

HandSam ver 2.08  
System för handläggning och dokumentation av färdtjänstansökningar mm

### Sammanfattning

HandSam utgör ett IT-system för tillståndsprövning mm avseende särskilt resande, till exempel färdtjänst. Systemet är utvecklat av Malmator och utgör en kompletterande modul till reseplanerings- och bokningssystemet Sam3001. HandSam kan integreras med Sam3001, men kan även installeras helt fristående.

I HandSam noteras kunder, ärenden, beslut och överklaganden. Systemet är webb-baserat och innehåller ett antal parameterstyrda funktioner. Datalagringen sker i en SQL-baserad databas.

Denna beskrivning avser HandSam version 2.08.

### Inledning

HandSam är ett IT-stöd för verksamheten "behovsprövning av särskilt resande".

Som exempel på särskilt resande kan nämnas

- barnomsorgsresor
- parkeringstillstånd (indirekt en form av resande)
- färdtjänst
- riksfärdtjänst
- sjukresor
- skolresor
- matartrafik/kompletteringstrafik

Gemensamt är att det finns ett resebehov. Ofta sker även någon form av behovsprövning och ett beslutsmeddelande utfärdas i form av ett tillstånd eller ett avslag. Även delvis avslag kan förekomma. När det inte sker någon behovsprövning är det endast fråga om att registrera en kunduppgift för att kunna utfärda någon form av färdbevis.

HandSam är flexibelt uppbyggt och alla väsentliga funktioner styrs via inställningar i systemet, varför många olika verksamhetsinriktningar (färdtjänst, parkeringstillstånd etc) enkelt kan implementeras.

Eftersom parametrar och inställningar kan sättas mycket flexibelt, så är det viktigt att man noga går igenom den egna verksamhetens behov och förutsättningar, och därefter definierar motsvarande koder och parametrar i applikationen.

HandSam har funktioner för registrering av kunder, dokumentation av kundhändelser (noteringar) samt ärenden. I ett ärende kan ansökningar, behov, allmänna noteringar, beslut samt överklaganden registreras. Statistik och rapporter kan utformas efter behov.

Hjälpexter finns till alla viktiga funktioner. Hjälpen är interaktiv och kallas fram med klick på frågetecken-symbolen.

### Teknisk beskrivning

HandSam är en distribuerad applikation med webb-gränssnitt. Installationen hos användarna blir därigenom enkel; endast en webbläsare (Microsoft Internet Explorer® rekommenderas) behöver installeras i den lokala pc:n.

Resterande delar av applikationen installeras på en NT-server. Dessa delar består av databasen, affärslogik (COM-objekt) och webbkod (html och script). Som databas utnyttjas Microsoft SQL Server®. Kommunikationen mellan server och klienter kan ske i ett internt nätverk (intranät) eller via internet. Vid behov kan kommunikationen krypteras.

Handsam kan installeras på två sätt:

- På en server i ert interna nätverk. Ni sköter själva drift och backupp-tagningar. Vi levererar erforderliga program (ej SQL Server), uppgraderingar och installationsanvisningar.
- Installation på vår server, med krypterad (SSL) förbindelse över internet. Vi ansvarar för drift, backupp-tagning och uppgraderingar.

*Vi har verifierat HandSam mot operativsystemen Microsoft Windows 2000 Server och Microsoft Windows Server 2003. Databas Microsoft SQL Server 2000.*

Databasen skyddas mot samtidig uppdatering från flera användare på följande sätt. Vid varje återskrivning läses först den tabellrad som just då ligger i databasen (s.k. optimistisk postläsning). Den av användaren *ursprungligen* lästa tabellraden (posten) jämförs därefter med den tabellrad som ligger i databasen. Om posten i databasen har förändrats, så upphävs låset och ett felmeddelande genereras till användaren. I annat fall skrivs de av användaren förändrade uppgifterna till databasen och låset upphävs.

