



InfoSolutions
Connecting Healthcare

Användarmanual för e-Brev v4



Innehållsförteckning

1.	Syfte	3
2.	Ansvar	3
3.	Så fungerar e-Brev	3
4.	Innan du börjar skicka e-Brev	3
5.	Kvittens på utskrivet e-Brev	5
6.	Utkorg e-Brev	5
7.	Tömning av <i>Utkorg e-Brev</i>	5
8.	e-Brev via Kivra	6
9.	e-Brev med bilagor	6
10.	Hur ser dokumentet ut när det når patienten?	6
11.	Frågor och svar om e-Brev	7
11.1.	Digitala utskick (Kivra)	7
11.2.	Fysiska utskick	7
11.3.	Utskick från TakeCare	9
11.4.	Utkorg e-Brev	10
11.5.	Övriga frågor	11
12.	Support	12

1. Syfte

Information om hur kunder använder e-Brev version 4.

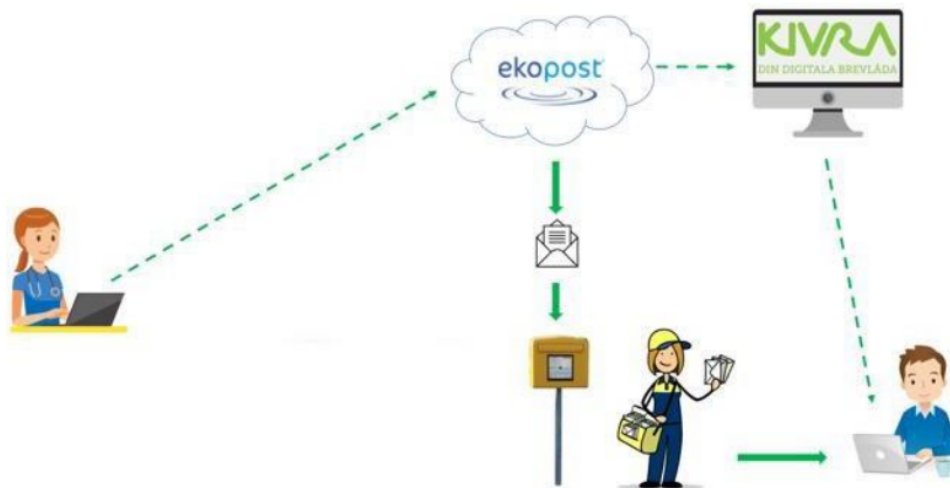
2. Ansvar

Infosolutions ansvarar att för att dokumentet uppdateras.

3. Så fungerar e-Brev

Det dokument du skapar i TakeCare skrivs ut via en virtuell skrivare. Tjänsten e-Brev ser därefter via personnumret om patienten har en Kivra-brevlåda eller inte och dokumentet skickas:

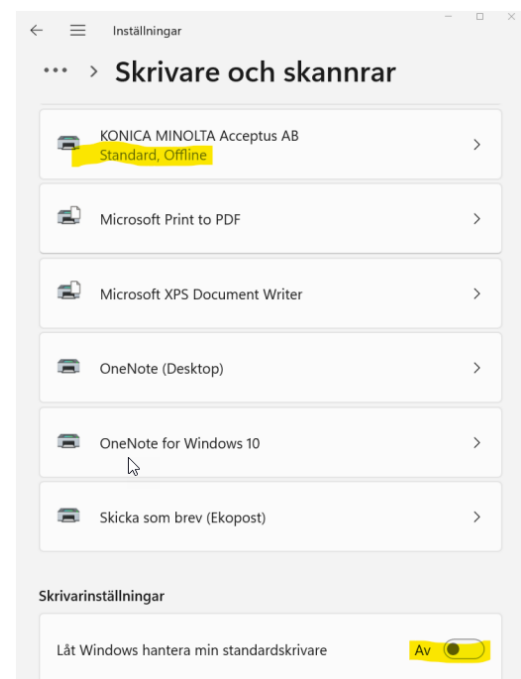
- **Till patientens digitala brevlåda (Kivra)** – Om patienten har en Kivrabrevlåda.
- **Till patientens fysiska brevlåda** – Om patienten inte har en Kivra- brevlåda. Då går utskicket i stället till ett tryckeri, där en sluten maskinell process hanterar utskrift, kuvertering och frankering. Brevet lämnas därefter till postdistributör för utdelning till patientens fysiska brevlåda.

