

1177 direkt - rutin för Kvarnholmens hälsocentral

Syfte

Syftet med rutinen är att tydliggöra lokala rutiner och arbetssätt i 1177 direkt.

Berörd verksamhet

Kvarnholmens hälsocentral.

Ansvar

Verksamhetschef Ann-Louise Elling, medicinsk ansvarig läkare Henrik Nelson samt superanvändare Emma Larsson och regional superanvändare Anna Ekberg har ansvar för rutinen. Huvudansvarig för bevakning av inkommande ärenden är servicesköterskan som i sin tur får fördela ärenden till rätt vårdgivare. Det är verksamhetschefens ansvar att säkerställa att det dagligen finns en ansvarig servicesköterska som arbetar i 1177 direkt samt att nyanställda medarbetare som förväntas arbeta i 1177 direkt får utbildning.

Vem är 1177 direkt till för?

Alla invånare med bankID kan använda e-tjänsten. Barn från ett års ålder kan hanteras i 1177 direkt. Barn mellan 13–17 år loggar in med bankID och vuxna bör inte söka vård för deras räkning i 1177 direkt.

Barn från ett års ålder kan hanteras i 1177 direkt. Barn mellan 13–17 år loggar in med Bank-ID och vuxna bör inte söka vård för deras räkning i 1177 direkt.

Invånare som söker via 1177 direkt måste bedömas oavsett listning. De kan vid behov hänvisas till rätt vårdnivå/vårdenhet. Ärenden som hänvisas vidare ska dokumenteras i Cosmic.

Som invånare kan man finna länken till 1177 direkt via 1177.se och som knappvalsalternativ i teleQ. Så småningom kommer även länken finnas under Kvarnholmens hälsocentral efter inloggning på e-tjänsterna i 1177.se.

<https://kvarnholmenhc-kalmar.direkt.1177.se/>

Öppettider

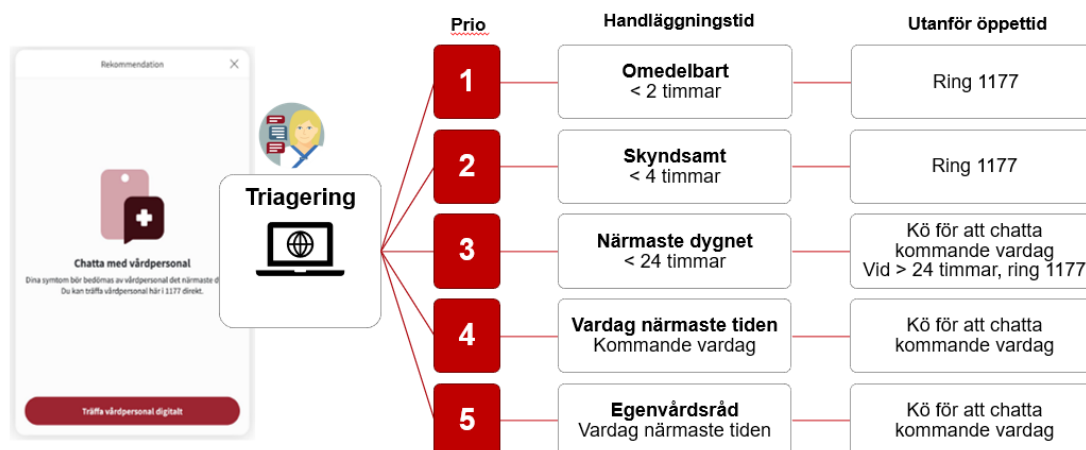
1177 direkt bemannas helgfria vardagar; måndag till torsdag kl. 08:00-16:00 och fredagar kl. 08:00-15:00, men invånarna kan när som helst på dygnet påbörja och skicka in sitt ärende.

Avgift

All rådgivning i 1177 direkt är avgiftsfri (chatt, upplysning, information och hänvisning). Recept, intyg, journalkopior samt fysisk eller digitalt besök debiteras enligt regionens avgiftshandbok.

Prioritering

Handläggning av inkomna ärenden sker utefter prioritet och handläggningstid. *Målet är att samtliga ärenden ska hanteras så snart det är möjligt.*



Inloggning och inställningar

Som användare på Kvarnholmens hälsocentral loggar man in med SITHS e-tjänstekort HSA-id på:

[Clinic24 \(platform24.se\)](https://platform24.se)

Länken till 1177 direkt ligger på Navet under "Lägg till favoriter". Logga in och välj skifttyp: **Primärjour**. Under inställningar kan användaren ställa in sin profil till exempel om notifieringar önskas vid nya inkomna ärenden eller vid svar på asynkrona ärenden. Vid behov kan tolktelefonen användas.

