



# Informations- och dialogmöte med LOV-utförare

# Dagens upplägg

- Kort presentation
- Informationsgenomgång
- Fika och dialog i grupp
- Återsamling och dialog i storgrupp



# Besök – koppla insatsen RAM-tid

- Morgonhjälp
- Bad/dusch
- Förmiddagshjälp
- Lunchhjälp
- Eftermiddagshjälp
- Kvällshjälp 1
- Kvällshjälp 2
- Städning
- Tvätt
- Promenad
- Telefonservice
- Inköp
- Inköp sammanboende
- Inköp service
- Internethandel
- Social tid, träning
- Ärenden
- Övrigt

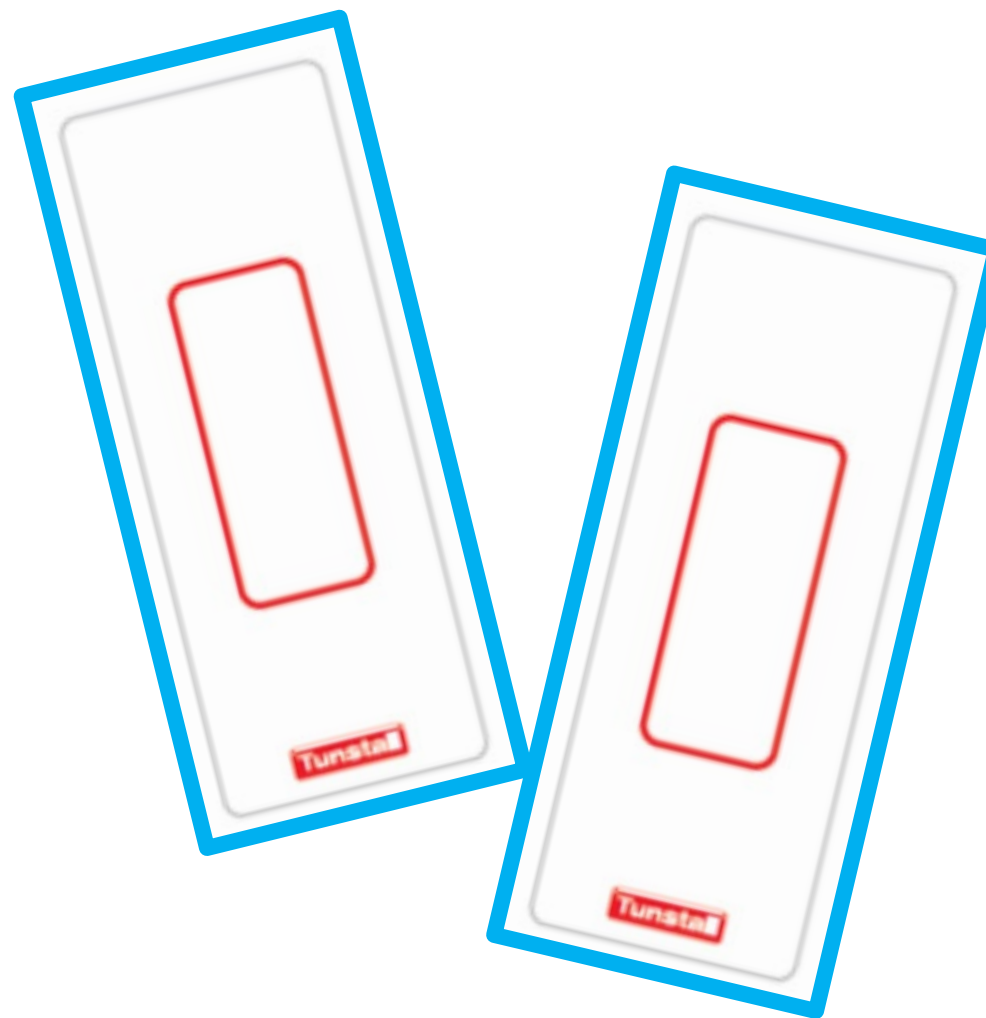
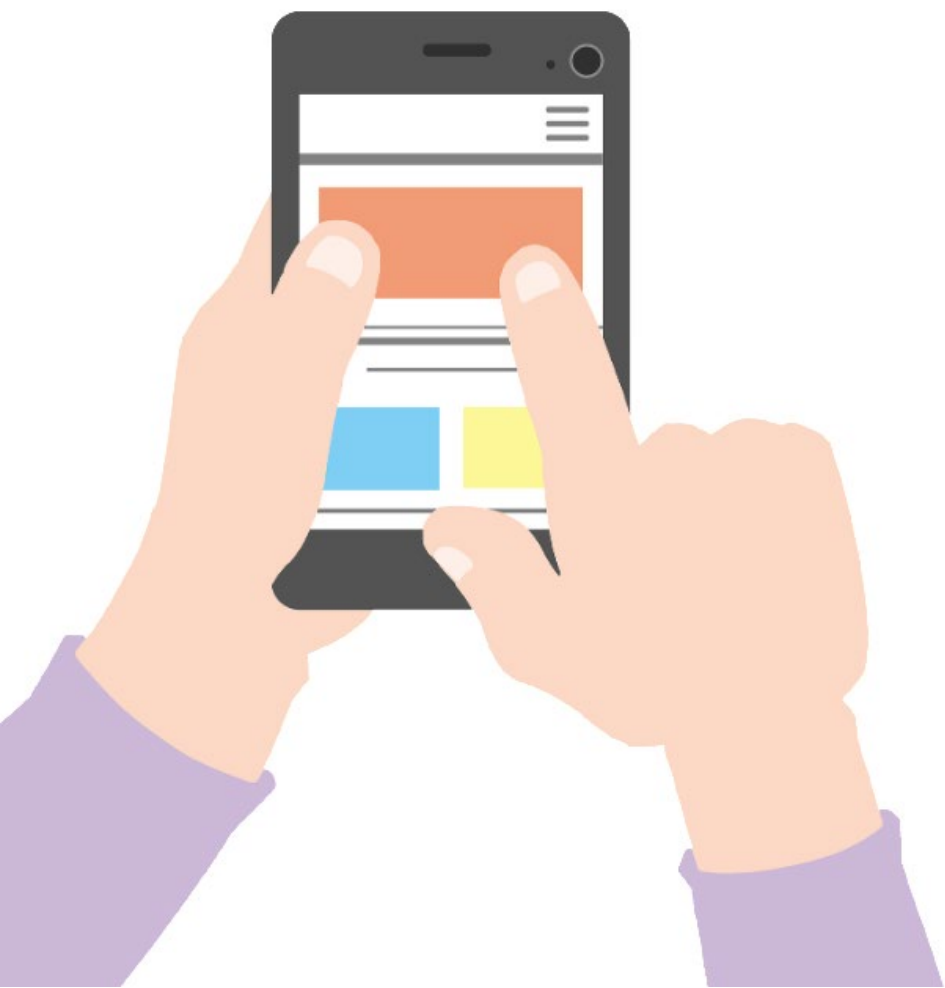


