

1177 e-tjänster 3 dagars svarstid Förslag på arbetssätt

Enligt beslut i Hälso- och sjukvårds strategiska ledning 4 november 2021 ska tiden för svar till invånare i 1177 e-tjänster maximeras till 3 arbetsdagar. Detta innebär att invånare ska få någon form av återkoppling från oss inom denna tid. Observera att begreppet *återkoppling* **inte** innebär att ärendet behöver vara avslutat inom denna tid.

Syftet med ändringen är att ge invånare en signal om att ärendet är omhändertaget och inte bortglömt, även om det inte kunnat lösas än. Om invånaren inte hört från oss alls inom 3 arbetsdagar är risken att de kontaktar vården i samma ärende via andra kanaler.

Arbetssätt

Om ärendet avslutas inom 3 arbetsdagar får invånaren automatiskt en återkoppling i inkorgen på 1177.se i samband med att ärendet stängs och inget övrigt behöver göras. Om ärendet tar längre än 3 arbetsdagar att handlägga ska invånaren ges en återkoppling. Ett exempel kan vara att ärendemottagaren som tar emot ärendet använder funktionen *Fördela med delsvar* istället för *Fördela* när ärendet tilldelas ärendehandläggare.

Andra tillvägagångssätt för att återkoppla invånaren är att som ärendehanterare använda funktionerna *delsvar* eller *motfråga*.

Hantera ärendet

BESVARA	DELSVAR	MOTFRÅGA	OMFÖRDELA
---------	----------------	----------	-----------