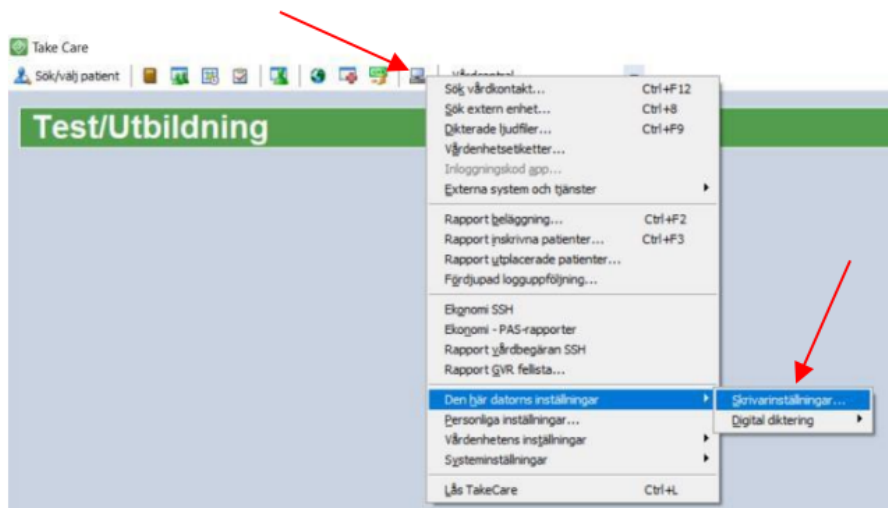


4. Innan du börjar skicka e-Brev

Innan du börjar skicka dokument via e-Brev är det viktigt att dina skrivarinställningar är rätt på din dator och i TakeCare, Gör så här:

1. Under datorns inställningar, välj Bluetooth och enheter.
2. Klicka vidare till Skrivare och skannrar
3. Se till att en fysisk skrivare på er mottagning är vald som standardskrivare.
OBS! Skicka som brev (Ekopost) får **INTE** vara vald som standardskrivare. Om ni använder Windows 11 ska inställning för "Låt Windows hantera min standardskrivare" vara "Av".
4. I TakeCare Gå in på Systemmenyn och välj Den här datorns inställningar/ Skrivarinställningar.