# Använd inte insatsen RAM-tid till dessa besök

- Avlösning
- Egenvård
- Ledsagning
- Matdistribution
- Natthjälp
- Tillsyn (digital)
- Vak



# Fortsätt "tagga"!



# Är rätt insats ”taggad”?

- Kontrollera i WebFOCUS
  - Rapport: Timunderlag LOV



## Timunderlag LOV

Denna rapport innehåller uppgifter om beviljad och utförd tid samt ekonomisk ersättning för de hemtjänstinsatser som omfattas av Eget val i hemtjänsten (LOV).

Insatstyp	Beviljad tid	Uppehåll	Beviljad tid LOV	Utförd tid	Ersättn.timmar	Antal besök	Tid per besök
** Ramtid	12,43		12,43	8,13	12,43	32	0,25
Morgonhjälp				0,15		1	0,15
<b>Totalt</b>	<b>12,43</b>		<b>12,43</b>	<b>8,28</b>	<b>12,43</b>	<b>33</b>	<b>0,25</b>

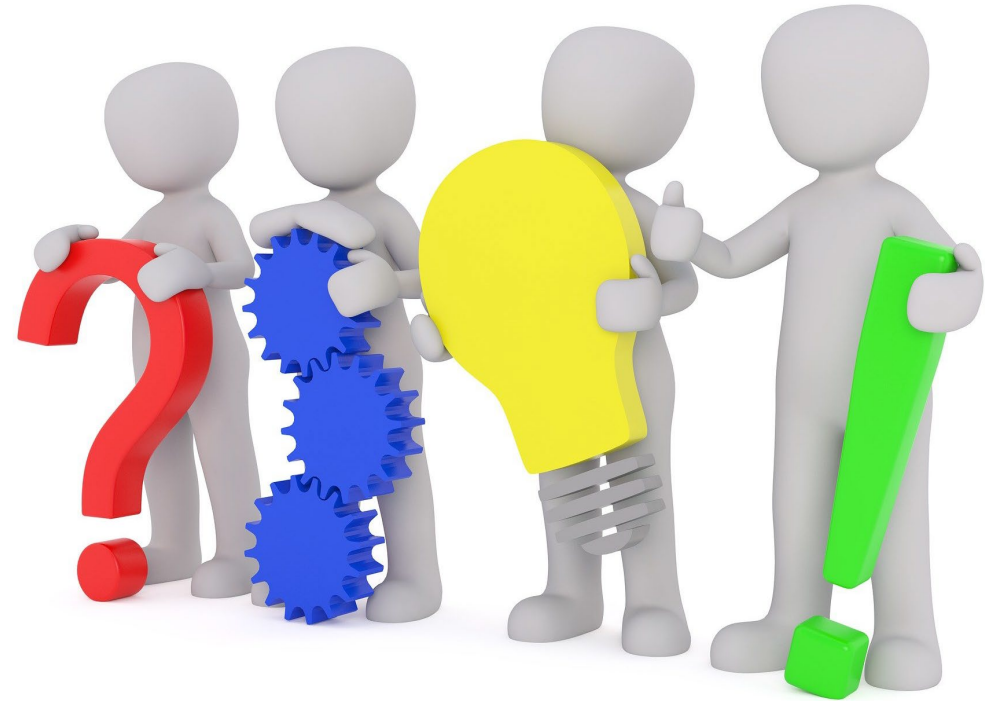
# Rätta i TES webb – 3 dagar på dig

- Verksamheten har tre dagar på sig att hantera eventuella TES-avvikelser.
- Tänk på att kontrollera:
  - Korta besök
  - Långa besök
    - Manualer → Moodle.
- Vid röda dagar → Systemförvaltningen öppnar upp antalet dagar så ni har längre tid på er att rätta.



# Bra att tänka på!

- Treserva → Alla insatser ska verkställas.
- Rekommenderad Mobiltelefon:  
Samsung Galaxy Xcover 5.
- TES app: 5.7.6, alternativt 5.8.0.
- Vid nedladdning av apparna TES och Phoniro → Svara Ja på frågorna.
- Personliga konton!
- Behörighetsansökningar godkänns av chef.
  - Chef kan inte godkänna egen ansökan.
  - Var ute i god tid.





# Avsluta medarbetares behörighet

## MEDARBETARE

- Avsluta behörigheter för medarbetare som slutar på enheten.
  - Ansvarig chef ansöker om avslut eller förändrad behörighet.
    - Treserva, TES, Phoniro + andra system.
    - Funktionsbrevlådor
    - O-kataloger
- Borttagning ska ske så snart behörigheten inte längre är nödvändig.
- Behörigheten ska motsvara det faktiska behovet.



# Avsluta brukare

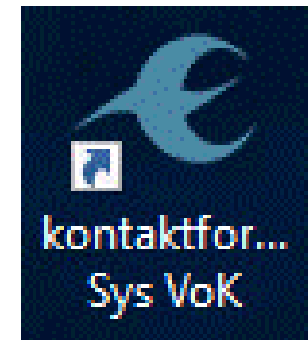
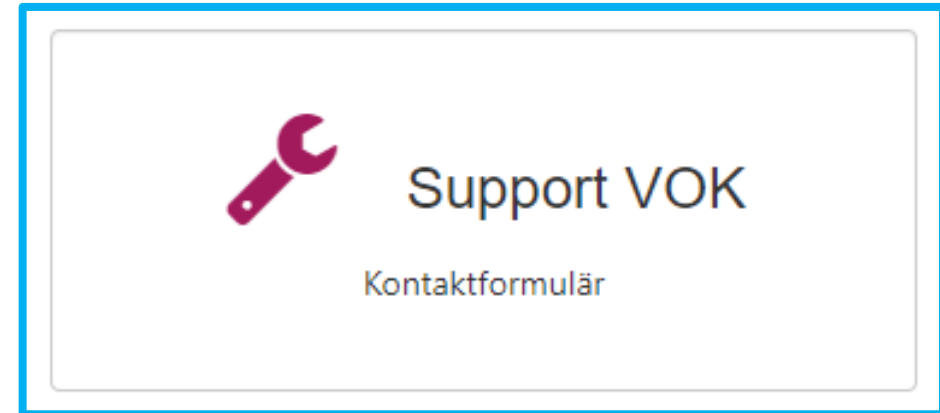
## BRUKARE

