



Handbok för Lifecare Medborgartjänst VoO

Release W04 2024

Innehållsförteckning

Om Lifecare Medborgartjänst VoO	5
Uppstart av Lifecare Medborgartjänst VoO	5
Systemadministration	6
Administration i Medborgartjänsten	6
Systemadministration	6
Startsida för systemadministratören	6
Klartext 6	
Skapa rubrik	7
Lägg till hjälptext	8
Hjälptext till ansökan.....	8
Lägg till information till insats	9
Inställningar för fritextfält.....	10
Gör fritextfält obligatoriskt att fylla i	10
Dölj fritextfält.....	10
Välkomstmeddelande	10
Kontaktuppgifter	11
Ansökan av medborgare ej folkbokförd i kommunen	12
Administrera länklista	12
Administration i Lifecare Utförare	13
Lägga upp kontaktperson	13
Utförarpersonal	13
Användarens flöde	15
Skapa en ny ansökan	15
Anhöriga	20
Lägg till anhörig.....	20
Ändra anhörig.....	21
Läsa pågående beslut.....	21
Genomförandeplan	21
Utförarpersonal delar genomförandeplan	22
Genomförandeplan visas i medborgartjänsten.....	23
Dina besök.....	23
Menyn – logga in som närstående	24
Responsiv design	25
DS 2017:60 Webbtillgänglighet	27
Språk 29	
Byt utförare.....	29
Utförarhistorik.....	31
Lifecare Handläggare	31
Inkorg E-ansökningar.....	31

Kommunen godkänner närstående som ska logga in i den enskildes ställe	34
Meddelandefunktion	36
Skapa kontakt i Lifecare Utförare.....	36
Utförarpersonal	36
Företag/Utförare	36
Aktivera brukare att använda meddelande i Lifecare handläggare.....	37
Handläggaren ska visas som kontakt	37
För att skriva samt skicka i Medborgartjänsten	38
Ta emot meddelande och öppna för att läsa	39
Mina kontakter	40
Tillval 40	
Notifiering.....	40
Administration i Lifecare Medborgartjänst	40
Inställning för notifiering via E-mail	40
Inställning för notifiering via sms	41
Administration i Lifecare handläggare	42
Registrera aviseringstyp	42
Avisering via sms	42
Avisering via e-mail	43
Ändring av aviseringsätt av sökande.....	44
Tidbok och Lifecare Medborgartjänst - Boka tid med handläggaren	44
Aktivera tidbok i medborgartjänst	44
Boka tid med handläggare	45
Digital inkomstblankett.....	47
Avisering.....	48
Startsidan – Att göra	49
Fyll i inkomstblankett.....	50
Skriv under inkomstblankett.....	50
Kontakta avgiftshandläggaren.....	51
Utskrift 51	
Nytt tillval - Lifecare Automatiserad handläggning VoO.....	51
Konfigurering av Lifecare Automatiserad handläggning	52
Skapa informationstext	53
Skapa kriterier.....	53
Lägg till information till kriterierna	54
Skapa insats.....	54
Generell information, förenklad handläggning	55
Aktivera automatiserad handläggning i Lifecare Medborgartjänst	56
Inloggad i medborgartjänsten	57
Startsida	57

Ansökan	57
Insatser 58	
Logga in som närstående och vara behjälplig vid ansökan	59
Lifecare Automatisk handläggning VoO.....	59
Ansökan-uppfyller ej kriterier	61

Om Lifecare Medborgartjänst VoO

En av visionerna med Lifecare är att digitalt kunna interagera och göra medborgarna delaktiga i kommunens arbete. Lifecare Medborgartjänst VoO är ett snabbt och enkelt sätt för kommunen att starta en medborgartjänst som vänder sig mot de kommuninvånare som önskar söka insatser alternativt de som redan har någon form av bistånd/insatser inom äldre- och funktionshinder.

Beroende på tillval så behöver Medborgartjänsten kompletteras med klartexter från kommunens sida och är sedan färdig att använda. Tjänsten har en modern utformning och kan nås från vilken webbläsare som önskas. Tjänsten är också responsiv vilket innebär att medborgaren kan logga in från valfri enhet, dator, surfplatta, smarttelefon osv. Tjänsten anpassar automatiskt storleken på vyerna till den enhet som medborgaren har loggat in från.

Medborgartjänsten verifieras även mot standarden WCAG, vilket i praktiken innebär att den är anpassad för att hanteras av medborgare med till exempel synnedsättningar, medborgare som måste använda tangentbord i stället för mus osv. Tjänsten kan även användas med skärmläsare.

Vi har hela tiden haft som mål att komplettera medborgartjänsten med ny funktionalitet och under 2023 har vi fortsatt att jobba för att uppfylla målet.

Det är också viktigt att medborgartjänsten är tillgänglig för närstående att kunna nå funktioner via sin godkända närståendelinloggning och vara anhöriga behjälpliga i fyllande av uppgifter. Därför har vi gett möjlighet som närstående att vara behjälplig hela vägen från att fylla i ansökan till att fylla i inkomster till avgiftshandläggaren boka tid med handläggaren, byta utförare med mera

Medborgartjänsten är ett sätt att digitalt kunna göra medborgarna och dess närstående delaktiga och aktiva i kommunens vård- och omsorgsarbete.

Uppstart av Lifecare Medborgartjänst VoO

Då kommunen köpt och installerat medborgartjänsten erhålls en länk. Den tillhandahålls av teknikerna som gör installationen. Länken ska infogas på kommunens hemsidan, exempelvis på sidorna som handlar om vård- och omsorg. Därifrån klickar sedan medborgaren för att kunna logga in.

Inför uppstart är det viktigt att säkerställa en del uppgifter:

- Säkerställ att kommunen har en IDP och kan tillhandahålla de inloggningssätt som önskas. Vanligast är BankId samt Mobilt BankId. Ta gärna hjälp av den teknik konsult hos Tieto som kommunen brukar använda.

- Har kommunen inga moduler i nya Lifecare gränssnittet sedan tidigare, så behöver installationen göras på både interna och externa webben, externa för medborgaren, interna för systemansvarig. Länken för intern inloggning används av systemansvarig för att sätta upp vissa grunduppgifter.

- De insatser/tjänster som brukaren kan söka namnger kommunen själv och behöver inte alls ha ett 1:1 förhållande med de insatser som kommunen administrerar i hemtjänst, boende, färdtjänst, LSS osv i övrigt.

- Vill kommunen ersätta Tietos logotype med kommunvapnet så kan Tieto göra det som en tjänst. Kommunen måste tillhandahålla en logotyp i bra kvalitet, i Vector format.

Systemadministration

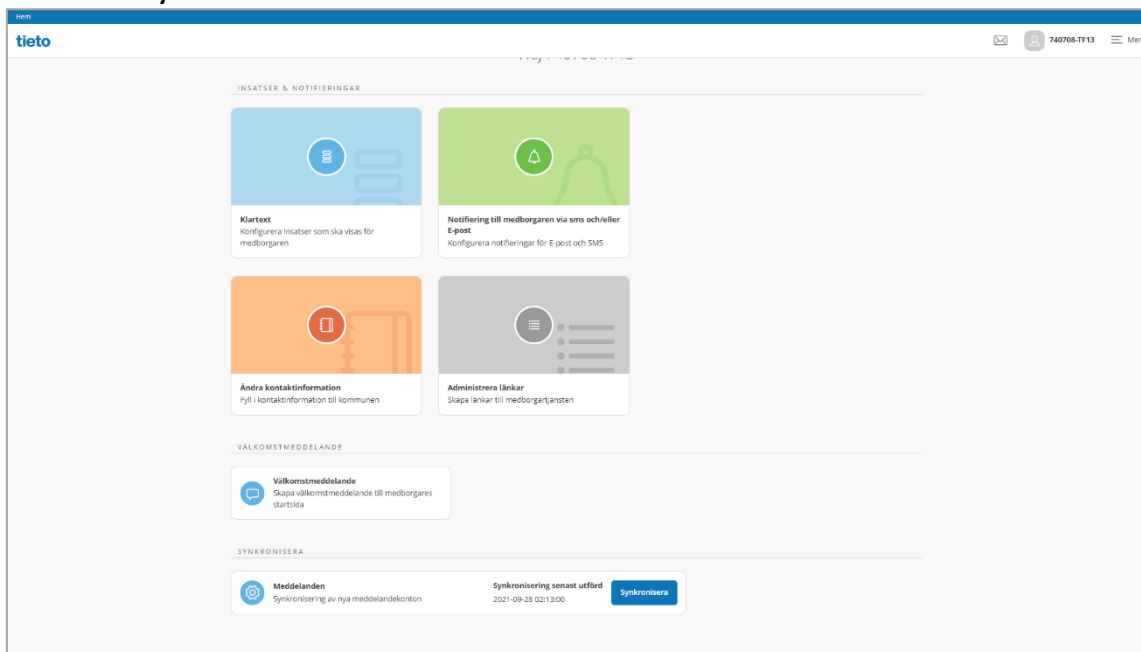
Administration i Medborgartjänsten

För att komma åt administrationen i Medborgartjänsten loggar du in med en länk i Lifecare som pekar mot de nya flow3 tjänsterna och som är en ”professionell” roll, dvs INTE medborgarens länk. Du kommer då åt funktionen att administrera välkomstmeddelande och kontaktuppgifterna till kommunen.

Systemadministration

För att systemadministratören ska få åtkomst behöver följande roll kopplas till användaren EC.MedborgartjänstAdmin

Startsida för systemadministratören



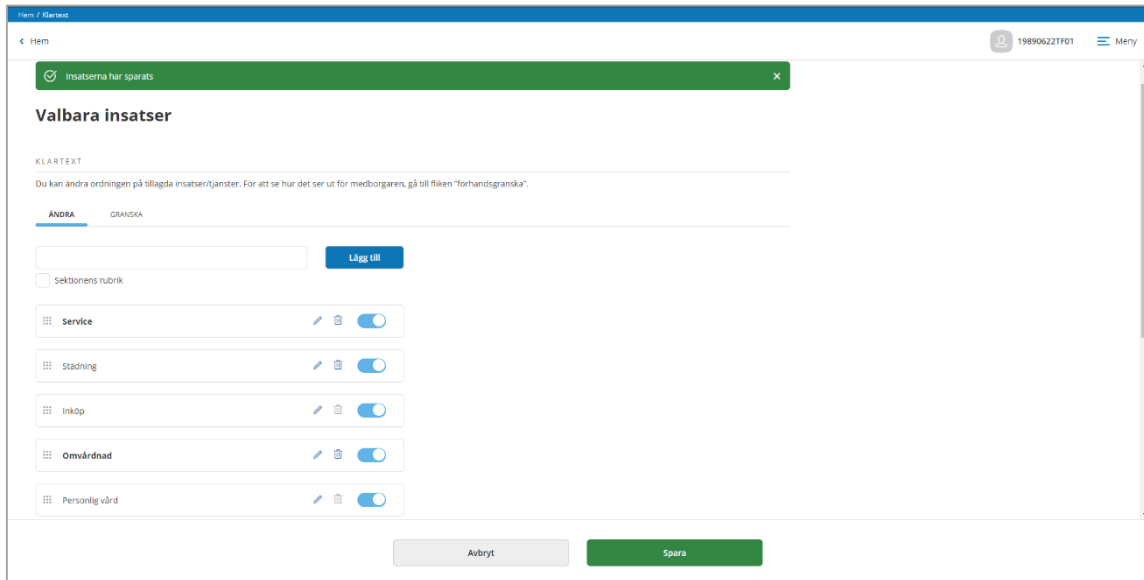
På startsidan kan administratören navigera till de olika inställningar som kan göras av kommunen

Klartext

Startas från hemsidan. Finns också under menyn till höger

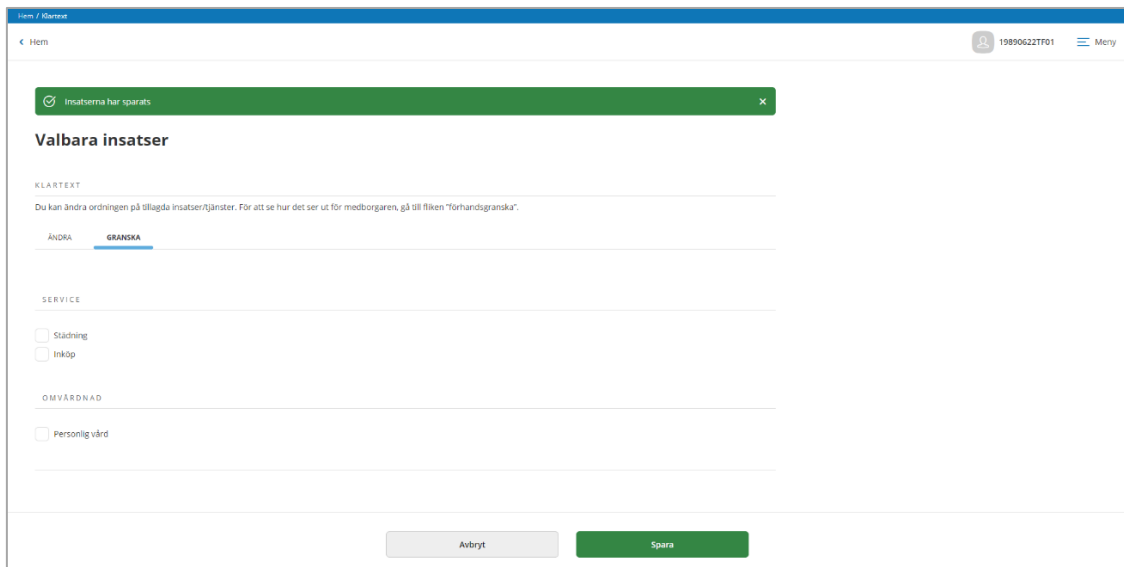
Här skapas insatser/tjänster som medborgaren använder när de upprättar en ansökan samt inställning för fritextfält.

Skapa rubrik



I valbara insatser så skapas klartexter som medborgaren kommer att använda när ansökan ska upprättas. I ändra skrivs namn på insats eller rubrik in. För att markera upp rubrik så sätts en bock i sektionens rubrik. Avsluta med lägg till. Insatserna är sorteringsbara och det sker genom att rader dras upp eller ned.

I Granska visas hur presentationen ser ut i medborgartjänsten



Insatsen kan tas bort med symbol papperskorg om den inte har använts i någon ansökan. Har den varit i bruk så går den att inaktiveras.

Lägg till hjälptext

Det är möjligt att lägga till ytterligare information som hjälptext i form av en samlad text och/eller en information till insatsen.

Hjälptext till ansökan

Nytt fritextfält – Hjälptext. Texten kommer att presenteras i avsnittet för ansökan



The screenshot shows a web interface for editing 'Klartext'. At the top, there is a breadcrumb 'Hem / Klartext' and a back arrow labeled 'Hem'. The main heading is 'Klartext'. Below it, there is a paragraph of instructions: 'Insatser skapas genom att fylla i dem som klartexter i fälten. För att sortera och/eller gruppera kan Rubrik användas. Insatserna dras upp och ner för att sorteras i önskad ordning och för att grupperas in under rätt rubrik. Möjlighet finns också att lägga till ytterligare information t ex en förklaring eller förtydligande till insatserna. Använd Granska för att se hur det presenteras i medborgartjänsten'. Below this text are two buttons: 'ÄNDRA' (highlighted with a blue underline) and 'GRANSKA'. Under the buttons is a section titled 'Hjälptext' containing a text area with the following text: 'Alla som anser sig behöva service och omsorg har rätt att ansöka om bistånd enligt Socialtjänstlagen. För att få reda på om du har rätt till hemtjänst eller annat bistånd måste en ansökan ske till kommunens biståndshandläggare.' The text area has a vertical scrollbar on the right side.

Här kan en informativ text läggas in som rör ansökan och texten läggs in som systemadministratör i Klartext under rubrik Hjälptext

Välj Hjälptext. Fyll i text och avsluta med Spara

Det är tillåtet med max 1000 tecken

Texten kommer att presenteras så här i medborgartjänsten

Hem / Registrera ny ansökan här

[← Hem](#)

Ansökan om ny insats/tjänst

Steg 1 av 2

Alla som anser sig behöva service och omsorg har rätt att ansöka om bistånd enligt Socialtjänstlagen. För att få reda på om du har rätt till hemtjänst eller annat bistånd måste en ansökan ske till kommunens biståndshandläggare.

Hemtjänst

Trygghetslarm

För att beviljas trygghetslarm måste en nyckel lämnas

Hjälp i hemmet

Lägg till information till insats

Välj typ av klartext du vill skapa

Rubrik Inatser Information

Information

För att beviljas trygghetslarm måste en nyckel lämnas till bostade Lägg till

Hemtjänst ✎ 🗑️

Trygghetslarm ✎ 🗑️

Lägg till ytterligare information till själva insatsen.

Välj typ av klartext du vill skapa

Välj information och fyll i din text max 500 tecken

Avsluta med Lägg till

Dra texten till den insats som informationen hör till

Hemtjänst

Trygghetslarm

För att beviljas trygghetslarm måste en nyckel lämnas till bostaden

Inställningar för fritextfält

Gör fritextfält obligatoriskt att fylla i

Fritextfältet är placerat nedanför valbara insatser i medborgartjänsten. När medborgaren väljer insatser så är inte skrivfältet obligatoriskt att skriva i. Om du vill göra fritextfältet obligatoriskt för medborgaren att skriva i, så sätts en markering i checkboxen "Fritext är obligatoriskt". Sätts markering så blir fältet obligatoriskt att skriva i oberoende av om insatser är valda eller inte.

Dölj fritextfält

Det är nu möjligt att dölja fältet för beskrivning av hjälpbehov. Det görs genom att knapp för Visa fritextfält i ansökan dras till vänster och gråas ned.

Fritextfält är påslaget vid leverans och måste slås av om fältet ska döljas

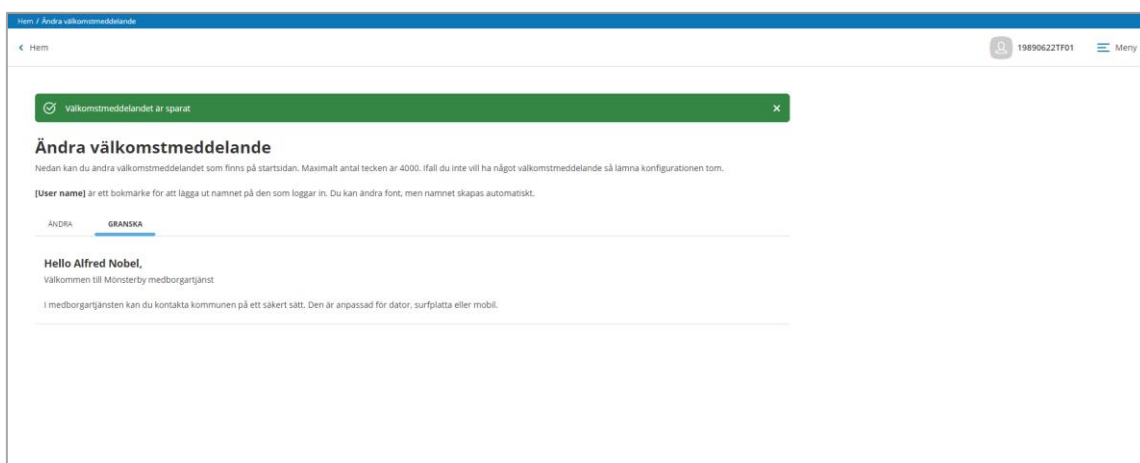
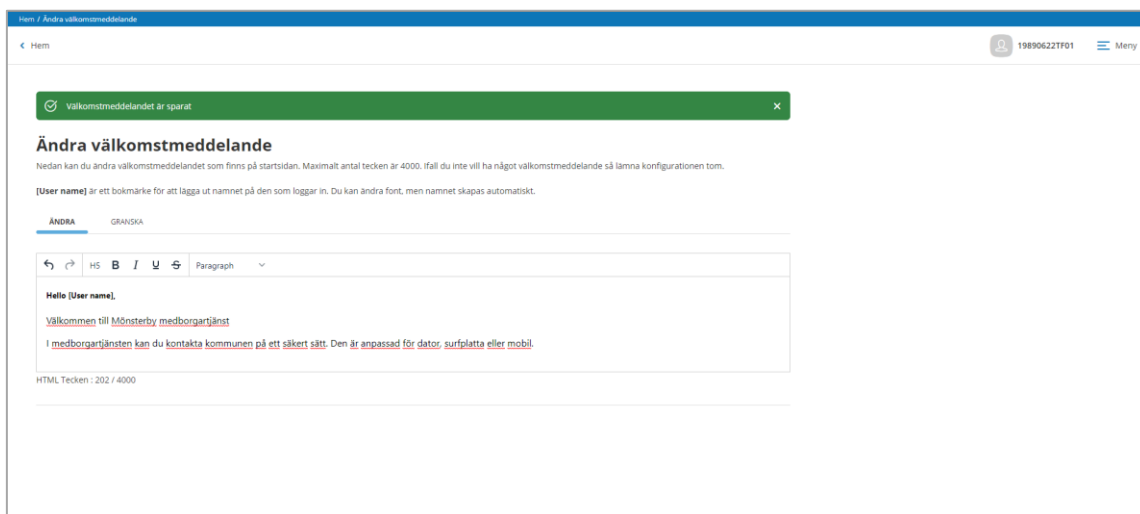
Visa fritextfält i ansökan

Bilden visar när fritextfältet är påslaget

Välkomstmeddelande

Startas från hemsidan eller från menyn till höger

Välkomstmeddelande är den text som möter medborgaren på startsidan. Texten är begränsad till 4000 tecken. Det finns även ett bokmärke som sätter ut den inloggade medborgarens namn.



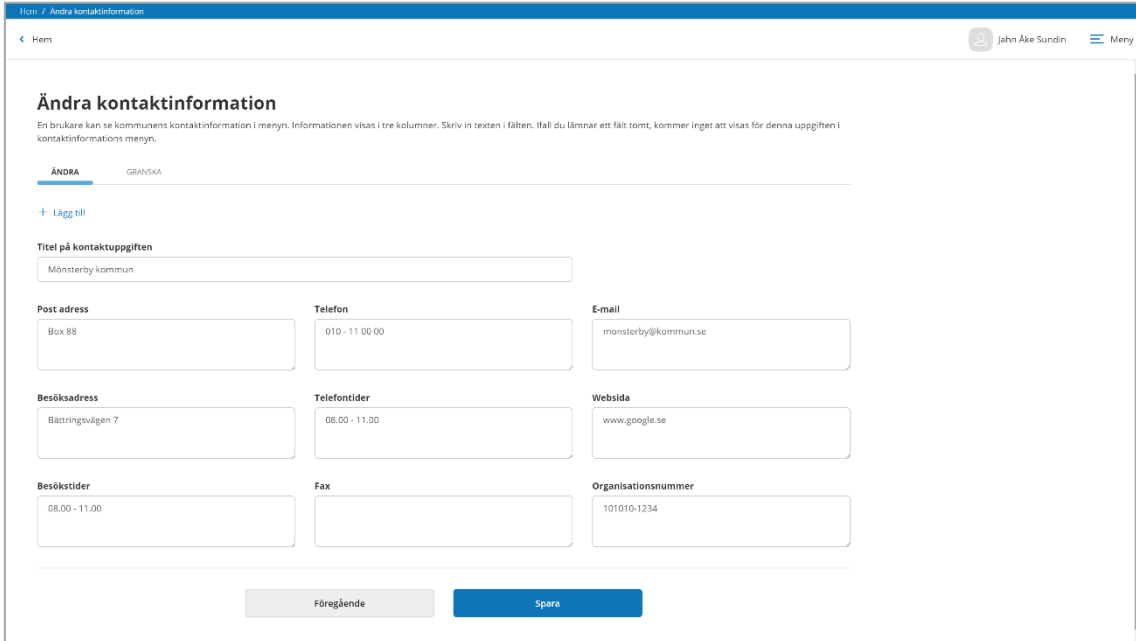
Ändra till den text som önskas. Lämna fritextrutan tom om inget välkomstmeddelande skall användas

Välj Granska för att se hur det kommer att presenteras i medborgartjänsten

Kontaktuppgifter

Startas från hemsidan eller från menyn till höger

Det är möjligt att ha flera kontaktuppgifter ifall ni vill hänvisa till olika förvaltningar, medborgarkontor eller liknande. Döp kontakten och fyll i de uppgifter som önskas



Även här finns en flik för Granska. Vill du ha flera kontaktppgifter, klicka på Lägg till då du har sparat den första.

