Implementeringsplan

Version 2 – 20.01.2024 (Lille rettelse i koden til afsnit ”Afslagsårsager”)

1 Indhold

1 Indhold 1
2 Indledning og formål 2
3 Inden implementering 2
3.1 Forvaltningshåndbogen 2
3.2 Outlook indbakke til KP 2
3.2.1 Scan direkte til fælles indbakke 3
4 Forslag til implementering 3
4.1 Systemadministratorens rolle 3
4.1.1 Opgavepakker 4
4.1.2 Opfølgningsopgaver 4
4.1.3 Brevskabeloner 5
4.1.4 Klæd medarbejderne på til brugen af KP 7
4.2 Diverse funktionaliteter i KP 8
4.3 Undtagelse fra digital selvbetjening 9
4.3.1 Send undtagelse til Udbetaling Danmark med digital post fra KP (anbefales) 9
4.3.2 Send undtagelse til Udbetaling Danmark via sikker post, og journaliser i KP (alternativ) . 10
4.4 Helbredstillægskort 10
4.4.1 Automatisk sagsbehandling 11
4.5 Udvidet helbredstillæg 12
4.5.1 Leverandør og prisaftaler 13
4.5.2 Afslagsårsager 13
4.5.3 Automatisk sagsbehandling 15
4.5.4 Særligt vedr. udvidet helbredstillæg til faste tandproteser 16
4.5.5 Særligt vedr. udvidet helbredstillæg til fodbehandling og prisaftale 17
4.6 Ydelser – manuel udbetaling af helbredstillæg 19
Udvidet helbredstillæg 19
4.6.1 Almindeligt helbredstillæg 20

2 Indledning og formål

Denne implementeringsplan er udarbejdet som et forslag til kommunernes ibrugtagning af diverse funktioner i KP.

Da hovedparten af KP ikke er obligatorisk at benytte, er der stor forskel på i hvor vid udstrækning KP anvendes i landets kommuner, og det vil derfor ligeledes være forskelligt kommunerne imellem, hvorvidt man ønsker at anvende enkelte eller flere funktionaliteter i KP.

Formålet med implementeringsplanen er at give kommunerne et forslag til, hvordan KP kan implementeres, ved løbende at tage enkelte funktionaliteter i brug. Der er taget udgangspunkt i, at det kun er de obligatoriske dele af KP, som benyttes i kommunerne på nuværende tidspunkt, så alle har en mulighed for at benytte sig af forslaget til implementeringsplanen. Har man i de enkelte kommuner taget yderligere funktionaliteter i brug, og føler at disse er implementeret tilfredsstillende, kan man blot springe disse punkter over.

Rækkefølgen for implementeringen er altså ikke afgørende, og den enkelte kommune kan selv tage stilling til, om deres implementering skal foregå i en anden rækkefølge.

3 Inden implementering[1]

3.1 Forvaltningshåndbogen[2]

Forud for en implementering af KP er det en fordel at slå op i forvaltningshåndbogen. Siden idriftsættelsen af KP kan der være sket ændringer og hændelser i kommunen, som giver anledning til ændringer i opsætningen af KP og FK ØKO. Forvaltningshåndbogen giver et overblik over nogle af de mest gængse ændringer og hændelser og en trinvis vejledning til, hvordan ændringerne implementeres.

KP - Forvaltningshåndbog

3.2 Outlook indbakke til KP[3]

Mange kommuner postfordeler og journaliserer i et EDH-system. Der er ikke mulighed for at journalisere direkte fra et EDH-system til KP, og journaliseringen skal derfor foregå ved at gemme dokumenter fra EDH-systemet på computeren, for derefter at journalisere dem i KP. Ønsker man at udvide sin brug af KP og dermed også journalisere mere i KP, kan det derfor

[1] 1. låge
[2] 9. låge
[3] 2. låge

være en fordel at få alt, som skal behandles i KP, samlet i en indbakke i Outlook fremfor et EDH-system, da det er lettere at journalisere i KP via drag and drop direkte fra Outlook.

Indbakken i Outlook kan opsættes efter behov, så posten kan fordeles på den ønskede måde. Der kan f.eks. oprettes kategorier og undermapper til den fælles indbakke.

En indbakke i Outlook bør ikke benyttes som arkiv, men derimod stedet hvor indkommen post vedrørende KP (ansøgninger, erklæringer o.a.) fordeles til, hvorefter det kan journaliseres i KP.

3.2.1 Scan direkte til fælles indbakke[4]

Hvis man i kommunen modtager meget fysisk post, herunder ansøgninger fra ikke digitale borgere og manuelle regninger, kan det være en fordel at kunne scanne disse direkte til den fælles indbakke i Outlook.

Det kan derfor med fordel undersøges, om det er mulighed for at oprette en fast og direkte genvej på jeres printer eller scanner, så alle medarbejdere har mulighed for at scanne direkte til den fælles indbakke i Outlook.

4 Forslag til implementering

4.1 Systemadministratorens rolle[5]

Netcompany foretager opsætning af nogle systemparametre, og kommunerne kan eller skal foretage opsætning af nogle andre systemparametre. For at tilpasse KP til den enkelte kommune, har systemadministratoren mulighed for at overskrive en række opsætninger foretaget af centraladministrationen.

