

Handledning gällande registrering av tid i TES

*Gäller för privata
hemtjänstföretag*

Innehåll

Stödmaterial.....	3
Ansvarsbeskrivning för rollerna i TES.....	3
Användare.....	3
Stöd-användare.....	4
Verksamhetschef.....	4
Registrering av insatser.....	5
Serviceinsatser registreras som separat besök.....	5
Arbetsätt dubbelbemanning Fr.o.m. 2021-01-11.....	5
Registreringshandledning per insats.....	6
Registrering av omvårdnadsinsatser, SoL.....	6
Registrering av serviceinsatser, SoL.....	8
Registrering av insatser i HSL-beställningar.....	9
Övrig information kring registrering utförd tid.....	9
Sammanboende.....	9
Akut förändrat behov.....	9
Bomkörning.....	9
Ej utfört.....	10
Brukare inlagd, bortrest eller får hjälp av anhörig eller annan närstående.....	10
Inloggningsproblem TES App.....	10
Vilandeperiod.....	10



Stödmaterial

Allt material (Handledningar, lathundar och rutiner) som hänvisas till i denna rutinbeskrivning finns publicerat på Borås Stads intranät under sidorna för privata utförare.

- Samtliga lathundar, webbguidar och rutiner hittar du på sidorna [Dokumentation och material](#) och [Webbutbildningar](#)

Webbutbildningarna för användare respektive stödanvändare är tyvärr endast möjliga att komma åt från Borås Stads nätverk i dagsläget. Vi arbetar för att få till en lösning med extern access.

För att säkerställa att nyanställd personal har behörighet för att kunna registrera tid i TES bör behörighetsbeställning ha inkommit 5 dagar före första arbetsdag. Formulär för behörighetsbeställningar finns på sidan [IT – vård och omsorgs e-tjänster](#). Formulär för att starta och avsluta vilandeperioder finns på sidan [IT – vård och omsorg e-tjänster](#).

Ansvarsbeskrivning för rollerna i TES

Användare

Användare är all anställd omvårdnadspersonal.

Som användare ansvarar man för att:

- följa de arbetssätt och rutiner som finns för TES. Se övriga rubriker i denna rutin samt se lathundar, handledningar och rutinbeskrivningar som finns på Borås Stads intranät
- använda säker närvaroregistrering, dvs. att registrera besök via RFID-etiketten i dörren i första hand. Se [Handledning TES App](#) samt rubriken [Registrering av insatser – Registreringshandledning per insats](#) i denna rutin
- kontrollera **alla** besök genom att öppna upp varje besök i *Mitt schema* och vid behov rätta besök i TES Web efter avslutat arbetspass. Rättningar måste göras inom 3 dagar. Se [Webbutbildning för användare](#) och [Handledning TES Web](#).
Kontrollera särskilt:
 - överlappade besök (besök som ligger på samma tid/del av tid
 - besök som inte avslutats korrekt och systemet avslutat efter 300 minuter (den så kallade 300-minutersspärren)
 - 0/1-minuters-besök, dvs. besök som ev. inte registrerats korrekt i TES App
- registrera *Bomkörning/Ej utfört besök*. Se Webbutbildning för användare, [Handledning TES Web](#) samt rubriken [Övrig information kring registrering av utförd tid](#) i denna rutin.
- sätta upp RFID-etikett hos nya brukare samt att ta bort RFID-etiketter hos avslutade brukare
- vid behov av information/ytterligare kunskap, kontakta Verksamhetschef/Stödanvändare alternativt IT - Vård och omsorg 3030



Stöd användare

Ca 10 % av antalet personer i en arbetsgrupp bör vara stöd användare. Dessa personer behöver vara intresserade och engagerade i TES.

Som stöd användare ansvarar man för att:

- lära upp ny personal i hur TES fungerar samt gå igenom de rutinerna och lathundar/manualer som gäller användning av TES
- gå igenom användarens ansvarsbeskrivning ovan med nya medarbetare
- vara arbetsgruppens expert på TES samt stödja kollegor som har behov av hjälp
- koppla RFID-etikett till rätt brukare och se till att etiketten sätts upp hos brukaren **samma dag**. Se [Handledning TES App](#), avsnittet som heter *Koppla RFID till brukare*
- se över arbetsgruppens besök, kontrollera och rätta besök som ev. inte har rättats inom tre dagar enligt användarens ansvarsområde ovan samt att återkoppla till användaren för att felet inte ska uppkomma igen.
- kontrollera besöken i enlighet med användarens ansvarsområde ovan. Se [Webbutbildning för stöd användare](#) samt [Handledning TES Web](#).
- vara arbetsgruppens länk till IT - Vård och omsorg och ansvara för att förmedla information till arbetsgruppen

