



## **Saksbehandling i Profil Inkludert arkiv og møtebehandling**



**Versjon:** 8.40  
**Dato:** 11.06.2019  
**Endringer:** Ingen endringer fra forrige versjon  
**Status:** **Til utbredelse**  
**Ansvarlig:** Knut Henning Øvermo

## Innholdsfortegnelse

<b>1.0 Standard funksjoner i Profil</b>	<b>4</b>
1.1 Standard verktøyknapper / ikoner	4
1.2 Bruk av funksjonstaster i Profil	4
<b>2.0 Om saksbehandling med elektronisk arkiv</b>	<b>5</b>
2.1 Om saksbehandling uten elektronisk arkiv	5
<b>3.0 Registrere søknad</b>	<b>6</b>
3.1 Importere dokument til postjournalen	8
3.1.1 Kontroll av importert skannet dokument	9
3.2 Ferdigstille registrering av inngående søknad/dokument	10
3.2.1 Når man ferdigstiller en registrering og bruker elektronisk arkiv	10
3.2.2 Når man ferdigstiller en registrering og ikke bruker elektronisk arkiv	10
3.2.3 Visning av ferdigstilt og arkivert registrering i postjournal	10
3.3 Skrive vedtak	11
3.4 Vedtak og tjeneste	13
3.5 Finne igjen saker du arbeider med	14
3.6 Redigere svarbrev til søker	15
3.6.1 Adressering av utgående dokument	17
3.6.2 Ferdigstilling for kunder med arkiv	17
3.6.3 Ferdigstilling for kunder uten arkiv	17
<b>4.0 Foreløpig svar</b>	<b>18</b>
4.1 Foreløpig svar og restanseliste	19
4.2 Vedtak og endelig svar til søker	19
<b>5.0 Klagesak</b>	<b>20</b>
5.1 Skillekortet saker	21
5.1.1 Feltet status	21
5.1.2 Behandle ferdig en klage	22
5.1.3 Oversende klage til fylkesmannen	22
5.1.4 Motta svar fra Fylkesmannen	22
<b>6.0 Fatte tvangsvedtak</b>	<b>23</b>
6.1 Opprette og skrive sak om helsehjelp med tvang	23
6.2 Fatte vedtak om tvang	24
6.2.1 Registrere tvangsvedtak for IPLOS rapportering	25
Denne registreringen kan du gjøre så snart det er klart at du har et gyldig vedtak om tvang.	25
6.2 Ferdigstilling av vedtak	26
6.3 Intern statistikk tvangsvedtak	26
<b>7.0 Generell postjournal</b>	<b>27</b>
7.1 Registrere neste søknad	29
7.2 Bruke bildet generell postjournal for å søke etter dokumenter	29
<b>8.0 Møtebehandling</b>	<b>30</b>
8.1 Knytte søknad/sak til beslutningsorgan	30

## Saksbehandling

8.2 Møtebehandling	31
8.2.1 Ferdig saksliste og utskrift av saksliste	32
8.3 Jobbe med saker fra møtebehandleren	32
8.3.1 Utskrift møteprotokoll	32
<b>9.0 Rapporter</b>	<b>33</b>
9.1 Postjournal	33
9.2 Saker	34
9.3 Saker per status	35
9.4 Saksliste	35
9.5 VS Arkiv – Avviksrapport (for kunder som bruker Visma Samhandling Arkiv)	35
9.6 Henvendelser	35
9.7 Saksbehandlingstid	35
9.8 Sakstyper gruppert etter tjenestetyper	36
9.9 Aldersfordelt saksstatistikk	36
9.10 Klagesaker	36
<b>10.0 Visma Samhandling Arkiv (VSA) for saksbehandlere</b>	<b>37</b>
10.1 Logge på VSA, arkivdel Profil	37
10.2 Finne frem i arkivet	38
10.2.1 Søke i arkivet	38
10.2.2 Lukke/Åpne dossiermappe manuelt	39
10.2.3 Åpne en saksmappe	39
10.2.4 Åpne/Lukke saksmappe normalt	40
10.2.5 Hva betyr det å åpne eller lukke en saksmappe?	40
10.3 Eksempel på feilsituasjoner	40
10.3.1 Registrering i postjournal mangler dokument	41
10.3.2 Saksmappe i VSA er lukket, men den er åpen i Profil	41
10.3.3 Feil dokumentformat innskannet dokument	41

## 1.0 Standard funksjoner i Profil

<b>Tittellinje</b>	Er den øverste rammen i bildet (ofte farget blå), viser navnet og databasen (test eller produksjon) som du er pålogget.
<b>Menylinje</b>	Er linjen som ofte kalles <i>rullegardinmenyer</i> . Flere av valgene du finner her vil være tilsvarende valg du finner i standard Windows programmer, men mange vil være spesifikke for funksjonalitet du finner i Profil.
<b>Verktøylinjer</b>	Ofte kalt <i>Ikoner</i> eller <i>Verktøyknapper</i> . Klikker du på en av knappene vil du vanligvis hente frem et bilde som er knyttet til <i>verktøyknappen</i> eller <i>ikonet</i> .

### 1.1 Standard verktøyknapper / ikoner

	Lukk aktivt vindu		Blålys (når man må bryte seg inn i journal)
	Lagre		Vis/skjul linjal
	Sett inn ny rad		Velg grafttype
	Slett merket rad		Skriv direkte (til din standard Windows skriver)
	Ny detaljrad		Hent frem mappe til merket bruker
	Fjern detaljrad		Ajourhold av generell postjournal
	Lås opp journalelement		Ajourhold av utførte tjenester
	Angi søkekriterium		Pasientjournalen
	Utfør søk basert på inntastede søkekriterium		Oversikt plan/rapport
	Microsoft Word / Open Office Write		Word i lukket sone
	Send svar på inngående brev du har oppe i postjournalen (gjelder kun generell postjournal)		Skriv en huskelapp
	Lag og send meldinger		Se huskeliste
	Vis første bruker (post)		Avtalebok
	Vis forrige bruker (post)		Ny pålogging
	Vis neste bruker (post)		Egenskaper
	Vis siste bruker (post)		Avslutt Profil
	Sorter		Hjelpetekst for aktivt vindu
	Skaler		Innhold – hjelpetekst til hele Profil
	Forstørr rapport		Meldingsvarsler elektroniske meldinger
	Innbyggerdialog (Helsenorge.no)		Mine utskrifter
	Labark		Kvittering gitt medisin
	Behandle labsvar		Innbyggerdialog, valgt bruker
	Forminsk rapport		

### 1.2 Bruk av funksjonstaster i Profil

<b>F2</b>	Utføre et søk.
<b>F4</b>	Sette på et søk (nullstille i bildet).
<b>F5</b>	Hente plukkbilde (bilde hvor du kan søke detaljert).
<b>F12</b>	Setter inn dagens dato i enkelte datofelt (ikke gjennomført konsekvent).
<b>Mikrosøk</b>	I kodefelt kan du bruke tastekombinasjonen: <b>Mellomrom-tasten</b> og deretter <b>tabulator</b> for å hente liste over for eksempel ansatte.

## **2.0 Om saksbehandling med elektronisk arkiv**

I september 2012 fikk Visma endelig godkjenning av sin Noark5 arkivkjerne for fagløsninger av Arkivverket. Ved innføring av fullelektronisk dokumenthåndtering, legger Visma til rette for at kommunene kan effektivisere sine rutiner for dokumenthåndtering innenfor pleie- og omsorg og samtidig tilby en integrert felles arkivkjerne til flere av de fagsystem kommunene vanligvis bruker. I tillegg tilbys integrasjon mot KS SvarUt/Digital Post. SvarInn (elektronisk mottak og registrering av søknader) er planlagt.

Dersom dere skal starte med elektronisk arkiv i deres kommune, anbefaler vi dere å lese veileder fra KS:

[«Veileder for håndtering av dokumentasjon i pleie- og omsorgstjenesten»](#) KS FOU 144017, Mars 2015.

Denne veilederen er også nyttig dersom man arbeider med arkivplan for sikker sone eller rutiner knyttet til saksbehandling og/eller helsehjelpsdokumentasjon.

Alle kunder som bruker Visma Samhandling Arkiv (VSA) slipper å arkivere dokumenter i et fysisk arkiv. VSA inneholder også rutiner for periodisering og deponering (avlevering av arkivmateriale til InterKomunaltArkiv (IKA) eller andre som arbeider med langtidsbevaring av arkivmateriale.

### **2.1 Om saksbehandling uten elektronisk arkiv**

Kommuner som ikke bruker elektronisk arkiv må alltid arkivere søknadsdokumentet og svarbrev til bruker i et fysisk arkiv. Det er ikke nok om man skanner til Profil og har en kopi av søknaden elektronisk der, kun de som har elektronisk arkiv slipper å arkivere dokumenter fysisk.

### 3.0 Registrere søknad

Alle søknader og henvendelser til pleie- og omsorgstjenesten skannes inn til et mellomlagingsområde i sikker sone og importeres fra dette området inn i postjournalen i Profil. Bruker kommunen elektronisk arkiv, skal det alltid knyttes et dokument til enhver registrering av inngående dokument i postjournalen. Dersom det er en søknad som ikke har et dokument som kan skannes inn, må man opprette et dokument basert på en mal som ligger knyttet til registreringen.

Registrering av søknad starter med at man finner bruker i brukerlisten og henter frem brukers hovedkort.

I skillekortet *Postjournal*, setter man inn en ny rad.

Fornavn	Etternavn
Jakob Leon	Kvarme

Når du beveger deg i bildet, bruk tabulatortasten for å hoppe fra felt til felt.

#### □ Registreringsnummer/År

Registreringsnummer og år er dokumentets id, Profil fyller ut feltene når man lagrer registreringen.

#### □ Journaldato

Søknadsdato skal rapporteres til registeret for alle tjenester.

En kommune har plikt til å iverksette utredning og tjenester så snart de er oppmerksomme på et mulig tjenestebehov, enten opplysningene har kommet til veie muntlig, skriftlig, på søknadsskjema, i et møte, på telefon, via en intern henvisning el. Det vil si at «Søknadsdato» som skal rapporteres til registeret, er den dagen kommunen ble oppmerksom på det mulige tjenestebehovet.

## Saksbehandling

### Dokumentdato

Dato som er registrert i søknad, når søknaden er skrevet.

### Løpenummer

Brukers løpenummer er ferdig utfylt og kan ikke byttes ut.

### Saksbehandler

Angi saksbehandlers initialer (du kan søke med mikro-søk, eller angi første bokstav i saksbehandlers initialer og trykke på tabulatortasten for å se en liste over saksbehandlere med samme bokstav).

### Journalnummer/År

Journalnummer og år er saksnummeret (saksmappen) til saken, alle dokumenter som tilhører en sak, skal knyttes til en saksmappe. Profil oppretter journalnummer og år når du lagrer

### Henvendelsesnummer/År

Henvendelsesnummer og år er henvendelsens «saksnummer», denne benyttes av for eksempel fysioterapitjenesten i kommunen og omtales ikke videre her. Henvendelse brukes når man ikke bruker saksbehandlingsrutinene i Profil.

### Distrikt

Brukers distrikt vises automatisk i dette feltet, kan overstyres.

### Institusjon

Man kan registrere institusjon bruker bor på manuelt om man ønsker.

### Type

- **Internt dokument** – dokument som er til internt bruk. Saksutredningen merkes for eksempel som type *Internt dokument*.
- **Inngående** – inngående dokument som i en søknad. Når du bruker dette valget, vil knappen *Tekst* hente bildet hvor du kan importere skannet dokument til Profil.
- **Muntlig** – muntlig henvendelse, regnes som en (skriftlig) søknad. Når du bruker dette valget, vil knappen *Tekst* hente malene du kan bruke for å registrere et dokument.
- **Telefon** – henvendelse eller søknad per telefon, regnes som en (skriftlig) søknad. Når du bruker dette valget, vil knappen *Tekst* hente malene du kan bruke for å registrere et dokument.
- **Utgående** – svar du sender per brev på en henvendelse eller en søknad, henter alltid en tekstmal.

