

# **Procedure direkte afregning Indsats efter Serviceloven § 83 Frit valg af leverandører**



<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>Side</b>
Formål .....	3
Dokumentationspligt .....	3
Esbjerg Kommunes forpligtigelse .....	3
Leverandørs forpligtigelse .....	3
Support .....	4
Grunddisponering .....	5
- Disponering generelt .....	5
- Personlig pleje - registrering – ekstra besøg samt nødkald .....	5
- Borger i terminalordning - Disponering / registrering .....	5
Ophør .....	5
Fravær / dødsfald .....	5
Låst dør .....	6
Aflysning / ændring af tidspunkt til hjælp til praktiske og personlige opgaver ....	6
- Flytning af besøg .....	6
- Ændring af tidspunkt – hjælp til praktiske opgaver .....	6
- Ændring af tidspunkt – hjælp til personlige opgaver .....	6
- Aflysning af besøg .....	6
Varslet aflysning af besøg .....	6
Ikke-varslet aflysning af besøg .....	6
Akut indlæggelse .....	7
Varslet / ikke-varslet aflysning af besøg i weekenden .....	7
- Hjælp til praktiske opgaver .....	7
- Hjælp til personlige opgaver .....	7
Afregning.....	8
- Hjælp til praktiske opgaver .....	8
- Hjælp til personlige opgaver .....	8
Kommunikation .....	9
- Edifact .....	9
- Advis .....	9
Advis og edifact – udsøgning, læsning og kvittering.....	10
Bilag 1 - Databehandlingsaftale	11-12
Bilag 2 - Låst dør – Pligt til at reagere ved ankomst til låst dør	13

## **Procedure for anvendelsen af Esbjerg Kommunes EOJ system til direkte afregning ved Frit Valgs leverandør, der leverer hjælp efter Servicelovens § 83.**

### **Formål**

- At Esbjerg Kommunes EOJ system anvendes til dokumentation af enhver leverance, så afregningen kan ske direkte på baggrund af denne dokumentation.
- At alle leverede indsatser uanset leverandør er registreret i Esbjerg Kommunes EOJ system af hensyn til dokumentation, overblik, statistikker o.l.

### **Dokumentationspligt**

- Leverandør har dokumentationspligt i Esbjerg Kommunes EOJ system
- Leverandør overholder dokumentationspligten
- Leverandør har kun adgang til data på de borgere, de leverer indsatser til.

### **Esbjerg Kommune forpligter sig til at**

- Levere adgang til det nødvendige software – Esbjerg Kommunes EOJ system samt IT Afdelingens Helpdesk – [se side 4](#)
- Informere leverandør ved driftsforstyrrelser og lign
- Informere og evt. instruere leverandørernes superbrugere ved nye opdateringer
- Stå til rådighed med råd og vejledning

### **Leverandør forpligter sig til at**

- Efterleve Esbjerg Kommunes procedure omkring adgang til EOJ systemet og databehandling jf. databehandleraftalen  
[se bilag 1 til kontrakten](#)
- Efterleve Esbjerg Kommunes procedure ved direkte afregning
- Efterleve Esbjerg Kommunes procedure omkring låst dør Se bilag 8 til kontrakten
- Efterleve Esbjerg Kommunes serviceniveau og således disponere tidstro den tid det tager at levere indsatsen

### **Leverandør forpligter sig endvidere til at**

- Udpege en superbruger, der deltager i kurser og møder for disse
- Forestå indkøb, udskiftning, support, reparation mv af det nødvendige IT-udstyr, da dette er indregnet i timeprisen
- Indberette tekniske problemer til IT-Afdelingen via Helpdesk – [se side 4](#)

## **Esbjerg Kommune yder support på**

**Spørgsmål vedr. anvendelsen af Esbjerg Kommunes EOJ system, der ikke kan løses ved leverandørens egen superbruger:**

Ved behov for hjælp kontakter leverandøren:

- **Maj-Britt Thomsen, visitator** – ved spørgsmål til afregning  
Tlf.: 76 16 38 48  
E-mail: [mat14@esbjergkommune.dk](mailto:mat14@esbjergkommune.dk)
- **Mariane Villemoes visitator** – ved spørgsmål til EOJ systemet:  
Tlf.: 76 16 38 74  
E-mail: [mavi@esbjergkommune.dk](mailto:mavi@esbjergkommune.dk)

### **Spørgsmål vedr. direkte afregning**

Leverandør kontakter

- **Maj-Britt Thomsen, visitator**  
Tlf.: 76 16 38 48  
E-mail: [mat14@esbjergkommune.dk](mailto:mat14@esbjergkommune.dk)

