# 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 <u>https://personal.1177.se/</u>

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"

요즘 Mina ärenden
Här finns ärenden för dig att hantera.

### Välj "Skicka ärende"

🔊 Mina ärenden		SKICKA ÅRENDE
ÄRENDEN ATT HANTERA	ALLA ÄRENDEN	
Inga ärenden hittades		

### Välj mall för inbjudan

älj mall		
Välj mall för invånarärende		
Det finns två olika typer av mallar: Information - Ett invånarärende som inte går att besvara Frågor - Ett invånarärende med tillhörande frågeformulär		
Välj mall för invånarårende * Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	•	GÅ VIDARE

### 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:
    - $\circ$   $\:$  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 checklistan. Rekommendationen är att lägga till max 25 mottagare åt gången.

Välj mottagare				
Lägg till mottagare				
Ange personnummer * (Ex. AAAAMIDD-0000)	LÄGG TILL Eller	IMPORTERA FRÅN FIL	Möjliga filformat att importera är txt- och csv-fler. Det går att importera max 250 st invänare per utskick.	
Valda mottagare Inga mottagare har valts.				
< FÖREGÅENDE			NĴ	āsta >

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 (epost/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
  - $\circ \quad \text{Bjud in via telefon} \quad$
- Mottagare som inte har någon avisering påslagen tas bort.
  - $\circ \quad \text{Bjud in via telefon} \quad$

Så här kan det se ut när man lagt till flera mottagare

V	älj mottagare			
	Lägg till mottagar	e		
	Ange personnumme (Ex. AAAAMMDD-0000)	CAGG TILL Eller IMPORTERA FRA	<ul> <li>FIL Möjlige filformat att importers är txt- och csv-filer.</li> <li>Det går att importera max 250 st invånare per utskick.</li> </ul>	
	Följande personnum	mer är inte korrekt angivna enligt formatet ÅÅÅÅMMDD-3	XXX och kan därmed inte läggas till	
	BÖRJE BLOMQVIST	e mottagare är låst och kan därmed inte läggas till (19440901-3838)		
	Valda mottagare Totalt har 7 mottagare Sök mottagare	lager ell		⊖ TA BORT ALLA
	Personnummer	Namn	Avisering	
	19500228-1839	(Förnamn saknas) null	Mobiltelefon	⊖ TA BORT
	19970106-2383	Eve NMT-Test Forsberg	③ Seknes	⊖ TA BORT
	19900529-2397	Benjamin Sundin	Saknas	⊖ TA BORT
	19400107-9120	Anna-Karin Pärlemo	Saknas	⊖ TA BORT
	19810516-9281	Anette Jönsson	E-post	⊖ TA BORT

För att gå vidare välj "Nästa" längst ned till höger på sidan.

## Skicka inbjudan

Här visas vilka invånare som är tillagda i utskicket.

Start / restandential A / minibalenteen / Skieka arende	
Skicka ärende	
E &	+
Välj mall Välj mottagare	Skicka ärende
Skicka ärende	
Ärendet skickas till följande mottagare	
[Förnamn saknas] (19500228-1839) Eva NMT-Test Forsberg (19970106-2383) Benjamin Sundin (	19900529-2397)
Anna-Karin Pärlemo (19400107-9120) Anette Jönsson (19810516-9281) Abcdabcdabcdabcdbacc	bacdba Björkplkjikj (20111224-2399)
Ann-Marie Ekström (19641228-3647)	

Ange ett meddelande till mottagaren/mottagarna. Klicka på **+ tecknet** för att meddelandet ska hamna i meddelanderutan.

