



InfoSolutions
Connecting Healthcare

Användarmanual för e-Brev v7



Innehållsförteckning

1.	Syfte	3
2.	Ansvar	3
3.	Så fungerar e-Brev	3
4.	Efter installation	3
5.	Innan du börjar skicka e-Brev	4
6.	Kvittens på utskrivet e-Brev	6
7.	Utkorg e-Brev	6
8.	Tömning av <i>Utkorg e-Brev</i>	7
9.	e-Brev via Kivra	7
10.	Bilagor i e-Brev	7
11.	Hur ser dokumentet ut när det når patienten?	9
12.	Frågor och svar om e-Brev	10
12.1.	Digitala utskick (Kivra)	10
12.2.	Fysiska utskick	10
12.3.	Utskick från TakeCare	11
12.4.	Utkorg e-Brev	13
12.5.	Övriga frågor	14
13.	Support	15

1. Syfte

Information om hur kunder använder e-Brev version 4.

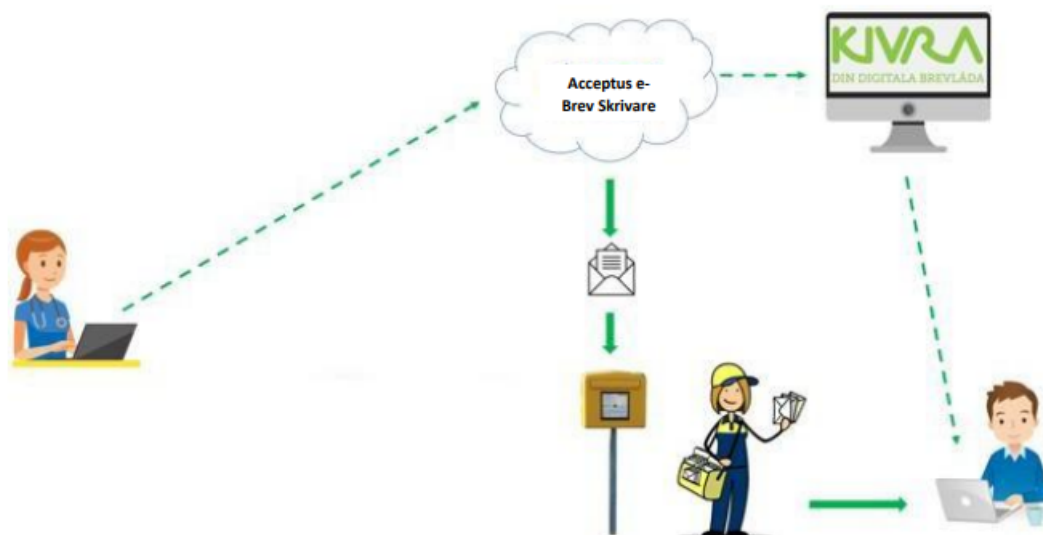
2. Ansvar

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. Efter installation

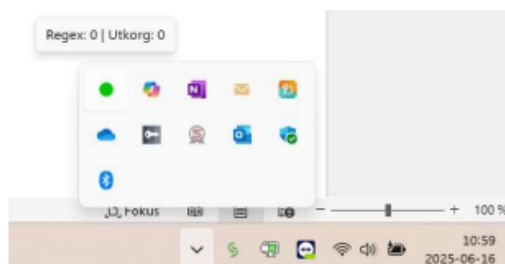
e-Brevs kontrollpanel

Version 7 av e-Brev har en kontrollpanel där användarna enkelt kan se om de har brev i utkorgen, något fastnat i regex eller manuellt kan skicka iväg sina brev. Efter installation ligger denna funktion dold under dolda ikoner i verktygsfältet. Vi rekommenderar att man i samband med installation drar ned ikonen och fäster den som en synlig ikon i verktygsfältet enligt nedan

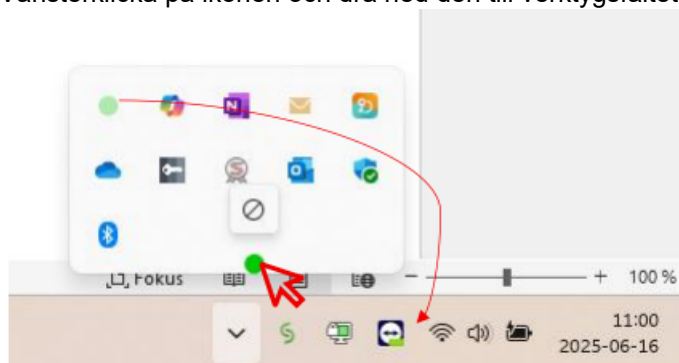
- Klicka på pilen (Visa dolda ikoner)



- Leta redan på eBrevs kontrollpanel som visas som en grön rund ikon



c. Vänsterklicka på ikonen och dra ned den till verktygsfältet.



