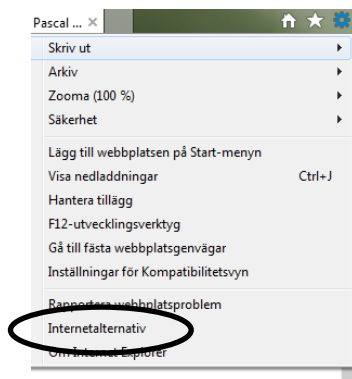


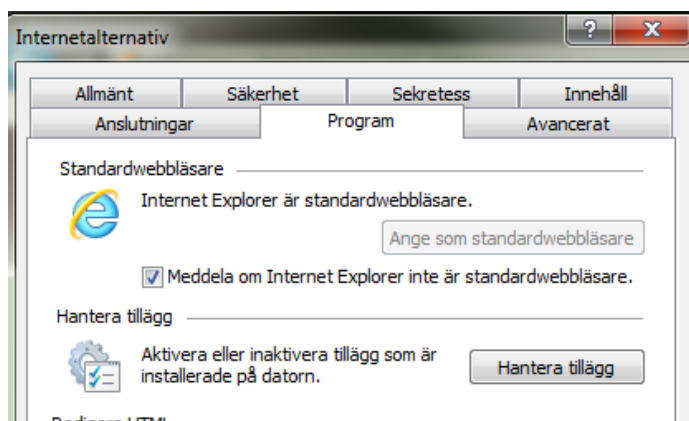
1. Uteslut att det finns kända driftstörningar i Pascal
2. Är SITHS-kortet rätt isatt i kortläsaren?
3. Testa ditt SITHS-kort – gå till Testsidan (kortet isatt i kortläsaren). Är kort eller certifikat ogiltigt - kontakta support SITHS-kort.
4. Problem att läsa in kortuppgifter på testsidan – kan bero på kortläsare eller NetIDprogrammet. Kontakta lokalt IT-support
5. Problem att komma till testsidan? – felet beror då troligen på webbläsaren.
6. Prova att gå in på en annan websida. Är det Internet Explorer webbläsare som din dator använder? Om inte - byt webbläsare.



7. Välj Internet Explorer som standardwebbläsare. Tryck på inställningar längst upp till höger.



Välj internetalternativ



Välj Flik Program
Kontrollera att Internet Explorer står som standardwebbläsare – **Om inte** tryck på knappen Ange som standardwebbläsare.
Verkställ och OK

8. Tänk på att stänga alla webbläsarfönster innan du försöker igen.
9. Gör ett nytt försök att logga in på Pascal. Fortfarande problem? – starta om datorn och gör ett nytt försök.
10. Testa att logga in på en annan dator. Fungerar JA – felanmäl din dator till Helpdesk.
11. Kan kollega logga in på Pascal? Nej - Kontakta Helpdesk

Problem inne i Pascal ordinationsverktyg

Länk till [Pascal Handbok](#) samt vanliga frågor och svar om Pascal.

Vid felanmälan till Inera /Pascal efterfrågas följande uppgifter:

- Kontaktuppgifter till anmälade person
- Namn, HSA-ID och eventuellt SITHS-kortnummer på användare som har problem
- Tidpunkt (datum och klockslag) då fel inträffat
- Versioner av operativsystem, webbläsare och NetID-applikation
- Födelsedatum och namn på patient
- Vilket boende patient finns på
- Vilket dos-apotek avses
- Vilket preparat avses

Beskriv hur problemet uppstår, hur ofta det uppstår och hur det yttrar sig. Inkludera eventuella felmeddelanden. Beskriv vad som gjorts för att lösa problemet. Bifoga gärna fram en avidentifierad kopia av användarens bildskärm från problemsituationen. Verifiera:

- Vad försöker användaren göra?
- Går felet att upprepa?
- Fås samma fel med annat preparat?
- Fås samma fel för annan patient med samma preparat?
- Kvarstår problem efter omstart av webbläsare?
- Kvarstår problem efter omstart av dator?
- Fås samma problem på annan dator?
- Har annan användare samma problem?

Support och utbildningsansvarig för Pascal ordinationsverktyg:

Anna-Karin Sävenmalm

anna-karin.savemalm@molndal.se

tel: 0708 -47 02 82

Support SITHS-kort och behörigheter:

Vård och omsorg intern verksamhet

Lena Olsson

lena.olsson@molndal.se

tel: 031-315 23 51 alt 315 23 80

Förenade Care, Berzelius Äldreboende
och Vardaga, Fässbergs Äldreboende
ansvarar för egen support av SITHS-kort
och behörigheter.

Lokalt IT-stöd- Helpdesk

Tel: 031-315 25 25