

HANDBOK FÖR DIG SOM ÄR
HEMTJÄNSTUFÖRARE I HÅBO KOMMUN

Treserva, TES, CareApp



En handbok till dig som är hemtjänstutförare

Handboken

Denna handbok ska vara till hjälp för dig som är hemtjänstutförare i Håbo kommun. Handboken ska vara en första användarhandledning om hur du på bästa sätt använder förvaltningens verksamhetssystem för insatsregistrering.

I handboken beskrivs hur olika insatser och tillvägagångssätt ska hanteras. Det är allt från hur det dagliga arbetet fungerar fram till hur fakturering ska fortlöpa. I handboken framgår det också hur du kommer i kontakt med olika funktioner i Håbo kommun.

Uppstart

Nödändig utrustning som tillhandahålls av Håbo kommun:

- För att vi ska kunna tillhandahålla de program och installationer krävs det att era datorer har webbläsare Chrome, Explorer eller Firefox.
- Åtkomst portal, Mobility Guard.
- Treserva web.
- Treserva.
- Telefoner, Android med abonnemang enbart mobilnummer och surf. Bluetooth 2.0 alternativt BLE.
- Program Careapp installeras i telefonen.
- TES-klient installeras.
- TES-web länk.
- RFID-taggar.

Utbildning

Vid uppstart kallas utförare till utbildning i förvaltningens system:

- Treserva.
- TES.
- CareApp.

Utbildningen hålls för max sex personer, varav en superanvändare samt en backup som ska vara behjälplig vid enklare support till egen personal efter utbildningen.

Fakturering

Faktura sänds enligt avtal. Bilagt till faktura som avser utförd hemtjänst ska följande poster från TES presenteras:

- Service, utförd tid.
- Omvårdnad, utförd tid.
- Sammanhängande hemtjänst. (Tas ut manuellt från respektive brukare med insats. Observera att timmar utförda enligt beslut sammanhängande hemtjänst ska anges på ett ställe och att totaltiden på övriga rader ska minskas med samma antal timmar.)
- Tvätt, antal och utförd tid.
- Matlåda Pomona (Lev 2), antal och utförd tid.
- Inköp (Lev 1), antal och utförd tid.
- HsL- utförd tid.
- Avböjd insats.
- Anhöriganställning.
- Nya påbörjade ärenden under fakturerad månad ska anges med initialer samt födelseår.

På fakturan ska det även anges om det är enligt taxa för tätort, landsbygd eller av anhöriganställning utförd tid.

Observera att timmar utförda av anhöriganställd enbart ska anges på ett ställe och att totaltiden på övriga rader ska minskas med samma antal timmar.



Registrering i TES

Service

Inköp:

Enbart en registrering per inköp ska göras. Ni väljer själva om det registreras av den som hämtar handlingsnotan eller den som lämnar varorna. Viktigt att det registreras via RFID-taggen. Det bör internt upprättas rutiner för när inköpet ska registreras.

Till debitering och ersättningen går 30 minuter servicetid, då detta är en schabloninsats. Antalet utförda inköp finner ni i debiteringsunderlaget under kolumn "Lev 1"

Vid fakturering till beställarenheten ska antal inköp samt inköpens totala tid anges på underlaget.

Du får fram det genom att ta det totala antalet inköp x 30 minuter. Särskilj om det är enligt tätortstaxa, landsbygdstaxa eller av anhörig utförd.

Tvätt:

Enbart en registrering per tvätt ska göras. Ni väljer själva om det registreras av den som startar tvätten, hänger tvätten eller viker den. Viktigt att det registreras via RFID-taggen. Det bör internt upprättas rutiner för när tvätten ska registreras.

Till debitering och ersättningen går 37 minuter servicetid, då detta är en schabloninsats. Antalet utförda tvättar finner ni i TES-klienten under:

- Rapporter
- Utförda insatser.

Vid fakturering till beställarenheten ska antal tvättar samt tvättens totala tid anges på underlaget.

Du får fram det genom att ta det totala antalet x 37 minuter. Särskilj om det är enligt tätortstaxa, landsbygdstaxa eller av anhörig utförd.

Matlåda från restaurang Pomona:

Vid leverans av matlåda ska insatsen "Matlåda Pomona" användas om matlådan förbeställts och hämtats från Restaurang Pomona.

Brukaren faktureras då för det registrerade antalet matlådor. Tid för leverans om fem minuter/matlåda debiteras brukaren. Antalet levererade matlådor finner ni i debiteringsunderlaget under "Lev 2".

