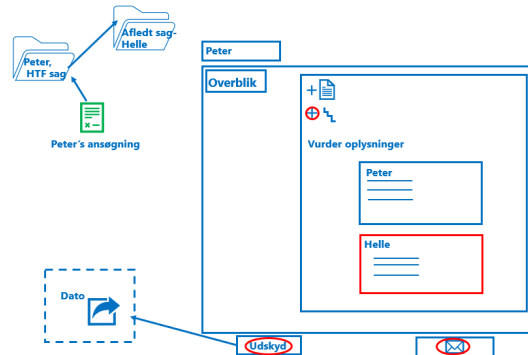






Lektionsplan: Ægtefællehåndtering



Målgruppe:	Sagsbehandler
Læringsmål:	Kursisten skal lære at arbejde med HTF-sager i KY, hvor ansøger er gift. Indhente oplysninger til sagen i KY og udskyde den videre behandling af sagen, indtil borgeren vender tilbage med svar.
Tid på hele lektion:	60 minutter
Varighed på oplæg:	15 minutter
Varighed på opgaveløsning:	45 minutter
Henvisning til brugerdokumentation:	<p>Brugervejledninger tilgås på KY's Dokumentbibliotek via dette link:</p> <p>Brugervejledning – KY sagsbehandling</p> <p>Brugervejledning – Anvendelse af breve i KY</p> <p>TIP! Søg nemt i brugervejledningerne ved at trykke på tasterne: Ctrl + F</p> <p>OBS! Brugervejledningerne opdateres løbende, derfor anbefales det ikke at printe dem ud</p>
Pointer:	<ul style="list-style-type: none"> Opgaverne vil gå i ventetrim, indtil begge ægtefæller har udfyldt deres del af ansøgningen KY tjekker automatisk, om borgeren har en ægtefælle og sender link til ægtefælle KY vil som standard foreslå gensidig forsørgerpligt mellem ægtefæller, men dette kan ændres, hvis det ikke er tilfældet Når der er gensidig forsørgerpligt, opretter KY automatisk en sag på begge Manglende oplysninger kan hentes via funktionen 'Indhent oplysninger', uanset hvilket trin man er på i KY Sagsbehandler kan manuelt udskyde den videre behandling af sagen (med dato for hvornår den skal behandles), indtil borger vender tilbage med svar – status ændres til 'afventer tid' → status 'dokumentation modtaget' Svar fra borger vil lande i opgavepakken 'modtaget post' hvis det kommer fra selvbetjeningsløsningen

Opgaver til lektionen:	<ul style="list-style-type: none">• Ægtefællehåndtering
Navigationssedler:	<ul style="list-style-type: none">• Ægtefællehåndtering
Værktøjer/medier:	White Board Manus Power Point Evt. tuscher Evt. flip-over
Farveforklaring:	Rød = Medarbejder Blå = KY-system Grøn = Borger Sort = Alt andet

Fase /Emne	Pointer og indhold	Værktøj
<p>P1-Problemstillingen</p>	<p>Pia har modtaget en ansøgning om kontanthjælp fra Peter, som er blevet fyret fra sit job. Peter har ansøgt via selvbetjeningsløsningen, og ansøgningen kommer derfor automatisk ind i KY, hvor KY herefter opretter en sag, som lægger sig i Pias opgaveindbakke. Da Peter er gift med Helle, bliver der automatisk sendt et link til Helle, fordi den hjælp, Peter kan få, afhænger af deres samlede situation. Helle skal derfor via linket bekræfte de oplysninger Peter har angivet i sin ansøgning.</p> <p>Pia kan ikke behandle Peters sag, da den vil ligge i ventettrin, indtil Helle har bekræftet oplysningerne. Når oplysningerne fra Helle er modtaget, kan Pia behandle Peters ansøgning, hvor Pia også kan se Helles oplysninger, og KY opretter automatisk også en sag på Helle. Pia vurderer nu ansøgningen og træffer en samlet afgørelse for parret.</p> <p>Nogle gange stemmer info fra ægtefæller ikke helt overens, eller der mangler nogle oplysninger – så kan Pia vælge at indhente oplysninger fra enten begge eller den ene part i sagen – inden hun fortsætter behandlingen.</p> <p>Principper:</p> <ul style="list-style-type: none">  <p>Når en borger søger om hjælp til forsørgelse, vil KY automatisk tjekke, om borgeren har en ægtefælle. I dette tilfælde, hvor Peter er gift, hopper KY automatisk til trinnet 'Send brev til ægtefælle' – og herfra videre til 'Ventettrin'.</p>  <p>Beskeden til Peters hustru, Helle, indeholder et link til selvbetjeningsløsningen. Det skal hun klikke på for at gå ind og verificerer Peters oplysninger fra hans ansøgning.</p> 	<p>Tegnet på Flipover – involver gerne kursisterne i fortællingen</p> <p>P1</p>  <p>Brug HTF-procestegning/plakat aktivt, bed kursister om også at bruge den</p> 

