföras i Solna.
- **Utföraren ska** ha kontroll på medarbetarnas registreringar under månaden.
- **Utföraren ska** godkänna registrerade besök regelbundet under månaden. Där det är möjligt ska medarbetarna godkänna sina egna besök.
- **Utföraren ska** genomföra systematisk egenkontroll för att kvalitetssäkra månadens registreringar i Phoniro Care. Använd avsedda rapporter.
- **Utföraren ska** följa rutin för avstämning för att kund ska få rätt faktura. Det vill säga kontrollerar att registrerade service- och fria insatser stämmer enligt beställning för respektive kund. Felaktigt registrerade och godkända insatser ska vara avgiftshandläggaren tillhanda senast två arbetsdagar efter månadsskiftet, på avsedd mall.
- **Utföraren ska** skyndsamt kontakta kvalitetsutvecklare via mejl om det vid egenkontroll uppmärksammas märkbara avvikelser av registreringar med mobil. Exempelvis att medarbetare registrerat fel (eller inte alls) och detta har medfört en markant ökning av manuella registreringar.
- **Utföraren ska** skyndsamt kontakta Phoniro Care's support (telefon 010 4567 220 [support@phoniro.se](mailto:support@phoniro.se)) vid problem med överföring av data från mobil. Om problemen medför att manuella registreringar ökar **ska utföraren** även mejla information om detta till kvalitetsutvecklare.
- **Utföraren ska** skyndsamt mejla systemförvaltare när fel i systemet uppmärksammas som inte utföraren själv kan åtgärda. Om problemen medför att manuella registreringar ökar **ska** utföraren även mejla kvalitetsutvecklare.

### Uppföljningsrapporter i Phoniro Care:

- Manuella förändringar
- Besökslängd och kvittenser
- Serviceinsatser över månad
- Fria insatser över månad
- Lås-, NFC-etiketter- och blåtandshändelser

Omvårdnadsförvaltningen genomför regelbundet uppföljning genom Phoniro Cares rapporter, både ur kvalitets- och ersättningsaspekt.

Vid större avvikelser kontaktas utföraren av kvalitetsutvecklare. Om ingen godtagbar förklaring lämnas och/eller vidtagna åtgärder inte medför förbättring kan justering av ersättning göras.

## Rutin för avstämning Phoniro Care – hemtjänstutförare

- **Utföraren ska** rätta och godkänna registrerade besök kontinuerligt under månaden. Ta bort felaktigt registrerade besök innan de godkänns.
- **Utföraren ska** medverka till att kunden får en korrekt faktura.
- **Utföraren ska** göra en avstämning i början av varje ny månad för att uppmärksamma felaktigt godkända registreringar. Dessa ska rapporteras enligt nedanstående rutin med avsedd mall.
- **Utföraren kan** begära ersättning utöver beställd tid enligt nedanstående rutin.

När	Kommentar	Ansvarig
1-2 arbetsdagen	<b>Rätta och godkänn</b> kvarvarande arbetspass under aktuell avstämningsmånad. <b>Kontrollerar i rapport</b> att registrerade service- och fria insatser stämmer enligt beställning för respektive kund.	<b>Utförare</b>
2:a arbetsdagen	<b>Rapportera, i avsedd mall, felaktigt</b> registrerade och godkända <b>service- och fria insatser</b> . Använd meddelandefunktionen i Procapita eller <b>faxa mallen till avgiftshandläggarna. 08-7461880</b>	<b>Utförare</b>
3:e arbetsdagen	Avgiftshandläggare rättar felaktigt registrerade insatser i Procapitas avgiftsmodul. Meddelar avstämmare för justering av ersättning till utföraren.	<b>Avgiftshandläggare /Avstämmare</b>
<b>Dag 3 arbetsdagen innan 12.00</b>	Ersättningsunderlaget för varje hemtjänstutförare i Phoniro Care exporteras till Excel för underlag till avstämning.	<b>Ekonom/ Avstämmare</b>
<b>Dag 3 - 7</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontrollerar att <b>registreringarna är korrekt</b> utförda hos den kund som har mer utförd tid än beställd.</li> <li>2. <b>Följ instruktioner</b> för ”När kan utföraren begära ersättning utöver beställd tid.”</li> <li>3. <b>Gör en sammanställning</b> av månadens kunder med <b>orsak till den överstigande tiden</b> och varför tiden ska ersättas, vid behov kan en arbetsbeskrivning skickas med.</li> <li>4. <b>Underlaget</b> med information <b>ska skickas</b> till avstämmarna genom meddelarfunktionen i Procapit eller faxas (08-7461880) in till avstämmare.</li> </ol>	<b>Utförare</b>