Vid fakturering till beställarenheten ska antal levererade matlådor anges samt tiden för leverans av matlådan anges på underlaget.

Du får fram det genom att ta det totala antalet matlådor x fem minuter. Särskilj om det är enligt tätortstaxa, landsbygdstaxa eller av anhörig utförd.

Matlåda från extern leverantör, exempelvis pizzeria eller liknande:

Vid leverans av matlåda från exempelvis pizzeria ska insatsen "Matlåda Extern" användas.

Brukaren faktureras då för leverans av matlådan. Denna tid finns inte som schablon utan registreras som löpande tid, denna typ av matlåda ska både debiteras och ersättas med fem minuter. Tiden för besöket behöver rättas upp manuellt i TES till fem minuter.

Övriga insatser som registreras och debiteras kund för servicetaxa är:

- Städ
- Lättstäd
- Storstäd/Fönsterputs/Avfrostning



Omvårdnad

Trygghetslarm

Vid ett besök som ni tillkallats på är det viktigt att ni markerar det som trygghetslarm för samtlig personal. Är det så att brukaren larmar för att tidigarelägga ett planerat besök som ni gör, så ska den insatsen registreras.

Det är enbart olycka, sjukdom eller fall som ska markeras som trygghetslarm. Trygghetslarmsbesöket är kostnadsfritt för brukaren men i debiteringsunderlaget hamnar det under omvårdnadskolumnen.

Övriga omvårdnadsinsatser, särskilt att notera:

- Avlösarservice (kostnadsfritt 10h/månad).
- Dubbelbemanning (kan enbart användas då det finns beviljad dubbelbemanning).

Sammanhängande hemtjänst, innefattar all hjälp som brukaren har under den biståndsbedömda tiden. Även då brukaren ledsagas eller att bostaden städas. Den utförda tiden för denna insats är likställt med Försäkringskassans ersättning för personlig assistans. Det är viktigt att särskilja och sortera ut tiden från debiteringsunderlaget. Detta anges i separat kolumn på debiteringsunderlaget.

I de fall två personal utför ett besök tillsammans ska den insats som är beviljad registreras i TES. Exempelvis om två personal gör en städning tillsammans så ska båda registrera ”städ”. Det är viktigt för uppföljning och debitering.

HsL-insatser

HsL-insats

Läkemedelshantering, för att ge medicin och/eller insulin.

- Sond
- Dialys

Tillfälliga biståndsbeslut, kväll, helg och röd dag

Om en brukare plötsligt får ett akut behov av mer hemtjänst måste detta förankras med tjänstgörande sjuksköterska. Denne sjuksköterska ansvarar även för att kommunicera detta till biståndshandläggare första vardag. Ni registrerar de insatser som utförs och dokumenterar i Treserva.

Om ni ombeds av en sjuksköterska att göra en tillsyn på grund av en medicinsk orsak. Exempelvis infektion, fall, lågt/högt blodsocker eller liknande ska denna insats registreras under HsL insatser som ”medicinsk tillsyn”.

Byte av insats

Om en brukare vill byta sin planerade insats mot någon annan som denne har biståndsbedömd. Exempelvis att ni kommer på ett besök för dusch men istället vill brukaren gå ut på en promenad så ska tiden registreras som promenad.

Olika taxor spelar ingen roll. Har brukaren valt att byta från billigare biståndsbedömd insats till en dyrare så debiteras taxan för den utförda insatsen.

Gemensamt besök

Använd denna funktion i Careapp (inställningar) då en personal är och hjälper ett samman boende par där båda har en biståndsbedömd hemtjänstinsats som utförs under samma besök.

Tiden fördelas då på båda brukarnas debiteringsunderlag.

Blandade besök (Besök som innehåller både omvårdnad och service och/eller HsL)

Under ett besök som innehåller fler biståndsbedömda insatser än en ska personalen starta besöket och sedan registrera de olika insatserna som utförs under besöket och sedan ”stopp”.

”Bakom” varje insats så ligger det en så kallad viktningstid. Systemet räknar ut procentuellt hur stor del av hela besökstiden som ska gå till service, omvårdnad och HsL. Detta blir en ungefärlig uppskattning av tiden för de olika insatserna under hela besöket.

