

Regler för registrering och ersättning inom service

Gäller för privata utförare och den kommunala
utföraren

Gäller från 15 december 2023

Beslutad av Förvaltningsdirektör Patrik Jonsson, den 2024-01-16

Gäller från 2023-12-15.

Ersätter version (Sov 39/2023) beslutad 2023-01-11.

Ansvarig för upprättande: Kommunstyrelseförvaltningen.

Innehåll

1. Inledning	4
1.2 Mål med resursfördelningsmodellen inom service	4
2. IT - System	6
2.1 Örebro kommuns verksamhetssystem	6
3. Valfrihetssystemet för service	7
3.1 Beskrivning av insatser	8
3.2 Biståndsbeprövad service	8
3.2.1 Städning	9
3.2.2 Tvätt	9
3.2.3 Inköp	9
3.2.4 Fönsterputs	9
3.3 Fixartjänst – Service utan biståndsbeslut	9
4. Ersättning	10
4.1 Ersättningskategorier	10
4.1.1 Service i nivåer för städ, tvätt och inköp	10
4.1.2 Fönsterputs	11
4.1.3 Fixartjänst	11
4.1.4 Kontrollnivåer	12
4.1.5 Omfattande behov	12
4.1.6 Särskild utredning och ersättning	12
4.2 Registrering	13
4.2.1 Utförd tid	13
4.2.2 Manuell registrering och efjerrapportering	13
4.2.3 Sammanboende	13
4.2.4 Debiterbar tid	14
4.3 Kringtid	14
4.4 Bomtid	14
4.5 Uppräkning av ersättning	14
4.6 Exkludering av ersättning och återkrav av utbetald ersättning	15
4.7 Sanktioner vid brister i avtalsuppfyllelse	15
4.7.1 Hålla inne betalning för tjänsten	15
4.7.2 Prisavdrag	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4.8 Avgift för den enskilde	16
5. Fakturering	16
5.1 Krav på utformning av faktura	16
5.2 Fakturaadress	17
Kontakt avseende fakturafrågor	18

1. Inledning

Örebro kommun ersätter utförare av service för de insatser enligt socialtjänstlagen och lag om kommunal befogenhet som ingår i serviceavtalet enligt valfrihetssystemet, LOV.

Verksamhetssystemet TES ska användas av alla utförare för att registrera utförd tid. Detta görs i mobiltelefon via en tagg eller digitalt läs 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 den hjälp den har rätt till
- den enskilde ska få rätt avgift
- utförare ska få rätt ersättning
- fatta strategiska beslut och följa utvecklingen

Regler för registrering och ersättning inom service gäller både privata och kommunala utförare och det här dokumentet beskriver vilka regler som gäller för utbetalning av ersättning för service.

Ersättningsnivåerna beslutas av ansvarig nämnd i Örebro kommun. Ytterligare ersättningar utgår inte.

Se *Prislista serviceinsatser* för aktuella ersättningar.

1.1 Mål med resursfördelningsmodellen inom service

Ansvarig nämnd har som uppdrag att utveckla resursfördelningsmodeller som säkerställer följande principer.

1. Resursstyrningen ska vara objektiv
Samtliga utförare ska ersättas på ett så objektivt sätt som möjligt där modeller och metoder ständigt utvecklas. Ersättning mellan externa utförare och kommunens interna utförare skall vara konkurrensneutral, vilket innebär att vid nya upphandlingar skall detta förhållningssätt säkerställas.
2. Resursstyrningen ska värna om likställighetsprincipen (KomL 2:2)
Fördelning av resurser skall möjliggöra att samtliga verksamheter inom service har samma förutsättningar att ge lika stöd och service till samtliga individer oavsett vilken verksamhet som individerna får stöd ifrån.
3. Resursstyrningen ska vara kostnadseffektiv
För att verksamheten skall bli mer kostnadseffektiv ersätts verksamheterna i det fall det är möjligt efter utförd prestation.
4. Resursstyrningen ska ge förutsättningar till verksamheten att öka eller bibehålla aktivitetsförmågan hos samtliga individer.

5. Resursstyrningen ska ge förutsättningar för verksamheten att öka den upplevda/levererade kvalitén för samtliga individer.

