Utarbetad av (namn, titel)	Datum (uppdaterad) **260604**
Granskad av: **Per Angeskog**	

Övergripande rutin för Sök vård 1177 direkt central enhet

Sök vård 1177 direkt-tjänsten som erbjuds invånarna i Regio Kronoberg

I Sök vård 1177 direkt kan invånare söka vård och skicka in administrativa ärenden dygnet runt. Invånaren som söker vård får fylla i sina symtom digitalt och sedan görs en automatisk symtombedömning. Invånaren hänvisas vidare till central enhet, vissa utfall automatiskt till att boka videobesök på central enhet eller vidare till sin listade vårdcentral.

Den automatiska triageringen gör att vårdpersonalen kan hjälpa den med störst behov först. Invånaren som söker för administrativa ärenden kan komma att besvara formulär eller i fritext skicka in sin fråga. Invånaren kan då få ett autosvar med hänvisning till 1177.se e-tjänster men har alltid möjligheten att skriva till vårdgivaren i samma ärende.

I Sök vård 1177 direkt kan vårdpersonalen ge egenvård, behandla, konsulterar med kollegor eller överlämna patientärendet till annan yrkeskategori eller enhet. I central enhet kan även videobesök samt uppföljningsbesök bokas.

Central enhet

Central enhet hanterar alla inkommande ärenden som kan hanteras digitalt om inte:

- Patienten ber om att hens vårdcentral ska hantera ärendet.

- Vårdutövaren på central ingång bedömer att patienten behöver den listade vårdcentralens kontext som tex. fast vårdkontakt, fysisk bedömning eller kontinuitet.

Vårdcentral

En del ärenden kommer automatisk navigeras till den listade vårdcentral efter triagen utan att passera central enhet. Vårdcentralen ska i övrigt utgå från de rutiner och arbetssätt som finns på vårdcentralen.

Avgift

Kontakt med Sök vård 1177 direkt vid rådgivande digitalt besök är avgiftsfritt. Observera att rådgivande digitalt besök kan gå över till en distanskontakt. Distanskontakt innebär kvalificerad hälso- och sjukvård och ersätter/motsvarar ett fysiskt besök hos en vårdgivare. Distanskontakt kan ske via skrift, telefon eller video. Avgift tas då ut enligt regionens regelverk.

Öppettider

Invånarna kan skicka in ärenden dygnet runt. Öppettider i central enhet för handläggning av ärenden är vardagar mellan kl 8.00 – 17:00.

Fram till 16:30 hanteras alla ärenden enligt prioritet. Efter 16:30 får alla ärenden ett autosvar att tjänsten är stängd.

- Påbörjade ärenden med prio 1-4 ska hanteras och bokas till jourläkarcentralen eller rådes åka till akuten och tas omhand av den centrala enheten till och med kl.17.00.
- Prio 5-8 som inkommer innan kl 16:30 tas om hand enligt prioritet fram till kl.17.
- Ärenden som inkommer efter kl 16:30 kan ligga kvar på den centrala enheten och har fått ett autosvar om att tjänsten är stängd och behöver inte öppnas efter kl 16.30.
- På fredag eftermiddag måste även de ärenden med prio 5 som kommit in innan 16:30 bedömas och hanteras på lämpligt sätt fram till kl 17.00. De ärenden med prio 5 som kommer in efter 16:30 får ett autosvar att tjänsten är stängd.

Tillfällig förändring av öppettider

Vårdcentralen ansvarar i grunden för inkomna ärenden i Visiba vardagar mellan kl 8.00 - 17. I den händelse att man har planerad eller oförutsedd stängd tid under ordinarie öppettid ska man i likhet med andra ingångar såsom Tele-Q tillse lokalt samarbete med annan vårdcentral som ansvarar för inkomna ärenden. Den centrala enheten kommer alltid hänvisa ärenden till patientens vårdcentral varför medarbetare på den vårdcentral som ersätter behöver ha behörighet till den stängda vårdcentralens inkorg för att kunna lösa ärenden där.

