

Digitala vårdmöten i Visiba Care, manual

Patienter som har skyddade personuppgifter

All kontakt med patienter som har skyddade personuppgifter ska ske personligen eller via Skatteverkets förmedlingsservice av säkerhetsskäl. Digitala vårdmöten rekommenderas därför inte till denna patientgrupp.

Förberedelser inför det digitala vårdmötet

Utrustning – patient

- Internetuppkoppling
- Mobiltelefon, dator eller annan enhet
- Nedladdad app ”Min Vård”
- Gärna BankID
- För mer information: [Digitala vårdmöten i Region Jönköpings län, 1177.se](https://www.1177.se)

Utrustning – vårdgivare

- Inloggning med SITHS-kort med kod
- Dator med kamera och headset

Miljö – vårdgivare

- Sitt avskilt
- Roll-up som avskärmar bakgrundsmiljön
- Dörrskylt ”Tandvård i mobilen”
- Klinikkläder
- Tänk på patientsäkerheten

Behörigheter och användare

Behörigheter

- Lokal administratör
 - Alla klinikkoordinatorer/enhetschefer
 - Läger till och tar bort behörighet på medarbetare
 - Har tillgång till gemensam statistik
- Schemaläggare
 - Alla medarbetare
 - Har möjlighet att schemalägga åt andra vårdutövare i systemet
 - Kan boka om från en resurs till en annan
- Vårdutövare
 - Alla medarbetare

Lägga till en ny användare på mottagningen

1. Kontrollera i menyn till vänster att du har valt rätt klinik (om du har behörighet för flera).
2. Klicka på **Användare** i under rubriken **Verksamheten** i menyn till vänster.
3. Klicka på plustecknet längst nere till höger och välj om du vill lägga till en ny användare eller en befintlig användare, som redan finns i systemet.
4. Klicka på plustecknet för att lägga till användare.
5. Fyll i information om användaren: förnamn, efternamn, mejladress och HSAID.
6. Under **Behörigheter** kryssar du i vilken behörighet användaren ska ha: **Administratör**, **Schemaläggare** och/eller **Vårdutövare**.
7. Vill du lägga till fler användare, se till att kryssrutan **Lägg till ytterligare användare** är markerad.
8. Om du inte vill lägga till fler användare, kontrollera att kryssrutan är avmarkerad och klicka på **Lägg till**.

Så här hittar du medarbetarens HSA-ID i T4

T4 > Klinikadministration > Resurser > Personal > Välj medarbetaren > HSA-ID

Redigera eller ta bort en användare på din mottagning i Visiba Care

1. Sök fram användaren som du vill redigera eller ta bort. Du kan filtrera på **Mottagning** eller **Behörighet** eller söka på namn.
2. Om du vill redigera användaren klickar du på personen i listan. Du kan då se och redigera **Användaruppgifter**, **Behörighet** (Schemaläggare, Administratör eller Vårdutövare).
3. Gör dina ändringar och klicka på **Spara**. Observera att Spara-knappen dyker upp först när informationen ändrats.
4. Om du vill ta bort en användare filtrerar du fram personen i listan och klickar på krysset som visas till höger när du håller muspekaren över användarens rad. Vid frågan **Är du säker på att du vill ta bort användaren?** klicka du på **Ja**.
5. För att exportera en lista över användare klickar du på de 3 prickarna i högra hörnet och väljer att exportera i .xlsx eller .csv-format.

Planering av det digitala vårdmötet

Tidboksplanering i förväg med block av aktiviteten "Digitalt vårdmöte"

- Tidboksplanering i förväg ska göras när behovet av digitala vårdmöten kan förutses och vid särskilda användningsområden som kliniken beslutat ska utföras digitalt.
- Exempel är digitala 2-årsbesök av barn med grön riskgrupp inom allmäntandvården.
- Klinikledningen ser över klinikens behov, tidboksplanerar i berörda vårdgivares tidböcker och säkerställer att kliniken bokar in patienterna

enligt rutinen för tidsbokning ”Tidsbokning utan överenskommelse med patienten eller kallelse-sms”.

Tidsbokning av digitalt vårdmöte när medarbetaren anser att det är lämpligt

- Medarbetaren bjuder in patienten när hen anser att det är lämpligt. Ingen tidboksplanering finns i förväg, utan tiden bokas av medarbetaren när det passar hans schema. Medarbetaren eller receptionisten har då själv ansvar att boka utrustning och att lokal för vårdmötet finns under denna tidpunkt.
- Följ rutinen för tidsbokning ”Tidsbokning efter överenskommelse med patienten”.

