 <p>Sundbybergs stad</p> <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2024-05-22	Version 4	Sida Sida 1 av 7

## Syfte

Syftet med denna rutin är att säkerställa att hemtjänstutförarna inom Sundbybergs stad ersätts korrekt för extra utförd tid samt att skapa en likställd bedömning med en samsyn vid behandling av extra insatser hos biståndshandläggarna.

## Omfattning

Rutinen omfattar äldreomsorgens myndighetsenhet.

## Ansvar

**Enhetschef** ansvarar för att rutinen är känd och efterföljs.

**Biståndshandläggare** ansvarar för att rutinen efterföljs.

## Tillvägagångssätt


Biståndshandläggaren ansvarar för att ha sin kundlista i Phoniro uppdaterad och aktuell. Detta är en förutsättning för att rutinen ska kunna efterföljas då bevakning av extra insatser förutsätter att kundlistan är uppdaterad.

Vid frånvaro är det teamets ansvar att bevaka extra insatser. Under sommaren är det den handläggare som ersätter som bevakar extra insatser.

Extra insatser ska ses över och behandlas regelbundet under månaden. Deadline för handläggaren att godkänna/icke godkänna extra insatser för aktuell månad är den 2:a vardagen nästkommande månad, innan klockan 12.00. Detta innebär att handläggaren i nära anslutning till den 2:a vardagen månaden efter aktuell månad behöver arbeta mer frekvent med extra insatser. Kontakta utföraren telefonledes vid eventuella frågor kring en extra utförd insats.

Ordinarie handläggare behöver ta kontakt med utföraren och eventuellt se över den enskildes behov och uppdrag om den enskilde har extra insatser återkommande under månaden.

**OBS!** Insatser som alltid ska registreras som extra insats av utföraren är fönsterputs och ledsagning till läkarbesök (schablonid för detta ingår i normalfallet inte i totalt beviljad tid).

 <p>Sundbybergs stad</p> <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2023-04-19	Version 3	Sida Sida 2 av 7

### Överenskommelse vid extra insatser:

Handläggare och hemtjänstutföraren kan ha en överenskommelse om att en viss insats ska utföras som extra insats. Vid sådan överenskommelse ska handläggaren upprätta en journalanteckning i Treserva. Detta för att det ska bli tydligt om en kollega hjälper till med extra insats på annan handläggares område. Exempel på notis i journalanteckning: *"Godkänn extra insats för extra bäddning 2024-XX-XX"*.

### Riktlinjer för extra insatser:

Viktigt att se till helheten och ramtid. Om en omsorgstagare har mycket tid beviljad, kan en extra insats bedömas inrymmas inom ramtid. En godkänd extra insats hos en omsorgstagare med enbart serviceinsatser behöver inte nödvändigtvis godkännas hos en omsorgstagare med mer omfattande insatser.


Uppmärksammar handläggaren vid bevakning av utförda insatser under månaden att besök är orimligt långa hos en omsorgstagare bör utföraren informeras enligt följande: *"Tidsåtgången för besöket utifrån utförda insatser och skälig levnadsnivå kommer resultera i att ni saknar tid för utförandet i slutet av månaden. Ni behöver se över tidsfördelningen över månaden då beviljad tid bedöms vara skälig för beviljade insatser."* Denna kommentar kan skrivas direkt i en utförd insats.

### Att delvis godkänna en extra insats


Det kan inträffa att handläggaren bedömer att en extra insats ska godkännas men att utföraren registrerat för mycket tidsåtgång för insatsen. Då ska handläggaren be utföraren att justera tidsåtgången för insatsen, handläggaren ska då specificera vilken tidsåtgång som godkänns så att korrekt justering kan ske. Utföraren kan justera tiden i extra insatsen fram till slutet av månaden (har de godkänt passet så behöver ansvariga för Phoniro låsa upp passet för att ändring ska kunna genomföras).