### Begrensning

Dette punktet i postjournalen gir kommunen en mulighet til å regulere hvilke saksbehandler som får se og arbeide med dokumenter som er merket med en av følgende 4 valg:

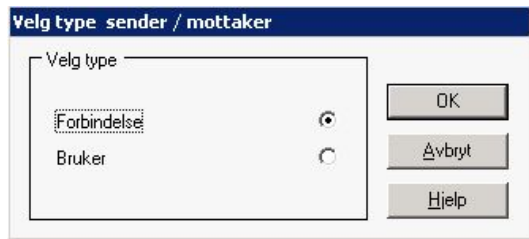
- **Egenbetaling** – brukes når det er saksbehandling i forhold til vederlag for opphold i institusjon.
- **Faglig** – brukes ved tildeling av tjenester.
- **Begrenset innsyn 1** – Saksbehandler må ha tilgang til dette valget for å lese registreringen/dokumentet
- **Begrenset innsyn 2** - Saksbehandler må ha tilgang til dette valget for å lese registreringen/dokumentet

### Emne

I feltet angir man hva dokumentet/søknaden gjelder. Det anbefales at man har skriveregler for bruk av dette feltet. Skriveregler skal passe på at alle bruker samme ord og formulering når en søknad registreres inn i postjournalen. Emnefeltet vises også i Visma Samhandling Arkiv, feltet er søkbart i arkivet.

### ☐ **Sender/Mottaker/Kopi**

Dette er et inngående dokument og standard er at bruker er avsender og kommunen mottaker. Dersom det er for eksempel en verge som sender søknaden, kan man endre sender ved å velge knappen **Endre sender**.



Man kan velge **Forbindelse** og komme over i bildet hvor man henter kontaktpersoner. Dersom verge ikke er registrert som kontaktperson bør det gjøres, husk personnummer på alle forbindelser som skal ha elektroniske svarbrev.

### ☐ **Besvares**

Dersom man setter en hake i besvares vil man aktivere rutinen hvor man sender foreløpig svar til bruker på en søknad (forvaltningsmelding). Dette gjøres gjerne når man ikke rekker å svare innenfor lovens ramme for svarfrist, jfr. Forvaltningsloven § 11. Mer om forvaltningsmelding senere.

### ☐ **Opprett henvendelse**

Valget brukes dersom man ikke skal saksbehandle en henvendelse, men kun registrere den og følge den opp utenom saksbehandlingsregler. Funksjonen brukes for eksempel av fysioterapitjenesten.

### ☐ **Opprett sak**

Dersom den som registrerer dokumentet/søknaden i postjournalen vet at dette er en søknad, kan vedkommende sette en hake i valget *opprett sak*. Når du lagrer registreringen vil Profil automatisk opprette en sak med saksnummer og år, samt knytte det inngående dokumentet til saksmappen.

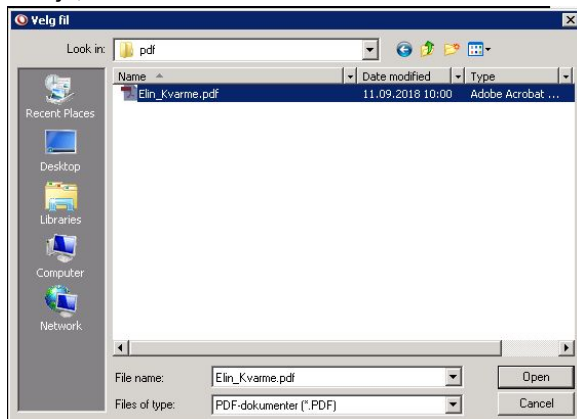
## **3.1 Importere dokument til postjournalen**

Man har nå kommet så langt i registreringen at man skal knytte det skannede dokumentet til registreringen i postjournal.

Klikk på knappen **Tekst**, Profil gir deg følgende beskjed:



Svar ja, Profil henter nå frem bildene hvor du kan hente det skannede dokumentet:

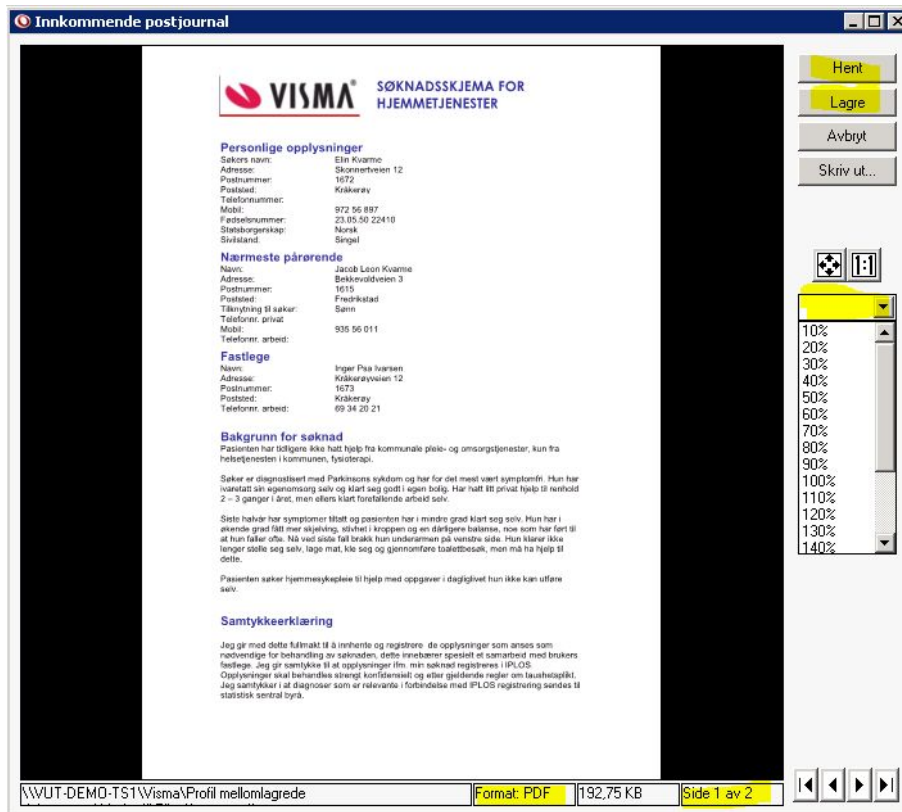




## Saksbehandling

Det skannede dokumentet ligger på et bestemt område i utforskeren i sikker sone, klikk deg frem til området (vanligvis husker programmet hvor du var sist og finner dette automatisk). Merk dokumentet du vil flytte inn i Profil og klikk åpne/åpne.

### 3.1.1 Kontroll av importert skannet dokument



Gul markering betyr ovenfra og nedover:

1. Hvis du har valgt feil dokument, kan du velge dokument igjen ved å klikke på **Hent**
2. **Lagre** gjør at dokumentet lagres i Profil sin database og i denne postjournalen. Selv om du har lagret kan du fortsatt bytte dokumentet ved å klikke på knappen **Tekst** og deretter på knappen **Hent**.
3. I feltet uten skrift, merket gult, kan du velge prosentvis hvor stor forstørrelse dokumentet skal vises i
4. Nede vises dokumentets filformat, merk at dette alltid skal være **pdf** eller **pdf/a**
5. Side antall vises også i informasjonsbar nederst i bildet, her kan du sjekke om det skannede dokumentet har like mange sider som det fysiske dokumentet.
6. Kontroller at skannet dokument er lesbart, spesielt viktig om det er håndskrevet.

**Lagre** dokumentet dersom alt ser riktig ut og du ikke har problemer med å lese det innskannede dokumentet. Profil gir følgende informasjon:



**Svar alltid ja på dette**, da fjerner man dokumenter fra filområdet der de ligger mellomlageret, men man sletter ikke dokumentet som ligger importert i postjournal.

## Saksbehandling

Når dokumentet er importert og alle felt fylt ut, kan man vurdere om man skal ferdigstille registreringen av søknaden. En søknad som er registrert inn med riktig dokument trenger sjelden eller aldri å åpnes igjen så sant man har vært nøye med registrering og valg av koder og ortografi er korrekt.

### 3.2 Ferdigstille registrering av inngående søknad/dokument

I Profil må man være autorisert for å kunne ferdigstille en registrering i postjournal (gjelder både inn- og utgående dokumenter samt saker).

#### 3.2.1 Når man ferdigstiller en registrering og bruker elektronisk arkiv

1. Man arkiverer dokument i det elektroniske arkivet.
2. Man låser skjermbildet slik at man ikke kan endre registreringer i bildet.
3. Dersom man fjerner/opphever en ferdigstilling, vil man slette dokumentet i arkivet (dette vil logges i sporings- /endringsloggen i VSA), dette anbefales ikke gjort.
4. Dersom man fjerner/opphever ferdigstilling vil alle med tilgang til bruker og postjournal kunne endre i registreringer gjort i postjournalen for søknad/dokument.
5. Ferdigstilling setter alltid dagens dato som ferdigstillingsdato, kan ikke overstyres.
6. Pålogget operatør vil stå som den som har ferdigstilt dokumentet.

Ferdigstillelse / Arkivstatus

Ferdigstilt:  Dato: 10.09.2018

Ferdigstilt av: Ann Christine Halvorsen

Arkivstatus:  Arkiver på nytt

#### 3.2.2 Når man ferdigstiller en registrering og ikke bruker elektronisk arkiv

1. Man låser skjermbildet slik at man ikke kan endre registreringer i bildet.
2. Dersom man fjerner/opphever ferdigstilling vil alle med tilgang til bruker og postjournal kunne endre i registreringer gjort i postjournalen for søknad/dokument.
3. Ferdigstilling setter alltid dagens dato som ferdigstillingsdato, kan ikke overstyres.
4. Pålogget operatør vil stå som den som har ferdigstilt dokumentet.
5. **NB ALLE INN- OG UTGÅENDE DOKUMENTER MÅ LAGRES I FYSISK SAKARKIV.**

#### 3.2.3 Visning av ferdigstilt og arkivert registrering i postjournal

Når du har ferdigstilt en registrering av inngående dokument i postjournalen, vises dato for **ferdigstilt** og **arkivert** (merket med rødt) for kunder som bruker Visma Samhandling Arkiv.

Elin Kvarme [Begrunnelse: Helsehjelp]

Regn/år	Dato	Journalnr/år	Type	Besvart	Dok	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
268 / 2018	07.09.2018	79 / 2018	Inn			Søknad om hjemmehjelp	10.09.2018	10.09.2018

For kunder som ikke bruker Visma Samhandling Arkiv, vil kun kolonnen **Ferdigstilt** inneholde en datoangivelse mens kolonnen arkivert vil være uten dato.

### 3.3 Skrive vedtak

Når du skal arbeide med vedtaket, henter du frem brukers hovedkort og velger skillekortet saker.

Saken er opprettet automatisk i forbindelse med at du registrerte inn søknaden i postjournal, nå kan du dobbeltklikke på saken for å åpne den.

Følgende felt er ferdig utfylt og man trenger ikke endre i de:

- Distrikt
- Søknadsdato
- Sakstype
- Saksbehandler
- Behandlingsdato – feltet angir dato for dagen du endrer status fra **Registrert** til **Under behandling**.
- Arkivstatus vises i felt med samme navn, når en sak er opprettet i arkivet, vises det her.

#### ☐ Status

Feltet endres fra **Registrert** til **Under behandling**. Dette er en god måte å markere at saken er påbegynt.

#### ☐ Tjenestetype

Angi tjenestekode om du kan denne, med mikrosøk åpner du tjenesteregisteret og kan velge tjenesten du angi.

*Feltet IPLOS tjenestetype åpnes dersom status på saken settes til Avslått. Feltet Klageårsak åpnes dersom sakstype settes til Klagesak.*

## Saksbehandling

### □ Emne

Feltet anbefales å ha skriveregler, angi tekst som forteller hva saken omhandler og at det er et vedtak.

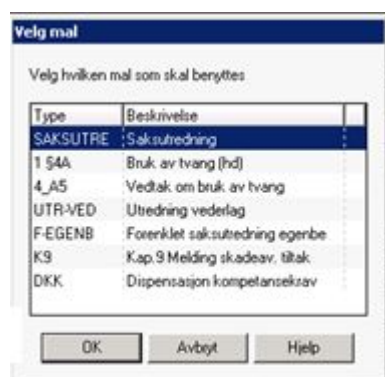
### □ Saksutredning

For kunder som bruker Visma Samhandling Arkiv, vil ikke dokumentasjon skrevet i fritekstfeltene vedtakstekst og begrunnelse lagres i arkivet, kun i Profil sin database. Visma anbefaler derfor alle kunder å skrive saksutredning i Word dokumentet du henter frem ved å klikke på knappen **Saksutredning**.

Profil vil be deg:



Svar ja og du blir bedt om å velge mal du vil benytte:



Marker malen du vil bruke og bekreft med OK. Man kan lage forskjellige maler for saksutredning tilpasset tjenesten man saksutreder/behandler.

