

1177 e-tjänster Central reservrutin

Den regionala förvaltningen för 1177 e-tjänster - som inkluderar tjänsterna 1177 personalverktyg, 1177 stöd och behandling, 1177 formulärhantering, 1177 egen provhantering och 1177 journal - benämns i detta dokument som *förvaltningen*.

Förvaltningens ansvar

- upprätta och förvalta central reservrutin (detta dokument)
- upprätta och förvalta förvaltningsinterna rutiner kring felavhjälpning och kommunikation
- Vid driftstopp konfinuerligt informera och kommunicera om aktuell driftstatus och prognos
- Två gånger per år spara kopior på centralt administrerade mallar för invånarärenden.

Verksamheternas ansvar

Enhetschefens ansvar

- Att medarbetare har kännedom om centrala och lokala reservrutiner
- Att (om behov av detta finns) ta fram lokala reservrutiner för enheten
- Att meddela 1177 e-tjänsters förvaltning vid upptäckt av brister i central reservrutin
- Att årligen gå igenom reservrutiner i syfte att säkerställa att rätt dokument och rätt version av dem används

Medarbetares ansvar

- Att känna till centrala- och lokala reservrutiner
- Att anmäla fel eller driftstörningar till förvaltningen. Det görs antingen via teamet *1177-etjänster* eller till FBL 1177 e-tjänster (1177etjanster@regionjh.se)
- Att följa gällande reservrutiner

Central reservrutin

Före, under och efter driftstopp

Inera skickar ut information till förvaltningen inför planerade driftstörningar. Förvaltningen gör en bedömning om vilken information som behöver spridas i teamet *1177 e-tjänster*, där respektive tjänst har egna kanaler.

I de olika tjänsternas webbgränssnitt informeras användarna om pågående och/eller planerade driftstörningar. Informationen läggs ut av Inera. Om informationen saknas kan förvaltningen informera Inera.

Vid oplanerade större driftstopp eller störningar lägger förvaltningen för 1177 e-tjänster ut information snarast möjligt både i teamskanal samt under driftinformation på insidan. Vid längre driftstörningar ska förvaltningen löpande informera om aktuell status och prognos.

När tjänsten åter är i drift ska varje verksamhet gå igenom de ärenden som inkommit under driftstörningen. Om något ärende har lösts telefonledes eller på annat sätt under stoppet/störningen finns möjligheten att avsluta det i personalverktyget med funktionen *avsluta utan svar*.

Lokala reservrutiner

Det är upp till respektive verksamhet att ta fram lokala rutiner för arbetsprocesser. Detta ett förslag på hur varje verksamhet kan tänka när lokala reservrutiner utformas.

Om personal inte kommer åt 1177 personalverktyg

- Eftersom man inte vet om patienter har skickat in eller svarat på ärenden i e-tjänsterna behöver man bedöma vilka patienter som behöver kontaktas via telefon och vilka man kan avvakta med i väntan på att driftstörningen löser sig.
- Istället för att skicka invånarärenden med information/frågor till patienter bör man antingen ringa eller - om det inte är bråttom - skicka brev per post.
 - **Centrala invånarärenden** kan fås från förvaltningen, som ansvarar för att två gånger per år spara ner kopior på dessa.
 - **Lokala invånarärenden** ansvarar enheterna för själva. Spara regelbundet kopior på dessa.

Om personal inte kommer åt 1177 stöd och behandling, 1177 formulärhantering eller 1177 egen provhantering

- Vilken information har man tänkt skicka ut? Behöver patienter ringas?
- Vilken information kan man förväntas ha fått in? Någon patient som behöver kontaktas?

Om patienter inte kan logga in i 1177

- Vi driftstörningar längre än en dag rekommenderar förvaltningen att öka tillgängligheten på telefon, så att invånare kan höra av sig den vägen istället.
- Se över vad man skickat ut till patienter och gör en bedömning om vilken information som är viktig att patienten behöver få som denne kan ha gått miste om. Ring dessa patienter.