

# Regler för registrering och ersättning inom service

Gäller för privata utförare och den kommunala  
utföraren

Beslutad av Programdirektör Patrik Jonsson, den 2020-09-09.

Gäller från 2020-11-02.

Ansvarig för upprättande: Kommunstyrelseförvaltningen.

## Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2. IT - System</b> .....	<b>5</b>
2.1. Örebro kommuns verksamhetssystem .....	5
<b>3. Ersättning</b> .....	<b>6</b>
3.1. Utförd tid.....	6
<i>Långa besök</i> .....	6
3.2. Manuell registrering och efterrapportering .....	6
3.3. Beviljad tid .....	7
3.4. Beskrivning av beviljad tid per insats .....	8
3.4.1. <i>Service med biståndsbeslut</i> .....	8
3.4.2. <i>Fönsterputs – Service med behovsprövning</i> .....	8
<i>Ansökan om tid utöver beviljad för Service med behovsprövning</i> .....	8
3.4.3. <i>Service utan biståndsbeslut</i> .....	9
3.5. Sammanboende .....	9
3.6. Kringtid .....	9
3.7. Bomtid.....	9
3.8. Ersättningsnivåer.....	9
3.9. Registrering.....	10
3.10. Exkludering av ersättning och återkrav av utbetald ersättning.....	10
3.11 Sanktioner vid brister i avtalsuppfyllelse .....	10
3.11.1 <i>Hålla inne betalning för tjänsten</i> .....	10
3.11.2 <i>Prisavdrag</i> .....	11
3.12. Avgift för den enskilde .....	11
<b>4. Fakturering av service</b> .....	<b>11</b>
Krav på utformning av faktura.....	12
Fakturaadress .....	13
Kontakt avseende fakturafrågor .....	13

## 1. Inledning

Örebro kommun ersätter utförare av serviceinsatser för utförd tid. Verksamhetssystemet TES ska användas av alla utförare för att registrera utförd tid. Detta görs i mobiltelefon via en tagg eller digitalt lås hemma hos den enskilde.

Det är viktigt att den utförda tiden blir korrekt registrerad och överförd till Örebro kommun. Den registrerade tiden ligger till grund för att

- säkerställa att den enskilde har fått besök enligt genomförandeplan och får den hjälp den har rätt till
- den enskilde ska få rätt avgift
- utförare ska få rätt ersättning
- fatta strategiska beslut och följa utvecklingen

Det här dokumentet avser serviceinsatser och beskriver vilka regler som finns för registrering av utförd tid och hur utföraren ersätts för tiden. Dokumentet gäller både privata utförare och den kommunala utföraren.

## 2. IT - System

### 2.1. Örebro kommuns verksamhetssystem

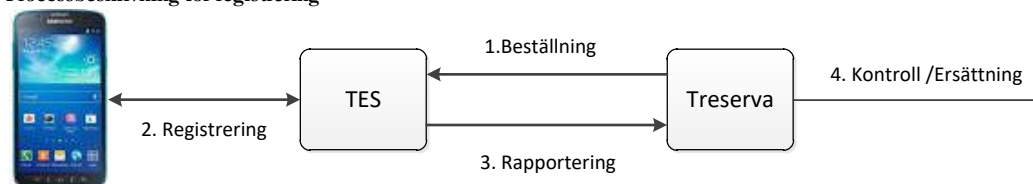
Örebro kommun använder verksamhetssystemen TES och Treserva. Beslut om insats sker i Treserva och överförs sedan till TES där utförd tid registreras med mobiltelefoner via en tagg eller digitalt lås hemma hos den enskilde.

#### Process för tidregistrering

Processen med att registrera tid hos den enskilde, rapportera in den utförda tiden och sedan få ersättning är helt digitaliserad inom Örebro kommun.

Information som skickas mellan de olika IT-systemen kan i stora drag beskrivas enligt nedan:

#### Processbeskrivning för registrering



1. I Örebro kommuns verksamhetssystem Treserva ska chefen verkställa en beställning av servicetjänster som då överförs till TES och mobiltelefon.
2. Utföraren använder mobiltelefon för att registrera utförd tid, som sedan förs över till TES.
3. Information om utförd tid förs över från TES till Treserva automatiskt.
4. Kontroll sker i kommunens verksamhetssystem och därefter kan ersättning utbetalas.

