

# Övergripande regional rutin 1177 direkt

## Regional rutin 1177 direkt

Giltighetstid: 2023-03-14-

### Innehåll

Övergripande regional rutin 1177 direkt .....	0
Innehåll .....	1
Ändringshistorik .....	3
Syfte .....	4
Bakgrund .....	4
Vem är 1177 direkt till för? .....	5
Barn .....	5
Samtycke .....	5
Skyddade personuppgifter .....	5
Språkförbistring .....	6
Behörigheter .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Inlogg .....	7
Öppettider 1177 direkt .....	7
Inför kvällar, nätter samt helger: .....	7
Schemaläggning .....	7
Ärendehantering .....	8
Inaktiva ärenden .....	8
Vårdinitierad kontakt - asynkront ärende .....	8
Överlämning av ärende inom samma vårdgivare .....	8
Överlämning av ärende till <i>annan</i> vårdgivare (privata aktörer) .....	8
Överlämning av ärende till rehabiliteringsenheten Kalmar län .....	9
Vidimering .....	10
Roller och dess ansvarsfördelning .....	10
Sjuksköterska alt. Läkare .....	10
Medicinsk sekreterare (Administrativ kontakt) .....	11
Sjukgymnast/Fysioterapeut .....	11
Chattmetodik .....	11
Videosamtal .....	12
Avgift .....	12
Registrering av vårdkontakt .....	12

Journaldokumentation .....	13
Frasmallar .....	14
Hantering av bifogad bild .....	14
Notifieringar .....	14
Support & Felanmälan.....	14
För användare: .....	14
För invånare:.....	15
Avvikelsehantering .....	15
Ändringshantering för namnbyte och HSA.....	15
Tillfällig nedstängning av 1177 direkt.....	15
Rutin för nedstängning av 1177 direkt.....	16
När det är akut .....	16
Patienter ej listade på vald HC .....	16
Lokala rutiner bör exempelvis innehålla: .....	16

## Ändringshistorik

Datum	Ändring	Utförd av
2023-01-24	Version 0.1 regional rutin 1177 direkt	Julia Linder Region Kalmar
2023-02-09	Version 0.2 regional rutin 1177 direkt	Julia Linder och Anna Ekberg Region Kalmar
2023-03-01	Version 0.3 regional rutin 1177 direkt, uppdatering av svarstider, avvikelshantering samt vidimeringsfunktion	Julia Linder, Anna Ekberg, Maja Isaksson Region Kalmar
2023-03-17	Version 0.4 regional rutin 1177 direkt, tillägg av sekretess, samtycke och ärendehantering mellan vårdgivare	Julia Linder, Maja Isaksson Region Kalmar
2023-03-23	Version 0.5 regional rutin 1177 direkt, korrigering av svarstider, avvikelshantering, rollbeskrivning, samt support	Birgitta Berglund, Anna Ekberg, Maja Isaksson, Julia Linder Region Kalmar
2023-03-30	Godkänd version 1.0	Godkänd av primärvårdsdirektör Niklas Föghner
2023-04-19	Version 1.1 regional rutin 1177 direkt, korrigering av inlogg, tillägg ärendehantering rehabiliteringsenheten Kalmar län	Sofia Wolfbrandt, Julia Linder, Maja Isaksson Region Kalmar
2024-02-20	Version 1.2 regional rutin 1177 direkt, justeringar av stycket Nedstängning av 1177 direkt.	Sandra Stark, Emma Halme, Johanna Engström.
2024-03-05	Version 1.3 regional rutin 1177 direkt, justeringar av bakgrund, öppettider och ärendehantering.	Sandra Stark, Emma Halme, Johanna Engström.
2024-06-11	Version 1.4 regional rutin 1177 direkt, justering av bemanning vid öppettid och support, tillägg sms vid inaktiva ärenden.	Sandra Stark, Emma Halme, Johanna Engström.
2024-07-02	Version 1.5 Avsnitt för Ändringhantering namnbyte och HSA tillagt. Tillfällig nedstängning förtydligats. Innehållsförteckning uppdaterad.	Emma Halme
2024-08-21	Version 1.6 Tillfällig nedstängning förtydligats.	Johanna Engström, Emma Halme, Sandra Stark
2024-11-11	Version 1.7 Uppdatering av behörigheter, chattmetodik, förbättringsförslag, frasmallar och listade/olistade patienter	Johanna Engström, Emma Halme, Sandra Stark
25-05-19	Version 1.8 Uppdatering kring support och felanmälan, behörigheter och öppettider	Johanna Engström, Robert Conde, Emma Halme
25-10-31	Version 1.9 Uppdatering av hantering av bifogad bild	Robert Conde, Emma Halme, Johanna Engström
26-03-30	Version 2.0 uppdatering av rutiner vid tillfällig stängning	Robert Conde och Emma Halme

## Syfte

Syftet med den regionala rutinen är att samtliga medarbetare ska erhålla övergripande kunskaper samt vetskap kring arbetssättet i 1177 direkt samt bistå berörda enheter med kunskap i deras implementeringsarbete av nytt e-verktyg och förändrat arbetssätt.

Den regionala rutinen syftar även att ligga till grund för de lokala rutinerna.

## Bakgrund

Införandet av 1177 direkt ingår i det nationella programmet första linjens digitala vård som utgör en viktig del i Vision e-hälsa 2025. Företaget Platform24 erbjuder genom Inera verktyget 1177 direkt för en ökad digitalisering.

