

Procedure for samarbejde mellem Sundhed & Omsorgs Visitation og leverandørerne

Indholdsfortegnelse:

Klik på linkene for de enkelte områder for at hoppe til selve teksten

Formål

Generelt omkring visitation og leverance

- [Borgermappen](#)
- [Dialog](#)
- [Generelt vedr. leverance](#)
- [Generelt vedr. visitation](#)
- [Indsamling og dokumentation af data](#)

Procedure for samarbejde mellem Sundhed & Omsorgs Visitation og leverandørerne

- [Akut opstart af nødvendig indsats](#)
- [Arkivering / dokumentation](#)
- [Besvarelse af nødkald / telefonindvisitering](#)
- [Boliger](#)
 - [Bolig til midlertidigt ophold \(fast normering\)](#)
 - [Intervalophold i midlertidig bolig](#)
 - [Plejeboliger - \(fast normering\)](#)
- [Borgermappen](#)
- [Delegering af indsatser efter Sundhedsloven](#)
- [Ferieophold](#)
 - ["Gæster" på midlertidig ophold i Esbjerg Kommune \(ferieophold\)](#)

- [Midlertidigt ophold i en anden kommune \(ferieophold\)](#)
- [Fravær](#)
- [Genoptræning efter sygehusindlæggelse](#)
- [Henvendelse](#)
- [Hjælpemidler](#)
 - [Hjælpemidler / boligændringer](#)
 - [Inkontinenshjælpemidler](#)
- [Indsatser der leveres efter Servicelovens § 94, 95 samt § 118](#)
- [Klagesager](#)
- [Løbende justering / revisitation](#)
- [Midlertidig indsats](#)
- [Ophør af visiteret indsats](#)
- [Overflytning til andet distrikt](#)
- [Skift af leverandør](#)
- [Terminalpleje](#)
- [Tilsyn med kvaliteten](#)
- [Udskrivelse fra sygehus](#)
- [Visitering - videregivelse af afgørelse - modtagelse hos leverandør](#)

Formål:

- a. At samarbejdet mellem myndighed og leverandøren tager udgangspunkt i de politisk godkendte kvalitetsstandarder og indsatskataloget.
- b. At sikre størst mulig helhedsindsats og faglig vurdering af den enkeltes behov.
- c. At sikre at den bevilgede indsats justeres og ændres så den svarer til borgerens aktuelle behov.
- d. At sikre tydelig angivelse af ansvarsfordeling i forbindelse med visitation, udførelsen og dokumentation af indsatsen.

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Generelt omkring visitation og leverance.

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Generelt vedr. visitation:

Sundhed & Omsorgs Visitation har myndighedsopgaven at visitere, bevilge indsatser jf. [Sundhed & Omsorgs Indsatskatalog](#) samt føre tilsyn med kvaliteten.

Som udgangspunkt er Sundhed & Omsorgs Visitation en planlagt handling, der finder sted på hverdage i dagtimerne.

Visitationsbesøg foregår i borgerens eget hjem, i midlertidig bolig eller på sygehuset.

Behov for deltagelse af pårørende, kontaktperson eller andre samarbejdspartnere ved visitationsbesøget vurderes af visitator i samarbejde med borger og teamleder.

Ved udskrivelse fra sygehuse i region Syddanmark gælder reglerne i SAM-BO. (OBS - privathospitaler er der ingen aftale med).

Borgeren vælger selv godkendt leverandør, såfremt behovet for indsats henhører under Lov om social service, § 83. I disse situationer kan der blive behov for et samarbejde mellem den kommunale leverandør og Frit Valgs leverandøren.

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Generelt vedr. leverance:

Som hovedregel leveres indsatsen med udgangspunkt i borgerens funktionsevne og afgørelsesbrevet. Leverandøren udarbejder aftaleskema i samarbejde med borgeren.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere, at indsatsen leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

Afvigelser dokumenteres i borgerens sag i **KMD KMDCARE jf Standarden for dokumentation**

Når der er flere leverandører i borgerens hjem, er det den leverandør, der har leverancen af de personlige opgaver og/eller Sygepleje/ træning, der er ansvarlig for koordineringen af den samlede indsats i borgerens hjem herunder de administrative opgaver vedr. SAM-BO (advis/edifacter). Hvis der er tvivl, aftales i den konkrete sag, hvem der har koordineringsansvaret. Koordinering er at betragte som en opgave efter Sundhedsloven.

