

Hvordan registrere en henvendelse?

Alle henvendelser kontoret mottar vedrørende klienter skal registreres i HKoppvekst.

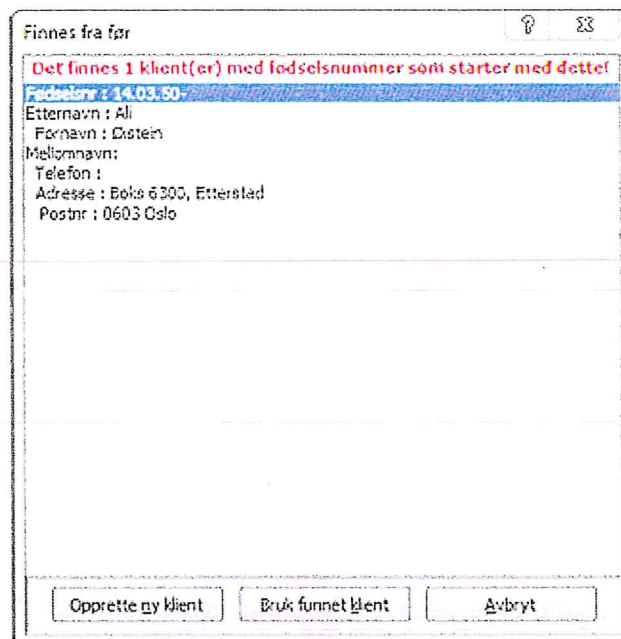
For de som har egen merkantil vil det være naturlig at merkantil gjør denne jobben. Ved noen kontor er det fagpersonene som gjør denne jobben selv. Den eller de som registrerer nye saker må ha fått tildelt en egen rettighet.

Slik gjør du:

1. Åpne [Saksoppslaget](#) og velg
2. Fyll ut fødselsnummer, fornavn, mellomnavn, etternavn og kjønn. Bruker du hele fødselsnummeret vil HKoppvekst fylle ut kjønn for deg.

Tips: Det lønner seg å bruke tabulatortasten for å hoppe til neste felt.

HKoppvekst vil sjekke om klienten finnes fra før. Det sjekker mot fødselsnummer, fornavn og etternavn. Finnes klienten fra før får du opp følgende dialog:




Dersom klienten HKoppvekst fant er den samme som den du registrerer velger du

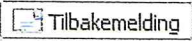
3. Fyll ut alle felter du har informasjon om på [arkfanen persondata](#).
 - ▶ **Trykk her for å åpne oversikt over registreringer på persondata**
4. Åpne arkfanen for henvendelse. Trykk  eller Ctrl+N
5. Fyll ut alle felter du har informasjon om på arkfanen henvendelse. Vanligvis vil dette være alle felter utenom resultat. Resultat fylles ut når henvendelsen er vurdert internt.


▼ **Trykk her for å åpne oversikt over registreringer på henvendelse**

Felt	Beskrivelse
Henvendelsesdato	Den dato kontoret mottok henvendelsen. Settes automatisk satt til dagens dato. Du kan endre denne datoen ved å klikke på knappen med tre prikker helt til høyre i datofeltet og velge dato i kalenderen. Eller så kan du skrive inn datoen fra tastatur. Det er ikke nødvendig å skrive punktum mellom dag,

	måned og år.
Kommune	Kommunen klienten bor i på henvendelsestidspunktet. Kommune kan registreres ved å skrive inn kommunenummeret eller ved å åpne lista. Når du har åpnet lista kan du skrive inn kommunenavnet direkte for å søke deg frem til rett kommune.
Team	Det teamet som mottok henvendelsen. Når du oppretter en ny henvendelse vil team automatisk fylles ut med det teamet du er registrert ved. Noen kontor vil kun ha ett team. Vi anbefaler likevel at det alltid registreres team.
Ansvarlig	Ansvarlig for registreringen av henvendelsen. Når du oppretter en ny henvendelse vil ansvarlig automatisk fylles ut med ditt navn. Du kan velge en annen ansvarlig fra listen over fagpersoner ved kontoret. Ansvarlig for henvendelsen er ofte forskjellig fra den som er ansvarlig på Vårt arbeid . Dette feltet dokumenterer hvem som var ansvarlig for henvendelsen da den ble lagt inn i HKoppvekst, og skal vanligvis ikke endres.
Skole/ barnehage	Er den skolen/barnehagen som klienten hører til ved henvendelsestidspunktet.
Resultat	Viser hva som ble resultatet av henvendelsen. Dette feltet skal ikke endres underveis i arbeidet med en klient. Resultat er en viktig variabel når du skal hente ut statistikk. Derfor er det viktig at dere har tilpasset valgene under resultat til deres behov.
Status	Viser her og nå situasjonen for saken. Dette er et felt som skal endres og hele tiden være oppdatert i forhold til sakens reelle status. I og med at statusfeltet hele tiden oppdateres kan det ikke brukes til å hente ut statistikk. Eksempel For noen kan det være hensiktsmessig å ha status for til vurdering, på venteliste, under arbeid og avsluttet. Det er også mulig å differensiere på ulike avslutningsgrunner.
Sluttdato	Den datoen henvendelsen lukkes.
Henvendende Instans	Instans hvor henviser arbeider. Du må velge en instans fra instanslista. Eksempel <ul style="list-style-type: none"> • Henvendende instans kan være pårørende. Da legger du til Pårørende som en egen generell oppføring i instanslista og du kan da se hvor mange som ble henvist fra Pårørende i løpet av et år. • Dersom en person har etablert et eget kontor/praksis med samme navn som personen selv, vil henvendene instans kunne være en instans registrert med personnavn.
Henviser	Den <u>personen</u> som henviser klienten. Du kan velge om du henter navnet fra listen over kontaktpersoner, eller om du skriver informasjon direkte inn. Vi anbefaler å bruke listen over kontaktpersoner slik at du slipper å fylle ut det samme navnet neste gang vedkommende sender en henvendelse. Rett under registreringsfeltet finner du  Legg til denne som ny samarbeidspartner . Ved å trykke på denne blir henviser lagt til som samarbeidspartner på klienten.

6. Dersom dere skriver tilbakemeldingsbrev umiddelbart når dere mottar henvendelsen, skal du

gjøre dette nå. Trykk da på  for å åpne et tilbakemeldingsbrev.

Fyll ut til/fra og kopi til og trykk .

➤ **Trykk her for oversikt over registreringer på brevdato**

7. Dersom det er koblet en brevmal til tilbakemeldingsbrev vil den komme opp automatisk nå. Gjør ferdig brevet, skriv det ut, legg det i konvolutt og marker som sendt.

Du har nå registrert den mottatte henvendelsen og skrevet tilbakemeldingsbrev. Den registrerte henvendelsen vil komme opp i rapporter og statistikker. Brevet vil vises på dagens dato i postjournal.