

Regelverk för ersättning och registrering  
inom Hemtjänsten, version 2.3.2  
Gäller fr.o.m. 2023-10-01



## Innehåll

Innehåll .....	2
1 Rutiner för biståndshandläggare .....	3
2 Rutiner för hemtjänstpersonal .....	3
3 Instruktioner specialinsatser och specialbesök .....	5
3.1 Tvätt utanför hemmet (registreras i de fall tvätten utförs utanför bostaden) .	5
3.2 Inköp/ärende (registreras i de fall inköpet utförs utan att kund medföljer) ...	5
3.3 Trygghetslarm (utförs av larmpatrull dygnet runt, ska alltid registreras).....	5
3.4 Trygghetsringning (OBS: Endast för kunder som har trygghetsringning beviljad) .....	6
3.5 Tillsyn (OBS: Endast för kunder som har tillsyn beviljad) .....	6
3.6 Fast omsorgskontakt .....	6
3.7 Dubbelbemanning .....	6
3.8 Sammanboende.....	7
3.9 Avböjda besök som ska registreras i Phoniro .....	7
3.10 Avböjda besök som inte ska registreras i Phoniro .....	8
3.11 Avböjd insats Ex kunden vill ha hjälp med matsituation men inte med dusch, båda insatserna är planerade i samma besök .....	8
3.12 Extra besök (besök som utförs utanför beställningen) .....	8
3.13 Extra insatser på utfört besök .....	9
3.14 Justering av besökstid .....	9
3.15 Anhöriganställning.....	9
4 Rapporter.....	10
4.1 Ersättningsrapport .....	10
4.1.1 Filter .....	10
4.1.2 Kolumner .....	10
4.2 Uppföljningsrapport.....	12
4.2.1 Filter .....	12
4.2.2 Sortering .....	12
4.2.3 Kolumner .....	12
4.3 Avgiftsrapport.....	14
4.3.1 Filter .....	14
4.3.2 Sortering .....	14
4.3.3 Kolumner .....	14

## 1 Rutiner för biståndshandläggare

Biståndshandläggaren ska informera nya kunder om hur det fungerar i Danderyds kommun med Phonirovred och meddela hemtjänst- eller larmutföraren om låsvred inte ska beställas. Vid avslut av hemtjänstkund ska biståndshandläggaren meddela hemtjänstutföraren om låset ska vara kvar (kund byter utförare eller ska ha kvar larmet).

Biståndshandläggaren ska i början av månaden enligt separat årsplan följa upp utförd tid kontra beviljad tid i Phoniro Care på rapporten ”Uppföljning”.

## 2 Rutiner för hemtjänstpersonal

För att rapporterna för ersättning och avgifter ska göra rätt beräkningar är det viktigt att fastställda rutiner för hur besök och insatser registreras i Phoniro följs. Vid förändringar av rapporter är det viktigt att analysera om rutinerna också behöver förändras.

Hemtjänstutföraren tar med sig en NFC-etikett till kund vid första besöket för att kunna registrera besöken med kvittens (startar/avslutar besök mot lås/NFC), den får sedan vara kvar hos kund tills låsvred installerats så att alla besök kan kvitteras. **Saknar kunden kvittensprodukt ersätts utföraren endast i undantagsfall för okvitterade besök.**

Besökets start- och sluttid registreras i mobiltelefonen under ett pågående arbetspass när personalen startar och avslutar besök med kvittens enligt nedan. Undantag från detta beskrivs i kapitel 3.

Se separata lathundar för beskrivning av användandet av webbapplikation och mobilapplikation.

