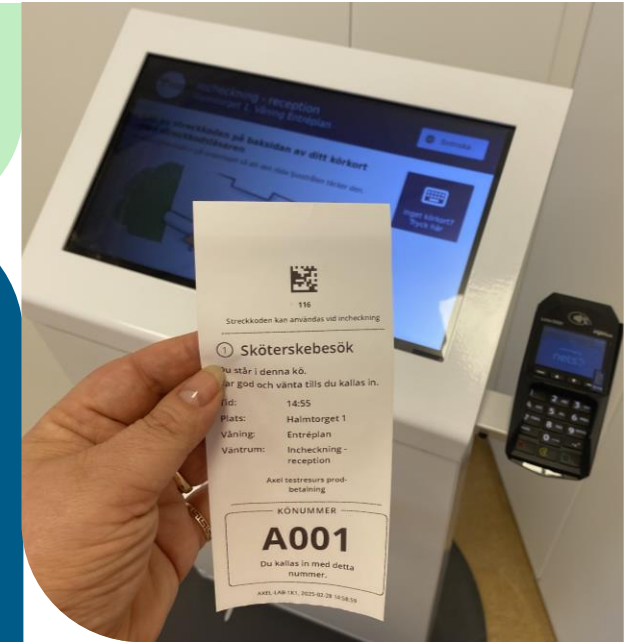


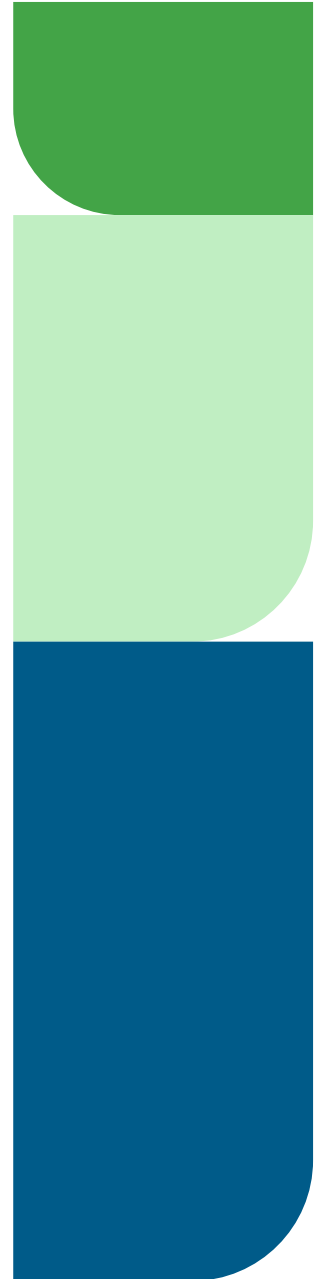
Lathund – Administrera i systemet Förvaltnings- administratör

Patientflödeshantering



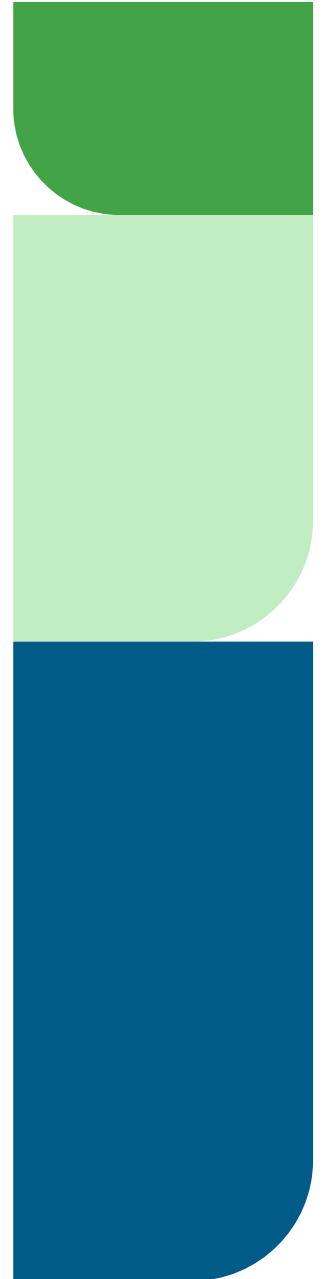
Felsökning

- [Felanmälan och felsökning och orsaker till att patienten inte kan självinchecka – Axel](#)
- I detta dokument hittar du
 - Felsökning i de olika PAS:en
 - Patientens förutsättningar att kunna använda självincheckning
 - Problem med betalsystem och identifiering
 - Patienten blir inte ankomstregistrerad i PAS
 - Hur man felanmäler