Ansökan av medborgare ej folkbokförd i kommunen

Det är möjligt att göra inställning gällande att tillåta en medborgare som inte är folkbokförd i kommunen att ansöka om insatser via Lifecare medborgartjänst eller ej tillåta och då lägga in en informerande text hur medborgaren ansöker på annat sätt.

Default inställning är Ja det är tillåtet, ingen åtgärd krävs!

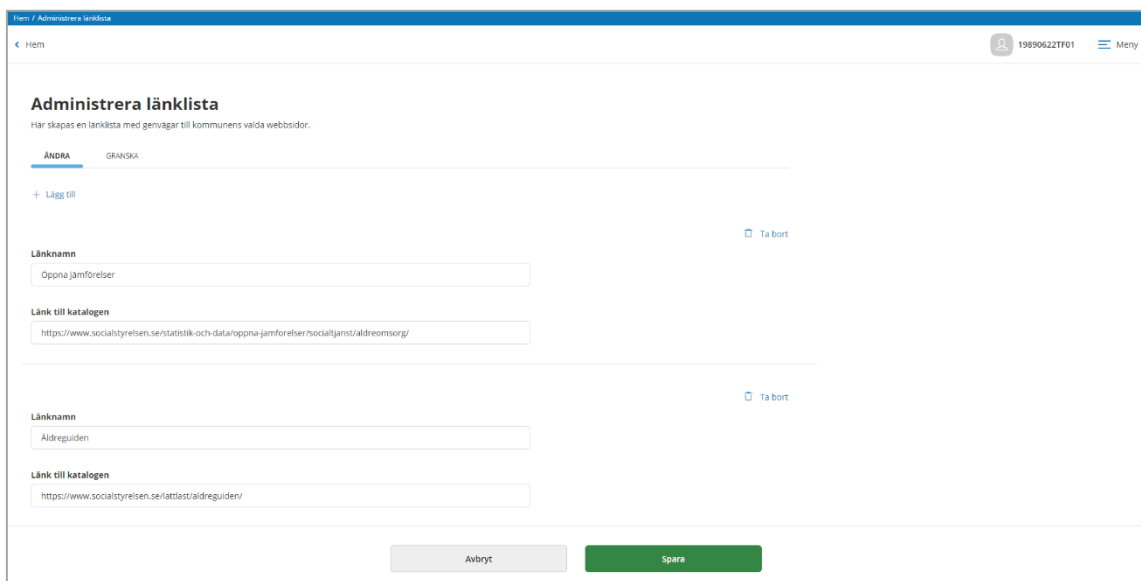
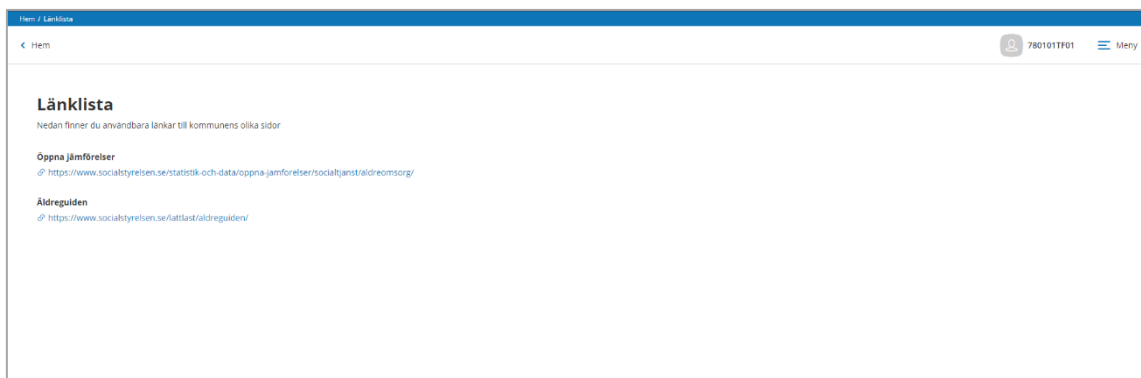
Om kommunen vill hänvisa till annan väg för ansökan är det möjligt att lägga in en text där beskrivning hur den ansökan sker. Den visas när medborgaren har loggat in i medborgartjänsten. Detta sker i medborgartjänstens administration.

För att lägga in en informerande text, välj kort "Tillåt ansökan från medborgare folkbokförd i annan kommun" i på startsidan i medborgartjänstens administration. Bocka i Nej och ett textfält öppnas. Där kan informerande text läggas in hur medborgaren kan ansöka på annat sätt. 4000 tkn tillåts.

Administrera länklista

Startas från hemsidan eller från meny till höger

Här skapas en lista med genvägar till kommunens valda webbsidor. Länkarna presenteras i medborgartjänsten under menyval länklista.

I flik Ändra och val Lägg till så läggs namn på länk samt själva länken upp. I flik Granska visas hur den presenteras i medborgartjänsten

Administration i Lifecare Utförare

Lägga upp kontaktperson

På varje enhet kan namn på en kontaktperson läggas upp! Syftet är att medborgaren kan via medborgartjänsten nå denna genom att använda mina meddelande och i där skriva samt ta emot svar! Namnet kommer att visas i medborgartjänsten i menyvalet Mina kontakter när det finns en för medborgaren pågående verkställighet på enheten.

Till namnet finns också möjlighet att lägga till uppgifter om adress och telefon.

Kontaktpersonen måste finnas upplagd i utförarpersonal på enheten samt ha ett konto pågående i Mina meddelande.

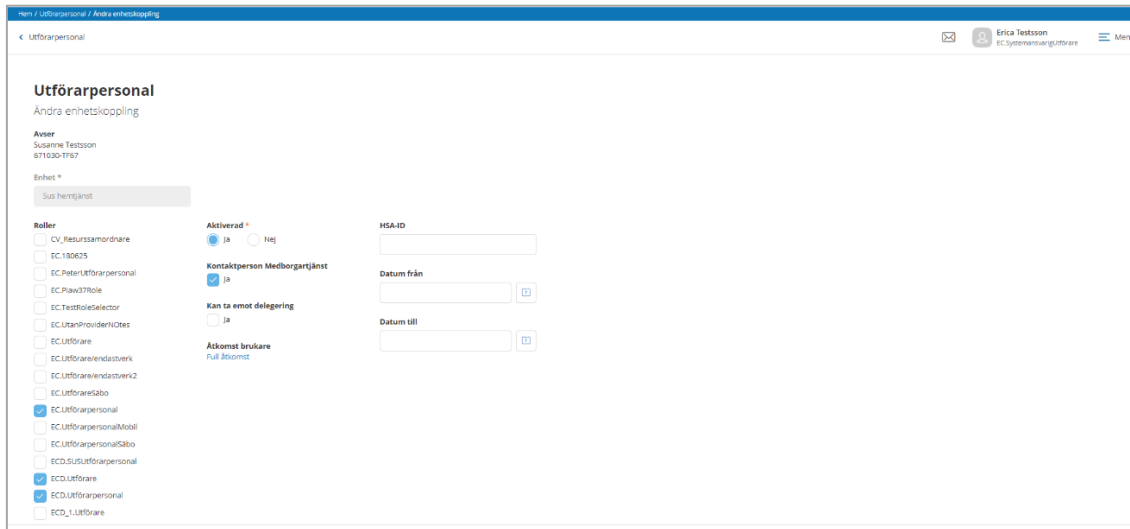
Utförarpersonal

Sök upp aktuell person i Utförarpersonal

Klicka upp aktuell enhet i enhetskoppling och välj ändra

Sätt en bock i Kontaktperson Medborgartjänst

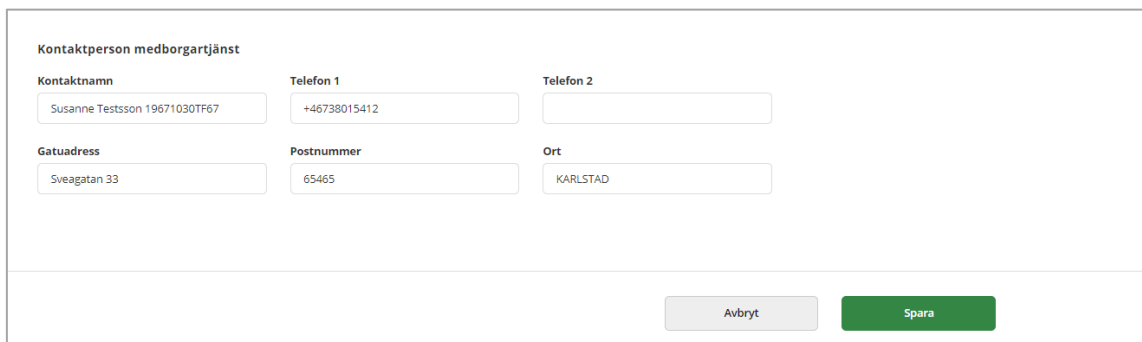
Avsluta med Spara



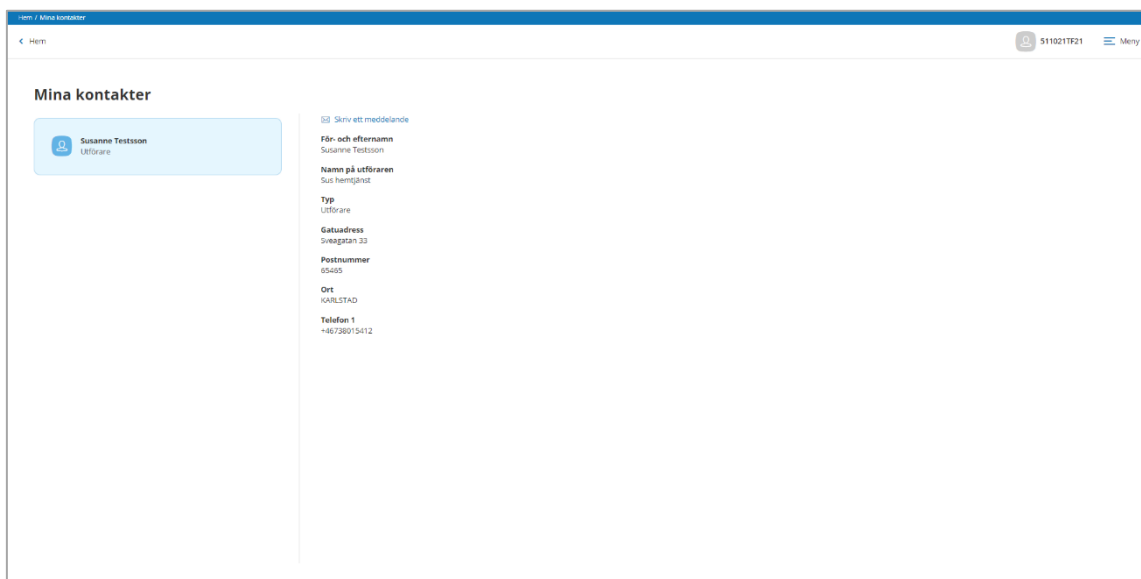
Gå till Företag/Utförare och sök upp den enhet som kontaktpersonen skall knytas till

Klicka på ändra

Välj fälten för kontaktperson medborgartjänst och sök upp korrekt kontaktman genom att börja skriva i fältet för kontaktnamn. Fortsätt sedan att fylla i övriga fält

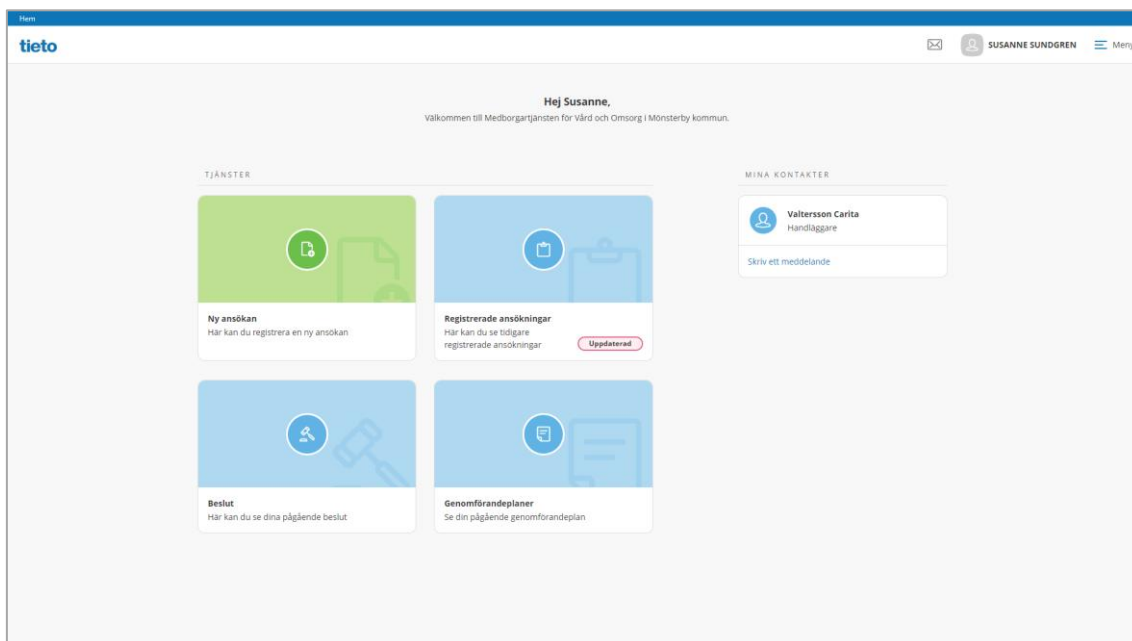


I medborgartjänsten så presenteras det enligt följande



Användarens flöde

På medborgarens startsida finns Välkomstmeddelandet överst. Har kommunen valt att ha dessa fält tomma, visas inget alls där. Antalet samt vilka ikonvyer som visas är beroende på ifall brukaren har några insatser, anhöriguppgifter eller pågående beslut i verksamhetssystemet. Ikonvyn "Ny ansökan" finns alltid:



Skapa en ny ansökan

Klicka på ikonvyn Ny ansökan. Ansökan kommer att ske i två steg. I steg 1 registreras den/de insatser som ansökan omfattar samt beskrivning av behovet av hjälp. Är markering satt i inställning för fritext så markeras den som obligatorisk och det är tvingande att fylla i text.

Hem / Registrera ny ansökan här

← Hem SUSANNE SUNDGREN Meny

Ansökan om ny insats/tjänst

Steg 1 av 2

Hemtjänst beviljas av socialtjänsten och består av hjälp och stöd till en enskild person i det egna hemmet. Det kan vara serviceinsatser såsom städning eller handling, personlig omvårdnad såsom hygien eller hjälp vid måltider. Även insatserna boendestöd, ledsagning och avlösarservice, som beviljas med stöd av SoL, är en form av hemtjänstinsatser. Du som är över 75 år har utan särskild prövning rätt att få följande leverans av matkort, trygghetslarm samt städning, tvätt och/eller inköp.

Äldreförvaltningen

Hemtjänst
 Särskilt boende
 Trygghetslarm

Du som är över 75 år har utan särskild prövning rätt att få trygghetslarm

Färdtjänstheten

Färdtjänst
 Färdtjänst med ledsagare

Omsorgsförvaltningen

Du som har en fysisk eller psykisk funktionsnedsättning kan få stöd och service i Monsterby kommun.

Boendestöd
 LSS-Daglig verksamhet
 LSS - Personlig assistans

Beskriv ditt behov av hjälp

Medborgaren fyller i ansökt tjänst/er samt beskriver sitt behov av hjälp. Medborgaren klickar på Nästa

Hem / Registrera ny ansökan här / Bekräfta ifylld information

← Registrera ny ansökan här SUSANNE SUNDGREN Meny

Bekräfta ifylld information

Steg 2 av 2

TJÄNSTER

Tjänster
Hemtjänst

Beskriv ditt behov av hjälp
Jag vill ansöka om hemtjänst

ANSÖKAN AVSER

Personnummer <input type="text"/>	Förnamn * <input type="text" value="Susanne"/>	Efternamn * <input type="text" value="Sundgren"/>
Gatuadress * <input type="text" value="Kungsgatan 33"/>	Postnummer * <input type="text" value="65465"/>	Ort * <input type="text" value="KARLSTAD"/>
Telefon 1 <input type="text" value="0738015412"/>	Telefon 2 <input type="text"/>	Epost * <input type="text" value="susanne.sundgren@tieto.com"/>

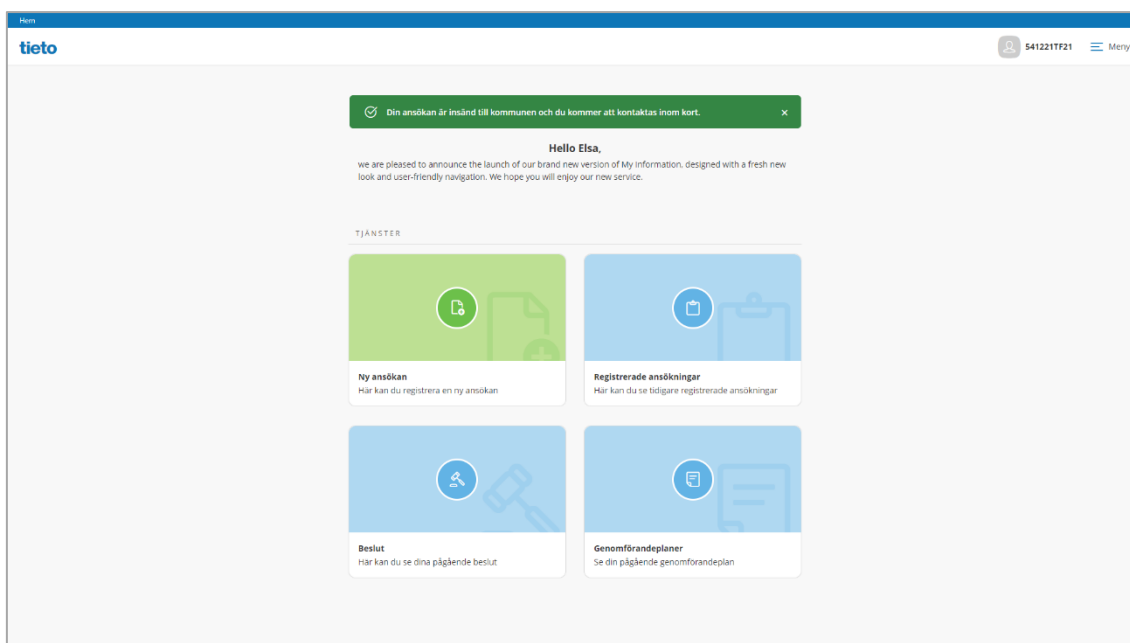
I steg 2 presenteras den information som har registrerats i steg 1 samt vem ansökan avser. Här kan medborgaren kontrollläsa lämnade uppgifter samt editera i fält för adress, telefon samt E-post.

Kontroll görs mot Procapitas personregister, finns medborgaren registrerad sedan tidigare så hämtas personuppgifter därifrån. Finns inte medborgaren i personregistret så görs en kontroll mot kommunens invånarregister KIR och hämtar personuppgifterna därifrån KIR. Är sökande inte skriven ännu i kommunen så är det möjligt att fylla i uppgifterna manuellt. En varningsdialog kommer att visas och uppmana om att kontrollera att personuppgifter är korrekta



Dina uppgifter kunde inte hämtas från kommunens invånarregister. Det är endast möjligt att fylla i dem manuellt. Var vänlig kontrollera att personnummer överensstämmer med dina uppgifter innan ansökan avslutas.

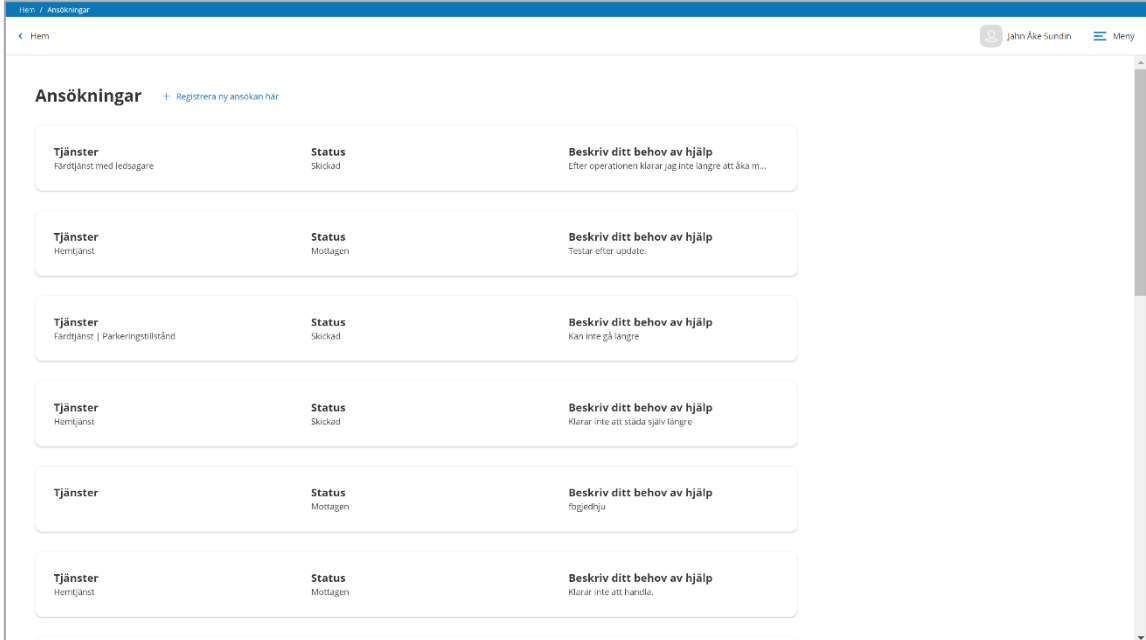
För att ändra, klicka på Föregående. För att godkänna och skicka in ansökan, klicka på Klar



The screenshot shows the TietoEnvy user interface. At the top, there is a navigation bar with the Tieto logo and a user profile icon labeled '541221TF21'. A green notification banner at the top states: 'Din ansökan är insänd till kommunen och du kommer att kontaktas inom kort.' Below this, a 'Hello Elsa,' message welcomes the user and mentions the launch of a new version of 'My Information'. The main content area is titled 'TJÄNSTER' and contains four service tiles: 'Ny ansökan' (New application), 'Registrerade ansökningar' (Registered applications), 'Beslut' (Decisions), and 'Genomförandeplaner' (Implementation plans).