**Saksutredning.**

**Saken gjelder: Vedtak hjemmehjelp**

Navn: Elin Kvarme      Født: 23.05.1950

Journalnummer	79/2018	Distrikt:	Kråkerøy sør (kho)
Regnr.	268/2018	Saksbehandler:	ACH
Sakstype:	Tildeling	Ref. jnr.:	/

Fakta i saken:

Søker er diagnostisert med Parkinsons sykdom og har for det mest vært symptomfri. Hun har ivare tatt sin egenomsorg selv og klart seg godt i egen bolig. Har hatt litt privat hjelp til renhold 2-3 ganger i året, men ellers klart forefallende arbeid selv.

Siste halvår har symptomer tiltatt og pasienten har i mindre grad klart seg selv. Hun har i økende grad fått mer skjelving, stivhet i kroppen og en dårligere balanse, noe som har ført til at hun faller ofte. Nå ved siste fall brakk hun underarmen på venstre side. Hun klarer ikke lenger stelle seg selv, lage mat, kle seg og gjennomføre toalettbesøk, men må ha hjelp til dette.

Pasienten søker hjemmesykepleie til hjelp med oppgaver i dagliglivet hun ikke kan utføre selv.

Skriv ferdig saksutredningen, lagre og gå tilbake til Profil. Dersom du ønsker å skrive mer i saksutredningen, kan du hente den opp igjen ved å åpne sakskortet og klikke på knappen **Saksutredning**. Du kan også åpne saksutredningen igjen fra postjournalen.

### 3.4 Vedtak og tjeneste

Når du har skrevet ferdig saksutredningen og er klar til å registrere tjeneste samt skrive svarbrev til søker, starter du med å endre status på saken fra **Under behandling** til **Innvilget** eller annen status du vil vedtaket i saken skal ha.

Lagre oppdateringen ved å velge OK knappen. Profil spør deg:

Svar ja dersom du vil registrere ny tjeneste på søker.

#### □ Tjeneste

Du kan angi tjenestekode (her PRBI) direkte inn i feltet eller du kan bruke mikrosøk for å hente hele tjenesteregisteret. Angir du en bokstav for eksempel P og trykker på tabulatortasten, vil du få opp en liste med tjenestekoder hvor alle i listen begynner med bokstaven P.

#### □ Journalnummer/År

Feltet fylles automatisk ut av Profil når man bruker rutinen slik den er beskrevet frem til hit. Dersom man oppretter en tjeneste uten å bruke denne rutinen, kan man hente frem rett saksnummer ved å bruke F5 tasten og søke frem rett sak, deretter velge slik at rett saknummer knyttes til tjenesten. Alle IPLOS tjenester

## Saksbehandling

skal ha et saksnummer for ikke å lage en feilmelding når man kjører rapporten **Mangelfull IPLOS registrering**.

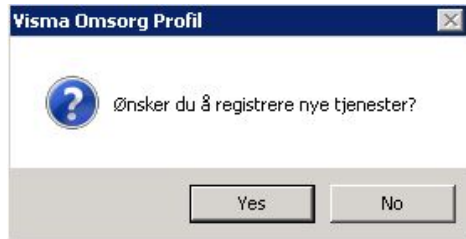
### Fra dato / Iverksatt dato

Fra dato angir når tjenesten ble tildelt etter vedtak, mens iverksatt dato angir tidspunkt for første gang bruker mottok hjelp.

### Til dato / Avslutt dato

Til dato angir dato man antar tjenesten skal løpe frem til, men avslutt dato angir faktisk dato tjenesten avsluttes.

Resterende registreringer fylles ut etter kommunens rutiner. Når du er ferdig med å registrere i tjenestebildet og klikker på OK knappen, vil Profil spørre deg:



Svar nei (i dette eksemplet fordi svaret på søknad kun gjelder søknad om en tjeneste), Profil spør deg:

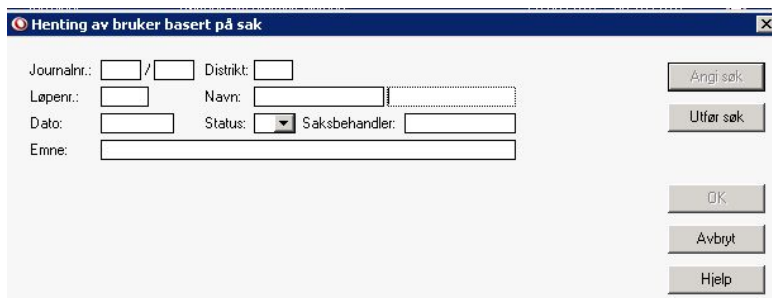


Svar ja og Profil vil opprette et utgående dokument som er svar til søker på søknaden om hjemmehjelp.

## 3.5 Finne igjen saker du arbeider med



Valget henter et bilde hvor du kan søke etter saker.



Du kan søke i alle felt.



## Saksbehandling

- **Journalnummer/År** – Angi journalnummer og år for saken du vil hente
- **Distrikt** – Angi kode for distrikt, Profil vil hente alle saker registrert på brukere som bor i distriktet du søker etter.
- **Løpenummer** – Dersom du vet hvilket løpenummer bruker har kan du angi dette i feltet.
- **Navn** – Rekkefølgen er *etternavn* og *fornavn*. Når du søker etter navn er det et godt tips å søke med prosenttegnet foran og etter brukers navn.
  - %Bente% - Søker du i Profil kun på Bente og vedkommende har et mellomnavn du ikke er klar over, vil du ikke finne brukeren. Bruk av prosenttegn betyr at du søker etter %(hvilket som helst navn), Bente, % (hvilket som helst navn. Eller med andre ord, alle som heter Bente og har et navn før eller etter Bente).
- **Dato**
  - Søke etter dokument registrert etter en definert dato: >01.01.2018, vil gi alle dokumenter som er registrert etter angitt dato, bruker man < vil man få alle dokument registrert før definert dato.
  - Søke etter dokumenter registrert i en tidsperiode: 01.03.2018-30.06.2018, vil gi alle dokumenter som er registrert innenfor definert tidsperiode
  - NB skrivemåte for angivelse av dato (dd.mm.åååå uten mellomrom).
  - For å få et presist søk kombiner med andre valg i bildet som for eksempel status, saksbehandler eller annet.
- **Status**
  - Velg en status fra listen som vises når du klikker på drop-down valget.
  - Blankt valg gir saker med alle statusene som ligger i listen.
- **Saksbehandler**
  - Angi initialer til saksbehandler du vil se sakene til.
  - Blankt valg gir alle saksbehandlere.
- **Emne**
  - Hvis du søker etter saker som omhandler for eksempel hjemmesykepleie, kan du søke i feltet som følgende: %hjemmesykepleie%, du vil da få se alle saker som har ordet hjemmesykepleie registrert i emnefeltet (dette er grunnen til at det er viktig å ha skriveregler for emnefelt som er fritekst baserte).

### 3.6 Redigere svarbrev til søker

Når du svarer ja på å lage et vedtaksdokument, lager Profil ferdig et oppsett til deg.

Rediger postjournal for Elin Kvame

Reg.nummer/År:  /  2018      Journaldato:  13.09.2018      Opprett herv.

Løpenr.:  244      Dokumentdato:  13.09.2018      Opprett sak

Saksbehandler:  KH0      Knut-Henning Øvermo

Journalnr./År:  79 /  2018      Vedtak hjemmehjelp

Henv. nr./År:  /

Distrikt:  Kråkerøy sør (kho)

Institusjon:

Type:  Ut      Begrensning:  Faglig

Emne:  Innvilget søknad hjemmehjelp

**Sender / Mottaker / Kopi**

Sendes KS SvarUt                  

Type	Navn	Fødselsnummer	Org.nummer
Sender	Visma kommune		
Mottaker	Elin Kvame	230550 22410	

Svar på:  /

**Ferdigstillelse / Arkivstatus**

Ferdigstilt:       Dato:

Ferdigstilt av:

Arkivstatus:      

Kopi til:

Fornavn	Etternavn
<input type="checkbox"/>	Jakob Leon
<input type="checkbox"/>	Kvame
<input type="checkbox"/>	Jan
<input type="checkbox"/>	Olsen

## Saksbehandling

Feltene *Registreringsnummer/År* og *Journalnummer/År* fylles ut av Profil når du lagrer. *Distrikt* kommer opp med utfylt distrikt som bruker er registrert å bo.

### Type

Profil setter automatisk type til *Utgående* fordi dette er et svar på en søknad og skal sendes til søker.

### Emne

Feltet bør redigeres i samsvar med de skriveregler kommunen har bestemt.

### Sendes KS SvarUt

Når man har slått på KS SvarUt, vil alle utgående dokumenter ha en hake i hakeboksen *Sendes KS SvarUt*. Når dokumentet ferdigstilles vil det automatisk sendes søker via KS SvarUt som enten et elektronisk dokument eller et fysisk dokument som KS printer ut og ekspederer til søker.

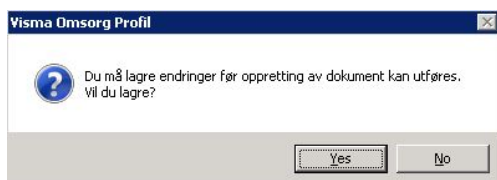
Man kan overstyre denne rutinen ved å fjerne haken fra hakeboksen, dersom man fjerner haken må man selv skrive ut svarbrevet og sende til søker.

### Kopi til

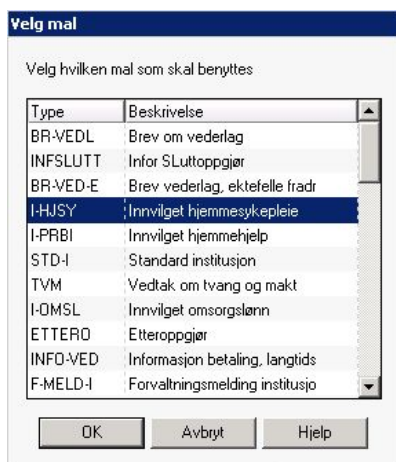
Dersom du i skillekortet *Kontaktperson* har registrert en person og satt hake i valget *Kopi av post*, vil personen vises i postjournalbildet. Sett en hake i hakeboksen og det personen merkes som kopimottaker. OBS Du legge inn flettekoder for å få med informasjon om kontaktperson.

### Tekst

Knappen tekst starter prosessen med å finne mal til svarbrevet.



Svar Ja. Profil henter frem bildet som viser alle malene du har til rådighet, finn rett mal, marker malen og bekreft med ok.



Rediger ferdig vedtaksbrev, lagre og lukk.

### Ferdigstilt / Dato / Ferdigstilt av

I Profil må funksjonsgruppen man tilhører ha rettighet til å ferdigstille dokumenter og saker.



### 3.6.1 Adressering av utgående dokument

I Profil kan man redigere hvem som sender og mottar post. For kunder med SvarUt fra KS, er det vesentlig at riktig mottaker av post fra kommunen er registrert med *personnummer* og *korrekt adresse*.

Profil vil alltid som standard sette kommunen som avsender og bruker som mottaker på et utgående brev.

**Sender / Mottaker / Kopi**

Sendes KS SvarUt  Endre mottaker Endre sender Ny kopi

Type	Navn	Fødselsnummer	Org.nummer	
Sender	Visma kommune			
Mottaker	Elin Kvarme	230550 22410		

I tillegg vil det automatisk være haket av for at svarbrevet skal gå til KS sitt dokumentssenter for videresending til søker/bruker. Valget **Sendes KS SvarUt** vil alltid ha en hake satt i hakeboksen når du har slått på SvarUt. Dersom man ikke bruker SvarUt, vil ikke dette valget vises i bildet.

Man kan overstyre valget ved å fjerne haken fra hakeboksen, gjør man det må man selv skrive ut brevet og sende det til mottaker.

Ved å bruke knappene **Endre mottaker** eller **Endre sender**, kan du angi en annen person for valgene. Knappene er knyttet til *Forbindelsesregisteret* og gir deg mulighet til å søke frem andre personer der. **Ny kopi** gir deg anledning til å hente kopimottakere som ikke er forhåndsdefinert i skillekortet *Kontaktperson*. Du må legge inn bokmerke i malene for å flette inn kopimottakere i brevet.

### 3.6.2 Ferdigstilling for kunder med arkiv

- Ferdigstilt gjør at dokumentet låses for redigering.
- Dokumentet arkiveres i Visma Samhandling Arkiv.
- Dersom du har slått på SvarUt sendes dokumentet til søker/bruker fra KS dokumentssenter.

### 3.6.3 Ferdigstilling for kunder uten arkiv

- Ferdigstilt gjør at dokumentet låses for redigering.
- Dokumentet må skrives ut i to eksemplarer, et til søker/bruker og ett til fysisk arkiv.
- Kommunen må selv sende dokumentet til søker/bruker.

