



Dnr 2016/0005 VON-30
Diarietkod: 013

Hemtjänstutförare

Förtydligande av regler för avböjda besök inom hemtjänst

Avböjt besök

Ett avböjt besök kan endast vara ett besök som kunden själv avsäger sig.

Om kunden har avlagt sig besöket 48 timmar eller mer före det planerade besöket ska det tas bort från planeringen. Kunden får ingen avgift för besöket och utföraren får ingen ersättning.

Om kunden avsäger sig besöket mindre än 48 timmar före planerat besök registreras besöket som avböjt. Kunden betalar full avgift för de planerade hemtjänstinsatserna. Hemtjänstutföraren får ersättning enligt gällande regler för avböjda besök.

Förtydligande hur ovanstående ska tolkas

Ett besök som tar mindre tid än planerat kan inte registreras som ett avböjt besök. Det är alltid ett utfört besök.

Avböjda insatser vid ett besök

Avböjda insatser vid ett besök innebär att kunden avsäger sig någon eller några insatser (inte alla insatser) som är inplanerade till samma besök.

Om kunden avsäger sig någon eller några insatser 48 timmar före det planerade besöket ska insatserna tas bort från planeringen.

Om kunden avsäger sig någon eller några insatser under pågående besök ska de insatser som kunden avsäger sig registreras som avböjda insatser på utfört besök

Kom ihåg att alltid skriva kommentar/förklaring i Phoniro till alla besök och insatser som registreras som avböjda.