

Ekstern kommunikation

TRIN	FORKLARING
Besvarelse af ekstern kommunikation og telefon	Plejeforløbsplan (PFP) sendt før kl. 14.00, besvares samme dag. Sygehustelefonen skal svares fra kl. 8.00 til kl. 14.00. Korrespondancemeddelelser sendt før kl. 14.00, handles eller videresendes inden kl. 15.00, hvor udfører skal handle på korrespondancen.
Hjemløse og borgere på botilbud	OBS om vi er handlekommune! Se afsnittet "Er vi handlekommune?"
Organisation	Log ind i den organisation, du arbejder i. • For eksempel "Myndighed Ældre Nord"
Flytning af plejeforløbsplaner, korrespondancer og udskrivningsrapporter	• Gå til filter "Ekstern kommunikation til Myndighed Ældre" • Flyt PFP, korrespondancer og udskrivningsrapporter til "Myndighed Ældre Nord / Syd / Vest" • Gå til filter "Ekstern kommunikation Nord / Syd / Vest" • Læs og håndter ekstern kommunikation for eget område • Hjørring Kommune borgere, som bor på botilbud/forsorgshjem eller kun modtager § 85 (ofte sendt fra psykiatrisk afdeling) flyttet til "Myndighed Social".
Håndter og flyt opgaver til andre relevante samarbejdspartnere. (Korrespondancebreve)	Gå til filter: "Ekstern kommunikation Nord / Syd / Vest" Læs og vurder, hvem der skal håndtere opgaven. • Hvis der anmodes om hjælp efter <u>SEL/ÆL</u> i korrespondancen, oprettes der henvendelse og handles på det. • Videresend korrespondancen direkte til Sygehjemmeplejen, sundhedscenter osv. Ved <u>SUL</u> ydelser, når borger bor på botilbud eller forsorgshjem: Se afsnittet "Er vi handlekommune?" • OBS, når borger opholder sig uden for Hjørring Kommune: Når en Hjørring borger skal have SUL i anden kommune; adviserer vi sygehjemmeplejen, som giver besked til rette kommune Ved modtagelse af korrespondancebrev omkring talepædagog "Talepædagogisk slutnotat" udskrives filen som PDF og vedhæftes mail til: ckuv@hjoerring.dk - Vi skal dokumentere, at vi har modtaget og videresendt korrespondance. - Opret henvendelse; følg arbejdsgangen "Henvendelse" - Anvend følgende ændringer: Årsag til henvendelse: Videresendt korrespondance

TRIN	FORKLARING
	Sagstype: Opret uden sagstype - Send ikke kvitteringsbrev, da det er den relevante afdeling/myndighed, der har ansvaret for dette. - Opret sagsnotat – her er et eksempel: Korrespondancen er videresendt på mail til ckuv@hjoerring.dk dags dato. - Henvendelsen afsluttes. • Hvis der modtages korrespondance med overskrift "Talepædagogisk ydelse" skal denne blot håndteres. • "Start sygehusophold", "Slut sygehusophold", "Start orlov" og "Slut orlov" markeres som håndteret. Videresendte og håndterede korrespondancer forsvinder fra overblikket.
Fejlsendte korrespondancer eller PFP, som er sendt på borgere, som ikke har adresse i Hjørring kommune	• Kontakt afgivne afdeling/læge eller andet pr. tlf. med oplysning om, at korrespondancen/PFP er fremsendt til den forkerte kommune • DER MÅ IKKE DOKUMENTERES ELLER SVARES PÅ NOGET I CURA. DU SKAL KUN HÅNDTERE KORRESPONDANCEN/PFP Der sendes en mail til superbruger eller faglig koordinator med: • Navn • Cpr.nr. • At vi har haft kontakt til afsender med oplysning om, at korrespondancer/PFP skal sendes til XX Kommune • Korrespondancen/PFP på borger skal slettes.
Korrespondancer, som er fejlsendt på borgere, som ikke er relevant for Myndighed Ældre (f. eks jobcenter, Børne/unge forvaltningen eller sundhedsplejen)	Se arbejdsgang "Fejlsendte korrespondancer for borgere i Hjørring kommune" Hjerneskadekoordination fra HAMMEL om børn ved modtagelse af korrespondancebrev og plejeforløbsplan • Flyt korrespondance eller PFP til "Myndighed Hjælpemidler Børn og Boligændringer (Myndighed Hjælpemidler)"
Plejeforløbsplaner	
Hjerneskadekoordinators arbejdsopgaver	PFP fra Neuroafsnit (NNB Brønderslev, NNF Frederikshavn, Hammel mfl.) videresendes til organisationen "Myndighed hjerneskadekoordinator". Hjerneskadekoordinator logger ind med organisationen "Myndighed hjerneskadekoordinator" besvarer og håndterer PFP. De bestiller også hjælp til (neuro) borgere, der skal hjem på weekend/orlov. OBS Der skal ud over at bevillige ydelser/forløb oprettes observationen: "OBS Borger er i hjemmet (har orlov fra indlæggelse)". Se arbejdsgangen "Borger på orlov fra indlæggelse"

