



## Rutiner för uppföljning av tid och insatser inom hemtjänsten i Sundbyberg, 2018-06-01



phoniro

## Innehåll

<b>Rutiner för biståndshandläggare</b>	<b>3</b>
Biståndshandläggarens ansvar.....	3
Särskilda rutiner för Social- och arbetsmarknadsförvaltningens handläggare.....	3
<b>Rutiner för utförarenheter</b>	<b>5</b>
<b>Regelverk speciella insatser</b> .....	<b>5</b>
Ledsagning.....	5
Inköp/ ärenden.....	6
Service tvätt.....	6
Trygghetsringning.....	7
Avlösning i hemmet.....	7
Matlåda 8	
Trygghetslarm.....	8
<b>Regelverk olika typer av besök</b> .....	<b>9</b>
Avböjda besök, frånvaroperioder.....	9
Avböjda insatser på utfört besök.....	9
När kund avlider.....	10
Extra besök (besök som utförs utanför beställningen).....	10
Extra insatser på utfört besök.....	11
Dubbelbemanning.....	11
Sammanboende.....	11
Nattpatrullen.....	12
<b>Rutiner för uppföljning av hemtjänst</b>	<b>13</b>
<b>Spärrdatum</b>	<b>14</b>
<b>Fakturamall</b>	<b>15</b>

## Rutiner för biståndshandläggare

### Biståndshandläggarens ansvar

- Registrera nya kunder samt ändra kundinformation (adress, telefonnummer osv) på redan befintliga kunder. Skapa beställningar med beviljad tid **inklusive ledsagning** och beviljade insatser samt tilldela utförarenheten beställningen.
- Startdatum för beställningen ska vara det datum som beställningen ska gälla ifrån, **inte** den första varje månad.
- I de fall kunden byter utförare – sätt avslutsdatum på beställningen på den gamla utföraren och skapa en ny beställning på den nya utföraren.
- Sätt avslutsdatum på beställningar för kunder som inte längre är aktuella för hemtjänstinsatser.
- Om beställd tid och/eller insatser förändras i kundens beslut i Treserva så ska den gamla beställningen avslutas i Phoniro Care och en ny beställning ska skapas. Om ett beslut förändras mitt i en månad, sätt avslutsdatum på den gamla beställningen ex. 2018-06-09 och startdatum på den nya beställningen dagen efter. Vid omprövning med oförändrad tid och insats ska beställningen ligga kvar i Phoniro Care.

### Särskilda rutiner för Social- och arbetsmarknadsförvaltningens handläggare

Samtliga beställningar från social- och arbetsmarknadsförvaltningen ska läggas med en beställning till utföraren enligt ovanstående samt en beställning till organisationen **Sundbyberg Stad Biståndsenheten** med en eller flera av nedanstående insatser. Detta för att ersättnings- och avgiftsunderlagen ska kunna filtrera fram rätt målgrupp.

1. Psyk
2. LASS
3. LSS
4. Boendestöd psyk, utan avgift
5. SoL under 65

### **Särskild hantering av vissa insatser**

- Om en kund är beviljad nattinsatser ska en beställning med insatsen Natttillsyn läggas till utförarenhet Nattpatrullen.
- Om en kund har trygghetslarm ska en beställning med insatsen Trygghetslarm läggas till utförarenhet Nattpatrullen samt till den kommunala hemtjänsten som ska utföra trygghetslarmen.
- Om en kund är beviljad matlåda; bocka i rutan för både ”Matlåda Ekbacken” och ”Matlåda Övrig leverantör” i beställningen.
- Om en kund är beviljad dubbelbemanning ska tiden för dubbelbemanningen läggas till i beställningen i Phoniro. T.ex. en kund är beviljad en insats på 30 minuter varav 15 minuter ska vara med dubbelbemanning. Beställningen för insatsen ska då vara 45 minuter.

### **Granskning av utförd och registrerad tid**

Biståndshandläggaren granskar avvikelser i uppföljnings- och ersättningsunderlaget. I ersättningsavstämningen kan insatser ifrågasättas genom att biståndshandläggaren klickar i alternativ ”Ifrågasätts”, ”Ersätts ej” eller ”Ersätts” i rullistan på ett besök. Biståndshandläggaren kan i samband med detta skriva en kommentar till utförarenheten på besöket, utförarenheten kan i sin tur svara på frågeställningen.

