

Ny fråga i ärendet (fortsatt dialog)

Utbildning för vårdpersonal

Agenda

- Därför införs Ny fråga i ärendet
- Så fungerar det i 1177 personalverktyg
- Hur ärenden hanteras under dialogtiden
 - Så ser ärendet ut för invånare och vårdpersonal
 - Vyer för ärendemottagare och ärendehanterare
- När kan det vara aktuellt att avsluta ett ärende
- Vad händer 16 september när funktionen slås på i Region Skåne
- Stöd, information och vägledning

Bra att veta under utbildningen

- Ställ gärna frågor i chatten under utbildningen. Vi avslutar med en frågestund om tiden räcker.
- Bilderna kommer från testmiljön för 1177 personalverktyg. Därför kan utseendet skilja sig från produktionsmiljön.
- Vi följer ett ärende från invånare till vårdpersonal och växlar mellan båda vyerna.
- Presentationen skickas ut som pdf efter utbildningen.

Därför införs Ny fråga i ärendet

För att göra kontakten med vården enklare och mer sammanhållen, införs funktionen Ny fråga i ärendet. Invånaren kan ställa en följdfråga i samma ärende istället för att skapa ett nytt ärende.

Ett återkommande önskemål i "Nöjd kund-undersökning (NKI) 2025" från 1177 är just möjligheten att kunna fortsätta dialogen när ett ärende inte är helt avslutat.

När jag får ett svar från vården kan jag inte svara tillbaka. Ärendet avslutas automatiskt, och jag måste börja om.

Region Skåne 1177 – Nöjd kund-undersökning 2025



Jag försökte skriva ett meddelande till min läkare, men ärendet stängdes direkt och jag kunde inte svara.

Region Skåne 1177 – Nöjd kund-undersökning 2025



Därför införs Ny fråga i ärendet

Vårdpersonalen får en tydligare bild av ärendets historik och tidigare kommunikation.

Det är inte alltid lätt att förutse vilka följdfrågor som kan dyka upp. Med Ny fråga i ärendet kan invånaren fortsätta dialogen i samma ärende om det uppstår behov av förtydliganden eller nya frågor.

Det blir enklare att se historiken när hela dialogen finns kvar i samma ärende.

Vi ser färre telefonsamtal när invånaren kan fortsätta dialogen i samma ärende. Följdfrågor kan tas direkt i ärendet i stället.



Om ärendet behöver lämnas över kan en kollega snabbt få en bild av vad som redan har gjorts och sagts.

Så fungerar det i 1177 personalverktyg

Ny fråga i ärendet gör det möjligt att fortsätta dialogen i samma ärende i upp till 10 dagar efter att ärendet har besvarats.



Fortsatt dialog

Ärendet hålls öppet i 10 dagar efter att det besvarats.



Följdfrågor och kompletteringar

Både invånare och vårdpersonal kan ställa följdfrågor och lämna kompletterande information.



Samma ärende hela vägen

Informationen samlas i samma ärende. Det ger en sammanhållen och effektiv hantering av ärenden.

Hur ärenden hanteras under dialogtiden



1

1177 Testperson6 11...

← Hjärtmottagning Hässleholm

Kontakta oss

Här kan du lämna ett meddelande till oss.

Viktigt

- Du får svar i din inkorg på 1177.se inom 2-3 vardagar.
- Om det är akut eller livshotande, ring [112](#) .

☒ Jag har tagit del av den fullständiga informationen (Obligatorisk)

Beskriv vad du vill ha hjälp med (Obligatorisk)

Jag hade en telefontid inbokad igår, men läkaren ringde aldrig upp. Vet ni vad som kan ha hänt?

95 av 1000 tecken

SKICKA



2

Ärendemottagare

3

Ärendet fördelas

Mottagningens ärenden

Att hantera Tilldelade Inväntar svar Hanterade Avslutade Alla

Här visas ej tilldelade ärenden och ärenden vars handläggningstid löpt ut.

