

## Manual rapporteringsverktyg

### Innehållsförteckning

Manual rapporteringsverktyg .....	1
Allmänt .....	3
Registrering av insatser .....	3
Inloggning hos brukare – hemma hos brukare .....	3
Dubbelbemanning .....	4
Makar.....	5
Avlösning .....	5
Ledsugning.....	5
Natthjälp .....	5
Trygghetslarm .....	5
Sjukhusvistelse .....	5
Insatser som det inte finns beslut på.....	5
Matleverans .....	5
Hjälp till/från/i matsal .....	6
INTRAPHONIST .....	7
Kontroller .....	7
Här är några sökningar som visar om rapporterna är riktiga .....	7
2. Att alla besök har stopptid.....	7
3. Rapporter utan insatser – alla rapporter ska ha en insats.....	8
4. Besök med orimligt antal timmar - Finns rapporter med orimligt mycket/lite tid?.....	8
5. Arbetslag istället för brukare – .....	9
6. Sjukhusvistelse .....	10
7. Kontrollera dubbelbemanningar .....	10
8. Timmar med avlösning.....	10
9. Kontroll av överskriden tid.....	11
Utöver detta bör följande kontrolleras:.....	11
Vikarier.....	11
Övrigt bra att veta.....	11
Jämför tid.....	11
Sökningar med val av en eller flera insatser/en eller flera brukare .....	12

Utskrifter .....	12
Spara sökningar .....	12
LEDNING .....	13
Godkänna rapporter .....	13
Rapportering i efterhand.....	13
När en medarbetare börjar - Ledning .....	13
När en medarbetare slutar - Ledning .....	13
Manuell registrering av ny brukare .....	13
Avslut av en brukare.....	14
Appen, Certifikat och Mobiler .....	14
Support .....	15
Referens .....	15
Revisionshistorik.....	15

## Allmänt

För att rapporterna i Intraphone ska vara rätt är det viktigt att nedanstående regler och rutiner följs.

Alla besök ska ha en starttid och stopptid samt innehålla en eller flera insatser. Besöken bör vara godkända av medarbetaren och intraphonist eller ledning.

Dygnet är indelat i olika tidsramar:

Dag och kväll	07,00-22,29
Natt	22,30-06,59

Utföraren får betalt för faktiskt utförd tid på alla besök som utförs mellan kl 07.00 – 22.29.

Även nattpersonal ska registrera faktisk tid.

Om tid som rapporterats in ändras i efterhand ska en notering göras om vad som ändrats och om orsaken till ändringen.

### **Om det skulle uppstå något fel och det inte fungerar med appen:**

1 Ring och meddela Intraphone om problemet – felanmälan, meddela även systemförvaltaren på kommunen.

2 I sista hand notera besöket på papper och rapportera i efterhand. Anteckning ska göras om varför besöket skapas manuellt.

## Registrering av insatser

### Inloggning hos brukare – hemma hos brukare

Logga in via appen. Knappa in ditt användarid och din personliga PIN-kod (4 siffror). Överst i displayen står ditt namn samt det arbetslag du loggat in på.

Lyssna på eventuella meddelanden som kan vara från medarbetare och/eller ledning.

Starta rapporten via RFID-taggen.

När insatserna är utförda hemma hos brukaren registreras vilka insatser som utförts och utloggning sker via RFID-taggen. Ett meddelande kan lämnas (stafettpinne) till nästa medarbetare om det behövs.

Om dagpersonal loggar in hos brukaren före kl. 07.00 måste starttiden ändras till kl. 07.00. Annars räknas besöket som ett nattbesök och utföraren får inte betalt för det. Ändra även stopptiden då - så att besöket blir lika långt som det var från början.

Exempel: Startar besöket 06.55-07.25 (30 min) måste det ändras till 07.00-07.30.

Samma förhållande gäller kväll och natt. Startar kvällsbesöket 22.30 så måste det ändras till 22.29. Även stopptiden måste ändras – så att besöket blir lika långt som det var från början.

Vid utförande av vissa insatser finns speciella instruktioner som redovisas nedan.

## Logga in i Intraphone via datorn

Klicka på Firefox alt Chrome, inte Internet Explorer  
Skriv in loginintrphone.com, klicka enter



Skriv in ditt användarnamn, 2-3 siffror och 6 bokstäver  
Instans ska vara osterakersol  
Pinkod = din kod som används vid inloggning i telefonen.  
Sätt ett finger p Yubikeyn som sitter i datorn och håll kvar tills punkterna stannat upp.