Medborgaren hamnar då på startsidan igen och får ett kvitto på att ansökan är inskickad.

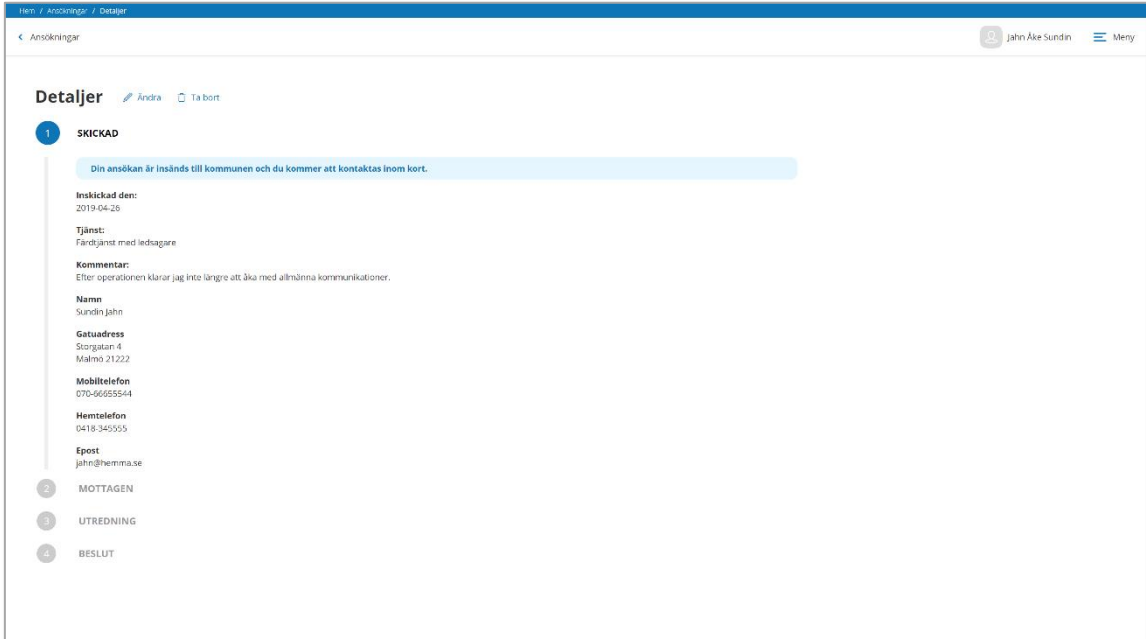
Följ ditt ärende



Tjänster	Status	Beskriv ditt behov av hjälp
Färdtjänst med ledsagare	Skickad	Efter operationen klarar jag inte längre att åka m...
Herrtjänst	Mottagen	Teslar efter uppdete.
Färdtjänst Parkeringstillstånd	Skickad	Kan inte gå längre
Herrtjänst	Skickad	Klarar inte att städa själv längre
Herrtjänst	Mottagen	fröggedjur
Herrtjänst	Mottagen	Klarar inte att handla.

Från startvyn, klicka på ikonmenyn Registrerade ansökningar

Här visas alla inskickade ansökningar samt deras status och vad medborgaren har uppgivit för uppgifter i respektive ansökan.



1 SKICKAD

Din ansökan är insänds till kommunen och du kommer att kontaktas inom kort.

Inskickad den:
2019-04-26

Tjänst:
Färdtjänst med ledsagare

Kommentar:
Efter operationen klarar jag inte längre att åka med allmänna kommunikationer.

Namn:
Sundin Jahn

Gatuadress:
Storgatan 4
Malmö 21222

Mobiltelefon:
070-6695544

Hemtelefon:
0418-345555

Epost:
jahn@hemma.se

2 MOTTAGEN

3 UTREDNING

4 BESLUT

För att se detaljer, klicka på raden för ansöka.

Här kan medborgaren på ett enkelt sätt följa och se när kommunen tar emot ansökan, startar utredning samt fattar beslut. Allt för att slippa undra ifall kommunen har tagit emot ansökan eller inte.

Så länge status är Skickad, är det möjligt för medborgaren att ångra sig. Överst i detaljvyn finns knappar för att Ändra samt Ta bort.

Ifall medborgaren klickar på Ändra, öppnas åter ansökans registreringsvy och medborgaren kan göra den förändring som önskas samt sända om ansökan till kommunen.

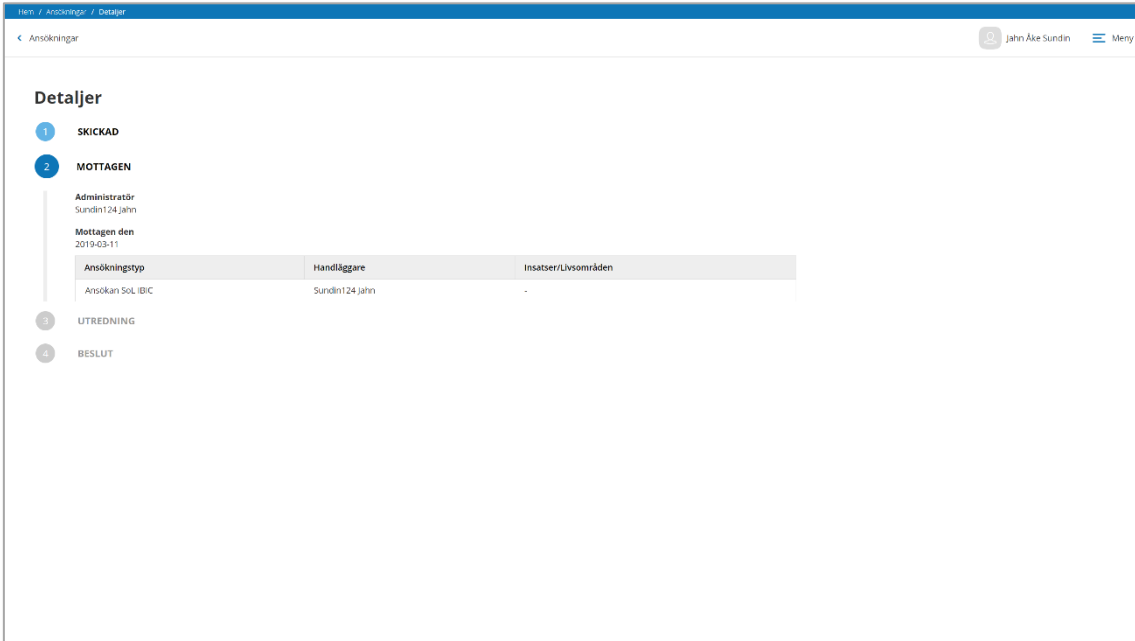
Bekräftelse

Vill du ta bort ansökan ?

Nej Ja

Ifall medborgaren klickar på Ta bort, tas hela ansökan bort. Medborgaren måste alltid bekräfta.

Då kommunen har tagit emot en ansökan, är det inte längre möjligt för medborgaren att ta bort eller ändra i den. Vill medborgaren göra några förändringar då, måste ny ansökan skapas. Detta är för att det inte ska gå att ändra när kommunen har startat utredning.



Home / Ansökningar / Detaljer

Ansökningar Jahn Åke Sundin Meny

Detaljer

- 1 SKICKAD
- 2 MOTTAGEN
- 3 UTREDNING
- 4 BESLUT

Administratör
Sundin124 Jahn

Mottagen den
2019-03-11

Ansökningstyp	Handläggare	Insatser/Livsområden
Ansökan SOL IBC	Sundin124 Jahn	-

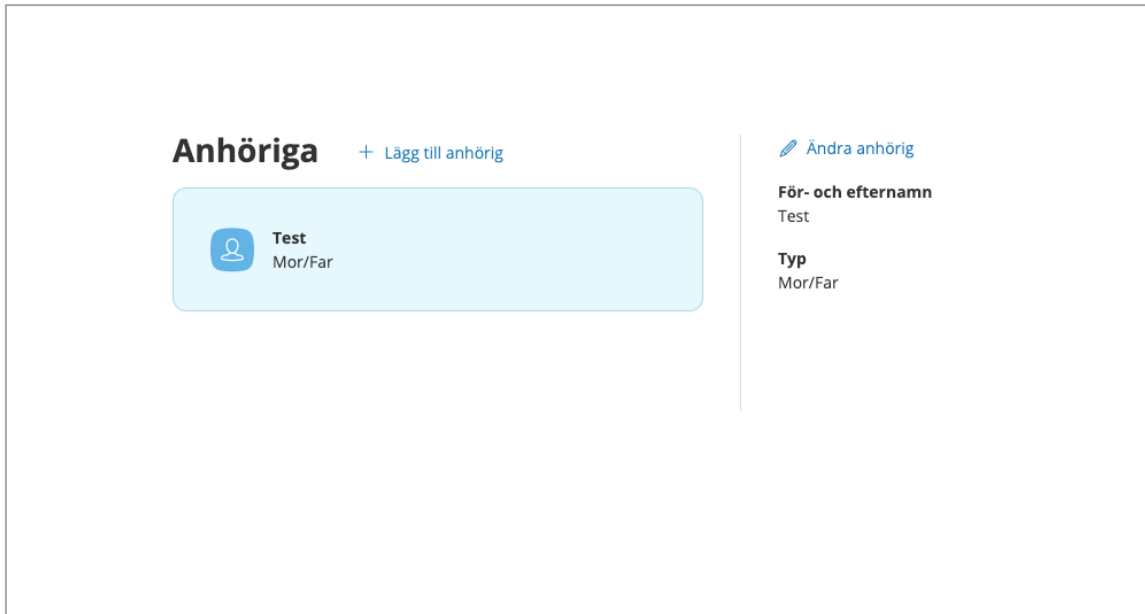
Alternativen för borttag samt ändra finns inte kvar då kommunen tagit emot ansökan.

Anhöriga

Från menyn kan brukaren nå de uppgifter som kommunen har registrerat runt anhöriga.

Det är samma uppgifter som kommunen registrerar i vyn Uppgifter person. Här kan medborgaren rätta samt lägga till uppgifter.

Lägg till anhörig



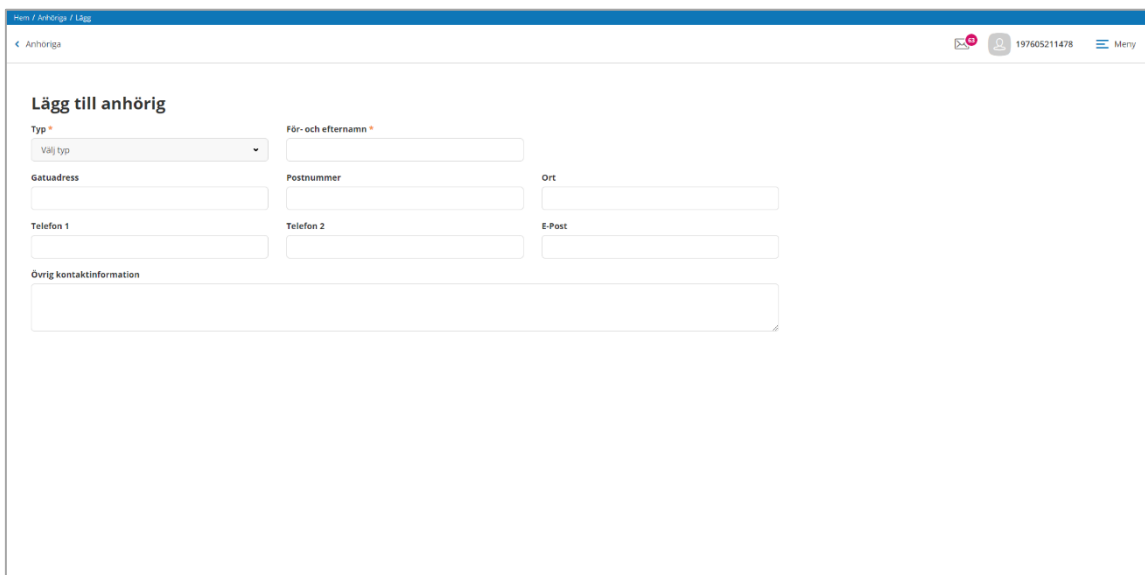
Anhöriga + Lägg till anhörig

Ändra anhörig

För- och efternamn
Test

Typ
Mor/Far

Är möjligt när handläggaren har tagit emot ansökan och påbörjat utredning



197605211478 Meny

Lägg till anhörig

Typ *
Välj typ

För- och efternamn *

Gatuadress Postnummer Ort

Telefon 1 Telefon 2 E-Post

Övrig kontaktinformation

Genom att klicka på Lägg till anhörig, går det att addera flera.

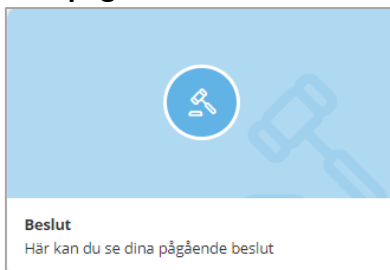
Typ samt för- och efternamn är obligatoriska fält att fylla i, övriga fält är frivilliga att fylla i. Informationen om den anhörige kommer att presentera till vänster i vyn. Genom att klicka på kortet så presenteras information till höger i vyn.

Ändra anhörig

Genom att klicka på Ändra anhörig kan medborgaren komplettera uppgifter kring en närstående. Markera den som ska ändras/kompletteras, klicka på Ändra anhörig.

Samma uppgifter har kommunens medarbetare i vyn Uppgifter Person.

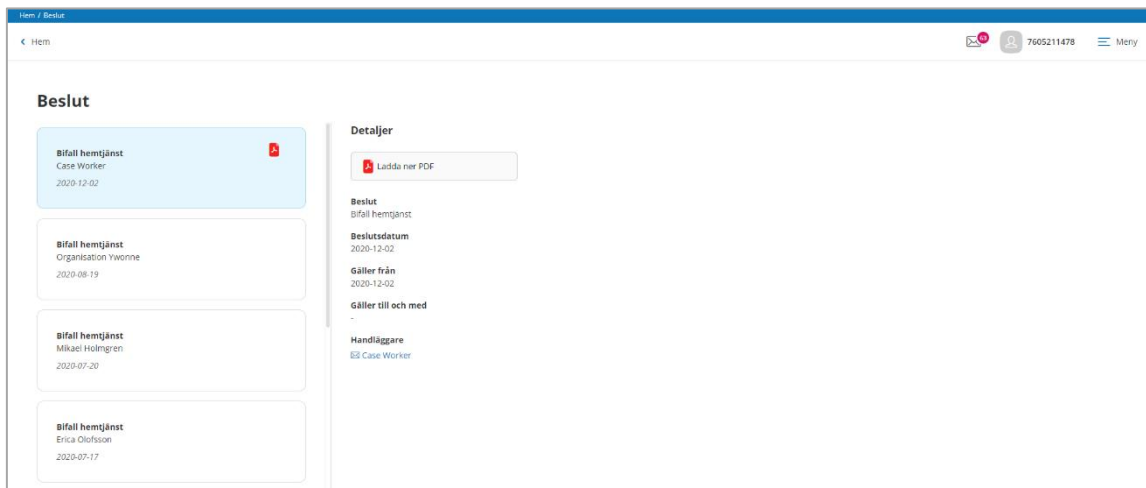
Läsa pågående beslut



Från startsidans knapp beslut når medborgaren alla sina pågående beslut.

Avslag visas i ett år efter det att beslutet har fattats.

Bifall visas så länge de har en giltig period, dvs så länge de är pågående.



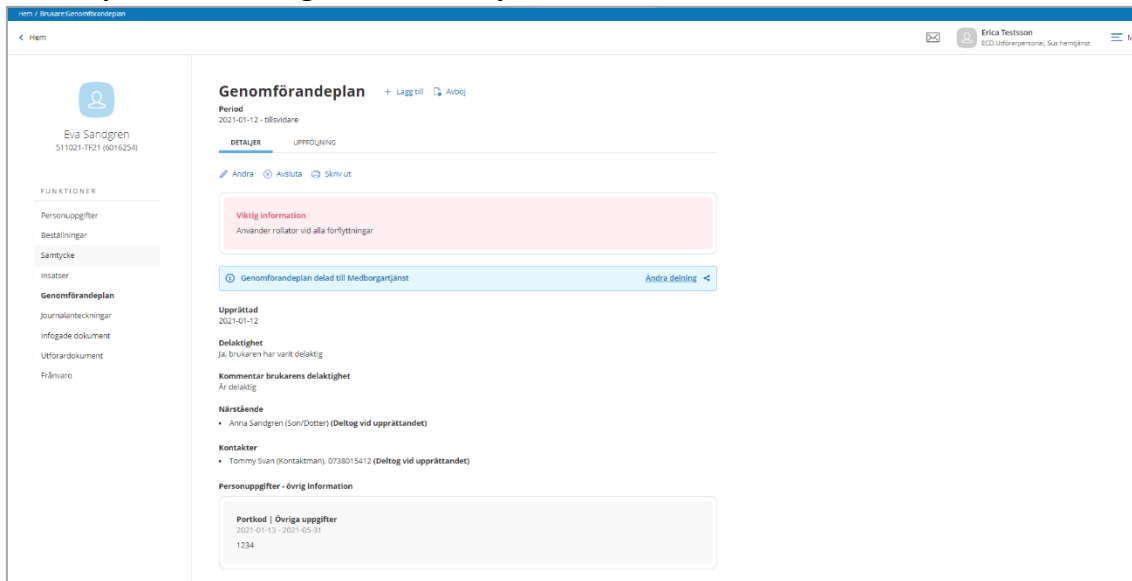
Är beslutet fattat i Lifecare Handläggare och ett beslutsmeddelande är skapat, kan brukaren ladda hem och läsa beslutsmeddelandet i sin helhet. Systemet använder pdf för att läsa beslutmeddelandet.

Genomförandeplan

För att läsa genomförandeplanen i medborgartjänsten så krävs att kommunen har Lifecare utförare samt tillval Dela information

Genomförandeplanen nås i menyn till höger

Utförarpersonal delar genomförandeplan



Genomförandeplan + Lägg till Avbryt

Period
2021-01-12 - tilländare

DETAILJER UPPFÖLJNING

Ändra Avsluta Skriv ut

Viktig information
Använder rollator vid alla förflyttningar

Genomförandeplan delad till Medborgartjänst [Ändra delning](#)

Upprättad
2021-01-12

Delaktighet
Ja, brukaren har varit delaktig

Kommentar brukarens delaktighet
Ar delaktig

Närstående

- Anna Sandgren (Sov/Dotter) (Deltag vid upprättandet)

Kontakter

- Tommy Svan (Kontaktman), 0738015412 (Deltag vid upprättandet)

Personuppgifter - övrig information

Period | Övriga uppgifter
2021-01-13 - 2021-01-31
1234

Utförarpersonal delar genomförandeplanen i Lifecare utförare HTML

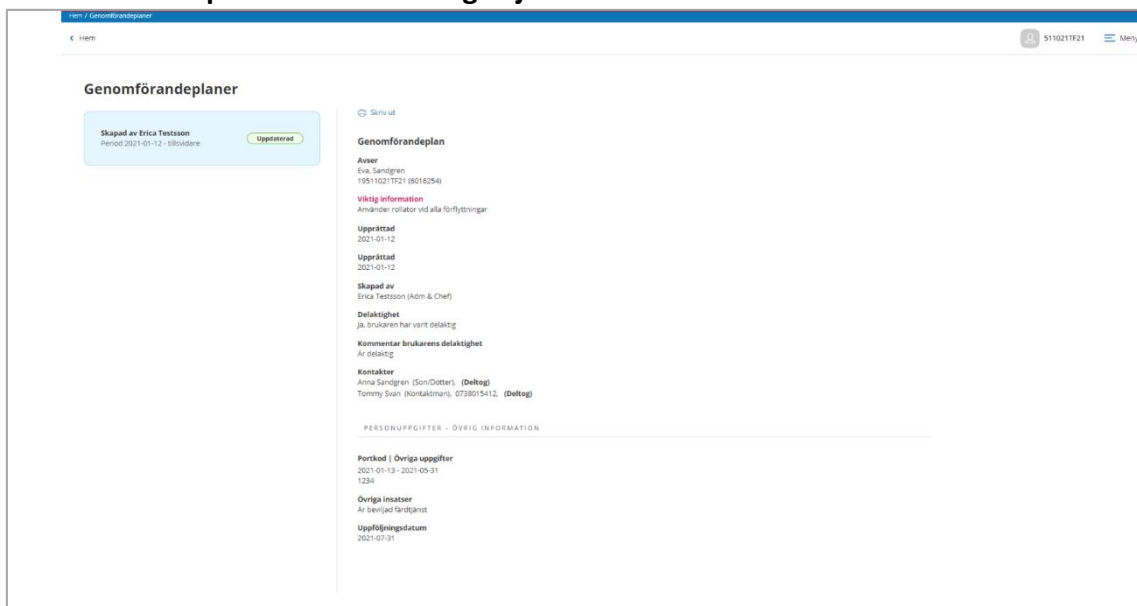
Dela genomförandeplan

Vill du dela genomförandeplan för Eva Sandgren, 511021-TF21 (6616254), skapad 2021-01-12?

