

Övergripande regional rutin för Sök vård digitalt

Innehållsförteckning

Syfte	2
Berörd verksamhet	2
Ansvar	2
Vad innebär tjänsten?	2
Inloggning invånare och medarbetare	3
Behörighet till personalverktyget för e-tjänster.....	3
Ärendehantering och svarstider.....	3
Flytta ärende mellan mottagningar.....	3
Dokumentation i Cosmic.....	4
Dokumentation när annan vårdpersonal tar över ärendet.....	4
Hantera inkomna bilder från invånare.....	4
Avgift	4
Invånare med skyddade personuppgifter.....	5
Söka vård för barn	5
Utomlänspatienter	5
Support	5
Medarbetare.....	5
Invånare	5
Ändringshistorik.....	6

Syfte

Denna rutin beskriver hur Region Kalmar läns verksamheter som använder ärendetypen ”Sök vård digitalt” ska arbeta för att säkerställa ett tydligt, enhetligt och patientsäkert arbetssätt, både inom den enskilda verksamheten och mellan berörda verksamheter.

Berörd verksamhet

Offentliga och privata hälsocentraler inom hälsoval som använder ärendetypen ”Sök vård digitalt”.

Ansvar

Följande roller har särskilt ansvar i rutinen.

Verksamhetschefer:

- Säkerställ att det finns utsedda medarbetare med behörighet till personalverktyget.
- Säkerhetsställ att det finns bemanning för hantering av inkomna ärenden till mottagningen.
- Följa upp användningen.

Ärendehanterare:

- Att ärenden besvaras inom [angivna svarstider](#).
- Sträva efter att de invånare som valt att kontakta vårdenheten digitalt ska få svar digitalt.

Förvaltning för 1177 e-tjänster:

- Utbildning och support.

Vad innebär tjänsten?

”Sök vård digitalt” är en ärendetyp på 1177.se. Kontaktvägen gör det möjligt för invånare att söka vård när det passar dem och få en första bedömning av sina symtom och besvär.

Ett ärende kan startas när som helst på dygnet, men återkoppling från vårdpersonal sker under hälsocentralens öppettider.

När invånaren startar ett ärende öppnas ett formulär med frågor om symtom och besvär. De svar som lämnas ligger till grund för vårdpersonalens bedömning och hjälper till att säkerställa att patienten får rätt vård och vägledning. Den inskickade informationen tas sedan emot av vårdpersonalen i personalverktyget på 1177, där ärendet hanteras vidare. Vid behov kan vårdpersonalen ställa kompletterande frågor efter att formuläret har skickats in.

Inloggning invånare och medarbetare

Invånare når tjänsten via inloggat läge på 1177.se, via mottagningarnas kontaktkort på 1177.se eller via startsidan på 1177.se. Medarbetare hanterar ärenden i personalverktyget för e-tjänster: [Personal e-tjänster](#).

Behörighet till personalverktyget för e-tjänster

Om medarbetare inte redan arbetar i personalverktyget för e-tjänster behöver:

1. Chef, eller en medarbetare som blivit delegerad av chef, ansöka om behörighet för enhetens medarbetare via Behörighetsportalen. De medarbetare som ska hantera Sök vård digitalt ska ha rollen ärendehanterare.
2. Medarbetaren skickar ett mejl till etjanster@regionkalmar.se och meddelar att hen ska tillhöra gruppen Sök vård digitalt på sin hälsocentral.

Ärendehantering och svarstider

Rutiner för bevakning av Sök vård-flödet tas fram av respektive verksamhet. Det rekommenderas att inkorgen bevakas regelbundet under arbetsdagen. Mottagningen kan välja att ha aviseringar aktiverade för gruppen som ärendena automatiskt fördelas till.

På hälsocentraler ska ärenden som inkommit före klockan 16.30 hanteras samma arbetsdag. Ärenden som inkommit efter klockan 16.30 ska hanteras nästkommande arbetsdag. Den angivna svarstiden ska hållas även vid semestrar, verksamhetsdagar eller vid enskild medarbetares frånvaro.

Invånaren ska få en första återkoppling när sjuksköterska eller läkare har gått igenom ärendet.

Om ärendet ger anledning till misstanke om allvarligt tillstånd ska vårdpersonalen överväga ytterligare åtgärder. Detta kan exempelvis innebära:

- Att vårdpersonal tar kontakt via annan kommunikationsväg, som till exempel telefon.
- Tydlig hänvisning till annan vårdnivå, exempelvis akutmottagning eller ringa 112.

Om ett meddelande från vården inte har lästs av patienten inom 24 timmar så skickas automatiskt en påminnelse. Om invånare inte svarar på ärendet inom 7 dagar avslutas ärendet automatiskt. Det framgår även för invånaren att ärendet avslutas efter 7 dagar om inget svar skickas.