P2-Pincippet

- Først når Helle har gjort dette, fortsætter sagen i KY til næste trin, Ægtefællehåndtering.



- Når I åbner opgaven, vil I starte på trinnet 'Vurder oplysninger'



- Hvis der ikke er gensidig forsørgerpligt, så skal I gå op i 'Gennemførte trin' og finde trinnet 'Ægtefællehåndtering - gå tilbage til trinnet og behandle 'Undringsårsagen'



- Når KY præsenterer jer for undringsårsagen 'Gensidig forsørgerpligt', kan I altid vælge, at der *ikke* er gensidig forsørgerpligt. Det kan fx være ved separation, eller hvis ansøger er på krisecenter på grund af vold i hjemmet. I sådan et tilfælde vil der *ikke* blive oprettet en sag på ægtefællen i KY.



- Peter og Helle er gift og bor sammen, og der er gensidig forsørgerpligt.

Princip:

- Som standard vil KY altid foreslå, at der er gensidig forsørgerpligt mellem ægtefæller.

Tegn undervejs, for at understrege pointer





- Da der her er gensidig forsørgerpligt, opretter KY automatisk en afledt sag på Helle, som knyttes til Peters sag

OBS!

- *Ægtefælles sag er 'tom', og indeholder alene stamoplysninger (CPR)- man vil have mulighed for at søge ægtefælle frem, men der vil kun være oplysninger fra CPR*



- KY hopper herfra videre til sidste trin i ægtefællehåndteringen og henter Helles data fra CPR ("straksreplikerer" hedder det på KY-sprog).



- Nu skal sagsbehandleren 'Vurder oplysninger', altså det er her I som sagsbehandlere igen skal bruge jeres faglige viden.



- De oplysninger, som I skal tage stilling til, bliver vist samlet på skærmen.
- KY hjælper jer med at bevare overblikket ved, at Peter er vist med 'blå', og Helle er 'rød'.

Princip:

- *Resten af trinene er fuldstændig identiske med den lektion, I har været igennem tidligere i dag i lektionen om opgavehåndtering ved ansøgning.*
- *I skal altså behandle oplysningerne på hvert trin, og trykke 'Gå videre' for at komme til næste trin*



Peter

Overblik

+ Ægtefællehåndtering ?

Vurder oplysninger



Peter

Overblik

+ Ægtefællehåndtering ?

Vurder oplysninger

Peter

Helle



- Hvis I undervejs i sagsbehandlingen opdager at der mangler dokumentation fra borgeren kan I uanfægtet hvilket trin I er på, sende brev til borger, fx hvis der mangler en en kontoudskrift:
- Tryk på : Indhentet oplysninger, og brevfunktionen åbnes.
- Når brevet er redigeret og vedhæftede evt. bilag, sendes det ved at trykke på 'gå videre', og vender dermed tilbage til opgaven.

TIP:

- Brug funktionen 'Nulstil brev' hvis, I fortryder og ikke ønsker at sende brevet alligevel.
- Hvis I undervejs har brug for at indhente oplysninger ægtefælle, kan I gøre det ved at ændre modtager på det brev, hun starter op fra Peters sag. Brevet vil lægge sig til ægtefælles- og ikke til hovedansøger selvom det er derfra, det er oprettet.