<p><b>Under aktuell avstämningsmånad</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avstämning och bedömning sker utifrån den sammanställning som utföraren har skickat in. Vid behov kan en arbetsbeskrivning begäras in.</li> <li>2. <b>Ersättning för felaktigt registrerade serviceinsatser korrigeras.</b></li> <li>3. Kontrollerar ersättningsunderlaget för respektive företag om det finns kunder som har 0 i beställningen och har utförda insatser.</li> <li>4. <b>Åtgärda de beställningar som är felaktiga.</b></li> <li>5. Om det framgår av underlaget att behovet har förändrats väsentligt lämnas ärendet till ansvarig handläggare för en omdömning.</li> <li>6. <b>Skriftlig återkoppling av avstämning skickas till utföraren.</b></li> <li>7. En <b>sammanställning per utförare skickas till ansvarig ekonom</b> på ekonomistaben för justering av ersättning nästkommande månad.</li> </ol>	<p><b>Avstämmare /Ekonom</b></p>
--	---	----------------------------------

## När kan utföraren begära ersättning utöver beställd tid – ett skriftligt underlag ska skickas till handläggare/avstämman

Använd tidsplan enligt avstämningsrutinen. **Utförare som har Procapita** ska informera handläggaren via **meddelandefunktionen**. Det är viktigt att meddelandet går till **hela det geografiska teamet och samordnaren**.

Utförare som **INTE** har Procapita skickar faxar handläggaren 08-7461880

### Omvårdnad

En akut eller på annat sätt oförutsedd händelse har skett föregående månad.

#### 1) Längre besök

- Händelsen är akut och har gjort att besöket **tillfälligt blivit längre** än beviljad tid. Exempelvis måste stanna för att vänta på ambulans.
- Händelsen ska **dokumenteras**.
- Utföraren informerar handläggaren via Procapita meddelande eller mejl.
- Händelsen medför även att den **utförda tiden är mer än den beviljade tiden innevarande månad**.
- Ta med vid **avstämning**.

#### 2) Extra akutbesök - omvårdnad

- Om en kund tillfälligtvis på grund av magsjuka, influensa eller liknande har behov av **extra besök** -omvårdnad ska handläggaren meddelas via Procapita-meddelande/fax så snart som möjligt. Besöket ska dokumentera i Phoniro och läggas på **Extra**.
- Om **kunden saknar omvårdnad i sin beställning** så utförs besöket med in och ut registrering med mobil och läggas på **Extra** samt dokumenteras.
- **Informera handläggare** i Procapita-meddelande eller via fax.
- Utförda tid på **Extra** ersätts under rubriken Extra.

### Ny utökad beställning

Utökade besök sent i månaden och månadens beviljade tid överskrids.

- Besöken har **utförts i samråd** med handläggare under månaden.
- Ta med vid **avstämning**.
- **Handläggaren ska dokumenterar i SOL-anteckning**.

### Arbetsbeskrivning

När tiden inte räcker för ett besök under en längre period och den beviljade tiden för månaden överskrids.

