



Sollentuna

phoniro

Registrering av tid och insatser inom
hemtjänsten i Sollentuna
2026



<u>Innehåll</u>	<u>2</u>
1	<u>Rutiner för hemtjänstpersonal</u>
2	<u>Vid nytt hemtjänstärende</u>
3	<u>Kvalitetspeng</u>
4	<u>Instruktioner särskilda insatser</u>
4.1	<u>Matleverans</u>
4.2	<u>Tvättstuga</u>
4.3	<u>Tvätt i bostad</u>
4.4	<u>Inköp / Ärende</u>
4.5	<u>Ledsagning till vårdinrättning</u>
4.6	<u>Trygghetsringning</u>
4.7	<u>Avlösning i hemmet</u>
4.8	<u>Digitalt inköp</u>
4.9	<u>Dubbelbemanning</u>
4.10	<u>Sammanboende</u>
4.11	<u>Avböjda besök</u>
4.12	<u>Avböjda insatser på utfört besök</u>
4.13	<u>Extra besök (besök som utförs utanför beställningen)</u>
4.14	<u>Extra insatser på utfört besök</u>

1. Rutiner för hemtjänstpersonal

För att registreringarna i Phoniro ska göra rätt beräkningar är det viktigt att fastställa rutiner för hur besök och insatser registreras i systemet.

Vid inloggning i Phoniro Appen och till webbgränssnittet tillämpas E-legitimation.

Vid avvikelser (avböjda besök/insatser, extra besök/ extra utförda insatser) ska en anteckning om orsak skrivas. Om anteckning saknas kommer besöket inte att godkännas varvid ersättning uteblir.

2. Vid nytt hemtjänstärende

Från och med den tidpunkt utföraren har fått en beställning av ett uppdrag ska åtagandet i normalfallet kunna påbörjas inom 24 timmar. Detta gäller alla dagar i veckan oavsett helgdagar.

3. Kvalitetspeng

Sollentuna kommun vill stimulera till marknadsledande kvalitet. För att premiera de utförare som uppfyller högre krav än de grundkrav som ställs i kontraktsunderlaget, ges möjlighet att erhålla en kvalitetspeng i form av ökad ersättning per timme om vissa krav är uppfylla.

Mer om Kvalitetspeng finns att läsa på utförarportalen.

<https://www.sollentuna.se/up>

4. Instruktioner särskilda insatser

Nedan följer en beskrivning på rutiner för registrering samt regler för beräkningar av ersättning och avgifter för de insatser som kräver speciell hantering. För övriga insatser gäller att de registreras i Phoniro Appen då de utförs och både ersättning och avgifter utgår från utförd tid.

4.1

Matleverans

Registrering

Registrera insatsen ”Matleverans” i samband med matleveransen.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon vid varje matleverans.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar en avgift utifrån gällande schablon för varje matleverans.

4.2

Tvättstuga

Registrering

Registrera insatsen ”Tvättstuga” i samband med att tvätten lämnas tillbaka. Tiden i tvättstuga registreras inte.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån beviljad tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar utifrån beviljad tid.

4.3

Tvätt i bostad

Registrering

Registrera insatsen ”Tvätt i bostad”.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar utifrån utförd tid.

4.4

Inköp / Ärende

Registrering

Registrera insatsen ”Inköp / Ärende” i samband med att inköpet lämnas till brukaren. Tiden under inköpet registreras inte.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån beviljad tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar utifrån beviljad tid.

4.5

Ledsagning till vårdinrättning

Registrering

Besök kan startas eller avslutas manuellt i Phoniro Appen utanför bostaden.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar utifrån utförd tid.

4.6 Trygghetsringning

Registrering

Insatsen startas och avslutas utanför bostaden manuellt i Phoniros Appen och insatsen registreras då den har utförts.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån beviljad tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar utifrån beviljad tid.

4.7 Avlösning i hemmet

Registrering

Registrera insatsen ”Avlösning i hemmet”.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar för utförd tid som överstiger 16 tim/månad.

4.8 Digitalt inköp

Registrering

Registrera insatsen ”Digitalt inköp” i Phoniros webbgränssnitt när insatsen har utförts.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån beviljad tid.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar utifrån beviljad tid.

4.9 Dubbelbemanning

Registrering

Vid beviljad dubbelbemanning:

Båda personalen registrerar besöket med mobiltelefonen, men:

- Personal 1 markerar endast insatsen ”dubbelbemanning”.
- Personal 2 markerar den beställda insatsen.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts enligt regelverket för respektive registrerad insats, inkl. dubbelbemanningen.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar enligt regelverket för respektive registrerad insats, men inget för dubbelbemanningen.

4.10

Sammanboende

Registrering

1. Starta besöket hos brukare A
2. Utför besöket
3. När besöket är klart, registrera de utförda insatserna för Brukare A i Phoniro Appen.
4. Avsluta besöket hos Brukare A.
5. Starta besöket hos Brukare B
6. Utför besöket
7. När besöket är klart, registrera de utförda insatserna för Brukare B i Phoniro Appen.
8. Avsluta besöket hos Brukare B.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts enligt regelverk för respektive registrerad insats.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar enligt regelverk för respektive registrerad insats.

