

# Ny fråga i ärende

Ny funktionalitet hösten 2024

# Ny funktionalitet: Ny fråga i ärende

## Vad ändras?

- Invånare kan skicka en ny fråga eller komplettera information i ett inskickat ärende *innan* hen fått svar från vårdmedarbetare.
- Invånare kan skicka en ny fråga eller komplettera information *efter* att hen fått ett svar från vårdmedarbetare.
- vårdmedarbetare kan komplettera sitt svar till invånaren i ett redan besvarat ärende.

## Varför?

- Invånare och vårdmedarbetare har varit frustrerade över att de inte har kunnat fortsätta dialogen efter att vårdmedarbetaren besvarat ärendet.
- Det har inte varit möjligt för invånaren att ställa följdfrågor när ett ärende har besvarats av vårdmedarbetaren. Det har lett till att de har kontaktat vården igen, i ett nytt ärende i e-tjänsterna eller på andra sätt, till exempel via telefon.
- Vårdmedarbetare har ibland behövt ge kompletterande svar eller kontakta invånaren av andra anledningar i ärendet. Då har de antingen behövt skicka ett nytt meddelande till invånaren eller behövt kontakta dem via telefon. Det leder till merarbete och att kopplingen till ärendehistoriken bryts.

# Hur fungerar ”Ny fråga i ärendet” för invånare?

Invånare har möjlighet att återkomma med ny fråga i ärendet i 10 dagar.

Invånare kan:

- komplettera ärendet om de missat att få med något *innan* vården har svarat.
- ställa följdfrågor eller skicka kommentarer *efter* att vården har svarat.

1177 Testperson1 1177 e-tjänster

Inställningar Logga ut Meny

< Inkorg

## Egen vårdbegäran

Hjärtmottagning Hässleholm

→ Till mottagningens startsida

**NY FRÅGA I ÄRENDET**

**Svar**

Tack för din vårdbegäran.  
För att kunna utreda och undersöka ditt behov av vård hos oss ber vi dig att fylla i ett formulär. I formuläret svarar du på mer specifika frågor om dina upplevda problem.

### Ny fråga

Har du någon mer fråga angående det här ärendet? Skicka i så fall ett meddelande nedan.

Meddelande (Obligatorisk)

Jag undrar...

13 av 1000 tecken

AVBRYT

SKICKA

# Hur fungerar ”Ny fråga i ärendet” för invånare?

Invånare kan ställa en ny fråga i ett ärende av typen **fråga** som vården har initierat och besvarat.



1177 Marcus Björklund

Inställningar Logga ut Meny

< Inkorg

**Mina mediciner**

Hjärtmottagning Hässleholm

→ Till mottagningens startsida

**NY FRÅGA I ÄRENDET**

**Fråga**

Vi vet inte alltid vilka mediciner du tar. Det är viktigt att du tillsammans med oss håller koll på dina läkemedel för att undvika att något blir fel. Därför vill vi gärna att du fyller i den här listan över dina läkemedel. Fyll i hela listan vid ett och samma tillfälle. Skicka in genom att trycka på "Skicka" längst ner, gärna några dagar innan vi ska ha kontakt.

Med vänlig hälsning  
Arvid Testperson  
Lab test ABC  
2024-07-09

**Svara**

Har du någon överkänslighet eller allergi mot läkemedel?

Ja

Nej

I ärenden av typen **information** som vården har initierat är det inte möjligt att fortsätta dialogen, det vill säga ställa en ny fråga i ärendet.



1177 Marcus Björklund

Inställningar Logga ut Meny

< Inkorg

**Det är dags att ta prover**

Hjärtmottagning Hässleholm

→ Till mottagningens startsida

**Information**

Hej,  
Det är snart dags för dig att besöka oss fysiskt, via telefon eller videobesök. Innan besöket behöver du boka tid för provtagning på din vårdcentral eller någon av sjukhusens provtagningsenheter. Proverna ska tas 4-6 dagar innan besöket. En separat kallelse till besöket kommer skickas till inkorgen på 1177 och eventuellt som brev på posten om du inte avlagt dig papperskallelse på 1177.




