

Handledning Myndighet SoL/LSS v.34

CAMBIO WELFARE SYSTEMS

Innehållsförteckning

Inledning 3
Översikt Viva 4
Viva Startportal 7
Startvy 7
Högermeny 8
Vänstermeny 9
Viva ÄO/FH Aktiva 10
Ärende 12
Skapa ärende 12
Ärendevy 13
Avsluta ärende 14
Inkommen handling /Förfrågan/Ansökan 16
Avsluta ansökan 19
Inleda utredning från ansökan 19
Bifoga ansökan till befintligt ärende 19
Utredning 21
Skapa utredning 21
Avsluta utredning 23
Övrig information i en utredning 24
Insats 25
Bifall 25
Beställning av insats 26
Avslag 31
Uppföljning i ärendet 33
Skapa en uppföljning 33
Arbeta i uppföljningen 35
Förändring av insats 43
Flytta fram uppföljningsdatum för tillsvidareinsats 43
Ändring av insats – Omfattning, förlängning, omplacering m.fl. 45
Ange/Ändra uppföljningsdatum på insats 47

Verkställa insats på myndigheten 48
Avsluta insats 49
Meddelanden i Viva 51
Skicka [Viva-]meddelande 51
Skicka [Brukar-]meddelande till utförare 55
Skicka [Brukar-]meddelande inom myndigheten 56
Övriga funktioner och dokument 58
Journalanteckning 58
Registerkort 61
Bevakning 62
Registrera avvikelse 63
Bilaga 64
Skapa blanketter/dokument 65
Flaggning 65
Skriva ut 68
Flikar 69
Felanmälan 69
Personliga uppgifter, Frånvaro/vidarebefordran m.m. 70
Tips och Snabbkommandon 72
Översikt i Viva - Vänstermenyn 73
Rutiner för handläggare och chefer 76

Inledning

Handledningen

Handledningen är framtagen för att vara ett stöd under utbildning och inlärning gällande hur du hanterar Viva.

Handledningen är tänkt att vara översiktlig och går inte in djupare på beskrivning av själva arbetsmetodiken kring ärendehantering.

Avvikande stil

I det här dokumentet används följande formateringar med speciell betydelse.

Stil	Betydelse
Fältnamn	Fältnamn i dokument skrivs med Arial 12pt.
Menyval	Namn på knappar och menyval skrivs med kursiv stil.

Förutsättningar

För att kunna utföra de arbetsmoment som beskrivs i detta dokument måste du ha rätt behörighet. Kontakta administratören på din enhet om behörigheten behöver ändras.

Versioner

Handledningen kommer att uppdateras vartefter nya funktioner tillkommer i Viva.

Översikt Viva

Snabbsökning

I vyer och dialoger kan man snabbsöka. Det som ska sökas skrivs direkt i vyn/dialogen. När första bokstaven eller siffran skrivs visas sökdialogrutan. Klicka på knappen *Sök alla* el. *Sök i Kategori* för att starta sökningen. Det går också bra att trycka Enter på tangentbordet.

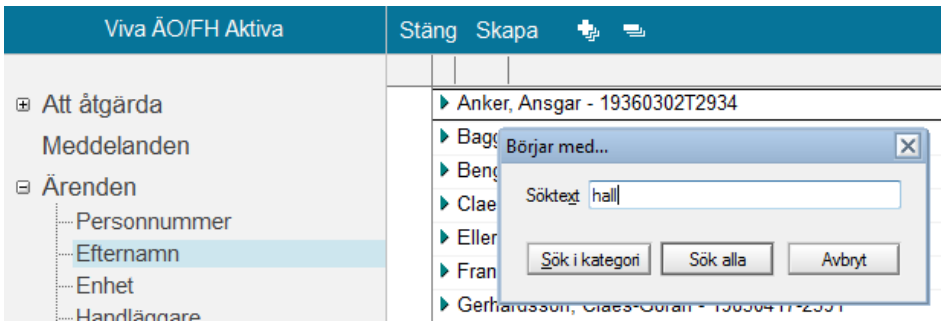


Bild 1 - Snabbsökning i Vyer

Snabbsökning i aktivavyn *(Bild 1)* baseras på innehållet i vyn. Du kan välja hur du vill att innehållet i vyn ska visas genom att klicka på ett menyval. Menyvalen visas i det blå fältet, vänstermenyn, till vänster. Är menyval *Efternamn* markerat innebär det att du endast kan söka på efternamn.

En annan metod att söka i vyn är att trycka kommandot *Ctrl + F*, d.v.s. att man trycker och håller ner ctrl-tangenten och sedan samtidigt trycker på F-tangenten. I detta fall söker man på allt i den vy man ser, även delar av personnummer, namn och annat.

Flikar i Viva

När man öppnar ett dokument eller en databas i Viva skapas alltid en ny flik. Detta innebär att man kan växla mellan de öppna dokumenten/databaserna genom att klicka på flikarna. Klicka på krysset till höger i fliken för att stänga.

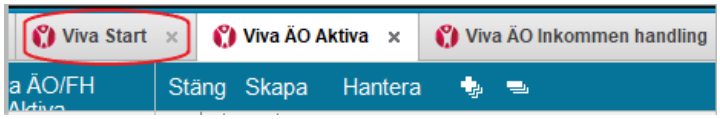


Bild 2 – Flikar i Viva

Twisty – den gröna pilen

Den gröna pilen framför kategori/dokument indikerar att denna innehåller underkategorier. Klicka på pilen en gång för att visa eller packa ihop underliggande information. När det inte visas någon pil är du på lägsta nivån.



Bild 3-Twisty

Funktionsknappar

I alla vyer och dokument visas funktionsknapparna överst i den blå raden. Funktionsknapparna ser olika ut och har olika funktioner beroende på vilken bild eller vilket dokument man befinner sig i. Det är med knapparna man skapar och hanterar dokument.



Bild 4-Funktionsknappar i vyer och dokument

Ikoner för insats

Status på insatserna visas i vyer som man kan se från aktiva men även från en brukarens ärende. Här följer en beskrivning av vad respektive ikon betyder.



Bild 5 - Ikoner för insats

- Beslutad: När en insats är beslutad men ännu inte beställd.
- Beställd: När beställning har skickats till utförare som ännu inte tagit emot och verkställt beslutet.
- Verkställd: Verkställt beslut
- Omprövad: Insatsen är omprövad
- Flaggad: När denna flagga visas har det kommunicerats från utförare till handläggare. *Se avsnittet Flaggade insatser – Att åtgärda s. 66*

Spara dokument - Låsa?

Varje gång man väljer att *Spara* ett dokument kommer Viva fråga om man också vill låsa dokumentet.

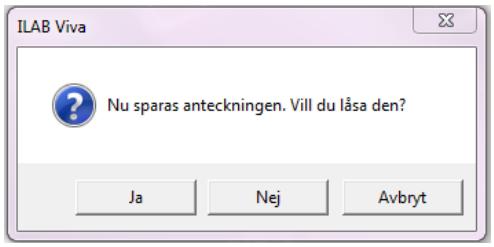


Bild 6-Vill du låsa dokumentet?

Ja

Dokumentet blir låst och kan inte redigeras. I och med låset blir det också journalfört.

Nej

Dokumentet är ”öppet” för redigering. Det blir i det läget ett arbetsmaterial. Dessa arbetsmaterial kan man arbeta vidare med via redigera-knappen. Osignerade dokument visas rödmarkerade i ärendet och de listas också i Att Göra-fliken som man bl.a. når från Viva Startportal.

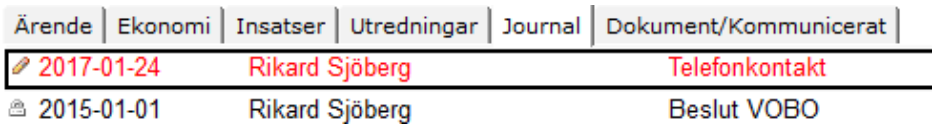


Bild 7 - Osignerade dokument i Viva, arbetsmaterial, visas rödmarkerade

Viva Startportal

Vid inloggning i Viva öppnas startportalen som är en gemensam startsida för alla i verksamheten som jobbar i Viva. Härifrån kan man via länkar ta sig vidare in till systemets olika moduler och funktioner.

Från och med version 27 av Viva så har startportalen ändrat utseende och vissa funktioner har tillkommit. Denna handledning beskriver enbart det nya utseendet. För att få en beskrivning av den gamla portalen, se en tidigare handledning.

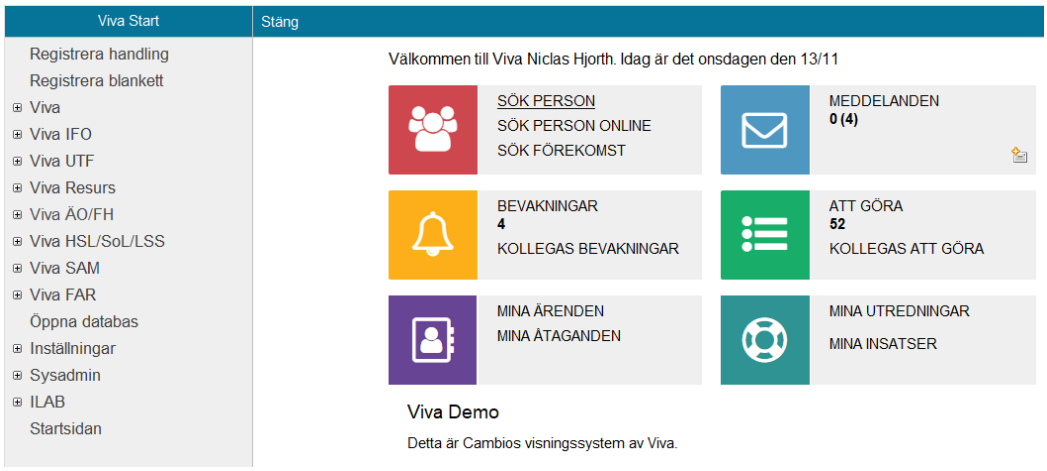
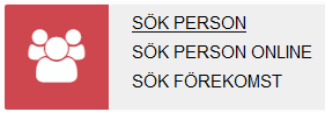


Bild 8-Viva Startportal

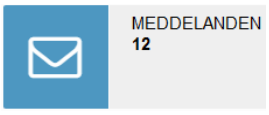
Menyn till vänster (kallad vänstermenyn) är anpassningsbar och kan se olika ut beroende på vem som är inloggad.

Startvy

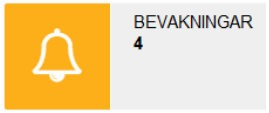
I startvyn finns det fyra snabblänkar till funktioner som ofta används.



Används för att söka i befolkningsregistret och Viva efter en persons folkbokföringsuppgifter eller förekomst i Viva.



Inkomna personliga Viva-meddelanden



Egna registrerade bevakningar



Här visas dokument som är sparade som arbetsmaterial, det vill säga inte låsta.



Direktåtkomst till t.ex. ärenden och åtaganden. (Knappen läggs till via handläggarprofiler i användardokumentet.)



Direktåtkomst till t.ex. utredningar och insatser. (Knappen läggs till via handläggarprofiler i användardokumentet.)

Högermeny

På högersidan av portalen finns det en svart list med en pil. 

Om man trycker på denna list öppnar sig flera funktioner för meddelanden och personliga inställningar.



Bild 9 – Högermenyn i Viva

Högermenyn bakom den svarta listen kommer på sikt att finnas på högersidan i Viva oavsett i vilken vy man befinner sig för att lätt komma åt meddelandefunktionerna.

Mina uppgifter

För att ändra sina personliga uppgifter, ange frånvaro m.m. Mer information om detta kan läsas under *Personliga uppgifter, Frånvaro/vidarebefordran m.m.* på sidan 70.

Min ”Att-göra-lista” och Mina bevakningar

Länkar för att titta i dessa listor. Det är samma listor som man når via länkarna som är beskrivna ovan i startvyn.

Mina meddelanden

Trycker man på Mina meddelanden öppnar sig en undermeny.

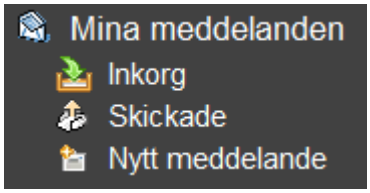


Bild 10 – Mina meddelanden

Här kan man se sina inkomna och skickade meddelanden samt skapa ett nytt meddelande. Mer information för hur man hanterar meddelanden finns i avsnittet *Meddelanden i Viva* på sidan 51.

Funktionsbrevlåda

Länk till de funktionsbrevlådor man är behörig till. Mer information om funktionsbrevlådor finns i avsnittet *Meddelanden i Viva* på sidan 51.

Vänstermeny

I vänstermenyn ligger länkar till olika Vivasystem och moduler i Viva. Vid varje ”+” finns det undermenyer med fler länkar. Denna handledning berör endast länkarna under Viva Myndighet SoL/LSS.

Om man klickar på Viva Myndighet SoL/LSS så ser man länkarna till modulerna i detta system.



Bild 11-Viva Myndighet i Vänstermenyn

Om man klickar på *Start* så länkas man till startmenyn för Viva Myndighet.

Notera! Namnen på de olika modulerna/länkarna kan ändras och behöver inte vara samma som i denna manual.

Viva ÄO/FH Aktiva

Viva ÄO/FH Aktiva (namnet kan vara annat beroende på verksamhet) är den plats som de flesta handläggare utgår ifrån när de gör sitt jobb.

Från startportalen, tryck *Viva ÄO/FH – Aktiva ärenden*.

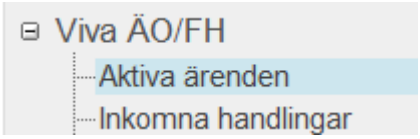


Bild 12 – Gå till aktiva ärenden

I vänstermenyn kan man välja vilken information som ska visas i vyn till höger.

Om det finns ett + -tecken på en rubrik innebär det att det finns underrubriker. Genom att trycka på rubriken fäller man ut rubrikerna. Trycker man igen fälls de ihop.

Att åtgärda

Avregistreringar

Under detta menyval visas de personer som är avregistrerade ur befolkningsregistret. Den vanligaste orsaken är att de är avlidna, men det kan också bero på andra anledningar, t.ex. att personen har flyttat utomlands.



Bild 13 – Avregistrerade personer.

Det är bara personer med ett ärende i Viva som visas här. För att ta bort en person från denna vy måste ärendet avslutas.

Ikonen som visas ( ) indikerar att personen är avregistrerad och den visas även i ärendevyn framför personens ärende.

Utflyttade ur kommun

Visar en lista på personer i Viva som inte bor i kommunen.

Ej verkställda insatser

Visar listor på insatser som är beslutade men inte verkställda. Används för att få en överblick över ej verkställda insatser och hur lång tid det har gått från beslut till aktuell dag.

En ikon med en pil ( ) visar att insatsen är beställd men inte verkställd. En ikon med ett hus ( ) visar att insatsen är beslutad men inte beställd.

Flaggade insatser

Visar de insatser som är flaggade sorterat på handläggare på ärendet där insatsen finns (ej på beslutsfattare på insatsen).

En insats kan bli flaggad för att det har kommit information från verkställigheten som bör läsas, t.ex. en journalanteckning eller en upprättad genomförandeplan. Information från verkställigheten visas under fliken Rapportering eller Rapportering kronologisk på insatsen, som man kommer till om man dubbelklickar på dokumentet.

Uppdaterad klientinfo

Visar personer där information från befolkningsregistret har uppdaterats.

Meddelande

Inkorg för [brukar-]meddelanden som har skickats internt inom myndigheten.

Ärenden

Här listas alla ärenden beroende på vilket val av underrubrik man gör. Man ser endast de ärenden man har behörighet till.

Utredningar

Visar utredningar sorterade enligt det underval som är gjort. Det är endast pågående utredningar som visas, inte avslutade.

Insatser

Visar insatser sorterade enligt det underval som är gjort. Det är endast beslutade, beställda och pågående insatser som visas, inte avslutade.

Det rekommenderas att regelbundet titta på sina insatser under *Insatser – Ej verkställda – Handläggare* för att se vilka insatser som inte är verkställda.

Bokningar

Meny för att visa myndighetens kalendrar samt skapa nya bokningar.

Gå till avslutade

Öppnar en ny flik där alla avslutade ärenden visas.

Ärende

Ett ärende kan jämföras med en pärm där man samlar all information om brukaren. Inom en verksamhet brukar man oftast dela upp olika ärendetyper beroende vilket lagrum som hanteras, t.ex. ett Sol-ärende (för äldreomsorg) och ett LSS-ärende (för funktionshinder). Andra ärendetyper som kan vara aktuella är för bostadsanpassning, färdtjänst samt socialpsykiatri.

Beroende på vilken ärendetyp man jobbar i så kan handläggaren ta olika typer av insatsbeslut, öppna olika typer av utredningar med mera.

Alla ärenden hittar man i Viva ÄO/FH Aktiva (namnet kan variera), som man kommer till från vänstermenyn i *Viva start* om man trycker på *Aktiva ärenden* under *Viva mynd. SoL/LSS.*

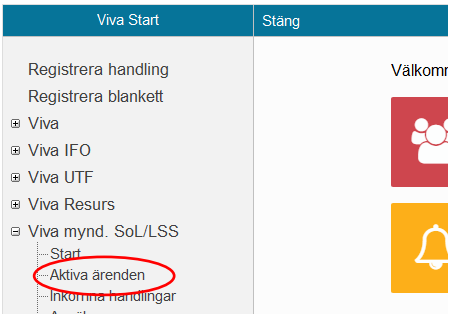


Bild 14 - Viva Start

Viva ÄO/FH Aktiva öppnas och det är oftast därifrån man jobbar som handläggare. Under rubriken *Ärenden* sorteras alla ärenden beroende på vilket val man trycker på. Trycker man på *efternamn* så sorteras alla ärenden på brukarnas efternamn och visas i vyn till höger.



Bild 15 - Ärenden i Aktiva-vyn

Under varje brukare listas brukarens alla ärenden, utredningar och insatser. För att öppna ett ärende så dubbelklickar man på det.

Skapa ärende

Det vanligaste sättet att skapa ett ärende är att göra det i samband med att man får en ansökan som registreras i modulen Viva Förfrågan/Ansökan. Ett ärende

skapas upp automatiskt genom att man beslutar om att öppna en utredning. Se avsnittet ***Inleda utredning från ansökan*** på sidan 19 nedan.

I vissa verksamheter kan man skapa ett ärende direkt i Viva ÄO Aktiva. Man trycker *Skapa – Ärende* och fyller i de följande dialogerna.

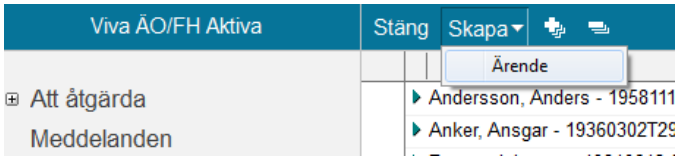


Bild 16 – Skapa ett ärende från Aktiva-vyn

Ärendevy

Överst i ärendevyn ser man översiktlig handläggningsinformation i ärendet.

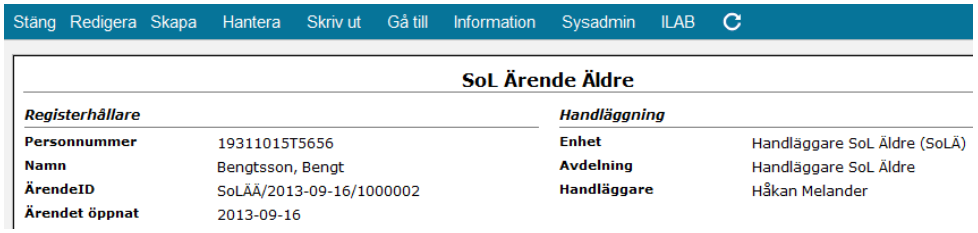


Bild 17 – Ärendeinformation

Fält för extra information i ärendet

Under denna information finns det extra fält för information. Vilka fält som finns där och vilken information som ska skrivas in bestäms av verksamheten och ser olika ut i olika kommuner.

För att ändra informationen måste man trycka på *Redigera* i ärendet, vilket är gjort i bilden nedan.

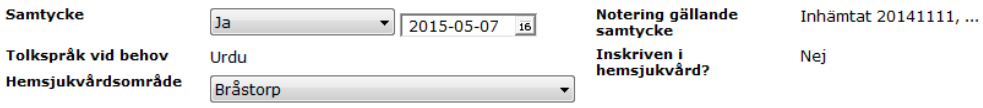


Bild 18 – Kompletterande och dynamiska fält i ärendevyn

Det finns två olika typer av fält man kan ställa in i ärendevyn, *Kompletterande fält* och *Dynamiska fält* (detta görs centralt av systemadministratören).