- Avsluta brukare när de inte längre är aktuella på enheten.
  - **Treserva** – ej aktuella
  - **TES** – koppla bort enheten
  - **Phoniro** – avsluta beställning, och om sista aktör – även koppla loss lås
- Manualer → Moodle



# Support VOK

- Kontaktformulär "Support VOK" kan du använda dygnet runt för att få hjälp kring något av kontorets verksamhetssystem.
- Du beskriver ditt ärende och fyller i hur du önskar få återkoppling.
- Du kan bifoga en bild på ett eventuellt felmeddelande som du har stött på.
- Fördelas till rätt handläggargrupp.
- Ärenden hanteras under kontorsarbetstid.



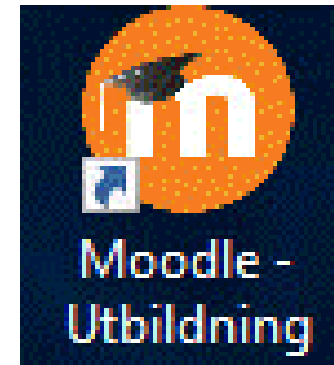
# Moodle

- Kommunens digitala läroplattform.
- På egen hand kan du hitta svaret på din fråga.
- Kortare filmklipp, manualer, checklistor och annan bra information.



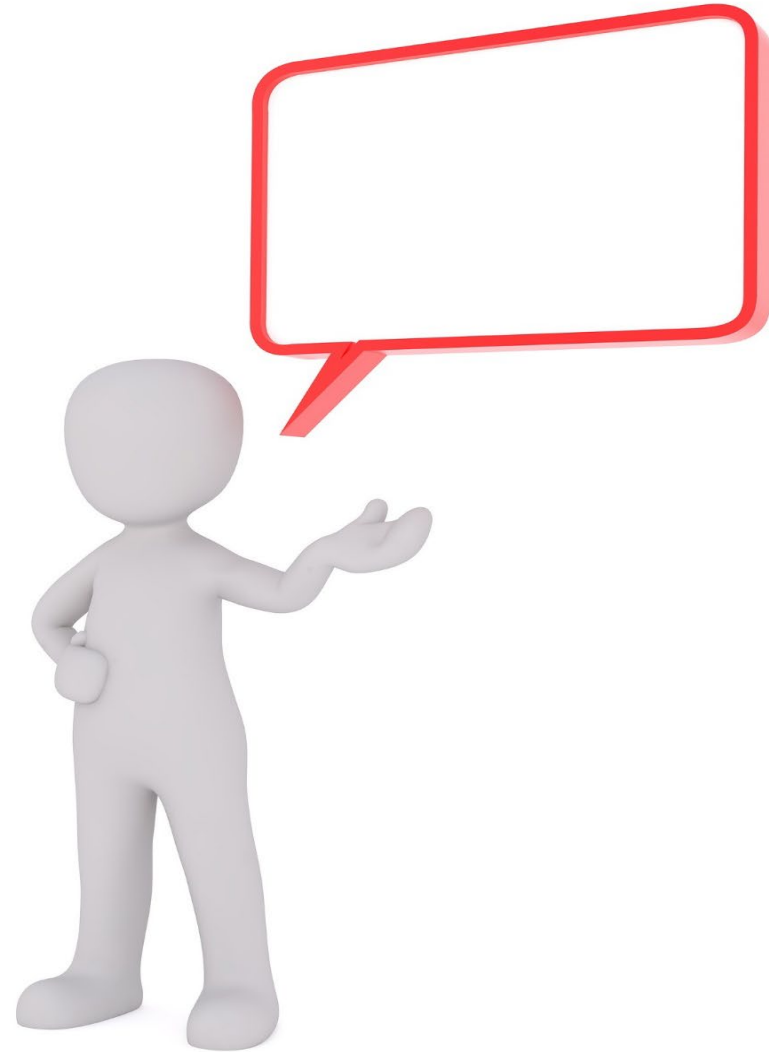
Moodle

Manualer/e-learning



# Phoniro - förhandsinformation

- Behörighetshantering medarbetare.
  - Kommer hanteras av Systemförvaltningen.
  - Samma förfarande som vid ansökan av behörighet till TES och Treserva.
  - Ett och samma användarnamn.
- Inloggningstiden
  - Kommer kortas ner.
  - Dagens långa tid är en risk för brukarna.