Tidsbokning efter överenskommelse med patienten

- Journalför att patienten erbjudits digitalt vårdmöte för nästa besök och accepterat, samt att bokning utförts.
- Använd gärna ny termkatalog ”Inför digitalt vårdmöte” med texten *”Inför digitalt vårdmöte. Nästa besök kommer ske digitalt. Patienten är informerad om tillvägagångssätt.”*
- Journalför vem som ska medverka på mötet och kontrollera kontaktuppgifter.
- T4 direkt-sms ”Information digitalt vårdmöte”. Innehåller länkning till Folk tandvårdens externa webb med information om förberedelser. [Digitala vårdmöten i Folk tandvården, Folk tandvården, Region Jönköpings län \(rjl.se\)](http://Digitala.vardmoten.i.Folktandvar den,Folktandvar den,RegionJ onkoping s.lan(rj l.se))
- T4 direkt-sms ”Tid digitalt vårdmöte”, med namn och tidpunkt för mötet.
- Visiba Care, sms skickas automatiskt när bokning utförs till alla deltagare.

Tidsbokning utan överenskommelse med patienten

- Lägg till samtliga mobilnummer som finns registrerade i T4.
- Journalför att digitalt vårdmöte bokats in, tidsbokning per sms.
- T4 direkt-sms ”Information digitalt vårdmöte”. Innehåller länkning till Folk tandvårdens externa webb med information om förberedelser. [Digitala vårdmöten i Folk tandvården, Folk tandvården, Region Jönköpings län \(rjl.se\)](http://Digitala.vardmoten.i.Folktandvar den,Folktandvar den,RegionJ onkoping s.lan(rj l.se))
- T4 direkt-sms ”Tid digitalt vårdmöte”, med namn och tidpunkt för mötet.
- Visiba Care, sms skickas automatiskt när bokning utförs till alla deltagare.

Bokning i T4

- Samma starttid i både T4 och Visiba Care.
- Lägg in aktivitet ”digitalt vårdmöte”. Rätt aktivitet är nödvändigt för att kunna mäta kvantitet över tid.
- För tidboksplanerade block:
 - Administrativ tid i början för förberedelser.
 - Längd på patientmötet: tid för patientmötet och ytterligare 10 minuter för journalföring.
- För tidsbokning initierat av vårdgivaren:

- Vårdgivaren säkerställer att tid finns för att koppla upp rätt utrustning och ha patientsäker och professionell miljö innan mötet börjar. Vid behov, planera administrativ tid innan vårdmötet i tidboken, alternativt boka in vårdmötet efter administrativ tid.
- Kryssa i rutan ”Blockera Internetbokning” för att undvika att patienten ombokar sin tid i T4, eftersom T4 och Visiba Care inte är länkade. Ombokningar ska göras genom receptionen.

Kallelser

- Kallelse kö ID ”Kontroll”
- Aktivitet ”Digitala vårdmöten”
- Aktiviteter är sökbara i kallelse-systemet vilket underlättar tidseffektiv bokning.

Sms

- Sms skickas i samband med tidsbokning från både T4 och Visiba Care, se rutin ovan.
- Påminnelse-sms skickas ut automatiskt från T4 till alla mobilnummer som finns registrerade.
- Påminnelse-sms skickas ut automatiskt från Visiba Care till de mobilnummer som är registrerade för vårdmötets alla deltagare. Om deltagarna trycker på länken i smset, så kommer de direkt till vårdmötet utan att behöva logga in i appen.

Tidbokning i Visiba Care

Logga in i Visiba Care

- Använd webbläsaren Chrome.
- Lägg gärna till en genväg till Visiba Care från din startsida på intranätet.
 - Klicka på ditt namn uppe till höger på skärmen → Inställningar → ”Mina system och program” → ”Lägg till nytt system och program” → Vårdmöte-Region Jönköpings län.
- Inloggning med SITHS-kort och kod för inloggning.

”Min profil” i Visiba Care

”Min profil” hittar du när du trycker på ditt namn uppe i vänstra hörnet på skärmen.

