

Dokumentbeteckning Manual för Treserva Windows - Debitering		
Ansvarig chef Objektledare Joakim Jederström	Rutinansvarig Objektspecialist Catrine Jonsson	Upprättad datum 30 okt. 2023
Gäller för Utförare med debiteringsansvar		Reviderad datum 21 okt. 2025

Debitering, registrering och korrigerering

Treserva Windows för hemtjänst, vårdboende

Manual för verksamhetschef och samordnare eller annan ansvarig med utökad behörighet. Du hittar i manualen genom innehållsförteckningen eller genom att ta fram en sökruta med tangenterna CTRL och F.

Ändringslogg

Sid 23: Ny information om riktlinjer gällande korrigeringar

Innehållsförteckning

Personuppgifter	3
Ändra personuppgift	3
Registrera adress	4
Fakturamottagare och referenser	6
Referensperson	6
Fakturamottagare	6
Fakturamottagare på avliden	7
Inställningar per person	8
"Er referens" på brukarfaktuorna	10
Regler hyreskontrakt vårdboende i Treserva	11
Inflyttning till vårbostad:	11
Utflytt från vårbostad:	11
Regler hyreskontrakt Trygghetsboende i Treserva	12
Inflyttning till Trygghetsboende:	12
Utflytt från Trygghetsboende:	12
Regler för "Hyresfri månad"	13
Kriterier för att vara berättigad till "Hyresfri månad"	13
Hantering av "Hyresfri månad"	13
Korrigerig av hyra	14
Avsluta boendekontrakt när insatsen är avslutad	15
Byte av objekt (vid byte av rum/lägenhet)	16
Byte av lägenhet från en utförarenhet till en annan	16
TES – registrering och attestering	17
Registrering av utförda insatser i Treserva	20
Korrigerig och makulering av tid eller antal	22
Tillfälligt uppehåll	22
Bevakning	23
Kontroll tillfälligt uppehåll (planerad och oplanerad frånvaro)	24
Regler för Planerad- och Oplanerad frånvaro	25
Planerad frånvaro	25
Oplanerad frånvaro	26
Debitering	27
Skapa Regel för Urval av ditt debiteringsområde	28
Debiteringskörning	29
Debiteringsjournal	32
Godkänna debiteringen	34
Hit kan du vända dig för support	36

Personuppgifter

Vid uppläggning av ärenden ska närstående uppgifter och referenspersoner registreras. Personuppgifterna är gemensamma för alla användare i systemet, ändringar och tillägg som görs syns hos alla användare i olika omfattning. Viktigt att registreringarna görs i rätt dokumentationsfält, i annat fall kommer inte all information att synas i genomförandewebben.

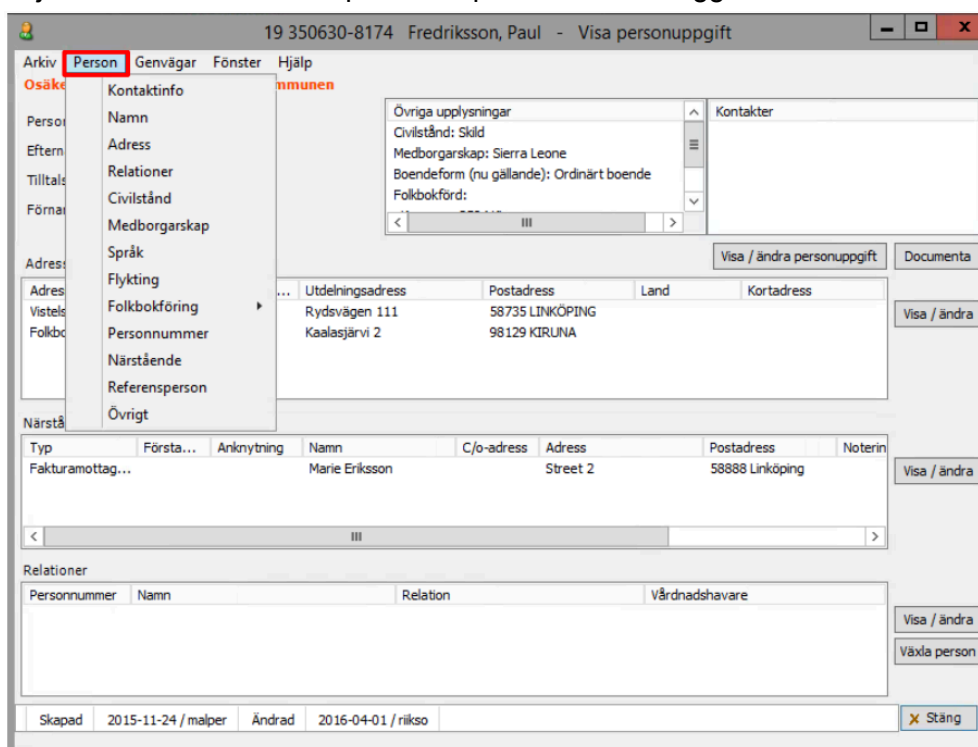
Ändra personuppgift

Leta upp brukaren som personuppgifterna skall ändras på i trädet. **Klicka på personen.** Brukarens personuppgifter visas nu i övre högra hörnet på skrivbordet.



Klicka på brukaren så att den blir markerad.

Klicka på **Välj** i högermarginalen. Under menyraden **Person** finns olika alternativ och där väljer man den rubrik som passar in på det man vill lägga in.



Registrera adress

Under fliken **Adress** görs adressändringar (endast Vistelseadress är valbar och redigerbar).
I listfältet **Adresstyp** välj vistelseadress.

Vistelseadressen styr dit fakturan skickas och det inte finns en "Fakturamottagare" angiven, se stycket "Fakturamottagare och referenser". Vistelseadress kan behöva anges vid inflytt till Trygghetsboende eller Vårdboende om inte korrekt Folkbokföringsadress är inläst.

Gatuadressen ska i så fall alltid skrivas i det **undre** fältet Utdelningsadress.

OBS! Skriv **inte** in namnet eller adress i fältet C/o-adress.

Om Folkbokföringsadress är korrekt ska inte Vistelseadress läggas in.
SPARA

OBS! Ny vistelseadress skall alltid läggas med fr o m-datum 1:e i innevarande debiteringsperiod.

Vistelseadress får aldrig tas bort. Lägg istället t o m-datum den siste i föregående debiteringsperiod.

Folkbokföringsadress, Utlandsadress och Särskild postadress visas i fältet Adresstyp men är inte valbara. Det är uppgifter som kommer från Skatteverket och är ej redigerbara.

19 [redacted], Folke - Ändra personuppgift

Obs! Tänk på att information som noteras i person blir synlig för andra användare.

Kontaktinfo | Namn | **Adress** | Relation | Civilstånd | Medborgarskap | Språk | Folkbokföring | Personnummer | Skola/Arbete | Närstående | Referensperson | Boende

Adresstyp* Vistelseadress

C/o-adress

Utdelningsadress

Utdelningsadress Gatan 1

Postadress* 123 45 STADEN

Kort utdelningsadress

Land

Fr o m* 2022-12-01 T o m

Adresstyp	c/o adress	Ut...	Utdelningsadress 2	Postadress	Land	Kor
Vistelseadress			Gatan 1	123 45 STADEN		
Folkbokföringsadress			Valhallagatan 2 Lgh 1001	582 44 LINKÖPING		

Spara Ta bort Töm fält Visa Kopiera

När ni lägger in vistelseadress, eller gör en ändring på denna, så kommer nedanstående fråga upp: "Vill du lägga till samma vistelseadress för personer med relation till" om de har en maka/sambo.

Svara endast ja om du är säker på att brukaren är sambo i ordinärt boende, vårdboende, eller trygghetsboende. Annars: Nej.

Uppgifterna visas nu i vita fältet längst ner i bilden.

Fakturamottagare och referenser

Referensperson

Under fliken "Referensperson" kan olika kontakter registreras t e x tandläkare, god man och fakturamottagare, se rullisten "Typ".

Fakturamottagare

Om annan person än brukaren, t ex god man, förvaltare eller anhörig, ska ta emot fakturan så välj "Fakturamottagare person".

Skriv in aktuellt namn, adress och annat. Lägg sedan in det datum som ändringen ska gälla ifrån. Använd **inte** fältet c/o-adress.

Klicka på "Lägg till lista".

SPARA

OBS! Ny fakturamottagare skall alltid läggas med fr o m-datum 1:e i innevarande debiteringsperiod.

Fakturamottagare får aldrig tas bort. Lägg istället t o m-datum den siste i föregående debiteringsperiod.

19 350630-8174 Fredriksson, Paul - Ändra personuppgift

Kontaktinfo Namn Adress Relation Civilstånd Medborgarskap Språk Folkbokföring Personnummer Närstående Referensperson Övrigt

Personuppgifter referenspersoner

Typ* Fakturamottagareperson Kontaktinfo för Karin Karlsson

Anknytning

Namn* Karin Karlsson

C/o-adress

Adress Lilla Gatan 1

Postadress 580 88 Linköping

Giltig från 2016-06-30 till

Notering

Ta bort Välj Töm fält Lägg till

Typ Innehåll Notering

Töm alla fält Lägg till lista

Referenspersoner

☒ Samtliga ☐ Aktuella ☐ Inaktuella

Typ	Anknytning	Namn	C/O-adress	Adress	Postadress	Notering
Vårdcentral		Ekholtens Vc				Direkt nr 010-1...
Fakturamottag...	dotter	Marie Eriksson Holm		Stora Gatan 2	580 00 Linköp...	
Fakturamottag...		Karin Karlsson		Lilla Gatan 1	580 88 Linköp...	

Skapad 2016-09-06 / catjon Ändrad Spara Stäng

Ruta kommer upp "Vill du spara fakturamottagare i debiteringsinställningar?" med förvalet JA.

Välj knappen OK.

