

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.

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.