



Regler för mobil återrapportering v 3.0

2025-10-15

Äldrenheten och omsorgsenheten

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

8.2	Personal	12
9	Bilaga I. Matris för kombinerade insatser.....	13
10	Revisionshistorik.....	14

2 Inledning

I auktorisationsvillkoren för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning står det under punkt 16 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, via det digitala låset eller NFC-etikett
- Kommunen godkänner maximalt 10% manuella registreringar
- Besök startas och avslutas vid kundens dörr. Undantag ska alltid dokumenteras i anteckning.
- Avvikelser från regelverket kan granskas och leda till sanktion för anordnaren. Felaktigt utbetald ersättning ska även återbetalas till kommunen.
- Restid till och från kund får inte ingå ett besöks registrerade tid

Hantering av information

Informationen som hanteras i systemet och i mobiltelefonerna är känsliga personuppgifter. Varje anordnare ansvarar för att följa kommunens krav på säker inloggning

Anordnarna ansvarar även för att följa kommunens uppdaterade direktiv, rutiner och bestämmelser avseende den mobila återrapporteringen, så snart dessa kommuniceras.

2.1 Grundläggande begrepp

Anteckning

I Phoniro-appen finns möjlighet att göra mindre noteringar. Denna ska användas vid manuella registreringar. Dessa anteckningar får inte användas som social journal (anteckningarna sparas under en period om 180 dagar och rensas per automatik 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.

Trygghetslås (*tidigare smarta 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. Dessa får enbart användas för de kunder som inte har digitala lås.

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 läses upp med Phoniro care mobilapp.

Samordnare

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

Spärrdatum

Sista datum för anordnare att godkänna föregående månads arbetspass i Phoniro Care. Arbetspass som inte är godkända senast under spärrdatumet kommer inte att ersättas.

3 Grundläggande arbetsätt

3.1 Grovplanering i Combine

Verksamhetssystemet Combine och tidrapporteringsystemet 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.

Anordnaren ansvarar för att kontinuerligt (dagligen) kontrollera Combine för att bland annat kunna ta emot ny information om nya eller förändrade beställningar

3.2 Kontinuerligt godkännande

Anordnaren ska ha en tydlig rutin för att godkänna arbetspassen löpande under månaden.

Arbetspassen ska godkännas innan spärrdatum. Arbetspassen som inte är godkända efter spärrdatum kommer inte att ersättas.

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. Alla extrainsatser måste ha anteckningar kopplade till sig, i annat fall godkänns inte utförandet av insatsen.

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. Batteribyten ingår i den ersättning som utgått för uppstart,
- 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 planerad 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/kund.

Omställningstid behöver registreras i Phoniro inom 14 dagar från det att anordnare mottagit avbeställning i Combine. 14 dagar efter mottagen avbeställning försvinner kunden ur Phoniro och det är inte längre möjligt att registrera omställningstiden.

- Det utgår ersättning för den *Brandförebyggande* insatsen om maximalt en timme vid ett tillfälle per kund. 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 [För dig som är anordnare | Nacka kommun](#)

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, annars godkänns inte tiden.

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, annars godkänns inte registreringen.

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. För mer info se manual [manual-registrera-separata-bestallningar-i-phoniro.pdf](#)

4.6 Dubbelbemanning

Vid dubbelbemanning gäller särskilda regler för registrering. Den ordinarie personalen registrerar insatsen som vanligt. Den som stöttar registrerar endast **Dubbelbemanning** (utan insats), och tiden ska ligga inom den ordinarie insatsens start och sluttid.

Dubbelbemanning får bara registreras om en annan personal redan lagt in en insats. Besök med enbart dubbelbemanning ersätts inte. Om dubbelbemanning sker utan beställning måste en anteckning med orsak skrivas, annars utgår ingen ersättning

För mer info kring korrekt registrering av dubbelbemanning, se avsnitt fyra i filmguide [Steg för steg guide - smarta läs](#)

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 Phoniro och inte återrapporteras. I manualen handhavande av mobil återrapportering kan du läsa mer om avböjda besök. Du hittar manualen här: [Handhavande av mobil återrapportering](#)

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
- Vid sammanboende make/makar registrerar besök separat, se manual [manual-registrera-separata-bestallningar-i-phoniro.pdf](#)

Om insatser påbörjas eller avslutas utan kvittens ska personalen använda Phoniro-appens anteckningsfält för att förklara varför insatsen saknar kvittens, annars godkänns inte insatsens utförande och ingen ersättning utgår.

