

Vård- och omsorgsförvaltningen
Normerande styrdokument

Datum:
2024-01-09

Beslutsfattare:
Objektledare Karin Eriksson

Version/Dokumentidentitet:
VOF-RU-541-03

Dokumentansvarig:
Sammanhållande objektspecialist Helena Thorslund

Gäller för avdelning
Egen regi och externa utförare, myndighet OSN och ÄLN samt systemförvaltare KLK-IT

Åtgärda beställningar som blivit fel i Lifecare

Syfte

Rutinen beskriver hur beställningar som har skickats till fel enhet, bekräftats (verkställt) på fel datum eller av andra anledningar blivit fel ska åtgärdas så att det blir rätt i verksamhetssystemet Lifecare.

Omfattning

Rutinen ska användas av alla utförare som tar emot SoL/LSS-beställningar i Lifecare, biståndshandläggare och systemförvaltare på KLK-IT.

Eftersom rutinen omfattar även KLK-IT, behöver systemförvaltare kontaktas vid behov av förändringar av rutinen, likväl som IT behöver kontakta förvaltningen om IT ser behov av förändring i rutinen.

Genomförande

Här beskrivs de olika scenarier som kan uppstå när beställningar skickas till fel utförare eller bekräftas/verkställt fel på utförarsidan och vilka åtgärder som behöver vidtas.

OBS! HSL-uppdrag måste hanteras separat av HSL-personal då flytt eller borttag i Lifecare utförare ej påverkar dessa.

Policy

Riktlinje

Rutin

Vägledning

Scenario 1

Utföraren upptäcker att beställning skickats fel innan man hunnit verkställa/bekräfta:

- Utförare som har gatekeeperfunktion kan flytta beställningen själv.
- Utförare som inte har en gatekeeperfunktion kontaktar biståndshandläggaren som skickar beställningen rätt.
- Utföraren anmäler en personuppgiftsincident enligt kommungemensamma rutinen [hantera personuppgiftsincident](#).

Scenario 2

Utföraren upptäcker att beställning skickats fel men har hunnit verkställa/bekräfta i Lifecare, men inte hunnit dokumentera eller utföra insats/er:

- Utföraren kontaktar biståndshandläggaren och upplyser om att felskickad beställning är verkställd/bekräftad.
 - o Utförare som använder planering och LMO behöver kontrollera så att inte besök planerats ut och ta bort besöken i Lifecare Planering.
- Biståndshandläggaren skickar e-post till vof.support@uppsala.se med information om kundnummer, anledning till borttag, utförare, insats och datum för beställning.
- Objektspecialist på myndighet utreder borttaget och flyttar därefter ärendet vidare till sammanhållande objektspecialist innan ärendet flyttas till systemförvaltare på IT.
- Systemförvaltare på IT tar bort verkställigheten och återkopplar till biståndshandläggaren som därefter skickar den till rätt enhet.
 - o OBS! Biståndshandläggaren får **inte** skicka ny beställning (till rätt enhet) förrän systemförvaltare på IT tagit bort den felaktiga.
 - o All eventuell påbörjad dokumentation kommer försvinna hos utföraren.
- Utföraren verkställer beställningen på rätt datum samt meddelar rätt datum till omsorgsdebiteringen via Lifecare meddelande.
- Utföraren anmäler en personuppgiftsincident enligt kommungemensamma rutinen [hantera personuppgiftsincident](#).

Scenario 3

Utföraren upptäcker att beställning skickats fel men har hunnit verkställa/bekräfta i Lifecare, samt dokumentera i journalen men inte hunnit utföra insats/er:

- Utföraren skickar e-post till vof.support@uppsala.se med information om kundnummer, anledning till borttag, utförare, insats och datum för beställning samt att det finns dokumentation i journalen.
- Objektspecialist ser till att journalanteckningarna skrivs ut och sparas samt hanterar ärendet med den felaktiga verkställigheten enligt lathund Tillvägagångssätt för objektspecialist i RU541 scenario 3.

- Utföraren anmäler en personuppgiftsincident enligt kommundemensamma rutinen [hantera personuppgiftsincident](#).
- Objektspecialist informerar verksamheten när ärendet är hanterat.
- Utföraren verkställer beställningen på rätt datum samt meddelar rätt datum till omsorgsdebiteringen via Lifecare meddelande.

Scenario 4

Utföraren upptäcker att beställning skickats fel men har hunnit verkställa/bekräfta i Lifecare och har hunnit utföra insats/er:

- Utföraren kontaktar biståndshandläggaren och upplyser om att felskickad beställning är verkställd/bekräftad.
- Biståndshandläggaren avslutar den felaktiga beställningen och skickar ny beställning till rätt utförare, giltig från och med dagen efter att den felaktiga beställningen har avslutats.
- Om brukaren har HSL-insatser informerar utföraren legitimerad personal om den felaktiga beställningen.
- Utföraren med den felaktiga beställningen avslutar verkställigheten enligt lathund för [avslutande av verkställighet](#) och meddelar även omsorgsdebiteringen via Lifecare meddelande.