Kompletterande fält kan man ändra direkt i vyn. Detta gäller Hemsjukvårdsområde ovan. Om man använder kompletterande fält så kan man även sortera ärendena efter dessa. Rubrikerna för de kompletterande fälten visas även i vänstermenyn under *Ärenden*, och trycker man på dessa så kan man sortera ärendena på valen under rubriken. Är inget val gjort visas ärenden under *Värde saknas.*

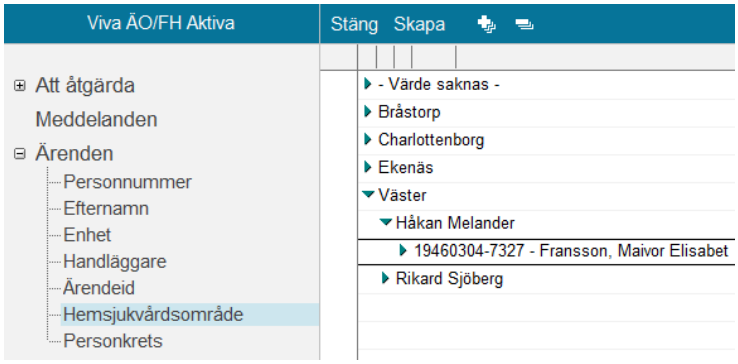


Bild 19 - Sortering på ett kompletterande fält, Hemsjukvårdsområde

Dynamiska fält hanteras annorlunda och har fler funktioner. För att ändra ett dynamiskt fält trycker man *Hantera – Dynamiska värden…*

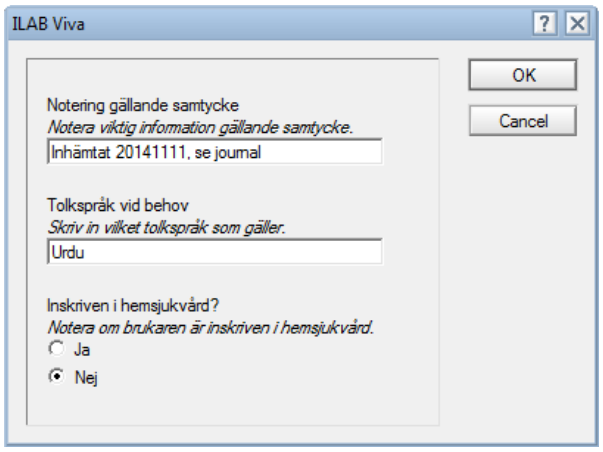


Bild 20 – Dynamiska värden

De dynamiska värdena ändras i dialogen som öppnas. Om all information inte får plats i ärendevyn så kan man öppna dialogen för att se informationen.

Informationen i dynamiska värden kan man ta ut statistik på.

Avsluta ärende

När en brukare inte längre har något behov av insatser eller när brukaren har avlidit måste man avsluta ärendet.

Innan man kan avsluta ett ärende måste man avsluta alla insatser och dokument och låsa eller ta bort eventuellt arbetsmaterial. På allt som avslutas/låses kan man välja ett datum tillbaka i tiden, men man kan inte avsluta ett ärende under den tid som något annat varit aktivt.

För att avsluta en insats måste man utgå från insatsen och ta ett beslut om upphörande.

Utredningar avslutas från utredningen genom *Hantera-Avsluta…*

Arbetsmaterial låses genom att man redigerar och sedan sparar och låser.

Om man försöker avsluta ett ärende som ännu har en aktiv insats eller utredning eller ett arbetsmaterial får man en varningsdialog.

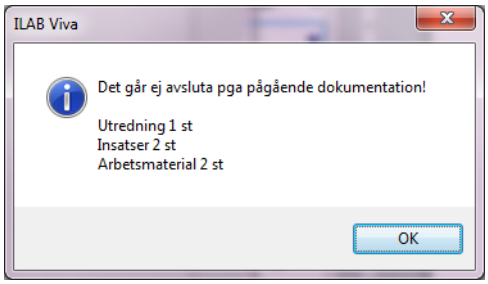


Bild 21- Varningsdialog vid avslut av ärende

Avsluta ärendet genom att gå till aktuellt ärende och tryck *Hantera-Avsluta.*

Välj avslutsdatum och avslutskod. Tryck *OK*.

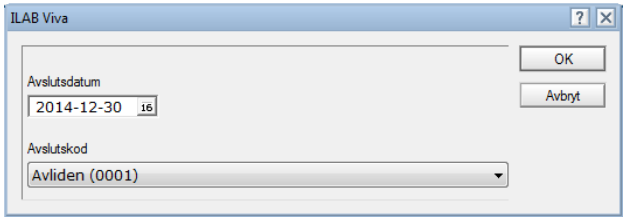


Bild 22-Avsluta ärende

Ärendet avslutas och läggs i databasen *Viva ÄO Avslutade*. Ärendet tas därmed bort från Viva ÄO Aktiva.

Inkommen handling /Förfrågan/Ansökan

Alla registrerade inkomna handlingar samlas på en separat plats i Viva som kallas *Viva ÄO Inkommen handling*. Handlingarna ligger där tills man väljer att bifoga dem till ett ärende. Om man inleder en utredning från en ansökan så bifogas ansökan automatiskt till utredningen/ärendet.

För att komma till *Viva ÄO Inkommen handling*, gå till Vivas Startportal och tryck där på länken *Myndighet Sol/LSS* (eller liknande) för att komma till Myndighetsportalen. Tryck sedan på *Inkomna handlingar*.

Det finns två olika sorteringar på inkomna handlingar; *Förfrågan/Ansökan* och *Övriga handlingar*.

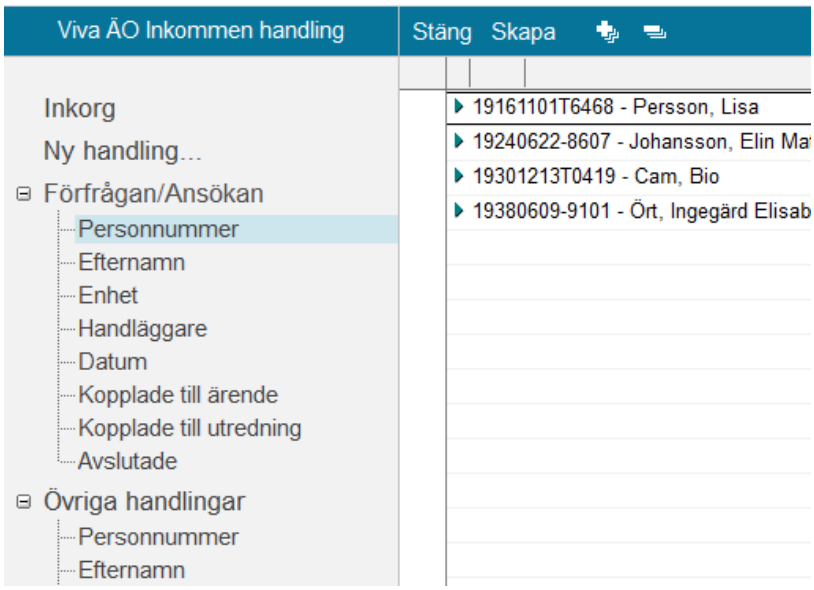


Bild 23 – Viva ÄO Inkommen handling

Man kan registrera en ny handling genom att trycka på *Ny handling…* (detta kan även göras direkt i portalen genom *Registrera handling*). Man får då upp en dialog där man får välja vilken typ av handling som ska registreras. Förfrågan/Ansökan finns med från början i Viva, men alla övriga handlingar skapas av systemadministratören i kommunen.

I denna handledning kommer endast registrering av *Förfrågan/Ansökan* att tas upp.

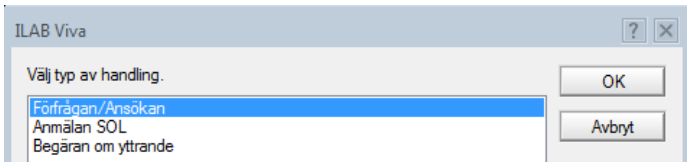


Bild 24 - Val av typ av handling

Välj *Förfrågan/Ansökan.*

I sökdialogen som visas kan man nu söka på uppgifter mot kommunens befolkningsregister. I fälten kan man skriva delar av personnummer, efternamn, förnamn o.s.v. Klicka på *OK* för att söka.

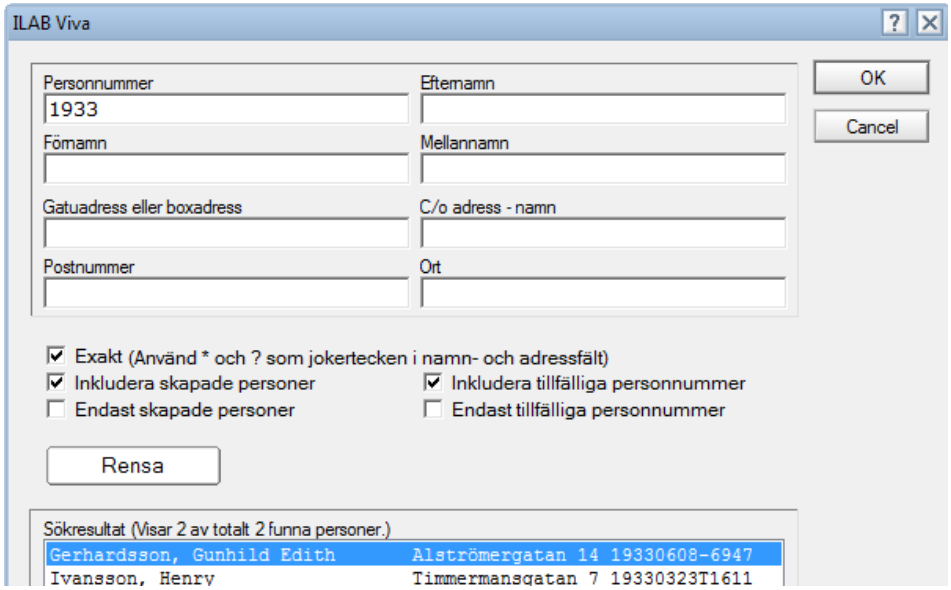


Bild 25-Registrera förfrågan

I fältet för Sökresultat listas de personer som matchar sökningen. Markera önskad person och klicka på *OK*.

Söka online hos skatteverket

Om man inte får en träff i dialogen ovan och trycker *Avbryt* så får man frågan ”Vill du söka online hos Skatteverket?”. Trycker man ja i denna dialog får man upp samma sökmöjligheter men man söker istället i hela Sverige. Denna funktion finns inte i alla kommuner.

Manuell inmatning

Om man svarar nej på frågan ”Vill du söka online hos Skatteverket?” så kommer man till en manuell inmatning av en brukare och man får då själv skriva in brukarens uppgifter. Denna metod används om man inte får en träff i sökregistret eller om brukaren inte har ett personnummer (ej Svensk medborgare).

Efter att man har valt eller skapat en brukare får man ytterligare en dialog där man får ange Enhet, Avdelning, Handläggare, ev. Medhandläggare och Kontaktdatum. Sedan trycker man OK.

Dokumentet Förfrågan/Ansökan

Fyll i dokumentet enligt rutiner i verksamheten. Vissa fält kan enligt inställningar vara tvingade att fylla i, vilket innebär att man måste ange information innan man kan gå vidare. När man har angett ett datum vid Inkom ändras rubriken Förfrågan till Ansökan.

Fält Ansökan avser och rubrik Innehållet i ansökan samt Övriga noteringar används för att komplettera med information när ÄBIC/IBIC inte används i verksamheten. Om man arbetar enligt ÄBIC/IBIC används rubriker för *Ursprunglig* och *Förtydligande ansökan* samt *Ansökan avser*.

Att använda ICF i ansökan

Skriv vad ansökan avser under rubriken Den enskildes ursprungliga ansökan och även under rubriken Den enskildes förtydligade ansökan.

Klicka på *Lägg till* under rubriken Ansökan avser. Navigera fram till och markera den ICF-kod som stämmer in på personens behov. Man kan markera en högre nivå om behovet ska beskrivas mer generellt.

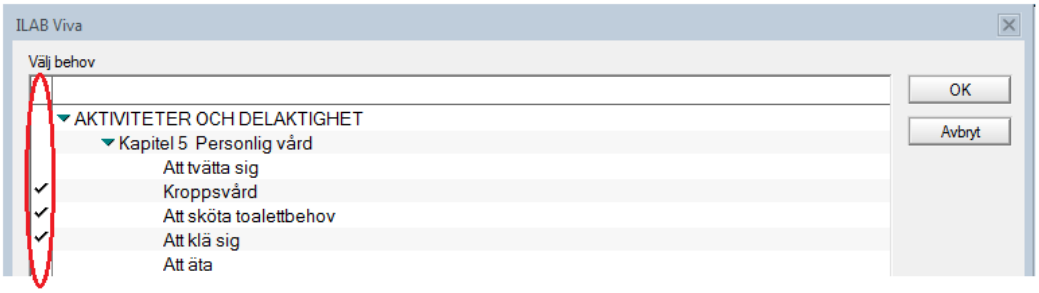


Bild 26 – Lägg till ICF-koder för behovsbedömning i ansökan

Man kan markera fler behov vid samma tillfälle genom att klicka framför koden i vita listen till vänster, då skapas en bock. Meningen är att personens totala behov ska finnas beskrivet med ICF-koder.



Bild 27 - ICF-koder i ansökan

Ange om de inlagda ICF-koderna står för Ursprunglig och/eller Förtydligad ansökan. De behov som är Förtydligad kommer automatiskt med till utredningen.

När ansökan är ifylld, klicka på *Spara*.

Ansökan kommer nu att finnas i databasen Förfrågan/Ansökan till dess att beslut om att inleda utredning tas eller om man bifogar ansökan till ett ärende.

Avsluta ansökan

En ansökan kan avslutas om brukaren t.ex. återtar ansökan.

Öppna aktuell Förfrågan/Ansökan och tryck på funktionsknappen *Hantera-Avsluta*.

I dialogen anger du Avslutsdatum och Avslutskod.

I databasen Förfrågan/Ansökan visas avslutade ansökningar under val *Avslutade* som man hittar i vänstermenyn.

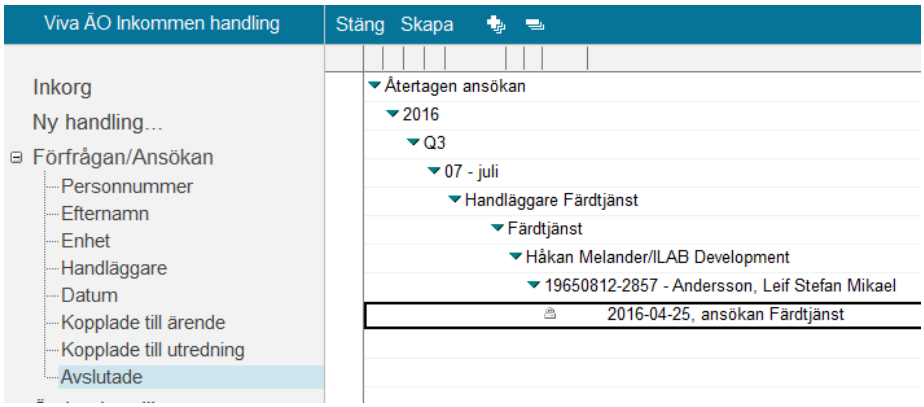


Bild 28 - Avslutade ansökningar i Förfrågan/Ansökan

Inleda utredning från ansökan

Öppna aktuell Ansökan och klicka på knappen *Skapa-Beslut.*

I dialogen som öppnas registreras beslutet om att inleda utredning angående inkommen ansökan. Ange Beslut, Beslutsdatum, Beslutsfattare, Utredning och eventuellt Avser.

Beslutsmotivering används sällan inom ÄO men kan vara aktuellt i vissa verksamheter.

I nästa dialog väljer man om utredningen ska inledas i ett Nytt ärende eller i ett Befintligt ärende. Det sista alternativet visas endast om personen sedan innan har ett pågående ärende i Viva.

Befintligt ärende väljs om insatsen ska hanteras inom det befintliga ärendet. I annat fall väljs nytt ärende.

Väljs nytt ärende, ange Enhet, Avdelning, Handläggare och eventuell Medhandläggare.

Ärende och utredning har nu skapats. I nästa dialog får man valet att Gå till ärendet, Gå till utredningen eller Stäng.

Bifoga ansökan till befintligt ärende

Denna funktion kan till exempel användas när man får in en ansökan på befintlig/pågående insats. Istället för att starta en ny utredning utgår man från en

som pågår eller alternativt från ett uppföljnings-/omprövningsdokument direkt från en pågående insats.

Öppna aktuell ansökan och klicka på knappen *Hantera-Bifoga till ärende*.

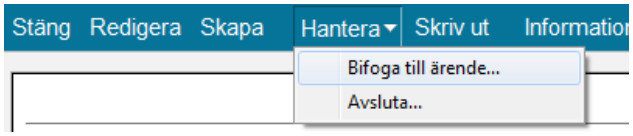


Bild 29 - Bifoga ansökan till pågående/befintligt ärende

I dialogen som öppnas väljer man det ärende ansökan ska bifogas till.

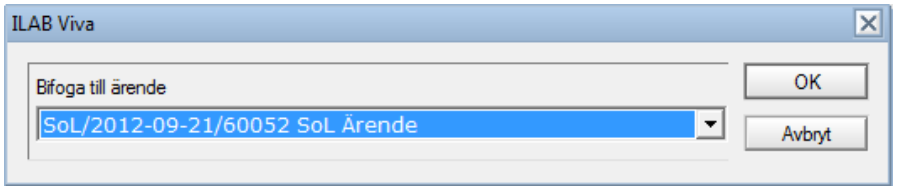


Bild 30 - Befintligt ärende

Välj sedan alternativet *Gå till ärendet* i nästa dialog.

Alla ansökningar i ärendet visas under fliken *Ärende/Inkomna handlingar*.

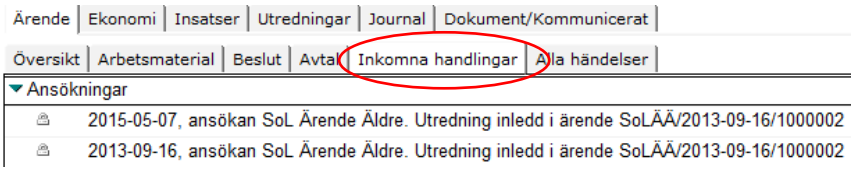


Bild 31 - Alla inkomna ansökningar visas under fliken Inkomna handlingar i ärendet

Efter att ansökan har bifogats till ärendet görs utredning och besluttagande.

Utredning

Skapa utredning

En utredning kan skapas från en ansökan eller direkt i ett ärende beroende på inställningar. För att skapa utredning från ett ärende, tryck *Skapa-Utredning…*

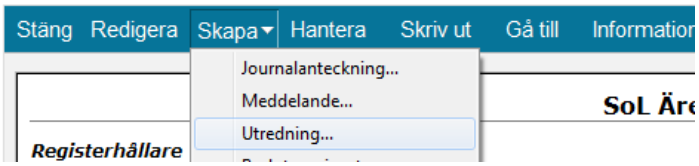


Bild 32 - Skapa en utredning i ett ärende.

Infoga annan utredning

Innan man redigerar utredningen första gången kan man välja att infoga en annan utredning. Detta görs via knappen *Infoga-Annan utredning.*

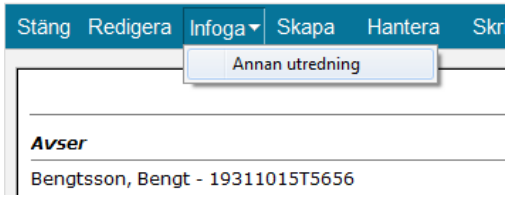


Bild 33 - Infoga annan utredning

Navigera sedan till den utredning som ska infogas. Markera och tryck *OK.*



Bild 34 - Dialog för att markera vilken utredning som ska infogas

Notera! – Notera att denna funktion endast fungerar *innan man redigerar utredningen första gången.*
– När man infogar en annan utredning så läggs hela utredningen in med de rubriker som var aktuella när den gjordes.
– Det går bara infoga en utredning av samma typ som den aktuella.

Skriva i utredning

Klicka på funktionsknappen *Redigera* för att börja skriva i utredningen.

Vid utredningens rubriker visas hjälptext. Fyll i information under relevanta rubriker i utredningen. När man sparar utredningen är det endast de rubriker man skrivit under som visas.

Infoga text

Det är möjligt att infoga text från tidigare utredning eller journalanteckning på personen. I detta fall kan man bara infoga text från en rubrik i taget.

Det går också att infoga förinställda *Autotexter*. Autotexterna anpassas efter vilken rubrik markören står när man väljer *Infoga-Autotext.*

Stå under rubriken det ska skrivas i.