Systemadministratoren har derfor en overordnet og gennemgående vigtig rolle i forhold til implementeringen af KP, særligt når det kommer til systemparametrene vedrørende opgavepakker og brevskabeloner.

Relevante vejledninger til systemadministrator
(Video) Systemadministration - et generelt overblik Brugervejledning til systemadministrator

[4] 3. låge
[5] 4. låge

4.1.1 Opgavepakker

Inden man tager en ny funktionalitet i brug, vil det være relevant løbende at afklare, hvorvidt den enkelte funktionalitet kræver opsætning af en opgavepakke og eventuelt opgavekategorier.

- Skal der oprettes en eller flere opgavepakker?
- Er der behov for opgavekategorier?
    - Opgavekategorier er et let redskab til at sætte "gule lapper" på opgaver. En gul lap kan være en sagsbehandlers navn, "haster" eller noget 3., som giver mening ift. jeres organisering
- Er der behov for opgavesplit?
    - Med opgavesplit kan én opgave blive splittet i 2, som kan lande i 2 forskellige opgavepakker. Det giver fx mening, hvis medarbejdere fra 2 forskellige afdelinger, skal foretage sig noget ifm. en opgave.

Relevant materiale til opsætning af opgavepakker
Forvaltningshåndbogen • Afsnit 3.6 Opgavepakker Brugervejledning til systemadministratorer • Afsnit 6.3 Opgavepakke • Afsnit 6.20 Opgavekategorier Navigationsseddel - Opret opgavepakke Opgavepakkeskabeloner Webinar om opgavepakker (Video) Demonstration af opgavekategorier Opsætning af opgavesplit

4.1.2 Opfølgningsopgaver

Hvis en funktionalitet kræver en opgavepakke, vil det være relevant at se nærmere på opfølgningsopgaverne, som relaterer sig hertil.

- Er der nogle opfølgningsopgaver, som man ikke ønsker?
    - Opfølgningsopgaver fungerer alene som "advis" og altså orientering om, at I muligvis skal foretage jer noget fx i KP. Opfølgningsopgaver sætter altså ikke selv

processer i gang. Hvis I ikke har brug for orienteringen, kan I vælge at slå dem fra.

- Skal der oprettes nye/egne opfølgningsopgaver?
- Skal det være muligt at oprette opfølgningsopgaver med fritekst?

Relevant materiale til opfølgningsopgaver
Brugervejledning til systemadministratorer • Afsnit 6.2 Hændelsesabonnement • Afsnit 6.4 Opfølgningsopgavetyper Oversigt og stop for uønskede opfølgningsopgaver Hændelser og opfølgningsopgaver ved beskeder fra CPR og UDK Vejledning til KP-opfølgningsopgaver Navigationsseddel - Deaktiver hændelsesabonnement

4.1.3 Brevskabeloner

Inden man tager en ny funktionalitet i brug, vil det være relevant løbende at afklare, hvorvidt den enkelte funktionalitet kræver, at man tager et kig på de tilhørende brevskabeloner.

- Skal der foretages tilpasningen af eksisterende brevskabeloner?
- Skal der oprettes nye brevskabeloner?
- Skal brevene indeholde bilag/vedhæftninger?

KOMBIT varetager så vidt muligt lovmedholdeligheden af de centralt oprettede breve i KP, på vegne af kommunerne, og garanterer webtilgængeligheden af brevene i henhold til webtilgængelighedsloven fra juli 2023, forudsat at der ikke er indført rettelser til indholdet i brevet. Foretager man ændringer i en centralt oprettet beskedskabelon, kan KOMBIT altså ikke længere garantere webtilgængeligheden, og det bliver derfor den enkelte kommunes ansvar at sikre, at brevet med overskrivninger er webtilgængeligt. Derfor vil man også modtage en varsling om, at man som kommune overtager ansvaret for vedligehold og webtilgængelighed, hvis man overskriver en centralt opsat skabelon.

Skulle der ske ændringer fra centralt hold til en beskedskabelon, som I har overskrevet, vil I modtage en opfølgningsopgave. Det anbefales derfor, at man opretter en opgavepakke hertil, hvor man med fordel kan tage udgangspunkt i opgavepakkeskabelonen ”Beskedskabelon ændret”. Når der kommer en opfølgningsopgave, kan I følge afsnittet ”En brevskabelon, som I har overskrevet, er blevet opdateret” i KPs Forvaltningshåndbog.

Det er herudover også vigtigt at være opmærksom på, at de centralt oprettede breve i KP er designet til at fungere i KPs processer. Det betyder bl.a. at:

- Ordlyden i brevene afhænger af rækkefølgen
    - F.eks. at en agterskrivelse kommer efter et manglerbrev, og at ordlyden i agterskrivelsen dermed tager højde for, hvis der er sendt et manglerbrev først. KP vil altså udforme agterskrivelsen forskelligt alt efter, om der først har været sendt manglerbrev eller ej.
- Nogle flettefelter er kontekstafhængige af den proces brevet er dannet i
    - F.eks. rådighedsberegningen fra personligt tillæg. Flettefelterne henter den information, som er tilgængelig i en given proces, men denne information er ikke nødvendigvis tilgængelig i en anden. Netop derfor, kan mange flettefelter ikke ubetinget flyttes fra et brev til et andet.
- Brevene kan indgå i flere kontekster, hvor konteksten flettes ind i brevet på baggrund af den proces, hvori brevet er dannet
    - F.eks. manglerbrevet til udvidet helbredstillæg. Hvis man laver en overskrivning af den centralt opsatte skabelon, som kun gælder for f.eks. fodbehandling, risikerer man, at der pludselig står noget om fodbehandling i et manglerbrev, som egentlig omhandler tandproteser eller briller.
- Man kan altså sagtens lave egne breve eller overskrive eksisterende breve, så længe man er særligt opmærksom på ovenstående. I vil måske opleve, at der mangler nogle breve i KP i forhold til jeres behov, som I dermed selv har mulighed for at oprette.