Prioriteringsgrader i Visiba

De brådskandegrader (prioriteringsordningar) som används för ärenden är:

- Prio 1 - Bedömning ska ske inom 0 minuter.
- Prio 2 - Bedömning ska ske inom 10 minuter.
- Prio 3 - Bedömning ska ske inom 60 minuter.
- Prio 4 - Bedömning bör ske inom 4 timmar.
- Prio 5 - Bedömning bör ske inom 1 dag.
- Prio 6 - Bedömning bör ske inom 1 vecka.
- Prio 7 - Bedömning bör ske inom 1 månad.
- Prio 8 – Egenvård

Prioritet 1,2 och 3 får ett stopptecken i Visiba som informerar dem om att de bör vara medvetna och snabbt ta kontakt med en vårdutövare. Vårdsökande kan välja att fortsätta i Visiba eller ringa 1177 alternativt 112 om det är brådskande.



Patienten som väljer att fortsätta i Visiba får ett autosvar med denna fras:

Akuta ärenden Prio 1-3:

Öppet(bemannat)
Vi har tagit emot ditt ärende. Du beskriver symtom som kan innebära att du behöver vård omedelbart. Det kan dröja upp till en timme innan du får svar här. Du får ett sms när det är din tur att chatta med en sjuksköterska.

Ring 112 eller besök närmaste akutmottagning om du blir sämre medan du väntar.

Har du fått hjälp på annat sätt medan du väntar? Meddela oss här i chatten, så avslutar vi ditt ärende.

Stängt(obemannat)
Du beskriver symtom som kan innebära att du behöver vård omedelbart. Ring 1177 för rådgivning, eftersom tjänsten är obemannad just nu.

Vid akuta eller livshotande besvär ring 112 eller besök närmsta akutmottagning.

Ärenden med prioritet 4 får en varning och rekommendation att kontakta vårdutövaren inom 4 timmar.



Patienten som väljer att fortsätta i Visiba får ett autosvar med denna fras:

Brådskande ärenden Prio 4

Öppet (bemannat)

Vi har tagit emot ditt ärende. Utifrån de symtom du beskriver är det viktigt att du får kontakt med vården inom 4 timmar. Ring 1177 om du inte fått svar i tid eller om du blir sämre medan du väntar.

Vid akuta eller livshotande besvär ring 112 eller besök närmsta akutmottagning.

Har du fått hjälp på annat sätt medan du väntar? Meddela oss här i chatten, så avslutar vi ditt ärende.

Stängd (obemannat)

Just nu är tjänsten obemannad. Ring i stället 1177 för att få rådgivning. Utifrån de symtom du beskriver är det viktigt att du får kontakt med vården inom 4 timmar.
Vid akuta eller livshotande besvär ring 112 eller besök närmsta akutmottagning.

Har du fått hjälp på annat sätt? Meddela oss här i chatten, så avslutar vi ditt ärende.

Ärendehantering

Verksamheten strävar efter att respondera patienten så snart som möjligt utifrån prioriteringsgrad. Handläggningstiden av ärendet kan dock variera utifrån ärendets art samt prioritet (brådskandegrad) gentemot andra inkomna ärenden.

I all ärendehantering är det viktigt att kommunicera med patient vad som sker. Detta för att minska risken att patienten tar kontakt via telefon eller på annat sätt. Till exempel kan du behöva lämna ett pågående ärende för att hantera ett mer akut ärende, eller att ett ärende behöva pausas i väntan på tid att konsultera kollega eller annan profession. Vårdpersonal kontaktar alltid patient med hög prioritet först. Vid behov hänvisas patienten till akuten om sådant medicinskt behov finns och dokumenteras. Om det inte föreligger ett behov prioriteras ärendet om enligt lämplig brådskande grad. Om ärendet inte kan avslutas på central enhet lämnas det över till vårdcentralen med ny lämplig brådskande grad och dokumentation i Cambio Cosmic. Samma hantering gäller för de övriga prioriteterna.