TRIN	FORKLARING
	Hvis §94/95 IKKE er på job: Lav en vurdering af behov for øget hjælp. Afklar, om borger ønsker behovet dækket efter SEL §83 eller om pårørende vil dække behovet, indtil §94/95 team kan komme ud på besøg (Kan ikke tilbagevisiteres)
Ved gennemlæsning af PFP skal der være opmærksomhed på disse områder:	PFP kan besvares med: (PFP besvares med relevant overskrift (Anvendes af koordinator til indsigelser på liggedage)) • Indsigelse på færdigmeldingsdato • Vi mangler svar på ... • Vi er klar til at modtage borger • Accept af hjemtagelse • Afslag på hjemtagelse • Udskrivningskonference • Afventer opdateret PFP • Udskrivelse til fx sygepleje mm. • Der må ALDRIG besvares med "modtaget". OBS • Skriv: "Afventer endelig plejeforløbsplan", når vi venter på færdigmelding. Bed ALDRIG om en færdigmeldingsdato. • Feltet "Forventet udskrivnings/forventet færdigbehandlingsdato" er afgørende for, hvornår vi planlægger udskrivningskonference. • Har sygehuset ikke udfyldt funktionsevnetilstande eller sygeplejefaglige problemområder efterspørges disse. (De må ikke kopiere fra vores indlæggelsesrapporten) • Er der oplysninger om SUL-ydelser, tjek "Bilag 2" og medsend spørgsmål. • Hvis sygeplejersken fra Sygehjemmeplejen kontakter os med uddybende spørgsmål på SUL, henvises sygeplejersken til at ringe til afdeling.
Når vi modtager en korrespondance eller en PFP med en ernæringsplan	Diætisten skal have besked ved ernæringsplan, og ikke kun Sygehjemmeplejen. Send en observation med besked om at der ligger en korrespondance med en ernæringsplan. Læg opgaven til "Borgersundhed" (diætisten). Selve korrespondancen skal oftest sendes videre til Sygehjemmeplejen
PFP kun vedrørende hjælpemidler – besvares ikke	PFP, hvor det kun omhandler/eller ændringer omkring hjælpemidler, håndteres. (Hjælpemidler besvarer)
Overvejelser vedrørende udskrivningskonference Hvornår telefonisk/administrativ	Nye borgere fra Hobro, Farsø, Thisted eller privathospitaler • ring direkte til borger, ligesom en telefonisk udskrivningskonference. Hvis borger ikke træffes, oprettes der hjælp ud fra PFP og vi kan planlægge/afholde udskrivningskonference i hjemmet, ved behov. Hjem til vanlig hjælp eller lidt øget hjælp:

TRIN	FORKLARING
	• Vanlig hjælp – laves der ikke ny helhedsvurdering og der gives besked til udfører om, at borger udskrives til vanlig hjælp. • Lidt øget hjælp – Der laves en administrativ visitation ud fra PFP, hvor der vurderes om, der er brug for justering af helhedsvurderingen, samt om der skal ændres i ydelser Hvis borger har væsentlige ændringer: • Der prioriteres at tage borger hjem med opstartet hjælp og efterfølgende planlagt visitationsbesøg i hjemmet 1-2 dage efter udskrivelse. - Besvarelse til sygehuset ved PFP, når vi tager borger hjem administrativt med besøg i hjemmet i. - Overskrift: Administrativ visitation + Visitationsbesøg i hjemmet - Brødtekst: Blæksprutten / sygeplejen er orienteret om udskrivelse d.d. Der er iværksat hjælp ud fra det beskrevne i PFP. Hjælpen er iværksat med første besøg d XXXX om eftermiddagen/Aftenen. Hvis pt. har behov for hjælp inden da, kan hjemmeplejen kontaktes på 70 26 72 72 / 72 33 64 00 Vil I orientere borger/pårørende om, at der er Visitationsbesøg i hjemmet på XXdag d. XX/XX-2026 kl. XX.XX FMK bedes opdateret og afstemt inden udskrivelse - Opret henvendelse på baggrund af PFP og book besøg 1-2 dage efter udskrivelse. - Sendt kvitteringsbrev, hvor du vælger "Kvitteringsbrev fra udskrivningsenheden" (kvitteringsbrev og besøgsbrevet er således i ét brev). Husk at vælge "Udskrivningskonference i hjemmet" - Opret besøg som vanligt i Cura- og Outlook kalender - Du skal sætte et forløb på, som passer til den hjælp, borger skal have, hvis der ikke allerede er et forløb, udfører kan over forbruge. Dette gælder også, når borger har en SEL-ydelse. SEL-ydelsen afsluttes dagen før, forløbet startet. - Send observation (Tværgående visitationskoordinering eller Borger til pleje- og omsorgsforløb) til udfører med følgende besked (teksten tilpasses om der er forløb eller om udfører kan over forbruge): Administrativ visitation på baggrund af plejeforløbsplan. Skal først sættes på tværfaglig konference efter der har været visitationsbesøg i hjemmet. XX udskrives i dag den XX/XX-2026 Første besøg af hjemmeplejen er XXX Der er som udgangspunkt behov for daglig hjælp: Morgen: Relevante opgaver skrives her

TRIN	FORKLARING
	Formiddag: Relevante opgaver skrives her Middag: Relevante opgaver skrives her Eftermiddag: Relevante opgaver skrives her Aftensmadstid: Relevante opgaver skrives her Sengetid: Relevante opgaver skrives her Der holdes visitationsbesøg i hjemmet d. xx/xx-2026 • Der planlægges primært udskrivningskonference, når der søges om midlertidigt ophold. • Der planlægges udskrivningskonference dagen før "Forventet udskrivnings/forventet færdigbehandlingsdato". Dette til trods for, at PFP kan være mangelfuld
Sagsnotat i henvendelsen med yderligere information	• Der kan oprettes sagsnotat i henvendelsen med yderligere informationer såsom: - F.eks. Sygeplejerske, bostøtte, socialrådgiver eller SSA skal med til udskrivningskonferencen - Vigtige oplysninger omkring hjemmesituation og boligen - Er der korrespondance fra egen læge eller andre, der er vigtige, henvises til denne korrespondance. • Skriv i kommentarfeltet på sagen med få ord, hvad sagsnotatet handler om.
Planlægning af visitationsbesøg i hjemmet eller udskrivningskonference:	• Gå på borgers overblik. • Find den sidst sendte plejeforløbsplan. • Klik på de tre prikker. • Klik på "Visiter" – Plejeforløbsplanen vil nu automatisk blive vedhæftet til henvendelsen. • Følg herefter arbejdsgangen "Henvendelse" med følgende ændring: - Årsag til henvendelse: "Visitationsbesøg i hjemmet" eller " Udskrivningskonference" • Send Kvitteringsbrev I feltet nedenfor "Vælg hvor besøget skal foregå" skal der vælges mellem udskrivningskonference i hjemmet eller på sygehus Ellers udfyld som nedenstående: • Book udskrivningsmødet i borgers kalender (husk at booke den korrekte visitor i mødet) samt opret mødet i visitors Outlook kalender.

