MANUAL Färdtjänst VIVA

Innehåll

VIVA STARTPORTAL....3
Sök person/förekomst....3
Sök person....3
Sök person online – Söka upp person i annan kommun än Trollhättan....3
Sök förekomst/snabb överblick på brukaren....3
Bevakningar....4
Att göra....4
Meddelanden....4
Hitta dina aktuella brukare/ärenden/utredningar mm....4
Sök brukare....4
Pågående ärenden....4
Pågående utredningar....5
ATT BEVAKA - VIKTIGT....6
FLÖDE ANSÖKAN - BESTÄLLNING....7
FÖRFRÅGAN/ANSÖKAN – inkommen från den enskilde/företrädare....7
Samtycke....7
Utredning....7
Förenklad utredning....7
Beslut att inte inleda utredning....8
Beslut att inleda utredning....8
Bifoga ansökan till ärende....9
UTREDNING....10
Kopiera utredning....10
Skriva utredning....10
FATTA BESLUT OM INSATS....11
Tidsbegränsad insats....11
Bevakning / Uppföljning....11
Månadsresor....11

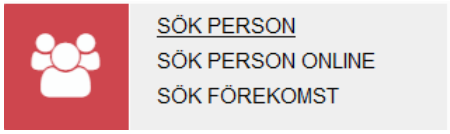
SKICKA BESTÄLLNING 11
Skriv ut och skicka beslut / utredning till brukare 12
AVSLAG 12
Bevakning 12
Journalanteckningar 12
Automatiska journalanteckningar 12
Skriva journalanteckningar 12
Läsa journalanteckningar 12
UPPFÖLJNING 13
Nya insatser 13
AVSLUT 13
Avsluta insats 13
Avsluta ärende 13
ÖVRIGT 14
Hantera – Handläggning = byt handläggare 14
Samtycke 14
Registerkort 14
Skyddsmarkering skyddade personuppgifter 14
Registrera person som inte är registrerad med personnummer hos Skatteverket 14
Stavningskontroll 14
Expandera och dra ihop vyer 15
Överklagan 16
Registrera inkommen överklagan 16
Rättidsprövning 18

Detta är en manual som är framtagen för hur vi i Trollhättan arbetar. För att lära sig mer om själva systemet, hänvisas till Cambios ”Handledning Myndighet SoL/LSS”.

VIVA STARTPORTAL

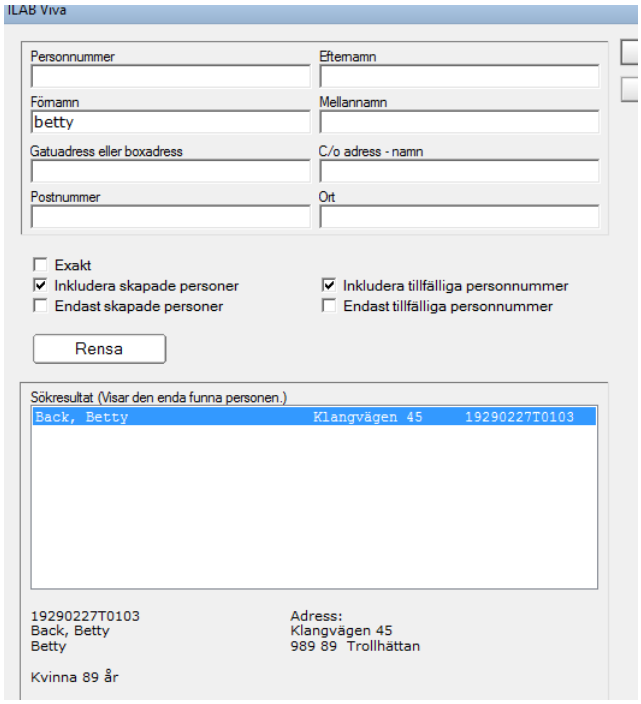
När du loggar in i Viva hamnar du på den sk Startportalen. Det är härifrån du utgår när du ska arbeta med ärenden.