Yubikey

Automatisk utloggning efter ca 15 minuter sker från Intraphone om inget görs på datorn.

## Skapa rapport

Om besöket inte registrerats i appen kan det göras direkt i datorn.

- Tryck på Rapporter och Skapa rapporter
- Välj startdatum, starttid och tidsåtgång. Tidsåtgången skrivs i minuter, ex: 1 tim = 60 min
- Tryck på knappen <lägg till brukare>
- Tryck på efternamnets första bokstav, ex tryck H om brukaren heter Nisse Hult.
- Tryck på brukarens namn
- Tryck på < lägg till insats>
- Tryck på den/de insatser som ska rapporteras
- Titta på vad som finns
  - Rätt insats
  - Rätt brukare
  - Rätt tidsåtgång
- Är det rätt, tryck på knappen <Skapa rapporter>
- Är det fel, ändra eller tryck på knappen <Rensa> och börja om från början
- Är det rätt står det ”Rapporter skapade” i överkant av bilden
- Är något fel står det ”Felkatig eller ingen tidsåtgång”

För att se vilka rapporter som skapats gå till rapportfliken och klickar insatsrapporter, välj dag.

## Dubbelbemanning

**Dubbelbemanningen ska vara godkänd och tidsbestämd av biståndshandläggaren.**

Dubbelbemanningen är en solitär insats.

Utförs dubbelbemanning utan biståndsbeslut måste ni dela tiden mellan personalen.

### Vid dubbelbemanning:

Det är endast en av personalen som rapporterar koder för vad som gjorts under besöket. Den andra rapporterar in insatsen *33 Dubbelbemanning* på besöket.

Utföraren får betalt för båda medarbetarna oavsett om det är en dubbelbemanning eller inte. Brukaren behöver inte betala för de besök som har koden *33 Dubbelbemanning*.

### **Makar**

Vid insatser hos brukare som bor tillsammans där båda brukarna ska ha insatser ska det framgå av tidsregistreringarna hur mycket hjälp vardera brukaren har fått. Detta sker genom att personalen loggar in på båda brukarna och sedan korrigerar tiden efteråt.

2 personal som arbetar hos brukare som bor tillsammans ska var och en registrera de insatser som utförts.

### **Avlösning**

Avlösning registreras som en solitär insats eftersom brukaren inte betalar för avlösning.

### **Ledsagning**

Ledsagning är en tidsatt insats. Insatsen registreras som vanligt, men väljs insatsen *30 Ledsagning* registreras det hur lång tid av besöket som var just ledsagning.

Tiden registreras i minuter, t ex 2 timmar = 120 minuter

Orsaken till att tiden anges för ledsagning är att beställaren vill följa upp hur mycket ledsagning som utförs.

### **Natthjälp**

Hemtjänstinsatser som utförs mellan kl. 22.30 – 06.59 kan registreras som *68 Natthjälp*.

### **Trygghetslarm**

Besökstiden för larm startar när medarbetare tar nyckel ur nyckelskåpet. Anländer medarbetare utan nyckel startar besöket när dörren öppnas hos brukaren. Besöket avslutas som vanligt.

Är det två medarbetare som åker på larmet, använder båda insatsen Larm.

Trygghetslarm är en Solitär insats – vilket innebär att det bara rapporteras larm inga andra insatser.

Om besöket fortsätter med andra insatser måste en ny rapport skapas med de övriga insatserna.

### **Sjukhusvistelse**

Om brukaren är på sjukhus rapporteras den planerade tiden på insatsen *65 Sjukhusvistelse* i maximalt **1 dygn** från att den oplanerade frånvaron började. Brukaren betalar inte för den tiden men utföraren får betalt.

### **Insatser som det inte finns beslut på**

Om medarbetare tycker att brukaren behöver flera eller färre insatser respektive mindre eller mer beviljad tid så meddelas det till sin chef som kontaktar biståndshandläggaren skriftligt. Detta dokumenteras också av utföraren i utförarens verksamhetssystem.

### **Matleverans**

Matdistribution är en solitär insats och den genererar alltid 15 minuter.

Österåker Kommun – Socialförvaltningen – Enheten för administrativt stöd och service

Giltig f o m 2017-03-06

Om besöket fortsätter med andra insatser måste en ny rapport skapas med de övriga insatserna.

