

Använda omvänt ärendeflöde

Omvänt ärendeflöde är när mottagningen skickar ett meddelande/en fråga till patienten via 1177 Vårdguidens e-tjänster. För att kunna skicka ett ärende måste man ha behörigheten vårdgivare. Administratören skapar mallar för meddelanden/frågor som ska skickas till patienten.

Välj "Skicka nytt ärende" som du hittar under "Mina ärenden". Observera att du måste ha behörigheten "Vårdgivare".

The screenshot shows the user interface for 'Mina vårdkontakter' (My care contacts) at 'TEST mottagning VGR'. The user is logged in as Linda Salomonsson. The main menu on the left is expanded to 'MINA ÄRENDEN'. Under this menu, 'Skicka nytt ärende' is highlighted with a blue circle. Other options include 'Tilldelade ärenden', 'Avslutade ärenden', 'Sök ärende', 'LISTNING', 'INVÅNARE', 'ÄRENDETYPER', 'EXTERNA TJÄNSTER', and 'STARTSIDA'. The main content area shows 'Inkomna ärenden' with a table header: 'Datum & Tid', 'Från', 'Personnummer', and 'Ärendetyp'. Below the header, it states 'Det finns inga inkomna ärenden att visa'.

Skriv in patientens personnummer och klicka på "Hämta".

The screenshot shows the 'Skicka ärende' form. The user is logged in as Linda Salomonsson. The main menu on the left is expanded to 'MINA ÄRENDEN', and 'Skicka nytt ärende' is selected. The main content area shows 'Skicka ärende 1 av (2)'. Below this, there is a section titled 'Ange invånare' with a text input field for 'Ange invånarens personnummer:' and a 'Hämta' button. An example format is provided: '(Ex. ÅÅÅÅMMDD-XXXX)'.

Välj vilken mall du vill använda. Mallarna byggs av administratören. (Information) betyder att man endast skickar ut ett meddelande, (Fråga) betyder att man skickar ett meddelande eller en fråga och patienten har möjlighet att besvara tillbaka.

The screenshot shows the 'Välj mall' dropdown menu. The user is logged in as Linda Salomonsson. The main menu on the left is expanded to 'MINA ÄRENDEN', and 'Skicka nytt ärende' is selected. The main content area shows 'Skicka ärende' with a 'Skapa ärende' button. The dropdown menu is open, showing a list of templates: 'Bekräftelse spärr av journal (Information)', 'Bokning av tid (Fråga)', 'Fråga till invånare om mediciner (Fråga)', 'Lyncmöte (Information)', 'Meddela provsvar (Information)', 'Meddelande till invånare (Information)', 'Ordination (Fråga)', 'Provsvar (Fråga)', 'Påminnelse inför besök (Fråga)', 'Videomöte (Fråga)', and 'Återbud - kallas ej mer (Fråga)'.

Välj t ex "Ordination". Du får upp mallen som den är byggd. I detta fall finns först en standardtext man har lagt in och sedan skriver man ordinationen i den vita rutan. Frågor till invånaren ser man nedan. Klicka på "Skicka".

> Instruktion (visas ej för invånaren)

> Information till invånare enligt mall

Enligt senaste provtagningen så kommer här din ordination. Vänligen bekräfta att du mottagit ordinationen.

> Meddelande till invånare

Här skriver man in ordinationen|

Med vänlig hälsning

LINDA SALOMONSSON
Regionutvecklare
2017-04-10

> Frågor till invånare enligt mall

Fråga 1: Jag har mottagning ordinationen

Fråga 2: Ev frågor:

Ärendet sparas under Skickade frågor/Inkomna svar i menyn till vänster.

När du har skickat meddelanden får du besked om att ärendet är sparad och skicka till patienten samt en förklaring till vart du hittar skickade frågor och inkomna svar.

Du ser här din skickade frågor och svar. (du ser även namn och personnummer på patienten, detta är bortklippt här). Under status ser du om patienten läst meddelanden (L) samt om du fått ett svar (S).

> MOTTAGNINGENS ÄRENDEN	Datum & Tid	Ärendetyp	Status
Inkomna ärenden	2014-04-09, 13:29	Fråga till invånare	L
Fördelade ärenden	2014-04-10, 12:16	Påminnelse inför besök	L
Avslutade ärenden	2014-04-17, 14:25	Påminnelse inför besök	L
Sök ärende	2014-08-28, 10:48	Fråga till invånare om...	L
> MINA ÄRENDEN	2015-08-07, 10:34	Rådgivning	S
Tilldelade ärenden	2016-04-20, 15:07	Provsvvar	
Avslutade ärenden	2016-11-03, 14:18	Fråga till invånare om...	L
Skicka nytt ärende	2016-11-03, 14:19	Påminnelse inför besök	S
> Skickade frågor/Inkomna svar	2016-12-09, 11:43	Provsvvar	
	2017-03-10, 14:23	Ordination	L
	2017-03-13, 10:14	Fråga till invånare om...	L
	2017-03-13, 10:15	Provsvvar	L
	2017-04-10, 13:37	Ordination	

Så här ser meddelandet ut för patienten. Patienten bekräftar ordinationen och skickar in.