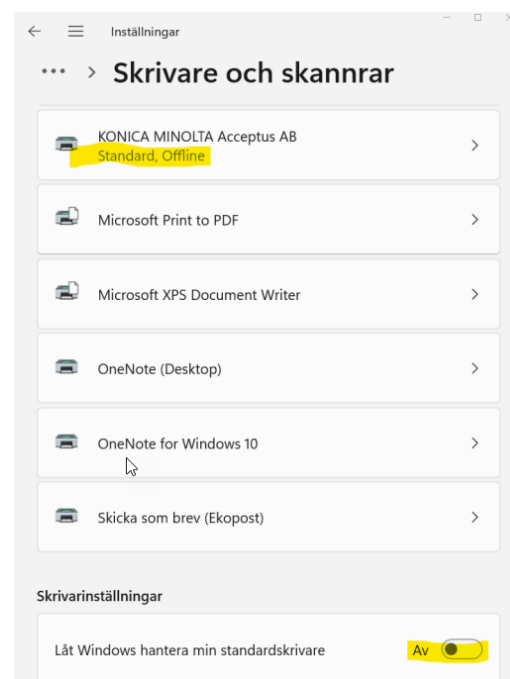
d. Nu ligger kontrollpanelen för e-Brev fäst i verktygsfältet och det ska se ut enligt nedan.



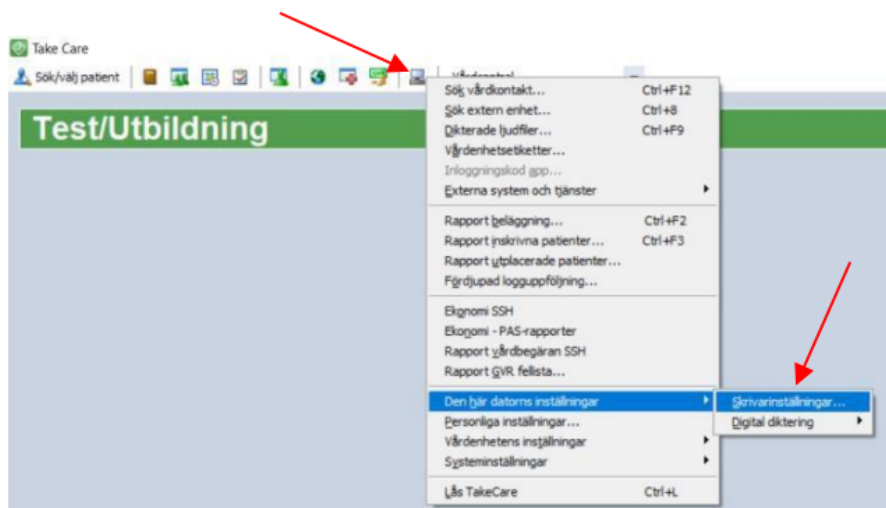
5. Innan du börjar skicka e-Brev

Innan du börjar skicka dokument via e-Brev är det viktigt att dina skriverinställningar 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".