Det finns följande olika sätt att starta och avsluta ett besök:

### Normalfallet

1. Starta besöket mot lås/NFC i fortsättningen benämnd kvittensprodukt
2. Utför insatser, gör ev. avprickning av specialinsatser samt anteckning vid avvikelser
3. Avsluta besöket mot kvittensprodukt

### Besök som fortsätter utanför bostaden (t ex vid inköp ihop med kund)

1. Starta besöket mot kvittensprodukt
2. Lås dörren utan att avsluta besöket
3. Lås upp dörren utan att starta nytt besök
4. Utför insatser, gör eventuellt anteckning vid avvikelser
5. Avsluta besöket mot kvittensprodukt

**Besök som avslutas utanför bostaden (t ex vid ledsagning till sjukhus)**

6. Starta besöket mot kvittensprodukt
7. Utför insatser, gör eventuellt anteckning vid avvikelser
8. Lås utan att avsluta besöket
9. Avsluta besöket utan kvittens när kund och personal skiljs åt, anteckning ska skrivas

**Kund vill ej att man låser när man går**

1. Starta besöket mot kvittensprodukt
2. Utför insatser, gör ev. avprickning av specialinsatser samt anteckning vid avvikelser
3. Avsluta besöket mot kvittensprodukt men registrera avfärd om kunden har lås

**Kund öppnar åt dig**

4. Starta besöket mot kvittensprodukt men registrera ankomst om kunden har lås
5. Utför insatser, gör ev. avprickning av specialinsatser samt anteckning vid avvikelser
6. Avsluta besöket mot kvittensprodukt

Vid avvikelser (ej utförda insatser, extra besök/extra utförda insatser, okvitterat besök) ska en anteckning om orsak skrivas. Om anteckning saknas kan besöket komma att underkännas av biståndshandläggare varvid ersättning uteblir.



### **3 Instruktioner specialinsatser och specialbesök**

Nedan följer en beskrivning på rutiner för registrering samt regler för beräkningar av ersättning och avgifter för de insatser och typ av besök som kräver speciell hantering.

#### **3.1 Tvätt utanför hemmet (registreras i de fall tvätten utförs utanför bostaden)**

##### **Registrering**

Insatsen "Tvätt utanför hemmet" registreras när insatsen utförs utanför bostaden

Besök i bostaden för hämtning av tvätt samt besök i bostaden för återlämning av tvätt registreras enligt punkt 2. Den som lämnar tillbaka tvätten i bostaden registrerar insatsen "Tvätt utanför hemmet". Under dessa besök kan även annan beviljad insats utföras. Viktigt att "Tvätt utanför hemmet" endast registreras EN gång. När man är i tvättstugan registreras inget besök eller tid.

##### **Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon.

##### **Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån gällande schablon.

#### **3.2 Inköp/ärende (registreras i de fall inköpet utförs utan att kund medföljer)**

##### **Registrering**

Besök i bostaden för hämtning av inköpslista samt besök i bostaden för leverans av inköpta varor registreras enligt punkt 2. Den som lämnar tillbaka varorna i bostaden registrerar insatsen "Inköp". Under dessa besök kan även annan beviljad insats utföras. Viktigt att "Inköp" endast registreras EN gång. När man utför inköpet/ ärendet registreras inget besök eller tid.

Detta gäller både vid inköp/ärende åt enskild kund eller vid gemensamt inköp.

##### **Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon.

##### **Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån gällande schablon.

#### **3.3 Trygghetslarm (utförs av larmpatrull dygnet runt, ska alltid registreras)**

##### **Registrering**

Registrera besöket enligt punkt 2 samt insatsen "Larm" i mobiltelefonen i samband med besöket. Om larmbesöket är dubbelbemannat registrerar personal 2 både insatsen "Larm" och "Dubbelbemanning".

##### **Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån gällande överenskommelse/avtal.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar ingen avgift för larmutryckning.

**3.4 Trygghetsringning (OBS: Endast för kunder som har trygghetsringning beviljad)**

Besöket startas och avslutas utanför bostaden manuellt i mobiltelefonen efter avslutat telefonsamtal och insatsen ”trygghetsringning” registreras. Ingen tid registreras.

Alternativt registreras det manuellt i webbgränssnittet, som ett manuellt ”besök” och insatsen ”trygghetsringning” registreras. Ingen tid registreras.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon per gång.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån gällande schablon per gång.

**3.5 Tillsyn (OBS: Endast för kunder som har tillsyn beviljad)****Registrering**

Registrera besöket enligt punkt 2 samt insatsen ”Tillsyn” vid tillsynsbesök som varar kortare än gällande schablontid. Kunden ska vara beviljad Tillsyn.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon.

Kunden betalar utifrån faktisk utförd tid.