Sök person/förekomst



Sök person

För att leta upp en person i Trollhättan via Befolkningsregistret

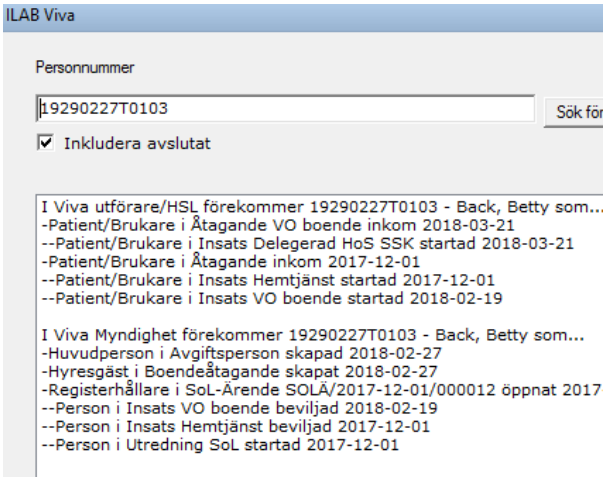


Ange förnamn, efternamn, personnr… Tryck Enter alt OK

Sök person online – Söka upp person i annan kommun än Trollhättan

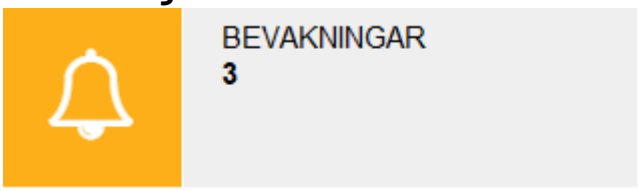
Sök förekomst/snabb överblick på brukaren

Här kan vi se om personen förekommer i våra register, vilka insatser denne har osv.



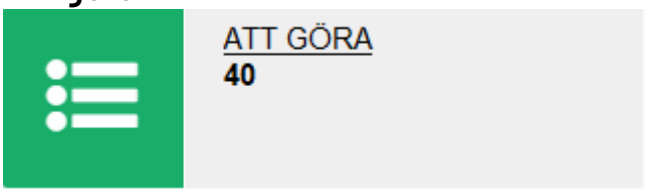
Ange hela personnumret. Klicka på Sök förekomst. Markera ärendet/insatsen och klicka på Gå till markerat dokument.

Bevakningar



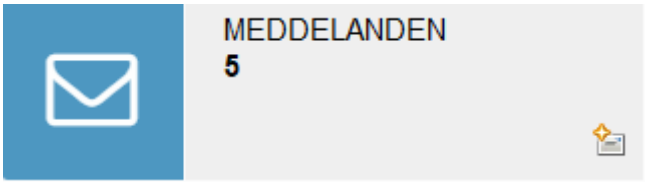
Registrerade bevakningar visas här, (skapade av dig själv eller automatiskt upprättade av viva). Bevakningar är påminnelser som man registrerar på brukare. Här kan man även se Kollegas bevakningar om man ska täcka upp för annan.

Att göra



Här visas dokument som inte är låsta, t ex en olåst utredning, beslut eller journalanteckning.

Meddelanden



Inkomna personliga VIVA-meddelanden.

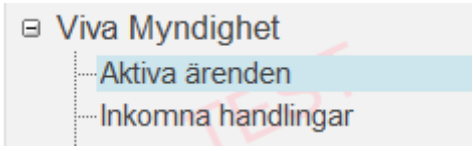
Hitta dina aktuella brukare/ärenden/utredningar mm.

Sök brukare

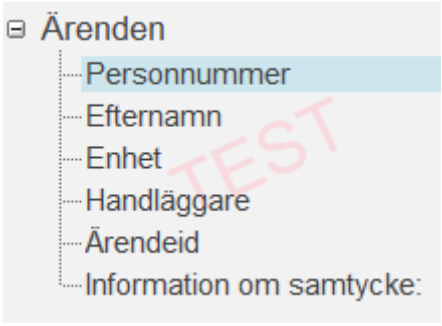
För att söka, börja skriva siffran eller bokstaven så kommer sökruta upp. Står du markerad på personnr söker den på personnr osv. För att söka upp en person oavsett, använd Ctrl + F, då kan du söka på personnr, namn el likn oavsett vilken rubrik du står på.