## 4.0 Foreløpig svar

### Forvaltningsloven § 11 a. (saksbehandlingstid, foreløpig svar).

Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold. Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og såvidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.

I Profil finnes en egen rutine som tar høyde for **Forvaltningsmeldinger (foreløpig svar)**.

Rediger postjournal for Oddvar Hansen

Reg.nummer/År:  / 2018 Journaldato: 14.09.2018 Opprett henv.

Løpenr.: 234 Dokumentdato: 14.09.2018 Opprett sak:

Saksbehandler: ACH Ann Christine Halvorsen Sakstype: Tildeling

Journalnr./År:  /  Beslutningsorgan:

Henv. nr./År:  /  Møtedato:

Distrikt: Kråkerøy sør (kho) Kopi til:

Institusjon:  Fornavn Etternavn

Type: Inn Begrensning: Faglig Atis Hansen

Emne: Søknad om omsorgsbolig

Sender / Mottaker / Kopi

Endre mottaker Endre sender Ny kopi

Type	Navn	Fødselsnummer	Org.nummer
Sender	Oddvar Hansen	200546 33751	
Mottaker	Visma kommune		

Foreløpig svar OK

Svar Avbryt

Tekst Hjelp

Besvares:  Foreløpig besvart:  Svar på:  /

Besvart:

Ferdigstillelse / Arkivstatus

Ferdigstilt:  Dato:

Ferdigstilt av:

Arkivstatus:  Arkiver på nytt

Forutsetning for en god rutine:

1. Opprett inngående dokument som søknad
2. Registrer:
  - a. Rediger dokumentdato til samme dato som søknaden angir
  - b. Angi saksbehandler
  - c. Opprett sak
  - d. Angi type dokument som inngående
  - e. Fyll ut emnefeltet i samsvar med kommunens skriveregler.
3. Trykk på knappen **Tekst** for å importere den skannede søknaden.
4. Sett en hake i valget **Besvares**
5. Sett en hake i feltet **Ferdigstilt**
6. Klikke på knappen **Foreløpig svar**
7. Profil gir følgende beskjed: *Inngående postjournal må oppdateres først! Vil du dette. Svar ja.*
8. Profil flytter deg over i en ny postjournalregistrering hvor type er satt til **Ut**
9. Rediger emnefeltet i henhold til kommunens skriveregler, for eksempel *Foreløpig svar på (etc)*.
10. Trykk på knappen **Tekst**, rediger ferdig svarbrev til bruker, lagre og lukk dokumentet.
11. Sett hake i feltet **Ferdigstilt** og bekreft med OK (lagre).
12. Kommuner som bruker SvarUt må ferdigstille umiddelbart for at brevet skal sendes til søker automatisk via KS dokumentcenter.

#### 4.1 Foreløpig svar og restanseliste

Når man følger denne rutinen vil man i det inngående dokumentet i postjournalen (søknaden), oppdateres med en hake i feltet **Foreløpig besvart** også om du har ferdigstilt det inngående dokumentet.

Dersom man kjører rapporten:



Og velger **restanseliste**, vil man få en oversikt over alle søknader som skal besvares og hvilke som er besvart og hvilke som ikke er besvart. Her ser man av utskriften at **Foreløpig svar** er sendt, men selve søknaden er ikke besvart.

PROFIL		Restanseliste		Side: 1 av 1			
		Postjournal		Kl.: 12:55:38			
		01.01.1900 - 14.09.2018		Dato: 14.09.2018			
Rapport kjørt av: ach - Ann Christine Halvorsen							
Distrikt:	Alle	Saksbeh.:	Alle	Svar:	Ja		
Sone:	Alle	Institusjon:	.....	Forel. svar:	Ja		
Delsone:	Alle	Avdeling:	.....	Dager varsel:	21		
Tjen. gruppe:	Alle						
Jou.nr.	Jou.år	Dato	Løpenummer	Dokumenttype	Forel. besvart	Besvart	Saksbeh.
Reg.nr.	Reg.år	Dok.dato	Navn	Emne	Ja	Nei	ACH
83	2018	14.09.2018	234	Inn			
277	2018	14.09.2018	Oddvar Hansen	Søknad om omsorgsbolig	Ja	Nei	ACH
Antall manglende foreløpige svar: 0					Antall manglende svar: 1		

Profil har registrert i søknaden at foreløpig svar er sendt ved å oppdatere feltet for foreløpig svar i inngående registrering i postjournalen:

Besvares:	<input checked="" type="checkbox"/>	Foreløpig besvart:	<input checked="" type="checkbox"/>	Svar på:	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>
Besvart:	<input type="checkbox"/>						

#### 4.2 Vedtak og endelig svar til søker

I det videre lages en saksutredning og et vedtak i saken på vanlig måte. Når tjenesten omsorgsbolig er tildelt og registrert, opprettes et vedtaksbrev til søker. Som det kommer frem i dokumentasjonen ligger registrering av besvares og hva som er besvart i det inngående dokumentet i postjournal (søknaden), selv om denne er ferdigstilt (låst), vil svarbrevet jeg sender til søker oppdateres med en hake i feltet besvart (se under):

Besvares:	<input checked="" type="checkbox"/>	Foreløpig besvart:	<input checked="" type="checkbox"/>	Svar på:	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>
Besvart:	<input checked="" type="checkbox"/>						

Restanselisten vil nå ikke ha noen oppføringer for alle søknader er besvart.

## 5.0 Klagesak

Klagesak i Profil gjøres ved at man først gjennomfører en vanlig saksbehandling, fatter et vedtak i saken og sender svar til søker, alle dokumenter i saken ferdigstilles fortløpende. Når det kommer en klage på et vedtak, registreres klagen som et inngående dokument i postjournalen på vanlig måte.

Regnr./år	Dato	Journalnr./år	Type	Besvart	Dok.	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
282 / 2018	14.09.2018	83 / 2018	Dok	<input type="checkbox"/>		Saksutredning	17.09.2018	17.09.2018
279 / 2018	14.09.2018	83 / 2018	Ut	<input type="checkbox"/>		Avslag på søknad om omsorgsbolig	17.09.2018	17.09.2018
278 / 2018	14.09.2018	83 / 2018	Ut	<input type="checkbox"/>		Foreløpig svar på søknad om omsorgsbolig	14.09.2018	14.09.2018
277 / 2018	14.09.2018	83 / 2018	Inn	<input checked="" type="checkbox"/>		Søknad om omsorgsbolig	14.09.2018	14.09.2018

Registrer inn klagen som et inngående dokument i postjournal og opprett som ny sak med status **Klagesak**.

Reg. nummer/År: [ ] / [2018]      Journaldato: [17.09.2018]

Løpenr.: [234]      Dokumentdato: [17.09.2018]

Saksbehandler: [ACH]      Ann Christine Halvorsen

Journalnr./År: [ ] / [ ]

Henv. nr./År: [ ] / [ ]

Distrikt: [Kråkerøy sør (kho)]

Institusjon: [ ]

Type: [Inn]      Begrensning: [Faglig]

Emne: [Klage i sak 83/2018, avslag søknad omsorgsbolig]

Opprett herv.

Opprett sak

Sakstype: [Klagesak]

Beslutningsorgan: [ ]

Møtedato: [ ]

Kopi til:

Fornavn	Etternavn
[ ]	[ ]
[Atis]	[Hansen]

Sender / Mottaker / Kopi

Type	Navn	Fødselsnummer	Org. nummer
Sender	Oddvar Hansen	200546 33751	
Mottaker	Visma kommune		

Foreløpig svar [OK]

Svar [Avbryt]

Tekst [Hjelp]

Registrering av klagesak i postjournal er den samme rutinen som når du registrerer inn en ny søknad, jfr. punkt [3.0 Registrere søknad](#). Profil angir *Registreringsnummer/År* og *Journalnummer/År* når du lagrer (OK knappen). Fyll inn:

- Dokumentdato
- Saksbehandler
- Type dokument (inn)
- Emnefeltet, husk skrive regler
- Opprett sak, **velg klagesak**
- Skann inn klagen (dokumentet)
- Bekreft med OK knappen for å lagre
- Ferdigstill registreringen

Regnr./år	Dato	Journalnr./år	Type	Besvart	Dok.	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
284 / 2018	17.09.2018	84 / 2018	Inn	<input type="checkbox"/>		Klage i sak 83/2018, avslag søknad omsorgsbolig	17.09.2018	17.09.2018

## 5.1 Skillekortet saker

I skillekortet saker finner du saken som er registrert som klagesak. Sakstype vises ikke i oversikten i bildet og det kan være en rutine å bruke emnefeltet til å angi at dette er en klage, for eksempel: *Klage i sak 83/2018, avslag søknad omsorgsbolig.*

Journalnr./år	Dato	Behandl. dato	Status	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
84 / 2018	17.09.2018		Registrert	Klage i sak 83/2018, avslag søknad omsorgsbolig		17.09.2018

Åpne saken og start registrering i bildet:

**Saken** | Begrunnelse | Sjekkliste

Journalnr./år: 84 / 2018 | Sjekklistemal: [ ]

Distrikt: Kråkerøy sør (kho) | Saksbehandler: ACH Ann Christine Halvorsen

Søknadsdato: 17.09.2018 | Behandlingsdato: 18.09.2018

**Sakstype: Klagesak** | Beslutningsorgan: [ ]

Status: Under behandling | Møtedato: [ ]

IPLØS tjen. type: [ ] | Ref. postjournal: 284 / 2018

**Klageårsak: Rettsighetsklage** | **Ref. annen sak: 83 / 2018**

Tjenestetype: OMSBO | Omsorgsbolig

Emne: Klage i sak 83/2018, avslag søknad omsorgsbolig

Vedtaketekst: [ ]

OK, Avbryt, Hjelp, Saksubredning, Egenbetaling, Tekst, Sett inn rad, Legg til rad

Følgende felt skal man ha oppmerksomhet i forhold til:

- **Sakstype** – I klagesaker settes alltid sakstypen til **klagesak**.
- **Status** – Start arbeidet med saken med å endre status fra *Registrert* til *Under behandling*.
- **Behandlingsdato** – Behandlingsdato oppdateres til dagens dato når du endrer status.
- **Klageårsak** – Bak feltet ligger et kodeverk man selv oppretter i systemadministrasjon under valget *Ajourhold* -> *Saksbehandling* -> *Klageårsak*.
- **Ref. annen sak** – Dette feltet er viktig fordi vi her referer til den opprinnelige saken som denne klagen gjelder. På denne måten dokumenterer vi i Profil at disse sakene hører sammen. Bruk **F5 tasten** for å åpne bildet hvor du søker etter saker, merk saken du vil koble til klagen og bekreft med OK.

### 5.1.1 Feltet status

Feltet status har flere valg som er aktuelle å benytte i en klagesaksbehandling. Aktuelle valg av statusbetegnelse i en klagesak er:

- Registrert
- Under behandling
- Innvilget
- Sendt fylkesmannen
- Omgjort av Fylkesmannen (når Fylkesmannen ikke opprettholder vedtaket som kommunen har fattet).

Det er viktig å bruke statusfeltet aktivt for å informere om fremdrift i saksbehandlingen.

### 5.1.2 Behandle ferdig en klage

Når du har saksutredet klagen og fattet et nytt vedtak, oppretter du et svarbrev enten til søker (dersom du endrer vedtaket til søkers gunst) eller til Fylkesmannen (dersom du opprettholder vedtaket det klages på). Rediger ferdig brevet og ferdigstill det dersom du har slått på SvarUt.

### 5.1.3 Oversende klage til fylkesmannen

Opprett utgående dokument og knytt dette til klagesaken du har opprettet.

NB Dersom du skal sende brevet til Fylkesmannen med vedlegg, må brevet og vedleggene behandles manuelt, overstyr valget som automatisk sender brevet til KS SvarUt, skriv ut og send selv. Dette gjør du ved å fjerne haken som vist i bildeutklippet. Når du er ferdig å redigere brevet, ferdigstiller du det utgående brevet.

Rediger postjournal for Oddvar Hansen

Reg.nummer/År: 315 / 2018 Journaldato: 10.10.2018 Opprett herv.