För att se så "Fakturamottagare" kommer med till debiteringen så gå in på "Inställningar per person" och försäkra dig om att fakturamottagarens namn finns med i rutan Fakturamottagare. Det är detta fält som styr om denna kommer med till fakturan.

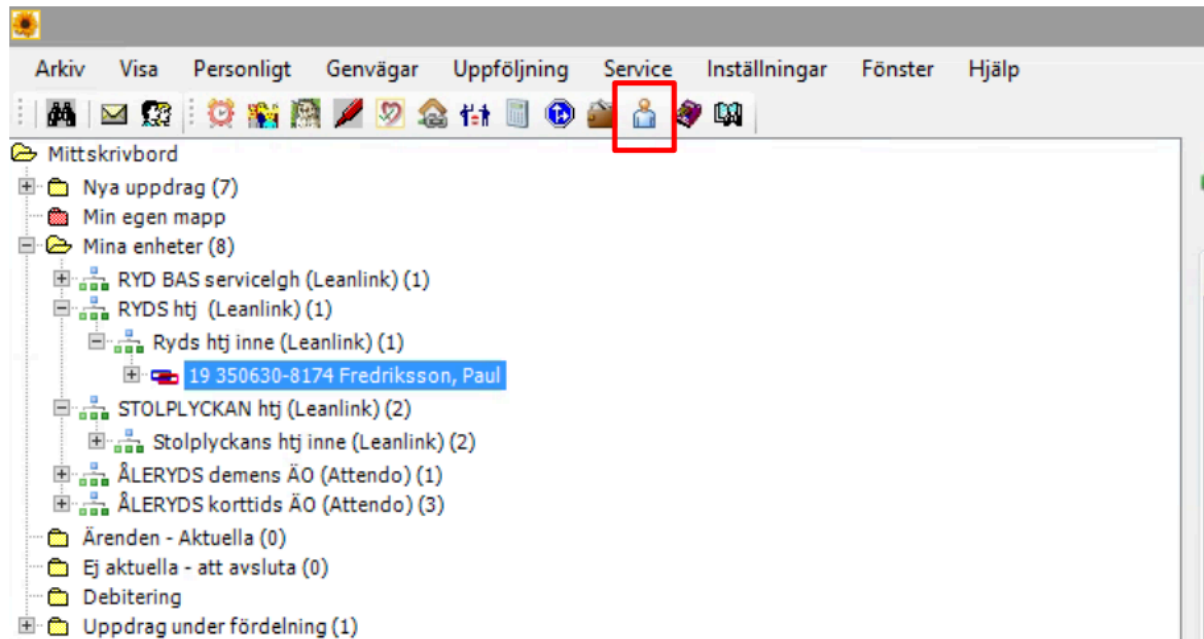
Fakturamottagare på avliden

Det är väldigt viktigt att man lägger in fakturamottagare på brukare som har avlidit, annars är risken stor att fakturan aldrig kommer fram. Det i sin tur kan innebära inkassokrav till dödsboet eller annat onödigt arbete för utförare och debiteringen. Det är också till fakturamottagaren som debiteringsgruppen kan vända sig om det finns obetalda fakturor i dödsboet.

Alltså: ta för vana att alltid ta reda på vart slutfakturan ska skickas och lägg in rätt fakturamottagare. Även här gäller att *"Ny fakturamottagare skall alltid läggas med fr o m-datum 1:e i innevarande debiteringsperiod"*.

Inställningar per person

Markera brukaren, **Klicka** på verktygsknappen “Inställningar per person”.



Du får nu upp nedanstående bild.

19 340711-6999 Albrektsson, Debitering - Inställningar per person

Debiteringsområde: Ryd ute Attendo, Fr o m period: December 2022, T o m period: Oktober 2023

Debiteringsområde: Ryd servicehus inne Attendo, Fr o m period: November 2023

Relation till: Personnummer, Namn, Typ av relation

Avgiftsberäkningstyp: Personen beräknas som, Inkomster slås ihop och delas med 2 (samtaxeras)

Avgiftsbeslut/Inkomstuppgifter: Förvald mall, Accepterar maxavgift

Fakturamottagare: Typ, Mottagare, Adress, Postadress

Med inkomstberäkning: Inkl. inkomstförfrågan

Fakturatext: Text som visas på kundens faktura, ekonomisystemet tillåter högst 39 tecken per rad.

Skapad 2022-12-27 / Linda Kalm, Ändrad 2025-10-21 / Catrine Jonsson

Debiteringsområde

Vid nytt ärende ligger ofta på "Nytt ärende ej placerad". Din brukare ska ligga på "ditt" debiteringsområde. Nytt debiteringsområde läggs in av Debiteringsgruppen som du når via Användarstöd och Supportformulär, se sista sidan i denna manual.

OBS! Det är jätteviktigt att brukaren ligger på ett debiteringsområde, annars går det inte ut någon kundfaktura.

Du kan säkerställa detta genom att gå in på de brukare du har i "trädet" och trycka på "Inställningar per person" (ikonen ljusblå gubbe) och då se så det faktiskt finns ett debiteringsområde registrerat.

Om det är tomt i fältet Debiteringsområde (kan hända om brukaren är helt ny utan tidigare insatser), se markering, så kan du själv lägga in detta genom att välja ditt debiteringsområde med listpilen och sedan fr.o.m-datum och sedan SPARA.

"Accepterar maxavgift"

Kontrollera att denna är ifylld när ni får en helt ny brukare till er enhet, som alltså aldrig tidigare haft någon vård- och omsorgsinsats. Om detta saknas så kontakta debiteringsgruppen.

“Er referens” på brukarfakturorna

Det är viktigt att det står rätt namn och telefonnummer i fältet **“Vid frågor kontakta:”** (allmänt kallat “Er referens”) på brukarfakturan. Utföraren väljer själva om det ska vara verksamhetschef eller samordnare/planeringsledare men en stark rekommendation är att det är en person som har stor kännedom om vad det är man har fakturerat kunden. Denne person skall också finnas tillgänglig dagtid för att kunna svara på frågor om fakturans innehåll. Detta är särskilt viktigt tiden efter debiteringskörningen fram till månadsskiftet när brukarfakturorna ska vara betalda.

Det är verksamhetschefens ansvar att se till så rätt referens återfinns på brukarfakturorna för det debiteringsområde det gäller (t ex “HSV Bräcke”, “Aspen htj ORD” o s v.).

Om det står fel referensnamn så skall man skicka in ett ärende till Användarstöd och be dem ändra. Detta görs via “Självbetjäningsportalen. Telefonnummer ska ändras hos LK-data på ert Linkom-konto.

Ni kan vända er till Användarstöd eller Debiteringen och fråga vem som står angiven på brukarfakturorna från just din enhet.

Det är också viktigt att den som står som “Er referens” är brukaren/anhörig/god man behjälplig vid frågor gällande t.e.x innehåll på faktura. Exempelvis om brukare invänder mot antalet lunchlådor, antal timmar på boservice eller antal dygn för kost på VB. Om de däremot undrar varför avgiften för en insats är högre på sin senaste faktura mot föregående månad, då skall utföraren vända sig till Debiteringen och ta reda på svaret för att sedan återkoppla till brukaren.

Dock vet ju Debiteringen ingenting om själva innehållet på fakturan såsom t ex antal registrerade besök & timmar, frånvaro eller vård dygn m m, det är ju endast utföraren som har kännedom om detta.



Linköpings Kommun, SE-581 81 LINKÖPING

Öppna med Google Dokument

Betalningsvillkor
Sista dag i innev.
månad

Fakturaadress
Hydén, G
gatan 5
582 23 LINKÖPING

Er referens:
Hydén, G
Vid frågor kontakta:
Jeppsson 79
Kundnr:
70018347

Under 2023 börjar Linköpings kommun att skicka ut fakturor via Digital post. Har du en digital brevlåda (exempelvis Kivra) kommer du få din faktura dit istället för med fysiskt brev. Läs mer på www.linkoping.se/faktura

Hyra Omvårdnad och boservice Augusti 2023

Benämning	Moms	Antal Enhet	Apris	Summa
Kostavgift vårdboende å 118 kr/dygn. Augusti 2023	0 %	1,00	3 658,00	3 658,00
Hyra	0 %	1,00	5 215,00	5 215,00

Adress

Telefon

Plusgiro

Bankgiro

Organisationsnr

Regler hyreskontrakt vårdboende i Treserva

Inflyttning till vårbostad:

Följande regler gäller kontrakt i vårbostad **om brukaren kommer från ordinärt boende**:

- Vid inflyttning mellan 1-14 i månaden gäller kontraktsdatum 17:e denna månad.
- Vid inflyttning mellan 15-31 gäller kontraktsdatum 1:a nästkommande månad.

Kontraktsinformation				Hyra	
Kontraktsdatum *	Inflyttningsdatum *	Kontraktstid *	Uppsägningstid *	Hyra	
2018-05-01	2018-05-01	Tills vidare	3 mån	5128	
Genomförandeform *		Kontraktsnummer: Internt *	Extern		
Vårdboende sjukh		180502532824			
Objektbeskrivning					
Boende KÄRNA vårdb. ÅO (Leanlink) / Kärna Centrum Plan 2 (Leanlink)					
Bet.	16102-210	Objekttyp	Lägenhet		
Yta	46	Antal rum	1	Kök	Kvr
		Bad	WC samt dusch/bad		
Fakturering					
Beställare					
Extern beställare					

Inflyttningsdatumet ska vara samma datum som kontraktsdatumet.

Ev. korrigerig av hyra görs under "Debiteringsunderlag" – "Korrigerig avgift".

Om korrigerig av hyra görs med anledning av "Hyresfri månad" se också avsnittet "Regler för hyresfri månad".

OBS! Ovanstående datum gäller alltså endast om brukare kommer från ett ordinärt boende. Om brukare kommer från ett Trygghetsboende eller byter mellan olika VB så gäller samma inflyttningsdatum på VB som när man lägger kontrakt på ett Trygghetsboende, d.v.s ingen halv hyresfri månad gäller.

