



---

# Regler för mobil återrapportering v 2.1

2023-03-28

Äldreenheten och omsorgsenheten

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Revisionshistorik.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
2.1	Grundläggande begrepp .....	5
<b>3</b>	<b>Grundläggande arbetsätt.....</b>	<b>7</b>
3.1	Grovplanering i Combine .....	7
3.2	Kontinuerligt godkännande .....	7
<b>4</b>	<b>Registrerings- och ersättningsregler .....</b>	<b>7</b>
4.1	Val av insats.....	7
4.2	Registrerad tid avviker från beställd tid.....	7
4.3	Utförd tid avviker från beställd tid .....	8
4.4	Extra insatser .....	8
4.5	Sammanboende .....	8
4.6	Dubbelbemanning.....	8
4.7	Gemensamma insatser.....	8
4.8	Avböjda insatser och besök .....	8
4.9	Kunden frånvarande.....	9
4.10	Starta och avsluta besök – med och utan kvittens.....	9
4.11	Källsortering .....	9
4.12	Hämtning av matlåda.....	9
4.13	Redigera start- och sluttid för besök .....	10
4.14	Spärrdatum.....	10
4.15	Inrapportering av tid om registrering inte kan utföras .....	10
<b>5</b>	<b>Säker informationshantering .....</b>	<b>10</b>
5.1	Regler gällande användarkonton för personal.....	10
5.2	Regler gällande mobiltelefoner .....	10
5.3	Anordnarens ansvar avseende behandling av personuppgifter .....	11
<b>6</b>	<b>Smarta lås .....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Kvittensmärket.....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>Användare och behörigheter .....</b>	<b>12</b>
8.1	Administratörsbehörighet.....	12

8.2 Personal ..... 12

## I Revisionshistorik

Version	Datum	Förändringar
1.0	2016-12-20	
1.1	2017-01-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ej fungerande länkar uppdaterade</li> <li>• Avsnitt 9.9 Uppdaterad info om inställningar i Phoniro Care för underleverantör.</li> <li>• Avsnitt 4.7 Förtydligande om registrering av avböjd insats.</li> </ul>
1.2	2017-02-17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avsnitt 7.1 Förtydligat och uppdaterat information om inställningar i mobiltelefon före installation av appen.</li> <li>• Avsnitt 7.2 Förtydligat och uppdaterat information om installation av appen.</li> </ul>
1.3	2017-03-06	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avsnitt 6 Uppdaterat information kring Kvittensmärket</li> <li>• Avsnitt 9.9 Förtydligat information om registrering av underleverantörers personal i Phoniro Care.</li> </ul>
2.0	2018-05-14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handhavande mobil återrapportering, se separat dokument.</li> <li>• Avsnitt 4.2 Ny information om insatser som inte är beställda.</li> </ul>
2.1	2023-03-28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avsnitt 4.2 tillägg gällande ersättning</li> <li>• Avsnitt 6 Information om smarta läs</li> </ul>

## 2 Inledning

I auktorisationsvillkoren för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning står det under punkt 12 att anordnaren ska följa kommunens regler för mobil återrapportering. Det här dokumentet beskriver de regler som anordnaren ska följa.

### Grundläggande principer

- Beslut ska finnas för insats.
- Insats ska utföras med kvittens.

Avvikelser från regelverket kan granskas och leda till sanktion för anordnaren.

## **Hantering av information**

Informationen som hanteras i systemet och i mobiltelefonerna är känsliga personuppgifter. Varje anordnare ansvarar för att uppgifterna hanteras på ett säkert sätt och att all personal har relevant kännedom om hur informationen ska hanteras.

### **2.1 Grundläggande begrepp**

#### **Anteckning**

I Phoniro-appen finns möjlighet att göra mindre noteringar. Denna ska användas till exempel om en insats tog längre tid än beviljat. Dessa anteckningar får inte användas som social journal (anteckningarna sparas bara över månadsskiften och rensas regelbundet).

#### **Arbetspass**

Innefattar ett eller flera besök.

#### **Besök**

Den tid personal utför insats(er) hos en kund. Vid slutet av varje besök registreras vilka insatser som utfördes.

#### **Combine**

Socialtjänstens verksamhetssystem.

#### **Smart lås**

Digital låskomponent som sätts upp på kunden kundens dörr. Den låses upp med Phoniro care mobilapp och används som kvittens.

#### **Kvittens**

In- och utloggning med smart lås eller kvittensmärke hos kunden vid start och avslutning av besök.

#### **Kvittensmärke**

Klistermärke som sitter vid kundens dörr och som används tillsammans med Phoniro-appen för att starta och avsluta besök. I Phoniro benämns kvittensmärkena NFC-etikett.

