

Västra Götalandsregionen

2019-05-24

# Kontaktvägar till VGR IT:s support för privata vårdgivare

## Telefon

Kontaktvägar är via serviceportal eller via telefon. Akuta ärenden ska kontakt alltid tas via telefon.

## Serviceportal

För att skapa elektroniska ärenden eller chatta med VGR IT:s support används serviceportalen. Serviceportalen nås via länken <https://serviceportalen.vgregion.se>

I serviceportalen hittar ni

- Mina ärenden - här ser ni status och bevakar aktiva och avslutade ärenden, även de som är anmälda åt någon annan.
- IT-nytt - visas i två rutor - Planerade arbeten och Driftstörningar.

*Observera att valen som är överkryssade ej är aktuella för privata vårdgivare.*

## Välj kontakta support



VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN | VGR IT serviceportal | Mina ärenden

Hej [namn], vad behöver du hjälp med?

Sök

~~Hjälp~~ ~~Kontakta support~~ **Kontakta support**

IT-nytt

Planerade arbeten | Driftstörningar

## Välj IT

Välkommen till VGR IT Support

Våra öppettider är helgfria vardagar kl. [07.00-17.00](#) (IT), kl. 07.30-16:00 (Telefoni, Beställning och Behörighet).  
 Är ditt ärende akut eller om du behöver hjälp snabbt ring oss på [010-47 37 100](#).  
 Har du generella frågor eller om ditt ärende inte är brådskande, välj vad du vill ha hjälp med nedan:

IT    Telefon    Handeltagningsstöd    Behörighet

Välj IT vid fel av teknik. Vid fel av behörighet ringer ni teknisk support. Ny/förändrad behörighet meddelas via [isittjanstpgv@vgregion.se](mailto:isittjanstpgv@vgregion.se).

## Välj Felanmälan eller Chatt

IT

Här får du hjälp med ärenden som rör datorer, system, nätverk och kringutrustning.

**Med hänvisning till Patientdatalagen och GDPR:**  
 Journaldata eller annan information, till exempel vårdplats, vårdavdelning eller sjukdom, som kan kopplas till en specifik patient får inte lämnas ut vid kontakt med VGR IT support. Detta gäller alla typer av informationsformat så som: ren text, bifogade bilder eller dokument. Om ditt ärende rör en enskild patient får du endast uppge patientens personnummer.

Felanmälan  
 Är det något som inte fungerar? Lägg ett ärende via webbförmulär.

Chatt  
 Chatten är öppen helgfria vardagar kl. 08.00-15.30.  
 Medelväntetid: 3 minuter

- Felanmälan – Formulär för felanmälan.
- Chatt - Här kan ni chatta med VGR IT:s support.
- Användarstöd är inte aktuellt. Ring verksamhetsstöd 010-435 80 10.

OBS! När ni anmäler ett ärende under ”Felanmälan” är det viktigt att ni uppger den e-postadress ni önskar bli kontaktad på under flik ”Övrig kontaktinformation” i formuläret.

# Exempel

## Ifylld felanmälan

Hur önskar du bli kontaktad?

\* Hur önskar du bli kontaktad?

- Serviceportalen  
 Telefon  
 E-post

Användare som ärendet gäller (vgrid)

\* Telefonnummer

Övrig kontaktinformation (Ex.kontaktperson, alternativt telefonnummer)

Hittar du inte datornamnet i listan?

\* Datornamn (fritext)

Gäller ditt ärende problem efter uppgradering till Windows 10?

\* Kort beskrivning

\* Fullständig beskrivning

Personnummer

## Hur ni kommunicerar via serviceportalen med ansvarig handläggare hos VGRIT

The screenshot shows a web interface for a service portal. At the top, there is a navigation bar with 'Hem > Ärendeformulär' and a search bar labeled 'Sök'. Below this, a notification banner reads 'Kan inte logga in i Outlook' with a red arrow pointing to a text input field labeled 'Skriv ditt meddelande här...' and a 'Skicka' button. A red arrow labeled 'B' points to this input field. To the right, a search bar has a red arrow labeled 'C' pointing to it. Below the notification, a card displays user information: 'Anders Bogsjö (admin)', '11 dagar sedan', and 'INC0010139 Skapad'. A green 'Start' button is below the card. On the right side, a panel titled 'Din förfrågan har skickats' shows case details. A red arrow labeled 'A' points to this panel.

Nummer	Status
INC0010139	Ny
Prioritet	Skapad datum
5 - Planering	11 dagar sedan

▼ Alternativ

Välj ett sätt  
Serviceportalen

Användare som ärendet gäller  
Anders Bogsjö (admin)

Datornamn  
W337567

Hittar du inte datornamnet i listan?  
false[sv]

Kort beskrivning  
Kan inte logga in i Outlook

Fullständig beskrivning  
Kan inte logga in i Outlook

A. Information om ärendet  
B. Lägg in kommentarer om ärendet  
C. Lägg till bilagor