# Korsbæk Kommunes interne SAPA-vejledning til brugere

## Indholdsfortegnelse

Indledning

Sikkerhed og adgange i SAPA

Standardvisning og specialiserede visninger

Journalnotater og standardoverskrifter på journalnotater

Tværgående bemærkninger og typer af tværgående bemærkninger

Hændelser og adviser

Oprydningsregler i adviser

Påmindelser og påmindelsestitler

Adressefritagelse

Sessionstider

Kommunens brug af links

Roller og organisering af SAPA

Vedligeholdelse af denne vejledning

Har du brug for hjælp?

## Indledning

Denne vejledning er udarbejdet for alle SAPA-brugere i Korsbæk Kommune. Vejledningen kan have særlige afsnit for de enkelte afdelinger/forvaltninger i kommunen. Vejledningen orienterer om beslutninger truffet af ledelsen i Korsbæk Kommune og i xxx-afdeling/forvaltning samt udmøntning af disse.

Vejledningen er udarbejdet for at sikre, at alle er bekendt med hvordan SAPA skal anvendes i xxx Kommune, xxx-afdeling/forvaltning. Formålet er at tilvejebringe ensartethed i Korsbæk Kommune og i xxx-afdeling/forvaltning indenfor brugen af SAPA.

Vejledningen findes elektronisk på link indsættes. Vejledningen bliver ajourført i takt med, at der sker ændringer i kommunens organisering og arbejdsgange eller kommer nye versioner af SAPA.

Herudover findes der i SAPA-systemet og på XXX hjemmeside en brugervejledning i selve anvendelsen af systemet link indsættes.

## Sikkerhed og adgange i SAPA

Kommunen kan vælge at beskrive hvad loven siger omkring sikkerhed og fx henvise til relevante paragraffer.

SAPA foretager automatisk logning på opslag. Denne logning har administratoren mulighed for i SAPA administration at udtrække en liste på. Her kan nærmere beskrivelse indsættes (fx kommunens særlige regler for logning).

Kommunen kan desuden fx beskrive:

* Hvornår / til hvilket formål, må der udsøges sager i SAPA?
* Mulighed for at se, hoppe, skrive journalnotater mv., hvis man har rettighederne (forskelligt fra kommune til kommune hvilke fagsystemer, der har hvilke integrationer til STS/SAPA).

## Standardvisning og specialiserede visninger

SAPA er bygget op af faneblade og disse faneblade bruges til at navigere rundt i SAPA. De enkelte faneblade indeholder et eller flere fanebladselementer, der er tabeller med information til brug for dit arbejde. Faneblade og fanebladselementer kan opsættes forskelligt til forskellige enheder eller afdelinger i kommunen. En sådan opsætning kaldes en visning.

Beskrivelse af hvilke standardvisninger og specialiserede visninger, der findes i kommunen, og hvordan de knytter sig til målgrupper. Desuden beskrivelse af hvilke muligheder der er for, at den enkelte medarbejder kan tilpasse faneblade i SAPA.

Kommunen kan derudover fx beskrive:

* Hvordan anvendes SAPA på mit opgaveområde (aftalte arbejdsgange som munder ud i målgruppespecifikke visninger)?
* Kan jeg selv vælge hvad der skal vises på et faneblad?
* Kan jeg selv vælge hvordan oplysningerne bliver vist på et faneblad?
* Hvordan er navngivning af faneblade?

## Journalnotater og standardoverskrifter på journalnotater

Som medarbejder i kommunen kan du komme i en situation, hvor du skal give en oplysning om en borger eller virksomhed videre til de sagsbehandlere, der arbejder med en sag på borgeren eller virksomheden. Det kan fx være fordi du har talt med borgeren i telefonen, og han eller hun er kommet med en vigtig oplysning til sin sag. Hvis du ikke har adgang til det relevante fag-/ESDH-system, kan du vælge at bruge SAPAs journalnotatfunktion i stedet.

Et journalnotat i SAPA er den tekstbesked, som du skriver i forbindelse med, at du bliver opmærksom på en hændelse/aktivitet/kommunikation, der er relevant for en sag. Et journalnotat i SAPA er dermed ikke et notat i traditionel forstand og må ikke blive forvekslet med dette. Når du har oprettet beskeden i SAPA, kan du efterfølgende sende den over til et fag- eller ESDH-system. Her vil fag- eller ESDH-systemet ”godkende” beskeden og journalisere den som et egentligt journalnotat, der efterfølgende kan findes frem.

Beskrivelse af hvordan kommunen har valgt at bruge funktionen vedr. journalnotater i SAPA.