# Menti - hur når vi ut med information till medarbetare besvarades av 24 deltagare





# Ramtid

# Biståndshandläggarna

- 40 biståndshandläggare
- Uppdragsområde i hela kommunen
- Vi har vår arbetsplats på Lindövägen





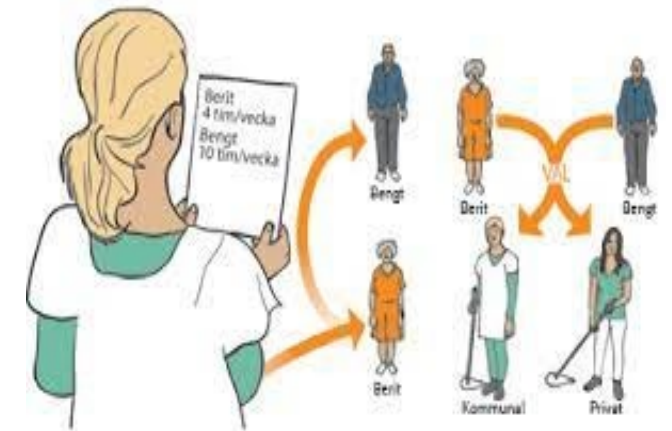
# Bakgrund

- Kommunfullmäktige i Norrköping har beslutat att ändra ersättningen för hemtjänsten, från att ha baserats på utförd tid till att baseras på den av myndighet beställda tiden
- Ett mål är att minska tidspressen för hemtjänstpersonalen och brukaren vid varje enskilt moment
- Utföraren ska själv hantera den beställda tiden (ramtiden) och planera utifrån den tid det faktiskt tar och som kan variera från dag till annan hos en och samma brukare
- Målet är även att flytta fokus från insats- till målstyrning samt att minska detaljstyrningen (den så kallade minutjakten)



# Ramtid

- Ett beräkningsstöd används av biståndshandläggare för att säkerställa att beviljade behov med tillhörande insatser genererar en likvärdig beställd tid
- Den totala tiden utifrån beräkningsstödet, den så kallade ramtiden, har till syfte att ge en flexibilitet i utförandet till gagn för brukaren utifrån **uppdraget**.
- Biståndshandläggarna har till uppgift att bedöma behov och hemtjänstutförarna är bäst på att planera vilken tid som behövs utifrån uppdraget och att använda sig av och planera ut hela ramtiden



# Beräkningsstödet

- Beräkningsstödet är baserat på faktisk utförd tid av ett stort antal hemtjänstbesök i flera olika kommuner. Beräkningen tar hänsyn till samordningsvinster när flera insatser utförs vid samma besök och att mer tid kan behövas om bara en enskild insats utförs vid ett besök
- För utförarna innebär det att ni planerar ramtiden utifrån de behov som beskrivs i uppdraget. Flexibiliteten ligger i att ni själva kan planera om tid för insatser beroende på hur det dagsaktuella behovet ser ut hos brukaren



# Införandet av ramtid

- Vid samtliga nyärenden
- Vid uppföljning av beslut
- Vid tillkommande behov när en ny utredning och beslut skrivs

## Vilka förändringar blir det för utföraren?

- Utförarna ser vilka insatser som beställts i uppdraget, frekvensen för dessa och den totala tiden, ramtiden, som beräknats för att utföra dessa
- Ni tillsammans med brukaren, gör en planering av besök samt hur hjälpen ska genomföras där hänsyn tas till de individuella målen som beskrivs i uppdraget
- Även de ärenden som ännu inte fått en ramtid utifrån beräkningsstödet, ska hanteras som om de hade ramtid



# Förändrade behov

- Det uppdraget ni får med tillhörande ramtid är det ni förväntas förhålla er till när ni planerar och utför hjälpen
- Förändringar av ramtiden kommer alltså inte att göras om inte behovet hos brukaren har förändras
- Det är viktigt att när ni skickar meddelanden om förändrade behov för brukaren, alltid kopplar detta till **uppdraget**. Det är alltså inte tillräckligt att skriva att tiden är för mycket eller för lite
- Ansökan ska i första hand komma från brukaren/legal företrädare. Om inte brukaren vill eller saknar förmåga så kan ni som utförare anmäla förändrat behov



# Översyn av Ramtiden

- Utföraren har ett ansvar att planera tiden utifrån brukarens behov. Detta kan innebära att man behöver planera om för att hitta rätt så utförandet kommer så nära ramtiden som möjligt
- Om ramtiden och utförd tid hos en brukare skiljer sig väsentligt åt under en period av minst två månader så kan myndighetsutövningen kontaktas för översyn av ärendet