VGR - Vanliga fel och åtgärder

- **Resursen ligger i External resources** i Organisationsträdet (och inte i ett väntrum)
- Vad händer?
 - Patienten kan inte checka in till sin bokning (men bokningen existerar i Axel)
- Vyer för patienter:
 - Kiosken meddelar: Incheckning kan inte utföras
 - Besöksutskriften meddelar: Du kan inte checka in på den här bokningen
 - Webbincheckningen meddelar: Du kan inte checka in på bokningen
- Åtgärd:
 - Flytta resursen till ett väntrum
 - Kontrollera resurskonfigurationer
 - Kontrollera *Hänvisningsregler* (för mottagningen som resursen är kopplad till)



Flytta External

1. Klicka på resursen under External
2. Flytta resursen till ett väntrum genom att markera rätt väntrum i **Location**.
3. Om det står **Elvis** eller **Asynja** **autocorrected**
4. Kontrollera resurskonfigurationer och *Hänvisningsregler* (för mottagningen som resursen är kopplad till)

The screenshot displays the 'Resource Adam Widelund' configuration page. On the left, a tree view shows the resource hierarchy under 'Västra Götalandsregionen' and 'External Resources', with 'Adam Widelund' selected and highlighted by a green box and a '1' in a circle. The main panel shows the resource details, including ID (3724808), Backend ID (ADAW1), Name (Adam Widelund), and Unit. The 'Location' field is set to 'External Location' and is highlighted by a green box and a '2' in a circle. The 'Department' field is set to 'ELVIS_autocreated' and is highlighted by a green box and a '3' in a circle. The 'Late check-in configuration' field is set to 'elvis: ELVIS: ELVIS_autocreated'.

VGR - Vanliga fel och åtgärder, forts.

- **Resurskonfigurationer**
- Patienten har checkat in för sent till sin bokning
 - Kontrollera: Tillåten sen incheckning
- Patienten har checkat in för tidigt till sin bokning
 - Kontrollera: Tillåten tidig incheckning
- Patienten ser sina kontaktuppgifter på kiosken
 - Klicka i inställningen "skipKioskPatientDetailsConfirmation"
- Patienten har checkat in till en efterföljande bokning på samma plats utan att ha behövt betala
 - Klicka i inställningen "IgnoreAutoEnroll"

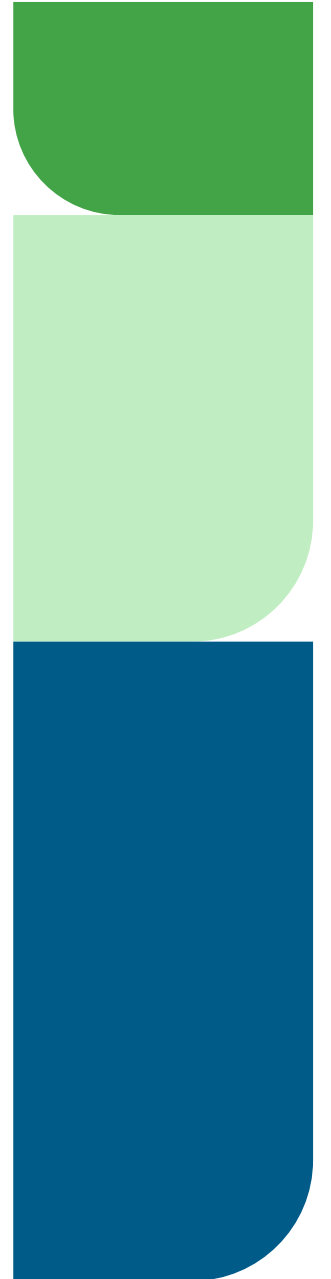
VGR - Vanliga fel och åtgärder forts.

Väntrumskonfigurationer (*Lobby/Sublobby* i Organisationsträdet)

- Patienten försöker checka in på dagens följande bokning, men det går inte:
 - Vad händer?
 - Kiosken säger att patienten är redan incheckad, och hänvisar till väntrummet för det tidigare besöket.
 - Webbincheckingen visar att patientens status är "Väntar"
 - Orsak: Väntrummet (lobby/sub-lobby) har fel konfiguration
 - Åtgärd: Ändra konfigurationen "Close the appointment after checking in to the waiting lobby" → YES