Flytta ärende mellan mottagningar

Om invånaren har skickat sitt ärende till fel mottagning kan det flyttas till rätt mottagning. På så sätt behöver invånaren inte skriva om sitt ärende och skicka in det på nytt. Ett exempel är om en invånare har skickat ett ärende till en annan hälsocentral än den där personen är listad. Vårdpersonal kan då flytta ärendet till den listade hälsocentralen för fortsatt hantering.

Innan ett ärende flyttas ska vårdpersonalen alltid informera och få bekräftat av invånaren att det är okej att ärendet flyttas. Detta görs genom att skicka en motfråga till invånaren.

En standardiserad svarsmall finns för detta ändamål. Om invånaren inte har svarat inom 24 timmar flyttar du ärendet till den listade hälsocentralen.

En intern kommentar behöver också skrivas i ärendet som den mottagande mottagningen ser. Kommentaren ska innehålla information om varför ärendet flyttas över.

Dokumentation i Cosmic

Dokumentation i Cosmic sker i mallen: **Telefonkontakt/Annan kontakt (primärvård).**

- Välj **Ny anteckning eller skapa nytt diktat.**
- Välj vårdkontakt: **Ny vårdkontakt.**
- Välj: Typ av vårdkontakt, **Skriftlig distanskontakt.**

Dokumentera under följande sökord:

- **"Kontaktersak"** här beskrivs patientens sökorsak.
- **"Kontaktsätt"** här väljs **"Distanskontakt - 1177 Sök vård digitalt"** samt om det är **Skriftlig digital kontakt, Telefonsamtal** eller **Videosamtal** (fler av dessa alternativ kan väljas).
- **Aktuellt:** Här dokumenteras relevant information i ärendet. Delar av text kan kopieras in från personalverktyget. Dokumentation rekommenderas även under sökorden **Bedömning, Åtgärd och Diagnos**, men även andra sökord kan användas vid behov.

Dokumentation när annan vårdpersonal tar över ärendet

Huvudregeln är att ärenden avslutas samma dag. I de fall då ärenden går över till nästa arbetsdag dokumenteras kort status för ärendet vid avslut av dagen.

Rekommendationen är att den vårdpersonal som avslutar ärendet i personalverktyget också ansvarar för dokumentationen i Cosmic.

Hantera inkomna bilder från invånare

Bilder som invånaren bifogar till ärendet kan sparas ner i PACS om de bedöms vara relevanta för vårbbedömningen. Då behöver bilden först mellanlagras på ett säkert sätt.

Se utbildningen för närmare instruktioner om hur inkomna bilder från invånare ska hanteras.

Avgift

Kontakt via ärendetypen Sök vård digitalt är avgiftsfri för invånare. Om kontakten via Sök vård digitalt leder till ett digitalt besök, ett fysiskt besök eller ett besök per telefon (som innehållsmässigt ersätter ett fysiskt besök) tillkommer avgift enligt [regionens taxa](#). Patienten

ska informeras när ärendehantering övergår från kostnadsfri till att medföra en kostnad. Vårdpersonalen ska hänvisa till regionens aktuella taxor vid olika besök, se [patientavgifter- 1177](#).

Invånare med skyddade personuppgifter

En person med skyddade personuppgifter kan använda Sök vård digitalt på samma sätt som en person utan skyddade personuppgifter.

Söka vård för barn

Vårdnadshavare kan använda tjänsten och söka vård för ett barn upp till att barnet fyller 13 år. I personalverktyget för e-tjänster syns en symbol vid invånarens personnummer om ärendet har lagts via ombud. När ärendet öppnas framgår vilken vårdnadshavare som lagt ärendet.

Avsteg från detta finns om vårdnadshavare eller barnet har skyddade personuppgifter. En vårdnadshavare kan inte agera ombud åt sitt barn under 13 år om vårdnadshavaren eller barnet har skyddade personuppgifter.

Utomlänspatienter

Ärendet hanteras av den verksamhet som tar emot det och behandlas på samma sätt som när verksamheten hanterar utomlänspatienter som söker vård via TeleQ eller andra kontaktvägar.

Support

Medarbetare

[Utbildning](#) och manual för Sök vård digitalt.

Medarbetare kontaktar etjanster@regionkalmar.se för support.

Vid behov av brådskande support utanför kontorstid kontaktas nationella supporten för 1177 e-tjänster, telefonnummer 0771–25 10 10, tonval 1.

Invånare

Vid frågor eller tekniska problem kontaktar invånaren [den nationella supporten](#) för 1177 e-tjänster.

Ändringshistorik

Ange datum, ändring som har skett i dokumentet och vem som har uppdaterat dokumentet.
Ändringshistorik för de fem senaste ändringarna bör anges.

Datum

Ändring

Utförd av