## Behov som ligger utanför ramtiden

- Avlösning, ledsagning, egenvård och matdistribution beställs på samma sätt som tidigare. Det innebär att biståndshandläggare sätter in tid på dessa insatser i Treserva
- Även natthjälp och digital tillsyn beställs på samma sätt som i dag (ingår inte i LOV)
- Gällande insatser som ligger utanför ramtiden så kan tidsjusteringar bli aktuellt men enbart efter att utförare sett över om det finns möjlighet att utföra dessa inom ramtiden





# Fokus på individuell måluppfyllelse

- Både biståndshandläggare och hemtjänstutförare ska arbeta aktivt med målarbete kopplad till varje livsområde och även följa upp utifrån de individuella mål som brukaren har och som ska framgå av genomförandeplanen
- Uppföljningarna blir en viktig del för att säkerställa kvaliteten i utförandet varför större fokus kommer läggas på genomförandeplanen och hur väl utföraren arbetar gentemot de individuella mål som beskrivs i uppdragen från myndighet



## Kontaktvägar

- All kommunikation rörande enskilda ärenden görs i Treservas meddelandefunktion via funktionsbrevlådor  
"Myndighetsutövning BHL Team" är vår funktionsbrevlåda
- Utförartelefon 011-15 60 11 (vardagar 13.15-14.15)
- Mottagningsgruppen 011-15 27 37
  - I första hand till för våra medborgare så använd gärna funktionsbrevlådan i första hand!
  - Telefontider 8-12 helgfri vardag





# Upphandling verksamhetssystem

Nytt avtal till 2024

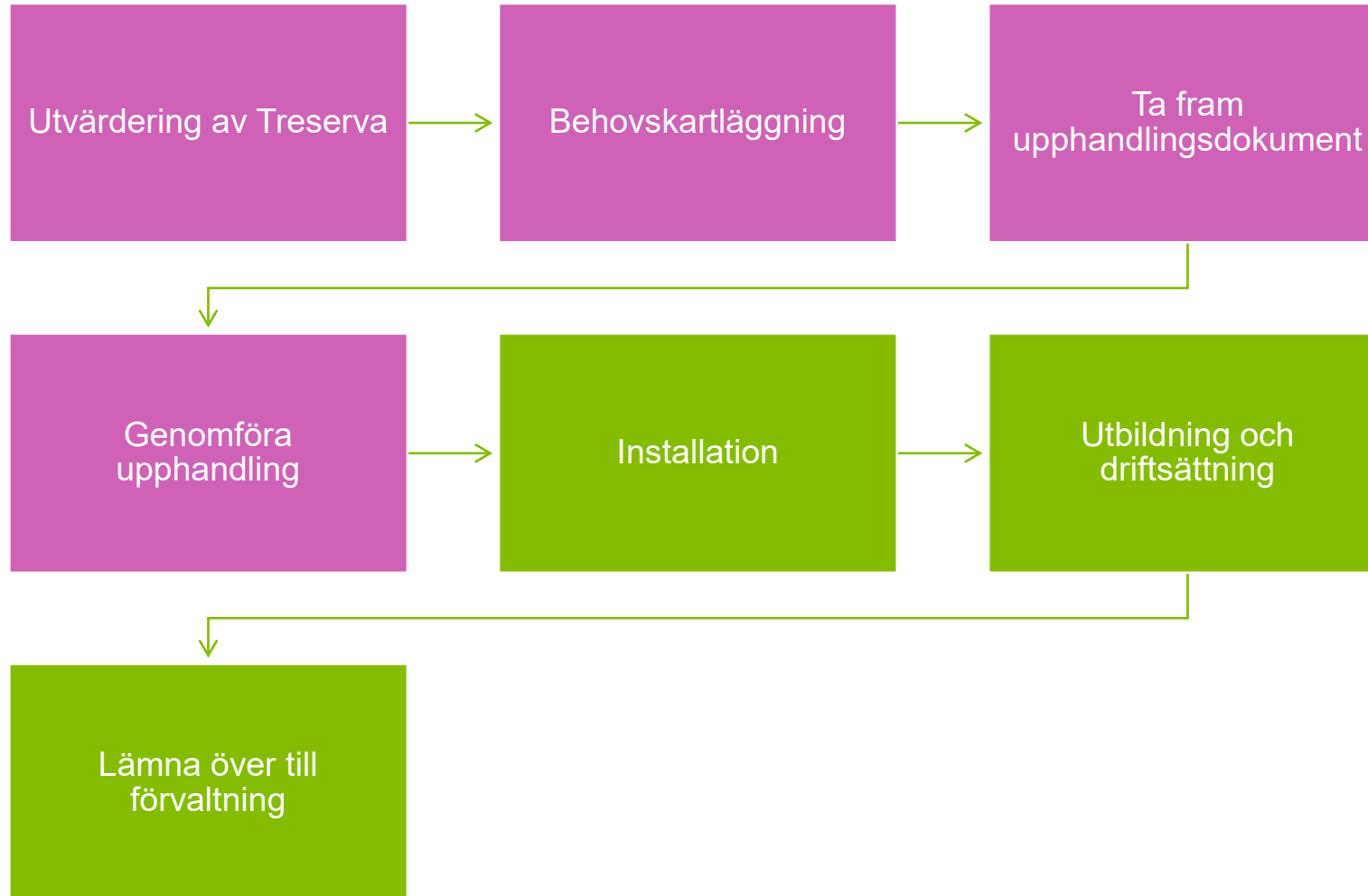
Veronica Öberg, projektsamordnare utförare