Relevant materiale til brevskabeloner

Brugervejledning til systemadministratorer

- Afsnit 6.5 Masterskabeloner
- Afsnit 6.6 Beskedskabeloner
- Afsnit 6.7 Indholdselementer
- Afsnit 6.8 Beskedskabelongrupper
- Afsnit 10 Vejledning til Word plugin

(Video) Demo af Word plugin

Forvaltningshåndbogen

- 2.6 En brevskabelon, som I har overskrevet, er blevet opdateret

(Video) Sådan retter du brevskabeloner

Webinar om opsætning af breve

Sprogpolitik for breve

Video om KOMBITs sprogpolitik (8 min.)

4.1.4 Klæd medarbejderne på til brugen af KP

Afhængig af i hvor vid udstrækning medarbejderne har været vant til at arbejde i KP, kan det være relevant at introducere dem til nogle basale funktioner relateret til brugen af KP.

Relevant materiale til sagsbehandlere
Brugervejledning til sagsbehandler og medarbejder med økonomiopgaver (Video) Introduktion til fremsøgning af borger, og en borgers overbliksside (Video) Underfaner under borgerfanen (Video) Enkeltsagsvisning (Video) Trin når du udfører en opgave (Video) Opgaveindbakken

Herudover kan det være et godt værktøj for både systemadministrator og brugere, at benytte træningsmiljøet for KP. Her har man som systemadministrator mulighed for at afprøve forskellige opsætninger og tilpasninger i systemadministrationen, f.eks. brevskabeloner og

brugere har ligeledes mulighed for at afprøve de forskellige handlinger, inden man implementerer dem i kommunen.[6]

Hvis du skal udsøge en borger i træningsmiljøet, skal du trække en rapport i træningsmiljøet. Det kan enten være en sagsrapport eller en stamrapport, hvor f.eks. navn, CPR-nummer, pensionstype, tillægsprocent osv. fremgår. Rapporten kan du gemme på din computer, så du altid har den til at finde en borger at teste på i træningsmiljøet.

Vejledning til konfiguration af træningsmiljø
S-Test Konfigurations-vejledning

Det vil også være relevant for både systemadministratorer, sagsbehandlere og medarbejdere, som sidder med mellemkommunal afregning, at tilmelde sig KOMBIT's samarbejdsrum på Teams. Her har mulighed for at stille spørgsmål og sparre med andre kommuner om brugen af KP.

Sådan tilmelder du dig KOMBITs samarbejdsrum på Teams

4.2 Diverse funktionaliteter i KP

I takt med, at flere og flere funktionaliteter i KP tages i brug, vil der opstå behov for f.eks. at kunne journalisere og opdatere borgernes personoplysninger såsom telefonnummer mm.

Relevant materiale til diverse funktionaliteter i KP
Brugervejledning til sagsbehandler og medarbejder med økonomiopgaver
Navigationsseddel - Opret bevilling (kombit.dk)
Navigationsseddel - Opret journalnotat (kombit.dk)
Navigationsseddel - Ret personoplysninger (kombit.dk)
Se bilag, som er sendt sammen med et brev.pdf (kombit.dk)
Navigationsseddel - Ret bevilling fra bevilget til afslag.pdf (kombit.dk)

[6] 5. låge

4.3 Undtagelse fra digital selvbetjening

Der er mulighed for at registrere undtagelse fra digital selvbetjening vedrørende pension i KP. Fordelen herved er, at det vil fremgå af borgerens personoplysninger, at pensionisten er undtaget fra digital selvbetjening af pension. Herudover vil det også fremgå, hvis borgeren fremsøges i SAPA, hvor man kan se sagsdetaljer fra KP.

Du registrerer "Undtaget fra digital selvbetjening (pension)" i "Handlinger" → "Opret bevilling". Her vælger du "Pension, undtagelse fra digital selvbetjening" som sagstype.

Man kan vælge blot at gøre ovenstående for at få registreret undtagelsen i borgerens personoplysninger. Man kan også vælge at benytte funktionen til at komme i gang med at bruge yderligere funktionaliteter i KP, som f.eks. journalisering af dokumenter og at sende breve til både borger og alternativ modtager. Det kræver ingen opsætning af opgavepakker eller opfølgningsopgaver, dog kan man få mulighed for at prøve kræfter med opsætning af egne brevskabeloner, hvis det ønskes.