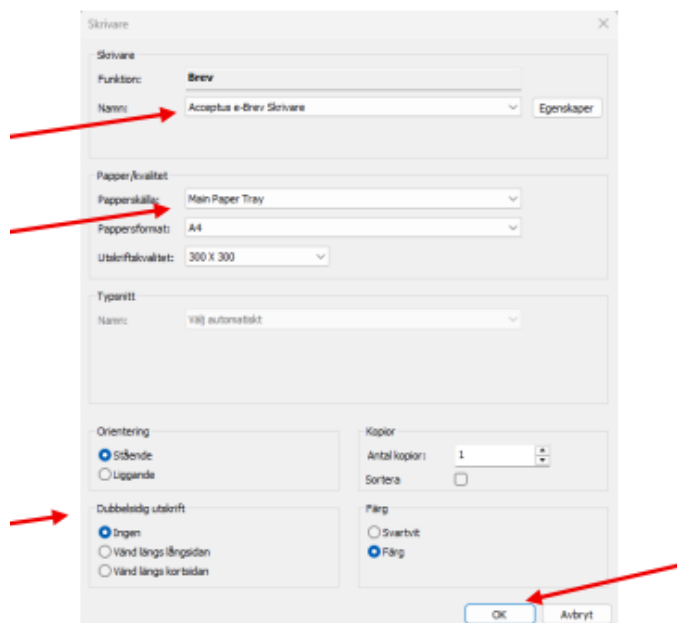
4. I TakeCare Gå in på Systemmenyn och välj *Den här datorns inställningar/ Skrivarinställningar*.



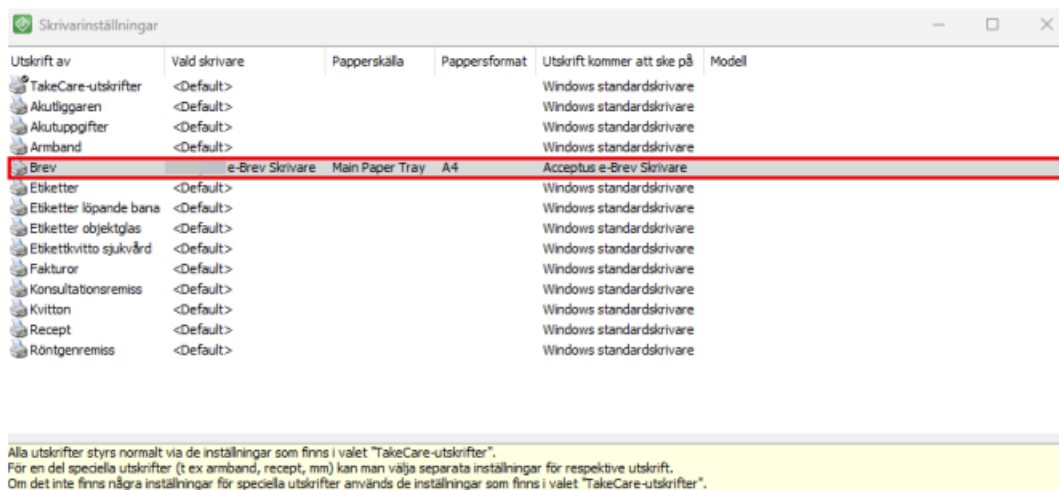
5. Dubbelklicka på *Brev*



6. I fältet *Namn*, välj *e-Brev Skrivare*. I fältet papperskälla, välj *Main paper tray*. Säkerställ att *Ingen* val är gjort under dubbelsidig utskrift. Klicka på OK.



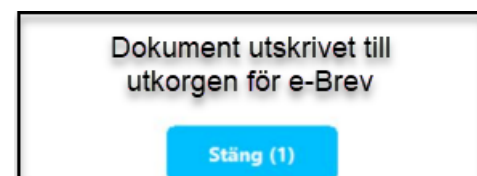
7. Nu ska Skrivarinställningarna se ut så här och alla Brev och Kallelser kommer nu att skickas via e-Brev.



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

6. Kvittens på utskrivet e-Brev

Efter några sekunder efter utskrift kommer en pop up/kvittens på att utskriften har skickats till Utkorg e-Brev. Pop up-fönstret räknar ned från 5s och stänger sig automatiskt. Du behöver inte vänta på nedräkningen utan kan stänga kvittensen genom att klicka på "Stäng".



7. 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 mellanlandas. Alla dokument generas till pdf-format och döps med patientens personnummer, dator- och användarnamn.

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

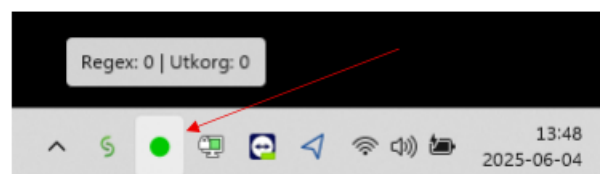
Följande är viktigt för att e-Brev ska fungera optimalt:



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

För att säkerställa att utkorgen är tom och att filerna inte fastnat på vägen i programmet kan ni säkerställa att nedan ikon i verktygsfältet är grön och om ni hoverar över denna med muspekaren ska det stå Regex 0, Utkorg 0.