## Rutiner för utförarenheter

NFC etikett ska sitta på dörrposten till kundens ytterdörr. I undantagsfall kan etiketten fästas på t.ex. insidan av en garderob i hallen om kunden kräver det. I de fall kunden har larm och natthjälp och NFC etiketten inte sitter på dörrposten, måste utföraren informera om vart NFC etiketten finns uppsatt. Alla besök ska som regel startas och avslutas med kvittens mot NFC etikett. I undantagsfall är det okej att starta och avsluta besök utan kvittens, exempelvis då besöket startar eller avslutas utanför bostaden.

Vid avböjda besök/insatser, extra besök, extra utförda insatser, ledsagning, manuellt skapade besök samt vid besök som justeras i tid ska en anteckning göras till besöket. Det finns tre olika anteckningstyper; en generell ”Anteckning”, ”Extra tid” samt ”avböjd tid”. **Om anteckning saknas kommer besöket inte att godkännas varvid ersättning uteblir.**

Om ett besök registreras felaktigt ska detta korrigeras innan spärrdatum och anteckning om orsak ska göras.

## Regelverk speciella insatser

### Ledsagning

Tid för beviljad ledsagning ingår i kundens totala beställda tid. Utförs ledsagning som överstiger den beställda tiden, ska den överstigande tiden registreras som ”extra insats” och rapporteras till biståndshandläggare inom 24 timmar. En anteckning av typen [Anteckning] ska **alltid** skrivas vid registrerad ledsagning. Vid extra utförd ledsagning ska en anteckning av typen [Extra insatser] skrivas med orsak till överskriden tid.

#### *Registrering*

Det finns 3 olika alternativ.

1. Du både startar och avslutar ditt besök i kundens bostad. Registrera då både start och slut på besöket med kvittens i bostaden.
2. Du möter upp kunden utanför bostaden men avslutar ditt besök i bostaden. Starta då besöket utan kvittens utanför bostaden och avsluta besöket med kvittens i kundens bostad.
3. Du möter upp kunden i dennes bostad men avslutar besöket utanför bostaden. Starta då besöket med kvittens i bostaden och avsluta besöket utan kvittens utanför bostaden.

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts för den utförda tiden.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar för den utförda tiden.

## Inköp/ ärenden

### *Registrering*

Det finns 2 olika alternativ.

1. Du startar och avslutar besöket i kundens bostad. Starta besöket med kvittens i bostaden. Besöket pågår under tiden du utför inköpet/ärendet. Registrera insatsen ”service inköp/ärenden” och avsluta besöket med kvittens när du lämnar varorna till kunden.
2. Starta ett besök utan kvittens när du påbörjar inköpet/ärendet utanför bostaden. Besöket pågår under tiden du utför inköpet/ärendet. Registrera insatsen ”service inköp/ärenden” och avsluta besöket med kvittens när du lämnar varorna till kunden. En anteckning av typen [Anteckning] ska skrivas om orsaken till varför besöket startades utan kvittens.

Obs! När inköp/ärende sker till ett sammanboende par, ska det registreras ett separat besök per person. Den faktiska tiden för insatsen ska registreras.

### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts för den utförda tiden

### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar för den utförda tiden

## Service tvätt

I egenskapslistan ”Hur utförs tvätten” väljs om tvätten utförs i bostaden (tvätt i lägenhet eller tvätt i tvättstuga) eller av ett tvätteri.

### *Registrering*

Det finns 2 olika alternativ.

- Om ”tvätt i bostaden” väljs i egenskapslistan ska besök startas med kvittens hos kund och tvätten påbörjas. När den första hanteringen av tvätten är klar och maskinen går, avslutas insatsen ”service tvätt” med kvittens. När tvätten är klar och hantering av den färdiga tvätten påbörjas, registreras insatsen ”service tvätt” igen och avslutas med kvittens när hantering av tvätten är klar.

### *Beräkning av ersättning*

Utförarenheten ersätts för utförd tid.

### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar för utförd tid.

- Om ”av tvätteri” väljs i egenskapslistan ska besöket registreras som ett separat besök samt startas och avslutas med kvittens när du hämtar tvätten och insatsen ”service tvätt” väljs.

#### *Beräkning av ersättning*

Utför utföraren enbart ”service tvätt”, ersätts utförarenheten enligt gällande schablon för tvätt 60 minuter.

Utför utföraren ”service tvätt” i samband med annan insats, registreras tvätt som ett separat besök och övriga insatser som ett besök. Då ersätts utföraren enligt gällande schablon för tvätt 60 minuter samt för utförd tid för övriga insatser.

#### *Beräkning av avgifter*

Utför utföraren enbart ”service tvätt”, betalar kunden enligt gällande schablon för 60 minuter.