När det gäller matleverans och gemensamt hushåll ska tiden delas mellan parterna.

### Hjälp till/från/i matsal

På Solhälla, Görjansgården och Solgården är det flera brukare som har hjälp till och från matsalen samt även i matsalen. Det kan vara två eller flera personal som hjälper alla brukarna.

Registrera 15 min på brukare och endast när brukaren hämtas (tid för när brukaren hjälps tillbaka ingår i de 15 minuterna). Registrera 15 min för hjälpen i matsalen. Alltså max 30 min per brukare per måltid för hjälpen till/från/i matsalen. Behöver brukaren gå på toaletten i samband med ovanstående hjälp så registreras det som ytterligare ett besök hemma hos brukaren.

### Godkänna rapporter

Godkänn rapporterna i telefonen i slutet av dagen. Det finns möjlighet att redigera dem om det är något som inte stämmer innan godkännandet sker. Om godkännandet inte sker i telefonen finns möjlighet att godkänna rapporterna via webbverkytet.

- Klicka på fliken på Rapporter och Insatsrapporter
- Klicka på Dag, Vecka eller Månad, beroende på hur långt tillbaka du vill se.
- Se att ditt namn står under Medarbetare. Klicka på fliken ”Utökad sökning” och flera val blir möjliga
- Gör valen och klicka på visa.

Nu visas vad som rapporterats in under perioden/dagen. Det finns möjlighet att ändra tid, lägga till/ta bort insats. Stämmer rapporten sätter en bock i rutan ”Markera alla”. Skriv signaturen i rutan för att kunna spara och klicka på ”Godkänn rapporter”.

Stämmer inte rapporten, klicka på det besökets datum

- En ruta öppnas som heter ”Redigera rapport”
- Här finns möjlighet att ändra starttid, stopptid, lägga till/ta bort insats samt radera besöket. En orsak till ändringen måste skrivas – annars kan inte rapporten sparas. Klicka på Spara.
- Bilden för kontroll och godkännande av besöken kommer tillbaka.
- När rapporterna stämmer godkänns de genom att skriva signaturen och spara genom att klicka ”Godkänn rapporter”.

# INTRAPHONIST

## Kontroller

Som intraphonist **bör** kontroller göras helst varje dag i Intraphone så att er ersättning blir riktig.

Den 6:te varje månad på morgonen tar avgiftshandläggarna ut en lista som underlag för ersättning och debitering till brukare. Det innebär att inga ändringar, tillägg eller raderingar får göras efter det.

### Alla besök ska ha:

- STARTTID
- STOPPTID
- INSATSER, en eller flera, och vara
- Helst GODKÄNDA av medarbetaren
- GODKÄNDA av ledning/chef

Om rapporterna inte innehåller rätt uppgifter får utföraren ingen ersättning för dem.

Besöken bör vara godkända av medarbetaren och ska godkännas av intraphonist eller ledning.

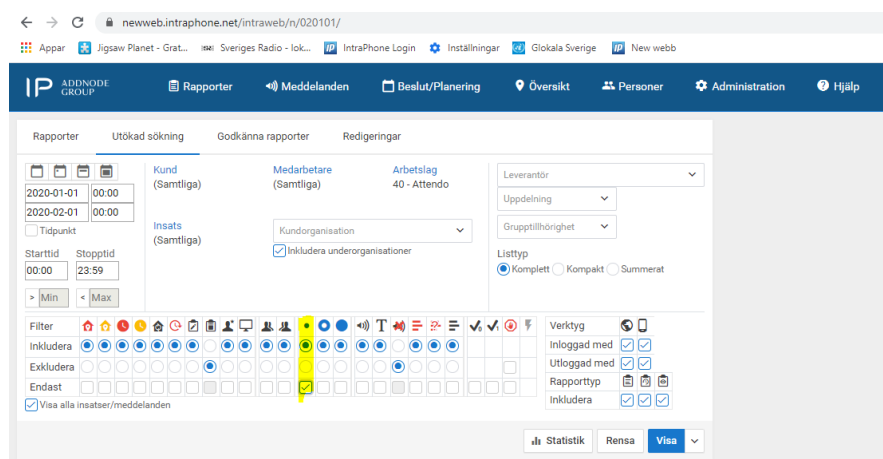
Överskriden tid ersätts endast om biståndshandläggaren godkänt detta i förväg.