Invånaren loggar in i 1177 direkt med Bank-ID och startar ett ärende för sig själv eller för sitt barn och svarar på frågor om sitt eller sitt barns hälsotillstånd. Automatisk triagering som prioriterar inkommande ärenden bidrar till att vårdpersonalen lättare kan hjälpa den invånare som har störst behov först.

I triageringsprocessen får patienterna möjligheten att beskriva sina besvär med egna ord. Plattformen ställer därutöver uppföljningsfrågor utifrån ett validerat protokoll (RGS Webb). Patienterna kan ladda upp bilder i verktyget för att underlätta bedömningen. Triageringen sker, utifrån vad patienten svarar, till rätt vårdnivå. Patienterna presenteras i prioritetsordning för vårdpersonalen. Ärendehandläggning i plattformen sker efter prioritetsordning. Det finns brådskandegrad 1 till 5.

## Vem är 1177 direkt till för?

1177 direkt är till för alla invånare med Bank-ID. 1177 direkt är en ny digital ingång till den befintliga vården. Chatten sker huvudsakligen på svenska. Kontakt med 1177 direkt initieras alltid via chatt men möjlighet till digitalt besök och telefonsamtal finns förutsatt att patienten ej väljer att följa de rekommenderade egenvårdsråden. Invånaren har två sökingångar att välja på: "Sök vård" där invånaren får beskriva sina symtom som genererar en autotriagering samt "Administrativa frågor" där invånaren får ställa sin fråga i fritext.

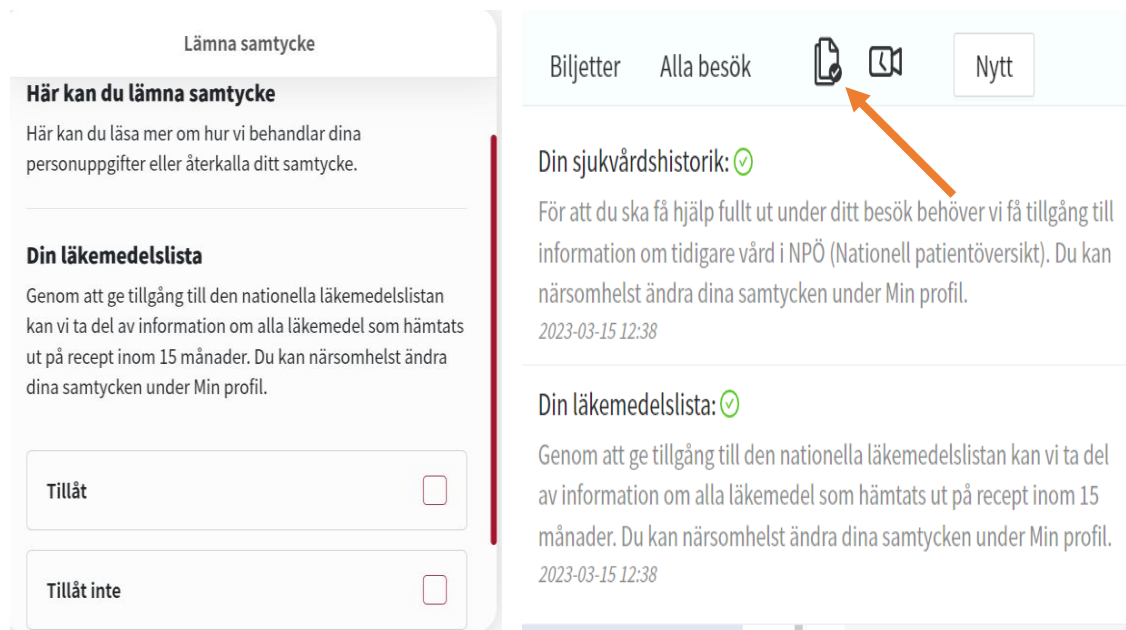
## Barn

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.

## Samtycke

I patientingången i 1177 direkt ger invånaren sitt samtycke alt nekar sitt samtycke för oss att ta del av dennes läkemedelslista samt hälso- och sjukvårdsjournal (NPÖ). **Se bild 1.** För att kunna se givna samtycken i 1177 direkt (Clinic24) klicka på den gröna bocken vilket då visar patientens samtycke **se bild 2.**





The screenshot shows the 'Lämna samtycke' (Give consent) screen. On the left, there are two options: 'Tillåt' (Allow) and 'Tillåt inte' (Do not allow), each with an unchecked checkbox. The main content area on the right shows a navigation bar with 'Biljetter', 'Alla besök', a document icon, a speech bubble icon, and 'Nytt'. Below this, there are two sections: 'Din sjukvårdshistorik' (Your medical history) and 'Din läkemedelslista' (Your medication list). Both sections have a green checkmark icon and a date '2023-03-15 12:38'. An orange arrow points to the document icon in the navigation bar.

## Skyddade personuppgifter

Information om invånaren har skyddade personuppgifter eller ej kan inte säkerställas genom att enbart ta del av den information som invånaren har lämnat i 1177 direkt. Cosmic ska alltid öppnas för att uppmärksamma eventuell information om skyddade personuppgifter hos vuxna såväl som barn så att ingen information hamnar i orätta händer. Vid bekräftade skyddade personuppgifter handläggs ärendet enligt nuvarande regional rutin för patienter med skyddade personuppgifter.

