



Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst

2013-12-17 ÄN

stockholm.se

Innehållsförteckning

Timbaserat ersättningssystem för hemtjänstutförare.....	3
<i>Den enskildes avgift.....</i>	3
Ersättning till utförare	3
<i>Ersättningsbelopp.....</i>	3
<i>Ersättning dag/kväll</i>	3
<i>Ersättning nattinsatser</i>	4
<i>Ersättning Trygghetslarm.....</i>	4
<i>Ersättning vid oplanerad frånvaro</i>	4
<i>Ersättning vid avböjda besök.....</i>	4
<i>Avböjd insats</i>	4
<i>Ersättning vid avslutad beställning</i>	5
Bevakningsgränser	5
Hemtjänst vid parboende i vård- och omsorgsboende	6
Tidregistrering i hemtjänsten	6
System för tidregistrering.....	6
<i>ParaInn-konton.....</i>	6
<i>Inrapportering till Paraplysystemet</i>	6
Registrering av besök	7
<i>Dubbelbemanning.....</i>	7
<i>Kollektiva insatser</i>	7
<i>Insatser som ska registreras</i>	8
<i>Registrering av avböjda besök.....</i>	8
<i>Registrering vid larmutryckning.....</i>	8
<i>Registrering och ersättning av hushållsgemensam insats vid frånvaro.....</i>	9
Förändrade insatser	9
Underleverantörer.....	9
Totaltidsregistrering	9
Externa system för tidregistrering	10
<i>Utföraren tecknar avtal</i>	10
<i>Standardiserad integration.....</i>	10
<i>Certifiering</i>	11
Användarmanualer	11

Timbaserat ersättningssystem för hemtjänstutförare

Den 1 januari 2014 inför Stockholms stad ett timbaserat ersättningssystem för hemtjänst i ordinärt boende. Det timbaserade ersättningssystemet ersätter tidigare ersättningssystem med 18 nivåer. Hemtjänstutförare får ersättning för den tid det tar att utföra beställda insatser. Det timbaserade ersättningssystemet gäller för hemtjänst, avlösning (ej avlösarservice) och trygghetslarm i ordinärt boende.

När beslut om hemtjänstinsatser tas beräknar biståndshandläggaren hur mycket tid de beslutade insatserna tar att utföra hos den enskilde. Vid beräkning av tid ska beräkningsunderlaget i Paraplysystemet användas. När beställningen skickas till hemtjänstutföraren bifogas beräkningsunderlaget. Tiden avrundas till närmaste hel- eller halvtimme.

Tid för Kom och Gick samt vilka insatser som utförts hos den enskilde ska dokumenteras elektroniskt i samband med insatsen. Alla arbetspass ska godkännas av arbetsledare. Tiden ska sedan rapporteras i stadens verksamhetssystem, Paraplysystemet. Tiden för de utförda besöken summeras per kund, beställning och månad (gäller ej larmutryckningar). Tiden avrundas till närmaste hel- eller halvtimme enligt gängse avrundningsregler. Den sammanlagda tiden ligger till grund för utförarens ersättning och kundens avgift.

Den enskildes avgift

Vilken avgift den enskilde ska betala för hemtjänstinsatser baseras den tid som det tar för utföraren av hemtjänst att utföra de beställda insatserna. Avgiften kan inte bli högre än den som har fastställts i avgiftsbeslutet. Avgiften kan dock i vissa fall bli lägre om den utförda tiden blir mindre än beräknat.

Ersättning till utförare

Ersättningsbelopp

Ersättningsbelopp är den ersättning hemtjänstutföraren får för utförda insatser. I ersättningsbeloppet ingår kostnader för personal, administration, lokalhyra, mötestider och gångtider. För privata hemtjänstutförare är ersättningen högre för att kompensera att kommunala utförare har rätt att göra avdrag för moms på köpta varor och tjänster vilket inte privata utförare har.

Ersättning dag/kväll

För insatstyperna hemtjänst och avlösning i hemmet får hemtjänstutföraren samma ersättning per timme oavsett om insatsen utförs dag, kväll eller helg. Detta gäller besök som påbörjas från och med 07.00 och innan 21.59. Tiden räknas ihop per beställning och månad och avrundas till närmaste hel- eller halvtimme enligt

gångse avrundningsregler. Därefter beräknas ersättningen utifrån den sammanlagda tiden multiplicerat med ersättningsbeloppet per timme.