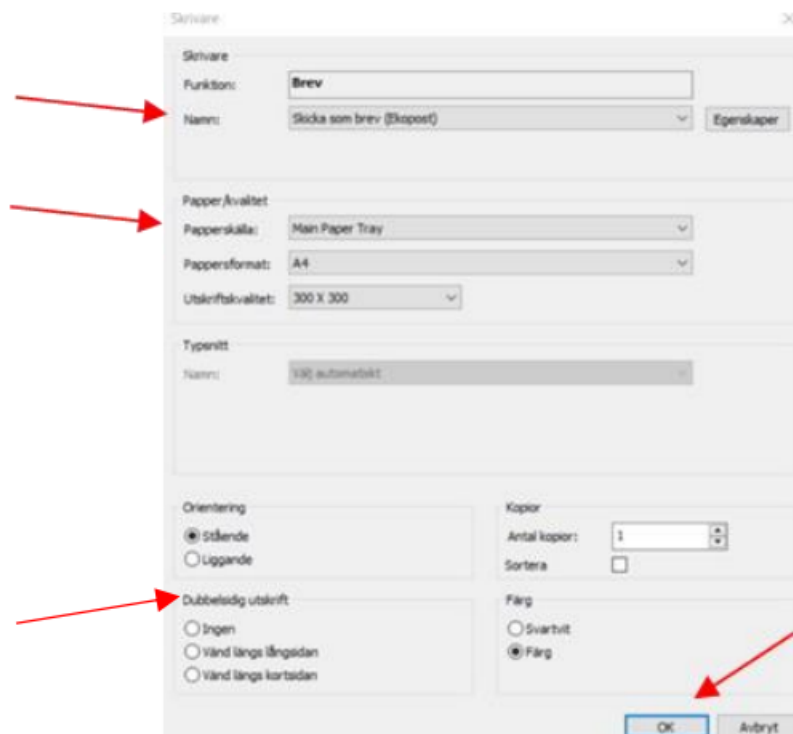




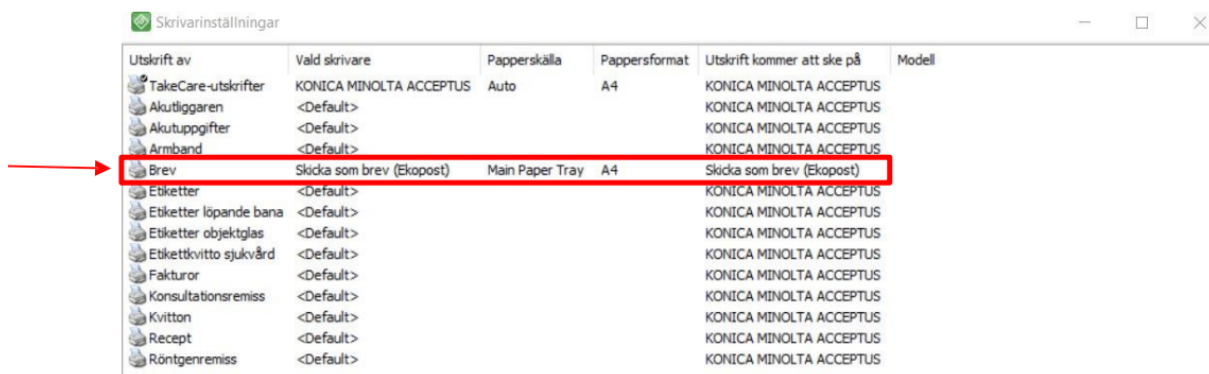
5. Dubbelklicka på *Brev*



6. I fältet *Namn*, välj *Skicka som brev (Ekopost)*. I fältet papperskälla, välj *Main paper tray*. Säkerställ att inget val är gjort under dubbelsidig utskrift. Klicka på OK.



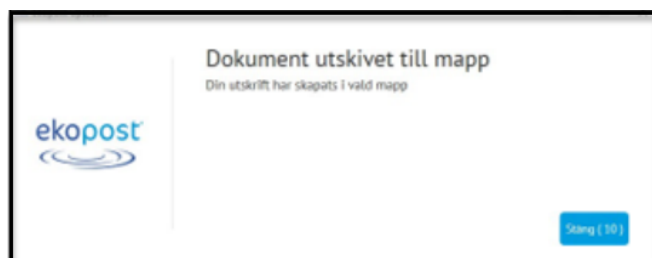
7. Nu ska Skrivarinställningarna se ut så här och alla Brev och Kallelser kommer nu att skickas via e-Brev.



8. Om mottagningen även vill skicka patientfakturor från TakeCare via e-Brev dubbelklickar ni på Fakturor och gör samma skivarinställningar där.

5. Kvittens på utskrivet e-Brev

När du skriver ut ett dokument från TakeCare får du en kvittens på att utskriften har skickats till den virtuella skrivaren. Du behöver inte vänta på nedräkningen utan kan stänga kvittensen genom att klicka på "Stäng".



6. Utkorg e-Brev

När den virtuella skrivaren har skrivit ut dokumentet hamnar det i *Utkorg e-Brev* – mappen där alla dokument som skrivits ut via den virtuella skrivaren mellanlandar. Alla dokument generas till pdf-format.

Utkorg e-Brev töms automatiskt och regelbundet på sitt innehåll.

Följande är viktigt för att e-Brev ska fungera optimalt:

- Kontrollera att Utkorg e-Brev är tom i slutet av dagen:
- Starta om datorn minst två gånger i veckan, helst dagligen.



