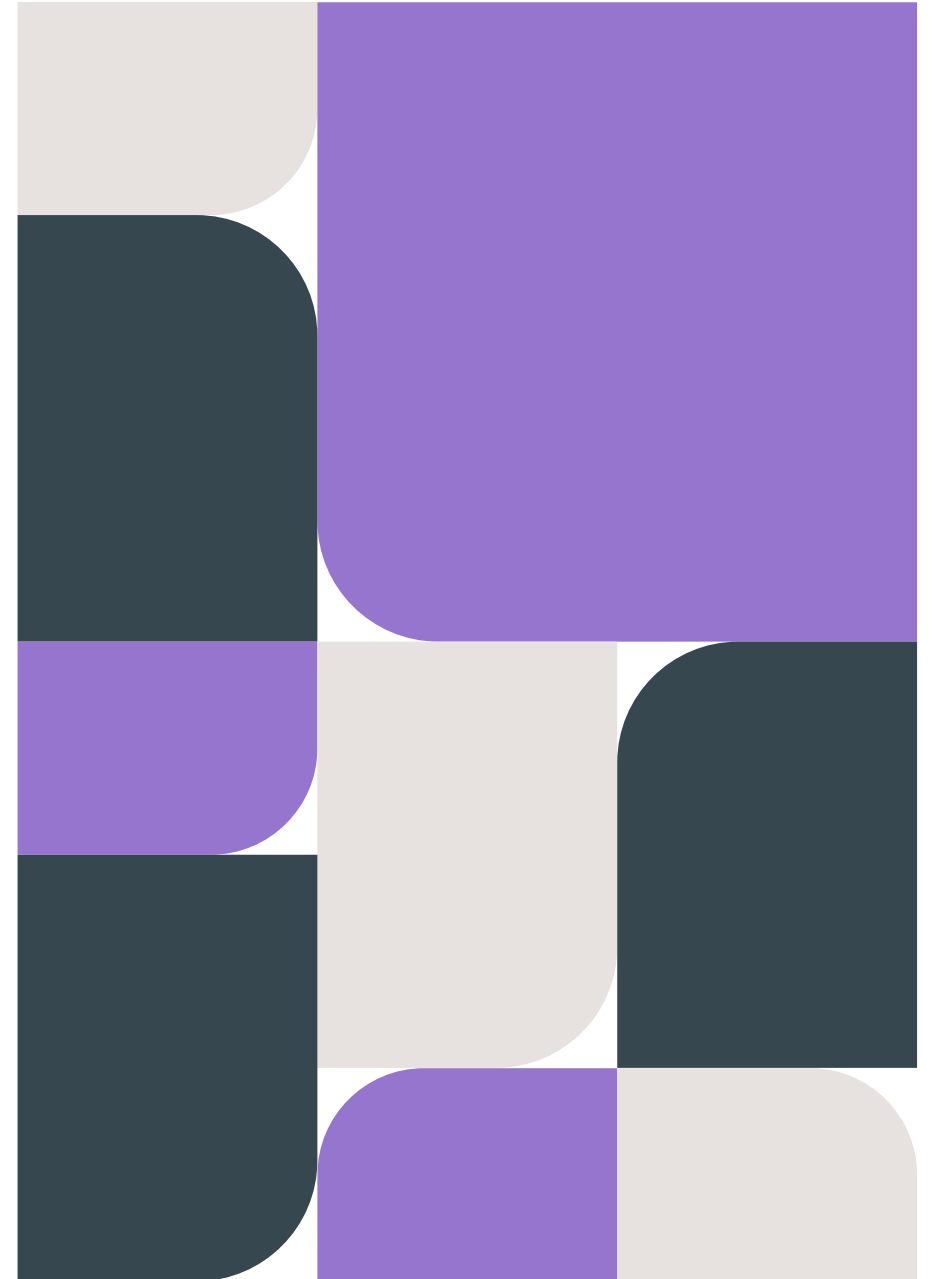


Vägledning för närstående och ställföreträdare vid låsa eller låsa upp inloggning/konto på 1177.se

Närstående eller legal ställföreträdare uppmärksammar behovet.