Vid bekräftat skyddade personuppgifter i Cosmic ska detta läggas till i patientinfo i 1177 direkt:

ktuellt besök Patientinfo Biljetter Alla besök  

Förnamn	Toby
Efternamn	Jansson
Telefon	<input type="text" value="+46701740605"/>
E-Post	<input type="text" value="ev@se.se"/>
<u>Skyddad Identitet</u>	<input type="text" value="Ja"/>

### Språkförbistring

Om invånare och användare inte förstår varandra i skrift kan kontakt på annat sätt övervägas, exempelvis genom telefon eller digitalt besök där tolkmöjlighet finns.

### Behörigheter

Behörigheter tilldelas i **Manage**. Inlogg sker med SITHS-kort: <https://manage.platform24.se/>

Vårdpersonal som ska arbeta i Clinic får behörighet av person som innehar rollen: **Clinic användaradministratör**. Denna roll har superavändare på enheten.

**Clinic användaradministratör** lägger till nya behörigheter genom att följa nedan steg:

Om användare inte finns upplagd sedan tidigare:

1. I Manage: Klicka på **Lägg till ny användare**
2. Fyll i HSA-id, för- och efternamn samt titel
3. Spara

När användare sedan tidigare är tillagd och ska få ny/ändrad behörighet:

1. I Manage: Klicka på **Användare**
2. Under **Sök användare** - Skriv namnet på personen som ska få behörighet. Klicka på namnet.
3. Scrolla ner på sidan till rubriken **Åtkomst**
4. Klicka på **+ Lägg till roll - Clinic**
5. Välj: **Lägg till roll - vårdroll**
6. Välj vårdenhet och roll – ska vara sjuksköterska eller läkare beroende på profession. Om personen enbart ska hantera det administrativa flödet, välj rollen administratör under vårdroll.

Observera: Rollen som heter Administrativ roll används ej i vår region.

Behörigheter ska kontinuerligt ses över och avslutas vid avslutad anställning.

Behörighetstyp för Manage är indelat i två roller:

- Konfigurationsadministratör – behörighet att lägga till fraser och skapa enhetsövergripande meddelanden i Clinic.
- Clinic användaradministratör – behörighet att lägga till nya användare samt lägga behörighet i Manage.

## Inlogg

Användare når 1177 direkt för inloggning via Navet genom ikonen **”1177 direkt”**. Administratörsläget där behörigheter och enhetens gemensamma frasmallar skapas nås via **”1177 direkt – administratörsläge”**. Läggts med fördel som favorit på din välkomstsida. Som användare i systemet loggar du in med ditt SITHS-kort.



Våra invånare finner 1177 direkt via kontaktkortet på sin hälsocentral samt på startsidan i inloggat läge på 1177.se.

## Öppettider 1177 direkt

Invånare kan när som helst på dygnet påbörja och skicka in sitt ärende.

Hälsocentralerna tar emot ärenden mellan måndag till torsdag klockan 8–16 och fredagar mellan 8-14.30. Lokala avvikelser förekommer. Hälsocentralen ska bemanna 1177 direkt 30 min efter att tjänsten har stängts för invånarna

1177 på telefon tar över nyinkomna, brådskande ärenden följande tider:

måndag-torsdag 16–21 Prio 1-2

fredag 14.30-21 Prio 1-3

lördag 8-21 Prio 1-3

söndag 8-21 Prio 1-2

## Inför kvällar, nätter samt helger:

Pågående ärenden på hälsocentralerna behöver informeras om att tjänsten stänger inför kvällar, nätter och helger. Sker med fördel med hjälp av frasmall. Pågående, icke avslutade ärenden ska åter till patientliggaren genom överlämning till annan vårdgivarroll i tjänsten för möjlighet till vidare handläggning.

## Schemaläggning

Verksamhetschef/avdelningschef ansvarar för att schemalagda användare ska kunna hantera inkommande ärenden under gällande öppettider i 1177 direkt.

## Ärendehantering

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

### Inaktiva ärenden

Avsluta ärenden sker *ej automatiskt* utan kräver en handpåläggning av ansvarig för ärendet. Har patienten ej svarat på 24 timmar bör ansvarig användare ta ställning till om ärendet kan avslutas. Innan ett ärende avslutas bör ett SMS skickas för att påminna patienten om att återkoppla i sitt ärende. SMS-funktionen finns i anslutning till chatten i Clinic24.

Sedvanlig dokumentation sker i Cosmic efter att ärendet avslutats.

### Vårdinitierad kontakt - asynkront ärende

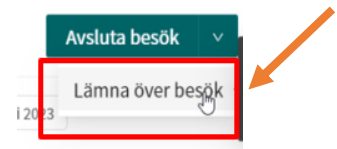
Vårdinitierade kontakter, asynkrona ärenden skapas i 1177 direkt förslagsvis genom sökfunktionen i vårdgivargränssnittet. När asynkront ärende skapats och skickats meddelas patienten via sms att "nytt ärende inkommit" och kan därefter logga in i 1177 direkt med bank-id för att ta del av ärendet.

