# Skicka meddelande eller fråga till patienter via 1177:s e-tjänster

## Syfte

Denna lathund har tagits fram till dig som behöver kunna skapa en digital meddelandefunktion för direktkontakt med patient. Detta kan du göra antingen via en fråga eller ett meddelande direkt till patienten via 1177 Vårdguidens e-tjänster. När vårdgivaren/mottagningen vill skapa kontakt på egen hand med patienten kallas detta i systemet för ”omvänt ärendeflöde”.

## Omfattning

Alla som har rollen ”ärendehanterare” (markerad som ”ÄH”) under vårdpersonal på en mottagning i 1177 Vårdguidens e-tjänster har möjlighet att kunna skicka direkta meddelande/frågor (omvänt ärendeflöde) till patienter via e-tjänsterna.

## Lathund

**Kommunicera direkt till patienten via 1177 Vårdguidens e-tjänster**

Att skicka meddelanden via 1177 Vårdguidens e-tjänster till patienten är ofta mer fördelaktigt jämfört med att ringa eller skicka fysiska brev till patienten.

För med säkra digitala e-tjänster via 1177 Vårdguiden är det

* oberoende av tid – det vill säga att utskick kan göras när som helst på dygnet
* säkert – patienten som ska läsa meddelande har säkerställt sin identitet via inloggning med sin e-legitimation

De traditionella sätten för kommunikation med att ringa eller utskick via vanlig postgång

* till en patient är ofta tidskrävande för personalen
* är att när vården ringer från ett dolt eller skyddat nummer – då ökar risken att patienten inte vill/ eller vågar svara
* att brev/utskick inte kommer fram i tid (aldrig) kommer fram till patienten + portokostnad.

**Olika sätt att skicka fråga eller meddelande till patienten**

I 1177 Vårdguidens e-tjänster finns det förinställt på alla mottagningar två enkla mallar som ni som har rollen ”ärendehanterare” i systemet kan använda på en gång - utan någon form av inställningar.

1. **”Fråga till invånare”**
2. **”Meddelande till invånare”**

*Med invånare i mallen avses här ”patienter”*

**Skillnaden mellan meddelande och fråga**

* ”Fråga” – En fråga skickas till patienten som hen har möjlighet att besvara.
* ”Meddelande” – Ett meddelande skickas till patienten och ärendet stängs.

På er mottagning kan ni använda mallen ”meddelande till invånare” för att kunna informera er patient att ni exempelvis har ställt in ett vårdbesök på grund av någon händelse har uppstått.

**Skapa egna mallar anpassade efter mottagningens egna behov**

Ni kan även skapa egna mallar som är anpassade för er mottagnings behov eller de behov som finns eller uppstår hos era patientgrupper.

**Fördelar med mallar:**

* Att alla ni som arbetar på mottagningen skickar samma information till patienter i patientgruppen och ni slipper glömma viktiga delar i ett meddelande eller upprepa information etc.
* All information som patienten behöver få kan ni i förhand lägga in i den specifika mallen som rör just er mottagning. Det går även göra smarta länkar till t.ex. andra olika e-tjänster samt sidor på 1177.se.

**Skicka meddelande eller fråga till patienter**

För att börja starta en konversation behöver ni komma till rätt sektion i personalverktyget 1177 Vårdguidens e-tjänster.

1. Välj kortet ”Mina ärenden”

2. För att kunna hämta fram mallarna behöver du först klicka på den blå knappen ”Skicka ärende”.

3. I fältet ”Sök invånare” ska du skriva in alternativt klistra in personnumret på den patient som du vill skicka ditt meddelande eller fråga till. När du klickat på ”SÖK” visas viss information om patienten upp.

4. Under ”Status” framgår det om patienten tidigare har loggat in i e-tjänsterna samt om hen har avisering påslaget till sin mobil eller e-post.

5. Välj mallen ”Fråga till invånare” eller ”Meddelande till invånare” (beroende på ert syfte) och klicka på knappen ”Använd”. Då öppnas själva formuläret.

6. Skriv in ditt meddelande eller din fråga till patienten i formuläret.

7. Klicka på ”Skicka” för att meddelandet eller frågan ska sändas till patienten.

8. Det skickade meddelandet ligger nu under mottagningens ”Avslutade ärenden”.

**Patienten:**

9. Patienten får nu i sin inkorg på 1177 meddelandet/frågan från mottagningen.

10. Patienten får även en avisering till sin mobil eller e-post om hen har detta påslaget. (oavsett om avisering är påslaget eller inte så hamnar meddelandet i inkorgen hos patienten i 1177 Vårdguidens e-tjänster). Hänvisning till illustrerade bild.

**Vårdpersonal**

11. Som ”ärendemottagare” kan du även se om patienten har läst det skickade meddelandet eller inte.

12. Om det är en fråga ni ställt till patienten som hen ska besvara så kommer patientens svar tillbaka in till mottagningens ärenden i 1177.

### Ändringshistorik

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datum | Ändring | Utf**örd av** |
|  |  |  |