Om ikonen är röd kan anledning ses om pilen hoverar över ikonen, t.ex. regex 1, vilket betyder att en fil har fastnat i mappen Regex. Om det finns filer i Regex uppmanar vi er att ringa supporten då dessa filer har fastnat och inte kommer att gå i väg till patienten.



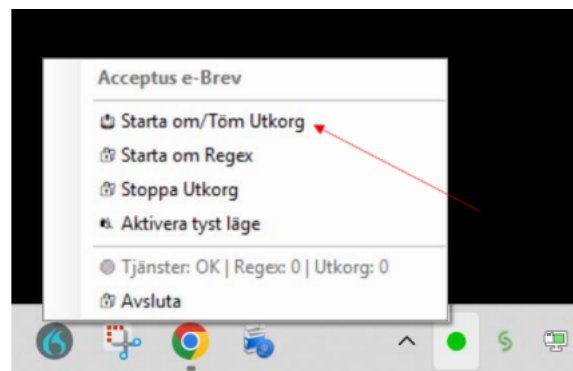
8. Tömning av *Utkorg e-Brev*

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 inga nya filer kommit in i utkorgen.

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*.
- **Manuellt tömma utkorgen innan 10 min gått.** Ni som användare kan välja att tömma utkorgen manuellt innan dessa 10 min gått genom att högerklicka på den gröna ikonen i verktygsfältet och sedan klicka på Starta om/Töm utkorg.

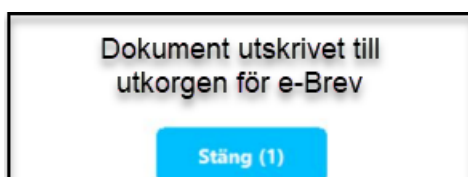


9. e-Brev via Kivra

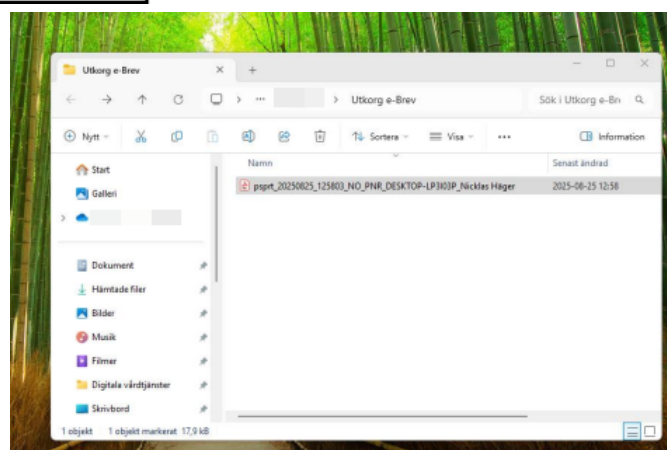
Om man vill att brevet ska skickas via Kivra behöver ni klicka i rutan *Inkludera patientens personnummer i sidhuvud för* att personnumret ska komma med. Detta görs i brevmallen men går även att göra per patient.

10. Bilagor i e-Brev

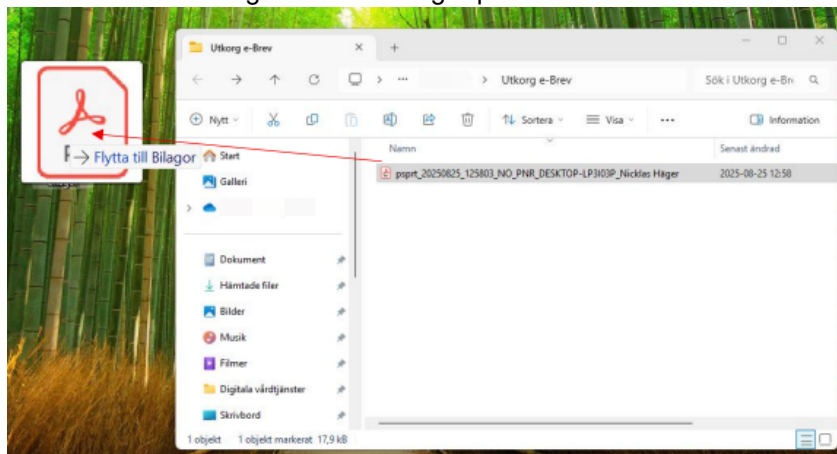
- a. Skriv ut ditt ursprungsbrev t.ex en kallelse, brev eller faktura från TakeCare



