

## 1177 direkt för vårdcentral och filial, rekommendation

Rekommendationen för 1177 direkt är framtagen för att säkerställa att ärenden tas om hand på ett säkert sätt, främja ett enhetligt arbetssätt samt skapa lika förutsättningar för invånare i region Jönköping.

### Behörigheter

Användare tilldelas behörighet att arbeta i 1177 direkt av systemadministratör inom den egna vårdcentralen.

Den tilldelade rollen som styr vilken typ av patientärenden som ska vara synliga i patientliggaren. Det går endast att ha en vådroll per vårdcentral.

Alla sjuksköterskor som ska kunna se nyinkomna ärenden ska tilldelas vådrollen sjuksköterska.

Alla läkare ska tilldelas vådroll läkare.

Alla som hanterar ärenden för psykiskt hälsa för vuxna ska tilldelas vådroll kurator.

Alla som hanterar ärenden till fysioterapeut ska tilldelas vådroll fysioterapeut.

Alla som ska hantera administrativa ärenden ska tilldelas vådroll medicinsk admin.

Verksamhetschef eller annan utsedd person som granskar ärenden tilldelas vådroll administratör.

En tillagd användare kan inte tas bort från systemet men tilldelad behörighet ska raderas vid långvarig ledighet och avslutad anställning.

### Bemanning och schemaläggning

1177 direkt bemannas av användare inom vårdcentral eller filial under gällande bemanningstid, vardagar kl. 08.00-17.00.

Samtliga yrkeskategorier ska vara schemalagda för att kunna hantera patientärenden löpande i 1177 direkt.

### Filial

Grundprincipen är att alla ärenden som går till en filial automatiskt styrs om till vårdcentral. Verksamhetschef kan fatta beslut om att ärenden hanteras direkt på filial, under förutsättning att riktlinje och rekommenderat arbetssätt kan efterföljas.

## Ärendehantering

Samtliga ärenden ska påbörjas samma dag de inkommer med målsättningen att invånare ska få en snabb respons på ärendet. Vårdcentralen ansvarar för daglig bemanning och hantering av ärenden till samtliga professioner.

### Prioriteringsordningen i 1177 direkt är:

Prio 1 - Omgående

Prio 2 – Skyndsamt

Prio 3 – Närmaste dygnet

Prio 4 – Vardag närmaste dygnet

Prio 5 - Egenvårdsråd

### Ärendehantering vid uteblivet svar

Vid ärenden som bedöms vara av mer akut karaktär och där patienten inte svarar via 1177 direkt, ska två försök göras att ringa patienten via TeleQ.

Ärenden där patienten inte svarar kan antingen läggas över till en asynkron fas eller avslutas. Vårdpersonal bedömer vad som är mest lämpligt i det enskilda fallet. Rekommendationen är att ärendet läggs över i en asynkron fas i minst ett dygn för att ge patienten möjlighet att återkomma.

Två kontaktförsök ska ha gjorts innan ärendet kan avslutas. Möjlighet finns att skicka ut ett sms till patienten med länk till 1177 direkt.

### Ej avslutat ärende – överlämning till patientliggare

Ärenden som inte kan avslutas samma dag som det inkom rekommenderas att läggas över i en asynkron chatt. Patienten kommer då att få ett sms för varje nytt meddelande från vården i ärendet. Nya meddelanden från patienten i det asynkrona ärendet synliggörs för all vårdpersonal inom samma vårdroll som den som skapade ärendet.

### Överlämning av ärende till annan enhet

Användare kan vid behov lämna över ärenden till annan vårdenhet för fortsatt ärendehantering i 1177 direkt. Överlämning till annan enhet ska alltid ske till rollen sjuksköterska. Observera att dokumentation i Cosmic ska utföras innan överlämning då patientdata inte finns tillgängligt i 1177 direkt efter att överlämningen accepterats av mottagande vårdenhet.

### För överlämning till annan vårdenhet inom samma vårdgivare

- Klicka på pilen jämte ”Avsluta besök”, välj ”Lämna över besök”
- Välj aktuell ”Resurs” (vårdenhet), klicka på svart pil framför vårdenheten

- Välj yrkeskategori ”Sjuksköterska” för överlämning, skicka till grupp och inte till enskild användare
- Välj prioritet vid behov och skriv eventuellt internt meddelande om behov finns
- Ärendet blir tillgängligt i vald vårdenhets patientliggare.

