

Lathund för personal om verktyget Mina vårdkontakter

1177 Vårdguidens e-tjänster är ett säkert sätt för invånare att kontakta vården via webben. Du som vårdpersonal svarar på invånarens ärende via verktyget **Mina vårdkontakter**. Det här dokumentet beskriver hur du loggar in, fördelar ett ärende, besvarar ett ärende och ändrar dina personliga inställningar.

Logga in

- Sätt kortet i kortläsaren.
- Gå till www.minavardkontakter.se/personal Välj där länken Logga in uppe till höger. Eller gå direkt till inloggningssidan på adressen <http://personal.minavardkontakter.se>
- Välj inloggningsalternativ E-tjänstekort för att logga in med SITHS-kort. Du behöver även den pin-kod du fått till kortet.
- Du loggas in och ser mottagningar där du har tilldelats behörighet. Klicka på mottagningens namn.

Beroende på vilka behörigheter du har syns olika menyalternativ. Du kan ha flera behörigheter samtidigt.

Behörigheten Ärendemottagare: Fördelar mottagningens inkomna ärenden. Ser *Mottagningens ärenden* i vänstermenyn. Där kan du se samtliga inkomna, fördelade och avslutade ärenden på mottagningen.

Behörigheten Vårdgivare: Besvarar ärenden. Ser *Mina ärenden* i vänstermenyn. Där kan du öppna och besvara ärenden som fördelats till dig.

Behörigheten Administratör: Gör inställningar för mottagningen. Har fliken *Administration*. Läger till/tar bort behörigheter för övrig personal.

Ärende-mottagare →

Vårdgivare →

Administratör ←

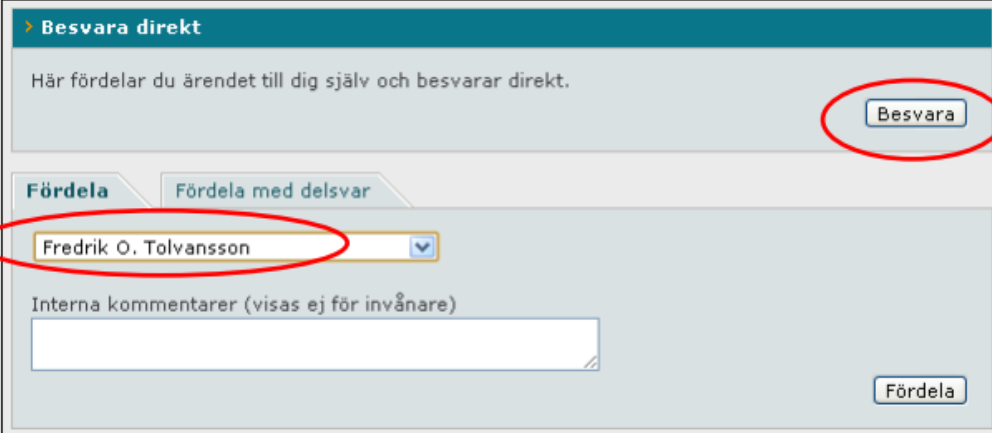
| Datum & Tid | Från | Personnummer | Ärendetyp |
|-------------------|--------------------|---------------|---------------|
| 2011-10-05, 10:48 | Pettersson, Petter | 19101112-1314 | Au/omboka tid |
| 2012-02-26, 13:36 | Pettersson, Petter | 19101112-1314 | Receipt |
| 2012-11-29, 16:33 | Pettersson, Petter | 19101112-1314 | Beställ tid |
| 2012-11-29, 16:33 | Pettersson, Petter | 19101112-1314 | Beställ tid |

Fördela inkomna ärenden

Logga in som vårdpersonal och klicka på den mottagning där du ska fördela eller besvara ett ärende.

Fördela eller besvara ett inkommet ärende:

1. I vänstermenyn ser du Mottagningens ärenden. Välj Inkomna ärenden. Här ser du alla ofördelade ärenden.
2. Välj det ärende som ska fördelas genom att klicka på raden med datum, patientens namn, personnummer och ärendets namn.
3. Läs igenom ärendet, du ser invånarens kontakuppgifter och meddelandet.
 - A) Vill du besvara ärendet själv klickar du på knappen Besvara
 - B) Vill du fördela ärendet till någon annan väljer du bland namnen i rullningslistan under menyn. Klicka på knappen Fördela.



