



Tillämpningsanvisning – Låsa och låsa upp invånarens inloggning/konto på 1177.se på begäran av närstående och legal ställföreträdare

Innehållsförteckning

Tillämpningsanvisning – Låsa och låsa upp invånarens inloggning/konto på 1177.se på begäran av närstående och legal ställföreträdare	1
Syfte och omfattning.....	2
Begrepp och definitioner.....	2
Översiktlig process	3
1. Hantering av ärende innan överföring till KSD	3
2. Identifiering av behov av låsning av invånarens inloggning/konto	3
3. Prövning och beslut.....	4
4. Kommunikation	4

6. Överföring av ärende till KSD	5
7. Handläggning hos KSD	5
Vid pappersblankett	5
Vid ärende till nödtelefon	6
8. Återkoppling till hälso- och sjukvårdspersonal	6
Bilaga: Underlag för låsning och upplåsning på begäran av närstående och legal ställföreträdare	6

Syfte och omfattning

Denna tillämpningsanvisning beskriver processen för hur ärenden om låsning och upplåsning av invånarens inloggning/konto på 1177.se ska hanteras när behovet aktualiseras av närstående eller legal ställföreträdare, såsom god man eller förvaltare. Syftet är att säkerställa en enhetlig, rättssäker och praktiskt tydlig hantering där begäran alltid hanteras i kontakt med hälso- och sjukvården och där beslut fattas av behörig funktion.

Begrepp och definitioner

- Närstående – person som står invånaren nära och som kan uppmärksamma behov av att invånarens inloggning/konto på 1177.se låses eller låses upp, men som inte själv fattar beslut om åtgärden.
- Legal ställföreträdare – god man eller förvaltare som inom ramen för sitt uppdrag kan företräda invånaren i frågor som rör behov av låsning eller upplåsning av inloggning/konto på 1177.se.
- Behörig beslutsfattare – legitimerad vårdpersonal med behandlingsansvar eller beslutsfattare i linjechefskap, såsom verksamhetschef eller medicinskt ansvarig läkare, som får fatta beslut om låsning eller upplåsning av inloggning/konto på 1177.se.
- Spärr- och loggservice – funktion som verkställer låsning eller upplåsning av inloggning/konto på 1177.se efter att beslut och underlag har hanterats enligt gällande rutin.

- Inloggning/konto på 1177.se – invånarens personliga inloggade åtkomst till 1177.se och dess e-tjänster, inklusive journalinformation, meddelanden, kallelser, formulär och aviseringar.

Översiktlig process

1. Närstående eller legal ställföreträdare uppmärksammar att invånaren kan behöva få sin inloggning/konto på 1177.se låst eller upplåst.
2. Frågan tas upp med hälso- och sjukvården, som ansvarar för att bedöma behovet och initiera fortsatt hantering.
3. Behörig vårdpersonal eller beslutsfattare prövar om förutsättningarna för låsning eller upplåsning är uppfyllda.
4. Beslutet dokumenteras i patientens journal av hälso- och sjukvårdspersonal och diarieförs av KSD enligt gällande rutin.
5. Underlaget överförs till Spärr- och loggservice eller annan fastställd funktion för verkställighet.
6. Låsning eller upplåsning genomförs och åtgärden dokumenteras i ärendehanteringssystemet enligt gällande rutin.
7. Om förutsättningarna förändras görs en ny prövning innan invånarens inloggning/konto kan låsas upp.

1. Hantering av ärende innan överföring till KSD

När behov av låsning eller upplåsning aktualiseras av närstående eller legal ställföreträdare ska ärendet alltid hanteras i kontakt med hälso- och sjukvården. Det är inte närstående eller legal ställföreträdare som själva verkställer eller beslutar om åtgärden, utan deras roll är att uppmärksamma behovet och bidra med relevanta uppgifter till vårdens bedömning.

2. Identifiering av behov av låsning av invånarens inloggning/konto

Behov av låsning kan aktualiseras när invånaren inte längre har möjlighet att ta del av digital information, exempelvis på grund av kognitiv eller fysisk oförmåga att hantera digital teknik eller avsaknad av e-legitimation. Om invånaren tidigare har valt att ta emot kommunikation digitalt via 1177.se

finns då en risk att kallelser, meddelanden eller annan viktig vårdrelaterad information inte når fram.