## Här är några sökningar som visar om rapporterna är riktiga

### 1. Att alla rapporter är godkända av medarbetaren

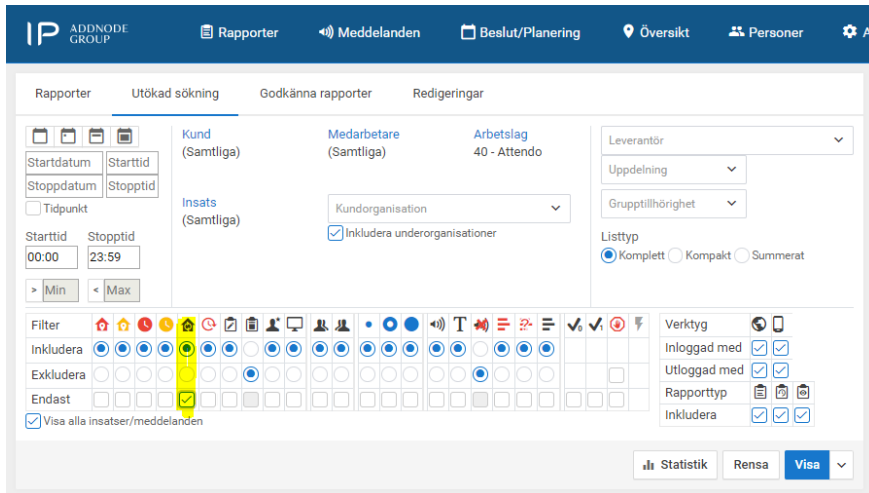
Sökningen görs för att endast godkänna de rapporter som medarbetaren redan godkänt.

Fliken Rapporter, välj insatsrapporter, fliken utökad sökning, tid och samtliga medarbetare, arbetslag, bocka i godkänd av medarbetaren.



### 2. Att alla besök har stopptid

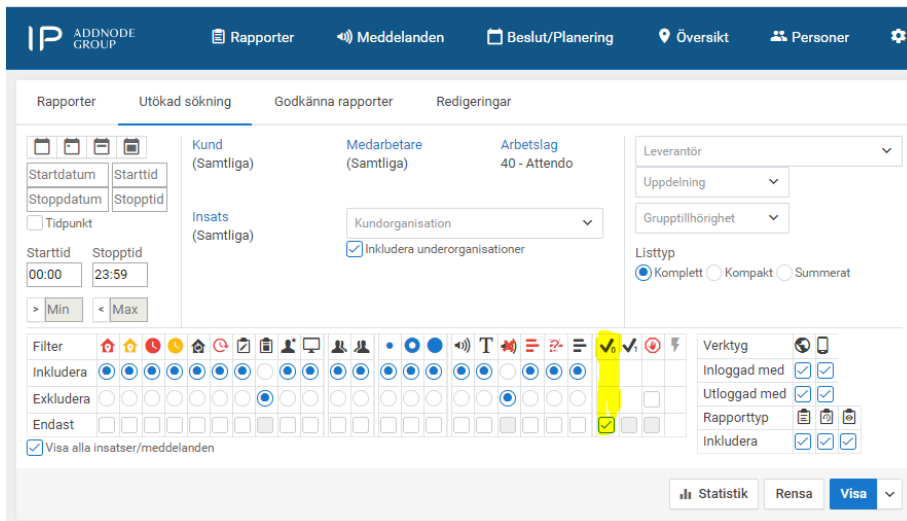
Fliken Rapporter, välj insatsrapporter, fliken utökad sökning, tid och samtliga medarbetare, arbetslag. Visa endast pågående besök.



Klicka på Visa och leta i listan efter besök som inte är avslutade.

### 3. Rapporter utan insatser – alla rapporter ska ha en insats

Fliken Rapporter, välj insatsrapporter, fliken utökad sökning, tid och samtliga medarbetare, arbetslag.