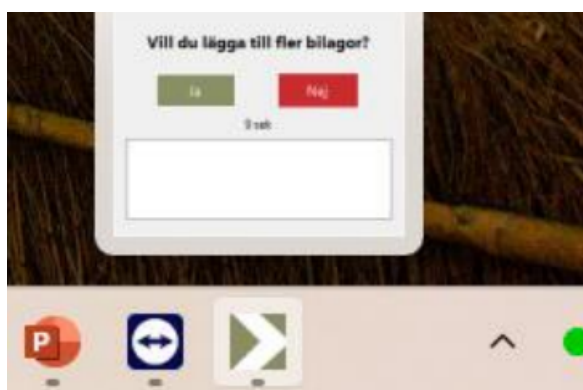
- b. Öppna Utkorg e-Brev



- c. Dra filen från Utkorg e-Brev till Bilagor på skrivbordet



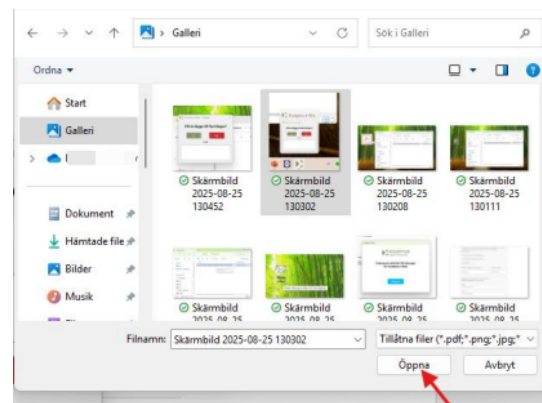
- d. Det dyker då upp en pop-up-ruta längst ned i datorns verktygsfält



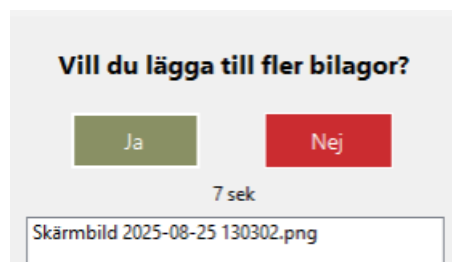
- e. Klicka på pop-up-rutan och Ja om du vill lägga till en bilaga. Du har 10 sekunder på dig innan filen automatiskt åker tillbaka till Utkorg e-Brev. Klickar du på Nej åker filen tillbaka till Utkorg e-Brev direkt.



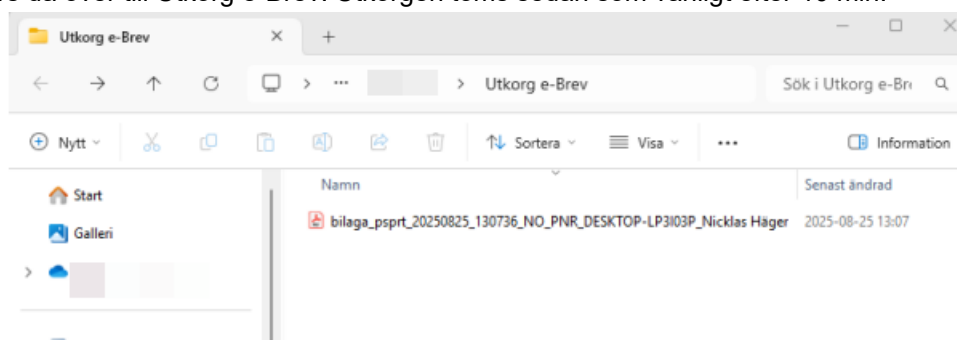
- f. Om du klickat på Ja kommer du in i utforskaren där du fritt kan välja vilken fil av filtyp PDF, png, jpg, jpeg, docx du vill addera. Markera önskad fil och tryck på Öppna.