Användning av autosvar, frastexter och formulär

Det finns framtagna regionövergripande autosvar, gemensamma frastexter samt formulär för Sök vård 1177 direkt, som kan användas av alla verksamheter i Sök vård 1177 direkt. Det gemensamma frasbiblioteket på enheterna hanteras av både globala administratörer och den lokala administratör inom den egna verksamheten, som publicerar och underhåller dessa. Personliga frastexter kan varje personal som arbetar i tjänsten själv skapa och publicera.

Ansvarig chef inom varje berörd verksamhet beslutar om och ansvarar för kvalitetssäkring av lokalt skapade frastexter.

Autosvar och formulär hanteras av globala administratörer.

Patientdata

Anonymisering av patientdata kommer ske efter 90 dagar i Visiba. Ifall patienten raderar sitt konto kommer profilen finnas kvar i 30 dagar efter raderingen.

Samtycke

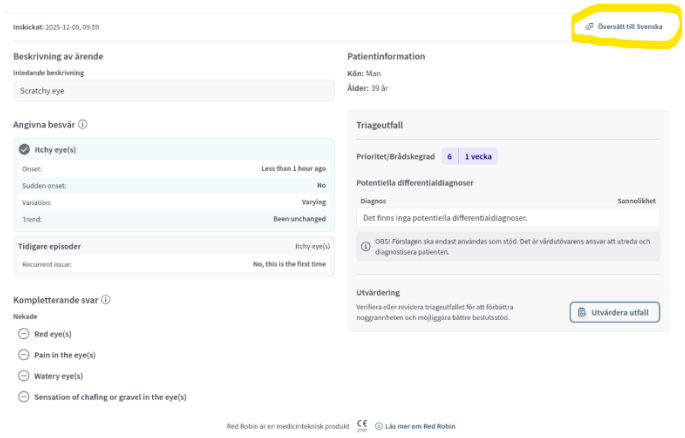
Patienten lämnar inte automatiskt samtyck till sammanhållen journal. Du som vårdpersonal kan ta del av journaldokumentation som är förd inom Region Kronoberg och som du behöver för att utföra ditt arbete samt se var patienten är listad.

Behöver vårdgivaren ta del av journaldokumentation där en privat vårdgivare är ansvarig eller läkemedelslistan behöver man be om samtycke, via tex frastext.

Ifall patienten nekar samtycke ge om möjligt råd om man anser att man kan det men återkoppla att utan kännedom om andra sjukdomar och läkemedel kan man inte göra en fullständig bedömning. Dokumentera i Cambio Cosmic.

Ärendehantering på andra språk

I Visiba finns möjligheten för invånaren att söka vård på engelska. Autoanamnes går att översätta till svenska genom att trycka på översättningsknappen i plattformen.



I de övriga administrativa flödena kommer informationen till invånaren samt formulären också vara på engelska.

Praktisk ärendehantering

Vårdpersonal ska ta del av anamnesen och kontrollerar att prioritet stämmer utifrån svar patienten angivit. Om prioritet inte stämmer, ändrar personal denna till korrekt prioritet för ärendet. Personal bedömer om ärendet ska hanteras på den centrala enheten eller ska överlämnas till vårdcentralen eller ungdomsmottagningen för vidare bedömning.

Invånare som är listade på privat vårdcentral kommer i de flesta fall hamna på sin listade vårdcentrals kontantkort på 1177.se. Vårdsökande kan välja söka eller skicka in administrativa ärenden via sök vård 1177 direkt. Ärenden som inkommer ska bedömas och hanteras om möjligt digitalt, men behövs vårdcentralens bedömning eller kontext hänvisas till den privata vårdcentralen för vidare bedömning.

Olistade patienter eller utomlänspatienter ska hanteras och vid behov av fortsatt bedömning på vårdcentral ska överlämningen ske enligt framtagen rutin för hänvisning.

Ungdomsmottagningen kan lämna över ärenden till central enhet för fortsatt bedömning. Dessa ärenden hanteras av personal på central ingång som bedömer om ärendet kan hanteras på den centrala ingången eller ska flyttas över till vårdcentralen.

Aktivering av ärende

- Nya ärenden inkommer till den gemensamma inkorgen, där man som vårdpersonal kan se vem som söker, vad man söker för eller typ av ärende samt prioritet på ärendet. På central enhet ser man även ifall ärendet är överlämnat av Ungdomsmottagningen.