### **Spørgsmål vedr. problemer med generel adgang til eller nedbrud af Esbjerg Kommunes EOJ system mm**

Leverandør kontakter:

- **Esbjerg Kommunes IT-suport**



Forsøg først HelpDesk via Skrivebordet

- **Esbjerg Kommunes IT-suport**  
Ved akutte nødsituationer alle hverdage via tlf.: 76 16 12 12

## **Grunddisponering**

### **Disponering generelt**

- Leverandør disponerer indsatsen i Esbjerg Kommunes EOJ system ud fra den tid, det tager at løse opgaven hos borgeren. Disponeringen skal være tidstro.
- Vurderer leverandør generelt at kunne levere indsatsen ved færre/flere besøg end det visiterede, kontaktes visitator for justering af "pakken".

### **Besøg i forbindelse med hjælp til personlig opgaver**

- Leverandør registrerer den konkrete forbrugte tid, såfremt den afviger fra det planlagte

- Leverandør dokumenterer afvigelsen i journalen ved ekstra besøg samt nødkaldsbesøg
- Leverandør dokumenterer baggrunden for besøget i journalen
- Leverandør angiver type indsats ved ekstra indsatser

### **Borger i terminalordning - Disponering / registrering**

- Alle besøg aftales i samarbejde imellem leverandør og hjemmesygeplejen, Esbjerg Kommune.
- Alle ændringer skal dokumenteres i journalen.
- Indsatsen disponeres eller registreres som ekstra besøg.

### **Ophør**

- Ophør er den dag, borger stopper med hjælpen / dør
- Leverandør sender besked til Visitationen
- OBS – ved ægtepar – praktisk hjælp – kontakt visitator

### **Fravær**

- Borgers fravær (ferie, indlæggelse og lign) dokumenteres i Kommunens EOJ system.
- Leverandør giver besked til Visitationen, hvis borger har stået i fravær i mere end 3 uger

### **Fravær registreres af**

- Den leverandør, der først modtager meddelelsen om fravær

### **Leverandør kommer til en låst dør**

#### **Der er ikke varslet aflysning af planlagt besøg**

- Leverandør følger proceduren omkring Låst dør – **bilag 4 til kontrakten**
- Leverandør har ikke haft mulighed for at ændre i planlægningen (disponeringen), og Esbjerg Kommune honorerer den forbrugte tid
- Leverandør dokumenterer i EOJ systemet, at de er kommet til en låst dør
- Leverandør dokumenterer, hvad de har foretaget sig i forbindelse med, at de er kommet til en låst dør

### **Aflysning eller ændring af tidspunkt til hjælp til praktiske og personlige opgaver**

#### **Flytning af besøg:**

- Ønsker borger at flytte besøget, aftales dette imellem borger og leverandør.
- Ønsker leverandør at flytte et besøg, kan det alene ske efter aftale med borger. Borger tilbydes erstatningsbesøg inden for en uge. Dette gælder også ved helligdage.

#### **Ændring af tidspunktet – hjælp til praktiske opgaver**

- Leverandør skal give borger besked, hvis tidspunktet for besøget den pågældende dag ændres mere end 60 minutter.

### **Ændring af tidspunktet – hjælp til personlige opgaver**

- Leverandør skal give borger besked, hvis tidspunktet for besøget den pågældende dag ændres mere end 30 minutter.

### **Aflysning af besøg:**

- Aflyser borger et besøg, skal der **IKKE** tilbydes erstatningsbesøg.
- Leverandør registrerer besøget som aflyst i kommunens EOJ system
- Leverandør dokumenterer årsagen til aflysningen i kommunens EOJ system

### **Varslet eller ikke-varslet aflysning af besøg**

#### **Varslet aflysning af besøg - før kl. 14.00 dagen før**

- Borger aflyser besøget før kl. 14.00 dagen før
- Leverandør registrerer afvigelsen
- Leverandør har mulighed for at anvende den ledige tid til andre opgaver
- Leverandør skal ikke afregnes for besøget

#### **Ikke-varslet aflysning af besøg – efter kl. 14.00 dagen før**

- Borger aflyser besøget efter kl. 14.00 dagen før
- Leverandør registrerer afvigelsen
- Leverandør skal afregnes for besøget

### **Akut indlæggelse:**

- Ved akut indlæggelse registreres et ekstra besøg dagen før
- Indsatsen er: Akut indlæggelse
- Ydelsen er ikke leveret
- Besøg under indlæggelse aflyses automatisk
- Leverandør skal afregnes for besøget

