

KP Temavejledning Ansøgninger direkte til KP fra selvbetjeningsløsning - Integration
Denne Temavejledning er supplerende materiale til brugervejledningerne for KP og er under stadig udvikling. Forslag til ændringer/tilføjelser sendes til kp@kombit.dk.

Versionering:

Dato	Rettelse
10.04.2025	Version 1.0
22.07.2025	Version 2.0: Uddybning af hvad man kan/bør vælge som handling i forskellige scenarier. Tilføjelse omkring verificering af fuldmagter, når der ansøges eller anmodes om refusion på vegne af en anden, og hvordan det videre forløb ser ud herefter.

Indhold

0	Introduktion	1
1	Anmodning og overslag som "Modtag post"	1
1.1	Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling	2
1.2	Specificeret overslag fra optiker/øjelæge	3
2	Ansøgning som "Opret bevilling"	5
2.1	Automatisk sagsbehandling	6

0 Introduktion

Integration mellem borgervendte selvbetjeningsløsninger og KP gør det muligt at modtage en række ansøgninger mm. direkte i KP. Hermed vil man, for de valgte løsninger, slippe for at opstarte processerne og tilføje dokumenter manuelt i KP.

1 Anmodning og overslag som "Modtag post"

De følgende selvbetjeningsløsninger kan ikke behandles automatisk af KP og vil derfor blive oprettet som "Modtag post"-opgaver i KP.

Man kan vælge at opsætte en opgavepakke, som fanger alle opgaver fra selvbetjeningsløsningen. Her kan man med fordel tage udgangspunkt i [opgavepakkeskabelonen](#) "Post fra selvbetjening".

Har man allerede en opgavepakke, som fanger alle former for "Modtag post", vil opgaven også kunne findes her.

1.1 Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling

Når opgaven "Modtag post" åbnes, er man automatisk på trinnet "Bestem Behandling". Her kan man se dokumentoplysningerne og beslutte, hvad der skal ske med dokumentet ud fra følgende handlingsmuligheder.

Foretag handling?

Vælg handling ?

☒ Opret opgave

☐ Tilføj ny sagsrelation

☐ Tilføj til igangværende opgave

☐ Ingen handling

Opret opgave

Vælg opgave ?

Vælg

Opgave ikke valgt

Udskyd behandling

Afbryd Godkend

Opret opgave – Der opstartes en ny "Opret bevilling" på baggrund af anmodningen

Tilføj ny sagsrelation – Anmodningen og eventuelle bilag knyttes til en allerede eksisterende sag (en sag, som er afsluttet som enten afslag eller bevilling). Der er også mulighed for ikke at vælge en sag, men i stedet oprette en henvendelsessag.

Tilføj til igangværende opgave – Anmodningen og eventuelle bilag tilknyttes en igangværende opgave (en sag, som endnu ikke er afsluttet)

Ingen handling – Anmodningen ignoreres

Følgende dokumenter kommer ind via selvbetjeningsløsningen:

- Anmodning (PDF)
- Anmodning blanketsignatur (xml)
- Anmodning – dokumentation for udgiften (format kan variere)

Anmodning om refusion samt vedhæftninger vil ikke automatisk få tildelt en dokumentkategori, når det tilknyttes en sag i KP, da der som udgangspunkt ikke findes en dokumentkategori hertil. Man kan dog vælge manuelt at omdøbe dokumentet med dokumentation for udgiften, og evt. give den dokumentkategorien "Faktura".

Hvis der allerede er en almindelig helbredstillægssag, som passer til udgiften/ydelsen, kan man vælge at tilføje en ny sagsrelation. Herefter skal man selv manuelt tilføje ydelsen til bevillingen via handlingsdrop-down på borgeroverblikket.

Hvis der ikke i forvejen er en almindelig helbredstillægssag, som dokumenterne kan knyttes til, og hvor der kan udbetales fra, vælger man "Opret opgave" og herefter "Opret bevilling" i drop-down menuen.

Opgaven vil herefter ligge som en ubehandlet opgave med titlen "Opret bevilling" på borgerens overblik. Opgaven vil ligeledes ligge i den opgavepakke, som opsamler opgaver af typen "Opret bevilling".