Ersättningsmodellerna skall ge verksamheterna förutsättningar att arbeta efter ett rehabiliterande arbetssätt där samtliga verksamheter ska öka självständigheten och livskvalitén hos den enskilde. En ökad självständighet ska leda till att inga individer har onödiga insatser levererade från Örebro kommun. När verksamheterna inom ansvarig nämnd fördelar ersättningen vidare till berörda verksamheter skall dessa fem perspektiv beaktas.

2. IT - System

2.1 Örebro kommuns verksamhetssystem

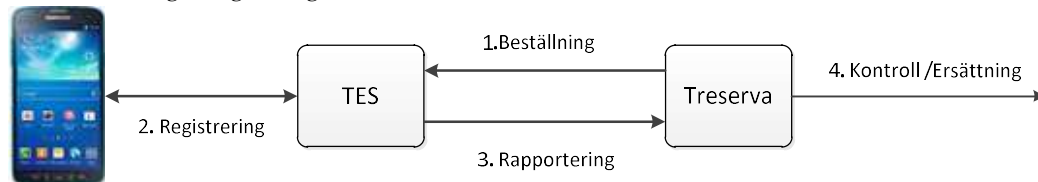
Örebro kommun använder verksamhetssystemen TES och Treserva. Beslut om insats sker i Treserva och överförs sedan till TES där utförd tid registreras med mobiltelefoner via en tagg eller digitalt lås hemma hos den enskilde.

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

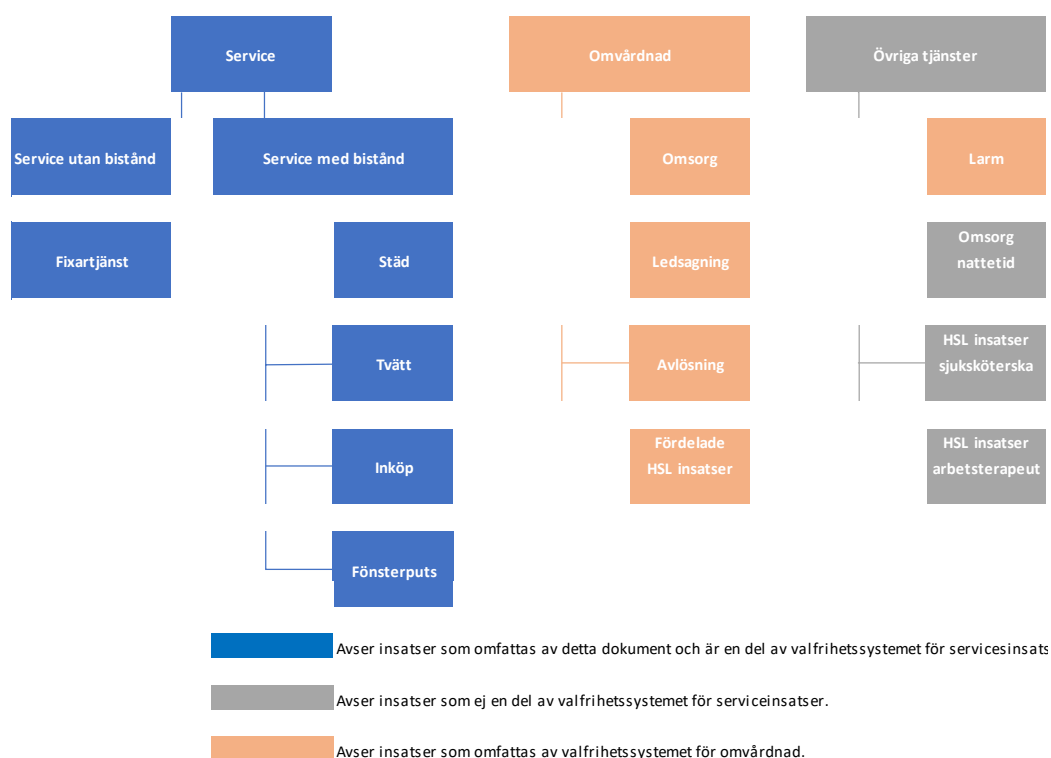


1. Utföraren tar emot uppdrag enligt socialtjänstlagen i Örebro kommuns verksamhetssystem Treserva.
2. Utföraren dokumenterar verkställighet i journalen, gör en genomförandeplan tillsammans med den enskilde.
3. Utföraren använder mobiltelefon för att registrera utförd tid, som sedan förs över till TES.
4. Information om utförd tid förs över från TES till Treserva automatiskt.
5. Kontroll sker i kommunens verksamhetssystem och därefter kan ersättning utbetalas.

