

# Lathund felsökning och åtgärda fel

## Innehåll

Felsökning .....	1
VGR - Vanliga fel och åtgärder .....	2
External.....	2
Flytta External.....	3
Resurskonfigurationer .....	4
Väntrumskonfigurationer ( <i>Lobby/Sublobby</i> i Organisationsträdet) .....	5
Vägvisning syns två gånger på besöksutskriften / Vägvisning syns inte alls på besöksutskriften .....	5
Hänvisningsregler .....	6

## Felsökning

[Felanmälan och felsökning och orsaker till att patienten inte kan självvinchecka – Axel](#)

I ovan dokument hittar du

- Felsökning i de olika PAS:en
- Patientens förutsättningar att kunna använda självvincheckning
- Problem med betalsystem och identifiering
- Patienten blir inte ankomstregistrerad i PAS

- Hur man felanmäler

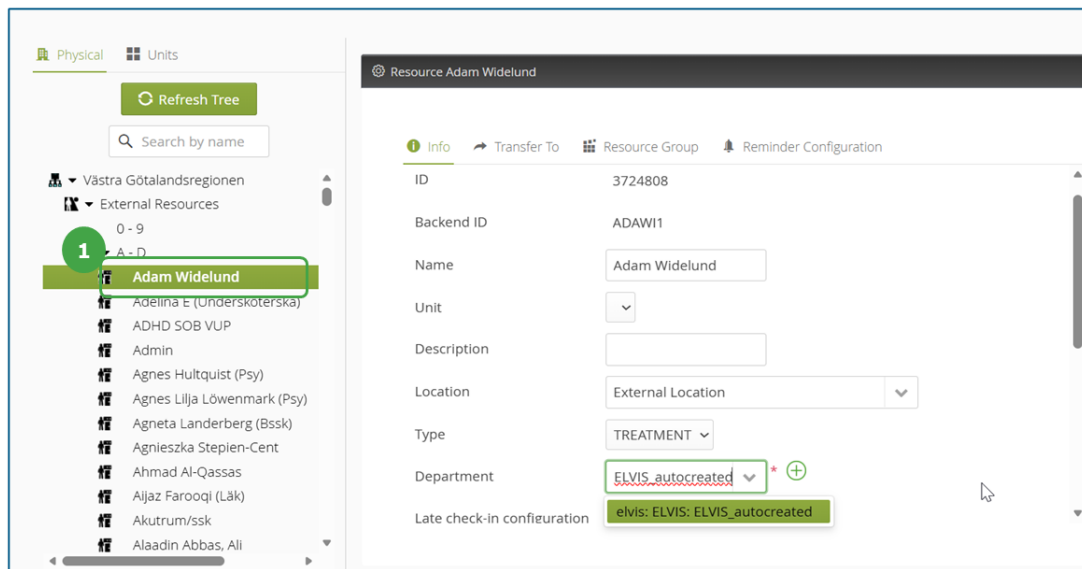
## VGR - Vanliga fel och åtgärder

### External

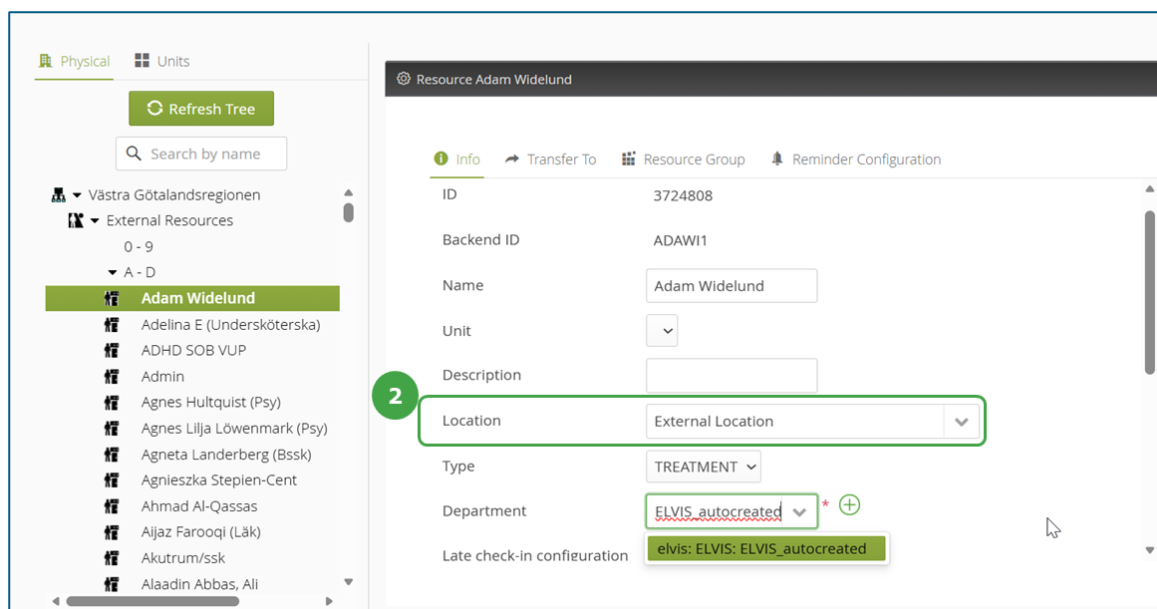
1. **Resursen ligger i External resources** i Organisationsträdet (och inte i ett väntrum)
  - Vad händer?
    - Patienten kan inte checka in till sin bokning (men bokningen existerar i Axel)
  - Vyer för patienter:
    - Kiosken meddelar: Incheckning kan inte utföras
    - Besöksutskriften meddelar: 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