### Huvudfunktioner – översikt

#### •Kund

Kunder kan registreras. Med koppling till folkbokföringen via Sam3001 kan folkbokföringsuppgifter (namn och hemadress) hämtas automatiskt eller manuellt. Till varje kund kan därutöver ett obegränsat antal andra adresser, telefonnummer, kontaktpersoner, bevakningar och händelser noteras. Det är möjligt att notera att kunduppgiften upphört, t ex på grund av avflyttning från kommunen.

Bevakningar markeras med ett uppföljningsdatum och en handläggare. Via en särskild funktion kan sökning ske på bevakningar som passerat ett visst datum.

Händelser är allmänna noteringar som kan göras om en viss kund, utan koppling till ett speciellt ärende.

Exempel på en sammanfattande samlingsbild för en kund finns i Bilaga 1.

#### •Ärende

Till varje kund kan knytas ärenden. Ett ärende är en "mapp" som byggs upp av en kedja bestående av ansökan, händelser, noteringar och beslut. Varje ärende är knutet till en handläggare.

Ärendet klassificeras med hjälp av särskilda styrbegrepp (parametrar) så att man för statistikändamål kan skilja på exempelvis nyansökan och ansökan om förlängning av tillstånd. Dessutom noteras på ett strukturerat sätt vad ansökan gäller, t ex färdtjänst eller parkeringstillstånd.

Till både ansökan och beslut kan noteras olika behov och önskemål (parameterstyrda) och fri text.

En händelse är i princip en notering i fri text, men den kan även styras med en kod som anger händelsens art, t ex ett överklagande från kundens sida.

- Dokument

En ärendehändelse kan även utgöras av ett elektroniskt skapat dokument (Word, Excel) eller ett inscannat dokument (jpg, pdf). Dessa sparas i databasen, liksom övriga uppgifter om kunden.

- Registrering – överföring till Sam3001

Beslutsregistreringen är integrerad med legitimeringsfunktionen i huvudmodulen Sam3001. När ett beslut registrerats kan man med en enkel knapptryckning hämta fram den senaste legitimeringsuppgiften från Sam3001 och modifiera denna.

### Stöd- och styrfunktioner

- Välj kund

Välj kund är ett kraftfullt hjälpmedel för att söka ut de kunder som svarar mot en viss sökprofil. Denna sökprofil utgörs av ett antal sökbara värden som användaren kan fylla i.

Således kan man söka kunder på ett eller flera av följande begrepp:

- Födelseid/personnummer eller del av födelseid
- Namn eller del av namn
- Gatuadress eller del av gatuadress
- Postnummer
- Postadress (ort)
- Adresstyp (primäradress, bostad, fritidshus, arbete etc)
- Ärendestatus (t ex att kunden har ärende under utredning)
- Handläggare
- Ansökningsdatum
- Avliden
- Upphörd (orsak, datum)

Sorteringsordning kan väljas efter ett av begreppen personnummer, namn, gatuadress, postnummer eller postadress. Sökresultatet visas i realtid direkt på bildskärm

- Sökfunktioner

Förutom "Välj kund" så innehåller Handsam ytterligare att ental användbara sökmöjligheter:

- Välj ärende (sök bland en kunds alla ärenden)
- Sök dok/bild (sök bland en kunds alla dokument oavsett ärendetillhörighet)
- Sök bevakning
- Sök ärende bland alla kunder
- Sök tidsbegränsade beslut bland alla kunder

- Handläggare

De handläggare som förekommer i systemet noteras här med namn, telefonnummer mm. Varje ärende är knutet till en handläggare.

- Kopplingar till andra system

HandSam har möjlighet till kopplingar till folkbokföringen via Sam3001 (hämtning av namn och adress) samt till legitimeringen i Sam3001. När det sker en ändring av folkbokföringsuppgifterna så överförs ändringarna automatiskt till HandSam.

- Parameterstyrning

I HandSam finns ett flertal styrfunktioner för t ex ärendetyper, ärendestatus, behov osv. Alla styrfunktioner kan läggas in av behörig systemanvändare.