3. Valfrihetssystemet för service

Örebro kommun har valfrihetssystem inom vård- och omsorgsverksamheten för omvårdnad, service och mattjänst. För varje område finns ett avtal som reglerar vilka insatser som ingår, krav på utföraren samt vilken ersättningsmodell som gäller i Örebro kommun.

Detta dokument reglerar ersättningen för valfrihetssystemet inom serviceinsatser, enligt översiktskartan nedan. 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.



Inom **service** ingår **biståndsprövad service enligt socialtjänstlagen** i form av

- Städ
- Tvätt
- Inköp
- Fönsterputs

Enligt **lag om kommunal befogenhet** ingår:

- Fixartjänst

Inom avtalet för service har individerna som beviljas service eller beställer fixartjänster möjlighet att välja en och samma eller olika utförare per insats. För insatserna fönsterputs och fixartjänst är Örebro kommun inte en valbar utförare.

För aktuella priser se dokument *Prislista serviceinsatser* på orebro.se/valfrihetssystem.

Örebro kommun betalar ut ersättning till utförare inom valfrihetssystemet för **omvårdnad** enligt omsorgsnivåer och övriga insatser. För information gällande ersättning för omvårdnadsinsatser hänvisas till dokumentet *Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad*.

3.1 Beskrivning av insatser

Biståndshandläggaren kartlägger behov och mål efter socialtjänstlagen enligt IBIC, Individens behov i centrum. Därefter bedömer biståndshandläggaren vilka insatser som är lämpliga för att tillgodose behovet.

Individer kan utifrån deras behov och handläggarens beslut ha beviljats en eller flera av insatserna inom service. Individerna har inom ramen för Örebro kommuns valfrihetssystem möjlighet att välja utförare av insatserna. För städ, tvätt och inköp är det obligatoriskt att välja samma utförare. För insatserna fönsterputs och fixartjänst är det möjligt att välja olika utförare men Örebro kommun inte en valbar utförare.

Utföraren får **uppdrag** om de biståndsprovade serviceinsatserna från biståndshandläggaren och **beställning** om fixartjänst från kommunens servicecenter.

När uppdrag gäller sammanboende kommer varsitt serviceuppdrag för respektive person, där båda generellt beviljats halva insatsen var. Vid beställning av fixartjänst kan sammanboende däremot välja om båda eller en av dem vill beställa tjänsten.

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

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

3.2 Biståndsbeprövad service

Utföraren får uppdrag om biståndsprovad service från biståndshandläggaren. I uppdraget framgår handläggarens kartläggning av behov och mål samt omfattningen av insatserna. Utföraren läser uppdraget för att se vad personen klarar själv och i vilka moment det behövs stöd¹.

Omfattning av det stöd som ges inom ramen för serviceinsatser bestäms inom Örebro kommuns biståndsriktlinje².

¹ Se Förfrågningsunderlag för servicetjänster angående individens behov i centrum och rehabiliterande arbetssätt

² Se Riktlinjer för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen inom Vård och omsorgs verksamhetsområde

3.2.1 Städning

Generellt beviljas städning upp till **varannan vecka** av två rum och kök för ensamboende och städning upp till **varannan vecka** av tre rum och kök för sammanboende.

Om den enskilde har ett mer omfattande behov som gör att det behöver städas oftare kan uppdraget avse en högre frekvens än den generella. Frekvensen framgår av uppdraget.

3.2.2 Tvätt

Generellt beviljas tvätt upp till **varannan vecka**.

Om den enskilde har ett mer omfattande behov som gör att det behöver tvättas oftare kan uppdraget avse en högre frekvens än den generella. Frekvensen framgår av uppdraget.

3.2.3 Inköp

Generellt beviljas inköp upp till **en gång i veckan**.

Inköp ska i första hand utföras genom att utföraren stöttar med att göra beställning på nätet och möta upp vid hemleverans av varor alternativt att hämta varor i butik.

3.2.4 Fönsterputs

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. Ersättningen för fönsterputs ges för utförd tid upp till fyra timmar per år för ensamboende och två timmar var för sammanboende.

När det gäller insatsen fönsterputs kommer den enskilde överens med utföraren om när insatserna ska utföras, och vad som ska utföras, inom ramen för antalet timmar per år. Det är inte möjligt, varken för den enskilde eller för utföraren, att överföra tid till nästa år.

