

Att besvara ett ärende

Hantera ärendet

[BESVARA](#)
[DELSVAR](#)
[MOTFRÅGA](#)
[OMFÖRDELA](#)
[SKRIV KOMMENTAR](#)

[BESVARA](#)
[BESVARA OCH AVSLUTA DIREKT](#)
[AVSLUTA UTAN SVAR](#)

Invånare kan återkomma i ärendet inom 10 dagar när du väljer BESVARA.

Besvara

Svaret går till invånaren och ärendet avslutas med möjlighet för invånaren och vårdpersonal för fortsatt dialog (inställningen är 10 dagar för centrala ärendetyper och 30 dagar för övriga)

Besvara och avsluta direkt

Svaret går till invånaren och ärendet avslutas. Går ej att skicka följdfråga.

Avsluta ärendet utan svar

Invånaren får ett generellt meddelande att ärendet är avslutat men inget svar. Ärendehanteraren måste ange skälet till att ärendet avslutas utan svar, exempelvis att invånaren kontaktat mottagningen på annat sätt. Anledningen visas inte för invånaren.

Delsvar

Invånaren får ett delsvar men ärendet avslutas inte.

Motfråga

Invånaren får en fråga att besvara, ärendet avslutas inte.

Omfördela

Ärendet omfördelas till en annan ärendehanterare.

Skriv kommentar

Här kan interna kommentarer skrivas för ärenden. Detta är inget som visas för invånare. Sparade interna kommentarer syns senare i händelseloggen

Besvara

Hantera ärendet

BESVARA
DELSVAR
MOTFRÅGA
OMFÖRDELA
SKRIV KOMMENTAR

Ärendehanterare

Välj ärendehanterare
Sandra Cedervall

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

Vi har mottagit din receptförnyelse. Om du inte hör något från din läkare inom fem arbetsdagar så finns din medicin att hämtas ut på valfritt apotek. Kostnaden för receptförnyelsen är 200 kr om du inte har giltigt frikort för sjukvård. Beloppet faktureras.

Ditt recept kan inte förnyas eftersom XXX

Ditt recept är nu förnyat. Du kan hämta din medicin på valfritt apotek eller utlämningsställe i Sverige.

Ditt recept är förnyat och du kan hämta din medicin på valfritt apotek/utlämningsställe i Sverige. Kostnaden för receptförnyelsen är 200 kr om du inte har giltigt frikort för sjukvård. Beloppet faktureras.

Ditt recept är förnyat. Kostnaden för receptförnyelsen är 200 kr.

Tryck på något av de färdiga svarsalternativ som finns eller skriv egen svarstext. Går även att justera texten i ett av de färdiga svaren.

DU som ärendehanterare bestämmer om invånaren ska ha möjlighet att fortsätta ställa frågor. I stället för att invånaren ska starta ett nytt ärende kan denne fortsätta skicka frågor/funderingar i samma ärende.

Det är du som ärendehanterare som svarar på ärendet som bestämmer om invånaren ska få den möjligheten genom hur du besvarar ärendet.

- Om du svarar med "Besvara" har invånaren möjlighet att skicka följdfrågor i samma ärende. (10 dagar för centrala ärendetyper, 30 dagar på övriga ärenden). Även vårdpersonal kan leta upp ärendet (filtrera under avslutade och skicka kompletterande text).
- Om du svarar med "Besvara och avsluta direkt" eller "Avsluta utan svar" kommer inte invånaren kunna skicka fler frågor.

BESVARA
BESVARA OCH AVSLUTA DIREKT
AVSLUTA UTAN SVAR

Invånaren kan återkomma när du besvarar.

OBS!!

Rekommendationen är att använda "Besvara".

"Besvara och avsluta direkt" kan användas om vissa invånare missbrukar möjligheten att följdfråga eller vid exempelvis trakassering.

Delsvar

Hantera ärendet

BESVARA
DELSVAR
MOTFRÅGA
OMFÖRDELA
SKRIV KOMMENTAR

Ärendehanterare

Välj ärendehanterare
Sandra Cedervall

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

Vi har mottagit din receptförnyelse. Om du inte hör något från din läkare inom fem arbetsdagar så finns din medicin att hämtas ut på valfritt apotek. Kostnaden för receptförnyelsen är 200 kr om du inte har giltigt frikort för sjukvård. Beloppet faktureras.

På en del ärendetyper finns det inlagt svarsmallar för delsvar. Detta är tex. ett delsvar på "Förnya recept". Då kan man tex skicka delsvaret och sen fördela till en läkare. När receptet sen är ordnat kan denne besvara ärendet. Finns den ingen färdig delsvarsmall kan man såklart även skriva egen text.

Motfråga

Hantera ärendet

BESVARA
DELSVAR
MOTFRÅGA
OMFÖRDELA
SKRIV KOMMENTAR

Ärendehanterare

Välj ärendehanterare
Sandra Cedervall

Motfråga till invånaren (ärendet avslutas inte)

B I Normal

Här kan du skriva din fråga...

Är någonting oklart/otydligt kan man som ärendehanterare skriva en fråga till invånaren.

Omfördela

Hantera ärendet

BESVARA
DELSVAR
MOTFRÅGA
OMFÖRDELA
SKRIV KOMMENTAR

Ärendehanterare

Välj ärendehanterare
Marianne Grinde

ÅTERSTÄLL

Intern kommentar som inte visas för invånaren
Kan du svara på detta är du snäll!

OMFÖRDELA

966 tecken återstår

Här kan man fördela ärendet till annan ärendehanterare. Det du skriver under interna kommentarer syns inte för invånaren.

Skriv kommentar

Hantera ärendet

BESVARA
DELSVAR
MOTFRÅGA
OMFÖRDELA
SKRIV KOMMENTAR

Här kan du lämna en intern kommentar på ärendet som invånaren inte kan se.

Skriv intern kommentar *
Jag har även pratat med patienten på telefon 3 gånger. Läs mina anteckningar i Cosmic

1913 tecken återstår

Här kan du skriva kommentar om ärendet. Det syns inte för invånaren men syns sen under händelser i ett ärende.

Händelser

2025-02-18 09:22
Intern kommentar av Ärendehanterare Sandra Cedervall
Intern kommentar
Jag har även pratat med patienten på telefon 3 gånger. Läs mina anteckningar i Cosmic.

2025-02-18 09:17
Fördelat till Ärendehanterare Sandra Cedervall av Ärendemottagare Sandra Cedervall