



# **Tillämpningsanvisning – Låsa och låsa upp invånarens inloggning/konto på 1177.se på invånarens egen begäran**

## **Innehållsförteckning**

Tillämpningsanvisning – Låsa och låsa upp invånarens inloggning/konto på 1177.se på invånarens egen begäran .....	1
Syfte och omfattning.....	2
Begrepp och definitioner .....	2
Översiktlig process .....	2
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
5. Skyddat boende, socialtjänst och samverkansparter.....	4
6. Överföring av ärende till KSD .....	5

7. Handläggning hos KSD .....	5
Vid pappersblankett .....	5
9. Uppföljning av låst inloggning/konto.....	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 begäran görs av invånaren själv. Syftet är att säkerställa en enhetlig, rättssäker och praktiskt tydlig hantering från identitetskontroll vid vårdmottagning till handläggning hos Spärr- och loggservice.

## Begrepp och definitioner

- Invånare – person som själv begär att inloggning/konto på 1177.se ska låsas eller låsas upp.
- Spärr- och loggservice – funktion som tar emot underlag och verkställer låsning eller upplåsning av inloggning/konto enligt gällande rutin.
- Vårdmottagning – mottagning där invånaren lämnar sin blankett och får sin identitet verifierad av personal.
- Blankett – fastställt underlag som invånaren använder för att begära låsning eller upplåsning av inloggning/konto på 1177.se.
- Inloggning/konto på 1177.se – invånarens personliga inloggade åtkomst till 1177.se och dess e-tjänster.

## Översiktlig process

1. Invånaren fyller i blankett för låsning eller upplåsning av inloggning/konto på 1177.se.
2. Invånaren lämnar blanketten till valfri vårdmottagning för identitetsverifiering.

3. Mottagningens personal verifierar invånarens identitet och signerar blanketten.
4. Blanketten skickas till Spärr- och loggservice enligt angiven adress.
5. Spärr- och loggservice handlägger ärendet och verkställer låsning eller upplåsning.
6. Åtgärden dokumenteras i ärendehanteringssystemet enligt gällande rutin.
7. Vid senare önskemål om ändring följs samma rutin för ny begäran om låsning eller upplåsning.

## **1. Hantering av ärende innan överföring till KSD**

När invånaren själv vill låsa eller låsa upp sitt inloggning/konto på 1177.se initieras ärendet av invånaren genom att en blankett fylls i och lämnas till valfri vårdmottagning. Mottagningen ansvarar för att identiteten verifieras innan ärendet skickas vidare till Spärr- och loggservice.

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

Behovet av låsning eller upplåsning identifieras av invånaren själv. En invånare som inte önskar ha tillgång till sitt inloggning/konto på 1177.se kan begära att inloggning/kontot låses. Om invånaren senare vill återfå tillgång till inloggning/kontot görs en ny begäran om upplåsning enligt samma rutin.

- När inloggning/kontot låses kan invånaren inte längre logga in och använda e-tjänsterna på 1177.se.
- Åtkomst till exempelvis journalinformation, meddelanden, kallelser, formulär och aviseringar i inloggat läge upphör under den tid som inloggning/kontot är låst.
- När inloggning/kontot låses återställs inställningen för digital kommunikation, vilket innebär att information från vården återigen skickas via brev.

Begäran sker genom att invånaren lämnar in en ifylld blankett till valfri vårdmottagning, där identiteten verifieras av mottagningens personal innan blanketten skickas vidare.

- Mottagningens personal ska kontrollera invånarens identitet och därefter signera blanketten.
- Den signerade blanketten skickas till Spärr- och loggservice enligt angiven adress för vidare handläggning.

### **3. Prövning och beslut**

1. Invånaren beslutar själv om att begära låsning eller upplåsning av sitt inloggning/konto på 1177.se.
2. Vårdmottagningens uppgift är att verifiera identiteten och säkerställa att blanketten är korrekt ifylld innan den skickas vidare.
3. Följande ska vara klart innan ärendet överförs:
  - Blanketten ska vara ifylld av invånaren.
  - Invånarens identitet ska vara verifierad av mottagningens personal.
  - Blanketten ska vara signerad av mottagningen innan den skickas till Spärr- och loggservice.

### **4. Kommunikation**

1. Information om att inloggning/kontot är låst eller upplåst följer av att invånarens egen begäran verkställs.
2. Om invånaren senare vill ändra status på inloggning/kontot lämnas en ny blankett in enligt samma rutin.

### **5. Skyddat boende, socialtjänst och samverkansparter**

Invånare över 18 år som befinner sig på skyddat boende eller har kontakt med socialtjänst eller annan samverkanspart följer i första hand den ordinarie processen för att låsa sin inloggning/konto på 1177.se. Det är alltid invånaren själv som begär åtgärd.

- Personal eller annan aktör kan stödja invånaren praktiskt, men fungerar endast som förmedlare och fattar inte beslut i frågan.
- Invånaren fyller i en pappersblankett som sänds till Spärr- och loggservice som är vidimerad av berörd personal.

När invånaren vill låsa upp sin inloggning/konto efter tidigare egen begäran lämnar invånaren in en blankett som verifieras av hälso- och sjukvårdspersonal på valfri mottagning och skickas till Spärr- och loggservice för upplåsning.

## 6. Överföring av ärende till KSD

1. Den verifierade och signerade blanketten skickas till Spärr- och loggservice enligt fastställd rutin.
2. Mottagningen ansvarar för att obligatoriska uppgifter är korrekt ifyllda innan blanketten skickas vidare.

## 7. Handläggning hos KSD

### Vid pappersblankett

1. Spärr- och loggservice tar emot blankett.
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; om inte 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 Låsning konto-invånare/Upplåsning konto invånare.
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.

12. Arkivera blankett enligt rutin.

## **9. Uppföljning av låst inloggning/konto**

1. Om invånaren fortsatt vill ha inloggning/kontot låst krävs ingen ytterligare åtgärd.
2. Om invånaren vill låsa upp inloggning/kontot lämnas en ny begäran in enligt samma rutin som vid egen begäran.
3. Spärr- och loggservice handlägger upplåsningen när korrekt ifylld och verifierad blankett har kommit in.

Bilaga: Blankett för låsning och upplåsning på invånarens egen begäran