Utflytt från vårbostad:

Ska personen debiteras halv hyra lägg slutdatum den 14:e i samtliga datumfält, se nedan.

För hel hyra lägg slutdatum den sista i månaden i samtliga datumfält, se nedan.

Hyra	Belo...	Enhet	Fr o m	To m
Tillägg vård...	50	kr/månad	2015-02-01	
Tillägg gem...	774	kr/månad	2015-02-01	
Fakturering				
Beställare		ÄO Biståndsenheten		
Extern beställare		Faktureras ej		
Uppsägning				
Uppsägningsdatum		Orsak		
2018-02-28		Avliden		
Utflyttningsdatum		Slutdatum		
2018-02-28		2018-02-28		
ning Slutdatum Orsak				
Välj Visa/Boka				

Vid utflytt/inflytt mitt i månaden mellan kommunens boenden (vårdbostad, servicelägenhet och trygghetsboende) så bör ni kontakta debiteringen. Treserva klarar nämligen inte av två boendekontrakt under samma månad vilket resulterar i felaktiga hyror.

Regler hyreskontrakt Trygghetsboende i Treserva

Inflyttning till Trygghetsboende:

Följande regler gäller kontrakt i trygghetsboendet:

- Vid inflyttning mellan 1-14:e i månaden gäller kontraktsdatum 1:e denna månad.
- Vid inflyttning mellan 15-31:e gäller kontraktsdatum 17:e denna månad.

Inflyttningsdatumet ska vara samma datum som kontraktsdatumet.

Ev. korrigerig av hyra görs under "Debiteringsunderlag" – "Korrigerig avgift".

Om korrigerig av hyra görs med anledning av "Hyresfri månad" se också avsnittet "Regler för hyresfri månad".

Utflytt från Trygghetsboende:

Ska personen debiteras halv hyra lägg slutdatum den 14:e i samtliga datumfält, se nedan.

För hel hyra lägg slutdatum den sista i månaden i samtliga datumfält, se nedan.

Vid utflytt/inflytt mitt i månaden mellan kommunens boenden (vårdbostad och trygghetsboende) så bör ni kontakta debiteringen. Treserva klarar nämligen inte av två boendekontrakt under samma månad vilket resulterar i felaktiga hyror.

Regler för "Hyresfri månad"

Kriterier för att vara berättigad till "Hyresfri månad"

Om en brukare kommer från ordinärt boende (villa, hyresrätt eller bostadsrätt) och skall flytta in på ett trygghetsboende eller vårdboende så kan brukaren ha rätt till en hyresfri månad om nedanstående kriterier uppfylls:

- Brukare är ensamstående i ett ordinärt boende och ingen anhörig bor kvar.
- Brukare har en kostnad för dubbelt boendet den månad man flyttar in.
- Brukare kan uppvisa kvitto eller annat intyg/verifikation som styrker denna kostnad. Exempel på detta kan vara en kopia på hyresavi/månadsavgift. Om brukaren bor i en villa så kan man visa upp kopia på en elräkning där fastighetsbeteckningen framgår. Underlaget måste alltså avse perioden då brukaren flyttat in i kommunens boende.

Brukaren kan inte få hyresfritt om hen är sammanboende med maka/make eller annan sammanboende och den andre bor kvar i det ordinära boendet. Rätt till hyresfri månad gäller inte heller om kostnaden ej kan styrkas.

Om däremot ett makepar eller sambos flyttar in på ett trygghetsboende eller vårdboende tillsammans, direkt ifrån ett gemensamt ordinärt boende, gäller hyresfri månad.

Avdrag kan göras högst sex månader tillbaka i tiden. Om brukare t ex. flyttar in i ett trygghetsboende eller vårdboende i januari och underlag inkommer i juni månad så har denne alltså rätt att få en korrigerig gällande hyresfri månad.

Hantering av "Hyresfri månad"

- Utföraren får **aldrig** lägga in avdrag för en "hyresfri månad", detta görs enligt nedan.
- Utföraren säkerställer att brukaren uppfyller kriterier för att vara berättigad till hyresfri månad. Om brukaren uppfyller kriterierna så lämnas verifikation till utföraren. Denna skannas in av utföraren som en PDF-fil och bifogas i ett ärende som utförarens skickar via självbetjäningssportalen till Debiteringen med begäran om hyresfri månad.
- Debiteringen gör sedan en journalanteckning i Treserva om att dokumentet har inkommit samt att de gör ett avdrag för hyra på trygghetsboendet eller vårdboendet på nästkommande brukarfaktura. Med avdrag menas att det blir en reducering motsvarande månadshyran på trygghetsboendet eller vårdboendet vid inflyttningstillfället.
- Debiteringen lägger in avdraget för hyra i Treserva.

Korrigerering av hyra

Ni får **inte** göra avdrag för "Hyresfri månad" då detta måste hanteras av debiteringen. Se rutin under "**Hantering av hyresfri månad**".

Lägg på hyra:

Om ni lägger in ett boendekontrakt på **vårdboende** 1-14 i månaden efter att debitering för gällande månad är godkänd, då behöver ni manuellt lägga på en **halv hyra** på nästkommande faktura eftersom fakturor gällande månadens hyra redan har gått iväg. Detta görs genom att skicka in ett ärende till "Debiteringen" via "Självbetjäningsportalen".

Om ni lägger in ett boendekontrakt på **trygghetsboende** 1-14 i månaden efter att debitering för gällande månad är godkänd, då behöver ni manuellt lägga på en **hel hyra** på nästkommande faktura eftersom fakturor gällande månadens hyra redan har gått iväg. Detta görs genom att skicka in ett ärende till "Debiteringen" via "Självbetjäningsportalen".

Om ni lägger in ett boendekontrakt på **trygghetsboende** 15-31 i månaden efter att debitering för gällande månad är godkänd, då behöver ni manuellt lägga på en **halv hyra** på nästkommande faktura eftersom fakturor gällande månadens hyra redan har gått iväg. Detta görs genom att skicka in ett ärende till "Debiteringen" via "Självbetjäningsportalen".

Avsluta boendekontrakt när insatsen är avslutad

Om beslut och insats är avslutade och du inte kommer åt brukarens boendekontrakt via trädet så kan du göra enligt följande:

Gå in på Genvägar- Boende - Kontraktslista

The screenshot shows the 'Visa kontrakt' application window. A 'Sök person' dialog box is open, allowing a user to search for a person. The dialog has fields for 'Personnummer' (19 350630-8174), 'Efternamn', and 'Förnamn'. A 'Sök' button is present. Below the input fields is a list of search results, with '19 350630-8174 Fredriksson, Paul' selected. The background application window shows a sidebar with 'Arkiv' and 'Organisation' sections, and a main area with a table of contracts.

När du tyckt Välj enligt bild på föregående så kommer nedanstående bild upp. Du kontrollerar så datumet stämmer under "Pågående kontrakt" och trycker "Sök".

The screenshot shows the 'Visa kontrakt' application window after a search. The 'Sök person' dialog box is now closed, and the search results are displayed in the main area. The search criteria are '19 350630-8174 Fredriksson, Paul'. The search results table shows a single entry with the following details: 'Pågående kontrakt' (2023-01-18), 'Objekt', 'Enhet', and 'Handläggare'. The 'Sök' button is visible in the bottom right corner.

Du får nu upp personraden (som innehåller objektet). Markera raden och tryck "Välj".

Personnr	Namn	Typ	Kontrakt	Kontraktsd...	t o m	Objekt	Enhet	Handlägg...
19 35063...	Fredriksson, ...	Permanent	2212010714...	2022-12-01		12201-14	TANNEFORS...	Lindbeck Sara

Nu kommer du direkt in i kontraktsbilden och kan göra ditt avslut.

OBS! Regler för avslut och korrigeringar se avsnitt "Regler hyreskontrakt ..." i manualen.

Byte av objekt (vid byte av rum/lägenhet)

OBS! Gäller endast vid byte inom samma boende.

I fliken Kontrakt eller Korttidsboende klickar du på **Byt objekt**.

Se utförlig instruktion i "Manual för hemtjänst, vårdboende/säbo samt korttidsboende" som ni gick igenom under utbildningen i Steg 1.

Byte av lägenhet från en utförarenhet till en annan

Vid byte av lägenhet från en utförarenhet till en annan utförarenhet så kan varken utförare själva eller debiteringen hantera detta. Det görs av "Placeringen". Utföraren får då kontakta biståndshandläggare om inte "Placeringen" redan ordnat bytet.

TES – registrering och attestering

Det är av yttersta vikt att ni kontrollerar/korrigerar registrerade insatser samt attesterar dessa **minst två gånger per vecka**.

Man kan alltså INTE vänta till slutet av månaden att attestera eftersom man endast kan attestera upp till 8 dagar tillbaka i tiden.

Attesterings av de sista dagarna i debiteringsmånaden **måste** göras första vardagen i nästkommande månad. Det är också då ni kontrollerar att det inte ligger något annat oattesterat. Se också årets tidplan under "Ugglan" i Treserva.

Om någon insats är registrerad med felaktiga timmar, något är registrerat på fel insats/produkt eller på felaktig brukare så kan man ändra detta till 0 (noll) timmar/antal och därefter ta bort transaktionsraden.

Attesterad och överläst tid från TES till Treserva går aldrig att ändra vare sig i TES eller Treserva, utan då får ni begära en ersättningsfaktura (via Debiteringen) efter att kundfakturan har skapats (alternativ justering på nästkommande månads faktura). Båda alternativen kräver dialog med kund samt Debiteringen.

Det är därför det är superviktigt att ni inte attesterar felaktiga insatser eller produkter på fel brukare o s v. Dessa ska nollas och därefter tar man bort nollraden.

Registrera insatser i TES där beslut ej finns

De insatser där biståndshandläggaren inte hunnit skicka beslut återfinns under "SOL" "Ej beviljade insatser" i TES app samt TES webb. Kontakta gärna biståndshandläggare för att påskynda översändning av beslut.