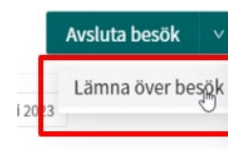
Ärendehantering och ärendefördelning

Servicesköterskan är huvudansvarig och ansvarar för mottagande, bedömning och hantering av ärenden. Hantering sker utifrån chatbotens prioritering men efter sjuksköterskans medicinska bedömning kan prioriteringen justeras. Ansvaret inkluderar att fördela ärenden och flytta ärenden till annan medarbetare eller vårdgivare genom funktionerna nedan.

Funktion i 1177 direkt	Vem ärendet fördelas till
Lämna över	sker till läkare och sjuksköterska på hälsocentralen, till annan offentlig hälsocentral och till rehabiliteringsenheten
Flytta	sker till medicinska sekreterare och undersköterskor på hälsocentralen
Skicka biljett	sker till privata vårdaktörer (annan vårdgivare)

Servicesköterskan ansvarar för att dokumentera på samtliga ärenden som inte lämnas över eller flyttas. När ärenden fördelas enligt ovan övergår dokumentationsansvaret till den medarbetare som får ärendet.

Om ärendet inte fördelas till annan medarbetare och servicesköterskan ska byta arbetsuppgifter måste ärendet lämnas över med till **rollen sjuksköterska** och patienten bör då informeras. Det kan ske med hjälp av frasmall. Dokumentation bör ske utifrån den första medicinska bedömningen och innehålla information om ev. åtgärd. Ärendet går åter till **patientliggaren/akutliggaren** för vidare kontakt med patienten. Välj **lämna över besök**.



Uteblivet svar från patienten, länk via SMS-inbjudan eller avslut

Om patienten inte har svarat inom en kort tid kan det bero på att hen inte hittar tillbaka till inloggningsidan för 1177 direkt. Då kan vi prova att skicka en SMS-inbjudan som innehåller en inloggningslänk till patienten via det mobilnummer som hen har registrerat.



Om patienten inte har svarat inom 24 timmar från det klockslag vårdgivaren tagit emot och startat ärendet, kan ärendet avslutas. Ärendet dokumenteras i Cosmic och patienten meddelas via frasmall.

Ärenden till medarbetare inom enheten

- *Läkare i teleQ* handlägger själv och gör den medicinska bedömningen på sina patienter efter att servicesköterska har gjort en första medicinsk bedömning. Om ärendet bedöms kunna handläggas inom tre vardagar **tar** servicesköterskan **emot** och **startar** ärendet. Patienten meddelas via frasmall att ärendet skickas till patientansvarig läkare som kommer svara via chatten inom tre dagar. Om ärendet bedöms vara mer akut kan patientansvarig läkare tillfrågas om fortsatt handläggning eller handläggs patienten enligt *lokal rutin för akutteam*.
- *Övriga läkare* på hälsocentralen kan få patientärenden (enligt datumfördelning). Samma handläggning sker som till *läkare i teleQ*.
- *Undersköterskor* kan få ärenden som till exempel berör provtagning och tidsbokning.
- *Medicinska sekreterare* kan tilldelas administrativa ärenden.
- *Sjuksköterskor* kan tilldelas ärenden efter behov.

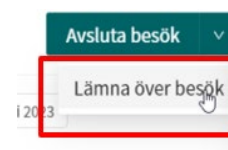
Förtydliga fördelning/flytt av ärenden

För att tydliggöra att andra medarbetar har ett ärende i 1177 direkt skickas ett messenger med prioritet. I ämnesraden skrivs **1177 direkt**.

- Till läkare och sjuksköterska skickas messenger resp. privat messenger brevlåda.
- Till medicinsk sekreterare används deras fiktiva brevlåda i messenger, *Sekr Kvarnholmens HC Fiktivmessengerbrevlåda*.
- Till undersköterskor används deras fiktiva brevlåda i messenger, *Usk Kvarnholmens HC Fiktivmessengerbrevlåda*.