- Utföraren **ska kontakta handläggaren** samt inkomma med en detaljerad **arbetsbeskrivning** som beskriver vad som görs under besöket.
- **Handläggaren meddelar utföraren beslutet skyndsamt**. Om beslutet dröjer ska utföraren meddelas om detta.
- Ta med vid **avstämning**. Handläggaren beslutar om vad som ska ersättas.

## Serviceinsatser

**Tänk på att kundens avgift påverkas!**

Serviceinsatser beställs i antal per vecka i Procapita. Beställda serviceinsatser räknas sedan om i Phoniro Cares ersättningsunderlag till minuter. Med hjälp av rapporten **”Serviceinsatser över månaden”** i Phoniro Care kan utföraren säkerställa att serviceinsatser registreras på ett enligt beställning korrekt sätt (rätt dag/rätt antal per vecka).

**Månader med mer än 28 dagar kan ett fåtal kunder enligt planering få serviceinsatser utförda i slutet av månaden som inte ersätts! - För att ersättning ska utgå ska serviceinsatsen korrigeras som Extra vid godkännande.**

Om en akut eller på annat sätt oförutsedd händelse sker och beviljade serviceinsatser är utförda.

- Lägga serviceinsatsen på **Extra**.
- **Dokumentera** varför insatsen utförs samt **meddela handläggaren** genom Procapita-meddelande/fax.
- **Är det akut** och serviceinsatsen inte är beviljad. Gör som punkterna ovan.

## Promenad/följeslagare

**Tänk på att kundens avgift påverkas!**

Om en akut eller på annat sätt oförutsedd händelse sker och beviljade promenadtimmar är utförda.

- **Kontakta handläggaren** via Procapita-meddelande/fax. Om kunden kan, gör de själv en ansökan.
- **Handläggaren ska när det är möjligt godkänna den tillfälligt utökade tiden innan den användas.**
- **Är det akut informera handläggaren så snart som möjligt.**
- **Dokumentera** varför insatsen utförs. Lägga besöket som **Extra**.
- **Är det akut** och ingen promenadtid är beviljad. Gör som punkterna ovan.



## **Omvårdnadsförvaltningens uppföljningsplan för registreringar i Phoniro Care – sker varje månad**

### **Samordnare och avstämmare/biståndshandläggare - kundnivå**

- Avstämning av inskickade underlag från utförare – justeringar rapporteras till ekonom och återkopplas till utföraren.
- Uppföljning av frånvaroperioder var tredje månad.
- Uppföljning av avböjda besök.
- Uppföljning av konsekventa avvikelser från beställning och genomförandeplan.

### **Kvalitetsutvecklare - alla utförare**

- Uppföljning av kvittenser.
- Uppföljning av manuella registreringar på kundnivå.
- Uppföljning av förlängd/förkortad besökstid, omvårdnad.
- Uppföljning av personalkontinuitet.
- Uppföljning av arbetstidslagen.
- Uppföljning av ”extra” insatser
- Utförare som har avvikelser kontaktas för åtgärdsplan.

### **Ekonom - alla utförare**

- Skickar underlag för ersättning för utförd hemtjänst.
- Justerar ersättning felaktiga utförda trygghetsbesök.
- Justerar ersättning i underlag för nästkommande månad enligt uppgifter från avstämmare.
- Justerar ersättning i underlag för nästkommande månad vid uppmärksammade avvikelser efter möte med kvalitetsutvecklare.

**Samordnare, kvalitetsutvecklare och avstämmare** har ett möte i början av varje månad för genomgång av sammanställt resultat från månadsuppföljning. Kvalitetsutvecklare kontaktar utförare med avvikelser. Samordnare informerar vid behov berörd biståndshandläggare.

**Ekonom och kvalitetsutvecklare** har möte vid behov för att stämma av om och när justering av ersättning på grund av upprepade avvikelser ska genomföras. Kvalitetsutvecklare kontaktar utförare innan justering av ersättning sker.

**Samordnare och biståndshandläggare** har samverkansmöte/kundmöte två gånger per termin med samordnare/chef för utförare med fler än femtio kunder. För andra utförare vid behov.