- Kontrollera att alla uppgifter i din profil stämmer.
- Lägg till profilbild: Alla användare i Folk tandvården använder samma profilbild, Folk tandvårdens logotyp. Så här gör du:
 - [Ladda ner bilden från intranätet via den här länken](#)
 - Spara bilden på din dator. Gå till ”Min profil” och ladda upp bilden genom att hämta den där du sparade den på din egen dator. Det är denna bild patienten möter när samtalet startas upp.

Boka ett vårdmöte i Visiba Care

- Klicka på **Bjud in till besök** i menyn till vänster.
- Skriv in patientens personnummer.
 - Är patienten registrerad kommer personen att visas i sökresultatsfältet, klicka då på namnet som kommer upp.
 - Om personen inte visas, klicka på **Registrera ny användare** och fyll i patientens kontaktuppgifter.
- Beroende på patienttyp läggs deltagare in på olika sätt. När samtliga deltagare är tillagda, klicka på **Nästa**.
- Under **Besöksdetaljer** lägger du till hur lång tid mötet kommer att pågå. Fyll därefter i **Beskrivning av ärende** (observera att denna text är synlig för patienten).
- Fyll i information om betalning. **Ingen betalning** i nuläget.
- När du kommer till **Bekräfta** ser du en sammanställning av mötesinbjudan. Kontrollera här att allt stämmer.
- Klicka på **Skicka inbjudan**. När inbjudan är skickad kan du se den inbokade tiden in i kalendern, märkt med patientens namn.

Kalendervy och listvy

På startsidan kan du välja mellan att få en överblick baserat på din kalender eller en listvy med samtliga inbokade vårdmöten.

En vårdgivares kalender respektive lista kan ses åt gången.

Schemaläggare kan trycka på rullgardinen ”Schemalägg åt” uppe i högra hörnet för att välja att se en annan vårdutövares kalender och listvy.

Tidsbokning av olika deltagare i Visiba Care

Tidsbokning för barn – med enbart vårdnadshavare

- Deltagare patient: Barnets namn och personnummer förs in. Inget mobilnummer registreras.
- Deltagare gäst: Vårdnadshavares namn och mobilnummer. Identifieringsmetod: Sms.

Tidsbokning för barn – med vårdnadshavare och barn utan Mobilt Bank ID

- Deltagare patient: Barnets namn och personnummer förs in. Inget mobilnummer registreras.
- Deltagare gäst: Barnets namn, barnets mobilnummer. Identifieringsmetod: Sms.
- Deltagare gäst: Vårdnadshavares namn och mobilnummer. Identifieringsmetod: Sms.

Tidsbokning för barn – med vårdnadshavare och barn med Mobilt Bank ID

- Deltagare patient: Barnets namn och personnummer förs in. Mobilnummer registreras. Identifieringsmetod: Mobilt Bank ID, ej valbart.
- Deltagare gäst: Vårdnadshavares namn och mobilnummer. Identifieringsmetod: Sms.

OBS! Folkvandvården, Region Jönköping län ska inte använda bokningsrutinen "Patient med ombud", då det krävs vetskap om ombudets/vårdnadshavares personnummer. Personnummer till ombud får ej journalföras i T4.

Tidbokning för vuxna och ungdomar – med Bank ID

- Lägg till deltagare "Patient" med namn, personnummer och mobilnummer.
- Krävs att patienten legitimerar sig med Bank ID för att kunna öppna videomötet.

Tidbokning för vuxna och ungdomar – utan Bank ID

- Lägg till deltagare "Patient", med namn och personnummer. Lägg inte till mobilnummer här.
- Lägg till deltagare som "Gäst", med namn och mobilnummer. Välj identifieringsmetod sms.

Tidbokning för kollega med Visiba Care-konto

- Lägg till deltagare "Kollega".
- Sök på namnet tills rätt kollega kommer upp. Behöver inte fylla i Mottagning och Titel.

Tidbokning för flerpartssamtal

- Tidbokning genom att ange mobilnummer eller mejladress. Identifieringsmetod: Sms eller ingen identifiering.
- Upp till nio deltagare kan medverka, såsom tolk, anhörig och ombud. Endast initialer kommer synas i samtalet.

Redigera bokningar i Visiba Care

Lägg till och ta bort deltagare från en befintlig bokning

Klicka på det bokade mötet i kalendern → Klicka på pennan → Redigera deltagare.