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvilke medarbejdere skal kunne skrive et journalnotat?
* Hvilke fag- og ESDH-systemer skal kunne modtage og journalisere et journalnotat?
* I hvilke arbejdsmæssige situationer skal funktionen bruges?
* Hvordan må man formulere et journalnotat?
* Hvordan skal der reageres på et journalnotat?
* Hvilke regler er der for at sende notater til en sag?
* Skal der vælges en overskrift til notat fra listen, eller må jeg selv finde på en?
* Hvad hvis den titel, jeg har brug for, ikke er der?
* Hvad hvis jeg har sendt fra forkert cpr.nr, til forkert KLE-emne eller en forkert tekst?
* Hvad hvis det KLE-emne, jeg vil sende et notat til, ikke kan vælges?
* Hvad er oprydningsreglerne for journalnotater afvist af fagsystem?

Desuden kan kommunen vedhæfte en liste over standardoverskrifter på journalnotater (evt. fordelt på afdeling, hvis der er forskellige standardoverskrifter i de forskellige afdelinger).

## Tværgående bemærkninger og typer af tværgående bemærkninger

En tværgående bemærkning er en konkret bemærkning, der er knyttet til en specifik borger eller virksomhed. En tværgående bemærkning fungerer som en slags servicemeddelelse, som kan ses af alle i kommunen, der har adgang til SAPA Overblik. Dvs. du skal være opmærksom på, at den tværgående bemærkning er egnet og må vises for alle i kommunen. En borger kan have personlige forhold af midlertidig eller permanent karakter, som man gerne vil gøre sine kolleger opmærksom på. Enten af hensyn til borgeren eller af hensyn til sagsbehandlerne i kommunen. Borgeren kan fx være gangbesværet, hvorfor der er behov for, at møder med denne borger skal afholdes i en handicapvenlig del af rådhuset. Borgeren kan også have brug for fx tolkebistand på et bestemt sprog eller have fået et fremmødeforbud i Jobcentret pga. ubehagelig eller voldelig adfærd.

Beskrivelse af hvordan kommunen har valgt at bruge funktionen vedr. tværgående bemærkning i SAPA.

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvilke typer af oplysninger skal registreres?
* Hvordan bruges tidsdimensionen – kortvarige hhv. permanente bemærkninger?
* Hvilke medarbejdere må skrive bemærkninger?
* Hvordan bruges fritekstfelter?
* Hvad hvis den bemærkning, jeg har brug for, ikke er der?

Desuden kan kommunen vedhæfte en liste over de tværgående bemærkninger, man kan vælge imellem.

## Hændelser og adviser

En hændelse er en begivenhed, som registreres i et register eller i et fagsystem, og som kan medføre, at der genereres et advis i SAPA. En hændelse kan eksempelvis være en fødsel, en skilsmisse eller en afsluttet sag i kommunens egne systemer. Det er ikke alle hændelser, som bliver til adviser. Der findes fire forskellige hændelsesområder: Arbejdsskade, Sag, Folkeregister og Sygehus.

Et advis er en hændelse fra et fagsystem eller et register, som via en konkret advisgruppe vises som et advis i SAPA. Adviset kan være en ændring i en borgers eller virksomheds forhold, der kan have betydning for de ydelser eller den sagsbehandling, som sker i kommunen. For adviser gælder det, at du selv skal søge dem frem via egne søgninger.

Beskrivelse af hvordan kommunen har valgt at arbejde med adviser i SAPA.

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvem har ansvaret for behandling af adviser?
* Hvor tit udsøges adviser?
* Hvor lang tid må et advis have status som Ubehandlet?
* Hvordan sikres, at alle adviser bliver behandlet?
* Hvordan sikres, at adviser til fraværende medarbejdere bliver behandlet?
* Hvordan sikres, at adviser, der står registreret med forkert sagsbehandler bliver behandlet?
* Hvem skal jeg henvende mig til hvis jeg ønsker andre adviser end dem jeg får eller får adviser jeg ikke har brug for?

## Oprydningsregler i adviser

Kommunen rydder løbende op i de adviser, som genereres af advisgrupperne i SAPA.

Beskrivelse af, hvilke regler kommunen har for oprydning i adviser.

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvor længe ligger ubehandlede, i gang og færdige adviser, inden de slettes?

## Påmindelser og påmindelsestitler

En påmindelse er en besked, som oprettes direkte i SAPA Advis. Forskellen på et almindeligt advis og en påmindelse er, at påmindelser oprettes manuelt af dig eller din kollega, mens adviser genereres automatisk uden for SAPA Advis ud fra fastsatte hændelseskriterier. Når du søger efter adviser, vil både adviser og påmindelser dukke frem på din advisliste.

