

Hantera ärende

Nyheter i 1177 e-tjänster personalverktyg
– Inera Design System

www.inera.se

Hantera ärenden

Förbättringsönskemål och åtgärder

	Förbättringsönskemål	Åtgärd i nya gränssnittet
1	Minska behov av scroll	Information visas i två spalter
2	Tappar information om aktuellt ärende/patient vid scroll neråt	Ärende- och patientinformation är fast högst upp och visas även vid scroll
3	Behöver bättre överblick över standardsvar	Komprimerad visning genom möjlighet att minimera och expandera standardsvaren
4	Vill kunna se invånarens tidigare ärenden på mottagningen i denna vy	Tidigare ärenden visas
5	Händelser var svåra att läsa.	Händelser mer likt meddelandekonversation. Till vänster visas invånarens svar. Till höger visas vårdpersonalens svar.

Se nästa sida för att se bild på åtgärder

1177

Hantera ärenden

Hjälpl och manualerHantering av källorNationellt medicinskt informationssystem

StartsidanAdministrationKatarina PetersonLogga

Start / Ärendehantering enhet 2 / Mina ärenden / Kontakta mig

Kontakta mig

SKRIV UT

Invånare

Namn	Bengt Långst
Personnummer	20200205-2385
Adress	
Listning	
Status	Invånaren har loggat in i e-tjänsterna
Digital kontakt	

Ärende

Status	Tilldelat
Uppdaterat	2025-09-19 09:44
Skapades	2025-09-01 10:40
Hanterare	Katarina Peterson
ID	232313

Ärendet har inte hanterats inom handläggningstiden.

Ärendetext

Vill ha kontakt med

Välj yrkeskategori:

Läkare

Ange namnet på den vårdpersonal som du vill ha kontakt med:

Pia

Kan du acceptera en annan vårdpersonal än den du begär? Ja

Anledning till kontakt

Här kan du lämna ett meddelande eller beskriva varför du önskar bli kontaktad. Obs! Du kan inte ta upp akuta ärenden här.

Migrän

Händelser

2025-09-19 09:44

Fördelat till Ärendehanterare Katarina Peterson av Ärendemottagare Katarina Peterson

Hantera ärendet

BESVARADDELSVARMOTFRÅGAOMFÖRDELASKRIV KOMMENTAR

Ärendehanterare

Välj ärendehanterare

Katarina Peterson

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

Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig de närmaste dagarna via telefon.

Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig ÅÅÅÅ-MM-DD,klockan HH:MM via telefon.

Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig de närmaste dagarna via brev.

Vi har försökt komma i kontakt med dig, men tyvärr inte lyckats. Kontakta oss gärna igen på telefonnummer XX-XX XX XX.

Svar till invånaren

B I Normal

Med vänlig hälsning
Katarina Peterson
2025-10-03

BIFOGA FILER

BESVARABESVARA OCH AVSLUTA DIREKTAVSLUTA UTAN SVAR

Invånare kan återkomma i ärendet inom 15 dagar när du väljer BESVARA.

8000 tecken kvar

inera

Hantera ärenden (även kallad "Ärendeinkorgen")

Invånarens tidigare ärenden på mottagningen visas.

Händelser mer likt meddelandekonversation.
Vänster - invånarens svar.
Höger - vårdpersonalens svar.

TILLBAKA

Beställ journalkopia

Invånare
Åke Magnusson * 19960210-2395

Uppdaterat
2026-01-19 16:00

Skapat
2026-01-19 15:58

Status
Tilldelat (svar från invånare)

Hanterare
Lena Svensson

ID
29661

SKRIV UT

Invånare
Åke Magnusson (19960210-2395)

Namn	
Personnummer	KOPIERA 10 SIFFROR KOPIERA 12 SIFFROR
Mobiltelefon	+46723456789
Adress	GATAN 1 ORTEN
Listning	
Inloggning e-tjänsterna	Invånaren har loggat in i e-tjänsterna
Digital kontakt	-

Invånarens övriga ärenden på mottagningen

Ärendetext

Beställ journalkopia

Beställ kopia på journal	
Fyll i den mottagning som du vill beställa en kopia från:	Västberga
Övrig information	
Ange om du vill ha kopia på en specifik journal, exempelvis resultat från en undersökning:	Alla journalkopior på mig från november fram till idag.

Händelser (3)

Motfråga besvarad av invånaren.

Ja, ta med labbsvar också och röntgen. Allt som sagt november fram till idag.

2026-01-19 16:00

Motfråga skickad av Lena Svensson

Ska det vara från läkarbesöket eller även labbsvar?

2026-01-19 16:00 • Läst 2026-01-19 16:00 av Åke Magnusson

Intern händelse

Fördelat till Ärendehanterare Lena Svensson av Ärendemottagare Lena Svensson

2026-01-19 15:58

Besvara

Delsvar

Motfråga

Omfördela

Skriv kommentar

Valj ärendehanterare eller grupp

Lena Svensson

Använd ett informationsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget meddelande till mottagarna.