*Vårdinitierad kontakt förutsätter att patienten varit inloggad tidigare i 1177 direkt och godkänt samtycke för dialog, observera att du ej får initiera kontakt utan patientens godkännande.*

- Tryck på "Sök patient" och fyll i patientens personnummer
- Tryck på sök och markera patientens namn
- Välj "Nytt Asynk" (nytt meddelande skapas)
- Välj sökorsak förslagsvis "administrativt" samt ex antal dagar asynkront
- Välj "Nästa" och "Slutför"
- Skapa meddelande och välj "skicka"

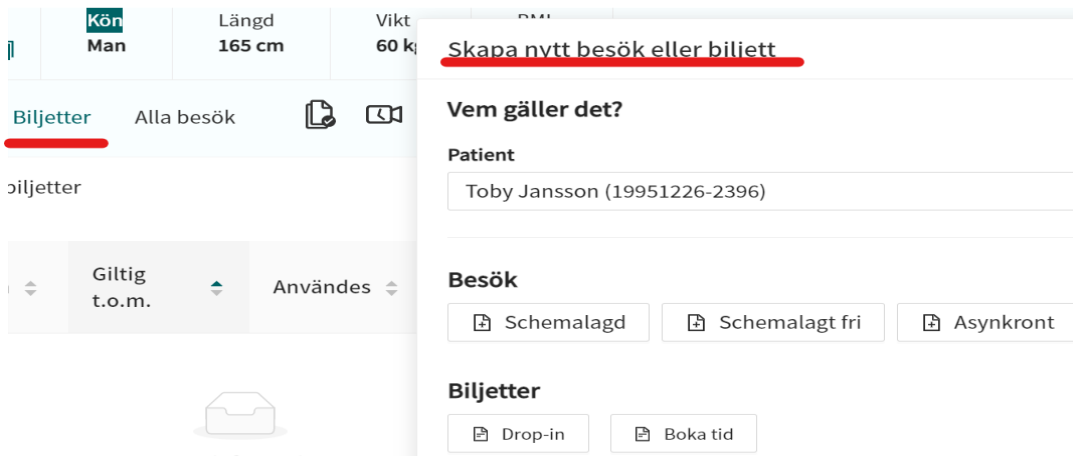
### Överlämning av ärende inom samma vårdgivare

Överlämning av ärenden inom enheten sker förslagsvis till annan vårdgivarroll inför dagens slut alternativt när ansvaret för inkommande ärenden övergår till kollega. Ärenden som fortsatt behöver hanteras **måste** överlämnas till annan vårdgivarroll för möjlighet till vidare hantering. Välj "Lämna över besök".



### Överlämning av ärende till *annan* vårdgivare (privata aktörer)

Överlämning av ärende till annan vårdgivare skapas genom biljettfunktionen i plattformen. Genom att använda biljettfunktionen kan man överlämna, hänvisa patienten till rätt vårdinstans genom att välja vilken vårdenhet man vill lämna över till. Observera att anamnes ej följer med ärendet automatiskt vid överlämning till annan vårdgivare, kopiera anamnes till rutan för **Anamnes** "information till mottagande vårdpersonal".



The screenshot shows a software interface for creating a visit or ticket. At the top, there are fields for patient information: 'Kön' (Man), 'Längd' (165 cm), and 'Vikt' (60 kg). Below this, there are tabs for 'Biljetter' (selected) and 'Alla besök'. A search bar contains the text 'biljetter'. There are two dropdown menus: 'Giltig t.o.m.' and 'Användes'. The main content area is titled 'Skapa nytt besök eller biljett' and is divided into sections: 'Vem gäller det?' with a patient name 'Toby Jansson (19951226-2396)'; 'Besök' with buttons for 'Schemalagd', 'Schemalagt fri', and 'Asynkront'; and 'Biljetter' with buttons for 'Drop-in' and 'Boka tid'.

### Överlämning av ärende till rehabiliteringsenheten Kalmar län

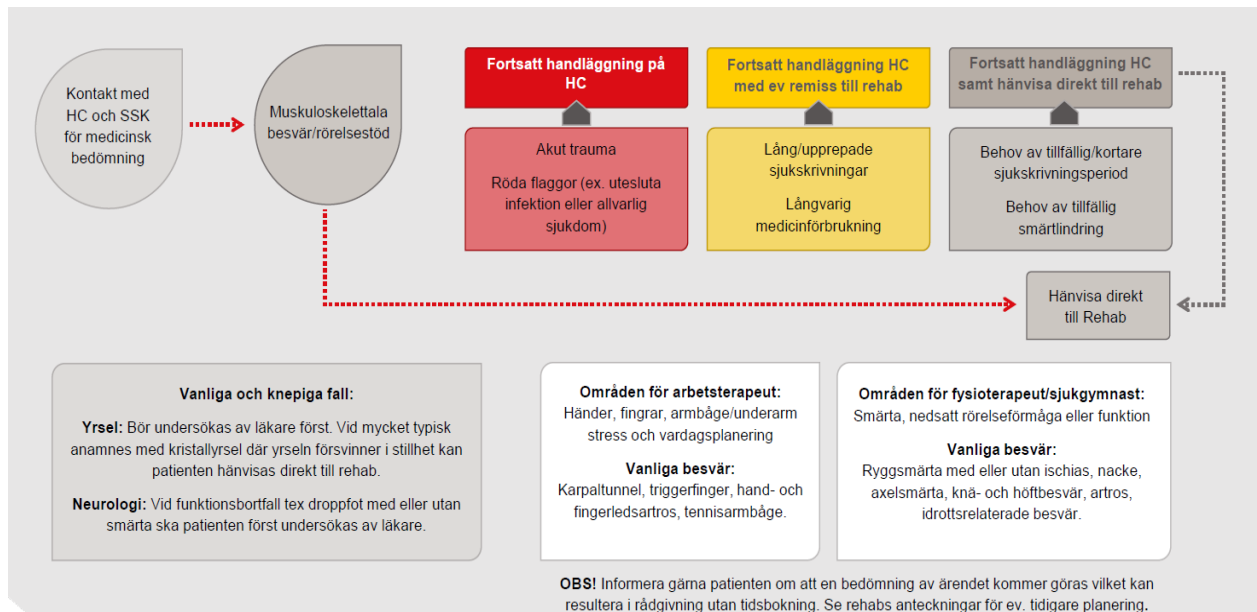
Rehabiliteringsenheten hanterar ärenden vardagar mellan klockan 10.00-12.00 men ärenden kan närsomhelst lämnas över för vidare hantering och bedömning. Ärenden som inkommer efter 12.00 hanteras nästkommande vardag. Informera patienten om att överlämning sker samt förväntad svarstid förslagsvis via frasmall.