2022-11-18

# Projektorganisation

- Projektgrupp:
  - Helén Franzén, projektledare (tidigare SAS)
  - Liselotte Söderholm, projektsamordnare hälso- och sjukvård (tidigare MAS)
  - Veronica Öberg, projektsamordnare utförare (tidigare stödpedagog)
  - Ofelia Ollila, projektsamordnare myndighetsutövningen (tidigare biståndshandläggare)
- Magnus Böckert, upphandlingsansvarig
  
- Referensgrupp
- Styrgrupp

# Vad ingår i projektet?



# Resultat av utvärderingen

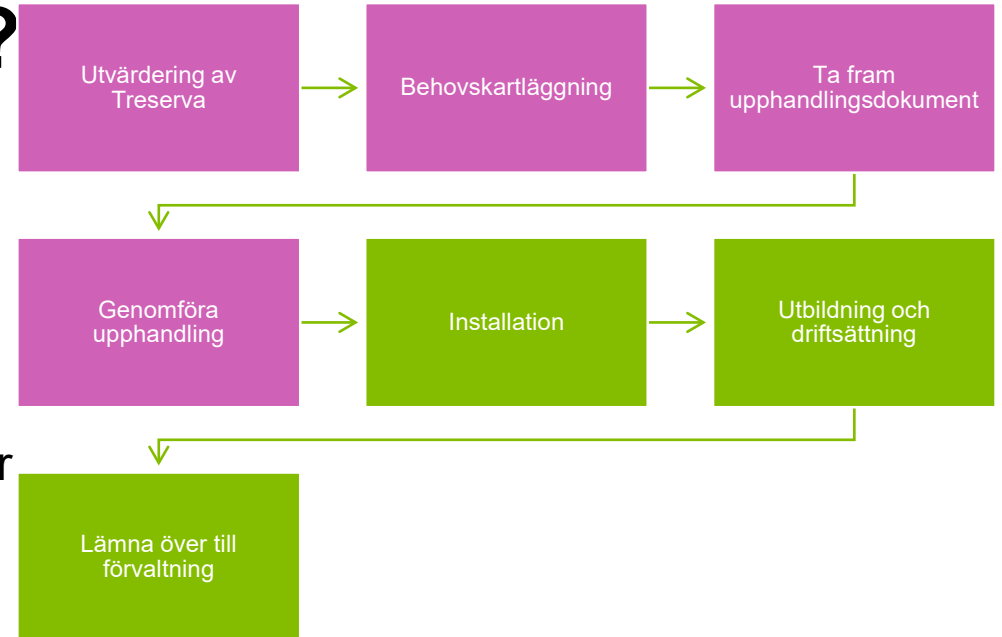
- Generellt låga betyg, flera användargrupper lyfter samma saker.
- Prestandan, bedöms vara viktig men får lågt betyg.
- Många ”klick”
- Svårt att få en bra översikt.
- Behov av vid sidan om listor/dokument.
- Delvis ologiskt signalsystem.
- Det saknas möjlighet till mobil dokumentation för alla.
- Brister i statistikrapporter/statistikmodul.
- Brister i support och stöd från leverantören.
- Ofta fel vid uppgraderingar och nya patchar.