Det är jätteviktigt att ni ser till så personal inte har registrerat tid på biståndsbedömda insatser på brukare som inte har/ska få beslut på detta. Om så är fallet så måste ni nolla timmarna och sedan attesteras i TES.

Följande ska registreras under "Genvägar" - "Utförda insatser" och fliken "Korrigerings/ registrering" i Treserva:

- Lunch, lunchlåda och leverans lunchlåda (på brukare som har bist.beslut men tillhör ett annat debiteringsområde)
- Installation trygghetslarm
- Förlorad larmknapp
- Förlorat/skadat trygghetslarm (basenheten)
- Bårhustransport

Rapporter

De manuellt registrerade insatserna i Treserva, (lunchlådor m m) samt registreringar som lästs över från TES: finner du under "Genvägar" – "Utförda insatser" – "Registrering/korrigerings" (Registrering utförda insatser).

Välj period och din utförarenhet så får du fram samtliga ovan nämnda registreringar på respektive kund/brukare. Resultatet kan du även spara ned till en excel-fil genom att klicka på knappen "Till Excel". Du kan sortera på respektive insats eller på namn m.m.

Kolumnen med "Man. tim/antal", (manuellt registrerade tim/antal) är registrerat i Treserva. Kolumnen "Mask. tim/antal" (maskinellt inläst antal tim/antal) är timmar/antal som är registrerade i TES och sedan överfört till Treserva. Se bild.

Personnr	Namn	Insatstyp	Utförarenhet	Man. tim/antal	+ dubbel	Mask. tim/antal	+ dubbel	Anmärkning	Orsak	Aktör

För att se övriga registrerade insatser se manual för "Manual TES webb" och "Manual för Linköpingsspecifika rapporter" på:

<https://www.linkoping.se/utforarwebben/vard-stod-och-omsorg/digitalisering/anvandarstod/manualer/verksamhetschef/>

Även om registreringar läser över från TES så måste du fortfarande "Beräkna/sammanställa" din debitering varje månad i Treserva eftersom det är där som Treserva ställer samman alla uppgifter till en fakturafil med rätt inkomster och registrerade insatser m m. Kontrollera därefter debiteringsjournal (för att få en samlad bild över vad som debiteras kund) och frånvarorapport. Gör ny "beräkna/sammanställ" precis innan du godkänner enligt tidsplan.

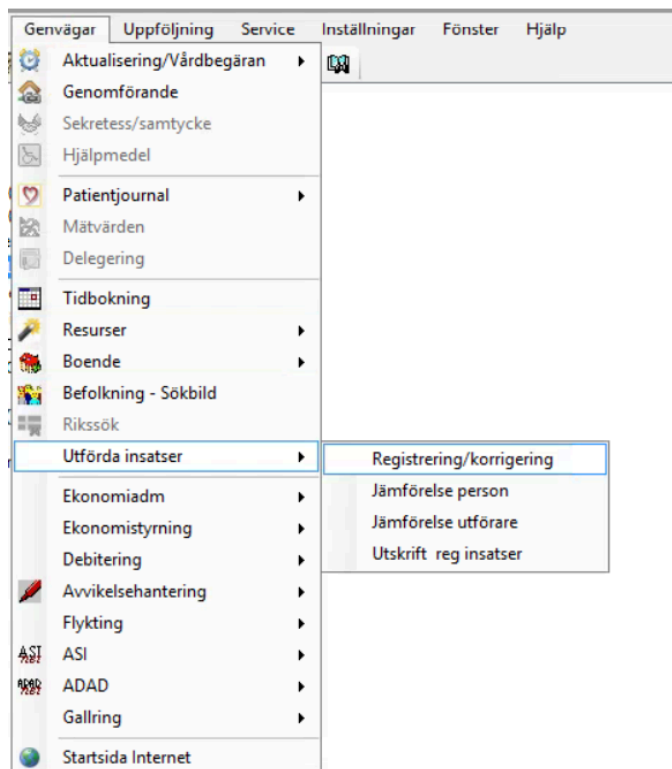
Några sista påminnelser gällande TES:

- Insatserna Dubbelbemanning respektive Larm-besök ska alltid registreras som ensam insats per besök i TES.
Se till så personalen inte registrerar larmbesöket på Natthjälp.
- Viktigt att justera/registrera insatser på rätt datum och rätt tid på dygnet i TES. Om samordnare/planeringsledare t ex jobbar hemma och efterregistrerar i TES på kvällen så måste man se till så insatsen, t ex morgonhjälp, inte hamnar på det klockslag man gör registreringen på kvällen.
- Viktigt att i Treserva återkalla när fördelad tid ska justeras vid förändrat omvårdnadsbehov på månadsbasis.
- Vid registrering av HSL-insatser som är fördelade så ska man INTE registrera "8 d HSL-Debiterbart besök" på brukare som är under 20 år. Registrera då endast den utförda tiden på respektive fördelad HSL-insats.
- Notera att i Debiteringsrapporter i TES Webb och i "Linköpingsspecifika rapporter" visas alla tids- och insatsregistreringar oavsett om de är attesterade eller inte. Det är också detta som är ert ersättningsunderlag och därför viktigt att ändra till noll eller ta bort felaktiga transaktioner INNAN allt attesteras.
- Om en brukare har personlig omvårdnad (PO) **som inkluderar ett trygghetslarm** men där brukaren avsäger sig insatserna inom PO en månad, då måste ni be debiteringen om att manuellt lägga på en avgift för trygghetslarmet. OBS! Gäller endast om brukaren tillfälligt av sagt sig insatserna.
I de fall en brukare varaktigt avsäger sig insatserna inom PO men vill ha kvar sitt trygghetslarm, och ni avslutar insatserna i Treserva, så behöver ni kontakt biståndshandläggare omgående så brukaren får ett nytt biståndsbeslut på endast trygghetslarm.

Gällande "Personlig omvårdnad" så blir avgiftsnivån på kundefakturan baserad på det totala antalet timmar ni har registrerat i TES under månaden. Debiteras alltså inte per timme utan **per nivå**. Boservice debiteras däremot per timme.

Registrering av utförda insatser i Treserva

Gå via **Genvägar- Utförda insatser-till Registrering/korrigerig.**



Välj **Period** och **Utförarenhet**

OBS! Du får **aldrig** välja "överenheten" i fältet Utförarenhet (t ex "EKBACKEN/MÖJETORP", "ASPEN/HJÄLMSÄTERS GATAN") eftersom dessa endast är ett område och inte kopplade till några konton till ekonomisk uppföljning/transaktioner och går alltså inte att debiteras.

Du **ska** istället välja underenheten (t ex "Ekbacken, hus A", "Aspen htj ORD") som ju är själva enheten.

När du ska göra en registrering så väljer du först vilken **debiteringsperiod** det avser. Välj sedan korrekt **Utförare/utförarenhet** och fyll sedan i brukarens **personnummer**. Du kan också klicka på Sök Person för att söka fram brukaren. Välj den **Insatstyp** i listan som du ska göra registreringen på och sedan antal i rutan "Manuellt" och Spara.

Registrering av tid

Utförs inte längre i Treserva. All tid registreras i TES.

Registrering av antal

Manuellt registrerade insatser i Treserva, såsom:

- Lunch, lunchlåda och leverans lunchlåda på brukare
- Installation trygghetslarm
- Förlorat larmknapp
- Förlorat trygghetslarm (basenheten)
- Bårhustransport

The screenshot shows the 'Registrering utförda insatser' window. The 'Insatstyp*' dropdown is set to 'Installation trygghetslarm'. The 'Registrerat antal' section has 'Manuellt' and 'Maskinellt' fields. The 'Till Excel' button is visible on the right side of the window.

Insatser/produkter som registrerats i Treserva kan du även sammanställa och spara ned till en excel-fil genom att klicka på knappen "Till Excel" när du är klar med dina registreringar.

När du väl har registrerat dina insatser/produkter i Treserva och kört Beräkna/sammanställ så går det INTE att ta bort redan registrerade insatser/produkter eller sätta 0 i antal. Du kan då endast ändra antal (till lägst 1) men inte ta bort hela insatsen/produkten.

Det betyder att ev. registrerade insatser kommer med på kundens faktura, även om du lägger in en korrigering via Debiteringsunderlag, se bildexempel nedan.

Radtext	Perio...	Insa...	Antal	Apris	Belopp
Hyra	Febr...	Serv...	1,00	5 564,00 kr	5 564,00 kr
Korrigering, Installation tr...	Janu...		1,00	-267,00 kr	-267,00 kr
Installation, trygghetslarm	Janu...		1,00	267,00 kr	267,00 kr
Matkorg	Janu...		30,00	51,00 kr	1 530,00 kr

Korrigerig och makulering av tid eller antal

När utförare skickar in ärende till debiteringen och ber dem göra en korrigerig, makulering eller ersättningsfaktura så **måste** utföraren också göra en **manuell justering på sitt ersättningsunderlag** (alltså det som skickas in till kommunen för att få ersättning) antingen på innevarande debiteringsmånad eller i efterhand på nästkommande månad. Annars blir följden att utföraren behåller sin ersättning för den bortskrivna produkten/insatsen men kommunen får ingen intäkt eftersom detta dras bort på brukarfakturan.

