

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG ENLIGT LOV

Kundval - hemtjänst, hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering

Bilaga 2 Rapporteringsanvisning (Gäller från 1 augusti 2026)

Kundval i Norrtälje kommun

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i
Norrtälje 26-05-28 Dnr: 2026-73, 2026-112

1. Rapporteringsanvisning

1.1 Inledning

Denna anvisning beskriver hur rapportering ska ske av utförda tjänster inom kundvalet. Beställaren ansvarar för att hålla dokumentet uppdaterat och tillhandahålla nödvändiga kompletterande användarmanualer och utbildningar.

Vid frågor ska ansvarig strategisk kvalitets utvecklare hos Beställaren kontaktas.

1.2 Registrering av tid, insatser och kunder

1.2.1 Allmänt

De insatser som utförs och tiden för dem ska alltid registreras i IntraPhone eller i system, som Utföraren använder på de sätt som anges i denna anvisning. Varje insats är kopplad till en sifferkod i IntraPhone.

Insatserna är indelade i följande kategorier:

1. Hemtjänst
2. Insatser utan individuell behovsprövning (IUB)
3. Larm- och annan välfärdsteknik
4. Hälso- och sjukvård i hemmet legitimerad personal
5. Hemrehabilitering legitimerad personal
6. Delegerad insats för kunder som bara har hemsjukvård och eller hemrehabilitering och eller larm eller annan välfärdsteknik
7. Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser, med undantag för kompressionsstrumpor, läkemedel och ögondroppar, för kunder som har hemtjänstinsatser
8. Delegerade insatser för kunder som är inskrivna i hemrehabilitering

Varje kategori av insatser ska registreras i separata rapporter i IntraPhone, om inte annat är särskilt föreskrivet.

Insatserna ska registreras på "tag" i kundens bostad. Undantag från detta medges endast i de fall som är särskilt reglerade i denna anvisning. Insatser som får registreras från annan plats ska i de fall det är möjligt registreras från kundens bostad.

1.2.2 Hemtjänst

1.2.2.1 Insatser som alltid ska registreras på "tag" i kundens bostad. Kan göras på samma rapport

- 226 Omsorg
- 204 Dusch
- 342 Avlösning
- 508 Promenad
- 301 Städ
- 302 Tvätt

Insatser som alltid ska registreras på "tag" i kundens bostad. Kan inte loggas med övriga insatser i samma rapport.

- 140 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser för kunder under 1.2.1, punkt 5 och 6
- 160 Annan delegerad rehabiliterande insatser för kunder under 1.2.1 punkt 7

1.2.2.2 Insatser som får registreras från annan plats än kundens bostad. Registreringar kan göras på samma rapport

- 506 Inköp
- 209 Tvätt gemensam tvättstuga
- 305 Ringtillsyn
- 505 Ledsagning
- 210 Leverans av matlåda

Leverans av matlåda ersätts för utförd tid upp till maximalt 20 minuter. Beskrivning ska finnas i genomförandeplan, gällande utförande av omsorgsbehov kopplat till måltiden.

1.2.3 Insatser utan individuell behovsprövning (IUB)

1.2.3.1 Insatser som alltid ska registreras på "tag" i kundens bostad. Kan göras på samma rapport

- 756 IUB Avlösning
- 755 IUB Promenad
- 752 IUB Tvätt
- 754 IUB Städ

Insatser som får registreras från annan plats än kundens bostad.

1.2.3.2 Insatser som får registreras från annan plats än kundens bostad. Kan göras på samma rapport

- 751 IUB Inköp
- 757 IUB Ledsagning
- 753 IUB Tvätt gemensam tvättstuga

1.2.3.3 Oplanerad frånvaro

Registrering av Oplanerad frånvaro ska användas när kunden inte är tillgänglig på grund av sjukhusvistelse. Oplanerad frånvaro gäller vid akut inläggning på sjukhus eller när planerad hemkomst uteblir. Vid oplanerad frånvaro, för kund som har dagliga insatser från hemtjänsten utgår ersättning för den planerade tiden under den dagen.

Insatskoden kan inte användas om utföraren fått information om kundens frånvaro tidigare än föregående dag.

Orsaken ska alltid dokumenteras i kundens sociala journal.

Utföraren ska registrera

- 902 oplanerad frånvaro

Oplanerad frånvaro ska om möjligt registreras på "tag" i kundens bostad, men får annars registreras från annan plats.

Oplanerad frånvaro ska **endast** användas vid sjukhusvistelse, inklusive när planerad hemkomst från sjukhus inte genomförs.