Välj funktionsknappen *Infoga-Text från tidigare utredning*/*Journalanteckning* eller *Autotext.*

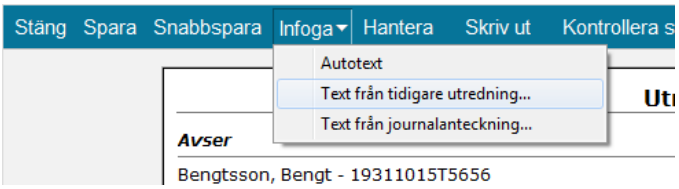


Bild 35 – Infoga-Text från tidigare utredning

Man kan när som helst *Spara* utredningen. Så länge den inte avslutas så kan den redigeras och kompletteras efterhand.
Knappen *Snabbspara* används om man vill säkerställa att inte förlora mer än 60 sekunders skrivande om något skulle hända.

Hantera ICF i utredning

Om utredningen har skapats från en ansökan så har de behov som valdes under Förtydligad ansökan automatiskt skrivits in i utredningen. Man kan nu komplettera, ändra eller ta bort informationen för dessa.

Ange Bedömt tillstånd, Mål och Behovet kan tillgodoses i fälten under respektive inregistrerat behov. Det finns även möjlighet att i fritext beskriva vad de olika valen innebär.

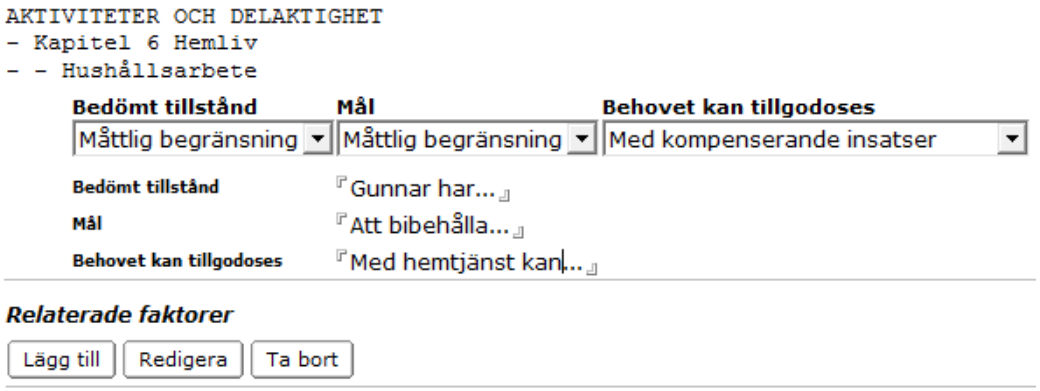


Bild 36 - Behovsbedömning enligt ICF i utredning

Om det finns fler behov att dokumentera eller behov som ska tas bort så kan man välja att *Lägga till* eller *Ta bort* koder. *Lägg till* eventuella Relaterade faktorer.

Avsluta utredning

Man behöver inte avsluta en utredning för att kunna ta beslut om insats. Dock ska en utredning alltid avslutas när den är färdig. En utredning kan avslutas med avslutskod eller med beslut.

Avslutskod

Klicka på knappen *Hantera/Avsluta* i utredningen.

Ange Avslutsdatum och Avslutskod, klicka sedan *OK*.

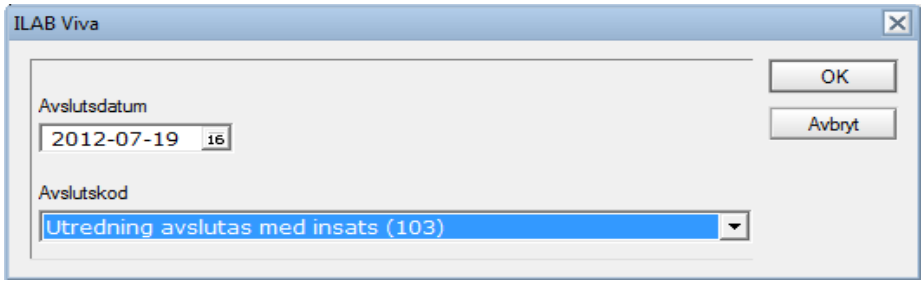


Bild 37 - Avsluta utredning med avslutskod

Utredningen är avslutad. Det är från utredningen som man registrerar om beslut om insats ska beviljas eller avslås.

Beslut

I aktuell utredning, klicka på knappen *Hantera/Avsluta*.

Ange Beslut, Beslutsdatum, Beslutsfattare samt Beslutsmotivering.

Klicka sedan på knappen *Spara* och svara *Ja* om beslutet ska låsas.



Bild 38 - Avsluta utredning med beslut

Övrig information i en utredning

Överst i utredningen så syns information om vem utredningen avser, när den är inledd och eventuellt vad utredningen avser.

Det finns också två fält som man kan fälla ut genom att trycka på den svarta pilen (twisty) och se mer information gällande utredningen

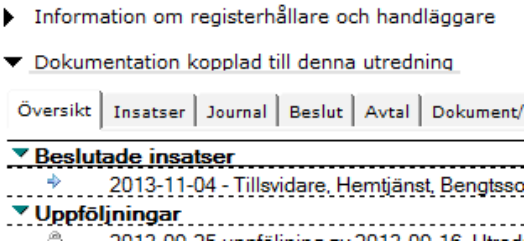


Bild 39 - Information i utredning

Information om registerhållare och handläggare

Här ser man information om brukaren och vem som handlägger utredningen. Beroende på inställningar kan man byta handläggare, men för att göra det måste man först redigera utredningen.

Dokumentation kopplad till denna utredning

Fäller man ut detta fält visas ett flertal flikar. Under dessa visas alla dokument som är kopplade till utredningen. Detta gör att man lättare kan hitta relevant information för just denna utredning. Om man t.ex. beslutar om en insats från utredningen så hamnar den under fliken *insatser*.
Skapar man en journalanteckning när man står i utredningen så hamnar den automatiskt under fliken *Journal*. Om man skapar en journalanteckning från ärendet får man frågan om den ska kopplas till en utredning.

Notera! Alla dokument som visas under flikarna i utredningen visas även under flikarna i ärendet.

Insats

Beslut om insats tas oftast från utredningen som ligger till grund för beslutet. Utredningen behöver inte vara avslutad för att man ska kunna fatta beslut om insats.

Vid ett första beslut om insats kan man antingen bifalla eller avslå insatsen. Om man bifaller en del av en ansökan och avslår en annan så måste man ta två beslut; ett där man bifaller och ett där man avslår. I båda besluten noteras vad som bifalles och avslås.

Bifall

Öppna aktuell utredning och välj *Skapa-Beslut om insats*.

I beslutet anger man Insats, Beslut, Beslutsdatum, Beslutsfattare, (ev.) Beslutsmotivering samt Beviljad period.
Om man inte skriver något datum i fältet Beviljad t.o.m. så beviljas insatsen tills vidare (i Viva).

I fältet Beslutsmotivering har man möjlighet att *Infoga-Autotext.*

Under Insatsen innehåll (Tjänster) anges insatsens omfattning/innehåll.
Bocka för beviljad tjänst och ange sedan antal timmar eller tillfällen. T.ex. Städ 1 Tillfälle i månaden.
Tillfällen räknas på schablon enligt kommunens riktlinjer.

Eventuella förifyllda värden är inställda enligt kommunens riktlinjer. Dessa förifyllda värden går att ändra i beslutet.

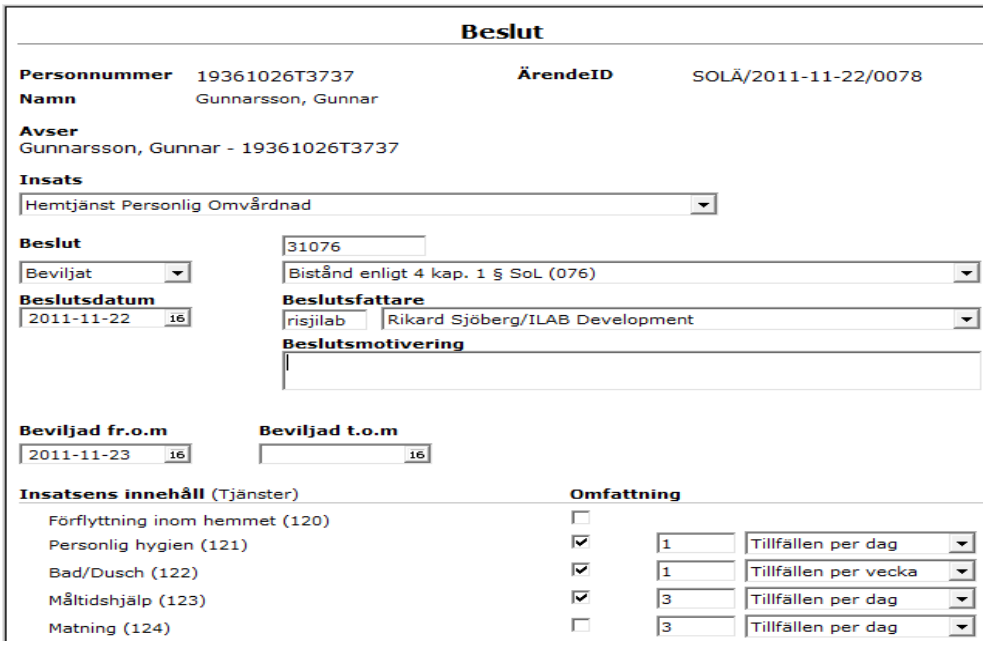


Bild 40 - Beslut om insats

Klicka på knappen *Information-Beslutade timmar* för att se vad beslutet motsvarar i timmar per månad.

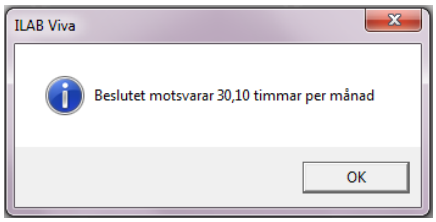


Bild 41 - Beslutade timmar per månad

När man sparar beslutet får man frågan om beslutet ska låsas.

Om man svarar *Nej* blir beslutet ett arbetsmaterial som man vid senare tillfälle kan redigera. Arbetsmaterialet kommer att visas i Att-göra-listan.

Svarar man *Ja* kommer systemet visa frågan om du vill skapa en beställning (om inställning för detta är gjort).

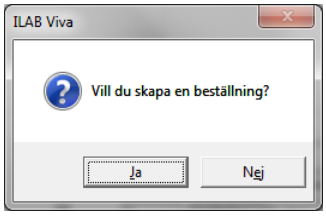


Bild 42 - Skapa beställning från beslut

Beställning av insats

Om man har svarat *Ja* på frågan ovan kommer man direkt till beställningsdokumentet.

I annat fall måste man först öppna aktuell insats i ärendet för att beställa en beslutad insats.
I och med att beslutet skapats och låsts visas insatsen under fliken Ärende/Översikt eller fliken Insatser i ärendet.



Bild 43 - Beslutad insats visas under flik Ärende/Översikt och Insatser i ärendet

Dubbelklicka på insatsen för att öppna den. Välj sedan *Skapa-Beställning.*

I beställningen kommer information från beslutet att skrivas in.



Bild 44 - Beställningsdokument

Infoga information från utredning

Stå i fältet under rubriken Information från utredning. Klicka på knappen *Infoga-Information från utredning*. En dialog visas.

Om utredningen är uppföljd (en ny funktion i Viva version 30), så visas dialogen:

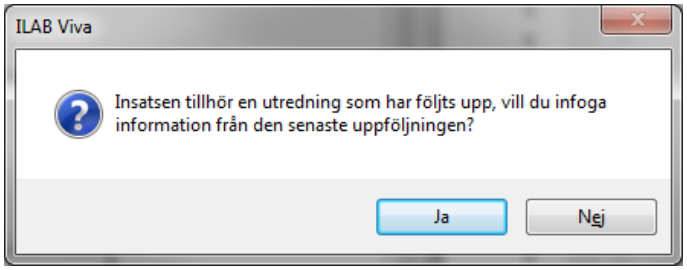


Bild 45- Infoga information från uppföljning

Trycker man *Ja* infogar man information från uppföljningen. Det är samma hantering för detta som att infoga information från en utredning som beskrivs nedan.

Trycker man *Nej* så kommer en annan dialog upp:

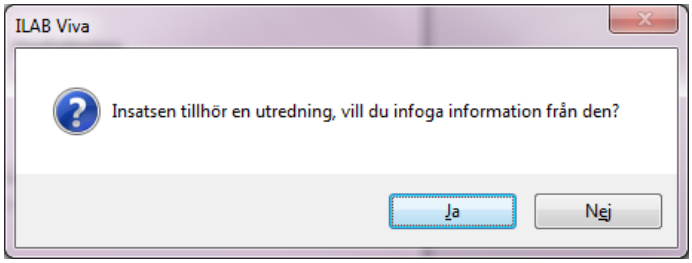


Bild 46- Infoga information från utredning

Svarar man *Ja* får man välja vilka utredningsrubriker som ska infogas från den utredning som insatsen tillhör.

Svarar man *Nej* får man välja innehåll från en annan utredning gjord på brukaren. Det kan t.ex. vara användbart vid en förändring på insats då grundutredningen inte ligger till grund för förändringsbeslutet.

Den typ av information som ska infogas markeras. Man kan markera en eller flera rader. I följande dialoger väljer man specifikt vilken information som ska föras över.

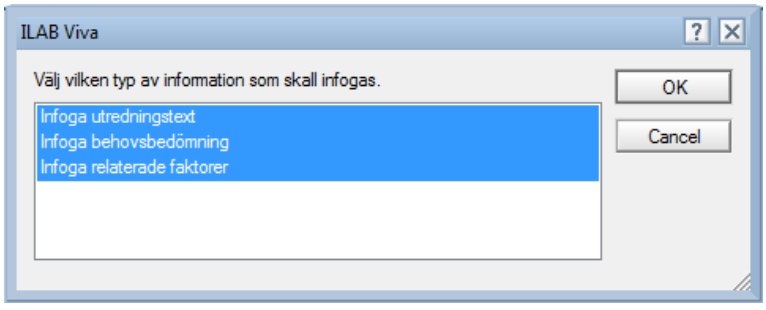


Bild 47 – Information som ska infogas. Tre rader är valda.

Om man i dialogen ovan har valt *Infoga utredningstext* så visas de rubriker som det skrivits något under i utredningen i nästa dialog. Här markeras de utredningsrubriker som ska infogas.

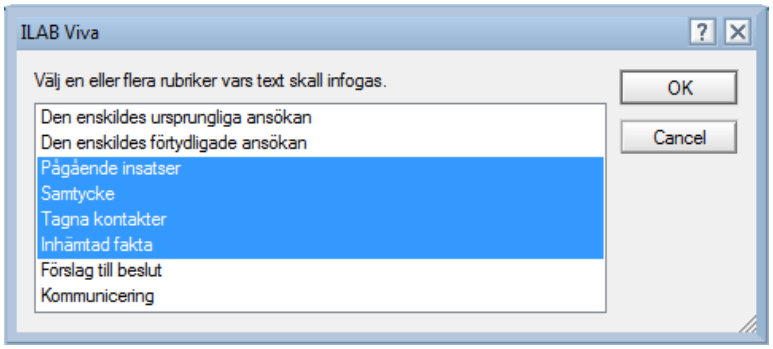


Bild 48 - Utredningsrubriker att infoga i beställningen.

Om man i dialogen i Bild 47 ovan har valt att *Infoga Behovsbedömning* så väljs dessa i nästa dialog.

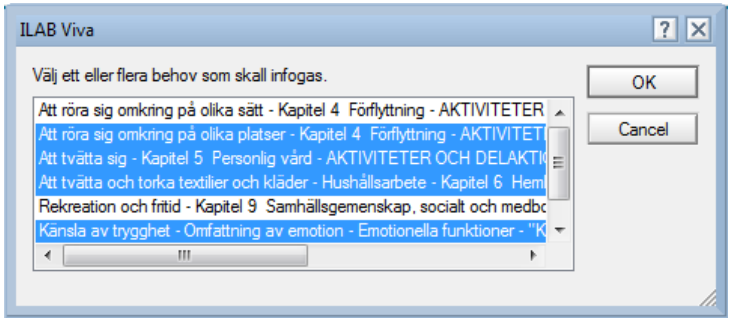


Bild 49 - Behovsbedömningar som ska infogas i beställningen.

Om man i dialogen i Bild 47 ovan har valt att *Infoga relaterade faktorer* så väljs dessa i nästa dialog.

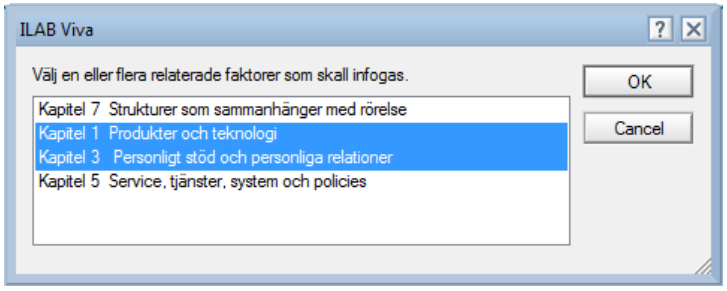


Bild 50 – Relaterade faktorer som ska infogas i beställningen.

Allt som är valt i föregående dialoger är nu infogat i beställningen.

Längst ner i beställningen finns fält med möjlighet att skriva in övrig information i rubriker eller fält. I vissa fall är detta tvingande.

Infoga information från registerkortet

I beställningen kan man infoga information som finns registrerad kring brukaren gällande telefonnummer, anhöriga, god man med mera.

Tryck *Infoga – Klientinformation*.

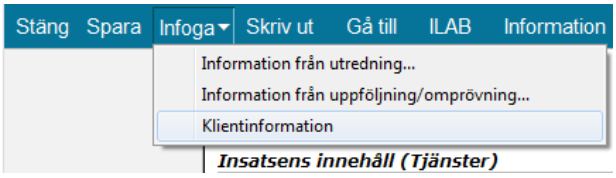


Bild 51 – Infoga klientinformation i beställning

Markera sedan vilken information som ska skickas med.

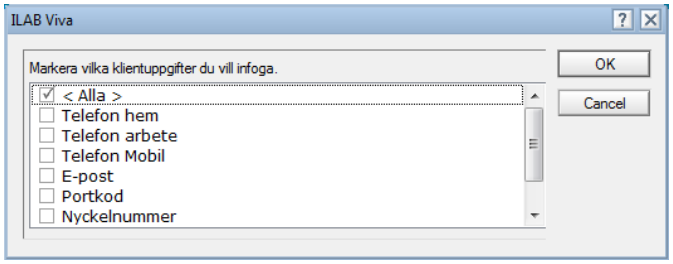


Bild 52 – Val av vad som ska skickas med i beställningen.

Informationen som kommer att skickas med visas i slutet av beställningen. Den som tar emot beställningen kan sedan välja att infoga informationen till registerkortet i Åtagandet i verkställigheten.

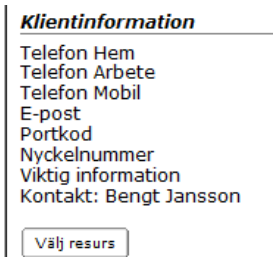


Bild 53 – Information som följer med beställningen

Välja resurs

Resursen är den som ska ta emot beställningen och man måste alltid välja en resurs för att kunna låsa en beställning. Det är bara resurser som kan utföra insatsen som visas.

Klicka på knappen *Välj resurs*.

I dialogen visas de resurser som kan utföra insatsen ska beställas. Resursen som visas kan vara den faktiska resursen eller en resursfördelare. Dessa visas med en asterisk (*).

Resursfördelare används ofta när handläggare inte vet vilken den utförande resursen ska vara. Beställningen skickas då till resursfördelaren som sedan fördelar ut insatsen på rätt utförare.

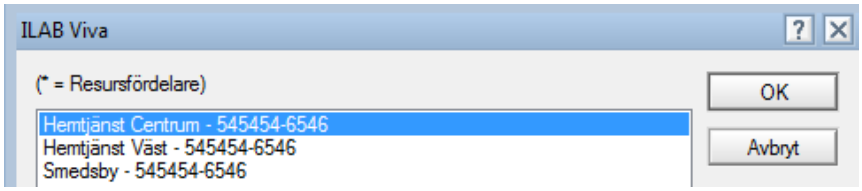


Bild 54 - Välj resurs

När beställningen sparas får man frågan om den ska låsas. Om man svarar *Ja* låses beställningen och skickas till vald resurs.

Notera! Det räcker med att låsa beställningen för att den ska skickas till vald resurs.