Utför utföraren ”service tvätt” i samband med annan insats, registreras tvätt som ett separat besök och övriga insatser som ett besök. Då betalar kunden enligt gällande schablon 60 minuter samt för utförd tid för övriga insatser.

### **Trygghetsringning**

Den här insatsen kan inte kombineras med annan insats.

#### *Registrering*

- > Starta ett besök utan kvittens
- > Registrera insatsen Trygghetsringning och skriv ev. anteckning till besöket.
- > Avsluta besöket utan kvittens

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts enligt gällande schablon 5 minuter.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar ej för trygghetsringning.

### **Avlösning i hemmet**

Den här insatsen kan inte kombineras med annan insats

#### *Registrering*

- > Starta besöket med kvittens hos kunden
- > Registrera insatsen på besöket.
- > Avsluta besöket med kvittens hos kunden när du går

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts för den utförda tiden.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunder som även har hemtjänst och/eller larm betalar för avlösning som överstiger 5 timmar per månad.

Kunder som enbart har avlösning betalar för avlösning som överstiger 12 timmar per månad.

## Matlåda

### *Registrering*

Det finns 2 olika alternativ.

- > Starta besöket med kvittens hos kund. Registrera insatsen Matlåda Ekbacken **eller** Matlåda Övrig leverantör. Välj antal matlådor. Avsluta besöket med kvittens.
- > Starta besöket med kvittens hos kund. Registrera insatsen Matlåda Ekbacken **eller** Matlåda övrig leverantör + de övriga insatser du har utfört på besöket (ex. mathållning). Avsluta besöket med kvittens.

### *Beräkning av ersättning*

Finns 2 varianter:

1. Besöket innehåller endast insatsen ”matlåda Ekbacken” eller ”matlåda övrig leverantör”. Utföraren ersätts enligt gällande schablon (0,25 timme) och ingen utförd tid.
2. Besöket innehåller insatsen ”matlåda Ekbacken” eller ”matlåda övrig leverantör” samt annan insats (t.ex. mathållning); utföraren ersätts enligt gällande schablon för matlåda (0,25 timme) samt för utförd tid för annan insats.

### *Beräkning av avgifter*

Finns 3 varianter:

1. Kunden har enbart matlåda beställd: kunden betalar en abonnemangsavgift. Inget för ev. utförd tid.
2. Kunden har matlåda samt annan insats beställd: kunden betalar utifrån utförd tid i bostaden samt per matlåda.
3. Vid matlåda till sammanboende betalar de halva abonnemangsavgiften var samt för antalet matlådor.

## Trygghetslarm

Den här insatsen kan inte kombineras med annan insats

### *Registrering (endast en personal registrerar)*

- > Starta besöket med kvittens hos kunden
- > Registrera insatsen ”trygghetslarm” på besöket.
- > Avsluta besöket med kvittens när du går

### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon per trygghetslarm.

### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar inte för larmtryckning utan det ingår i en abonnemangsavgift. Vid trygghetslarm för sammanboende, betalar de halva abonnemangsavgiften var.



## Regelverk olika typer av besök

### Avböjda besök, frånvaroperioder

#### *Registrering*

Om ett besök avböjs 24 timmar eller närmare det planerade besöket så ska det manuellt registreras som ett avböjt besök i Phoniro. Besöket registreras då enligt följande:

- > I Phoniro Cares webbgränssnitt, gå till Kund → [Kundens namn] → Besök → Nytt avböjt besök
- > Markera de insatser som skulle ha utförts i besöket
- > Lägg in den planerade starttiden och sluttiden
- > Skriv en anteckning av anteckningstypen [Avböjd tid] innehållande orsak till att besöket avböjts.

Vid oplanerad längre sammanhängande frånvaro eller sjukhusvistelse ska även en frånvaroperiod registreras i gränssnittet av utföraren. Frånvaroperioden **måste** registreras innan eventuella avböjda besök registreras.

Från startsidan klickar du på ”administration” → sök efter kund → [Kundens namn] → frånvaroperiod → ny frånvaroperiod. Man ska ange:

- > Anmälningdag och klockslag
- > Orsak (från en vallista)
- > Slutdatum om detta är känt från början. Annars måste detta anges senare.

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren får ersättning för inplanerade besök som registreras som ”avböjt besök” under de första 24 timmarna.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar ej för ”avböjda besök”.