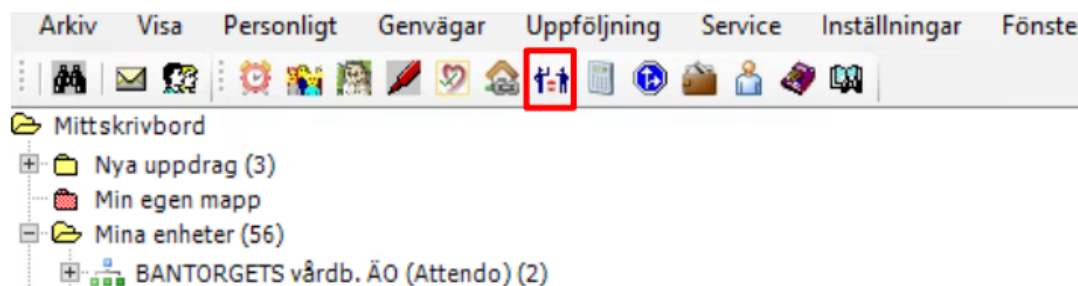
När man skickar in ett ärende om ovan nämnda korrigeringar så är det också viktigt att man, förutom namn och personnummer på brukaren, också anger vilken typ av insats, totalt antal timmar/minuter som ska debiteras respektive skrivas bort samt månad som man avser korrigeriga.

Man anger alltså t ex "Städ", "Totalt antal timmar/minuter som ska skrivas bort" samt "Totalt antal timmar/minuter som ska debiteras kund" och anger "avser debiteringsmånad" som ska skrivas bort.

Dessutom måste utförare också ange anledningen till bortskrivning och vart dessa timmar/produkter istället ska debiteras (på vilken brukare).

Tillfälligt uppehåll

Du når "Tillfälligt uppehåll" dels via ikonen "Tillfälligt uppehåll" i verktygsmenyn, dels från ikonen "Debiteringsunderlag".



Välj **Period** fr o m när uppehållet startar.

När uppehållet ska avslutas läggs t o m datum.

Om du inte vet slutdatum så lämnas detta öppet.

Orsak: här väljer man orsak till frånvaro via rullisten.

Vi använder:

- Planerad frånvaro (både hemtjänst och vårbostad)
- Oplanerad frånvaro (används av hemtjänst)
- Oplanerad frånvaro VB (används ENDAST av vårbostad)

Klicka på knappen "Lägg till" så faller uppehållet ner i vita fältet längst ner. **SPARA.**

OBS! Kom ihåg att avsluta uppehållet genom att lägga t o m-datum. SPARA.

19 5006 [redacted] Per-Bertil - Tillfälligt uppehåll

Deb. person* 19 [redacted] [redacted] Sök person

Tillfälligt uppehåll

Information om uppehåll

Period* 2022-02-15 t.o.m. 2022-02-15

Orsak* Oplanerad frånvaro

Lägg till
Töm
Ta bort
Skriv ut

Bevakning
Saknas

Registrerade uppehåll

Datum from	Datum tom	Orsak	Källa	Skapad	Skapad av	Ändrad	Ändrad av

Frånvaro hemtjänst – fortsatt registrera i Treserva

Det är fortsatt viktigt att du rapporterar frånvaro i Treserva av flera orsaker, bl a för uppföljning. Det görs däremot inget avdrag på kundfaktura eftersom det är den registrerade tiden från TES som debiteras.

Bevakning

19 350630-8174 Fredriksson, Paul - Debiteringsunderlag

Deb. person* 19 350630-8174 Fredriksson, Paul Sök person

Produktregistrering | Dygnsregistrering | Korrigera avgift | Avvikande debitering | Tillfälligt uppehåll

Information om uppehåll

Period* 2016-02-10 t.o.m. 2016-04-13

Orsak* Oplanerad frånvaro

Lägg till
Töm
Ta bort
Skriv ut

Bevakning
Klicka här

Registrerade uppehåll

Datum from	Datum tom	Orsak	Källa	Skapad	Skapad av	Ändrad	Ändrad av
2016-02-10		Oplanerad frånvaro		2016-04-13	rikso		

Välj helst alltid att bevaka Oplanerad frånvaro samt Planerad frånvaro utan slutdatum. Det gör du genom knappen/funktionen "Bevakning" som en påminnelse till sig själv att t ex avsluta ett uppehåll:

- Dubbelklicka på frånvaroregistreringen i vita fältet.
- Då tänds knappen "Bevakning" – "Klicka här".

Lägg här in "Bevakningstyp" (hur ofta du får upp bevakningen på ditt skrivbord) och "Bevakningsdatum" (från när i tiden man vill att bevakningen ska gälla). Bevakningsdatum fylls i med dagens datum per automatik, men detta är redigerbart. **SPARA**. Din bevakning syns nu på skrivbordet under Bevakningar.

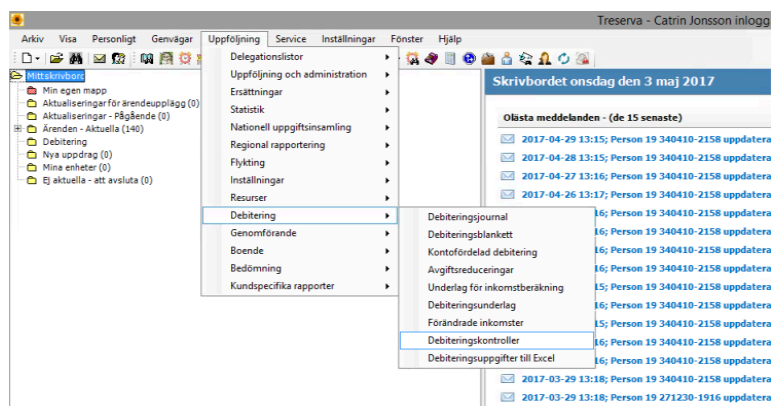
När tiden för uppehållet avslutas, kom ihåg att även gå in under "Bevakningar" via skrivbordet och avsluta bevakningen genom att bocka i rutan "Klar" och tryck på **SPARA**.

Kontroll tillfälligt uppehåll (planerad och oplanerad frånvaro)

Du ska alltid köra denna kontroll vid debiteringskörningen, så vi inte missar några intäkter p.g.a oavslutad frånvaro på VB. Det är också viktigt för uppföljningen av hemtjänsten då registrerad tid i TES mäts mot minst 90% av registrerad tid på insatserna.

Denna kontroll ska alltid köras när debiteringskörningen görs. Det är också viktigt p g a ibland byter brukare debiteringsområde eller du börjar som ny samordnare på annat debiteringsområde, då har man inte någon bra koll på alla brukares frånvaro.

Gå in på "Uppföljning" – "Debitering" – "Debiteringskontroller".



Välj fliken "Debitering".

I urvalet väljer du lista "Personer med tillfälligt uppehåll" och sedan den period det gäller. I kolumnen Debiteringsområde klickar du bort boken i rutan Alla om du nu har flera, därefter väljer du det debiteringsområde du vill kontroller. Listan går att skriva ut i Excel.

Debiteringsområde	Personnr	Namn	Fr.o.m.	T.o.m.	Beskrivning
VBÄLERYDSJ	20	Engelborg Katarina	2015-07-06		Oplanerad frånvaro
VBÄLERYDSJ	23	Gunborg	2015-05-09		Oplanerad frånvaro
VBÄLERYDSJ	25	Hedvig Maria	2015-03-09		Oplanerad frånvaro
VBÄLERYDSJ	27	Evert Roland	2015-04-01		Oplanerad frånvaro
VBÄLERYDSJ	38	Britt-Mari	2016-09-01		Oplanerad frånvaro
VBÄLERYDSJ	42	Enika	2014-01-09		Oplanerad frånvaro
VBÄLERYDSJ	47	Zaffan	2015-05-17		Oplanerad frånvaro
VBÄNESTADH	23	Biri Elisabet	2013-03-17		Oplanerad frånvaro

Regler för Planerad- och Oplanerad frånvaro

Planerad frånvaro

Planerad frånvaro kan t ex vara när brukaren under en tid bor hos anhörig, är på semester eller liknande. **OBS! Avdrag på kundfaktura görs endast för vårbostad (hemtjänstkund debiteras per utförd tid men utförare ska ändå lägga in frånvaron i Treserva).**

Vid planerad frånvaro som är minst sju dagar, görs avdrag på avgifter för omvårdnad och kost på vårbostad. Upphållet ska anmälas av brukaren till utföraren minst sju dagar före första frånvarodagen för att brukaren ska få avdrag på avgiften.

Exempel. (OBS! nedanstående gäller alltså endast för vårbostad)

Brukaren meddelar på måndagen att hen inte vill ha någon insats fr o m nästkommande måndag – utföraren lägger då in frånvaron från nästkommande måndag.

Om brukaren meddelar på måndagen att denne inte vill ha någon insats fr o m onsdagen i samma vecka – då är det fortfarande nästkommande måndag som gäller som första frånvarodag. Alltså sju dagar innan.

Avdrag på avgiften för omvårdnad görs med 25 procent för varje hel veckas uppehåll om sju dagar:

Frånvaro mer än 7 dgr = 25 % avdrag från dag 1

Frånvaro mer än 14 dgr = 50 % avdrag från dag 1

Frånvaro mer än 21 dgr = 75 % avdrag från dag 1

Frånvaro mer än 28 dgr = 100 % avdrag från dag 1

T ex: Om brukare har frånvaro 10 dgr så görs avdrag med 25 % för samtliga dagar, om brukare har frånvaro 14 dgr så görs avdrag med 50 % för samtliga dagar. Avdraget för kost på vårbostad blir däremot per helt dygn, d v s 109:- /dag (eller enligt prislista för det år det gäller) från första dagen.

Oplanerad frånvaro

Oplanerad frånvaro gäller då **brukaren har en kostnad från annan vårdgivare**, t ex. vid sjukhusvistelse. I dessa fall görs avdrag för kost- och omvårdnad vårbostad redan från första dagen (inga avdrag för hemtjänstkund eftersom de debiteras per utförd tid **men utförare ska ändå lägga in frånvaron i Treserva**).

OBS! Korttidsboende ska aldrig registrera frånvaro.