7. Tömning av Utkorg e-Brev

Utkorg e-Brev töms olika snabbt beroende vad man som mottagning har bestämt gällande tömningstid.

- **Direkt tömning** – Utkorg e-Brev töms direkt.
- **Förlängd tömningstid** – Utkorg e-Brev töms efter 10 minuter.

Om din mottagning har e-Brev med förlängd tömningstid kan du som användare:

- **Kontrollera ett utskick** – Öppna *Utkorg e-Brev* och öppna sedan det dokument du vill kontrollera, i valfri pdf-läsare. OBS: Var noga med att stänga dokumentet när du är klar, då öppna brev hindrar tömning av *Utkorg e-Brev*.
- **Ångra/radera ett utskick** – Öppna *Utkorg e-Brev* och markera det dokument du vill radera. Högerklicka och välj "Ta bort".
- **Skriva ut fysiskt brev från Utkorg e-Brev** – Öppna *Utkorg e-Brev* och öppna sedan det dokument du vill skriva ut. Välj att skriva ut dokumentet på din lokala skrivare. OBS: För att

utskicket inte ska gå iväg även via e-Brev måste du manuellt radera dokumentet från *Utkorg e-Brev*.

8. e-Brev via Kivra

Om man vill att brevet ska skickas via Kivra behöver ni klicka i rutan *Inkludera patientens personnummer i sidhuvud för* att personnumret ska komma med. Detta görs i brevmallen men går även att göra per patient.

9. e-Brev med bilagor

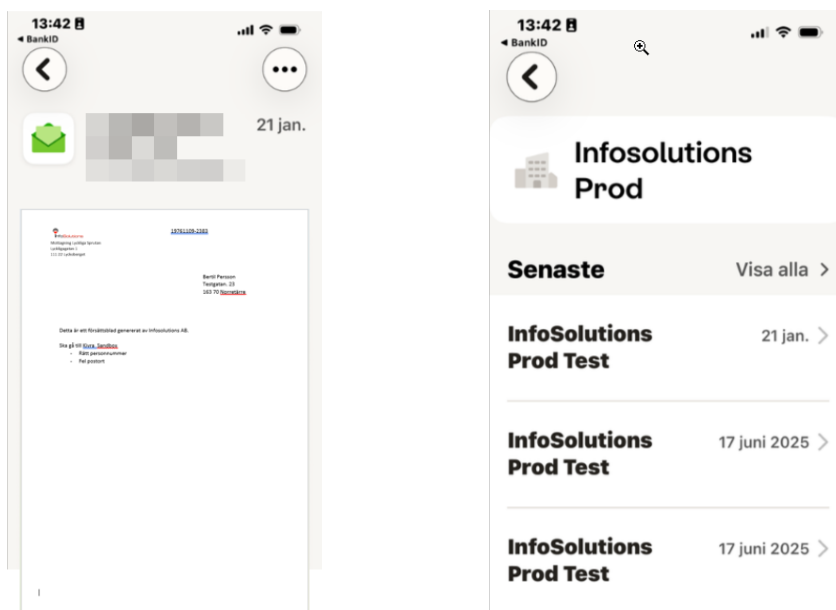
Det går inte att bifoga bilagor i form av till exempel word- eller pdf-dokument till ett TakeCare-utskick med tjänsten e-Brev. Men mottagningens lokala systemadministratör (LSA) kan hjälpa till att skapa ett fält för extra text i kallelser vid behov.

För mer information kring detta, kontakta din lokala systemadministratör (LSA).