### För överlämning till vårdenhet som tillhör annan vårdgivare

- Klicka på ”Nytt” som ligger under patientlisten i pågående ärende
- Säkerställ att det är korrekta patientuppgifter i fältet ”Patient”
- Gör inget val i fältet ”Besök”
- I fältet ”Biljetter”, välj korrekt prioritet
- Använd inte ”Boka tid” i fältet ”Biljetter”
- Välj aktuell ”Resurs”(vårdenhet), klicka på svart pil framför vårdenheten
- Välj yrkeskategori ”Sjuksköterska” för överlämning, skicka till grupp och inte till enskild användare
- Kopiera och klistra in ”Anamnes” i fältet ”Anamnes”
- Skriv eventuellt information till patienten om behov
- Klicka på ”Skicka”
- Avsluta

### Vårdflöden

Invånaren kan välja mellan olika alternativ på startsidan i 1177 direkt:

- Sök vård – vid nya symtom eller behov av rådgivning
- Skicka meddelande – frågor vid pågående/tidigare vårdkontakt eller administrativa frågor
- Intyg – förfrågan om intyg

### Sök vård

Ärenden som skickas via sök vård-flödet styrs utifrån sökorsak, triagering samt prioritet direkt till vårdrollerna sjuksköterska, fysioterapeut och kurator.

Ärenden till sjuksköterska:

- Prioritet 1-2 i fysioterapeutflödet.
- Prioritet 1-2 i kuratorflödet samt alla prioriteter för barn under 18 år.
- Samtliga övriga ärenden.

Ärenden till fysioterapeut:

- Prioritet 3-5 utifrån sökorsakerna ryggbesvär, knäbesvär, axelbesvär och benbesvär.

Ärenden till kurator:

- Prioritet 3-5 utifrån sökorsakerna stress, nedstämdhet och oro/ångest för patienter över 18 år.

### Skicka meddelande

Ärenden som skickas via Skicka meddelande-flödet styrs till sjuksköterska eller medicinsk admin.

Ärenden till sjuksköterska:

- Invånare skriver sin fråga i fritext under Skicka meddelande, pågående eller tidigare vårdkontakt.

Ärende till medicinsk admin:

- Invånare skriver sin fråga i fritext under Skicka meddelande, administrativ fråga.

### Intyg

Ärenden som skickas in via Intyg styrs till sjuksköterska och är asynkront. Följande intygstyper finns tillgängliga:

- Sjukintyg dag 8-14
- Sjukintyg förlängning
- VAB-intyg
- Övriga intyg

### Filtrering av ärenden – Globalt filter

I flikarna Drop-in, Schemalagda besök och Asynkrona finns ett filter som möjliggör att vårdpersonal kan se ärenden för annan vårdenhet, roll eller vårdpersonal. På så sätt finns möjlighet att kunna samarbeta inom och mellan vårdcentraler. Filtret ställs in första gången du loggar in och ligger kvar förutsatt att du loggar in på samma dator. Filterinställningen kan justeras efter behov. För att kunna se ärenden från annan vårdcentral krävs behörighet som tilldelas av systemadministratör.

### Återkopplingsknappen

Återkopplingsknappen är en funktion i Clinic24 som möjliggör rapportering av ärenden direkt via ett pågående eller ett avslutat patientärende. Funktionen återfinns i patientlisten i patientbesöket under symbolen med ett utropstecken i en pratbubbla.

Följande tre kategorier kan rapporteras in:

- Förbättringsförslag – rutiner och arbetssätt
- Förbättringsförslag – systemförbättringar
- Synpunkter på det medicinska innehållet

Rapportören fyller i vilken typ av återkoppling ärendet gäller, datum för händelsen, typ av händelse samt en beskrivning av händelsen och vidtagna åtgärder.

Observera att återkopplingsfunktionen endast avser förbättringsförslag och synpunkter. Vid upplevda fel i systemet eller vid allvarlig incident ska ärenden anmälas enligt rutin för Support och felanmälan. Vid misstanke om avvikelse ska ärendet skickas in via Synergi enligt Region Jönköping läns riktlinje av definition avvikelse, se länk under Relaterat innehåll.

Återkoppling på ett inrapporterat ärende skickas via mejl.

## Stängning av vårdcentral

Vid planerad stängning av vårdcentral, till exempel vid utbildning, ska inkomna ärenden hanteras av annan vårdcentral genom filtrering av ärenden. Verksamhetschef ansvarar för att vårdcentralen är informerad och att vårdpersonal har tilldelats behörigheter mellan samarbetande vårdcentraler.

Systemadministratör på den stängande vårdcentralen tilldelar behörigheter till personal på den samarbetande vårdcentralen. Personal som ska hantera ärenden för den stängande enheten behöver vara informerade och ha kunskaper om det globala filtret.

Rekommendationen är att personal på den samarbetande vårdcentralen tillämpar det globala filtret för hela vårdcentralen för att synliggöra alla ärenden.

## Utskick av sms

Det finns möjlighet att skicka ut ett förinställt sms med en länk till 1177 direkt för att kontakta patienter som är sena in till ett möte eller som slutar svara i chatten. Sms:et innehåller information om att patienten har ett nytt meddelande att ta del av.