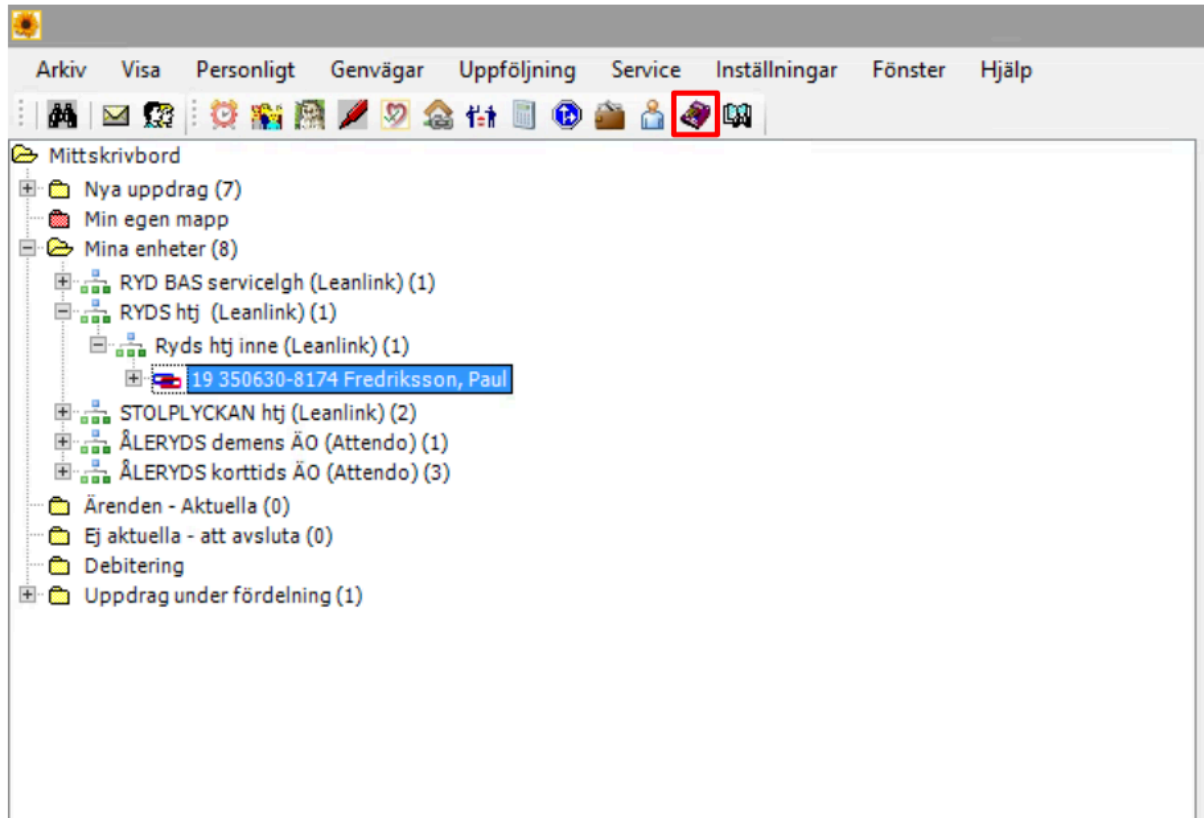
Avdrag för omvårdnad vårbostad görs med 1/30-del för varje frånvarodag.

Avdrag för kost på vårbostad görs med 132:- /dag (eller enligt prislista för det år det gäller).

Debitering

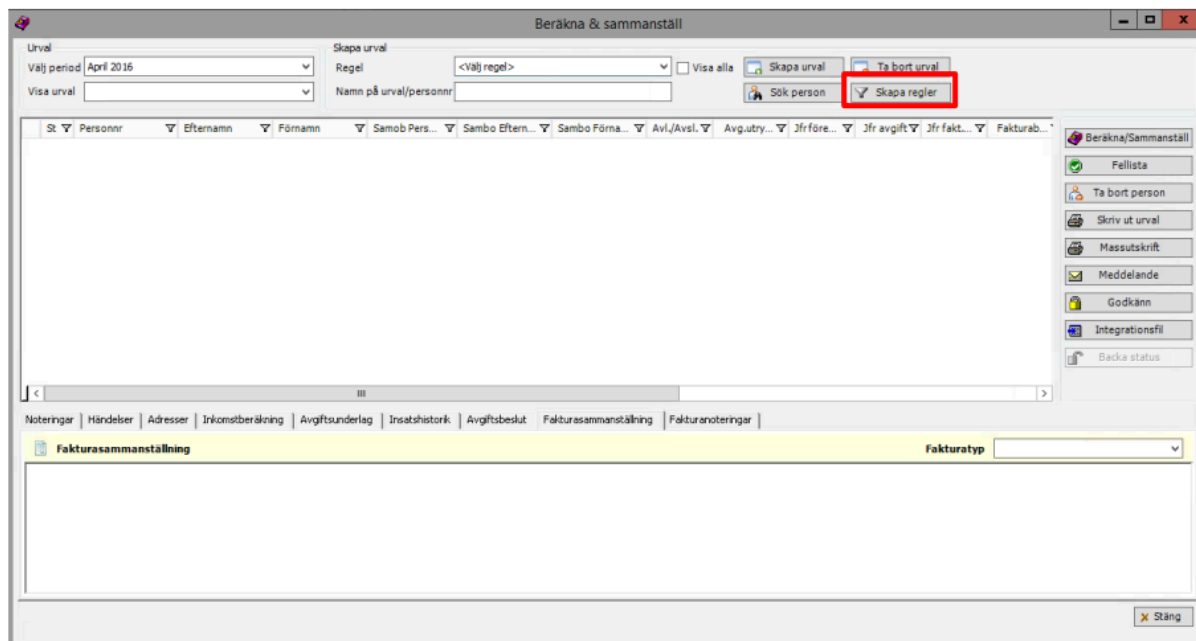
För att få med alla uppgifter (registrerade insatser/produkter, adresser, frånvaro, korrigeringar m m) till debiteringen så måste vi hämta upp dessa.

Klicka på ikonen **"Beräkna och sammanställ"** (har du inte ikonen så går du in på Genvägar-Debitering-Beräkna och sammanställ).



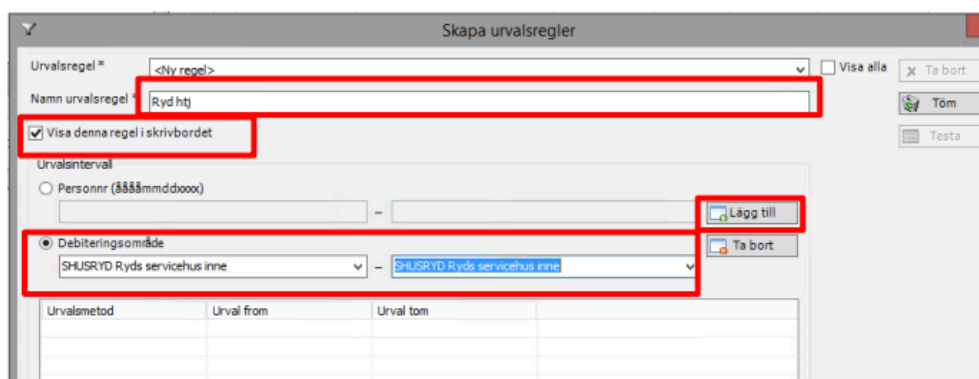
Skapa Regel för Urval av ditt debiteringsområde

Klicka på **Skapa regler** (detta görs bara första gången och är personlig, d v s ingen annan kan ta upp din regel för att göra beräkning).



Namnge urvalsregeln (förslagsvis namnet på ditt deb.område).

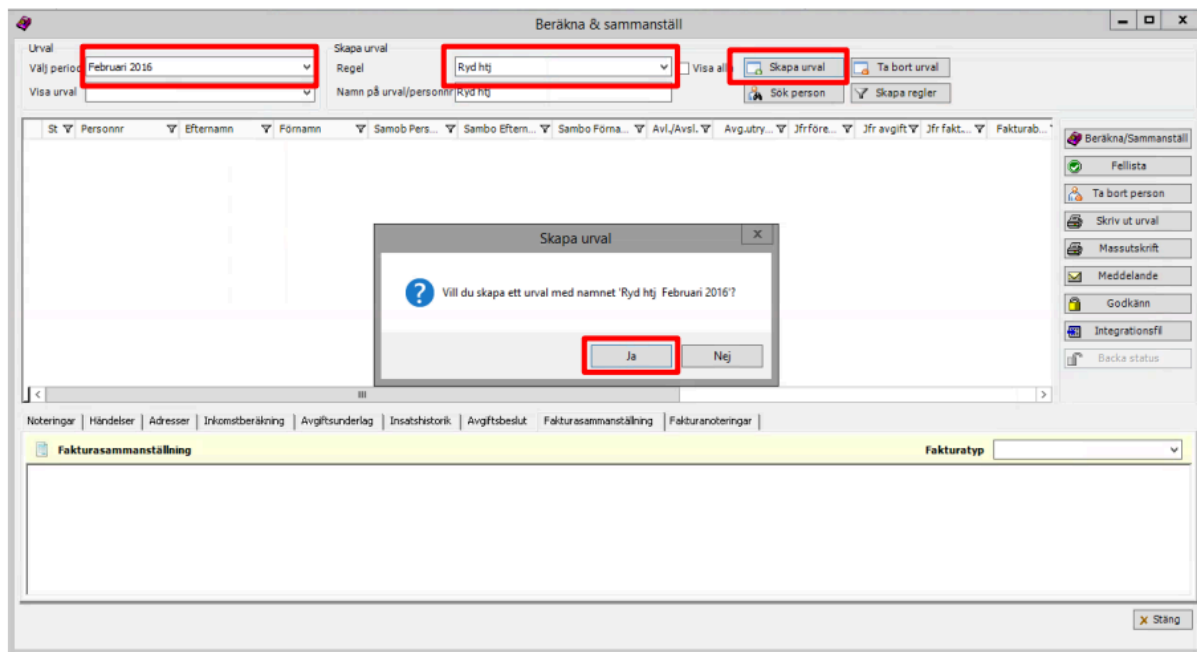
Välj debiteringsområde (båda fälten) som du skall skapa regel på i båda rullisterna. Du kan också klicka i "Visa denna regel på skrivbordet" om du vill (ej nödvändigt eftersom du ändå måste gå in i Beräkna/sammanställ och välja din regel). Klicka på **Lägg till** och **Spara**.