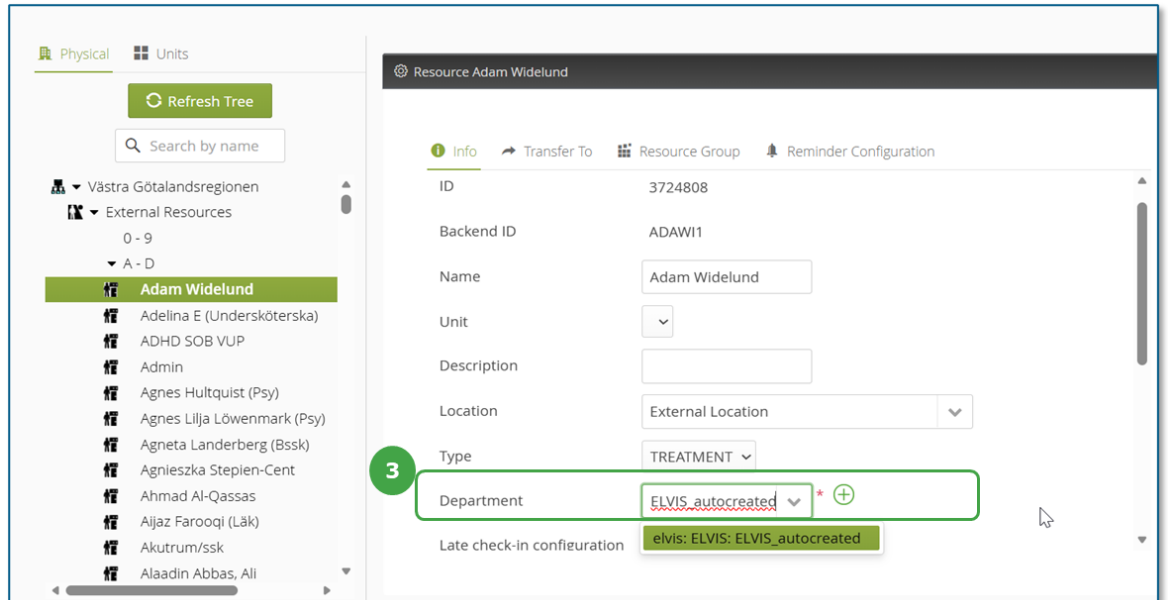
1. Klicka på resursen under External



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)

## Resurskonfigurationer

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

## Väntrumskonfigurationer (*Lobby/Sublobby* i Organisationsträdet)

1. 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
2. Besöksnummer visas på kioskens skärm till patienten
  - Kontrollera väntruminställningen "Hide Waiting Number" → YES
3. 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
4. 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

## Vägvisning syns två gånger på besöksutskriften / Vägvisning syns inte alls på besöksutskriften

1. Kontrollera att platsen använder rätt besöksutskriftsmall (kontrollera det relevanta nivå i Organisationsträdet)

2. Besöksutskriftsmallar tillgängliga:
  - a. a) VGR\_default: Simplifierad standardmall med raden för *Vägvisning*
  - b. b) VGR\_default\_no-directions: Simplifierad standardmall utan raden för *Vägvisning*
  - c. c) VGR\_Närhälsan: Egen mall för Närhälsan (simplifierad standardmall med någon termförändring + med *Vägvisning*)
3. Ändring kan sparas med att tillämpa ändringen på alla underliggande nivåer på en och samma gång (Apply to all child items on saving)

## 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)