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Indsamling og dokumentation af data:

Sundhed & Omsorgs Visitation og leverandørerne er alle ansvarlige for indsamling og dokumentation af alle nødvendige informationer og data. Så snart der er nye oplysninger, dokumenteres ændringerne i borgerens journal (**ICF**) af den part, der er i besiddelse af informationerne/data.

Myndigheden underretter de kommunale og private Frit Valgs leverandører via advis i KMD KMDCARE om bevilling eller bevillingsændring.

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Dialog

Er der i en sag behov for yderligere dialog mellem visitator og leverandør, benyttes e-mail/ alternativt telefon. Advis systemet i KMD KMDCARE anvendes til at sende besked om at læse i en bestemt sag for at følge op på/ændre på den videre sagsbehandling samt bevilling og leverance.

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Borgermappen

Borgermappen oprettes af leverandøren. Se mere herom i Standard for dokumentation

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Procedure for samarbejde mellem Sundhed & Omsorgs Visitation og leverandørerne

Opgave	Visitation	Leverandør
Henvendelse Retur til indholdsfortegnelsen	Henvendelse med ønske om hjælp kan ske fra borgeren, pårørende, praktiserende læge, sygehus, leverandøren eller andre. Den medarbejder der modtager henvendelse vedrørende en borger dokumenterer og videregiver oplysningerne til de relevante samarbejdspartnere. Visitor behandler sagen, dokumenterer afgørelsen og sender afgørelsen til relevant leverandør.	Henvendelse med ønske om hjælp kan ske fra borgeren, pårørende, praktiserende læge, sygehus, eller andre. Den medarbejder der modtager henvendelse vedrørende en borger dokumenterer og videregiver oplysningerne til de relevante samarbejdspartnere. Leverandøren planlægger i samarbejde med borgeren den bevilgede indsats.
Visitering - videregivelse af afgørelse - modtagelse hos leverandør Retur til indholdsfortegnelsen	Afgørelsen træffes på baggrund af de eksisterende oplysninger eller efter visitationsbesøg. Visitor indhenter under visitationsbesøget de nødvendige og relevante oplysninger til brug for vurdering og afgørelse. Der opdateres oplysninger i ICF/ funktionsevne/helbredsstatus m.m. i KMD Care	

	Hos ægtepar vurderes begge, hvor det er relevant. Tildeles husstanden indsatser til praktiske opgaver bevilges det til den ene af ægtefællerne. Borgeren orienteres om, hvornår vedkommende kan forvente at modtage skriftligt besked om afgørelsen. Såfremt det skønnes nødvendigt, indhentes yderligere oplysninger om borgerens forhold, f.eks. statusbedømmelse, læge- eller sygehusjournal, el. lign. I forbindelse med visitationsbesøget gøres borgeren/pårørende opmærksom på, at der vil ske løbende justeringer af indsatserne ved behov. Borgeren informeres om mulighederne for valg af leverandør. Pjecen vedrørende "Frit valg af leverandør" udleveres til borgeren. Borgeren har ret til i ønsket omfang at kontakte potentielle leverandører forud for sit valg. Afgørelsen videreformidles via avis til leverandøren. Er der behov for yderligere dialog med leverandøren i forbindelse med opstart eller opfølgning bruges telefonisk kontakt eller evt. e-mail til kommunale	Leverandøren modtager afgørelsen via avis. Er der behov for dialog omkring bevillingen og indsatsen foregår dette telefonisk eller evt. e-mail til kommunale leverandører.
--	--	--