TEST mottagning VGR i

[Skriv ut](#)

Mån, 10 Apr 2017

Inkommet från TEST mottagning VGR

Information:
Enligt senaste provtagningen så kommer här din ordination. Vänligen bekräfta att du mottagit ordinationen.
Här skriver man in ordinationen

Jag har mottagning ordinationen
 Ja Nej

Hur kan någon annan se om jag som vårdgivare har skickat ett meddelande till patient?

Alla ärenden går att finna under mottagningens "Fördelade ärenden".

MOTTAGNINGENS ÄRENDEN					
Inkomna ärenden					
Fördelade ärenden					
Avslutade ärenden					
Sök ärende					
Datum	Från	Personnummer	Ärendetyp	Fördelat till	Status
2017-04-10			Ordination	Linda Salomonsson	S

Skapa mallar

Mallarna byggs av en administratör. Gå in på administrationsfliken och välj -> Ärende -> Mallar för invånarärende.

Mina vårdkontakter
TEST mottagning VGR

Ärendehantering Administration

Du är inloggad som: Linda Salomonsson | Personliga inställningar | Skriv ut | Logga ut

Inställningar för TEST mottagning VGR

Inställningar Ärendetyper Villkorstexter

Inställningar för mottagningen

- Uppgifter om mottagningen
- Avisering via e-post
- Övrig information
- Påminnelse till vårdgivare
- Påminnelse till invånare
- Export av ärenden till arkiv
- Visa inte länk till 1177.se
- Vårdtyper
- Geografiskt betjäningssområde
- Listningsönskemål

Mallar för invånarärenden

Mina vårdkontakter
Tel: 08-123 135 25
06:00-22:00
Hjälp

Här ser du vilka mallar som finns på mottagningen och kan skapa nya mallar.

Mallar för invånarärende

> Skapa mall för invånarärende

Här skapar du mallar för ärenden som vårdgivarna på er mottagning ska kunna skicka till invånarna. Klicka på knappen "Skapa mall" nedan. Gör inställningar för ärendemallen och spara. Den hamnar då som en länk bland de övriga nedan. Redigera ärendemallen genom att klicka på den i listan.

> Ärendemallar för mottagningen

Ärendetyper med bock(✓) framför är aktiverade och klara att användas.

- ✓ [Bekräftelse spärr av journal](#)
- ✓ [Bokning av tid](#)
- ✓ [Fråga till invånare om medicinering](#)
- ✓ [Lyncmöte](#)
- ✓ [Meddela provsvar](#)
- ✓ [Meddelande till invånare](#)
- ✓ [Ordination](#)
- ✓ [Provsvar](#)
- ✓ [Påminnelse inför besök](#)
- ✓ [Videomöte](#)
- ✓ [Återbud - kallas ej mer](#)

Man namnger mallen t ex "Ordination". Det kan vara bra att döpa mallen mer specifikt, då är det lättare att se i ärendelistan exakt vad det handlar om.

Du kan skriva en instruktion till vårdgivaren som inte visas för patienten och du lämnar också en instruktion till invånaren. I exemplet ovan med ordination hade man här skrivit: " Enligt senaste provtagningen så kommer här din ordination. Vänligen bekräfta att du mottagit ordinationen."

Skapa mall för invånarärende

> Skapa mall

Namnge ärende

Instruktion till vårdgivare (visas ej för invånare)

Information till invånare

Ska invånare kunna svara
 Ja Nej
 Visa "Lägg till i kalender" knapp för invånaren

> Aktivera ärendemall för invånare
 Aktivera

"Ska invånaren kunna svara?" Om du väljer "nej" så blir det endast ett meddelande som skickas ut till invånaren. Väljer du "ja" så blir det möjligt för invånaren att svara och då kan du bygga upp ett formulär med flera frågor, precis om i egen ärendetyp. Se nedan.

Här kan du nu skapa ett formulär där du dels skickar ut information och dels ställer frågor som patienten ska besvara. Frågorna byggs upp på samma sätt som man gör vid "Egen ärendetyp", dvs du ställer en fråga eller ett påstående och bestämmer hur patienten ska besvara.

> Skapa mall

Namnge ärende

Instruktion till vårdgivare (visas ej för invånare)

Information till invånare

Ska invånare kunna svara
 Ja Nej
 Visa "Lägg till i kalender" knapp för invånaren

> Frågor som visas för invånare

> Fråga 1

Fråga

Typ av fråga
 Fritextsvar Ja/Nej fråga Ja/Nej fråga med kommentar Flervalsfråga

Obligatorisk för invånaren att besvara

> Fråga 2

Fråga

Typ av fråga
 Fritextsvar Ja/Nej fråga Ja/Nej fråga med kommentar Flervalsfråga

Obligatorisk för invånaren att besvara

> Fråga 3

Fråga

Typ av fråga
 Fritextsvar Ja/Nej fråga Ja/Nej fråga med kommentar Flervalsfråga

Obligatorisk för invånaren att besvara

Lägg till fler frågor