4.11 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.

4.12 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, annars godkänns inte justeringen.

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. Detta ska dokumenteras, annars godkänns inte redigeringen.

4.13 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 [Datum för ersättningskörningar | Nacka kommun](#)

4.14 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 ska ha en rutin för att säkerställa att personal kan registrera tid manuellt om Phoniro-appen inte är tillgänglig.

4.15 Kombinerade insatser - matris

Matrisen visar vilka insatser som får utföras tillsammans och vilka insatser som ska utföras solitärt.

Se bilaga 1.

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. Anordnaren ska ha rutiner för att löpande arkivera konton för personal som har slutat sin anställning.

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 Avslut av kunder och användare i Phoniro

När en medarbetare avslutar sin tjänst ska anordnaren inaktivera användaren. Om det är en administratör som ska inaktiveras meddelar ni detta till service@nacka.se.

Nacka kommun inaktiverar användare som inte varit inloggade på 18 månader.

Enligt Offentlighets- och sekretesslagen gallrar Nacka kommunanvändare som inte varit inloggade på 2 år.

Om ni har användare som behöver undantas på grund av särskild hantering ska Phoniro-personalnummer meddelas till service@nacka.se.

5.3 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.

Phoniro-appen får endast installeras på anordnarens tjänstetelefoner (det vill säga inga installationer görs på medarbetares privata telefoner) Tjänstemobilen får endast lånas av personalen under arbetsdagen och får inte tas med hem eller lämnas ute hos kund vid arbetsdagens slut.

5.4 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 Trygghetslås

Nacka kommun har infört trygghetslås - nyckelfri hemtjänst, vilket innebär att en digital låskomponent sätts upp på kundens dörr och vid behov på porten. Låset låses upp med Phoniro care mobilapp och används samtidigt som kvittens. Anordnaren ska vara behjälplig med att informera kunden om trygghetslås. Från och med 1 oktober 2025 skall ett trygghetslås installeras hos samtliga kunder som beviljas, eller sedan tidigare har beviljats insatser

Anordnaren ansvarar för byte av batteri samt gör beställning av montering samt nedmontering av digitala lås hos kund.

För att beställa montering, nedmontering eller göra en felanmälan av ett digitalt lås här [Smarta lås för hemtjänstanordnare | Nacka kommun](#).

Vid montering av lås hos kund ska alltid en representant från anordnaren närvara tillsammans med låsmontören.

7 Kvittensmärket

Kvittensmärket är en klisteretikett som ska fästas på insidan av dörrkarmen hos kunden som inte har smart lås. Detta 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.

Sätt kvittensmärket på en yta som inte skadar underlaget vid borttagning.

Om sammanboende kunder utan smart lås 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 Phoniro.

Kvittensmärken kan hämtas hos servicecenter i Nacka stadshus eller beställas via [Smarta lås för hemtjänstanordnare | Nacka kommun](#). Nacka kommun/Phoniros kvittensmärken för endast användas för Phoniros system. Det är ej tillåtet att beställa kvittensmärken från kommunen som sedan används för eget system.

Tänk på att ha framförhållning när ni beställer kvittensmärken 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 en administratör 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 eller avslut av administratörskonton görs till Nacka servicecenter via länk [Inloggning och behörighet till Pulsen combine Utförarvyn | Nacka kommun](#)

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.

Anordnare ansvarar för att introducera och utbilda ny personal i användningen av Phoniros mobilapplikation. Det är även anordnarens ansvar att säkerställa att all berörd personal fortlöpande får ta del av information om uppdateringar och förändringar i systemet.