## 3. Ersättning

Örebro kommun betalar ut ersättning för serviceinsatser till utförare efter den debiterbara tiden.

Definitionen på den debiterbara tiden är att utförd tid ersätts maximalt upp till den beviljade tiden per individ och ersättningskategori. Hur mycket tid som respektive individ är beviljad framgår i beställningen. Beräkningen av debiterbar tid görs på individnivå, var för sig, för följande ersättningskategorier:

- service med biståndsbeslut
- fönsterputs med biståndsbeslut
- service utan biståndsbeslut (Fixartjänst)

### 3.1. Utförd tid

Med utförd tid avses den tid som utförs hos den enskilde. För att få ersättning ska den tid som utförs registreras i verksamhetssystemet TES. Besök ska registreras på plats hos kunden genom tagg in/tagg ut eller digitalt lås in och digitalt lås ut (eller en kombination av dessa).

Viss tid som utförs kan inte registreras direkt hemma hos den enskilde, men ger ändå rätt till ersättning. Den tiden som utförs måste då rapporteras manuellt i TES (se vidare avsnitt 3.3. och 3.4. nedan).

Besök där mobilens klocka är korrigerad exkluderas från ersättningsberäkningen.

#### Långa besök

Besök som överstiger 6 timmar (360 minuter), kommer att plockas bort ur sammanställningen av utförd tid, och ej ersättas.

### 3.2. Manuell registrering och efterrapportering

I de fall det inte är möjligt att registrera tid hemma hos den enskilde, eller när tid blivit felregistrerad kan tid registreras manuellt direkt i telefonen eller via efterrapportering i TES-webb. Detta gäller vid

- kollektiva insatser - vissa insatser sker åt flera individer samtidigt, exempelvis inköp
- vid driftavbrott i verksamhetssystemet
- när registrering behöver korrigeras.

Efterrapportering ska ske senast fem dagar efter att insatsen genomförts.

Efterrapportering som sker senare än fem dagar efter att insatsen genomförts ersätts inte. Undantag görs endast vid omständigheter som utföraren inte kan påverka, exempelvis ihållande driftavbrott på minst fyra dagar.

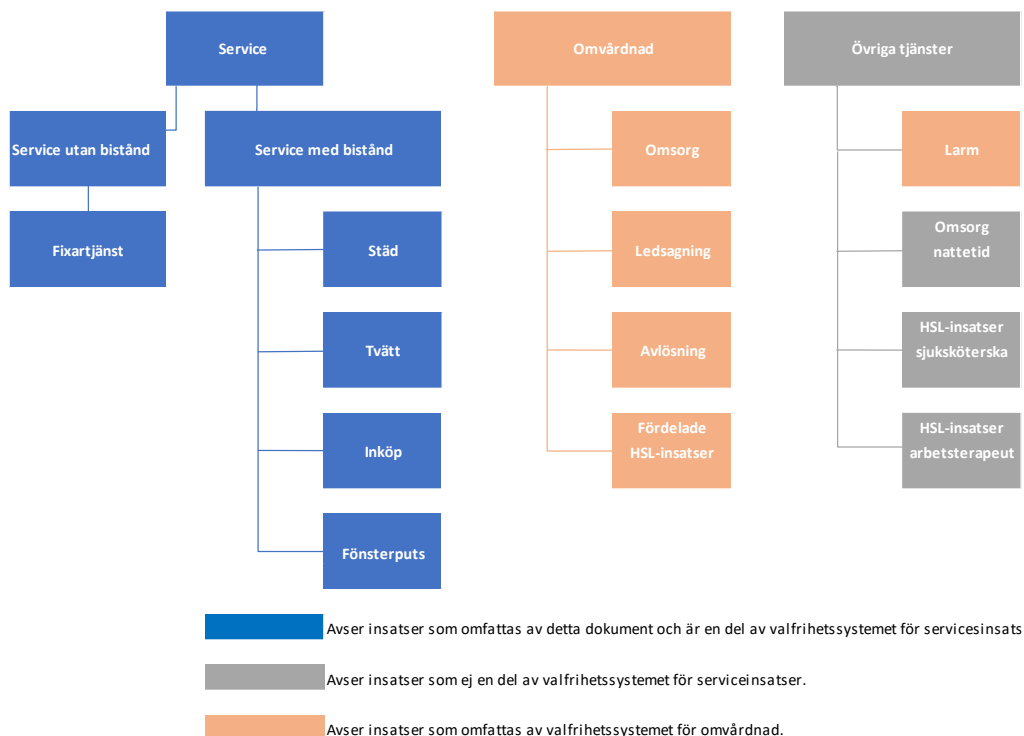
Korrigerings som sker senare än efter fem dagar måste ändå göras så att den enskilde får rätt faktura.

