



Handläggare
Niklas Björkman
Telefon: 08-508 36 225

Till
Äldrenämnden
den 13 december

Reviderade tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens förslag till revidering av tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst.

Ann-Christine Hansson
Förvaltningschef

Raili Karlsson
Avdelningschef

Bakgrund

1 januari 2014 införde Stockholms stad ett nytt ersättnings- och tidsregistreringssystem inom hemtjänsten. Ersättningssystemet är timbaserat och gäller hemtjänst i ordinärt boende. 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. I samband med att ersättningssystemet infördes upprättades tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst.

Tillämpningsanvisningarna är regelverket för ersättnings- och tidsregistreringssystemet. Syftet med tillämpningsanvisningarna är att de ska stödja användarna i arbetet med ersättnings- och tidsregistreringssystemet.

Ärendet

Mot bakgrund av beslut tagna i ärendet Utveckling av hemtjänst (Dnr 350-187/2016) behöver tillämpningsanvisningarna för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst revideras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 6 december 2016. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 7 december 2016 samt det gemensamma funktionshindersrådet den 8 december 2016..

Förvaltningens synpunkter och förslag

De huvudsakliga förändringarna i tillämpningsanvisningarna för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst är följande:

Avböjda besök/insats

Avböjda besök ersätt inte. Ersättning för avböjda besök ingår i ersättningen för dagtimmar och i ersättningen för nattbesök. Med avböjda besök menas enstaka besök som den enskilde tackar nej till. De avböjda besöken ska registreras digitalt direkt i mobiltelefonen och en orsak ska anges. Informationen förs över till Paraplysystemet där biståndshandläggaren kan se de avböjda besöken.

Bevakningsgränser

Utföraren kan registrera förklaringen till att bevakningsgränsen överskridits efter att ersättningskörningen gjorts för månaden när bevakningsgränsen har överskridits. Ersättningskörningen för hemtjänsten infaller alltid den 6:e i månaden efter aktuella månaden. Utföraren har sedan fram till den 20:e på sig att registrera förklaringen. Biståndshandläggaren ska behandla den överskridna bevakningsgränsen innan nästa ersättningskörning.

Kvittenser vid registrering av besök

Tidregistrering ska vanligtvis ske i kundens bostad vilket ska kunna verifieras. I ParaGå görs denna verifiering med hjälp av NFC-teknik. Varje kund har en NFC-tag som personalen läser av i början och slutet av besöket. Under en övergångsperiod kommer GPS-teknik finnas parallellt med NFC-tekniken för att fastställa kvittenser.

Bilagor

1. Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst



Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidregistre- ringssystem inom valfrihets- systemet för hemtjänst

2016-12-13 ÄN

stockholm.se

Innehållsförteckning

Timbaserat ersättningssystem för hemtjänstutförare.....	3
<i>Den enskildes avgift</i>	3
Ersättning till utförare	4
<i>Ersättningsbelopp</i>	4
<i>Ersättning dag/kväll</i>	4
<i>Ersättning nattinsatser</i>	4
<i>Ersättning Trygghetslarm</i>	4
<i>Ersättning vid oplanerad frånvaro</i>	4
<i>Avböjda besök/insats</i>	5
<i>Ersättning vid avslutad beställning</i>	5
Bevakningsgränser	5
Tidregistrering i hemtjänsten	6
System för tidregistrering.....	6
<i>ParaInn-konton</i>	7
<i>Inrapportering till Paraplysystemet</i>	7
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>	9
<i>Registrering vid larmtryckning</i>	9
<i>Registrering och ersättning av hushållsgemensam insats vid frånvaro</i>	9
Förändrade insatser	10
Underleverantörer.....	10
Externa system för tidregistrering	10
<i>Utföraren tecknar avtal</i>	10
<i>Standardiserad integration</i>	11
Användarmanualer	11

Timbaserat ersättningssystem för hemtjänstutförare

Stockholms stad har ett timbaserat ersättningssystem för hemtjänst i ordinärt boende. 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 gör biståndshandläggaren en beräkning av 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.

Personalen ska digitalt registrera när ett besök påbörjas respektive avslutas. Även de insatser som utförs under besöket ska dokumenteras digitalt. Den tiden som personalen utför insatserna hos den enskilde kallas för besök. Varje besök kan innehålla flera insatser, t ex hjälp med personlig omvårdnad och hemmets skötsel.

Alla arbetspass ska godkännas av arbetsledare. Varje arbetspass innehåller de besök som personalen utfört under den arbetsdagen. Tiden redovisas sedan 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 bland annat personal, administration, lokalhyra, mötestider och gångtider. I ersättningen ingår även kompensation för avböjda besök. 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 gängse avrundningsregler. Därefter beräknas ersättningen utifrån den sammanlagda tiden multiplicerat med ersättningsbeloppet per timme.