Med vänlig hälsning  
Arvid Testperson  
Lab test ABC  
2024-07-09

# Hur fungerar ”Ny fråga i ärende” för vårdmedarbetare?

Vårdmedarbetare ser att ärendet kommer vara öppet för dialog.

Vårdmedarbetare har möjlighet att komplettera ärendet under 10 dagar.

Svar till invånaren

**B** *I* Normal ⌵   

8000 tecken kvar

Med vänlig hälsning  
Alfhild Sverkersson  
2024-08-23

BIFOGA FILER

**BESVARA**   BESVARA OCH AVSLUTA DIREKT   AVSLUTA UTAN SVAR

Invånaren kan återkomma när du besvarar.

Om invånaren inte återkommer i ärendet under de 10 dagarna avslutas ärendet automatiskt.

# Vy för ärendehanterare – Mina ärenden

Nytt ärende har fördelats till en **grupp** av ärendemottagaren.

Ärende där invånaren har en ny fråga. Den nya frågan går direkt till ärendehanteraren.

Nytt ärende har fördelats till ärendehanteraren av ärendemottagaren.

**Mina ärenden** SKICKA ÄRENDE

ÄRENDEN ATT HANTERA ALLA ÄRENDEN

Uppdaterat ↓	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	Hanterare
2024-08-23 18:02	Ansök om ett intyg	2024-08-23 14:29	19871207-2399	Testperson3	Tilldelat	Grupp 1
2024-08-23 18:01	Kontakta oss	2024-08-23 17:59	19650623-2880	Testperson3	Tilldelat (fråga från invånaren)	Alfhild Sverkersson
2024-08-23 17:51	Egen vårdbegäran	2024-07-03 10:26	19871207-2399	Testperson3	Tilldelat	Alfhild Sverkersson

Resultat per sida: 10 1 - 3 av 3 << < > >>

- Funktionen **grupper** minskar risken för att ärenden eller frågor inte blir besvarade i tid, det vill säga inom 2-3 vardagar.
- När ärendet är fördelat till en grupp så går en ny fråga i ärendet direkt till gruppen, i stället för till ärendehanteraren.
- Rekommendationen är därför att fördela ärendet till en grupp. Då minskar risken för att en ny fråga i ett ärende inte blir besvarad i tid om en ärendehanterare blir sjuk eller har semester.

Lär dig mer om grupper på [Grupper-Öppen info: 1177 inloggningsportal-Confluence \(atlassian.net\)](#).

# Vy för ärendehanterare – Alla ärenden

Under Alla ärenden visas ärenden som är besvarade. Invånaren har inte fortsatt dialogen i ärendet. Ärendet avslutas automatiskt 10 dagar efter senaste kontakt.

## Mina ärenden

SKICKA ÄRENDE

ÄRENDEN ATT HANTERA **ALLA ÄRENDEN**

Status ▾ Datum ▾ Invånare ▾ Ärendetyp ▾ Avslutat ▾

Uppdaterat ↓	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	Hanterare
2024-08-23 18:02	Ansök om ett intyg	2024-08-23 14:29	19871207-2399	Testperson3	Tilldelat	Grupp 1
2024-08-23 18:01	Kontakta oss	2024-08-23 17:59	19650623-2880	1177 e-tjänster Testperson2	Tilldelat (fråga från invånaren)	Alfhild Sverkersson
2024-08-23 17:51	Egen vårdbegäran	2024-07-03 10:26	19871207-2399	Testperson3	Tilldelat	Alfhild Sverkersson
2024-08-23 17:19	Egen vårdbegäran	2024-08-23 16:53	19650713-2758	1177 e-tjänster Testperson1	Fördelat (besvarat)	Alfhild Sverkersson
2024-08-19 16:40	Egen vårdbegäran	2024-08-19 14:43	19871207-2399	Testperson3	Fördelat (besvarat)	Alfhild Sverkersson