Uppdaterat ↓	Ärendetyp ↑	Skapat ↑	Personnummer ↑	Invånare ↑	Status ↑
2026-07-07 11:28	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Inkommet
2026-05-20 15:12	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr	2026-05-20 15:12	19871207-2399	1177-Vårdguiden Skåne Testperson3	Inkommet
2026-05-07 13:46	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version A - fritextfält följt av kryssrutor	2026-05-07 13:46	20070421-2380	Eliasson Karin	Inkommet
Gör en egen vårdbegäran - ögon					

TILLBAKA Kontakta oss Invånare Testperson6 1177-Vårdguiden Skåne * 19470630-2595 Uppdaterat 2026-07-07 11:28 Skapat 2026-07-07 11:28 Status Inkommet ID 253932 **SKRIV UT**

Invånare Testperson6 1177-Vårdguiden Skåne (19470630-2595)

Namn	Testperson6 1177-Vårdguiden Skåne
Personnummer	19470630-2595 KOPIERA 10 SIFFROR KOPIERA 12 SIFFROR
Mobiltelefon	+46700000000
Adress	Adelsgatan 15A, 26822 Lund
Listning	Vårdcentralen Ystad, PEDERSEN, PETER
Inloggning e-tjänsterna	Invånaren har loggat in i e-tjänsterna
Digital kontakt	-

Invånarens övriga ärenden på mottagningen

Ärendetext Kontakta oss

Beskriv vad du vill ha hjälp med Jag hade en telefontid inbokad igår, men läkaren ringde aldrig upp. Vet ni vad som kan ha hänt?

Händelser

Fördela till dig själv

Du kan besvara ärendet direkt efter att du fördelat.

FÖRDELA TILL DIG SJÄLV

Fördela till ärendehanterare eller grupp

Fördela Fördela med delsvår Flytta Skriv kommentar

Välj ärendehanterare eller grupp

Välj ärendehanterare eller grupp

FÖRDELA

Hur ärenden hanteras under dialogtiden

Invånaren kan komplettera ärendet innan vården har svarat



Invånare

4

1177

Testperson6 11... ▾

☰

[< Start](#)

Inkorg

Inkomna ▾

Visar 1-10 av 76

Filtrera ▾

Kontakta oss

2026-07-07

Skickat | Hjärtmottagning Hässleholm ☆

1177

Testperson6 11... ▾

☰

[< Inkorg](#)

Kontakta oss

[→ Till startsidan för Hjärtmottagning Hässleholm](#)

NY FRÅGA I ÄRENDET

Skickat

Beskriv vad du vill ha hjälp med
Jag hade en telefontid inbokad igår, men läkaren ringde aldrig upp. Vet ni vad som kan ha hänt?

Skickades: 2026-07-07 11:28

5

1177

Testperson6 11... ▾

☰

[< Inkorg](#)

Kontakta oss

[→ Till startsidan för Hjärtmottagning Hässleholm](#)

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

Meddelande (Obligatorisk)

jag glömde skriva att telefontiden var 11.30

44 av 1000 tecken

AVBRYT

SKICKA

Skickat

Beskriv vad du vill ha hjälp med
Jag hade en telefontid inbokad igår, men läkaren ringde aldrig upp. Vet ni vad som kan ha hänt?

Skickades: 2026-07-07 11:28

Hur ärenden hanteras under dialogtiden



Ärendehanterare

Mina ärenden

Att hantera Inväntar svar Hanterade Avslutade Alla

Här visas ärenden som är tilldelade till dig eller en grupp du tillhör.

FILTRERA

Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status
2026-07-07 11:35	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Tilldelat (fråga från invånare)
2026-07-01 13:18	Förnya recept på läkemedel	2026-07-01 13:18	20070421-2380	Eliasson Karin	Tilldelat
2026-04-10 14:11	Kontakta oss för att omboka eller avboka tid	2026-04-10 14:11	20070421-2380	Eliasson Karin	Tilldelat

Invånare

Testperson6 1177-Vårdguiden Skåne (19470630-2595)

Namn	Testperson6 1177-Vårdguiden Skåne
Personnummer	19470630-2595 KOPIERA 10 SIFFRORKOPIERA 12 SIFFROR
Mobiltelefon	+46700000000
Adress	Adelsgatan 15A, 26822 Lund
Listning	Vårdcentralen Ystad, PEDERSEN, PETER
Inloggning e-tjänsterna	Invånaren har loggat in i e-tjänsterna
Digital kontakt	-

Invånarens övriga ärenden på mottagningen

Ärendetext

Kontakta oss

Beskriv vad du vill ha hjälp med

Jag hade en telefontid inbokad igår, men läkaren ringde aldrig upp. Vet ni vad som kan ha hänt?

Händelser (2)

Fråga skickad av Testperson6 1177-Vårdguiden Skåne

jag glömde skriva att telefontiden var 11.30

2026-07-07 11:35

Intern händelse

Fördelat till Ärendehanterare Malin Karlsson av Ärendemottagare Malin Karlsson

2026-07-07 11:34



Besvara

Delsvar

Motfråga

Omfördela

Normal

B I @ : =

Tack för din information. Vi vet tyvärr inte vad som har hänt, men vi kommer att boka in en ny telefonsid till dig.