- Vårdpersonal väljer det ärende som man ska hantera.

- Ta del av den vårdsökandes autoanamnesen, bilder och formulärsvar. Öppna Cosmic och ta del av patientens journal. Tänk på att de förslagen i autoanamnesen under rubriken *Potentiella differentialdiagnoser* är endast som stöd. Vårdutövaren är alltid ansvarig att bedöma och diagnosticera vårdsökande.

- För att börja hantera ärendet klickar på knappen ” Plocka upp” och skriv eller skicka en välkomstfras till patienten för att starta hanteringen av ärendet.

- Patienten får en notifiering (patientnotifiering) via ett SMS eller mail med information om att ärendehantering har påbörjats när vårdpersonalen skickat välkomstmeddelande.

Pågående ärende

All ärendehantering ska alltid utgå från prioritet samt typ av ärendet och hanteras därefter men invånaren ska ges minst 24h möjlighet att återkoppla i ärendet innan ärendet avslutas. Om svar från patient dröjer där anamnesen bedöms som allvarlig behövs en individuell bedömning göras utifrån den information som inkommit. Hantera ärendet med stöd av varandra i teamet alternativt patientens fasta vårdkontakt.

Om svar från patienten dröjer eller bedömningen i skrift tar lång tid eller är svårt att göra överväg att ringa upp patienten. Om patienten trots detta inte svarar ska personal skicka frastext i chattmeddelande och ge patienten information om inom vilken tid hen behöver svara innan ärendet stängs. Skicka minst två påminnelser under dagen för att uppmana patienten om svar. Använd gärna frastexter.

Rådgivning kan övergå till distanskontakt såväl skriftligt som video/telefon och ersätter då ett fysiskt besök. Det behöver då registreras, dokumenteras och faktureras som ett fysiskt besök.

Finns behov av att bedöma patienten via video- eller telefonsamtal och patienten inte vill detta, hänvisas patient att söka annan kontaktväg. Dokumentera i Cosmic att patienten avböjt digital konsultation.

Övergång från chatt till video

En del av ärenden som kommer via triagen (Red Robin) kommer hänvisas till tidbok hos fysioterapeut eller psykosocial resurs på central enhet. Besöket blir då alltid videosamtal men möjligheten att skriva med patienten finns i besöket.

Personal kan i ett pågående ärende växla över till video genom att skickas frasen- videoväxla.

Patienten kommer då via länken ställa sig i ett väntrum. Personalen går då till menyn till vänster och väljer ”Drop-in” och kan där klicka upp ”sin” patient och startar videosamtalet.

Om video/telefonsamtalet motsvarar ett fysiskt besök ska det registreras som en distanskontakt. Definition på vad som är en distanskontakt finns i ”Riktlinje Digitala vårdmöten”. I ”Riktlinje för registrering av vårdkontakter” finns beskrivet hur du registrerar kontakten.

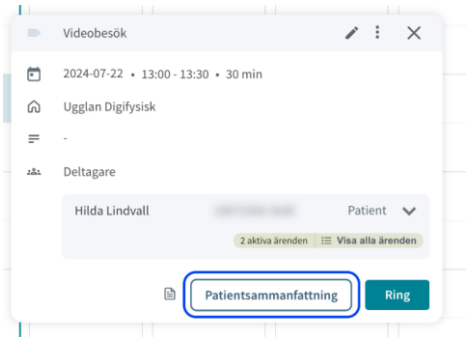
Boka in distanskontakt till kollega

Central enhet kan boka tid till läkare, psykosocial resurs och fysioterapeut i Visiba. Viktigt att man använder de tider som är utlagda för läkare och rehab personal. Besöket kan bokas via menyn till vänster ” Bjud in till besök” eller via patientärendet- tre prickar i högra hörnet. Vårdpersonal kan även i Kalendervyn se de utlagda tiderna för den personal som ska ha bokningen samt göra bokningen genom att klicka på den lediga tiden.