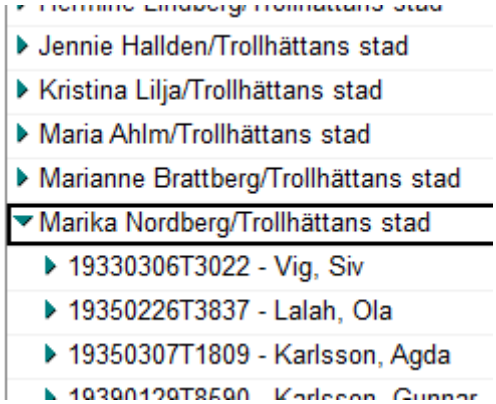
Pågående ärenden

Gå till vyn Viva myndighet - Aktiva ärenden



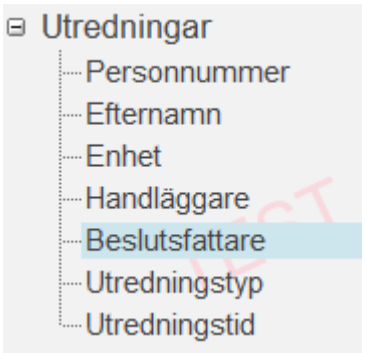
Ärenden sorteras per olika kriterier. För att se dina egna, klicka på Handläggare





Pågående utredningar

För att se pågående Utredningar, gå till Viva Myndighet – Aktiva ärenden, Utredningar.
Under vyn Handläggare sorteras samtliga utredningar du står som handläggare på.



ATT BEVAKA - VIKTIGT

Viva Myndighet – Aktiva ärenden - 

- **Avregistreringar** – här visas information om brukare som avlidit eller avflyttat, information från Skatteverket.
- **Ej verkställda insatser** – här ser ni vilka beslutade insatser som ännu inte verkställts.

Viva Myndighet - Aktiva ärenden – Insatser – Handläggare:

- **Bevaka om insats ska förlängas/avslutas, följas upp**
  Här kan man se insatsers uppföljningsdatum och ev tom-datum – Bevaka om ev tidsbegränsad insats ska förlängas alt. avslutas. Bevaka om insats ska följas upp.

Startportalen

- Personliga meddelanden
- Bevakningar
- Att göra

Viva Myndighet - Inkomna handlingar – Förfrågan/ansökan / Övrig handling

- Bevaka ev registrerad Inkommen ansökan
- Bevaka ev registrerad Inkommen övrig handling (här visas anmälan från annan eller överklagan)

FLÖDE ANSÖKAN - BESTÄLLNING

FÖRFRÅGAN/ANSÖKAN – inkommen från den enskilde/företrädare

- Gå till Viva Start, klicka på Registrera handling – välj rubrik Viva Myndighet.
- Välj typ av handling: Förfrågan/Ansökan, och klicka Ok.
- Sök upp den person (via tex personnummer eller namn) du vill skapa ärende på och välj OK.
- Välj Enhet, Avdelning, Handläggare och skriv in Kontaktdatum
  Handläggare är den person som ska stå som ansvarig för ansökan. Kontaktdatum är det datum som den som gör en förfrågan /ansökan kontaktar oss.
- Om personen förekommer sedan tidigare syns det längst ner på bilden, vilka ärenden/insatser som är pågående.
- Fältet Skickade kan fyllas i vid behov. Ange ex när ansökningshandlingar är skickade/var de kan hitta ansökningshandlingar.
- Fältet Övriga noteringar kan användas tex för att förtydliga om förfrågan ännu inte har gått över till ansökan.
  Detta dokument hittas, innan det blivit en ansökan, under Viva Myndighet - Inkomna handlingar – förfrågan/ansökan, sorterad på handläggare.
- Fyll i ansökningsdatum i fältet Inkom, när förfrågan går över till ansökan.

- Om det inte är en formell ansökan, skriv vad du gjort i Notering och spara. Dessa finns då att hitta under ÄO Inkommen handling – Förfrågan/ansökan Avslutade.