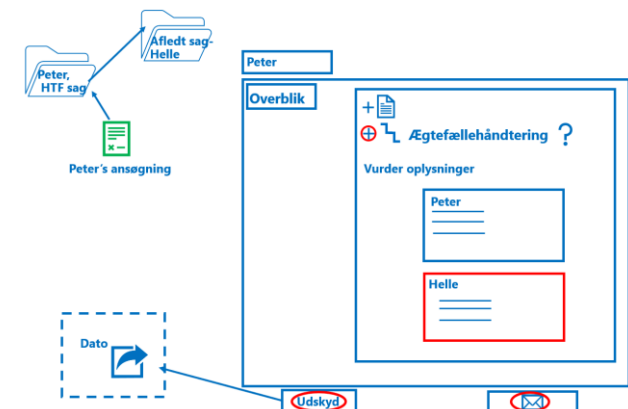
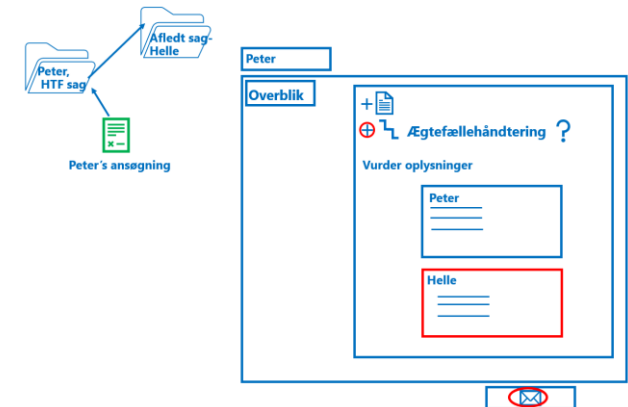
- Da I afventer oplysninger fra borger, kan I endnu ikke afslutte sagsbehandlingen/opgaven.



- Derfor udskydes behandlingen:
- Her skal indsættes hvornår I senest skal have den manglende dokumentation fra borger

TIP:

I kan fremsøge opgaver, der 'afventer tid', på opgavestatus under søgeknappen. Det kan I se mere om i den digitale læring.



Opsamling



- Nu har I løst opgaven. Når I har fået det dokumentation, I manglede fra Peter, vil der komme en opgave, der hedder "Modtag Post". Den skal I knytte til Peters ansøgning, og I kan færdiggøre behandlingen.



- Fordi Peter er gift, og der er gensidig forsøgerpligt, er der blevet oprettet to sager i KY; en på Peter og en på hans hustru, Helle. Ægtefællesagen er ikke en "rigtig" sag med noget i – der dannes heller ingen opgave til jer – men der vises en sag på sagsoversigten med overblik over, hvilke data der er brugt på ægtefællen.
- Hvis Helle vælger at dukke op fysisk på ydelseskontoret, i stedet for at anvendes selvbetjeningsløsningen, kan Pia finde Peters sag frem og indtaste Helles oplysninger manuelt. Det gør hun ved at gå til trinnet 'Opret sag'.



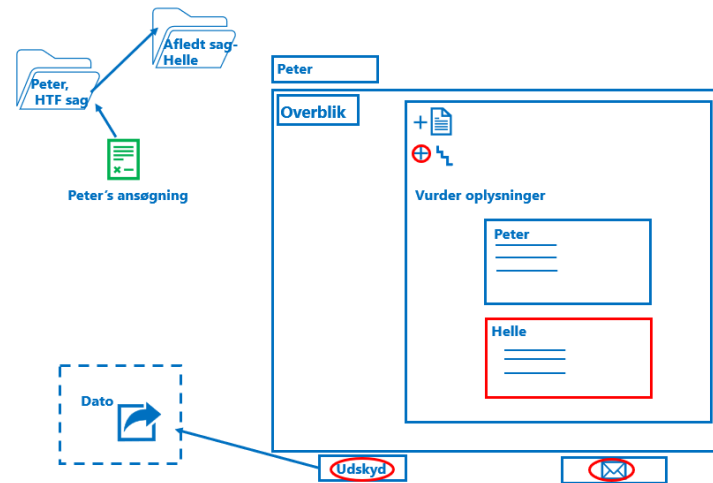
- Hvis ægtefællen ringer ind og vil have oplysninger på egen sag, så kan hun slås op alene



- Hvis en kvinde bor på krisecenter og ikke længere skal samberegnes med ægtefælle, kan man oprette ansøgningen fra kvinden manuelt- fra handlingsmenuen, og dermed undgå at sende brev til ægtefælle.(Brugervejledningen 11,9)

<p>P3-procedureoverblikket</p>		<p>P3 gennemgås, tegnet på flipover</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Vurder oplysninger</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Indhent oplysninger – Send brev</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;">Udskyd behandling</div>
---------------------------------------	--	--

Totalt tavlebillede



<p>Opgave</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ægtefællehåndtering 	
<p>Navigationssedler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ægtefællehåndtering 	