

## Frågor och svar den 30 november 2022

### Användarforum e-tjänster inom 1177

Frågorna kom i chatten och muntligt på mötet.

Fråga	Svar
Ungefär när på våren 2023 kommer re-direct genomföras så att invånare uppdaterar eller bekräftar sina inställningar?	Vi hoppas så tidigt som möjligt, under Q1. Vi vill synka re-directen och en uppdatering gällande texterna i inställningar så att det sker samtidigt.
Gäller detta oavsett mottagning? Alltså om patienten har haft kontakt med tex. Endokrin via 1177 och nu vill Njurmottagnigen ha kontakt med patienten. Då är det okej att för Njurmottagningen att kontakta patienten över 1177?	Ja. När man loggar in och godkänner villkorstexterna så har man gett medgivande till digital dialog, oavsett mottagning. Vill man inte ha digital dialog behöver man i stället låsa sin inloggning.
Finns det någon information om vad man godkänner när man loggar in första gången?	Det finns en villkorstext man får upp när man loggar och den finns tillgänglig i invånarens inställningar. Den texten ska vi se över och tydliggöra så det blir ännu tydligare för invånaren vad det är man godkänner kopplat till digital dialog.
Hur vet regionen att invånaren har låst sitt konto? IsActiveUser?	I personalverktyget går det inte att skicka ett ärende till någon med låst konto, och det syns tydligt att invånaren inte är aktiv i tjänsten. I externa system är det IsActiveUser som man får ansluta till.
Man kanske inte ska använda ordet "samtycke", eftersom det begreppet ofta är kopplat till åtkomst för vårdpersonal till patientinformation?	Ja, vi kommer att se över det begreppet och tydliggöra så det inte blir några missförstånd från invånarens håll.
Hur döljer man en webbtidbokstjänst? Eller kommer det inte längre gå?	Det kommer att gå framåt, dock inte i denna release. Man kan gå in på webbtidbokstjänsten på mottagningen och där kommer man kunna dölja ärendetypen. I ett första steg kommer detta inte att gå, utan ni kan kontakta oss på förvaltningen för att dölja en sådan ärendetyp. Målsättning att det ska gå att göra igen efter kommande release.

Vem ska man kontakta angående dold tidbok då det inte går att göra själv längre?	Skicka in ett ärendet via supporten (e-tjanster@1177.se) så hjälper vi till med det.
Ska det vara någon speciell rubrik på ärendet så ni kan prioritera dolda tidböcker?	Alla ärenden från er kommer till förvatningen ganska omgående, så skicka till oss via supporten så prioriterar vi det internt.
Gäller statistiken enbart för invånares supportärenden, eller är det både invånare och regionala förvaltningar?	Statistiken gäller både invånarärenden och regionala ärendena, men de regionala ärendena är ganska få jämförelsevis. Kan vara så att supporten inte alltid taggar upp ärenden helt korrekt med om det är region/vårdpersonal/invånare som har anmält ärendet.
Det känns som att "Övrigt" har stort förbättringspotential. Leder ärendena till någon typ av åtgärd, såsom att se över vilken information som inte verkar finnas eller ses av den som skickar ärende "fel"?	"Det stämmer, går att djupdyka i mycket där och finns mycket att hämta. Ska kika närmre på detta framöver" meddelar Camilla Widmark - Supportansvarig på Inera.
Om invånaren redan fyllt i uppgifter innan vi slog på Personuppgiftstjänsten hämtas inte denna, hur kan vi göra då för att få med de uppgifterna också?	Inom 1177 e-tjänsterna kan du använda alla kontaktuppgifter som invånaren fyllt i, även om de är ifyllda innan ni som region anslutit till Personuppgiftstjänsten. De kontaktuppgifter som invånaren valt att dela till PU kan ni hämta in till t ex era verksamhetssystem när ni gör denna integration
Finns det siffror på hur stor andel av supportärenden som löses av den nationella supporten 1st line, och hur mkt som ev. skickas vidare till regionerna?	Nej, det har vi tyvärr inte statistik på idag. Eftersom regionerna inte har en handläggare i vårt ärendehanteringssystem är detta svårt att följa upp. Hoppas kunna ta med oss detta i upphandlingen då vi märker att statistik och uppföljning är något vi behöver lägga mer fokus på.
Jag tittar i stasiken för ärendena i vår region och funderar på om Genomsnittlig ärendetid visar	Frågor gällande statistik ska till statistikplattformen, statistikplattformen@inera.se.

<p>timme_minut_sekund? Så här står det i Confluence, och jag tycker inte det tydliggör något: Genomsnittlig ärendetid är beräknat utifrån tid till ärende är avslutat (workflowstatus 60) med ärenden som stängts automatiskt borträknade.</p>	
<p>Är datum för releaser 2023 satta?</p>	<p>De kommer upp på Confluence nästa vecka: <a href="https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/1VE/pages/215489499/1177+e-tj+nster+-+Information">https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/1VE/pages/215489499/1177+e-tj+nster+-+Information</a></p>