- Ange vem ansökan kom ifrån
- Hur ansökan inkom
- Välj Ärendetyp Ftj
- Fyll i Samtycke (om man fyller i här går uppgiften med över till ärendet. Här anges om samtycke är inhämtat eller inte.)

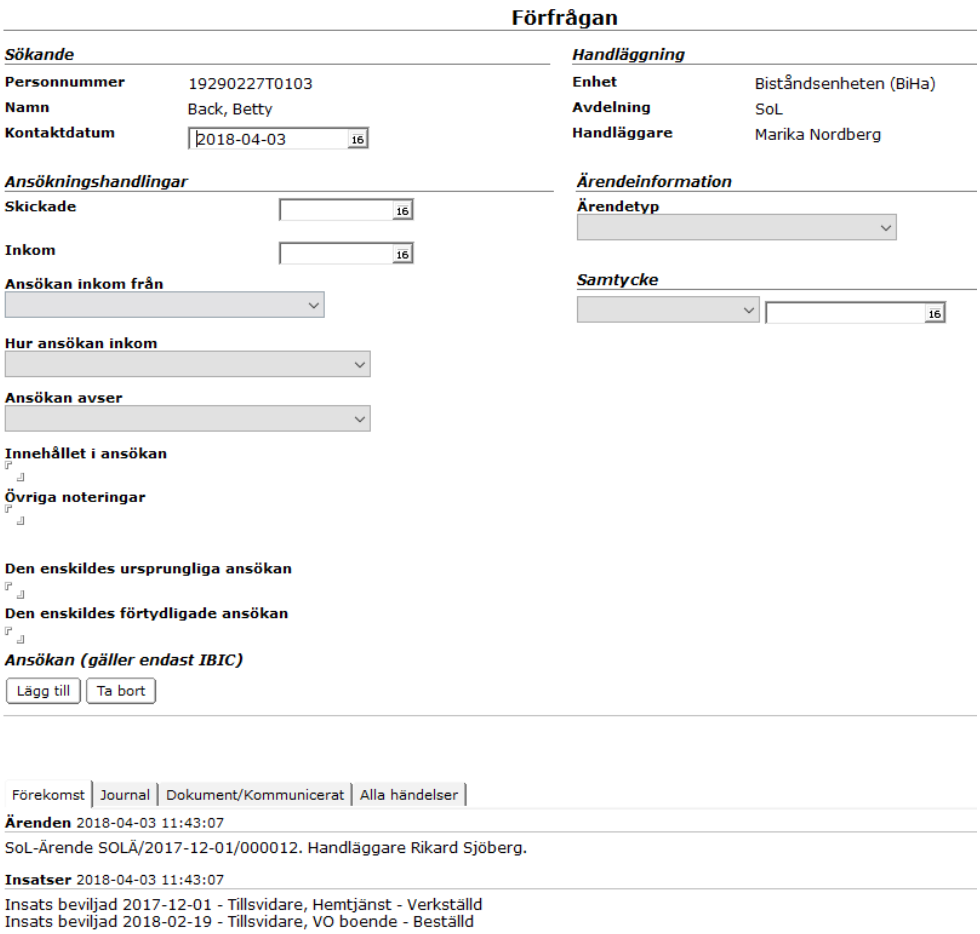
Samtycke

Om samtycke inhämtats, ange Ja i rutan inkl datum i datorn och spara. Fyll i dokument via Meny Skapa – Dokument, välj Samtycke myndighet. Om personen lämnat in dokumentet kan ni scanna in det och istället välja Meny Skapa bilaga.

Utredning

Förenklad utredning

- Fyll i datum Inkom
- Fyll i Ärendetyp
- Fyll i fält Ansökan inkom från
- Hur ansökan inkom
- Ansökan avser och rubrik Innehållet i ansökan.
- Spara