Om du har glömt att kryssa i "Visa denna regel på skrivbordet" på din regel (alltså ej nödvändigt, se ovan) så går du upp på första fältet "Urvalsregel" och letar fram den regel det gäller och kryssar i "Visa denna regel på skrivbordet", tryck på **Lägg till** och **Spara**.

Debiteringskörning

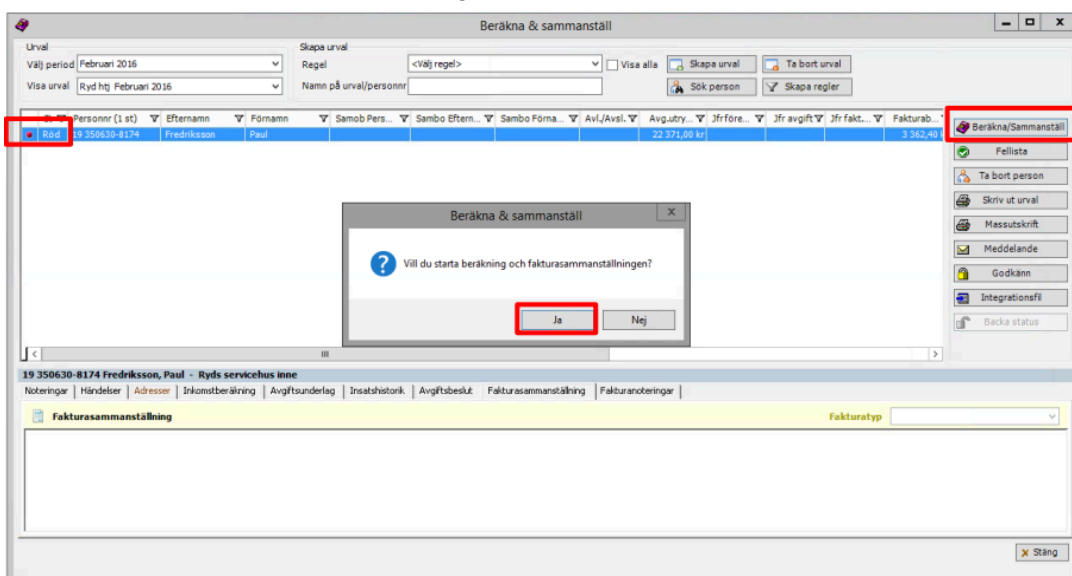
Se till att välja rätt **period**. Därefter väljer du din **Regel** och klickar på **Skapa urval**. Svara **Ja** på frågan Vill du.....



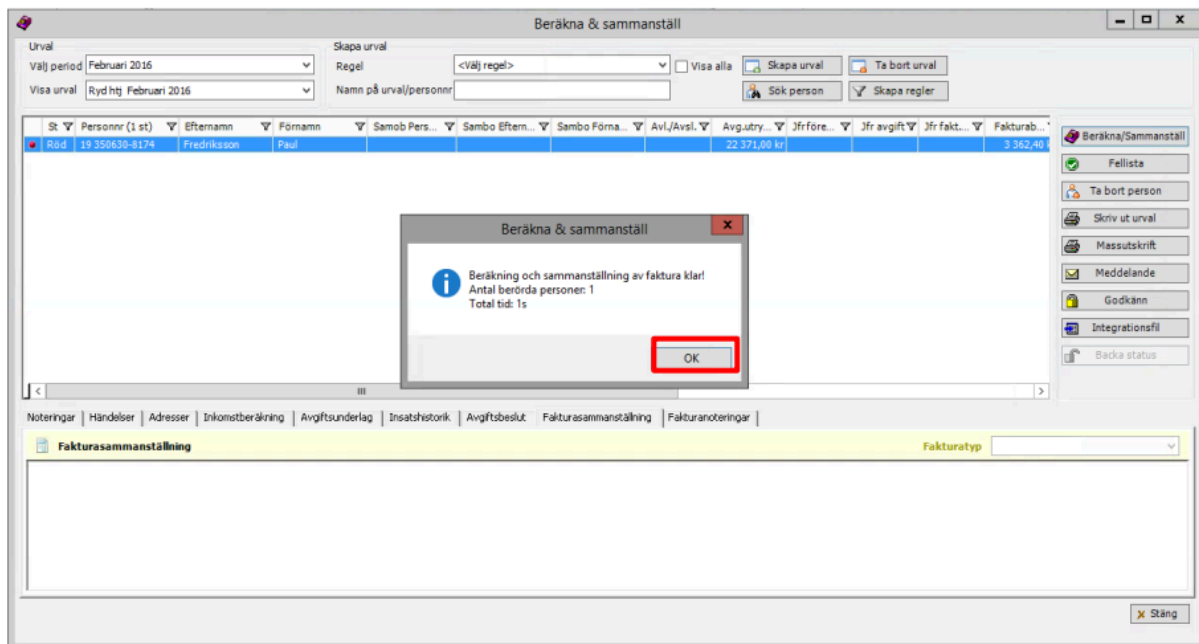
I den här bilden lyser RÖDA knappar framför personerna och i de fall det finns 2 RÖDA knappar betyder det att det finns en make/maka/sambo/partner.

RÖD betyder att de EJ är beräknade.

Klicka på **Beräkna**, svara **Ja** på frågan Vill du starta.....

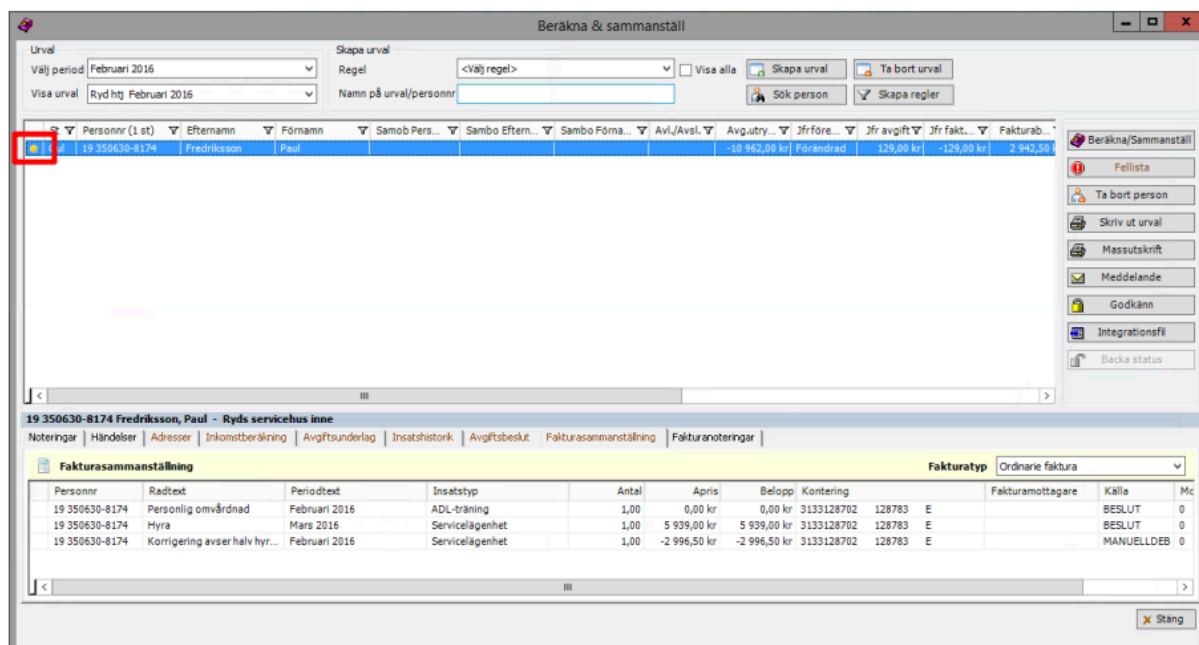


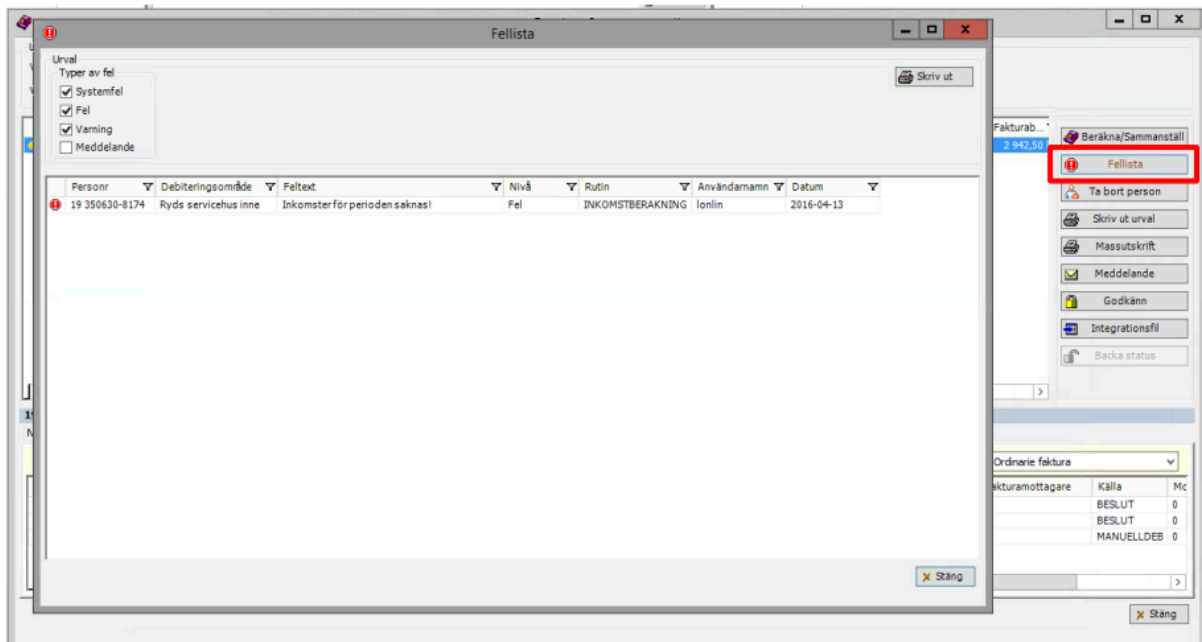
Informationsruta kommer upp: tryck OK.