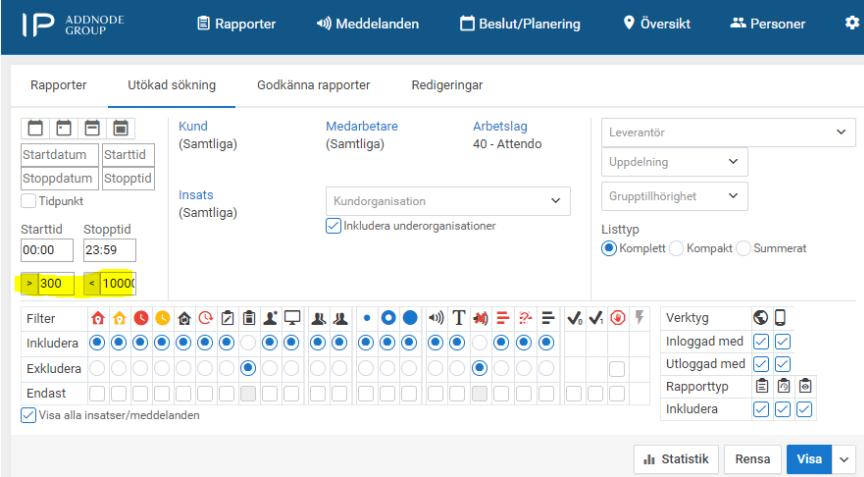


Det blir tydligt vilka i personalen som glömt insatser och rättning kan göras.

### 4. Besök med orimligt antal timmar - Finns rapporter med orimligt mycket/lite tid?

Fliken Rapporter, välj period t ex dag.





IP ADDNODE GROUP

Rapporter Meddelanden Beslut/Planering Översikt Personer

Rapporter Utökad sökning Godkända rapporter Redigeringar

Kund (Samtliga) Medarbetare (Samtliga) Arbetslag 40 - Attendo

Startdatum Starttid Stoppdatum Stoptid

Insats (Samtliga) Kundorganisation

Leverantör Uppdelning Gruppstillhörighet

Starttid Stoptid 00:00 23:59

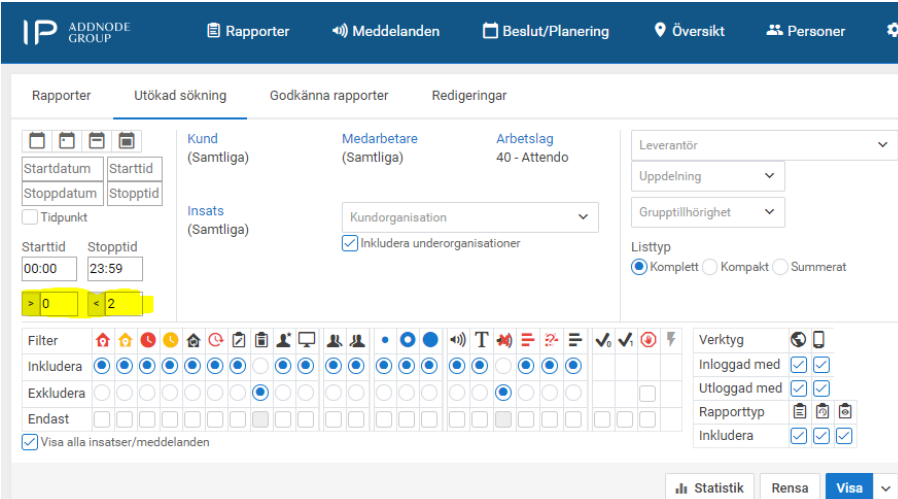
> 300 < 1000

Inkludera Exkludera Endast

Verktøy Inloggad med Utloggad med Rapporttyp Inkludera

Statistik Rensa Visa

Sökning bör göras på rapporter med orimligt mycket /lite tid.