4.3.1 Send undtagelse til Udbetaling Danmark med digital post fra KP (anbefales)[7]

Det anbefales, at undtagelser til Udbetaling Danmark sendes med digital post. Dette kan gøres via KP, når sagen "Pension, undtagelse fra digital selvbetjening" oprettes, enten via "Send brev", eller ved at tilføje et brev i slutningen af bevillingsprocessen. Du kan her vælge, at brevet skal sendes til "Alternativ modtager" og indtaste Udbetaling Danmarks CVR-nummer, hvorefter brevet sendes til Udbetaling Danmark via digital post.

Systemadministrator kan med fordel oprette en brevskabelon til formålet, hvor "Digital post titel", brevets overskrift og brevets indhold svarer til de vigtige afsenderinformationer fra oversigten over udveksling af oplysninger mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

Generisk kanal	Anbefalet kanal	Vigtige afsenderinformationer
Digital post	Anbefales	Emnefelt: "23.19.08 Pension" Tekst: Personnummer, navn og "permanent"

udveksling-af-oplysninger-mellem-kommuner-og-udk-version-80.pdf (kl.dk)

Ønsker man samtidig at sende et orienteringsbrev til borger om, at der er udvekslet oplysninger med Udbetaling Danmark, kan der tilføjes et ekstra brev, som sendes til borgeren. Der kan ligeledes oprettes egen brevskabelon hertil.

[7] 6. låge

4.3.2 Send undtagelse til Udbetaling Danmark via sikker post, og journaliser i KP (alternativ)

Som alternativ, kan man sende undtagelser til Udbetaling Danmark med sikker post (via mail), med de vigtige afsenderinformationer fra oversigten over udveksling af oplysninger mellem kommunerne og Udbetaling Danmark. I så fald har man mulighed for at journalisere mailen man har sendt til Udbetaling Danmark med undtagelsen i KP, ved at trække den over under fanen "Dokumenter" via drag and drop, inden bevilling af sagstypen "Pension, undtagelse fra digital selvbetjening" færdigbehandles.

Generisk kanal	**Anbefalet kanal**	**Vigtige afsenderinformationer**
Sikker post	Alternativ	Emnefelt: "23.19.08 Pension" Tekst: Personnummer, navn og "permanent"

udveksling-af-oplysninger-mellem-kommuner-og-udk-version-80.pdf (kl.dk)

4.4 Helbredstillægskort

Det er obligatorisk, at oprette helbredstillægskort i KP. Der kan dog være stor forskel på, hvorvidt man i de enkelte kommuner benytter sig af mulighederne for journalisering og andre understøttende funktioner i bevillingsprocessen, som f.eks. opfølgningsopgaver, breve eller automatisk sagsbehandling.

Systemadministrator skal sørge for, at der er oprettet opgavepakke til de opfølgningsopgaver, som vil komme i forbindelse med bevillingsprocessen. Man kan med fordel tage udgangspunkt i opgavepakkeskabelonen "Opret bevilling".

Herudover kan systemadministrator med fordel gennemgå og eventuelt tilrette følgende brevskabeloner, som er oprettet centralt til processen omkring helbredstillægskort:[8]

- Manglerbrev – Helbredskort *(automatisk)*
- Agterskrivelse – Helbredstillægskort *(automatisk)*
- Afslagsbrev – Helbredstillægskort *(automatisk)*
- Helbredstillægskort *(automatisk)*

Herefter kan man gå i gang med at behandle ansøgninger om helbredstillægskort manuelt i KP.[9]

[8] 7. låge
[9] 8. låge

Relevant materiale til sagsbehandlere vedr. helbredstillægskort
Brugervejledning til sagsbehandler • Afsnit 3.2.1 Almindeligt helbredstillæg/helbredstillægskort Navigationsseddel - Opret Helbredstillægskort KP Temavejledning - Formue ikke oplyst

4.4.1 Automatisk sagsbehandling[10]

Når man har godt styr på den manuelle proces ved bevilling af helbredstillægskort, anbefaler vi, at man begynder at tage den automatiske behandling af ansøgninger i brug. Det er kommunens systemadministrator, som skal tillade og opsætte indstillingerne for automatisk behandling af helbredstillægskort.

KP understøtter en fuld automatisk sagsbehandling af helbredstillægskort, hvis dette ønskes. Det er desuden muligt at starte "forsigtigt" ud ved at slå automatikken til overordnet, men lade brevene falde ud til manuel behandling. Når I er trygge ved at brevene, som dannes af KP, ser godt ud, kan I efterfølgende slå automatisk forsendelse til.

Relevant materiale til opsætning af automatisk sagsbehandling
Forvaltningshåndbogen • Afsnit 2.14.1 Automatisk sagsbehandling af ansøgninger Brugervejledning til systemadministratorer • Afsnit 6.25 Indstillinger for automatisk sagsbehandling KP Temavejledning - Automatisk behandling af ansøgninger Automatiske processer for ansøgninger i KP (Video) Automatisering

[10] 10. låge

Relevant materiale for sagsbehandler vedr. automatisk sagsbehandling af helbredstillægskort
Brugervejledning til sagsbehandler • Afsnit 3.2.1.4 Automatisk og delvis automatisk sagsbehandling af helbredstillægskort • Afsnit 4.9.1 Muligheder inden for automatisk sagsbehandling i Opret bevilling

4.5 Udvidet helbredstillæg

Systemadministrator skal sørge for, at der er oprettet opgavepakke til de opfølgningsopgaver, som vil komme i forbindelse med bevillingsprocessen. Man kan med fordel tage udgangspunkt i opgavepakkeskabelonen "Opret bevilling". Ønsker man udvidet helbredstillæg adskilt fra helbredstillægskort kan man oprette 2 opgavepakker, som adskilles på de specifikke sagstyper.