+ EXPANDERA ALLA

Vi har mottagit ditt ärende om att få kopior på journal och överlämnat det till ansvarig vårdpersonal. Observera att du kan ta upp till 14 dagar innan du får dina journalkopior och en faktura kommer att skickas till dig med 2 kr per utskrivet blad. Detta är en påhittad text för att visa på möjligheten att minimera och expandera svaren.

Tyvärr kan du inte få de beaktade ärendena.

Vi har tagit kopior på journalen och kommer att skicka dem till dig.

Vi har tagit kopior på journalen och du kan hämta dem på mottagningen.

Svar till invånaren

Normal

B I @

0 av 8000 tecken

2026-01-21

BIFOGA FILER

Avsluta ärendet

SVARA

Invånare kan återkomma i ärendet inom 30 dagar när du väljer besvara.

Inställningar i ärendetypen

Extra granskning av bilaga

- Inställning på ärendetyp, centralt styrd ärendetyp, invånarärende.
- Om vårdpersonal bifogar en bilaga krävs ett extra steg där vårdpersonal behöver granska och bekräfta att rätt bilaga är bifogad.

Välj om bilagor behöver granskas en extra gång innan de skickas till invånaren.

Skapa från mallFrågeformulärBekräftelseSvarsformulärInställningar

^ Aktivera ärendetyp för invånare

Här aktiverar eller inaktiverar du ärendetypen för invånare, samt bestämmer om ärendetypen ska vara aktiverad för alla invånare eller ett begränsat urval. Urvalet går även att begränsa på ålder och kön.

☐ Aktivera

Ärendetypen ska aktiveras för

☒ För alla invånare

☐ Begränsat urval för enskilda invånare

☐ Begränsat urval på ålder och kön

^ Ärendekategori

Välj vilken ärendekategori ärendetypen ska tillhöra. Ärendekategorin visas inte för invånare utan används för uppföljning och statistik.

Ärendekategori - visas inte för invånarna (Obligatorisk)

Ange ärendekategori

^ Internt namn - Ej angiven

^ Påminnelse till invånare - Inga påminnelser skickas till invånare

^ Notifiering om obehandlat ärende till vården - Skickas efter 2 dagar

^ Avsluta obesvarade ärenden automatiskt - Avslutas automatiskt efter 10 dagar

^ Automatisk fördelning - Ingen automatisk fördelning

^ Fortsatt dialog i ärenden - Tillåter fortsatt dialog i ärenden

^ Visa ärendetyp på mottagningens startsida - Visas på mottagningens startsida

^ Granskning av bilagor - Extra granskning krävs inte

AVBRYTSPARA

TILLBAKA

Beställ journalkopia

Invånare

Sven Inera Svensson * 19960210-2395

Uppdaterat

2025-12-11 13:26

Skapat

2025-12-11 13:26

Status

Tilldelat

Hanterare

Lena Svensson

ID

241888

SKRIV UT

Invånare

Sven Inera Svensson (19960210-2395)

Namn

Sven Inera Svensson

Personnummer

19960210-2395

KOPIERA 10 SIFFROR

KOPIERA 12 SIFFROR

Mobiltelefon

+46723456789

Adress

Listning

Inloggning e-tjänst

Digital kontakt

Invånarens övrig information

Ärendetext

Beställ journalkopia

Beställ kopia på

Fyll i den mottagna kopian från:

Övrig information

Ange om du vill ha kopia på en specifik journal, exempelvis resultat från en undersökning:

Händelser

Intern händelse

Fördelat till Ärendehanterare Lena Svensson av Ärendemottagare Lena Svensson

2025-12-11 13:26

Svar till invånaren (ärendet avslutas)

Normal

B

I

@

:

=

Vi har tagit kopior på journalen och du kan hämta dem på mottagningen.

70 av 8000 tecken

TA BORT

Granska bifogade filer

Du måste granska bifogade filer innan du skickar. Be gärna en kollega att granska filer för att säkerställa att känslig information skickas korrekt till **Sven Inera Svensson (19960210-2395)**.

Skärbild 2025-12-10 092507.png (141.4 KB)

Öppna för att granska

! Du behöver öppna alla bifogade filer.

☒ Jag bekräftar att rätt filer är bifogade (Obligatorisk)

AVBRYT

BESVARA OCH AVSLUTA

! Det är du som vårdpersonal som ansvarar för de bifogade filer som skickas i ärendet. Det är därför viktigt att du ser över innehållet i bilagan och säkerställer att rätt information skickas till rätt invånare.

AVSLUTA UTAN SVAR

BESVARA OCH AVSLUTA

Tack!

Vill du veta mera om Inera?
Prenumerera på vårt nyhetsbrev
Aktuellt från Inera och följ oss
på LinkedIn.

www.inera.se