Resultat per sida: 10 ▾ 1 - 5 av 5 |< < > >|

[Visa äldre avslutade ärenden](#)

# Vy för ärendehanterare – Mina ärenden

**Mina ärenden** SKICKA ÄRENDE

ÄRENDEN ATT HANTERA **ALLA ÄRENDEN**

Status  Datum  Invånare  Ärendetyp  Avslutat

**Flaggat**  
 **Tilldelat**

- Ohanterat
- Delsvar från ärendemottagare
- Delsvar skickat
- Motfråga till invånare
- Svar från invånare
- Fråga till invånare
- Besvarat
- Ny fråga från invånare

Filtera på om invånaren har läst senaste meddelandet i ärendet

- Alla
- Oläst av invånaren
- Läst av invånaren

RENSA FILTER VISA RESULTAT

	Personnummer	Invånare	Status	Hanterare
-27 15:22	19540516-2644	Hansen Anette	Tilldelat	Arvid Testperson
-27 12:31	19470722-3196	Björklund Marcus	Tilldelat (fråga från invånaren)	Arvid Testperson
-27 14:14	20070422-2389	Viklund Linnea	Fördelat (besvarat)	Arvid Testperson
-21 11:23	19871207-2399	Testperson3	Tilldelat (motfråga till invånare)	Arvid Testperson

Resultat per sida: 10 1 - 4 av 4

Nya filtreringsmöjligheter

- Besvarat
- Ny fråga från invånare

Filtrerat på Ny fråga från invånare

**Mina ärenden** SKICKA ÄRENDE

ÄRENDEN ATT HANTERA **ALLA ÄRENDEN**

Status **1 val** Datum  Invånare  Ärendetyp  Avslutat

**Ny fråga från invånare** RENSA ALLA FILTER

Uppdaterat ↓	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	Hanterare
● 2024-06-27 14:50	Kontakta oss	2024-06-27 12:31	19470722-3196	Björklund Marcus	Tilldelat (fråga från invånaren)	Arvid Testperson

Resultat per sida: 10 1 - 1 av 1



# Mer information om Grupper

Funktionen **Grupper** minskar risken för att ärenden eller frågor inte blir besvarade i tid, det vill säga inom 2-3 vardagar.

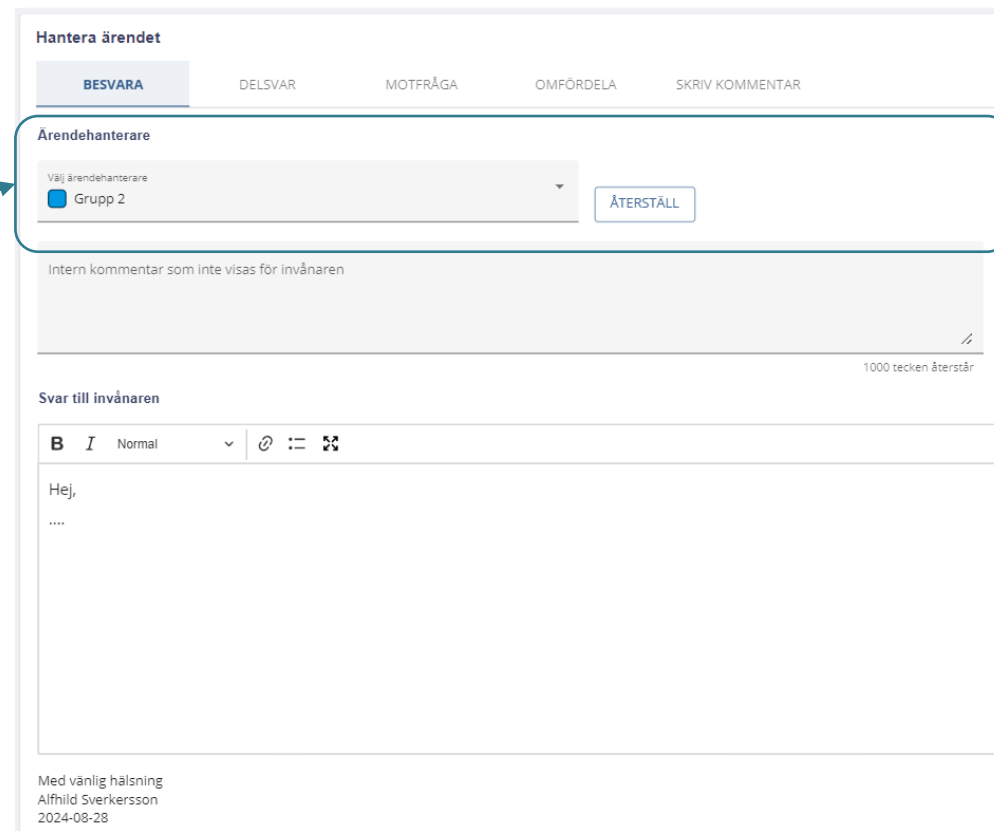
Rekommendationen är därför att fördela ärendet till en grupp. Då minskar risken för att en ny fråga i ett ärende inte blir besvarad i tid om en ärendehanterare blir sjuk eller har semester.