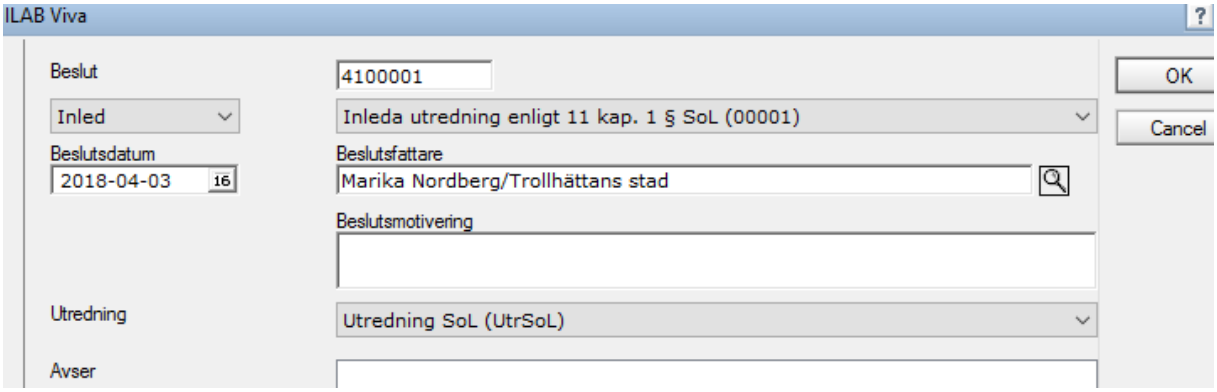
Beslut att inte inleda utredning

Så länge en förfrågan inte blivit en ansökan kan man välja att avsluta.

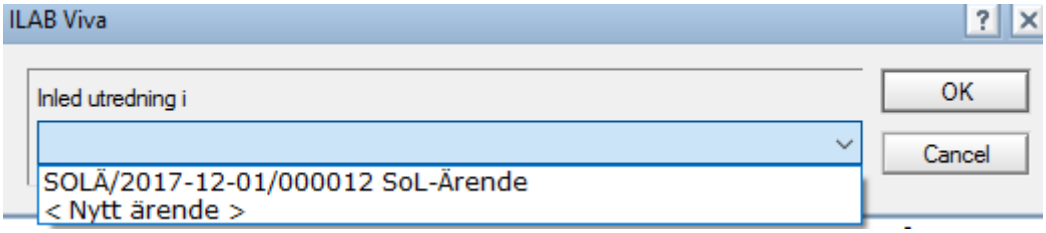
- Stå i förfrågan/ansökan och välj Hantera, Avsluta
- Ange avslutskod

Beslut att inleda utredning

- Stå i förfrågan/ansökan och välj meny Skapa, Beslut
- Välj beslut Inleda utredning
- Välj Beslutsfattare
- Välj aktuell utredningsmall
- OBS! Fyll inte i fälten Beslutsmotivering och Avser.
- Välj Ok.



Bifoga ansökan till ärende
Finns befintligt Ärende SKA DET VÄLJAS att inleda utredningen i. Finns inget befintligt ärende väljs Nytt ärende.



- Om Nytt ärende, ange enhet, avd och handläggare.
- Gå till ärendet alt. gå till utredningen.

UTREDNING

- Har du redan fattat beslut om att inleda utredning i ansökan finns tom utredning i ärendet. För att komma till utredningen från ärendet, dubbelklicka på Utredning under Pågående utredningar
- Annars, stå i ärendet och välj meny Skapa – utredning. Fatta beslut om att inleda utredning. Välj avsedd mall.



Kopiera utredning
Om du vill kopiera in en hel befintlig utredning, klicka på meny Infoga - Annan utredning. Detta fungerar bara om det är en helt ny utredning, dvs innan du redigerar utredningen första gången. Vid denna funktion kommer samtliga brukare och dess utredningar upp att söka på.

Det är möjligt att infoga text från tidigare utredning på enskilda personen. I detta fall kan man bara infoga en rubrik i taget. Meny Infoga – Text från tidigare utredning.

Skriva utredning
Klicka på meny Redigera och skriv utredningen.

Ange dig själv som handläggare = den som kommer stå som ansvarig utredare

- I fälten Beslut finns färdigskrivna formuleringar. Meny Infoga, Autotext.
- I fält Datum och beslutfattare anges datum då utredningen är klar. Ange beslutsfattare
- Spara utredningen.

- När utredningen är klar ska den avslutas. Meny Hantera – Avsluta. Ange datum och att utredningen avslutas med insats.