Dela till följande:

Medborgartjänst

Genomförandeplan visas i medborgartjänsten



Den visas i medborgartjänsten med status ny eller uppdaterad när menyval Genomförandeplaner har gjorts. Gör utförarpersonalen mindre ändringar i befintlig plan så uppdateras genomförandeplanen automatiskt i medborgartjänsten

Genomförandeplanen går att skriva ut från medborgartjänsten

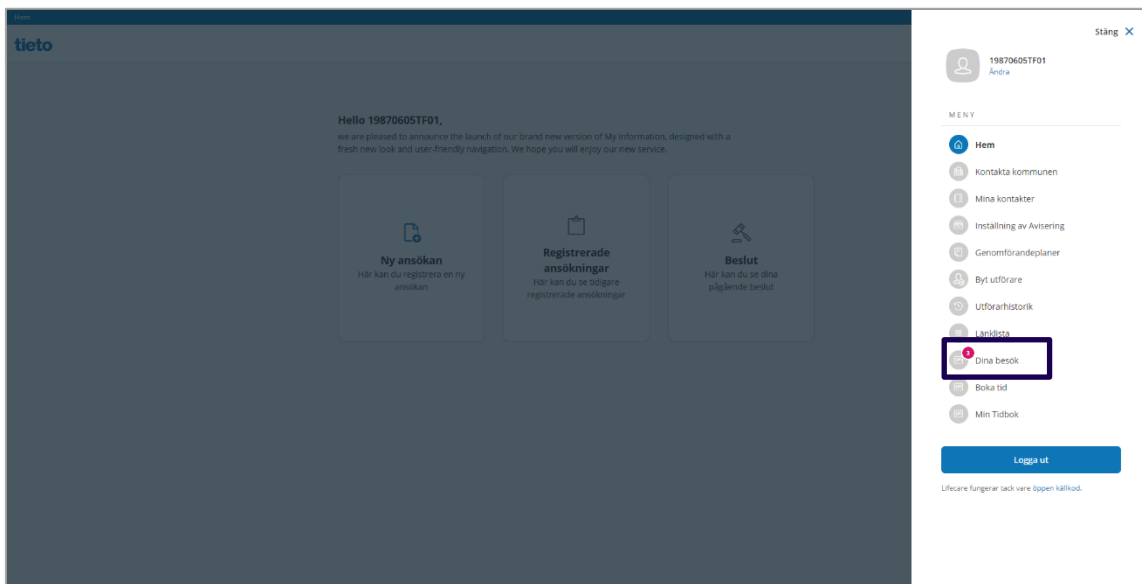
Notifiering via e-post eller sms är ett tillval och kan användas för att få information om planen har uppdaterats i någon form

Dina besök

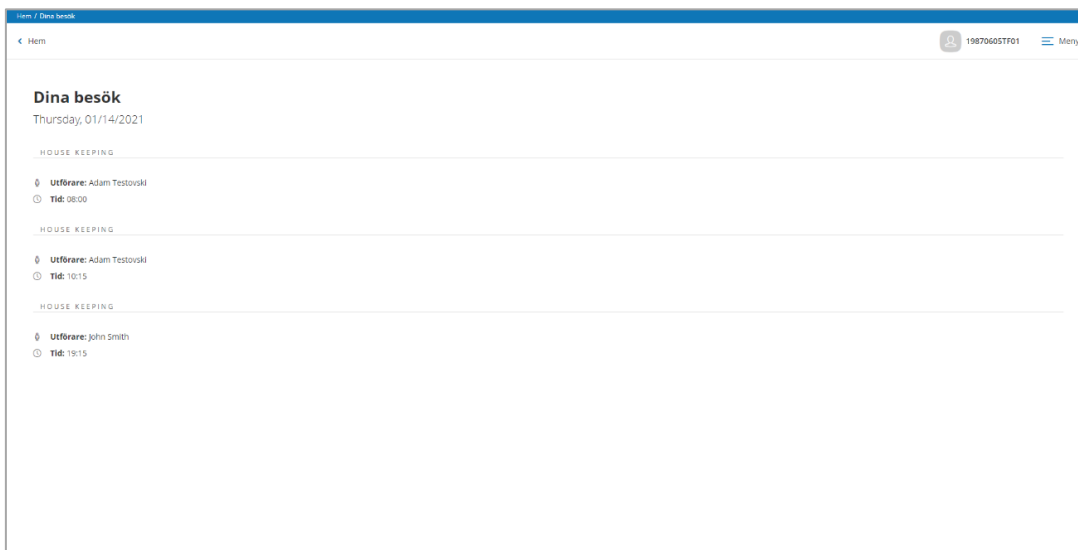
Funktionen kräver Lifecare Planering

Här ges medborgaren möjlighet att kunna se vem som kommer från hemtjänsten och när. I menyval Dina besök presenteras vem som kommer samt vilka besök som är planerade under dagen. Besöken presenteras i medborgartjänsten när planeraren har publicerat enhetens planering i Lifecare planering. I denna version är det möjligt att se de besök som är publicerade, detta medför att det inte är möjligt att visa återkommande besök som sker med viss regelbundenhet ex städning varannan tisdag.

En notifiering visar på menyvalet om det finns besök publicerade.



I Dina besök presenteras de besök som ska ske av hemtjänsten under dagen



Menyn – logga in som närstående

Som närstående är det möjligt att registreras efter medgivande från brukaren att hen tillåter att närstående loggar in i dennes ställe. Medgivande registreras i Lifecare Handläggare. Finns medgivande så presenteras namn på den person man ska agera som i dialogen vid inloggning

Välkommen till Lifecare
Medborgartjänst
Hur vill du fortsätta?

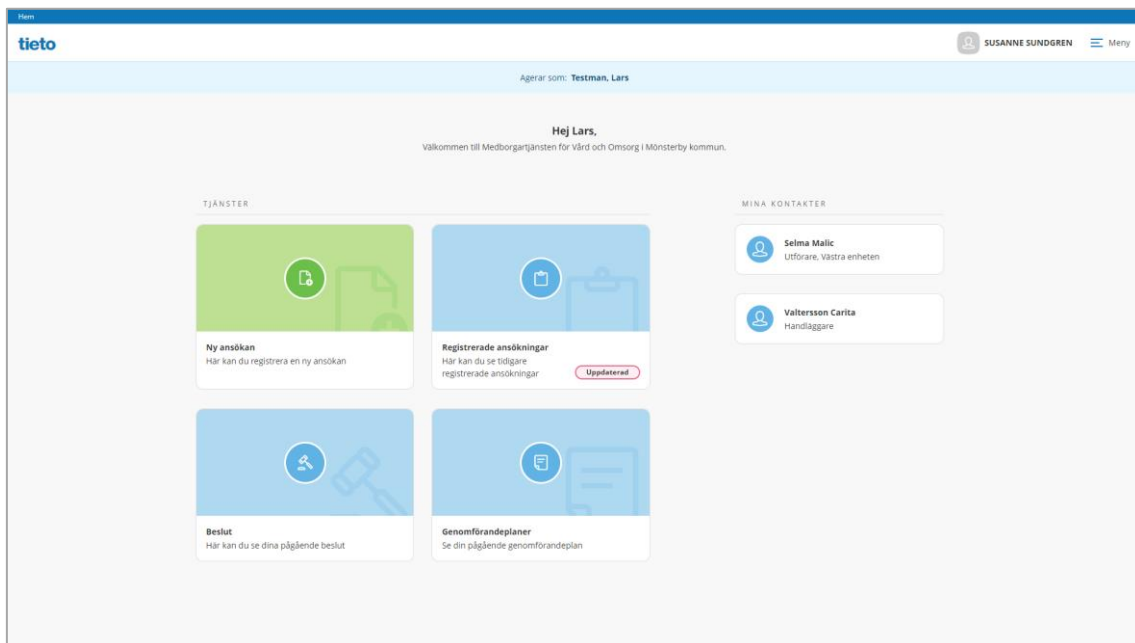
Agerar som *

Mig själv

Sandgren, Eva

[Fortsätt](#)

Tjänsten laddar om och det visas tydligt i vems ställe medborgaren är inloggad.



The screenshot shows a web application interface for 'Lifecare Medborgartjänst'. At the top, there is a navigation bar with the 'tieto' logo on the left and a user profile 'SUSANNE SUNDGREN' with a 'Meny' icon on the right. Below the navigation bar, a light blue banner displays 'Agerar som: Testman, Lars'. The main content area is titled 'Hej Lars,' and includes a welcome message: 'Välkommen till Medborgartjänsten för Vård och Omsorg i Mönsterby kommun.' The interface is divided into two main sections: 'TJÄNSTER' (Services) and 'MINA KONTAKTER' (My Contacts). The 'TJÄNSTER' section contains four cards: 'Ny ansökan' (New application), 'Registrerade ansökningar' (Registered applications), 'Beslut' (Decisions), and 'Genomförandeplaner' (Implementation plans). The 'MINA KONTAKTER' section lists two contacts: 'Selma Malic' (Uttörare, Västra enheten) and 'Valtersson Carita' (Handläggare). A light blue bar at the top of the main content area indicates the current user is 'Lars Testman'.

Överst i samtliga vyer visas nu en ljusblå rad med information om vem man utför uppgifter åt.




Om man har en egen inloggning det är möjligt att komma tillbaka till sin egen inloggning genom att man väljer sig själv under Ändra i produktväljaren.

Responsiv design

Alla vyer i Lifecare Medborgartjänst är verifierade för smartphones av olika slag samt läsplattor. Det innebär att vyerna anpassar sig automatiskt efter den enhet som medborgaren logga in ifrån.

Så här kan det se ut när medborgaren jobbar utifrån mobil eller platta

Hem / Registrera ny ansökan här

< Hem   SUSANNE SUNDGREN  Meny

Ansökan om ny insats/tjänst

Steg 1 av 2

Hemtjänst beviljas av socialtjänsten och består av hjälp och stöd till en enskild person i det egna hemmet. Det kan vara serviceinsatser såsom städning eller handling, personlig omvårdnad såsom hygien eller hjälp vid måltider. Även insatserna boendestöd, ledsagnings och avlösarservice, som beviljas med stöd av SoL, är en form av hemtjänstinsatser. Du som är över 75 år har utan särskild prövning rätt att få följande leverans av matkorg, trygghetslarm samt städning, tvätt och/eller inköp.

Äldreförvaltningen

Hemtjänst

Särskilt boende

Trygghetslarm

Du som är över 75 år har utan särskild prövning rätt att få trygghetslarm

Färdtjänstenheten

Färdtjänst

Färdtjänst med ledsagare

Omsorgsförvaltningen

Du som har en fysisk eller psykisk funktionsnedsättning kan få stöd och service i Mönsterby kommun.

Boendestöd

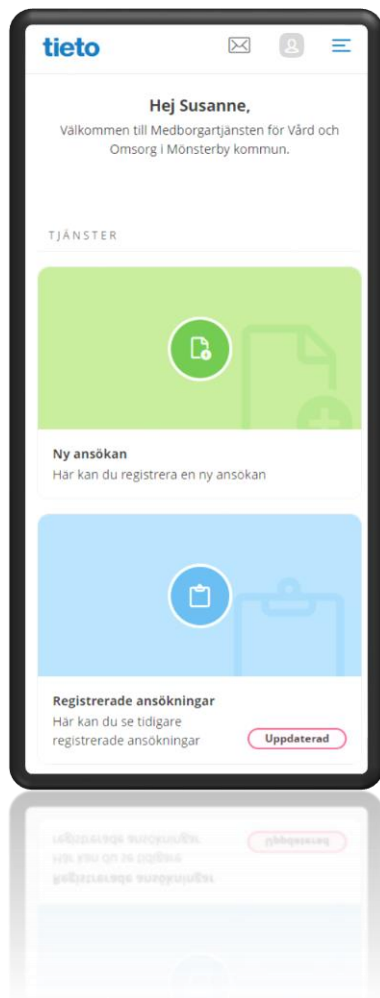
LSS-Daglig verksamhet

LSS - Personlig assistans

Beskriv ditt behov av hjälp

Jag vill [ansöka om ett larm](#)

Avbryt



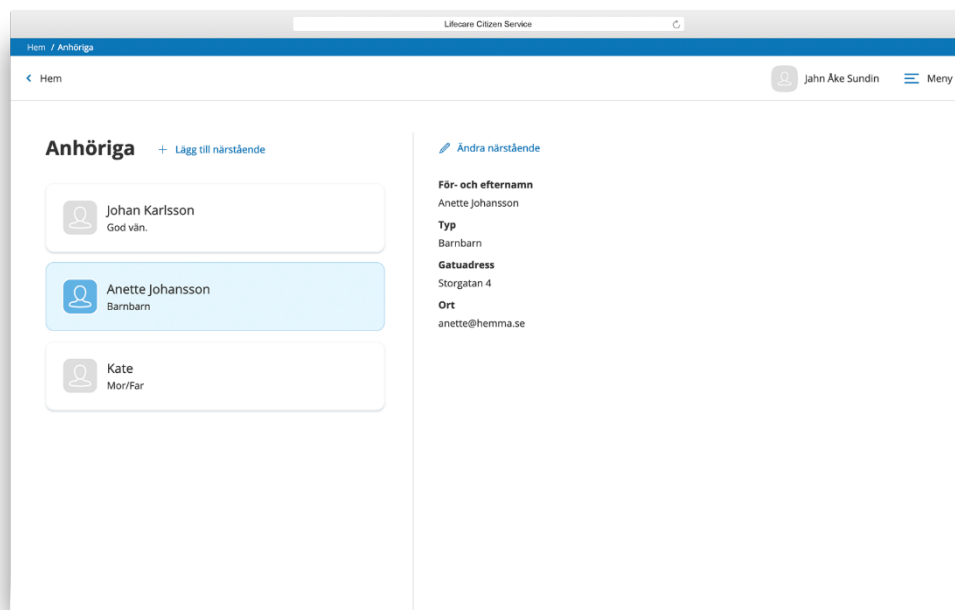
DS 2017:60 Webbtillgänglighet

Enligt direktivet skall myndigheters webbsidor följa en viss standard för att vara lättanvänd bland annat för personer med synnedsättningar och motoriska svårigheter. Medborgartjänsten är anpassad för att följa direktivet och stöder standarden WCAG, samt är även möjlig att använda med skärmläsare.

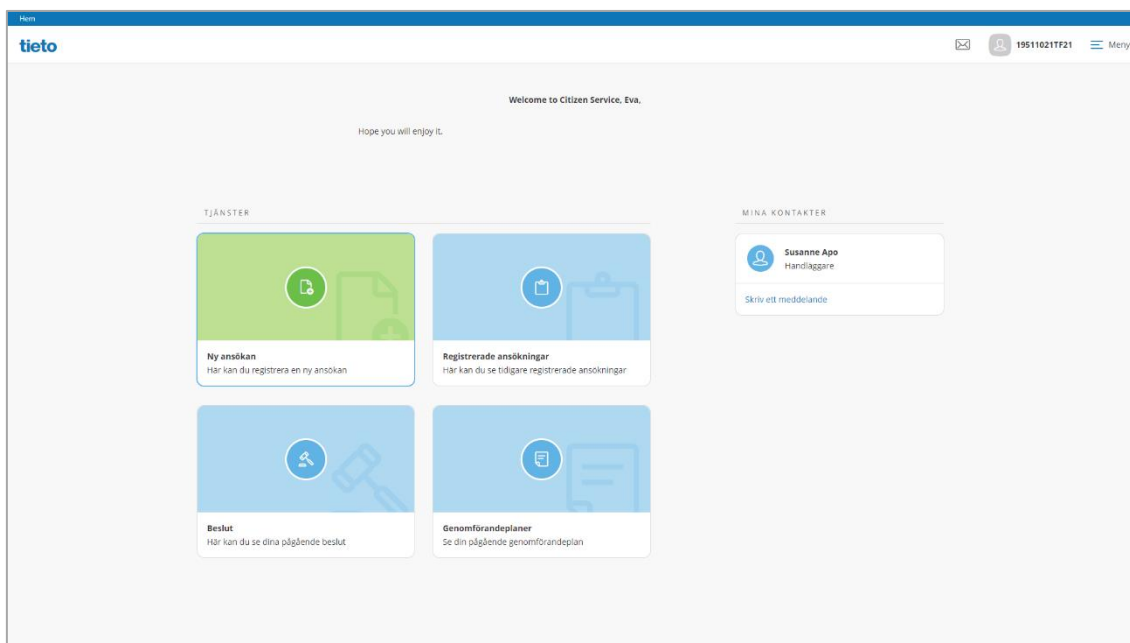
Exempelvis uppfylls:

1. **Visual issues**, viktigt för personer med synnedsättningar, som använder skärm förstorare eller zoomar webbsidor för att få dem större.
2. **Keyboard navigation**, viktigt för personer med funktionsnedsättningar som gör att de inte kan använda en mus eller måste använda en skärm läsare.
3. **Screen readers accessibility** för personer med synnedsättning.

Exempel på god kontrast



Zooma med webbläsaren alternativt med tangentbordet

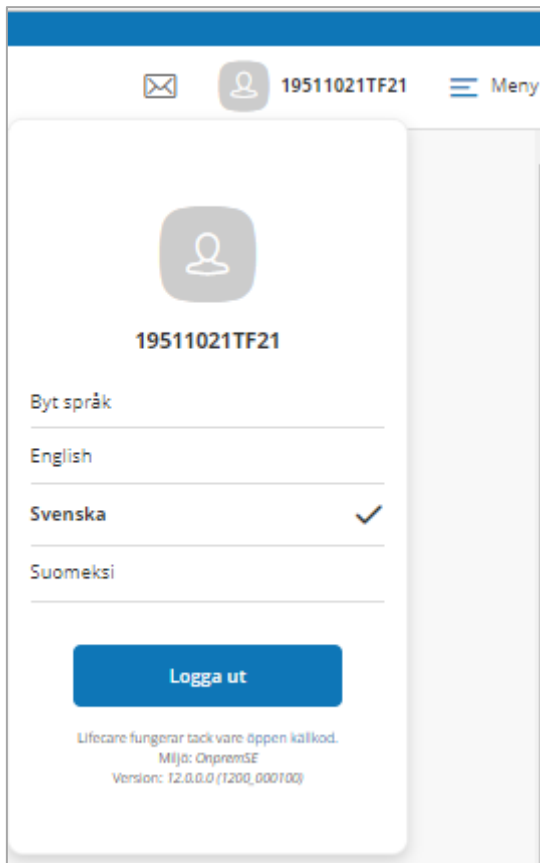


Används endast tangentbord (i stället för mus) indikeras alltid tydligt vart medborgaren har förflyttat sig med tab

Används skärmläsare väljer medborgaren själv språk. Tieto verifierar svenska och engelska.

Språk

Lifecare medborgartjänst har stöd för svenska och engelska. När medborgaren loggar in i medborgartjänsten visas alla texter på svenska, men det är möjligt att byta språk till engelska. Byte sker i språkväljaren som finns tillgänglig i dialogen vid personnumret. Ändring sparas och kvarstår vid nästa inloggning.




Byt utförare

Målgrupp: För kommuner som har beslutat om valfrihetssystem

Nu finns det möjlighet att aktivera att formulär som medborgaren kan använda i syfte att göra en begäran om att få byta utförare

Viss systemadministration krävs

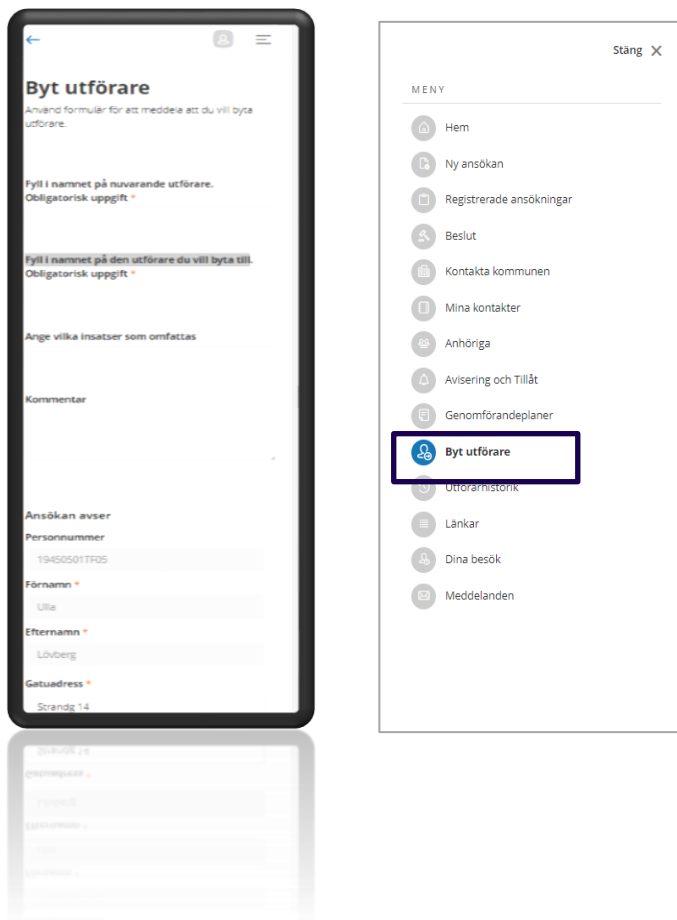
Aktivera Byte av utförare

 Aktiv ger medborgaren tillgång till Byte av utförare samt funktion för historik på tidigare utförare. **Observera: När funktionen är satt till inaktiv så har medborgaren ingen åtkomst till Byte av utförare**

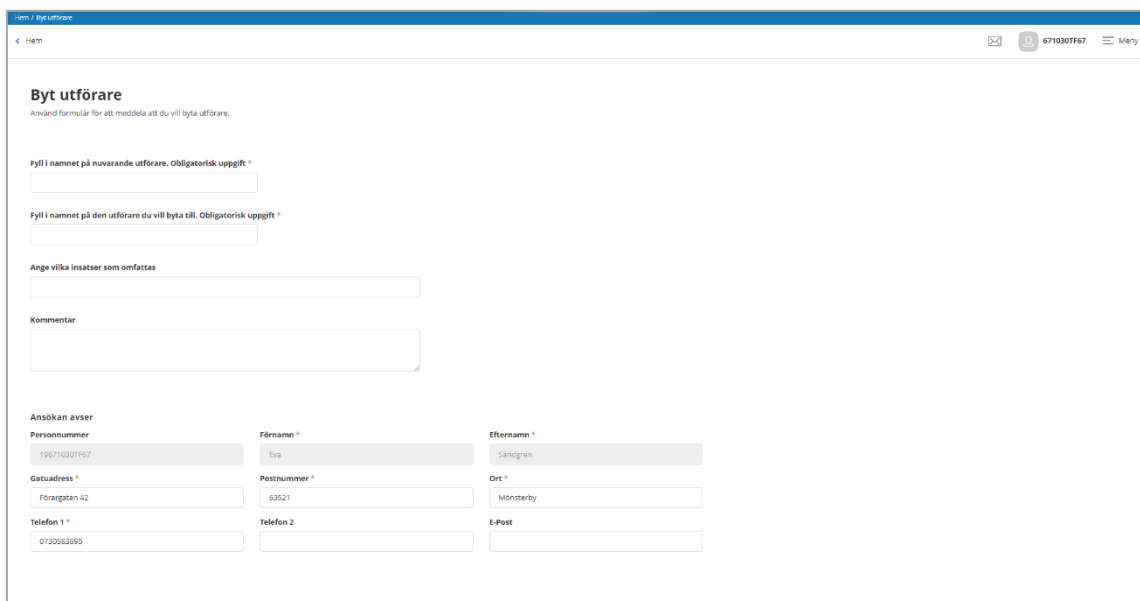
Aktiva

Logga in som systemadministratör för Lifecare Medborgartjänst. På startsidan aktivera byte av utförare. När markören är blå och Aktiv visas menyval Byte av utförare i Lifecare Medborgartjänst

I Lifecare Medborgartjänst



Medborgaren får ett nytt menyval "Byt Utförare" och menyalet aktiveras, öppnas ett formulär



Formuläret har två fält som obligatoriska att fylla i:

- Namn på nuvarande Utförare
- Namn på den utförare, medborgaren vill byta till

Det är också möjligt att skriva vilka insatser som omfattas samt kommentar.

Formuläret fylls i av medborgaren och när det klarmarkeras så hamnar det i inkorg Byt utförare i Lifecare Handläggare.