### 3.3. Beviljad tid

Den beviljade tiden har sin grund i

- beviljade serviceinsatser enligt socialtjänstlagen av biståndshandläggare
- beställda serviceinsatser utan biståndsbeslut (Fixartjänst).

Figuren nedan beskriver vilka insatser som hör till respektive valfrihetssystem. Blåa markeringen visar serviceinsatser, orange visar omvårdnad. Under de gråa markeringarna beskrivs de insatser som inte ingår i valfrihetssystemen.



Den beviljade tiden anges i beställningen per vecka. För att få beviljad tid per månad, behöver tiden divideras med sju och multipliceras med antal dagar för den aktuella månaden. Avstämning och utbetalning av ersättning upp till den beviljade tiden sker månadsvis till utföraren, läs mer under avsnitt 4.

Tidsregistrering ska följa identifierat behov av insatser i uppdrag enligt socialtjänstlagen. Utifrån uppdraget kommer utföraren överens med den enskilde och hur insatsen ska utföras.

Vid service utan biståndsbeslut (fixartjänst), kommer den enskilde överens med utföraren om när insatserna ska utföras, och vad som ska utföras, inom ramen för fyra timmar per år.

Det är inte möjligt, varken för den enskilde eller för utföraren, att överföra tid till nästa månad för någon insats.

### 3.4. Beskrivning av beviljad tid per insats

#### 3.4.1. Service med biståndsbeslut

Service med biståndsbeslut kan beviljas:

1. Efter ansökan via blankett för följande insatser
  - städ upp till 3 h per månad
  - tvätt upp till 3 h per månad
  - inköp upp till 4 h per månad
  - fönsterputs upp till 4 h per år.
2. För personer med större behov efter fördjupad behovsutredning  
När en person har större behov bedöms den beviljade tiden individuellt.

Om personen är sammanboende, har de ett gemensamt ansvar för de praktiska sysslorna i hemmet. Det är enbart en person per hushåll som kan få service med biståndsbeslut.

Den enskilde betalar ordinarie hemtjänsttaxa per timma, för biståndsbeslutad service.

Timersättning till utföraren är samma oavsett om serviceinsatsen utförs med eller utan biståndsbeslut. Avstämning sker månadsvis för beviljad tid för service med, respektive utan biståndsbeslut.

#### 3.4.2. Fönsterputs – Service med behovsprövning

Tid för fönsterputs beviljas av biståndshandläggare efter en individuell prövning. Generellt anses fyra timmar per år vara skälig levnadsnivå enligt Örebro kommuns riktlinjer för biståndsbedömning.

Biståndsbedömd fönsterputs kommer i framtagnandet av faktureringsunderlaget att hanteras som en egen ersättningskategori. Detta innebär att beviljad och utförd tid kontrolleras separat för insatsen. Den biståndsbedömda fönsterputsens debiterbara tid utgör en del av service med behovsprövning och ersätts med samma timersättning. För att utförd fönsterputs ska ersättas behöver insatsen vara registrerad som fönsterputs i TES.

Ersättning gruppen kommer vid årsskiftet att stämma av all registrerad och ersatt fönsterputs för att kontrollera att ersatt tid under året ej överstigit kundens beviljade tid. Har mer fönsterputs ersatts än den beviljade, kommer vi efter avstämningen att kräva återbetalning genom att fakturera mellanskillnaden.

