

# Hantering av ärenden i Min vård Gävleborg/Clinic24 - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

## Innehåll

1.	Syfte och omfattning .....	1
2.	Allmänt .....	1
3.	Ansvar och roller .....	1
4.	Beskrivning .....	1
4.1.	Eskalering av digitala besök i primärvården i Min vård Gävleborg/Clinic24 .....	1
4.2.	Patienter har möjlighet att boka tid på en annan hälsocentral än den listade .....	2
4.3.	Digitalt besök ska genomföras som ett digitalt besök inte som ett telefonsamtal .....	3
4.4.	Konsultationer .....	3
4.5.	Hantera det som finns i Clinic24 .....	4
5.	Plan för kommunikation och implementering .....	4
6.	Dokumentinformation .....	4
7.	Referenser .....	4

## 1. Syfte och omfattning

Dokumentet berör samtliga medarbetare som arbetar i Min vård Gävleborg för Region Gävleborg.

## 2. Allmänt

Min vård Gävleborg är en digital vårdtjänst inom primärvård samt sjukhusbaserad specialistvård. Min vård Gävleborg ger möjlighet att ha digitala besök och att använda andra typer av digitala tjänster för att underlätta kommunikation mellan vård och patient.

## 3. Ansvar och roller

Medicinskt ledningsansvarig läkare VO Digital vård är ansvarig för detta dokument.

## 4. Beskrivning

### 4.1. Eskalering av digitala besök i primärvården i Min vård Gävleborg/Clinic24

#### Så här fungerar det:

Utfallen i Min vård Gävleborgs triagemotor baseras på patientens medicinska behov, där allvarlighetsgraden avgör omhändertagandetiden. När ett digitalt drop-in besök inte tas omhand under den utsatta tiden (tex prio 3= 30 minuter) så

eskalerar besöket av patientsäkerhetsskäl därför vidare och blir synligt på fler hälsocentraler. Först blir det synligt på samverkande hälsocentraler men efter en viss tid om det fortfarande inte är omhändertaget så blir det synligt på samtliga hälsocentraler på den roll som ärendet är utställt till. Detta innebär att samma besök finns på startsidan hos samtliga hälsocentraler, både offentliga och privata och således kan hanteras av samtliga hälsocentraler.

**Därför fungerar det så:**

Vi har eskaleringar för att minimera risken för att patienters medicinska besvär inte blir omhändertagna i tid. Det finns alltid en risk för att någon enhet har ännu mer brådskande ärenden som behöver prioriteras högre. Vi eskalerar därför ärendet vilket innebär att vi möjliggör att alla kan hjälpa varandra genom belastningstoppar till våra patienters gagn.

**Det här förväntas av dig:**

När det inkommer ett eskalerat besök till din roll förväntas du ta hand om ärendet så snart verksamheten tillåter, oavsett vilken HC patienten är listad på, utifrån vårt gemensamma ansvar för vår gemensamma patient. Självklart behöver det prioriteras i relation till andra brådskande ärenden i er digifysiska vårdmiljö, men det är viktigt att beakta att ett eskalerat ärende redan överskridit den rekommenderade medicinska väntetiden. När du omhändertagit ett eskalerat ärende bör en avvikelse skrivas till den enhet ärendet ursprungligen tillhörde så att de uppmärksammas på den risk patienten utsatts för och kan vidta adekvata förebyggande åtgärder.

## 4.2. Patienter har möjlighet att boka tid på en annan hälsocentral än den listade

**Så här fungerar det:**

När en patient söker vård via Min vård Gävleborg och rekommenderas att boka en tid för ett digitalt eller fysiskt besök i primärvården så får patienten först möjlighet att boka tid på sin listade hälsocentral. Om det inte finns lediga tider eller om de lediga tider som finns inte passar patienten så har patienten möjlighet och rätt att boka en tid på en annan hälsocentral.

**Därför fungerar det så:**

Patienten får möjlighet att boka tid på en annan hälsocentral än den listade för att man som patient, enligt lag, har rätt att välja utförare inom all öppenvård.