I bokningsunderlaget fyll i patientens personnummer, beskrivning av besöket, tänk på att denna beskrivning går även ut till patienten. Fyll i datum och tid samt längden. Även formulär kan skickas tillsammans med bokningen. Skicka inbjudan när du är färdig. Patienten kommer få ett sms med bokningen samt länken till besöket.

Bokning kan även göras för de patienter som har ombud, till exempel när patienten är ett barn. I bokningsunderlaget under Lägg till deltagare väljer du Patient med ombud. Skriv in patientens personnummer och namn samt ombudets personnummer och mobilnummer. Om ombudet inte är registrerat sedan tidigare lägger du till det på samma sätt som du lägger till en patient. Fyll i beskrivning av besöket, datum och tid för besöket. Även formulär kan skickas tillsammans med bokningen. Skicka inbjudan när du är färdig. Ombudet loggar in med sina uppgifter för att komma till mötet.

Inför besöket kan du som vårdpersonal via bokningen i ”Patientsammanfattning” ta del av autoanamnesen, bifogade bilder eller filer samt formulärsvar.



Boka besök på lokal enhet

Fysioterapeut och psykosocial resurs på central enhet kan efter bedömning boka tid i tidboken i Cosmic på lokal enhet till samma profession.

Konsultera kollega i patientärende

Vid behov av konsultation av kollega i ett specifikt patientärende kan man bjuda in namngiven person i ärendet. Möjlighet finns att chatta internt kollegor emellan eller tillsammans med patienten. I samband med videobesök kan man bjuda in kollegor i samtalet, detta görs i samband med bokningen.

Om du bjuder in kollega till en pågående chatt är det viktigt att uppmärksamma kollegan på detta då hen inte får en notifiering om detta via systemet.

Överlämna till kollega på central enhet

Patientärenden kan även lämnas över till kollega på central enhet för fortsatt bedömning. Ärendet kommer då hamna i kollegans inkorg i Mina meddelande. Skriv i den interna meddelande rutan vad din bedömning är och varför överlämningen sker.

Inför kvällar, helger och röda dagar

Då det mot slutet av arbetsdagen finns påbörjade ärenden i Sök vård 1177 direkt som inte kommer att kunna handläggas klart samma dag meddelas patienten detta via tex. via frastext. Patienten får besked om att ärendet kommer att handläggas nästkommande vardag, med hänvisning till 1177 på telefon om tillståndet försämras.

I första hand ska alltid ärenden avslutas av den personal som påbörjat ärendet. Skulle man som vårdgivare som under arbetspass inte hinner avsluta ett ärende, eller vill följa upp ett ärende dagen finns möjligheten att ha kvar det i ”Mina meddelande” eller överlämna till den gemensamma inkorgen ifall man inte bemannar den centrala enheten dagen efter. Ärendet kommer att ligga i pågående konversationer. Viktigt att innan överlämningen till den genesamma inkorgen sker att man skriver ett internt meddelande så det tydligt framgår vem som ska fortsätta bedömningen. Dokumentera din bedömning i Cosmic.

Överlämning av ärende till vårdcentral eller Ungdomsmottagningen

Ärenden som bedöms inte kunna hanteras på den centrale enheten överlämnas till den vårdcentral som patienten är listad på.

Ärenden som bedöms behöva hanteras vidare av kurator på Ungdomsmottagningen överlämnas till dem för fortsatt bedömning.

Överlämning sker till listad vårdcentral alternativt Ungdomsmottagningen. Orsaken till överlämningen skrivs i den interna meddelanderutan. I samband med överlämning ska det skickas en frastext till patienten att ärendet skickas vidare för fortsatt bedömning.

När överlämningen är gjort ser inte den centrala enhetens personal ärendet utan vårdcentralen eller Ungdomsmottagningen ansvarar för fortsatt bedömning och hantering.

Observera att Ungdomsmottagningen har andra öppettider när de bemannar tjänsten. Informera eventuellt patienten om detta.

Meddelande-Översikt i Visiba

Vårdgivare kan i Menyn under Meddelande- översikt se hela enhetens aktiva ärenden och även överlämna ärendet till sig eller annan kollega för fortsatt bedömning vid tex frånvaro av kollega.