**3.6 Fast omsorgskontakt****Registrering**

Registrera besöket enligt punkt 2 samt insatsen ”Fast Omsorg” i mobiltelefonen i samband med besöket. Inga andra insatser utförs under detta besök.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån gällande överenskommelse/avtal.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar ingen avgift för fast omsorgskontakt.

**3.7 Dubbelbemanning****Registrering**

Vid beviljad dubbelbemanning registrerar båda personerna besöket med mobiltelefonerna enligt:

- Personal 1 startar ett besök mot låset och låser upp samt registrerar ev. utförda specialinsatser.
- Personal 2 startar ett besök mot låset men registrerar ankomst samt registrerar ”Dubbelbemanning”.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats, inkl. dubbelbemanningen.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats, men inget för dubbelbemanningen.

**3.8 Sammanboende****Registrering**

1. Starta besöket hos kund A med upplåsning och kvittens (kvittensetikett är kopplad till en av kunderna)
1. Utför besöket
2. När besöket är klart, registrera ev. specialinsatser för kund A i mobiltelefonen
3. Avsluta besöket hos kund A enbart med kvittens
4. Starta besöket hos kund B enbart med kvittens
5. Registrera ev. specialinsatser för kund B
6. Avsluta besöket hos kund B med låsning och kvittens
7. All tid är registrerad på Kund A, justera besöket genom att ta tid från kund A och lägga in på Kund B, totaltiden ska vara densamma

Olika alternativ för att justera besökstiden:

1. Sluttid för Kund A och starttid för Kund B justeras manuellt i mobilen i samband med godkännande av hela arbetspasset.
2. Sluttid för Kund A och starttid för Kund B justeras i efterhand i systemet. OBS: då måste kontorspersonal ta bort godkännande av arbetspasset inom 72 timmar.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån utförd tid eller enligt avgiftstaxa för respektive specialinsats.

**3.9 Avböjda besök som ska registreras i Phoniro****Registrering**

Om ett besök avböjs av kund 24 timmar eller närmare det planerade besöket så ska det manuellt registreras som ett avböjt besök i systemet (ska göras under kund – besök) av utföraren. Besöket registreras då med:

- tidpunkten för när det planerade besöket skulle ägt rum
- en anteckning om orsak till det avböjda besöket skall göras samt tidpunkt och datum för avbokningen

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån planerad tid.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån planerad tid.

**3.10 Avböjda besök som inte ska registreras i Phoniro**

**Registrering**

Om ett besök avböjs 72 timmar eller närmare och kunden inte kunnat påverka detta, ex akut sjukhusbesök eller kund avlider, ska blanketten "Underlag ny kund och sent avbokad" användas.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån planerad tid upp till 72 timmar framåt i tiden.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar inget för de avböjda besöken.

**3.11 Avböjd insats**

Ex kunden vill ha hjälp med matsituation men inte med dusch, båda insatserna är planerade i samma besök.

**Registrering**

Utföraren registrerar besöket på vanligt sätt samt gör en anteckning att kunden avböjt viss insats. Besöket blir ett kortare besök än planerat.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts för utförd tid. Ingen ersättning utgår för den uteblivna insatsen.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån utförd tid.

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

Biståndshandläggaren ska meddelas omgående enligt rutin.

**Registrering**

Utföraren registrerar besöket på vanligt sätt samt gör en anteckning om orsak till det extra besöket.

**Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats i de fall orsaken godkänts av biståndshandläggare.

**Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån utförd tid eller enligt avgiftstaxa för respektive specialinsats.



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

Biståndshandläggaren ska meddelas omgående enligt rutin.

#### **Registrering**

Om en eller flera insatser utförts extra på ett ordinarie besök, dvs. ett besök där vissa insatser utförts enligt beslut medan andra utförts ”extra”, skall en anteckning om orsak till de extra insatserna göras.

#### **Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats i de fall orsaken godkänts av biståndshandläggare.

#### **Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån utförd tid eller enligt avgiftstaxa för respektive specialinsats.