Exempel på en styrtabell (ärendedetaljtyp) finns i [bilaga 2](#).

- Bevakningar

Bevakningar kan noteras på en kund. Med hjälp av bevakningsdatum och ev handläggarebegrepp kan en söklista tas fram på bevakningar som förfallit.

- Beslutsmeddelanden (rapporter), listor och statistik

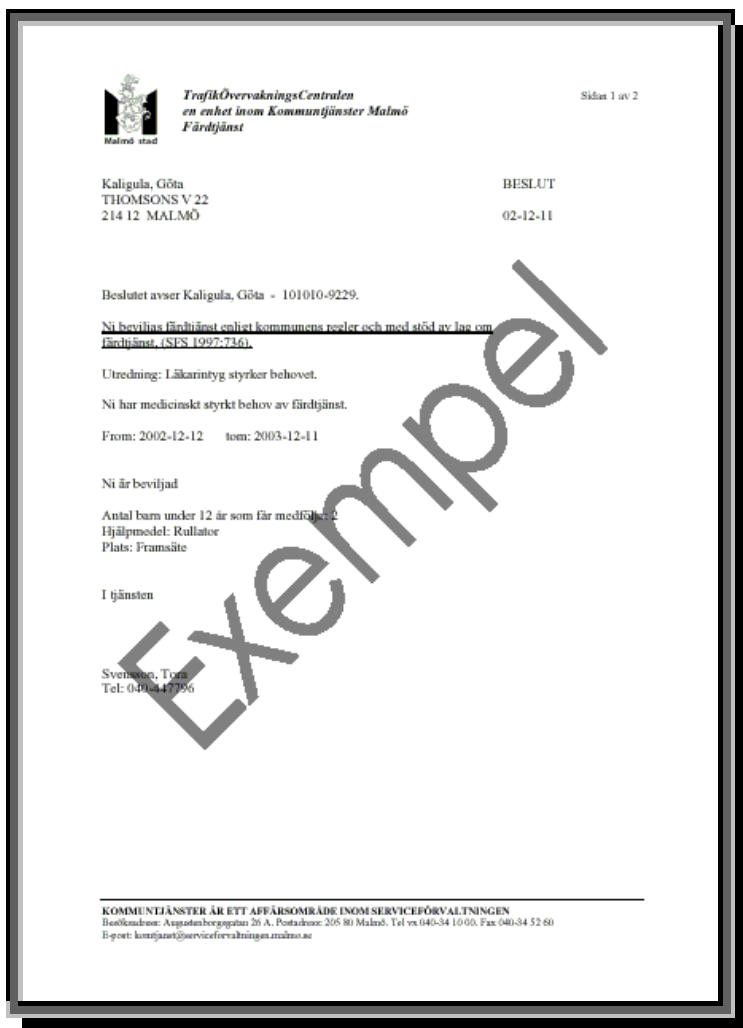
Rapporter och statistik kan tillföras HandSam efter behov. Rapporternas utformas och anpassas i samråd med kunden. I grundutförande finns ett antal beslutsmeddelanden för utskick till kund. De fasta texterna i rapporterna kan fritt ändras.

Rapporterna sparas som MS Word- eller rtf-filer och kan därefter laddas ner till den lokala arbetsstationen och skrivs ut. Alternativt kan man lägga upp skrivare med ip-adresser i en "spooler-funktion" på servern och därigenom göra utskrifter direkt från applikationen.

I rapporterna kan olika typsnitt väljas.

Statistik och listor utformas efter behov, som standard medföljer en beslutsstatistik, och en delegationslista är under arbete.

Exempel på hur ett beslutsmeddelande kan se ut finns på nästa sida:



- Behörighetskontroll och säkerhet

Till HandSam hör ett behörighetskontrollsystem. Endast behöriga användare kan komma åt att läsa eller förändra systemets data. Olika "kategorier" av användare kan definieras. Till varje kategori anges vilka i funktioner (bilder) som uppgifter får läsas, ändras eller tas bort. Varje användare tillhör en kategori.