Verksamhetschef

Verksamhetschef alternativt av verksamhetschef utsedd delegat till exempel samordnare ansvarar för att:

- alla användare får förutsättningar att hantera TES enligt gällande rutiner och lathundar/manualer
- utse stöd användare och ansvara för att de får förutsättningar att fullfölja sitt uppdrag
- utse en person i arbetsgruppen som är ansvarig för beställning av upplägg och avslut av personal vid anställning/avslut av anställning till IT - Vård och omsorg via formuläret *Privata utförare VÅF – Beställning av behörighet* på sidan [IT – vård och omsorgs e-tjänster](#).
- anmäla vilandeperiod till IT - Vård och omsorg så snart man har fått informationen om en brukares frånvaro som överstiger en dag eller om brukaren får insatserna utförda på annat sätt under mer än en dag. Anmälan görs via formuläret *Privata utförare – TES Registrering av vilandeperiod* på sidan [IT – vård och omsorgs e-tjänster](#)
Exempel på när en vilande tid ska anmälas är om
 - brukaren är bortrest
 - blir inlagd på sjukhus
 - är på växelvård/korttid/trygghetsplats
 - om anhöriga tillfälligt utför insatserna.
- ansvara för att kontakta IT - Vård och omsorg när en brukare avlider eller flyttar permanent till annan kommun
- ansvarar för att kontakta IT - Vård och omsorg vid nya eller förändrade anhöriguppgifter.
- utse en person i arbetsgruppen som ansvarar för att RFID-etiketter finns samt vid behov beställa fler hos IT - Vård och omsorg
- ansvara för att IT - Vård och omsorg kontaktas omgående om någon del av systemet är ur funktion, till exempel att det inte går att logga in i TES App

De personer som blir utsedda att upprätthålla kontakten med IT - Vård och omsorg enligt ovan är att se som behöriga beställare, vilka de är skall meddelas IT - Vård och omsorg enligt gällande rutin för detta.



Registrering av insatser

Registrering av insatserna ligger till grund för uppföljning av beställda insatser, avgifter till brukare och ersättning till utföraren. Rutinen beskriver hur registrering av insatser görs av omvårdnadspersonal i privat hemtjänst i TES. Utifrån beställda insatser från biståndshandläggare och hälso- och sjukvårdspersonal gör ansvarig på enheten en planering för omvårdnadspersonalens utförande av insatser. Registrering skall i första hand göras med hjälp av brukarens RFID-etikett, så kallad *Säker närvaroregistrering*.

För att registreringen av insatser ska bli korrekt krävs det att omvårdnadspersonalen vet vilka insatser som ska utföras och vilka insatser som ska registreras vid det specifika besöket. Alla beviljade/beställda insatser finns att välja i telefonen. Det är därför viktigt att det framgår i planeringen vilken insats som ska utföras vid varje besök.

Serviceinsatser registreras som separat besök

Borås Stads avgift för hemtjänst/hemsjukvård är uppdelad i timtaxa för serviceinsatser och fast månadsavgift för omvårdnadsinsatser och hemsjukvård. Till följd av detta ska serviceinsatser alltid registreras som ett separat besök. Om man till exempel vid ett tillfälle hos brukaren ska utföra både städning och personlig omvårdnad, måste omvårdnadspersonalen registrera detta som två olika besök i telefonen.

Vid besök hos brukare där inga serviceinsatser ska utföras, registreras alla de utförda insatserna i samma besök. Detta gäller både SoL- och HSL-insatser.

Arbetsätt dubbelbemanning Fr.o.m. 2021-01-11

Från och med den 11/1 2021 övergår ansvaret för beslut om dubbelbemanning från myndighet till verkställighet. Det betyder att det inte längre är biståndshandläggare som beslutar om insatser hos brukare behöver dubbelbemannas. Det beslutet gör från och med ovan datum verksamhetschef/enhetschef på utförande företag/enhet. Beslutet och insatsen skall fortfarande dokumenteras i Viva, separat rutin/lathund finns för detta. Insatsen Dubbelbemanning kommer att skickas från Viva till TES när man verkställer den insats som skapats i Viva verkställighet.