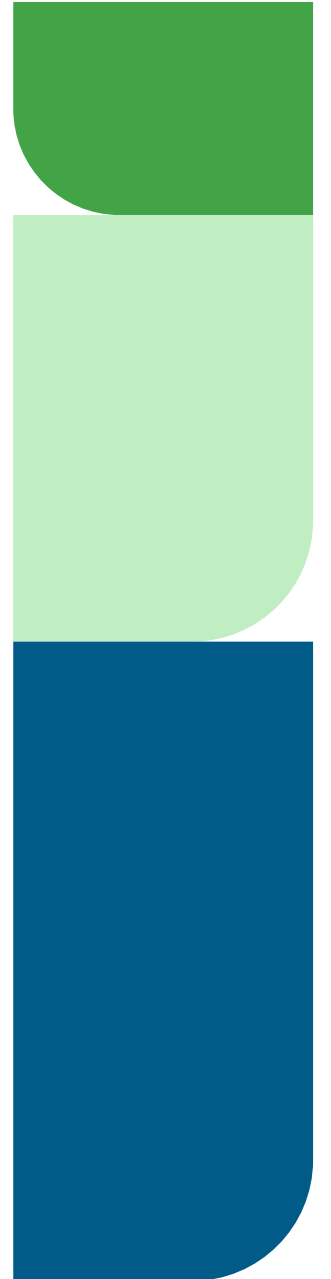
VGR - Vanliga fel och åtgärder forts.

- Besöksnummer visas på kioskens skärm till patienten
 - Kontrollera väntruminställningen "Hide Waiting Number" → YES
- Webbincheckning:
 - Patienten ombeds att lägga in en väntrumskod vid incheckning
 - Orsak: *Trusted check-in* fel (NO + en väntrumskod har lagts in)
 - Åtgärd: Ändra *Trusted check-in* till YES
 - Patienten informeras om att "Checka in med självincheckningsterminalen"
 - Orsak: *Trusted check-in* är fel (NO + ingen kod har lagts in)
 - Åtgärd: *Trusted check-in* till YES



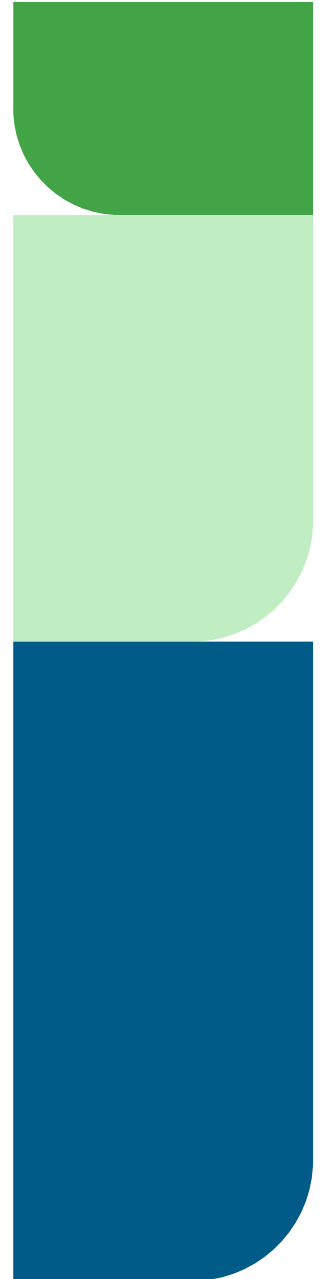
VGR - Vanliga fel och åtgärder forts.

- **Vägvisning syns två gånger på besöksutskriften / Vägvisning syns inte alls på besöksutskriften**
- Kontrollera att platsen använder rätt besöksutskriftsmall (kontrollera det relevant nivå i Organisationsträdet)
- Besöksutskriftsmallar tillgängliga:
 - a) VGR_default: Simplifierad standardmall med raden för *Vägvisning*
 - b) VGR_default_no-directions: Simplifierad standardmall utan raden för *Vägvisning*
 - c) VGR_Närhälsan: Egen mall för Närhälsan (simplifierad standardmall med någon termförändring + med *Vägvisning*)
- Ändring kan sparas med att tillämpa ändringen på alla underliggande nivåer på en och samma gång (Apply to all child items on saving)



VGR - Vanliga fel och åtgärder forts.

- **Hänvisningsregler**
- Vad händer?
 - Patienten hänvisas till fel väntrum för aktuell bokning
 - Orsak: Antagligen något i *Hänvisningsregler*
 - Åtgärd: Kontrollera *Hänvisningsreglerna* för mottagningen som bokningen är gjord på (jämför med uppgifterna i bokningsunderlaget)



Behörighetsgrupper

Tillfällig rutin: [Behörighet Axel Encounter - tillfällig rutin 2026-02-16.docx](#)

Ändra vägvisning

Vägvisningen för respektive underväntrum ligger under Huvudväntrum.