Personer i ledningsfunktion ska regelbundet ta del av det utbildningsmaterial som finns tillgängligt på nacka.se samt hålla sig uppdaterade med den information som distribueras via e-post och nyheter på nacka.se gällande Phoniro. [För dig som är anordnare | Nacka kommun](#)

9 Bilaga I. Matris för kombinerade insatser

Går att kombinera	
Får inte kombineras	
Individuell bedömning/undantag	

Insatser	Morgon	Omvårdnadsbesök	Tillsyn	Lunch	Middag	Kväll	Natt	Natttillsyn kamera	Trygghetsringning	Dusch	Fysisk aktivitet	Ledsagning	Följeslagning	Städning	Tillsynsstädning	Tvätt	Inköp	Inköp med följe	Apoteksärenden	Ärenden	Källsortering	Avlösning i hemmet	Egenvård	Annan insats
Morgon																								
Omvårdnadsbesök																								
Tillsyn																								
Lunch																								
Middag																								
Kväll																								
Natt																								
Natttillsyn kamera																								
Trygghetsringning																								
Dusch																								
Fysisk aktivitet																								
Ledsagning																								
Följeslagning																								
Städning																								
Tillsynsstädning																								
Tvätt																								
Inköp																								
Inköp med följe																								
Apoteksärenden																								
Ärenden																								
Källsortering																								
Avlösning i hemmet																								
Egenvård																								
Annan insats																								

10 Revisionshistorik

Version	Datum	Förändringar
1.0	2016-12-20	
1.1	2017-01-23	<ul style="list-style-type: none"> • Ej fungerande länkar uppdaterade • Avsnitt 9.9 Uppdaterad info om inställningar i Phoniro Care för underleverantör. • Avsnitt 4.7 Förtydligande om registrering av avböjd insats.
1.2	2017-02-17	<ul style="list-style-type: none"> • Avsnitt 7.1 Förtydligat och uppdaterat information om inställningar i mobiltelefon före installation av appen. • Avsnitt 7.2 Förtydligat och uppdaterat information om installation av appen.
1.3	2017-03-06	<ul style="list-style-type: none"> • Avsnitt 6 Uppdaterat information kring Kvittensmärket • Avsnitt 9.9 Förtydligat information om registrering av underleverantörers personal i Phoniro Care.
2.0	2018-05-14	<ul style="list-style-type: none"> • Handhavande mobil återrapportering, se separat dokument. • Avsnitt 4.2 Ny information om insatser som inte är beställda.
2.1	2023-03-28	<ul style="list-style-type: none"> • Avsnitt 4.2 tillägg gällande ersättning • Avsnitt 6 Information om smarta läs
3.0	2025-09-26	<ul style="list-style-type: none"> • Avsnitt 1 Förtydligande grundläggande principer och hantering av information • Avsnitt 1.1 förtydligande av information i anteckningar och kvittensmärke • Avsnitt 2.1 tillägg av stycke i grovplanering i Combine • Avsnitt 2.2 förtydligande om kontinuerligt godkännande • Avsnitt 3.1 förtydligande om anteckning gällande extra insatser

		<ul style="list-style-type: none"> • Avsnitt 3.2 förtydligande om ersättning för batteribyte samt omställningstid och brandförebyggande • Avsnitt 3.3 tillägg om regel kring anteckning och uteblivet godkännande • Avsnitt 3.5 tillägg av hänvisning till manual • Avsnitt 3.6 förtydligande om dubbelbemanning och hänvisning till filmguide • Avsnitt 3.8 tillägg av text till manual gällande avböjda besök • Avsnitt 3.10 förtydligande av regler för sammanboende samt ersättning. • Källsortering tas bort pga biståndsbeslutad insats. • Avsnitt 3.12 förtydligande om behov av anteckningar och dokumentation • Avsnitt 3.13 tillägg av länk för spärrdatum • Avsnitt 3.14 förtydligande om krav på rutin • Avsnitt 3.15 tillägg av matris för kombinerade insatser • Avsnitt 4.1 tillägg av krav på rutin för användarkonton • Avsnitt 4.2 Tillägg av nytt avsnitt gällande kunder och användare • Avsnitt 4.3 förtydligande gällande tjänstetelefoner • Avsnitt 5 förtydligande trygghetslås • Avsnitt 6 förtydligande kvittensmärke • Avsnitt 7.2 förtydligande gällande introduktion, information och kunskap om phoniro
	2026-03-25	<ul style="list-style-type: none"> • Ändring i matris för kombinerade insatser • Avsnitt 1. Tillägg om återbetalning vid felaktigt utbetald ersättning

Öppenhet och mångfald

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



POSTADRESS

Nacka kommun, 131 81 Nacka

BESÖKSADRESS

Stadshuset, Granitvägen 15

TELEFON

08-718 80 00

E-POST

info@nacka.se

SMS

716 80

WEBB

www.nacka.se

ORG.NUMMER

212000-0167