#### Ansökan om tid utöver beviljad för Service med behovsprövning

För de kunder som får biståndsbedömda serviceinsatser utförda på en specifik veckodag har ni som utförare möjlighet att ansöka om administrativt utökad beviljad tid inom ramen för det ordinarie biståndsbeslutet. Detta gäller för de månader den aktuella veckodagen förekommer fem gånger. Vilken veckodag och med vilken återkommande frekvensbesöken hos kunden är planerade ska framkomma i kundens genomförande- och besöksplan. Denna hantering påverkar



med andra ord inte kundens biståndsbeslut, utan är en administrativ åtgärd för att ni som utförare ska få ersättning för insatser utförda i enlighet med kundens biståndsbeslut.

Ansökan om utökad beviljad tid ska inkomma till funktionsbrevlådan *Ersättningsfrågor* i Treserva senast den femte i efterkommande månad.

### 3.4.3. Service utan biståndsbeslut

Från det år man fyller 75 kan personer beställa serviceinsatsen fixartjänst upp till fyra timmar per år utan biståndsbeslut. Sammanboende, som båda är 75 år eller äldre, kan tillsammans använda 8 timmar per år.

## 3.5. Sammanboende

När insatser utförs hos sammanboende är det viktigt att tiden registreras på den personen som uppdraget står på.

## 3.6. Kringtid

Cirka en fjärdedel av ersättningen för varje timma är avsatt för så kallad kringtid. I kringtid ingår ersättning för utförarens kostnader för resor, dokumentation och planering. Ersättning för kringtid är högre för restid i förort/glesbygd än i tätort, men tar inte hänsyn till olika förutsättningar hos utförarna. De moment som ingår i kringtid ska aldrig registreras som utförd tid. I kringtiden ingår även tid som åtgår för att upprätta genomförandeplan tillsammans med den enskilde.

## 3.7. Bomid

Ersättning för bomtid är inräknat som schablon i ersättningen, tid ska därför inte registreras i TES.

## 3.8. Ersättningsnivåer

Ersättning utgår per utförd timme. Utförare får ersättning beroende på om insatsen utförs i tätort (låg ersättning) eller glesbygd/förort (hög ersättning).

Ersättningsnivåerna finns under rubriken **Ekonomi** på webbplatsen [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/)

Ersättningen baseras på individens folkbokföringsadress. För individer som har dubbla bostäder inom kommunen, exempelvis en sommarbostad, så innebär det att ersättningen fortfarande utgår från folkbokföringsadressen.

I ersättningen för utförd tid ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande som till exempel personalkostnader, kostnader för kringtid (restid, dokumentation, och planering). Ersättning för administration, lokaler, fordon, material, utrustning för tjänstens utförande och fortbildning är också inräknad.

- Serviceinsatser ersätts per timma med samma pris.

Ersättningsnivåerna kan ändras en gång per år och beslutas av programnämnd Social välfärd. Ytterligare ersättningar utgår inte.

### 3.9. Registrering

Utföraren ska ha god internkontroll så att all registrering sker korrekt av personal. Kommunen gör månatlig kontroll av den utförda tiden.

### 3.10. Exkludering av ersättning och återkrav av utbetald ersättning

Örebro kommun kommer återkräva för mycket utbetald ersättning alternativt exkludera tid från ersättningsberäkningen före utbetalning. Exempel på sådana tillfällen är:

- Dubbelregistrering, där samtliga av de dubbelregistrerade besöken kan komma att återkrävas:
  - en och samma personal har dubbla registreringar hos en individ samtidigt under åtminstone en del av passet.
  - en och samma personal har dubbla registreringar hos två individer samtidigt under åtminstone en del av passet.
  - två personal som varit inloggade och registrerat två insatser samtidigt som rimligtvis inte går att utföra samtidigt.
- utföraren har fått ersättning för utförd tid som inte varit beviljad.
- besök där mobilens klocka är korrigerad exkluderas från ersättningsberäkningen.

Örebro kommun kommer löpande att kontrollera registreringar i TES, särskilt dubbelregistreringar. Återkrav kommer att ske när utföraren fått felaktig ersättning utbetald och Örebro kommun har rätt att återkräva felaktigt utbetald ersättning i enlighet med preskriptionslag (1981:130).