Svarar man *Nej* sparas beställningen som ett arbetsmaterial som man vid senare tillfälle kan arbeta vidare med.

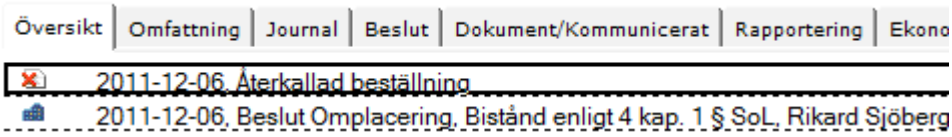
Återkalla beställning

Innan beställningen har mottagits av utförare har man möjlighet att återkalla beställningen. Det kan t.ex. bli aktuellt om fel resurs är vald i beställningen.

Öppna aktuell insats och sedan beställningen från ärendet.

Klicka på funktionsknappen *Återkalla beställning och* svara *OK* i dialogen som visas. Det kan ta upp till en timma för systemet att utföra detta.

När beställningen är återkallad visas det med en ikon i form av ett rött kryss framför beställningen.



Man måste sedan göra en ny beställning. Se avsnitt *Beställning av insats s.26*

Avslag

Öppna aktuell utredning, välj sedan *Skapa/Beslut* om insats.

I beslutsdokumentet väljer man *Avslag* i fältet vid Beslut. Fyll sedan i information i resterande fält.

Från funktionsknappen *Infoga* kan man infoga autotexter i fältet Beslutsmotivering.



Bild 55-Beslut om avslag

Beslutet visas i fliken Ärende/Beslut i ärendet efter att beslutet är sparat och låst.

Uppföljning i ärendet

Från och med version 30 av Viva så finns det ett nytt sätt att hantera uppföljningar i Viva. Tidigare uppföljningar baserades på insatser och man gjorde uppföljningar på varje insats. Denna funktion kan fortfarande användas, men vi rekommenderar att man byter till det nya sättet att göra uppföljning som baserar sig på att man följer upp hela ärendet i form av att man följer upp en eller flera utredningar.

Den nya uppföljningen fungerar på samma sätt som en utredning, och man kan också använda uppföljningen för att dokumentera förändrade behov hos brukaren.



Bild 56 - Process för uppföljning i ett ärende

För att kunna följa upp en utredning så måste den vara avslutad. När man har gjort en uppföljning av en utredning så kan man inte göra ytterligare en uppföljning på samma utredning. Man får istället göra en uppföljning av den senaste uppföljningen. Se Bild 56 ovan.

Skapa en uppföljning

När man skapar en ny uppföljning så utgår man från ärendet och trycker *Skapa – Uppföljning.*

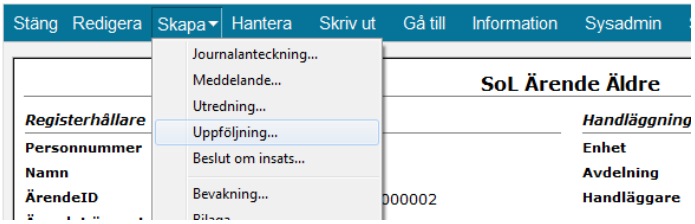


Bild 57 - Skapa en uppföljning i ärendet

I dialogen som följer väljer man vilken mall som ska användas för uppföljningen. Olika verksamheter kan ha olika mallar.

Därefter kommer en dialog där man väljer vad som ska följas upp. Man kan följa upp utredningar och tidigare uppföljningar, men för att kunna göra det måste utredningen vara avslutad och uppföljningen måste vara sparad och låst.

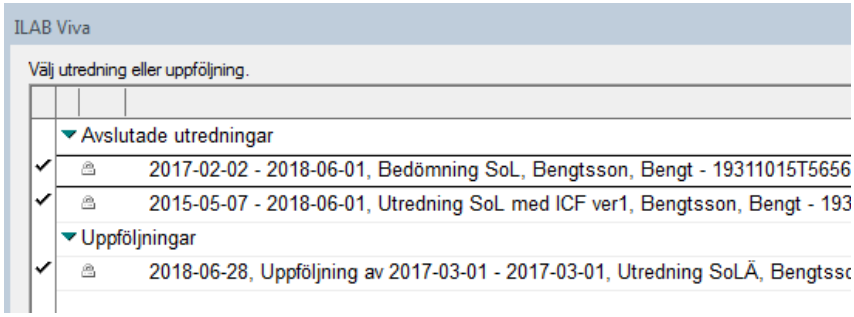


Bild 58 - Val av vad som ska följas upp

Det går att följa upp en eller flera utredningar eller tidigare uppföljningar (fortsättningsvis i detta avsnitt kallade *dokument*). Man bockar för det man vill följa upp.

När man gjort sitt val kommer innehållet i det eller de dokument som man följer upp att samlas in och läggas i den nya uppföljningen. Detta innebär:

- alla relaterade faktorer som är skrivna i dokumenten som ska följas upp.
- alla behovsbedömningar som är gjorda i dokumenten som ska följas upp.

Viva tar inte hänsyn till om det finns liknande saker skrivna under samma sökord eller om det finns dubbletter av sökord som inte ska finnas. Allt skrivs in i uppföljningen. Det är handläggarens ansvar att se över alla relaterade faktorer och behovsbedömningar så att det står relevant information där.

När det gäller textuell information i de tidigare dokumenten kan man hämta in den manuellt. Uppföljningsdokumentet har egna rubriker som eventuellt inte överensstämmer med de tidigare dokumentens rubriker. Man får därför ställa sig under varje rubrik och hämta in den textuella information som önskas från tidigare dokument.

I vissa fall är det mycket information som ska hämtas från tidigare dokument och läsas in till den nya uppföljningen, så detta kan ta lite tid.

Varje dokument som man gör en uppföljning på kommer att räknas som uppföljda och ”avklarade”. Det innebär att man inte längre kan göra en uppföljning på dessa dokument.

I Bild 58 - Val av vad som ska följas uppovan är tre dokument valda och efter genomförd uppföljning av dessa kommer ingen av dem längre gå att följa upp. Tanken är att man samlar ihop all information i tre dokument till en uppföljning och att man därmed gör tre öppna spår till ett nytt gemensamt. Vill man göra ytterligare uppföljningar så följer man upp den senaste uppföljningen. Se Bild 56 ovan.

Arbeta i uppföljningen

Datumet i Nästa uppföljning måste fyllas i innan man låser uppföljningen och kan också påverka kommande val som man får vid låsning av uppföljningen.

Infoga tidigare dokumentation

Om man vill hämta information från ett tidigare dokument eller infoga en autotext så ställer man markören under den rubrik som man vill ha in informationen under.



Bild 59 – Rubriker i uppföljning.

Tryck sedan *Infoga – Tidigare dokumentation…*

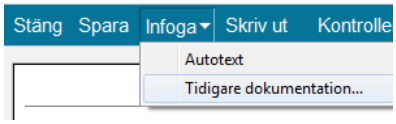


Bild 60 – Infoga dokumentation

Man får då välja från vilket dokument man vill hämta dokumentationen ifrån. I detta fall kan man bara välja ett dokument, så vill man hämta dokumentation från flera dokument så får man utföra detta flera gånger.

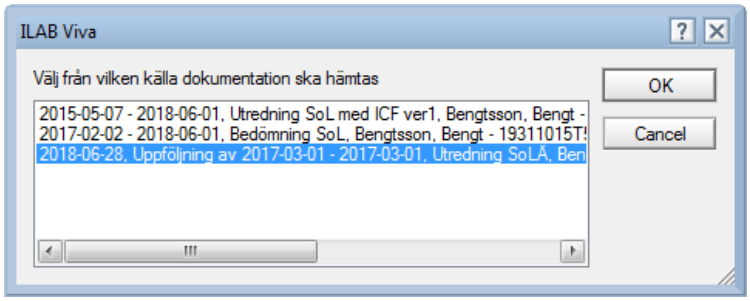


Bild 61 - Val av källa för dokumentation

Därefter väljer man vilken eller vilka rubriker man vill infoga. Det är den skrivna texten under rubrikerna som infogas.

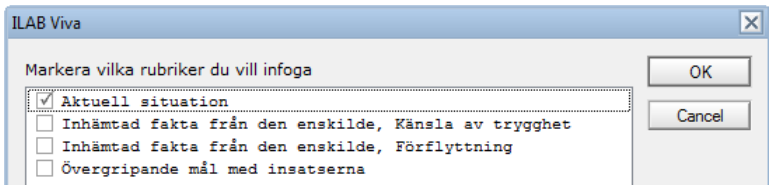


Bild 62 - Val av rubrik att infoga

Texten infogas i fältet där markören tidigare har placerats.

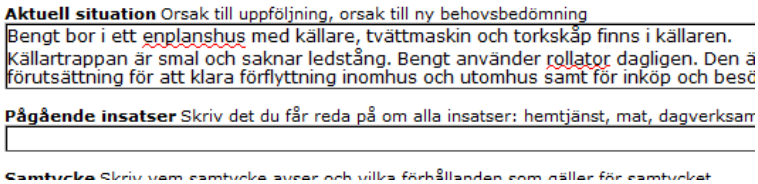


Bild 63 - Infogad text

Relaterade faktorer

Alla tidigare relaterade faktorer från alla dokument som följs upp har lagts in i den befintliga uppföljningen. Handläggaren måste därför säkerställa att allt som är inhämtat är relevant och att det inte finns dubbel dokumentation. Hanteringen av detta sker på samma sätt som i en ordinär utredning genom att använda knapparna Lägg till, Redigera och Ta bort.

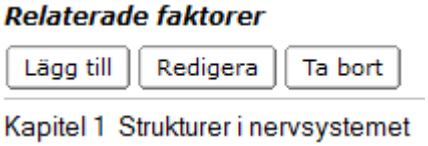


Bild 64 - Arbeta med relaterade faktorer

Bedömning av förmåga / Behovsbedömning

Alla tidigare behovsbedömningar från alla dokument som följs upp har lagts in i den befintliga uppföljningen. Handläggaren måste därför säkerställa att allt som är inhämtat är relevant och att det inte finns dubbel dokumentation.

Varje inhämtad behovsbedömning har samma information som i dokumentet den hämtades ifrån.

Man kan inte redigera en inhämtad behovsbedömning men man kan ta bort de som innehåller samma information som en annan. Man kan också lägga till nya behovsbedömningar vid behov.

Varje inhämtad behovsbedömning har ett listval uppe i högra hörnet med tre val; Ej bedömt, Fortsatt behov samt Avsluta behov.

Ej bedömt

Alla behovsbedömningar i en ny uppföljning är förinställda med valet Ej bedömt, vilket innebär att så länge man inte har gjort något med behovsbedömningen så kvarstår den som den var när den hämtades in. Om man inte har gjort en uppföljning av behovsbedömningen så ska detta var valt. Man kan spara och låsa en uppföljning utan att göra en uppföljning på valda behovsbedömningar. Dessa kommer då att komma med till nästa uppföljning opåverkade.

Fortsatt behov

Om man har gjort en uppföljning på ett behov och kommit fram till att behovet av hjälp kvarstår så väljer man Fortsatt behov. Behovsbedömningen öppnar då upp sig och på den tidigare bedömningen fyller man i Nuvarande tillstånd, jämför det med Tidigare mål och gör ett val under Måluppfyllelse.

Man kan vid rubriken Måluppfyllelse även skriva en beskrivning kring detta.

Eftersom behovsbedömningen ovan är från ett tidigare datum ska man sedan göra en ny, aktuell, behovsbedömning för behovet.

Avsluta behov

Detta val används om brukaren inte längre har ett behov för det aktuella området. Det kan också användas om man det har inhämtats flera av samma sökord som har beskrivit ungefär samma sak och att man har flyttat över all information till en annan behovsbedömning.

När man valt Avsluta behov så får man ange Nuvarande tillstånd, Måluppfyllelse samt ange en textuell beskrivning av måluppfyllelsen. Behovsbedömningen avsluts härmed och kommer inte hämtas in till följande uppföljningar.

Lägg till, Ta bort och sortera.

Uppföljningen kan som tidigare nämnts användas som en ny utredning och man därför lägga till nya sökord om det behövs för att göra en ny behovsbedömning. Detta görs genom att trycka Lägg till på samma sätt som i en utredning.

Om man felaktigt har lagt till ett sökord så används knappen Ta bort för att ta bort det. Använd inte denna knapp för att ta bort behovsbedömningar som inte är aktuella längre (men som har varit det). För dem ska Avsluta behov användas.

Behovsbedömningarna kan sorteras genom att trycka på knappen Sortera. Man får därefter valet att sortera sökorden i den ordningen som sökorden ligger i enligt klassifikationen eller i bokstavsordning.

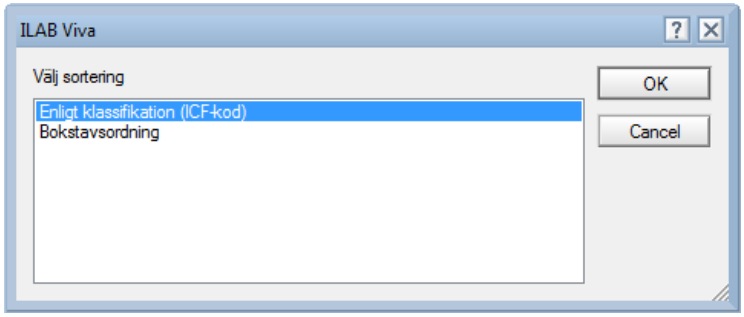


Bild 65 - Val av sortering

Spara uppföljningen

När man är färdig med uppföljningen och sparar den så följer ett antal val. Först får man välja att låsa uppföljningen eller låta den vara ett arbetsmaterial. Om man låser den får man sedan frågan om man vill markera insatser som uppföljda.

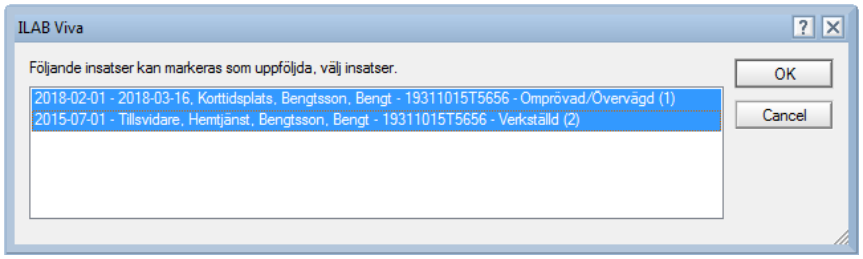


Bild 66 - Markera insatser som uppföljda

Listan visar de insatser som är pågående i ärendet. Man kan markera insatserna individuellt och när de markeras så kommer det att komma följdfrågor om vad man vill ändra i insatserna.

I nästa dialog som kommer upp får man välja om en vald insats ovan ska anses som uppföljd och om det nya uppföljningsdatumet som man har skrivit in i uppföljningsdokumentet även ska skrivas in som ett nytt uppföljningsdatum på insatsen.

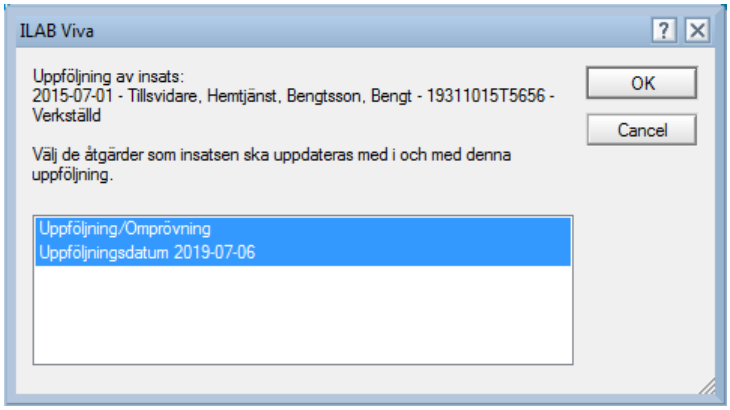


Bild 67 – Uppdatera information i en insats.

Om båda raderna i Bild 67 ovan markeras så kommer information om den är uppföljd skrivas in i insatsen och insatsens uppföljningsdatum kommer också att ändras. Det kommer också att skapas en länk till uppföljningsdokumentet i insatsen.

Om en insats som har markerats i Bild 66 ovan redan är markerad som uppföljd så får man enbart en fråga om att uppdatera uppföljningsdatumet på insatsen. Se Bild 68 nedan.

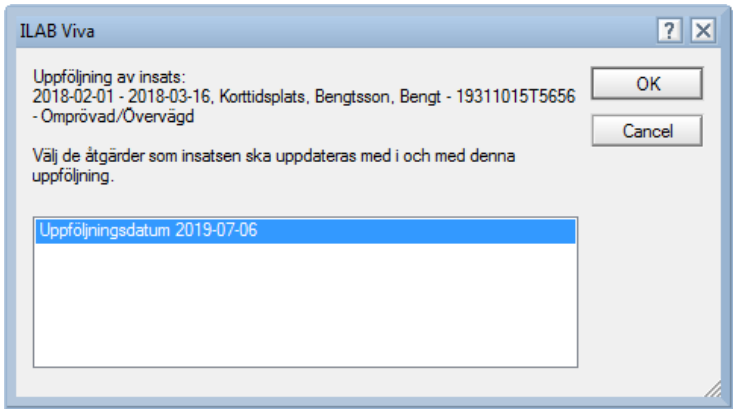


Bild 68 – Uppdatera uppföljningsdatum på insats.

Ovanstående dialoger gällande uppdatering av insatser kommer upp för varje insats man har markerat i dialogen i Bild 66 ovan.

När alla dialoger är svarade på så blir uppföljningen låst och insatserna är uppdaterade enligt de val som är gjorda.

Skicka information till verkställigheten

Om uppföljningen gör att en eller flera insatser måste ändras så görs detta enligt vad som beskrivs i avsnittet *Förändring av insats* på sidan 43 nedan.

Om insatsen inte ska förändras men det ändå finns ett behov av att skicka information till verkställigheten så görs detta genom ett meddelande. Detta kan vara aktuellt om det har uppkommit ny eller förändrad information i uppföljningen som verkställigheten bör veta om.

Information från en utredning eller en uppföljning skickas alltid till verkställigheten utifrån den insats som det gäller. Man öppnar insatsdokumentet och trycker funktionsknappen *Skapa – Meddelande*.

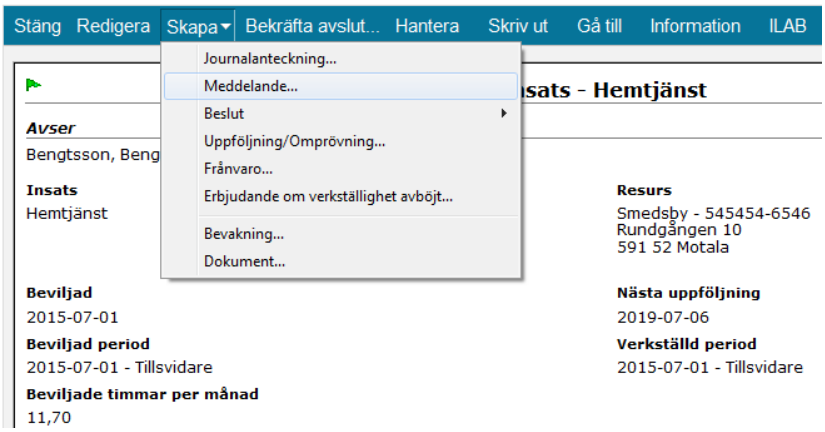


Bild 69 – Skapa ett meddelande med information till verkställigheten.

För att infoga information från en utredning eller uppföljning i meddelandet, tryck Infoga – Information från dokumentation.

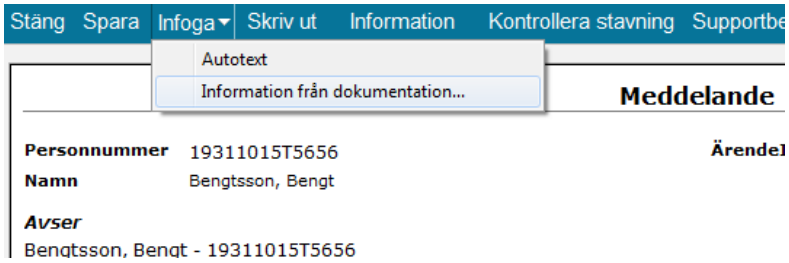


Bild 70 – Infoga information i ett meddelande.

I nästa dialog väljer man Utredning.