#### **NFC-etikett**

Se ”Kvittensmärke”.

#### **Personal**

Person som är anställd hos hemtjänstanordnaren och utför insatser hos kund. Avser både omvårdnads- och servicepersonal.

#### **Phoniro**

Det tidrapporteringsystem som används för mobil återrapportering.

#### **Phoniro-appen**

Mobiltelefonapp för registrering av besök och insatser hos kund.

#### **Phoniro Care**

Administratörsverktyg för hantering av mobiltelefoner, kvittensmärken, rapporterad tid och behörigheter för personal.

#### **Smart portlås**

När kunden har digitalt portlås som låses upp med Phoniro care mobilapp.

**Samordnare**

Person hos anordnaren som har administratörsbehörighet i Combine och Phoniro Care.

## 3 Grundläggande arbetsätt

### 3.1 Grovplanering i Combine

Verksamhetssystemet Combine och tidrapporteringssystemet Phoniro samspelar med varandra.

För att de insatser som kommunen har beställt ska visas i Phoniro måste anordnaren vara klar med planeringen av samtliga beställda insatser och ha färdigställt grovplaneringssteget i Combine.

### 3.2 Kontinuerligt godkännande

Vi rekommenderar att anordnaren har en tydlig rutin för att godkänna arbetspassen löpande under månaden. Detta för att undvika en onödigt stor arbetsbelastning i samband med månadsskifte.

## 4 Registrerings- och ersättningsregler

### 4.1 Val av insats

Ett besök måste alltid innehålla minst en insats. Det är viktigt att registrera rätt insats. Insatser som är beställda av kommunen visas högst upp i listan i mobiltelefonen och ska väljas i första hand.

Det är endast om personalen behöver utföra en akut eller tillfällig insats, som inte är beställd i Combine, som en insats längre ner i listan i mobiltelefonen ska väljas. Den valda insatsen kommer att få status **Extra** i Phoniro-appen.

### 4.2 Registrerad tid avviker från beställd tid

Grundregeln är att anordnaren får ersättning för utförda insatser inom beställd tid.

Det finns insatser som inte beställs av handläggare utan som initieras av hemtjänstanordnaren. För dessa insatser ersätts hemtjänstanordnaren, däremot genererar inte insatserna avgift till kund:

- Det utgår ersättning för maximalt en timmes *Genomförandesamtal* med ny kund
- Det utgår ersättning för en timme *Uppstart smarta lås* per ny kund där smart lås monteras och används.
- Det utgår ersättning för maximalt en timme för fönsterputs per år och per kund som har insatsen städning.
- Det utgår ersättning för utförd tid vid deltagande för att ta fram en *samordnad individuell plan* (SIP)
- Det utgår ersättning om högst fyra dagar för *Omställningstid*. Ersättningen utgår för i vart enskilt fall beviljad insats, vid
  - a. oplanerad frånvaro vid inläggning på sjukhus
  - b. planerad hemgång från sjukhus som ställs in
  - c. dödsfall.

Ersättningen utgår i fyra dygn, det vill säga från och med den tidpunkt som anordnaren fått kännedom om att beställda insatser inte ska utföras på grund av ovanstående punkter. Den tid som är planerad ska registreras på insatsen Omställningstid per dag.

- Det utgår ersättning för den *Brandförebyggande* insatsen om maximalt en timme. Här gäller att den utförliga checklisten ska fyllas i av personal om risker upptäcks, om kunden ger sitt samtycke. Se Nacka kommuns hemsida för mer information.

### **4.3 Utförd tid avviker från beställd tid**

Om det vid ett enstaka tillfälle uppstår behov att utföra mer än beställd tid av en insats ska personalen använda Phoniro-appens anteckningsfält för att förklara varför den utförda tiden avviker från den beställda.

### **4.4 Extra insatser**

Om det uppstår tillfälliga behov är det i första hand kunden men även anordnaren som kan lyfta detta till biståndshandläggare. Vid dessa tillfällen ska anteckning göras i Phoniro-appen.

Om behovet uppstår utanför kontorstid ska anordnaren avgöra om behovet är akut och i förekommande fall utföra nödvändiga insatser. Anordnaren ska sedan kontakta biståndshandläggare så fort som möjligt näst kommande vardag.

### **4.5 Sammanboende**

Om makar/sammanboende har insatser som ska utföras vid samma besök ska personalen starta och avsluta besök på respektive kund. På samma sätt ska insatserna anges på respektive kund, enligt beställning och genomförandeplan.

### **4.6 Dubbelbemanning**

När dubbelbemanning utförs är det extra viktigt att besöket registreras korrekt för att ersättningen ska bli korrekt. Den ena personalen registrerar besök på vanligt vis, det vill säga anger vilken insats som har utförts. Den personal som stöttar upp för dubbelbemanning registrerar enbart besöksegenskapen **Dubbelbemanning**. Den som registrerar dubbelbemanning ska inte registrera några insatser.