1. Klicka på **Organisationsträd**.
2. Leta rätt på väntrum i strukturen. Klicka på **Huvudväntrum**.
3. Välj fliken **Directions**.
4. Klicka på det **underväntrum** du vill ändra vägvisning till.
5. Ändra i **vägvisningsfältet**.

The screenshot illustrates the process of changing directions for a waiting room. It is divided into two main panels. The left panel shows the 'Organisationsträd' (Organization Tree) with a search bar and a list of rooms. The right panel shows the 'Directions' screen for a selected room, with a list of sub-rooms and a text input field for directions.

Step 1: The 'Organisationsträd' menu is highlighted, showing 'Organisationsträd', 'Planeringsstruktur', and 'Resurser'. A green circle with the number '1' is next to the 'Organisationsträd' icon.

Step 2: The 'Entré - incheckning' room is selected in the tree. A green circle with the number '2' is next to the room name.

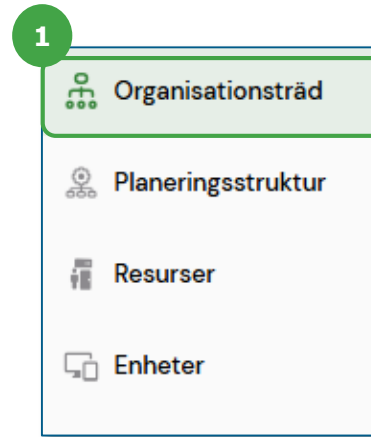
Step 3: The 'Directions' tab is selected in the top navigation bar. A green circle with the number '3' is next to the 'Directions' icon.

Step 4: The 'Hjärtmottagning Sahlgrenska' sub-room is selected in the list. A green circle with the number '4' is next to the sub-room name.

Step 5: The directions input field is highlighted, showing the text 'Blå stråket 3, plan 1'. A green circle with the number '5' is next to the input field.

Byta namn på ett väntrum

1. Klicka på **Organisationsträd**.
2. Leta rätt på väntrum i strukturen.
Klicka på **Väntrumsnamn**.
3. Skriv in nytt namn i fältet **Name**.
4. Klicka på **Refresh Devices** för att namnändringen skall slå igenom i systemet.



The screenshot shows the system interface for configuring a lobby. On the left, a tree view under 'Sahlgrenska sjukhus' shows 'Allergimottagning Sahlgrenska (Sublobby)' selected, highlighted with a green box and a green circle containing the number '2'. On the right, the configuration page for 'Lobby Allergimottagning Sahlgrenska' is shown. The 'Name' field contains 'Allergimottagning Sahlgrenska' and is highlighted with a green box and a green circle containing the number '3'. The 'Refresh Devices' button is highlighted with a green box and a green circle containing the number '4'. Other elements include a 'Refresh Tree' button, a search bar, and various menu options like 'Info', 'Transfer To', 'Configuration', 'Directions', 'Queue', and 'Help R'.