**Det här förväntas av dig:**

När en patient som inte är listad hos er bokar in sig på ett digitalt eller fysiskt besök på din hälsocentral till din roll så förväntas du att genomföra besöket på samma sätt som alla andra besök. Efteråt får man gärna uppmärksamma patientens listade HC på att de behöver erbjuda fler bokningsbara tider så att de inte utsätter sina patienter för en bristande kontinuitet.

### 4.3. Digitalt besök ska genomföras som ett digitalt besök inte som ett telefonsamtal

**Så här fungerar det:**

Patienter som söker vård via Min vård Gävleborg kan få rekommendationen digitalt besök. Då finns möjlighet till besök via chatt och video mellan patient och vårdpersonal.

**Därför fungerar det så:**

Triagemotorgruppen har ansett att ett digitalt besök är det mest lämpliga sätt att hantera just detta ärende och har därför valt rekommendation digitalt besök. Det betyder att man i den bedömningen har vägt in att vårdpersonalen ska kunna titta på patienten via ett videosamtal. Om ärendet hanteras via telefon förlorar man möjligheten till att se och bedöma via video och bedömningen riskerar bli sämre och i värsta fall felaktig.

**Det här förväntas av dig:**

När en patient inkommer som ett digitalt besök så förväntas du genomföra besöket digitalt, via chatt och video för att kunna göra en så adekvat bedömning som möjligt. Video är en viktig del för att kunna göra en fullständig bedömning och du förväntas därför slå på video i det digitala besöket. Uppmärksammas ett behov av en kompletterande fysisk bedömning är det förstås helt ok att erbjuda detta.

### 4.4. Konsultationer

**Så här fungerar det:**

Varje medarbetare oavsett yrkesgrupp kan ställa ut en konsultation i Clinic24. Konsultationen kan ställas till alla olika yrkesgrupper som finns representerade i Clinic24. Den som ställer ut konsultationen väljer till vilken enhet och till vilket yrke konsultationen ska ställas. Utställaren väljer även inom vilken tid (prio) man önskar ett svar. Konsultationer eskalerar inte. Det är avsändaren som avslutar konsultationen efter att svar inkommit.

**Därför fungerar det så:**

Vårdens medarbetare lägger allt mer tid på administration. Dessutom är arbetsmiljön ansträngd för många pga. många störningar i form av dörrknackningar och telefonsamtal som avbryter arbetsflödet. Vid enklare frågor av icke-akut karaktär vill vi därför erbjuda ett mindre administrativt tungt alternativ än pappersremisser och något som inte heller stör lika mycket som ett telefonsamtal.

**Det här förväntas av dig:**

Någon från varje yrkesgrupp på er enhet eller ert verksamhetsområde behöver dagligen hålla koll på om några icke-brådskande konsultationer inkommit och säkra att de omhändertas. Vid subakuta konsultationer (prio 2-5) kommer en avisering till utvald telefon på enheten som någon också behöver säkra att de hanteras inom det tidsspänn aviseringen föreslår.

#### 4.5. Hantera det som finns i Clinic24

Det är en skyldighet hos varje medarbetare inom Gävleborgs hälso- och sjukvård och de som arbetar på uppdrag av region Gävleborg, att ta hand om regionens patienter oavsett om de söker vård digitalt, ringer till oss eller dyker upp spontant i våra väntrum.

### 5. Plan för kommunikation och implementering

- Dokumentet presenteras på utbildningsdag för Min vård Gävleborg.
- Skickas ut i månadsbrev för Min vård Gävleborg.
- Kvalitetssamordnare Hälso- och sjukvården blir extra uppföljare.

### 6. Dokumentinformation

Dokumentet är framtaget av biträdande VC, VC VO Digital vård samt Medicinskt ledningsansvarig läkare VO Digital vård.

Upprättare: Kvalitetssamordnare VO Digital Vård

Granskare: Biträdande Hälso- och sjukvårdsdirektör, Medicinsk rådgivare HSD, Medicinskt ledningsansvarig läkare VO Digital vård.

Fastställare: Hälso- och sjukvårdsdirektör.

### 7. Referenser

Dokumentnamn	Plats