### Exempel på utförarens förklaring av extra insats samt besvarande från handläggare:


För att handläggaren ska kunna göra en bedömning av extra insats, behöver utföraren i förklaringen beskriva vilken insats som är extra och varför. Vad som i regel godkänns som extra insats är tillfälliga och akuta behov som inte kan invänta ny biståndsbedömning utan behöver utföras omgående för att tillförsäkra en skälig levnadsnivå hos omsorgstagaren.

 <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2023-04-19	Version 3	Sida Sida 3 av 7

<b>Att godkänna</b>	<b>Motivering</b>
Personal behövde invänta ambulans/färdtjänst	<i>Kan ses som tillfälliga behov som hemtjänst inte kunnat förutse och rå på/planera för och därmed ska godkännas. Handläggaren har ett ansvar att bedöma rimligheten av förklaringen för extra insats utifrån ramtid.</i>
Extra insats på grund av inkontinens och behov av att byta sängkläder	<i>Kan ses som tillfälliga behov som hemtjänst inte kunnat förutse och rå på/planera för och därmed ska godkännas. Handläggaren har ett ansvar att bedöma rimligheten av förklaringen för extra insats utifrån ramtid.</i>
Mat, magsjuka, oro/stress/ångestsituation som är vid enstaka tillfälle	<i>Kan ses som tillfälliga behov som hemtjänst inte kunnat förutse och rå på/planera för och därmed ska godkännas. Handläggaren har ett ansvar att bedöma rimligheten av förklaringen för extra insats utifrån ramtid.</i>
<b>Att ifrågasätta</b>	<b>Motivering</b>
När det saknas rimlig förklaring till insats (tex utebliven förklaring)	Förklaring ej tillfredsställande. Förklaringen ska beskriva vilka insatser som tagit längre tid och varför, för att vi ska kunna göra en bedömning.  Förklaring bör utvecklas.
<b>Att avslå</b>	<b>Motivering</b>
Handläggaren bedömer att extra insatsen bör rymmas inom ramtid (exempelvis omsorgstagare med många timmar)	Beskrivna moment och extra insatsen bör inrymmas inom ramtid.  En bedömning av vad som är skälig levnadsnivå har gjorts och extra insatsen rymms inom omsorgstagarens ramtidsbeslut.

 <p>Sundbybergs stad</p> <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2023-04-19	Version 3	Sida Sida 4 av 7

När förändrat (utökat) behov inte kommunicerats till handläggaren	Utökat behov har inte kommunicerats under den period som extra insatser har registrerats. Insatsen godkänns ej.
Insats som redan bedöms tillgodoses inom skälig levnadsnivå.  <i>Exempelvis: Extra tid för storkök matlagning Extra tid för städning</i>	Beviljad insats i form av (insats och frekvens) bedöms tillgodose behovet inom en skälig levnadsnivå. Insatsen godkänns ej
Omsorgstagaren är väldigt aktiv och delaktighet i sin omsorg. Vill göra allt själv så det tar mer tid men vi uppmuntrar hen och det är vårt mål att omsorgstagare inte blir försämrad i sin hälsa.	Handläggaren får se över hela uppdraget i dessa fall.
Tiden räcker inte till Tiden är slut för månaden	Förklaring ej godkänd. Förklaringen ska beskriva vilka insatser som tagit längre tid och varför, för att vi ska kunna göra en bedömning. Vidare har omsorgstagaren möjlighet att ansöka om utökade insatser.
Extra tid för inköp	Schablon för inköp är 30 minuter. Insatsen godkänns ej.
Extra tid för dubbelbemanning	Ska registreras enligt avtal som dubbelbemanning och ersätts per avtal. Insatsen godkänns ej.
Larm	Trygghetslarm ingår inte i ersättningsystemet för hemtjänst utan är anslagsfinansierat. Insatsen godkänns ej.