### **3.14 Justering av besökstid**

#### **Registrering**

Justering av besökstid görs antingen vid start av besöket eller vid avslut. Justerade besök där både start- och avslutstid ändrats godkänns inte. Orsak till justeringen ska skrivas.

#### **Beräkning av ersättning**

Utföraren ersätts utifrån utförd tid om justering godkänns av socialkontoret.

#### **Beräkning av avgifter**

Kunden betalar utifrån utförd tid.

### **3.15 Anhöriganställning**

Anhöriganställning godkänns inte av socialförvaltningen.

## 4 Rapporter

### 4.1 Ersättningsrapport

Rapporten används som underlag för ersättning till utförare. Rapporten finns tillgänglig på sidan ”Startsidan/Uppföljning/Ersättningsrapport hemtjänstutförare”.

#### 4.1.1 Filter

Rapporten filtreras på:

- Fr.o.m. datum
- T.o.m. datum
- Organisation (för myndigheten)

#### 4.1.2 Kolumner

Kolumn	Beskrivning
Utförd tid dag	Tidsåtgång för samtliga besök under dagtid (påbörjat besök kl. 07.00 – 18.59) Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm dagtid. Exkl. besök med fast omsorg.
Utförd tid kväll	Tidsåtgång för samtliga besök under kvällstid vardag (påbörjat besök måndag till torsdag kl. 19.00 – 21.59) Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm kvällstid. Exkl. besök med fast omsorg.
Utförd tid helg	Tidsåtgång för samtliga besök under helg (påbörjat besök fredag från kl. 19.00 till måndag kl. 06.59 samt Sveriges officiella helgdagar) Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm dag- och kvällstid på helgen. Exkl. besök med fast omsorg.
Utförd tid storhelg	Tidsåtgång för samtliga besök under storhelg (enlig inlagd kalender som uppdateras varje år) med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm dag- kvällstid på storhelg. Exkl. besök med fast omsorg.  Kl. 18:00 dag före långfredag till 06:59 dag efter annandag påsk, Kl. 18:00 dag före pingstafton eller midsommarafton till 06:59 vardag närmast efter helgdagsaftonen. Kl. 18:00 dag före julafton eller nyårsafton till 06:59 vardag utom lördag närmast efter helgdagsafton.
Utförd tid natt	Tidsåtgång för samtliga besök under vald period under natt besök påbörjade efter kl. 22:00 och före kl. 07:00.
Totalt utförd tid	Summa ovanstående kolumner.
Totalt utförd tid exkl. larm	Ovanstående kolumn minus utförd tid på alla besök med insatsen larm registrerat

Avböjd tid	Den sammanlagda planerade tiden för besök som avböjts inom 24 timmar.
Varav dubbelb.	Tidsåtgång för alla besök där dubbelbemanning varit markerad.
Varav tillsyn	Schablontid för besök där tillsyn varit markerad.
Beviljad tid hemtjänst	Beviljade tiden för vald månad (i timmar och hundradelar) med undantag för kunder som är markerade med anhöriganställning.
Andel utfört	Utförd tid exkl. larm delat i Beviljad tid hemtjänst i procentenheter.
Antal larm	Antal besök där "Larm" registrerats dag- och kvällstid (påbörjat besök kl. 07.00 – 21.59) för kunder som har trygghetslarm beviljad.
Antal larm natt	Antal besök där "Larm" registrerats nattetid (påbörjat besök kl. 22.00 – 06.59).
Antal natthjälp	Antal besök som påbörjats mellan kl. 22:00 och 06:59
Antal fjärrtillsyn	Antal besök som utförts via e-tillsyn
Antal fast omsorgskontakt	Antal besök som utförts där "Fast omsorg" registrerats
Antal manuellt justerade besök	Antal besök där start- och/eller sluttiden manuellt justerats.
Antal manuellt skapade besök	Antal besök som skapats manuellt i webbgränssnittet.
Totalt antal besök	Summering av totalt utförda besök i antal.

## 4.2 Uppföljningsrapport

Rapporten används för att i detalj följa upp underlaget för ersättning till utförare. Rapporten finns tillgänglig på sidan "Startsidan/Uppföljning/ "Uppföljningsrapport hemtjänstutförare". Rapporten visar alla kunder för vald organisation och månad, som haft besök och/eller uppdrag under vald period.