Ersättning nattinsatser

Insatser på natten ersätts per utförd besök. Tiden för nattbesök ska dock registreras. Natttid gäller besök som påbörjas från och med 22.00 och innan 07.00. Ersättningen på natten är beräknad på 1,5 personal, därmed utgår ingen ersättning för dubbelbemanning. Dubbelbemanningen ska ändå registreras i telefonen då informationen utgör underlag för uppföljning. Tiden för nattbesöken räknas ihop med övrig utförd tid och ligger till grund för kundens avgift.

Exempel: Besök som påbörjas 06.55 och avslutas 07.10 ersätts som nattbesök.
Besök som påbörjas 21.55 och avslutas 22.15 ersätts efter utförd tid.

Ersättning Trygghetslarm

Utföraren får en fast månadsersättning för samtliga larmkunder, oavsett om kunden har hemtjänstinsatser eller inte. Det utgår ingen ersättning för larmutryckningar. Däremot ska personalen alltid registrera besöket med ”Kom” och Gick” samt dokumentera besöket med en journalanteckning.

Ersättning vid oplanerad frånvaro

Ersättning vid frånvaroperiod, t.ex. sjukhusvistelse, utgår för max 5 kalenderdagar från anmälningsdatum. Ersättningen för denna period är beställda timmar delat på nominell månad (30,4) multiplicerat med antal dagar för frånvaro (max 5 dygn) multiplicerat med timersättningen. Ersättning för nattbesök vid frånvaro räknas ut genom att antalet beställda besök för en månad delas med nominell månad (30,4). Summan multipliceras med antal dagar för frånvaro och det resultatet multipliceras slutligen med ersättningen per nattbesök. Frånvaro ska rapporteras av enhetschef/behörig administratör. Om frånvaroperioden anmäls till utföraren mer än 5 dagar i förväg utgår ingen ersättning.

Ersättning vid avböjda besök

Med avböjda besök menas besök där den enskilde tackar nej till besök i dörren. Dessa besök ersätts för planerad tid. Den planerade tiden ska registreras elektroniskt. Det ska anges direkt i mobiltelefonen varför besöket är avböjt. Informationen skickas över till Paraplysystemet så att biståndshandläggaren kan se de avböjda besöken.

Avböjd insats

Avböjd insats i ett besök ersätts inte. T.ex. om den enskilde vill ha hjälp med frukost men inte med dusch så ersätts utföraren inte för tiden för den uteblivna duschhjälp. Ersättning utgår för den tid som besöket har tagit.

Ersättning vid avslutad beställning

När en beställning avslutas utgår ersättning för max 5 kalenderdagar från anmälningsdatum. Ersättningen för denna period är beställda timmar delad på nominell månad (30,4) multiplicerat med antal dagar (max 5 dygn) multiplicerat med timersättningen. Ersättning för nattbesök vid frånvaro räknas ut genom att antalet beställda besök för en månad delas med nominell månad (30,4). Summan multipliceras med antal dagar för frånvaro och det resultatet multipliceras slutligen med ersättningen per nattbesök. Om avslutandet av beställningen anmäls mer än 5 dagar i förväg utgår ingen ersättning

Bevakningsgränser

I Paraplysystemet finns en bevakningsgräns som aviserar för biståndshandläggaren när mer än den beviljade tiden utförarrapporterats. Bevakningsgränsen är lika med den beställda tiden per månad plus ett antal timmar utöver det. Skälet till att bevakningsgränsen ligger något över den beviljade tiden är att vissa månader kan t.ex. insatser som beviljats varannan vecka komma att utföras tre gånger under en månad. Bevakningsgränsen är en teknisk funktion och innebär inte att utföraren alltid har rätt att få ersättning för mer tid än vad som har beviljats. Bevakningsgränserna räknas ut enligt följande:

Beställd tid per månad	Bevakningsgräns
0,5 - 2,0	plus 2 timmar
2,5 - 100	plus 10 % av tiden
100,5 och uppåt	plus 10 timmar
Antal nattbesök	plus 10 % av totala antal insatser

Exempel: När det är beställt 1 timme per månad är bevakningsgränsen 3 timmar.

Exempel: När det är beställt 60 timmar per månad är bevakningsgränsen 66 timmar.

Exempel: När det är beställt 165 timmar per månad är bevakningsgränsen 175 timmar.

Exempel: När det är beställt 30 nattbesök per månad är bevakningsgränsen 33 nattbesök.