Lägga till väntrum

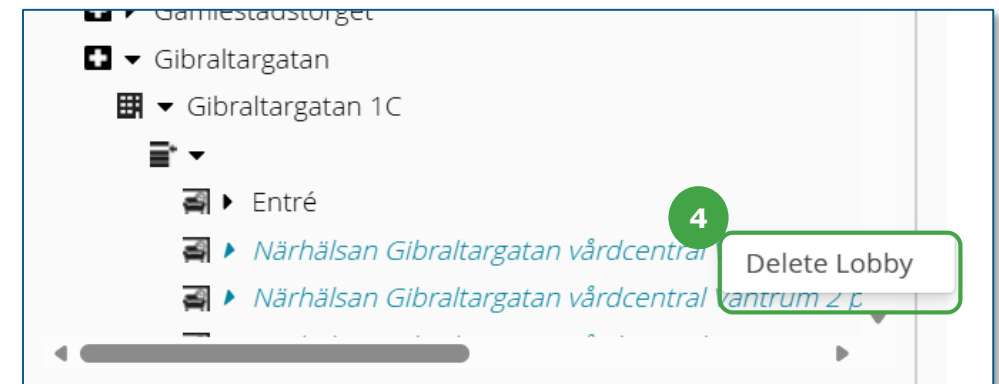
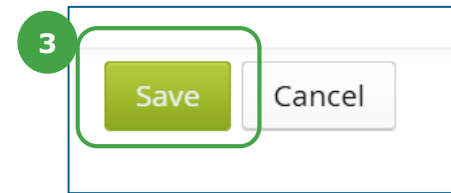
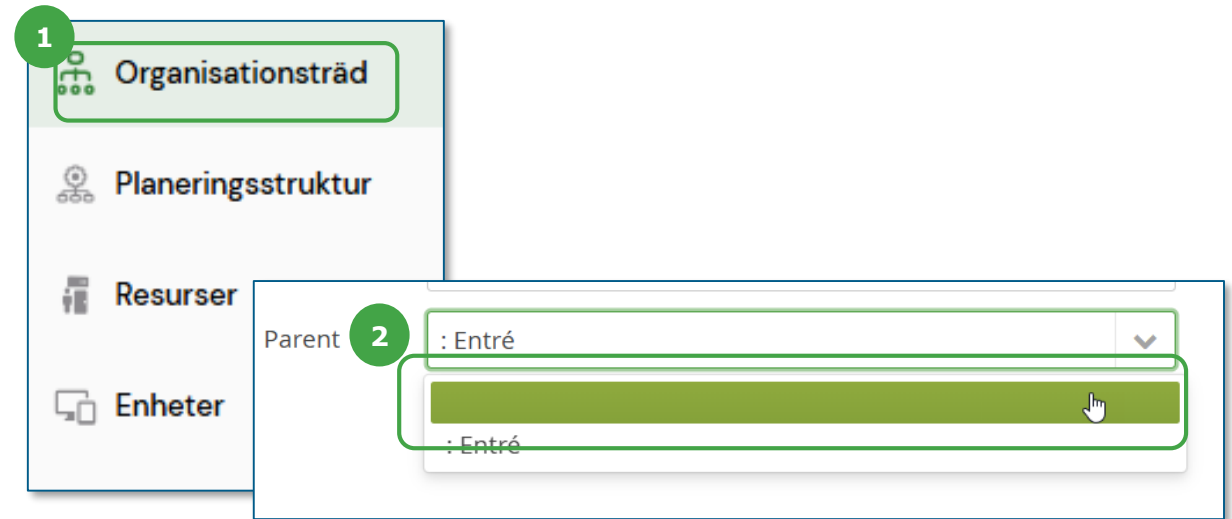
1. Klicka på **Organisationsträd**.
2. Leta rätt på Förvaltning/område i strukturen. Högerklicka på ikonen för våning och välj **Lobby**.
3. Fyll i namn på väntrum i fältet **Name**.
4. Klicka på **Save**, det nya väntrummet är skapat.

The screenshot illustrates the process of adding a lobby in a software application. It is divided into four numbered steps:

- 1**: The 'Organisationsträd' (Organization Tree) menu item is highlighted in the top navigation bar.
- 2**: A context menu is shown over the 'Sahlgrenska sjukhus' (Sahlgrenska Hospital) node. The 'Add Lobby' option is highlighted in green.
- 3**: A form for adding a lobby is displayed. The 'Name' field is filled with the text 'Entré'.
- 4**: The 'Save' button at the bottom of the form is highlighted in green.

Ta bort väntrum

1. Klicka på **Organisationsträd**.
2. Klicka på väntrum och ta bort ev. **Parent** genom att välja tomrum högst upp.
3. Klicka på **Save**
4. Högerklicka på väntrum, välj **Delete**.



Lägga till väntrum - viktiga inställningar

När man skapat ett nytt väntrum är det viktigt att säkerställa dessa konfigureringar:

1. Klicka på Organisationsträd
2. Leta upp rätt **Väntrumsnamn** och klicka på det.
3. Klicka på **Configuration**

The screenshot shows the configuration interface for a reservation system. It is divided into several sections:

- Navigation:** Includes 'Organisationsträd', 'Planeringsstruktur', and 'Enheter'.
- Configuration:** Contains various settings for the reservation process, such as 'Queue Page Timeout (seconds)' set to 30, and 'Close the appointment after checking in to the waiting lobby' set to Yes.
- Mobile Settings:** Includes 'Trusted check-in' set to Yes.

Numbered callouts (1-6) highlight the following elements:

1. 'Organisationsträd' button in the top left navigation menu.
2. 'Närhälsan Gullspång vårdcentral Väntrummet' item in the 'Planeringsstruktur' dropdown menu.
3. 'Configuration' button in the top right navigation bar.
4. 'Close the appointment after checking in to the waiting lobby' setting in the Configuration section, with the 'Yes' radio button selected.
5. 'Use custom page for secretary reservations' and 'Hide Waiting Number' settings in the Configuration section, both with the 'No' radio button selected.
6. 'Trusted check-in' setting in the Mobile Settings section, with the 'Yes' radio button selected.