IP ADDNODE GROUP

Rapporter Meddelanden Beslut/Planering Översikt Personer

Rapporter Utökad sökning Godkända rapporter Redigeringar

Kund (Samtliga) Medarbetare (Samtliga) Arbetslag 40 - Attendo

Startdatum Starttid Stoppdatum Stoptid

Insats (Samtliga) Kundorganisation

Leverantör Uppdelning Gruppstillhörighet

Starttid Stoptid 00:00 23:59

> 0 < 2

Inkludera Exkludera Endast

Verktøy Inloggad med Utloggad med Rapporttyp Inkludera

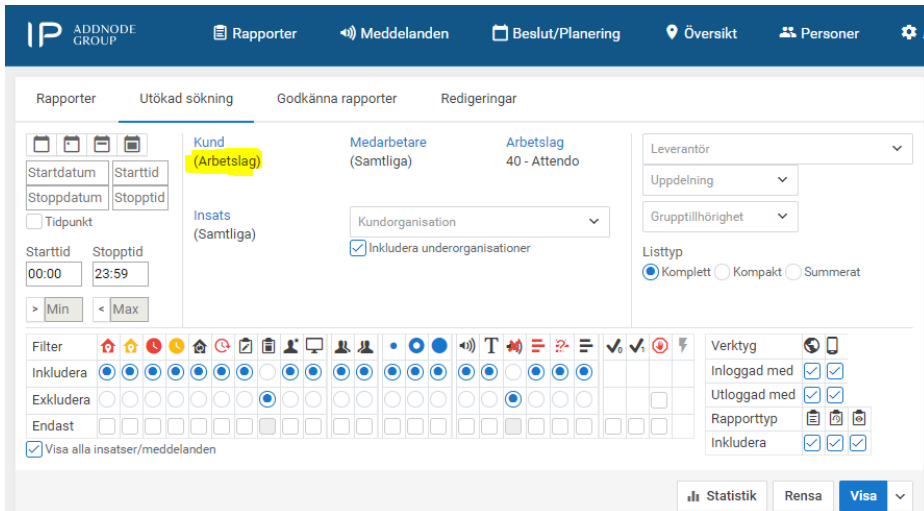
Statistik Rensa Visa

Justera de rapporter som är fel.

### 5. Arbetslag istället för brukare –

Finns rapporter på arbetslag istället för en brukare?

Fliken Rapporter, fliken utökad sökning, välj period, välj arbetslag under brukare.



The screenshot shows the 'Rappporter' section of the software. The search criteria are: Kund (Arbetslag), Medarbetare (Samtliga), Arbetslag 40 - Attendo, and Leverantör. The 'Kund' field is highlighted in yellow. The 'Listtyp' is set to 'Komplett'. The 'Visa' button is highlighted in blue.

## 6. Sjukhusvistelse

Välj insatsen sjukhusvistelse och uppdelning per brukare

Kolla igenom att det inte är mer än 1 dag, inte lagt dubbelt/överskridit antal dagar ni får betalt för.

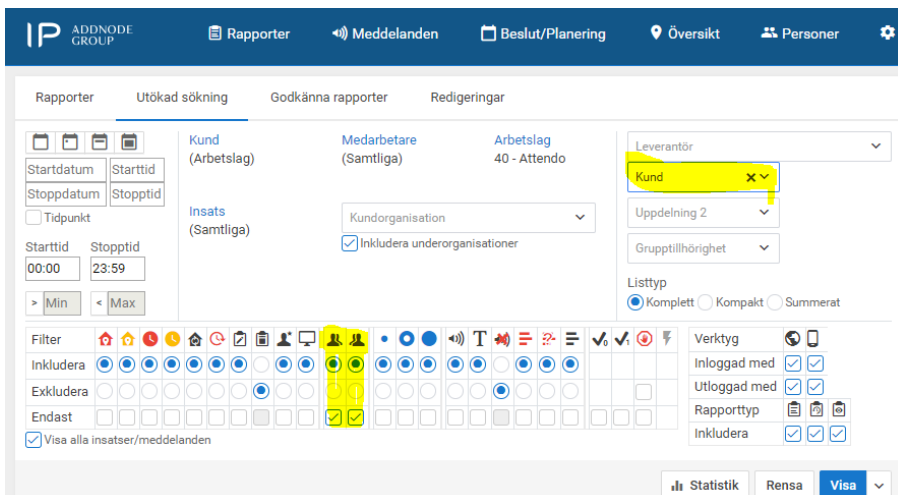
Om brukaren har många besök samma dag, får ni slå ihop dessa och rapportera in ett besök för hela dagen. Ni ska då skriva in Anteckning/orsak att det gäller brukarens alla besök den dagen.

Det är endast sjukhusvistelse som får skapas i framtiden.

## 7. Kontrollera dubbelbemanningar

Fliken Rappporter, välj period, välj visa endast dubbelbemanningar.

Klicka i figurerna för dubbelbemanning och välj endast dubbelbemanningar, då klickas figurerna i. Klicka på Visa.