För att lämna över ärenden behöver man använda sig av funktionen "Lämna över" förutsatt att det sker till *samma vårdgivare*. Anamnes följer då med automatiskt. Välj vårdgivare "rehabiliteringsenheten" och resurs "fysioterapeut" oberoende av mottagande profession, fördelning till rätt profession sköts av rehabiliteringsenheten.



Sker överlämning till *annan vårdgivare* behöver biljettfunktionen användas (se s.8). Används biljettfunktionen måste anamnes och ev övrig info bifogas ärendet då detta ej sker automatiskt. Välj vårdgivare rehabiliteringsenheten och resurs/enhet/fysioterapeut.

*Viktigt, ärenden hänvisas utefter nedan beslutsstöd och bör även förankras i den lokala rutinen.*



## Vidimering

Kan aktiveras i patientärendet om man som vårdgivare önskar uppföljning av patient eller önskar ge kännedom om patient till annan namngiven kollega alternativt annan yrkesroll. Används med fördel som internkommunikation användare emellan. Kan skapas utan att asynkront läge väljs.

## Roller och dess ansvarsfördelning

Roller och ansvar kan fördelas enligt förslag nedan. Ansvar och uppdelning förankras lokalt. Enligt nuvarande inställning är det rollen sjuksköterska i Manage24 som kan läsa och hantera alla "sök vård" och "administrativa ärenden". Lokala justeringar kan övervägas. Överlämning av ärende kan ske till alla roller.

### Sjuksköterska alt. Läkare

Sjuksköterska med ansvar för prioritering och fördelning av ärenden "Sök vård" i 1177 direkt ansvarar för:

- Bevaka och läsa inkomna/fördelade ärenden.
- Utifrån autoanamnes säkerställa prioriteringsordning och vid behov omprioritera ärenden för vidare handläggning.
- Bedöm och handlägga ärendet. Fördelas efter behov till annan yrkeskategori. Patienten bör informeras om överlämning.
- Dokumentera i journal på de ärenden som avslutas.
- Ta ställning till om att avsluta ärenden där patient inte återkommit med svar inom 24 timmar.
- Se till att alla pågående ärenden överlämnas till annan vårdgivarroll i 1177 direkt för vidare handläggning vid/inför skifte av ansvarig personal. Sker ej detta kan inte ärendet handläggas vidare då övriga användare ej ser *dina* pågående ärenden.
- Vid ökad belastning i tjänsten bör verksamhetschef/avdelningschef informeras och ta ställning till eventuell åtgärd.

### Medicinsk sekreterare (Administrativ kontakt)

Medicinsk sekreterare med ansvar för prioritering och fördelning av "administrativa frågor" i 1177 direkt ansvarar för att:

- Bevaka och läsa inkomna/överlämnade administrativa
- Utifrån ärendetyp besvara patient och utifrån behov fördela ärenden till annan yrkeskategori. Patienten bör informeras om överlämning.
- Se till att alla pågående ärenden överlämnas till annan vårdgivarroll i 1177 direkt för vidare handläggning vid/inför skifte av ansvarig personal. Sker ej detta kan inte ärendet handläggas vidare då övriga användare ej ser *dina* pågående ärenden.
- Ta ställning till om att avsluta ärenden där patient inte återkommit med svar inom 24 timmar.

### Sjukgymnast/Fysioterapeut

Sjukgymnast/Fysioterapeut med ansvar för inkomna och fördelade ärenden i 1177 direkt ansvarar för att:

- Bevaka och läsa inkomna/överlämnade ärenden.
- Utifrån autoanamnes säkerställa prioriteringsordning och vid behov omprioritera ärenden för vidare handläggning.
- Bedöm och handlägga ärendet. Fördelas efter behov till annan yrkeskategori. Patienten bör informeras om överlämning.
- Dokumentera i journal på de ärenden som avslutas.
- Ta ställning till om att avsluta ärenden där patient inte återkommit med svar inom 24 timmar.
- Se till att alla pågående ärenden överlämnas till annan vårdgivarroll i 1177 direkt för vidare handläggning vid/inför skifte av ansvarig personal. Sker ej detta kan inte ärendet handläggas vidare då övriga användare ej ser *dina* pågående ärenden.
- Vid ökad belastning i tjänsten bör verksamhetschef/avdelningschef informeras och ta ställning till eventuell åtgärd.