TRIN	FORKLARING
	OBS Vi opretter "Visitationsbesøg" i borgers kalender. Hvis der er deltagelse af personale til udskrivningskonferencen ændres "Visitationsbesøg" til "Udskrivningskonference" efter det afholdte møde. Hvis PFP stadig er mangelfuld til udskrivningskonferencen spørges der indtil disse ved konferencen.
Efter udskrivningskonference	- Visitor, som har haft udskrivningskonferencen, besvarer senest PFP med: PFP besvares med relevant overskrift, som passer med det, der skal besvares fx - Indsigelse på færdigmeldingsdato - Vi mangler svar på... - Vi er klar til at modtage - Accept af hjemtagelse - Afslag på hjemtagelse - Udskrivningskonference - Afventer opdateret PFP - Udskrivelse til fx sygepleje mm. - PFP besvares med de overordnede oplysninger for at kunne hjemtage borgeren, samt hjælpe kollegaer med at overtage den videre korrespondance. - Hvis der til udskrivningskonferencen kommer frem, at borgers funktionsniveau er ændret i forhold til sidste PFP, skrives der tilbage, at de bedes opdatere de relevante funktionsevnetilstandene og de sygeplejefaglige problemområder. - Hvis "Forventet udskrivnings-/færdigbehandlingsdato" i PFP ikke stemmer overens med den aftalte dato på udskrivningsmødet, besvares PFP med, at vi gør indsigelser (Begrund)
Aftaler om varsling af udfører:	Som udgangspunkt forsøger vi at tage borger hjem samme dag, som borger er færdigmeldt. Udfører skal orienteres hurtigst muligt om nye borgere og borgere med behov for væsentlig mere hjælp. - Hjemmeplejen: Se aftale imellem myndighed og udfører. - Midlertidigt ophold: Varsles indtil kl. 14.00. Hvis udfører oplyser, de ikke kan modtage samme dag, sendes mail til faglig koordinator med cpr nr. og årsag til, at de ikke kan tage imod borger. Varsling til leverandørerne vedrørende udskrivelse til vanlig hjælp: - Opret observationen "Tværgående visitationskoordinering" til ressourceplanlægger på overordnet afdelingsniveau (f.eks. Sygehjemmeplejen Hirtshals eller Lundgården (Ældrecenter)) og skriv: "Borger udskrives til vanlig hjælp den /."
Er vi handlekommune?	Ved SEL/ÆL: - Først orienter dig i sagsoverblikket, om Myndighed Social har en sag. - Hvis ja, er borger Hjørring Kommunes

TRIN	FORKLARING
SUL ved borgere der bor i botilbud eller forsorgshjem	- Hvis nej, er borger ikke Hjørring Kommunes Slå evt. op i SAPA, om der er anført handlekommune, hvis ikke, kontakt Kenneth Thomsen i Økonomi. Noter Handlekommune-betalingskommune på Stamdata. Hvis borger bor på botilbud og der er beskrevet sundhedslovsydelser i <u>Korrespondance</u>, skal de sendes videre til Sygehjemmeplejen, for eksempel "Sygehjemmeplejen Sindal". Hvis der er beskrevet behov for sundhedslovsydelser i <u>PFP</u>, skal vi sende en "Tværgående visitationskoordinering" til Sygehjemmeplejen, se ovenfor. Forslag til tekst: Vi har modtaget en PFP, hvor der er beskrevet behov for SUL. Sygeplejersken skal vurdere, om botilbuddet kan håndtere opgaven, eller om Sygehjemmeplejen skal varetage sundhedslovsydelsen.
Ekstern kommunikation, når borger bor på botilbud (Social) samt Havglimt.	Vi skal dokumentere, at vi har modtaget og videresendt korrespondance/plejeforløbsplaner. • Opret henvendelse; følg arbejdsgangen "Henvendelse" • Anvend følgende ændringer: ○ Årsag til henvendelse: Videresendt korrespondance/plejeforløbsplaner ○ Sagstype: Opret uden sagstype • Send ikke kvitteringsbrev, da det er den relevante afdeling/myndighed, der har ansvaret for dette. • Opret sagsnotat – her er et eksempel: ○ Korrespondancen er videresendt på mail til XX dags dato. • Henvendelsen afsluttes. Havglimt - Peder Rimmensgade 26, 9850 Hirtshals Afdelingsleder på Havglimt oplyser, at hjemkommunerne har truffet afgørelse om at beholde handlekompetencen på alle mellemkommunale borgere. Solsiden – Odinsvej 25, 26 og 27 + Teglgårdshaven 15A og 17 Eksternkommunikation kan sendes til sikker mail til Havglimt på: fib@havglimt.dk HUSK AT TRYKKE PÅ "SEND SIKKERT", når mailen sendes. Ved egne borgere ved SEL, hvor vi er handlekommune: • Borger, som bor i botilbud i Hjørring Kommunes egne tilbud – videresendes PFP, udskrivningsrapporter og korrespondance til den overordnede organisation i Myndighed Social.
SEL § 83 på botilbud	Botilbuddene i Hjørring Kommune råder over SEL §83 medarbejdere, som har de nødvendige kompetencer til at varetage personlig pleje og forflytninger. • Kontakten videresendes til Myndighed Social

TRIN	FORKLARING
Udskrivningsrapport	Orienter dig i hvilke organisationer, der er skal have besked om udskrivningsrapport: Der oprettes observationen "Tværgående visitationskoordinering" med teksten: "Se udskrivningsrapport" til <u>ressourceplanlægger</u> på øverste teamniveau (f.eks. Sygehjemmeplejen Hirtshals) eller <u>uden ressourceplanlægger til plejecentre</u>.