Observera att dubbelbemanning endast ska registreras på besök där annan personal redan har registrerat en insats. Besök som innehåller enbart dubbelbemanning ersätts inte. Om dubbelbemanning som inte är beställd utförs, ska personalen göra en anteckning om anledningen. Om anteckning saknas utgår ingen ersättning för dubbelbemanningen.

### **4.7 Gemensamma insatser**

Om personal utför en insats för flera kunder samtidigt ska den totala tiden fördelas mellan kunderna.

Exempel: Personalen handlar åt tre kunder samtidigt, det tar 1 timme och 15 minuter. Tiden fördelas lika mellan kunderna och personalen ska registrera 25 minuter per kund.

### **4.8 Avböjda insatser och besök**

Om personal kommer till en kund och inte blir insläppt utgår ingen ersättning och besöket ska inte registreras.



Om personal kommit in till en kund och startat ett besök men kunden sedan avböjer insatsen så ska detta registreras som en utförd insats, även om besöket blir kort. Ersättning utgår för den tid som besöket har varat.

Använd inte alternativet **Avböjd insats**, då kommer tiden inte med.

Avböjda besök ersätts inte. Avböjda besök ska inte registreras i Phoniuro och inte återrapporteras.

## **4.9 Kunden frånvarande**

Om kunden inte är hemma när personalen kommer ska ingen tid registreras, se rubriken Avböjda besök.

## **4.10 Starta och avsluta besök – med och utan kvittens**

Grundregeln är att samtliga insatser ska registreras med kvittens.

Det finns dock några undantag för när insatser kan påbörjas eller avslutas utan kvittens:

- Tvätt, när maskinerna finns utanför bostaden och besöket startar eller avslutas utanför bostaden.
- Inköp, när insatsen påbörjas utanför bostaden
- Apoteksärenden, när insatsen påbörjas utanför bostaden
- Följeslagning, när insatsen påbörjas utanför bostaden
- Trygghetsringning
- Stöd vid lunch/middag, när matlåda hämtas på annan plats
- Stöd att följa med vid inköp, när kund möts upp utanför bostaden
- Promenad, när insatsen startar eller avslutas utanför bostaden
- Avlösning i hemmet, när insatsen startar utanför bostaden
- Ledsagning, när insatsen startar utanför bostaden
- SIP
- Omställningstid

Om insatser påbörjas eller avslutas utan kvittens ska personalen använda Phoniuro-appens anteckningsfält för att förklara varför insatsen saknar kvittens.

## **4.11 Källsortering**

I samband med att personal utför en beställd insats hos kund kan besöket avslutas utan kvittens om det finns behov av att åka till en återvinningsstation. Källsortering vid återvinningsstation får utföras högst en gång per månad. *Källsortering* ska då anges i Phoniuro-appens anteckningsfält.

## **4.12 Hämtning av matlåda**

Beviljad tid för stöd vid lunch/middag ska även täcka tid för hämtning av matlåda. Vid upphämtning av matlåda tillåts att besöket startas utan kvittens vid upphämtningsplatsen, hela insatsen inklusive hämtning av matlåda ska ske inom beviljad tid.

#### **4.13 Redigera start- och sluttid för besök**

I Phoniros mobilapp och i Phoniro Care finns möjlighet att redigera start- och sluttid samt utförda insatser. Det kan göras efter att besöket är avslutat men innan arbetspasset har godkänts. Anledningen till att tiden har redigerats ska dokumenteras i Phoniros anteckningsfält.

Redigering av besök får endast göras i undantagsfall. Detta kan vara till exempel om en telefon slutat fungera eller om personal inte har registrerat korrekt.

#### **4.14 Spärrdatum**

Spärrdatum är det datum som är sista dagen för anordnarna att godkänna arbetspass för föregående månad i Phoniro Care. När spärrdatum är passerat kan inte arbetspass som är utförda innan spärrdatumet godkännas.

Aktuella spärrdatum finns på [www.nacka.se/combine](http://www.nacka.se/combine)

#### **4.15 Inrapportering av tid om registrering inte kan utföras**

Om besöksrapportering av någon anledning inte kunnat ske via Phoniros mobilapp skall denna tid efterrapporteras i Phoniro Care eller i mobilappen.

Om en muntlig beställning görs av handläggare där kund ännu inte finns i Phoniro ska besöken efterrapporteras i Phoniro Care eller i mobilappen när kunden är upplagd.

Varje anordnare behöver en rutin för att säkerställa att personal kan registrera tid manuellt om Phoniro-appen inte är tillgänglig.