Herudover kan systemadministrator med fordel gennemgå og eventuelt tilrette følgende brevskabeloner, som er oprettet centralt til processen omkring helbredstillægskort:

- Manglerbrev – Udvidet helbredstillæg *(automatisk)*
- Manglerbrev – Generelt *(manuelt)*
- Agterskrivelse – Udvidet helbredstillæg *(automatisk)*
- Afslagsbrev – Udvidet helbredstillæg – automatisk
- Afslag – Udvidet helbredstillæg *(når der gives afslag af en sagsbehandler – her kan der anvendes afslagsårsager)*
- Bevilling – Udvidet helbredstillæg *(automatisk)*
- Bevilling – Udvidet helbredstillæg til fodbehandling *(automatisk)*
- Orientering *(manuelt - vedr. overslag sendt til tandlægekonsulent eller kopi af bevilling til behandler)*

Ønsker man ikke at benytte sig af det automatiske manglerbrev, som dannes på baggrund af objektive kriterier, kan man i stedet bruge "Manglerbrev – generelt", hvor man har mulighed for at vælge flere mangler til ansøgningen.[11] Vælger man dette, skal man være opmærksom på, at agterskrivelsen fortsat kun dannes på baggrund af objektive kriterier. Det kan derfor være relevant, at lave sin egen agterskrivelse, som matcher med manglerbrevet.[12]

[11] 11. låge
[12] 12. låge

4.5.1 Leverandør og prisaftaler[13]

Hvis man som kommune har indgået prisaftaler med leverandører, kan KP understøtte bevillingsprocessen af udvidet helbredstillæg gennem muligheden for at oprette leverandører og prisaftaler i systemadministrationen. Der skal oprettes leverandører, inden der oprettes prisaftaler, da prisaftalerne skal knyttes til de oprettede leverandører. Det vil herefter være muligt for sagsbehandlere at benytte prisaftalerne og beregningsmodulet i bevillingsprocessen.

Relevant materiale til opsætning af leverandører og prisaftaler
Brugervejledning til systemadministratorer • Afsnit 6.27 ”Prisaftale – opret leverandør” • Afsnit 6.28 ”Prisaftale – opret aftalt pris” Forvaltningshåndbogen • Afsnit 2.14.5 Prisaftaler og beregningsmodulet

4.5.2 Afslagsårsager[14]

Hvis alle objektive kriterier er opfyldt, og KP foreslår bevilling af udvidet helbredstillæg, har sagsbehandleren mulighed for at overrule denne beslutning, og give afslag på ansøgningen i stedet. I sådan et tilfælde vil sagsbehandleren skulle angive en årsag for afgørelsen.

De årsager, som kan vælges, kan opsættes af systemadministrator. Når der er opsat afslagsårsager, vil disse kunne vælges, og teksten til den valgte årsag vil automatisk flettes ind i afslagsbrevet.

Relevant materiale til afslagsårsager
Forvaltningshåndbogen • Afsnit 2.14.4 Afslagsårsager

[13] 13. låge
[14] 14. låge

4.5.2.1 Eget afslagsbrev med flettefelter[15]

Da afslagsårsager kun kan bruges i de tilfælde, hvor de objektive kriterier er opfyldt, kan man overveje at oprette egne afslagsbreve, som kan bruges uagtet om de objektive kriterier for bevilling er opfyldt eller ej.

Den nemme løsning er, at oprettet et separat afslagsbrev til hvert scenarie eller afslagsårsag, som så kan bruges i disse situationer.

Der er også mulighed for at oprette ét enkelt afslagsbrev, hvortil man kan oprette flettespørgsmål til sine afslagsårsager. På den måde vil brevet blive flettet og tilpasset til den afslagsårsag (flettespørgsmål), der vælges.

Hvis man ønsker at bruge egne flettespørgsmål i brevene, skal man være opmærksom på, at det kræver en kodning i selve brevskabelonens fil.

Flettespørgsmål kan oprettes af systeadministrator under systemparametren ”Flettespørgsmål”. Bemærk, at flettespørgsmål kun kan besvares med ”ja” eller ”nej”, og man kan med fordel vælge ”nej” som standardsvar. Hvert flettespørgsmål har sin egen nøgle, som skal bruges når brevskabelonen skal oprettes.

Når brevskabelonen oprettes, skal det angives via drop down menuen ”Flettespørgsmål” hvilke flettespørgsmål brevet skal indeholde. Her skal man kende flettespørgsmålets nøgle, og sætte flueben ved det flettespørgsmål man ønsker at bruge i brevet.

Når selve brevskabelonen skal skrives, skal der laves en kodning, som fortæller hvilket tekst der skal flettes ind i brevet, hvis der svares ”ja” til de enkelte flettespørgsmål (afslagsårsager).