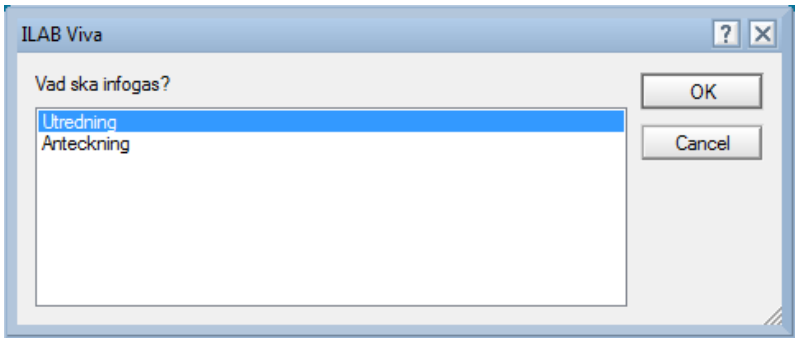


Bild 71 – Val av vilken information man vill infoga.

I den följande dialogen väljer man vilken utredning eller uppföljning man vill infoga information ifrån. I detta fall väljs den senaste uppföljningen som är gjord.

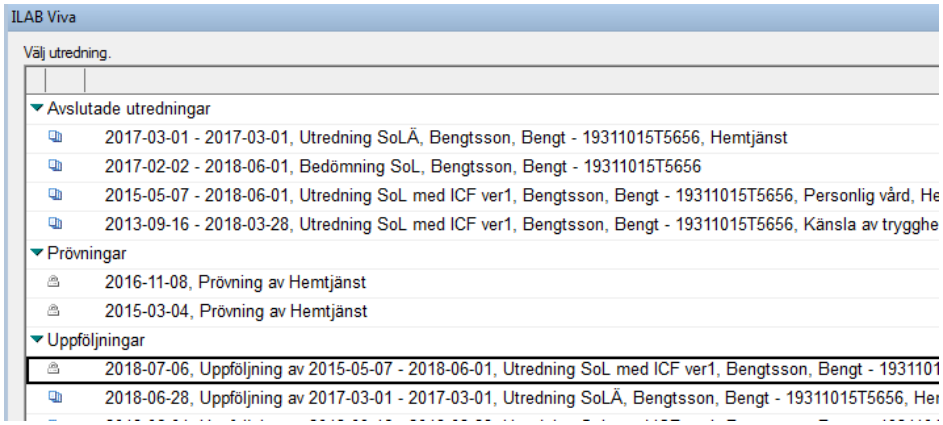


Bild 72 – Val av utredning/uppföljning att hämta information ifrån.

Man får sedan välja vilken typ av information i uppföljningen som ska infogas; Utredningstext, Behovsbedömning och Relaterade faktorer. Markera det som önskas infogas.

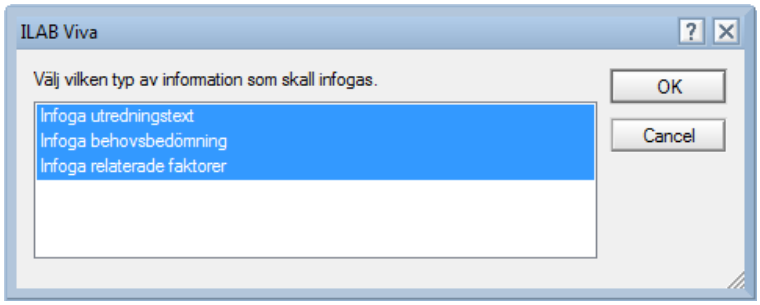


Bild 73 – Val av information att infoga.

Därefter följer dialoger där man individuellt får välja vilka utredningstexter, behovsbedömningar och relaterade faktorer man vill infoga i meddelandet.

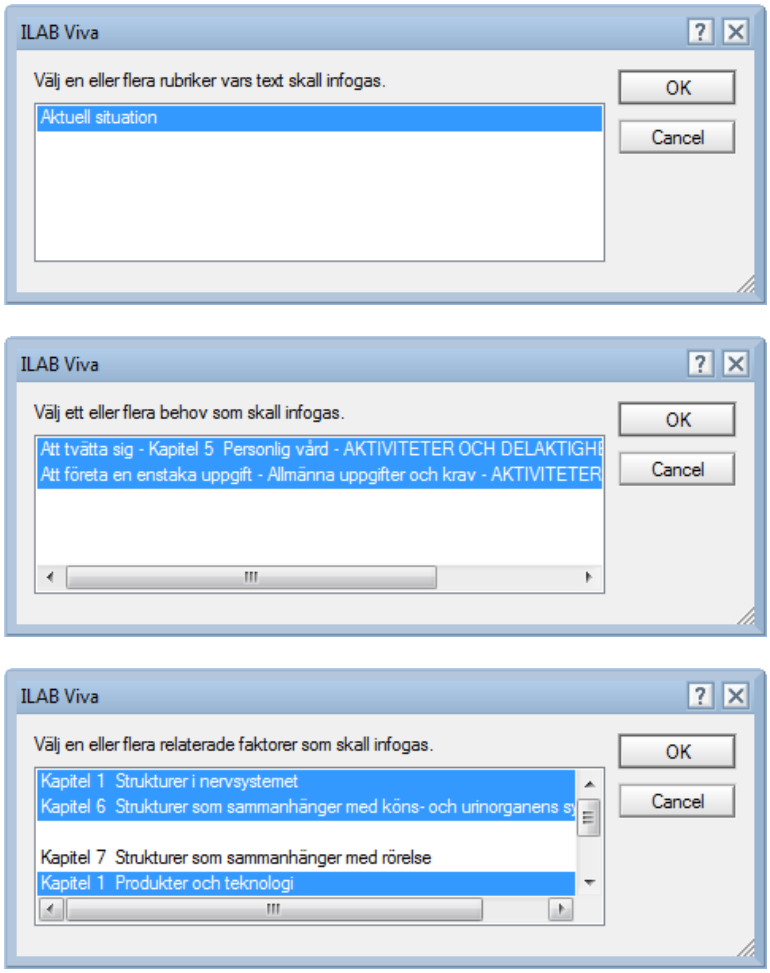


Bild 74 – Detaljerat val av information att infoga.

All vald information infogas i meddelandet och man skickar det genom att spara och låsa.

Meddelandet kommer att komma till en inkorg i verkställigheten och kan läsas av alla som är behöriga till åtagandet som insatsen ligger i.

Förändring av insats

Kommuner hanterar förändring av insats på olika vis. Denna handledning visar endast principerna för en insatsförändring i Viva.

Förändring på en insats kan bara göras om insatsen är verkställd. En verkställd insats visas med en ikon i form av två händer som tar i hand. Denna ikon visas bland annat i insatsdokumentet under fliken Översikt.



Bild 75 - Verkställd insats

Flytta fram uppföljningsdatum för tillsvidareinsats

Alla insatser som har beslutad period tillsvidare har ett uppföljningsdatum, d.v.s. en bevakning på när insatsen ska följas upp/omprövas.

Om man efter uppföljning kommit fram till att insatsen ska löpa enligt tidigare beslut ska uppföljningsdatumet flyttas fram. Detta görs oftast i två steg; skapa en uppföljning/omprövning i Viva och sedan ta beslut om uppföljning/omprövning.

Skapa uppföljning/omprövning

Detta kan hanteras på två sätt i Viva, antingen i ärendet eller på insatsen. Detta beskrivs nedan.

Skapa uppföljning/omprövning i ärendet

Från och med Viva version 30 så finns en ny funktion med möjlighet att göra en uppföljning på ärendenivå. Den nya funktionen har ett antal utökade funktioner om man jämför med den tidigare och det rekommenderas att denna börjar användas i verksamheten.

Hanteringen av den nya uppföljningsfunktionen beskrivs i avsnittet ***Uppföljning i ärendet*** på sidan 33.

När man har gjort en uppföljning i ärendet och låser denna så får man frågor om insatserna i ärendet kan anses som uppföljda och om uppföljningsdatumet ska flyttas fram. De insatser man väljer att markera som uppföljda får en ny status på sig; att de är uppföljda. Ikonen ändras också till ett par glasögon för att påvisa detta.

Efter detta behöver man egentligen inte göra något eftersom insatserna fortsätter som tidigare, det är dokumenterat att de är uppföljda samt att uppföljningsdatumet har flyttats fram (om detta väljs).

Det rekommenderas dock att man även dokumenterar att insatsen fortsätter som tidigare med ett beslut och byter ikon till ett handslag (som är den vanliga

ikonen för en verkställd insats). Om man vill göra detta så går man till aktuell insats och trycker *Skapa – Beslut – Uppföljning/Omprövning…*

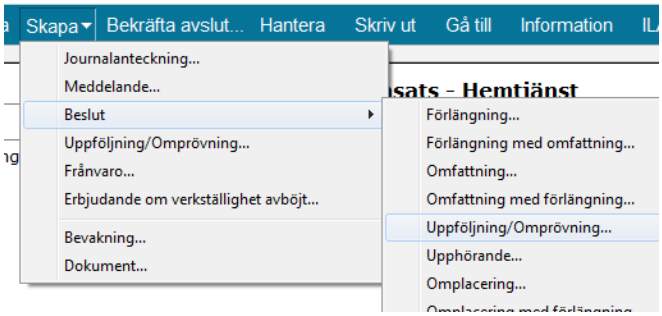


Bild 76 – Skapa beslut om Uppföljning/omprövning

En beslutsdialog följer där man får fylla i aktuella uppgifter och när denna sparas så dokumenteras beslutet och ikonen byts till ett handslag.

Skapa uppföljning/omprövning på en insats

Öppna aktuell insats i ärendet. Man kan hitta insatsen från fliken Ärende – Översikt. Klicka sedan på *Skapa – Uppföljning/Omprövning*.

Uppföljningsdokumentet kan ses som en miniutredning där man dokumenterar sin uppföljning av insatsen.

Skriv under relevanta rubriker. Från knappen *Infoga* kan man hämta *Autotexter*.

Spara och lås uppföljningen/omprövningen.

Notera! Detta är ett tidigare sätt att hantera uppföljning och det rekommenderas att det nyare sättet används.

Skapa beslut om Uppföljning/Omprövning

Stäng omprövningen och öppna insatsen från ärendet.

Klicka sedan på knappen *Skapa – Beslut – Uppföljning/Omprövning*.

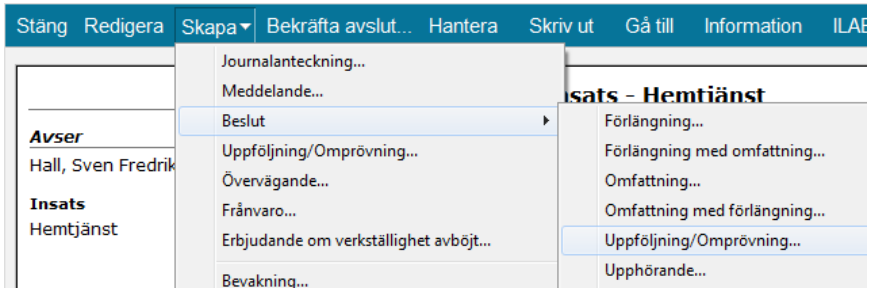


Bild 77 – Flytta fram uppföljningsdatum.

Fyll i beslutet. Klicka sedan *Spara* och lås.

Uppföljningsdatum på insatsen flyttas fram och visas i insatsdokumentet vid rubriken Nästa uppföljning.

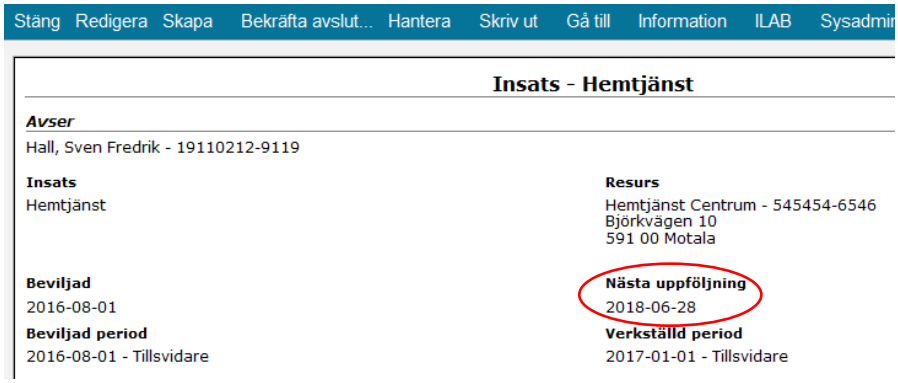


Bild 78-Bevakningsdatum på insats

För att ändra uppföljningsdatum på insatsen, se avsnitt *Ange/Ändra uppföljningsdatum på* insats *s. 47*

Ändring av insats – Omfattning, förlängning, omplacering m.fl.

Alla förändringar på en insats görs från insatsdokumentet. Oftast krävs det att man har gjort en uppföljning innan man tar ett beslut om att förändra en insats, men detta kan variera beroende på kommun.

Om en uppföljning ska göras kan man läsa mer om detta i avsnittet ***Uppföljning i ärendet*** på sidan ***33***(Vivas nya metod) eller ***Skapa uppföljning/omprövning*** på sidan ***43*** (Vivas äldre metod), beroende på vilken metod som används i verksamheten.

När uppföljningen är gjord kan man ta beslut om förändring av insatsen.

Öppna den aktuella insatsen från ärendet och klicka *Skapa-Beslut*. Tillgängliga beslut visas, t.ex. *Förlängning*, *Omfattning*, *Omplacering* m.fl. Information om de olika besluten står nedan.

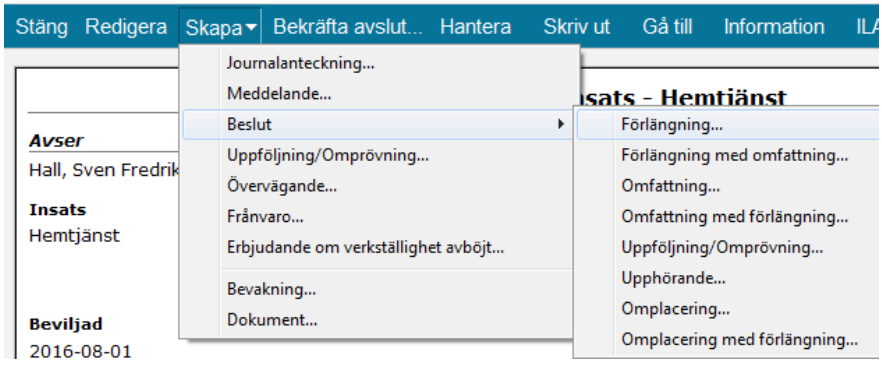


Bild 79-Val av beslut som ska fattas för förändring på insats

Förlängning

Beslut för att förlänga en tidsbestämd insats vid beviljad periodslut. Beslutet beställs sedan till befintlig utförare.

Omfattning

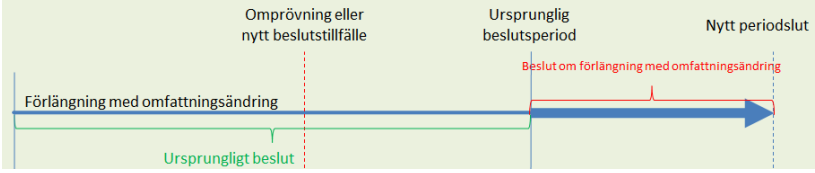
Förändring i pågående tillsvidare- eller tidsbestämd insats. Det kan t.ex. vara om man vill utöka/minska timmar inom Personlig assistans 9§2 LSS eller utöka/minska omfattningen i hemtjänsten.
Beslutet beställs sedan till befintlig utförare.

Omplacering

Används om en pågående insats ska utföras av annan resurs än den som tidigare valt, t.ex. om en person ska flytta från ett Särskilt boende till ett annat.
Beslutet beställs sedan till den nya utföraren. En beställning på upphörande skickas automatiskt till den gamla resursen.

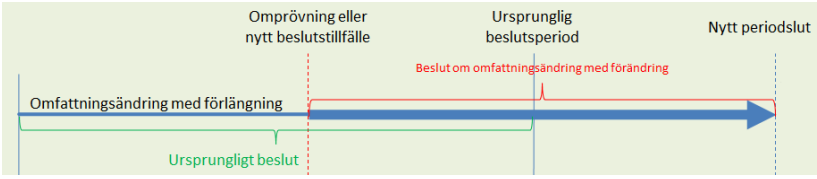
Förlängning med omfattning

Gäller för tidsbestämda insatser som vid periodslut ska förlängas och få en ny omfattning.
Beslutet beställs sedan till befintlig utförare.



Omfattning med förlängning

Gäller när en tidsbestämd insats ska få ny omfattning och samtidigt förlängas under pågående insatsperiod.
Beslutet beställs sedan till befintlig utförare.



Omplacering med förlängning

Insatser som i samband med att annan resurs ska utföra insatsen också ska förlängas.
Beslutet beställs sedan till den nya utföraren. En beställning på upphörande skickas automatiskt till den gamla resursen.



Tidsbestämma tillsvidareinsats

Om en insats är beslutad att gälla tillsvidare och man därefter vill tidsbestämma insatsen och ge den ett slutdatum så görs detta genom att gå in på den aktuella insatsen och trycka *Hantera – Tidsbestäm*.

I följande dialog bestämmer man slutdatum för insatsen och en eventuell orsak.

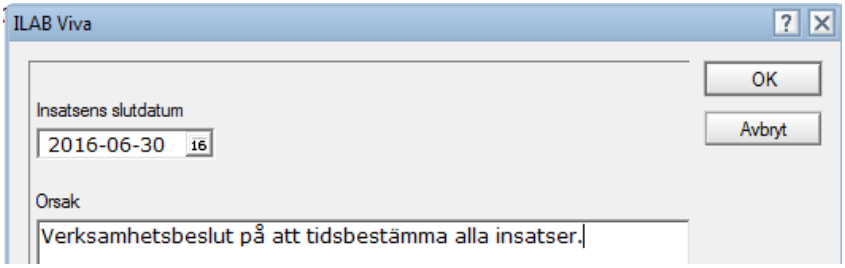


Bild 80 – Bestäm slutdatum för insats

Ange/Ändra uppföljningsdatum på insats

Det finns möjlighet att ändra det automatiska uppföljningsdatumet på nästa omprövning/övervägande som sätts på en insats när man tar beslut om att bevilja insatsen. Denna funktion används också för att ange uppföljningsdatum på insatser där det inte sätts ett datum per automatik.

Öppna aktuell insats. I insatsdokumentet visas bevakningsdatum under rubriken Nästa uppföljning. Klicka på knappen *Hantera – Uppföljningsdatum*.

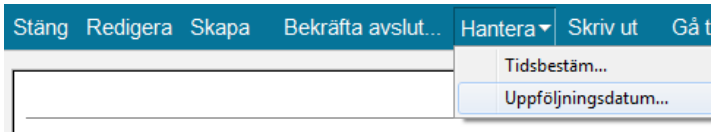


Bild 81-Hantera uppföljningsdatum

I dialogen som öppnas anges det nya uppföljningsdatumet. Klicka sedan *OK*. Datum för nästa uppföljning ändras i insatsen.

Notera! När man manuellt ändrar ett uppföljningsdatum så förlängs det inte längre automatiskt av ett beslut. Man får fortsätta att ange uppföljningsdatumet manuellt.
Vill man återgå till automatiskt uppföljningsdatum så ändrar man uppföljningsdatumet igen men lämnar tomt i datumfältet och sparar sedan.

De insatser som man är handläggare för kommer att visas i en lista i Aktiva ärenden-databasen. I Aktiva ärenden, välj *Insatser – Handläggare* i vänstermenyn. Uppföljningsdatum på respektive insats visas i kolumnen Uppföljning. Den insats som har det tidigaste uppföljningsdatumet visas överst.

Man kan också se hur många insatser man är handläggare för.

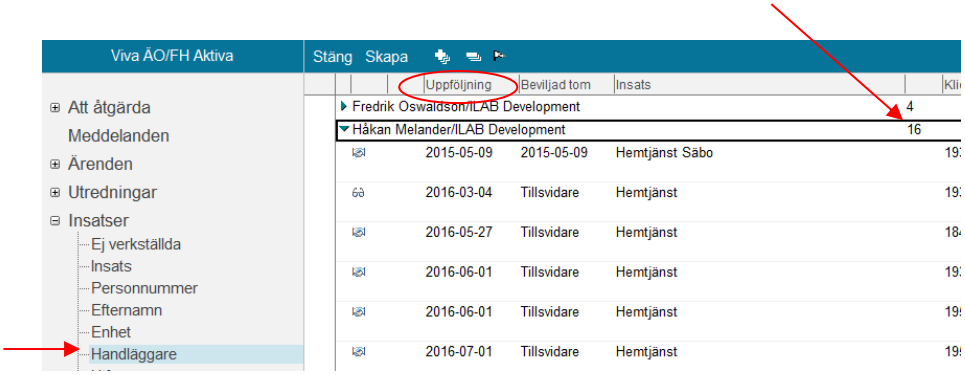


Bild 82-Uppföljningsdatum på insatser i Aktiva ärenden

Verkställa insats på myndigheten

När verksamheten har en extern utförare eller om utföraren av någon annan anledning inte har tillgång till Viva så kan man ställa in så att handläggaren eller någon annan ansvarig hanterar verkställigheten av insatsen.