### Avböjda insatser på utfört besök

#### *Registrering*

Om kunden avböjer en eller flera insatser under utförandet av ett besök (dvs. där andra insatser utförs) så gäller följande:

- > Om ett besök innehåller flera insatser, varav en eller flera av dessa insatser avböjs gäller; Bocka i de insatser som planerats att utföras under besöket. De insatser som avböjs ska markeras med ”avböjd” i rutan till höger om insatsen. Den planerade tiden för hela den avböjda insatsen registreras som ”avböjd tid” under rubriken ”specificerad tidsåtgång”. En anteckning av

anteckningstypen [Avböjd tid] innehållande orsak till den avböjda insatsen ska också skrivas.

- > OBS! Det är **inte** tillåtet av avböja **tid** för en insats som tar kortare tid att utföra än planerat.

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren får ersättning för den eller de avböjda insatserna som specificeras som ”avböjd tid”.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar ej för ”avböjd tid”.

### **När kund avlider**

#### *Registrering*

När en kund avlidit registreras besök som är inplanerade under de 24 kommande timmarna från det att utföraren fått vetskap om dödsfallet, manuellt som avböjda besök. Besöket registreras då med:

- > I Phoniros Cares webbgränssnitt, gå till Kund → [Kundens namn] → Besök → Nytt avböjt besök
- > Markera de insatser som skulle ha utförts i besöket
- > Lägg in den planerade starttiden och sluttiden
- > Anteckning av anteckningstypen [Avböjd tid] där det framgår att personen har avlidit ska skrivas.

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren får ersättning för den eller de avböjda insatserna som registrerats som ”avböjd tid” under de första 24 timmarna.

#### *Beräkning av avgifter*

Dödsboet betalar ej för ”avböjd tid” efter dödsfallet.

### **Extra besök (besök som utförs utanför beställningen)**

#### *Registrering*

Utföraren registrerar besöket med:

- > samtliga utförda insatser registreras som extra insats
- > en anteckning av anteckningstypen [Extra insatser] innehållande orsak till de extra insatserna ska skrivas
- > Rapportering av extra utförda besök ska ske till biståndshandläggare inom 24 timmar via verksamhetssystemet Treserva.

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts enligt regelverk för respektive registrerad extra insats.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar enligt regelverk för respektive registrerad extra insats.

### **Extra insatser på utfört besök**

#### *Registrering*

Om en eller flera insatser utförts extra på ett ordinarie besök (dvs. ett besök där vissa insatser utförts ”normalt” medan andra utförts ”extra”) så är det tvingande att specificera tid för extra insatser, samt att skriva en anteckning av anteckningstypen [Extra insatser].

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts enligt regelverk för respektive registrerad extra insats.

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar enligt regelverk för respektive registrerad extra insats.

### **Dubbelbemanning**

#### *Registrering*

Om biståndshandläggaren godkänt dubbelbemanning i uppdraget så registrerar båda personerna besöket men:

- > Personal 1 registrerar utförda insatser samt skriver ev. anteckning kopplat till besöket.
- > Personal 2 registrerar enbart ”Dubbelbemanning” på besöket.

#### *Beräkning av ersättning*

Utföraren ersätts enligt gällande regelverk för de insatser som registrerats. (Personal 1).

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon (0,25 timme, personal 2).

#### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar för den utförda tiden, personal 1. Kunden betalar ej för dubbelbemanning.

### **Sammanboende**

Det ska finnas 2 kvittensprodukter uppsatta vid dörren. En etikett med förnamn sätts upp bredvid resp. kvittensprodukt för att skilja dom åt.

1. Starta besöket med kvittens på den ena partners kvittensprodukt
2. Utför besöket
3. När besöket är klart, registrera de utförda insatserna för hen och avsluta besöket med kvittens.

4. Starta besöket med kvittens på den andra partners kvittensprodukt.
5. Utför besöket
6. När besöket är klart, registrera de utförda insatserna för hen och avsluta besöket med kvittens.
7. Vid behov justeras tiderna för besöket manuellt i efterhand. Anteckning av anteckningstypen [Anteckning] ska då skrivas om orsak till justering.

## **Nattpatrullen**

### *Registrering*

Starta besöket med kvittens hos kunden. Registrera endast insatsen ”omsorg natt” på besöket och avsluta besöket med kvittens när du går.

### *Beräkning av ersättning*

Besök med ”omsorg natt” räknas inte med i ersättningen.

### *Beräkning av avgifter*

Kunden betalar för utförd tid.

## Rutiner för uppföljning av hemtjänst

### Kvittenser

Äldreförvaltningen godkänner max 10 % manuellt skapade besök per månad. Uppföljning av registrerade besök görs varje månad. Uppföljningsansvarig tar kontakt med utförare som överstiger godkänd gräns. En anteckning ska alltid göras på manuellt skapade besök där orsak till att de skapats manuellt ska anges.