Kodningen i selve brevskabelonens fil laves på følgende måde på det sted i brevet man ønsker:

{ IF {MERGEFIELD Question:flettespoergsmaal-XXXXX} = ”J” “indsæt valgfri tekst” }

Forklaring på kodningen	
{ IF	hvis
MERGEFIELD Question:flettespoergsmaal-XXXXX (indsæt flettespørgsmålets nøgle)	dette spørgsmål
= ”J”	besvares med ja
”indsæt valgfri tekst” }	fletter brevet denne tekst

Hvis man synes det virker uoverskueligt selv at lave kodningen fra bunden, kan man vælge at finde et brev, som allerede er kodet til flettespørgsmål, f.eks. ”Manglerbrev – generelt”. Herfra kan man finde et afsnit, som er kodet til et flettespørgsmål, kopiere kodningen og herefter

[15] 15. låge

rense den, så den ligner ovenstående. Herefter kan man udfylde den, så den passer til det flettespørsgmål man gerne vil have ind i sit brev.

Kodningerne til de forskellige flettespørgsmål skal skrives lige efter hinanden, uden linjeskift, for at undgå mellemrum og tomme linjer i det færdigflettede brev. Det anbefales at lave brevskabelonen og teste den i træningsmiljøet først. Når man er sikker på, at brevskabelonen opfører sig som ønsket, kan den kopieres til det rigtige KP. Husk blot at ændre nøglen på flettespørgsmålene, så de matcher dem der er oprettet i det rigtige KP.

Husk, at kodningen "gemmer sig", og brevskabelonens fil dermed kan se tom ud når den åbnes. Brug derfor altid ctrl + A efterfulgt af shift+f9, så kommer hele brevets kodning frem.

Når der er taget stilling til disse punkter vedrørende udvidet helbredstillæg, kan man gå i gang med at behandle ansøgninger om udvidet helbredstillæg manuelt i KP.[16]

Relevant materiale til sagsbehandlere vedr. udvidet helbredstillæg
Brugervejledning til sagsbehandler • Afsnit 3.2.2 Udvidet helbredstillæg • Afsnit 4.9 Opret bevilling (Video) Demo af manuel sagsbehandling ved ansøgninger om udvidet helbredstillæg (Video) Demo af beregningsmodul og prisaftaler (Video) Demo af udvidet helbredstillæg til fodbehandling efter pensionsvejledningens opdeling Temavejledning - Formue ikke oplyst

4.5.3 Automatisk sagsbehandling[17]

KP understøtter en delvis automatisk sagsbehandling for udvidet helbredstillæg på baggrund af objektive kriterier, og kan derfor ikke bevilge udvidet helbredstillæg fuldt automatisk, som med helbredstillægskortet. De objektive kriterier, som KP kigger på er:

- Pensionstype/pensionsstatus
- Aktuel formue
- Tillægsprocent

[16] 16.låge
[17] 17. låge

Hvis borger på baggrund af ovenstående ikke er berettiget til udvidet helbredstillæg, kan KP automatisk træffe afgørelse om afslag. Hvis borger derimod er berettiget, vil KP lade opgaven falde ud til sagsbehandler, som herfra skal behandle sagen manuelt.

Relevant materiale til opsætning af automatisk sagsbehandling
Forvaltningshåndbogen • Afsnit 2.14.1 Automatisk sagsbehandling af ansøgninger Brugervejledning til systemadministratorer • Afsnit 6.25 Indstillinger for automatisk sagsbehandling KP Temavejledning - Automatisk behandling af ansøgninger Automatiske processer for ansøgninger i KP (Video) Automatisering

Relevant materiale for sagsbehandler vedr. automatisk sagsbehandling på udvidet helbredstillæg
Brugervejledning til sagsbehandler • Afsnit 3.2.2 Udvidet helbredstillæg • Afsnit 4.9.1 Muligheder inden for automatisk sagsbehandling i Opret bevilling

4.5.4 Særligt vedr. udvidet helbredstillæg til faste tandproteser[18]

Der kan ydes udvidet helbredstillæg til dækning af udgiften til den billigste, men tilstrækkelige aftagelige tandprotese, der erstatter mistede tænder, og som kan fjernes fra mundhulen. Udgifter til faste tandproteser, herunder fastcementerede kroner, fastcementerede broer og implantater, er ikke selvstændigt omfattet af reglerne for udvidet helbredstillæg. Til borgere, som ønsker en fast tandprotese, beregnes det udvidede helbredstillæg derfor i forhold til prisen på den type aftagelige tandprotese, som alternativt ville være nødvendig.

Hvis man modtager ansøgninger om udvidet helbredstillæg til faste tandproteser, kan det derfor være relevant at informere borgeren om ovenstående, f.eks. i bevillingsbrevet, da det

[18] 18. låge

afhængig af praksis i de enkelte kommuner, kan have betydning for borgerens fremtidige muligheder for tilskud, hvis der senere søges om tilskud til endnu en fast tandprotese.

En måde at få den ønskede tekst til disse borgere flettet ind i bevillingsbrevet, kan være at oprette et ekstra flettespørgsmål hertil via systemparameteren "Flettespørgsmål".

Herefter skal det nye flettespørgsmål tilføjes til bevillingsbrevet, ved at foretage en overskrivning af brevskabelonen og angive hvilke flettespørgsmål brevet skal indeholde via drop down menuen "Flettespørgsmål". Her skal man kende flettespørgsmålets nøgle, og sætte flueben ved det flettespørgsmål man ønsker at bruge i brevet.