Rättning och korrigerig av utförd tid

Rättningar och korrigeringar kan göras tio dagar bakåt i tiden för normalt förekommande händelser. Systemet kan låsas upp längre bakåt i tiden av systemadministratör. För korrigerig och rättning av felaktigt registrerade eller icke stoppade besök kan denne kontaktas.

Anteckningar i TES

Om brukarens besök inte startas eller stoppas med RFID taggen ska orsak anges i anteckningar. För vår uppföljning ska även byte av insats, avböjt besök och annat som har med besökets karaktär att göra noteras av personalen. I anteckningar ska inte personlig information ges om brukaren. Detta dokumenteras endast i treserva.



Nytt sätt att felanmäla eller göra beställningar för Treserva och TES

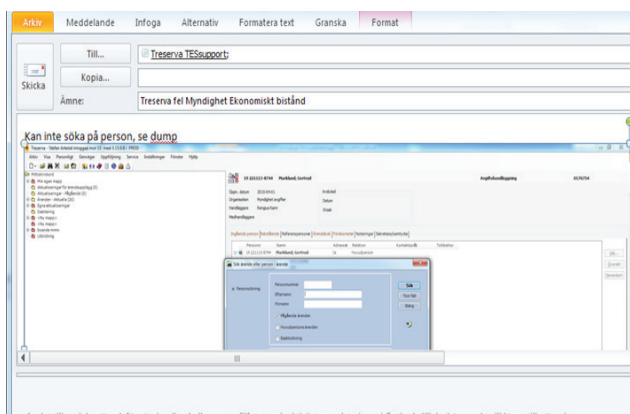
Ni ska skicka alla ärenden som rör Treserva eller TES till e-postadress:
Treserva.TESsupport@habo.se

OBS! I första hand ska ni vända er till er superanvändare / lokala support.

Du får en återkoppling av oss inom 24 timmar.

Så här skriver du Treserva-mailet

1. Ni skriver: TES eller Treserva, Myndighet eller utförare i ämnesraden, samt vilken avdelning ni tillhör. (se exemplet i bilden)
2. Beskriv noga vad som är problemet.
3. Får ni ett felmeddelande ta gärna en PrintScrn



Så här gör du en PrintScrn

1. Tryck på knappen
2. "Print Screen" intill F12 och klistra in i mailet
3. (Vill du inte ta en dump av hela skärmen utan bara ta en dump av det aktiva fönstret, till exempel webbläsaren, håller man inne Alt Gr samtidigt som man trycker på Prt Scr
4. För att klistra in, tryck Ctrl V se till att inga personuppgifter kommer med.

Inga personnummer i Outlook

Vi mailar inte personuppgifter i Outlook utan där kan man använda sig av till exempel:

- ärendenummer
- beslutsnummer
- utredningsnummer
- insatsnummer

Vid akuta ärenden

Om det är akut så ring (mån-fred 8-16:45)

Stefan A 0171-526 19
Sussie B 0171-525 94

IT-supprten kan också hjälpa dig

Om Treserva inte fungerar för någon på din arbetsplats (ingen kan logga in eller liknande) och ingen av oss är på plats kan ni även ringa IT supporten på 0171-527 15.

Dit vänder ni er även i andra it frågor och beställningar av IT-utrustning med mera.

Maila då på e-postadress: it-support@habo.se

Viktiga telefonnummer

Kontakt Avtalsfrågor

Susanne Bengtson, system- och verksamhetscontroller

Telefon: 0171-525 94

E-post: susanne.bengtson@habo.se

Catrin Josephson, avdelningschef

Telefon: 0171-527 81

E-post: catrin.josephson@habo.se

Övriga kontaktuppgifter

Hemsjukvård, rehab och trygg hemgång

Ulrika Wahlstrand, enhetschef

Telefon: 0171-529 79

E-post: ulrika.wahlstrand@habo.se

Marie Andersson, gruppleddare hemsjukvård

Telefon: 0171-529 94

E-post: marie.andersson@habo.se

Hanna Noden, gruppleddare rehab

Telefon: 0171-527 79

E-post: hanna.noden@habo.se

Nattpatrull och trygghetslarm

Katarina Jonsson, gruppleddare

Telefon: 0171-526 79

E-post: katarina.jonsson@habo.se

Veronica Henriksson, larmansvarig

Telefon: 0171-528 50

E-post: veronica.henriksson@habo.se

För användarstöd, felanmälan och support

Du vänder dig i första hand till din superanvändare. I de fallen som superanvändaren inte kan lösa problemet skickas ärendet vidare enligt rutinen på sida 6 i broschyren.