Utförarhistorik

I Utförarhistorik visas begäran av byte av utförare med den xx överst

Medborgaren kan följa genom att se olika status på sin begäran

Mottagen – Mottagen i Lifecare handläggare

Accepterad – Byte genomförs

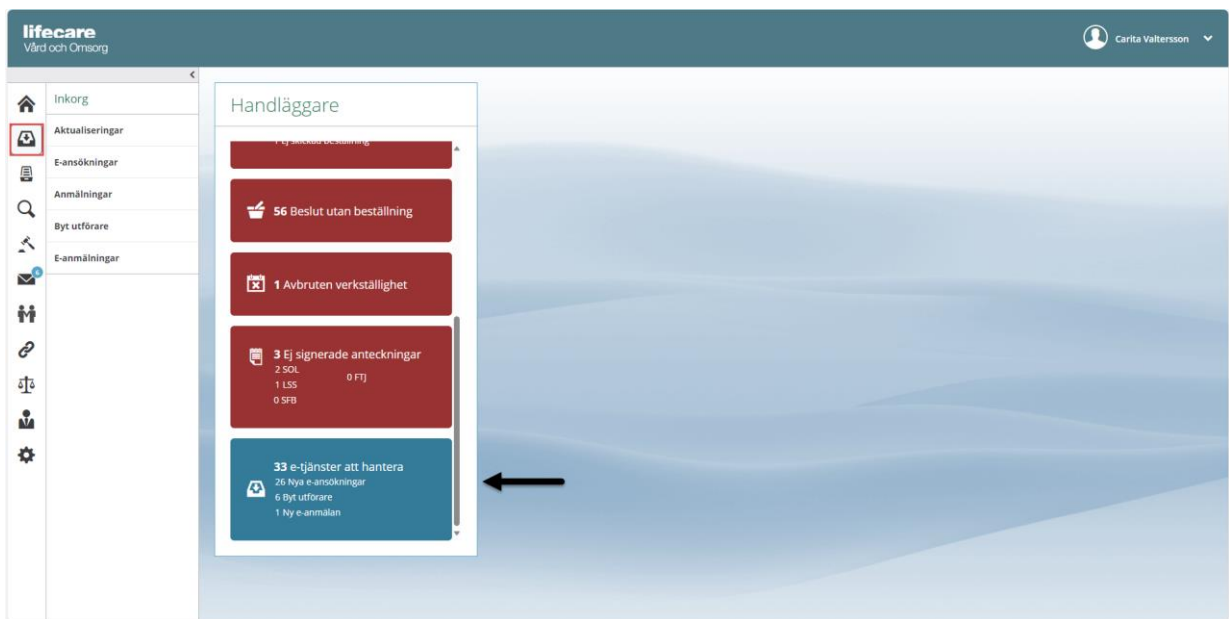
Byte ej genomfört – Byte genomförs ej

Lifecare Handläggare

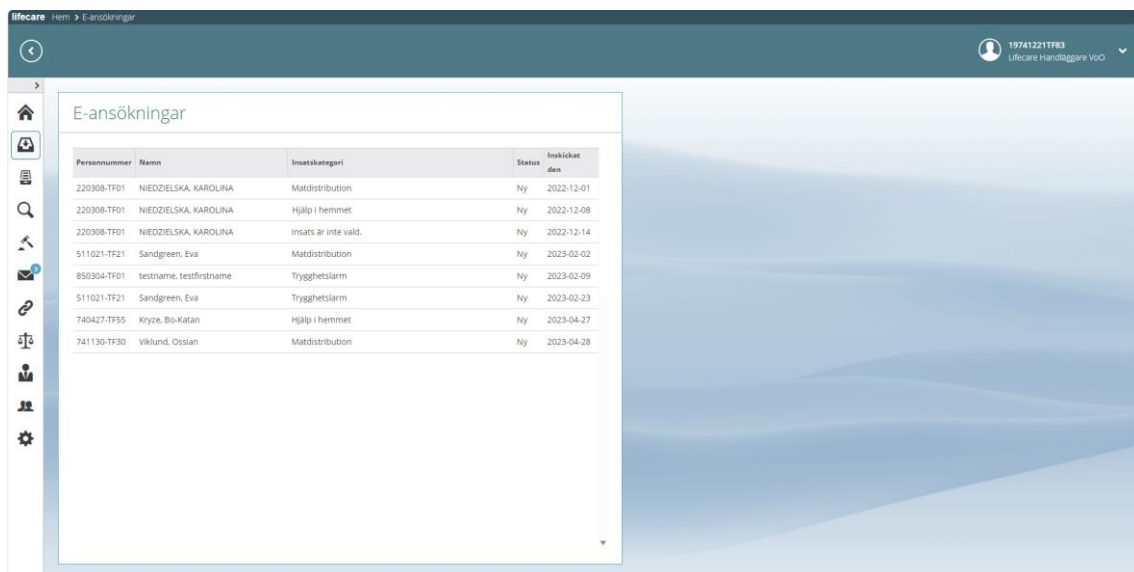
Detta kapitel beskriver hur inkomna ansökningar från Lifecare medborgartjänst hanteras i Lifecare handläggare.

Inkorg E-ansökningar

På startsidan kan handläggaren se hur många nya ansökningar som kommit in via medborgartjänsten

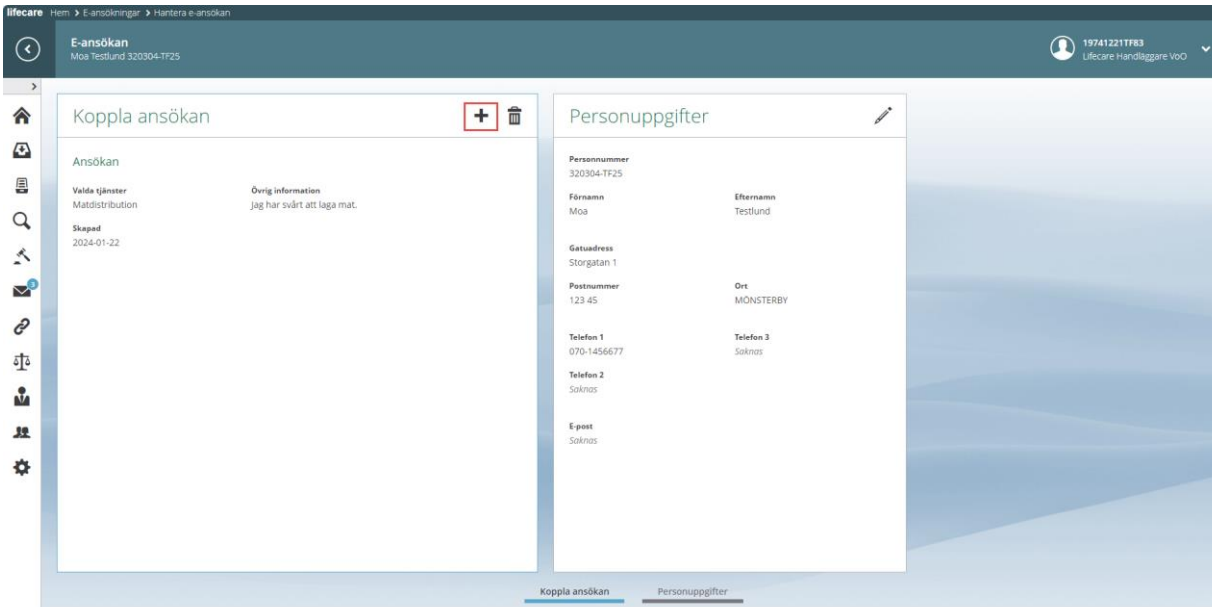


Det går även att navigera till listan via menyvalet E-ansökningar under Inkorgrsmenyn.



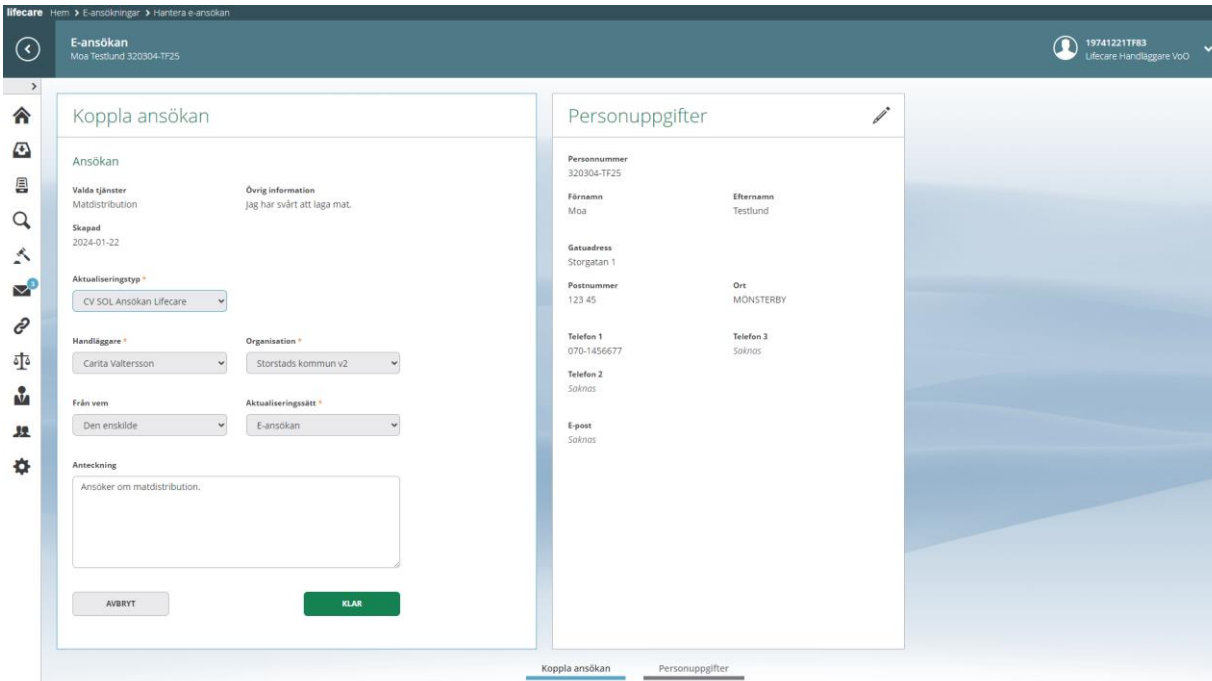
Listan visar information om vem ansökan gäller, vad personen ansöker om samt datum för ansökan.

- Klicka på raden för e-ansökan för att se ytterligare information från ansökan och personuppgifter.



Om det exempelvis funnits en närstående eller god man som varit behjälplig att göra ansökan, då kommer även rubriken "Behjälplig vid ansökan" att presenteras i ansökan. Förutsättningen för att någon annan person ska kunna vara brukaren behjälplig är att den har registrerats i vyn "Godkänna närstående".

- Klicka på plustecknet för att koppla ansökan till den handläggare som ska ta emot den.

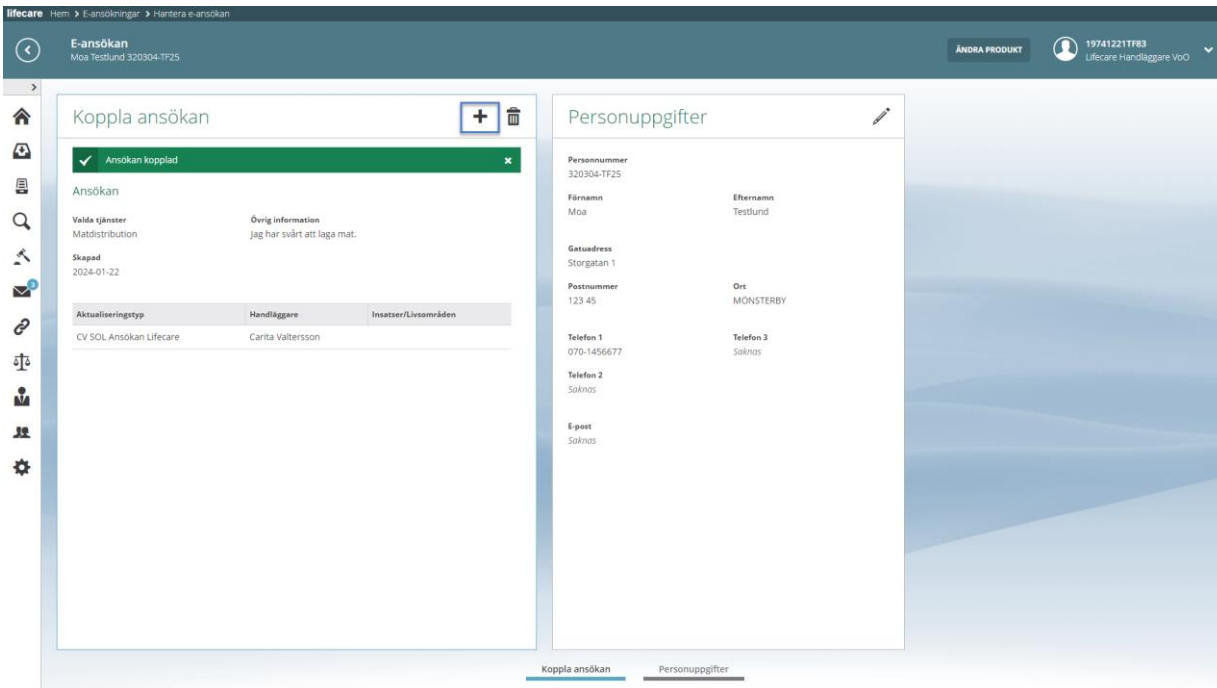


- Välj aktualiseringstyp
- Välj handläggare och organisation
- Välj från vem

- Välj aktualiseringssätt
- Skriv eventuell text i anteckningsfältet, exempelvis kopiera delar av den text som medborgaren fyllt i.

OBS! E-ansökan kommer även att automatiskt infogas som ett PDF/A-dokument till aktualiseringen.

- Spara genom att klicka på Klar



Koppla ansökan

Ansökan kopplad

Ansökan

Valda tjänster	Övrig information
Matdistribution	jag har svårt att laga mat.
Skapad	
2024-01-22	

Aktualiseringstyp	Handläggare	Insatser/Livsområden
CV SOL Ansökan Lifecare	Carita Valtersson	

Personuppgifter

Personnummer
320304-TF25

Förnamn: Moa, Efternamn: Testlund

Gatusadress: Storgatan 1, Ort: MÖNSTERBY

Postnummer: 123 45

Telefon 1: 070-1456677, Telefon 2: Sökas, Telefon 3: Sökas

E-post: Sökas

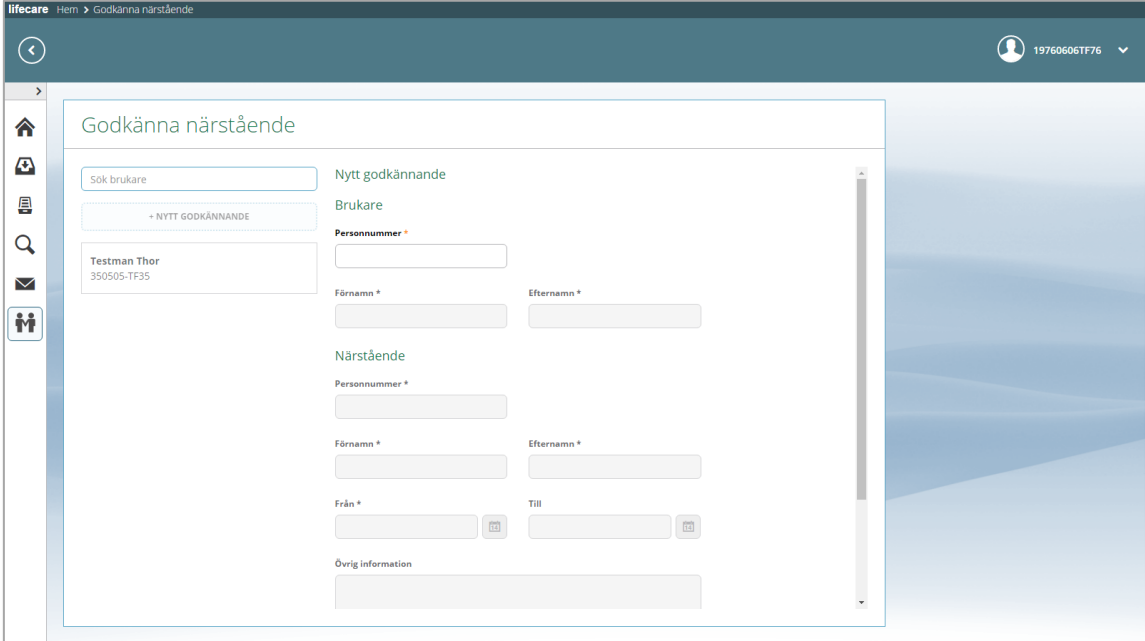
Du får en bekräftelse att ansökan har kopplats.

Stanna kvar i denna vy, om det är så att medborgarens e-ansökan omfattar insatser som tillhör olika lagrum. Du kan då fortsätta att koppla samma e-ansökan till flera aktualiseringar vilket gör genom att klicka på plustecknet och åter välja aktualiseringstyp osv.

OBS! Att kunna göra denna koppling av en e-ansökan till olika aktualiseringar, kan bara göras vid detta tillfälle och inte efter att du lämnat denna vy. För så fort en e-ansökan har kopplats till en aktualisering då försvinner den från inkorgen med nya e-ansökningar.

Kommunen godkänner närstående som ska logga in i den enskildes ställe

I vyn Godkänna närstående kan kommunen godkänna vilka närstående som ska ha möjlighet att logga in i den enskildes ställe



lifecare Hem > Godkänn närstående

19760606TF76

Godkänn närstående

Sök brukare

+ NYTT GODKÄNNANDE

Testman Thor
350505-TF35

Nytt godkännande

Brukare

Personnummer *

Förnamn * Efternamn *

Närstående

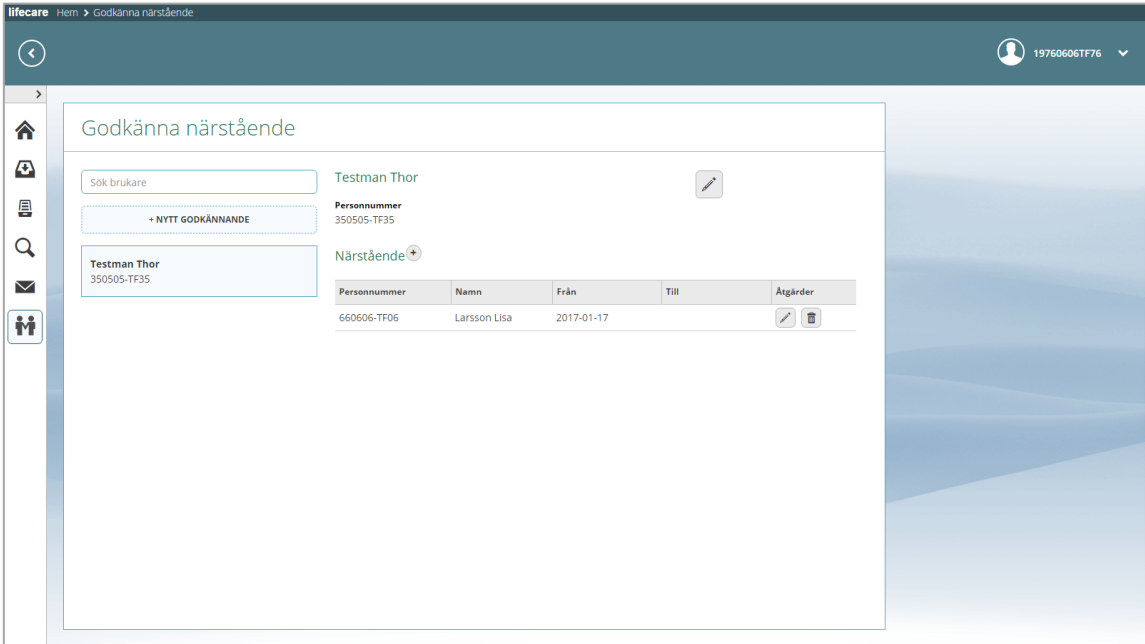
Personnummer *

Förnamn * Efternamn *

Från * Till

Övrig information

Efter att brukare och närstående är registrerad så visas:



lifecare Hem > Godkänn närstående

19760606TF76

Godkänn närstående

Sök brukare



+ NYTT GODKÄNNANDE

Testman Thor
350505-TF35

Testman Thor

Personnummer 350505-TF35

Närstående

Personnummer	Namn	Från	Till	Åtgärder
660606-TF06	Larsson Lisa	2017-01-17		 

Det är möjligt att koppla flera närstående till en och samma brukare genom att klicka på Närstående

Meddelandefunktion

I Lifecare meddelande kan medborgaren ges möjlighet att hålla kontakt med sin handläggare och utförare samt avgiftshandläggare via skrivna meddelanden.

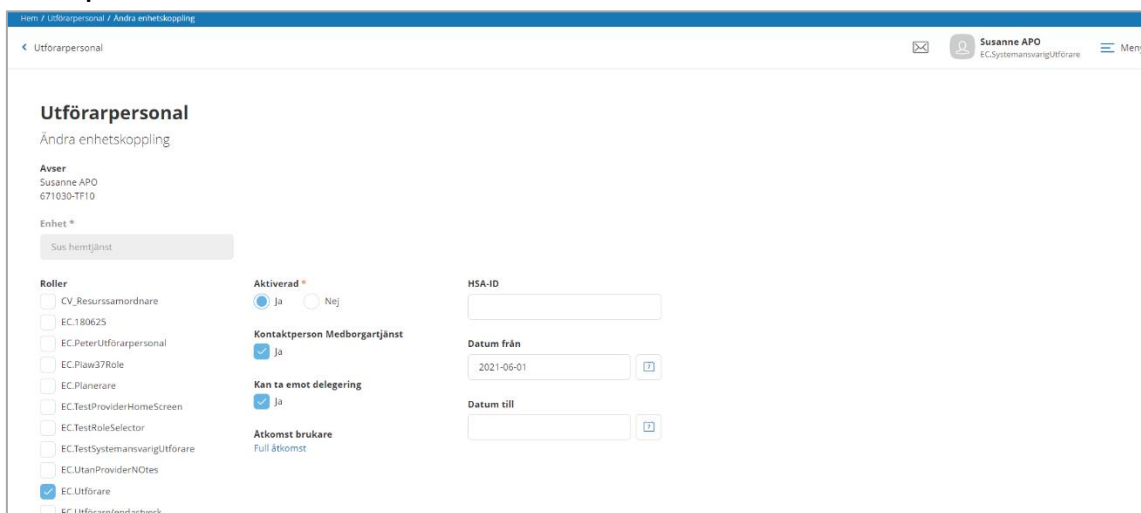
Meddelandefunktionen förutsätter att handläggaren arbetar i Lifecare handläggare och att ansökan har skett via Lifecare medborgartjänst. Efter att ansökan har tagits emot och handläggaren har startat utredning så kan meddelandefunktionen aktiveras i personuppgifter i Lifecare handläggare. Den handläggare som är ansvarig för utredningen kommer då att vara valbar när medborgaren skapar ett nytt meddelande. Det är möjligt för medborgaren att kommunicera med handläggaren via medborgartjänsten så länge det finns en pågående utredning och/eller pågående beslut.

För att nå utföraren så krävs det att det finns en pågående verkställighet på en enhet. Kontaktuppgifter till utföraren skapas i Lifecare Utförare i menyval Företag/Utförare. Aktuell kontaktperson måste ha ett användarkonto i Lifecare Meddelande.