3.3 Fixartjänst – Service utan biståndsbeslut

Från det år man fyller 75 kan personer i Örebro kommun 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.

När det gäller insatsen fixartjänst, kommer den enskilde överens med utföraren om när insatserna ska utföras, och vad som ska utföras, inom ramen för antalet timmar per år. Det är inte möjligt, varken för den enskilde eller för utföraren, att överföra tid till nästa år.

4. Ersättning

Ersättning utgår för varje individs samtliga insatser inom service. Ersättning för service är differentierat i hög och låg nivå:

- tätort (låg ersättning)
- förort/landsort (hög ersättning)

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

Ersättning för tätort omfattar individer som är folkbokförda på adresser inom nedanstående områden, se karta på hemsidan

- City norr
- City söder

Ersättning för förort/landsort omfattar individer som är folkbokförda på adresser inom nedanstående områden, se karta på hemsidan

- Norr
- Öster
- Söder
- Väster

4.1 Ersättningskategorier

I ersättningen för serviceinsatserna 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.

Ersättningen kan ändras en gång per år och beslutas av ansvarig nämnd. Ytterligare ersättningar utgår inte.

Aktuell ersättning finns under rubriken **Ekonomi** på webbplatsen www.orebro.se/valfrihetssystem/

Månadsersättningen för städ, tvätt och inköp är lika stor oavsett månadens längd. Oavsett hur planeringen görs med den enskilde kring insatser på specifika veckodagar, så ersätts utföraren med 1/12 av det beräknade årsvärdet, per månad. Det ges ingen extra ersättning för den så kallade femte veckan, då den är inräknad i grunden för årsvärdet.

4.1.1 Service i nivåer för städ, tvätt och inköp

Ersättning för bistandsprövad service i form av **städning**, **tvätt** och **inköp** ges med ett månadsbelopp i olika nivåer som basas på schablontider för den frekvens som uppdraget avser. Det vill säga hur ofta insatsen ska utföras hos just den kunden.

Det är olika nivåer för ensamboende och sammanboende, eftersom båda ska ha ett beslut om insatsen och utföraren ersätts med ungefär hälften av ersättningen per individ. Vardera insatsen av städ, tvätt och inköp som kunden beviljats ger varsin ersättning.

För att utförd serviceinsats ska ersättas behöver insatsen vara registrerad som antingen städning, tvätt eller inköp, och antingen som ensamboende eller sammanboende i TES enligt följande:

Städning registreras i TES som *städning* enligt frekvensen som framgår av uppdraget:

- *Städning ensamboende (en gång varannan vecka)*
- *Städning sammanboende (en gång varannan vecka)*
- *Städning ensamboende (en gång i veckan)*
- *Städning sammanboende (en gång i veckan)*

Tvätt registreras i TES som *tvätt* enligt frekvensen som framgår av uppdraget:

- *Tvätt ensamboende (en gång varannan vecka)*
- *Tvätt sammanboende (en gång varannan vecka)*
- *Tvätt ensamboende (en gång i veckan)*
- *Tvätt sammanboende (en gång i veckan)*

Inköp registreras i TES som *inköp* enligt frekvensen som framgår av uppdraget:

- *Inköp ensamboende, (en gång i veckan)*
- *Inköp sammanboende (en gång i veckan)*

Se mer om registreringar i avsnitt om sammanboende.

4.1.2 Fönsterputs

Fönsterputs redovisas i underlaget som en egen ersättningskategori. Detta innebär att beviljad och utförd tid kontrolleras separat för insatsen. Den biståndsbedömda fönsterputsens debiterbara tid ersätts med timersättning.

Ersättningen för fönsterputs ges för utförd tid upp till fyra timmar per år för ensamboende och två timmar var för sammanboende.

Fönsterputs registreras i TES som *fönsterputs ensamboende* alternativt *fönsterputs sammanboende*.

4.1.3 Fixartjänst

Fixartjänst redovisas i underlaget som en egen ersättningskategori. Detta innebär att beviljad och utförd tid kontrolleras separat för insatsen. Fixartjänstens debiterbara tid ersätts med timersättning.

Fixartjänst registreras i TES som *fixartjänst*.