4.11

Avböjda besök

Registrering

Finns 4 olika fall.

1. Om ett besök avböjs 48 timmar eller närmare det planerade besöket så ska det manuellt registreras som ett avböjt besök i Phoniros webbgränssnitt av utföraren. Besöket registreras då med:
 - > Samtliga planerade insatser markerade som avböjd insats
 - > Samma starttid som sluttid
 - > Om någon/ några av de avböjda insatserna avser följande insatser (Aktiviteter, Stöd till social aktivitet, Avlösning, Ledsagning) gäller dock att planerad start- och sluttid måste anges.
 - > Detta gäller även då det avser dubbelbemanning. Man ska då klicka för dubbelbemanning och ange planerad start- och sluttid. Ersättning ger 50 % av schablon utifrån regelverk för respektive avböjd insats.
 - > En anteckning om orsak till de avböjda insatserna skall göras

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts med 50 % av beviljad tid alt. schablon utifrån regelverk för respektive avböjd insats.

Beräkning av avgifter

- Brokare betalar full avgift för de planerade hemtjänstinsatserna
- 2.** Vid oplanerad längre sammanhängande frånvaro skall en frånvaroperiod manuellt registreras i gränssnittet av utföraren. Man ska ange
- > Anmälningsdag
 - > Orsak (från en vallista)
 - > Startdatum och tid
 - > Slutdatum och tid om detta är känt från början. Annars måste detta anges senare.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån en snittid per dag i 4 dagar, räknat från anmälningsdag. Snittiden räknas fram utifrån beställd tid per månad. Återkommer inte brukaren gäller uppdraget som avslutat.

Beräkning av avgifter

Brokare betalar full avgift för de planerade hemtjänstinsatserna under de första 48 timmarna av frånvaron.

- 3.** Vid sjukhusvistelse skall en frånvaroperiod manuellt registreras i Phoniros webbgränssnitt av utföraren. Man ska ange
- > Anmälningsdag
 - > Orsak "Sjukhusvistelse"
 - > Startdatum och tid
 - > Slutdatum och tid om detta är känt från början. Annars måste detta anges senare.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån en snittid per dag i 4 dagar, räknat från anmälningsdag. Snittiden räknas fram utifrån beställd tid per månad.

Beräkning av avgifter

Brokare betalar ingen avgift för hemtjänst under frånvaron.

- 4.** Vid korttidsvistelse skall en frånvaroperiod manuellt registreras i Phoniros webbgränssnitt av utföraren. Man ska ange
- > Anmälningsdag
 - > Orsak "Korttidsvistelse"
 - > Startdatum och tid
 - > Slutdatum och tid om detta är känt från början. Annars måste detta anges senare.

Beräkning av ersättning

Vid Korttidsvistelse utgår ingen ersättning då det räknas som en planerad insats

Beräkning av avgifter

Brukare betalar ingen avgift för hemtjänst under frånvaron.

5. Vid avslut av hemtjänst, t ex då brukare avlidit skall en frånvaroperiod manuellt registreras i Phoniros webbgränssnitt av utföraren. Man ska ange
- > Anmälningdag
 - > Orsak "Avslut"
 - > Startdatum och tid
 - > Slutdatum och tid.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån en snittid per dag i 4 dagar, räknat från anmälningdag. Snittiden räknas fram utifrån beställd tid per månad.

Beräkning av avgifter

Brukare betalar ingen avgift under frånvaron.

4.12

Avböjda insatser på utfört besök

Registrering

Om brukaren avböjer en eller flera insatser under utförandet av ett besök (dvs. där andra insatser utförs) så registrerar personalen insatsen som avböjd under pågående besök.

Om någon/några av insatserna är: "Stöd till social aktivitet", "Avlösning hemmet", "Ledsagning till vårdinrättning", hanteras dessa insatser manuellt i Phoniros webbgränssnitt.

- > Om dubbelbemanning avböjs på utfört besök, hanteras dessa insatser manuellt i Phoniros webbgränssnitt.
- > En anteckning om orsak till de avböjda insatserna skall göras.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts med 50 % av beviljad tid alt. schablon utifrån regelverk för respektive avböjd insats.

Beräkning av avgifter

Brukare betalar full avgift för de planerade hemtjänstinsatserna.

4.13**Extra besök (besök som utförs utanför beställningen)****Registrering**

Utföraren registrerar besöket:

- > Samtliga utförda extra insatser registreras som extra insats.
- > En anteckning om orsak till de extra insatserna skall göras.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts enligt regelverk för respektive registrerad extra insats.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar enligt regelverk för respektive registrerad extra insats.

4.14**Extra insats på utfört besök****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") så registrerar personalen besöket med:

- > De extra utförda insatserna registreras som extra insats.
- > En anteckning om orsak till de extra insatserna skall göras.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts enligt regelverk för respektive registrerad utförd och extra insats.

Beräkning av avgifter

Brukaren betalar enligt regelverk för respektive registrerad utförd och extra insats.