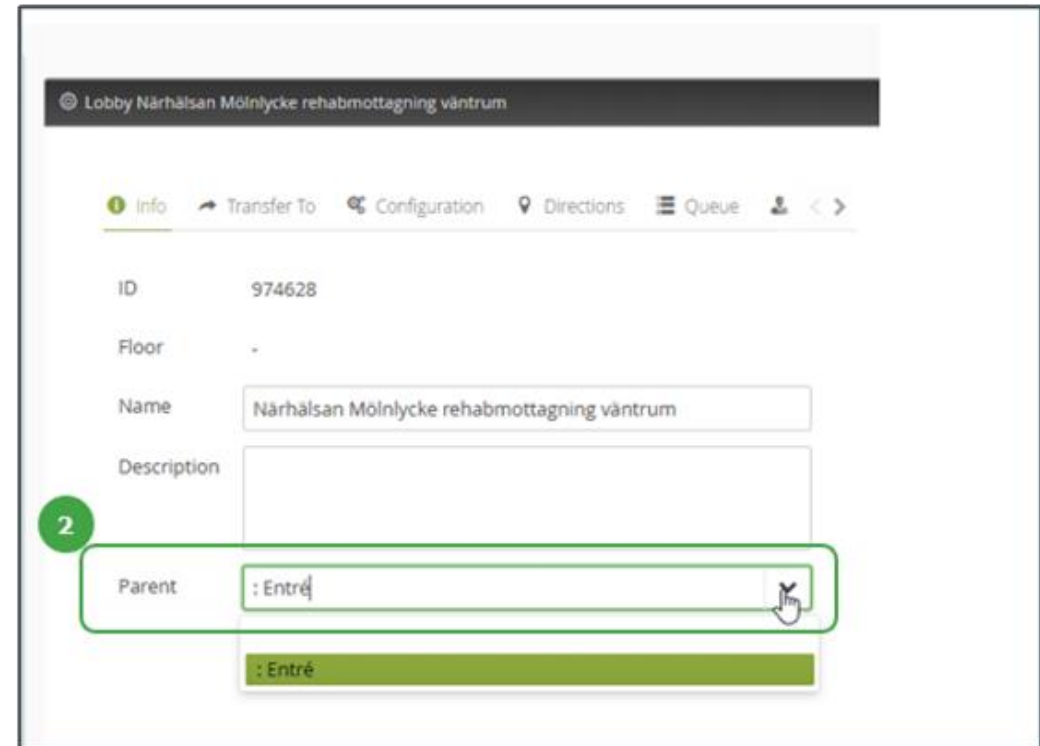
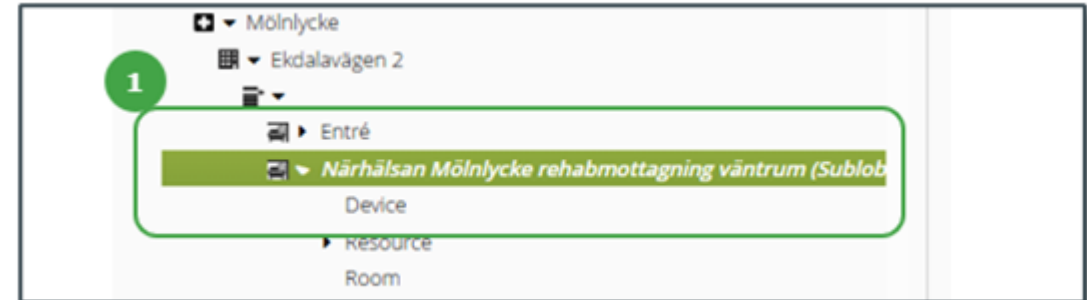
Säkerställ att det finns en bock för **Yes** för;

4. **Close appointment after checking in to waiting lobby**
Bokningen stängs så snart patienten har checkat in och betalat för besöket. (Om man arbetar i Vårdgivarvyn ska denna inställning inte vara ikryssad.)
5. **Hide waiting Number**
Denna inställning används för att dölja incheckningsnumret.
6. **Trusted check-in**
När denna inställning är aktiverad "litar" mottagningen på patienten, vilket innebär att den exakta mottagningen där resursen befinner sig visas. Om inställningen inte är aktiverad visas istället "huvudväntrummet" i patientens mobil.