Man tar beslut och skapar en beställning som vanligt, men istället för att skicka beställningen genom Viva får man skriva ut den och skicka via brev eller annan metod.

När vederbörande får information om att insatsen har verkställts så måste insatsen även verkställas i Viva, och i detta fall görs detta på myndighetssidan i Viva ÄO.

För att verkställa insatsen så öppnar man upp den aktuella insatsen. Överst bland funktionsknapparna trycker man på *Verkställ…*

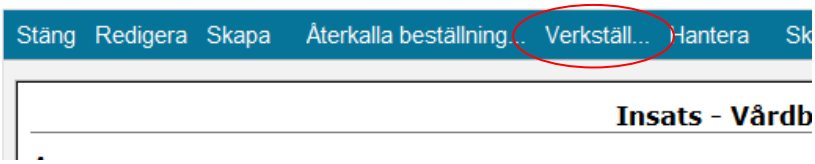


Bild 83- Verkställa insats på myndigheten

Svara sedan på vilket datum den ska verkställas och tryck *OK*.

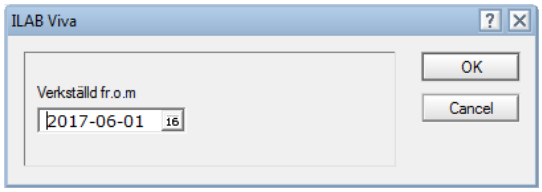


Bild 84 - Verkställa insats på myndigheten

Om insatsen inte kan verkställas (utföras) av den resurs som den är beställd till, t.ex. på grund av platsbrist, så kan man *Återkalla beställning* genom att trycka på funktionsknappen längst upp i dokumentet. Beställningen återkallas och man kan sedan göra en ny beställning till en annan resurs.

Om brukaren avböjer insatsen, d.v.s. meddelar att denne inte vill ha insatsen, kan man registrera detta genom att trycka *Skapa-Erbjudande om verkställighet avböjt…*

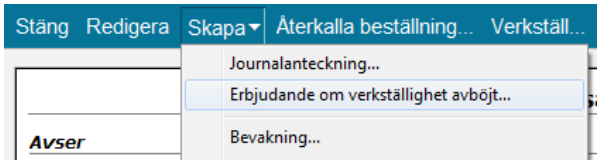


Bild 85 - Brukaren avböjer insatsen

Man får sedan återkalla beställningen och antingen ta ett beslut t.ex. om upphörande eller göra en beställning till en annan resurs.

Avsluta insats

Beslut om upphörande

Beslut om upphörande används när en tidsbestämd insats ska upphöra innan insatsens slutdatum eller om en tills vidare-insats ska upphöra. Det gäller t.ex. när en brukare avlider eller om personen avsäger sig insatsen.

Öppna aktuell insats från ärenden och välj sedan *Skapa-Beslut-Upphörande.*

I beslutsdokumentet anger man bl.a. från vilket datum insatsen ska upphöra i fältet Upphör.

Spara och lås beslutet. I dialogrutan som visas väljs en avslutskod för insatsen. Klicka sedan *OK*.

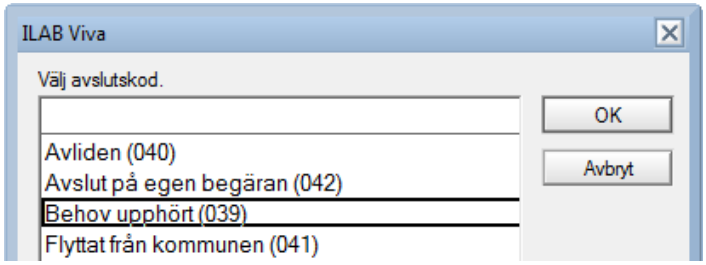


Bild 86-Välj avslutskod för insatsen

Insatsen kommer upphöra på det angivna datumet. I och med detta skickas det ett upphörandebeslut till den utförande verksamheten.

Bekräfta avslut på insats – vid periodslut

När en insats beviljade period löpt ut avslutar inte Viva insatsen automatiskt. Detta görs manuellt av handläggaren. Anledningen till att insatsen inte avslutas automatiskt är för att man i efterhand ska kunna förlänga insatsen utan att behöva bevilja insatsen igen.

Öppna aktuell insats från ärenden. Välj sedan knappen *Bekräfta avslut.*

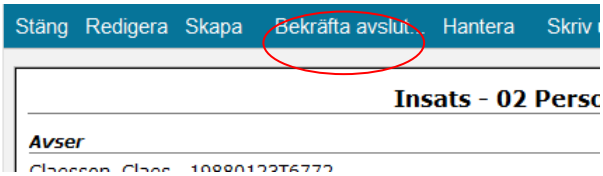


Bild 87-Bekräfta avslut på fullföljd insats

Ange avslutskod och klicka *OK*. Insatsen är nu avslutad och visas under fliken Insatser i ärendet.

Meddelanden i Viva

Det finns tre olika sätt för en handläggare att skicka ett meddelande:

- Skicka ett meddelande (Vivameddelande) till valda personer, grupper eller funktionsbrevlåda. Denna typ av meddelande sparas inte i journal.
  - En *grupp* skapas av sysadmin och består av valda personer i verksamheten. När man väljer att skicka till en grupp så skickas ett individuellt meddelande till varje person i gruppen.
  - En *funktionsbrevlåda* består av en eller flera enheter och/eller avdelningar i verksamheten. När man skickar ett meddelande till en funktionsbrevlåda så hamnar det i en inkorg där alla som är behöriga kan se och läsa meddelandet.
- Skapa meddelande inom myndigheten (Brukarmeddelande internt). – Sparas i journal.
- Skapa ett meddelande via insats till utförare (Brukarmeddelande till utförare). – Sparas i journal.

Skicka [Viva-]meddelande

Denna funktion kan nås på ett flertal ställen i Viva.

Från högermenyn i Viva

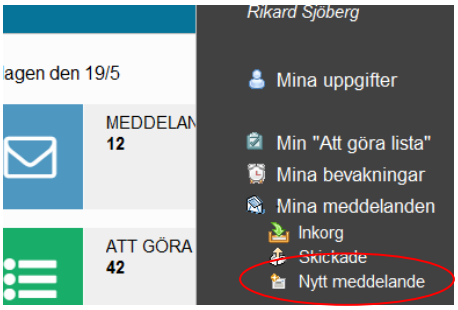


Bild 88 – Skapa nytt meddelande i högermenyn.

I ärende, utredning, insats m.m.:

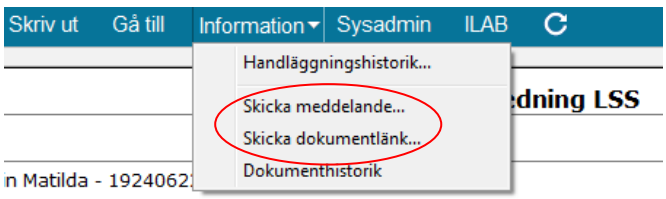


Bild 89 – Skicka meddelande från brukardokument

- Meddelandet kan skickas till alla personer i Viva, oavsett var de jobbar.
- Meddelandet skickas till en eller flera personer och hamnar i ”Mina meddelanden” för respektive person, alternativt i en funktionsbrevlåda.
- Meddelandet journalförs inte.
- Meddelandefunktionen är sekretesskyddad vilket innebär att personuppgifter säkert kan skickas mellan användare.

Lägg till mottagare

Klicka på *Nytt/Skicka Meddelande*. I dialogen som visas anger man vem eller vilka som meddelandet ska till genom att klicka på knappen *Lägg till användare, Lägg till grupp och/eller Lägg till funktion*.

Lägg till användare

I dialogen som öppnas visas alla Viva användare i kommunen. Här sorteras användarna per Enhet. Ändra sortering genom att klicka på kolumnfältet Användarnamn.

I dialogen kan man söka efter den/de personer som meddelandet ska skickas till genom att skriva personens namn direkt i dialogen (*Snabbsökning s.4*). Om Enhetssortering visas använd då knappen *Sök i kategori* för att söka efter person/personer inom en enhet. Om sortering användarnamn visas välj då knappen *Sök alla*.

Det finns två sätt att markera mottagare:

- En person: Klicka på namnet en gång, personen kommer markeras med en svartram. Klicka sedan OK. Det går också att dubbelklicka på namnet.
- Flera personer: Markera personerna genom att klicka framför namnen i den vita listen till vänster i dialogen. En svart bock sätts, klicka sedan på OK.

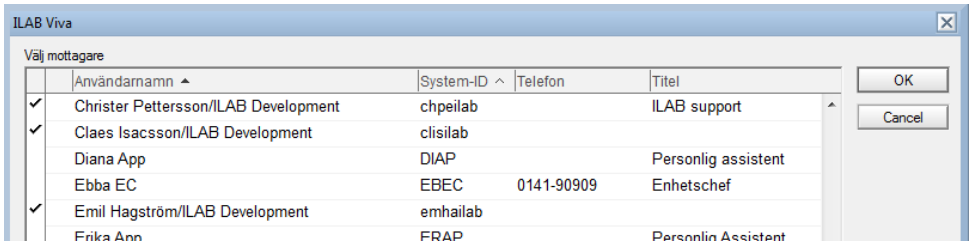


Bild 90 – Flera användare markerade

Meddelandedialogen visas, skriv meddelandet i fältet Meddelande. Klicka på *OK* för att skicka meddelandet.

Lägg till grupp

Klicka på *Lägg till grupp* och välj vilken eller vilka grupper som ska få meddelandet genom att markera eller bocka för i kanten. De personer som ingår i gruppen läggs till som mottagare av meddelandet efter tryck på OK.

Lägg till funktion

Klicka på *Lägg till funktion* och välj vilken eller vilka funktionsbrevlådor som meddelandet ska hamna under genom att markera eller bocka för i kanten.

Infoga information i meddelandet

Infoga autotext

Tryck *Infoga – Autotext* och välj den autotext som ska infogas.

Infoga bilaga

Tryck *Infoga* – *Bilaga* och välj den bilaga som ska infogas i meddelandet.

Skicka dokumentlänk

Man kan också skicka ett meddelande i form av en dokumentlänk. Det kan göras från de flesta dokumenten i ärendet.

Klicka på knappen *Information* – *Skicka dokumentlänk* i det dokument som länken ska skickas ifrån.

Notera! Meddelandet länkar till det dokument som du står i när du skickar dokumentlänken.

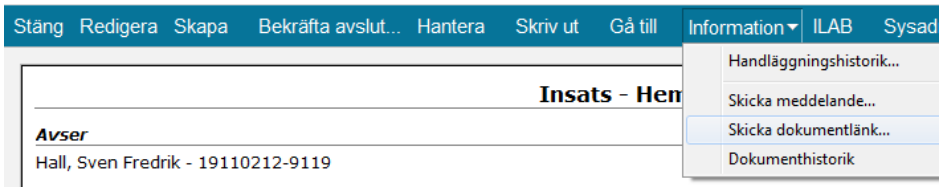


Bild 91 - Skicka dokumentlänk

Klicka på knappen *Lägg till mottagare* för att välja vem/vilka som ska få meddelandet. Klicka på *OK* för att skicka meddelandet.

Notera! Den som tar emot meddelandet måste vara behörig till dokumentet som meddelandet länkar till för att kunna öppna det.

Skicka en bilaga till en mottagare

Om brukaren har en bilaga i sitt ärende går det att skicka denna bilaga genom ett Vivameddelande till valfria personer enligt beskrivning ovan.

Öppna bilagan under Dokument/Kommunicerat i ärendet.

Tryck Hantera – Skapa meddelande…

Ett meddelande skapas med bilagan bifogad till meddelandet. Fyll i nödvändig information och skicka meddelandet.

Läsa meddelande

Sina egna meddelanden hittar man under ”Mina meddelanden” i högermenyn och på startsidan.

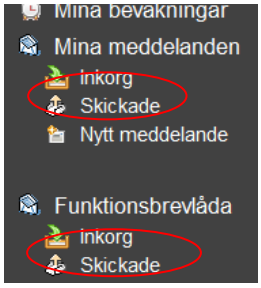


Bild 92 - Inkorgar

Om man som användare är tillagd i en ”Funktion”, d.v.s. att man kan få brev som är skickade till en funktionsbrevlåda så ska man även titta i denna inkorg.

Om ett meddelande är skickat till både en grupp och en funktion där man är medlem i båda så kommer meddelandet att visas i båda inkorgarna.

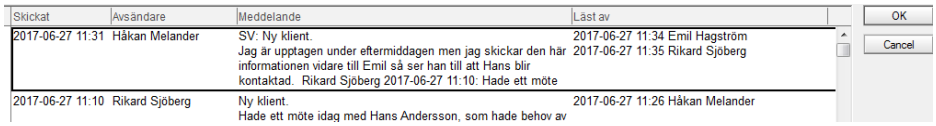


Bild 93 - Inkomna meddelanden

När man öppnar listan på meddelanden så kan man se vilka som har läst meddelandet. Man kan även se detta när man öppnar meddelandet.

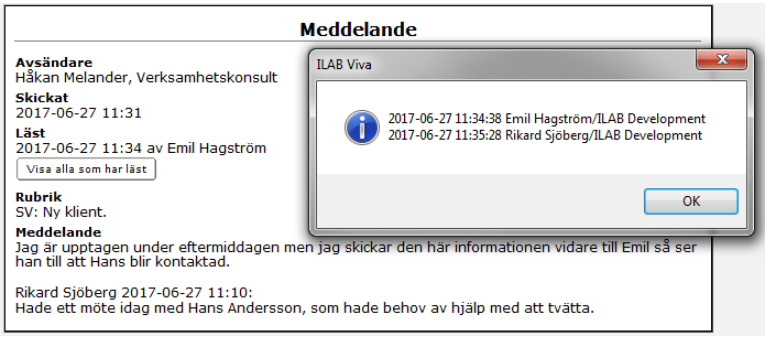


Bild 94 - Inkomna meddelanden

I en funktionsbrevlåda är det inte säkert att meddelandet riktar sig till en speciell användare, utan kan lika gärna vara en allmän information som eventuellt kan vara intressant.

Läsa meddelande med dokumentlänk

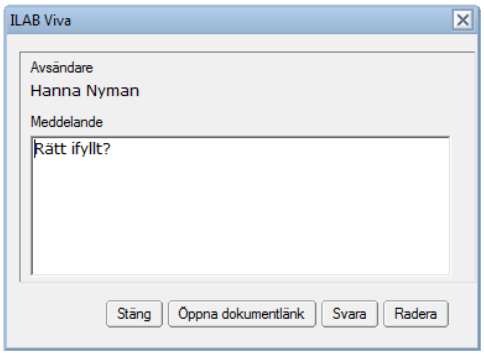


Bild 95-Öppna dokumentlänk i meddelande

Klicka på knappen *Öppna dokumentlänk*. Då kommer dokumentet som meddelandet skickats från att visas. Länken fungerar endast om mottagaren har behörighet till dokumentet som länken går till.

Ta emot meddelande med bifogad fil

Om ett meddelande har en bifogad fil så kan man skapa en bilaga till ett ärende med den bifogade filen

- Tryck *Skapa bilaga* i den blå listen.
- Välj Vivasystem (gäller om man har behörighet till fler).
- Välj brukare och ärende som bilagan ska skapas i.
- Fyll i Namn på bilagan, kategori samt beskrivning och spara.

Skicka [Brukar-]meddelande till utförare

Grundnamnet ”Meddelande” brukar ofta ändras till ”Brukarmeddelande” eller ”Patient-/Brukarmeddelande” för att särskilja detta från ett Vivameddelande. Nedan kallas det för ett ”Brukarmeddelande”

Ett brukarmeddelande till en utförare skickas alltid med utgångspunkt från en *insats* och är alltid kopplat till en brukare. Meddelandet skickas till utförarsidans inkorg och sorteras under den person som är ansvarig för insatsen på utförarsidan. Insatsen måste vara verkställd för att kunna skicka ett meddelande.

Öppna insatsen som meddelandet gäller. Klicka på knappen *Skapa – Brukarmeddelande.*

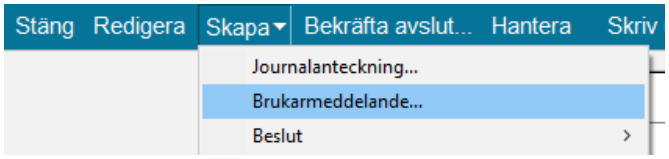


Bild 96 - Skicka meddelande från insats till utförare

Fyll i Rubrik och Meddelande.

I meddelandet kan man också infoga autotexter samt information från en utredning eller uppföljning. Stå med markören i textfältet och tryck *Infoga – Autotex* eller – *Information från dokumentation…* Välj sedan vad som ska infogas i meddelandet.

När man *Sparar* och låser meddelanden skickas det till utföraren. Meddelandet sorteras under den person som är ansvarig för åtagandet på utförarsidan, men det kan läsas av alla som är behöriga till åtagandet.

Meddelandet sparas i insatsen under fliken *Dokument/Kommunicerat* när det är skickat.

Skicka [Brukar-]meddelande inom myndigheten

Om man vill skicka ett brukarmeddelande till en annan avdelning inom myndigheten utgår man alltid ifrån brukarens *ärende*. Välj *Skapa-Brukarmeddelande*.

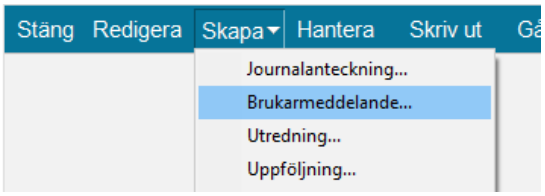
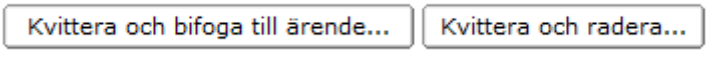


Bild 97 - Skapa meddelande inom myndigheten

- Mottagare
  Under Mottagare väljs vilken enhet och avdelning meddelandet ska skickas till.
- Internmeddelande
  Bockar man för Internmeddelande innebär det att meddelandet skickas till inkorgen, men att man där bara kan läsa det och vid behov *Kvittera* att man läst det. När man kvitterar försvinner meddelandet från inkorgen.

Notera! Vid kvittering av ett meddelande försvinner det från inkorgen, men meddelandet ligger kvar i ärendet med en notering om vem som har kvitterat.

Om Internmeddelande inte bockas för så får den mottagande avdelningen två möjligheter att hantera meddelandet:



Om man väljer Kvittera och bifoga till ärende… så får man välja ett (annat) ärende att bifoga meddelandet till. Skulle man välja samma ärende kommer meddelandet synas två gånger. Meddelandet försvinner därefter från inkorgen.

Väljs Kvittera och radera… så försvinner meddelandet från inkorgen men ligger kvar i ärendet med en notering om vem som har kvitterat.

- Rubrik
  Med en beskrivande rubrik blir det lättare leta efter ett äldre meddelande.
- Meddelande
  Innehållet i meddelandet.

När meddelandet sparas och låses så skickas det och hamnar i inkorgen i *Viva ÄO Aktiva Ärenden-Meddelanden* och sorteras under den avdelning som det är skickat till.



Bild 98 - Sortering i inkorgen

När meddelandet sparas så läggs det under fliken Dokument/kommunicerat i ärendet.

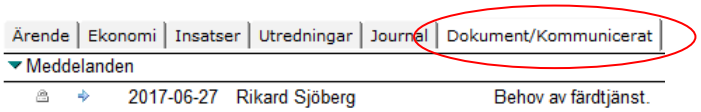


Bild 99 - Meddelanden under Dokument/Kommunicerat

Övriga funktioner och dokument

Journalanteckning

Man kan skapa journalanteckning från ärende, utredning och insats. Anteckningar som skapas från utredning eller insats kopplas till just den utredningen eller insats man står i när anteckningen skapas. Kopplingen finns för att man som handläggare ska kunna se allt som har hänt och dokumenterats kring just den utredning eller insats man är intresserad av.

Klicka på knappen *Skapa/Journalanteckning.*

Om man skapar anteckningen från ärendet visas en fråga om anteckningen ska kopplas till en pågående utredning eller insats. Denna fråga visas inte om man skapar anteckningen från utredning eller insats. Om man i detta läge väljer att koppla anteckningen kommer den att hamna under flikarna i utredningen eller insatsen som anteckningen kopplas till.

