

Frågor och svar om funktionen Ny fråga i ärendet

Innehåll

Kan jag fortfarande se ärenden som är fördelade till andra kollegor på min mottagning?	3
Finns risken att en ny fråga inte blir besvarad när den hamnar endast hos ärendehanteraren?.....	3
Behöver jag vara orolig över att funktionen kommer att användas som en chatt och därmed leda till merjobb?.....	3
Kan vi fortsätta att använda funktionen Avsluta utan svar, till exempel om vi har valt att kontakta invånaren via telefon i stället?	4
När kan jag använda Besvara och avsluta direkt?	4
Vad händer om jag som ärendehanterare missar att en invånare har ställt en ny fråga i ärendet?.....	5
Får ärendehanteraren en avisering när invånaren skickar en ny fråga i ärendet?.....	5
Om det kommer en ny fråga i ett ärende från en invånare, hamnar frågan i mottagningens inkorg eller hos ärendehanteraren?	5
Vi använder grupper på vår enhet. Hamnar en ny fråga i ärendet i mottagningens inkorg eller i ärendehanterarens inkorg i personalverktyget?	6
Måste ärendehanteraren fördela alla inkomna ärenden till grupper på mottagningen för att säkra upp om kollegor är borta?.....	6
När kan vården skicka ett delsvar?.....	6
Går det att skicka en ny fråga i ärendet i alla ärendehanteringstjänster?.....	6

Kan jag fortfarande se ärenden som är fördelade till andra kollegor på min mottagning?

Ja, det är ingen förändring mot hur det har varit tidigare. Om vårdmedarbetaren har rollen ärendemottagare kan hen se även andra medarbetares ärenden i Alla ärenden. Om medarbetaren endast har rollen ärendehanterare ser hen endast sina ärenden under Alla ärenden.

Finns risken att en ny fråga inte blir besvarad när den hamnar endast hos ärendehanteraren?

Beroende på hur arbetssätten ser ut på enheten kan ni behöva fundera över om ni ska fortsätta att arbeta som ni gjort tidigare eller om funktionen Grupper kan hjälpa er att minimera den risken. Grupper kan underlätta för enheter där eventuella kompletterande frågor kan besvaras av medlemmar i gruppen.

Behöver jag vara orolig över att funktionen kommer att användas som en chatt och därmed leda till merjobb?

Detta är ingen chattfunktion utan en möjlighet att ställa en ny fråga i det aktuella ärendet.

Det finns också en hjälptext när man väljer Ny fråga i ärendet som lyder: Har du någon mer fråga angående det här ärendet? Skicka i så fall ett meddelande nedan (se bilden nedan).

Detta är något vi behöver följa upp och utvärdera löpande. Hittills har det inte använts som en chatt när verksamheter har testat funktionen.



Kan vi fortsätta att använda funktionen Avsluta utan svar, till exempel om vi har valt att kontakta invånaren via telefon i stället?

Det är ingen förändring mot hur det varit tidigare, men rekommendationen är att ni ändå svarar på ärendet och förtydligar att ärendet hanterats genom kontakt via telefon. Skulle patienten ha en följdfråga på samtalet har hen möjlighet att skicka en ny fråga i ärendet och historiken i ärendet blir komplett. Annars är risken att invånaren startar ett nytt ärende eller ringer till mottagningen vid frågor.

När kan jag använda Besvara och avsluta direkt?

Vi ska alltid ge invånaren möjlighet att ställa en följdfråga på vårt svar. Svartalernativet Besvara och avsluta direkt kan användas om man bedömer att det inte är lämpligt med fortsatt dialog i ärendet, till exempel:

- Invånaren har ställt en ny fråga som inte har med det pågående ärendet att göra. Informera invånaren om att hen får starta ett nytt ärende.

- Invånaren har återkommit flera gånger i samma ärende och fått uttömmande svar.
- Invånaren har skickat ett slutsvar, till exempel tack eller trevlig helg.
- Vårdmedarbetaren bedömer att det är mer lämpligt att ha kontakt med invånaren på annat sätt, till exempel telefon eller fysiskt möte.
- Invånaren är hotfull.

Vad händer om jag som ärendehanterare missar att en invånare har ställt en ny fråga i ärendet?

Den nya frågan kommer få en röd flagga om den inte blivit besvarad inom två dagar.

Får ärendehanteraren en avisering när invånaren skickar en ny fråga i ärendet?

Ärendehanteraren får en avisering via mejl eller sms att det har kommit en ny fråga i ärendet under förutsättning att hen har gjort de inställningarna i personalverktyget.

Om man arbetar med grupper får alla i gruppen en påminnelse, förutsatt att man har aviseringsinställning aktiverad. På det sättet kan flera hjälpas åt när det behövs. Annars är det endast ärendehanteraren som får en påminnelse via mejl.

Om det kommer en ny fråga i ett ärende från en invånare, hamnar frågan i mottagningens inkorg eller hos ärendehanteraren?

Hos ärendehanteraren.

Vi använder grupper på vår enhet. Hamnar en ny fråga i ärendet i mottagningens inkorg eller i ärendehanterarens inkorg i personalverktyget?

Den nya frågan hamnar i gruppen om ärendehanteraren har fördelat ärendet till gruppen, antingen i samband med att hen svarar på ärendet eller senare i dialogen. Om en ärendehanterare vet om att hen ska vara borta under en period, då kan ärendena fördelas till en kollega eller till en grupp.

Måste ärendehanteraren fördela alla inkomna ärenden till grupper på mottagningen för att säkra upp om kollegor är borta?

Det finns olika rutiner för hur ärenden fördelas när kollegor ska på semester eller är borta av andra anledningar. Men ett sätt är att fördela till en grupp för att fler ska kunna hjälpas åt med eventuella frågor som kommer in.

När kan vården skicka ett delsvar?

Om det krävs längre tid än 2–3 vardagar för att besvara ett ärende, så behöver invånaren informeras om det, och det kan man göra med ett delsvar. Det gemensamma målet för svarstid är att ärenden ska behandlas utan onödigt dröjsmål. Målet är att verksamheten ska ge ett passande svar på hur de kan lösa invånarens ärende på bästa sätt, inom två vardagar.

Går det att skicka en ny fråga i ärendet i alla ärendehanteringstjänster?

Ja, det går att ställa en ny fråga i ärendet eller att komplettera information i alla ärendehanteringstjänster.