FATTA BESLUT OM INSATS

Fatta beslut om de insatser som ansökan avser.

- Stå i utredningen och välj Meny Skapa - Beslut om insats.
- Välj Insats.
- Välj beslut (bifall eller avslag) och beslutskod
- Ange beslutsdatum och beslutsfattare
- Beviljad from - tom
- Klicka i tjänster som visas i Beslutsmeddelandet OCH genererar avgift vid insats Månadsresor.
- Klicka i tjänster som visas i Beslutsmeddelandet
- Spara beslutet. Klicka Ja till att låsa beslutet.

Här finns möjlighet att fatta beslut om fler insatser kopplat till en och samma utredning. Men varje insats ska skickas som en beställning.

Tidsbegränsad insats
Om insats är tidsbegränsad, dvs att man har angett datum för tom måste handläggare ”bekräfta avslut” på insatsen om den inte ska upphöra tidigare datum eller förlängas.

Bevakning / Uppföljning
Ange vilket datum beslutet ska följas upp

Månadsresor

Bocka i aktuell tjänst så rätt avgift debiteras.

Om insatsen är tidsbegränsad debiteras avgift tom tom-datum. Om insatsen avslutas, och ingen annan avgift är pågående avsluta hela ärendet.

Rapportera ev avgiftsjusteringar via meddelandefunktion till avg.handläggare som gör avdrag/justerar avgiften.

SKICKA BESTÄLLNING

- Du får frågan om du vill skapa en beställning. Svara Ja och du kommer direkt till beställningen. Om du ej går direkt till beställning, så kan du från Insatsen sedan välja att Skapa, Beställning.
- VÄLJ RESURS Färdtjänst eftersom beställningen ska skickas till er själva för verkställan.
- Klicka på Spara. Då får du upp en ruta där det står att beställningen sparas och om man vill låsa den. Klicka på Ja.
- Vill du verkställa? Ja

Skriv ut och skicka beslut / utredning till brukare

- För att skriva ut beslutet, stå i beslutet och välj Skriv ut - Beslut
- För att skriva ut hela utredningen Klicka på Skriv ut – i ordbehandlare. Välj utskriftsmall.

AVSLAG

Vid avslag, fatta beslut om Avslag. Vid ”delavslag” fatta beslut om de insatser/tjänster som beviljas och fatta beslut om avslag på de insatser/tjänster som beslutas avslag om.

Bevakning

Ange ev bevakning i ärendet, tex väntar på läkarintyg el andra uppgifter du behöver komma ihåg. Stå i ärendet, Meny Skapa – Bevakning.

Vid uppföljning av ärenden ska det inte läggas bevakning, titta istället på uppföljningsdatum i vyn Aktiva – Insatser per sortering handläggare.

Per brukare kan man se alla bevakningar som är lagda på brukaren, Ärende, Information bevakningar. (OBS om du angett bevakningen som privat syns den inte på brukaren)

- Via behörighet går det att se Kollegas bevakningar + att göra via startportalen
- När du lägger en bevakning kan du ange annan person som ansvarig.

Journalanteckningar

Automatiska journalanteckningar

När du fattar ett beslut eller avslutar en insats el likn skapas en automatisk journalanteckning som måste namnges och signeras. Namnge anteckningen i fältet Beskrivning genom att klistra in första delen i journalanteckningens beslut.

Skriva journalanteckningar

För att skriva en löpande journalanteckning, stå i ärendet, klicka på meny **Skapa - Journalanteckning.** Du kan välja att koppla journalanteckningar till antingen ärendet, utredningen eller insatsen. Alla anteckningar syns alltid i ärendet.

Rubriksätt journalanteckningen i fältet BESKRIVNING, ange kortfattat innehållet i anteckningen för att enkelt se vad anteckningen innehåller.

Spara, välj **Ja** på frågan om du vill låsa den.

Läsa journalanteckningar

För att läsa anteckningar, välj Skriv ut Journal. Här kan man välja på tidsperiod och om man vill skriva ut Journalanteckningar och/eller beslut.

UPPFÖLJNING

För att se insatser som är dags att följas upp eller förlängas, gå till vyn Insatser – Insats. Här sorteras per insats vilka som är dags att följa upp, datum för uppföljning visas i första kolumnen.