Den utförda tiden för personal som dubbelbemannar ska registreras på en ny insats, *Dubbelbemanning*. Den insatsen kommer inte generera någon beviljad tid i TES. Det är istället den utförda tiden på denna insats som adderas till den totala beviljade tiden. Därför är det oerhört viktigt att person 2 på ett dubbelbemannat besök registrerar tiden på just denna insats. Person 1 registrerar tiden på de insatser som brukaren har beviljade via biståndsbeslut, person 2 registrerar endast tid på insatsen *Dubbelbemanning*. I TES finns det som bekant flera insatser som har en benämning där ordet dubbelbemanning ingår. Det är därför viktigt att er personal registrerar tiden på rätt dubbelbemanningsinsats då det är utifrån registrerad tid på den insatsen er ersättning kommer att beräknas. *Dubbelbemanning* kan som tidigare utföras under hela eller delar av ett huvudbesök.

Separat handledning med instruktioner för hur man lägger till insatsen *Dubbelbemanning* i ett besök i TES App finns på sidan för [TES på intranätet för privata utförare](#). Det är dock mycket viktigt att denna insats inte registreras tillsammans med andra insatser då den då kommer att generera 0 minuter i utförd tid och därmed inte kommer att generera någon ökning av den beviljade tiden. Som finns beskrivet senare i detta dokument är det endast person 2 som skall registrera insatsen och då endast den insatsen i aktuellt besök.



Stegvis innebär det nya arbetssättet följande för utförande personal vid ett dubbelbemannat besök där dubbelbemanningen är befogad utifrån brukarens behov:

1. Person 1 Startar besök på RFID-etiketten hos brukaren och lägger in de av brukarens beviljade insatser som skall utföras vid besöket.
2. Person 2 startar besök på RFID-etiketten hos brukaren och söker fram och lägger bara in insatsen *Dubbelbemanning* i besöket
3. Vill man kan man även ange besöksnamn för varje besök i telefonen för tydlighetens skull. Detta kommer att finnas med i lathunden.
4. Person 2 stoppar besöket på RFID-etikett hos brukaren
5. Person 1 stoppar besöket på RFID-etikett hos brukaren
6. Eventuella korrigeringar görs i efterhand

Registreringshandledning per insats

Huvudregeln är att start och avslut av besöken ska göras på RFID-etiketten hos brukaren. Nedan framgår hur registrering av olika insatser ska hanteras samt när avsteg från registrering på RFID-etiketten i dörren hos brukaren kan ske.

Registrering av omvårdnadsinsatser, SoL

Aktivering, social samvaro i hemmet	Vid gemensam aktivitet där flera brukare deltar, delas tiden upp mellan dem genom att justera i TES Web så att den utförda tiden inte överlappar och överstiger den faktiskt utförda tiden.
▪ Avlösning demens ▪ Avlösning somatisk	Avlösning i hemmet. Allt man gör vid det besöket går under avlösning, välj ingen annan insats. Om besöket överskrider 300 minuter ska besöket avslutas och ett nytt besök startas.
Dubbelbemanning	Används i de fall då det finns ett dokumenterat behov i Viva av dubbelbemanning på grund av brukarens funktionsnedsättning. ▪ Personal 1: Registrerar de av brukarens beviljade insatser som planerats hos brukaren vid aktuellt besök ▪ Personal 2: Registrerar endast insatsen <i>Dubbelbemanning</i> Vid dubbelbemanning på grund av arbetsmiljöskäl exempelvis vid hot om våld el. dyl. ska insatsen <i>Dubbelbemanning</i> ej användas. Endast en personal registrerar då insatser hos brukaren.
▪ Dusch: handräckning och/eller stöd ▪ Dusch: praktisk hjälp	Dusch kan finnas beställd via två olika insatser för en brukare, välj den beviljade insats som är planerad att utföras vid det specifika besöket.
Egenvård	Egenvård kan exempelvis vara när brukaren inte själv kan ta till exempel sina ögondroppar eller riva apodospåsen, men vet hur och när medicinen ska intas. <i>Obs! Detta är ingen HSL-insats.</i>



