



Tillsammans mot fusk

Stöd till dig som jobbar inom hemtjänsten

ÄLDREFÖRVALTNINGEN



Ett stöd för dig

Du gör ett viktigt jobb. Det är du som träffar de äldre och deras vardag skulle inte fungera utan dig. Ditt jobb förtjänar ett bra rykte, därför behöver vi din hjälp att få stopp på fusk och oegentligheter som ibland inträffar och som skadar förtroendet för hemtjänsten.

I den här broschyren vill vi ge dig verktygen att kunna upptäcka situationer som inte är lämpliga, ibland olagliga, och ge dig stöd i hur du ska hantera dessa.

NFC-etikettens placering

NFC-etiketten ska sitta klistrad på dörrposten hemma hos kunden. Om det inte är möjligt ska den vara uppsatt i närheten av dörren.

Vad ska jag göra om etiketten inte är placerad där den ska?

Det kan vara så att etiketten har lossnat eller att kunden har tagit bort den. Prata då med din arbetsledare. Oavsett vad kunden tycker om etiketten så måste den vara i dennes bostad, det går inte att förvara den någon annanstans. Det är inte tillåtet att ta med etiketten från bostaden

 **Kvalitetsarbete**
Äldreförvaltningen arbetar i enlighet med ISO 9001:2015.





Om du fått information om att du ska registrera med NFC-etikett på ett annat ställe än i kundens bostad, ska du genast kontakta någon av utredarna på äldreförvaltningen.

Registrering av utförda insatser

Du registrerar i regel alltid utförda insatser med mobiltelefonen och NFC-etiketten. Men det finns några få tillfällen då manuella registreringar är tillåtna.

Att tänka på vid manuell registrering:

- Tiden måste stämma med faktiskt utförd tid.
- Det är inte tillåtet att registrera en insats i förväg. Det får endast göras efter ett utfört besök.
- Du måste alltid skriva en anteckning om varför det var nödvändigt att göra en manuell registrering.

Skydda dina inloggningsuppgifter i Phoniro

Din inloggning till Phoniro är personlig, se till så att den inte missbrukas. Du får inte lämna ut dina inloggningsuppgifter till någon annan och du får inte låna ut din identitet i systemet. Både att låna ut och att använda någon annans identitet kan vara olagligt.

En professionell relation till kunderna

I Socialstyrelsens undersökningar får hemtjänstpersonalens bemötande höga betyg. Det betyder att kunderna har högt förtroende och känner stor tillit till dig som jobbar inom hemtjänsten.

Med det kommer ett stort ansvar. Och det är viktigt att komma ihåg att du i ditt yrke representerar både ditt företag och Sundbyberg stad.



Om en kundrelation går mot en privat relation

Det kan hända att en relation till en av företagets kunder kan närma sig en privat relation. I vissa fall kan det leda till att man gör överenskommelser som inte stämmer överens med de rutiner och lagar som finns, även om det ofta sker i all välmening då man vill vara kunden till lags.

Det är problematiskt ur flera aspekter. Bland annat för kunden som då hamnar i en beroendeställning till dig som person. Om det händer att relationen blir för privat ska du kontakta din arbetsledare.

Vad kännetecknar en professionell relation?

- Att insatserna utförs enligt rutiner som inte är bundna till dig som person.
- Att man inte gör privata överenskommelser.



Om du byter arbetsgivare

Under sitt yrkesliv är det vanligt att man ibland byter arbetsgivare. Som anställd inom hemtjänsten är det viktigt att tänka på att:

- De kunder som din tidigare arbetsgivare har är knutna till det företaget. Du får inte, enligt sekretesslagstiftningen, berätta för din nya arbetsgivare om vilka kunder din tidigare arbetsgivare har.
- Inte uppmuntra, direkt eller indirekt, kunder från din tidigare arbetsgivare att byta hemtjänstföretag till din nya arbetsgivare.

Om någon fuskar

Om du misstänker eller vet att någon av dina kollegor använder metoder som inte är tillåtna ska du i första hand tala med din arbetsledare. Om den inte tar din oro på allvar ska du kontakta utredare på äldreförvaltningen.

Konsekvenser vid fusk

Om en anställd fuskar kan det leda till att företaget förlorar sitt avtal med staden och den som fuskar förlorar sin anställning. Därför är det viktigt att följa de regler och riktlinjer som finns.

Ett av de allvarligare brotten är att lämna felaktiga registreringar i Phoniro. Det påverkar den ersättning staden betalar ut till företaget, samt den avgift som varje kund betalar. En anställd som gör systematiskt felaktiga registreringar kommer polisanmälas av sin arbetsgivare eller av Sundbybergs stad.

Om jag misstänker att något inte går rätt till?

Om du märker att något inte går rätt till är det viktigt att berätta det. Berätta först och främst för din arbetsgivare och i de fall då det inte känns som rätt väg att gå kan du kontakta utredarna på äldreförvaltningen.

Kontaktuppgifter

Telefon växel: 08-706 80 00

E-post: 07aldrenamnden@
sundbyberg.se

*Tillsammans kan vi skapa
en hemtjänst utan fusk och
oegentligheter. För din,
kundernas, företagens och
stadens skull.*

Sundbyberg växer med dig!

08-706 80 00 · SUNDBYBERG.SE
ADRESS: ÖSTRA MADENVÄGEN 4, 172 67 SUNDBYBERG