

Vårdpersonal

version 18.01

Innehåll

1177 Vårdguidens e-tjänster	4
Support	4
Behörigheter	5
Ärendetyper	6
Skaffa konto	
Skaffa konto	10
Logga in på ditt användarkonto Logga in	
Personliga inställningar	
Inställningar	12
Godkänna invånare för kommunikation	14
Godkänn invånare Ta bort godkännande Godkända för kommunikation	
Listning	
Inkomna önskemål	
Antal invånare med användarkonto	17
Ärendemottagare	
Fördela ärende	
Omfordela ärende	
Sok arende	
vardgivare	
E-postavisering Öppna och besvara ett ärende	
Länkar i svar till invånare	
Oppna och skicka en mottraga eller ett delsvar i ett arende	
Omfördela ärende till annan vårdgivare	
Dela ut ärendetyp	
Ändra/ta bort utdelad ärendetyp	
Invånare med utdelad ärendetyp	
Mottagningens villkor	
Arendemottagare och Vårdgivare	
E-postavisering	
Fördela och besvara ett ärende direkt Statusförklaring	
Administratör	33
Generella inställningar för mottagningen	33
Inställningar	33
Geografiskt betjäningsområde	35
Arendetyper	
Alla arendetyper	
Egen ärendetvo från mall	
Villkorstexter	
Behörigheter	50
Statistik	
Administrara vårdaltärakenten	
l a bort benorighet for vardaktor	
Layy ui benongnet ioi valupeisonai Inaktivera ett användarkonto	ວາ 58
Återaktivera ett låst användarkonto	
Radera användarkonto	
Logauppfölining	60

Omvänt ärendeflöde	62	
Skapa och aktivera mall med information - administratör Skapa och aktivera mall med fråga eller frågor - administratör Skicka ärende med information till invånare - vårdgivare Skicka ärende med fråga eller frågor till invånare - vårdgivare	62 64 67 69	
Vanliga frågor och svar	71	
Frågor och svar för administratörer		

1177 Vårdguidens e-tjänster

Via 1177 Vårdguidens e-tjänster kan invånare och vårdpersonal kommunicera på ett enkelt och säkert sätt via internet. Mottagningen ansluter sig för att kunna erbjuda sina invånare att skicka specifika ärenden via 1177 Vårdguiden.

Ni på mottagningen avgör själva vilken typ av ärenden era invånare ska kunna skicka. För varje ärendetyp fyller invånare i ett frågeformulär som skickas till mottagningen och vårdpersonalen svarar genom att skicka tillbaka ett svarsformulär.

I den här manualen kan du läsa om funktionerna i 1177 Vårdguidens e-tjänster och om hur du som personal arbetar i systemet. Längst bak i manualen finns svar på några vanliga frågor. Finner du ändå inte svar på dina frågor är du välkommen att kontakta supporten.

Support

På telefon

Vid problem, frågor eller synpunkter vänder du dig till supporten på telefonnummer 0771-25 10 10, knappval 1. Supporten har öppet alla dagar kl. 06.00 – 22.00.

Via e-post

Du kan också skicka en fråga till supporten via e-postformulär.

- 1. Gå till webbadressen <u>www.inera.se/1177-vardguidens-e-tjanster-personal</u>.
- 2. På sidan finns rubriken Support och underrubriken Kontakta supporten. Där finns en länk till ett formulär du kan fylla i.

Webbplats

På webbplatsen <u>www.inera.se/1177-vardguidens-e-tjanster-personal</u> finns mer information och en nätbaserad utbildning som beskriver hur du arbetar i systemet.

I systemet

Alla sidrubriker inne i 1177 Vårdguidens e-tjänster är klickbara. Detta symboliseras av ett litet utropstecken (!) intill rubrikerna. När du klickar på rubriken fälls en hjälptext ut som beskriver vad du kan göra på just den sidan.

Behörigheter

I 1177 Vårdguidens e-tjänster kan du som personal ha en eller flera behörigheter. Olika behörigheter utför olika uppgifter i systemet. De olika behörigheterna är Administratör, Ärendemottagare och Vårdgivare.

Administratör

- Tilldelar/tar bort samtliga behörigheter på mottagningen.
- Administrerar mottagningens inställningar. Till exempel kontaktuppgifter, villkorstexter och ärendetyper.
- Administrerar statistikfunktionen.
- Administrerar vårdaktörskonton.
- Gör mallar för ärenden som vårdpersonal sedan kan skicka till invånare.

Administratören kan även tilldelas tilläggsbehörigheten Granskare. Den ger möjlighet att granska användaraktiviteter på den egna mottagningen genom menyvalet Logguppföljning.

Ärendemottagare

- Fördelar ärenden inkomna till mottagningen.
- Kan skicka ett delsvar till invånaren.
- Omfördelar ärenden.
- Kan läsa alla uppgifter i ärenden.

Vårdgivare

- Läser ärenden som fördelats till honom eller henne.
- Kan omfördela ärende till annan vårdgivare.
- Kan skicka en motfråga eller ett delsvar till invånaren.
- Besvarar ärenden.

Ärendetyper

Mottagningen kan erbjuda invånarna att skicka olika typer av ärenden. Varje mottagning avgör vilka ärendetyper just den mottagningen har möjlighet att erbjuda och administratören aktiverar och gör inställningar för dessa ärendetyper.

Av- eller omboka tid

Här kan invånaren av- eller omboka sin tid. Mottagningen väljer om ett fält ska visas för invånaren där han/hon kan ange vilka dagar det **inte** passar att komma.

Vill du omboka tiden? ◎ Ja				
Jag kan inte komma följande tider:				
Måndagar	🔲 Förmiddag 🔲 Eftermiddag			
Tisdagar	🔲 Förmiddag 🔲 Eftermiddag			
Onsdagar	🔲 Förmiddag 🔲 Eftermiddag			
Torsdagar	🔲 Förmiddag 🔲 Eftermiddag			
Fredagar	🔲 Förmiddag 🔲 Eftermiddag			

Nej. Jag vill bara avboka tiden.

Ange gärna varför du avbokar eller ändrar tiden för ditt besök: 300 tecken kvar



Invånarens vy för att ange dagar som inte passar.

Beställa tid

Här kan invånaren lämna önskemål om tid för besök på mottagningen. Invånaren fyller i kontaktorsak. Mottagningen väljer om ett fält ska visas för invånaren där hen kan ange vilka dagar det inte passar att komma, samt anger vilka yrkeskategorier invånaren ska kunna önska tid hos.

Begäran om intyg

Här kan invånaren lämna önskemål om att få ett intyg. Mottagningen väljer vilka intyg som ska vara valbara för invånaren, till exempel körkortsintyg. Invånaren anger om det gäller förnyelse eller nytt intyg. Vid förnyelse anger invånaren vem som utfärdat tidigare intyg och hur länge det nuvarande intyget gäller.

Beställa journalkopia

Här kan invånaren lämna önskemål om att beställa journalkopia.

Egen ärendetyp

Det finns möjlighet att skapa en egen ärendetyp för mottagningen i 1177 Vårdguidens etjänster. Det är personalen på mottagningen som namnger ärendetypen och bestämmer vilken typ av frågor och funktioner den ska innehålla. Det finns också möjlighet att skapa egna ärendetyper med hjälp av mallar som finns i ärendetypsbanken.

Fråga sjuksköterskan

Här kan invånaren ställa en fråga riktad till sjuksköterska och lämna uppgifter om sitt hälsotillstånd.

Förlänga sjukskrivning

Här kan invånaren lämna önskemål om förlängning av sjukskrivning. Denna ärendetyp används till exempel när sjukskrivningen förlängs i väntan på någon specifik åtgärd som höftledsoperation eller liknande.

Förnya recept

Här kan invånaren lämna önskemål om att förnya recept som är utskrivna på mottagningen. Invånaren kan ange upp till tio läkemedel per ärende.

Mottagningen väljer om invånaren ska kunna ange ytterligare upplysningar i formuläret och vilka av de fyra alternativen för att hämta receptet som ska visas för invånaren. Alternativet "Receptet hämtas på valfritt apotek" används om mottagningen erbjuder e-recept.

Välj hur du vill ha ditt recept

Om det nedan finns flera alternativ, välj hur du vill hämta ditt recept

- Recept hämtas på valfritt apotek (e-recept)
- Recept hämtas på specifikt apotek/utlämningsställe

Om du har valt alternativet Recept hämtas på specifikt apotek/utlämningsställe, ange på vilket du önskar hämta medicinen.

Apotek/utlämningsställe:

Stadsdel / Kommun:	

Förnya hjälpmedel

Här kan invånaren lämna önskemål om att förnya hjälpmedel som är utskrivna på mottagningen. Invånaren kan ange upp till fyra hjälpmedel per ärende. Invånaren anger produktnamn och eventuell storlek, åtgång per dygn och antal förpackningar. Invånaren kan också ange frikortsnummer och övrig information om förnyelsen. Gäller förnyelsen inkontinenshjälpmedel, fyller invånaren i uppgifter om leverans.

Kontakta mig

Här kan invånaren lämna önskemål om att bli kontaktad. Önskemålet kan till exempel gälla att få provsvar eller bli uppringd av sin läkare. Invånaren kan lämna uppgift om vem han eller

hon vill komma i kontakt med, anledning till önskad kontakt och på vilket sätt invånaren vill bli kontaktad.

Rådgivning

Här kan invånaren ställa frågor och få råd av mottagningen. Mottagningen väljer om invånaren ska kunna ange vilken vårdpersonal han eller hon tidigare varit i kontakt med.

Information om mottagningen

Invånaren väljer Hitta och lägg till, som hör till sektionen Mottagningar på startsidan, där man kan söka och lägga till mottagningar. När invånaren klickar på mottagningens namn visas dess kontaktkort.

Gullmarsplans barnmor	skemottagning
Mottagningens tjänster » Av- eller omboka tid » Kontakta mig » Vilken tid är bokad för mig?	Ta bort från mina mottagningar Besöksadress Öppettider må-fre 07.45-17.00 ons 07.45- 18.00 Telefon
	<u>Läs mer om mottagningen</u> (öppnas i nytt fönster)

Skaffa konto

Tillgång till 1177 Vårdguidens e-tjänster får du genom att skaffa ett användarkonto för vårdpersonal. En förutsättning för att skaffa konto är att ditt personnummer finns registrerat i landstingets elektroniska personalkatalog och att du har ett e-tjänstekort.

Skaffa konto

- 1. Gå till adressen <u>www.inera.se/1177-vardguidens-e-tjanster-personal</u>.
- 2. Under rubriken Förvalta och använda tjänst ligger underrubriken Logga in som personal. Klicka på länken för att logga in.
- 3. Klicka på fliken Skaffa konto. Läs villkoren och markera kryssrutan Jag accepterar villkoren.
- 4. Klicka på Tjänstekort. Se till att kortet sitter i kortläsaren.
- 5. Följ instruktionerna på skärmen.

Logga in på ditt användarkonto

Förutsättningen för att kunna logga in är att du finns i landstingets elektroniska adresskatalog HSA samt att du har ett e-tjänstekort.

Logga in

- 1. Gå till adressen <u>www.inera.se/1177-vardguidens-e-tjanster-personal</u>.
- 2. Under rubriken Förvalta och använda tjänst ligger underrubriken Logga in som personal. Klicka på länken för att logga in.
- 3. Klicka på E-tjänstekort. Se till att kortet sitter i kortläsaren.
- 4. Följ instruktionerna på skärmen.

Personliga inställningar

Under Personliga inställningar kan du göra inställningar för ditt användarkonto.

Inställningar

Tilltalsnamn

Ibland kan systemet visa alla dina förnamn. Detta beror på att ditt tilltalsnamn inte är definierat i folkbokföringsregistret. Vill du inte visa alla förnamn utan endast tilltalsnamn, skriver du tilltalsnamn här.

Ändra signatur

En automatisk svarssignatur följer med i alla svar till invånare. I denna signatur står följande; Med vänlig hälsning, förnamn (eventuellt alla förnamn), efternamn, titel och datum. Skriver du något i fältet för signatur kommer detta att bli din nya svarssignatur och då kommer den automatiska signaturen inte att visas. I din personliga signatur kan du till exempel skriva Med vänlig hälsning, namn, titel och telefontider. Datum infogas automatiskt.

E-postavisering samt påminnelse om ärenden i inkorgen

När ett ärende fördelats till dig av en ärendemottagare kan du få en så kallad e-postavisering, ett mejl, som talar om att du har ett nytt ärende. Din e-postadress hämtas från landstingets adresskatalog och fylls i automatiskt. Du kan också fylla i en egen vald e-postadress.

Sms-avisering

När ett ärende fördelats till dig av en ärendemottagare kan du få en så kallad sms-avisering, ett sms, som talar om att du har ett nytt ärende. Sms:et skickas till det mobilnummer som du angett i fältet.

Sortering av ärenden

Denna funktion innebär att du kan sortera ärenden i en kolumn eller byta plats på kolumnerna i listan med ärenden. För att sortera ärenden efter exempelvis datum klickar du på kolumnrubriken Datum & Tid. Om du vill byta plats på kolumnrubriken Personnummer, klickar du på den och drar den till önskad plats i listan. För att aktivera denna funktion krävs att Adobe Flash 9 eller högre finns installerad på den aktuella datorn. Du laddar gratis hem Adobe Flashplayer från webbplatsen www.adobe.se.

Att ändra i Personliga inställningar

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Klicka på Personliga inställningar som finns till höger i listen högt upp på sidan.



Att göra inställningar

Inställningar

- Skriv tilltalsnamn och/eller signatur, välj om du vill ha någon form av avisering eller sortering av ärenden.
- Klicka på Spara, som finns längst ner till höger på sidan.

Godkänna invånare för kommunikation

En mottagning kan välja att exponera sig för invånare inom ett visst geografiskt upptagningsområde. Då är det upp till invånaren att lägga till mottagningen och skicka ärenden via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Inställningen görs av administratören på mottagningen.

Väljer ni att inte göra några inställningar för geografiskt område behöver ni istället godkänna varje enskild invånare för kommunikation med mottagningen. Ni kan även godkänna utomlänsinvånare.

Godkänn invånare

- 1. Logga in på ditt användarkonto.
- 2. Välj Invånare i menyn till vänster.
- 3. Välj undermenyn Godkänn invånare.



- 4. Ange invånarens personnummer och klicka på Hämta för att kontrollera namn- och adressuppgifter.
- 5. Klicka på Godkänn.

Ta bort godkännande

1. Välj undermenyn Ta bort godkännande i menyn till vänster.

	> INVÅNARE
	Godkänn invånare
<	Ta bort godkännande
	Godkända för kommunikation

- 2. Ange invånarens personnummer i fältet eller välj från listan.
- 3. Klicka på Hämta för att kontrollera namn- och adressuppgifter.
- 4. Klicka på Ta bort. En text visas för att bekräfta borttagandet.

Godkända för kommunikation

1. Välj undermenyn Godkända för kommunikation i menyn till vänster.



2. Välj i listan att Lista alla (visar alla godkända invånare) eller ett visst årtionde (visar godkända invånare födda under det årtiondet).

Välj intervall:	Lista alla 💌
	Lista alla
	1900-1909
	1910-1919
	1920-1929
	1930-1939
	1940-1949
	1950-1959
	1960-1969
	1970-1979
	1980-1989
	1990-1999
	2000-2009
	2010-2019

3. Klicka på Hämta. En lista över de invånare som är godkända för kommunikation med mottagningen visas.

Listning

Invånare i vissa län kan lista sig på en vårdcentral i 1177 Vårdguidens e-tjänster och invånare i några av dessa län kan även lista sig på en barnavårdcentral.

I vissa län har invånare möjlighet att, i samband med att hen listar sig, lämna önskemål om till exempel en namngiven läkare eller en läkare med särskilda språk- och specialistkunskaper. Om en invånare lämnar ett önskemål skapas ett ärende hos vårdcentralen som hamnar under menyvalet Inkomna önskemål. När invånare listar sig på barnavårdcentraler skapas alltid ett ärende hos barnavårdcentralen.

Inkomna önskemål

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. Klicka på Listning i menyn till vänster.
- 4. Klicka på undermenyn Inkomna önskemål.



- 5. En lista över inkomna listningsönskemål presenteras.
- 6. Välj det ärende som du vill hantera genom att klicka på datumet, invånarens namn eller personnummer.
- 7. Välj det svarsalternativ som passar bäst beroende på om invånarens önskemål går att tillgodose eller inte. Vill du skriva ett helt eget svar väljer du det sista alternativet med eget svar.
- 8. Väljer du att bocka ur rutan Skicka svaret till invånaren sparas dina kommentarer endast under Hanterade önskemål till vänster i menyn och inget svar skickas till invånaren.
- 9. Ärendet sparas under Hanterade önskemål, som är en undermeny till Listning, i menyn till vänster.

Antal invånare med användarkonto

Du som arbetar i ett län där invånare kan lista sig på en vårdcentral via 1177 Vårdguidens etjänster kan se hur många av era listade invånare som har användarkonto.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. Klicka på Listning i menyn till vänster.
- 4. Klicka på undermenyn Invånare med användarkonto.

> LISTNING
Inkomna önskemål
Hanterade önskemål
Invånare med användarkonto

5. Klicka på Hämta.

Visa invånare

Det finns 2 listade invånare med användarkonto i Mina vårdkontakter.

Hämta

Ärendemottagare

Ärendemottagaren tar emot alla ärenden som kommer in till mottagningen och fördelar varje ärende till en vårdgivare som besvarar det. Om rubriken Mottagningens ärenden visas i menyn till vänster, har du behörigheten Ärendemottagare.

Vid behov kan ärendemottagaren skicka ett delsvar, det vill säga en envägs-information, till invånaren i samband med att ärendet fördelas. Ärendemottagaren har möjlighet att bevaka de ärenden som fördelats vidare till mottagningens vårdgivare och kan även omfördela ärenden.

Varje mottagning bestämmer hur lång svarstid de har för sina ärenden, men en rekommendation är tre svarsdagar. Ärenden som inte är hanterade inom utlovad svarstid markeras med röd text (om administratören valt det i inställningarna för mottagningen).

Fördela ärende

Ärendemottagare kan fördela ärenden på den egna mottagningen. När ärendet fördelats ändras ärendets status och invånaren kan se att hans/hennes ärende är under behandling.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. En lista över inkomna ärenden presenteras.
- 4. Välj det ärende som du vill fördela genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.

Datum & Tid	Från	Personnummer	Ärendetyp
 2008-10-03, 08:04	Tolvansson, Tolv	19121212-1212	Beställ tid

5. Fördela ärendet till en vårdgivare genom att välja person i rullgardinsmenyn, som finns långt ner på sidan.

Tommy Tolyan	sson			
- control value				
Interna komme	ntarer (visas ei för	invånare)		
			~	

6. Skriv en eventuell intern kommentar till den vårdgivare du fördelar ärendet till.

7. Klicka på Fördela.

Fördela ärende och skicka delsvar

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. En lista över inkomna ärenden presenteras.
- 4. Välj det ärende som du vill fördela genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.

Datum & Tid	Från	Personnummer	Ärendetyp
 2008-10-03, 16:28	Tolvansson, Tolv	19121212-1212	Av/omboka tid

5. Klicka på fliken Fördela med delsvar, som finns långt ner i ärendet. OBS! Om ett ombud har skickat för sitt barn i ombudsläget, visas även information om ombudet under Ombud i ärendet.

Fördela Fördela med delsvar	
välj	
Interna kommentarer (visas ej för invånare)	
	Fördela

- 6. Välj vilken vårdgivare som ärendet ska fördelas till i rullgardinsmenyn.
- 7. Skriv det delsvar som ska skickas till invånaren i det större fritextfältet.

Fördela Fördela med delsvar	
Tommy Tolvansson	
Delsvar	
Hej! Doktor Tolvansson är på konferens vecka 40, men han kommer att besvara ditt ärende så fort han är åter.	
Interna kommentarer (visas ej för invånare)	
	Fördela

- 8. Skriv en eventuell intern kommentar till vårdgivaren och klicka på Fördela.
- 9. Ärendet fördelas till vald vårdgivare och delsvaret skickas till invånaren.

Omfördela ärende

Ett fördelat ärende kan omfördelas till en annan vårdgivare. Omfördelning av ärendet görs för att undvika att ett ärende blir liggande, till exempel vid sjukdom.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Fördelade ärenden, i menyn till vänster, under Mottagningens ärenden.

> MÖTTAGNINGENS ÄRENDEN			
Inkomna ärenden			
Fördelade ärenden			
Avslutade ärenden			
Sök ärende			

- 4. Välj det ärende som du vill omfördela genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Ärendet öppnas. Klicka på fliken Omfördela, som finns långt ner på sidan.
- 6. Klicka på knappen Omfördela, som finns längst ner på sidan.
- 7. Omfördela ärendet till en annan vårdgivare genom att välja från listan.
- 8. Klicka på Omfördela.

Sök ärende

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Mottagningens ärenden i menyn till vänster.



- 4. Välj Sök ärende.
- 5. Ange invånarens personnummer och klicka på Hämta.
- 6. Ej arkiverade ärenden för valt personnummer presenteras. Du kan klicka på ett ärende för att se innehållet.

Vårdgivare

Du som har behörigheten Vårdgivare kan öppna och besvara ett ärende när det fördelats till dig från en ärendemottagare eller från en annan vårdgivare. Varje mottagning bestämmer hur lång svarstid de har för sina ärenden. Ärenden som inte är hanterade inom utlovad svarstid markeras med röd text (om administratören valt det i inställningarna för mottagningen).

Om Mina ärenden visas i menyn till vänster, har du behörigheten Vårdgivare.

E-postavisering

Om en vårdaktör har gjort inställningen för E-postavisering under Personliga inställningar (se *Personliga inställningar*), kan han eller hon få en e-postavisering när en ärendemottagare har fördelat ett ärende till honom eller henne.

I mejlet finns en länk som efter inloggning leder direkt till det fördelade ärendet.

Öppna och besvara ett ärende

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Tilldelade ärenden, i menyn till vänster, under Mina ärenden.



- 4. Välj det ärende som ska besvaras genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Läs igenom ärendet och besvara invånarens förfrågan. OBS! Om ett ombud har skickat för sitt barn i ombudsläget, visas även information om ombudet under Ombud i ärendet. Du kan svara genom att välja bland de färdiga svarsalternativen eller skriva ett eget svar.
- 6. Klicka på knappen Besvara. Ärendets status ändras till avslutat.

Länkar i svar till invånare

Vårdgivare kan skicka med upp till tre länkar i svaret till invånare. Den lokala administratören kan ange en länk som vårdgivare kan skicka med i ett svar till invånare.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.

Ärendehantering Administratio	n
-------------------------------	---

- 3. En lista över inkomna ärenden presenteras.
- 4. Välj det ärende som ska besvaras genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Klicka på knappen Besvara, som tillhör rubriken Besvara direkt.



6. Läs igenom ärendet och besvara invånarens förfrågan. Du kan svara genom att välja bland de färdiga svarsalternativen eller skriva ett eget svar.

Ange adressen dit länken ska gå under Länk. Välj rubrik till din länk under Namn.

Länk	Namn
www.1177.se	1177 Vårdguiden

7. Klicka på Besvara.

Öppna och skicka en motfråga eller ett delsvar i ett ärende

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Tilldelade ärenden i menyn till vänster, under Mina ärenden.



- 4. Välj det ärende du vill hantera genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Klicka på fliken Motfråga/delsvar.

Besvara	Motfråga/delsvar	Avsluta direkt	Omfördela

6. Fyll i ditt meddelande till invånaren samt välj om han/hon ska kunna besvara ditt meddelande (Motfråga) eller inte (Delsvar). Klicka på Skicka.

Besvara Motfråga/delsvar Avsluta direkt Omfördela	
Väljer du att invånaren ska kunna besvara frågan har hon/han 30 dagar på sig att besvara fråg annars avslutas ärendet automatiskt.	jan
Ska invånaren svara på ditt ärende? ⊙ Ja (Motfråga)	
🔿 Nej (Delsvar)	
Hej! Jag skulle behöva mer information av dig för att kunna besvara ditt ärende. Kan du beskriva hur ofta du har huvudvärk, samt om huvudvärken är ensidig eller dubbelsidig?	
Skic	ka

7. Ett ärende som du skickat en motfråga i flyttas till Skickade frågor/Inkomna svar i menyn till vänster tills dess du skickat ett slutgiltigt svar till invånaren. En invånare har upp till 30 dagar på sig att besvara en motfråga, annars avslutas ärendet automatiskt och status ändras till avslutat.



Ett ärende som du skickat ett delsvar i finns kvar under Tilldelade ärenden tills dess du skickat ett slutgiltigt svar till invånaren.

8. Ärenden där motfråga eller delsvar har skickats markeras med bokstavsförkortningar. Om du klickar på sidrubriken får du upp en förteckning över alla förkortningar och vad de betyder.

Avsluta ärende utan att skicka svar

Om ett inkommet ärende besvarats via till exempel telefon kan du välja att avsluta ärendet direkt utan att skicka svar via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Tilldelade ärenden, i menyn till vänster, under Mina ärenden.



- 4. Välj det ärende som du vill hantera genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Ärendet öppnas. Besvara ärendet genom att klicka på fliken Avsluta direkt.



- 6. Om du använder detta svarsalternativ måste du fylla i orsaken till att du avslutar ärendet direkt.
- 7. Klicka på Avsluta.

Omfördela ärende till annan vårdgivare

Du som har behörigheten Vårdgivare kan omfördela ett ärende till en annan vårdgivare.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Tilldelade ärenden, i menyn till vänster, under Mina ärenden.



- 4. Välj det ärende som du vill omfördela genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Ärendet öppnas. Klicka på fliken Omfördela.

Besvara Motfråga/delsvar	Avsluta direkt Omfördela	
		Omfördela

6. Omfördela ärendet till en annan vårdgivare genom att välja från listan.

Unitoruela	Umfordela med delsvar	
 välj välj Alex Andersson Li Luna 	♥ ■ Pr (visas ej för invånare)	

- 7. Skriv en eventuell intern kommentar till vårdgivaren.
- 8. Klicka på Omfördela.

Dela ut ärendetyp

En ärendetyp kan visas för alla invånare på mottagningen alternativt för ett begränsat urval. Ett begränsat urval kan till exempel röra sig om en grupp prioriterade invånare som ska kunna utföra fler ärenden via 1177 Vårdguidens e-tjänster än andra. När administratören på mottagningen aktiverar en ärendetyp så anger han/hon om ärendetypen ska synas för alla eller delas ut till ett begränsat urval.

Om administratören väljer att dela ut ärendetypen till ett begränsat urval blir nästa steg att ange vilka dessa invånare är. Både vårdgivare och administratörer kan dela ut ärendetyper.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Välj Dela ut ärendetyp, i menyn till vänster, under Ärendetyper.

	→ ÄRENDETYPER ▶ Dela ut ärendetyp		
0			
Invånare med utdelad ären			
	Villkor		

- 4. Ange personnumret för den invånare som ärendetypen ska delas ut till och klicka på Hämta för att kontrollera namn- och adressuppgifter.
- 5. Om invånare inte är listad på denna mottagning, behöver han/hon bli godkänd för kommunikation på mottagningen. När detta är gjort väljer du vilken ärendetyp som invånaren ska tilldelas och klickar på Lägg till.



- 6. Ange för hur lång tid invånaren ska ha tillgång till ärendetypen genom att välja slutdatum i rullgardinsmenyerna/kalendern eller kryssa i rutan för tills vidare.
- 7. Klicka på Spara. Invånaren har nu tillgång till ärendetypen.

Ändra/ta bort utdelad ärendetyp

Du kan ta bort en utdelad ärendetyp från en invånare eller ändra slutdatumet för hur länge ärendetypen ska visas.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. Välj Dela ut ärendetyp, i menyn till vänster, under Ärendetyper.
- 4. Ange invånarens personnummer och klicka på Hämta för att kontrollera namn- och adressuppgifter.
- 5. Invånarens tilldelade ärendetyper visas. För att ändra slutdatumet eller ta bort den utdelade ärendetypen, klicka på länken Ändra.

Ärendetyp	Till och med	
Förlänga sjukskrivning	2008-12-01	Ändra

Invånare med utdelad ärendetyp

Här kan du se vilka invånare som har fått tillgång till utdelade ärendetyper.

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. Välj Invånare med utdelad ärendetyp, i menyn till vänster, under Ärendetyper.
- 4. Klicka på Hämta. En lista över invånare, utdelade ärendetyper och slutdatum visas.

Ärendetyper är ett menyval för ärendemottagare och vårdgivare. Här kan du se vilka ärendetyper som mottagningen erbjuder och vilka villkorstexter som gäller för dessa.

Mottagningens villkor

Här kan du se vilka ärendetyper som mottagningen erbjuder och vilka villkorstexter som gäller för dessa.

- 1. Logga in på ditt användarkonto.
- 2. Välj Ärendetyper i menyn till vänster.
- 3. Välj undermenyn Villkor.



4. En lista över mottagningens aktiverade ärendetyper och deras villkorstexter visas.

Konta	ıkta mig
• F • C • C	tär kan du kontakta din vårdgivare eller be din vårdgivare kontakta dig. Du kommer att få svar inom X arbetsdagar via ditt konto på Vårdguiden. DBSI Här kan du inte få hjälp med akuta ärenden. Om du har akuta besvär, ring din nottagning på XX-XXXXXXXX eller Sjukvårdsrådgivningen på telefonnummer 08-320100. Kontot är personligt. Du kan bara utföra ärenden som rör din egen person.
v/o	nboka tid
• H • C • C • K	tär kan du av- eller omboka en redan bokad tid på mottagningen. Du måste avboka senast fyra timmar innan den bokade tiden annars debiteras du för uteblivet pesök. Du får bekräftelse på avbokningen samt besked om eventuell ombokning via ditt konto i Mina årdkontakter. Kontot är personligt. Du kan bara utföra ärenden som rör din egen person.
Förnv	a recept
 H S H H K K K 	lär kan du skicka en förfrågan om att förnya recept på läkemedel som du fått utskrivna på nottagningen. Din vårdgivare avgör om receptet kan förnyas. Skicka alltid din förfrågan i god tid så undviker du att bli utan medicin. Du kommer att få svar nom XX arbetsdagar via ditt konto i Mina vårdkontakter. I är kan du inte förnya recept på så kallade särskilda läkemedel, till exempel sömntabletter I starka värktabletter. andstingets avgifter gäller. Om du har giltigt frikort för sjukvård är förnyelse av recept costnadsfritt. Sostnad för läkemedel kan tillkomma. Kontot är personligt. Du kan bara utföra ärenden som rör din egen person.
Bestä	ll tid
• H • D • D • C • C	tär kan du skicka en förfrågan om tid för besök hos din vårdgivare. Du kommer att få svar inom X arbetsdagar via ditt konto i Mina vårdkontakter. Om tiden inte vassar dig måste du själv avboka senast fyra timmar innan annars debiteras du för uteblivet vesök. DBSI Här kan du inte få hjälp med akuta ärenden. Om du har akuta besvär, ring din nottagning på telefonnummer XX-XX XX XX eller Sjukvårdsrådgivningen på telefonnummer 18-320.100

Kontot är personligt. Du kan bara utföra ärenden som rör din egen person.

Ärendemottagare och Vårdgivare

Om du har behörigheterna Ärendemottagare och Vårdgivare kan du, förutom det som tidigare nämnts, fördela ett ärende till dig själv och besvara det direkt. Om Mottagningens ärenden och Mina ärenden visas i menyn till vänster, har du behörighet både som Ärendemottagare och Vårdgivare.

E-postavisering

Om en administratör har gjort inställningen för E-postavisering under mottagningens inställningar (se *Inställningar* i avsnittet Administratör), kan ärendemottagaren få en e-postavisering när ett ärende har inkommit till mottagningen.

I mejlet finns en länk som efter inloggning leder direkt till det inkomna ärendet.

Fördela och besvara ett ärende direkt

- 1. Logga in och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. En lista över inkomna ärenden presenteras.
- 4. Välj det ärende som ska besvaras genom att klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn.
- 5. Klicka på knappen Besvara, som tillhör rubriken Besvara direkt.



- 6. Läs igenom ärendet och besvara invånarens förfrågan. OBS! Om ett ombud har skickat för sitt barn i ombudsläget, visas även information om ombudet under Ombud i ärendet. Du kan svara genom att välja bland de färdiga svarsalternativen eller skriva ett eget svar. Du kan svara genom att välja bland de färdiga svarsalternativen eller skriva ett eget svar. Läs mer om detta under rubriken Vårdgivare.
- 7. Klicka på Besvara. Ärendets status ändras till avslutat.

Statusförklaring

Ärendena i listorna har olika status, som visar vart ärendet är i flödesprocessen. Status visas i form av bokstavsförkortningar och ord:

- **M** = **Motfråga till invånare**. Innebär att du skickat en motfråga i ärendet som invånare ännu inte besvarat.
- **S** = **Svar från invånare**. Innebär att invånare har besvarat din motfråga. Öppna ärendet för att läsa invånarens svar och besvara ärendet slutgiltigt.
- L = Invånare har läst svaret.
- **D/ÄM = Delsvar från ärendemottagare**. Innebär att ärendemottagaren skickade ett delsvar till invånaren i samband med att han/hon fördelade ärendet till dig. Öppna ärendet för att läsa ärendemottagarens delsvar och besvara ärendet slutgiltigt.
- **D/VG = Delsvar från vårdgivare**. Innebär att du har skickat ett delsvar till invånaren i ärendet. Öppna ärendet för att läsa ditt delsvar och besvara ärendet slutgiltigt.
- Läst = Invånare har läst svaret.

Administratör

Som administratör i 1177 Vårdguidens e-tjänster administrerar du de generella inställningarna för mottagningen. För att redigera inställningarna väljer du rubriken Inställningar för mottagningen och klickar sedan på en av de tre flikarna Inställningar, Ärendetyper eller Villkorstexter.

Generella inställningar för mottagningen

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.



Inställningar

Under fliken Inställningar visas underrubriker, där det är möjligt att justera och kontrollera inställningar för mottagningen.

1. Välj fliken Inställningar.



- 2. En lista visas med de inställningar som finns att redigera.
- 3. Klicka på den underrubrik du vill göra inställningar för.
- 4. Spara ändringarna.

Under fliken Inställningar kan du:

• Justera **uppgifter om mottagningen** som visas för invånaren.

- Klicka i rutan för e-postavisering om ärendemottagarna vill ha ett meddelande vid • nyinkomna ärenden. Ange vilka e-postadresser meddelandet ska skickas till.
- Lägga till övrig information som visas för invånaren, till exempel telefontider eller tid för receptutlämning. Skriv rubrik i rubrikfältet och information i fältet under. Du kan se hur informationen presenteras för invånaren, genom att klicka på Förhandsgranska.
- Välj om påminnelse med e-post ska gå ut till berörd vårdpersonal när ärenden inte behandlas inom utlovad tid. Fyll i samma antal dagar som ni angivit i villkoren för ärendetyperna ni använder i fältet "Ange den maximala handläggningstiden i dagar".
- Välj om **påminnelse med e-post** ska gå ut till berörda invånare när de inte läst sina svar inom en viss tid. Fyll i lämpligt antal dagar som invånaren ska ha på sig att läsa ett svar innan en påminnelse skickas ut.
- Välj hur ofta avslutade ärenden ska exporteras till arkiv. Var tredje månad är standard, vilket innebär att ärenden exporteras från vyn Avslutade ärenden var tredje månad.
- Välj om länken till **kontaktkortet** på 1177.se ska visas för invånaren eller inte. Om länken inte ska presenteras, bocka i rutan.

<u>tan</u> « Guimarspians c	Gullmarsplans barnmoi	rskemottagning
	Mottagningens tjänster » Av- eller omboka tid » Kontakta mig » Vilken tid är bokad för mig?	Ta bort från mina mottagningar Besöksadress
		Öppettider må-fre 07.45-17.00 ons 07.45- 18.00 Telefon
		Läs mer om mottagningen (öppnas i nytt fönster)

Exempel på länk till kontaktkortet som syns för invånaren när de klickar på mottagningens namn.

Välj vilka vårdtyper som gäller för er mottagning. Detta är viktigt för att invånare ska kunna söka på vårdtyper och finna rätt mottagning. Välj en vårdtyp i rullgardinsmenyn och klicka på Lägg till. Det är möjligt att välja flera vårdtyper.

- **Geografiskt betjäningsområde** för er mottagning, visar om ni riktar er till ett visst kön och/eller åldersgrupp. Inställningarna styr vilka invånare som ni är exponerade för och som därmed kan skicka ärenden till er via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Se egen rubrik Geografiskt betjäningsområde.
- Listningsönskemål gäller för de län som är anslutna till listningstjänsten i 1177 Vårdguidens e-tjänster och där vårdcentraler och barnavårdcentraler behöver hantera listningsönskemål från invånare. Kryssa i rutan Ja under rubriken **Listningsönskemål**.

Geografiskt betjäningsområde

Här anger du det geografiska upptagningsområdet för er mottagning samt om ni riktar er till ett visst kön och/eller åldersgrupp. Inställningarna styr vilka invånare som ni är exponerade för och som därmed kan skicka ärenden till er via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Väljer ni att inte göra några inställningar behöver ni godkänna varje invånare för kommunikation med mottagningen (se sid. 14).

Ange betjäningsområde

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.



4. Välj fliken Inställningar.

Inställningar	Ärendetyper	Villkorstexter	
---------------	-------------	----------------	--

5. Under fliken Inställningar visas underrubriken Geografiskt betjäningsområde.

6. Klicka på Skapa ny. Välj Landsting/region och kommun. Ange kön och ålder om ni riktar er till en specifik grupp. Om inte så välj Alla under Kön och ange inte ålder.

Geografiskt betjäningsområde	
Här anger du det geografiska betjänings kön och eller åldersgrupp. Inställningarn därmed kan skicka ärenden till er via Mi	området för er mottagning samt om ni riktar er till ett visst a styr vilka invånare som ni är exponerade för och som na vårdkontakter.
Väljer ni att inte göra några inställningar med mottagningen.	behöver ni godkänna varje invånare för kommunikation
Inget geografiskt betjäningsområde	finns för mottagningen
	Skapa ny
Skapa ny information	
Landsting/region	Välj län 🗸
Kommun	Välj län 🗸
Kön	Alla 🗸
Ålder från	- 🗸
Ålder till	- V
	Spara

7. Klicka på knappen Spara. Betjäningsområdet läggs till.

Ändra betjäningsområde

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.

	> INSTÄLLNINGAR
4	Inställningar för mottagningen
	→ VÅRDAKTÖR
	→ ÄRENDE
	> INVÂNARE
	→ STATISTIK

4. Välj fliken Inställningar.

Inställningar) Ärendetyper Villkorstexter

5. Under fliken Inställningar visas underrubriken Geografiskt betjäningsområde.
6. Markera angivet betjäningsområde. Klicka på Ändra.

> Geografiskt betjäningsområde							
Här anger du det geografiska betjäningsområdet för er mottagning samt om ni riktar er till ett visst kön och eller åldersgrupp. Inställningarna styr vilka invånare som ni är exponerade för och som därmed kan skicka ärenden till er via Mina vårdkontakter.							
Väljer ni a med motta	Väljer ni att inte göra några inställningar behöver ni godkänna varje invånare för kommunikation med mottagningen.						
Välj	Landsting/ region	Kommun	Kön	Ålder			
•	Stockholm	Hela länet	Alla	Alla			
		2	Skapa ny	Ändra Radera			

- 7. Gör önskade ändringar för det geografiska betjäningsområdet.
- 8. Klicka på knappen Spara. Betjäningsområdet är ändrat.

Geografi	iskt betjäningsområde	1				
Här anger du det geografiska betjäningsområdet för er mottagning samt om ni riktar er till ett visst kön och eller åldersgrupp. Inställningarna styr vilka invånare som ni är exponerade för och som därmed kan skicka ärenden till er via Mina vårdkontakter.						
Väljer ni a med motta	itt inte göra några inställ agningen.	ningar behöver ni godkänna v	varje invånare fö	ir kommunikation		
Välj	Landsting/ region	Kommun	Kön	Ålder		
۲	Stockholm	Hela länet	Alla	Alla		
> Ändra	information		Skapa ny /	Àndra Radera		
Landsting	g/region	Stockholms län	\checkmark			
Kommun		Hela länet 🗸 🗸				
Kön		Alla 🗸				
Ålder frår	n	- 🗸				
Ålder till		- 🗸				
				Spara		

Radera betjäningsområde

1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.

2. Välj fliken Administration.

Ärendehantering Administration

3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.



4. Välj fliken Inställningar.

Inställningar	Ärendetyper	Villkorstexter	
Instannigat	mondoc)por	THIRD DONCOT	

- 5. Under fliken Inställningar visas underrubriken Geografiskt betjäningsområde.
- 6. Markera angivet betjäningsområde.
- 7. Klicka på Radera och svara OK på kontrollfrågan som ställs. Betjäningsområdet försvinner från listan.

 Geografiskt betjäningsområde Här anger du det geografiska betjäningsområdet för er mottagning samt om ni riktar er till ett visst kön och eller åldersgrupp. Inställningarna styr vilka invånare som ni är exponerade för och som därmed kan skicka ärenden till er via Mina vårdkontakter. Väljer ni att inte göra några inställningar behöver ni godkänna varje invånare för kommunikation med mottagningen. 						
Välj	Landsting/ region	Kommun	Kön	Ålder		
۲	Stockholm	Hela länet	Alla	Alla		
		5	Skapa ny	Ändra Radera		

Ärendetyper

Under fliken Ärendetyper visas alla ärendetyper som finns tillgängliga i systemet. För att göra inställningar för en ärendetyp och aktivera den för invånarna så klickar du på ärendetypens namn. Ett formulär för ärendetypen öppnas.

Så här gör du:

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.

→ INSTÄLLNINGAR
Inställningar för mottagningen
→ VÂRDAKTÖR
> ÄRENDE
> INVÂNARE
> STATISTIK

4. Välj fliken Ärendetyper.

Inställningar Ärendetyner Villkorstexter
Inställningar (Arendetyner) Villkorstexter

5. En lista visas med de ärendetyper som finns tillgängliga. Klicka på den ärendetyp du vill göra inställningar för.



6. Den valda ärendetypen öppnas med befintliga inställningar.



- 7. Gör inställningar för ärendetypen.
- 8. Ange eventuellt en länk som du vill ska följa med i svaren till invånaren.
- 9. Välj om ärendetypen ska aktiveras (synliggöras) för invånaren.
- 10. Välj om ärendetypen ska synliggöras för alla mottagningens invånare eller för ett begränsat urval. Om du väljer ett begränsat urval måste du ange vilka invånare som ska ha tillgång till ärendetypen. Se rubriken Dela ut ärendetyp.
- 11. Spara ändringarna.
- 12. I de ärendetyper där du kan redigera svarsalternativ kan du se hur svarsalternativen presenteras för vårdgivarna. Klicka på Förhandsgranska.



Aktiverade ärendetyper är markerade med en bock i listan. Ärendetyper som visas för ett begränsat urval invånare markeras med en asterisk.

Alla ärendetyper

Här finns de ärendetyper som mottagningen kan välja att aktivera i systemet. Ärendetyperna är indelade i tre olika grupper; **standard**, **egna** och **centralt administrerade**.

Standardärendetyper är valbara för alla mottagningar som är anslutna till 1177 Vårdguidens etjänster. Egen ärendetyp skapas av mottagningen och är fri att utformas efter behov och önskemål (se avsnittet Egen ärendetyp). En centralt administrerad ärendetyp skapas på central nivå och delas sedan ut till mottagningen.

Av/omboka tid

Överst i formuläret visas vårdgivarnas svarsalternativ. Det finns två fasta svarsalternativ och du har möjlighet att skapa ytterligare tre egna svarsalternativ. Här kan du också välja om ett fält ska visas för invånaren där han eller hon kan ange de dagar som det inte passar att komma.

Begär intyg

Här skriver du in namn på de intyg som ska vara valbara för invånaren, till exempel Körkortsintyg. Du kan även vid behov redigera vårdgivarnas svarsalternativ.

Beställ journalkopia

Du kan vid behov redigera vårdgivarnas svarsalternativ.

Beställ tid

Här kan du:

- Välja vilka svarsalternativ som ska vara synliga och därmed valbara för den som besvarar ärendet. Det finns två fasta svarsalternativ och du har möjlighet att skapa ytterligare tre egna.
- Välja om ett fält ska visas för invånaren där hon eller han kan ange de dagar som det inte passar att komma.
- Ange vilka personalkategorier invånaren kan boka tid hos.

Fråga sjuksköterskan

Här kan du ange vilka kontaktorsaker invånaren ska kunna välja mellan. Du kan även vid behov redigera vårdgivarnas svarsalternativ.

Förlänga sjukskrivning

Du kan vid behov redigera vårdgivarnas svarsalternativ.

Förnya hjälpmedel

Här kan du välja vilka svarsalternativ som ska vara synliga och därmed valbara för den som besvarar ärendet. Det finns flera befintliga svarsalternativ som kan redigeras och förhandsgranskas.

Förnya recept

Här kan du:

• Välja om invånaren ska kunna skriva till ytterligare upplysningar (max 300 tecken).

- Välja hur mottagningen erbjuder invånaren att få sitt recept. En eller flera av de fyra alternativen kan väljas och de valda alternativen visas för invånaren. Alternativet "Receptet hämtas på valfritt apotek" används om mottagningen erbjuder e-recept.
- Välja vilka svarsalternativ som ska vara synliga och därmed valbara för den som besvarar ärendet. Det finns flera befintliga svarsalternativ som kan redigeras och förhandsgranskas.
- Skriva till egna svarsalternativ.

Kontakta mig

Här anger du vilka personalkategorier som invånaren ska kunna välja att bli kontaktad av. Du kan även välja vilka svarsalternativ som ska vara synliga och därmed valbara för den som besvarar ärendet. Det finns fem fasta svarsalternativ och du har möjlighet att skapa egna.

Rådgivning

Här kan du välja om invånaren ska kunna ange vilken vårdpersonal han eller hon tidigare har varit i kontakt med. Du kan även vid behov redigera vårdgivarnas svarsalternativ.

Egen ärendetyp

Läs mer under rubrik nedan Egen ärendetyp samt Egen ärendetyp från mall.

Egen ärendetyp

Det finns möjlighet för en mottagning att skapa en eller flera egna ärendetyper. Då är det ni på mottagningen som namnger ärendetypen och bestämmer vilka frågor och funktioner som den ska innehålla (inom vissa givna ramar). Se även avsnittet Egen ärendetyp från mall.

Så här skapar du en egen ärendetyp för din mottagning:

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.

Ärendehantering Administration	
--------------------------------	--

3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.

	> INSTÄLLNINGAR
<	Inställningar för mottagningen
	→ VÂRDAKTÖR
	> ÄRENDE
	> INVÂNARE
	> STATISTIK

4. Välj fliken Ärendetyper.

Inställningar	$\langle \langle$	Ärendetyper		Villkorstexter	
---------------	-------------------	-------------	--	----------------	--

5. Klicka på knappen Skapa egen ärendetyp.

Skapa egen ärendetyp 🛽	
Här skapar du en egen ärendetyp för d inställningar för ärendetypen och spara ovan. Redigera ärendetypen genom att	in mottagning. Klicka på knappen Skapa ärendetyp nedan. Gör 1. Den hamnar då som en länk bland de övriga ärendetyperna 1 klicka på den.
	Skapa egen ärendetyp från mall Skapa egen ärendetyp

- 6. Ett formulär för den egna ärendetypen öppnas.
- 7. Namnge och rubriksätt ärendetypen. Skriv instruktioner för de fält som invånaren ska fylla i (max 20 fält) och välj om fälten ska vara obligatoriska.
- 8. Skriv vårdgivarnas svarsalternativ. Välj om vårdgivarna ska kunna erbjuda invånaren en tid och skriv i så fall en text till detta svarsalternativ.
- 9. Spara och förhandsgranska invånarens ärendeformulär och vårdgivarnas svarsalternativ.

- 10. När du är nöjd med ärendetypen, välj att aktivera den för invånare (för alla eller för ett begränsat urval) och Spara.
- 11. Den egna ärendetypen hamnar under rubriken Ärendetyper egna i listan. Du klickar på ärendetypens namn för att göra korrigeringar eller för att radera ärendetypen.
- 12. Glöm inte att skriva villkorstexter för ärendetypen. Se rubriken Villkorstexter.

Egen ärendetyp från mall

Det finns möjlighet för en mottagning att skapa en eller flera egna ärendetyper med hjälp av mallar som finns i ärendetypsbanken i systemet. Ni på mottagningen gör inställningar för ärendetyperna (inom vissa givna ramar) och gör dem synliga för invånare. Ärendetypsbanken innehåller mallar för bland annat Beställ tid för resevaccination, Beställ svar på röntgen och provtagning och Förnya recept på preventivmedel.

Så här skapar du en egen ärendetyp för din mottagning från en mall:

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.



4. Välj fliken Ärendetyper.

Instailiningar Arendetyper Vilikorstexter	

5. Klicka på knappen Skapa egen ärendetyp från mall.



6. Välj vilken mall du vill använda dig av när du skapar den nya ärendetypen. Klicka på Visa.

Skapa egen ärendetyp från mall 🛛

≯¥älj mall				
Mall	Välj mall	•	Visa	

7. Information om mallen visas. Klicka på knappen Använd.

Skapa egen ärendetyp från mall 🛛

→ Välj r	mall
Mall	Beställ tid för resevaccination 🔹 🔸 🛛 Visa
Inform	nation om mallen Beställ tid för resevaccination
Ärende frågor svarar	etyp där invånaren kan lämna önskemål om tid för resevaccination. Invånaren får svara på om resmål, aktiviteter på resan, hälsotillstånd och tidigare vaccinationer. Vårdgivaren med en tidsbokning.
Använd önsken egna.	d denna mall för att skapa en egen ärendetyp. Du kan här redigera mallen efter egna mål och även aktivera den. Den nya ärendetypen hittar du under rubriken Ärendetyper - Använd

- 8. Du kan ändra namn och instruktionsrubrik för ärendetypen om det behövs. Välj om sektionen för läkemedel ska visas. Skriv instruktioner för de fält som invånaren ska fylla i (max 20 fält) och välj om fälten ska vara obligatoriska.
- 9. Skriv vårdgivarnas svarsalternativ. Välj om vårdgivarna ska kunna erbjuda invånaren en tid och skriv i så fall en text till detta svarsalternativ.
- 10. Spara och förhandsgranska invånarens ärendeformulär och vårdgivarnas svarsalternativ.
- 11. När du är nöjd med ärendetypen, välj att aktivera den för invånare (för alla eller för ett begränsat urval) och Spara.
- 12. Den egna ärendetypen hamnar under rubriken Ärendetyper egna i listan. Du klickar på ärendetypens namn för att göra korrigeringar eller för att radera ärendetypen.

Ärendetyper - egna
✓ Beställ tid för resevaccination
Skapa egen ärendetyp 💶
Skapa egen ärendetyn från mall Skapa egen ärendetyn

13. Glöm inte att kontrollera villkorstexterna för ärendetypen. Se rubriken Villkorstexter.

Villkorstexter

Villkorstexter är de specifika instruktioner och upplysningar för ärendetyperna som invånaren måste läsa och acceptera innan hen kan skicka ett ärende till mottagningen. Du som är administratör kan redigera de befintliga villkorstexterna och lägga till mottagningens egna villkor.

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Inställningar för mottagningen i menyn till vänster.

	→ INSTÄLLNINGAR
<	Inställningar för mottagningen
	→ VÂRDAKTÖR
	→ ÄRENDE
	> INVÂNARE
	> STATISTIK

4. Välj fliken Villkorstexter.

Inställningar	Ärendetyper	Villkorstexter

5. En lista över alla ärendetyper visas. Ärendetyper som är aktiverade (synliga) för invånarna är markerade med en orange bock. Klicka på den ärendetyp som du vill redigera villkorstexten för.



6. Den valda ärendetypen med befintliga villkor öppnas.

> Villkor för Av/omboka tid						
» Standardvillkor						
Här redigerar du den information som måste bekräftas av invånaren innan ärendet kan skickas.						
 Du måste skriva texten i punktform för att den ska visas korrekt. Texten i den första punkten visas under rubriken för ärendet och förklarar vad ärendet handlar om. Den andra och tredje punkten visas alltid för invånaren under rubriken Viktigt. Punkt fyra och senare visas bara om invånaren klickar på "Visa fullständig information". 						
Om du vill använda fetstil eller skapa en länk, markera det aktuella ordet och klicka på motsvarande ikon överst i inmatningsfältet. Om du länkar till en sida utanför Mina vårkontakter måste du sätta Mål till alternativet "Öppna länken i ett nytt fönster" och ange i texten att det kommer hända, exempelvis med "(öppnas i nytt fönster)" efter länken. Glöm inte att Spara när du är klar.						
Villkor B I = P						
 Du maste avboka senast 24 timmar innan den redan bokade tiden, annars debiteras du for uteblivet besök. Du får bekräftelse på avbokningen samt besked om eventuell ombokning i din inkorg. Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud. Om du är under 13 år kan även dina vårdnadshavare läsa och sköta ärenden för dig. 						
Förhandsgranska Spara						

- 7. Anpassa villkoren för din mottagning. Om det står ett eller flera X, ersätt dem med mottagningens uppgifter.
- 8. Spara ändringarna.

Om du klickar på länken Standardvillkor så öppnas ett pop-upfönster med standardtexter för respektive ärendetyp. Om du vill återanvända dessa kan du kopiera dem och klistra in i de aktuella fälten.

För Egen ärendetyp finns inga fördefinierade villkorstexter. Det är istället ni på mottagningen som skriver villkorstexterna för den egna ärendetypen. Om ni har använt er av en mall från ärendetypsbanken, så kan ni redigera de befintliga villkorstexterna.

Behörigheter

När en vårdaktör skaffat konto som personal kan hen logga in i 1177 Vårdguidens e-tjänster. För att få tillgång till mottagningens ärenden måste vårdaktören få behörighet till just sin mottagning. Detta sker genom att administratören tilldelar vårdaktören en eller flera behörigheter i systemet. Då vårdaktören slutar eller går på tjänstledighet tas behörigheterna bort.

Lägg till/ta bort behörighet

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Lägg till/ta bort behörighet, i menyn till vänster, under Vårdaktör.

	> VÅRDAKTÖR					
\langle	Lägg till/ta bort behörighet					
	Nytt lösenord					
	Inaktivera vårdaktörskonto					
	Återaktivera låst vårdaktörskonto					
	Radera vårdaktörskonto					

- 4. För att tilldela en ny vårdaktör behörighet på mottagningen, klicka på knappen Lägg till vårdaktör. Ange vårdaktörens personnummer i fältet som visas och klicka på Hämta.
- 5. Om personen har ett konto som personal så kan du direkt kryssa i vilka behörigheter hen ska ha på mottagningen. Avsluta genom att klicka på knappen Tilldela.
- 6. Om personen inte har ett konto som personal så kan du som administratör registrera ett konto i samband med att du tilldelar behörigheter.
- 7. När vårdaktören lagts till på mottagningen kan behörigheterna administreras i listan, genom att markera och avmarkera i rutorna. Vårdaktörer som visas med grå text har ett användarkonto, men det är inaktiverat. För att ta bort en persons behörigheter på mottagningen avmarkerar du bara hans/hennes samtliga behörighetsrutor och klickar därefter på Spara.

För behörigheten Granskare krävs att vårdaktören först har tilldelats behörighet som Administratör. Endast Administratörer kan ge andra vårdaktörer behörighet som Administratör. Det kan ta upp till 20 minuter innan ändringarna slår igenom för vårdaktören.

Statistik

Statistikfunktionen ger en överblick av ärendehanteringen på mottagningen. Det finns fyra typer av statistikuttag: antal ärenden per ärendetyp, handläggningstider, obesvarade ärenden och ärendestatus.

Ta fram antal ärenden per ärendetyp

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Statistik och sedan Rapporter i menyn till vänster.



- 4. Välj Antal ärenden per ärendetyp.
- 5. Välj tidsperiod och klicka på Skapa PDF eller Skapa Excel.
- 6. Antal ärenden per ärendetyp för vald tidsperiod visas. Ärendetyper som börjar med Invånarärende är mallar för omvänt ärendeflöde och ärendetyper som börjar med Övrigt är egna ärendetyper. OBS! Ett ärende kan förekomma i en eller båda kolumnerna.

Landsting: Stockholms län Mottagning: Testspecialist-mottagning A Datum: 2012-02-01 till 2012-02-20

Ärendetyp	Inkomna	Avslutade
Av/omboka tid	1	0
Begär intyg	1	1

Data	Definition	Kommentar
Inkomna	Antal inkomna ärenden inom vald period.	
Avslutade	Antal avslutade ärenden under vald period, oavsett när de kom in.	

Ta fram handläggningstider

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Statistik och sedan Rapporter i menyn till vänster.
- 4. Välj Handläggningstider.
- 5. Välj period och klicka på Skapa PDF eller Skapa Excel. OBS! Om kolumnen Handl tid inte överensstämmer med summan av de tidigare kolumnerna beror det på avrundningen till hela timmar.

Statistikrappor Handläggningstider	t					<mark>走</mark> Mina vä	årdkontakter	
Landsting: Stockholms län Mottagning: Testvårdcentral A1 Datum: 2012-02-01 till 2012-02-21								
		ANTAL		GEN	NOMSNITTLIG TID I T	IMMAR		
Ärendetyp	Inkomna	Avslutade	Obesvarade	Inkom > Förd	Förd > Påbörj	Påbörj > Avsl	Handl tid	

Beställ tid	1	2	2	1	1616	0	1617

Data	Definitioner	Kommentar
Inkomna	Antal inkomna ärenden inom vald period.	
Avslutade	Antal avslutade ärenden under vald period, oavsett när de kom in.	
Obesvarade	 Antal ärenden som haft någon statusförändring under vald period (inklusive avslutade) samt uppfyller ett av följande kriterier: ärendet är inte besvarat inom 10 dagar från att det inkom. ärenden är besvarat men inte avslutat inom 10 dagar från att det inkom. 	OBS! Skillnaden mot definitionen i rapporten "Obesvarade ärenden": "Obesvarade ärenden" redovisar ärenden som fortfarande är öppna, medan "Handläggningstider" redovisar alla ärenden som tagit mer än 10 dagar även om de idag är avslutade.

	- ärendet är avslutat men	
	efter mer än 10 dagar	
	från att det inkom.	
Inkom>Förd	Genomsnittlig tid i timmar från	
	att ärenden inkom till att de	
	fördelades, för alla ärenden	
	som fördelades i perioden.	
Förd>Påbörj	Genomsnittlig tid i timmar från	Med påbörjat avses att en
	att ärenden fördelades till att de	vårdgivare har läst
	påbörjades, för alla ärenden	ärendet.
	som påbörjades i perioden.	
Påbörj>Avsl	Genomsnittlig tid i timmar från	Med påbörjat avses att en
	att ärenden påbörjades till att	vårdgivare har läst
	de avslutades, för alla ärenden	ärendet.
	som avslutades i perioden.	
Handl tid	Genomsnittlig tid i timmar från	
	att ärenden inkom till att de	
	avslutades, för ärenden som	
	avslutades i perioden.	

Ta fram obesvarade ärenden för vald tidsperiod

Obs! Innehållet i den här rapporten är inte tillförlitligt så rapporten bör inte användas.

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Statistik och sedan Rapporter i menyn till vänster.
- 4. Välj Obesvarade ärenden.
- 5. Klicka på Skapa PDF eller Skapa Excel. Rapport visar ärenden som har inkommit men inte avslutats, givet att de är äldre än 10 dagar det vill säga att det har gått 10 arbetsdagar utan att ärendet blivit besvarat.





Landsting: Stockholms län Mottagning: Testspecialistmottagning A Senaste datum: 2011-01-01

Mottagning	Inkommet	Fördelade	Namn	E-postäre	ndemottagare
Testspecialistmottagning A	2011-01-14	2011-01-14	Fredrik O. To	blvansson	
Data		D	efinition	1	Kommentar
Mottagning		N	amn på 1	nottagningen.	
Inkommet		D	atum då	ärendet inkom.	
Fördelade		D	atum då	ärendet fördelad	es.
Namn		A ko de til	v mottag ontaktper en persor Idelat sig	gningen angiven rson, det vill säg nen som fått ären g.	a det
E-postärenden	ottagare	A ep	v mottag oost.	ningen angiven	

Ta fram ärendestatus för vald period

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Statistik och sedan Rapporter i menyn till vänster.
- 4. Välj Ärendestatus.
- 5. Välj period och klicka på Skapa PDF eller Skapa Excel.





Landsting: Stockholms län Mottagning: Testspecialistmottagning A Datum: 2014-01-01 till 2014-07-31

Ärendetyp	Inkomna	Fördelade	Avslutade	Summa
Av/omboka tid	2	1	4	7

Data	Definition	Kommentar
Inkomna	Ärendet är skapat under vald period och eventuella övriga ändringar ligger utanför perioden.	
Fördelade	Ärendet är fördelat (men inte avslutat) under vald period, oavsett när det inkom.	
Avslutade	Ärendet är avslutat under vald period, oavsett när det kom in.	
Summa	Summa av antalet ärenden i de tre föregående kolumnerna.	

Sök ärende

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



3. Välj Ärende i menyn till vänster.



- 4. Välj undermenyn Sök ärende.
- 5. Ange invånarens personnummer och klicka på Hämta.
- 6. Samtliga ärenden för valt personnummer presenteras. Du kan klicka på ett ärende för att kontrollera innehållet.

Administrera vårdaktörskonton

När vårdaktören byter arbetsplats tar administratören bort vårdaktörens behörigheter på mottagningen genom att avmarkera samtliga behörighetsrutor för vårdaktören och klickar på Spara.

Du som är administratör kan även inaktivera, återaktivera och radera ett användarkonto. När en vårdaktör är tjänstledig ska kontot inaktiveras. Då blir inloggningen låst. När vårdaktören är tillbaka i tjänst igen återaktiverar du kontot. Observera att det är en lokal administratör på den mottagning som en gång inaktiverat kontot som måste återaktivera det igen.

När en vårdaktör slutar sin anställning på mottagningen och inte fortsätter att arbeta inom vården, exempelvis vid pensionering, ska användarkontot raderas.

Ta bort behörighet för vårdaktör

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Vårdaktör i menyn till vänster.
- 4. Välj undermenyn Lägg till/ta bort behörighet.



5. Ta bort bockarna i alla rutor för den vårdaktör som inte längre ska ha behörighet till mottagningen och klicka på Spara.

VG	ADM	ÄМ	Sök	GR	Personnummer	Förnamn	Efternamn
					19121212-1212	TOLVAN	TOLVANSSON

Spara

Lägg till behörighet för vårdpersonal

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.

Ärendehantering Administration

- 3. Välj Vårdaktör i menyn till vänster.
- 4. Välj undermenyn Lägg till/ta bort behörighet.
- 5. Klicka på Lägg till ny vårdaktör.
- 6. Ange vårdaktörens personnummer och klicka på Hämta.
- 7. Tilldela personen behörighet i rutorna och klicka på knappen Tilldela.

> Tilldela behörighet	
Ande personnummer:	
19121212-1212	
(Ex. 8888mmDD-VVVV)	
(EX. AAAAMMDD-XXXX)	Hämta
TOLVAN TOLVANSSON	Inanita
TOLVAR STIGEN	
12345 STOCKHOLM	
Tilldela behörigheter för vårdaktören	
Administratör	
Granskare	
Ärendemottagare	
Vårdgivare	
	Tilldela

Inaktivera ett användarkonto

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Vårdaktör i menyn till vänster.
- 4. Välj undermenyn Inaktivera vårdaktörskonto.
- 5. Fyll i vårdaktörens personnummer och klicka på Hämta.
- 6. Ange skäl till inaktiveringen, exempelvis att vårdaktören är tjänstledig, och klicka på Inaktivera.

Återaktivera ett låst användarkonto

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning. Observera att det är en lokal administratör på den mottagning som en gång inaktiverat kontot som måste återaktivera det igen.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Vårdaktör i menyn till vänster.
- 4. Välj undermenyn Återaktivera låst vårdaktörskonto.
- 5. Fyll i vårdaktörens personnummer och klicka på Hämta.
- 6. Användarkontot är återaktiverat.

Radera användarkonto

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Vårdaktör i menyn till vänster.
- 4. Välj undermenyn Radera vårdaktörskonto.
- 5. Ange personnummer och klicka på Hämta.
- 6. Kontrollera personuppgifterna och klicka på Radera.

Logguppföljning

För att granska användaraktiviteter måste administratören tilldela sig själv eller en annan administratör på mottagningen behörigheten Granskare. Behörigheten granskare ska endast tilldelas i speciella fall då någon användaraktivitet behöver granskas.

En administratör med tilläggsbehörigheten Granskare kan på den egna mottagningen granska följande:

- Vilka invånare och vårdaktörer som läst och/eller åtgärdat *ett specifikt ärende*.
- Vilka vårdaktörer som läst och/eller åtgärdat *en specifik invånares* ärenden.
- Vilka ärenden *en specifik vårdaktör* läst och/eller åtgärdat under en viss tidsperiod.

Skapa rapport för invånare

- 1. Logga in på ditt användarkonto och välj mottagning.
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Välj Logguppföljning i menyn till vänster.
- 4. Klicka på undermenyn Invånare och fyll i invånarens personnummer i fältet. Klicka på Hämta.
- 5. Ange vilken period som rapporten ska omfatta i fältet för tidsintervall. Klicka på Skapa.
- 6. En rapport skapas som visar vilka vårdaktörer som läst och/eller åtgärdat invånarens ärenden.

Skapa rapport för vårdaktör

- 1. Börja med att följa steg 1-3 ovan. Klicka sedan på Vårdaktör och fyll i vårdaktörens personnummer i fältet. Klicka på Hämta.
- 2. Ange vilken period som rapporten ska omfatta i fältet för tidsintervall. Klicka på Skapa.
- 3. En rapport skapas som visar vilka ärenden vårdaktören läst och/eller åtgärdat.

Skapa rapport för ett ärende

För att skapa en rapport som visar vilka invånare och vårdaktörer som läst och/eller åtgärdat ett specifikt ärende behöver du först skapa en rapport för vald invånare eller vårdaktör. Se föregående instruktioner för att skapa rapporten.

1. Notera Ärende-ID för det ärende som du vill skapa rapport för.



- 2. Välj undermenyn Ärende till vänster i menyn.
- 3. Ange Ärende-ID i angivet fält och klicka på Skapa.
- 4. En rapport skapas som visar vilka invånare och vårdaktörer som läst och/eller åtgärdat ett specifikt ärende. OBS! Om ett ombud har skickat ärendet för sitt barn i ombudsläget, står det i sektionen Uppgifter om ärendet.
- 5. Klicka på länken Till arkiverat ärende om du vill läsa uppgifterna i det aktuella ärendet.

Omvänt ärendeflöde

Vårdgivare kan starta en dialog med invånare genom att antingen skicka ett ärende som innehåller information eller frågor. Om ärendet innehåller information kan invånaren inte besvara ärendet, men om ärendet innehåller en eller flera frågor kan invånaren besvara ärendet. Det är dock administratören som skapar och aktiverar själva mallen för ärendet. Vårdgivaren hämtar därefter upp mallen för ärendet, skriver eventuellt ett meddelande till invånaren och skickar sedan iväg ärendet.

Skapa och aktivera mall med information - administratör

Administratören skapar och aktiverar mallen för ärendet.

- 1. Logga in och välj mottagning
- 2. Välj fliken Administration.



3. Klicka på Ärende som finns i vänstermenyn.

¢	> ÄRENDE
	Sök ärende
	Radera ärende
	Mallar för invånarärenden

4. Klicka på undermenyn Mallar för invånarärenden.



5. Klicka på knappen Skapa mall.



6. Namnge ärendet. Om du önskar skriva någon instruktion till vårdgivaren, gör du det under rubriken Instruktion till vårdgivare. Du har även möjlighet att skriva ett meddelande till invånaren under rubriken Information till invånare.

Namaga Swanda	
Instruktion till vårdgivare (visas ej fö	r invånare)
	<u> </u>
Information till invånare	
Ska invånare kunna svara	
🔾 Ja 🔘 Nej	
> Aktivera ärendemall för invånare	

7. Om ärendet enbart ska innehålla ett meddelande, välj alternativet Nej som hör till frågan Ska invånaren kunna svara.

Drouguan		
Provsvar		
Instruktion till vårdgivare (visas ej för invånare)	
		<u>~</u>
		-
Ska invånare kunna svara		
⊖Ja ⊙Nej		
> Aktivera ärendemall fö	invånare	

8. För att aktivera och synliggöra mallen för vårdgivaren klicka i rutan som finns vid Aktivera som hör till rubriken Aktivera ärendemall för invånare och klicka därefter på knappen Spara. Om du arbetar med mallen under några dagar och inte vill att vårdgivaren ska kunna ta fram den, klicka inte i rutan som finns vid Aktivera. Klicka då enbart på knappen Spara.

Namnge ärende			
Provsvar			
Instruktion till vårdgivare (vi	sas ej för invå	nare)	
			~
			~
Information till invånare			
			<u>~</u>
			 ×
Ska invånare kunna svara			
🔾 Ja 💿 Nej			
> Aktivera ärendemall för ir	vånare		
Aktivera			

Skapa och aktivera mall med fråga eller frågor - administratör Administratören skapar och aktiverar mallen för ärendet.

- 1. Logga in och välj mottagning
- 2. Välj fliken Administration.



- 3. Klicka på Ärende som finns i vänstermenyn.
- 4. Klicka på undermenyn Mallar för invånarärenden.
- 5. Klicka på knappen Skapa mall.
- 6. Namnge ärendet. Om du önskar skriva någon instruktion till vårdgivaren gör du det under rubriken Instruktion till vårdgivare. Du har även möjlighet att skriva ett meddelande till invånaren under rubriken Information till invånare.

> Skapa mall
 Namnge ärende Fråga till invånare
 Instruktion till vårdgivare (visas ej för invånare)
 Information till invånare
Ska invånare kunna svara Oja Onej
Aktivera ärendemall för invånare Aktivera
Radera Förhandsgranska Spara

7. Om ärendet ska innehålla endast **en fråga** som invånaren ska besvara, välj alternativet Ja som hör till frågan Ska invånaren kunna svara. Ska vårdpersonalen skriva en fråga till invånaren måste du skriva Svar under Fråga 1 och sedan välja alternativet Fritextsvar.

Ska invånare kunna s 💽 la 🔘 Nei	vara	
> Frågor som visas	för invånare	
Fråga 1		
Svar		*
⊙ Fritextsvar ◯ Ja/Ne	j fråga 🔿 Ja/Nej fråga med kommentar	
Obligatorisk för invä	ånaren att besvara	
Fråga 2		
		*
○ Fritextsvar ○ Ja/Ne	j fråga 💿 Ja/Nej fråga med kommentar	
Obligatorisk för invä	ånaren att besvara	
Frăga 3		

8. Om ärendet ska innehålla **flera frågor** som invånaren ska besvara, välj alternativet Ja som hör till frågan Ska invånaren kunna svara. Fyll därefter i de frågor som invånaren ska svara på. För varje fråga får du bestämma om invånaren ska skriva fritextsvar, ja/nej eller ja/nej med kommentar. Du ska också ange om frågan ska vara obligatorisk eller inte att besvara för invånaren. Om du önskar att lägga till fler frågor, klicka på knappen Lägg till fler frågor. Det är möjligt att skriva 20 frågor till en invånare.

lej,	
det var ca 3 månader sedan som du fick en ny medicin. Vi vill därför ställ uppföljningsfrågor till dig. Tacksam om du tog dig tid att besvara frågorna	a några
ka invånare kunna svara	
Endage com vices för invånere	
rrayor som visas för mvanare	
Fråga 1	
Hur tycker du att din medicinering fungerar?	
⊙ Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ○ Ja/Nej fråga med kommentar	
 ● Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ○ Ja/Nej fråga med kommentar ✓ Obligatorisk för invånaren att besvara 	
 ⊙ Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ○ Ja/Nej fråga med kommentar ☑ Obligatorisk för invånaren att besvara 	
 ⊙ Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ○ Ja/Nej fråga med kommentar ☑ Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. 	
 ⊙ Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ○ Ja/Nej fråga med kommentar ☑ Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. ◯ Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ⊙ Ja/Nej fråga med kommentar 	
 Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara 	
 Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara 	
 O Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ○ Ja/Nej fråga med kommentar ✓ Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. ♥ Fritextsvar ○ Ja/Nej fråga ● Ja/Nej fråga med kommentar ✓ Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 3 	
 Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 3 Ange eventuell ytterligare information. 	
 Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 2 Har du några biverkningar av medicinering? Beskriv gärna. Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar Obligatorisk för invånaren att besvara Fråga 3 Ange eventuell ytterligare information. Fritextsvar O Ja/Nej fråga O Ja/Nej fråga med kommentar 	

9. För att aktivera och synliggöra mallen för vårdgivaren klicka i rutan som finns vid Aktivera som hör till rubriken Aktivera ärendemall för invånare och klicka därefter på knappen Spara. Om du arbetar med mallen under några dagar och inte vill att vårdgivaren ska kunna ta fram den, klicka inte i rutan som finns vid Aktivera. Klicka enbart på knappen Spara.

 Aktivera ärendemall för invånare Aktivera 		
	Radera Förhandsgranska	Spara

Skicka ärende med information till invånare - vårdgivare

Vårdgivaren skickar ett ärende med information till invånaren.

- 1. Logga in och välj mottagning
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



3. Klicka på Mina ärenden i vänstermenyn.



4. Klicka på undermenyn Skicka nytt ärende.



5. Fyll i invånarens personnummer och klicka sedan på knappen Hämta.



6. Välj önskad mall i rullgardinen och klicka därefter på knappen Skapa ärende.

> Bekräfta invånare		
Personnummer:	19500620-5735	
Förnamn:	Anders	
Efternamn:	Andersson	
Adress:	Storgatan 5	
	12345 Stockholm	
Listning:	Domherrens vårdcentral	
Ärende		
Ärendetyp	Väli mall	
	Väli mall	
	Fråga till invånare (Fråga)	
	Meddelande till invånare (Information)	Skana ärende
	Uppfölining (Fråga)	

7. Skriv ditt meddelande till invånaren under rubriken Meddelande till invånaren och klicka därefter på knappen Skicka. En bekräftelse på att ärendet har skickats iväg presenteras. Ärendet hamnar under Avslutade ärenden.

Неј,		<u></u>	
du var tidigare här och att ditt Hb-värde såg b	tog blodprov. Jag vill meddela dig o ra ut och ligger inom normalvärden.	m	
Med vänlig hälsning		~	

Skicka ärende med fråga eller frågor till invånare - vårdgivare

Denna funktion gör det möjligt för vårdgivare att skicka en eller flera frågor till en invånare.

- 1. Logga in och välj mottagning
- 2. Välj fliken Ärendehantering.



- 3. Klicka på Mina ärenden i vänstermenyn.
- 4. Klicka på undermenyn Skicka nytt ärende.
- 5. Fyll i invånarens personnummer och klicka sedan på knappen Hämta.
- 6. Välj önskad mall i rullgardinen och klicka därefter på knappen Skapa ärende.
- 7. Om ärendet ska innehålla endast **en fråga**: skriv frågan och meddelandet under rubriken Meddelande till invånare. Klicka därefter på knappen Skicka. En bekräftelse på att ärendet har skickats iväg presenteras. Ärendet hamnar under Skickade frågor/Inkomna svar.

> Invånarinformation		
Namn	Anders Andersson	
Personnummer	19500620-5735	
Folkbokföringsadress	Storgatan 5 12345 Stockholm	
Listning	Domherrens vårdcentral	
 Instruction (visas e) for it Information till invånare (nvanaren) enligt mall	
> Meddelande till invånare		
Hej, hur går det med stretchingövr Med vänlig hälsning Helena Svensson	ningarna som jag gav dig?	
> Frågor till invånare enligt	mall	
Fråga 1: Svar		
		Skicka

8. Om ärendet ska innehålla **flera frågor**: meddelandet och frågorna till invånaren, som administratören skrivit, visas för dig. Om du önskar skriva ett meddelande till invånaren gör du det under rubriken Meddelande till invånare. Klicka sedan på knappen Skicka. En bekräftelse på att ärendet har skickats iväg presenteras. Ärendet hamnar under Skickade frågor/Inkomna svar.

Hej,	
det var ca 3 månader sedan uppföljningsfrågor till dig. Ta	som du fick en ny medicin. Vi vill därför ställa några cksam om du tog dig tid att besvara frågorna.
> Meddelande till invånare	<u>.</u>
> Frågor till invånare enlig	gt mall
Fråga 1: Hur tycker du att din medicinering fungerar?	
Fråga 2: Har du några biverkn av medicinering? Beskriv gärn	iingar 1a.
Fråga 3: Ange eventuell ytterli	igare

Vanliga frågor och svar

Varför loggas jag ut automatiskt?

Det är en säkerhetsåtgärd som gör att du loggas ut efter 60 minuter om systemet inte används.

Det står "Inloggningen misslyckades" när jag försöker logga in med etjänstekort?

Gör följande:

- 1. Ta ut e-tjänstekortet ur kortläsaren.
- 2. Stäng ner webbläsaren.
- 3. Sätt i e-tjänstekortet i kortläsaren på nytt.
- 4. Högerklicka på NetID ikonen nere till höger (ikonerna vid klockan), och välj "Läs in kortet på nytt".
- 5. Avvakta cirka 1 minut så att kortet hinner läsas in ordentligt.
- 6. Gå därefter in på inloggningssidan och testa din inloggning på nytt: https://personal.minavardkontakter.se.
- 7. Om felet kvarstår, starta om datorn och prova på nytt.
- 8. Testa att logga in på en annan dator. Fungerar det så ligger problemet lokalt och lokal IT-support ska kontaktas.

Om det inte fungerar, gå vidare i felsökningen:

9. Gå in på http://test.siths.se och testa ditt kort genom att klicka på "Legitimering". Misslyckas inloggningen på testsidan, kontakta er lokala IT-support.

Om ovanstående felsökningssteg är gjorda och lokal IT har bekräftat att problem inte är lokalt – gör en felanmälan till supporten för 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Hur vet jag om en invånare läst svaret som skickats från mottagningen?

Du kan se status på ett skickat ärende genom att klicka på Avslutade ärenden i din vänstra meny. Under rubriken Status står det Läst om invånaren har öppnat svaret som skickats via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Om invånaren inte har läst svaret så är fältet tomt.

Frågor och svar för administratörer

Vad gör jag om en ny person börjar på mottagningen?

Vårdaktören har redan ett användarkonto som personal i 1177 Vårdguidens etjänster:

- 1. Om vårdaktören redan har ett användarkonto återaktiverar du kontot om det är inaktiverat. Observera att det är en lokal administratör på den mottagning som en gång inaktiverat kontot som måste återaktivera det igen. Om vårdaktören har ett konto som inte är inaktiverat, gå till steg 2.
- 2. Tilldela vårdaktören behörigheter (Lägg till/ta bort behörigheter i menyn till vänster).

Vårdaktören har inget användarkonto i 1177 Vårdguidens e-tjänster:

Har vårdaktören inget användarkonto måste hen skaffa ett konto (se rubriken Skaffa konto), eller så registrerar du som administratör ett konto till vårdaktören i samband med att du ger hen behörigheter på mottagningen (Lägg till/ta bort behörighet i menyn till vänster).

Vad gör jag om någon slutar?

Om en vårdaktör slutar på mottagningen, men framöver kommer att arbeta inom vården, räcker det med att ta bort alla behörigheter på vårdaktören (Lägg till/ta bort behörighet i menyn till vänster). Radera användarkontot görs enbart när någon går i pension eller inte kommer att arbeta mer inom vården. Inaktivering görs vid tjänstledighet eller liknande, i och med att inloggningen blir låst.

Vad gör jag om en vårdaktör går på tjänstledighet?

Ta bort vårdaktörens behörigheter (Lägg till/ta bort behörighet i menyn till vänster), eller inaktivera användarkontot. Ange skälet "På egen begäran" (se Inaktivera vårdaktörskonto). Observera att det är en lokal administratör på den mottagning som en gång inaktiverat kontot som måste återaktivera det igen.
Vad gör jag om en vårdaktör kommer åter från tjänstledighet?

- 1. Återaktivera användarkontot om det är inaktiverat (se Återaktivera låst vårdaktörskonto). Observera att det är en lokal administratör på den mottagning som en gång inaktiverat kontot som måste återaktivera det igen.
- 2. Tilldela vårdaktören behörigheter (Lägg till/ta bort behörighet i menyn till vänster).

Vad gör ärendemottagaren om det kommer ett ärende till en vårdpersonal som är på semester?

Om invånaren särskilt angett att han eller hon inte vill ha en annan vårdgivare kan ärendemottagaren skicka ett delsvar till invånaren och informera om att vårdgivaren har semester men kommer att hantera ärendet när han/hon är åter.

Om invånaren kan ha kontakt med annan vårdgivare kan ärendet fördelas/omfördelas till annan vårdgivare.

Hur gör en ärendemottagare som själv ska svara slutgiltigt på ett ärende?

Ärendemottagaren måste ha tilldelats behörigheten Vårdgivare för att kunna svara slutgiltigt på ärenden.

- 1. Gå in under fliken Ärendehantering.
- 2. Klicka på datumet, invånarens namn, personnummer eller ärendets namn, för det ärende som ska besvaras.
- 3. Under rubriken Besvara direkt, klicka på knappen Besvara.
- 4. Besvara ärendet.