▪ Hjälp vid måltider: enklare måltid ▪ Hjälp vid måltider: värma mat, duka, diska ▪ Hjälp vid måltider: sitta med vid måltid	Hjälp vid måltid kan finnas beställd via tre olika insatser för en brukare, välj den beviljade insats som är planerad att utföras vid det specifika besöket.
▪ Ledsagning: inom fastighet ▪ Ledsagning: när-område ▪ Ledsagning: ytter-område	Ledsagning kan finnas beställt via tre olika insatser för en brukare, välj den beviljade insats som är planerad att utföras vid det specifika besöket. Följer man inte med brukaren tillbaka till bostaden, markeras start av besöket hemma hos brukaren med RFID-etikett och stopp av besöket direkt i telefonen. Hämtas brukaren på annat ställe än i hemmet, starta då besöket direkt i telefonen och avsluta besöket via RFID-etiketten hemma hos brukaren.
▪ Matlagning i hemmet	Registreras via RFID.
▪ Personlig omvårdnad: del av påklädning eller hygien ▪ Personlig omvårdnad: påklädning eller hygien ▪ Personlig omvårdnad: hygien, påklädning, förflyttning	Personlig omvårdnad kan finnas beställd via tre olika insatser för en brukare, välj den beviljade insats som är planerad att utföras vid det specifika besöket. Personlig omvårdnad kan också vara att bädda, renbäddning, ta ut sopor, diska etc. Avslutas besöket med att slänga sopor kan besöket stoppas direkt i telefonen.
▪ Promenad ▪ Promenad: och hjälp med ytterkläder	På insatsen promenad registreras utomhusvistelsen/promenaden. Om brukaren avböjer promenaden kan den planerade tiden användas till social samvaro istället.
▪ Telefonkontakt	Besöket/insatsen registreras med start och stopp direkt i telefonen. Tänk på att starta besöket innan samtalet inleds och stoppa besöket när samtalet är avslutat.
▪ Trygghetskontakt	Registreras via RFID.



Registrering av serviceinsatser, SoL

▪ Inköp: beställning, slänga gammal mat, torka ur kylskåp ▪ Inköp: bära in, packa upp, hemleverans ▪ Sällanköp: Apoteksärenden, kläder, teknikvaror eller andra varor	Serviceinsatserna för Inköp av varor och insatsen leverans av varor, samt insats för sällanköp skall planeras och registreras som separata besök i TES. Inköp: beställning, slänga gammal mat, torka ur kylskåp Starta besöket genom att registrera på etiketten vid dörren hos brukaren. Vid behov hjälp till att skriva inköpslista och om digitala inköp är ett arbetssätt beställ varorna online. Släng gammal mat och torka ur kylskåpet. Vid besökets slut registrera stopp på etiketten. Inköp: bära in, packa upp, hemleverans Om brukaren är beviljad denna insats registrera start vid ankomst av varorna och sedan slut när ni går. Justera i efterhand i TES Web tiden till 25 minuter. Denna insats är alltid 25 minuter. Sällanköp: Apoteksärenden, kläder, teknikvaror eller andra varor Sällanköp av ex kläder och teknikvaror registrera när besöket startar och när det avslutas. Startas inte besöket hos brukaren kan registrering av start registreras direkt i telefonen. Om brukaren deltar vid sällanköp så sker stämplingarna på samma sätt som ovan, ingen separat registrering av insats ex ledsagning. För de brukare som inte är inskrivna i hemsjukvården och är beviljade apoteksärenden, registreras det som <i>Sällanköp</i>. När apoteksärendet har startat och/eller slutat hos brukaren registrera på etiketten vid dörren hos brukaren. Start och stopp av besöket kan även ske i telefonen om det inte påbörjas eller avslutas hos brukaren. Görs apoteksärenden för flera brukare samtidigt, starta och stoppa besöket i telefonen och redigera sedan tiden i TES Web så den utförda tiden för samtliga apoteksärende fördelas jämnt per brukare.
▪ Städning mellan ▪ Städning vanlig	<i>Vid ett besök där flera insatser ska utföras samtidigt ska alltid städning registreras som ett separat besök i telefonen.</i> Städning kan finnas beställt via två olika insatser för en brukare, välj den beviljade insats som är planerad att utföras vid det specifika besöket. Städare man två personer hos brukaren ska båda registrera på insatsen städ. Insatsen <i>Dubbelbemanning</i> ska ej användas.
▪ Tvätt och klädvård: tvätt och hänga ▪ Tvätt och klädvård: sortera, tvätta, hänga, vika	<i>Vid ett besök där flera insatser ska utföras samtidigt ska alltid tvätt och klädvård registreras som ett separat besök i telefonen.</i> Tvätt och klädvård kan finnas beställt via två olika insatser för en brukare, välj den beviljade insats som är planerad att utföras vid det specifika besöket.



Starta och stoppa insatsen hos brukaren alternativt i telefonen. För brukare som enbart är beviljad tvätt och renbäddning, ingår renbäddningen i tvätt och klädvårdsinsatsen. Insatser gällande tvätt och klädvård ska inte registreras ihop med någon annan insats.