Løpenr.: 234 Dokumentdato: 10.10.2018

Saksbehandler: ACH Ann Christine Halvorsen

Journalnr./År: 84 / 2018 Klage i sak 83/2018, avslag søknad omsorgsbolig

Henv. nr./År: /

Distrikt: Kråkerøy sør (kho)

Institusjon:

Type: Ut Begrensning: Faglig

Emne: Klagesak 83/2018 - Avslag omsorgsbolig

Kopi til:

Fornavn	Etternavn
Atis	Hansen

Foreløpig svar OK

Svar Avbryt

Tekst Hjelp

Svar på: /

**Sender / Mottaker / Kopi**

Sendes KS SvarUt  Endre mottaker Endre sender Nj kopi

Type	Navn	Fødselsnummer	Org.nummer
Sender	Visma kommune		
Mottaker	Fylkesmannen i Østfold		974760460

**Ferdigstillelse / Arkivstatus**

Ferdigstilt:  Dato: 10.10.2018

Ferdigstilt av: Knut-Henning Øvermo

Arkivstatus: Er arkivert. Arkiver på nytt

I eksemplet er også mottaker endret fra bruker til fylkesmannen. Selv om det grønne trafikkliset bak organisasjonsnummeret til fylkesmannen er grønt (før du ferdigstiller dokumentet), kan ikke fylkesmannen ta imot elektronisk post fra kommunene i dag.

### 5.1.4 Motta svar fra Fylkesmannen

Når du får et svar fra fylkesmannen, registrer man dette som et inngående dokument, knytter til riktig saksnummer/år og skanner svaret fra Fylkesmannen inn i postjournalen og ferdigstiller registreringen.

Siste handling i klagesaken er å sende nytt vedtaksbrev til klager. Husk å knytte rett saksnummer til dokumentet, ferdigstill utgående svarbrev og til slutt ferdigstiller man klagesaken.

Oddvar Hansen [Begrunnelse: Helsehjelp]

Bruker	Brukerdetaljer	Iplos	Kontaktperson	Tjenester	Journalnotat	Saker	Postjournal	Meldinger
Fornavn:	Oddvar	Distrikt:	Kråkerøy sør (kho)	Sone:		Første tjeneste:	04.04.2018	
Etternavn:	Hansen	Delsone:		Dato død:	00.00.0000			
F-Nr.:	20054633751							
Fødselsdato/Persnr.:	20.05.1946 / 33751	Løpenr.:	234					
Regnr/år	Dato	Journalnr/år	Type	Besvart	Dok.	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
317 / 2018	10.10.2018	84 / 2018	Ut	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ømgjort vedtak søknad Omsorgsbolig	10.10.2018	10.10.2018
316 / 2018	10.10.2018	84 / 2018	Inn	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Svar fra Fylkesmann i sak 83/2018, Omsorgsbolig	10.10.2018	10.10.2018
315 / 2018	10.10.2018	84 / 2018	Ut	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Klagesak 83/2018 - Avslag omsorgsbolig	10.10.2018	10.10.2018
314 / 2018	10.10.2018	84 / 2018	Dok	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksutredning klagesak 83/2018 Omsorgsbolig	10.10.2018	10.10.2018





## 6.0 Fatte tvangsvedtak

I Profil registrer vi ikke følgende IPLOS tjenester i tjenesteregisteret:

- Tjeneste nr. 14 - Planlagte tiltak
- Tjeneste nr. 23 - Skadeavvergende tiltak i nødsituasjoner
- Tjeneste nr. 24 - Helsehjelp med tvang

Dette medfører at vi ikke oppretter en tjeneste om tvang i tjenstekortet når vi gjør et tvangsvedtak, men bruker alternative registreringer slik at vi for eksempel kan kjøre ut rapporter som lister saker om tvangsvedtak etter Pasient- og brukerrettighetsloven og helse og omsorgstjenesteloven.

I det følgende vises et eksempel på hvordan man kan dokumentere vedtak om tvang i sakskortet, registrere vedtak om tvang som grunnlag for IPLOS rapportering og hvordan man tar ut statistikk over tvangsvedtak i Profil

### 6.1 Opprette og skrive sak om helsehjelp med tvang

Start i sakskortet med å opprette en ny sak.

#### ☒ Journalnummer/År

Profil setter selv journalnummer og år når du lagrer (ok-knappen).

#### ☒ Distrikt

Angi distrikt der bruker er registrert å bo.

#### ☒ Søknadsdato (fra IPLOS veilederen)

Feltet brukes i rapporter som måler saksbehandlingstid.

Søknadsdato skal rapporteres til registeret for alle tjenester.

En kommune har plikt til å iverksette utredning og tjenester så snart de er oppmerksomme på et mulig tjenestebehov, enten opplysningene har kommet til veie muntlig, skriftlig, på søknadsskjema, i et møte, på telefon, via en intern henvisning el. Det vil si at «Søknadsdato» som skal rapporteres til registeret, er den dagen kommunen ble oppmerksom på det mulige tjenestebehovet.

#### ☒ Sakstype

Dersom man åpner listen over valg i feltet *Sakstype*, finner man flere valg hvor følgende to er relevante for registrering av tvangsvedtak:

- Pasientrettighetsloven kap. 4A
- Helse- og omsorgstjenesteloven kap. 9

#### ☒ Status

Feltet brukes i rapporter som måler saksbehandlingstid.



## Saksbehandling

I feltet angis status på hvor langt man har kommet i arbeidet med saken. Når man registrer saken inn velger man status *Registrert*, denne statusen endres til *Under behandling* når man starter arbeidet med saken. Endring av status medfører også oppdatering av feltet *Behandlingsdato* som setter dato lik dagen du endrer status.

### ☒ Emne

Feltet anbefales å brukes i forhold til et regime med skriveregler. For eksempel at tvangsvedtak skal ha ordet tvang i *Emnefeltet*.

Emne er et fritekstfelt

### ☒ Saksbehandler

Angi saksbehandler initialer, du kan bruke mikrosøk for å hente opp listen over lovlige registrert operatører i Profil.

### ☒ Behandlingsdato

Feltet brukes i rapporter som måler saksbehandlingstid.

Angir dato fra når saksbehandling av vedtaket startet.

### ☒ Saksutredning (Knapp)

Knappen henter maler i Profil og du kan lage så mange varianter av maler du kan bruke i saksutredning som du har behov for. Fylkesmannen har en egen mal man kan bruke når man skriver § 4A vedtak.

NB For kunder som bruker Visma Samhandling Arkiv (VSA) anbefales at man bruker maler for å skrive saksutredning. Fritekstfeltene *Vedtakstekst* og *Begrunnelse* arkiveres ikke i VSA.

## 6.2 Fatte vedtak om tvang



Regnr/år	Dato	Journalnr/år	Type	Besvart	Dok.	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
108 / 2019	07.06.2019	54 / 2019	Ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Melding til fylkesmannen om tvangsvedtak	11.06.2019	11.06.2019
107 / 2019	07.06.2019	54 / 2019	Ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vedtak om tvang ved helsehjelp	11.06.2019	11.06.2019
105 / 2019	07.06.2019	54 / 2019	Dok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Saksutredning - vedtak om tvang kap. 4A (Prsl)	11.06.2019	11.06.2019

### § 4A-6. Underretning (pasient- og brukerrettighetsloven)

*Pasienten og pasientens nærmeste pårørende skal snarest mulig underrettes om vedtak truffet etter § 4A-5. Etterfølgende underretning til pasienten er likevel tilstrekkelig dersom underretningen vil medføre fare for at helsehjelpen ikke kan gjennomføres.*

*Underretningen skal opplyse om adgangen til å klage og til å uttale seg i saken.*

*Kopi av underretningen skal sendes den som har det overordnede faglige ansvaret for helsehjelpen. Videre skal kopi av vedtak etter § 4A-5 sendes til Fylkesmannen.*

Når saken er ferdig dokumentert og underretning om vedtak er distribuert til de som skal ha dette kan man fullføre registreringene med å registrere grunnlag for rapportering til IPLOS.

## Saksbehandling

### 6.2.1 Registrere tvangsvedtak for IPLOS rapportering

Denne registreringen kan du gjøre så snart det er klart at du har et gyldig vedtak om tvang.

Journalnr/år	Dato	Behandl. dato	Status	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
54 / 2019	05.06.2019	07.06.2019	Avsluttet/ferdig	Vedtak om helsehjelp med tvang		

Merk riktig bruker og velg fra rullegardinmenyen:

#### *Fag -> Bruk av tvang*

Tiltak	Vedtak	Dato
Helsehjelp med tvang		03.06.2019

#### ☒ **Tiltak**

Åpne valgene ved å klikke på pil til høyre i feltet, det er tre valg:

- Helsehjelp med tvang
- Planlagte tiltak
- Skadeavvergende tiltak i nødsituasjoner

Velg i forhold til lovhjemmel du har fattet vedtak i forhold til.

#### ☒ **Vedtak**

Feltet åpnes kun dersom du har valgt *Planlagte tiltak* i foregående felt, *Tiltak*. Når det åpnes har du to valg:

- Innvilget
- Avslag

#### ☒ **Dato vedtak/beslutning**

Angi dato for når vedtak/beslutning er fattet

#### ☒ **Dato start tiltak**

Angi dato fra når vedtaket gjelder

#### ☒ **Dato slutt tiltak**

Angi dato til når vedtaket gjelder.

#### ☒ **Merknad**

Fritekstfelt - her kan man for eksempel angi saksnummer for vedtaket som er fattet.

## Saksbehandling

### 6.2 Ferdigstilling av vedtak

Når saken er ferdigbehandlet ferdigstiller man saken.

Journalnr./år	Dato	Behandl. dato	Status	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
54 / 2019	05.06.2019	07.06.2019	Avsluttet/ferdig	Vedtak om helsehjelp med tvang	11.06.2019	11.06.2019

### 6.3 Intern statistikk tvangsvedtak

Man kan hente ut statistikk om tvangssaker i Profil dersom man bruker de valg man har til rådighet i sakskortet.

Journalnr./år: / 2019  
Distrikt:   
Søknadsdato: 11.06.2019  
Sakstype:   
Status: K Klagesak  
IPLoS tjen. type: I Intern sak  
Klageårsak: L Klagesak egenbetaling  
Tjenestetyp: P Pasientrettighetsloven kap. 4a  
Emne: H Helse- og oms.tj.loven kap. 9

Under rapportmenyen finner man følgende menyvalg:

**Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Sakstyper gruppert etter tjenestetyper**

Periode: Fra dato: 00.00.0000, Til dato: 00.00.0000  
Utvalg basert på:  Distrikt/soner/delsone,  Institusjon/avdeling  
Gruppering:  Sakstype,  Lovhjemmel  
Bestillingsparametre: Distrikt: , Sone: , Delsone: , Tjenestetyp: , Sakstype: K Klagesak, Sakstatus: I Intern sak, Detaljer: V Egenbetaling, Tjen.gruppe: L Klagesak egenbetaling, P Pasientrettighetsloven kap. 4, H Helse- og oms.tj.loven kap. 9

## 7.0 Generell postjournal

Den generelle postjournalen i Profil er laget som et verktøy for registrering av flere søknader fortløpende (bunkeregistrering). Du finner den generelle postjournalen ved å velge *Ajourhold* -> *Postjournal* fra rullegardinmenyen.



ikonet for hurtigvalg til *Generell postjournal*. Start registrering av ved å klikke på *Sett inn ny rad*.

Reg.nummer/År:  /  2018 Journaldato: 17.10.2018

Løpenr.:  248 Helene Wiig Dokumentdato: 17.10.2018

Saksbehandler: UFFF Ufordelte Saker Vedtakskontoret

Journalnr./År:  /  Distrikt: Kråkerøy sør (kho)

Henv. nr./År:  /  Institusjon:

Type: Inn Begrensning: Faglig

Emne: Søknad om hjemmesykepleie

**Sender / Mottaker / Kopi**

Endre mottaker Endre sender Ny kopi

Type	Navn	Fødselsnummer	Org.nummer
Sender	Helene Wiig	111042 31219	
Mottaker	Visma kommune		

Besvares:  Svar på:  /

**Ferdigstillelse**

Ferdigstilt:  Dato:

Ferdigstilt av:

**Arkivstatus**

Regnr./år	Dato	Journalnr./år	Type	Løpenr.	Besvart	Emne	Ferdigstilt	Arkivert
/ 2018	;17.10.2018;	/	Inn	248	<input checked="" type="checkbox"/>	;Søknad om hjemmesykepleie		

### Registreringsnummer / År

Oppdateres automatisk av Profil når du lagrer registreringen.

### Journaldato

Dato du registrerer dokumentet inn i postjournalen, alltid dagens dato.

### Løpenummer

Angi løpenummer på bruker eller bruk **F5-tasten** for å hente frem bilde hvor du kan søke etter bruker med for- og etternavn.

### Dokumentdato

Dato som er angitt i søknad/dokument.