- g. Pop-up kommer upp igen och du har möjlighet att addera ytterligare bilagor. Upprepa steg 5-7 tills du är färdig med ditt utskick.



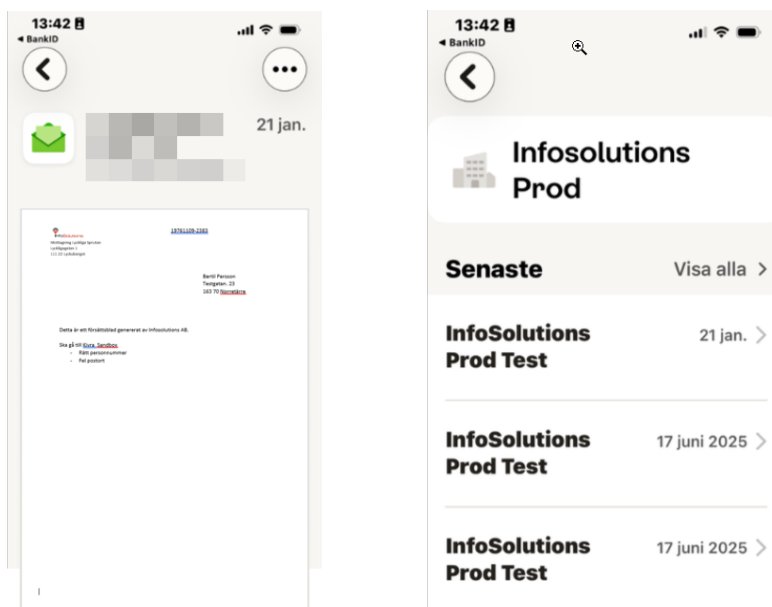
- h. När du är nöjd och har adderat de bilagor du vill, klicka på Nej eller vänta 10 s. Den färdiga filen förs då över till Utkorg e-Brev. Utkorgen töms sedan som vanligt efter 10 min.



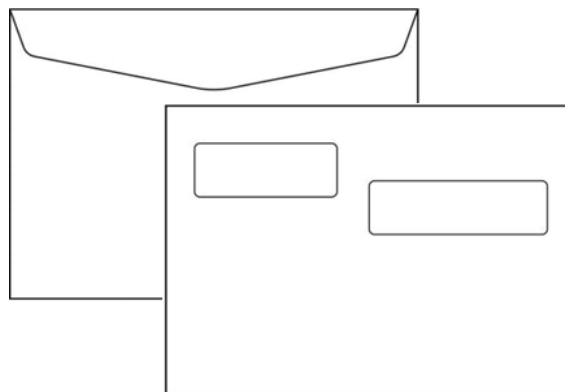
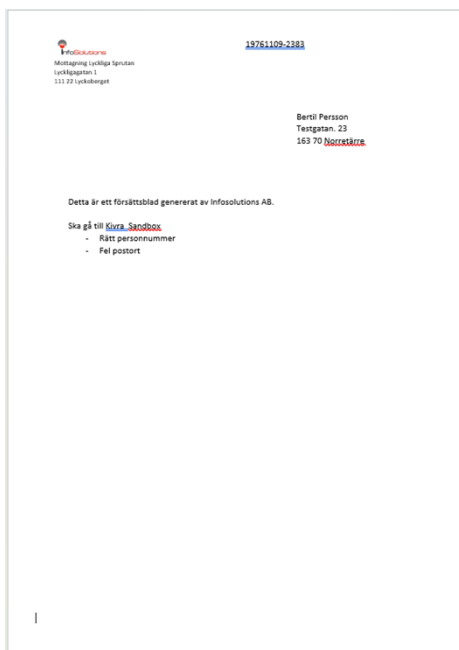
11. Hur ser dokumentet ut när det når patienten?

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

Via Kivra



Via post



12. Frågor och svar om e-Brev

12.1. Digitala utskick (Kivra)

Hur vet patienten att det kommer 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.

12.2. Fysiska utskick

Behöver vi tillhandahålla kuvert för fysiska utskick?

Nej, kuvert ingår i tjänsten.

Vilken typ av kuvert används vid fysiska utskick?