### **5 Säker informationshantering**

Phoniro-appen i mobiltelefonerna innehåller känsliga personuppgifter. Varje anordnare ansvarar för att mobiltelefonerna hanteras på ett säkert sätt och att all personal har kännedom om hur informationen ska hanteras.

#### **5.1 Regler gällande användarkonton för personal**

Varje anordnare ansvarar för att endast behörig personal har tillgång till Phoniro-appen.

Lösenord för respektive medarbetares användarkonto ska vara unikt och väljas av medarbetaren själv vid första inloggningen.

Användarkonto får ej delas mellan medarbetare. Varje medarbetare ska ha ett eget användarkonto.

Inloggningsuppgifter får inte förvaras tillsammans med mobiltelefonerna.

#### **5.2 Regler gällande mobiltelefoner**

Mobiltelefonerna ska förses med en lösenkod som omfattar minst sex tecken.

Skärmlås ska automatiskt aktiveras efter max en minuts inaktivitet.

En stulen eller borttappad telefon ska omgående inaktiveras i Phoniro Care.

Mobiltelefoner som inte längre används i organisationen ska inaktiveras i Phoniro Care.

Vi rekommenderar starkt att Phoni-ro-appen endast installeras på anordnarens tjänstetelefoner (det vill säga inga installationer görs på medarbetares privata telefoner).

### **5.3 Anordnarens ansvar avseende behandling av personuppgifter**

Anordnaren ska utbilda sina medarbetare i gällande lagstiftning och regler för hur personuppgifter får hanteras.

Anordnaren ska informera sina medarbetare om konsekvenser av otillåten användning av systemet.

Anordnaren ska upprätta regler för hur mobiltelefonerna får användas så att personuppgifter och andra känsliga uppgifter inte kommer i orätta händer.

Anordnaren har ansvar att informera personal om att de endast får ta del av de personuppgifter som krävs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

## **6 Smarta lås**

Nacka kommun inför smarta lås - nyckelfri hemtjänst under år 2023. Nyckelfri hemtjänst innebär att digital låskomponent sätts upp på kundens dörr och vid behov på porten. Låset läses upp med Phoni-ro care mobilapp och används samtidigt som kvittens. Anordnaren ska vara behjälplig med att informera om smarta lås till befintliga och nya kunder och medverka vid montering vid behov. Anordnaren ansvarar för byte av batteri.

## **7 Kvittensmärket**

Kvittensmärke ska sättas upp även om en kund har ett smart lås men ska bara användas som backuplösning.

Kvittensmärket är en klisteretikett som ska fästas på insidan av dörrkarmen hos kunden för att personalen enkelt ska kunna registrera start och slut på besöket med sin mobiltelefon. Telefonen läser av ett ID-nummer som finns i ett chip i kvittensmärket. När kommunen gör hembesök kommer vi kontrollera att kvittensmärket är på plats.

Om kvittensmärket sätts på en dörrkarm av metall är det risk för störningar i avläsningen som gör att etiketten inte kan läsas av och det kommer inte heller att fästa. Sätt det istället på en närliggande yta, där det inte skadar underlaget.

Om sammanboende kunder har insatser, ska de ha varsitt kvittensmärke uppsatt. Tips: Sätt till exempel en liten klisterlapp med namnet vid märket, eller använd färgkodning.

Om kunden byter anordnare, ska kvittensmärket sitta kvar och man behöver inte göra någon registrering i Phoni-ro.

Kvittensmärken kan hämtas hos servicecenter i Nacka stadshus eller beställas via [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se). Då skickas de med post. Tänk på att ha framförhållning när ni beställer märken då det kan vara någon veckas leveranstid.

## **8 Användare och behörigheter**

### **8.1 Administratörsbehörighet**

Den personal hos anordnaren som ska ha administratörsbehörighet i Phoniro Care läggs upp och administreras av servicecenter i Nacka kommun, eftersom identifiering av användare går via Combine. Endast verksamhetsansvarig är behörig att beställa administratörsbehörigheter.

När personal inte längre är aktuell för Phoniro Care ska denne avslutas av servicecenter. Om personen ska ha fortsatt tillgång till endast Combine måste det anges.

Anmälan av nya användare och avslut av befintliga användare görs till Nacka servicecenter på e-post: [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se) eller e-tjänsten på [nacka.se/combine](https://nacka.se/combine).

### **8.2 Personal**

Den person hos anordnaren som har administratörsbehörighet i Phoniro Care lägger upp personalen i systemet så att de kan använda Phoniro-appen. Det är också administratören som ansvarar för att avsluta personal som inte längre ska använda Phoniro-appen.

## *Öppenhet och mångfald*

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap  
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*