Dokumentation

Samtliga ärenden som hanteras i den centrala enheten ska dokumenteras i Cambio Cosmic enligt DRIV. Patientjournalen ska innehålla väsentlig information för vård och behandling, se Riktlinje vårddokumentation.

Bedömning och rådgivning dokumenteras i ”Sjuksköterskemall rådgivning” eller ”Anteckning primärvård”.

För samtliga distanskontakter i skrift/video/telefon skapas en vårdkontakt och därefter sker dokumentation i besöksmall ”Sjuksköterskemall hela mallen primärvård” alternativt ”Läkarmall primärvård”. Därefter sker fakturering enligt rutin för distanskontakter. Se ”Riktlinje för registrering av vårdkontakter”.

Om ärendet efter bedömning i den centrala enheten överlämnas till vårdcentralen kommer den autogenererade anamnesen samt chatthistoriken och eventuellt bifogade bilder följa med. Detta försvinner efter 90 dagar vilket innebär att alltid ska finnas journalanteckning i Cosmic som innefattar bakgrund, bedömning och åtgärd.

Den autogenererade anamnesen samt chatthistoriken **ska inte** kopieras in i journalen.

Har patienten bifogat en bild ska denna inte per automatik föras över till Cambio Cosmic. Använd bilden som underlag i din bedömning och dokumentera i skrift.

Hantering utifrån särskilda förutsättningar

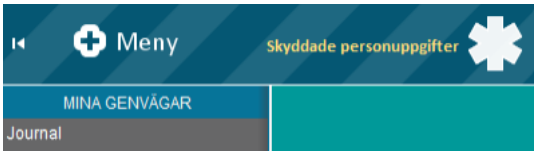
Skyddad identitet

Invånare med skyddad identitet som söker via tjänsten kommer får en markering i sitt ärende där det framgår att hen har skyddad identitet som vårdgivaren ska vara uppmärksam på. Även i bokningen syns denna markering

Markering i Visiba



Information om patienten har skyddad identitet kan inte säkerställas genom att enbart ta del av den information som patienten har lämnat i sök vård 1177 direkt. Information från Cosmic ska alltid användas för att uppmärksamma information om skyddad identitet hos vuxna och barn, så att inte obehörig person får tag på information. Det syns i patientlisten om patienten har skyddad identitet, se bild



Vid bekräftad skyddad identitet handläggs patienten enligt Region Kronobergs övergripande rutin; Rutin för patienter med skyddade personuppgifter.

Gravida
Gravida får information om att tjänsten inte rekommenderas eftersom triageringsverktyget inte är anpassat att användas under graviditeten. Vårdsökande kan alltid välja att skicka in ärenden utan att genomgå triagen, dessa ärenden ska bedömas och hanteras. Även fall där vårdsökande är gravid men söker för andra besvär eller symtom ska bedömning göras och ärendet ska hanteras.

Barn
Barn under ett år ska får information om att tjänsten inte rekommenderas eftersom triageringsverktyget inte är anpassat att användas i den åldern. Vårdsökande alltid kan välja att skicka in ärenden utan att genomgå triagen, dessa ärenden ska bedömas och hanteras.

Ombud
Via Visiba ombudsfunktionen kan invånare med Bank-ID eller Freja hjälpa någon annan att söka via tjänsten. I ärandet kommer det framgå vem den sökande är samt vem som är ombud. Viktigt för vårdgivaren som i andra ingångar förvissa sig om att vårdsökaren godkänner ombudet.

Svårigheter att kommunicera i skrift
Har patienten svårigheter att kommunicera i skrift överväg att växla till video eller ringa upp patienten, kan inte ärendet hanteras digital lämna över ärendet till listad vårdcentral för fortsatt bedömning.

Hot och våld
Situationer som upplevs hotfulla vid kontakt alternativt vid video- eller telefonkontakt ska hanteras enligt regionens rutiner gällande kränkning eller hot och våld. Använd frasmeddelande för att avsluta ärendet.