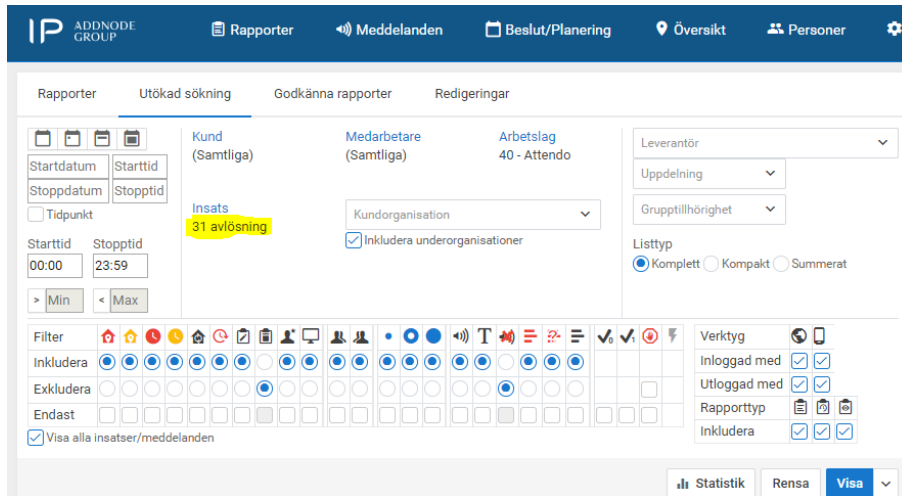
The screenshot shows the 'Rappporter' section of the software. The search criteria are: Kund (Arbetslag), Medarbetare (Samtliga), Arbetslag 40 - Attendo, and Leverantör. The 'Kund' field is highlighted in yellow. The 'Listtyp' is set to 'Komplett'. The 'Inkludera' filter for 'Inloggad med' is checked. The 'Visa' button is highlighted in blue.

Kontrollera att alla rapporter har insatser. Den ena personen ska ha vanliga insatser och den andra kod 33 dubbelbemanning. Dubbelbemanning får inte användas till städning

## 8. Timmar med avlösning

Sök fram insatserna avlösning och se till att den är en solitär insats samt att tiden inte blir överskriden.

Det är inte tillåtet att använda hemtjänststimmar till avlösning eller vice versa (avlösningstimmar till hemtjänst).



## 9. Kontroll av överskriden tid

För att göra en sökning på om brukaren har överskriden tid söks hela månaden, alla insatser men välj bort fönsterputsning, avlösning, dubbelbemanning, larm och sjukhusvistelse.

Nu kommer det fram vad brukaren ska betala för och det måste jämföras med hur mycket beviljad tid brukaren har.

**Glöm inte att stämma av även dubbelbemanning i o m att den är tidssatt.**

**Utöver detta bör följande kontrolleras:**

- Kontrollera att det inte finns godkända rapporter som har arbetsrelaterade insatser.
- Det är endast nattpatrullen som får utföra insatser mellan 22,30-06,59.
- Kom ihåg att dela besök i gemensamt hushåll.

## Vikarier

Vikarier kan ha behörighet till flera arbetslag (utförare) p g a att de jobbar för flera olika enheter/utförare.

(Nackdelen är extra knapptryckningar när de byter mellan arbetslagen)

Om personalen med regelbundenhet jobbar i flera arbetslag läggs behörigheten på. Detta görs av någon med chefsbehörighet (systemförvaltare kan göra det).

## Övrigt bra att veta

### Jämför tid

Att jämföra verkställd tid med utförd tid kan vara bra för att se om tiden är överskriden eller om det finns mer tid att nyttja per brukare.

För att jämföra verkställd tid med utförd tid

- Klicka på fliken beslut/planering
- Välj punkten <Tidsjämförelse>

- Välj start och stoppdatum samt brukarorganisation
- Klicka på visa för att se resultatet på skärmen eller välj att få ut det i ett excel-dokument.

### Sökningar med val av en eller flera insatser/en eller flera brukare

Det är möjligt att använda flera än en insats när sökningar görs på olika rapporter. Klicka på resp rad så går den över till den högra sidan och används när sökningen görs. Valen ger de brukare som har någon av de insatser som valts.

### Utskrifter

- Skriv ut, för att inte få en onödigt stor utskrift behöver valen som gjorts kontrolleras.
- Excel, det finns möjlighet att exportera dina val till excel för fortsatt bearbetning av rapporten, samt att kanske välja att bara skriva ut en del av rapporten.
- PDF, stående eller liggande orientering och kan spara/skriva ut (ej ändra i)
- Statistik, val av typ, diagram och precision, visa på skärm alt PDF

### Spara sökningar

Sökningar kan sparas för att kunna göra om samma sökning flera gånger. Även om sökningen är sparad med vissa parametrar kan man göra ändringar i valen men få med andra val som ligger kvar från den första sökningen.

Det kan vara bra om sökningen gäller vissa brukare/medarbetare som är gemensamma vid olika sökningar.

