



Rutinen upprättades  
2018-04-11

Datum för revidering  
2020-01-01  
2023-02-13

Handläggare  
Sundvall, Kajsa

Socialförvaltningen

## Rutin för tid- och insatsregistrering

### Bakgrund, syfte och mål

Detta dokument beskriver hanteringen för tid- och insatsregistrering i Huddinge kommun. Rutinen gäller enbart för valfrihetssystemen hemtjänst inklusive ledsagning/avlösning enligt SoL samt boendestöd. Rutinen syftar till att stödja utförare i arbetet med tid- och insatsregistrering. Målet med rutinen är att utförare ska få förutsättningar att mäta tid och insats samt rapportera in detta som underlag för ersättning för utförd tid till kommunen samt att brukaren ska erhålla rätt faktura.

### Arbetsprocess

För att ersättningen till utföraren ska bli rätt måste insatserna registreras korrekt. Exempelvis om brukaren är beviljad insatsen ”påklädning” måste insatsen registreras som just det.

Användarstöd och manualer finns i Phoniro, under symbolen ”Support”.

Kommunen rekommenderar att utföraren löpande granskar, godkänner och vid behov justerar gjorda registreringar innan information läses över från Phoniro till Procapita/Lifecare. Från och med att besöket godkänts i LMO ligger det kvar i Phoniro för eventuella justeringar i totalt 72 timmar. Efter att de 72 timmarna passerat är det inte längre möjligt att göra förändringar. Den första vardagen i månaden, klockan 15:00, ska alla besök i Phoniro för föregående månad vara godkända. Det är endast de godkända besöken som ligger till grund för den ersättning som betalas ut.

Det är varje utförares skyldighet att informera och utbilda sin egen personal om gällande rutiner och hur systemet ska användas och hanteras. Telefonerna ska användas för registrering av besök. Personalen ska använda arbetstelefonerna för registrering i brukarens hem och kvittensetiketter (NFC) ska användas. Kommunen kommer att kontrollera och följa upp besök där registrering skett på annat sätt än via kvittensetiketterna.

Registrering av besök som sker i efterhand via telefonen eller webbgränssnittet ska göras senast inom två dagar från det att besöket gjordes. Observera att det inte är tillåtet att skriva personliga anteckningar om kunden i telefonen. Däremot kan information om förklaringar till varför ett besök exempelvis inte kunnat hanteras via NFC-etiketten göras. Det är utförarens ansvar att säkerställa att personalen har kunskap om att personliga uppgifter inte ska antecknas.



Den generella regeln är att besökstider inte ska justeras. Detta gäller framför allt när tiden har registrerats via LMO. Besök får justeras i efterhand i de fall tekniska problem eller hanteringen av telefonen medfört att besöket inte blivit registrerat. Alla besök som av någon anledning inte blivit registrerade via LMO måste läggas upp manuellt i Phoniro. Ansvarig utförare ska se till att den egna personalen använder telefonerna på rätt sätt enligt denna instruktion och ska omedelbart vidta åtgärder när felaktig hantering upptäcks.

Utföraren ska omedelbart vidta åtgärder när personal inte använder kvittensetikett vid besök hos kund. LMO-appen får inte laddas ner på personalens privata telefoner. Enbart telefoner som ägs av utföraren får användas. En telefon som används för registrering av besök får aldrig lämnas hemma hos brukare utan ska följa personalen.

### **Registrera rätt insatser för att få rätt ersättning**

För att ersättningen ska bli rätt måste insatserna registreras rätt, exempelvis om brukaren är beviljad "ledsagning" måste insatsen registreras som just det.

- *Ledsagning, avlösning och boendestöd*  
Dessa insatser ska inte registreras tillsammans med insatser för hemtjänst i ordinärt boende eller FO hjälp i hemmet. I de fall detta ändå sker utgår ersättning enligt taxan för ledsagning/avlösning/boendestöd.
- *Tillsyn*  
Insatsen tillsyn ska som regel aldrig utföras tillsammans med andra insatser.
- *Avböjda besök/insatser hos brukare i samband med besöket.*  
Avböjda besök hos brukaren ska registreras i LMO.
- *Förenklad biståndshandläggning*  
Förenklad biståndshandläggning gäller bara för äldreomsorgens brukare. De insatser som ingår i denna insatskategori är:
  - Förenklad städ
  - Förenklad tvätt
  - Förenklad inköp

Vid registrering av dessa insatser måste insatskategori väljas vid besöket. Om några av dessa utförs samtidigt som andra insatser, exempelvis omvårdnadsinsatser ska registreringen göras enligt följande:

1. Starta besöket och välj insatskategori "*förenklad biståndshandläggning*".
2. När besöket är klart avslutas besöket.
3. Starta besöket och välj insatskategori "*hemtjänst ordinärt boende* eller *FO hjälp i hemmet*".
4. Registrera de utförda insatserna och avsluta sedan besöket.