Til slut skal selve skabelonfilen redigeres, og den relaterede tekst til flettespørgsmålet skal kodes ind i brevskabelonen, jf. tidligere afsnit "Eget afslagsbrev med flettespørgsmål".

På denne måde vil sagsbehandlerne få et ekstra spørgsmål med bullets frem, når de bevilger udvidet helbredstillæg til tandproteser eller briller. Hvis de vælger "Ja" til denne bullet, vil teksten fremgå af brevet. Derfor er der mulighed for at vælge teksten vedr. faste tandproteser til og fra i brevet, afhængig af hvilken type bevilling man laver, og så den kun fremgår i de tilfælde, hvor borger rent faktisk søger om tilskud til en fast tandprotese.

4.5.5 Særligt vedr. udvidet helbredstillæg til fodbehandling og prisaftale[19]

Der er på nuværende tidspunkt ikke mulighed for at få en eventuel prisaftale på fodbehandling med over i bevillingsbrevet på samme måde som ved tandproteser og briller.

Har man i kommunen en prisaftale på fodbehandling, og ønsker man at få den med i bevillingsbrevet, kan man derfor vælge at lave en overskrivning at brevskabelonen " Bevilling – Udvidet helbredstillæg til fodbehandling". Her kan man med fordel tage udgangspunkt i noget af teksten fra det andet bevillingsbrev "Bevilling – Udvidet helbredstillæg", som bruges til udvidet helbredstillæg til briller eller tandproteser, så ordlyden af brevene er så ens som muligt. Dog vil det ikke være muligt at kopiere beregningstabellen og dens data direkte med over i brevet, da man ved fodbehandling ikke tilføjer og beregner et tilskud på samme måde som ved udvidet helbredstillæg til briller eller tandproteser. I stedet kan man f.eks. indsætte en tabel med eksempler på tilskudsstørrelsen med udgangspunkt i en personlig tillægsprocent på 100%, som nedenstående.

Beskrivelse	Overslag	Prisaftale	Tilskud	Egenbetaling
Fodbehandling dyrere end prisaftale	500,00 kr.	435,00 kr.	369,75 kr.	130,25 kr.
Fodbehandling efter prisaftale	435,00 kr.	435,00 kr.	369,75 kr.	65,25 kr.

[19] 19. låge

Fodbehandling billigere end prisaftale	350,00 kr.	435,00 kr.	297,50 kr.	52,50 kr.

Laver man bevillinger på udvidet helbredstillæg til fodbehandling, som ikke er tidsafgrænsede, vil prisaftalen måske også ændre sig i løbet af årene. Der kan også ske ændringer af borgers personlige tillægsprocent, som kan have indflydelse på tilskuddets størrelse. Det vil derfor være relevant at gøre opmærksom på i brevteksten, at prisaftalen og den personlige tillægsprocent, som nævnes i brevet, er på bevillingstidspunktet, og at disse kan ændre sig. Hvis man har kommunens prisaftaler udstillet på hjemmesiden, kan man eventuelt henvise hertil, så borgerne altid ved hvor de kan finde den gældende prisaftale.

4.5.5.1 Eventuel konvertering fra ESDH eller andet system til KP[20]

Har man aktive løbende bevillinger på udvidet helbredstillæg til fodpleje (tidsubegrænsede) i ESDH eller et andet system, og ønsker man at overgå til at gøre KP sagsbærende, kan det være en fordel at konvertere disse sager til KP, da man på den måde får samlet al fremtidig sagsbehandling på alle typer af udvidet helbredstillæg, og dermed ikke skal arbejde i flere forskellige systemer. Herudover vil løbende bevillinger blive automatisk revurderet i KP ved hvert årsskifte, ligesom helbredstillægskortet. Ønsker man at begynde at udbetale tilskud til fodbehandling via KP, kræver det også at borgeren har en sag i KP at udbetale fra.

I forbindelse med en eventuel konvertering af sager, kan det være relevant at gøre sig følgende overvejelser.

- Skal der udelukkende ske en konvertering af selve sagen, som oprettes i KP og lukkes i ESDH eller andet system?
- Ønsker man at konvertere med dokumenter (f.eks. ansøgning, erklæring og bevilling)?
- Skal der laves et notat på alle sager, som lukkes, om at sagen behandles i KP fra en bestemt dato?
- Vil man sende borgerne et nyt bevillingsbrev i forbindelse med konvertering til KP?

4.5.5.2 Bestil konvertering via Netcompany

Man kan via Min Support forespørge på en pris for konvertering af en række sager.

4.5.5.3 Manuel konvertering

Ønsker man ikke at betale for en konvertering, har man mulighed for selv at gennemføre en manuel konvertering. Dette kan være en tidstung løsning, særligt hvis man vælger at konvertere med dokumenter.

[20] 20. låge

En manuel konvertering indebærer, at man på hver enkelt borger opretter bevillingen manuelt ved at manipulere med ansøgningsdatoen, så den svarer til seneste dato for oplyst formue.

Herefter sætter man bevillingens startdato, så det svarer til den dato man ønsker at begynde at behandle sagen i KP.