115 av 8000 tecken

Med vänlig hälsning

Malin Karlsson

2026-07-07

BIFOGA FILER

☐ Avsluta ärendet

SVARA

Invånare kan återkomma i ärendet inom 10 dagar när du väljer besvara.

Hur ärenden hanteras under dialogtiden



8

Invånare

1177

Testperson6 117...

< Start

Inkorg

Inkomna

Visar 1-10 av 100 28 olästa

Filtrera

Kontakta oss

OLÄST

2026-07-07

Svar | Hjärtmottagning Hässleholm

3 meddelanden

9

1177

Testperson6 11...

< Inkorg

Kontakta oss

Till startsidan för Hjärtmottagning Hässleholm

NY FRÅGA I ÄRENDET

Du kan skriva en ny fråga eller svara på frågor i det här ärendet inom 10 dagar, därefter avslutas ärendet.

Meddelande 3 av 3

Svar

Tack för din information. Vi vet tyvärr inte vad som har hänt, men vi kommer att boka in en ny telefontid till dig.

Med vänlig hälsning
Malin Karlsson
2026-07-07

Skickades: 2026-07-07 11:41

Meddelande 2 av 3

Skickat

Meddelande

jag glömde skriva att telefontiden var 11.30

Skickades: 2026-07-07 11:35

Meddelande 1 av 3

Skickat

Beskriv vad du vill ha hjälp med

Jag hade en telefontid inbokad igår, men läkaren ringde aldrig upp. Vet ni vad som kan ha hänt?

Skickades: 2026-07-07 11:28

9

1177

Testperson6 11...

< Inkorg

Kontakta oss

Till startsidan för Hjärtmottagning Hässleholm

Du kan skriva en ny fråga eller svara på frågor i det här ärendet inom 10 dagar, därefter avslutas ärendet.

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

Meddelande (Obligatorisk)

hej, vad bra att ni bokar in en ny tid. Gärna så snart som möjligt, för symtomen har förvärrats.

96 av 1000 tecken

AVBRYT

SKICKA

Meddelande 3 av 3

Svar

Tack för din information. Vi vet tyvärr inte vad som har hänt, men vi kommer att boka in en ny telefontid till dig.

Med vänlig hälsning
Malin Karlsson
2026-07-07

Skickades: 2026-07-07 11:41

Meddelande 2 av 3



10

Ärendehanterare

1177

Testperson6 11...

Mina ärenden

Att hantera

Inväntar svar

Hanterade

Avslutade

Alla

Här visas ärenden som är tilldelade till dig eller en grupp du tillhör.

FILTRERA

Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status
2026-07-07 11:46	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Tilldelat (fråga från invånare)
2026-07-01 13:18	Förnya recept på läkemedel	2026-07-29 13:58	20070421-2380	Eliasson Karin	Tilldelat
2026-04-10 14:11	Kontakta oss för att omboka eller avboka tid	2026-03-22 21:44	19540516-2644	Hansen Anette	Tilldelat

Hur ärenden hanteras under dialogtiden



Ärendehanterare

När ärendet har besvarats ligger det under fliken Hanterade

Mina ärenden

Att hantera

Inväntar svar

Hanterade

Avslutade

Alla

Här visas ärenden som hanterats och där invånare har möjlighet att återkomma.

☐ Läst av invånare

☐ Oläst av invånare

Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status
2026-07-07 11:55	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Tilldelat (besvarat)

När ärendet har avslutats ligger det under fliken Avslutade

Mina ärenden

Att hantera

Inväntar svar

Hanterade

Avslutade

Alla

Här visas avslutade ärenden.

☐ Läst av invånare

☐ Oläst av invånare

Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status
2026-07-18 01:00	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Avslutat



Ärendemottagare

Mottagningens ärenden

Att hantera

Tilldelade

Inväntar svar

Hanterade

Avslutade

Alla

Här visas hanterade ärenden där invånare har möjlighet att återkomma.

☐ Läst av invånare

☐ Oläst av invånare

Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status
2026-07-07 11:55	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Fördelat (besvarat)

Mottagningens ärenden

Att hantera

Tilldelade

Inväntar svar

Hanterade

Avslutade

Alla

Här visas avslutade ärenden.

☐ Läst av invånare

☐ Oläst av invånare

Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status
2026-07-18 01:00	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Avslutat

Hur ärenden hanteras under dialogtiden



Ärendemottagare

Under flikarna **Tilldelade** och **Alla** kan ärendemottagare följa ärenden som fördelats till ärendehanterare.

Ärendemottagare ser om en ny fråga kommer in i ett ärende.

