

Manual för inbjudan Riktade hälsosamtal via 1177 ”omvänt ärendeflöde”

Inbjudan skickas från **Personalverktyget 1177 Vårdguidens e-tjänster**. Personalverktyget nås via genvägar på Lisa alternativt via <https://personal.1177.se/>

För att kunna skicka en inbjudan krävs behörigheten Ärendemottagare och Ärendehanterare. Behörigheter tilldelas av lokal administratör på respektive enhet.

Invånare som **inte nås via 1177** eller som **inte läser, inte besvarar** eller **besvarar men inte bokar tid**, bjuds in till hälsosamtal via **telefon**.

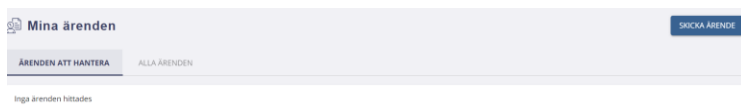
Invånare som **inte har ett telefonnummer** angivet i Cosmic bjuds in via **brev**.

1. Ta fram checklistan med individer som ska bjudas in till hälsosamtal.
2. Dubbelkolla mot Cosmic att de individerna som ska bjudas in är listade på din VC samt inte är avlidna.
3. Gå in i Personalverktyget för 1177.
4. Skriv i checklistan datum för inbjudan skickad.
5. Skriv i checklistan vilket inbjudningssätt som använts, 1177/telefon/brev.

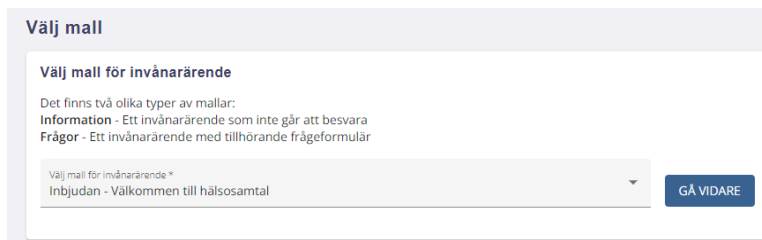
Inbjudan skickas under ”**Mina ärenden**”



Välj ”**Skicka ärende**”



Välj mall för inbjudan



Det finns två olika mallar

- **Inbjudan – Välkommen till hälsosamtal – Inbjudan hälsosamtal via telefon**
Denna inbjudan kräver inga webbtider då invånaren endast kan svara:
 - Ja, jag vill ha ett hälsosamtal och vill bli uppringd för att få en tid.
 - Nej, jag vill inte ha något hälsosamtal.

- **Inbjudan – Välkommen till hälsosamtal – Inbjudan hälsosamtal med webbtider**
Denna inbjudan kräver att det finns webbtider då invånaren kan svara:
 - Ja, jag vill ha ett hälsosamtal och vill boka in tiden själv.
 - Ja, jag vill ha ett hälsosamtal men vill bli uppringd för att få en tid.
 - Nej, jag vill inte ha något hälsosamtal.

Klicka på ”**Gå Vidare**”

En förhandsgranskning av frågeformuläret visas:

Välj mottagare

Du anger mottagare genom att lägga till ett personnummer i taget i sökfältet. Personnummer kan kopieras från checklisten. Rekommendationen är att lägga till max 25 mottagare åt gången.

Tillagda invånare hamnar på en lista nedanför.

1. Information visas om något personnummer är **felaktigt angivet** eller om invånaren **aldrig har loggat in i e-tjänsterna** eller om invånaren har en **låst inloggning** och därför inte kan ta emot ärendet.
 2. **Aviseringsinställningar visas** för de invånare som är tillagda och kommer att få inbjudan skickad till sig. Om invånaren har aviseringar påslagna visas vilken avisering invånaren kommer att få (e-post/mobiltelefon). Om invånaren inte har någon avisering påslagen visas detta som gulmarkerade fält och benämningen *Saknas* syns vid aviseringsfältet. **Skicka inte inbjudan via 1177 till invånare som inte har avisering påslagen. Dessa bjuds in via telefon. Invånare som inte har ett telefonnummer angivet bjuds in via brev.**
- **Mottagare med felaktigt angivna personnummer**
 - Kontrollera personnummer och rätta.
 - **Mottagare som aldrig har loggat in i e-tjänsterna eller har en låst inloggning**
 - Bjud in via telefon
 - **Mottagare som inte har någon avisering påslagen tas bort.**
 - Bjud in via telefon

Svarshantering inbjudan hälsosamtal



The screenshot shows a web interface titled "Mina ärenden" with a "SKICKA ÄRENDE" button. Below the title are two tabs: "ÄRENDE ATT HANTERA" (selected) and "ALLA ÄRENDE". A table lists three cases with columns for Datum, Ärendetyp, Personnummer, Invånare, and Status. Each row has a circular refresh icon on the right.

Datum	Ärendetyp	Personnummer	Invånare	Status
2022-03-08 14:33	Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	19591223-2849	1177-Vårdguiden Östergötland Testperson1	Fråga till invånare
2022-03-08 14:33	Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	19950428-2394	1177-Vårdguiden Östergötland Testperson3	Tilldelat (svar från invånare)
2022-03-08 14:30	Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	19490210-2138	1177-Vårdguiden Östergötland Testperson4	Tilldelat (fråga till invånare, läst av invånare)

Skickade hälsosamtalsinbjudningar hanteras under **"Mina ärenden/Ärenden att hantera"** med status:

- **Fråga till invånare**
– inbjudan skickad men inte läst av invånaren
- **Tilldelat (svar från invånare)**
– invånaren har svarat på inbjudan
- **Tilldelat (fråga till invånare, läst av invånare)**
– invånaren har läst inbjudan

Ett ärende som är skickat finns även att hantera under Mottagningens ärenden och Alla ärenden.