# Behovskartläggning

- Hög prestanda
- Tydlig processtyrning
- Hög användbarhet – ett verktyg, inte ett hinder
  
- Nästan 600 specifika krav
  - Ska- och börkrav
  - Mobilt arbetssätt
  - E-tjänst
  - Enhetsspecifika krav
- **Öppna för nya arbetssätt**

# Hur har upphandlingen genomförts?

- Förhandlat förfarande med föregående annonsering
- Steg 1: Ansökningsinbjudan, 10 maj till 9 juni
- Steg 2: Möjlighet att lämna anbud, 16 juni till 7 september
- Anbudspresentation med systemvisning, 13 september till 4 oktober
- Tilldelningsbeslut, 16 november



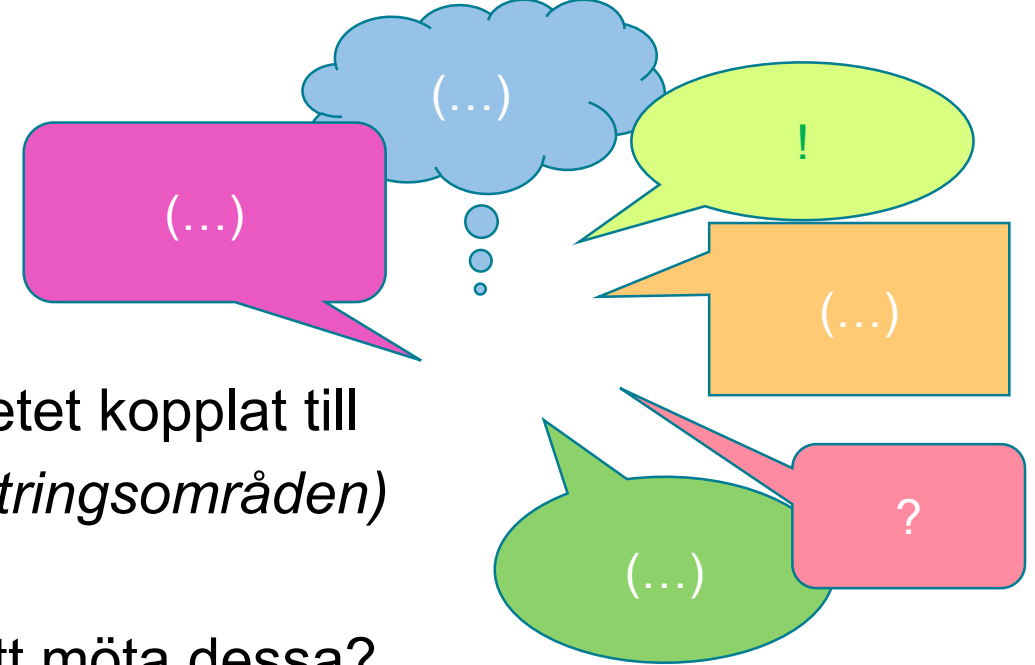


# Hur såg fördelningen av användbarhetspoäng ut För respektive leverantör?

## Sammanställning

	Alfa eCare	Cambio	Tieto	Pulsen	CGI
5. Myndighet (max 25)	16,1	14,9	18,4	17,3	16,4
6. Avvikelse (max 10)	7,6	7,1	6,9	6,9	6,3
7. Hälsa- och sjukvård (max 25)	13,3	17,5	16,8	17,6	16,5
8. Utförare (max 25)	16,4	16,2	19,0	18,5	17,1
9. Debitering (max 20)	4,8	15,5	14,4	13,3	10,5
10. Systemadministration (max 15)	7,8	10,2	6,0	9,7	10,0
11. Rapport (max 15)	5,9	11,1	8,0	9,4	9,5
12. Teknik (max 20)	13,0	12,8	10,7	14,8	8,7
	<b>84,9</b>	<b>105,2</b>	<b>100,2</b>	<b>107,5</b>	<b>95,0</b>
	<i>av 155</i>	<i>av 155</i>	<i>av 155</i>	<i>av 155</i>	<i>av 155</i>

# Dialog i grupp



- Vilka utmaningar ställs du inför i det dagliga arbetet kopplat till dagens tema? (*positiva erfarenheter och förbättringsområden*)
- Har du tillräckligt med information/kunskap för att möta dessa?
- Finns det andra frågor/områden som du skulle vilja ha mer information om/ha dialog om? Om ja, vad i så fall och på vilket sätt?

# Menti - utvärdering besvarades av 9 deltagare om tankar kring dagens träff:





norrkoping.se



NORRKÖPING