	leverandører. Hvis afgørelsen sendes til leverandøren efter kl. 14.30 og skal iværksættes samme dag, underrettes leverandøren via telefon.	Teamlederen er ansvarlig for at opgaven gives videre til relevant faglig kvalificeret medarbejder med overholdelse af de gældende tidsfrister. Borgermappen oprettes af leverandør. Der fortsættes som nuværende i de enkelte distrikter indtil nyt harmoniseret materiale er på plads. Ved borgere med kontrakt på leverance af genoptræning i en anden kommune, scannes og arkiveres i borgerens KMD CARE sag.
Løbende justering/revisitation Retur til indholdsfortegnelsen Ved væsentlige ændringer forstås: At der for en periode på mere end 14 dage er behov for at ændre i indsats sammensætningen eller i den visiterede tid på den enkelte indsats. På den enkelte indsats vurderes behov for justering på både antal minutter og afvigelsesprocent i forhold til det disponerede. Hovedreglen er at afvigelsesprocenten	Ved enhver henvendelse til Sundhed & Omsorgs Visitation om justering af indsatsen foretages der en opfølgning på den samlede indsats borgeren modtager, i det omfang det i den konkrete situation vurderes nødvendigt. Som udgangspunkt foretages ændringer i det visiterede af den visitator, der sidst har været inde i sagen. Fremkommer der derved ventetid på at få ændringen foretaget, vil ændringen i den visiterede tid blive foretaget med tilbagevirkende kraft	Borgeren har krav på at - den bevilgede indsats løbende justeres efter det aktuelle behov for indsatser Leverandøren er forpligtiget til - at orientere Sundhed & Omsorgs Visitation om væsentlige ændringer i borgerens tilstand, opdatere ICF og dermed gøre opmærksom på, hvis indsatsen ikke kan leveres i henhold til afgørelsen.

på den enkelte indsats ikke må overstige +/- 10 %. Dog justeres den visiterede tid ikke • for ændringer mindre end 10 minutter pr gang en indsats leveres. • for ændringer mindre end 20 min i gennemsnit pr. uge. Eksempel <i>Ændres en enkelt indsats fra 5 til 20 minutter pr. gang og gives 1 gang om ugen, skal der justeres, da ændringen pr. gang er mere end 10 minutter (15 minutter)</i> <i>Ændres en enkelt indsats fra 5 til 10 minutter pr. gang og gives 5 gang om ugen, skal der justeres, da det ugentlige gennemsnit ændres med mere end 20 minutter (25 minutter)</i> Akut opstart af nødvendig indsats: Retur til indholdsfortegnelsen	Revisitation foretages også systematisk som en opfølgning på den bevilgede indsats. Sundhed & Omsorgs Visitation træffer herefter afgørelse i sagen. Sundhed & Omsorgs Visitation behandler henvendelsen som beskrevet under visitation.	Der udarbejdes et journalnotat (eller notat i tværfaglig plan med dokumentation af årsagen til ændringen med efterfølgende advis til funktionen "visitering" og overskrift i forhold til, hvad justeringen handler om. Konsekvensen heraf er, at antal visiterede timer for en given uge for de enkelte teams/distrikter kan ændre sig afhængig af, hvornår udtræk sker. (FOCUS og analysen i KMD CARE) Når borgerens situation ændrer sig akut, iværksætter leverandøren nødvendige foranstaltninger og leverandøren orienterer den personalegruppe/ distrikt, der skal varetage opgaven. Har borgeren valgt flere leverandører, kan der være et særligt behov for dialog og koordinering mellem leverandørerne, som disse er forpligtet til at indgå i. Er der behov for en permanent
---	---	--