Anmälningsplikt
Anmälningspliktiga händelser ska hanteras enligt samma rutiner och skyldighet som gäller för hela Region Kronoberg.

Barn som far illa och våldsutsatthet
Se ”Handlingsplan våld i nära relationer, barn som far illa och hedersrelaterat våld och förtryck”.

Körkort
Vid misstanke om olämplighet relaterat till körkortsinnehav lämnas ärendet i första hand till lokal enhet för fortsatt värdering av patientansvarig läkare som också anmäler vid kvarstående misstanke. För gällande bestämmelser, se Transportstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om medicinska krav för innehav av körkort m.m. (TSFS 2010:125, senast ändrade genom TSFS 2013:2), t ex 12 kap. Bruk av substans som påverkar förmåga att köra motordrivet fordon, som återfinns på www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trafikmedicin. Se också blanketten ””Läkares anmälan enligt 10 kap. 2 § körkortslagen (1998:488) och 3 kap. 5 § taxitrafiklagen (2012:211) om medicinsk olämplighet att inneha körkort, körkortstillstånd, traktorkort eller taxiförarlegitimation”.

Vapen
Vid misstanke om olämplighet relaterat till vapeninnehav lämnas ärendet i första hand till lokal enhet för fortsatt värdering av patientansvarig läkare som också anmäler vid kvarstående misstanke. Se rutin ”Anmälan av patient som av medicinska skäl är olämpliga att inneha vapen” liksom blanketten ”ANMÄLAN enligt 6 kap. 6 §§ vapenlagen (1996:67)”.

Supporthantering

Medarbetare

I första hand kontaktas lokal administratör inom den egna verksamheten alternativt global administratör. Frågor om rutiner eller arbetssätt hanteras av närmsta chef.

I andra hand kontaktas VIS-support. Supportärenden samt allvarliga incidenter ska anmälas till VIS-support.
IT-portalen: IT-portalen - Support
Telefon: 0470-58 20 20, knappval 2

Supporten har öppet vardagar 07:30-16:30. Övrig tid finns beredskap för akut brådskande ärenden.
Samma telefonnummer gäller.

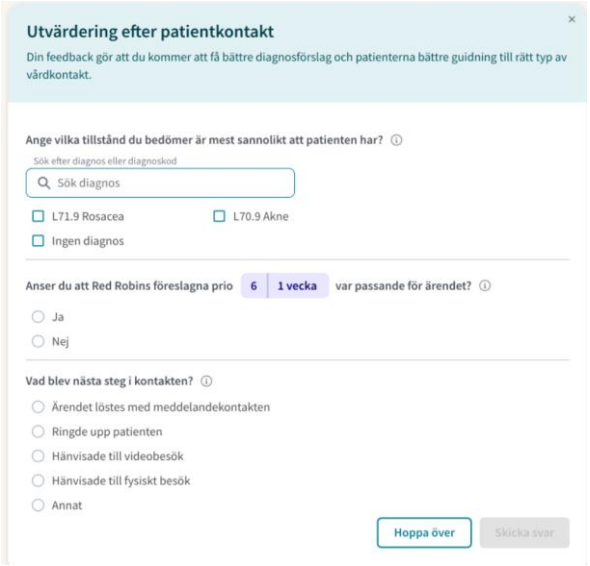
Invånare
Alla frågor från invånare som gäller teknisk support kring tjänsten hänvisa patienten till Invånarsupporten.

Avvikelsehantering, utvärdering och Loggkontroller

Avvikelsehantering i Synergi
Avvikelser ska av medarbetaren rapporteras i Region Kronobergs system för avvikelsehantering, Synergi.

Utvärdering efter patientkontakt i Visiba
Efter varje avslutat ärende eller videosamtal kan man lämna feedback som bidrar till att förbättra och utveckla systemet.

Detta innehåller utvärderingen i Visiba: utvärdera Red Robins förslag på diagnos, utvärdera prioritet samt vad blev nästa steg i bedömningen.



Loggkontroller
Vid arbete i Visiba gäller som vid övrigt arbete i hälso- och sjukvård offentlighet och sekretesslagen. Loggkontroller görs.