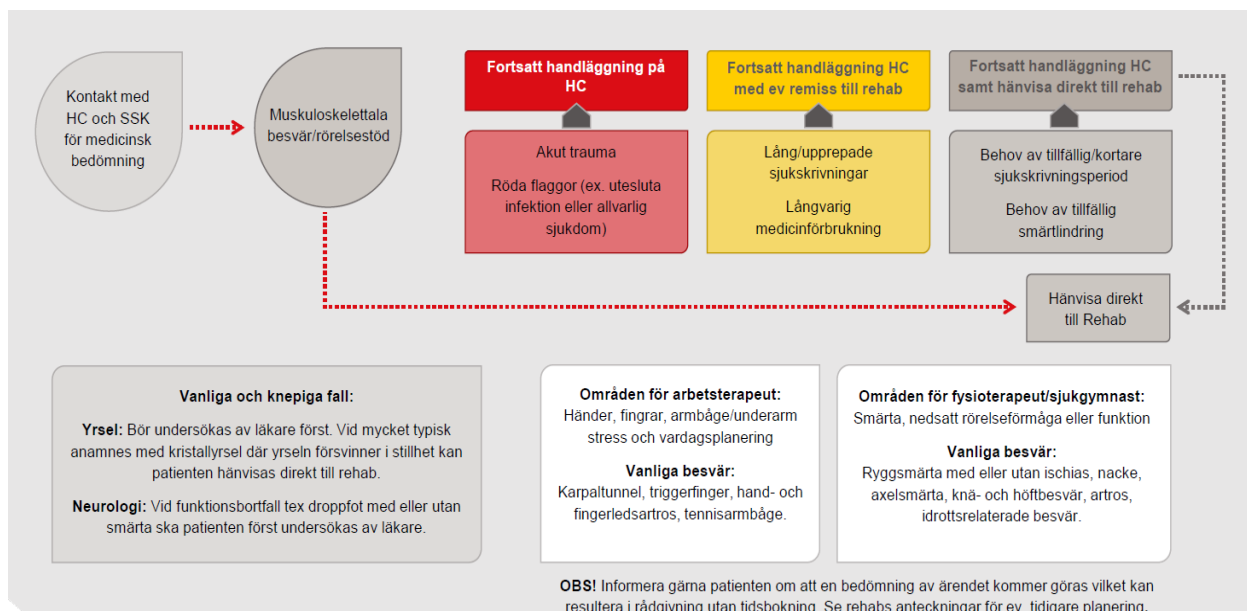
Överlämning av ärende med samma vårdgivare, till annan offentlig hälsocentral

Om patienten har sökt via 1177 direkt men är listad på en annan offentlig hälsocentral kan ärendet lämnas över till dem genom funktionen, **Lämna över besök**. Välj **vårdgivare** och **resurs** som finns i listan. Patientens anamnes följer då med automatiskt. Patienten bör meddelas om överlämning och kort dokumentation bör ske.



Överlämning av ärende till rehabiliteringsenheten Kalmar län

Rehabiliteringsenheten hanterar ärenden vardagar mellan klockan 10.00-12.00 men ärenden kan närsomhelst lämnas över för vidare hantering och bedömning. Ärenden som inkommer efter 12.00 hanteras nästkommande vardag. Informera patienten om att överlämning sker samt förväntad svarstid förslagsvis via frasmall. Använd funktionen, **Lämna över besök**. Anamnes följer med automatiskt. **Välj vårdgivare** ”rehabiliteringsenheten” och **resurs** ”fysioterapeut” oberoende av mottagande profession, fördelning till rätt profession sköts av rehabiliteringsenheten. *Hänvisning bör ske efter beslutsstödet nedan:*



Överlämning till annan vårdgivare (privata aktörer) - Skapa biljett

Överlämning av ärende till annan privat vårdgivare skapas genom biljettfunktionen i 1177 direkt. Genom att använda biljettfunktionen kan man överlämna, hänvisa patienten till rätt vårdinstans genom att välja vilken vårdenhet man vill lämna över till. Välj **Nytt** som står till under patientinformation.

 Jake Gustavsson 	Kön Kvinna	Längd 180 cm	Vikt 70 kg	BMI 21.6
29 år, 19931126-2381 				

Aktuellt besök Patientinfo Biljetter Alla besök   **Nytt**

Se **Skapa nytt besök eller biljett** och välj **Prio Drop-in**.

Fyll sedan i **Vårdgivare, Resurs** och att biljetten är giltig i en vecka.

Informationssäkerhet: K1 R2 T2

Referens: Ange text här

Ett utskrivet dokumentts giltighet kan ej garanteras


Skapa nytt besök eller biljett


Vem gäller det?


Patient

Jake Gustavsson (19931126-2381)

Besök

 Schemalagd

 Schemalagt fri

 Asynkront

6 (1

Biljetter

 Prio 1 drop-in

 Prio 2 drop-in

 Prio 3 drop-in

 Prio 4 drop-in

 Boka tid

Observera att anamnes ej följer med ärendet automatiskt, kopiera anamnesen till rutan **Anamnes, Information till mottagande vårdpersonal.**

Information till patienten behöver inte fyllas i. Välj **Skicka**.

Däremot måste patienten informeras i chattflödet om tillvägagångssätt, använd därför **frasmall biljett**.

Patienten måste gå ut från sitt pågående ärende, aktivera bokningsbiljetten och åter svara på posttriagefrågorna för att biljetten ska kunna skickas vald vårdenhet.

För säkerhets skull rekommenderas också att den mottagande enhet meddelas via messenger (med prioritet) om ärendet i 1177 direkt har **prio 1 eller 2**.