		ændring i indsatsen, rettes der henvendelse til Sundhed & Omsorgs Visitation. Se i øvrigt SAM-BO vedr. hjemsendelse af borgere fra akut modtageafsnit eller skadestue. Disse betragtes ikke som indlagte. Nødvendig indsats iværksættes som akut indsats. Er der tale om en ny borgere, der skal opstartes akut, oprettes borgeren i KMD CARE af den leverandør, der modtager besked fra lægen eller sygehuset om behov for akut iværksat hjælp, så al dokumentation kan foregå i CARE jf. standard for dokumentation. Advis til Visitationen, såfremt der er behov for at visitere indsatserne fremadrettet.
Fravær Retur til indholdsfortegnelsen		Er borgeren fraværende pga. indlæggelse, ferie eller andet – se procedure for KMD CARE.
Ophør af visiteret indsats Retur til indholdsfortegnelsen	Ved ophør af indsatser i forbindelse med revisitering er det Sundhed og Omsorgs Visitations opgave at give afslag og afslutte visiteret indsats. Se manual for KMD CARE.	Hvis indsatsen ophører efter aftale med borgeren, dokumenteres det af leverandøren. Ved dødsfald stopper leverandøren indsatsen. Se KMD CARE manual.

Overflytning til andet distrikt Retur til indholdsfortegnelsen		Ved overflytning til andet distrikt foretages ikke en revisitation, men sagen overføres med alle sagsakter til det nye distrikt.
Skift af leverandør: Retur til indholdsfortegnelsen	Borgeren ønsker at skifte leverandør: Leverandøren kan opsiges med en måneds varsel. Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, opsiges Sundhed & Omsorgs Visitation samarbejdet med den aktuelle leverandør og videregiver bevilling til den nye leverandør.	
Delegering af hjemmesygepleje indsatser efter Sundhedsloven Retur til indholdsfortegnelsen	Indsatsen er bevilget efter Sundhedsloven Visitationen justerer indsatsen i KMD CARE, så det klart fremgår, hvilken leverandør der leverer hvilke dele af indsatsen	Hjemmesygeplejersken kan delegere en indsats til en anden faggruppe hos leverandørerne af personlige opgaver. Reglerne for delegering og dokumentation heraf følges. Borgeren inddrages i forbindelse med delegation således, at borgerens ret til Frit Valg af leverandør til andre personlige opgaver efter SEL §83 bliver respekteret. Der er her ikke tale om skift af leverandør, og derfor er delegation ikke omfattet af reglerne om 1 mdr. opsigelse. Ved delegering til en privat leverandør orienteres Visitationen mhp justering i KMD CARE

Besvarelse af Nødkald / telefonindvisitering Retur til indholdsfortegnelsen	I forbindelse med visitation til nødkald eller telefonindvisitering afgør Visitationen, hvilken leverandør der skal varetage besvarelse. Afgørelsen dokumenteres i KMD CARE journalen. Visitationen revisiterer og afgør, hvilken leverandør der skal forestå besvarelsen.	Nødkaldet opsættes af Omsorg jf. proceduren herfor. Telefonindvisitering opsættes af den valgte leverandør, der udleverer det telefonnummer, der skal anvendes ved kaldet. Er det en Frit Valgs leverandør, der leverer personlige opgaver, som også skal varetage besvarelsen af kaldet og leverancen af ekstra besøg, opsættes nødkaldet, så kaldet går til Frit Valgs leverandørens PDA. Esbjerg Kommune har udleveret SIM Kort, der skal anvendes til dette formål. Er det i forbindelse med levering af besøget sket en forværring i borgerens tilstand og dermed behov for at inddrage hjemmesygeplejersken, skal denne kontaktes døgnet rundt på tlf. nr ,der fremgår af modul Hjemmehjælp – Stamdata – Tilhørsforhold Vurderer leverandørerne, at der er behov for at ændre i forhold til hvilke kompetencer, der er behov for i besvarelsen, kontaktes Visitationen mhp revisitation.
Udskrivelse fra sygehus Retur til indholdsfortegnelsen	Udskrivelse fra de lokale sygehuse foregår efter aftalerne i SAM-BO.	Teamlederen er ansvarlig for, at opgaven gives videre til relevant faglig