Observera att patienten alltid får ett sms vid varje nytt meddelande från vårdpersonal vid asynkrona ärenden.

## Roller och ansvar

### Koordinerande sjuksköterska

Ansvarar för att:

- Bevaka inkomna ärenden i patientliggaren och hantera ärenden enligt gällande prioriteringsordning.
- Bevaka inkomna ärenden utifrån Drop in-fliken om vårdcentralen beslutar att sjuksköterska ska hantera ärenden för fysioterapeut och/eller kurator.
- Bevaka att överlämnade ärenden accepteras av mottagaren.
- Utifrån autoanamnes, posttriagefrågor och fritext säkerställa prioritering.
- Besvara patient och utifrån behov fördela ärenden till annan användare/yrkeskategori/verksamhet.

- Bevaka vidimeringar.

### **Administratör som hanterar administrativa frågor**

Ansvarar för att:

- Bevaka inkomna ärenden i patientliggaren för administrativa frågor.
- Utifrån ärendetyp besvara patient och vid behov fördela ärenden till annan användare/yrkeskategori/verksamhet.
- Avsluta ärende som är låst till annan användare vid behov. Säkerställ att patienten informeras.

### **Fysioterapeut**

Ansvarar för att:

- Bevaka inkomna ärenden i patientliggaren och hantera ärenden enligt gällande prioriteringsordning om vårdcentralen beslutat att fysioterapeut ska hantera nyinkomna ärenden.

### **Kurator**

Ansvarar för att:

- Bevaka inkomna ärenden i patientliggaren och hantera ärenden enligt gällande prioriteringsordning om vårdcentralen beslutat att kurator ska hantera nyinkomna ärenden.

### **Användare**

Användare är alla som aktivt hanterar patientärenden.

Ansvarar för att:

- Bevaka och utifrån prioriteringsordning hantera tilldelade ärenden i patientliggaren.
- Bevaka och hantera asynkron chatt.
- Bevaka egna vidimeringar.
- Vid pågående överlämning innan ärendet accepterats av mottagare, bevaka och hantera fortsatt dialog med patient.
- Hantera egna pågående ärenden som inte avslutats samma dag enligt rekommenderad ärendehantering.

### **Systemadministratör**

Ansvarar för att:

- Tilldela behörighet och roll för användare att arbeta i 1177 direkt.
- Radera roll för användare i 1177 direkt vid långvarig ledighet och avslutad anställning.
- Hantera gemensamma lokala frastexter.

### **Verksamhetschef eller annan utsedd person**

Ansvarar för att:

- Bevaka flygledartorn inom vårdcentralen för att säkerställa korrekt ärendehantering.
- Bevaka att ärenden till alla professioner är omhändertagna via det globala filtret.

### **Barn**

Barn under 1 år kan inte hanteras i 1177 direkt.

Vårdnadshavare kan söka vård för barn upp till 13 år.

Barn under 13 år kan inte söka vård i 1177 direkt genom egen inloggning.

Barn från 13 år kan själva söka vård i 1177 direkt genom egen inloggning.

### **Skyddade personuppgifter**

Uppgift om skyddade personuppgifter hämtas in automatiskt från personuppgiftstjänsten till 1177 direkt. Patientens namn byts ut mot ”SKYDDAD IDENTITET” och kontaktuppgifter döljs och byts ut mot ”SKYDDAD”.

Observera att uppgifter om namn, kontaktuppgifter eller geografisk placering inte får inhämtas i chatt/skrift. Koppla över till video- eller röstsamtal om dessa uppgifter behöver inhämtas.

En vårdnadshavare kan inte agera ombud för sitt barn som har skyddade personuppgifter. Barnet kommer inte synas i listan över barn i patientingången i 1177 direkt.

En vårdnadshavare som har skyddade personuppgifter kan inte agera ombud för sitt barn. Barnen kommer inte synas i listan över barn i patientingången.

Se lathund Skyddade personuppgifter, länk under relaterat innehåll.

Vid bekräftad skyddad identitet handläggs patienten enligt regionens rutin på Intranätet, se länk under relaterat innehåll.

### **Samtycke**

De frågor som patienten besvarar kring samtycke i 1177 direkt berör inte samtycke till att läsa information från andra vårdgivare eller i NPÖ.

Vid behov att ta del av denna information måste samtycke efterfrågas i kontakt med patienten. Samtycket ska dokumenteras i Cosmic under Samtyckeshantering.

### **Asynkront ärende**

Asynkront ärende möjliggör kommunikation mellan vårdpersonal och patient, utan förväntning på direkt återkoppling från varandra. Ett asynkront ärende skapas antingen som ett helt nytt ärende, genom att ett synkront besök avslutas och läggs

över i en asynkron fas eller om ett ärende skickas in via intygsflödet. Vid asynkrona ärenden får patienten ett sms vid varje nytt meddelande från vårdpersonal.