Ersättning nattinsatser

Insatser som utförs efter 22.00 ersätts per utförd besök, så kallat nattbesök. Tiden för nattbesök ska dock registreras. Nattbesök avser 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. 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” när de kommer till den enskilde och ”Gick”, samt dokumentera besöket med en journalanteckning.

Ersättning vid oplanerad frånvaro

Ersättning vid frånvaroperiod, t.ex. vid sjukhusvistelse, resa eller annan bortovaro, utgår för max 5 kalenderdagar från anmälningsdatum. Om frånvaroperioden anmälts till utföraren mer än 5 dagar i förväg utgår ingen ersättning. Ersättningsdagarna börjar räknas från dagen efter anmälningsdagen. Ersättningen gäller för hela dygn. Ersättningen för frånvaroperioden 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 er-

sättningen per nattbesök. Frånvaro och orsak till frånvaron ska rapporteras av enhetschef/behörig administratör.

Avböjda besök/insats

Avböjda besök ersätt inte. Ersättning för avböjda besök ingår i ersättningen för dagtimmar och i ersättningen för nattbesök. Med avböjda besök menas enstaka besök som den enskilde tackar nej till. De avböjda besöken ska registreras digitalt direkt i mobiltelefonen och en orsak ska anges. Informationen förs över till Paraplysystemet där biståndshandläggaren kan se de avböjda besöken.

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 utförrapporterats. 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.

Den beställda tiden eller beställt antalet nattbesök för den aktuella perioden räknas ut genom att beställd tid/nattbesök divideras med 30,4. Resultatet multipliceras med antalet dagar i månaden som beställningen gäller. Bevakningsgränserna räknas sedan 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 beställd tid för perioden är 1 timme per månad är bevakningsgränsen 3 timmar.

Exempel: När beställd tid för perioden är 60 timmar per månad är bevakningsgränsen 66 timmar.

Exempel: När beställd tid för perioden är 165 timmar per månad är bevakningsgränsen 175 timmar.

Exempel: När beställd tid för perioden är 30 nattbesök per månad är bevakningsgränsen 33 nattbesök.

Om bevakningsgränsen överskrids måste biståndshandläggaren ta ett beslut gällande den överskridna tiden och/eller nattbesöken. 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 kommer de med på fakturaunderlaget/interndebiteringen för följande 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.

Utföraren kan registrera förklaringen till att bevakningsgränsen överskridits efter att ersättningskörningen gjorts för månaden när bevakningsgränsen har överskridits. Ersättningskörningen för hemtjänsten infaller alltid den 6:e i månaden efter aktuella månaden. Utföraren har sedan fram till den 20:e på sig att registrera förklaringen. Biståndshandläggaren ska behandla den överskridna bevakningsgränsen innan nästa ersättningskörning.

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

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 kostnadsfritt. Samtliga utförare står själva för kostnaden för inköp av mobiltelefoner, abonnemang och trafik kostnader. 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 ParaGå Web 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 tidsregistreras digitalt med ”Kom” när besöket påbörjas och ”Gick” när besöket avslutas. Tidregistrering ska vanligtvis ske i kundens bostad vilket ska kunna verifieras. I ParaGå görs denna verifiering med hjälp av NFC-teknik. Varje kund har en NFC-tag som personalen läser av i början och slutet av besöket. 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. Under en övergångsperiod kommer GPS-teknik användas parallellt med NFC-tekniken för att fastställa kvittenser.

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

När insatser utförs åt flera kunder samtidigt så kallas de för kollektiva insatser. Det gäller för insatserna tvätt, inköp, ärenden och matdistribution (leverans av matlåda). Om insatserna utförs individuellt registreras de som vanligt. Matdistribution registreras dock alltid som en kollektiv insats och registreringen görs vid varje leveranstillfälle (oberoende av hur många matlådor som levereras).

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 i samband med att de utförs. 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 tackar nej till besöket vid dörren utgår ingen ersättning men detta ska registreras i telefonen som ett avböjt besök. 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 sen 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 ökat.

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

Underleverantörer som är godkända utförare i Stockholms stad får digitalt registrera de besök som de utför. Det gäller när de utför omsorgsinsatser och trygghetslarm. Personal hos underleverantören får inte ta del av den sociala dokumentationen. Därför har en begränsad roll för underleverantörer tagits fram i ParaGå. Huvudleverantören bestämmer vilka kunder som underleverantören ska ha tillgång till. Den hanteringen sker i ParaInn.

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

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.

Användarmanualer

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

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