			Uppföljning	Beviljad tom	Klient
Korttidsboende					
			2016-08-31	2016-08-31	19621
			2018-11-28	2018-11-28	19370
			2018-12-09	2018-12-09	19301 Severi
			2018-12-13	2018-12-13	19440
			2018-12-17	2018-12-17	19340
			2018-12-19	2018-12-19	19590
			2018-12-20	2018-12-20	19360

Uppföljning får ske genom att man ev skapar ny utredning och fattar beslut om insatser genom beslut om förlängning.

Nya insatser

Vid beslut om nya insatser måste ny utredning göras och fatta beslut om insats.

AVSLUT

Avsluta insats

Utgå från insatsen, välj Meny Skapa – Beslut om upphörande.

När en insats avslutas skickas en sk beställning automatiskt till utförare som ska ta emot och bekräfta avslut.

Avsluta ärende

För att avsluta ett ärende välj Meny Hantera - Avsluta. För att ärendet ska avslutas får det inte finnas några osignerade dokument och alla insatser och utredning måste vara avslutade.

ÖVRIGT

Hantera – Handläggning = byt handläggare

Samtycke

Om samtycke inhämtats, ange Ja i rutan inkl datum i datorn och spara. Fyll i dokument via Meny Skapa – Dokument, välj Samtycke myndighet. Om personen lämnat in dokumentet kan ni scanna in det och istället välja Meny Skapa bilaga.

Registerkort

Stå i ärendet, välj Meny Gå till - Registerkort

- Tolkbehov och ev Kommunikation skrivs in på registerkortet under viktig information. Ange tex godmanskapets olika omfattning –efter namnet så det syns tydligt.

Skyddsmarkering skyddade personuppgifter

När man skapar ett ärende kan handläggare bocka i Sekretess – då är den som står som ansvarig och den som står i Medansvarig behörig till ärendet

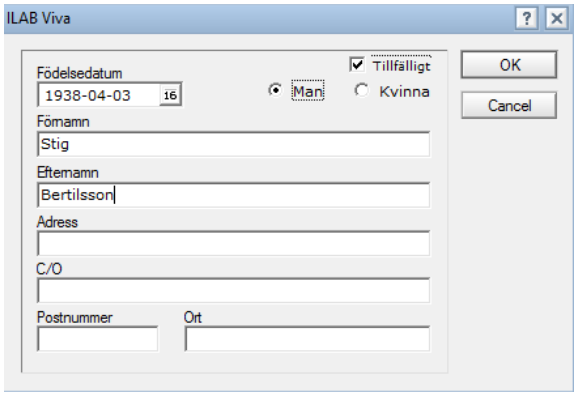
Om sekretess uppstår efter att ärendet är skapat, Hantera egenskaper sekretess.

Registrera person som inte är registrerad med personnummer hos Skatteverket

Skapa Förfrågan/Ansökan via Registrera handling alt. Skapa ärende via Aktiva ärenden - Skapa

Välj avbryt när ruta om sökperson kommer upp

Bocka i Tillfälligt för att skapa ett personnummer som inte är ett ”riktigt”. Fyll i födelsedatum, förnamn och efternamn. OK



Stavningskontroll

När du skriver i Viva kan du köra Stavningskontroll via meny Kontrollera stavning.

När ord blir understrukna med rött så finns inte de orden i din ordlista. Välj Lägg till i ordlista så kommer de orden inte markeras som felstavade i fortsättningen. Valet Redigera ordlista kan man se de ord man lagt till själv.



Expandera och dra ihop vyer

Om man vill minimera eller maximera visningen i vyer.