Om bevakningsgränsen överskrids måste biståndshandläggaren ta ett beslut gällande den överskridna tiden. Utföraren måste skriftligen förklara varför bevakningsgränsen överskridits. Det sker i ParaSoL, som är en del av Paraplysystemet. Biståndshandläggaren har då möjlighet att godkänna, delvis godkänna eller avslå den överskridna tiden. Om tiden/besöken över bevakningsgränsen godkänns, betalas ersättning för dessa ut nästkommande månad. När biståndshandläggaren delvis godkänner eller avslår tiden/besöken

över bevakningsgränsen ska det motiveras skriftligen i Paraplysystemet. Delvis godkännande av tid kan endast registreras med hel- eller halvtimme.

Om förändringen av insatserna är varaktiga eller inte ryms inom de beviljade insatserna ska biståndshandläggaren, efter ansökan från den enskilde, fatta ett nytt biståndsbeslut.

Hemtjänst vid parboende i vård- och omsorgsboende

I de fall där en person, som bedöms ha behov av hemtjänstinsatser, bor tillsammans med make/maka/sambo i ett vård- och omsorgsboende, så kallat parboende, tecknar stadsdelen ett individuellt avtal med vård- och omsorgsboendet gällande insatserna. Ett vård- och omsorgsboende är inte ett ordinärt boende och hemtjänstinsatserna omfattas därför inte av det nya ersättningssystemet. Utföraren ersätts enligt ersättningssystemet med 18 nivåer.

Tidregistrering i hemtjänsten

System för tidregistrering

Stockholms stads system för att hantera tidregistrering heter ParaGå och är integrerat med Paraplysystemet. ParaGå är ett mobilt dokumentationssystem baserat på plattformen Android. För att kunna registrera tid behöver man en androidtelefon med applikationen ParaGå. Privata utförare har möjlighet att använda ParaGå för tidregistrering. Samtliga utförare står själva för kostnaden för inköp av mobiltelefoner, abonnemang och trafikkostnader. Mobilerna ska utföraren registrera in i stadens MDM-verktyg MobileIron. Därefter kan programvaran (appen) för ParaGå laddas ner i mobiltelefonen.

För privata utförare som har egna sammanhållna system för resursplanering och tidregistrering finns det möjlighet att integrera dessa system med Paraplysystemet, läs mer om detta under rubriken, *Externa system*.

ParaInn-konton

En förutsättning för att kunna registrera tid är att all personal i hemtjänsten som ska utföra insatser har konto i ParaInn. Konto i ParaInn ger även tillgång till ParaSoL. Ansvarig enhets-/verksamhetschef eller ansvarig på respektive stadsdelsförvaltning kan administrera personalens konto i ParaInn och även ändra lösenord. De kan även utse särskilda lösenordsadministratörer.

Inrapportering till Paraplysystemet

De tidregistreringar som rapporteras i ParaGå utgör fakturaunderlag för ersättning till utföraren. Innan tidrapporterna skickas till Paraplysystemet ska de godkännas av enhetschef eller annan behörig administratör. I det administrativa verktyget

(Phoniro) ska enhetschef/behörig administratör granska och godkänna inrapporterade arbetspass, göra ev. justeringar och rapportera frånvaroperioder. I Paraplysystemet framgår om justeringar gjorts av inrapporterade tidregistreringar.

Registrering av besök

Alla besök gällande hemtjänst, avlösning samt trygghetslarm ska tidregistreras elektroniskt med Kom i början av besöket och Gick i slutet. Tidregistrering ska vanligtvis ske i kundens bostad vilket ska kunna verifieras. I ParaGå görs denna verifiering med hjälp av GPS-positionering. Det kan förekomma att besöket påbörjas eller avslutas på annan plats än i kundens bostad. Om detta sker regelbundet ska orsaken till det framgå av genomförandeplanen.

Dubbelbemanning

Vid dubbelbemanning registrerar en personal de insatser som utförts och tiden för besöket. Den personal som är med som extra resurs registrerar endast dubbelbemanning och tiden för dubbelbemanning, dvs. den tiden de behöver vara två för att utföra insatser. Tiden för dubbelbemanning räknas ihop med övrig tid för hemtjänst per månad och ligger till grund för ersättning till hemtjänstutföraren. Dubbelbemanningen läggs dock inte till tiden som ligger till grund för den enskildes avgift.

Kollektiva insatser

Vissa insatser kan hemtjänsten utföra åt flera kunder samtidigt. Dessa insatser kallas kollektiva insatser och gäller vid insatserna tvätt, inköp, ärenden och matdistribution. Kollektiva insatser ersätts enligt schablontider. För kollektiva insatser gäller följande schablontider per kund:

Kollektiv insats	Schablontider
Tvätt	75 minuter
Inköp	45 minuter
Ärenden	50 minuter
Matdistribution	15 minuter

Vid utförandet av kollektiva insatser registrerar man Kom, Gick och Insats. Schablontiden för kollektiva insatser räknas ihop med övrig tid för hemtjänst per månad, avrundas till närmaste hel- eller halvtimme och ersätts enligt timersättning. Utföraren får ersättning enligt schablontiden för varje kund som de utför hjälp åt vid samma tillfälle. Kollektiva insatser ska inte registreras tillsammans med individuella insatser i samma besök.