Omfördela ett redan fördelat ärende:

1. I vänstermenyn ser du Mottagningens ärenden. Välj Fördelade ärenden. Där ser du samtliga fördelade ärenden som ännu inte blivit besvarade.
2. Välj det ärende som ska omfördelas genom att klicka på raden med datum, patientens namn, personnummer och ärendets namn.
3. Klicka på knappen Omfördela. Välj namnet på den nya personen som ska besvara ärendet.

Besvara ärenden

Logga in som vårdpersonal och klicka på den mottagning där du ska fördela eller besvara ett ärende. I vänstermenyn ser du Mina ärenden. Välj Tilldelade ärenden. Välj det ärende som ska besvaras genom att dubbelklicka på ärendet. Du kan välja att Besvara ärendet, skicka Motfråga/delsvar, Avsluta utan svar eller Omfördela.

Besvara ärendet (ärendet avslutas)

1. Klicka på fliken Besvara

2. Besvara invånarens förfrågan. Du kan markera ett färdigt svarsalternativ eller skriva ett eget svar i rutan för Meddelande till invånaren.
3. Klicka på Besvara. Ärendets status ändras till avslutat.

Besvara Motfråga/delsvar Avsluta utan svar Omfördela

Du önskar ingen ny tid. Härmed bekräftas att din bokning 28 Juni 2012, klockan 1200 är avbokad.

Härmed bekräftas att din bokning 28 Juni 2012, klockan 1200 är avbokad. Din nya tid är

År Månad Dag Tid

--välj-- --välj-- --välj--

Annat

Meddelande till invånaren (frivilligt)

Länk: Namn:

Med vänlig hälsning
TOLVAN TOLVANSSON
LEG. SJUKSKÖTERSKA
2012-05-04

Besvara

Skicka en motfråga eller ett delsvar till invånaren

1. Klicka på fliken Motfråga/delsvar.
2. Fyll i ditt meddelande. Välj om invånaren ska kunna besvara ditt meddelande (Motfråga) eller inte (Delsvar). Klicka på Skicka.

Besvara **Motfråga/delsvar** Avsluta direkt Omfördela

Väljer du att invånaren ska kunna besvara frågan har hon/han 30 dagar på sig att besvara frågan annars avslutas ärendet automatiskt.

Ska invånaren svara på ditt ärende?

Ja (Motfråga)

Nej (Delsvar)

Hej! Jag skulle behöva mer information av dig för att kunna besvara ditt ärende. Kan du beskriva hur ofta du har huvudvärk, samt om huvudvärken är ensidig eller dubbelsidig?

Skicka

Om du skickar en motfråga flyttas ärendet till Skickade frågor/Inkomna svar i menyn till vänster. Om du skickar ett delsvar finns ärendet kvar under Tilldelade ärenden tills du skickat ett slutgiltigt svar till patienten.

Avsluta direkt (utan att skicka svar)

Om ett inkommet ärende redan besvarats, till exempel via telefon, kan du välja att avsluta ärendet direkt utan att skicka svar till invånarens inkorg.

1. Klicka på fliken Avsluta utan svar.
2. Ange orsaken till att ärendet kan avslutas utan svar via e-tjänsten.
3. Klicka på Avsluta. Inget svar skickas till Invånaren. Ärendet ändrar status till Avslutat.



Besvara Motfråga/delsvar **Avsluta utan svar** Omfördela

Ärendet avslutas direkt. Invånaren får inget svar via Mina vårdkontakter.

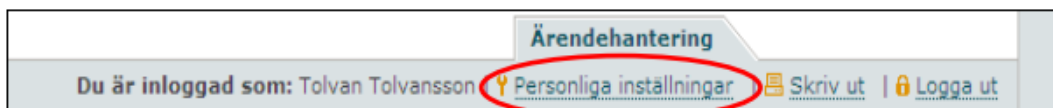
Ange orsak.

Jag har ringt upp patienten och löst ärendet via telefon.

Avsluta

Ändra dina personliga inställningar

Logga in som vårdpersonal och klicka på din mottagning. Klicka på Personliga inställningar som finns till höger i listen högst upp på sidan.



Ändra tilltalsnamn

1. Namn hämtas upp från HSA-katalogen. Ändra om det behövs.
2. Klicka på Spara (längst ner)

Ändra signatur

1. Namn och titel är standardsignatur, detta hämtas upp från HSA-katalogen. Vill du ha en annan signatur, fyll i det du vill ha istället, till exempel: Med vänliga hälsning, namn, titel, telefontider och telefonnummer.
2. Sätt en bock i rutan för Ja.
3. Klicka på Spara (längst ner)