### **Varslet eller ikke-varslet aflysning af besøg i weekenden**

#### **Hjælp til praktiske opgaver**

##### **Varslet aflysning af besøg - før kl. 14.00 fredag**

- Borger aflyser besøget før kl. 14.00 fredag
- Leverandør registrerer afvigelsen
- Leverandør har mulighed for at anvende den ledige tid til andre opgaver
- Leverandør skal ikke afregnes for besøget

##### **Ikke-varslet aflysning af besøg – efter kl. 14.00 fredag**

- Borger aflyser besøget efter kl. 14.00 fredag
- Leverandør registrerer afvigelsen
- Leverandør skal afregnes for besøget

### **Hjælp til personlige opgaver**

#### **Varslet aflysning af besøg - før kl. 14.00 søndag**

- Borger aflyser besøget før kl. 14.00 søndag
- Leverandør registrerer afvigelsen
- Leverandør har mulighed for at anvende den ledige tid til andre opgaver
- Leverandør skal ikke afregnes for besøget

#### **Ikke-varslet aflysning af besøg – efter kl. 14.00 søndag**

- Borger aflyser besøget efter kl. 14.00 søndag
- Leverandør registrerer afvigelsen
- Leverandør skal afregnes for besøget

### **Afregning**

#### **Afregning – hjælp til praktiske opgaver**

- Leverandøren er forpligtet til at disponere leverancen i kommunens EOJ system
- Leverandør forpligter sig til at føre kontrol med, at der er overensstemmelse mellem den dokumenterede og den leverede indsats. Har borgers behov ændret sig, skal dette meddeles til Visitationen
- Der ydes ikke akut-hjælp eller ekstra hjælp ved hjælp til praktiske opgaver. Eneste undtagelse er hos borgere i terminal ordning.
- Leverandør kontakter visitator ved afvigelser i forhold til den visiterede indsats
- Fravær (ferie, indlæggelse og lign. skal registreres, hvis ikke anden leverandør allerede har registreret dette).
- Ved fravær tæller indsatsen automatisk ikke med som leveret, og Esbjerg Kommune honorerer ikke for indsatsen.

#### **Afregning – hjælp til personlige opgaver**

- Leverandøren er forpligtet til at disponere leverancen i kommunens EOJ system
- Leverandør forpligter sig til at føre kontrol med, at der er overensstemmelse mellem den dokumenterede og den leverede indsats. Har borgers behov ændret sig, skal dette meddeles til Visitationen
- Esbjerg Kommune yder som hovedregel afregning for den planlagt disponerede tid. Undtagelser herfra er:
  - "akutte" / nødvendige ekstra besøg
  - besøg ifm med nødkald
- Esbjerg Kommune yder afregning ved ovennævnte undtagelser, hvis behovet herfor er dokumenteret
- Vurderes ændringen at være varig eller udover 14 dage, kontakter leverandør visitator.

- Fravær (ferie, indlæggelse og lign. skal registreres, hvis ikke anden leverandør allerede har registreret dette).
- Ved fravær tæller indsatsen automatisk ikke med som leveret, og Esbjerg Kommune honorerer ikke for indsatsen.

## **Kommunikation:**

### **Kommunikation mellem Visitationen og leverandør foregår via:**

- Esbjerg Kommunes EOJ system
- Sikker mail
- alternativ telefon

### **Ekstern kommunikation (Edifact)**

#### **Besked/Edifact**

- Besked/Edifact anvendes ved kommunikation med eksterne samarbejdspartnere (læger, sygehus, apotek mv)
- Privat leverandør vil modtage Besked/edifact, der vedrører deres borgere

### **Elektronisk kommunikation foregår via Esbjerg Kommunes EOJ system anvendes til**

- Kommunikation internt i kommunen mellem de forskellige leverandører – herunder frit valg leverandørerne
- Giver en besked anledning til yderligere drøftelse, foregår yderligere kommunikation via telefonen

### **Kommunikation fra Visitationen**

Leverandør modtager besked fra Visitationen om

- ny borger
- ny indsats
- ændringer i indsatsen
- ophør af enkelte eller alle indsatser.
- ophør i forbindelse med dødsfald, flytning mm

### **Besked fra Visitationen, anden leverandør eller automatisk ved**

- hospitalsindlæggelse
- midlertidigt ophold (hospice, plejecenter, Esbjerg Døgnrehabilitering)
- ferieophold
- borger er død

## **Udsøgning og læsning af beskeder:**

### **Hjælp til personlige opgaver**

#### **Leverandør læser beskeder 3 gange dagligt - gælder også i weekenden**

- Mellem kl. 7.00 – 8.00
- Kl. 14.00
- Kl. 22.00



**Hjælp til praktiske opgaver****Leverandør læser beskeder 2 gange dagligt**

- Mellem kl. 7.00 – 8.00
- Kl. 14.00