	Bestilling og igangsætning af indsats hos ikke kendte borgere iværksættes af Sundhed & Omsorgs Visitation. Udskrivelseskoordinator modtager henvendelse fra distriktet om de borgere, hvor det handler om kompliceret udskrivelse, og der er behov for koordinering. Udskrivelseskoordinator behandler sagen, dokumenterer afgørelsen og sender afgørelsen til relevant leverandør	kvalificeret medarbejder. Leverandøren modtager skriftlig henvendelse fra sygehuset i form af forløbsplan på kendte borgere. Ved ukompliceret udskrivelse accepteres forløbsplanen og borgeren udskrives som beskrevet i forløbsplanen. Ved komplicerede udskrivelser, svares sygehuset, at der er behov for koordinering, og der laves avis til Visitationen med overskriften "koordinering". Se procedure.
Genoptræning efter sygehusindlæggelse Retur til indholdsfortegnelsen <i>- kræver genoptræningsplan udarbejdet af sygehuset.</i>	Sundhed & Omsorgs Visitation modtager Genoptræningsplan fra sygehuset, når borgeren har behov for genoptræning. Genoptræningsplanen arkiveres direkte i KMD CARE i journaltype "genoptræningsplaner" Dokumentation foregår i KMD CARE. Videre sender bestillingen til den leverandør, som skal levere indsatsen. Er leverandøren Omsorg, vil der fra Visiteringen være en angivelse af omfang.	Genoptræningen: Iværksætter indsatsen jf. den faglige standard. Omsorg: Igangsætter den bevilgede indsats udfra bevillingen. Teamlederen er ansvarlig for at

	Er leverandøren Genoptræning fremgår tidsrammen af vejledende tider, som er godkendt af Myndighed & Faglig Udvikling. Er leverandør en anden kommune sikre Visiteringen, at der udarbejdes aftale, inkl. betalingstilsagn.	opgaven gives videre til relevant faglig kvalificeret medarbejder. Der henvises i øvrigt til den særlige ”procedure for Træning i Sundhed & Omsorg, 2012”.
Bolig til midlertidigt ophold (fast normering). Retur til indholdsfortegnelsen	Enhver ansøgning om ophold i midlertidig bolig er en revisitation, da borgeren har behov for et andet tilbud end det, der tidligere er leveret.	Når der sker ændringer i en borgers situation, der nødvendiggør vurdering af, om et ophold i en midlertidig bolig er nødvendig, skal nedenstående mulige tiltag overvejes. Lægefaglig udredning om der er noget behandlingskrævende • Er der udsigt til at situationen er forbigående og vil ændre sig til det bedre indenfor 3 døgn • Er der ressourcer i det sociale netværk • Ekstra indsatser/tilsyn. Er der behov for hjælp hele døgn • Overveje om fast vagt vil være den bedste løsning for borgeren. Skal ikke visiteres, besluttet af teamleder. • Overveje om der er

	• Visitator vurderer på baggrund af data, hvilke indsatser borgeren er berettiget til eller om midlertidig bolig er en nødvendig indsats og i så fald, hvilken type midlertidig bolig, borgeren skal på venteliste til. • Rette målgruppe til rette venteliste jf. Kvalitetsstandarden: Boliger til midlertidigt ophold og Indsatsområderne. • Afgørelsen på anmodningen skrives i journalen sammen med formålet for opholdet. • Visitator opdaterer ICF med formålet med opholdet.	uhensigtsmæssige konsekvenser for borgeren ved flytning til midlertidig bolig Inddrag tidlig i forløbet en ifht. borgeren kendt visitorator som sparringspartner Dokumentation for hvilke tiltag, der har været afprøvet, så den samlede kendte viden kan indgå i Visitationens vurdering af, hvilken type midlertidig bolig, der vil være relevant. Ansøgning om midlertidigt døgnophold • Teamleder opdaterer ICF og tværfaglig plan samt udarbejder en sammenfatning i journalen, der kort dokumenterer de problemstillinger, det ikke har været muligt at løse i borgerens hjem. Sendes som avis til visiteringen. • Teamleder sender løbende opdateringer ved ændringer i borgerens funktionsevne, behov samt livssituation til visiteringen
--	--	--