Koppla väntrum till Huvudväntrum

För att kiosken skall kunna hänvisa till ett väntrum så måste man koppla väntrummet så det blir ett underväntrum till ett huvudväntrum(där kiosken står).

1. Klicka på väntrummet
2. I fältet **Parent**; koppla väntrummet till det väntrum som har kiosken; i det här exemplet Entré



Flytta väntrum

- Man kan inte flytta ett väntrum mellan olika adresser/sjukhus.
- Man behöver bygga upp väntrummet på det nya stället och sedan ta bort det från det tidigare stället. Se slide 13 och 14. Glöm inte de viktiga inställningarna på slide 15.

Sätta upp regler - hantera rörliga resurser

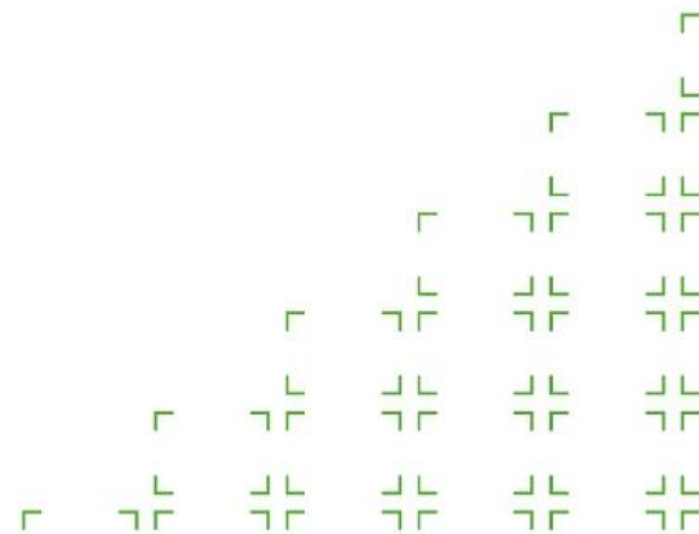
Se separat lathund:

[Lathund Hänvisningsregler](#)



Mer information från Axel Health: Introduktion till Hänvisningsregler

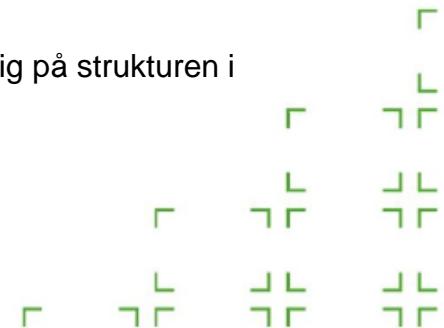
Axel Health
2025-12-15



Verktyget Hänvisningsregler

- **Utökade möjligheter att styra patienter till väntrum baserat på information i bokningen (i jämförelse med den traditionella styrningen)**
- **Regler byggs upp i det nya verktyget Hänvisningsregler**
 - Reglerna är specifika för en viss mottagning/team
 - Reglerna för en mottagning har en prioritet
 - Tumregel: Den mest allmänna regeln ska ha lägst prioritet
- **Standardkriterier & Anpassade kriterier (hämtas in i Axel via CSV-fil)**

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resurs ○ Veckodag ○ Tidpunkt för bokningen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Besökstyp ○ Besöksorsak ○ Resurstyp
--	---
- **Vad krävs för att skapa regler?**
 - En roll som tillåter dig att komma åt Hänvisningsregler
 - Du kan bygga regler för enbart de mottagningar/team som du har behörighet till (din förvaltning)
 - Organisationsträdet (grunddata) ska vara klart - de tillgängliga väntrummen i Hänvisningsregler baserar sig på strukturen i Organisationsträdet
 - Kunskap om PAS-kriterier



Process för kontroll av hänvisningsregler

- Patienten checkar in sig (identifierar sig) vid kiosken / webben
- Axel hämtar nyaste information på bokningen från PAS
- Axel kontrollerar om mottagningen på bokningen har några regler uppsatta i *Hänvisningsregler*
 - **Nej** → patienten guidas till väntrum enligt var resursen är placerad i *Organisationsträdet*
 - **Ja** → Axel kontrollerar reglerna enligt prioritet → guidar patienten till väntrummet på basis av regeln



Sammanfattning av patientstyrning

Axels traditionella styrning

- Styra patienten till ett väntrum
- Resursens placering i väntrum i *Organisationsträdet* är det definierande kriteriet
 - Alt. att personalresurserna är konfigurerade specifikt som personalresurser, och då måste personalen först ha valt ett rum där de jobbar i för att patienten ska styras till väntrummet som är kopplat till mottagningsrummet.
- Personalen ser t.ex. i *Vårdgivarens vy* var de borde ta emot patienter, men inte exakt rum → alla rum kopplat till det väntrum där resursen är placerad i trädet föreslås primärt