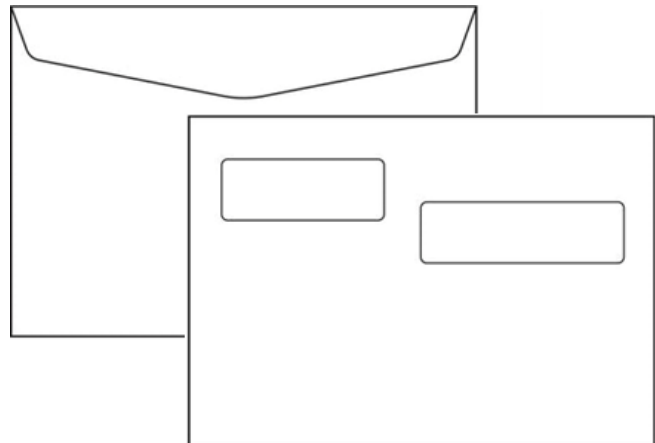
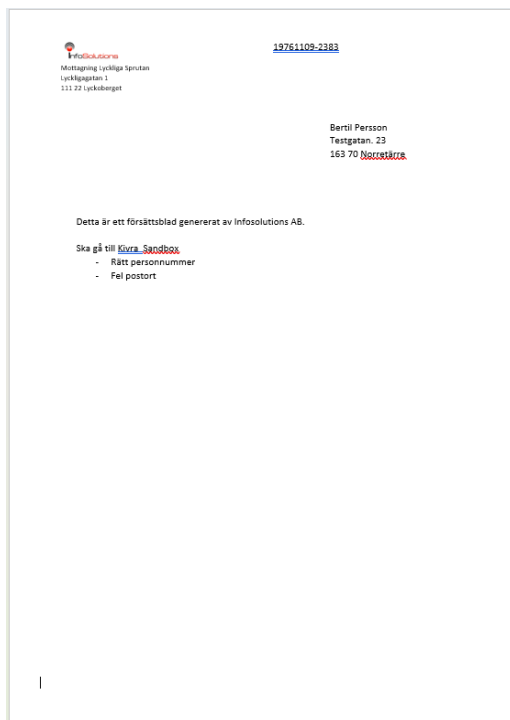
10. Hur ser dokumentet ut när det når patienten?

Dokumentet (brev, kallelser och fakturor) ser ut precis som vanligt när de når patienten.

Via Kivra



Via posten



11. Frågor och svar om e-Brev

11.1. Digitala utskick (Kivra)

Hur vet patienten att det kommit ett utskick till Kivra?

Vi rekommenderar att ni informerar era patienter att de nu kan förvänta sig brev och kallelser i sin Kivra-brevlåda. Information om hur man hanterar sina inställningar i Kivra-brevlådan hittar patienten i Kivra-appen.

Kan barn ta emot post i Kivra?

Barn under 16 år kan inte få sina brev och kallelser via Kivra. De kommer alltid att skickas fysiskt. Men med tjänsten e-Brev slipper mottagningen hanteringen av dessa utskick. Hanteringen sker i stället maskinellt på tryckeri. Man kan skaffa en Kivra-brevlåda från och med att man fyllt 16 år. Mellan 16–18 år krävs godkännande av vårdnadshavare för att få en Kivra-brevlåda.

11.2. Fysiska utskick

Behöver vi tillhandahålla kuvert för fysiska utskick?

Nej, kuvert ingår i tjänsten.

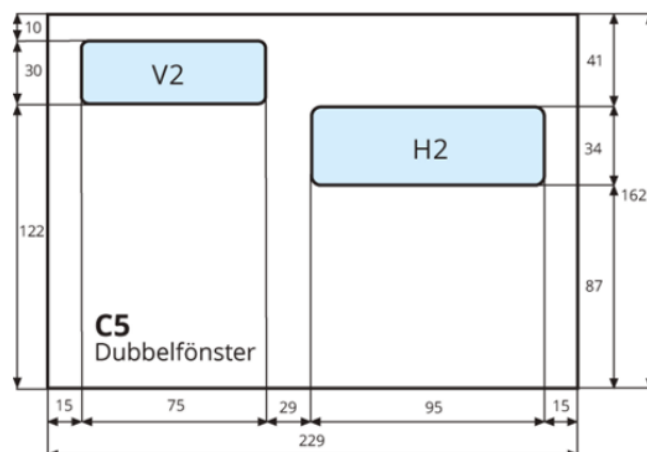
Vilken typ av kuvert används vid fysiska utskick?

Vid fysiska utskick används vita kuvert, C5, med två fönster. I det övre vänstra fönstret syns avsändaradressen, i det nedre högra fönstret syns mottagaradressen. Kuverten ingår i tjänsten.