- *Tvätt*  
Tvätt kan antingen utföras hemma hos brukaren eller i tvättstuga/lokal.
  - Tvätt utförd i hemmet registreras som vanligt besök.
  - Tvätt utförd i tvättstuga/lokal registreras i efterhand i Phoniro eller direkt i LMO.
  
- *Inköp*  
Inköp utförs digitalt hemma hos brukaren och insatsen registreras som en ordinarie insats.
  
- *Hjälp att ta emot inköp*  
Utöver insatsen inköp kan även insatsen hjälp att ta emot inköp beviljas. Denna insats innebär att personal är på plats hemma hos brukaren vid leverans för att ta emot och packa upp leveransen.
  
- *Avlösning SoL*  
Avlösning registreras som ett vanligt besök. Observera att insatsen Avlösning SoL inte ska registreras tillsammans med övriga insatskategorier.
  
- *Ledsagning SoL*  
Ledsagning kan påbörjas antingen i kundens bostad, eller på annan plats efter överenskommelse med kunden. Observera att ledsagning inte ska registreras tillsammans med insatskategorierna hemtjänst ordinärt boende, FO hjälp i hemmet eller förenklad biståndshandläggning.
  - Ledsagning som startar och avslutas i brukarens bostad registreras som ett vanligt besök i LMO med kvittensetikett.
  - Ledsagning som avslutas eller startas utanför bostaden registreras manuellt.
  
- *Boendestöd SoL*  
Boendestöd kan påbörjas antingen i brukarens bostad eller utanför.
  - Boendestöd som startar och avslutas i brukarens bostad registreras som ett vanligt besök i LMO med kvittens via NFC-etikett.
  - Boendestöd som avslutas eller startas utanför bostaden registreras manuellt.

Om insatsen boendestöd utförs samtidigt med hemtjänstinsatser måste de hållas isär, det vill säga:

1. Starta och utför hemtjänstinsatser
2. Avsluta därefter hemtjänstinsatserna
3. Starta och utför boendestöd
4. Avsluta boendestöd



- *Trygghetsringning*  
Insatsen startas och avslutas utanför bostaden manuellt eller i Phoniro direkt och insatsen registreras då den har utförts.

## **Insatser som kräver särskild hantering**

- *Dubbelbemanning*  
Det utgår ingen extra ersättning för dubbelbemanning. Det innebär att personalen inte ska registrera dubbelbemanning i telefonen och är således enbart den ena av den personal som utför insatsen som registrerar besöket i LMO via kvittensetiketten. Den andra medföljande personalen kvitterar inget.
- *Sammanboende*  
Sammanboende ska var och en ha en egen NFC-etikett uppsatta vid dörren. Märk NFC-taggar så att ni kan skilja dem åt. Registrering av besök kan göras enligt nedan två alternativ.

Alternativ 1:

1. Starta besöket hos brukare A.
2. När besöket är klart, registrera de utförda insatserna för brukare A i LMO.
3. Avsluta besöket hos brukare A.
4. Starta besöket hos brukare B.
5. Registrera de utförda insatserna för brukare B.
6. Avsluta besöket hos brukare B.

Alternativ 2:

1. Starta besöket hos brukare A och utför hela besöket även för brukare B.
  2. Avsluta besöket hos brukare A.
  3. Starta besöket hos brukare B.
  4. Avsluta besöket direkt hos Brukare B.
  5. Justera besöken manuellt i LMO och fördela tiden utifrån planerad tid hos brukare A och B.
- *Extra besök och insatser*  
Endast beviljade insatser kan väljas i LMO. Vid utförda extra besök och insatser ska kommunens biståndshandläggare alltid kontaktas. Detta ska ske så snart som möjligt, senast nästkommande vardag.

## **Insatser som inte ska registreras i LMO**

- *Matdistribution*  
Insatsen matdistribution ska inte registreras LMO utan manuellt i Phoniro.



Ersättning utgår med en timme i månaden/brukare som fått mat levererad hem till sig.

- *Matlådor*

För att rapportera antal matlådor som respektive brukare tillhandahållit varje månad används blanketten "*Rapportering matportioner*". Blanketten ska senast första vardagen varje månad vara kommunens avgiftshandläggare tillhanda. Blanketten skickas till [kundfaktura@huddinge.se](mailto:kundfaktura@huddinge.se) och finns på [huddinge.se/utforare](http://huddinge.se/utforare).

### **Frånvaro**

Orsak till frånvaro ska anges enligt följande:

- Sjukhusvistelse
- Korttidsvistelse
- Avsagt sig hjälp

För att brukaren ska tillhandahålla rätt faktura måste också blanketten "*Rapportering avvikelse*" fyllas i. Blanketten ska senast första vardagen i månaden skickas till [kundfaktura@huddinge.se](mailto:kundfaktura@huddinge.se) (adressen står även på blanketten).