Skapa ny biljett ✕

Patient
Jake Gustavsson (19931126-2381)

Sökorsak
halsont ▾

Formulär
Välj formulär att skicka till patienten

Vårdgivare
Utbildning Region Kalmar län Aktuell

Resurs ⓘ
▾

Giltig från ⓘ 2023-06-02 📅 **Giltig t.o.m.** ⓘ 2023-06-09 📅

Anamnes ● Information till mottagande vårdpersonal

Information till patient ● Visas för patient i bokningsbiljetten

Registreringsanvisning

Registrering av till exempel intyg och recept, tidsbokning av fysiska och/eller digitala besök sker i Cosmic. Vid diktering är det bra att säga att det är ett 1177 direkt ärende alt. skriva det som meddelande.

Journaldokumentation

Alla inkomna ärenden i 1177 direkt bör dokumenteras i Cosmic. Den som tar emot och startar ärendet och gör den medicinska bedömningen ansvarar för att dokumentera. Om överlämning sker till annan vårdpersonal kan även denna ev. behöva dokumentera.

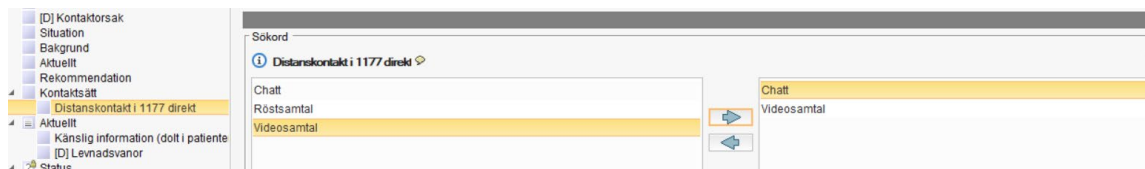
När ärendet överlämnas till undersköterska och åtgärden blir tidsbokning behöver ingen dokumentation ske. Vid överlämning via biljettfunktion bör dokumentation ske om att överlämning är gjort samt till vem.

Dokumentation ska ske i mallen: **Telefonkontakt/Annan kontakt (primärvård)**.

För journaldokumentation i Cosmic välj: **Ny anteckning** eller **skapa nytt diktat**. Välj vårdkontakt: **Ny vårdkontakt**. Välj: 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 anamnesen från 1177 direkt kopieras in som helhet eller i olika delar. Vårdpersonalen bör diktera eller dokumentera 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"**. Följande åtgärds kod kan med fördel användas, XS004 Distanskonsultation.

Övergång till asynkront ärende eller nytt asynkront ärende

Vid behov kan en uppföljningsperiod skapas utifrån ett tidigare synkront ärende. Det innebär att patienten kan skicka och ta emot asynkrona meddelanden under den tid som vårdgivaren valt hålla ärendet öppet.

Vårdgivare kan också skapa ett nytt asynkront ärende om patienten tidigare har använt 1177 direkt. Till exempel om man vid ett besök kommer överens om att doktorn kommer meddela provsvar denna väg.

Support och felanmälan

1. Fråga en kollega eller någon av superanvändarna Emma Larsson och Anna Ekberg.
2. Vid behov skickas ärendet till funktionsbrevlåda: 1177direkt@regionkalmar.se
3. Superanvändare kan kontakta en regional superanvändare som sin tur kontaktar Inera: [Felanmälan och användarstöd - Inera](#)
4. Vid driftstopp: [Driftstatus - Inera](#)

Behörigheter

Behörigheter till 1177 direkt skapas i Manage24, även kallat **1177 direkt – administratörsläge**, av superanvändare Emma Larsson eller medicinsk sekreterare Charlotte Broman. 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 en s k *practitioner role*.

De ansvarar för att också för att lägga in frasmallar som enheten väljer att använda samt att ta bort *administrative role* och *practitioner role* på medarbetare som slutar.

Länk finns på Navet under favoriter: [Platform24 | Manage](#)

Ändringshistorik

Datum	Ändring	Utförd av
2023-03-07	Skapande av rutin 0.1	Utkast från tidigare vård online, Emma Larsson, Henrik Nelson, Ann-Louise Elling, Anna Ekberg
2023-03-14	Godkännande 1.0	Ann-Louise Elling
2023-03-27	Uppdatering enligt mall för rutin. Frasmallar tas bort från rutin och läggs enbart i Manage24. Asynkront ärende. Uppdaterade handläggningstider. 1.1	Anna Ekberg
2023-06-07	Uppdatering dokumentation, ärendehantering, biljettfunktion och behörigheter vid avslut av tjänst 1.2	Anna Ekberg
2023-06-13	Tillägg om att skicka SMS-inbjudan 1.3	Anna Ekberg
2023-06-14	Justering under Vem är 1177 direkt till för 1.4	Anna Ekberg