	Visitor og Teamleder for midlertidige boliger følger Procedure for midlertidige boliger i Boligstyringsmodulet KMD CARE Visitor, som vurderer, at en borger er berettiget til et midlertidigt døgnophold, sætter borgeren på venteliste ud fra kriterierne i Kvalitetsstandarderne og nedenstående kriterier i proceduren. • <u>Akut:</u> Borgere, som på grund af akut opstået hændelse, ikke kan modtage den nødvendige indsats i forhold til livstruende behov. Borgere, der er til fare for sig selv. Borgere, der ikke kan reagere på behov for akut hjælp. • <u>Indlagte, der er færdigbehandlede:</u> Borgere, der ikke kan udskrives til eget hjem efter indlæggelse. • <u>Høj</u> Borgere, som ikke kan modtage den nødvendige hjælp i eget hjem. • <u>Middel:</u> Borgere, hvor der er behov for afklaring af nødvendige indsatser incl. boform. Borgere, som er vurderet berettiget til plejebolig, og som ikke kan være i eget hjem i ventetiden. • <u>Planlagt:</u> Borgere, som ved afgrænset	Visitor og Teamleder for midlertidige boliger følger Procedure for midlertidige boliger i Boligstyringsmodulet KMD CARE
--	---	--

	ophold i midlertidig bolig, kan få afklaret fremtidigt boligbehov. Planlagt aflastning af ægtefælle, hvor det kun drejer sig om en periode, og hvor der ikke er mulighed i "interval" boligerne til midlertidigt ophold. Indtil borger er kommet på midlertidigt ophold, er visitator ansvarlig for, at de oplysninger, der ligger på ventelisten, er opdateret, så behovet svarer til prioriteringen. Prioritering af borgers status på venteliste, skal ændres i takt med ændringer i borgerens livssituation	Ved ledig bolig tilbyder teamleder midlertidig bolig til den borger, som har højest prioritet på ventelisten og ældste ventelistedato
Intervalophold i midlertidig bolig: <u>Retur til indholdsfortegnelsen</u> Anvendes oftest til borgere: • med nedsat funktionsniveau på grund af sclerose, demens, hjerneblødning m.v. • der bor sammen med ægtefælle, som har behov for at have friperioder med faste intervaller. • som kan passes i eget hjem, men som har behov for at få massiv vedligeholdstræning med jævne mellemrum.	Visitator vurderer, om borgeren er berettiget til intervalophold. Boligstyringsmodulet anvendes som venteliste ved intervalophold jf. procedure • Borger der ikke umiddelbart kan tilbydes et interval ophold, sættes på venteliste til interval ophold med bemærkninger om, hvor det er mest hensigtsmæssigt, og hvor borger slet ikke ønsker ophold • Visitationen vurderer løbende behovet for antal intervalboliger	Boligstyringsmodulet anvendes som venteliste ved intervalophold jf. Procedure • Når borger er fundet berettiget til intervalophold, tjekker udfører teamleder oversigten for ledige intervalboliger og henvender sig til den respektive teamleder for boligen for at aftale opholdet

Interval opholds liste. Formålet med listen er, at man altid kan se, om der er en mulighed for at få plads til en borger, der har behov for interval ophold, eller om der er en periode ledig til en borger, som har behov for et ophold i en afgrænset periode. Det er vigtigt, at det er så få boliger som muligt til midlertidigt ophold, der anvendes til interval ophold, da disse boliger ofte vil have perioder, hvor de står tomme.		• Er der ledige perioder i oversigten, kan disse ved forespørgsel til den enkelte teamleder for intervalboliger tilbydes borgere, som er berettiget og kun har behov for et enkelt ophold i en tidsbegrænset periode Hvis en af de borgere, der står i/på ventelistenskemaet, alligevel ikke får brug for pladsen, giver teamleder via mail besked på e-mail adresse visimidlertidigbolig@esbjergkommune.dk, så borgeren kan slettes. Husk også dette i tilfælde af dødsfald og indlæggelse.
Pleje af borgere der er alvorligt syge og døende(tidl. Terminalpleje). Retur til indholdsfortegnelsen	Sundhed og Omsorgs Visitation etablerer kontakt mellem borger og hjemmesygeplejen, når egen læge eller sygehuslæge meddeler, at borgeren er tilmeldt ordningen. (Socialmedicinsk sagsbehandling). Sundhed og Omsorgs Visitation sender herefter kvitteringsbrev til borgeren. <i>I enkelte særlige borger sager arbejdes der ud fra princippet: løbende ændringer og justering af visiterede indsatser ud fra</i>	Se særskilt procedure inkl. plejeorlov Teamlederen er ansvarlig for at opgaven gives videre til relevant faglig kvalificeret medarbejder. Jævnfør SAM:BO er hjemmesygeplejersken kontaktperson for borgeren samt andre relevante fagområder. Sygeplejersken kontakter praktiserende læge med henblik på at aftale planlægning af samarbejdet og