4.1.4 Kontrollnivåer

Huvudprincipen för ersättning för serviceinsatserna städ/tvätt/inköp är att utföraren ersätts enligt uppdraget med en fastslagen månadsersättning. Tre kontrollnivåer införs för att säkerställa att individen får den hjälp som är beslutad, där ersättningen kan reduceras om:

1. mindre än 40 procent av den beviljade servicenivån utförs, sänks månadsersättningen för servicenivån med 30 procent. Det innebär att ersättningen utgår till 70 procent av den beviljade servicenivån.
2. mindre än 20 procent av den beviljade servicenivån utförs, sänks månadsersättningen för servicenivån med 60 procent. Det innebär att ersättningen utgår till 40 procent av den beviljade servicenivån.
3. om ingen tid utförs för en individ under en månad, så utgår ingen månadsersättning.

Eventuella avdrag för kontrollnivåer görs direkt i underlaget. I beräkningen för kontrollnivåerna läggs individens beviljade och utförda insatser samman och utförandegraden beräknas utifrån det.

Kontrollnivåer gäller inte för fönsterputs eller fixartjänst.

4.1.5 Omfattande behov

Ersättning för omfattande behov av städ, tvätt eller inköp sker via en högre schablon, och ska registreras på den insatsen i TES.

4.1.6 Särskild utredning och ersättning

I ärenden där behovet är extraordinärt kan en särskild utredning och avtal för en annan ersättning upprättas. Tilläggsavtal om särskild ersättning kan endast tecknas med externa utförare.

- Det är enbart uppdragsgivaren enligt delegationsordning som kan besluta om att starta en särskild utredning.
- Utföraren kan initiera behov av särskild ersättning. Biståndshandläggare genomför uppföljning.
- Om uppdragsgivaren beslutar att starta en särskild utredning ska lämplig kompetens från utföraren och kommunen finnas representerade.
- Utredningen skall dokumenteras och diarieföras i kommunens ärendehanteringssystem.
- Om utredningen visar att individens faktiska behov inte kan tillgodoses inom ordinarie ersättningsmodell kan uppdragsgivaren Örebro kommun fatta beslut om särskild ersättning.
- Beslut om särskild ersättning fattas enligt delegation om tilläggsavtal och ska ske skriftligt. Tilläggsavtalet skall innehålla vilken ersättning som gäller och skall beakta eventuella indexökningar. Tilläggsavtalet kan maximalt gälla i 12 månader i taget.

Den utförda insatsen registreras i TES.

4.2 Registrering

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

4.2.1 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 underlaget för ersättning. Den tiden som utförs måste då rapporteras manuellt i TES (se vidare avsnittet nedan).

Utförd tid utgör i sig ingen ersättningsgrund, däremot används utförd tid som kontrollvariabel i två hänseenden; för att säkerställa att individen får den hjälp som är beviljad, samt för att reducera ersättning vid en låg utförandegrad (se under avsnitt 4.1.2).

4.2.2 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/rättning i TES ska ske senast fem dagar efter att insatsen genomförts. Missad efterrapportering/rättning kan påverka ersättningen genom kontrollnivåer vid låga utförandegrader (se vidare i avsnitt 4.1.2). Undantag görs endast vid omständigheter som utföraren inte kan påverka, exempelvis ihållande driftavbrott på verksamhetssystem (TES eller Treserva) i minst fyra dagar.

Rättningar av registreringar som sker senare än efter fem dagar beaktas inte i ersättningen, men behöver ändå inkomma så att den enskilde får betala rätt faktura.

4.2.3 Sammanboende

När insatser utförs hos sammanboende är det viktigt att insatsen registreras i TES på den personen som uppdraget står på. Det är möjligt att fördela utförandet och registreringen av insatser för sammanboende, där båda har beslut om service, genom exempelvis att registrera vartannat tillfälle per sammanboende, eller genom att fördela besöket på de båda sammanboende genom TES-registreringen, eller att på annat sätt planera utförandet mellan de sammanboende.

4.2.4 Debiterbar tid

Definitionen på den debiterbara tiden är att utförd tid ersätts maximalt upp till den beviljade tiden per individ gällande insatserna *Fönsterputs* och *Fixartjänst*. Hur mycket tid som respektive individ är beviljad framgår i uppdraget. Beräkningen av debiterbar tid görs på individnivå.

4.3 Kringtid

I månadsersättningen ingår ersättning för så kallad kringtid, som är avsedd för att täcka 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.