### Saksbehandler

Angi saksbehandler initialer, du kan bruke [mikro søk](#) for å søke etter saksbehandler. I bildeklippet er det satt inn en fiktiv saksbehandler fordi man ikke har fordelt denne søknaden ennå. NB Når man angir en fiktiv saksbehandler (*her UFF Ufordelte saker tildelingskontoret*), er det viktig ikke å opprette sak ennå. Oppretter man sak vil saksbehandlers initialer kopieres inn i saken, da må man endre saksbehandler både i postjournal og sakskort når søknaden er fordelt.

Saksbehandling

**Journalnummer / År**

Oppdateres automatisk av Profil når du lagrer.

**Henvendelsesnummer/År**

Oppdateres når dokumentet registreres som en henvendelse og ikke en sak. Valget bør brukes av de som ikke skal saksbehandle.

**Type**

Velg type dokument fra drop-down listen. *Inngående* når du skal skanne et dokument inn i postjournalen. *Muntlig/telefon* når du ikke har en fysisk søknad, men skal opprette et dokument basert på en mal.

**Begrensning**

I feltet angir du en begrensning i forhold til innsyn i dokumentet, for saksbehandling av søknader om tjenester velger man **faglig**.

**Emne**

Angi hva søknaden gjelder, husk skriveregler.

**Opprett sak**

Dersom søknaden er en søknad om tjenester som skal saksbehandles, sett en hake i avkryssingsboksen. Det anbefales ikke å opprette sak før den er fordelt til rett saksbehandler.

**Sakstype**

Velg fra drop-down riktig sakstype, *tildeling* er mest vanlig å bruke for standard behandling av søknad om tjenester.

**Beslutningsorgan/Møtedato**

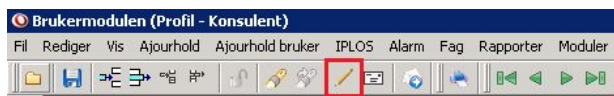
Dersom søknaden skal behandles i et beslutningsorgan (for eksempel tildelingsmøte), kan man knytte søknaden direkte til møtet og angi en dato for når man planlegger at søknaden skal behandles.

**Besvares**

[Se kapitel 4](#)

**Skanne inn dokument i generell postjournal**

Klikk på blyantikonet i verktøylinjen.



Svar ja på spørsmål i informasjonsboks:



Deretter er rutinen den samme som beskrevet under kapittel: [3.1 Importere dokument til postjournalen](#)

**Ferdigstilt**

Når du er ferdig med å registrere inn all informasjon om søknaden, samt at dokumentet er skannet, kan du ferdigstille registreringen slik at den arkiveres.

### 7.1 Registrere neste søknad

Start registreringen med å klikke på sett inn ny rad, du trenger ikke å gå ut av bildet når du skal bytte bruker/søker. Husker du ikke løpenummer til bruker, bruk **F5 tasten** i feltet *Løpenummer*, da henter du frem bildet hvor du søker frem bruker på navn.

Løpenr.	Fødselsdato	Fornavn	Etternavn
34	01.10.1929	Borgny	Halvorsen
135	12.03.1939	Anne	Halvorsen
143	21.06.1959	Anne	Halvorsen
90	11.03.1930	Christin	Halvorsen
247	02.01.1947	Ingunn	Halvorsen
130	20.02.1942	Finn	Halvorsen

Registrer neste søknad på vanlig måte.

### 7.2 Bruke bildet generell postjournal for å søke etter dokumenter

I Profil kan man utføre søk i alle felt som er åpne i et skjermbilde eller vindu, forutsetningen er at man setter bildet (rutinen) i **søkemodus** først. Søkemodus slå på ved å klikke på ikonet for *angi søk* eller man kan bruke **F4 tasten**.

Nummererte felt gir følgende søkemuligheter:

#### 1. Journaldato

- a. Søke etter dokument registrert etter en definert dato: >01.01.2018, vil gi alle dokumenter som er registrert etter angitt dato, bruker man < vil man få alle dokument registrert før definert dato.
- b. Søke etter dokumenter registrert i en tidsperiode: 01.03.2018-30.06.2018, vil gi alle dokumenter som er registrert innenfor definert tidsperiode
- c. NB skrivemåte for angivelse av dato (dd.mm.åååå uten mellomrom).
2. **Løpenummer**, se under punkt [6.1 Registrere neste søknad](#)
3. **Emne** – fungerer optimalt om kommunen har definert skriveregler for feltet.
  - a. %Hjemmesykepleie%, gir alle dokumenter med ordet hjemmesykepleie i emnefeltet.

## 8.0 Møtebehandling

Søknader som skal behandles i et møte, knyttes direkte til møtet i bildet *postjournal*. For å registrere hvilket **Beslutningsorgan** søknaden skal behandles i, må beslutningsorgan opprettes i modulen systemadministrasjon under valget **Organisasjon/Geografi -> Beslutningsorgan**. Det er også nødvendig å opprette møtedato for beslutningsorganet, dette gjøres i brukermodulen.



I bildet starter du med å sette inn en ny rad.

### ☐ Beslutningsorgan

Klikk på pil ned (drop-down) for å hente frem registrerte beslutningsorgan, velg riktig beslutningsorgan.

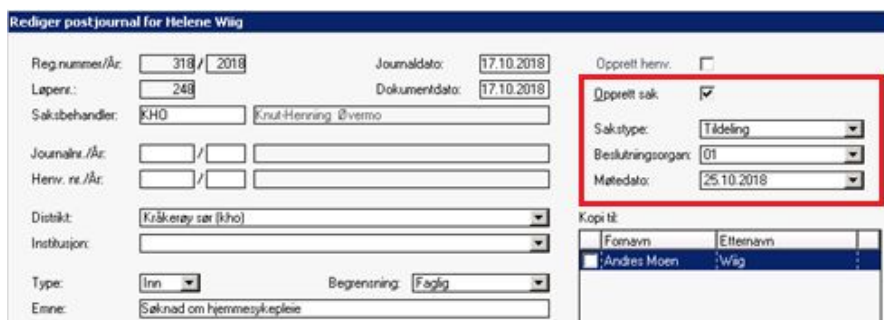
### ☐ Møtedato

Angi dato beslutningsorganet skal ha møte. Det er anbefalt å legge flere datoer frem i tid.

### ☐ Låst

Når et beslutningsorgan har gjennomført et møte og alt arbeid rundt behandling av saker som har vært behandlet i møtet er ferdig, må man sette hake i låst.

## 8.1 Knytte søknad/sak til beslutningsorgan



### ☐ Opprett sak

Sett hake i hakeboksen for å opprette sak, når du har satt hake i boksen, vil du kunne velge de kodene du trenger for å knytte søknaden riktig til beslutningsorganet og møtedatoen saken skal opp i.

### ☐ Sakstype

Klikk på drop-down og velg riktig sakstype. For standard søknader om tjenester er *Tildeling* riktig valg.



## Saksbehandling

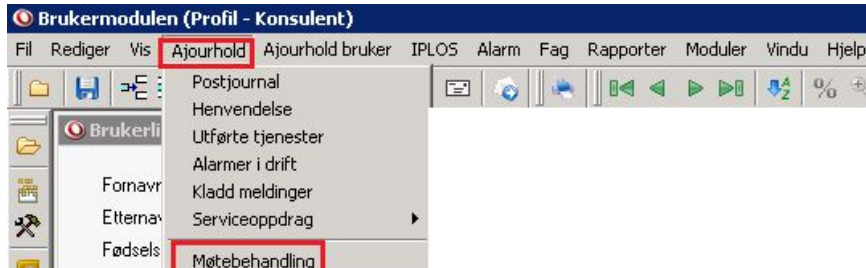
### ☐ Beslutningsorgan

Klikk på drop-down og velg riktig beslutningsorgan, for eksempel Inntaksteam.

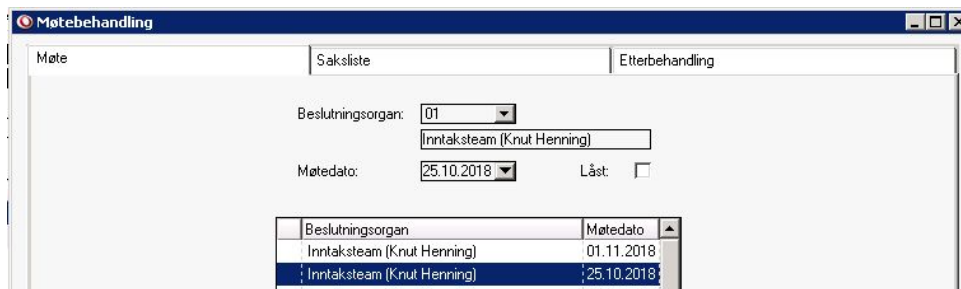
### ☐ Møtedato

Klikk på drop-down og velg riktig dato for møtet saken skal opp i. Det er mulig å legge en søknad til et beslutningsorgan uten å angi en bestemt møte dato, du vil da i møtebehandleren (se senere) kunne legge søknad direkte på den dato du ønsker at saken skal behandles.

## 8.2 Møtebehandling



På første side finner du oversikt over planlagte møter for **Beslutningsorganet** du har valgt.



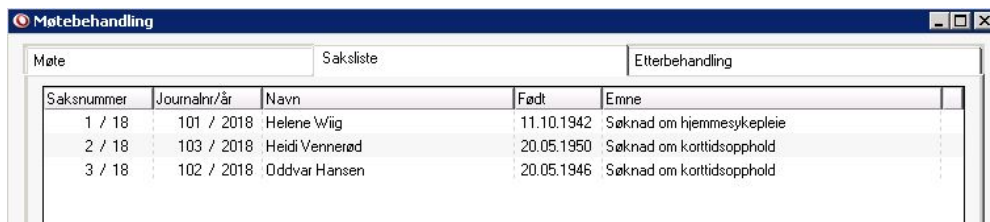
NB Tidligere møtedatoer må ha en hake i hakeboksen LÅST. Merk datoen du vil se på og velg skillekortet **Saksliste**.




I øvre del av bildet ligger saker som er lagt til beslutningsorganet på den dato du valgte. Saker som ligger under streken er ikke knyttet til en bestemt møtedato. For å få med saker som ligger under streken i møtet man har valgt, kan man peke på saken, holde venstre museknapp inne (du vil se musepilen endrer seg) og trekke saken opp i øvre del av bildet og slippe musepekeren. Sakene i øvre del av bilde er nå røde, det betyr at de ikke er godtatt som saksliste ennå. Lagre og fargen endrer seg til sort, dette er den godkjente sakslisten for møtet på denne dato.

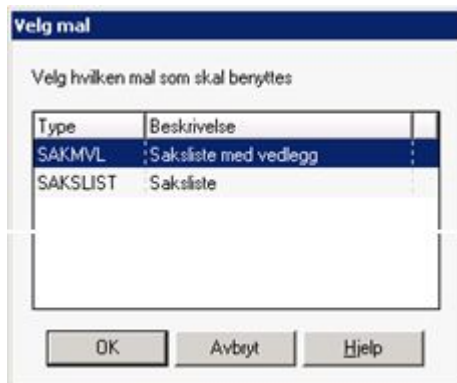


### 8.2.1 Ferdig saksliste og utskrift av saksliste



Saksnummer	Journalnr/år	Navn	Født	Emne
1 / 18	101 / 2018	Helene Wiig	11.10.1942	Søknad om hjemmesykepleie
2 / 18	103 / 2018	Heidi Vennerød	20.05.1950	Søknad om korttidsopphold
3 / 18	102 / 2018	Oddvar Hansen	20.05.1946	Søknad om korttidsopphold

Når du har lagret saksliste (godkjent den), vises den i sort skrift. Du kan skrive ut saksliste for møtet. Klikk på ikonet som viser en blyant , Profil henter opp en oversikt over de maler du kan velge for sakslisten:



Velg mal

Velg hvilken mal som skal benyttes

Type	Beskrivelse
SAKMVL	Saksliste med vedlegg
SAKSLIST	Saksliste


OK Avbryt Hjelp

Dette er standard maler som følger med Profil, de kan redigeres. Velg om du vil ha saksliste med eller uten vedlegg, marker valget og klikk OK.

### 8.3 Jobbe med saker fra møtebehandleren

Du kan jobbe en sak ferdig fra skillekortet **Etterbehandling**. Dobbeltklikk på saken du vil jobbe med og du kommer inn i sakskortet, derfra er det vanlig arbeid som om du arbeidet fra brukers sakskort. [3.3 Skrive vedtak](#)

#### 8.3.1 Utskrift møteprotokoll

Fra skillekortet **Etterbehandling** kan du skrive ut en møteprotokoll med eller uten vedlegg. Klikk på ikonet  for å starte jobben.



