

Felanmälan och felsökning för självincheckning

Frågor och felanmälan gällande självincheckningen hänvisas i första hand till förvaltningsadministratören för Axel. Om felet kvarstår ska ärende skapas i Serviceportalen enligt anvisningen i slutet av dokumentet.

Felmeddelanden och möjliga orsaker

I Självincheckning med Axel Encounter kan patienterna få felmeddelande när de försöker att checka in sitt besök. Nedan beskrivs detta felmeddelande, vad det kan bero på.

Felmeddelande i Axel

I nuläget genereras bara ett felmeddelande i Axel, oavsett fel. Detta felmeddelande är: **Inga bokade tider hittades för dig idag**

Detta kan bero på att...

- Patienten är för tidig eller för sen till sitt besök. Incheckning tillåts 120 minuter innan och 5 minuter efter besöksstart. (Detta kan dock komma att ändras)
- Patienten har skyddade personuppgifter, samordningsnummer eller saknar folkbokföring.
- Besöket är inte incheckningsbart
- Inställningar i Axel. Detta behöver hanteras av förvaltningsadministratör.

Felsökning i ELVIS

Om nedanstående parametrar inte är korrekta kan det orsaka att patienter inte kan checka in.

Kontrollera att ...

- Teamet är självincheckningsbart.
- Besökstypen är självincheckningsbar.
- Rutan Självincheckningsbar inte har bockats ur vid knappen under Självincheckning.
- Att bokningen inte har två vårdbegäran kopplade.

Felsökning i AsynjaVisph

Om nedanstående parametrar inte är korrekta kan det orsaka att patienter inte kan checka in.

Kontrollera att ...

- Bokningen är gjord på en tidstyp som självincheckningsbar.
- Bokningsunderlaget inte saknar obligatorisk information.
- Kalendern där patienten är bokad inte saknar yrkeskategorikod.
- Bokningen är gjord på en tidstyp som inte har "Dölj i kassa" och/eller "Dölj för patient" ibockad.

Felsökning i AuditBase

Om nedanstående parametrar inte är korrekta kan det orsaka att patienter inte kan checka in.

Kontrollera att ...

- Patienten inte är bokad på en bokningssymbol som inte är självincheckningsbar.
- "Förbjud självincheckning" inte är ibockad under fliken "Besöksavgift".

Patientens förutsättningar att kunna använda självincheckning:

- För att kunna checka in behöver patienten vara folkbokförd i Sverige och ha ett svenskt personnummer.
- Patienten får inte heller vara mer än 5 minuter försenad till sitt besök. Incheckning tillåts från 2 timmar innan besökstiden och fram till 5 minuter efter att besökstiden startat.

Problem med betalssystem och identifiering

Vid problem med Swish, PayEx och Mobilt BankID ska ett ärende läggas i Serviceportalen enligt anvisningen i rutan längst ner på sidan. Det finns även några handhavandefel som kan vara orsaken till problemen. De beskrivs nedan.

Det går inte att betala med Swish. Det kan bero på att ...

- Patienten har öppnat upp Swish-appen manuellt och får då ingen mottagare eller avgift.
- Patienten har skannat QR-koden med Swish-appen.
- Det förekommer driftstörning hos Swish eller någon av de anslutna bankerna.

Vill du hålla dig uppdaterad om aktuell driftsinformation kan du göra det genom prenumeration via denna länk: www.swish.nu/driftinformation

Det går inte att betala med kort. Det kan bero på att ...

- Patienten har inte aktiverat sitt kort för betalningar på webben.
- Patienten har inget Mobilt BankID för legitimering vid kortköp på nätet.
- Betaltjänsten ligger nere.

Mobilt BankID fungerar inte. Det kan bero på att ...

- Patienten har skannat QR-koden med BankID-appen.
- Patientens mobiltelefon uppfyller inte de tekniska kraven för BankIDs säkerhetsapplikation.

Du kan läsa mer om tekniska förutsättningar för Mobilt BankID här: www.support.bankid.com/sv/felavhjalpning/systemkrav

QR-koden går ej att skanna. Det kan bero på att ...

- Patienten saknar rätt inställning i sin telefon. För att QR-koder ska vara möjliga att skanna måste denna funktion vara aktiverad för mobiltelefonens kamera på Iphone, detta görs under kamerainställningar.
- Patienten har en äldre telefon. På en del äldre telefonmodeller fungerar det inte att skanna QR-koder med mobilkameran utan en applikation för skanning av QR-koder behövs.
- Mobilkameran kan ha för dålig prestanda

Patienten blir inte ankomstregistrerad i PAS

Det kan bero på att ...

- Patienten inte har fullföljt incheckningen till sista steget, där kvitton och väntrumshänvisning visas. Patientens besök ligger då kvar med status "Borta" i vårdgivarens vy i Axel.

Kassa- och besöksregistrering uteblir i ELVIS

I ELVIS är det viktigt att uppgifterna i planeringsunderlaget är korrekta. Om nedanstående parametrar inte är korrekta kan det orsaka att patienten inte blir ankomst- eller kassaregistrerad

Detta kan bero på:

- MVO-kod saknas eller är felaktigt. Det kan exempelvis bli fel på grund av att bokningen är skapad via webbtidbok Ultraljud, att man har

kopierat ett gammalt planeringsunderlag eller bytt MVO-kod för teamet i RO.

- Kombinationen län/kommun/betkod stämmer inte. Det kan exempelvis bli fel om patientens folkbokföringsadress har ändrats mellan att bokningen skapades och patienten kommer på besök.
- Typ av vård saknas. För sekundärbokningar behöver man manuellt fylla i "Typ av vård". Det gör att det ibland saknas i planeringsunderlaget.
- Om snabbbokning med prestation J gjorts. Om ett besök är snabbokat med prestation J och man inte har uppdaterat planeringsunderlaget ytterligare en gång kan det bli fel.

Eskalering av ärenden till KSD

I första hand anmäls ärenden till den lokala förvaltningsadministratören. Ärenden som behöver eskaleras till KSD anmäls av förvaltningsadministratören via Serviceportalen

Anmäla ärenden i Serviceportalen:

I serviceportalen välj Lägg ett ärende och välj IT - Ärendeanmälan

I fältet Rubrik skriv Självvincheckning - Vårdadministrativa system, Patientflödeshantering

I fältet Beskriv ärendet ange följande

- Vad är det för fel som uppstått? Beskriv tydligt och ange i vilket steg det har uppstått.
- Datum och tid för händelsen.
- Om ärendet gäller webb eller kiosk. Om det gäller kiosk uppge kioskID. Varje kiosk är uppmärkt med ID (XA-KAE-xxxxx)
- Vilken resurs som patienten var bokad till.
- Vilken mottagning eller vilket team patienten var bokad på.
- Eventuella felmeddelanden.
- Patientens personnummer anges i fältet för personnummer
- Om möjligt ta ett skärmsklipp från Axel och bifoga i ärendet