Alla asynkrona ärenden hanteras via fliken ”Asynk meddelanden” i vårdgivargränssnittet. Meddelandena är indelade i tre flikar; Inkorg, Kräver ingen åtgärd och Avslutade.

### **Bild vid pågående telefonkontakt**

När patienten söker vård via tele-Q och vårdpersonal önskar få in en kompletterande bild ska ett asynkront ärende startas. Detta för att patienten inte ska behöva gå igenom det triagerande flödet.

### **Bokning digitalt besök i 1177 direkt**

Bokning av digitala besök som initierats i samband med 1177 direkt ska genomföras i 1177 direkt.

Vid bokning av digitala besök:

- Använd i första hand typen Schemalagd fri.
- Besöket ska bokas in till en person och inte till yrkesgrupp.
- Ett bokat digitalt besök i 1177 direkt ska även bokas in i Cosmic.

### **Bokning digitalt besök i Cosmic**

Ett bokat digitalt besök i 1177 direkt ska även bokas in i Cosmic under vårdtjänst 1177 direkt bedömning. Tiden genererar inte SMS till invånare, SMS skickas till invånare från 1177 direkt. Tiden visas på 1177.se under Bokade tider.

### **Vårdkontaktsregistrering i Cosmic**

Vårdkontaktsregistrering behöver endast göras när ett ärende i 1177 direkt leder till en kvalificerad kontakt.

Gå till Registrera vård – Vårdkontakt och efterregistrering.

- Välj rätt Kassa.
- Kontakttyp: Distanskontakt skriftlig dialog (vid chatt med patienten), Distanskontakt video enskilt (om patienten ringts upp via video) eller Distanskontakt telefon (om patienten ringts upp via telefon). Använd den kontakttyp som patientmötet utmynnar i.
- Vårdtjänst: 1177 direkt bedömning (detta är en kvalificerad kontakt). Använd den vårdtjänst som patientmötet utmynnar i.
- Vårdpersonal: Aktuell vårdpersonal.
- Patientavgift: Enligt gällande rutin.
- Betalningssätt: Faktura.

### **Dokumentation i Cosmic**

I fältet för personnummer, skriv födelseår "19" eller "20" och kopiera sedan in personnumret från 1177 direkt.

Gå till Journal – Ny anteckning

- Välj aktuell mall – journalmall "1177 direkt". Vid kvalificerad kontakt kan även professionens distansmallar användas.
- Vårdkontakt väljs vid kvalificerad rådgivning. För övriga ärenden används ingen vårdkontakt, inte heller någon snabbkontakt.
- Dokumentera under lämpliga sökord.
- Kopiera in relevant information från autoanamnesen i 1177 direkt i sökord till Aktuellt hälsoproblem.
- Sökord Bedömning -fylls i som en samlad bedömning av triagering och kontakt med patienten.
- Inskickade formulär dokumenteras under sökord Patientformulär. Formuläret finns sparad i 1177 direkt.
- Ange Diagnoskod/Åtgärdskod.
- Diagnoskod för aktuell sjukdom.
- Om diagnos inte ställs koda på aktuellt symtom.
- Aktuell KVÅ-kod + KVÅ-kod ZV051 (tilläggskod för hälso- och sjukvård som bedrivs på distans med hjälp av informations- och kommunikationsteknik).
- Utförande vårdpersonal signerar.

### **Bifogad bild från patient**

Bifogad bild från patient i aktuellt ärende sparas per automatik i 1177 direkt i tio år. Bilden ska inte överföras till Cosmic.

### **Dokumentation av administrativa ärenden**

Administrativa ärenden behöver generellt inte dokumenteras i Cosmic om informationen inte är av vikt för patientens fortsatta vård. Om ärendet överförs till legitimerad personal ansvarar denne för dokumentation av ärendet.

### **Notiser via tjänstetelefon**

Användare kan via tjänstetelefon få notiser om händelser i 1177 direkt.

Chef beslutar om användning av tjänstetelefon kopplat till 1177 direkt.

### **Patientavgifter**

Avgift tas ut enligt Patientavgifter i vården, se länk under relaterat innehåll.

### **Distanskontakter, kvalificerade**

En kvalificerad distanskontakt kostar 100 kr i patientavgift. Detta oavsett kanal och oavsett yrkeskategori och vårdnivå.

Det är en medicinsk bedömning om en patientavgift ska debiteras, bedömningen grundas på utförd eller planerad insats. En distanskontakt betraktas som kvalificerad om den innehållsmässigt motsvarar de insatser som görs/skulle ha gjorts vid ett fysiskt besök.

### **Distanskontakter, inte kvalificerade (avgiftsfria)**

De distanskontakter som är avgiftsfria avser upplysning, rådgivning, hänvisning och information.