Hälso- och sjukvården bedömer, beslutar och skickar vidare för verkställighet.

För invånare 18 år eller äldre | 2026-07-01



Vad innebär det att låsa inloggning?

Låsning påverkar all inloggad digital vårdkontakt på 1177.se.

En låst inloggning betyder att invånaren inte kan logga in och använda e-tjänsterna på 1177.se.

Journalinformation, meddelanden, kallelser, formulär och aviseringar i inloggat läge blir inte tillgängliga.

Digital kommunikation återställs. Information från vården skickas då åter via brev.

Om inloggningen senare behöver låsas upp krävs ny prövning enligt samma grundrutin.

Viktigt

Närstående eller legal ställföreträdare kan uppmärksamma behovet och bidra med uppgifter.

De beslutar inte själva om låsning eller upplåsning.

Så går det till – fyra steg

Processen är densamma oavsett om det gäller låsning eller upplåsning.

1 Uppmärksamma behovet

Beskriv varför invånaren inte kan ta del av, eller hantera, digital information på 1177.se.

2 Kontakta vården

Ta frågan med en vårdmottagning eller ansvarig vårdkontakt. Ärendet ska alltid hanteras i kontakt med hälso- och sjukvården.

3 Vården prövar

Behörig vårdfunktion bedömer behovet, fattar beslut och dokumenterar motiv och beslut i journal.

4 Vården skickar vidare

Underlaget överförs till KSD/Spärr- och loggservice som verkställer låsning eller upplåsning.

När kan låsning vara aktuell?

Utgå från en konkret situation som behöver bedömas av vården.

Behov kan uppstå när invånaren inte längre kan ta del av information via inloggning i 1177.se

Svårt att ta del av information

Till exempel kognitiv eller fysisk oförmåga som gör att invånaren inte kan använda inloggade delar på 1177.se.

Kan inte hantera digital teknik





Till exempel avsaknad av e-legitimation eller praktisk möjlighet att använda digitala tjänster.

Risk att vårdinformation inte når fram

När invånaren tidigare valt digital kommunikation i första hand och därför riskerar att missa kallelser eller meddelanden.

Roller och ansvar

Tydlig ansvarsfördelning gör ärendet rättssäkert och spårbart.

	Närstående	Uppmärksammar behov och kontaktar vården. Bidrar med relevanta uppgifter.
	Legal ställföreträdare	God man eller förvaltare kan företräda invånaren inom ramen för sitt uppdrag.
	Hälso- och sjukvården	Bedömer behov, fattar beslut och dokumenterar motiv och beslut i journal.
	KSD / Spärr- och loggservice	Kontrollerar underlag och verkställer låsning eller upplåsning.

Kom ihåg: närstående och ställföreträdare initierar eller stödjer ärendet. Beslutet fattas av behörig vårdfunktion.



När kontot/inloggningen ska låsas upp igen

Upplåsning görs inte automatiskt. Förändrade förutsättningar ska prövas på nytt.

Samma grundprocess gäller vid upplåsning: kontakt med vården, ny bedömning, dokumenterat beslut och verkställighet hos Spärr- och loggservice.

- 1 Kontakta vården** Beskriv vad som har förändrats och varför kontot bör kunna användas igen.
- 2 Ny prövning** Behörig funktion bedömer om förutsättningarna för upplåsning är uppfyllda.
- 3 Dokumentera beslut** Motiv, omfattning och beslut dokumenteras i patientens journal.
- 4 Verkställ upplåsning** Underlaget skickas vidare och KSD/Spärr- och loggservice genomför åtgärden.

Om behovet kvarstår krävs ingen upplåsning. Om behovet upphör skickas underlag för upplåsning.