Ønsker man at konvertere med dokumenter, kan disse tilføjes via drag and drop under fanen "Dokumenter" i bevillingsprocessen. Her vil det være relevant at give dokumenterne den rigtige dokumentkategori, da de på denne måde bliver knyttet til den nye sag, som automatisk oprettes i forbindelse med revurdering af sagen ved årsskiftet. Giver man ikke dokumenterne en relevant kategori, vil de ikke blive knyttet til nye sager, og dermed kun være tilgængelige på den originale sag.

Hvis man ønsker at sende et nyt bevillingsbrev til borgerne, kan man overveje at tilføje en kort tekst øverst i brevet, så borgerne får forklaret, hvorfor de modtager en ny bevilling. Ønsker man ikke at sende nyt bevillingsbrev til borgerne, kan man vælge blot at fjerne brevet inden bevillingen færdiggøres.

4.6 Ydelser – manuel udbetaling af helbredstillæg

Når man er begyndt at bevilge ydelser i KP, vil næste naturlige skridt være, at man også begynder at udbetale ydelser manuelt fra KP eller markere bevillingerne, så det er synligt, at tilskuddet er udbetalt.

Udvidet helbredstillæg[21]

Udvidet helbredstillæg til briller, fodbehandling og tandproteser er ydelsesbærende sager, og der kan derfor udbetales ydelser fra disse sagstyper via Handlinger → Tilføj ydelse til bevilling.

Det vil være relevant at bruge i de tilfælde, hvor borger selv har haft udlæg til f.eks. briller, og efterfølgende kommer med en regning, og ønsker tilskuddet refunderet. Der er også mulighed for at udbetale til en alternativ modtager, hvis en anden end borgeren skal have udbetalt tilskuddet.

Man kan ved udbetalingen af tilskud vedhæfte regningen, som ønskes refunderet, under fanen "Dokumenter" og give den dokumentkategoerien "Faktura". På den måde har man dokumentationen for udbetaling af tilskuddet liggende på sagen sammen med bevillingen og de øvrige dokumenter.

Modtager man elektroniske fakturaer fra leverandører i sit økonomisystem vedrørende udvidet helbredstillæg, men er man endnu ikke overgået til eFaktura i KP, kan man også bruge "Tilføj ydelse til bevilling", hvorefter man under "Udbetalingstype" vælger "Faktura behandlet".

[21] 21. låge

Herefter kan man folde fanen med journalnotater ud, og notere fakturanummeret og at fakturaen er behandlet i økonomisystemet.

På den måde kan man på bevillingen se, at tilskuddet er udbetalt, så hvis der skulle komme endnu en regning, så er det markeret på sagen, at den allerede er behandlet en faktura.[22]

4.6.1 Almindeligt helbredstillæg

Hvis borger anmoder om refusion for udlæg til almindeligt helbredstillæg, kan dette ikke udbetales fra helbredstillægskortet, da denne sag ikke er ydelsesbærende.

KP har enkeltsagsprincip, og for at kunne udbetale tilskud til almindeligt helbredstillæg, skal der oprettes en af følgende sager, som er ydelsesbærende:

- Almindeligt helbredstillæg til
    - Tandbehandling
    - Fysioterapi
    - Psykolog
    - Fodbehandling
    - Høreapparater
    - Kiropraktor
    - Medicin

Sagen oprettes via Handlinger → Opret bevilling. Man har i bevillingsprocessen mulighed for at tilføje en ydelse til bevillingen. Hvis man ønsker det, kan man lade sagen være gældende i et helt kalenderår. Dette kan være relevant, hvis man ved, at borgeren løbende sender kvitteringer ind på netop denne ydelsestype, så man ikke får oprettet mange enkelte sager i løbet af året. Man kan på denne måde have alle borgerens regninger for f.eks. fysioterapi i ét kalenderår samlet på én sag.

Man kan ved udbetalingen af tilskud vedhæfte regningen, som ønskes refunderet, under fanen ”Dokumenter” og give den dokumentkategoerien ”Faktura”. På den måde har man dokumentationen for udbetaling af tilskuddet liggende på sagen.

Har borgeren allerede en ydelsesbærende sag relateret til den type af almindeligt helbredstillæg, man ønsker at udbetale tilskud til, kan man benytte Handlinger → Tilføj ydelse til bevilling. [23]

Relevant materiale til opsætning af ydelser
Brugervejledning til systemadministratorer

[22] 22. låge
[23] 23. låge

- Afsnit 6.9 Ydelsestyper
- Afsnit 6.15 Udbetalende enhed

KP Temavejledning - Økonomi Ydelser og Træk v2.pdf (kombit.dk)

Navigationsseddel - Opret ydelsestype - Lokal systemadministrator (kombit.dk)

Navigationsseddel - Deaktiver ydelsestype - Lokal systemadministrator (kombit.dk)

Forvaltningshåndbogen

- Afsnit 2.13 I tager nye dele af KP i brug – Ydelser eller træk

Relevant materiale for sagsbehandlere vedr. ydelser

Brugervejledning til sagsbehandler

- Afsnit 4.23 Tilføj ydelse til bevilling

Navigationsseddel - Tilføj ydelse til bevilling (kombit.dk)

Navigationsseddel - Ret planlagt udbetaling (kombit.dk)

Afslutning på implementeringsplan, version 1[24]

[24] 24. låge