Skapa kontakt i Lifecare Utförare

Roll EC.SystemansvarigUtförare

Utförarpersonal



Utförarpersonal

Ändra enhetskoppling

Avser
Susanne APO
671030-TF10

Enhet *
Sus hemtjänst

Roller

- CV_Resurssamordnare
- EC.180625
- EC.PeterUtförarpersonal
- EC.Plaw37Role
- EC.Planerare
- EC.TestProviderHomeScreen
- EC.TestRoleSelector
- EC.TestSystemansvarigUtförare
- EC.UtanProviderNOTes
- EC.Utförare
- EC.Utförare/endastverk

Aktiverad *
 Ja Nej

Kontaktperson Medborgartjänst
 Ja

Kan ta emot delegering
 Ja

Åtkomst brukare
Full åtkomst

HSA-ID

Datum från
2021-06-01

Datum till

Sök upp aktuell användare i Utförarpersonal och välj aktuell enhet i enhetskoppling. Klicka på Ändra

Sätt en markering i Kontaktperson Medborgartjänst

Spara!

Företag/Utförare

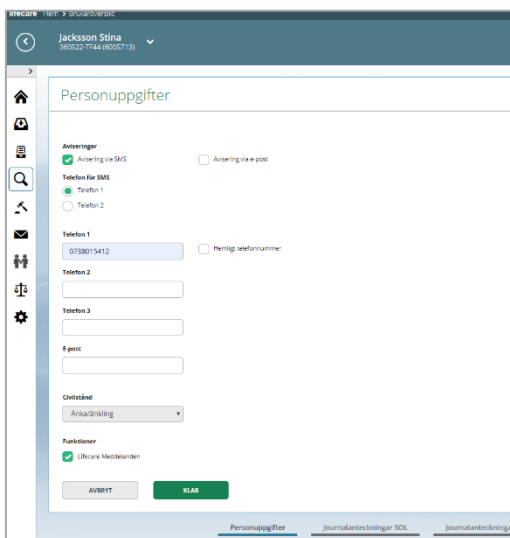
Gå till Företag utförare och välj aktuell enhet. Klicka på ändra

Kontaktperson medborgartjänst

Namn på kontakt	Telefon 1	Telefon 2
<input type="text" value="Susanne APO"/>	<input type="text" value="0738015412"/>	<input type="text"/>
Gatuadress	Postnummer	Ort
<input type="text" value="Vänervägen 5"/>	<input type="text" value="69832"/>	<input type="text" value="Mönsterby"/>

Fyll i namn på kontakt som är vald i utförarpersonal på enheten samt övriga uppgifter. Avsluta med Spara

Aktivera brukare att använda meddelande i Lifecare handläggare

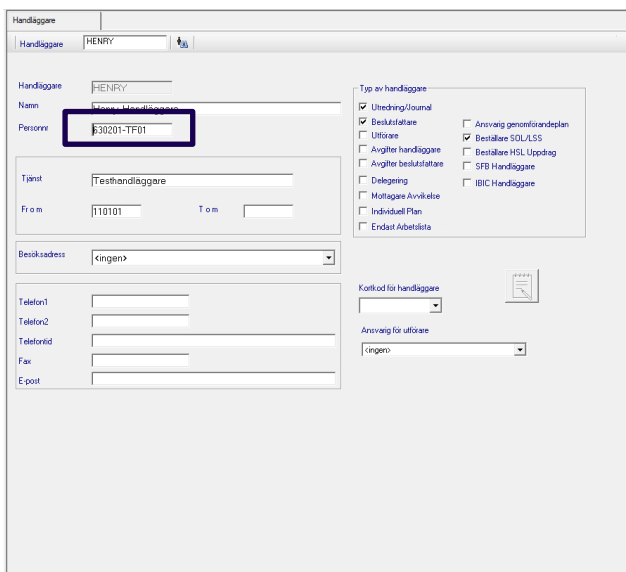


The screenshot shows the 'Personuppgifter' (Personal Information) section in the Lifecare system. The user is identified as 'Jacksön Stina' with ID '365022-7744 (6005713)'. The 'Anmärkingar' (Remarks) section has 'Anmärkning via SMS' checked and 'Anmärkning via e-post' unchecked. Under 'Telefon för SMS', 'Telefon 1' is selected. The 'Telefon 1' field contains '0738015412' and 'Hemlig telefonnummer' is unchecked. There are empty fields for 'Telefon 2' and 'Telefon 3'. The 'Epost' field is empty. The 'Ovissland' (Country) is set to 'Årskaränkläng'. In the 'Funktioner' (Functions) section, 'Lifecare Meddelanden' is checked. At the bottom, there are 'ÄNDRING' and 'SPARA' buttons.

I Lifecare handläggare på brukarens personuppgifter sätts en markering i Funktioner Lifecare Meddelande.

Handläggaren ska visas som kontakt

Fyll i personnummer i Procapitas handläggareregister på de handläggare som ska vara möjlig att ha som kontakt.



Ansvärlig handläggare för utredning blir då valbar i brukarens meddelandefunktion i medborgartjänsten.

För att skriva samt skicka i Medborgartjänsten

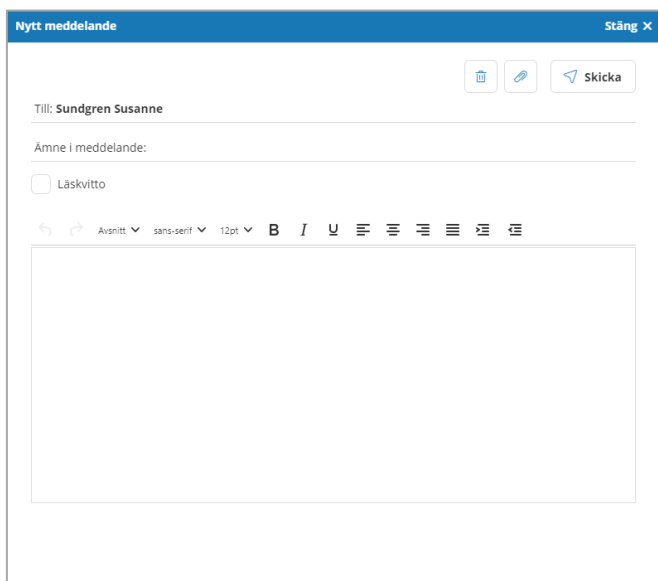
Ikonen för meddelande ligger alltid åtkomlig för medborgaren uppe i högra hörnet, symbolen är ett brev

När medborgaren klickar på "brevet" så öppnas en vy och ett meddelande kan skapas. Har handläggaren aktiverat funktionen i Lifecare handläggare så dyker handläggarens namn upp i adressfältet under "till"

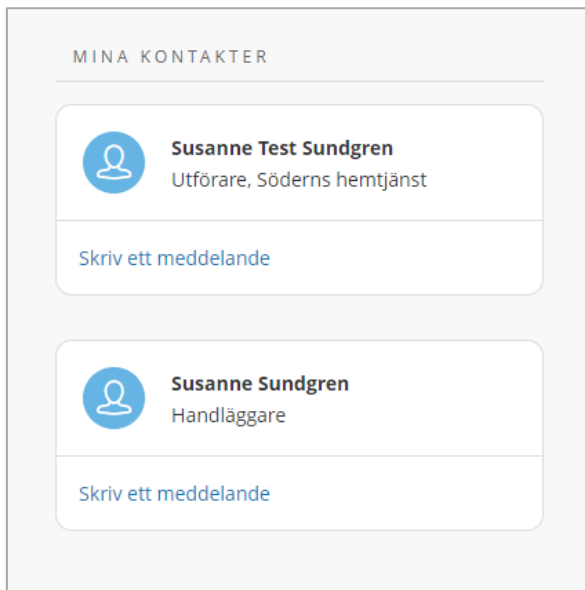
Medborgaren kan ange ämne samt skriva meddelandet som fritext i textfältet.



För att skicka så används knapp Skicka



Det är också möjligt att skapa meddelande från startsidan via Mina kontakter



Ta emot meddelande och öppna för att läsa



När meddelande kommer till medborgaren så visas en notifiering i form av en räknare i medborgartjänsten på inkorg. Samma räknare visas på brevet som återfinns uppe i högra hörnet i vyn. När man klickar på brevet alternativt inkorg så visas inkomna meddelande med det nyaste överst.

Filtrering på meddelande kan göras i inkorg, utkast samt i skickat.

Möjlighet att starta meddelande finns också i vyn för mottagen ansökan samt i vyn för beslutsmeddelande

Svar från handläggaren läses i Mina meddelande

Mina kontakter

I mina kontakter visas uppgifter om utföraren och det är också möjligt att skapa meddelande från vyn. För att information ska visas krävs förutom bock i handläggarens personuppgifter en pågående verkställighet på en enhet samt att fälten för kontaktperson är ifyllt i Lifecare utförare

För mer information om mina kontakter. Se avsnitt 2.3.1

Tillval

Notifiering

Notifiering används för att informera medborgaren om att handläggaren har agerat i medborgarens ansökan. Notifiering kan fås genom SMS och/eller E-mail. Notifieringens meddelande kan konfigureras av kommunen för att ge hänvisning till e-tjänsten. Efter inloggning i E-tjänsten så visas vad som har förändrats i handläggning

En Notifiering skickas när handläggaren tar emot ansökan, startar utredning samt fattar beslut.

SMS

SMS sänds mellan 9–17 och kontroll sker varje 90 minuter. Om SMS inte går fram så kommer ytterligare två försök göras. Registrering av telefonnummer kan göras både av sökande samt av handläggaren. En kostnad tillkommer kommunen med 55 öre per sänt SMS

E-mail

E-mail sänds till den e-postadress som är angiven i personbild i handläggare. Kontroll sker på samma sätt som sms, varje 90 minuter. Registrering av e-postadress kan göras av sökande själv eller av handläggaren

Medborgaren kan själv ändra notifieringsätt i samband med ansökan, vill man ändra dessemellan så görs det av handläggaren

Administration i Lifecare Medborgartjänst

Inställning för notifiering via E-mail

I menyn så har det tillkommit ett nytt val Konfigurera notifieringar. Där läggs text in av systemadministratören som ni vill ska visas i notifieringen för medborgaren.

Hem / Aviseringar

< Hem

Notifiering till medborgaren via sms och/eller E-mail

Om medborgaren samtycker så kan hen bli notifierad om ändringar i ansökan, utredning och/eller beslut. Notifieringen sänds via SMS eller via E-mail. I SMS kan du använda upp till 160 tecken.

E-POSTAVISERINGAR

E-mail avsändare

noreply@tieto.com

Ämne i E-mail

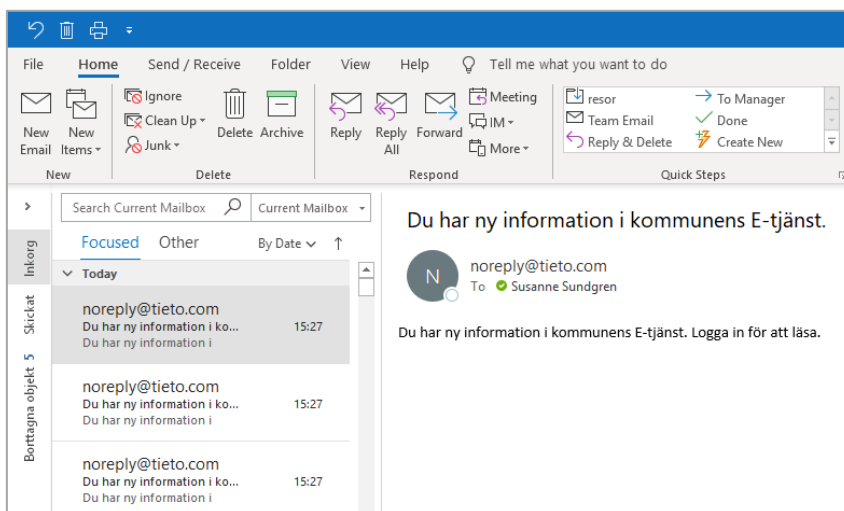
Du har ny information i kommunens E-tjänst.

E-postinnehåll

Du har ny information i [kommunens E-tjänst](#). [Logga in för att läsa.](#)

Ämne i E-mail levereras med noreply@tieto.com

I E-postinnehåll och ämne finns text angivet vid leverans i fälten, text är konfigurerbart och kan ändras av systemadministratör.

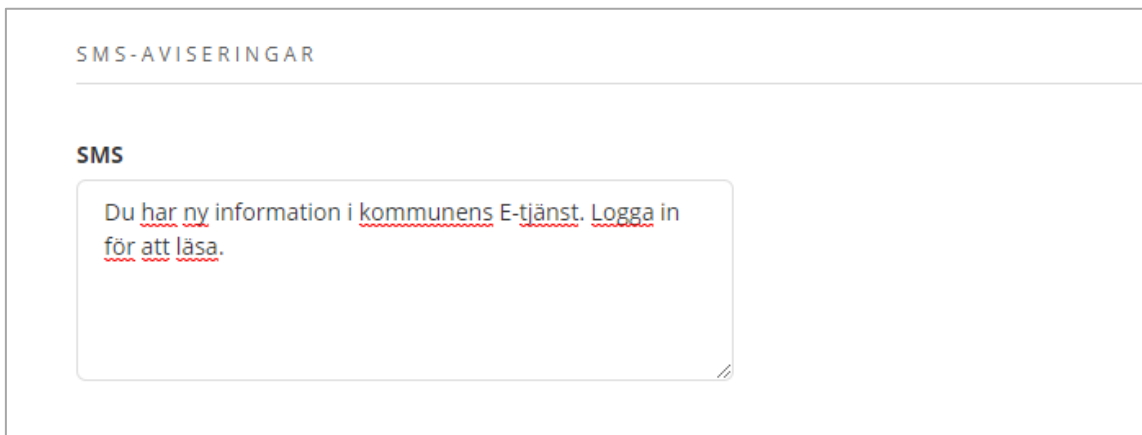


The screenshot shows the Outlook interface with the following details:

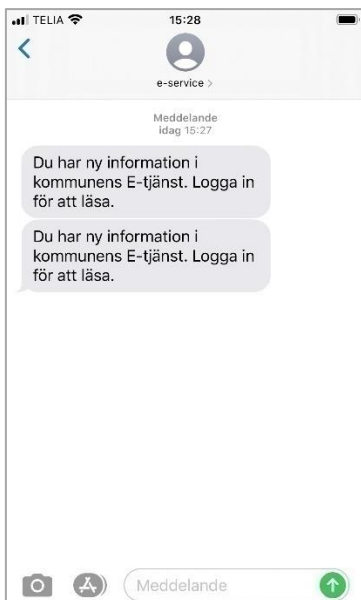
- Navigation Pane (Left):** Shows 'Inbox' with 'Today' and 'Skickat' sections. Under 'Today', there are three emails from 'noreply@tieto.com' with the subject 'Du har ny information i ko...' and a time of 15:27.
- Reading Pane (Right):** Displays the content of the selected email:
 - From:** noreply@tieto.com
 - To:** Susanne Sundgren
 - Subject:** Du har ny information i kommunens E-tjänst.
 - Body:** Du har ny information i kommunens E-tjänst. Logga in för att läsa.

Inställning för notifiering via sms

I fältet sms läggs text in som ska visas när sms når medborgaren i telefonen.



I SMS- avisering finns text angivet vid leverans i fälten, text är konfigurerbart och kan ändras av systemadministratören



Administration i Lifecare handläggare

Registrera aviseringstyp

I handläggares personuppgifter på brukaren, kan önskat sätt i avisering registreras. Inställningarna går alltid att förändra oavsett om det finns en ansökan pågående eller ej.

Avisering via sms

För avisering via sms så måste fältet Avisering via sms markeras samt att telefonnummer anges under rubrik Telefon för sms. Viktigt att telefonnummer sätts i telefon 1 om det är den som är ibockad under rubriken.

Personuppgifter

BRUKARE NÄRSTÄENDE KONTAKT BOENDE ÖVRIG INFORMATION

Kundnummer
6000278

Förnamn * Hanna Efternamn * Nilsson

Gatuadress * Slingervägen 18 Sekretessmarkering

Postnummer * 65465 Ort * Mönsterby

Portkod Nyckelfri

Aviseringar
 Avisering via SMS Avisering via e-post

Telefon för SMS
 Telefon 1 Telefon 2

Telefon 1 0738015412 Hemligt telefonnummer

Telefon 2

Avisering via e-mail

Personuppgifter

Förnamn * Ida Efternamn * Svensson

Gatuadress * Kungsgatan 115 Sekretessmarkering

Postnummer * 111 11 Ort * Stockholm

Portkod Nyckelfri

Aviseringar
 Avisering via SMS Avisering via e-post

Telefon 1 Hemligt telefonnummer

Telefon 2

Telefon 3

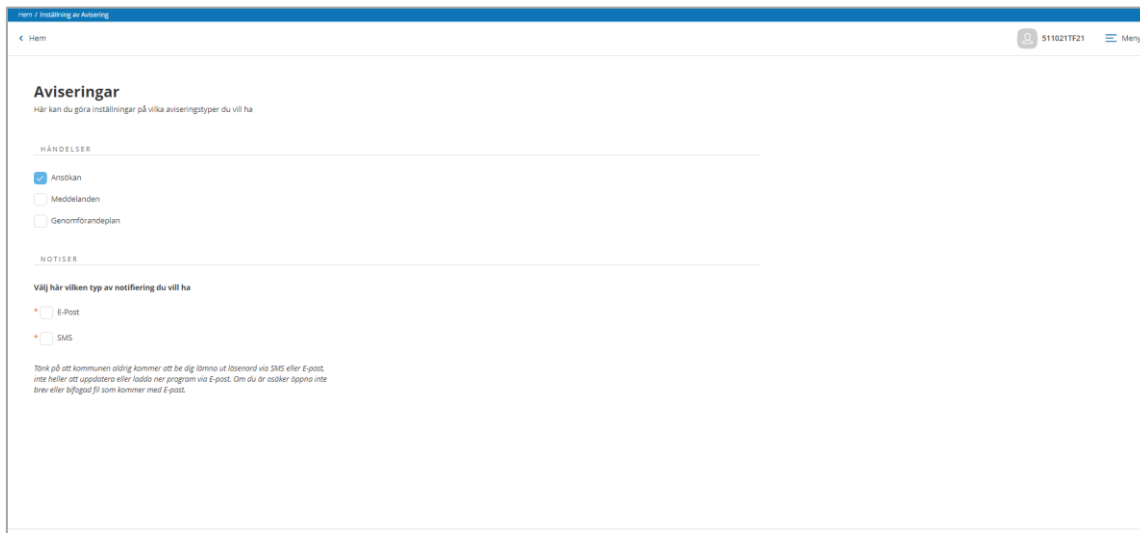
E-post
Ida.svensson@hotmail.com

Civilstånd
Änka/änkling

För avisering via E-post så sätts en markering i avisering via e-post, adressen fylls i fältet E-post

Ändring av aviseringsätt av sökande

Sökande kan alltid ändra notifieringssätt i samband med att ansökan upprättas, det görs i medborgartjänsten, Menyvalet återfinns i menyn och heter Inställning av Avisering. Möjlighet att uppdatera inställningar i avisering tillåts när en ansökan har upprättats



Inställning av Avisering

Hem

511021TF21 Meny

Aviseringar

Här kan du göra inställningar på vilka aviseringstyper du vill ha

HÄNDELSER

Ansökan
 Meddelanden
 Genomförandeplan

NOTISER

Välj här vilken typ av notifiering du vill ha

E-Post
 SMS

Tänk på att kommunen aldrig kommer att be dig lämna ut lösenord via SMS eller E-post, inte heller att uppdatera eller ladda ner program via E-post. Om du är osäker öppna inte länkar eller bifogad fil som kommer med E-post.

Lifecare handläggare kommer att uppdateras med det nya aviseringsättet

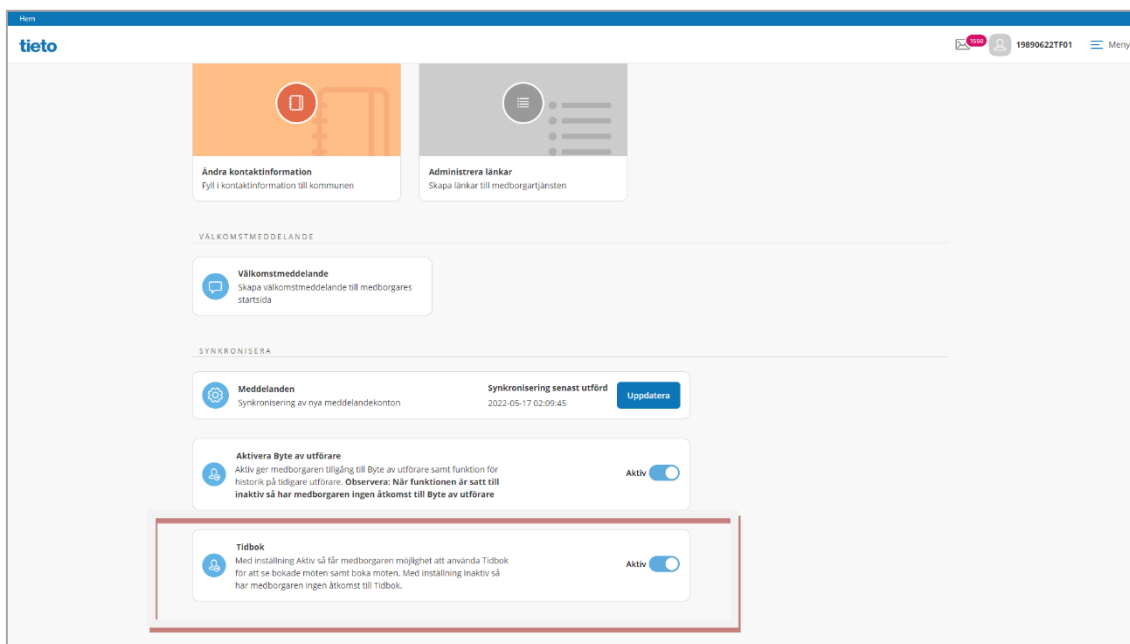
Tidbok och Lifecare Medborgartjänst - Boka tid med handläggaren

Nytt tillval där medborgare kan se sina bokningar med handläggare samt även boka tid med handläggaren.

