

LifeCare light - supportinstruktion
2026-04-16

LifeCare light Privata vårdgivare

Supportinstruktion

Bakgrund och syfte



Detta dokument beskriver hur ett supportärende ska läggas för att kunna supportera tjänsten LifeCare light Privata vårdgivare Extern provtagning på ett effektivt sätt.

Syftet med dokumentet är att informationen som dokumenteras skapar förutsättningar för att återkoppling tillbaka till den Privata vårdgivaren ska vara möjlig och på ett effektivt sätt.

Processbeskrivning Support

Supportvägar privata vårdgivare

OBS! För att få rätt stöd vid kontakt med VGR support var vänlig ange att ni är användare för privata vårdgivare och uppge VGR ID.

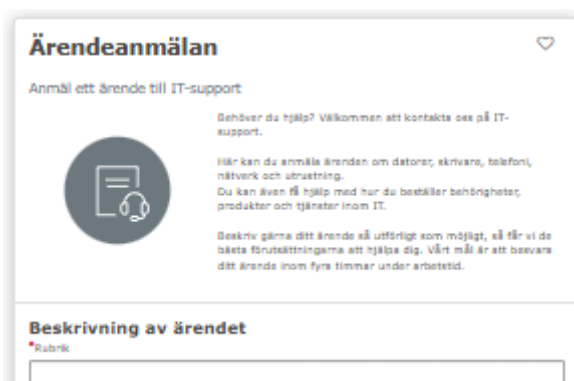
Typ av support/fråga	Steg 1 	Steg 2 
Lokal Teknisk support Frågor, problem eller felanmälan: <ul style="list-style-type: none"> • Åtkomst till internetsidor • Åtkomst till ikon Vmware på datorn • Teknisk utrustning (etikettskrivare) • Lokala program 	Ta kontakt med Superuser på er enhet	
KIV <ul style="list-style-type: none"> • Vill du ändra uppgifter i KIV? • Har du frågor kring KIV? • Vill du anmäla felaktighet i systemet? 	Kontakta egen KIV admin	Verksamhetsstöd ekonomi.vardval@vgregion.se Teknisk support 010 – 435 80 10
Verksamhetsstöd Har du frågor om innehåll eller om hur du ska använda systemen? <ul style="list-style-type: none"> • Har du gjort fel och undrar hur du kan rätta till det? 	Ta kontakt med Superuser på er enhet Läs rutiner lathundar och övrig dokumentation	Xxxx SU klin kem lab?
VGR support tjänst <ul style="list-style-type: none"> • Kan du inte logga in eller har behörighetsproblem? • Har du problem med lösenord? • Vill du anmäla felaktighet i systemet? 	Ta kontakt med Superuser på er enhet	Kontroll av driftstatus, planerade arbeten, ansöka om behörighet och felanmälan ärenden. VGR serviceportal .
Övriga frågor/avtal Har du frågor avseende IS/IT-tjänsten, avtal, avslut och nya eller förändrade behörigheter?	Vårdgivarwebben – IS/IT tjänst privata vårdgivare	

VGR 2025-09-12

I det fall en medarbetare hos en Privat vårdgivare behöver ha support på tjänsten ska hen kontakta Klinisk kemi SU. Det är de som ger användarstöd på LifeCare och det är de som hanterar behörigheter i LifeCare. Då den Privata vårdgivaren använder sig av VDI (Virtual Desktop Integration) för att komma åt VGRs miljö tillkommer det komponenter och behörigheter som KSD har ansvar för. Om felet är av den art att Klinisk kemi inte kan hjälpa medarbetaren med problemet behöver Klinisk kemi lägga ett ärende till Helpdesk och säkerställa att information från slutanvändaren kommer med för att Helpdesk ska kunna ta kontakt med hen för att eftersöka mer information, göra tester och återkoppla resultat på ett effektivt sätt och för att inte skapa för långa supportkedjor.

Beskrivning av ärende i Serviceportalen

Ett ärende till Helpdesk läggs på vanligt sätt genom att gå in i Serviceportalen¹.



I första delen ska ärendet beskrivas tillsammans med slutanvändaren som upplever ett problem. Sätt en lämplig rubrik och beskriv ärendet så ingående som möjligt. Här finns även möjlighet att bifoga skärmbilder, men då får slutanvändaren skicka bilderna till den som lägger ärendet först.



Därefter kommer man till ärendedetaljer som beskriver den person som lägger ärendet och vilken utrustning det gäller. Här ska man klicka i att ärendet inte gäller någon IT-utrustning då VGR inte har den Privata vårdgivarens utrustning registrerade. Man ska heller inte fylla i något patientpersonnummer. Genom att den person som lägger ärendet är ifylld

¹ https://plexus-prod.vgregion.se/sp?id=vgr_emp_taxonomy_topic&topic_id=962cdbcf6c025a50ebb6787a716d4e9b

som Användare som ärendet gäller kommer denna person få återkoppling på ärendet och även notifieringar när något händer med ärendet.



Ärendedetaljer

*Användare som ärendet gäller

John Petersson - johpe30

Ärendet gäller inte någon IT-utrustning

*IT-utrustning (om ärendet gäller dator, skrivare eller mobil enhet)

Personnummer (om ärendet gäller en patient)

Den sista delen gäller slutanvändare, det vill säga användaren hos den Privata vårdgivaren som kontaktat VGR. Här är det av yttersta vikt att, i dialog med den som kontaktar VGR, säkerställa att informationen fylls i korrekt.



Kontaktinformation

*Kontaktperson - vem kan vi nå vid följdförfrågningar om ärendet?

John Petersson - johpe30

*Telefonnummer kontaktperson

*På vilket sätt föredrar vald kontaktperson att bli kontaktad?

Telefon

VGR serviceportal

Övrig kontaktinformation

Det är viktigt att det är en person som finns i KiV/HSA och att vi hittar personen i listan Kontaktperson. Säkerställ även att telefonnumret till denna person fylls i och säkerställ att personen kommer vara tillgänglig under det närmaste 2 dyggen. Eftersom det inte finns någon direkt koppling mellan slutanvändaren och Helpdesk är det viktigt att all kontakt sker via telefon.

Under övrig kontaktinformation ska det stå följande text:

Denna kontaktperson finns hos en Privat vårdgivare ansluten till VGR och denna person har inte tillgång till Serviceportalen. Denne person får heller ingen återkoppling mejlledes via VGRs system för support. Slut användaren ska kontaktas via telefon och det gäller även statusuppdateringar på ärendet gällande förfrågningar om mer information, om ärendet blir ett problem eller om det av någon anledning kommer ta tid att åtgärda samt återkoppling om att ärendet stängs och då av vilken anledning ärendet stängs.