	<i>borgerens individuelle konkrete behov. De særlige borger sager aftales mellem teamleder og visitorator/ leder af visitationen. Eks. herpå er borgere med ALS, aggressive Skleroseformer eller borgere i hjemmedialyse, der er tilmeldt ordningen</i>	indsatsen omkring den enkelte borger og dennes pårørende. Sygeplejersken iværksætter den nødvendige indsats, dokumenterer og justerer løbende efter behov. Samarbejde mellem leverandører: Uanset at borgeren har valgt forskellige leverandører til indsatserne efter § 83 i Serviceloven, er det leverandøren af hjemmesygepleje, der er ansvarlig for koordinering og justering af indsatsen, og som har ansvaret for dialogen med evt. Frit Valgs leverandører, som borgeren har valgt til personlige opgaver. Se også afsnittet om delegering. Vedr. plejeorlov se særskilt procedure.
Hjælpemidler / boligændringer Retur til indholdsfortegnelsen	Se særskilt procedure	Se særskilt procedure
Indsatser der leveres efter Servicelovens § 94, 95 samt § 118 Retur til indholdsfortegnelsen	Se særskilt procedure	Se særskilt procedure
Inkontinenshjælpemidler Retur til indholdsfortegnelsen	Ved henvendelse bevilger Sundhed & Omsorgs Visitation incontinensudredning	Teamleder er ansvarlig for, at relevant fagligt kvalificeret medarbejder foretager udredning og bevilling af nødvendige hjælpemidler jævnfør

		faglig standard. Er der behov for skriftligt afslag, videresendes sagen til Sundhed & Omsorgs Visitation.
Midlertidig indsats Retur til indholdsfortegnelsen	Bevilges der en midlertidig indsats, skal det af bevillingen klart fremgå for hvilken periode, indsatsen er bevilget. En evt. fortsættelse af indsatsen kræver ny bevilling eller aftale med visitator om en justering. Der opkræves ikke egenbetaling for midlertidige indsatser efter servicelovens § 83.	Ved udløb af bevillingen stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for indsatsen, kontaktes Visitationen, Sundhed & Omsorg, der herefter revurderer behovet for indsats.
"Gæster" på midlertidigt ophold i Esbjerg Kommune (ferieophold) Retur til indholdsfortegnelsen <i>Ferieophold i ferieboliger eller hos pårørende.</i>	Såfremt Sundhed & Omsorgs Visitation modtager henvendelse herom fra andre kommuner, henvises direkte til det konkrete distrikt, borgeren skal have midlertidigt ophold i.	Distrikterne – teamlederne - modtager direkte besked om borgere på ferieophold fra anden kommune. § 9b Tjekliste – ferieophold i Esbjerg Kommune. Særsilt procedure se Håndbogen Inkl. særligt vedrørende udlændinge. Inkl. udlån af hjælpemidler.
Midlertidigt ophold i en anden kommune (Ferieophold) Retur til indholdsfortegnelsen		Sundhed & Omsorg - teamlederen - er borgeren behjælpelig med kontakt til midlertidig opholdskommune om levering af den nødvendige indsats i