Velg mal

Velg hvilken mal som skal benyttes

Type	Beskrivelse
MOETEPRO	Møteprotokoll

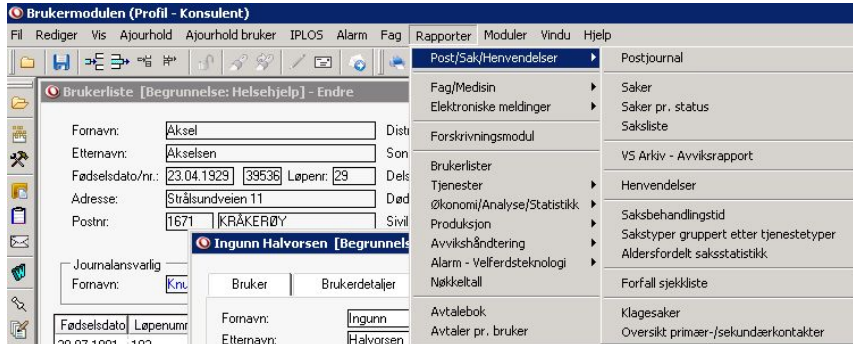
OK Avbryt Hjelp

Marker malen, bekreft med OK knappen og svar ja eller nei på om du vil ha med vedlegg (saksutredningen). Dersom du vil ha med vedtaket i denne utskriften, må den skrives inn i tekstboksen **Vedtaket** i bildet **Redigering av sak for NN**.

NB For kunder med Visma Samhandling Arkiv (VSA), Saksliste og Møteprotokoll arkiveres ikke i VSA.

## 9.0 Rapporter

Alle rapporter som har med postjournal, dokumenter og saksbehandling å gjøre, er samlet under menyen som vist:



### 9.1 Postjournal

Du finner rapporten ved å velge:

**Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Postjournal**

Nesten alle rapporter i Profil er bygget slik at man selv må velge hva man skal rapportere i forhold til, denne rapporten er i så måte et godt eksempel på dette. Merk at  (kalt Radiobuttons) kun gir anledning til å velge en av gangen, mens  (kalt avkryssingsboks) gir anledning til å velge flere samtidig.

### Feltforklaring

#### Type liste

##### Dokumentliste

Rapporterer på inngående, utgående eller andre dokumenter. NB du kan lage og lagre dokumenter på bruker som ikke er et dokument i en saksgang. Du kan kombinere denne med de andre valgene i bildet.

##### Restanseliste

Gir deg liste over alle dokumenter som ikke er besvart. Listen akkumuleres når du bruker rutinen *Besvares* i *Postjournalen* [4.1 Foreløpig svar og restanseliste](#)

### Dokumenttyper

#### Inngående/ Utgående/ Andre

Du kan velge en, to eller alle tre alternativ. Andre gir deg for eksempel dokumenter hvor dokumenttype er merket som *Dokument*, eksempel på denne type dokument er *Saksutredningsdokumentet*.

### Gruppering

#### Gruppering dokumenttype

Grupperer dokumenter etter følgende valg:

- Internt dokument
- Inngående
- Muntlig
- Telefon
- Utgående

### Utvalg

#### Fra dato – til dato

Angi tidsintervall fra dato og til dato du vil ha med i rapporten.

#### Distrikt/Sone/delsone

Dersom du ikke velger distrikt, sone eller delsoner, hentes dokumenter fra alle distrikter du har registrert i Profil. Du kan velge for kun et distrikt, en sone og en delsoner dersom du spesifiserer valget i dette feltet.

#### Saksbehandler

Dersom du ikke fyller inn en verdi i feltet, hentes dokumenter som er registrert på alle saksbehandlere. Angir du en bestemt saksbehandler (du kan bruke mikrosøk her), får du kun dokumenter som valgt saksbehandler er registrert på

### Restanser

#### Svar

Setter du en hake i denne boksen får du ut en liste over alle søknader du **ikke** har besvart.

#### Foreløpig svar

Setter du en hake i denne boksen får du ut en liste over alle søknader du **ikke** har sendt foreløpig svar på.

#### Dager varsel

Angi antall dager du setter grensen til i forhold til hva som skal være besvart eller sendt foreløpig svar på.

## 9.2 Saker

### Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Saker

Saksarkiv

Distrikt:

Saksbehandler:

Saksstatus:

Fra-/tildato: 18.10.2018 - 18.10.2018

Restanseliste

Anonymisert

OK Avbryt Hjelp

### Feltforklaring

#### Distrikt/Sone/delsone

Dersom du ikke velger distrikt, sone eller delsoner, hentes dokumenter fra alle distrikter du har registrert i Profil. Du kan velge for kun et distrikt, en sone og en delsoner dersom du spesifiserer valget i dette feltet.

#### Saksbehandler

Dersom du ikke fyller inn en verdi i feltet, hentes dokumenter som er registrert på alle saksbehandlere. Angir du en bestemt saksbehandler (du kan bruke mikrosøk her), får du kun dokumenter som valgt saksbehandler er registrert på.

Saksbehandling

#### **Saksstatus**

Du kan velge følgende verdier:

- Registrert
- Under behandling
- Innvilget
- Avslått

#### **Fra dato – til dato**

Angi tidsintervall fra dato og til dato du vil ha med i rapporten.

#### **Restanseliste**

Lister alle saker som ikke er besvart.

#### **Anonymisert**

Lister saker innenfor de valg du har gjort (for eksempel alle saker som har status *Registrert*), men uten å ta med søkeres navn.

### **9.3 Saker per status**

#### **Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Saker per status**

Lister alle saker med valgt status (registrert, under behandling etc.) innfor tidsintervallet som er valgt. Du må velge en status (kan ikke kjøre rapporten med blank verdi i feltet *Saksstatus*).

Velger du å kjøre rapporten som en restanseliste, fjerner du valgt på tidsintervall og får ut alle saker som ikke er besvart.

Velger du å kjøre rapporten med hake i anonymisert, får du ut en liste med saker per saksstatus, men uten søkeres navn.

### **9.4 Saksliste**

#### **Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Saksliste**

Lister saker registrert på et beslutningsorgan og på en dato.

### **9.5 VS Arkiv – Avviksrapport (for kunder som bruker Visma Samhandling Arkiv)**

#### **Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> VS Arkiv - avviksrapporter**

Lister alle dokumenter som ikke er arkivert i arkivkjerne lukket sone, denne rapporten kan kun benyttes av kunder som har Visma Samhandling Arkiv.

### **9.6 Henvendelser**

#### **Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Henvendelser**

Rapporten brukes ikke i forhold til saksbehandling, men for å liste ut henvendelser til for eksempel fysioterapitjenesten eller ergoterapitjenesten.

### **9.7 Saksbehandlingstid**

#### **Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Saksbehandlingstid**

Rapporten lister antall brukere og antall saker, samt gjennomsnittlig saksbehandlingstid for sakene.

## 9.8 Sakstyper gruppert etter tjenestetyper

**Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Sakstyper gruppert etter tjenestetype**

Rapporten lister saker fordelt per tjeneste.

Bestill - sakstyper gruppert etter tjenestetype

Periode  
Fra dato: 00.00.0000  
Til dato: 00.00.0000

Utvalg basert på  
 Distrikt/sone/delsone  
 Institusjon/avdeling

Gruppering  
 Sakstype  
 Lovhjemmel

Bestillingsparametre  
Distrikt:   
Sone:   
Delsone:   
Tjenestetype:   
Sakstype:   
Sakstatus:   
 Detaljer  
Tjen.gruppe:

OK Avbryt Hjelp

### Sakstype

Her kan du velge type saker som du lister ut oversikt over, for eksempel:

- Klagesaker
- Pasient- og brukerrettighetsloven kap. 4A
- Helse- og omsorgstjenesteloven kap 9

### Sakstatus

Du kan velge forskjellige statuser som er satt på saken, klikk på drop-down for å se lovlige valg.

### Detaljert

Setter du hake i hakeboksen får du også med navn på bruker vedtaket gjelder.

## 9.9 Aldersfordelt saksstatistikk

**Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Aldersfordelt statistikk**

Rapporten lister saker, saksstatus fordelt på alder, kjønn og til sammen (begge kjønn).

## 9.10 Klagesaker

**Rapporter -> Post/Sak/Henvendelser -> Klagesaker**

Rapporten lister antall klagesaker og klageårsak.

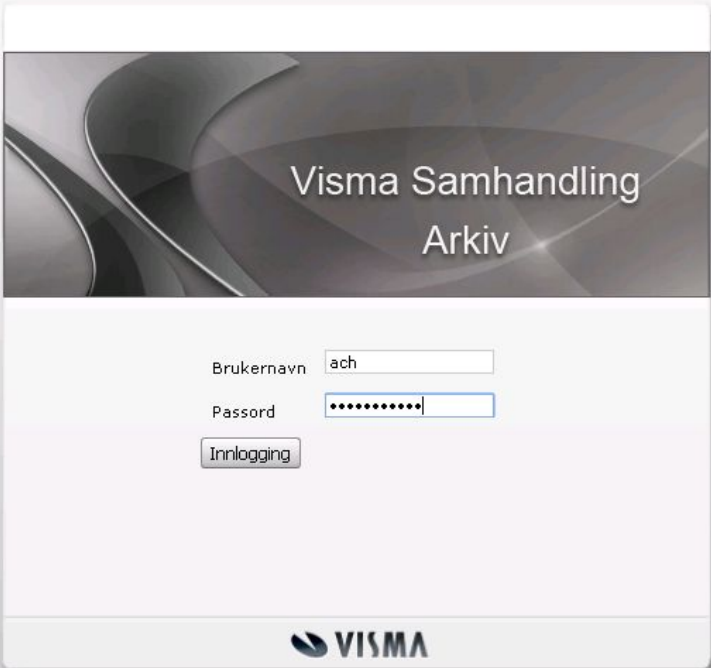
## 10.0 Visma Samhandling Arkiv (VSA) for saksbehandlere

Det er opp til den enkelte kommune å bestemme hvem som skal ha hvilke tilganger i VSA. Her er noen punkt man bør forholde seg til når man bestemmer tilganger.

- Dersom kommunen har flere fagsystem som bruker VSA, vil systemansvarlig i VSA alltid se alle fagarkiv. Det anbefales at kun arkivarer og arkivpersonale har systemansvar for VSA.
- Saksbehandlere eller personer som skal følge opp hva som arkiveres fra Profil bør ha følgende roller:
  - o Arkivansvarlig Profil – Gir rett til å åpne/lukke dossiermapper og saksmapper i fagarkivet Profil (anbefales).
  - o Arkivpersonale Profil – Gir lesetilgang til fagarkivet Profil.
- Profil lukker ikke brukers dossiermappe automatisk når status settes til forskjellig fra aktiv. Man må avklare om det er arkivpersonale eller fagpersonale pleie- og omsorg som skal utøve denne rutinen. I Brukermodule Profil finner man en rapport under valget: **Rapporter -> Brukerlister -> Liste over brukere gruppert på status**. Denne rapporten kan brukes for å finne hvilke døde brukere som det kan være aktuelt å lukke dossiermappe til. Husk at brukere som har langtidsopphold i institusjon ikke avsluttes før året etter at de dør (etteroppgjør).

### 10.1 Logge på VSA, arkivdel Profil

Saksbehandler er gitt tilgang til Profil som **Arkivansvarlig Profil**.



Visma Samhandling  
Arkiv

Brukernavn

Passord

**VISA**

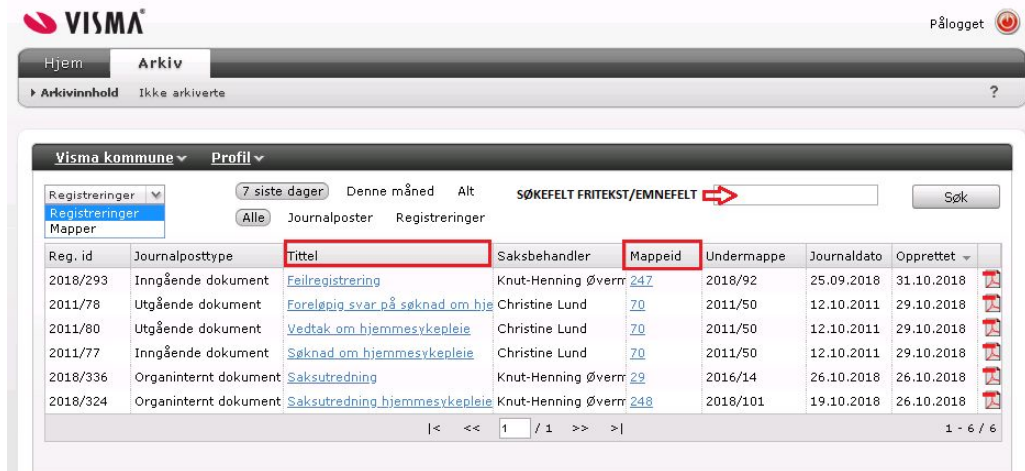
VSA versjon 2.3.33 [Brukermanual](#)

© Visma Unique 2014 - [www.visma.no/offentlig](http://www.visma.no/offentlig)  
[Personvernopplysninger](#)

Logg på med eget brukernavn og passord.