### 3.11 Sanktioner vid brister i avtalsuppfyllelse

Styrs av Riktlinjen för avtals- och verksamhetsuppföljning inom socialvälfärd i (SOV 215/2020). Om Enheten för Uppföljning bedömer att det föreligger systematiska avtalsbrister har Enheten för Uppföljning rätt att enligt avtal och överenskommelse vidta sanktionerna ”hålla inne betalning för tjänsten” eller ”prisavdrag”. Sanktionerna kan tillämpas som enskild åtgärd eller tillsammans med en annan åtgärd, som ”avstängning från ickeval” och ”avstängning från valbarhet”. Prisavdrag kan dock inte beslutas som en sanktion om inte sanktionen ”hålla inne betalning för tjänsten” först har vidtagits. Mer om dessa åtgärder finns att läsa om i Riktlinjen för avtals- och verksamhetsuppföljning inom socialvälfärd i (SOV 215/2020).

#### 3.11.1 Hålla inne betalning för tjänsten

##### Extern utförare

Vid tillämpning av sanktionen ”hålla inne betalning för tjänsten” hålls del av utförarens nästkommande månadsersättning inne, med på förhand bestämd procentsats, oavsett när beslutet om sanktionen togs. Procentsatsen för extern utförare är: *per månad 10%*

av utförarens totala möjliga debiterbara ersättning, enligt ersättningsfilen. Det innebär att om bristerna i åtgärdsplanen ej åtgärdas, så kommer det procentuella avdraget att ske varje månad, tills dess att utföraren uppfyller de krav som ställs

från Enheten för Uppföljning. När bristerna bedöms åtgärdade har utföraren rätt att få kommande debiterbara ersättningar till 100%, under förutsättning att bristerna inte varit så pass omfattande så att sanktion prisavdrag redan vidtagits (se 3.11.2). Det är Enheten för Uppföljning som fattar beslut när bristerna är åtgärdade och kommande debiterbara ersättningar kan betalas ut till fullo.

För att de kvarhållna medlen ska kunna betalas ut till utföraren krävs att det inte längre föreligger några avtalsbrister. Detta enligt den upprättade eftergranskningsrapporten från Enheten för Uppföljning.

### **Intern utförare**

Vid tillämpning av sanktionen ”hålla inne betalning för tjänsten” hålls del av utförarens nästkommande månadsersättning inne, med på förhand bestämd procentsats, oavsett när beslutet om sanktionen togs. Procentsatsen för intern utförare är: *per månad 40%*

av utförarens totala möjliga debiterbara ersättning, enligt ersättningsfilen. Det innebär att om bristerna i åtgärdsplanen ej åtgärdas, så kommer det procentuella avdraget att ske varje månad, tills dess att utföraren uppfyller de krav som ställs från Enheten för Uppföljning. När bristerna bedöms åtgärdade har utföraren rätt att få kommande debiterbara ersättningar till 100%, under förutsättning att bristerna inte varit så pass omfattande så att sanktion prisavdrag redan vidtagits (se 3.11.2). Det är Enheten för Uppföljning som fattar beslut när bristerna är åtgärdade och kommande debiterbara ersättningar kan betalas ut till fullo.

För att de kvarhållna medlen ska kunna betalas ut till utföraren krävs att det inte längre föreligger några avtalsbrister. Detta enligt den upprättade eftergranskningsrapporten från Enheten för Uppföljning.

### **3.11.2 Prisavdrag**

Prisavdrag kan tillämpas som en sanktion vid icke åtgärdade avtalsbrister. Prisavdrag innebär att beslut tas att de belopp som är beslutade enligt tidigare sanktion ”hålla inne betalning för tjänsten”, ej ska återbetalas. Enheten för Uppföljning beslutar om och när denna sanktion ska tillämpas. Denna sanktion gäller både interna och externa utförare.

### **3.12. Avgift för den enskilde**

Den enskildes avgift grundas huvudsakligen på utförd tid. Därför är det viktigt att den utförda tiden registreras korrekt. Fakturor till samtliga personer skickas en gång per månad.

Aktuella avgifter finns beskrivet på [www.orebro.se](http://www.orebro.se), i kommunens ”Vård- och omsorgstaxa” samt ”Taxa för serviceinsatser utan biståndsbeslut”.