### 4.2.1 Filter

Rapporten filtreras på:

- Fr.o.m. datum
- T.o.m. datum
- Kundlista (för biståndshandläggare)
- Organisation (för biståndshandläggare)

### 4.2.2 Sortering

Rapporter sorteras efter:

- Efternamn (default)
- Organisation (för biståndshandläggare)
- Mer levererat än beställt

### 4.2.3 Kolumner

Kolumn	Beskrivning
År Månad	År Månad
Organisation	Namnet på underorganisation som utfört besök
Kundnr	Kundens unika kundnummer som skapas i Phoniros databas
Personnummer	YYYYMMDD-XXXX
Namn	Efternamn Förnamn
Kundlista	Ansvarig biståndshandläggare
Andel utförd (%)	Utförd tid exkl. larm i procent av Beviljad tid.
Beviljad tid hemtjänst	Beviljade tiden för vald period (i timmar och hundradelar).
Totalt utförd tid exkl. larm	Tidsåtgång för utförarens samtliga besök under vald period (i timmar och hundradelar) med avdrag och tillägg enligt regelverk kap. 3 minus utförd tid på alla besök med insatserna "Larm" respektive "Fast Omsorg" registrerade.



Varav Tillsyn	Tidsåtgång för samtliga besök med insatsen ”Tillsyn ” registrerad.
Varav tvätt utanför bostad	Schablontid för samtliga besök med ”Tvätt utanför bostad” registrerad.
Varav inköp	Schablontid för samtliga besök med ”Inköp/ ärende” registrerad.
Varav trygghetsringning	Schablontid för samtliga besök med ”Trygghetsringning” registrerad.
Varav avböjda besök	Planerad tid för besök som avböjts inom 24 timmar.
Varav dubbelbemanning	Tidsåtgång för samtliga besök där insatsen dubbelbemanning är registrerad.
Antal Larm	Antal besök där insatsen Larm registrerats dag- och kvällstid (besök påbörjade mellan kl. 07.00 och 21.59).
Antal Larm natt	Antal besök där insatsen Larm registrerats nattetid (besök påbörjade mellan kl. 22.00 och 06.59).
Antal Natthjälp	Antal besök som påbörjats mellan kl. 22:00 och 06:59.
Antal fjärrtillsyn	Antal besök som utförts via e-tillsyn.
Antal fast omsorgskontakt	Antal besök där ”Fast omsorg” registrerats.
Tid fast omsorgskontakt	Tidsåtgång för samtliga besök med insatsen ”Fast Omsorg” registrerad.
Frånvaroperiod	Visar Ja eller Nej beroende på om det finns en registrerad frånvaroperiod under vald månad.
Kommentar	Kommentar från biståndshandläggare. Hämtas från anteckning på kund, anteckningstyp ”biståndshandläggare”.
Avvikelser	Anteckning från hemtjänstutförare, visar Ja eller Nej.

### 4.3 Avgiftsrapport

Rapporten används för att beräkna avgiften till kunderna. Rapporten finns tillgänglig på sidan "Startsidan/Uppföljning (central)/"Avgiftsrapport hemtjänstkunder".

#### 4.3.1 Filter

Rapporten filtreras på:

- År
- Månad
- Kundlista

#### 4.3.2 Sortering

Rapporter sorteras efter:

- Personnummer (default)
- Efternamn
- Avg. belagd tid (stigande)

#### 4.3.3 Kolumner

Kolumn	Beskrivning
Personnummer	YYYYMMDD-XXXX
Namn	Efternamn Förnamn
Kundnr	Kundens unika kundnummer som skapas i Phoniros databas
Kundlista	Ansvarig biståndshandläggare
Beviljad tid hemtjänst	Beviljade tiden för vald månad, i timmar och hundradelar utom för de personer som är markerade med anhöriganställd.
Utförd tid	Tidsåtgång för samtliga besök under vald månad (i timmar och hundradelar). Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3.
Avböjd tid	Planerad tid för besök som avböjts inom 24 timmar.
Totalt rapporterad tid	Summering av kolumnerna Utförd tid och Avböjd tid.