OBSERVERA: Det är viktigt att brevmallarna i TakeCare är rätt formaterade för att avsändar- och mottagaradress ska hamna på rätt ställe. Detta kan den lokala systemadministratören säkerställa.

OBSERVERA: Om ev. logotyp i mallen är i ett för stort format riskerar avsändaruppgifterna att tryckas ner och hamna nedanför fönstret. För justering av logotypen vänder ni er till er TakeCare-support.

OBSERVERA: Då avsändaruppgifter i vissa fall kan vara av känslig karaktär är det upp till mottagningen att välja om avsändaren ska synas eller inte. Om avsändaren inte ska synas, se till att det vänstra fönstret är tomt. Notera att brev utan avsändare som ej levereras till patient inte kan sändas åter till avsändaren.



Vem kuverterar de fysiska utskicken?

Kuvertering av de fysiska utskicken sker i en sluten, maskinell process på ett tryckeri.

Vem delar ut de fysiska utskicken?

De kuverterade utskicken delas ut av den lokala postdistributören.

Hur lång tid tar det för våra fysiska utskick att komma fram?

Patienten får sitt brev inom olika tidsrymd beroende på om mottagningen har valt att använda sig av A-post eller B-post.

- A-post 1 dag produktion på tryckeri + 1–2 helgfria vardagar innan leverans av postdistributör.
- B-post 1 dag produktion på tryckeri + 3–5 helgfria vardagar innan leverans av postdistributör.

Om utskicken tar längre tid än ovan angivet så bör man kontakta postdistributören i sitt område för att se om utskicken fördröjs hos distributören.

Kan man välja att utskicken ska vara i färg?

Standard är att alla utskrifter är svartvita. För färgutskrifter tillkommer en kostnad, se prislistan som skickades tillsammans med avtalet.

Viktigt att notera är att vid val av färgutskrift så ändras inställningen för alla utskrifter.

Hur många sidor kan ett fysiskt utskick innehålla?

I e-Brev ingår enkelsidig utskrift av dokument på ett ark samt kuvertering i vitt kuvert med två fönster.

I de fall där brevet innehåller 7 eller fler ark kuverteras utskicket i C4-kuvert. Det innebär en extra kostnad, se prislistan som skickades tillsammans med avtalet.

Kan man välja bort utskick i C4-kuvert?

Nej.

Ett utskick som innehåller 7 eller fler ark får inte plats i ett C5-kuvert och kuverteras då i C4-kuvert. Det innebär en extra kostnad, se prislstan som skickades tillsammans med avtalet.

11.3. Utskick från TakeCare

Vad kan skickas som e-Brev?

Alla dokument som bygger på brevmallar i TakeCare kan skickas som e-Brev, det vill säga:

- Brev utan bilagor
- Kallelse utan bilagor
- Remissbekaftelser

Man kan även skicka fakturor från kassan i TakeCare.

Vad kan inte skickas som e-Brev?

Följande kan inte skickas som e-Brev:

- Provsvar från labmodulen – dessa presenteras i Journalen på nätet. Vill man skicka information om resultatet via e-Brev får det skrivas i ett brev.
- Dokument som kräver fysisk underskrift, till exempel intyg skrivna i brevmall. *
- Intyg skrivna under Nytt/Blanketter och formulär*.
- Bilagor - om man vill skicka med extra information kan man använda taggen i brevmallen. Den lokala systemadministratören kan lägga in dessa taggar och fylla med önskad text.
- Journalkopior – dessa ska alltid skickas rekommenderat.
- Utskick till patienter med skyddad ID - hanteras manuellt enligt mottagningens ordinarie rutin.

** För intyg rekommenderas anslutning till Ineras tjänst Webcert, där många intyg kan skickas digitalt. Patienten ser då intyget via 1177. På Vårdgivarguiden (<https://vardgivarguiden.se/itstod/e-tjanster-och-system/intygstjansten/>) finns en lista över vilka intyg som i dagsläget går att skicka via Webcert.*

Kan man skicka provsvar från labmodulen i TakeCare?