Exempel: En utförare gör inköp åt två kunder vid samma tillfälle. Utföraren får då två gånger 45 minuter, det vill säga ersättning för en och en halv timme, även om inköpet tog en timme att utföra.

Insatser som ska registreras

Insatserna nedan ska registreras i mobiltelefonen. De registrerade insatserna sparas som dokumentation i ParaSoL. Vid dubbelbemanning och kollektiva insatser utgör de även underlag för ersättning.

Insatsens namn	Förklaring
Aktivitet/Livsstil	Promenad, olika former av aktiviteter, vardagsaktiviteter (t ex tidningsläsning)
Annan insats	Följeslagning, tillsyn, trygghetsringning
Dagligt liv	Används vid LSS och boenden
Dubbelbemanning	Dubbelbemanning (används endast av den som utgör extra resurs vid dubbelbemanning)
Hemmets skötsel (individuell)	Bäddning, renbäddning, tillsynsstäd, tvätt, städning, diskning, fönsterputs mm.
Hälso- och sjukvårdsinsats	Medicin och omläggning som utförs av delegerad personal
Inköp (kollektiv)	Handling som utförs åt flera kunder samtidigt
Inköp/Ärenden (individuell)	Handling, post-, bank-, och apoteksärenden som utförs åt en kund i taget
Mat/Måltider	Hjälp med måltider, förbereda, servera, stöd vid måltid, sällskap vid måltid, matlagning, uppvärmning av matlåda
Matdistribution (kollektiva)	All leverans av matlåda
Personlig omvårdnad	Av- och påklädning, hygien, byte av inkontinenshjälpmedel, dusch, toalettbesök, förflyttningar
Tvätt (kollektiva)	Tvätt som utförs åt flera kunder samtidigt
Ärenden (kollektiva)	Ärenden som utförs åt flera kunder samtidigt

Registrering av avböjda besök

Om den enskilde inte öppnar eller tackar nej till besöket vid dörren ska detta registreras i telefonen som ett avböjt besök. Den planerade tiden för besöket ska registreras i telefonen. Vid registreringen ska det anges varför besöket är avböjt, det ska också dokumenteras i journalanteckningarna.

Registrering vid larmutryckning

Ett besök på grund av larmutryckning är inte ersättningsgrundande men ska registreras med Kom och Gick precis som andra besök. När insatstypen är Trygghetslarm registreras insatsen Annan insats.

Registrering och ersättning av hushållsgemensam insats vid frånvaro

Med frånvaro menas i nedanstående fall frånvaro så som den beskrivs under rubriken ”Ersättning vid frånvaro”.

Sammanlevande makar eller sambor med enbart hushållsgemensam insats: Om make/maka/sambo, som de hushållsgemensamma insatserna är registrerad på, har en sent anmäld frånvaro, ska de hushållsgemensamma insatser som utförs under frånvaroperioden registreras. Ingen frånvaroperiod ska registreras.

Sammanlevande makar eller sambor med hushållsgemensam insats samt personlig insats till den ena eller bägge av personerna: Om den ena maken/makan/

sambon har en sent anmäld frånvaro ska de hushållsgemensamma insatser som utförs under frånvaroperioden registreras. Om den person som är frånvarande även har personliga insatser, ska frånvaroperioden registreras. Under frånvaroperioden (max 5 dagar) utgår ersättning för frånvaroperioden samt för de utförda hushållsgemensamma insatserna.

Förändrade insatser

När ett biståndsbeslut tas som innebär förändrade insatser i beställningen för en person med pågående insatser, så gäller den från beställningens startdatum. Den nya beställningens timmar som ska utföras samt den nya bevakningsgränsen gäller från beställningens startdatum. Utföraren får ersättning utifrån den nya beställningen, oavsett om insatserna i beställningen har minskats eller ökats.

Exempel: En person har pågående insatser som innebär tre besök om dagen. Personen vill minska på hjälpen och endast få ett besök per dag. De nya insatserna ska gälla från 24 oktober och biståndshandläggaren lägger en ny beställning från det datumet. Utföraren ska då börja rapportera enligt den nya beställningen från den 24 oktober.