Tillvalet kräver Lifecare Medborgartjänst, Lifecare Tidbok Medborgartjänst, Lifecare Tidbok samt Lifecare Handläggare

Aktivera tidbok i medborgartjänst

Roll EC.MedborgartjänstAdmin

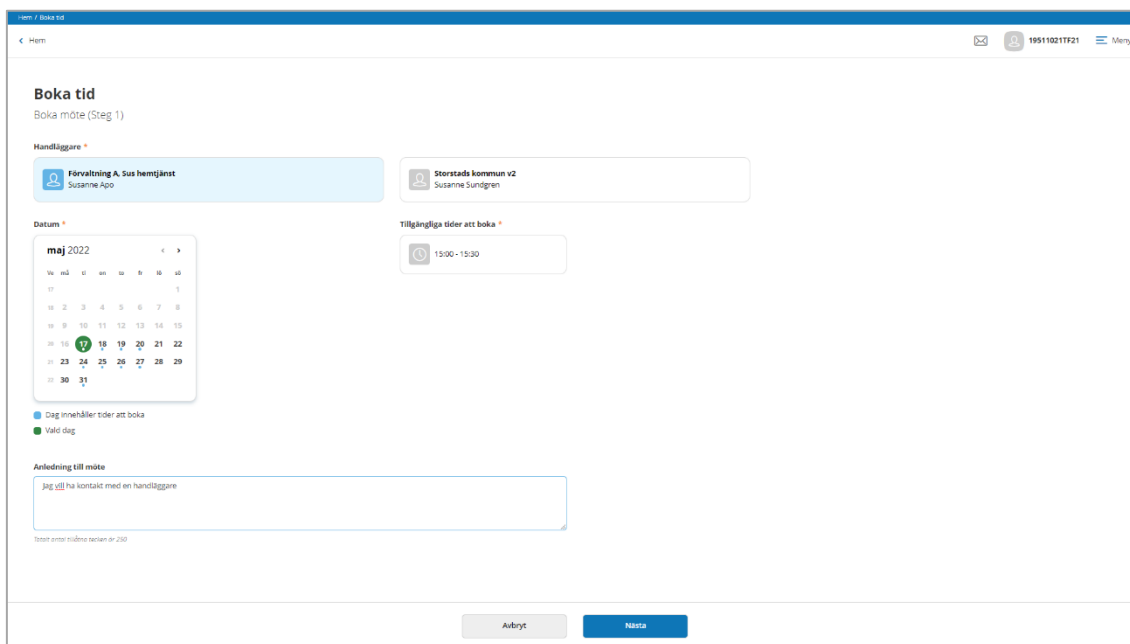


När tillvalet ska starta så aktiveras Lifecare Tidbok i Medborgartjänstens roll för systemadministratör genom att dra radioknappen till höger så status blir aktiv. När tidbok är aktiverat får medborgaren två nya val i menyn

Boka tid med handläggare

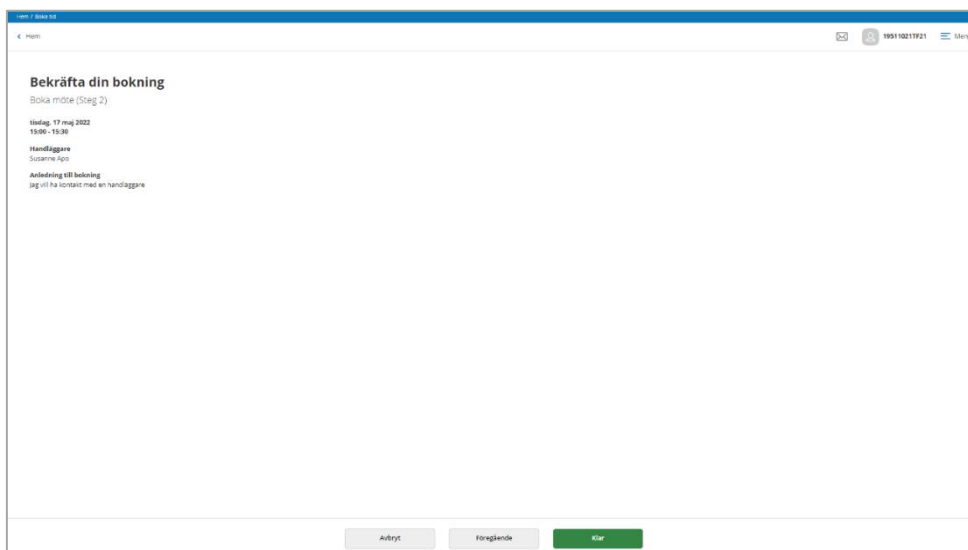
Lifecare Tidbok erbjuder möjlighet för handläggaren att frigöra tider i sin tidbok som visas i medborgartjänsten som bokningsbar tid. Medborgaren kan se de lediga tiderna och boka in sig från medborgartjänsten. Tiderna visas i menyval Boka tid

I denna version måste medborgaren ha utredning och/eller beslut pågående för att handläggare skall visas i menyval Boka tid. Handläggaren måste också ha märkt ut tider i sin tidbok som bokningsbar tid.



För att boka tid så väljs Handläggare i steg 1

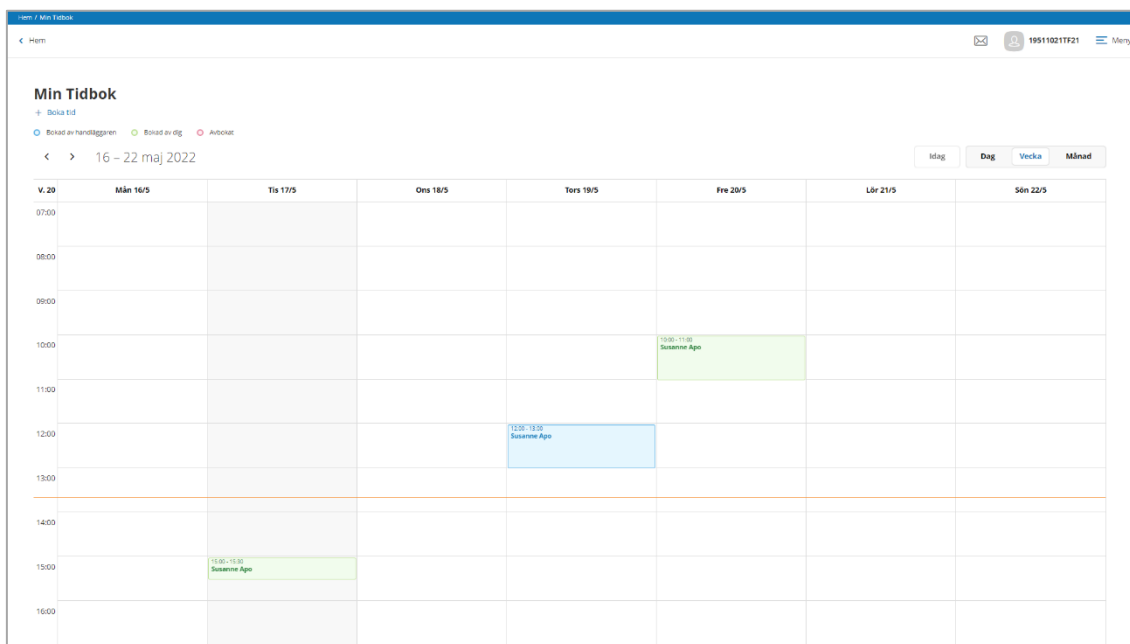
När handläggare är vald visas dagar i kalendern där det finns bokningsbara tider. De visualiseras genom en blå prick under datumet. Markera den dag som bokning skall ske på och tillgängliga tider visas. Välj en tillgänglig tid och lägg till text i fältet för Anledning till möte och klicka på nästa.



I steg 2 presenteras en sammanfattning där det går att utläsa tidpunkt för bokningen samt den fritext som har skapats i Anledning till möte.

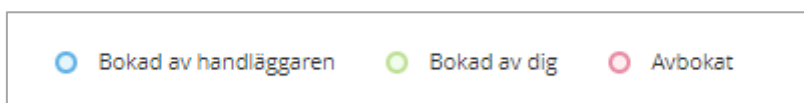
Bokningen avslutas med Klar.

I menyval Min tidbok finns nu bokningen på den kalenderdag som bokningen gäller



Min tidbok – se mina bokade tider

I menyval Min tidbok presenteras de tider som är bokade av antingen handläggaren eller av medborgaren själv. Bokningen kan presenteras med två olika färger



Blått – Tid bokad av handläggaren

Grönt – Tid bokad av medborgaren

Rött – Tiden är avbokad av handläggaren

Det är också möjligt att starta bokning direkt ifrån kalendern genom att välja Boka tid i vänstra hörnet på kalendern

I denna version är det inte möjligt att

- använda notifiering i form av sms/E-mail
- Få påminnelse
- för medborgaren att avboka – där kan Lifecare meddelande användas

Digital inkomstblankett

Nytt tillval där medborgaren kan fylla i sina uppgifter till avgiftshandläggaren i en digital inkomstblankett. Blanketten nås på startsidan när medborgaren eller närstående (via närståendelinloggning) har loggat in i medborgartjänsten. Till den digitala inkomstblanketten hör notifiering via sms och/eller E-post. När

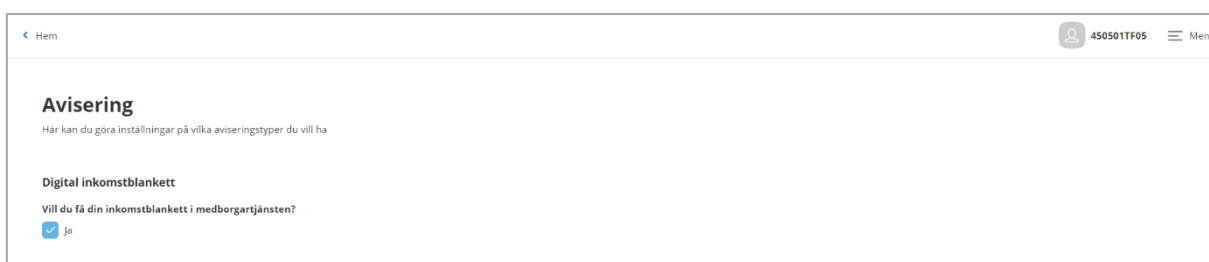
avgiftshandläggaren har publicerat blanketten så kan en notifiering skickas till medborgaren och informera om att blanketten är publicerad.

Tillvalet kräver Lifecare Medborgartjänst, Lifecare Avgifter samt Lifecare Inkomstförfrågan

Avisering

För att inkomstblankett ska kunna skickas digitalt från Lifecare avgifter måste medborgaren godkänna det. I medborgartjänsten under menyval Avisering kan godkännande sättas av medborgaren själv.

Det är också möjligt för handläggaren i Lifecare avgifter samt Lifecare handläggare att göra motsvarande godkännande



← Hem 450501TF05 Meny

Avisering

Här kan du göra inställningar på vilka aviseringstyper du vill ha

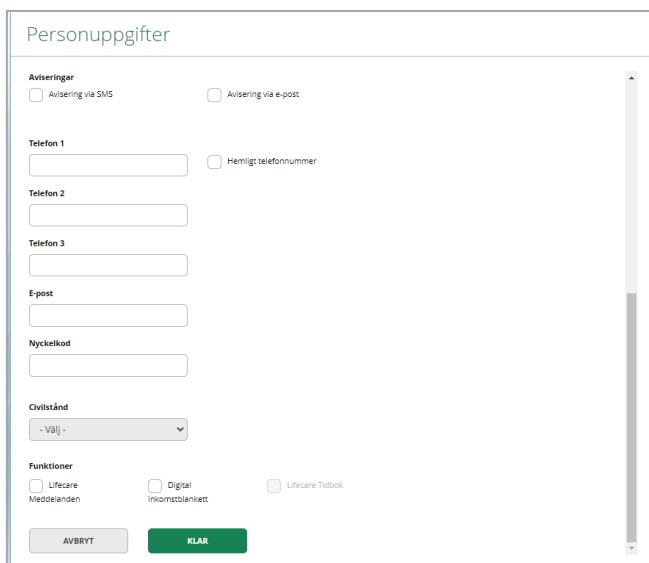
Digital inkomstblankett

Vill du få din inkomstblankett i medborgartjänsten?

Ja

Bild från Lifecare medborgartjänst

Bild från Lifecare handläggare



Personuppgifter

Aviseringar

Avisering via SMS Avisering via e-post

Telefon 1

Hemligt telefonnummer

Telefon 2

Telefon 3

E-post

Nyckelkod

Civiltstånd

- Välj -

Funktioner

Lifecare Meddelanden Digital inkomstblankett Lifecare Tiabok

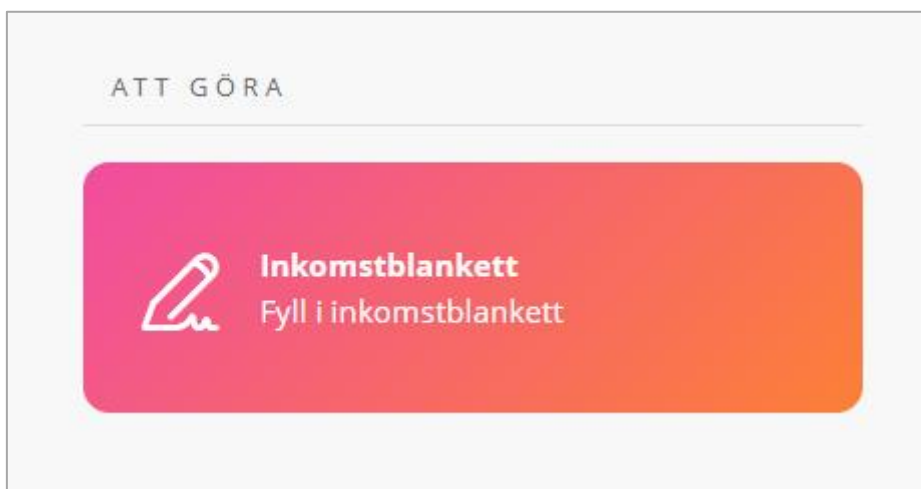
Bild från Lifecare Avgifter

Nyckelkod <input type="text"/>	Område - Väj - <input type="button" value="v"/>
Civilstånd Ogift <input type="button" value="v"/>	Civilståndsdatum YYYYMMDD <input type="text"/>
Avregistrering - Väj - <input type="button" value="v"/>	Datum för avregistrering <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
Funktioner <input checked="" type="checkbox"/> Digital inkomstblankett	
Aviseringar <input checked="" type="checkbox"/> Avisering via SMS <input type="checkbox"/> Avisering via e-post	Telefon för SMS <input checked="" type="radio"/> Telefon 1 <input type="radio"/> Telefon 2

Startsidan – Att göra

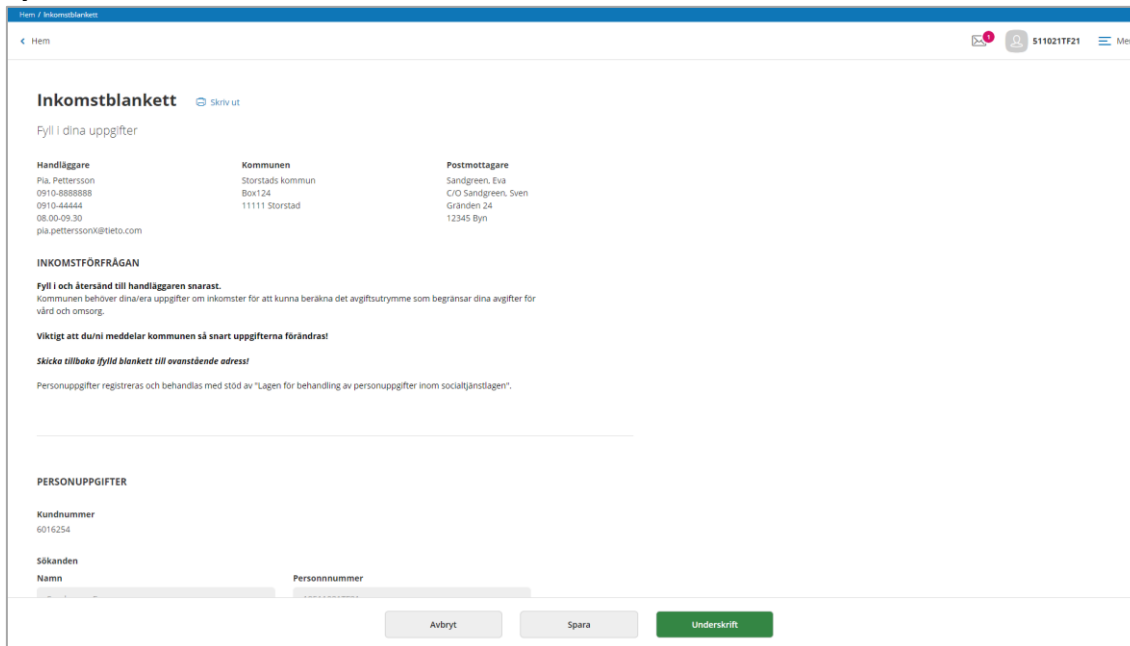
När avgiftshandläggaren har publicerat inkomstblanketten så visas ett kort på startsidan under rubrik "Att göra - Fyll i inkomstblankett."

Man når inkomstblanketten genom att klicka på kortet.



Medborgaren klickar på kortet och inkomstblanketten öppnar sig

Fyll i inkomstblankett

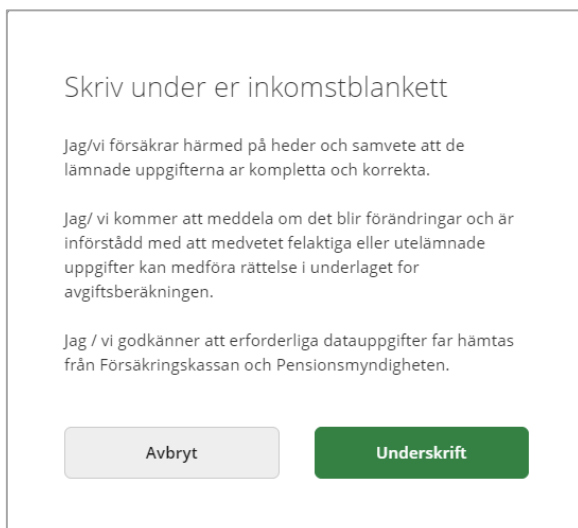


Medborgaren fyller i sina inkomster och eventuellt annan information exempel postmottagare och klickar på Signera.

En ny dialog öppnas

Skriv under inkomstblankett

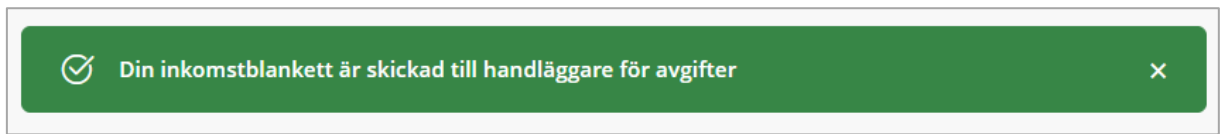
I dialogen som öppnas visas en informationstext angående underskrift av inkomstblankett. Dialogen avslutas med två knappar.



För att avbryta underskrift klicka på Avbryt.

För att skriva under inkomstblanketten klicka på Underskrift.

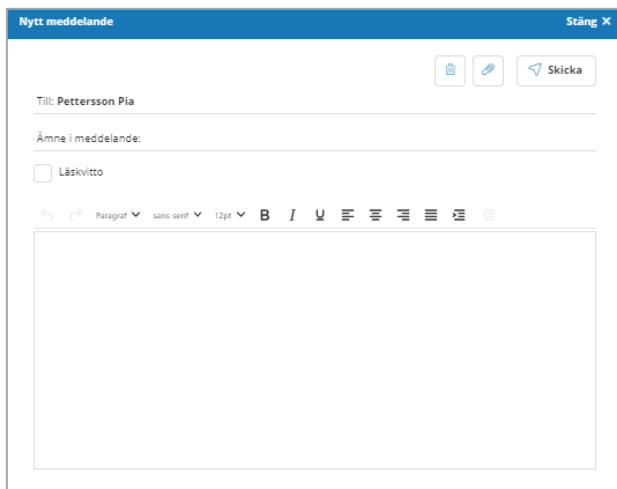
När medborgaren klickar på underskrift så returneras blanketten tillbaka till avgiftshandläggaren.



Information om att blankett är skickad visas på medborgarens startsida.

Kontakta avgiftshandläggaren

När inkomstblankett används digitalt i medborgartjänsten så är det också möjligt att kontakta avgiftshandläggaren digitalt. Ett kontaktkort skapas upp under Mina kontakter med namn på avgiftshandläggaren samt en länk att klicka på för att skapa ett meddelande. I meddelande är det möjligt att skicka med upp till fem bilagor totalt 16 mb. Bilagor ska vara i format PDF



Utskrift

Det är möjligt för medborgaren att skriva ut och fylla i inkomstblankett manuellt. Den får då sändas till avgiftshandläggare brevlades.

Nytt tillval - Lifecare Automatiserad handläggning VoO

För att kunna använda Lifecare Automatiserad handläggning VoO krävs att kommunen har startat med Lifecare Medborgartjänst och Lifecare Handläggare.

Konfigurering krävs i Lifecare Medborgartjänst

Syfte Enligt 4 kap 2 a § Socialtjänstlagen kan socialnämnden utan föregående behovsprövning erbjuda hemtjänst till äldre personer.

Den nya funktionaliteten Lifecare Automatiserad handläggning VoO innebär att kommunen kan bygga upp stöd för att medborgaren kan ansöka om hemtjänst enligt denna bestämmelse och på ett enklare sätt ge medborgaren möjlighet att välja mellan de insatser som erbjuds. Det är upp till kommunen själv att avgöra vilka typer av hemtjänstinsatser samt i vilken omfattning dessa ska erbjudas

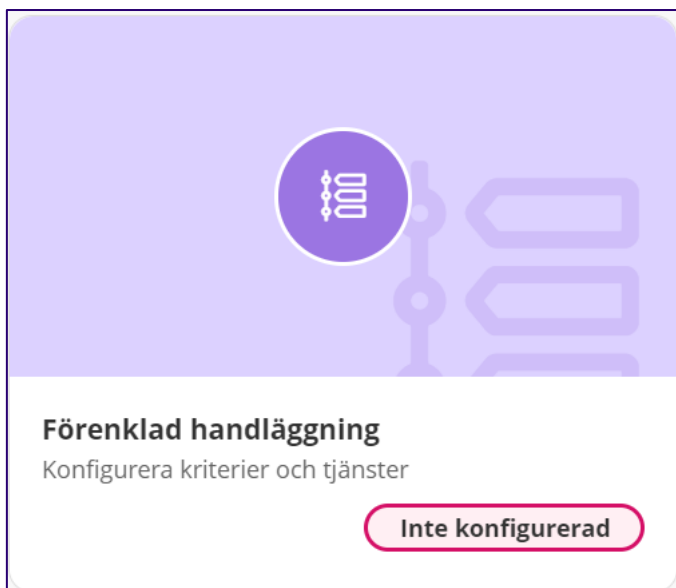
Funktionalitet kan genom konfiguration skräddarsys av kommunen. Konfiguration skapas upp i Lifecare Medborgartjänst. I konfigurationen som är obligatorisk skapas insatser, kriterier samt information till den sökande upp.

Inloggad som medborgare i Lifecare Medborgartjänst visas på startsidan ett kort som tar medborgaren direkt till den vy där hen kan göra sin förenklade ansökan. Den skapas genom att ansökningsformuläret fylls i. För att ansökan skall kunna genomföras utifrån den förenklade processen så krävs det av medborgaren att alla kriterier är ifyllda. I de fall de inte är det kommer ansökan ändå att hamna hanteras men den kommer att bli föremål för sedvanlig handlägningsprocess. När ansökan når Lifecare handläggare skapas det med automatik aktualisering, utredning samt insats. Det handläggaren gör är att fatta beslut och skapa uppdrag till utföraren.


Konfigurering av Lifecare Automatiserad handläggning

Roll EC.Medborgartjänstadmin

Konfigurering krävs och innan den är startad visas på kortet att funktionen saknar konfigurering.



Starta konfiguration genom att välja Förenklad handläggning samt konfigurera

**Förenklad handläggning**
Med inställning Aktiv blir förenklad handläggning tillgänglig för medborgaren

Konfigurera

Välj Konfigurera

Skapa informationstext

Nästa steg innehåller möjlighet att lägga in en informationstext gällande förenklad handläggning. Den kommer att visas överst på sidan för ansökan.