Besvara

För att besvara ett ärende välj **Besvara** samt det svarsalternativ som överensstämmer med invånarens svar genom att klicka på respektive + tecken.

- **Svar: Ja, jag vill ha ett hälsosamtal och vill boka in tiden själv**
 - Se till att det finns tider i webbtidbok.
 - Skapa ett bokningsunderlag i Cosmic.
 - Viktigt att använda rätt vårdtjänst: Prevention|Screening|Hälsosamtal, 75 minuter.
 - Välj dagens datum (det datum bokningsunderlaget skapas) som Bev/Bok datum. Invånaren kommer då ha 60 dagar på sig att boka en tid (om ovanstående vårdtjänst används).
 - Beställ prover i ROS.
 - Klicka på + tecknet för alternativ "Du bokar själv en tid via Boka tid direkt".

Skicka genom att klicka på Besvara

- **Svar: Ja, jag vill ha ett hälsosamtal och vill bli uppringd för att få en tid.**
 - Klicka på + tecknet för alternativ "Vi ringer upp dig för att komma överens om en tid för ditt hälsosamtal". Ange ev. uppringningstid i fritext.
 - Skicka genom att klicka på Besvara
 - Ring upp på angivet telefonnummer och boka in tid för hälsosamtal.
 - Beställ prover i ROS i samband med tidsbokning.
- **Svar: Nej, jag vill inte ha något hälsosamtal**
– Avsluta utan svar.

Besvara

Hantera ärendet

BESVARA DELIVAR MOTRAGA OMFORDELA

Använd ett svarsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget svar direkt.

Välkommen på ett hälsosamtal

Du bokar själv en tid via 1177.se - se instruktion nedan.

En vecka innan hälsosamtalet ska du besöka vårdcentralens laboratorium för att ta ett blodprov.

Tänk på att:

- Blodprovet ska tas fastande. Du ska alltså inte äta eller dricka efter midnatt innan provtagningen, men du får ta eventuella mediciner med lite vätska.
- Du ska inte ha några infektioner med feber.
- Du får inte röka, smusa eller tugga tuggummi innan provtagningen.

Så här bokar du in din tid hälsosamtal

- Klicka på följande länk: [Vårdcentralen Vadstena](#)
- Välj sedan Boka tid direkt
- Ta till sig den följande informationen och välj Fortsätt
- Välj sedan Hälsosamtal under "Bokningen avser"
- Välj dag och tid
- Bekräfta bokningen

Därefter bokar du tid för Provtagning - ordinerade prover ej covid-19 - på samma sätt som ovan.

[Du kan se mer om hälsosamtal på 1177.se](#)

Med välg häring

Vi ringer upp dig för att komma överens om en tid för ditt hälsosamtal. Alla som skickar in ett svar kommer få en tid, men ibland kan det dröja lite innan vi hör av oss.

[Du kan se mer om hälsosamtal på 1177.se](#)

Med välg häring

Svar till invånaren (ärendet avslutas)

2 Textformat | 0

Vardags häringar

2023-06-01

BIFOGA FILER

BESVARA AVSLUTA UTAN SVAR

Påminnelser

30 dagar efter att inbjudan skickats avslutas ärendet automatiskt i 1177 oavsett om invånaren läst eller inte. Om mottagaren inte öppnat meddelandet/inbjudan skickas en automatisk påminnelse om att det finns ett meddelande i 1177, fem dagar efter att inbjudan skickades.

Om mottagaren inte svarat efter ytterligare 1 vecka bör en påminnelse skickas via 1177.

- **Skicka påminnelse** "Du missar väl inte ditt hälsosamtal" som ett meddelande via 1177.
- Vid **uteblivet svar** efter påminnelsen via 1177 görs en **telefoninbjudan**, med eller utan förbokad telefontid. Se instruktion "Telefoninbjudan".

För att se om invånaren läst inbjudan/påminnelse gå in på Mina ärenden, välj Alla ärenden och sortera på Avslutat, välj inkludera avslutade ärenden.

Telefoninbjudan

Invånare som **inte nås via 1177** eller som **inte läser, inte besvarar** eller **besvarar men inte bokar tid**, ska bjudas in till hälsosamtal via **telefon**.

- Boka telefontid i Cosmic alternativt ring direkt utan förbokad telefontid.
 - Vid bokad telefontid skicka telefonkallelse från Cosmic och bifoga "Inbjudan telefon avgiftsfritt 2023".
 - Vid telefoninbjudan utan förbokad telefontid, säkerställ att invånaren får information om hur data sparas. Se inbjudan "**Hur skyddas mina data?**"

Brevinbjudan

Invånare som **inte har ett telefonnummer** angivet i Cosmic ska bjudas in via **brev** enligt sedvanlig rutin. Skicka inbjudan och svarsbrev samt bifoga frankerat kuvert med vårdcentralens adress på.

Frågor

Vid frågor gällande personalverktyget

ehalsa@regionostergotland.se

Vid frågor gällande hälsosamtalsprocessen

halsosamtal@regionostergotland.se