Mottagningens ärenden						
Att hantera Tilldelade Inväntar svar Hanterade Avslutade Alla						
Här visas tilldelade och automatfördelade ärenden.						
☐ Läst av invånare ☐ Oläst av invånare						
Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	
2026-07-07 11:46	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Fördelat (fråga från invånare)	
2026-04-10 14:11	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version B - fritextfält	2026-04-10 14:11	20070421-2380	Eliasson Karin	Fördelat	
2026-03-22 21:45	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr - symtom i fritext (1) och krysslista (2)	2026-03-22 21:44	19540516-2644	Hansen Anette	Fördelat	
2026-03-13 13:39	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr	2026-03-13 13:39	19540516-2644	Hansen Anette	Fördelat	
2026-02-09 00:17	Kontakta oss	2025-12-18 21:25	20070421-2380	Eliasson Karin	Fördelat	
2025-01-09 17:31	Kontakta oss	2025-01-09 16:49	19540516-2644	Hansen Anette	Fördelat (modfråga till invånare)	
						Rader per sida 25

Mottagningens ärenden						
Att hantera Tilldelade Inväntar svar Hanterade Avslutade Alla						
Här visas alla ärenden.						
☐ Läst av invånare ☐ Oläst av invånare						
Uppdaterat	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	
2026-07-07 11:46	Kontakta oss	2026-07-07 11:28	19470630-2595	1177-Vårdguiden Skåne Testperson6	Fördelat (fråga från invånare)	
2026-05-20 15:12	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr	2026-05-20 15:12	19871207-2399	1177-Vårdguiden Skåne Testperson3	Inkommet	
2026-05-07 13:46	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version A - fritextfält följt av kryssrutor	2026-05-07 13:46	20070421-2380	Eliasson Karin	Inkommet	
2026-04-20 20:49	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version A - fritextfält följt av kryssrutor	2026-04-20 20:49	20070422-2389	Viklund Linnea	Inkommet	
2026-04-16 12:32	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version A - fritextfält följt av kryssrutor	2026-04-16 12:32	20070421-2380	Eliasson Karin	Inkommet	
2026-04-16 11:34	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version A - fritextfält följt av kryssrutor	2026-04-16 11:34	20070421-2380	Eliasson Karin	Inkommet	
2026-04-16 11:05	Gör en egen vårdbegäran - ögon och grå starr. Version B - fritextfält	2026-04-16 11:05	20070421-2380	Eliasson Karin	Inkommet	

När kan det vara aktuellt att avsluta ett ärende



Huvudregel

Invånaren ska alltid kunna komplettera ett ärende eller ställa följdfrågor

Ett ärende kan ändå avslutas om:



Redan besvarat

Invånaren återkommer flera gånger i samma ärende och har redan fått uttömmande svar.



Avslutande hälsning

Invånaren skickar ett avslutande meddelande, till exempel "tack" eller "trevlig helg".



Annan kontaktväg

Vårdpersonalen bedömer att fortsatt kontakt bör ske på annat sätt, till exempel via telefon eller fysiskt möte.



Ny fråga

Invånaren ställer en ny fråga som inte hör till ärendet. Informera om att ett nytt ärende behöver göras.



Olämpligt beteende

Invånaren uttrycker sig hotfullt eller olämpligt.

Ny fråga i ärendet införs regionalt

Införande

- Funktionen Ny fråga i ärendet kommer att aktiveras regionalt den **16 september 2026**.

Omfattning

- Funktionen slår igenom på alla ärendehanteringstjänster, både regionala och lokala.
- Gäller även vårdinitierade ärenden av typen **Fråga**, men inte Information.

Erfarenheter hittills

- Funktionen har funnits sedan flera år och används redan i andra regioner.
- Flera mottagningar i Skåne har valt att aktivera funktionen. Några har haft den i drift sedan Inera införde det.
- I ärenden där dialog är möjlig används funktionen i knappt **10 %** av ärendena.
[Statistik för 1177 inloggningsportal.](#)

Stöd, information och vägledning

- [Ny fråga i ärendet – Vårdgivare Skåne](#)
- Supportärenden registreras till:
[Verksamhetsstöd digitala tjänster](#)

A person wearing a blue winter jacket, a grey knit hat with a pom-pom, and a red scarf is running on a grassy path. They are facing away from the camera, towards a large body of water under a dramatic, cloudy sky at sunset or sunrise. The sun is low on the horizon, creating a warm glow. The person's arms are outstretched, and they appear to be in motion.

TACK!
Koncernstab kommunikation
Enheten för digitala tjänster