### Besök där start- eller sluttiden justeras

Äldreförvaltningen godkänner max 3 % justerad tid per månad. Uppföljning av justerad tid görs varje månad. Uppföljningsansvarig tar kontakt med utförare som överstiger godkänd gräns. En anteckning ska alltid göras på besök som justerats i tid, där orsak till justering ska anges.

### Avböjda besök

Handläggarna kontrollerar sina kunder varje månad och tar kontakt med utförarna där avböjda besök överstiger den gräns som myndighetsenheten sätter.

### Avstämning ersättning

Ansvarig ekonom på äldreförvaltningen mailar varje månad ut vad utföraren ska fakturera. Kontroll görs på de kunder där den utförda tiden överstiger den beställda. **Det är viktigt att registrera extra insatser som ”extra” för att dessa insatser ska kunna ersättas.**

### Ersättning ifrågasatt/ersätts ej

Äldreförvaltningen kan komma att ifrågasätta, alternativt välja att inte ersätta utförd insats. Detta meddelar äldreförvaltningen genom att på den specifika insatsen välja något av alternativen ”ersättning ifrågasatt” eller ”Ersätts ej” tillsammans med en anteckning om orsak till varför utförd insats ifrågasätts. Varje utförare av hemtjänst har ett ansvar att dagligen kontrollera om någon eller några insatser blivit ifrågasatta eller ej ersatta, samt skriva ett svar i avsedd textruta till äldreförvaltningen inom 48 timmar. För att få en lista på insatser som är ifrågasatta eller ej ersatta:  
”Startsida” → ”Ersättningsavstämning” → välj aktuell månad → Klicka ”sök”

### Felhantering i systemet

Om felaktigheter i registrering upptäcks ska detta så snart felet har upptäckts, meddelas till systemansvarig för Phoniro Care.

### Oriktiga uppgifter i Phoniro

Att lämna oriktiga uppgifter i Phoniro såsom att t.ex. registrera falska besök, justera tid för besök på ett felaktigt sätt, personal som använder annan personals inloggning m.m. är vart och ett i sig skäl för hävning av avtalet med Sundbybergs stad.

## Spärrdatum

För att korrekt avgifts- och ersättningsunderlag ska kunna tas fram ur Phoniro, spärras systemet för inmatning av information vid **tre tillfällen** varje månad. Detta innebär att inga fler besök kan läggas till eller rättas efter detta datum och tid. All inmatning och korrigerings måste utföras före detta datum och tid.

Äldreförvaltningen läser inte upp spärrdatum även om en utförare glömt ett spärrdatum. Det är varje utförares skyldighet att ha kontroll på när spärrdatum infinner sig.

**Exempel:** Om spärrdatum sätts söndagen den 12 februari, har utföraren till den andra vardagen efter spärrdatumet, alltså t.o.m. tisdagen den 14 februari för korrigera felaktigheter i Phoniro. Alla besök och korrigerings måste då ha gjorts före klockan 12:00 tisdagen den 14 februari.

Tiden för de besök som inte lagts till eller korrigerats i Phoniro innan spärrdatumet, ska rapporteras in till Sundbyberg stads avgiftshandläggare. Detta så att kunden får en korrekt faktura. Ingen ersättning utgår till utföraren.

# Fakturamall

Företagets logga

Adress tfn mm

(om det inte står längst ner)

Skriv vem som ska kontaktas

angående fakturan namn tfn o mail.

övrig referens angående utförd tid

Samordnare eller annan person

namn och telefonnr o mail

Faktura eller Kreditfaktura

Faktura nr 0001 Kundnr XXXX

Fakturadatum

Förfalldatum

Betalningsvillkor 30 dagar

Fakturaadress

Sundbybergs stad, **Ref nr Ä1204**

Box 950

831 29 Östersund

Månad och år som fakturan avser för hemtjänst

**Antal timmar o minuter**

**å-pris**

**Summa**

25,40

392:00

9,956:80

Timmar godkända från föregående månad

**Antal timmar o minuter**

**å-pris**

**Summa**

6,00

392:00

2352:00

**SUMMA**

**31:40**

**12,308:80**

Om det är en kreditnota skriv också faktura numret på den faktura som nu krediteras.

Innan faktura sänds kontrollera att timmarna stämmer med det som godkänts att fakturera från Sundbyberg Stad.

Icke beställda insatser godkänns inte.

*Adress*

*Telefon*

*Plusgiro/Bankgiro*

*Organisationsnummer*

*Om företag innehar F-skatt*