Nej.

I provsvar är avsändar- och mottagaradressen inte rätt formaterade för kuvert med två fönster. Dessutom står patientens personnummer med i adressfältet, vilket gör att utskicket inte lämpar sig för tvåfönster-kuvert, vilket används vid fysiska utskick.

Kan man skicka med bilagor?

Nej.

I stället rekommenderas att man skapar en mall för sin standardkallelse där man också kan använda sig av den fördefinierad taggen för att få in en kompletterande text. Detta kan den lokala systemadministratören hjälpa till med. Vid behov kan man även ta hjälp av sin TakeCare-support.

Kan man skicka brev till patienter med skyddad ID?

Nej. Vi rekommenderar inte att använda tjänsten e-Brev till patienter med Skyddad ID. Dessa utskick bör hanteras manuellt enligt mottagningens ordinarie rutin. Patienter med skyddad id kan använda

Kivra som en kontaktväg, men då via tjänster som enbart skickar digitala utskick. Tjänsten e-Brev försöker alltid skicka alla utskick digitalt, men får tjänsten inget svar från Kivra (t ex när det saknas ett konto hos Kivra) kommer breven automatiskt gå till tryckeriet för utskrift och utlämning till den fysiska brevlådan. Skulle kopplingen mot Kivra ha någon teknisk driftstörning kommer brevet gå iväg som fysisk post och detta medför då risker för att patientens identitet röjs.

Kan man skicka alla brev som skapas i TakeCare via e-Brev?

Ja, alla brev där sidhuvudet är rätt formaterat fungerar att skicka som e-Brev.

Vi rekommenderar att den lokala systemadministratören ser över de brevmallar som finns på mottagningen för att säkerställa att adressfälten är rätt formaterade. Man behöver också bocka i rutan Inkludera patientens personnummer i sidhuvud i alla brevmallar i TakeCare. Patientens personnummer behövs för att Kivra ska kunna identifiera om patienten har en Kivra-brevlåda.

Vilka skrivarinställningar behöver man göra i TakeCare?

För att kunna använda tjänsten e-Brev behöver skrivarna i TakeCare ställas in enligt bilden nedan.

Man byter alltså skrivare för *Brev* och (eventuellt) *Fakturor* från <Default> till *Skicka som brev (Ekopost)*.

Utskrift av	Vald skrivare	Papperskälla	Pappersformat	Utskrift kommer att ske på
TakeCare-utskrifter	<Default>			Windows standardskrivare
Akutliggaren	<Default>			Windows standardskrivare
Akutuppgifter	<Default>			Windows standardskrivare
Armband	<Default>			Windows standardskrivare
Brev	Skicka som brev (Ekopost)	Main Paper Tray	A4	Skicka som brev (Ekopost)
Etiketter	<Default>			Windows standardskrivare
Etiketter löpande bana	<Default>			Windows standardskrivare
Etiketter objektglas	<Default>			Windows standardskrivare
Etikettkvitto sjukvård	<Default>			Windows standardskrivare
Fakturor	Skicka som brev (Ekopost)	Main Paper Tray	A4	Skicka som brev (Ekopost)
Konsultationsremiss	<Default>			Windows standardskrivare
Kvitton	<Default>			Windows standardskrivare
Recept	<Default>			Windows standardskrivare
Röntgenremiss	<Default>			Windows standardskrivare

- Utskrift av *Brev* innefattar alla brevmallar i TakeCare, det vill säga kallelser, brev och remissbekräftelser.
- Utskrift av *Fakturor* innefattar patientfakturor som skrivs ut från kassan i TakeCare.

11.4. Utkorg e-Brev

Går det att ångra/radera ett utskick från TakeCare?

Det beror på om mottagningen har valt 0 eller 10 minuter i tömningstid för *Utkorg eBrev*. Om ni har valt 0 i tömningstid kan ni inte ångra eller radera ett utskick när det skrivits ut från TakeCare. Om ni har valt 10 minuter i tömningstid för *Utkorg e-Brev* kan ni ångra eller radera ett utskick inom de 10 minuterna. OBSERVERA: Man måste även makulera sitt utskick i TakeCare.