Ubehandlede opgaver ?						▼	🔍	↺
▼ Opgave	↕	▼ Forfaldsdato	↕	▼ Trin	↕	▼ Prioritet	▼ Sag	↕ Handlinger
Opret bevilling		23-04-2025		Angiv sagsoplysninger		Høj	Ingen	🗑️
Viser række 1 til 1 af 1								

Når opgaven åbnes, skal der angives sagsoplysninger, og ydelsen kan tilføjes i forbindelse med oprettelse af sagen på trinnet "Tilføj ydelse til bevilling". Dokumentet med borgers anmodning, vil være knyttet til opgaven og vil blive overført til den sag, som opgaven danner.

Ved anmodning om refusion på vegne af en anden

Følgende dokumenter kommer ind via selvbetjeningsløsningen:

- Anmodning (PDF)
- Anmodning blanketsignatur (xml)
- Fuldmagt (format kan variere)
- Anmodning - dokumentation for udgiften (format kan variere)

Fuldmagten skal verificeres på "Modtag post"-opgaven med et flueben, inden der kan vælges videre handling. Herefter vil opgaven kunne behandles som beskrevet ovenfor.

1.2 Specificeret overslag fra optiker/øjelæge

Når opgaven "Modtag post" åbnes, er man automatisk på trinnet "Bestem Behandling". Her kan man se dokumentoplysningerne og beslutte hvad der skal ske med overslaget ud fra følgende handlingsmuligheder.

Foretag handling?

Vælg handling ?

☒ Opret opgave

☐ Tilføj ny sagsrelation

☐ Tilføj til igangværende opgave

☐ Ingen handling

Opret opgave

Vælg opgave ?

Vælg

Opgave ikke valgt

Udskyd behandling

Afbryd

Godkend

Opret opgave – Der opstartes en ny "Opret bevilling" på baggrund af overslaget

Tilføj ny sagsrelation – Overslaget knyttes til en allerede eksisterende sag (en sag, som er afsluttet som enten afslag eller bevilling). Der er også mulighed for ikke at vælge en sag, men i stedet oprette en henvendelsessag.

Tilføj til igangværende opgave – Overslaget tilknyttes en igangværende opgave (en sag, som endnu ikke er afsluttet)

Ingen handling – Overslaget ignoreres

Følgende dokumenter kommer ind via selvbetjeningsløsningerne:

- Specificeret overslag (PDF)
- Blanketsignatur (xml)
- Evt. bilag, hvis optikeren har vedhæftet overslaget som bilag (format kan variere)

Overslaget vil automatisk få tildelt dokumentnavn og dokumentkategori, når det tilknyttes en sag i KP. Opsætningen kan ses under systemparameteren "Formular dokumentkategori mapping".

Hvis der ikke i forvejen er en igangværende "Opret bevilling"-opgave vedr. udvidet helbredstillæg til briller, som overslaget kan knyttes til, vælger man "Opret opgave" og herefter "Opret bevilling" i drop-down menuen. Dette forudsætter selvfølgelig, at man i kommunen accepterer, at et overslag udløser en ansøgningsproces.

Opgaven vil herefter ligge som en ubehandlet opgave med titlen "Opret bevilling" på borgerens overblik. Opgaven vil ligeledes ligge i den opgavepakke, som opsamler opgaver af typen "Opret bevilling".

Ubehandlede opgaver ?							▼	🔍	🔄
▼ Opgave	↕	▼ Forfaldsdato	↕	▼ Trin	↕	▼ Prioritet	▼ Sag	↕	Handler
Opret bevilling		23-04-2025		Angiv sagsoplysninger		Høj	Ingen		🗑️ 📄
Viser række 1 til 1 af 1									

Når opgaven åbnes, skal man selv angive sagsoplysninger og evt. sætte opgaven til automatisk sagsbehandling. Overslaget vil være knyttet til opgaven og vil blive overført til den sag, som opgaven danner.

Hvis der allerede er en igangværende "Opret bevilling" vedr. udvidet helbredstillæg til briller

Hvis KP entydigt kan relatere overslaget til en igangværende opgave, vil overslaget automatisk blive tilknyttet denne opgave. Opgaven bliver som udgangspunkt taget ud af ventetrimmet.

Hvis ikke overslaget automatisk knyttes til en igangværende opgave, vil overslaget ligge som en "Modtag post"-opgave, hvorfra man selv kan vælge handlingen "Tilføj til igangværende opgave".

2 Ansøgning som "Opret bevilling"

Selvbetjeningsløsningerne af typen ansøgning, vil automatisk opstarte "Opret bevilling"-processen.

Ansøgningsdokumentet vil automatisk få tildelt dokumentnavn og dokumentkategori, når det tilknyttes en sag i KP. Opsætningen kan ses under systemparameteren "Formular dokumentkategori mapning".