- *Ta bort deltagare:* i högerkolumnen syns alla deltagare, tryck på "krysset" på aktuell deltagare → deltagaren tas bort.
- *Redigera uppgifter om en deltagare:* i högerkolumnen syns alla deltagare, tryck på "pennan" på aktuell deltagare → redigera kontaktuppgifter (kan enbart göras för patienter, inte gäster).
- *Lägg till deltagare:* lägg till deltagaren på samma sätt som när du bjuder in till ett nytt besök.

Se över besöksdetaljerna och bekräfta besöket. Klicka på Uppdatera längst nere till höger. Då skickas en notis om uppdatering till deltagaren som bjudits in eller fått sitt besök avbokad.

Ändra en redan bokad tid

- Klicka på tiden i kalendern eller i listvyn → pennan → ändra till exempel tid, dag och längd på mötet och klicka på Spara.
- Sms med uppdaterad information skickas till deltagarna om tidpunkten ändras, men inte om längden på mötet justeras.

Avboka ett besök

Klicka på tiden i kalendern eller i listvyn → håll musen över de tre lodräta prickarna → Avboka.

Boka om besök till annan vårdgivare – enpartssamtal

- Klicka på mötet i kalendern → klicka på de tre prickarna → Boka om till annan vårdutövare.
- Välj vilken vårdutövare du vill boka om mötet till. Klicka på namnet.
- Leta upp det bokade mötet i din kalender som visas till höger i vyn → håll musen över de tre sträcken så att en ikon med fyra pilar blir synlig → dra mötet till rätt tidpunkt i den andra vårdutövarens kalender.
- Klicka därefter på Spara.

Boka om besök till annan vårdgivare – workaroud för flerpartssamtal

Klicka på det bokade mötet i kalendern → klicka på pennan → Redigera deltagare → Lägg till ny deltagare ”kollega” på samma sätt som när du bjuder in till ett nytt besök → Sök kollega med Visiba Care-konto → välj rätt deltagare som ska vara vårdutövare → Uppdatera.

Sms skickas inte till patienten eller gästen om en ny deltagare läggs till i befintlig bokning.

Exempel, om vårdgivare A är sjuk och istället vårdgivare B ska utföra vårdmötet, ska vårdgivare A fortfarande vara registrerad som vårdgivare men inte medverka under mötet. Vårdgivare B är inbjuden som en extra deltagare ”kollega”, som loggar in i vårdmötet och leder mötet med patienten och övriga deltagare.

Att göra efter avslutat digitalt vårdmöte

Spara foton vid behov

- Spara endast foton som behövs för vidare uppföljning.
- Spara fotot på din dator, importera bild i Onepix i en kameramall, radera fotot från datorn.
- *OBS! Spara foton direkt efter avslutat samtal. Tekniska problem kan lätt uppstå om foton ska sparas efter avslutat möte.*

Journalföring i T4

Journalför i T4 som vid fysiska vårdbesök.

- Checka in, överlämna och checka ut
- Kontrollera kontaktuppgifter
- Anamnes
- Journalanteckning
- Åtgärds-koder
- Riskbedömning
- Kontroll kallelser och tidsbokningar

Rutin för uteblivande

- Ring alltid patienten först. Har patienten svårt för att ansluta till det digitala vårdmötet? Tänk på att det är ett nytt tillvägagångssätt även för våra patienter.
- Om vi ändå inte får kontakt med patienten: Följ ordinarie uteblivanderutin.

Hantera tekniska problem

Använd alltid webbläsaren Chrome när du som vårdgivare ska logga in i Visiba Care.

Försök att få kontakt med patienten och besluta hur ni ska gå vidare.

- Försök lösa problemet direkt genom support.
- Telefonuppföljning istället för digitalt videomöte.
- Tidbokning för nytt vårdmöte, digitalt eller fysiskt.

Support

- Rådfråga en medarbetare eller en ambassadör.
- Manualer och guider från Visiba Cares hemsida [Manualer och guider – Visiba Care Support \(zendesk.com\)](#). Genväg dit i Visiba Care, ”Support” i vänsterkolumnen.
- Problem med teknik? Kontakta Kundservice IT. Vid problem med headset, kamera, uppkoppling kan du anmäla i Tjänstekatalogen eller ringa Regionens Kundservice ITC 010-241 41 41.
- Problem med Visiba Care? Kontakta Erhan Tershani, E-hälsoutvecklare, Region Jönköpings län. E-post: erhan.tershani@rjl.se eller telefon 0722-083977.
- Problem med T4? Kontakta självservice enligt ordinarie rutin i Självservice.