

1177 direkt – lokal rutin Borgholms hälsocentral

Syfte

Syftet är att tydliggöra lokala rutiner och arbetsätt i 1177 direkt.

Berörd verksamhet

Borgholms hälsocentral med filial i Löttorp.

Ansvar

Lokal projektgrupp på Borgholms hälsocentral har ansvaret för rutinen och informationen. Dagjurens sjuksköterskor i Borgholm och Löttorp ansvarar för bevakning av inkommande ärenden.

Inloggning

Logga in med SITHS e-tjänstekort HSA-id på; [Clinic24 \(platform24.se\)](https://clinic24.platform24.se)

Länken ligger på Navet under favoriter. Välj skifttyp: **Primärjour**. Ställ in din profil till vänster.



Våra invånare finner 1177 direkt via inloggning på sin hälsocentral samt på huvudsidan på 1177.se där varje enhet kommer att ha en direktlänk till 1177 direkt, listningstjänst kommer att integreras framöver.

Öppettider 1177 direkt

1177 direkt bemannas helgfria vardagar mellan 08.00-16.00. Invånarna kan när som helst på dygnet påbörja och skicka in sitt ärende.

Inför kvällar, nätter samt helger:

Pågående ärenden behöver informeras om att tjänsten stänger inför kvällar, nätter och helger när 1177 direkt är obemannad. Sker med hjälp av frasmall. Ärendet ska åter till patientliggaren genom överlämning till **rollen sjuksköterska** i tjänsten för vidare handläggning.

Ärendehantering och ärendefördelning

Inloggning och inställningar

Logga in och välj skifttyp **Primärjour**. Börja med att klicka på **ditt namn** till vänster i huvudmenyn. Under notifiering väljs SMS *För ny patient*. Under *Profil* ska aktuellt mobilnummer skrivas in. Telefonnummer och e-postadress syns inte för patienten. Lägg in egna fraser, t ex "Vid frågor är du välkommen att höra av dig till mig, 0485-151XX." Dagjourssköterska lägger in numret till **akuttelefonen**. Detta medför att vi får ett sms vid högprioriterade (prio 1) patientärenden.

Dagjourssköterska i Borgholm och Löttorp

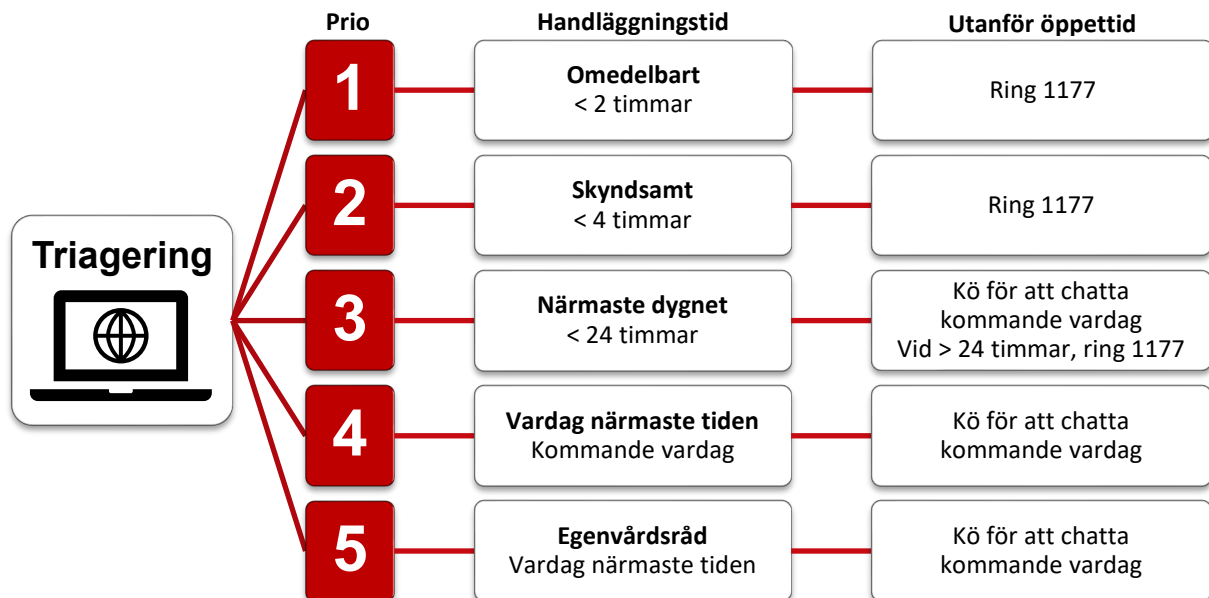
Dagjurens sköterskor är huvudansvariga för mottagande och fördelning av ärenden:

1. Bedöm inkommande ärenden och fördela "Administrativa frågor". Ärenden ska hanteras efter prioordning. Efter den medicinska bedömningen kan chatbotens prioritering behöva justeras. Använd gärna färdiga frasmallar när du chattar med patienten. *Se rubrik "Ärendehantering" längre ner i dokumentet.*
2. Slå in patientens personnummer i Cosmic för att kontrollera patientens listning. Ärenden från "utomläns-patienter" hänvisas till att kontakta sin egen hälsocentral eller komma till dagjuren för bedömning. Använd färdiga frasmallar. Vi har ingen rådgivning via 1177 direkt till dessa patienter.
3. Ta emot eller fördela ärenden till rätt vårdgivare/vårdnivå. I samband med överlämning skickas ett messenger till den vårdpersonal som ärendet överlämnas till och det är för att tydliggöra att de har ett ärende i 1177 direkt. I ämnesraden skrivs 1177 direkt. *Se rubrik "Vid fördelning av ärende i 1177 direkt" längre ner i dokumentet.*
4. Avsluta och dokumentera samtliga påbörjade ärenden innan dagen är slut. Om ärenden inte kan avslutas bör patienten informeras om att vi stänger för dagen och att annan vårdgivare kommer ta över ärendet nästkommande vardag. Ärendet ska då åter fördelas/flyttas till **rollen sjuksköterska**, så att ärendet går tillbaka till startsidans patientliggare och nästa dags dagjourssköterska kan följa upp ärendet igen.
5. Vid hög belastning på tjänsten och långa svarstider kontaktas i första hand kollegor för avlastning. I andra hand kontaktas verksamhetschefen för information och åtgärder.

Ärendehantering

Alla inkomna ärenden ska besvaras och återkopplas så fort som det är möjligt.

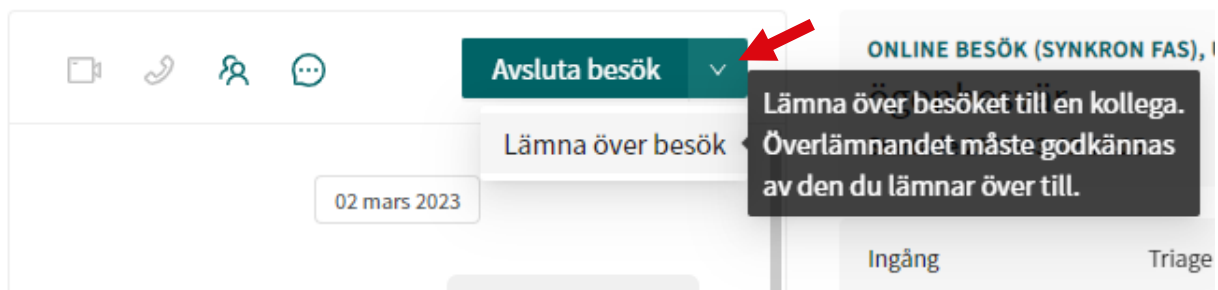
Därefter sker handläggning av inkomna ärenden utefter nedan prioritet.



Vid fördelning av ärende i 1177 direkt:

Ärendena i 1177 direkt fördelas till patientens egen listade doktor i "icke-akutfall" eller till annan vårdpersonal. Patienten behöver inte informeras innan överlämningen om ärendet förväntas hanteras samma dag. Använd frasmallar vid fördelning. Om den som ärendet fördelas till inte förväntas svara samma dag kan patienten informeras om detta.

Fördela ärendet till kollega eller annan yrkesroll. Tryck på grön knapp, pil ner och sedan lämna över besök. Fundera på om besöket ska lämnas till yrkesroll eller till person.



Läkare

Ärende fördelas endast till läkare med listade patienter. Olistade patienter fördelas enligt datumlista.

- **Boka/friboka på en telefonplupp** i ärendemottagarens tidbok i Cosmic. Skicka messenger till berörd läkare.
- Ärenden som hanteras innan klockan 12 kan bokas samma eftermiddag. Ärenden inkomna efter klockan 12 ska fördelas nästföljande dag/dagar. Om sköterskan bedömer att ärendet inte är akut så gäller samma rutiner som vid kontakt via telefon. Läkaren ska återkomma till patienten inom tre (3) dagar. Ärendet ska hanteras den dag det är inbokat i tidboken. Om läkaren av någon anledning inte har möjlighet att kontakta patienten den dag som ärendet är inbokat har hen själv ansvar för att omboka samt meddela patienten.
- Skriv "1177 direkt" i meddelandefältet till mottagaren i bokningen.
- Läkare skriver själv eller dikterar bedömning. Ange 1177 direkt i diktatet. *Se rubrik "Journaldokumentation"*.
- Om besöket bedöms ha ersatt ett fysiskt besök ska den digitala kontakten debiteras enligt samma rutin som vid telefon-/videokontakt som ersätter besök. Om du dikterar är det **viktigt att ange 1177 direkt och om det ska debiteras i början av diktatet**.

Undersköterskor

Undersköterskorna kan få ärenden som bland annat berör provtagning och tidsbokning.

