

Omsorgsnämnden

Ansvarig
Systemförvaltare

Upprättad den
2017-06-08

Upprättad av
Karin Bornholm

Reviderad den
2025-07-18

Reviderat av
Beata Kosmala-Szczurek

Rutin för Felanmälan från användare Procapita/Lifecare IFO och VOO

Bakgrund

Verksamhetssystemet Procapita och Lifecare omsorg består av två huvudgrenar. Procapita/Lifecare VoO samt Procapita/Lifecare IFO. Dessa delar används på olika sätt och har endast vissa funktioner i bakgrunden gemensamt.

Behörighet i VoO ger inte behörighet i IFO. Det finns även olika LifeCare produkter för VoO och IFO som använder samma databas som Procapita men som i övrigt inte hänger ihop. Systemen ligger på samma server och uppdatering sker samtidigt. Denna rutin vänder sig till samtliga användare.

Innan man lägger en felanmälan kolla i manualen Felsökning vid problem med inloggning till LifeCare. Länk: [Manualer — Vellinge kommun](#)

Felanmälan Procapita/LifeCare

Felanmälan ska användaren alltid skicka till ServiceDesk via servicedesk@vellinge.se alternativt 040-42 53 53 som är första linjens support hela dygnet. Detta gäller tex om användaren har glömt sina inloggningsuppgifter, inloggningen till LC fungerar inte eller om systemet är trögt.

Om ServiceDesk inte kan lösa problemet eskaleras ärendet till systemförvaltare

IFO: Linda.Etverk@vellinge.se

VOO: Beata.K.KosmalaSzczurek@vellinge.se

Systemförvaltare/superanvändare avgör om ärendet ska eskaleras till Tieto.

Användare som behöver hjälp med ändringar/justeringar eller har andra frågeställningar som gäller systemets funktioner etc. vänder sig till respektive systemförvaltare eller sin närmsta superanvändare.