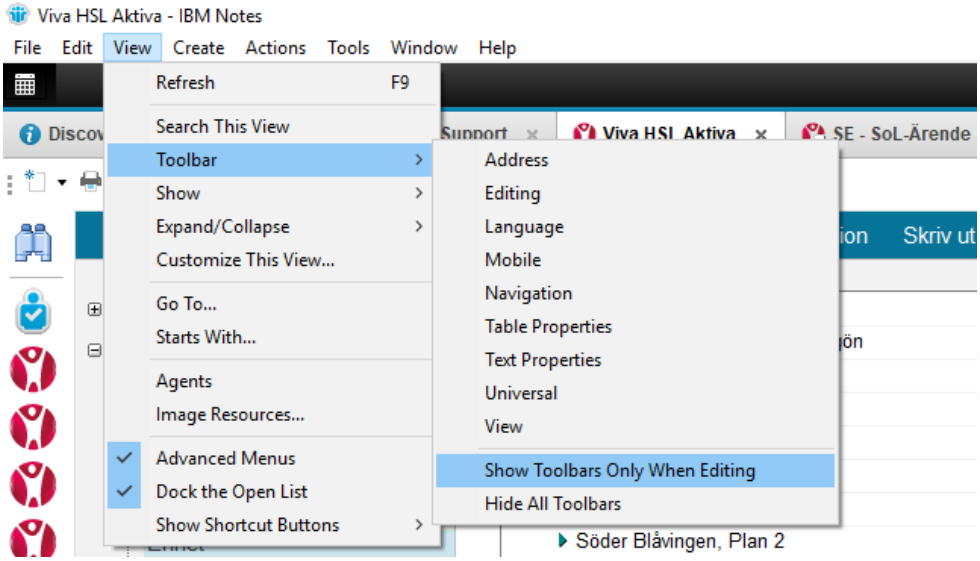
Menyrad + -:



För att menyraden där ni kan expandera och dra ihop vyer alltid ska visas, gör så här:

Meny Visa – Verktygsrad – Ta bort bocken framför ”visa verktygsrad endast vid redigering”

PS: För kortkommandofreaks så är det Ctrl+ resp Ctrl -



Överklagan

Registrera inkommen överklagan

När överklagan inkommer ska denna registreras som inkommen handling.

- Registrera handling – Viva Myndighet – Överklagan

Ange ”Inkom från”

Ange ”Ärendetyp”

I Beskrivning, ange vad som överklagas. Ev övriga anteckningar registreras i Innehåll.
Spara.



Scanna in den inkomna överklagan och bifoga till ärendet genom att välja Skapa Bilaga.
Ange korrekt namn. Ange kategori Inkommen överklagan.



- Skapa – Beslut att inleda Överklagan.

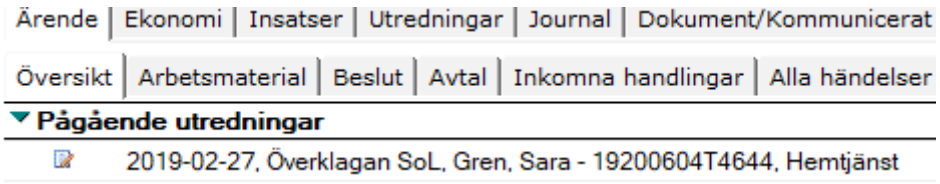
  Välj Utredning Överklagan.

  Ange vilken insats som överklagats under Avser. OK



Välj att inleda utredning i befintligt ärende.

Under flik Översikt syns att det inkommit Överklagan och vilken insats det gäller.



Under flik Inkomna handlingar syns registreringen av den inkomna handlingen under rubrik ”Överklagan SoL” och själva dokumentet syns under rubrik ”Inkommen överklagan”



Rättidsprövning

Stå i ”utredningen” Överklagan.

Skapa – Dokument – Rättidsprövning. Spara

Nu sparas dokumentet kopplat till utredningen men det visas även i Ärendet under flik Dokument.

Skapa – Beslut – Rättidsprövning inkommit i rätt tid alt inte inkommit i rätt tid

Om det INTE inkommit i rätt tid avslutas utredningen. Om det inkommit i rätt tid…

Skapa beslut och journalanteckningar utifrån ”utredningen” så det sparas här. (Saknas vissa beslutskoder)

Syns tydligt i vyn Aktiva att Överklagan inkommit

Om begäran om yttrande från domstol inkommer, scanna in och bifoga dokumentet till ärendet. Ange Kategori ”Begäran om yttrande”.

När dom inkommer, scanna in och bifoga som fil till ärendet. Ange kategori ”Inkommen dom”.