I samband med överlämning skickas ett messenger till fiktiv brevlåda i Cosmic, *Usk-HCborgholm Fiktivmessengerbrevlåda* för att tydliggöra att de har ett ärende i 1177 direkt.

Medicinska sekreterare

De medicinska sekreterarna kan tilldelas administrativa ärenden. Mottagningssekreteraren bevakar ärenden som fördelats till Medicinsk administratör.

Avslutning av ärende

Den som avslutningsvis handlägger ärendet

- avslutar ärendet och kan välja att lägga en uppföljningsperiod (asynk). Under denna uppföljningsperiod kan patienten välja att åter kontakta oss i samma ärende.
- ansvarar för att kopiera/klistra in anamnesdokumentet samt skriva/diktera bedömning, åtgärd.

Dagjourssköterska skriver endast anteckning om de själva avslutar ärendet. Men svarar alltid patienten att ärendet är mottaget och fördelat.

Journaldokumentation

Alla inkomna ärenden i 1177 direkt bör dokumenteras i Cosmic även om ärendet finns sparat i 1177 direkt.

Ny anteckning eller skapa nytt diktat.

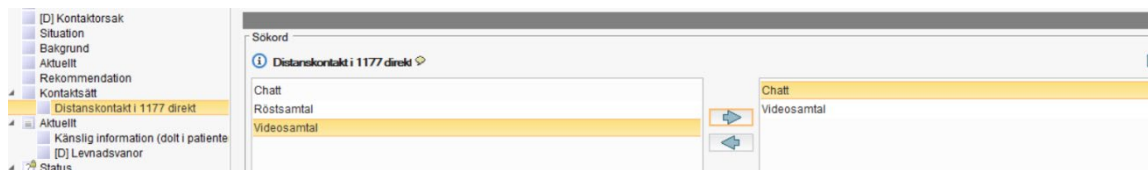
Journalmall: **Telefonkontakt/Annan kontakt (primärvård).**

Vårdkontakt:

- Skapa en ny vårdkontakt → **Ny vårdkontakt**
- Typ av vårdkontakt → **Skriftlig distanskontakt** (enbart vid chatt) eller **Distanskontakt via videoväxling** (om videosamtal skett i chatten).

Dokumentera under följande sökord:

- **"Initiativ till kontakt från"** här beskrivs vem som initierade kontakten.
- **"Kontaktsak"** här beskrivs patientens sökorsak.
- **"Kontaktsätt"** här väljs **"Distanskontakt 1177 direkt"** samt om det är **"Chatt"**, **"Röstsamtal"** eller **"Videosamtal"** (flera av dessa alternativ kan väljas).



- **"Aktuellt"** här kan anamnestext från 1177 direkt kopieras in som helhet eller i olika delar. Vårdpersonalen kan även diktera eller skriva in den information som bedöms vara relevant i ärendet och texten kan justeras efter behov. För en tydlig struktur rekommenderas att vårdpersonalen även skriver eller dikterar under sökorden **"Bedömning"**, **"Åtgärd"** samt **"Diagnos"**. Även andra sökord kan användas vid behov.

Ärenden som hamnat fel

- Ärenden till Distriktsrehab Borgholm besvaras med autofras till deras sida på 1177.se.
- Ärenden till familjecentralen Borgholm besvaras med autofras till deras sida på 1177.se.
- Ärenden som ska till kommunen besvaras med autofras som hänvisar till kommunens växel.

Support och felanmälan

1. Fråga en kollega eller någon av superanvändarna Malin Ståhl, Jennie Engstrand, Katarina Rydberg.
2. Vid behov kontaktas: 1177direkt@regionkalmar.se
3. Vid driftstopp: [Driftstatus - Inera](#)

Avvikelsehantering

Eventuella avvikelser som sker i handhavandet av 1177 Direkt ska rapporteras enligt sedvanlig rutin i STELLA.

Behörigheter och fraser

Behörigheter skapas i Manage24, även kallat **1177 direkt – administratörsläge**, av superanvändare Malin Ståhl, Jennie Engstrand. De har även en s k *administrative role*.

De hanterar och ansvarar för att samtliga nyanställda medarbetare som förväntas arbeta i 1177 direkt får behörighet till 1177 direkt som behöver en s k *practitioner role*.

De kommer också ansvara för att lägga in frasmallar som enheten väljer att använda.

Lokal projektgrupp:

Läkare: Björn Englund, Sarah Strålenstam

SSK: Katarina Rydberg, Maria Sundin

Med. sekr: Malin Ståhl, Jennie Engstrand

USK: Ulrika Andersson

Verksamhetschef: Åke Åkesson

Ändringshistorik

Datum	Ändring	Utförd av
2023-03-10	Skapande av rutin	
2023-03-13	Uppdatering av ärendehantering och svarstider	MS
2023-03-14	Uppdatering av ärendehantering, inloggning och inställningar	