Antal tillåtna tecken är 500

Allmän information förenklad handläggning

Du som är 65 år eller äldre kan ansöka om förenklad handläggning av vissa hemtjänstinsatser.

Detta innebär att du erbjuds möjlighet att få beslut om hjälp med vissa insatser utan att vi behöver besöka dig eller göra en mer omfattande utredning. För att du ska få en förenklad handläggning måste du som sökande uppfylla vissa kriterier.

Bild med exempeltext

Skapa kriterier

Ange de kriterier som ingår i förenklad handläggning. Det är möjligt att skapa upp till 10.







Ange de kriterier som skall ingå i förenklad handläggning

Kriterie Information

Kriterie

Ange kriterie Lägg till

Kriterium

 Du ska vara 65 år eller äldre	  <input checked="" type="checkbox"/>
 Du ska endast behöva hjälp med dessa insatser	  <input checked="" type="checkbox"/>

Lägg till information till kriterierna

Möjlighet finns att lägga till information till kriteriet, det är ej obligatoriskt men kan användas för att förtydliga något i dess innebörd.

För att skapa upp information, byt till radioknapp Information och lägg in önskad text kopplat till kriterierna. Var noga med att se över ordningen i listan så att informationen hamnar tillsammans med berört kriterie. Det görs genom att varje fält dras upp eller ner till önskad ordning är uppnådd. För att få en tydligare bild i hur det kommer se ut inloggad som medborgare, använd gärna flik förhandsgranska.

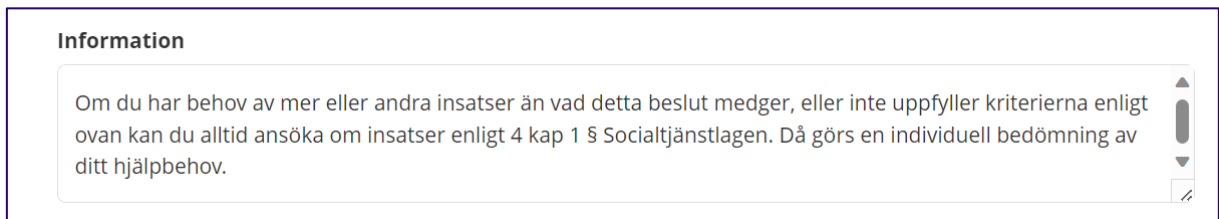


Bild med exempeltext

Skapa insats

Rubrik

Insatser kan sorteras in under rubriker. För att skapa rubrik markeras radioknapp för *Rubrik* och namnet på rubriken skrivs in i fältet under.

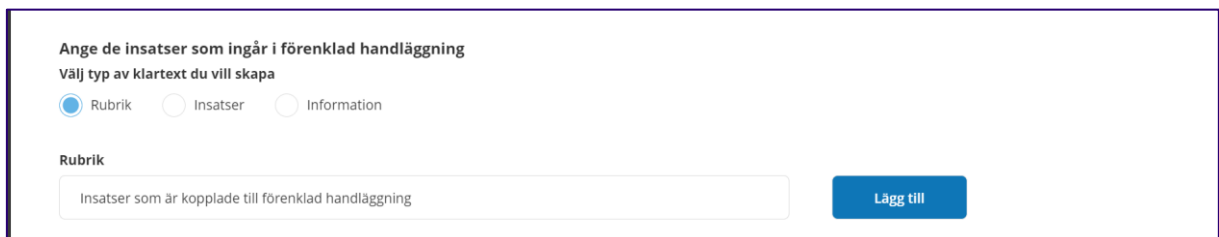


Bild med exempeltext

Skapa upp klartext för insatser

Markera radioknapp för insatser. Skriv in namn på insatsen och välj lägg till. När insatsen har lagts till listan så är den möjlig att flyttas uppåt eller nedåt för att placeras på den plats som önskas. Därefter behöver insatsen konfigureras.

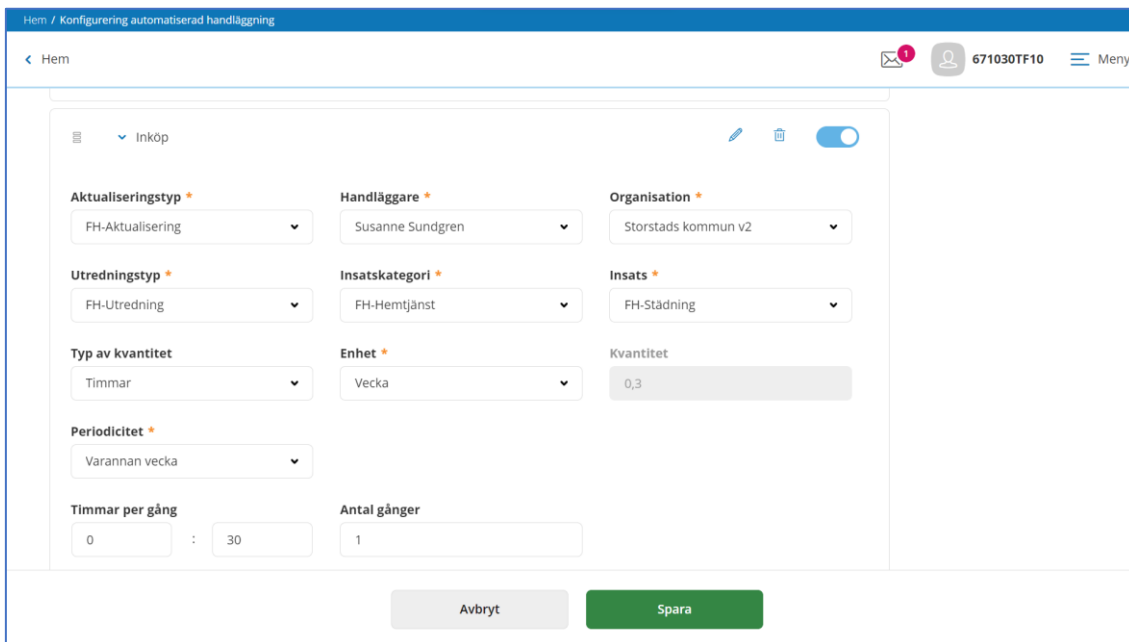
Konfigurera insats

Innan konfiguration startas kan det finnas behov av att gå igenom klartexter till den aktualisering samt utredning som skall startas med automatik. Detta görs i Procapita grunduppgifter.

Konfigurationen startas genom att klicka på pilen som är vid insatsens namn



Ett antal boxar presenteras och här konfigureras de detaljer som skall aktiveras när en ansökan från förenklad handläggning kommer in i Lifecare handläggare. Val skall göras på alla boxar som är obligatoriska dvs har en orange stjärna.



Starta med aktualiseringstyp, välj den aktualiseringstyp som ansökan skall hamna på. Fortsätt med handläggare och handläggarens organisation. Fortsätt sedan box för box.

Kvantitet på insats

Kvantitet på insatsen innebär uppskattad tid för insatsens genomförande. Finns det sedan tidigare en schablon tid satt i Procapita grunduppgifter så hämtas den med automatik och visas i fältet för kvantitet. Schablontiden är ej ändringsbar i konfigurationen. Finns ingen schablon så kommer siffran 0 visas och annan tid kan sättas.

Har insatsen en konfiguration på timmar per gång i Procapitas grunduppgifter, kommer tid att få sättas i konfigurationen även om schablontid finns.

Sätt periodicitet

Till konfigurationen måste alltid periodicitet väljas på varje insats.

Avsluta konfigurationen med att spara.

När insatsen är färdigkonfigurerad ska den aktiveras, det görs genom att föra knappen åt vänster så att den blir blå



Bild visar klartext i ett aktivt läge.

Generell information, förenklad handläggning

När brukaren har upprättat en ansökan så är det möjligt att skapa upp en generell information där brukaren kan erhålla en information om vad exempel brukaren kan förvänta sig efter att ansökan är gjord. Antal tillåtna tecken är 1000 tecken

Bocka i checkbox för att skapa upp skrivfält.


Skapa generell information för förenklad handläggning






Ett skrivfält öppnar sig. Skrivfältet innehåller verktygsfält för att kunna anpassa text till ett visst typsnitt, storlek och andra anpassningar av text.

Det är också möjligt att förhandsgranska texten.

Generell information, förenklad handläggning
Ange en beskrivande text vad som sker när ansökan är inskickad av medborgaren.

Skapa generell information för förenklad handläggning

Skrivfält  **Förhandsgranska text**

Normal Sans Serif 10 B I     

Beslut om insats
När din ansökan har kommit in kommer ett beslut att tas om du uppfyller fastställda kriterier. När du beviljats insats skickas ett beslut hem till dig. Beslutet gäller maximalt 1 år och en uppföljning görs innan beslutsperioden löpt ut. Om ditt behov förändras kan beslutet komma att upphöra.


Avgift
Du får betala en avgift för insatserna enligt kommunens gällande taxor. Det finns möjlighet till sänkning av avgifterna beroende på inkomst. Särskild blankett, Inkomstförfrågan för beräkning av insatser inom äldreomsorgen, kan du få genom kontakt med handläggare

586 / 1000

Aktivera automatiserad handläggning i Lifecare Medborgartjänst

När all konfiguration är på plats och information har skett till berörda, skall Lifecare Automatiserad handläggnings göras aktiv. Det görs i roll EC.Medborgartjänstadmin

Genom att sätta Lifecare Automatiserad handläggning till aktiv, kommer vyerna i Lifecare medborgartjänst att uppdateras och medborgaren ges möjlighet att ansöka om insatser genom förenklad handläggning när de loggar in nästa gång.



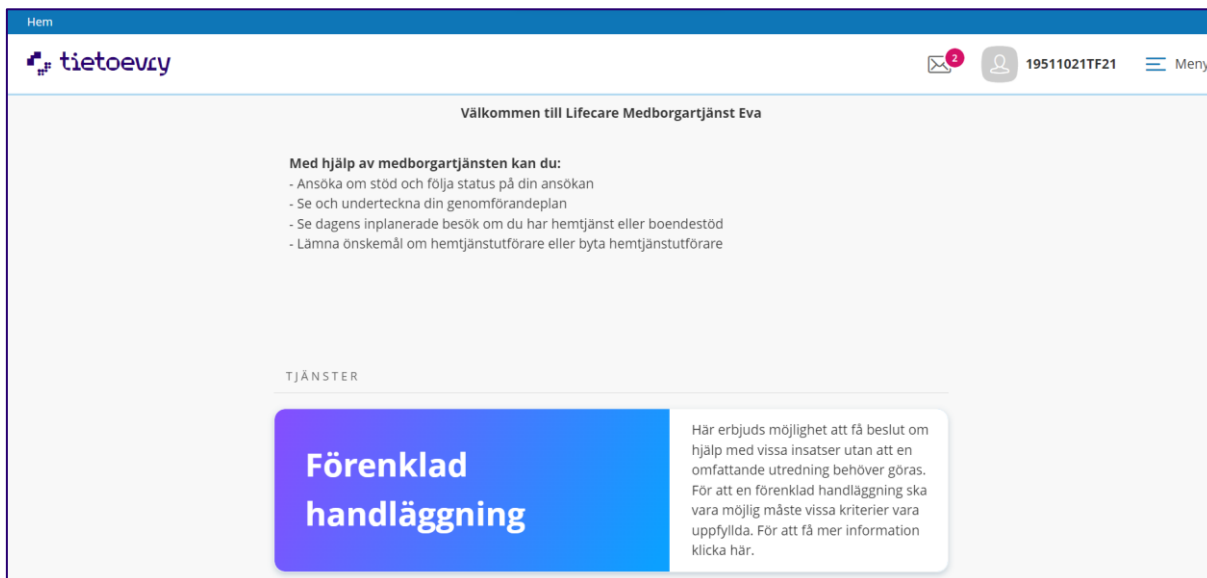
Förenklad handläggning

Med inställning Aktiv blir förenklad handläggning tillgänglig för medborgaren

Aktiv

Inloggad i medborgartjänsten

Startsida



The screenshot shows a web interface for 'Lifecare Medborgartjänst Eva'. At the top, there is a navigation bar with the 'tietoenvy' logo, a user profile icon with the ID '19511021TF21', and a 'Meny' button. Below the navigation bar, a welcome message reads 'Välkommen till Lifecare Medborgartjänst Eva'. A section titled 'Med hjälp av medborgartjänsten kan du:' lists four actions: applying for support, signing documents, scheduling visits, and submitting requests. Below this, a 'TJÄNSTER' section features a prominent blue button labeled 'Förenklad handläggning'. To the right of this button, a text box explains that this service allows for simplified processing without a full investigation, provided certain criteria are met.

På startsidan visas dialog för förenklad handläggning. När brukaren klickar på "förenklad handläggning" öppnas ansökningsformulär.

Ansökan



The screenshot shows the 'Förenklad handläggning' application form. The title is 'Förenklad handläggning' and the subtitle is 'Ansökan (Steg 1-2)'. The text explains that users aged 75 or older can apply for simplified processing of certain home care services. It notes that this means users can get help without a full investigation, provided they meet certain criteria. A section titled 'Kriterier' lists four criteria with checkboxes: being 75 or older, needing only the services, being registered in Mönsterby kommun, and being able to apply, plan, and follow through on the plan. A disclaimer at the bottom states that users should only apply if they need the services and meet the criteria, as individual assessments will be made.

Bild visas med exempeltext

I ansökan presenteras överst den text som är skriven under fält allmän information

Därefter presenteras kriterierna som skall bockas i. Är inte alla kriterier ifyllda så kommer ansökan att hamna i inkorg för sedvanlig biståndsprövning.

Insatser

Efter kriterier följer de insatser som kommunen har valt att använda, finns rubriker och information så presenteras de i den ordning de är styrda i konfigurationen. Brukaren bockar i den/de insatser som hen vill ansöka om

Insatser
Välj en eller flera insatser

Insatser som ingår i Förenklad handläggning

Trygghetslarm

Inköp

Insatsen beviljas som mest en gång i veckan. Insatsen innebär hjälp med inköp av dagligvaror och varor från till exempel apotek samt ärenden såsom post och bank.

Städning

Städning av motsvarande två rum och kök i ett ensamhushåll. Vid parboende där båda beviljas hjälp kan det utökas till tre rum och kök. Som regel beviljas städning var tredje vecka

Bild visas med exempeltext

I ansökan steg 2

Presenteras de insatser som ansökan omfattar. Det är också möjligt att editera adressuppgifter.

Hem / Ny Förenklad handläggning

< Hem 📧 2 👤 19511021TF21 ☰ Meny

Förenklad handläggning

Ansökan (Steg 2-2)

Tjänster: Inköp, Städning

Ansökan avser

Personnummer 19511021TF21	Namn Eva	Efternamn Sandgreen
Adress * Trastv 67	Postnummer * 65465	Ort * MÖNSTERBY
Telefon 1 0738015412	Telefon 2	E-Post * susanne.sundgren@tietoevry.com

När ansökan sparas så visas den generella informationen som en pop up.

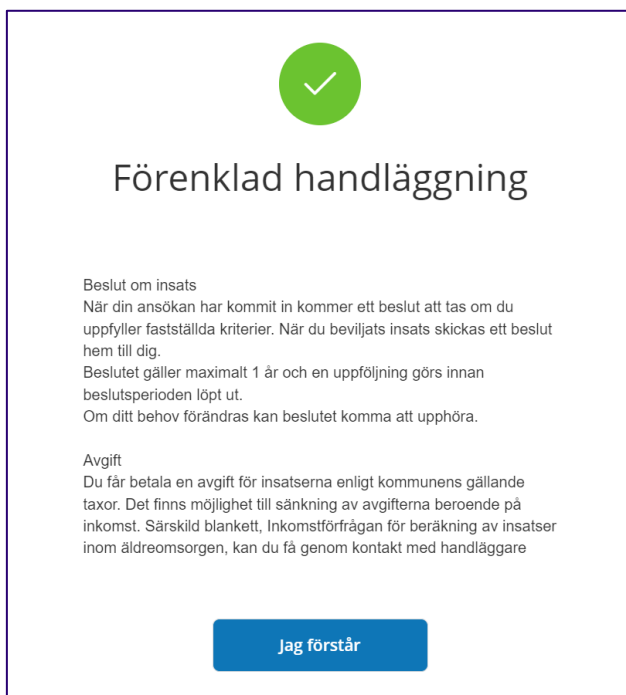


Bild visas med exempeltext

När ansökan är skickad uppdateras status under menyval registrerade ansökningar och man kan där utläsa att ansökan är mottagen och att utredning är öppnad.

Beslut kommer att uppdateras med information när handläggaren går in och fattar beslut i Lifecare handläggare.

Logga in som närstående och vara behjälplig vid ansökan

En närstående eller annan utsedd person ex god man kan vara behjälplig att göra en förenklad ansökan. Förutsättningen för att någon annan person ska kunna vara brukaren behjälplig är att den har registrerats i vyn "Godkänna närstående" i Lifecare handläggare.

När närstående eller annan utsedd person är behjälplig kommer rubriken "Behjälplig vid ansökan" att presenteras i ansökan när den tas emot av handläggaren.

Lifecare Automatisk handläggning VoO

När den enskilde har skickat i väg sin ansökan avseende insatser med förenklad handläggning, så kommer den automatiserade processen ta hand om följande steg:

- bevaka inkorg för e-ansökan gällande insatser som berör ett förenklats beslutsfattande
- koppla e-ansökan gällande insatser för förenklat beslutsfattande till rätt aktualisering
- starta upp rätt utredningstyp
- registrera in insats och eventuell kvantitet

Automatiserad utredning



Handläggare

- 23 Nya aktualiseringar
7 Nya aktualiseringar i uppföljning
- 56 Pågående utredningar
11 Uppföljningar
106 Automatiserade utredningar
- 159 Missade påminnelser
162 Påminnelser totalt
- 25 Ej bekräftade beställningar
3 Ej skickade beställningar
- 118 Beslut utan beställning

På startsidan visas antalet automatiserade utredningar som startats upp.











OBS! Om den enskilde har ansökt om flera insatser som avser förenklad handläggning, så kommer *varje insats* att generera en egen automatiserad process. Exempelvis om ansökan avser både trygghetslarm och städning, då skapas det upp två automatiserade utredningar.

- Klicka på ” X Automatiserade utredningar”

Utredningar

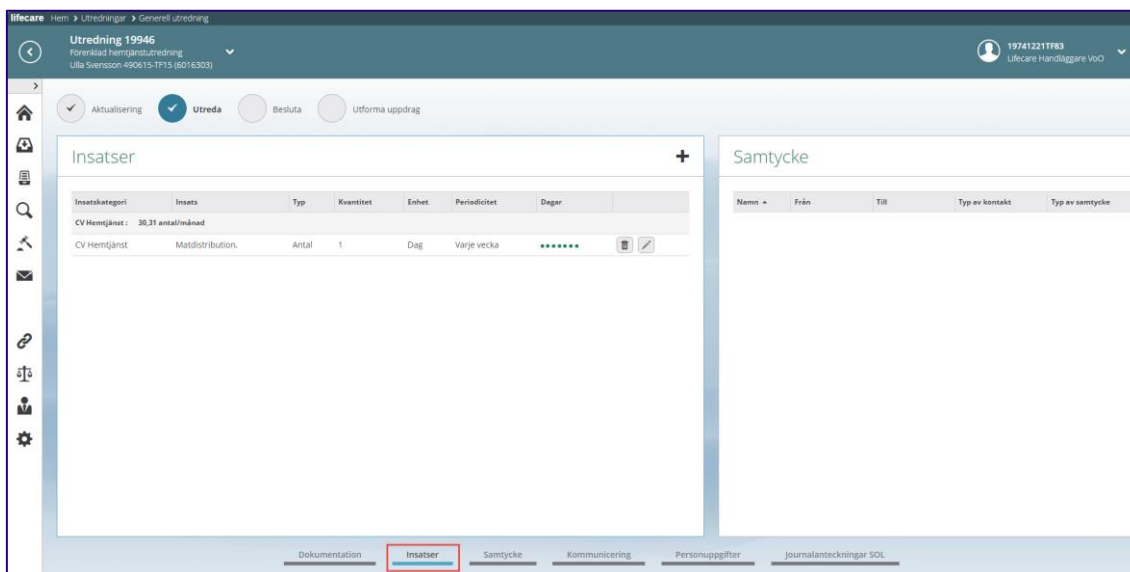
Listan är filtrerad. Visar de 100 första utredningarna.

Utredningsstatus: Alla Pågående utredningar Uppföljningar Avslutade utredningar
 Lagrum: Alla
 Utredningstyp: Alla Endast automatiserade
 Handläggare: - Välj -
 Utredningsdatum: Från Till
 Personnummer eller namn: Sök kundnummer

Utredningsid	Personnummer	Kundnummer	Förnamn	Efternamn	Startdatum	Avslutsdatum	Handläggare	Utredningstyp	Åtgärder
20237	280808-TF18	6004915	Bengt	Lindeman	2024-01-11		Susanne Sundgren	FH-Utredning	 
20236	511021-TF21	6016254	Eva	Sandgreen	2024-01-11		Susanne Apo	FH-Utredning	 
20235	351012-TF12	6006504	Selma	Sundgren	2024-01-11		Susanne Sundgren	FH-Utredning	 
20234	301220-TF44	10001719	Hjördis	Järv	2024-01-11		Susanne Sundgren	FH-Utredning	 
20233	460518-TF25	6016985	Louise	Test	2024-01-11		Aron Rask	Förenklad Trygghetslarm	 

Filtret gör att du då endast ser de utredningar som skapats upp automatiskt. Förutsättningen är att du också har dataurval till de utredningstyper som skapats upp automatiskt.

- För att fortsätta arbeta med utredningen, klicka på ikonen ”Handlägg”



När du navigerat in i utredningsprocessen, så kan du i utredningen se insats som skapats upp. Du kan också navigera till processteget Aktualisering och se den aktualisering som skapats upp med automatik, där finns även e-ansökan som en infogat PDF/A-dokument.

De uppgifter som kvarstår att göra är:

- kontrollera att brukaren har rätt ålder, förutsatt att din kommun har ett ålderkriterium för sökta insatser
- registrera beslut
- skapa upp beslutsmeddelande
- skicka uppdrag till utförare

Ansökan-uppfyller ej kriterier

E-ansökningar					
Personnummer	Namn	Insatskategori	Status	Inskickat den	
220308-TF01	NIEDZIELSKA, KAROLINA	Matdistribution	Ny	2022-12-01	
220308-TF01	NIEDZIELSKA, KAROLINA	Trygghetslarm	Ny	2022-12-08	
220308-TF01	NIEDZIELSKA, KAROLINA	Insats är inte vald.	Ny	2022-12-14	
220202-TF22	Sky, Blue	Inköp. Kunde inte skapa automatisk e-ansökan.	Ny	2024-01-05	

Om medborgaren i sin ansökan inte markerat att den uppfyller samtliga kriterier då kommer ingen automatiserad process att starta upp, utan ansökan kommer endast att hamna i den vanliga inkorgen med e-ansökningar. Du kommer också se att texten "Kunde inte skapa automatisk ansökan" presenteras bredvid informationen om ansökta insatser. Denna e-ansökan får sedan hanteras manuellt precis som med övriga e-ansökningar som finns i inkorgen.