Kan man välja att skriva ut vissa brev eller kallelser fysiskt på mottagningen?

Ja. Men tillvägagångssättet för att skriva ut brev fysiskt beror på om mottagningen har valt 0 eller 10 minuter i tömningstid för *Utkorg e-Brev*.

Om man har valt 0 i tömningstid måste man byta skrivare i TakeCare, från *Skicka som brev (Ekopost)* till mottagningens standardskrivare när man vill skriva ut något fysiskt. Om man har valt 10 minuters i

tömningstid för *Utkorg e-Brev* skapas en pdf. Denna pdf kan man skriva ut på mottagningens standardskrivare vid behov. Tänk på att ta bort pdf:en från *Utkorg e-Brev* efter utskrift, så att inte även e-Brevet skickas.

Hur fungerar tömning av Utkorg e-Brev med förlängd tömningstid?

Förlängd tömningstid (standardinställning 10 minuter) innebär att om man skapar ett utskick 10:00 töms mappen 10.10.

Men om ett nytt utskick skapas inom dessa tio minuter är det tiden för det utskicket som styr tömningstiden av *Utkorg e-brev*.

Exempel: Om ett utskick skapas 10.00 och nästa utskick skapas 10.09 töms Utkorg e-Brev 10:19.

Vad händer med breven om Utkorg e-Brev inte är tömd när datorn stängs av?

Dokumentet ligger kvar i *Utkorg e-Brev* tills man startar upp datorn igen. När man startar datorn igen går utskicken i väg.

Om man har förlängd tömningstid (10 minuter) så dröjer det 10 minuter efter omstart av datorn innan utskicken lämnar *Utkorg e-Brev*.

Vår mottagning har 10 minuters tömningstid. Men breven ligger kvar längre än så i Utkorg e-Brev. Vad kan vi göra?

Utkorg e-Brev behöver vara orörd i 10 minuter för att tömmas. Om du har lagt in ett nytt e-Brev för utskick innan det första e-Brevets 10 minuter har gått börjar nedräkningen till tömning om. Låt utkorgen vara i 10 minuter och se om e-Breven går i väg.

Om de ändå inte går i väg automatiskt kan du starta om datorn. Vid omstart av datorn töms *Utkorg e-Brev* och e-Breven går i väg 10 minuter efter omstart. Om e-Brev stannar kvar i utkorgen trots omstart av datorn, kontakta supporten.

Om utskick inte går i väg kan det även bero på att en PDF-fil som öppnats i *Utkorg e-Brev* inte har stängts. Då blockerar den efterföljande utskrifter. Se till att stänga alla pdf-filer som öppnas.

Utskick går inte i väg via Kivra – allt skickas som fysiska utskick, varför?

Patientens personnummer behövs för att Kivra ska kunna identifiera om patienten har en Kivra-brevlåda eller inte. Be den lokala systemadministratören bocka i rutan *Inkludera patientens personnummer i sidhuvud* i alla brevmallar i TakeCare.

11.5. Övriga frågor

Kan man få statistik på hur många utskick som gått digitalt?

På skriftligt önskemål från er är det möjligt för Infosolutions support att ta fram statistik över antalet utskick per månad, inklusive fördelningen mellan digitala och fysiska utskick. Fördelningen syns även på den månatliga fakturan som mottagningen får.

Om man bokar in patienter långt fram, kan man schemalägga utskick i e-Brev?

Nej, det går inte.

Vårt tips är att man använder sig av kallelselistor i TakeCare, det vill säga man bokar in patienterna och lägger dem på en kallelselista. När man tycker att det är läge att skicka kallelserna så skriver man ut dem via e-Brev från kallelselistan.

12. Support

Om du stöter på problem med e-Brev, som inte kan lösas med hjälp av denna användarmanual eller webgränssnittets supportsida, är du välkommen att kontakta supporten.

 **Telefon:** 08 – 511 85 995

 **E-post:** support@infosolutions.se

 **Öppettider:** Måndag – fredag kl. 08:00–17:00