Man kan vælge at opsætte en opgavepakke, som fanger opgaverne for "Opret bevilling". Her kan man med fordel tage udgangspunkt i [opgavepakkeskabelonen](#) "Opret bevilling".

Har man allerede en eller flere opgavepakker, som fanger "Opret bevilling" for de enkelte sagstyper, vil opgaverne også kunne findes her, hvis ikke automatisk sagsbehandling er slået til.

Hvis der ansøges på vegne af en anden

Uanset om man anvender automatisk sagsbehandling eller ej, vil man altid, når der søges på vegne af en anden, skulle verificere fuldmagten i KP med et flueben, inden videre handling. Disse ansøgninger vil derfor ikke automatisk opstarte "Opret bevilling"-processen, men vil altid blive oprettet som "Modtag post"-opgaver i KP.

Følgende dokumenter kommer ind via selvbetjeningsløsningen:

- Ansøgning (PDF)
- Ansøgning blanketsignatur (xml)
- Fuldmagt (format kan variere)
- Evt. dokumentation, f.eks. overslag (format kan variere)

Hvis der ikke er en igangværende opgave at knytte ansøgningen til, vælger man "Opret opgave" og herefter "Opret bevilling" i drop-down menuen.

Opgaven vil herefter ligge som en ubehandlet opgave med titlen "Opret bevilling" på borgerens overblik. Opgaven vil ligeledes ligge i den opgavepakke, som opsamler opgaver af typen "Opret bevilling".

Når opgaven åbnes, skal man selv angive sagsoplysninger og evt. sætte opgaven til automatisk sagsbehandling.

2.1 Automatisk sagsbehandling

Hvis automatisk sagsbehandling er slået til under systemparameteren "Indstillinger for automatisk sagsbehandling", vil KP automatisk påbegynde behandling af ansøgningen med det samme. Dette betyder, at man ikke vil se ansøgningerne i opgavepakkerne, som beskrevet ovenfor, før de eventuelt falder ud til manuel behandling.

Ansøgninger, som udløser en "Opret bevilling" kan altså opstartes og gennemføres helt eller delvist automatisk, afhængig af sagstype og opsætning for automatisk sagsbehandling i den enkelte kommune. Læs mere herom i temavejledningen [Automatisk behandling af ansøgninger](#).

Hvis der allerede er en igangværende "Opret bevilling" vedr. udvidet helbredstillæg

Hvis der allerede er en igangværende "Opret bevilling" vedr. udvidet helbredstillæg med samme sagstype som ansøgningen, vil ansøgningen automatisk blive tilknyttet denne opgave. Det kan f.eks. være en opgave, som er oprettet manuelt af en sagsbehandler i forbindelse med, at der er modtaget erklæring/overslag fra behandleren.

Det vil i så fald fremgå af opgaveforløbet, som vist nedenfor.



Det vil ligeledes fremgå på underfanen "Nye hændelser" i opgaven, som vist nedenfor.

– Nye hændelser

Oversigt over nye hændelser siden opgavens start

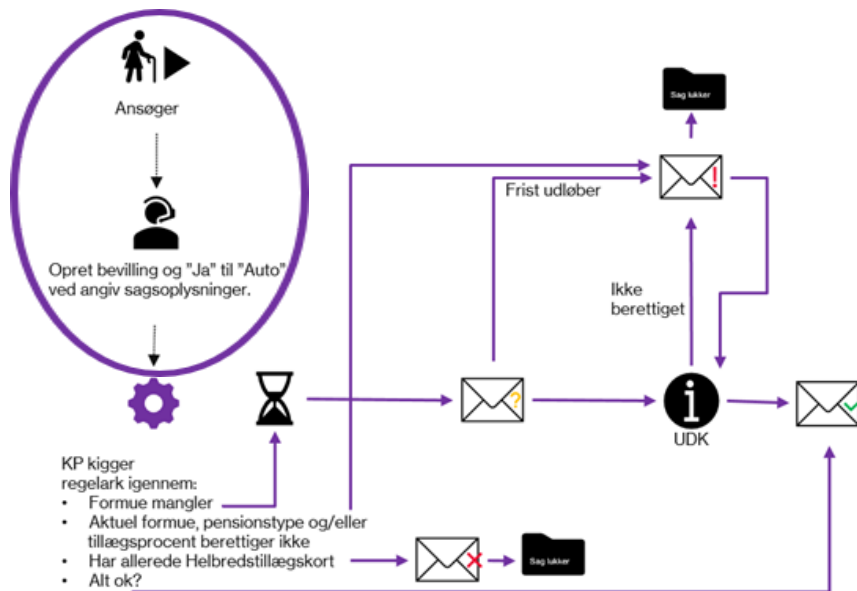
Tidspunkt	Hændelsestype	Hændelse
07-04-2025 14:18	Hent oplysninger fra UDKPE	Oplysninger hentet fra UDKPE
02-04-2025 16:57	Genoptag opgave	Opgaven er genoptaget
02-04-2025 16:57	Opret bevilling pga modtaget post	Modtaget SP242 formular er blevet knyttet til opgave.
02-04-2025 16:57	Genoptag opgave	Opgaven er genoptaget
02-04-2025 16:57	Modtag Post - Formular	Modtag Post - Selvbetjening
02-04-2025 10:17	Genoptag opgave	Opgaven er genoptaget
02-04-2025 10:17	Telefonnummer rettet	Borgers telefonnummer blev rettet.
02-04-2025 10:17	Genoptag opgave	Opgaven er genoptaget
02-04-2025 10:17	"Ret personoplysninger"sproces startet.	Ret personoplysninger proces startet fra handlingsdropdown.