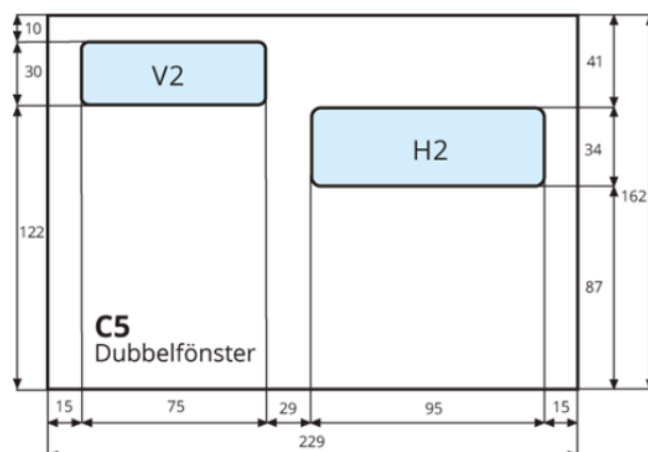
Vid fysiska utskick används vita kuvert, C5, med två fönster. I det övre vänstra fönstret syns avsändaradressen, i det nedre högra fönstret syns mottagaradressen. Kuverten ingår i tjänsten.

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. Post delas ut varannan vardag.

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 prislistan som skickades tillsammans med avtalet.

12.3. 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
- Remissbekräftelser

Man kan även skicka fakturor från kassan i TakeCare.

Även till dessa kan bilagor adderas

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**.
- 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?

Ja. Läs avsnitt 10 om bilagor.

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.

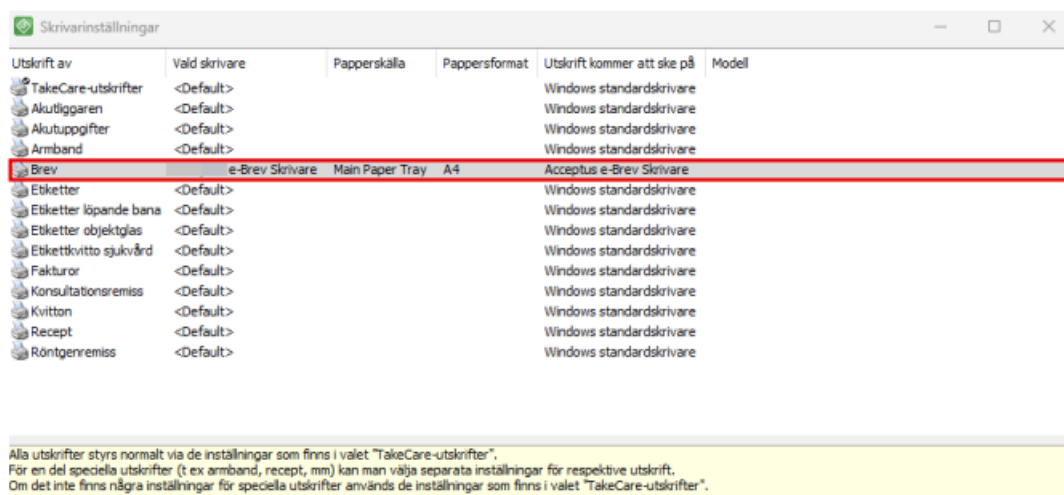
Vi rekommenderar att den lokala systemadministratören ser över de brevmallar som finns på mottagningen för att säkerställa att adressfälten är rätt formaterade. Man behöver också bocka i rutan

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 skrivare för *Brev* och (eventuellt) *Fakturor* från <Default> till *e-Brev skrivare*.



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

12.4. 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 genom att radera filen som ligger i *Utkorg e-Brev*.

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 *e-BrevSkrivare* 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 radera pdf:en från *Utkorg e-Brev* efter utskrift, så att inte även e-Brevet skickas digitalt.

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 högerklicka på den gröna ikonen i verktygsfältet och välja starta om/töm utkorg eller starta om datorn. Vid omstart av datorn töms *Utkorg eBrev* och e-Breven går i väg 10 minuter efter omstart.

Om e-Brev stannar kvar i utkorgen trots ovanstående, 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 utskifter. 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.

Säkerställ att ni har rätt skriftinställning i Take Care. Om ni t.ex har valt dubbelsidig utskrift eller annat pappersformat än A4 kommer inte personnumret att läsas av korrekt.

12.5. 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.

13. 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