## **Kvalitetskontroll i Phoniro Care**

- Omvårdnadsförvaltningen gör uppföljningar enligt beskriven plan varje månad.
- Vid uppmärksammade avvikelser kontakter kvalitetsutvecklaren utföraren via telefon och mail enligt steg 1.
- Uppföljning av avvikelser sker nästkommande månad.
- Sker ingen märkbar förbättring kan justering av ersättning göras och utförarens kallas till ett möte enligt steg 2.
- Om överenskommen åtgärdsplan inte ger förväntad förbättring kan avtalet hävas enligt steg 3.

## **Uppmärksammade avvikelser i Phoniro Care som inte meddelats av utföraren**

### **Steg 1**

- Kvalitetsutvecklare kontakter utföraren via telefon. Uppmärksammade avvikelser beskrivs och en åtgärdsplan begärs.
- Mail skickas med samma information med begäran om skriftliga åtgärder och en tidsplan som ska inkomma inom 7 dagar.
- Uppföljning av godkända åtgärder sker nästkommande månad av kvalitetsutvecklare.

## **Avvikelser som kan medföra justering av ersättning**

- Manuella registreringar - omvårdnadstid mer än 10% per kund där vidtagna åtgärder inte medfört förbättring.
- Förlängd besökstid - med mer än 3% av utförd omvårdnadstid där vidtagna åtgärder inte medfört förbättring.
- Utföraren saknar kvittenser - mer än 10% av utförda insatser där vidtagna åtgärder inte medfört förbättring.
- Andra uppmärksammade avvikelser, där utföraren inte har kontaktat kvalitetsutvecklare under månaden.

## **Omvårdnadsförvaltningens åtgärdsplan vid justering av ersättning**

- Möte med kvalitetsutvecklare och ekonom när vidtagna åtgärder inte medfört förbättring.
- Kvalitetsutvecklare har dialog med utföraren och meddelar att justering av ersättning kommer att ske.
- Ekonom justerar ersättningen nästkommande månad.

## **När ingen märkbar förbättring skett nästkommande månad/enligt överenskommelse eller om avvikelserna återkommer inom 6 månader**

### **Steg 2**

- Ansvariga från utföraren kallas in för samtal till staben för kvalitetsutveckling.
- En skriftlig överenskommelse med åtgärder, tidsplan samt konsekvenser undertecknas.
- Åtgärdsplanen följs upp av kvalitetsutvecklare inom bestämd tid.

## **Sker ingen märkbar bestående förbättring kan detta ge grund för hävning av avtalet**

### **Steg 3**

- Utföraren informeras muntligt och skriftligt.
- Hävning av avtal sker efter omvårdnadsnämndens beslut.
- Information lämnas till avdelningen för myndighetsutövning, systemförvaltare, ekonom, staben för kvalitetsutveckling.
- Biståndshandläggare kontaktar och informerar kund.
- Verksamhetens presentation tas bort från Solnas hemsida.
- Systemförvaltare avaktivera verksamhetens medarbetare i aktuella system.
- Verksamheten ska återlämna Solnas Yubikey.

## **När utföraren säger upp avtalet**

- Utföraren informerar kvalitetsutvecklare.
- Kvalitetsutvecklare informerar avdelningen för myndighetsutövning, systemansvarig, ekonom, staben för kvalitetsutveckling.
- Verksamheten tas bort samma dag från Solnas hemsida och kommande katalog.
- Utföraren ansvarar för att omgående, muntligt och skriftligt, informera befintliga kunder att verksamheten ska upphöra. Kunderna ska uppmanas att kontakta biståndshandläggaren för byte av utförare.
- Uppsägningstiden är maximalt 9 månader. När alla kunder valt ny utförare upphör avtalet att gälla.
- När sista kunden valt ny utförare ska systemförvaltaren kontaktas för att kunna avaktivera verksamhetens medarbetare i aktuella system.
- Verksamheten ska återlämna Solnas Yubikey.