Påmindelser er brugbare, når du fx ønsker, at:

* Blive mindet om at følge op telefonisk ift. en borger eller virksomhed på en bestemt dato. Du opretter derfor en påmindelse. Den pågældende påmindelse knyttes kun til dig, da du er sagsbehandleren.
* Følge op på en borgersag, hvor der skal indkaldes til løbende opfølgningssamtaler hver 3. måned. Du sætter påmindelsen til at gentage sig selv en gang hver 3. måned og skriver, at borgerens situation hver gang skal afklares. Påmindelsen kan du knytte til dig selv eller en sagsbehandler fra et andet team.

Beskrivelse af hvordan kommunen har valgt at bruge funktionen vedr. påmindelser i SAPA.

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvordan bruges påmindelser i min kommune?
* Bruger kommunen alene standardtitler eller titler i fritekst eller begge dele?
* Hvem bruger påmindelser?
* Hvad hvis den titel, jeg vil bruge, ikke findes i dropdown-listen?
* Hvordan knyttes påmindelsestitler til målgrupper i kommunen?

Desuden kan kommunen vedhæfte en liste over påmindelsestitler (evt. fordelt på afdeling, hvis der er forskellige påmindelsestitler i de forskellige afdelinger).

## Adressefritagelse

Kommunen har valgt i enkelte tilfælde at fritage bestemte adresser i kommunen for adresseadvis. Det kan være adresser, der omfatter mange beboere, og hvor værelser o.l. ikke er registreret som selvstændig adresse i CPR, som fx plejehjem, forsorgshjem, efterskoler, anbringelsessteder og rådhuse (hvor bl.a. hjemløse registreres).

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvilke adresser er fritaget i din kommune?
* Hvorfor er netop disse adresser fritaget?

## Sessionstider

En sessionstid er den tid, der går, fra du som bruger ikke længere aktivt bruger SAPA, til SAPA automatisk logger dig af. Sessionstider er en del af en kommunes it-sikkerhedsarbejde for at hindre uvedkommendes adgang til vigtige fagsystemer med personfølsomme oplysninger. Det er SAPA-administrator, der opsætter de tidspunkter, der skal gælde for brugernes inaktivitet i SAPA.

Beskrivelse af, hvilke sessionstider, kommunen har opsat i SAPA.

Kommunen kan fx beskrive:

* Hvornår bliver du automatisk logget af SAPA?
* Hvor længe inden du bliver logget af, bliver du mindet om det?

## Kommunens brug af links

Du kan finde en række links under brugermenuen for SAPA Overblik. Det er SAPA-administrator, der opretter disse links.

Liste over hvilke links kommunen har valgt til brugermenuen i SAPA.

## Roller og organisering af SAPA

I Korsbæk Kommune er organiseringen omkring SAPA som følger:

SAPA systemansvarlig:

* NN (NB: der kan være flere personer)
* Rollen som SAPA systemansvarlig er ……

SAPA administratorer:

* NN (NB: der kan være flere personer)
* Rollen som SAPA administrator er ……

SAPA supportberettigede brugere:

* NN (NB: der kan være flere personer)
* Rollen som SAPA supportberettiget bruger er ……

SAPA superbrugere:

* NN (NB: der kan være flere personer)
* Rollen som SAPA superbruger er ……

SAPA instruktører:

* NN (NB: der kan være flere personer)
* Rollen som SAPA instruktør er ……

## Vedligeholdelse af denne vejledning

Hvem vedligeholder denne vejledning og hvor tit sker det?

## Har du brug for hjælp?

Hvem tager jeg fat i, hvis jeg skal bruge hjælp til SAPA? Dette afhænger af kommunens supportorganisering.

* Administratorer: Navn, afdeling og telefonnummer
* Supportberettigede brugere: Navn, afdeling og telefonnummer
* Superbrugere: Navn, afdeling og telefonnummer
* Øvrige kontaktpersoner: Navn, afdeling og telefonnummer

Hvem må kontakte Netcompany?

* Xx
* xx

Adgangskode til SAPA: Hvis din adgang til er SAPA lukket eller du har glemt koden, så kontakt xxx xxx på telefon xxxxxxxx. Kommer der besked om, at din adgangskode skal ændres, gøres dette xxxxxx

SAPA brugervejledning link indsættes

Videoer link indsættes

Øvrige links, fx links til lovgrundlag eller til lokale retningslinjer der ikke er beskrevet i denne vejledning.