Underleverantörer

De utförare som väljer att använda sig av underleverantörer ska inte ge dem behörighet att registrera insatserna elektroniskt. Detta på grund av att det inte går att begränsa informationen som underleverantörernas personal har tillgång till. Underleverantörer ska registrera Kom och Gick, dubbelbemanning samt avböjda besök manuellt. Informationen som underleverantören manuellt har registrerat, ska sedan lämnas till utföraren som har köpt tjänsterna. Utföraren får sedan registrera in informationen i det administrativa verktyget (Phoniro).

Totaltidsregistrering

Från och med 1 januari 2014 och fram till att hemtjänstutföraren börjar tidrapportera elektroniskt i mobiltelefoner ska utförd tid rapporteras per kund, beställning och månad i ParaSoL. Personalen, inklusive underleverantörer,

registrerar utförd tid på särskilda tidsrapporter som sammanställs för totaltidsregistreringen i ParaSoL.

I totaltidsregistreringen ska hemtjänstutföraren uppge totalt antal timmar för dag/kväll, antal nattbesök samt avböjda timmar dag/kväll och avböjda nattbesök samt dubbelbemanning dag/kväll för den aktuella månaden. Utföraren ska spara de ifyllda tidsrapporterna i två år för en eventuell revision eller uppföljning.

Externa system för tidregistrering

För privata utförare som väljer att inte använda ParaGå utan har egna sammanhållna system för resursplanering och tidregistrering finns det en möjlighet att integrera dessa system med Paraplysystemet. För att de externa systemen ska kunna integrera med Paraplysystemet måste de uppfylla vissa krav.

Utföraren tecknar avtal

För att tillmötesgå hemtjänstutförare som valt att använda andra system än de som staden erbjuder i sin verksamhet har staden beslutat att möjliggöra för dessa system att integrera mot stadens verksamhetssystem. Hemtjänstutförare som avser att utnyttja denna möjlighet ansvarar för att genom avtal säkerställa att leverantören av ett sådant system följer dessa tillämpningsanvisningar samt i övrigt följer stadens gällande regelverk för integration av externa IT-system.

Standardiserad integration

Integrationen skall ske i enlighet med det standardiserade integrationskontrakt (specifikation) som staden tillhandahåller. Specifikationen beskriver på ett detaljerat sätt form, innehåll och kommunikationssätt för de transaktioner som Paraplysystemet kan ta emot vilka utgör grunden för ersättning till stadens utförare samt avgifter till den enskilde. Det avlämnade systemet måste vara utformat på ett sådant sätt att det fullt ut följer tillämpningsanvisningarna i detta dokument.

Innan ett extern system tillåts att integrera mot stadens verksamhetssystem måste en verifiering att systemet uppfyller stadens krav för integration ske. Detta sker genom en fastställd process för certifiering. När certifieringsprocessen är genomförd och det externa systemet visat att det följer stadens regelverk för integration kan systemet godkännas (certifieras) för integration mot stadens verksamhetssystem.

Tidpunkt för produktionssättning av en integration är beroende av utfallet i certifieringsprocessen samt Stockholms stads tidplan för produktionssättning av nya releaser i Paraplysystemet.

Hemtjänstutföraren/externa systemleverantören står för samtliga egna kostnader vad avser anpassningar till stadens regelverk och integrationsspecifikation samt

den tekniska miljö som krävs för utveckling, förvaltning samt drift av systemleverantörens system.

Certifiering

Vid certifiering av ett externt system kommer en engångsavgift att utgå som motsvarar stadens självkostnader för nedanstående arbete.

- Integrationskontraktet, regelverk och övrig dokumentation.
- Ett startmöte för genomgång av certifieringsprocessen.
- Möjlighet att skicka testtransaktioner som stadens certifieringsorganisation kontrollerar.
- Möte för genomgång av resultatet av genomförda tester och inplanering av ev. ytterligare tester.
- Fortlöpande information om planerade förändringar i system och/eller driftmiljön. Driftorganisationen tar också hand om driftövervakningen av integrationen.

Behöver utförarens systemleverantör ytterligare assistans än vad som ovan beskrivs kan denne avtala om detta med stadens systemleverantör. Kostnaderna svarar utförarens systemleverantör för.

Användarmanualer

För stöd vid handläggning för biståndshandläggare, se *Användarmanual för biståndshandläggare, Ersättnings- och tidregistreringssystemet*.

För stöd i arbetet för utförare, se *Användarmanual för utförare, Ersättnings- och tidregistreringssystemet*.