- När kontot låses blir invånarens inloggade funktioner på 1177.se otillgängliga.
- Åtkomst till journalinformation, meddelanden, kallelser, formulär och aviseringar i inloggat läge upphör under den tid som kontot är låst.
- Vid låsning återställs inställningen för digital kommunikation, vilket innebär att information från vården återigen skickas via brev.

Närstående eller legal ställföreträdare kan uppmärksamma vården på behovet av låsning. Om förutsättningarna senare förändras och kontot behöver låsas upp ska samma typ av prövning göras som vid upplåsning på vårdens initiativ.

- Begäran från närstående eller legal ställföreträdare ska alltid hanteras i kontakt med hälso- och sjukvården.
- Vården ansvarar för att bedöma behovet, fatta beslut genom behörig funktion och överföra underlaget för verkställighet enligt gällande rutin.

3. Prövning och beslut

1. Beslut om låsning eller upplåsning får endast fattas av legitimerad vårdpersonal med behandlingsansvar eller av beslutsfattare i linjechefskap, såsom verksamhetschef eller medicinskt ansvarig läkare.
2. Beslutet ska föregås av en strukturerad prövning där motiv, omfattning och bedömning dokumenteras i patientens journal.

4. Kommunikation

1. När beslut om låsning eller upplåsning har fattats ska berörda parter informeras i den utsträckning som är lämplig och förenlig med sekretess och patientens förhållanden.
2. Kommunikationen ska tydliggöra vilka praktiska konsekvenser låsningen medför, bland annat att digital information via inloggat läge på 1177.se inte längre blir tillgänglig för invånaren.

6. Överföring av ärende till KSD

1. När beslut har fattats överförs ärendet till Spärr- och loggservice eller annan fastställd funktion för verkställighet enligt gällande rutin.
2. Det ska framgå av underlaget att beslutet är fattat av behörig funktion och att nödvändig dokumentation och diarieföring sker därefter av KSD.

7. Handläggning hos KSD

Vid pappersblankett

1. Spärr- och loggservice tar emot blankett via internpost.
2. Ankomststämpla blanketten vid mottagande.
3. Kontrollera att personnummer på blanketten överensstämmer med namn genom sökning i [Personuppgiftsportalen i VGR](#).
4. Kontrollera att blanketten är vidimerad av hälso- och sjukvårdspersonal; annars skickas blanketten i retur för komplettering.
5. Sök invånarens personnummer för att se om det finns tidigare ärende.
6. Skapa ärende på "VGR-ID" (Skapa nytt RÅLS hjälpärende) och använd mallen journal.
7. Ange överkategori 1177 e-tjänster och underkategori Låsa konto vårdpersonal/låsa upp konto vårdpersonal.
8. Personnumret klistras in i fältet för personnummer i ärendet. Kontrollera att personnummer överensstämmer med namn.
9. Om blanketten är påskriven av annan vårdgivare än VGR och VGR-ID saknas, ring personen och kontrollera att identiteten är verifierad.
10. Privata vårdgivare kan skriva under blankett för låsning eller upplåsning av konto; dessa är godkända enligt listan på [Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen](#).
11. Verkställ låsning eller upplåsning av konto/inloggning via 1177 e-tjänster personalverktyg.
 - Diarieför blankett för låsning av konto och lägg diarienummer i Plexus.

- Diarieför blankett med referens till tidigare ärende vid upplåsning.

Vid ärende till nödtelefon

1. Sök invånarens personnummer för att se om det finns tidigare ärende.
2. Skapa ärende på "VGR-ID" (Skapa nytt RÄLS hjälpärende) och använd mallen Journal.
3. Ange underkategori 1177 e-tjänster och underkategori Låsa konto vårdpersonal/låsa upp konto vårdpersonal
4. Personnumret klistras in i fältet för personnummer i ärendet.
5. Hälso- och sjukvårdspersonal hjälper invånare att ringa in och låsa inloggning.
6. Verkställ låsning av inloggning via e-tjänster personalverktyg

8. Återkoppling till hälso- och sjukvårdspersonal

När låsning eller upplåsning av inloggning är genomförd återkopplas detta till verksamhetschef på begärande enhet via krypterad e-post.

Bilaga: Blankett för låsning och upplåsning