Axel Hänvisningsregler

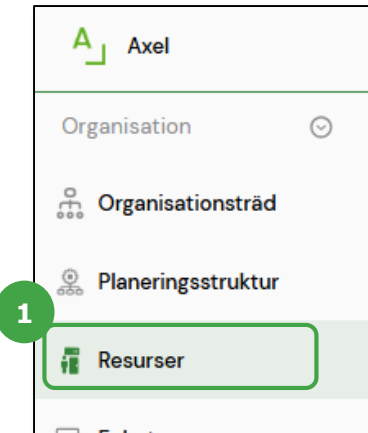
- Styra patienten till ett väntrum
- Skapa hänvisningsregler som baserar sig på uppgifter i bokningen
- Ingen koppling till var resursen i *Organisationsträdet* är placerad (men får ej vara under *Externa resurser*)
- Personalen ser inte t.ex. i *Vårdgivarens vy* var de borde finnas, utan *Hänvisningsregler* är ett verktyg enbart för att styra patienter
- Styrningen sker på basis av bokningsinformation vid incheckningstillfället

Axel Rumsoptimering

- Styra patienten till ett väntrum
- Rumsplaneringen optimerar rumsutnyttjande på basis av en mängd olika kriterier → varje tidsblock för resurser får ett lämpligt rum
 - Varje rum är kopplat till ett väntrum → patienten styrs till ett väntrum på basis av till vilket mottagningsrum tidsblocken är placerad.
- Ingen koppling till var resursen i *Organisationsträdet* är placerad (men får ej vara under *Externa resurser*)
- Personalen ser t.ex. i *Vårdgivarens vy* exakt vilket rum de ska jobba i vid varje stund enligt optimerade rumsplaner

Koppla ett default-väntrum till Team/Mottagning

1. Klicka på **Resurser**.
2. Leta rätt på rätt mottagning/team. Klicka på **Team/mottagningsnamn**.
3. Välj rätt **Organisationsträd**.
4. Leta upp rätt väntrum i organisationsträd. Man kan med fördel skriva in text för att söka fram rätt väntrum.



Resources

Search

SE2321000131-E000000002547 Kirurgimottagning Borås

SE2321000131-E000000002845 Hudmottagningen Borås

SE2321000131-E000000002855 Klinisk fysiologi

SE2321000131-E000000002861 Infektionsmottagning Borås

SE2321000131-E000000002876 Rehabcentrum arbetsterapi

SE2321000131-E000000002887 Rehabcentrum fysioterapi

SE2321000131-E000000002892 Kirurgi- och ortopedimottagning Skene

SE2321000131-E000000002906 Specialistmödrhålsvård Skövde

SE2321000131-E000000002934 Arbetsterapimottagning

SE2321000131-E000000002950 Endoskopimottagning kirurgi NÄL

SE2321000131-E000000002971 Strokemottagning NÄL

SE2321000131-E000000003022 Ögonmottagning Uddevalla sjukhus - E

SE2321000131-E000000003030 Öron- näs- halsmottagning NÄL

SE2321000131-E000000003033 Multimodala teamet smärtenheten

SE2321000131-E000000003055 Barn- och ungdomsmottagning n

SE2321000131-E000000003064 Onkologisk gynekologimottagning N

SE2321000131-E000000003094 Arbetsterapi NÄL

SE2321000131-E000000003095 Arbetsterapi Uddevalla sjukhus

SE2321000131-E000000003096 Fysioterapi NÄL

SE2321000131-E000000003097 Fysioterapi Uddevalla sjukhus

SE2321000131-E000000003098 Kuratorsmottagning NÄL

SE2321000131-E000000003099 Kuratorsmottagning Uddevalla sjukhus

SE2321000131-E000000003101 Infektionsmottagning NÄL

SE2321000131-E000000003115 PCI mottagning NÄL

SE2321000131-E000000003116 Kranskärilmottagning avd 43/44 NÄL

SE2321000131-E000000003118 Hjärtmottagning Uddevalla sjukhus

SE2321000131-E000000003119 Hjärtmottagning NÄL

Department details

ID 2210

Name Klinisk fysiologi

Provider details elvis

Code SE2321000131-E00000

Category

Manage categories

Import to organization Import-VGR

Import to location **External Location**

Enabled

Kiosk payment options

PAYMENT OPTION

Kortbetalning

Testbetalning

Mobile payment options