- den senaste sökning ligger kvar under "Sparade sökningar"

## LEDNING

### Godkända rapporter

Medarbetare bör först godkänna sina rapporter. Först därefter (eller i särskilda fall t ex sjukdom) ska ledningen godkänna.

Arbetsrelaterade insatser får inte godkännas.

### Rapportering i efterhand

Det är viktigt att se till att alla rapporter som ska beaktas för ersättning verkligen skapas innan månadskörningen går, annars får utföraren ingen ersättning för den tiden.

I o m att rapporterna låses får det inte skapas eller ändras i rapporter från föregående månad.

### När en medarbetare börjar - Ledning

- Gå via administration och välj personer i systemet.
- Klicka i rutan lägg till och välj personal.
- Fyll i personnummer och namn, klicka på generera vid rutan PIN så genereras en pinkod.
- Fyll i användarnamn, 2-3 siffror för arbetslaget och 3 första bokstäverna i för och efternamn t ex 10abcdef.
- Klicka på pluset vid Arbetslag och välj arbetslaget.
- Klicka på Spara.
- Nu finns medarbetaren och kan börja logga sina rapporter.
- Om en medarbetare varit anställd hos annan utförare, kontakta systemförvaltare för byte av arbetslag.

### När en medarbetare slutar - Ledning

Ta fram medarbetarens personuppgifter. Gå igenom punkterna nedan för att avsluta medarbetaren på rätt sätt.

- Kolla om medarbetaren är kontaktperson för någon brukare
- Ta bort dessa via Brukarens personuppgifter
- Ta bort Arbetslag (går inte att ta bort förrän personen är inaktiv)
- Ta bort ev telefonnummer (om en arbetsmobil som används av flera är registrerad på medarbetaren måste den registreras på en aktiv medarbetare)
- Ändra status till Inaktiv
- Skriv i datum när medarbetaren slutat
- PIN-koden kan LIGGA KVAR, den ligger dold
- SPARA

### Manuell registrering av ny brukare

När beställningen för en ny kund verkställs behöver brukaren även registreras i Intraphone.

- Gå via administration och välj personer i systemet.
- Klicka i rutan lägg till och välj kund.
- Fyll i personnummer, namn. Klicka i rutan brukarorg och välj brukarorganisation.
- Registrera en tag.

- Klicka på Spara.
- Om brukare byter utförare, kontakta systemförvaltaren för bytet.

Nu finns personen registrerad och rapporter kan börja loggas på brukaren.

### **Avslut av en brukare**

Förvaltningen gör en genomgång per månad av alla kunder som avslutas oavsett anledning. Därför behöver ni inte hantera avslut av brukare i systemet.

### **Appen, Certifikat och Mobiler**

Hur registrering av taggar, mobiler och certifikat går till finns beskrivet i manualer som finns att hämta i Intraphone.

Appen har en egen manual. Taggar och Certifikat har en egen manual.

Manualerna kan hämtas via webbverktyget, hjälpknappen och manualer.

## Support

08-540 814 24	Support Österåkers Kommun	<a href="mailto:Intraphonehjalp@osteraker.se">Intraphonehjalp@osteraker.se</a>
0200-443000	Intraphone Support	<a href="mailto:support@intraphone.com">sesupport@intraphone.com</a>

## Referens

Dokumentet finns i sin senaste version på följande webbadress:

<http://www.osteraker.se/naringsliv/utforareavkommunalverksamhet/utforareinomvardochomsorg/dokumentomintraphone.4.1f86c0e614421c414cef28d.html>

## Revisionshistorik

Datum		Namn	Revisionsläge
2016-12-30	Godkänt dokument	Monica Malm	A
2017-03-06	Ändring av insatser	Monica Malm	B
2017-05-15	Godkända ändringar	Monica Malm	C
2017-10-11	Revidering tillsyn och matdistribution	Monica Malm	D
2018-05-30	Godkända ändringar, matleverans, dubbelbemanning, tillsyn, sopor och tillägg av differenser gällande boendestöd. Uttrycket kund ändras till brukare enl Socialstyrelsen	Monica Malm	E
2019-11-11	Förändringar hösten 18 samt rev i o m att kund måste registreras manuellt i Intraphone.	Monica Malm	F
2020-02-10	Utbyta bilder p g a förändrat användargränssnitt	Monica Malm	G
2020-04-20	Namnbyte på dokumentet	Monica Malm	H
2020-10-09	Revidering av avsnitt XX	Monica Malm	I