## **4. Fakturering av service**

Samtliga utförare debiterar Örebro kommun månadsvis för insatser utförda under föregående månad. Aktuell ersättning framgår av *Bilaga 1 - Ersättning per utförd timma*

*bos brukare* –Serviceinsatser som finns publicerad på [www.orebro.se](http://www.orebro.se). Nedanstående regler och rutiner gäller i tillämpliga delar även den kommunala utföraren.

Fakturor som överskrider den debiterbara tiden eller som inte uppfyller nedanstående krav på fakturautformning, kommer inte att betalas före rättning har skett. Rättning sker genom framtagande av kreditfaktura samt ny faktura.

Varje månad kommer en rapport på utförd och beviljad tid för varje kund samt respektive insatskategori att summeras och sammanställas för respektive utförare. Denna kommer skickas ut till varje utförare på e-post genom e-tjänsten Säker Kommunikation senast den fjortonde i varje månad. Utförarens faktura för aktuell månad får ej överstiga den summerade fakturerabara tiden. Har utföraren invändningar mot den utskickade filen ska dessa inkomma till Örebro kommun genom Treservabrevlådan - Ersättningsfrågor, inom 14 dagar från mottagandet. Godtas invändningarna ska dessa hanteras genom en korrigeringsfaktura kommande månad. Besked om godkännande eller avslag skickas till utföraren genom Treserva.

Utförd tid anges i 100-delar exempelvis anges 30 min som 0,5 timme. Använd komma (,) som skiljetecken. Tänk på att även enstaka minuter skall anges som hundradelar. Exempelvis ska 32 minuter anges som 0,53 timme. Enbart den faktiska tiden som utförts inom ramen för beviljad tid ska faktureras. Någon avrundning får inte ske.

Kommunen behåller rätten att retroaktivt rätta fel som upptäcks. Utföraren ansvarar för kontroll av underlaget samt att samtliga registreringar är korrekta.

### **Krav på utformning av faktura**

Varje månad ska specificeras och faktureras på en enskild faktura till Örebro kommun. Fakturering ska ske löpande varje månad. Eventuella korrigeringar avseende föregående månad separeras från månadsfaktureringen och hanteras på en separat faktura. Samma krav avseende utformning och innehåll på faktura gäller för både månadsfaktureringen och eventuella korrigeringar som faktureras.

Specifikation av antal timmar ersättningsbar tid ska ske med korrekt ersättning, fördelat på tätort respektive förort, för nedanstående insatskategorier:

- service med biståndsbeslut
- service utan biståndsbeslut
- fönsterputs (bistånd)

De formkrav på en faktura som bokföringslagen och mervärdesskattelagen ställer ska vara uppfyllda, ett urval av dessa är:

- säljarens och köparens namn och adress
- fakturareferens – i detta fall P3LOV
- datum då fakturan utfärdats
- vilken månad och år fakturan avser
- fakturanummer – ska vara unikt för varje faktura

- vilken moms som ska betalas, om inte en särskild ordning tillämpas för vilken mervärdesskattelagen utesluter en sådan uppgift
- totalsumma exklusive moms.

Förfalldatum på fakturan ska vara minst 30 dagar. Om elektronisk faktura används får förfallotiden sättas till som lägst 10 dagar.

Omvårdnadstjänster, samt hälso- och sjukvårdstjänster är momsbefriade enligt mervärdesskattelagen. Om utförare av omvårdnadstjänster också har service är även dessa momsfria. Timpriset avseende service för utförare av omsorg är högre än för de utförare som endast utför service, då det inkluderar momsersättning.

### **Fakturaadress**

Fakturareferens är P3LOV denna ska anges oavsett på vilket sätt fakturan skickas.

### **E-faktura**

För att skicka e-faktura till Örebro kommun hänvisas till instruktionen på [www.orebro.se](http://www.orebro.se).

Örebro kommuns identitet är vid Svefaktura: SE212000196701

### **Pappersfaktura skickas till**

Örebro Kommun  
Fakturacentralen  
Box 30 100  
701 35 Örebro

### **Kontakt avseende fakturafrågor**

Telefontid – måndag – fredag 10:00 – 12:00, kontakt fås genom Servicecenter 019 – 21 10 00.

Funktionsbrevlåda - ersättningsfrågor.sov@orebro.se

Treservabrevlåda - Ersättningsfrågor