		den periode, der er ophold i en anden kommune. § 9b Tjekliste – ferieophold ud af Esbjerg Kommune. Særskilt procedure se Håndbogen Inkl. Udlån af hjælpemidler
Plejeboliger - (fast normering) Retur til indholdsfortegnelsen	Bevilling foretages jf. Administrativ procedure for visitation og tildeling af pleje - og ældreboliger, Sundhed & Omsorg. Visitation/revisitation til indsats foregår i forbindelse med ansøgning og indflytning i en plejebolig. Hvis der ikke ved indflytningen er udarbejdet en konkret individuel afgørelse til borgeren, der af boenheden kan anvendes som grundlag for at udarbejde en evt. handleplan, sikres dette af visitator ca. 3-6 uger efter indflytning.	På baggrund af afgørelsen og i samarbejde med borger og pårørende udarbejder leverandøren efter indflytning evt en handleplan for borgeren som beskrevet i Lov om Social Service § 89 stk. 3 Handleplanen kan indeholde oplysninger om den samlede plan for pleje- og omsorgsindsatsen for ansøgeren. Handleplanen opbevares i borgerens Dialogbog. Handleplanen tilpasses løbende de aktuelle ændringer. Indsatsen tilpasses af leverandøren på baggrund af borgerens aktuelle behov, ud fra kriterierne beskrevet i indsatskataloget, især med fokus på beskrivelserne i indledningen. Dokumentation jævnfør Standard

		herfor i KMDCARE..
Behandling af klagesager. Retur til indholdsfortegnelsen	Klager over afgørelser i forbindelse med Servicelovens 83 og 84 sendes til Det Sociale Nævn. Sundhed & Omsorgs Visitation revisiterer og udarbejder skriftlig redegørelse efter anmodning, jf. Retssikkerhedslovens § 66. Sundhed & Omsorgs Visitation meddeler skriftligt borgerens resultat af revisitationen. Hvis tidligere afgørelse fastholdes, sendes klagen videre til Det Sociale Nævn.	Modtager leverandøren klager vedr. afgørelser, videresendes klagen til Sundhed & Omsorgs Visitation. Klager over udførelsen af indsatsen er leverandørens ansvar. Leverandøren udarbejder skriftlig redegørelse efter anmodning. Tidsfrist fremgår af anmodningen. Der henvises til Klagesagsvejledning, april 2010, i håndbogen.
Tilsyn med kvaliteten Retur til indholdsfortegnelsen	Sundhed & Omsorgs Visitation fører tilsyn med at kvaliteten i leverancen lever op til Esbjerg Kommunes kvalitetsstandarder for de bevilgede indsatsområder. • Sundhed & Omsorg, Myndighed & Faglig Udvikling har myndighedsopgaven at føre tilsyn med, at leverandører efterlever Esbjerg Kommunes dokumentationskrav i forbindelse med justeringer og revisitationer. • Følger op via stikprøver, om der er overensstemmelse mellem visiteret og disponeret indsats jf.	Leverandøren udfører egenkontrol i forhold til dokumentationen, kvaliteten samt opfølgning på om der er overensstemmelse mellem visiteret og disponeret indsats- JF. KMDCARE manualen. Der føres endvidere embedslægetilsyn samt uanmeldte forvaltningstilsyn efter en nærmere beskrevet procedure.

	Justeringsreglerne side 8. • Se endvidere Tilsynsstrategien samt Udmøntningen af tilsynsstrategien.	
Arkivering / dokumentation Retur til indholdsfortegnelsen	Alt dokumentation foregår i KMD CARE jævnfør manual. Når Frit Valgs leverandør afslutter leverance, returneres evt. sagsmappe til Sundhed & Omsorgs Visitation, der vurderer, om der er sagsakter, der ikke er i KMD CARE, og om de derfor skal indscannes i borgerens KMD CARE sag.	Alt dokumentation foregår i KMD CARE jævnfør Standard for dokumentation

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)

Revideret januar 2012 af Den permanente arbejdsgruppe vedr. indsatskatalog og kvalitetsstandarder.
Godkendt af: Ledergruppen, Sundhed & Omsorg ?? 2013

[Retur til indholdsfortegnelsen](#)