### Chattmetodik

För tips och stöd i hur du kan chatta på ett bra sätt se [utbildning i Ping pong lärplattform](#)

Utbildningen har tagits fram i samarbete med Linnéuniversitetet.

Att tänka på vid chatt med patient:

- Ordval, meningslängd, stavning, grammatik, struktur och kontext
- Använd positiva och säkra ord (ex: välkommen, tack, absolut, precis)
- Undvik negativa och osäkra ord (ex: dessvärre, tyvärr, kanske, borde)
- Ej använda interna ord, förkortningar, system samt symboler
- Att gemensamma riktlinjer används för:
  - Datum: 15 maj 2023
  - Klockslag: Kl. 09.00-10.30

## Videosamtal

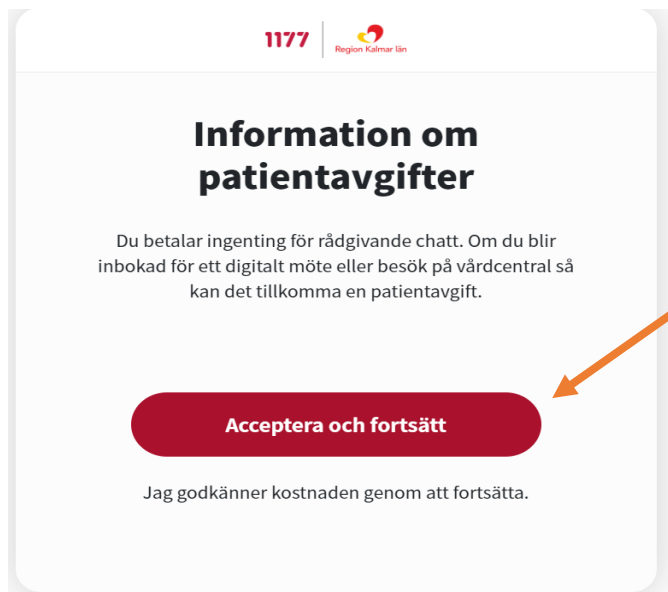
Att tänka på i videosamtal med patient:

- Säkerställ en lugn miljö
- Säkerställ god belysning
- Säkerställ en neutral bakgrund
- Anpassa bildskärm och kamera
- Använd headset
- Bär den arbetsklädsel som är aktuell inom verksamheten
- Bemöt patienten välkomnande
- Tala tydligt

## Avgift

All rådgivning i 1177 direkt är avgiftsfri.

Det är en medicinsk bedömning om en patientavgift ska debiteras. Distanskontakter som fortfarande kommer att vara avgiftsfria avser, chatt, upplysning, rådgivning, hänvisning och information. Avgift tas enligt nuvarande rutin för recept, intyg samt fysiskt alt. digitalt överenskommet vårdbesök. Eventuell avgift sker genom fakturering till patientens folkbokföringsadress.



Invånaren får godkänna eventuella patientavgifter som kan komma att tas ut under det digitala mötet. Invånaren måste trycka på "acceptera och fortsätt" för att komma vidare.

## Registrering av vårdkontakt

All registrering och tidsbokning kommer att ske i Cosmic. Vid bokning i Cosmic:

- Välj: **Ex. Fribokning**
- Välj: **Kund: \*Kalmar**
- Välj **Avtal: \*Inomlänns PV**
- Välj **Vårdtjänst: \*** Välj den vårdtjänst som bedöms vara mest lämplig ex. telefonkontakt eller läkarbesök
- Välj **Kontakttyp: \*** Ex. telefonkontakt, mottagningsbesök alt. distanskontakt via video.
- Välj **Besökstyp: \*** Nybesök eller återbesök enligt tidigare riktlinje i region Kalmar.

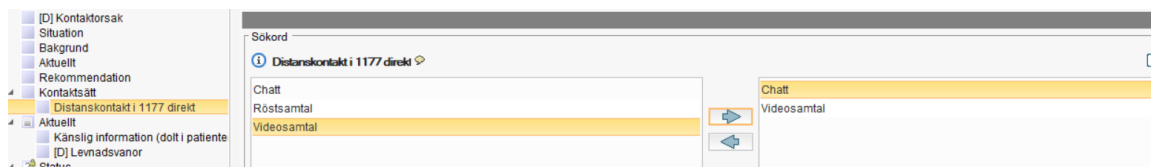
## Journaldokumentation

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

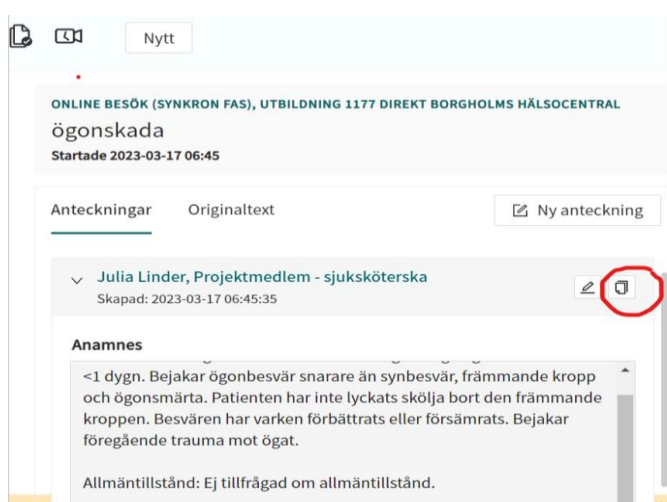
För journaldokumentation i Cosmic välj: **Ny anteckning** eller **skapa nytt diktat**. Välj vårdkontakt: **Ny vårdkontakt**. Välj: Typ av vårdkontakt, **skriftlig distanskontakt** (enbart vid chatt) eller **distanskontakt via videoväxling** (om videosamtal skett i chatten).