Viser række 1 til 9 af 9

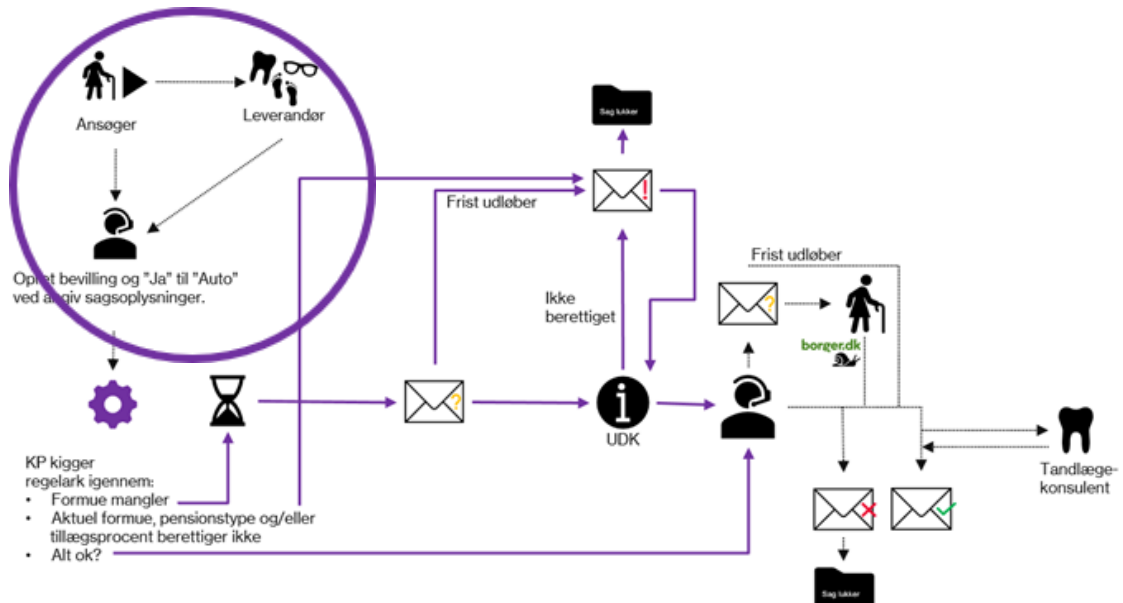
Opgaven vil ikke blive taget ud af ventetrinnet, når ansøgningen tilknyttes, hvis der fortsat mangler formueoplysninger. Først når formuen er oplyst, vil opgaven falde ud til manuel behandling i opgavepakken.

På de følgende figurer er det illustreret (markeret med lilla cirkel) hvilke tidligere manuelle sagsbehandlingsskridt, der vil blive automatiseret med integrationen. Herfra viser de lilla pile hvilke sagsbehandlingsskridt, som KP kan gennemføre automatisk, hvis dette ønskes og opsættes i systemadministrationen. Dermed kan man se, hvor langt en ansøgning automatisk kan komme, hvis den modtages via selvbetjeningsløsningen, og den automatiske sagsbehandling er aktiveret. De sorte og stiplede pile viser hvilke sagsbehandlingsskridt, som altid skal foretages af en sagsbehandler.

For almindeligt helbredstillæg:



For udvidet helbredstillæg:



For personligt tillæg:

