



Användarforum

1177 e-tjänster

2022-10-26

Välkomna till Användarforum för e-tjänster inom 1177

Att tänka på innan vi börjar...

- Skriv i chatten om du har en fråga eller en kommentar.
Skriv frågan/kommentaren direkt eller om du vill ha ordet.
- Ha mikrofonen avstängd tills det att du vill säga något
- Inspelningen kommer att läggas upp på [Confluence](#) och [Teams](#)



Agenda

- Information från tjänsterna
 - Återkoppling från tidigare Användarforum
 - Nya Teams-kanaler
 - Pågående utveckling
 - SITHS eID
- Fördjupningsområden
 - Anmälda frågor från regionerna
 - Support – information och status
 - Process för att låsa/häva låst inloggning
- Övriga frågor och samverkan

Information från tjänsterna

Återkoppling från tidigare Användarforum

Nya teamskanaler

Pågående utveckling

SITHS eID

Återkoppling från tidigare Användarforum (1/5)

Information vid pågående driftstörningar i Acceptanstestmiljön (QA)

Vi kommer att försöka ge information så gott vi kan och kommunicerar då den informationen via [Confluence: 1177 e-tjänster - Information](#). Ibland har vi inte information samlad i tid innan felet är åtgärdat, och ibland vill vi inte sprida den typen av information.

”Det ligger filmer under Manualer som är från 2021 och inte kommer att uppdateras. Hur kan informationen där hanteras bättre?”

För ca 1 år sedan gjorde vi en översyn på samtliga manualer för att uppdatera dem utefter nytt gränssnitt och funktionalitet. Gällande filmerna som togs fram i samband med det nya Personalverktyget så kommer de inte att spelas in på nytt, och vi kommer därför att ta bort de befintliga då de är för inaktuella för att ge fortsatt värde.

Återkoppling från tidigare Användarforum (2/5)

Grundinformation om de olika ärendetyperna. Hur resonerade man i samband med "Kontakta mig" till exempel? Vad var syftet med den från första början? Hur gick tankarna när man skapade de olika ärendetyperna?

Det finns mallar för "Standard ärendetyper" som kan användas vid skapandet av egna regionala mallar. Syftet med mallarna är att tillgängliggöra underlag för er i regionerna att utgå ifrån.

Det kan mycket väl vara så att mallarna inte längre har samma värde idag som när dom först skapades, då regionerna idag har ett stort eget utbud (totalt 299 regionala mallar).

Mall

Här finns mallar att utgå ifrån för att skapa nya ärendetyper. Det går även att skapa en ny ärendetyp utan att använda en förfylld mall.
Sökfunktionen hjälper dig att hitta rätt mall att utgå ifrån. Du hittar en mall genom att söka efter namnet på en ärendetyp eller genom att skriva in regionens namn.

[TOM MALL](#) [IMPORTERA FRÅN FIL](#)

Sök mall

★ ↑	Namn	Region	
★	Av- eller omboka tid	Nationell	ANVÄND MALL
★	Begär intyg	Nationell	ANVÄND MALL
★	Beställ journalkopia	Nationell	ANVÄND MALL
★	Beställ tid	Nationell	ANVÄND MALL
★	Fråga sjuksköterskan	Nationell	ANVÄND MALL

Vi kommer framöver att se över hur mallarna används idag, om de behöver ses över osv.

Återkoppling från tidigare Användarforum (3/5)

Region Halland och region Västernorrland efterfrågade nationellt samarbete för att tillsammans se över e-tjänsterna i regionen - *"Hur ska de se ut? Kan de standardiseras? Vilket basutbud ska vi ha? Hur tänker vi kring Platform24 eller andra digitala kanaler?"*

Det har även tidigare efterfrågats samarbete kring Användarstöd från Regionalt ansvariga - *"Hur jobbar vi regionalt med användarstöd till de som administrerar e-tjänsterna på våra enheter? Kan vi tipsa varandra?"*

Vid senaste Användarforumet visade 17 regioner intresse på Hallands och Västernorrlands fråga, vilket har resulterat i att Inera framöver kommer att agera samordnare i frågan.

Förankring pågår just nu hos programrådsrepresentanter. Vi återkommer gällande upplägg och forum.

Återkoppling från tidigare Användarforum (4/5)

Idag skapar mottagningar tomma ärendetyper med länk/länkar. Region Stockholm lyfte därför behovet av att kunna skapa Ärendetyper utan en Skicka-knapp, alternativt om det är möjligt att skapa länkar direkt från mottagningens startsida till öppna sidor, så som det är möjligt via kontaktkorten på 1177.se.

Svar:

- Att ha uthoppslänkar till öppna sidor via mottagningens startsida i inloggat läge har vi sagt nej till, då finns en stor risk att invånare inte loggar ut från 1177.se och då kan det uppstå informationssäkerhetsrisker. Den problematiken ser vi att vi hanterar och löser via projektet *Förbättrad användarupplevelse*, dvs konsolideringen inloggat och icke inloggat läge.
- Vi kommer att se över behovet framöver och prioritera det mot övriga utvecklingsaktiviteter. Vi kommer att göra en prio-övning inom kort och då kommer det behovet att lyftas.

Påminnelse om EIX (Engagemangsindex) (5/5)

Påminnelse om att Inera stänger av möjligheten för att skapa inkorgsmeddelanden via Engagemangsindexuppdateringar vid årsskiftet.

Detta innebär att inga meddelanden kommer att skapas upp från poster i engagemangsindex. Alternativ för att skicka kallelser är ärendehantering och 1177 Inkorg.

OBS! Engagemangsindex ska fortsätta uppdateras för andra syften, tex Bokade tider.

Kanaler i Teams-gruppen 1177 e-tjänster och Regionerna

- **Allmänt**

Denna kanal har alla som är med i Teams-gruppen åtkomst till.

- **Behov och krav - Förvaltningens frågor**

Används av den nationella förvaltningen för behov- och kravinsamling. Endast de med rollen Regional administratör i e-tjänsterna åtkomst.

- **Digitala vårdmöten**

Tershani Erhan (Jönköping) har initierad denna kanal för att samla alla som arbetar med *Digitala vårdmöten*.

- **NY! e-tjänster***

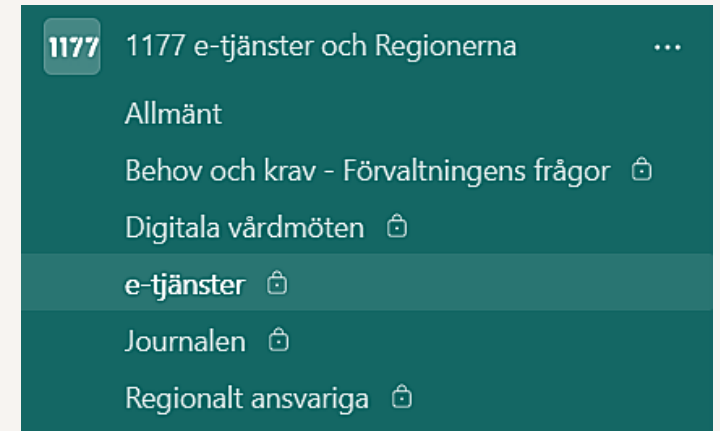
Samtliga som arbetar med, eller intresserade av dialog om e-tjänsterna har åtkomst. Öppen kanal för alla som deltar på detta Användarforum.

- **Journalen**

Endast de som arbetar med Journalen har åtkomst.

- **Regionalt ansvariga**

Endast de som har rollen Regionalt ansvariga (Regionala administratörer i e-tjänsterna) har åtkomst till denna kanal.



*Tidigare användes kanalen Allmänt, men där finns nu även administratörer för Journalen som inte berörs av samma frågeställningar

Pågående utveckling

Pågående utveckling - Release 6 december

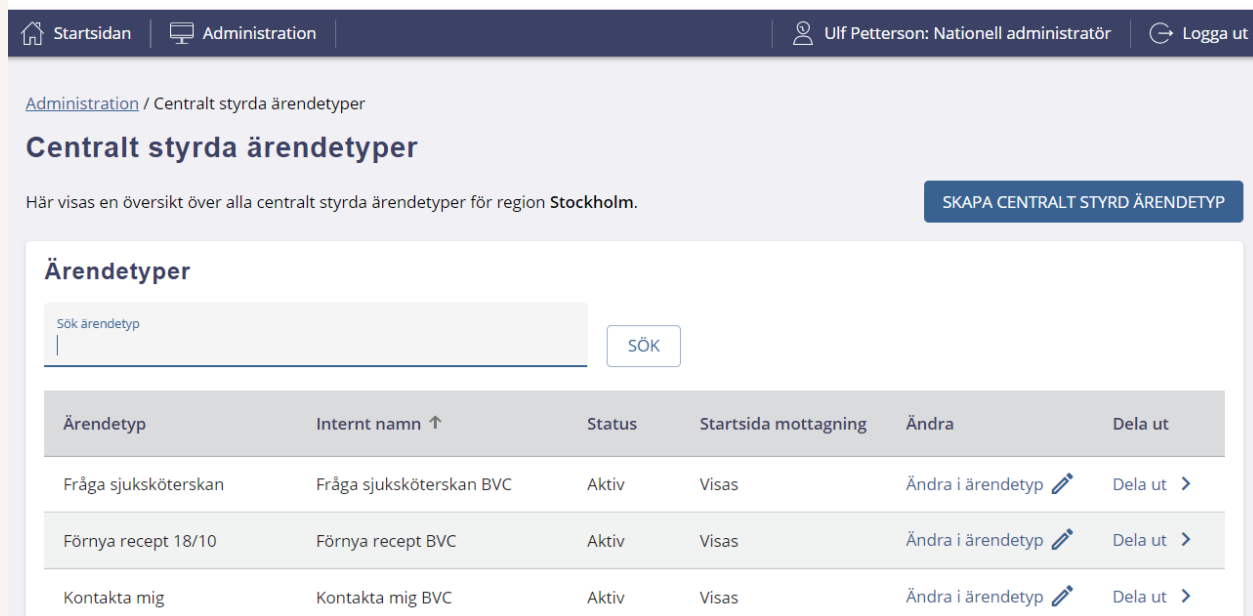
- Centralt styrda ärendetyper
- Internt namn för ärendetyper, invånarärenden & mallar
- Stöd för fast läkarkontakt
- Ändrat utseende för villkor för listning
- Was -> Wildfly på personalsidan
- Driftmigrering till Orange

Pågående utveckling – Centralt styrda ärendetyper

Centralt styrda ärendetyper

Som regional administratör kommer det gå att skapa, editera och dela ut centralt styrda ärendetyper på mottagningar inom din region.

De centrala ärendetyperna går endast att aktivera och inaktivera från centralt håll.



The screenshot shows the Inera administration interface. At the top, there is a navigation bar with 'Startsidan' and 'Administration' on the left, and a user profile 'Ulf Petterson: Nationell administratör' with a 'Logga ut' button on the right. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Administration / Centralt styrda ärendetyper' is visible. The main heading is 'Centralt styrda ärendetyper'. A sub-heading states 'Här visas en översikt över alla centralt styrda ärendetyper för region Stockholm.' To the right of this text is a blue button labeled 'SKAPA CENTRALT STYRD ÄRENDETYP'. Below this is a search bar with the placeholder 'Sök ärendetyp' and a 'SÖK' button. The main content is a table with the following columns: 'Ärendetyp', 'Internt namn ↑', 'Status', 'Startsida mottagning', 'Ändra', and 'Dela ut'. The table contains three rows of data:

Ärendetyp	Internt namn ↑	Status	Startsida mottagning	Ändra	Dela ut
Fråga sjuksköterskan	Fråga sjuksköterskan BVC	Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp	Dela ut >
Förnya recept 18/10	Förnya recept BVC	Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp	Dela ut >
Kontakta mig	Kontakta mig BVC	Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp	Dela ut >

På mottagningen kan en *lokal administratör* se att ärendetypen finns och de kan se en förhandsgranskning av ärendetypen, men kommer inte kunna ta bort eller inaktivera ärendetypen

Pågående utveckling – Centralt styrda ärendetyper

Regionernas behov och krav

Vi har fått in flera utvecklingsförslag för centralt styrda ärendetyper. Vi kommer sammanfatta detta i teams kanalen denna veckan och be er om hjälp med en prioriteringsordning.

- Möjlighet att lägga till lokala standardsvar
- Möjlighet att lägga till lokala villkorstexter
- Internt namn (Kommer med)
- Gruppera mottagningar
- Välja mottagningar med CSV fil
- Visa fler fält från HSA för att underlätta utdelning till liknande verksamheter
- Kunna styra sorteringsordning av centralt styrda ärendetyper på mottagningens startside
- Mottagningar ska ha möjlighet att prenumerera på en central ärendetyp
- Styra sorteringsordning av centralt styrda ärendetyper på mottagningskorten
- Enklare hantering av att ta bort lokala ärendetyper när centralt styrda ärendetyper ska delas ut
- Avisera mottagningar när uppdateringar av ärendetyper sker
- Versionshantering - vem har ändrat, när ändrades och vilken version av mallen/ärendetyper.
- Lista över vilka enheter som har vilka ärendetyper. (Finns delvis)

Pågående utveckling – Internt namn

Vi inför nu möjligheten att sätta ett internt namn ärendetyper

Interna namn underlättar när man editerar, delar ut ärendetyper och tar ner mallar då det kan finnas ärendetyper med samma namn men till exempel passar olika verksamheter.

Vi inför internt namn på:

- Centralt styrda ärendetyper
- Ärendetyper på mottagning
- Invånarärenden
- Mallar för ärendetyper
- Mallar för invånarärenden

Internt namn






Här kan du ange ett intern namn för ärendetypen som inte visas för invånare utan endast visas för administratörer.

Internt namn
Fråga sjuksköterskan BVC

Ärendetyper

Sök ärendetyp

SÖK

Ärendetyp	Internt namn ↑	Status	Startsida mottagning	Ändra	Dela ut
Fråga sjuksköterskan	Fråga sjuksköterskan BVC	Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp 	Dela ut >
Förnya recept 18/10	Förnya recept BVC	Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp 	Dela ut >
Kontakta mig	Kontakta mig BVC	Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp 	Dela ut >
Central- Förläng sjukskrivning 2		Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp 	Dela ut >
Fråga sjuksköterskan		Aktiv	Visas	Ändra i ärendetyp 	Dela ut >

Pågående utveckling – 1177 Listning

Stöd för fast läkarkontakt

För version 2.0 i listning införs stöd för invånare att välja fast läkarkontakt i samband med listning. Funktionen kommer vara valbar.

Ändrat utseende för villkor för listning

Förändringar har gjorts i hur villkoren för listning presenteras. Anledningen till ändringen är dels för att följa riktlinjer för tillgänglighet samt för att det ska vara enhetligt mellan våra tjänster.

Förändringarna kommer med i releasen den 6 december.

The image displays two versions of the 1177 Listning app interface. The left version, labeled 'Som det ser ut idag', shows the 'Ändra mitt vårdval' screen with the following elements: a breadcrumb trail 'Du är här: Start / Välj/ändra vårdval / Ändra mitt vårdval', the title 'Ändra mitt vårdval', the address 'Abrahamsbergs vårdcentral, Drottningholmsvägen 322, Bromma', a dropdown for 'Mottagningens e-tjänster', a section for 'Övriga önskemål (frivilligt)' with an information icon, a checkbox 'Jag godkänner villkoren', and buttons for 'BYT MOTTAGNING' and 'AVBRYT'. The right version, labeled 'Ny version med fast läkarkontakt samt ändrat utseende för villkorstext', shows the same screen but with a dashed box highlighting the 'Lista dig på mottagningen' section. This section includes the text 'Du kan endast lista dig 2 gånger under en 12-månadersperiod.', a dropdown for 'Välj fast läkarkontakt (frivilligt)' with 'Ingen vald' selected, and a section for 'Övriga önskemål (frivilligt)' with an information icon. Below this is the 'Villkor för vårdval' section with a new paragraph: 'Om den mottagning du vill välja har fullt kan du antingen ställa dig på en väntelista eller välja en annan mottagning. Om du står på en väntelista och väljer att lista dig någon annanstans förlorar du din plats i kö.' and a checkbox 'Jag har tagit del av all information under villkoren'. The buttons at the bottom are 'AVBRYT' and 'BEKRÄFTA VÅRDVAL'. The Inera logo is visible in the bottom right corner.

Som det ser ut idag

Ny version med fast läkarkontakt
samt ändrat utseende för villkorstext

Pågående utveckling – 1177 Tidbokning

Administrationsgränssnitt för uppdelade villkorstexter i personalverktyget

Förbättring av funktionen där regional administratör och lokal administratör redigerar villkorstexter för tidbokningstjänster.

Möjlighet att ha uppdelad villkorstext, förhandsgranskning av villkorstext samt mer flexibilitet kring formatering.

The screenshot shows the 'Administrera e-tjänster' interface for '1177 VÅRDGUIDEN'. The page title is 'Villkorstexter Hagalands mottagningar, TakeCare'. The user is logged in as 'Karl Larsson, Regional administratör'. The interface is divided into several sections:

- Administration:** A sidebar menu with options like 'Mottagningar', 'Mottagningsinformation', 'Arkivarkiv', 'E-postadresser', 'Rubricer under Övriga tjänster', and 'Tjänster'. The 'Tjänster' section is expanded to show 'Wdttidbokningstjänst', 'Uthäpnstjänst', 'Vårdpersoner', 'Bord/ghesalter', 'Mediciner', 'Läkning', and 'Mottagningsorder'.
- Boka tid:** A section for editing appointment conditions. It includes a 'Mottagning' field with a placeholder '[Namn på mottagning]', a 'Tolk' field with a note 'För att boka tolk behöver du kontakta mottagningen direkt.', and buttons for 'AVBRYT' and 'FORTSÄTT'.
- Mottagning:** A section for editing the appointment name. It includes a 'Mottagning' field with a placeholder '[Namn på mottagning]', a 'Tolk' field with a note 'För att boka tolk behöver du kontakta mottagningen direkt.', and a 'Texten: 64' label.
- Administrering:** A section for managing conditions. It includes a 'Separat villkorstext för tjänsten på varje mottagning' option (selected) and a 'Gemensam villkorstext för tjänsten på alla mottagningar' option.

SITHS eID

Jag legitimerar mig hos

Inera AB

Välj legitimeringsmetod

1



SITHS eID på **annan** enhet

2



SITHS eID på **denna** enhet

3



SITHS-kort på **denna** enhet

Krav för respektive inloggningsmetod:

1

- **SITHS eID för Windows** är installerad på datorn
- **SITHS eID** finns på mobiltelefon och aktiverat Mobilt SITHS

2

- **SITHS eID för Windows** är installerad på datorn
- Att SITHS-kort i datorns kortläsare används

3

- **NetID** är installerad på Windowsdatorn*
- Att SITHS-kort i datorns kortläsare används

Har du inte **SITHS eID** på din dator så är det alternativ **3** som skall användas!

Fördjupningsområden

Anmälda frågor från regionerna
Support – information och status
Process för att låsa/häva låst inloggning

PAUS 5min



Anmälda frågor från regionerna

- **Vi vill gärna höra hur det går för Skåne med Digitala kallelser, vi behöver lite goda exempel på att det bidrar till god effektivitet i vården.**

Flöde för kallelser | **Region Skåne**

26/10-22

Kommunikation | Louise Ercolino

IT | Jim Larsson

Genomförande | U536 | PL Jimmy Arvidsson

U536 Samordnad utveckling av Invånartjänster

Etablerar ett hållbart flöde för kallelsen:

- Egenutvecklar tjänster i ett nytt ekosystem
- Kartlägger och samordnar beroenden
- Ger tekniskt stöd
- Samordnar verksamhetsstöd
- Samordnar invånarkommunikation
- Vi arbetar agilt och på tvären

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

Kommande egenutvecklade tjänster:

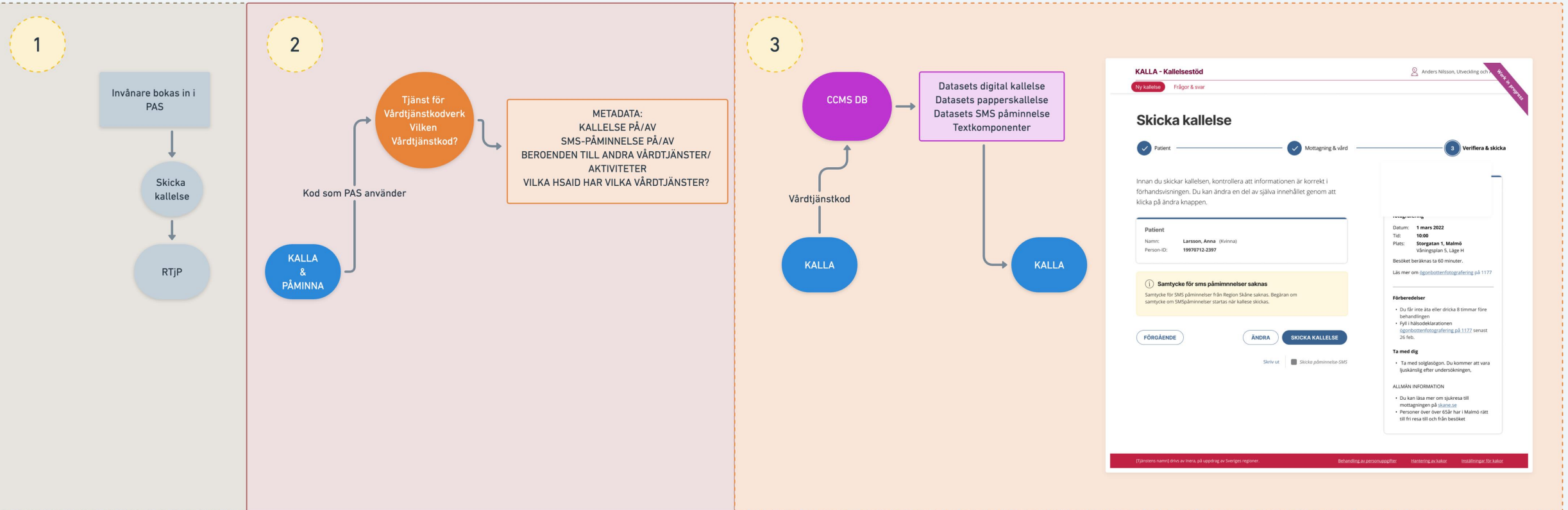
KALLA

SAMTYCKA

PÅMINNA

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster

VÅRDTJÄNSTKODER användningsområde Flöde för Kallelser (FÖRENKLAD BILD)



1



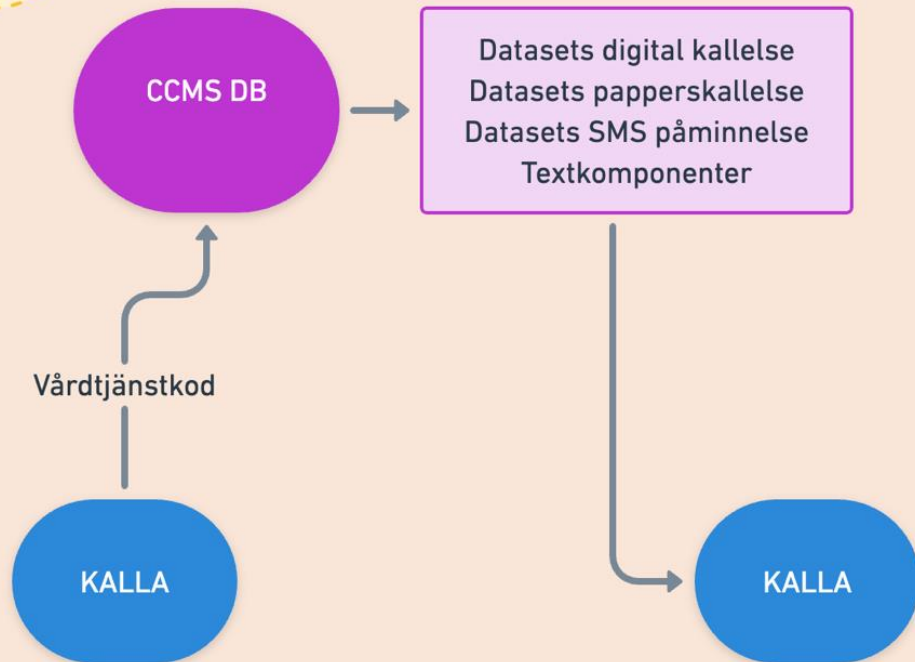
2



3



3



KALLA - Kallelsestöd
Anders Nilsson, Utveckling och
Work in progress

Ny kallelse
Frågor & svar

Skicka kallelse

✓ Patient
✓ Mottagning & vård
3 Verifiera & skicka

Innan du skickar kallelsen, kontrollera att informationen är korrekt i förhandsvisningen. Du kan ändra en del av själva innehållet genom att klicka på ändra knappen.

Patient

Namn: **Larsson, Anna** (Kvinna)
 Person-ID: **19970712-2397**

Samtycke för sms påminnelser saknas

Samtycke för SMS påminnelser från Region Skåne saknas. Begäran om samtycke om SMS-påminnelser startas när kallelse skickas.

FÖRGÅENDE
ÄNDRA
SKICKA KALLELSE

Skriv ut *Skicka påminnelse-SMS*

Ögonbottenfotografering

Datum: **1 mars 2022**
 Tid: **10:00**
 Plats: **Storgatan 1, Malmö**
 Våringsplan 5, Läge H

Besöket beräknas ta 60 minuter.

Läs mer om [ögonbottenfotografering på 1177](#)

Förberedelser

- Du får inte äta eller dricka 8 timmar före behandlingen
- Fyll i hälsodeklarationen [ögonbottenfotografering på 1177](#) senast 26 feb.

Ta med dig

- Ta med solglasögon. Du kommer att vara ljuskänslig efter undersökningen.

ALLMÄN INFORMATION

- Du kan läsa mer om sjukresa till mottagningen på [skane.se](#)
- Personer över 65år har i Malmö rätt till fri resa till och från besöket

[Tjänstens namn] drivs av Inera, på uppdrag av Sveriges regioner.
Behandling av personuppgifter
Hantering av kakor
Inställningar för kakor

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

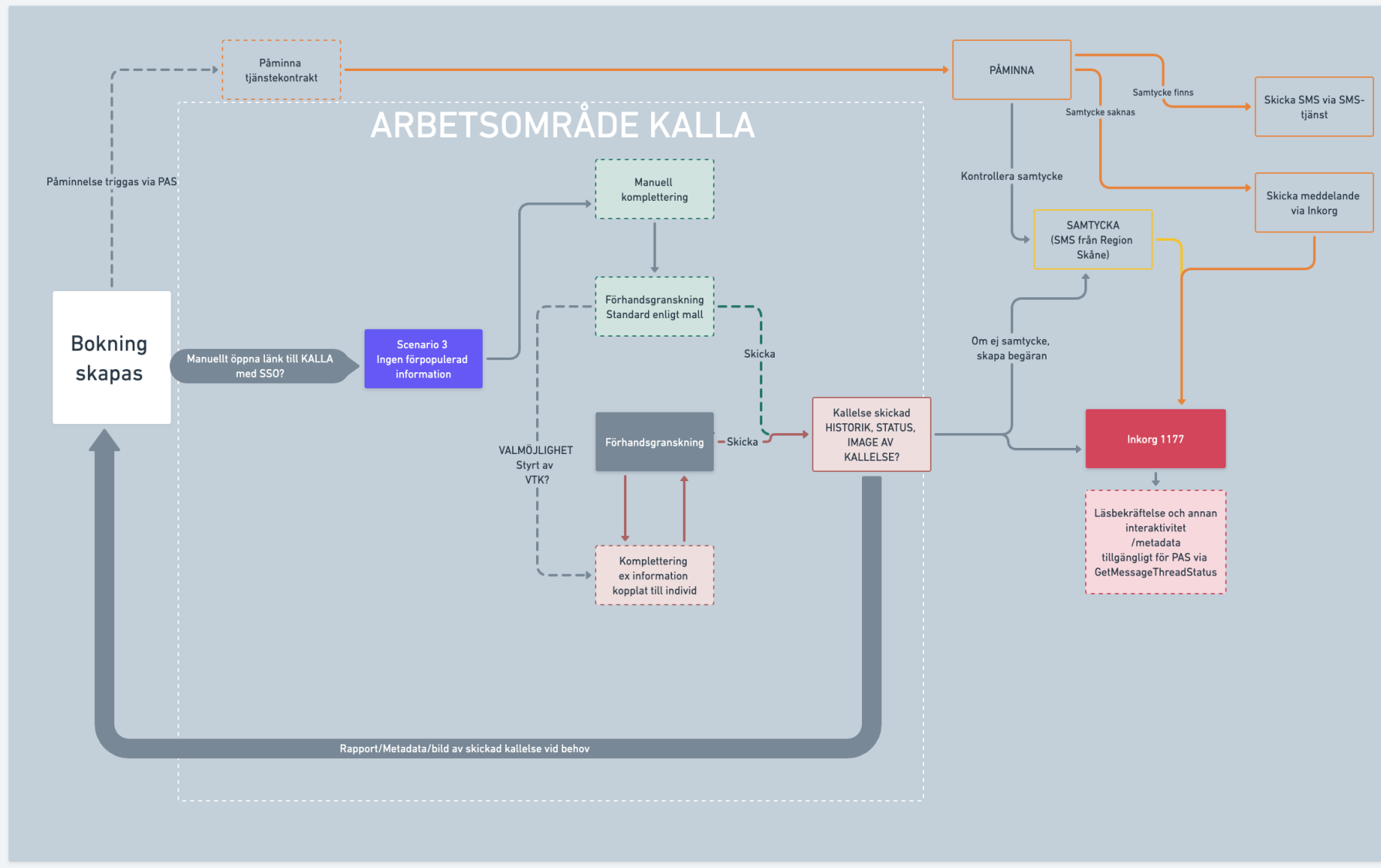
KALLA

6 st möjliga scenario:

- 0. Släpp igenom-flöde** – tar hänsyn till individval och registrerar att en kallelse har skickats.
- 1. Blint flöde** – Verksamheten har inget behov av att se hur slutgiltig kallelse ser ut. Kallelse byggs och skickas på det sätt invånare önskar, registreras och kan kommunicera tillbaka till PAS.
- 2A-C. Full kontroll.** PAS tillåter uthopp/iframe och verksamheten får möjlighet till förhandsgranskning och se individval. Verksamheten får möjlighet att komplettera på de vårdtjänster där det är lämpligt.
- 3. Manuellt läge.** Alla verksamheter kan ges access och skapa en kallelse från grunden.

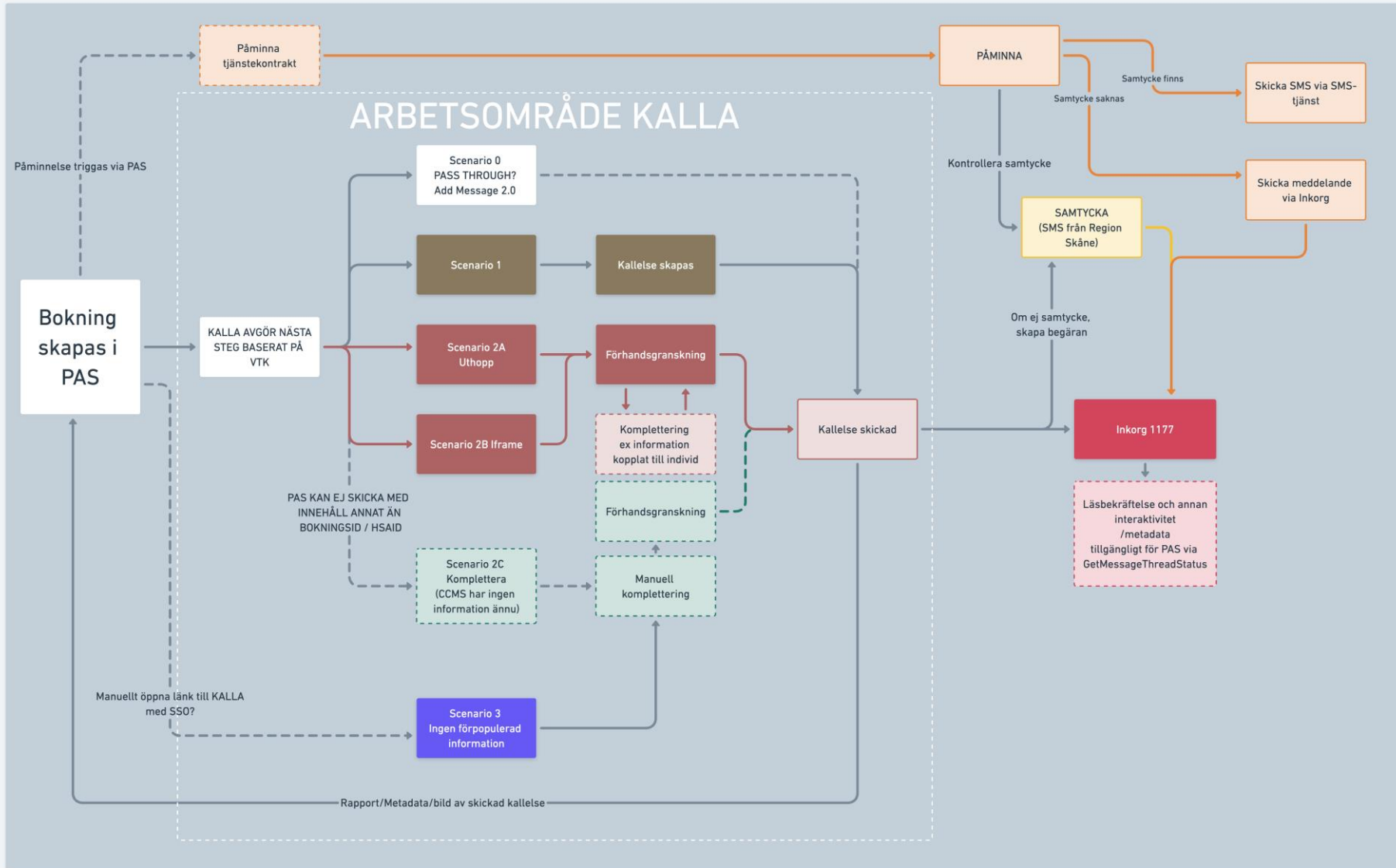
U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

FLÖDE FÖR KALLELSER - Scenario 3



U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

FLÖDE FÖR KALLELSER

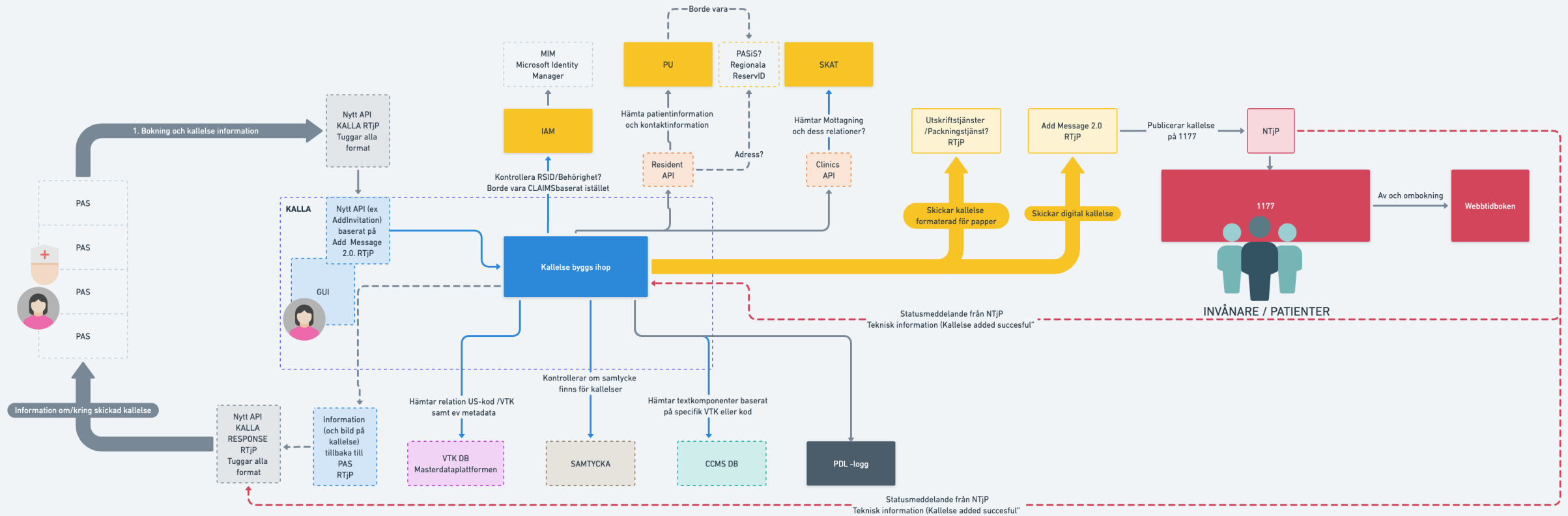


U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

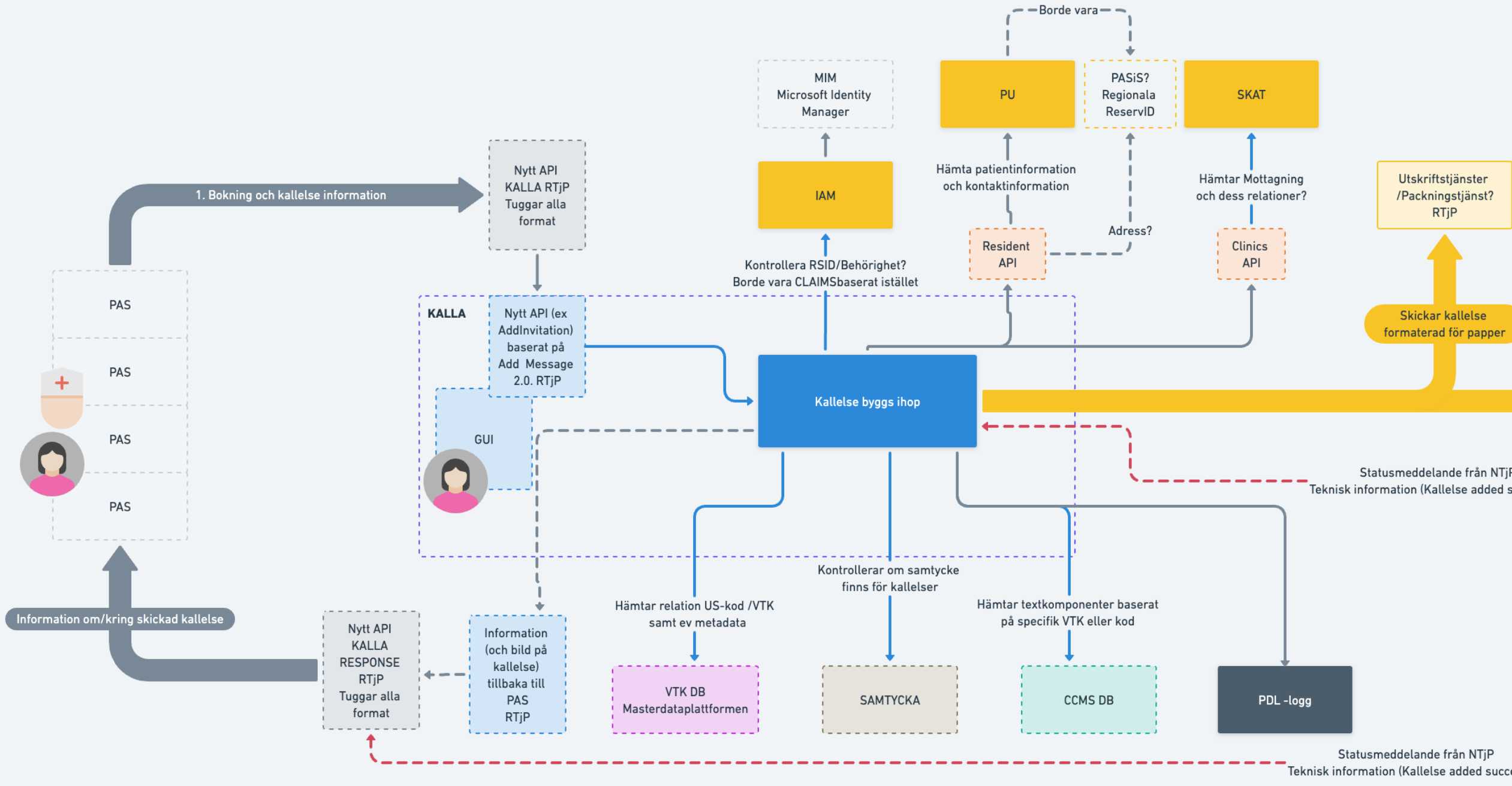
KONTEXTMAPPNING INVÅNARTJÄNSTER - FLÖDE FÖR KALLELSER - KALLA

VTK = Vårdtjänstkod (baserat på SnoMed koder (Internationell standard som övergripande definierar vårdutbud)

PAS= Patientadministrativt system (PASIS, PMO, Millenium, Sectra/RIS/Orbit mfl)



VTK = Vardtjänstkod (baserat på Snomed koder (internationell standard som övergripande definierar vardutbud)
 PAS= Patientadministrativt system (PASiS, PMO, Millenium, Sectra/RIS/Orbit mfl)



KALLA | SKISS
Scenario 3 | Manuellt flöde

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work In Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Skapa kallelse



Ange patient

Personnummer

YYYYMMDD-XXXX

SÖK

i Information

En patient kan läggas till med antingen personnummer eller tillfälligt personnummer.

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

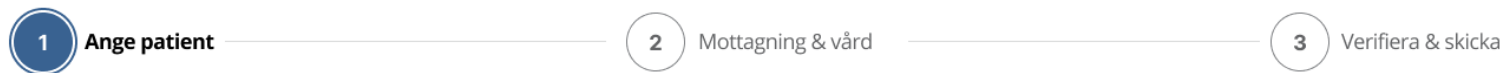
Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work In Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Skapa kallelse



Ange patient

Personnummer

19970712-2397

SÖK

i Information

En patient kan läggas till med antingen personnummer eller tillfälligt personnummer.

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work-In-Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Skapa kallelse



Patient

Namn: Larsson, Anna (Kvinna)
Person-ID: 19970712-2397
Samtycke via 1177: Ja

Ange mottagning & vårdtjänst

Välj mottagning (HSAID) *

Välj

Välj vårdtjänst *

Uppskattad besökslängd

Välj -

Ange besökstid

Besöksdatum

Tidpunkt

YYYY-MM-DD HH:mm

*=Obligatoriska fält

FÖRGÅENDE

NÄSTA STEG

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Ny kallelse

Frågor & svar

Scenario 3
Work-In Progress

Skapa kallelse



Patient

Namn: Larsson, Anna (Kvinna)
Person-ID: 19970712-2397
Samtycke via 1177: Ja

Ange mottagning & vårdtjänst

Välj mottagning (HSAID) *

234534 - Röntgen

Välj vårdtjänst *

Ögonbottenfotografering

Uppskattad besökslängd

-

Besökstid

Besöksdatum

2022-03-01

Tidpunkt

10:00

*=Obligatoriska fält

FÖRGÅENDE

NÄSTA

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work In Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Skicka kallelse



Innan du skickar kallelsen, kontrollera att informationen är korrekt i förhandsvisningen. Du kan ändra en del av själva innehållet genom att klicka på knappen ändra.

Patient

Namn: Larsson, Anna (Kvinna)
Person-ID: 19970712-2397
Samtycke via 1177: Ja

FÖRGÅENDE

ÄNDRA

SKICKA KALLELSE

Skriv ut

Skicka påminnelse-SMS

Förhandsvisning:

Du har en tid bokad för ögonbotten
fotografering

Datum: 1 mars 2022
Tid: 10:00
Plats: Storgatan 1, Malmö
Väningsplan 5, Läge H

Besöket beräknas ta 60 minuter.

Läs mer om [ögonbottenfotografering på 1177](#)

Förberedelser

- Du får inte äta eller dricka 8 timmar före behandlingen
- Fyll i hälsodeklarationen [ögonbottenfotografering på 1177](#) senast 26 feb.

Ta med dig

- Ta med solglasögon. Du kommer att vara ljuskänslig efter undersökningen,

ALLMÄN INFORMATION

- Du kan läsa mer om sjukresa till mottagningen på [skane.se](#)
- Personer över 65 år har i Malmö rätt till fri resa till och från besöket

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work In Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Kallelsen är skickad

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed posuere consectetur est at lobortis.

NY KALLELSE

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work In Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Ändra i kallelse

Förberedelser:

- Du får inte äta eller dricka 8 timmar före behandlingen
- Hälsodeklaration ögonbottenfotografering
- Lägg till fritext

Ta med dig:

- Legitimation
- Solglasögon
- Lägg till fritext

Allmän information:

- Du kan läsa mer om sjukresa till mottagningen på skane.se
- Lägg till fritext

Personer över 65 år har i Malmö rätt till fri resa till och från besöket

Återställ

Föreslå förändring i mall

AVBRYT

KLAR

U536 Samordnad utveckling Invånartjänster – Flöde för kallelser

KALLA - Kallelsestöd

Anders Nilsson, Utveckling och

Scenario 3
Work In Progress

Ny kallelse

Frågor & svar

Kallelsen är skickad

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed posuere consectetur est at lobortis.

NY KALLELSE

Flöde för kallelser

Jimmy Arvidsson

Jimmy.Arvidsson@skane.se

Jim Larsson

Jim.Larsson@skane.se

Louise Ercolino

Louise.Ercolino@skane.se

Anmälda frågor från regionerna

- **Hur går tanken med utvecklingen för kommunerna på personalsidan, ska de arbeta i samma plattform som oss, dvs Personalverktyget?**

Svar: Ja, kommunerna kommer att arbeta i samma gränssnitt/Personalverktyg som regionerna gör. Kommunerna har ett separat uppdrag från vad regionerna har och arbetar under andra lagrum, vilket innebär att det kommer ske begränsningar och anpassningar i den kommunala behörigheterna.

Just nu pågår juridiska utredningar av de inloggade tjänsterna för att identifiera vilka anpassningar som behöver göras.

Support – information och status

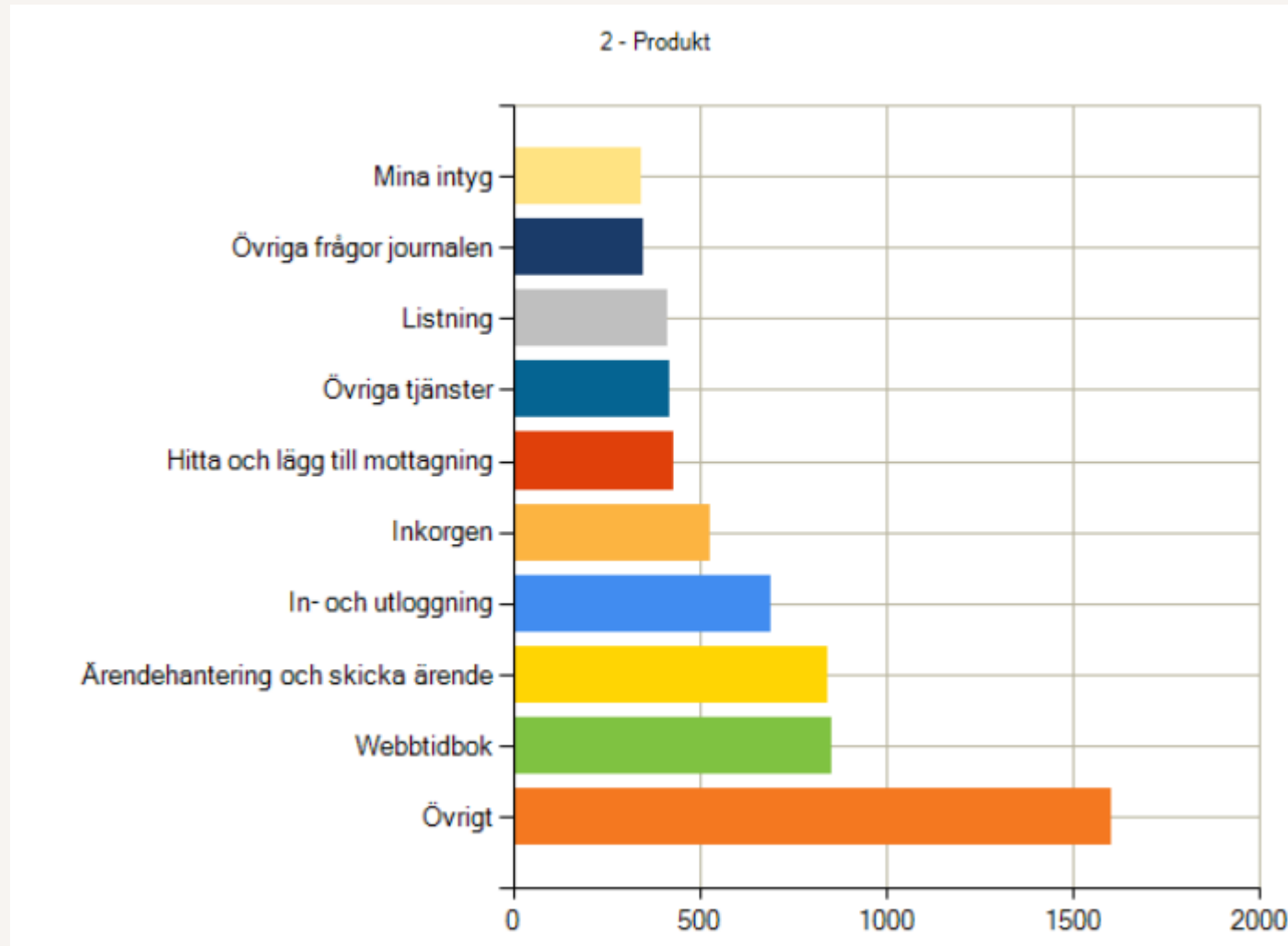
Historik i svaren från supporten - status

