

Tillämpningsanvisningar för funktionen fortsatt dialog i ärende

Sammanfattning av funktionen

När vårdpersonal (rollen ärendehanterare) svarar genom **Besvara** har både patient och vårdpersonal möjlighet att fortsätta dialog i samma ärende.

Observera att en ärendemottagare kan fördela ett ärende med delsvar men detta innebär inte att invånaren kan fortsätta dialog i samma ärende även om funktionen är aktiverad. Funktionen delsvar ger aldrig invånaren möjlighet att fortsätta dialog i samma ärende.

Inställning för obesvarade ärenden styr hur länge den möjligheten finns. Information om hur länge ärendet kommer att vara oavslutat är synligt när man väljer att skicka.

Vårdpersonal har möjlighet att Besvara och avsluta eller Avsluta utan svar.

Under några månader 2024-2025 genomfördes piloter på några mottagningar i VGR som fick prova och utvärdera funktionen. Samtidigt genomfördes piloter i Skåne och i [denna powerpoint](#) kan man läsa en sammanställning på de enkätsvar som inkommit.

Så här rekommenderar vi att man använder funktionen

Besvara – används i första hand eftersom patienten har möjlighet att ställa följdfrågor i samma ärende. Det skapar inte irritation hos patienten som kanske upplevde ett otydligt svar som då får skapa ett nytt ärende för att ställa sin följdfråga. Även vårdpersonal kan ha behov av kompletterande svar eller följdfrågor.

Vårdpersonal och patient ser all historik i samma ärende. När vårdgivaren anser att ärendet är helt avslutat kan man avsluta utan svar eller skicka svaret med Besvara och avsluta.

När vårdpersonal besvarar är det lämpligt att välja att ev fortsatt dialog i ett ärende inkommer till grupp. Välj grupp och sedan Besvara och fördela.

The screenshot shows a user interface for handling a case. On the left, under 'Hantera ärendet', there are four buttons: 'BESVARA' (highlighted in blue), 'DELSVAR', 'MOTFRÅGA', and 'OMFÖRDI'. Below this is a section for 'Ärendehanterare' with a dropdown menu currently showing 'Diabetesteam'. On the right, there is a text block with patient information: 'Med vänlig hälsning Nina Johanna TBL KIV Ugglehorn Psykolog,leg. 2025-10-29'. Below this is a 'BIFOGA FILER' button and a blue 'BESVARA OCH FÖRDELA' button. At the bottom right, a note states: 'Invånare kan återkomma i ärendet inom 30 dagar när du väljer BESVARA.'

Besvara och avsluta – används endast när man har gett patienten slutsvar och ytterligare frågor ej bör dyka upp. Man väljer då inte att fördela till grupp eftersom ärendet blir avslutat.

Avsluta utan svar – används när invånaren har fått svar på via till exempel telefon, annat ärende eller vid besök. Man väljer då inte att fördela till grupp eftersom ärendet blir avslutat.

Inställningar för fortsatt dialog i ärende

Fortsatt dialog i ärende gäller ärenden som besvaras i fliken Besvara.

- Inställningen för fortsatt dialog i ärenden kan göras regionalt – det slår då igenom på alla mottagningar och ärendetyper.
- Varje mottagning kan välja att använda regionens inställningar, att tillåta fortsatt dialog i ärenden eller att inte tillåta fortsatt dialog i ärenden. Inställningen kan göras på mottagningsnivå eller på ärendetypnivå.
- Om mottagningen gör en annan inställning på mottagningsnivå överskrider detta de regionala inställningarna.
- Om mottagningen gör en annan inställning på ärendetypnivå överskrider detta inställningar satta på mottagningen.
- Inställningar satta på Centralt styrda ärendetyper överskrider regionala inställningar och inställningar satta på mottagningar. Det kan inte ändras av lokal administratör. Regional administratör kan ändra inställningar på specifika ärendetyper på mottagningar.
- Hur länge som invånaren/vårdgivaren kan ha fortsatt dialog i ett ärende ställs in under Avsluta ärende automatiskt i antal dagar under mottagningens inställningar eller per ärendetyp. Om mottagningen gör en annan inställning på ärendetyp överskrider detta inställningen för mottagningen.