Scenario 5

Utförare har verkställt en beställning på fel datum

Verkställighetsdatum har påverkan på både avgifter till brukaren, ersättning till utföraren och för statistik. Detta fel hanteras enligt nedan:

- Utföraren kontaktar förvaltningens verksamhetssupport i ärendet via e-post vof.support@uppsala.se med information om kundnummer, anledning till borttag, utförare, insats och datum för beställningen.
- Utföraren behöver spara genomförandeplanen om sådan har hunnit upprättats.
 - o Utförare som använder planering och LMO behöver kontrollera så att inte besök planerats ut och ta bort besöken i Lifecare Planering samt kontrollera om registreringar finns i Phoniro. Finns det registreringar i Phoniro behöver IT kontaktas.
- Objektspecialist utreder borttaget och flyttar därefter ärendet vidare till sammanhållande objektspecialist innan ärendet flyttas till systemförvaltare på IT.
- Systemförvaltare på IT tar bort verkställigheten och återkopplar till utföraren när det är klart.
- Utföraren verkställer beställningen på rätt datum samt meddelar rätt datum till omsorgsdebiteringen via Lifecare meddelande.
- Om genomförandeplan har sparats utanför systemet enligt punkt ovan behöver den upprättats på nytt i den nya verkställigheten.

Scenario 6

Utföraren råkar avsluta en verkställighet av misstag eller på fel datum

- Utföraren kontaktar förvaltningens verksamhetssupport i ärendet via e-post vof.support@uppsala.se med information om kundnummer, anledning till att verkställigheten ska öppnas igen, vilken utförare det gäller, insats och datum för beställningen.
- Utföraren kontaktar ansvarig biståndshandläggare via funktionsbrevlådan i Lifecare och upplyser om att verkställigheten har avslutats av misstag eller på fel datum.
- Utförare kontaktar omsorgsdebiteringen via Lifecare meddelande gällande att verkställigheten har avslutats felaktigt och kommer att öppnas igen.
- Objektspecialist utreder borttaget och flyttar därefter ärendet vidare till sammanhållande objektspecialist innan ärendet flyttas till systemförvaltare på IT.
- Systemförvaltare på IT återöppnar verkställigheten och återkopplar till kontakten i ärendet.
- Utföraren avslutar verkställigheten på rätt datum.

Scenario 7

Biståndshandläggare upptäcker en felaktighet i en bekräftad beställning

- Biståndshandläggare kontaktar utföraren och meddelar att det kommer att göras ett borttag på beställningen och att utföraren behöver spara eventuell upprättad dokumentation.
 - o Utförare som använder planering och LMO behöver kontrollera så att inte besök planerats ut och ta bort besöken i Lifecare Planering samt kontrollera om registreringar finns i Phoniro. Finns det registreringar i Phoniro behöver IT kontaktas.
- Utföraren återkopplar till biståndshandläggaren när dokumentationen är sparad.
- Biståndshandläggare kontaktar förvaltningens verksamhetssupport i ärendet via e-post vof.support@uppsala.se med information om kundnummer, anledning till att verkställigheten ska öppnas igen, vilken utförare det gäller, insats och datum för beställningen.
- Objektspecialist på myndighet utreder borttaget och flyttar därefter ärendet vidare till sammanhållande objektspecialist innan ärendet flyttas till systemförvaltare på IT.
- Systemförvaltare på IT tar bort verkställigheten och återkopplar till biståndshandläggaren som därefter korrigerar beställningen och skickar den på nytt.
- Utföraren verkställer beställningen på nytt.
- Om genomförandeplan har sparats utanför systemet enligt punkt ovan behöver den upprättats på nytt i den nya verkställigheten.

Scenario 8

Biståndshandläggare upptäcker en felaktighet i beställning som skickats via företagsregistret:

- Biståndshandläggare kontaktar sin expertanvändare för Lifecare.
- Expertanvändaren genomför borttaget via registervårdsfunktionen och återkopplar till biståndshandläggare.
- Biståndshandläggare skickar ny beställning och registrerar verkställighetsdatum om beställningen ska vara verkställd.

Relaterade dokument

Kommungemensam rutin för [hantera personuppgiftsincident](#)

Lathund Lifecare Utförare för samtliga:

- Verkställighet/avsluta verkställighet

Lathund Lifecare Utförare för egen regi:

- Infoga dokument i Lifecare utförare

BL895 Tillvägagångssätt för Objektspecialist i RU541 scenario 3 (omfattar endast egen regi)

Information om rutinbeskrivningen

Byte av organisatorisk enhet som är dokumentansvarig och beslutsfattare av rutinen.

Arbetsätt enligt rutinen har anpassats efter nuvarande organisation.

Rutinen har kompletterats med ytterligare scenarion som kan förekomma.