- Tyvärr har vi fått pausa införandet av mallar som tar med historiken. Tas med till nya ärendehanteringssystemets införande under 2023.
- Till dess – Det krävs manuellt att supporten tar med kort summering eller hänvisning om vad svaret gäller, gör detta men det SKA de göra.
Vänd tillbaka svar som inte innehåller summering/hänvisning om vad svaret gäller och kräv det.
Skicka mig gärna ärendenummer där svar inte innehåller någon koppling eller text om vad svaret gäller så får vi fortsätta trimma in detta. Mejla till camilla.widmark@inera.se

Supporten för 1177 blir mer tillgängliga igen

- Under pandemins stora volym på supportärenden ändrade jag/vi tillgängligheten i att hitta kontaktuppgifter till supporten för 1177s e-tjänster.
- Nu när pandemins effekter på volymerna har avtagit kommer kontaktuppgifterna att flyttas fram igen 5 december. Hade en pilotvecka i början av oktober och såg en effekt med ökade volymer till supporten. Men ökningen bestod av "relevanta ärenden" som vi ska supportera = Fler som behövde support hittade fram.

Support – statistik 1 sept tom 19 okt – topp 10



Övrigt består av:

- Hänvisningar till andra aktörer
- Ärenden av blandad karaktär, vissa skulle ha registrerats bättre med andra taggar

Process för att låsa/häva låst inloggning (invånare)

En invånares inloggning kan låsas på Egen begäran av invånaren, eller på begäran av en region.

Scenario 1: Invånare vill *låsa* sin egen inloggning



Invånaren skickar in en blankett för att låsa sin inloggning på Egen begäran, blankett finns på 1177.se/hur-laser-jag-min-inloggning-till-e-tjansterna



Blanketten skickas till Nationella förvaltningen som låser inloggningen på Egen begäran

Scenario 2: Invånare vill *låsa upp* sin egen inloggning



Invånaren skickar in en blankett för att låsa upp sin inloggning på Egen begäran, blankett finns på 1177.se/hur-laser-jag-min-inloggning-till-e-tjansterna/



Blanketten skickas till Nationella förvaltningen som låser upp inloggningen på Egen begäran

Vid misstanke om att personen anger sig för att vara någon annan, eller om personen har skyddad identitet – hänvisas personen till en vårdgivare (mottagning) för att identifiera sig

Process för att låsa/häva låst inloggning (invånare)

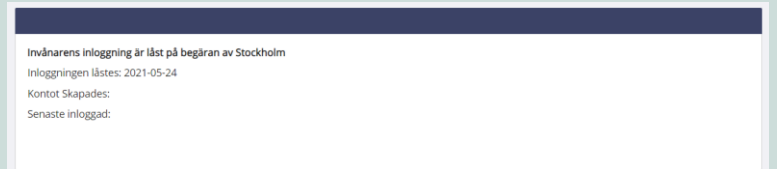
Scenario 3: Invånare vill *låsa upp* sin egen inloggning – inloggningen låst av en region



Invånaren skickar in en blankett för att låsa upp sin inloggning på Egen begäran, blankett finns på 1177.se/hur-lasat-jag-min-inloggning-till-e-tjansterna



Personalverktyget visa att inloggningen är låst på *Begäran av en region*



Supporten (YouCall) återkopplar till invånaren med standardsvaret:

”Vår tekniska felsökning visar att din inloggning är låst av en region. Vänligen kontakta din vårdgivare för vidare hjälp i ärendet.”



I många fall vet inte vården hur ärendet ska hanteras och invånaren återkommer till oss, varpå vi hänvisar till ”regionen” där invånaren är folkbokförd. Ofta återkommer invånaren ändå då ”regionen” inte kunde hjälpa till.

Vem ska vi hänvisa invånaren till?
Är det rätt att hänvisa invånaren till ”regionen”?

Process för att låsa/häva låst inloggning (invånare)

Scenario 4: Barnets inloggning är låst - Vårdnadshavare kommer inte åt sitt barn via sin startsida på 1177



Invånaren kontaktar supporten och informerar att hen inte längre kommer åt sitt barns inloggning via sin startsida på 1177



En kontroll visar att vårdnadsrätten är borttagen mellan barnet och Vårdnadshavaren, eller att barnets inloggning är låst.



Supporten (YouCall) återkopplar till invånaren med standardsvaret:
"Vår tekniska felsökning visar att du inte längre har åtkomst till ditt barn via 1177. Kontakta din vårdgivare för mer information"



I många fall vet inte vården hur ärendet ska hanteras och invånaren återkommer till oss, varpå vi hänvisar till "regionen" där invånaren är folkbokförd. Ofta återkommer invånaren ändå då "regionen" inte kunde hjälpa till.

Vem ska vi hänvisa vårdnadshavaren till?
Är det rätt att hänvisa invånaren till regionen?

Övriga frågor och samverkan



Tack för idag!

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 26 januari | <input checked="" type="checkbox"/> 24 augusti |
| <input checked="" type="checkbox"/> 23 februari | <input checked="" type="checkbox"/> 28 september |
| <input checked="" type="checkbox"/> 17 mars | <input checked="" type="checkbox"/> 26 oktober |
| <input checked="" type="checkbox"/> 28 april | <input type="checkbox"/> 30 november |
| <input checked="" type="checkbox"/> 24 maj | <input type="checkbox"/> 21 december |
| <input checked="" type="checkbox"/> 16 juni | |

Föranmäl gärna din frågeställning till e-tjanster@1177.se

1177