I varje registeruppgift finns noterat datum och tid för senaste förändring, och vilken användare som gjort ändringen.

Vid begäran om radering av en registeruppgift sker i de flesta fall ingen fysisk borttagning ur databasen, utan registeruppgiften "flaggas" som inaktuell. Därigenom kan borttagna uppgifter sparas och eventuellt återskapas.

Bilaga 1.

Exempel på en sammanfattande samlingsbild för en kund:

The screenshot shows a web browser window titled "Handsam - version 2.01 (utveckling) - Microsoft Internet Explorer". The browser's address bar shows "010101 0106 - Anders Andersson". The page content is organized into a sidebar and a main area.

**HandSam** 010101 0106 - Anders Andersson

**Kund - samlingsbild**

**Kund**

- Välj kund
- Kund
- Ny kund
- Ta bort kund
- Adresser
- Telefoner
- Kontaktpersoner
- Händelser
- Bereknningar

**Ärende**

- Välj ärende
- Ärende
- Nytt ärende
- Ta bort ärende
- Ötskrift beslut

Sök bevakn

Bilder...

Listor...

Statistik...

Underhåll...

Avsluta

**Primäradress**

Gatuadress:  
Postadress:  
Adressstyp:

**Telefon** 046-706956 , Hemtelefon dvs hemma

**Epostadress** anders.andersson@tela.com **Spara**

**Kontaktpersoner** Bertram Andersson Gröna vägen 1, 155 00 Falun Tel 0200-995677 (okänd)  
Jan Andersson Stor svängen, 151 52 Malmö (fader)  
Pelle Pettersson , (god vän)  
Sina Andersson , (syster)

**Ärenden**

Antal ärenden:	45	varav	21 Avslutat
			6 Besvär
			1 består igen ooc
			15 Utredning pågår
			2 Vlande ärende

**Senaste öppna ärende**

Ansökningsdatum: 021021

Upplysning: hhhh

Bilaga 2.

Exempel på en styrtabell (ärendedetaljtyp):

**HandSam**  
Systemtabeller

Adresser  
Ärendestatus  
Ärendetyp  
Ärendedetaljtyp  
Behov  
Handläggare  
Rapport  
Parametrar  
Fouter

Tillbaka

**Ärendedetaljtyp**

Kortkod Nr Text Avser Inaktuell

beaf 40 Avslag-Färdtjänst Beslut

Rapport

Beslutsrapport - avslag Färdtjänst

Spara Avbryt

Kort	Nr	Text *	Avser	Inaktuell	Ändrad
bes0	50	Ö-åtgärd	Beslut		2002-06-20 13:39:00 - JS
ans	70	Annan ansökan	Ansökan		2002-08-08 14:52:00 - JS
beaf	40	Avslag-Färdtjänst	Beslut		2002-06-20 13:39:00 - JS
beap	50	Avslag-Parkeringsställe	Beslut		2002-06-20 13:39:00 - JS
beb0	20	Bifal - Parkeringsställe	Beslut		2002-06-20 13:39:00 - JS
besf		Bifal-Färdtjänst	Beslut		2002-06-20 13:40:00 - JS
bedf		Delavsag-Färdtjänst	Beslut		2002-06-20 13:40:00 - JS
bld		Inscannad bild	Bild		2002-01-04 16:23:00 - ACLU
annv	60	Nyansökan	Ansökan		2002-08-08 14:52:00 - JS
bes	10	Test beslut	Beslut		2002-06-20 13:39:00 - JS
hand		Test händelse 1	Händelse		2001-02-23 10:19:00 - ACLU
word		Word - dokument	Dokument		2001-08-28 10:42:00 - ACLU
ans		Ytterligare test ansökan	Ansökan	J	2001-04-10 14:02:00 - ADMIN