Efter beräkningen är knapparna GULA.

OBS! Eftersom man beräknar åtminstone en gång innan man tar ut sin debiteringsjournal så är det viktigt att man återigen beräknar/sammanställer **precis innan man godkänner debiteringen**. Detta eftersom ngn annan kan ha gjort en ändring som du inte vet om sedan du tidigare beräknade.





Om knappen Fellista lyser **RÖD** klicka på den och meddela debiteringen att det finns felkoder i din Fellista.

De kommer då meddela dig om det är Ok att godkänna din debitering trots fel, eller så meddelar de att de kommer rätta felen och att du sedan kan göra en ny Beräkna/sammanställ och därefter godkänna din debitering.

Debiteringsjournal

Efter att du har beräknat/sammanställt så tar du ut din debiteringsjournal.
Det gör du via **Uppföljning-Debitering-Debiteringsjournal**.

Här kontrollerar du periodens rapporterade insatser på brukarna på ditt debiteringsområde. Du får bara fram de brukare som ligger på ditt debiteringsområde. Om brukaren har insatser från annan utförare så kommer du ej se dessa insatser. Inte heller om du har registrerat insatser på en brukare som tillhör ett annat debiteringsområde och om en brukare har insatser på korttids så tillhör denne förmodligen ett hemtjänstområde och syns alltså inte i deb.journal på ett korttids.

Debiteringsjournal skall alltid tas ut och gås igenom INNAN man godkänner sin debitering.

Om du finner fel så finns tid att korrigera (dock sådant som är attesterad i TES och som lästs över till Treserva).

Välj aktuellt verksamhetsområde t ex. **ÄO** i rutan **Välj verksamhet**. Klicka på **OK**.



Välj verksamhet

Flykting
Flykting
Funktionshinder (LSS, LASS)
Funktionshinder (SoL)
HSL
IFO / Familjerätt
ÄO

Välj debiteringsperiod i fältet **Period**. Kontrollera så både år och debiteringsmånad är korrekt.

Välj vilket debiteringsområden som ska ingå i urvalet (helst ett i taget om du ansvarar för flera). Du ska INTE kryssa i Insattstyp.

Urval - ÄO

Periodval:

Period: **November 2023** Urvalsgrupp:

Övriga urval:

Debiteringsområde:

- ☐ HTJNYKIL Nykil htj ORD (Attendo)
- ☐ HTJRAMBRÄC Berga/Ramshäll htj ORD (Bräcke)
- ☒ HTJSKÄGGET Skäggetorp htj ORD Attendo
- ☐ HTJTALLBOD Tallboda htj ORD Leanlink

Insattstyp:

- ☐ Alla
- ☐ 1 Omvårdnad
- ☐ 2 Dubbelbemanning
- ☐ 3 Städ, tvätt och inköp

Visa aktuella koder
Visa alla koder

Ej vilande
Vilande

Val av status:

- ☒ Sammanställ faktura
- ☐ Godkända/låsta
- ☐ Utskrivna till integra

Enstaka person: Sortering: **Debiteringsområde**

Utskriftsalternativ

Anledning till rapportuttag: **Kontroll**

Exportera till Word...

Urvalet redovisas på rapporten

Visningsalternativ:

- ☐ Förhandsgranska rapport
- ☒ Exportera till Word

Fyll i "Anledning till rapportuttag" under "Utskriftsalternativ" och kryssa i "Visningsalternativ". Valen "Förhandsgranska" och "Exportera till word" finns under "Visningsalternativ". Välj "Exportera till word" om du har många brukare/patienter så får du lättare en bra överblick på det som är registrerat.

Nedan ser du ungefär hur en debiteringsjournal ser ut. Du kontrollera antal på produkt/insats, hyra m m. Själva avgiften på t ex hemtjänst kan du inte ha någon kännedom om så den behöver du inte kontrollera.

Linköpings Kommun

Debiteringsjournal

Sida 1(8)

Fördelning: Debiteringsområde

Framställd: 2022-02-15 14:52

Beställd av: Catrine Jonsson

Anledning: Kontroll

Urval:

Debiteringsområde

Personnummer Namn

Bet.ansvarigFakturaradtext

Periodtext

Antal

Pris

Summa

BRBLANDARE Blandaren (Bräcke)

19 25	██████████	Persson, Ruth			NORMAL	
25	██████████	Boservice med PO 1-4	Januari 2022	0.5	87,00	43,50
		timmar				
25	██████████	Personlig omvårdnad.	Januari 2022	1,00	1 476,00	1 476,00
Delsumma:					1 519,50	
19 26	██████████	Arousell, Helga			NORMAL	
26	██████████	Trygghetslarm	Januari 2022	1,00	215,00	215,00

Godkänna debiteringen

Godkännandet av din debitering skall göras enligt tidplan (som du hittar under "ugglan" i Treserva) och du måste alltid beräkna/sammanställa en sista gång innan du godkänner. Godkännandet **måste** ske på det datum som står i tidplanen, alltså inte dagen innan eller efter.

Gå in på "Beräkna/Sammanställ".

Kontrollera att du valt rätt period och din regel. Tryck "Skapa urval".

Tryck Beräkna/sammanställ och nu ska **alla** knappar vara gula.

Kom ihåg att kontrollera Fellistan.

Om Fellistan är rödmarkerad: vidta lämplig åtgärd och gör sedan ny Beräkna/sammanställ.

När samtliga knappar är gula: klicka på knappen "Godkänn". Svara **Ja** på frågan.

Urval

Välj period: Juli 2018

Regel: SHUSÖSTLIN Östgatagatans servicehus inne i...

Skapa urval

Visa urval

Namn på urval/personer: SHUSÖSTLIN Östgatagatans servicehus inne i...

St Personnr Efternamn Förnamn Sambo Pers...

St Personnr (2 st) Efternamn Förnamn Sambo Pers...

St	Personnr (2 st)	Efternamn	Förnamn	Sambo Pers...
Gul	19 320114-9121	Gren	Cilla	
Gul	19 370215-9009	Toffelsten	Hanna	

Urval

Välj period: Juli 2018

Regel: SHUSÖSTLIN Östgatagatans servicehus inne i...

Skapa urval

Visa urval

Namn på urval/personer: SHUSÖSTLIN Östgatagatans servicehus inne i...

St Personnr (2 st) Efternamn Förnamn Sambo Pers...

St	Personnr (2 st)	Efternamn	Förnamn	Sambo Pers...
Gul	19 320114-9121	Gren	Cilla	
Gul	19 370215-9009	Toffelsten	Hanna	

Godkänn

Vill du godkänna alla beräknade och sammanställda personer (Gula) i urvalet?

Ja Nej

Nu får du upp nedanstående fråga: Klicka OK och nu är perioden godkänd och låst.

Godkänn

Beräknade och sammanställda personer i urvalet för debiteringsperioden juli 2018 är nu markerad som godkända och därmed låsta. (Gula -> Gröna)
Det är nu möjligt att framställa en integrationsfil för dessa personer.

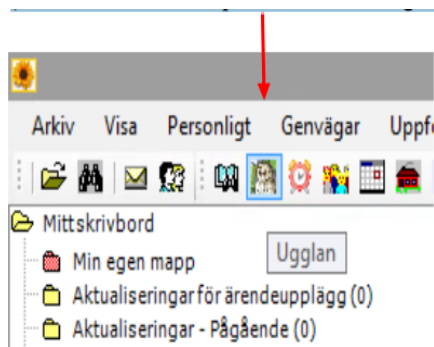
OK

Nu är din debitering godkänd och klar och knapparna framför personerna är GRÖNA.

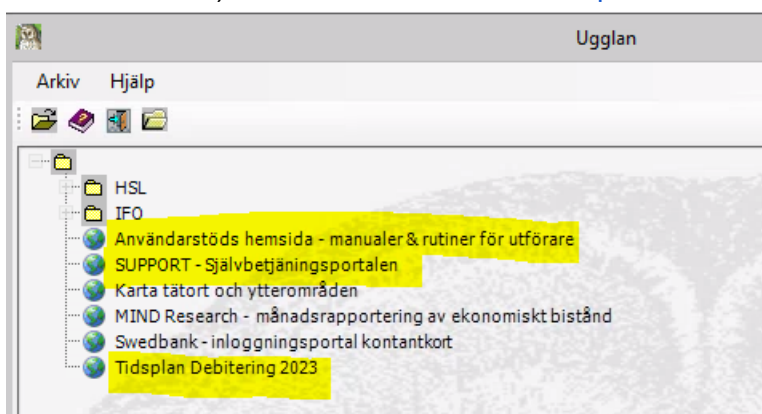
Hit kan du vända dig för support

Om du har frågor eller behöver hjälp så finns vi på Debiteringen enligt nedan:

1. Du når oss via Supportformulär i Självbetjäningsportalen. Detta hittar du under ikonen Ugglan i Treserva, se bild nedan. Vi kontaktar er så fort som möjligt.
(Här finns också Tidplan för debiteringskörning för respektive år)



Välj sedan Användarstöd, se nedanstående länkar under Ugglan (här finns också andra bra länkar). Nu kommer du till sidan: <http://www.linkoping.se/anvandarstod>



2. Klicka på skiftnyckeln så kommer du in i formuläret och kan skriva ditt ärende.