1.2.3.4 Avböjt besök

Registrering av Avböjt besök ska användas när kunden avböjer besöket **i sin helhet** vid ankomst och ska registreras hos kund via "tag".

För den planerade tiden utgår ersättning under förutsättning att det avböjda besöket har initierats av kund.

Orsaken till avböjda besöket ska alltid dokumenteras i kundens sociala journal.

Vid registrering av avböjt besök ska det framgå i kundens journal vilka åtgärder som tagits. Vid fler än fem avböjda besök av kunder med dagliga insatser ska kontakt med handläggare tas snarast. För kunder med mindre frekventa insatser gäller ovanstående om kunden avböjer besök fler än fem gånger under en månad.

Utföraren ska registrera

- 903 avböjt besök

Koden kan inte loggas i anslutning till genomförd insats.

1.2.3.5 Rapportering av uppehåll och liknande

Utföraren ska i Lifecare verkställa beställningar från biståndshandläggare, och tillsäkra att verkställigheterna avslutas när beställningarna blir inaktuella. Om kunden avsäger sig enstaka insatser ska Utföraren avsluta de insatserna och meddela handläggaren.

Utföraren ska i Lifecare registrera uppehåll i kundens hemtjänstinsatser, exempelvis vid sjukhusvistelser, när kunden är bortrest eller själv initierar ett uppehåll. Med uppehåll avses ett avbrott i utförandet av kundens hemtjänstinsatser, som varar minst 24 timmar. Uppehåll registreras genom att Utföraren tillfälligt avslutar aktuella insatser. Om Utföraren får kännedom om behov av uppehåll samma dag, ska insatsen avslutas den dagen. Om Utföraren i förväg får kännedom om ett kommande avbrott, ska insatsen avslutas dagen innan avbrottet startar.

1.2.4 Larm och annan välfärdsteknik

Utföraren ska registrera

- 701 Larminsats

Insatser då kunden använt trygghetslarm ska alltid registreras på "tag" i kundens bostad.

Utryckningar i samband med att annan välfärdsteknik nyttjats av kunden får registreras från annan plats i de fall det inte är möjligt att registrera insatserna från kundens bostad. Tiden registreras från att Utföraren möter kunden tills dess att Utföraren lämnar kunden.

1.2.5 Hälso- och sjukvård i hemmet legitimerad personal

1.2.5.1 In- och utskrivning av kunder

Utföraren ska i aktuellt verksamhetssystem skriva in de kunder som får insatser inom hälso- och sjukvård i hemmet, och skriva ut dem när insatserna inte längre är aktuella. Remiss är ett krav för inskrivning i hälso- och sjukvård i hemmet. Inskrivning ska alltid göras den dag då kundens behov aktualiseras, och utskrivning ska göras den dag behoven inte längre föreligger.

En förutsättning för utbetalning av ersättning är att insatserna som Utföraren begär ersättning för är dokumenterade och spårbara.

[Medicinsk ansvarig sjuksköterska \(MAS\) och medicinsk ansvarig för rehabilitering \(MAR\) – Sjukvård och omsorg i Norrtälje \(KSON\) \(sjukvardomsorg.se\)](#)

1.2.5.2 Registrering av insatser

1.2.5.2.1 *Insats som alltid ska registreras på "tag" i kundens bostad när personal kommer till kundens bostad och när personal lämnar kundens bostad*

- 555 Hembesök sjuksköterska.

1.2.6 Hemrehabilitering legitimerad personal

1.2.6.1 In- och utskrivning av kunder

Utföraren ska i aktuellt verksamhetssystem skriva in de kunder som får insatser inom hemrehabilitering, och skriva ut dem när insatserna inte längre är aktuella. Inskrivning ska alltid göras den dag då kundens behov aktualiseras, och utskrivning ska göras den dag behoven inte längre föreligger.