Grupper innebär att du som ärendehanterare är medlem i en grupp med andra ärendehanterare på din enhet.

När ärendemottagaren fördelar ett ärende till gruppen får ni alla en avisering om ett nytt ärende i gruppen.

För att arbeta i ärendet behöver du först fördela det från gruppen till dig själv.

Om du sedan vill att gruppen ska ta över ärendet efter att du besvarat det så fördelar du det tillbaka till gruppen igen. Det kan du göra samtidigt som du besvarar meddelandet.



The screenshot shows a web interface for handling a case. At the top, there are tabs: 'BESVARA' (selected), 'DELSVAR', 'MOTFRÅGA', 'OMFÖRDELA', and 'SKRIV KOMMENTAR'. Below the tabs is the 'Ärendehanterare' section, which includes a dropdown menu labeled 'Välj ärendehanterare' with 'Grupp 2' selected, and an 'ÅTERSTÄLL' button. Below this is a text area for 'Intern kommentar som inte visas för invånaren' with a character count of '1000 tecken återstår'. Underneath is the 'Svar till invånaren' section, which has a rich text editor with a toolbar containing 'B', 'I', 'Normal', a dropdown arrow, a link icon, a list icon, and a table icon. The text area contains 'Hej,' followed by '....'. At the bottom, there is a signature block: 'Med vänlig hälsning', 'Alfhild Sverkersson', and '2024-08-28'.

Lär dig mer om grupper på [Grupper - Öppen info: 1177 inloggningsportal - Confluence \(atlassian.net\)](#).

# Hur hanterar vi invånare med rättshaveristiskt beteende?

vårdmedarbetare ska bara använda **BESVARA OCH AVSLUTA DIREKT** när det inte är lämpligt med fortsatt dialog i ärendet.

Följande punkter ska vara uppfyllda:

- Invånaren har redan återkommit flera gånger i samma ärende och fått uttömmande svar.
- vårdmedarbetaren bedömer att det är mer lämpligt att ha kontakt med invånaren på annat sätt, till exempel telefon eller fysiskt möte.

Svar till invånaren

B I Normal

8000 tecken kvar

Med vänlig hälsning  
Alfhild Sverkersson  
2024-08-23

BIFOGA FILER

BESVARA BESVARA OCH AVSLUTA DIREKT AVSLUTA UTAN SVAR

Invånaren kan återkomma när du besvarar.

# Det här behöver göras på mottagningen innan 9 september

- Analysera om den nya funktionaliteten att skicka ny fråga i ärende kräver förändrade arbetssätt
  - Fördela ärendet till grupper.
- Ändra till 10 i Avsluta obesvarade ärenden automatiskt i mottagningens aviseringsinställningar.