## 10.2 Finne frem i arkivet

Dersom man følger prinsippet om at saksbehandlere ikke skal ha systemansvar i arkivet, vil saksbehandler kun ha tilgang til arkivdel Profil, man ser ikke skillekortet **administrasjon**.



I bildet ser man alle arkiverte oppføringer *7 siste dager*, man kan endre visning til *Denne måned* eller *Alt*. Skal du søke i fritekstsøket er det viktig at du kombinerer rett i bildet.

### 10.2.1 Søke i arkivet

Type	Periode	Fritekstsøk	Resultat
Mapper	Opprettet siste 14 dager / Alt	For- og eller etternavn	Brukers navn vises dersom bruker er opprettet i arkivet
Mapper	Opprettet siste 14 dager / Alt	Løpenummer eller dossiermappe-id (er samme verdi)	Viser brukers dossiermappe
Mapper	Opprettet siste 14 dager / Alt	Personnummer	Viser dossiermappe-id på bruker
Registrering	Opprettet siste 14 dager / Alt	For- og eller etternavn	Ingen resultat
Registrering	7 siste dager / Denne måned / Alt	Nøkkelord, for eksempel <b>hjemmesykepleie</b>	Alle arkiveringer i valgt periode som har <b>hjemmesykepleie i emnefeltet</b> .
Registrering	7 siste dager / Denne måned / Alt	Løpenummer eller dossiermappe-id (er same verdi)	Viser alle arkiverte dokumenter i valgt tidsperiode på valgt dossiermappe-id

NB MAN SØKER ALDRI PÅ TEKST I ARKIVERTE DOKUMENTER, KUN REGISTRERT TEKST I SKJERMBILDER (METADATA).

Prøv dere frem, her er det flere kombinasjoner.

### 10.2.2 Lukke/Åpne dossiermappe manuelt

Dersom man står på første side i arkivet ser man bildet som vist under.

VISMA® Pålogget

Hjem Arkiv

Arkivinnhold Ikke arkiverte

Visma kommune Profil

Registreringer 7 siste dager Denne måned Alt Søk

Alle Journalposter Registreringer

Reg. id	Journalposttype	Tittel	Saksbehandler	Mappeid	Undermappe	Journaldato	Opprettet
2018/293	Inngående dokument	<a href="#">Feilregistrering</a>	Knut-Henning Øverm	247	2018/92	25.09.2018	31.10.2018

Klikker man på tallet som vises under kolonnen **Mappeid**, tar arkivet deg inn i **Brukers dossiermappe**.

VISMA® Pålogget

Hjem Arkiv

Arkivinnhold Ikke arkiverte

Visma kommune Profil Ingunn Halvorsen Endre

Mappeid 247 Opprettet den 05.10.2018 18:00 av Knut-Henning Øvermo 02014742827 Flere detaljer

Tittel Ingunn Halvorsen Klasse

Alle Journalposter Registreringer Saksmapper Avslutt mappe

Reg. id	Journalposttype	Tittel	Saksbehandler	Saksmappe	Saksansvarlig	Opprettet	Dokumenttype
2018/293	Inngående dokume	<a href="#">Feilregistrering</a>	Knut-Henning Øvt	2018/92 Søknad via	Knut-Henning Øvt	31.10.2018	Brev
2018/292	Utgående dokumer	<a href="#">Innvilget søknad om praktis</a>	Knut-Henning Øvt	2018/91 Søknad om	Knut-Henning Øvt	05.10.2018	Brev
2018/291	Organinternt dokur	<a href="#">Saksutredning</a>	Knut-Henning Øvt	2018/91 Søknad om	Knut-Henning Øvt	05.10.2018	Brev
2018/290	Inngående dokume	<a href="#">Søknad om praktisk bistand</a>	Knut-Henning Øvt	2018/91 Søknad om	Knut-Henning Øvt	05.10.2018	Brev

|< << 1 / 1 >> >| 1 - 4 / 4

I bildet vises under kolonnen **Saksmappe** alle saker som er registrert i **Brukers dossiermappe**. Du kan **lukke/åpne** dossiermappen ved å klikke på knappen merket **Avslutt mappe** (knappens ledetekst endres til **Åpne avsluttet mappe** når du har klikket en gang på knappen). Dette er en rutine man må gjøre manuelt da Profil ikke har automatisk avslutning av dossiermapper på brukere som ikke er aktive brukere lenger.

### 10.2.3 Åpne en saksmappe

I bildet **Brukers dossiermappe** finner du en kolonne med ledetekst **Saksmappe**. I denne kolonnen vises alle saker som ligger i brukers dossiermappe. I bildet ovenfor inneholder dossiermappen to saksmapper, klikk på saksnummer/år for den saksmappe du vil arbeide i.

VISMA® Pålogget

Hjem Arkiv

Arkivinnhold Ikke arkiverte

Visma kommune Profil Ingunn Halvorsen Søknad om prakti... Se endringer (2) Endre

Saksnummer 2018/91 Opprettet den 05.10.2018 18:00 av Knut-Henning Øvermo 25.09.2018 Flere detaljer

Tittel Søknad om praktisk bistand Saksdato 25.09.2018 Saksansvarlig Knut-Henning Øvermo

Saksstatus Under behandling Sekundær klasse Tildeling Avslutt mappe

Reg. id	Journalposttype	Tittel	Saksbehandler	Opprettet den	Dokumenttype
2018/292	Utgående dokument	<a href="#">Innvilget søknad om praktisk bistand</a>	Knut-Henning Øvermo	05.10.2018	Brev
2018/291	Organinternt dokur	<a href="#">Saksutredning</a>	Knut-Henning Øvermo	05.10.2018	Brev
2018/290	Inngående dokumen	<a href="#">Søknad om praktisk bistand</a>	Knut-Henning Øvermo	05.10.2018	Brev

|< << 1 / 1 >> >| 1 - 3 / 3



## Saksbehandling

Du ser saksnummer på mappen øverst til venstre, merket med gult. Dersom du vil avslutte saksmappen manuelt, klikker du på knappen **Avslutt mappe**. Ledetekst på knappen vil endres til **Åpne lukket sak** når du har klikket på knappen.

### 10.2.4 Åpne/Lukke saksmappe normalt

I vanlig rutinemessig arbeid med saksbehandling, vil *Arkivservicen* lukke en saksmappe når du ferdigstiller saken og lagrer. Fjerner du en ferdigstilling på en sak og lagrer, vil *arkivservicen* åpne saksmappen igjen.

### 10.2.5 Hva betyr det å åpne eller lukke en saksmappe?

I hovedsak betyr det at man i en lukket saksmappe ikke kan arkivere flere dokumenter. Dersom man får nye dokumenter som åpenbart er viktig for en helhetlig fremstilling av en sak, er det avgjørende at dokumentet arkiveres i riktig saksmappe, dette er kun mulig når saksmappen er åpen.

I arkivet vil endring av saksmappens status ikke slette noen arkiverte dokumenter, kun logge endringer gjort på saksmappen sin saksstatus. Klikk på teksten **Se endringer** merket med rødt

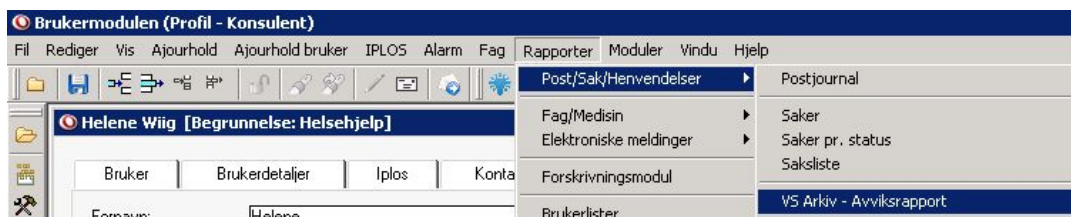


Endringsloggen sporer saksstatus og viser når saken sist endret status.

Metadata	Tidligere verdi	Ny verdi	Endret av	Endret
Saksstatus	Avsluttet	Under behandling	Ann Christ	31.10.2018
Saksstatus	Under behandling	Avsluttet	Ann Christ	31.10.2018

## 10.3 Eksempel på feilsituasjoner

NB Alle feil ved arkivering i VSA rettes i Brukermodule i Profil.



For å følge opp VSA er det nødvendig å kjøre rapporten **VS Arkiv - Avviksrapport** minst en gang per uke og gjerne oftere.

Rapporten vil liste ut alle arkiveringer som feiler. Rapporten rapporterer kun saker og dokumenter som er ferdigstilt.

Når du skal korrigere feilmeldinger må dette gjøres i Profil, les feilmeldingen og logg inn i Profil for å rette feilene som rapporteres. Husk at utgående dokumenter som er ferdigstilt helst ikke skal lukkes opp igjen. Finner man at et utgående dokument inneholder feil, opprett ett nytt dokument, knytt dokumentet til saken (F5 tasten i feltet journalnummer/år) og beskriv hva som var feil i opprinnelig dokument og hva som er faktisk riktig (i for eksempel et vedtak).

### 10.3.1 Registrering i postjournal mangler dokument

Distrikt : Kråkerøy vest (aha)			
226	Storeslem, Petter	Postjournal	330 / 2018 22.10.2018 12:48
Arkivkjernemelding: () Det skjedde en feil ved registrering av ny journalpost!			
System.ArgumentException: Kan ikke legge til registreringer uten dokument fordi dokumentmedium på mappen er satt til elektronisk arkiv.			

Denne feilen rettes ved å fjerne ferdigstilling på dokument, hente inn et skannet dokument i registreringen (når type er satt til inngående). Vil du knytte til en mal må du velge muntlig eller telefon. Ferdigstill registrering i postjournal.

### 10.3.2 Saksmappe i VSA er lukket, men den er åpen i Profil

Feilen oppstår når arkivservicen ikke klarer å synkronisere Profil med VSA.

Distrikt : Kråkerøy sør (kha)			
247	Halvorsen, Ingunn	Saksmappe	92 / 2018 31.10.2018 13:31
Arkivkjernemelding: () Det skjedde en feil ved oppdatering av saksstatus!			
Kan ikke avslutte saksmappen fordi saksmappen allerede er avsluttet			

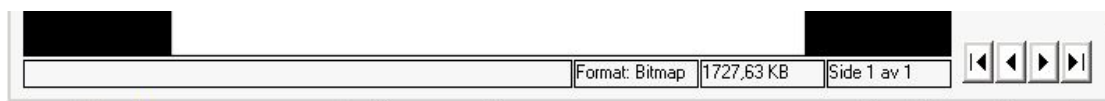
Dersom for eksempel en saksmappe i Profil er åpen mens den er registrert som lukket i VSA, vil man måtte synkronisere forholdet manuelt. Dette gjøres ved å logge inn i VSA og fysisk trykke **åpne** på den lukkede saksmappen. Denne feilen kan oppstå når **arkivservicen** har stoppet etter at man har oppdatert saksmappen i Profil ved for eksempel å fjerne **ferdigstilt** på sak i Profil, arkivservicen stopper før Profil ble synkronisert med VSA og arkivservicen får ikke lukket opp saksmappen.

### 10.3.3 Feil dokumentformat innskannet dokument

Dersom skanneren man bruker får for eksempel strømstans, hender det at dokumentformatet automatisk endres fra pdf format til TIFF format eller Bitmap, dette formatet klarer ikke Profil konvertere til pdf/a format, se feilmelding under.

248	Wiig, Helene	Postjournal	337 / 2018 01.11.2018 09:19
Arkivkjernemelding: () Det skjedde en feil ved registrering av ny journalpost!			
System.Exception: Unsupported conversion requested. From format (BMP), to format (PDF/A)			

Dersom du åpner det innskannede dokumentet i postjournalen vil du se at visningen av dokumentet sier at det ligger i **Format: Bitmap**



Skriv ut dokumentet (om du ikke har originalen), sjekk at skanner er satt med riktig dokumentformat, skann inn dokumentet på nytt og bytt det ut med dokumentet som har feil format. Du bytter ut dokumentet ved å klikke på knappen **Hent** og deretter velge fil.