Registrering av insatser i HSL-beställningar

Vak	Om besöket överskrider 300 minuter ska besöket avslutas och ett nytt besök startas. Ev. andra HSL-insatser samt omvårdnads- och serviceinsatser (SoL) som ska utföras i samband med vak registreras i separata besök.
Övriga HSL-insatser	Registrera de HSL-insatser som utförs under besöket. Vid utbildning inför delegering där instruktionen sker i brukarens hem registrera på aktuell insats. Är man två personal som tränar ska båda registrera på aktuell Rehab-insats. Obs! Insatsen <i>Dubbelbemanning</i> ska ej användas.

Övrig information kring registrering utförd tid

Sammanboende

I en bostad där flera personer har insatser ska det finnas en etikett för varje brukare. Grundregeln är att markera starttid på den ena brukarens RFID-etikett, gör insatsen för den ena brukaren, markera slut på RFID-etiketten eller direkt i telefonen. Markera sedan starttid på den andra brukarens RFID-etikett eller direkt i telefonen, markera slut på den brukarens RFID-etikett eller direkt i telefonen.

Serviceinsatser

När båda i hushållet är beviljade insatsen inköp ska tiden fördelas jämnt på båda två. Samma förfarande gäller vid insatserna tvätt och städ. Fördela den utförda tiden jämnt på båda brukarna i hushållet.

Akut förändrat behov

Gäller både SoL- och HSL-insatser. När en brukare akut blir i behov av ej planerade insatser exempelvis vid försämrat hälsotillstånd, registrera besöket på någon av de befintliga insatser som passar utifrån behovet. Har brukaren/patienten enbart serviceinsatser och är i behov av t.ex. personlig omvårdnad, kontaktar utsedd person/stöd användare IT - Vård och omsorg. Biståndshandläggare/legitimerad personal kontaktas enligt rutin för informationsöverföring mellan privat utförare av hemtjänst och den kommunala verksamheten. Extra besök ska alltid dokumenteras.

Bomkörning

Registrera bomkörning i TES Web i efterhand när den enskilde avböjt helt besök eller inte är hemma (används ej när det är verksamheten som ställer in besöket). Dokumentera/journalför.



Ej utfört

Registrera Ej utfört i TES-Web i efterhand när något inträffar i verksamheten som gör att personalen inte utför ett planerat besök. (Används ej när det är brukaren som avböjer.) Dokumentera/journalför avvikelse.

Brukare inlagd, bortrest eller får hjälp av anhörig eller annan närstående

Informera verksamhetschef/samordnare om att en brukares frånvaro överstiger en dag och att brukaren inte har behov av insatser under perioden. Samma gäller om brukare har besök av anhöriga som hjälper till och ej har behov av några insatser. Dokumentera/journalför. Vilandeperiod ska läggas in i TES, se rubrik [Vilandeperiod](#) nedan.

Inloggningsproblem TES App

Vid problem med inloggning i TES App ska medarbetare inom 3 dagar efterregistrera den utförda tiden i TES Web. I undantagsfall om efterregistrering av utförd tid ej kan göras i TES Web, kontaktar utsedd person/stödandvändare och IT - vård och omsorg 3030.

Om nyanställd omvårdnadspersonal inte fått inloggningsuppgifter från IT - Vård och omsorg efterregistrera den utförda tiden i TES Web inom 3 dagar.

Vilandeperiod

Om en brukare av en eller annan anledning inte har behov av insatser under en period om minst ett helt dygn ska alltid en vilandeperiod läggas in i TES. Detta görs av IT - Vård och omsorg via beställning från er. Formulär för anmälan om vilandeperiod finns på sidan [IT – vård och omsorgs e-tjänster](#)

Det är viktigt att beställning av start respektive avslut görs direkt då man får informationen om att brukaren inte har behov av insatser under en period. Det går också att göra det med lite fördröjning, dock allra senast inom de tre dygn som redigeringsfönstret varar. Dvs. om vilandeperioden startar t.ex. den 1/5 måste blanketten med beställningen av starten skickas in senast den 4/5 kl. 16:00. På samma sätt fungerar det då en vilandeperiod avslutas, sker avslutet den 10/5 måste blanketten med beställningen av avslutet skickas in senast den 13/5 kl. 16:00.

Anmälan om start och avslut av vilandeperiod skall alltid göras. Även i de fall då det finns en startad vilandeperiod och era insatser hos brukaren avslutas av en eller annan anledning avslutas.