Ange ett meddelande till mottagarna						
Anvä	Använd ett informationsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget meddelande till mottagarna.					
	Vi bryr oss om hur du mår!					
	Hur du lever, vad du äter och dricker och hur mycket du rör på dig har stor betydelse för din hälsa. Genom att leva hälsosamt kan du minska risken för sjukdomar som hjärtinfarkt, stroke, diabetes och vissa former av cancer. Om kroppen mår bra är de ociså lättare att må bra psykiskt.					
	Därför får du ett personligt erbjudande om ett hälsosamtal på din vårdcentral. Besöket är kostnadsfriitt och tar en timme. Det är frivilligt att delta.					
	Tacka ja till erbjudandet om hälsosamtal på din vårdcentral. Din hälsa är viktig!					
	Så här går det till:					
	1. Svara på nedanstående fräga och välj sedan Skicka					
6	2. Senast en vecka innan hälsosamtalet ska du ta blodprov. Blodprovet tar du på din vårdcentral.					
Œ	De prover som tas år blodsocker och blodfetter. Du ska inte äta eller dricka 10 timmar innan provtagningen, men ett litet glas vatten går bra. Om möjligt avstå från mediciner till efter provtagningen. Du får inte röka, snusa eller tugga tuggummi innan provtagningen. Du ska inte ha någon infektion med feber.					
-	4. Inför hälsosamtalet får du fylla i en hälsoenkät.					
	5. Vid hälsosamtalet mäts ditt blodtryck, midjemätt, längd och vikt.					
	6. Du får en personlig hälsokurva som ger dig en bild av din hälsa. Du får prata om hur du mår, hur ditt liv och dina vanor ser ut och om det finns något du vill förändra för att förbättra din hälsa.					
	7. Du bestämmer själv om du vill förändra något. Om du behöver hjälp att förändra och förbättra din hälsa kan du få det. Det behöver inte vara någon stor förändring, även små förändringar kan göra skillnad.					
	Hur skyddas mina data? Dina uppgifter sparas i en databas för att följa hälsoutvecklingen i Östergötland över tid. Uppgifter kan kamma att hämtas från register om civilstånd, medborgarskap, födelseland, invandingsår, försläras födelseland, yrke, utbildningsnikd, inkomter, värklantakter och en geografisk kad. Alla dina uppgifter är skyddade av Offentighets- och sekretesslagen och Dataskyddsförordningen (GDRP), Ansvargeför databasen för köhlaha-och atostiskanketen, Region Östergötland. Du har rätt att få en kopia med dina uppgifter från databasen om du vill.					

Välj därefter "Skicka"

Här finns även möjlighet att bifoga filer

# Svarshantering inbjudan hälsosamtal

🗟 Mina ärendei	1				SKICKA ÄRENDE
ÄRENDEN ATT HANTERA	ALLA ÄRENDEN				
Datum 4	Ärendetyp	Personnummer	Invånare	Status	
2022-03-08 14:33	Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	19591223-2849	1177-Vårdguiden Östergötland Testperson1	Fråga till invånare	٥
• 2022-03-08 14:33	Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	19950428-2394	1177-Vårdguiden Östergötland Testperson3	Tilldelat (svar från invånare)	$\odot$
2022-03-08 14:30	Inbjudan - Välkommen till hälsosamtal	19490210-2138	1177-Vårdguiden Östergötland Testperson4	Tilldelat (fråga till invånare, läst av invånar	e) 🕥

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

Hantara ürandat
BESVARA DESSVAR MOTHADA OMPORDELA
Använd ett svarsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget svar direkt.
Välkommen på ett hälsosamtal
Du bokar sjölv en tid via 1177.se - se instruktion nedan.
En vecka innan hälsosamtalet ska du besöka vårdcentralens laboratorium för att ta ett blodprov.
Took på en: Beogovers sa sa fastande. Du sta altal inte äta eller dricka efter midnast innan provtagningen, men du får sa eventuella mediciner med itte vataan. Du ska inne var algen indektion med føer Du di sins not kan sa der inga pangammi innan provagningen.
Si hir bokar du in din tid hilosoamtalet 1. Kicka ja filjende iini. <u>Vankomtavan Vankoma</u> 2. Val jackar Bola nid dinak
<ul> <li>A grave selectionategia monotatione social prantent</li> <li>A grave selectionategia provide social prantent</li> <li>S grave selectionategia</li> <li>S grave selectionategia</li> </ul>
Därefter bokar du tid för Provtagning - ordinerade prover ej covid -19 - på samma sätt som ovan.
<u>Du kan läsa mer om hälsosamtal på 1177 se</u>
Med vänlig hälsning
W inger upp dig för att tomma bevers om en tid för ditt hälossamtal. Alla som skickar in ett pvar bommer G en tid, men bland kan det dridga lite innan vi hör av oss.  D ok kan ätes mer om hälossamtal på 1177.ga Med vallig hälosing Rear till innikateren (innendet avslutas)
B I Techardormat -   🚥
Techam 0.0000 g
Vanga Alanonge 2023-06-01
BIFOGA FILER
BESNARA 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