Dokumentera under följande sökord:

- **"Initiativ till kontakt från"** här beskrivs vem som initierade kontakten.
- **"Kontaktorsak"** 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. 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 diktat under sökorden **"Bedömning"**, **"Åtgärd"** samt **"Diagnos"**. Andra sökord kan användas vid behov.
- Kopiera patientens anamnes från 1177 direkt (clinic24) genom att använda **kopieringsfunktionen**, se bild nedan. Hela texten alt delar av text kan kopieras över.



Text och bilder sparas 2 år – 10 år, beroende på vilken typ av information det är i 1177 direkt.

## Frasmallar

Frasmallar kan läggas in på två olika nivåer:

1. Per enhet - läggs upp av användare med behörighet "Konfigurationsadministratör" via administratörsläge 1177 direkt (Manage24) under *Vårdenhet/Inställning/Fraser*
2. Personliga frasmallar – läggs upp via 1177 direkt (Clinic24) under *Inställningar/Fraser*

Regional superanvändare/superanvändare inom den egna verksamheten lägger in och underhåller gemensamt skapade frastexter i enhetens egna s.k. frasbibliotek. Behov av kvalitetssäkring av egenskapade frastexter beslutar verksamhetschef/avdelningschef om.

## Hantering av bifogad bild

Bifogade bilder från patient i 1177 direkt ska inte föras över till Cosmic. Den information som bilden ger och som är av vikt för den medicinska bedömningen ska sammanfattas i journalen via text.

## Notifieringar

Notifieringar kan aktiveras och skickas till ansvarig användare för att medvetandegöra nytt inkommande ärende oavsett. För att notifieringarna ska fungera bör kontaktuppgifter i användarens profil uppdateras, görs under inställningar. Notifiering sker via SMS och kan med fördel kopplas till tjänstefon (mobiltelefon) vilket verksamhetschef/avdelningschef beslutar om.

## Support & Felanmälan

För användare:

### Felanmälan

1. I första hand kontakta superanvändare inom den egna enheten.
2. För support som superanvändare ej kan bistå med kontakta regional förvaltning för vidare felsökning: [etjanster@regionkalmar.se](mailto:etjanster@regionkalmar.se)
3. Om regional förvaltning inte är på plats eller inte kan lösa ärendet, skicka ärendet vidare till Inera support → [Anmäl fel - Inera](#). Vid akut/brådskande ärenden: 0771-25 10 10 tonval 2. Uppge 1177 symtombedömning och hänvisning som tjänst.

### Vid allvarlig incident

Allvarlig incident ska alltid anmälas till Inera på telefon 0771 - 25 10 10. Öppet dygnet runt alla dagar. Regional förvaltning ska också alltid meddelas via: [etjanster@regionkalmar.se](mailto:etjanster@regionkalmar.se)

Exempel på allvarlig incident:

- 1177 direkt ligger nere
- Ärenden kan inte tas emot eller hanteras
- Uppenbara fel i triagen

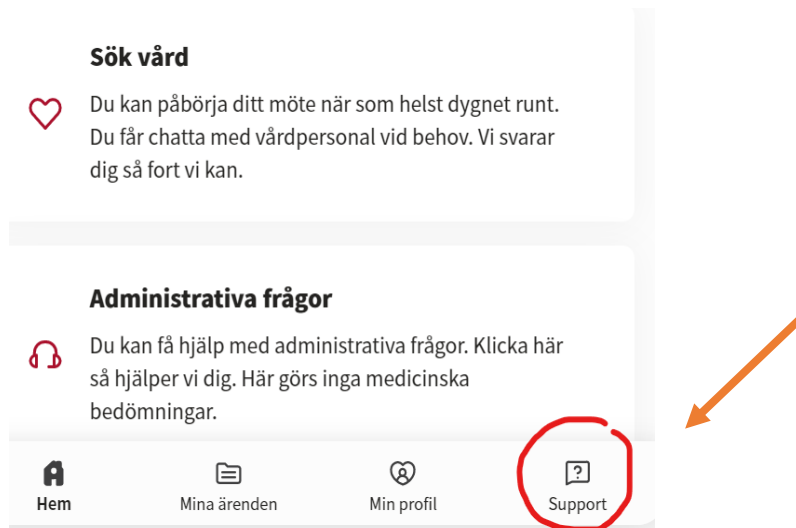
### Användarsupport

Gällande funktioner och rekommendationer för 1177 direkt kontakta superanvändare inom den egna enheten. Superanvändare kan vid behov ta ärendet vidare till [etjanster@regionkalmar.se](mailto:etjanster@regionkalmar.se).

För info om driftstatus: [Driftstatus - Inera](#)

För invånare:

För support och hjälp hänvisas våra invånare till Ineras nationella support: 0771-25 10 10, öppet alla dagar mellan 06.00-22.00. För invånaren finns även en supportapplikation i 1177 direkt (inloggat läge) där kontakt kan ske via chatt/mejl.