1.2.6.2 Registrering av insatser

1.2.6.2.1 *Insatser som alltid ska registreras på "tag" i kundens bostad när personal kommer till kunden och när personal lämnar kundens bostad*

- 557 Hembesök fysioterapeut
- 556 Hembesök arbetsterapeut

1.2.6.3 Insatser som alltid ska registreras på "tag" i kundens bostad

För kunder som bara har hemsjukvård enligt 1.2.1 punkt 5 och 6 ska delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser registreras på "tag" i kundens bostad

Utföraren ska registrera

- 140 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser
- 160 Annan delegerad rehabiliterande insats

1.2.6.3.1 *Insatser som får registreras från annan plats än kundens bostad*

Utföraren ska registrera

- 561 Hjälpmedelscentralen

Utöver tid för besöket får restid registreras för resa till och från den medföljande personalens verksamhetslokal

1.2.7 Oplanerad frånvaro/ avböjda besök HSL

1.2.7.1 Oplanerad frånvaro

Registrering av Oplanerad frånvaro ska användas när kunden inte är tillgänglig på grund av sjukhusvistelse. Oplanerad frånvaro kan både användas om kund med kort varsel läggs in på sjukhuset eller om kund med kort varsel inte blir utskriven trots tidigare utskrivningsbesked från sjukhus. För kund som har insatser från hemsjukvård eller hemrehabilitering utgår ersättning för den planerade tiden under en dag.

Insatskoden kan inte användas om utföraren fått information om kundens frånvaro tidigare än föregående dag.

Orsaken ska alltid dokumenteras i kundens medicinska journal.

Vid dessa tillfällen ska Utföraren registrera

- 570 Inställt besök hemsjukvård

- 571 Inställt besök hemrehabilitering

Oplanerad frånvaro hemsjukvård/hemrehabilitering ska om möjligt registreras på "tag" i kundens bostad, men får annars registreras från annan plats.

1.2.7.2 Avböjda besök hemsjukvård/hemrehabilitering

Registrering av Avböjt besök ska användas när kunden avböjer besöket i sin helhet vid ankomst och ska registreras hos kund via "tag".

För den planerade tiden utgår ersättning under förutsättning att det avböjda besöket har initierats av kund.

Orsaken ska alltid dokumenteras i kundens medicinska journal.

Vid dessa tillfällen ska Utföraren registrera

- 570 Inställt besök hemsjukvård
- 571 Inställt besök hemrehabilitering

1.2.8 Arbete hos kunder som stadigvarande bor tillsammans

Vid utförande av insatser hos kunder som stadigvarande bor tillsammans, där båda kunderna ska ha insatser, ska det framgå av registreringarna hur mycket hjälp vardera kunden har fått. Detta sker genom att Utföraren registrerar tid och insatser kopplat till båda kunderna, och sedan redigerar tiden efteråt. Totalt kan ingen personal registrera mer än 60 minuter per arbetad timme. Om två personer arbetar hos kunder som stadigvarande bor tillsammans ska var och en registrera de insatser som utförts.

1.2.9 Undantag från krav på registrering i kundens bostad

Genom godkännande från biståndshandläggare kan undantag medges från krav på registrering i kundens bostad. Detta gäller de särskilda fall då registrering i kundens bostad inte är möjlig exempelvis på grund av bristande mobiltäckning eller kundens vägran att tillåta installation av "tag".

1.2.10 När registrering inte ska ske

Registrering av insatser mellan klockan 22:00-07:00 ska inte göras. Utföraren ska skriftligen kunna redovisa underlag för utförd tid på annat sätt.

1.2.11 Godkännande av rapporter

Varje medarbetare hos Utföraren ska godkänna sina rapporter för utförda och registrerade insatser i IntraPhone utan dröjsmål och som huvudregel dagligen.

Ansvarig chef hos Utföraren ska kontrollera och attestera rapporterna i IntraPhone så ofta som möjligt men senast den första vardagen i månaden.

1.2.12 Övrig rapportering

Utföraren ska senast den 4:e varje månad rapportera till avgiftshandläggare följande om aktuella kunder till den funktion hos beställaren som ansvarar för kundens avgift:

- När ny insats startar
- Eventuellt uppehåll
- Avslutad insats
- Förändrade behov
- När kunder från andra län skrivs in i den basala hemsjukvården eller hemrehabiliteringen

1.2.12.1 Delta i samordnad individuell plan

Besöksersättning utgår för att delta i Samordnad individuell plan, SIP. Registrering sker på tagg i kundens bostad när SIP sker i kundens bostad. Ersättning utgår för att delta i SIP på annan plats än kundens bostad. Mötestiden registreras på telefon. Vid fakturering ska framgå att SIP skett utanför kundens bostad samt vem som kallat och vilka som deltagit.

Vid dessa tillfällen ska Utföraren registrera

- 145 SIP baspersonal
- 575 SIP hemsjukvård
- 577 SIP hemrehab

Vid deltagande i SIP på annan plats än kundens bostad utgår för respektive baspersonal och legitimerad personal inom hemsjukvård och hemrehab, timersättning för tätort.