 <p>Sundbybergs stad</p> <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2023-04-19	Version 3	Sida Sida 5 av 7

Extra serviceinsats (städ, tvätt)	<p>Städ/tvätt är beviljat varannan vecka och är redan utfört för en vecka sedan. Insatsen godkänns ej.</p> <p>Tvätt/städ/inköp utfördes dagen innan och ligger utanför beviljade och skäliga insatser. Insatsen godkänns ej.</p>
Insats utförts fler gånger än utrymmet i tidsberäkningen på grund av lång månad ( <i>ogiltig förklaring om handläggaren lagt serviceinsatsen korrekt, dvs 1 ggr/2 veckor i Treserva</i> )	<p>En extra städning/tvätt ryms inom ramtid och befintligt uppdrag. Insatsen godkänns ej.</p> <p>Tvätt/städ/inköp täcks av befintligt uppdrag. Insatsen godkänns ej.</p>
Extra insats som omsorgstagare ej är beviljad (till exempel apoteksärende)	<p>Omsorgstagaren har inte ansökt om eller beviljats denna insats. Insatsen godkänns ej.</p> <p>Vid tidpunkten för utförd extra insats var omsorgstagaren ej beviljad stöd med apoteksärende. Godkänns därför inte.</p>

#### Lathund för hantering av extra insatser i Phoniro:

Biståndshandläggaren ska veckovis gå in i Phoniro och kontrollera utförda extra insatser/besök samt godkänna, ifrågasätta eller avslå insats/besök.

1. Logga in i Phoniro
2. Välj organisation: Sundbyberg Stad Biståndsenheten
3. Tryck på ersättsavstämning → granska → välj aktuell månad → välj kundlista efter handläggare → under "filtrera bort om differensen understiger (%)", välj noll (00) → låt samtliga utförare vara ikryssade → tryck visa.
4. Kolla i kolumnen "INSATSER" och "Varav extra".

 <p>Sundbybergs stad</p> <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2023-04-19	Version 3	Sida Sida 6 av 7

5. Titta längst ner på totalen. Visar totalen siffran 1 eller uppåt titta då på vilken/vilka omsorgstagare som berörs.
6. Klicka på namnet på den/de omsorgstagare som har extra insatser utförda.
7. Titta på utförarens anteckning om orsak till extra utförd insats.  
Två olika scenarion kan uppstå:

- A) Är förklaringen tillfredsställande?
- B) Är förklaringen inte tillfredsställande?

Vid scenario A, biståndshandläggaren behöver inte göra något (utföraren ersätts per automatik).

Vid scenario B, gå vidare med följande steg:


8. Klicka på besöket som innehåller extra utförd insats.
9. Under insatser finns samtliga insatser som är utförda under besöket listade, den insats som är markerad som extra – välj ”ersättning ifrågasatt/ersätts ej”.
10. I meddelanderutan skriver biståndshandläggaren en fråga till utföraren i de fall insatsen ska ifrågasättas, i annat fall avslås insatsen.
11. Tryck spara.
12. Inom en vecka ska svar från utföraren inkomma om insats har ifrågasatts.
13. Biståndshandläggaren noterar vilken utförare som ifrågasatts besök samt datum detta skedde.
14. En vecka efter – gå in på ersättningsavstämning → aktuella ärenden → välj aktuell månad → välj utföraren som ifrågasatts → tryck sök.
15. Klicka in på besöket som ifrågasatts.
16. En chattfunktion ska här gå att följa.
17. Har utföraren inte svarat inom en vecka, välj ”ersätts ej” för den extra utförda insatsen och utföraren får därmed ingen ersättning.
18. Är förklaringen tillfredsställande välj ”ersätts” (då försvinner chattfunktionen och händelsen går ej att följa längre).

## Utrustning

Phoniro.

## Referenser

Ej aktuellt.

 <p>Sundbybergs stad</p> <p><b>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</b></p>	LRU2.11			
	Dokumentnamn <b>Rutin för Kontroll av extra insatser/besök</b>			
Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, <i>Följ upp &amp; planera</i>	Enhet Äldreomsorgens myndighetsenhet	
Fastställd av/dokumentansvarig Enhetschef & kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2023-04-19	Version 3	Sida Sida 7 av 7

### Referensdokument

Ej aktuellt.

### Bilaga

Ej aktuellt.