



Rutiner för uppföljning av tid och insatser inom hemtjänsten i Sundbyberg, 2023-03-01



phoniro

Innehåll

Rutiner för biståndshandläggare	3
Biståndshandläggarens ansvar.....	3
Särskilda rutiner för Social- och arbetsmarknadsförvaltningens handläggare.....	3
Särskild hantering av vissa insatser.....	4
Granskning av utförd och registrerad tid	4
Rutiner för utförarenheter	5
Regelverk speciella insatser	5
Ledsagning.....	5
Inköp/ ärenden.....	6
Service tvätt	6
Trygghetsringning.....	7
Avlösning i hemmet.....	7
Matlåda 8	
Trygghetslarm	8
Regelverk olika typer av besök	9
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
Vårdsensor.....	12
Rutiner för uppföljning av hemtjänst	13
Spärrdatum	14

Rutiner för biståndshandläggare

Biståndshandläggarens ansvar

- Registrera nya kunder samt vid behov ändra kundinformation (adress, telefonnummer osv) på redan befintliga kunder. Skapa beställningar med beviljad tid **inklusive ledsagning** och beviljade insatser samt lägg beställningen på rätt utförarenhet.
- 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 den utförarenhet som ansvarar för trygghetslarm dag och kväll.
- För kunder som har egen-regi som utförare och som är beviljade avlösning ska avlösning läggas till HAFFA. Hos övriga kunder läggs avlösningen på ordinarie hemtjänstutförare.
- Om en kund är beviljad matlåda; bocka i rutan för både ”Matlåda Kommunens leverantör” och ”Matlåda övrig leverantör” i beställningen.
- Om en kund är beviljad dubbelbemanning ska tiden för dubbelbemanningen läggas till i beställningen i Phonirol. 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. Huvudregeln är att alla besök startas och avslutas med kvittens mot NFC etikett. Manuella registreringar kan förekomma i undantagsfall, t ex då besöket startar eller avslutas utanför bostaden. Om ett besök registrerats utan kvittens ska alltid en anteckning göras om orsaken.

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

Inköp för en person/ett hushåll

Om besöket startas och avslutas i kundens bostad registreras start och avslut mot NFC som vanligt med den insats som är beviljad. Om besöket påbörjas utanför bostaden startas besöket i mobilappen. En anteckning av typen ”anteckning” ska skrivas om varför besöket startade utan kvittens. Besöket avslutas mot NFC när varorna lämnats hos kunden.

Saminköp

1. Starta och avsluta besök hos kund med NFC-etiketten när du lämnar/packar upp varorna hos kunden. Välj den insats som är beviljad.
2. Öppna Phoniro och gå till inkorg.
3. Tryck sedan på godkänn arbetspass.
4. Gå in på arbetspass och justera tiden, skriv in tiden för inköpet. Den totala tiden för inköpet fördelas mellan de kunder man handlat för.
5. Skriv saminköp i anteckningen.
6. Godkänn arbetspasset.

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 tvätter” väljs i egenskapslistan startas och avslutas besöket med kvittens när du hämtar tvätten och insatsen ”service tvätt” väljs. Besöket ska alltid registreras som ett separat besök. Insatsen får inte registreras tillsammans med andra insatser.

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

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts enligt schablon om 15 minuter. Om andra insatser utförs i anslutning till leverans av matlåda ersätts dessa med registrerad utförd tid.

Beräkning av avgifter

Kunden debiteras för registrerade matlådor utifrån insatsen ”Matlåda kommunens leverantör” i samband med övriga hemtjänstavgifter. För ”matlåda övrig leverantör” betalar kunden direkt till utföraren.

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

Trygghetslarm är anslagsfinansierat. Ersättningen påverkas inte av registreringar i Phoniuro.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar inte för larmutryckning utan betalar en abonnemangsavgift per månad. 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.

Besök som registrerats som avböjda kan inte ändras eller tas bort.

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.

Insatser som registrerats som avböjda kan inte ändras eller tas bort.

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 enligt följande:

- > samtliga utförda insatser registreras som extra insats
- > en anteckning av anteckningstypen [Extra insatser] innehållande orsak till de extra insatserna ska skrivas

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts enligt regelverk för respektive registrerad extra insats om insatsen godkänts av handläggaren.

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”) ska utföraren 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 om insatsen godkänts av handläggaren

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 NFC-etiketter uppsatta vid dörren en för varje person. En etikett med förnamn sätts upp bredvid resp. NFC-etikett för att skilja dom åt.

1. Starta besöket med kvittens på den ena partners NFC-etikett
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 NFC-etikett.
5. Registrera de utförda insatserna för den andra partnern och avsluta besöket med kvittens
6. Justera tiderna mellan kunderna manuellt i efterhand. Observera att tiden för serviceinsatser ska fördelas lika. Anteckna orsak till justering, med anteckningstyp [anteckning]

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

Hemtjänst natt är anslagsfinansierat räknas inte med i timersättningen.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar för utförd tid. Kunden betalar inte för tillsyn via vårdsensor.

Vårdsensor

Registrering

Tillsyn via vårdsensor registreras som ”ÄF Vårdsensor tillsyn”. Registreringen sker manuellt. Om tillsynen med vårdsensor leder till fysiskt besök hos omsorgstagaren registreras det som omsorg natt, med NFC hos omsorgstagare.

Beräkning av ersättning

Vårdsensor ingår i ersättningen för hemtjänst natt som är anslagsfinansierat Besök med ” ÄF Vårdsensor tillsyn” räknas inte med i timersättningen.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar inte för tillsyn via vårdsensor.

Rutiner för uppföljning av hemtjänst

Kvittenser

Staden godkänner max 10 % manuellt skapade besök per 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

Staden godkänner att max 3 % justerad tid per 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

Staden 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

Godkända registreringar i Phoniro utgör utförarens fakturaunderlag. Felaktiga registreringar innebär således att utföraren lämnar felaktiga uppgifter sitt fakturaunderlag. 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. Spärren sätts kl 12.00 andra vardagen efter brytdatum. **Exempel**; om brytdatum är den 31 oktober sätts spärren kl 12.00 den 2:a november. Om den 31:e oktober är en lördag sätts spärren tisdagen den 3:e november. En lista över brytdatum och spärrdatum tas fram årligen och skickas till utförarna i december varje år. Listan finns också i utförarportalen.