### Avvikelsehantering

Avvikelse ska rapporteras i STELLA enligt gällande regionala rutin. Eventuella uppkomna avvikelser i plattformen ska återrapporteras till Inera, detta utförs av medicinsk samordnande läkare i samråd med verksamhetschef/avdelningschef.

### Förbättringsförslag

Kontakta förvaltningen om du upptäcker eventuella fel eller brister i funktioner i tjänsten samt om du vill skicka in förbättringsförslag.

Funktionsbrevlåda: [e-tjanster@regionkalmar.se](mailto:e-tjanster@regionkalmar.se)

### Ändringshantering för namnbyte och HSA

Förvaltningen ska alltid kontaktas 3 veckor innan förändringen ska ske när en vårdgivare tar över en vårdenhets där nedstängning och uppstart av enheter ska ske. Detta oavsett om det sker ett byte av namn på vårdgivare och/eller HSA-ID eller ej.

Vid nedstängning behöver **personal kontrollera att det inte finns några ohanterade ärenden** eller patienter i kö på den gamla enheten.

### Tillfällig nedstängning av 1177 direkt

Grundprincipen är att 1177 direkt ska vara öppen under avtalade öppettider. Tjänsten är en del av grunduppdraget som ska erbjudas listade invånare. Det innebär att invånarna ska kunna välja 1177 direkt för kontakt på samma sätt som de kan ringa in till mottagningen. En nedstängning av 1177 direkt får därför **endast ske vid undantagsfall och omfatta enstaka dagar.**

### Rutin för tillfällig stängning av 1177 direkt

1. Kontakta den regionala förvaltningen av 1177 direkt via [e-tjanster@regionkalmar.se](mailto:e-tjanster@regionkalmar.se). Uppge datum för stängning samt orsak till stängning.
2. Invänta återkoppling från den regionala förvaltningen.

Observera: Vid beslut om nedstängning av 1177 direkt behöver fortfarande pågående patientärenden hanteras. Observera även att invånare som sparat länkar fortfarande kan logga in i 1177 direkt.

### När det är akut

Vid ohanterligt hög belastning på enhet kan verksamhetschef besluta om akut nedstängning. Även en akut nedstängning får endast ske vid undantagsfall och omfatta enstaka dag/ar. Följ nedan steg för akut stängning:

1. Verksamhetschef meddelar den regionala förvaltningen via [e-tjanster@regionkalmar.se](mailto:e-tjanster@regionkalmar.se). Uppge orsak till akut stängning och när enheten förväntas öppna igen.
2. Verksamhetschef kontaktar Ineras support på telefonnummer 0771 - 25 10 10 och tonval 2. Inera kontrollerar att chefen har behörighet att begära akut nedstängning.

### Patienter ej listade på vald hälsocentral

Alla listade patienter styrs sedan hösten 2024 direkt till sin listade hälsocentral. Olistade patienter får välja att söka vård på valfri hälsocentral.

När en hälsocentral är tillfälligt stängd kan listade patienter fortfarande söka vård på valfri enhet och kan därför hamna hos en annan hälsocentral.

Ärenden i 1177 direkt gällande patienter som är listade på annan hälsocentral än den uppsökande, ska därför bedömas och vid behov hänvisas till rätt vårdnivå.

Dokumentation ska göras i Cosmic.

### Lokala rutiner bör exempelvis innehålla:

En lokal rutin behöver upprättas på varje enhet och bör innehålla tydliga instruktioner och tillvägagångssätt för:

- Hur ett arbetspass går till, inkl. instruktion för inloggning till 1177 direkt, och om vilka kunskapsstöd som används för bedömning och rådgivning.
- Schemaläggning, ansvar, roller samt bemanning för 1177 direkt.
- Det är viktigt att användare som ansvarar för 1177 direkt tar hand om de patienter som har överlämnats från tidigare pass. Tydlig prioriteringsordning ska finnas.

- Hur överlämning av icke avslutade ärenden ska ske till kollega inför dagens slut, byte av arbetsuppgifter osv. Ärenden som fortsatt behöver hanteras **måste** överlämnas till annan roll i plattformen alternativt ändra status från synkront ärende till asynkront.
- Vem/vilka på enheten ser över frasmallar samt lägger till nya frasmallar i enhetens frasmallbibliotek?
- Hur och när kollegor bjuds in till ett patientärende.
- Hur ärenden som hamnat fel hanteras och besvaras.
- Hur enheten använder sig av vårdinitierad kontakt, asynkront ärende i 1177 direkt.
- Hur enheten använder sig av vidimeringsfunktionen.
- Hantering av överlämning "Lämna över" inom enheten och hantering av överlämning mellan annan vårdgivare (biljettfunktion).
- Hantering av överlämning av ärende till rehab.
- Avvikelsehantering lokalt på enheten.
- Om det digitala vårdärendet mynnar ut i en åtgärd (exempelvis receptförskrivning) är det viktigt att ansvarig vårdpersonal säkerställer att patienten bekräftat att denne läst åtgärden innan ansvarig vårdpersonal avslutar ärendet. Om patienten inte läser och bekräftar åtgärden är det viktigt att ta kontakt med patienten på annat sätt. Exempelvis via omvänt ärendeflöde i e-tjänsterna på 1177 alternativt ringa patienten.