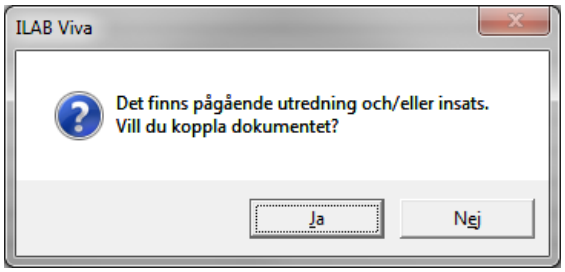


Bild 100 - Koppla anteckning till pågående utredning/insats

För att kunna hitta en specifik anteckning i journalen bör man skriva in Beskrivning, det kan t.ex. vara vad anteckningen gäller. Anteckningens beskrivning kommer synas i journalvyn och gör att det blir lättare att hitta rätt anteckning.

Skriv under aktuella rubriker och spara anteckningen. Frågan om man vill låsa anteckningen visas. Svara *Ja* för att låsa och journalföra anteckningen. Svara *Nej* för att lämna anteckningen som ett arbetsmaterial. Denna visas då i Att göra-listan.

Alla journalanteckningarna visas i fliken Journal i ärendet. Om en anteckning är kopplad till en utredning/insats visas journalanteckningen även där i fliken *Journal*.

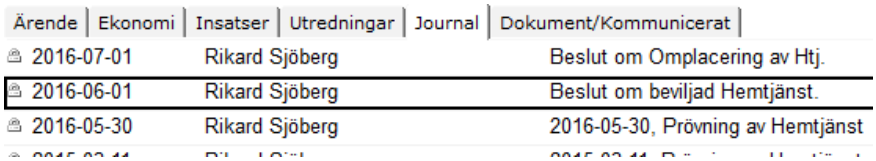


Bild 101 - Journalvy i ärende

Korrigera journalanteckning

Öppna den anteckning som ska korrigeras och klicka på knappen *Skapa-Korrigering.*

Skriv in rättelse/ändring och spara och lås anteckningen.

I journalen visas den korrigerade anteckningen och den tidigare versionen av anteckningen visas under.

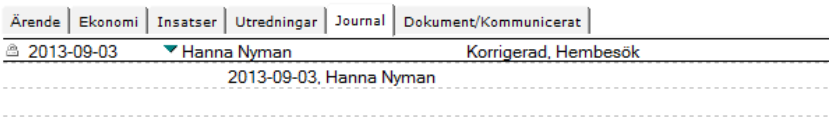


Bild 102 - Journalfliken i utredning/insats

Kopiera journalanteckning

Kopiera inom ärendet

Denna funktion är behörighetsstyrd och det beror på inställningar om man kan utföra den.

Gå till den journalanteckning som ska kopieras och tryck *Hantera – Kopiera dokument*.

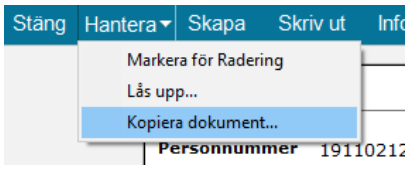


Bild 103 – Kopiera journalanteckning

En dialog visas:

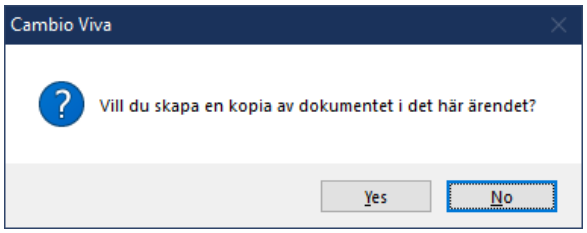


Bild 104 – Fråga

Om man svarar Ja på denna fråga så skapas en kopia på journalanteckningen i samma ärende som man är inne i. Om det finns en pågående utredning eller insats får man en följdfråga om man vill koppla anteckningen till någon av dessa.

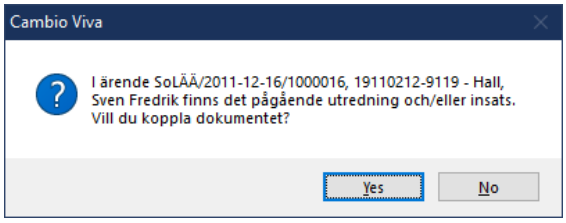


Bild 105 – Fråga om koppling

Om man svarar Ja på denna så kommer ytterligare en dialog där man får välja vilket dokument man vill koppla det till. Svarar man Nej kommer det inte göras någon koppling och journalanteckningen hamnar endast i ärendet.

Journalanteckningen som kopieras kommer att skapas som ett arbetsmaterial. Man måste gå in och aktivt redigera och spara den kopierade anteckningen för att den ska sluta vara ett arbetsmaterial.

Kopiera journalanteckning till ett annat ärende

Denna funktion är behörighetsstyrd och det beror på inställningar om man kan utför den.

Gå till den journalanteckning som ska kopieras och tryck *Hantera – Kopiera dokument*.

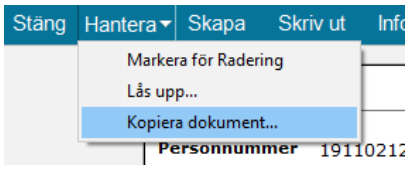


Bild 106 – Kopiera journalanteckning

En dialog visas:

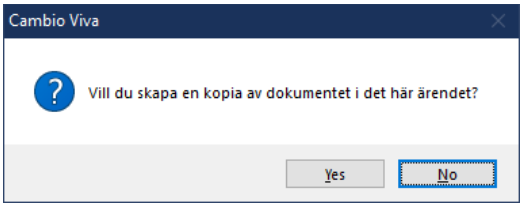


Bild 107 – Fråga

Svarar man Nej på denna fråga så kommer en ny dialog där man får välja vilket ärende som journalanteckningen ska kopieras till.

Sök upp den person som anteckningen ska gälla, välj ärende och tryck OK.

Om det finns en pågående utredning eller insats får man en följdfråga om man vill koppla anteckningen till någon av dessa.

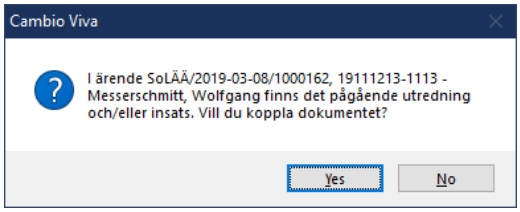


Bild 108 – Fråga om koppling

Om man svarar Ja på denna så kommer ytterligare en dialog där man får välja vilket dokument man vill koppla det till. Svarar man Nej kommer det inte göras någon koppling och journalanteckningen hamnar endast i ärendet.

Journalanteckningen som kopieras kommer att skapas som ett arbetsmaterial. Man måste gå in och aktivt redigera och spara den kopierade anteckningen för att den ska sluta vara ett arbetsmaterial.

Registerkort

Komplettera information

Öppna registerkortet från ärendet via knappen *Gå till-Registerkort*.

I registerkortet visas den information som finns om brukaren. För att komplettera kortet med information om brukaren klickar man på *Redigera*.

Postadress hämtas från folkbokföringen.

Om man fyller i Använd Alternativ adress kommer den att ersätta folkbokföringsadressen och används då som aktuell adressinformation vid exempelvis utskrifter och kommuniceringar som görs i Viva.

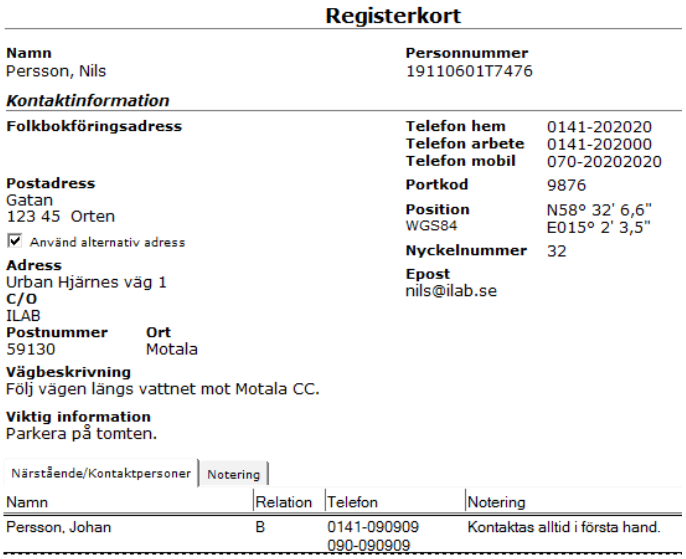


Bild 109- Rutan Alternativ adress ersätter postadress

Position används för att fylla i koordinaterna till en brukares adress för att kunna visa kartposition i ett integrerat system. Man kan då få vägbeskrivning till brukaren.

Registrera närstående/kontaktperson

Klicka på knappen *Skapa – Närstående/Kontaktperson…*

I dialogen som öppnas skrivs kontaktinformation i fälten. Klicka sedan *OK*.

Kontakterna som registreras visas i fliken Närstående/Kontaktpersoner. Dubbelklicka på kontakten för att se all kontaktinformation eller för att lägga till, ändra eller ta bort information.

För att radera en kontakt väljer man knappen *Hantera – Radera Närstående/Kontaktperson.*

Bevakning

En bevakning går att skapa från de flesta dokument i ett ärende. Man kan skapa en bevakning av vilken anledning som helst, men den har alltid en koppling till en brukare. Bevakning används ofta för att påminnas om att uppföljning ska göras ett visst datum.

Notera! En bevakning länkar alltid till det dokument som den skapas ifrån, så om t.ex. en uppföljning på en insats ska göras är det bäst att skapa bevakningen från insatsdokumentet.

Välj *Skapa – Bevakning…* i det dokument som ska bevakas.

- Bevakningsdatum
  Datumet som ska bevakas och som syns i *Mina Bevakningar*. I denna vy syns alltid bevakningen oavsett datum, men har datumet gått över tiden blir texten röd.
- Visa i min Att Göra-lista
  Bockas denna för så hamnar bevakningen även i Att-göra-listan från det datum som väljs i rutan under. Bevakningen tas bort i listan när man tar bort ”huvudbevakningen”.
- Behörighet
  När man väljer Allmän (rekommenderas) kan alla behöriga till ärendet se bevakningen i ärendet. Väljs Privat kan bara den som gjort bevakningen se den.
- Notering
  Beskrivning av bevakningen.

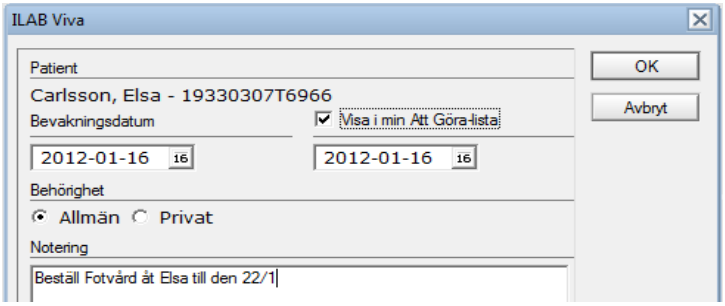


Bild 110-Bevakning

Hitta sina bevakningar

Bevakningarna kan nås bland annat i startportalerna och i högermenyn. Om man klickar på *Mina bevakningar* så listas alla bevakningar som man skapat.

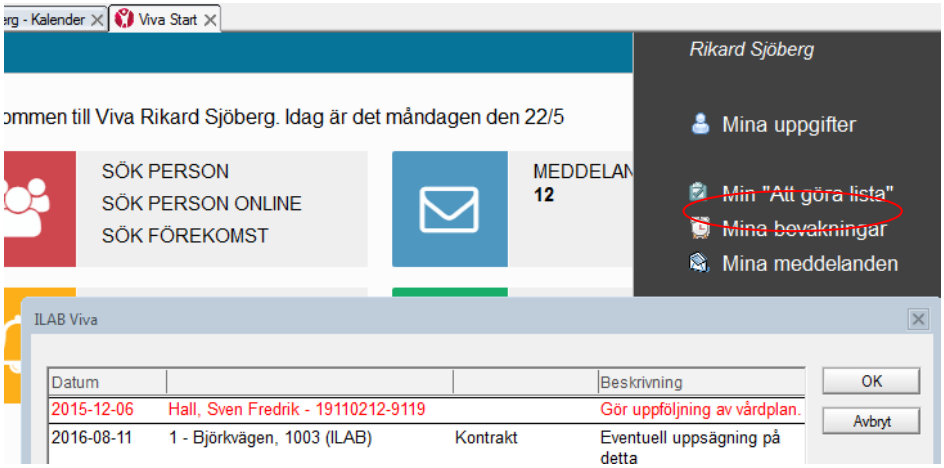


Bild 111 – Mina bevakningar i högermenyn

Markera och klicka *OK* eller dubbelklicka på bevakningen för att visa den.

I dialogen som öppnas kan man i rullisten under Gå till välja att gå till det bevakade dokumentet eller åtagandet. Ska bevakningen raderas så kryssar man i rutan vid Radera.

Från ärendet har man åtkomst till alla bevakningar som registrerats på brukaren via knappen *Information-Bevakningar-* + underval.

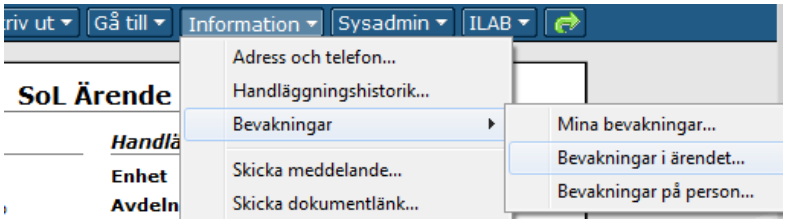


Bild 112 – Bevakningar i ärendet

Registrera avvikelse

För att kunna registrera en avvikelse i Viva myndighet så måste detta vara inställt av en systemadministratör. Innehållet i en avvikelse styrs av verksamheten och ser olika ut beroende på inställningar. Avvikelsen beskriven nedan är endast ett exempel.

En avvikelse skapas alltid med utgångspunkt från en brukares ärende genom att trycka *Skapa – Avvikelse*.

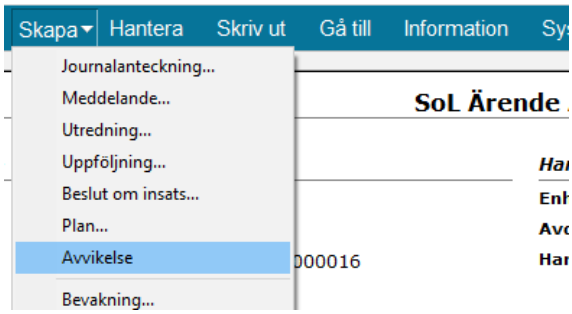


Bild 113 – Skapa en avvikelse

Fyll i avvikelsen enligt anvisning från verksamheten.

Längst ner på avvikelsen kan man ange den som är ansvarig för utredning eller uppföljning av avvikelsen. Beroende på inställningar kan denna person vara förifylld, i annat fall får man ange en person.

I vissa fall kan man även ange fler personer som är medansvarig för en utredning eller en uppföljning. Ange även dessa om det är aktuellt och spara sedan avvikelsen.

Bilaga

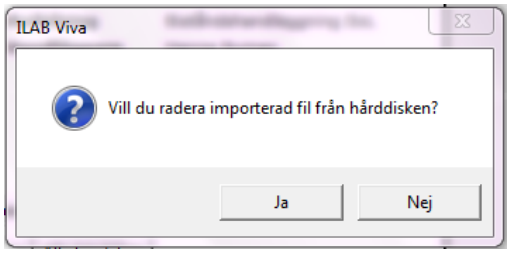
Används för att bifoga ett skannat dokument eller annan fil i ärendet.

Skapa Bilaga

Stå i aktuellt ärende och välj *Skapa-bilaga…*

Leta reda på filen som ska infogas. Markera och klicka *Öppna*.

En fråga om filen ska raderas från hårddisken visas. Svarar man *Ja* kommer dokumentet/filen att raderas när bilagan är sparad i Viva. Svarar man *Nej* kommer dokumentet att finnas kvar på hårddisken när bilagan är sparad.



Ange *Namn* och *Kategori* i bilagedokumentet som skapats.

Klicka på *Spara* och svara *Ja* på frågan om bilagan ska låsas/signeras.

Beroende på vilken kategori som väljs så läggs bilagan i olika flikar i ärendet.

Skicka en bilaga till en mottagare

Om brukaren har en bilaga i sitt ärende går det att skicka denna bilaga genom ett Vivameddelande till valfria personer enligt beskrivning på sidan 52 ovan.

Öppna bilagan under Dokument/Kommunicerat i ärendet.

Tryck Hantera – Skapa meddelande…

Ett meddelande skapas med bilagan bifogad till meddelandet. Fyll i nödvändig information och skicka meddelandet.

Skapa blanketter/dokument

Denna funktion används för att skapa Wordblanketter eller andra typer av dokument i ett ärende. Blanketterna skapas utifrån ärendet och lagras vid behov även i ärendet.

En systemansvarig inom verksamheten måste lägga in mallar i Viva för att kunna skapa dokument, t.ex. olika typer av brevmallar.

För att skapa ett nytt dokument, öppna aktuellt ärende och välj alternativet *Skapa-Dokument*...

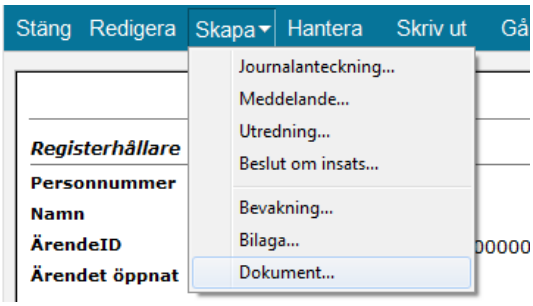


Bild 114- Skapa/Dokument från ärendet

I dialogen väljs det dokument man vill skapa. Markera dokumentet och tryck *OK*.

Dokumentet öppnas och information från ärendet som kopplats till dokumentet skrivs in automatiskt, t.ex. namn, adress, handläggare m.m.

När dokumentet är färdigt, tryck *Spara & Stäng*. Frågan om dokumentet ska låsas visas. Vid *Ja* låses dokumentet, vid *Nej* blir dokumentet ett arbetsmaterial.

Sparade och även signerade dokument visas under fliken Dokument/Kommunicerat i ärendet. Beroende på inställningar kan dokumentet även visas under andra flikar.



Bild 115 - Sparat dokument i ärendet

Flaggning

Flaggning på insats är en funktion som en administratör måste ställa in.

En insats kan flaggas manuellt av en handläggare som en påminnelse till sig själv eller andra om att en insats ska uppmärksammas.

Insatsen kan också få en flaggning genom att någon inom verkställigheten vill uppmärksamma handläggaren på någon händelse i verkställigheten. Det kan t.ex. vara att en ny genomförandeplan är upprättad eller att en journalanteckning är gjord. När insatsen flaggas på detta sätt så följer även dokumentet som har flaggats med och visas under en egen flik, Rapportering, i insatsen.

Flaggningarna har en egen vy i aktiva och kan därför fungera som en liten inkorg eller kom-ihåg.

Skapa flaggning

Öppna den insats som ska flaggas.

Klicka på knappen *Redigera*. Sedan knappen *Hantera-Egenskaper-Flaggad*.

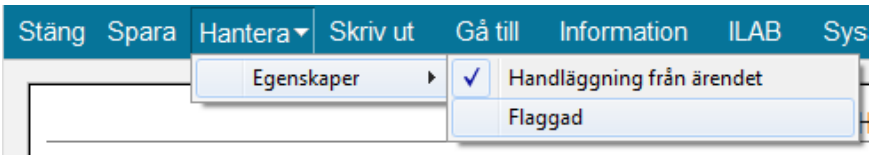


Bild 116 - Flaggning av insats

Skriv in ett Flaggningsmeddelande. Detta meddelande kommer visas när flaggningen raderas.

När en insats är flaggad visas en grön flagga längst upp i insatsdokumentet.



Bild 117 - Flaggad insats

Flaggade insatser – Att åtgärda

Alla flaggade insatser, både de som är flaggade från utförare och de som är flaggade av handläggare visas i en egen vy i aktiva.

Öppna *Aktiva ärenden*. Välj *Att åtgärda-Flaggade insatser* överst i vänstermenyn.



Bild 118 - Flaggade insatser i aktiva

Flaggade insatser visas sorterade per ansvarig handläggare för insatsen. När en insats är flaggad visas den gröna flaggan även i vyn.

För att läsa eventuell överrapportering från utförare öppna aktuell insats i vyn.

Under fliken Rapportering visas de dokument/anteckningar som rapporterats från utförare.



Bild 119 - Fliken rapportering i insats

Ta bort flaggning

Från insats

Klicka på knappen Redigera. Välj sedan *Hantera – Egenskaper – Flaggad*.

Frågan om flaggningen ska tas bort visas. I denna dialog visas det flaggningsmeddelande som eventuellt finns. Svara *Ja* för att ta bort flaggningen.

Flaggan försvinner från insatsen och i *Att åtgärda – Flaggade insatser* i aktiva.

Från aktiva

Markera insatsen som ska flaggas av. Klicka på flaggknappen  som visas i funktionsknappsfältet.

Frågan om du vill ta bort flaggningen visas. I denna dialog visas det flaggningsmeddelande som eventuellt finns. Svara *Ja* för att ta bort flaggningen.

Insatsen försvinner från *Att åtgärda-Flaggade insatser* och flaggan tas även bort i insatsdokumentet.

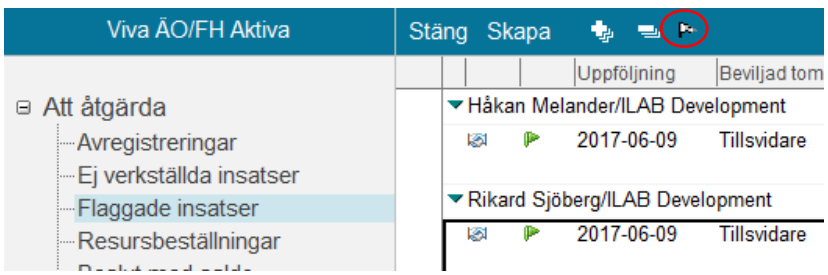


Bild 120 - Flagga av från aktiva

Skriva ut

För att skriva ut olika typer av dokument väljs funktionsknappen *Skriv ut*, och sedan ett val under knappen. Valmöjligheterna under denna knapp beror till en stor del i vilket dokument man befinner sig.

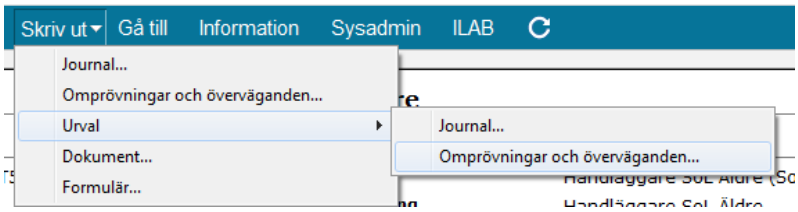


Bild 121 - Val under Skriv ut-knappen

Notera! Man kan i alla lägen välja att *Förhandsgranska* istället för att skriva ut på papper. Detta väljs i dialogen som följer efter att man har gjort sitt val.

Skriv ut – Journal...

Det går att skriva ut alla journalanteckningar eller ett urval av anteckningarna baserat på en eller flera rubriker. Det går också att skriva ut enskilda journalanteckningar.

Öppna ärendet. Klicka sedan på knappen *Skriv ut*. För att skriva ut hela journalen väljs alternativet *Journal*.

För att göra ett urval, välj alternativet *Urval*.
I dialogen som öppnas kan man göra ett urval på Datum och även Rubriker. Välj vilken Sortering som ska användas och klicka sedan *OK* för att skriva ut alternativt förhandsgranska.

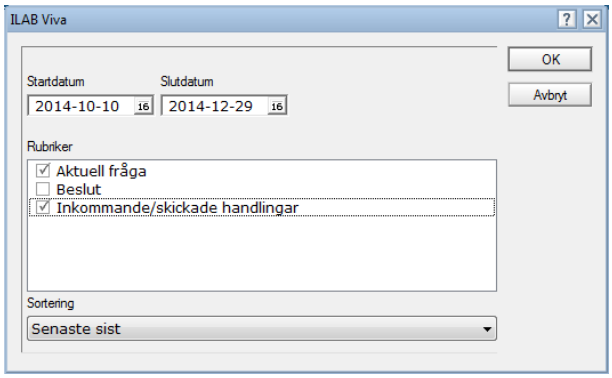


Bild 122 - Urval av journalanteckningar

Om utskrift av journal görs med utgångspunkt från en utredning eller insats kommer enbart de journalanteckningar som är kopplade till dessa med i en utskrift.

Skriv ut – Omprövningar och överväganden...

Skriver ut alla omprövningar (och överväganden) som har gjorts i ärendet. Om man vill skriva ut en enskild omprövning öppnar man respektive dokument och skriver ut därifrån.

Skriv ut – Urval...

Här kan man välja vilka rubriker i respektive dokument man vill skriva ut. Det går att välja en eller flera rubriker.

Skriv ut – Dokument...

Används för att skriva ut alla eller valda dokument under en viss tidsperiod i ärendet. I följande dialog får man välja tidsperiod, och efter det vilken typ av dokument som ska skrivas ut.

Skriv ut – Formulär...

Används för att skriva ut ett dokument så som det ser ut på skärmen. Kan t.ex. användas när andra utskriftsmöjligheter inte finns.

Skriv ut – Visa i ordbehandlare...

Denna utskriftsmöjlighet visas när man står i en insats, utredning eller omprövning och öppnar dokumentet i en ordbehandlare (t.ex. Word). Det förutsätter att det finns en mall för att kunna skriva ut i en ordbehandlare. Mallen skapas av en systemadministratör.

Flikar

Fliken Notering

Under fliken Notering kan man göra noteringar i ärendet. Man ska inte skriva journalanteckningar här utan endast saker som ligger utanför journalen.

Verksamheten väljer om denna flik ska finnas eller inte.

Fliken Alla händelser

Under fliken Alla händelser kan man få en översikt på allt som har hänt i ärendet, visat i kronologisk ordning. Ett bra sätt att få en överblick i ett ärende.

Felanmälan

Om något inte fungerar i Viva eller om man har gjort något fel som man själv inte kan åtgärda så finns det möjlighet att skapa en felanmälan. När man gör en felanmälan står man alltid i det dokument där felet har uppstått. Eftersom felanmälan får en koppling till detta dokument underlättar det för systemadministratören som tar emot felanmälan.

Stå i aktuellt dokument och välj *Sysadmin-Anmäl fel.*

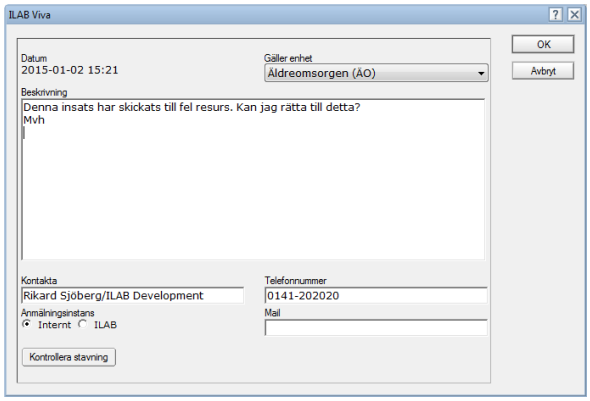


Bild 123 – Felanmälan

Fyll i enhet och beskrivning av felet. När man trycker *OK* skickas felanmälan till systemadministratören som då också får en länk till dokumentet som felanmälan gjordes ifrån. Detta gör att man aldrig behöver skriva vilket dokument eller brukare som felet gäller för.

Personliga uppgifter, Frånvaro/vidarebefordran m.m.

Alla inställningar som beskrivs nedan beror på vilken behörighet man har och kan därför visas annorlunda än vad som beskrivs i handledningen.

Som användare kan man själv bland annat ändra sina personliga uppgifter och ställa in om man är frånvarande och om meddelanden ska vidarebefordras till någon annan. Detta görs från högermenyn genom att trycka på *Mina uppgifter*.



Bild 124 - Administrera egna uppgifter

I dialogen som öppnas kan man ändra sina personliga uppgifter:

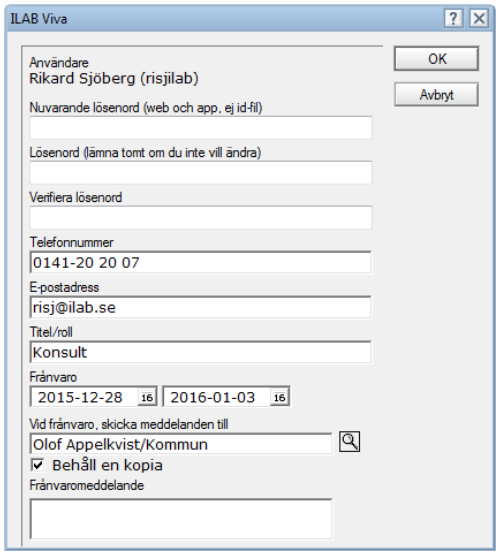
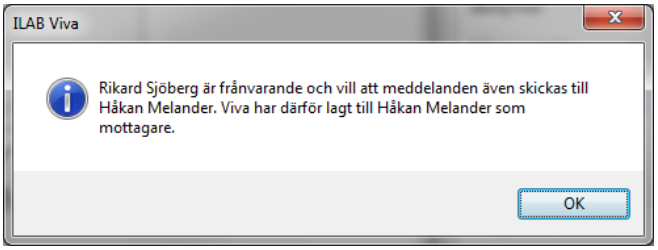


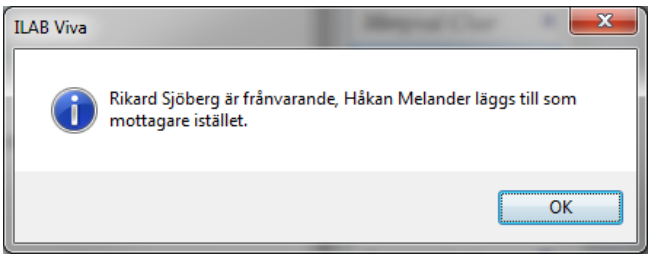
Bild 125 – Dialog för att ändra personliga uppgifter.

Nuvarande lösenord	Anges om man vill ändra sitt lösenord. Observera att detta lösenord endast gäller för Vivas Webblösning samt för ILABs app för verkställigheten, ”Viva Omsorg”. Lösenordet för att logga in i klienten på datorn påverkas inte.
Lösenord	Nytt lösenord om man önskar byta. Se texten ovan. Verifiera lösenordet i rutan under och tryck OK.
Telefonnummer Titel/roll E-postadress	Dessa uppgifter finns i användardokumentet och används framförallt i blanketter och utskrifter för att automatiskt fylla i användarens uppgifter i t.ex. en brevmall eller utskrift av en utredning.
Frånvaro	Om man ska vara frånvarande under en period (t.ex. för semester, tjänstledighet eller annat) anges tiden för frånvaron här. När man skapar ett meddelande och väljer en person som är frånvarande så kommer det upp en notering om att personen är frånvarande.

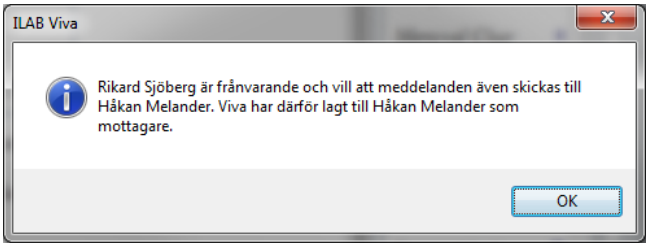


Vid frånvaro, skicka meddelande till	Val av person som meddelandet ska skickas till när man är frånvarande
Behåll en kopia	Bockas för om meddelandet även ska skickas till den som är frånvarande.

Ej förbockat:



Förbockat:

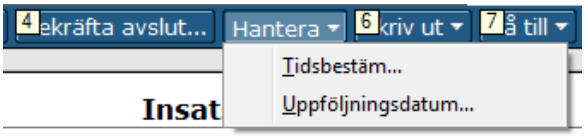


Frånvaromeddelande — När man är frånvarande och väljs som mottagare till ett meddelande så visas det som är skrivet här.

Tips och Snabbkommandon

Att använda snabbkommandon på tangentbordet är ett bra sätt att gör sitt arbete snabbare och smidigare. Tryck och håll kvar knapparna i den ordningen som står nedan. Oftast fungerar dessa snabbkommandon även i andra program.

Ctrl + A	Markerar all text i ett dokument eller område där markören står.
Shift + Piltangent	Markerar texten från markörens position i den riktning man trycker på piltangenterna.
Ctrl + C	Kopierar markerad text.
Ctrl + X	Klipper ut markerad text.
Ctrl + V	Klistrar in markerad text.
Ctrl + F	Öppnar sökfunktionen i Viva. Man söker på all text i markerad vy (det ställe man senast har tryckt på).
Ctrl + P	Öppnar utskriftsdialogen. Används t.ex. om man vill skriva ut listor som visas på skärmen. Om man vill skriva ut enskilda poster kan man markera dessa i vänsterkanten med en bock.
Tab-tangent	Trycker man denna så hoppar man till nästa fält i ett formulär.
Shift + Tab	Hoppa till föregående fält i ett formulär.

Alt + siffra *Detta arbetssätt är bra om man vill undvika att använda musen för att klicka sig fram i Viva.*	Om man trycker tangenten ”Alt” så tänds siffror längst uppe vid funktionsknapparna.  Siffran man trycker på (på tangentbordet) aktiverar funktionen vid siffran. Finns det en undermeny så öppnas den. Man kan då trycka (på tangentbordet) på bokstaven som är understruken för att aktivera funktionen. Alternativt kan man pila ner till aktuell funktion och trycka på enter-knappen. 
Esc-tangent	Stänger ner den aktiva vyn/fliken som man tittar på. Den senaste aktiva vyn/fliken visas istället. Om man vill stänga alla aktiva flikar är detta en effektiv metod.

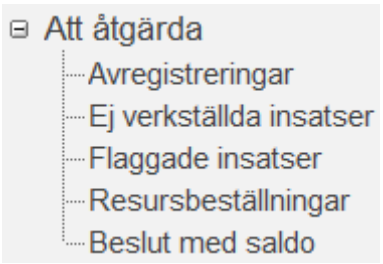
Översikt i Viva - Vänstermenyn

Mycket av den information som man behöver som handläggare kan man hitta i vänstermenyn i Viva ÄO Aktiva.

I detta avsnitt gås de viktigaste delarna i vänstermenyn igenom uppifrån och ner.

Att åtgärda

I regel är det bra att titta under *Att åtgärda* dagligen. Det kan finnas information som är viktig för både handläggare och enhetschefer.



Avregistreringar

Här hamnar alla brukare som av någon anledning blivit avregistrerade från befolkningsregistret. Det vanligaste är att brukaren har avlidit, men det finns andra orsaker, t.ex. att brukaren har utvandrat.

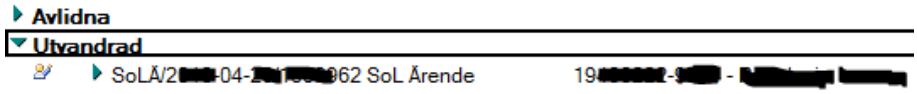


Bild 126 – Avregistreringar

Från denna vy får man endast information om att brukaren inte finns i befolkningsregistret längre. För att avsluta ärendet måste man gå till ärendet och avsluta därifrån. Se avslut av ärende sid. 48.
För att brukaren ska hamna i denna vy krävs det att det finns ett ärende. Om en handläggare redan hunnit avsluta ärendet innan Viva har uppdaterats med information från befolkningsregistret så kommer inte informationen hit.

Viva uppdateras vanligtvis med information från befolkningsregistret en gång i veckan.

Ej verkställda insatser.

Här listas alla insatser som inte är verkställda. Eftersom insatserna styr både statistik och avgifter i Viva så är det viktigt att insatserna verkställs i Viva när de verkställs i verkligheten.

Insatserna listas efter insats och hur många dygn det har gått sedan beslutet togs, sorterat på olika tidsperioder. En hus-ikon visar att ett beslut om insats är taget, men att beställning inte har skickats. I detta fall ligger det på handläggaren att skicka en beställning eller ta hand om insatsen på annat sätt.

En pil visar att en beställning på insatsen är skickad. I detta fall så ansvarar verkställigheten för att ta hand om insatsen eller meddela en ansvarig om varför den inte går att verkställa.

Oavsett anledning till att en insats inte är verkställd är så är det viktigt att ta reda på fakta så att eventuella problem kan åtgärdas.

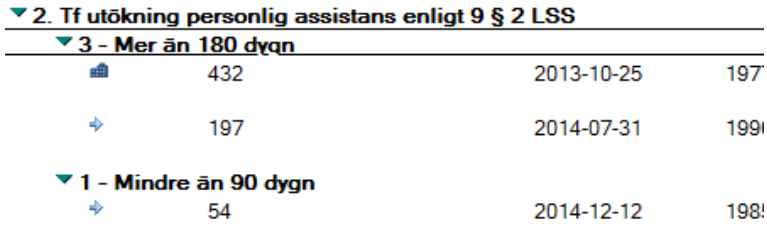


Bild 127 - Ej verkställda insatser

Flaggade insatser

Alla insatser som är flaggade visas här, sorterade på handläggare. För mer information gällande flaggning av insats, se *Flaggning* sid. 65.

Meddelanden

Meddelanden som skickats internt från en avdelning till en annan avdelning inom myndigheten. Man ser endast meddelanden gällande brukare som man har behörighet till. För mer information, se *Skicka [Brukar-]meddelande* inom myndigheten, sid. 56.

Ärenden

Här sorteras alla ärenden man har behörighet att se beroende på vilket underval man gör. Utöver standardval kan man få extra sorteringar genom att aktivera *Valfri gruppering* i ärendet, t.ex. förvaltningstillhörighet eller personkrets. Detta är en inställning som görs av systemadministratör.

Utredningar

Används för att sortera och hitta de utredningar som ännu inte är avslutade för brukarna. Man kan även få en överblick på vilken utredningstid utredningarna har under sorteringen *Utredningstid.*

Insatser – Ej verkställda

Eftersom insatserna påverkar så mycket i systemet är det viktigt att som handläggare se till att det är rätt status på insatserna.

Under *Insatser – Ej verkställda* kan man sortera på *Handläggare* och få en överblick över alla insatser som inte är verkställda och hur lång tid det har tagit sedan beslutet fattades.

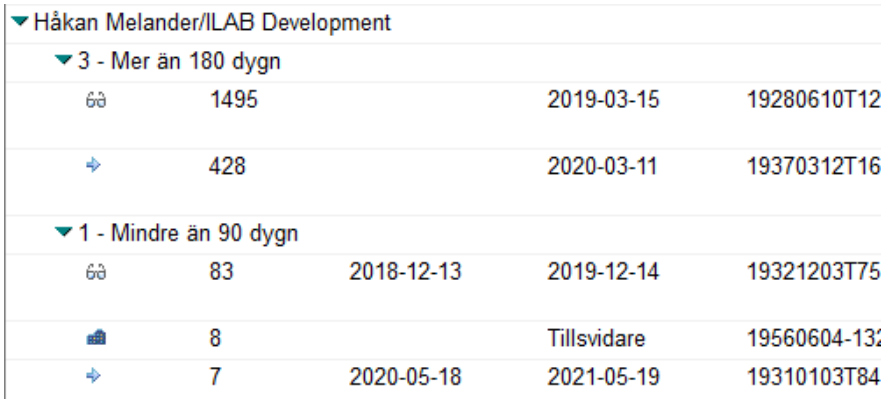


Bild 128 - Överblick av insatser för en handläggare.

Vyn ovan är sorterad på handläggare och man kan se att 1 insats är beslutad men inte beställd (hus-ikon). Man kan även se att två insatser är beställda men inte verkställda (pil).
Insatser som har en glasögonikon ( ) är uppföljda, men sedan är det inte taget något beslut på dem. De är förmodligen fortfarande verkställda.

Kolumnen Antal Dygn visar hur lång tid det har tagit sedan beslutet har tagits,

Under kolumnen Utförs av ser man vilken resurs det är som utför en insats. Det är viktigt att det är rätt resurs som är inställd att utföra insatsen eftersom det påverkar både bokföring och vem som får beställningar gällande insatsen.

Rutiner för handläggare och chefer

Här följer en kort lathund på vad man som handläggare eller ansvarig chef rutinmässigt bör göra dagligen i Viva utöver sedvanlig handläggning.

I Viva Portal eller under *Personligt* i *Viva ÄO Aktiva*

- Titta i *Min ”Att-göra-lista”* för att se om det finns dokument som behöver åtgärdas.
- Titta i *Mina Bevakningar*.
- Titta i *Mina meddelanden.*

Funktionsbrevlåda* i Viva Portal eller *Viva ÄO Aktiva

- Titta i *Inkorg*

Under *Att åtgärda* i *Viva ÄO Aktiva:*

- Kontrollera Avregistreringar.
- Kontrollera *Flaggade insatser.*

Under *Meddelanden* i *Viva ÄO Aktiva*

- Titta om det finns aktuella meddelanden från andra avdelningar.

Under *Insatser* i *Viva ÄO Aktiva:*

- Kontrollera status på alla insatser under aktuell handläggare för att se om det finns insatser som inte är beställda eller verkställda.