4.4 Bomtid

Ersättning för bomtid är inräknat som schablon i ersättningen, tid ska därför inte registreras i TES. Bomtid innebär att planerade insatser som inte kunnat utföras då

1. den enskilde har fått plats på korttidsboende eller vård- och omsorgsboende och utföraren har inte fått kännedom om detta
2. den enskilde är inlagd eller åkt in akut till sjukhus
3. den enskilde har avlidit
4. insatser som inte kan utföras pga. att den enskilde inte är hemma
5. insatser som inte kan utföras pga. att den enskilde tackar nej till tjänsten.
Om den enskilde tackar nej återkommande ska kontakt tas med biståndshandläggare för ny bedömning av behov.

4.5 Uppräkning av ersättning

Ersättningsnivåerna för respektive insats och ersättningskategori omräknas årligen efter definitivt OPI (omsorgsprisindex) för föregående år minus eventuellt omprövningskrav för aktuellt år.

Priset för aktuell insats och ersättningskategori räknas om med det fastställda procenttalet för året enligt formeln: $A * (1+(p-y) / 100) = B$, där A är priset för föregående år, p är det fastställda procenttalet avseende OPI för föregående år, y är det fastställda procenttalet för omprövningskravet innevarande år. B blir det nya priset.

Omprövningskravet anges varje år i Örebro kommuns ”verksamhetsplan och budget”.

Om SKR:s publicering av OPI upphör ska indexklausulen omförhandlas.

Ansvarig nämnd har även rätt att använda annan metod för prisjustering om nämnden så önskar. Årlig justering av ersättning sker normalt första april.

4.6 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 utförda insatser som inte varit beviljade.
- besök där TES-mobilens klocka är korrigerad exkluderas från ersättningsberäkningen.
- Långa besök. Besök som överstiger 6 timmar (360 minuter), kommer att plockas bort ur sammanställningsunderlaget, och ej ersättas.
- Rättningar av kundens besök som kommit Ersättningsgruppen tillhanda, kan användas för återkrav.

Utförd och fakturerad tid som överskrider den enskildes beslut om timmar per år för insatserna fönsterputs och fixartjänst, godkänns inte. Ersättningsgruppen kommer efter varje årsskifte att stämma av all registrerad och ersatt fönsterputs och fixartjänst för att kontrollera att ersatt tid under året ej överstigit kundens beviljade tid. Har mer fönsterputs eller fixartjänst ersatts än den beviljade, kommer utföraren krävas på återbetalning genom att Örebro kommun fakturerar ut mellanskillnaden.

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).

4.7 Sanktioner vid brister i avtalsuppfyllelse

Villkor för och tillämpning av sanktioner styrs genom Riktlinjen för avtals- och verksamhetsuppföljning (Voo 938/2023).

Tillämpliga sanktioner vid avtalsbrott eller brister i följsamheten mot basuppdraget

- Åtgärdsplan
- Avstängning
- Ekonomisk sanktion/vite
- Hävning

Sanktionerna avstängning, ekonomisk sanktion och hävning kan enbart tillämpas på extern utförare.

4.8 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.

Sammanboende som är beviljade dessa serviceinsatser ska ha varsitt beslut och betala varsin avgift.

Aktuella avgifter finns beskrivet på www.orebro.se, i kommunens ”Vård- och omsorgstaxa” samt ”Taxa för serviceinsatser utan biståndsbeslut”.

5. Fakturering

Samtliga utförare debiterar Örebro kommun månadsvis för insatser utförda under föregående månad enligt följande regler.

Aktuell ersättning framgår av *Bilaga 1 – Prislista Serviceinsatser* som finns publicerad på www.orebro.se. Nedanstående regler och rutiner gäller i tillämpliga delar även den kommunala utföraren.

Fakturor som överskrider det angivna underlaget, 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 för varje kund, samt sammanlagd ersättning 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 ersättningen. 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.

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

5.1 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 korrekt ersättning (angett i kr), för nedanstående insatskategorier:

- Städning
- Tvätt
- Inköp
- Fönsterputs
- Fixartjänst

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 servicetjänster är även dessa momsfria. Ersättningen avseende service för utförare av omsorg är högre än för de utförare som endast utför service, då det inkluderar momsersättning.

5.2 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.

Örebro kommuns identitet är vid Svefaktura: SE212000196701

Pappersfaktura skickas till

Örebro Kommun
Fakturacentralen
Box 30100
701 35 Örebro

Kontakt avseende fakturafrågor

Kontakt sker genom Servicecenter 019 – 21 10 00.

Funktionsbrevlåda - ersättningsfrågor.sov@orebro.se

Treservabrevlåda - Ersättningsfrågor