Dokumentansvarig: Erick D Morales Chambi

Dokumentägare: Towa Marknell

Vårdadministration och resursplanering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Vårdadministration och resursplanering	**Dokumentkategori:** Rutin	**Omfattning:** Hälso- och sjukvård
Dokumentägare: VC Digital vård	**Dokumentansvarig:** Strateg VO Digital vård	**Beslutsinstans:** VC Digital vård
Diarienummer: Ej tillämpligt		**Datum för översyn:** Se giltigt t.o.m.

Innehåll

1. Syfte och omfattning 2
2. Innehåll 3
2.1. Vårdtjänster 4
2.2. Bokningsunderlag 5
2.3. Uppföljning av väntetider i vården 13
2.4. Tidbok 14
2.5. Bokning 17
2.6. Omboka 22
2.7. Avboka 23
2.8. Vårdgaranti 23
2.9. SMS-påminnelse 24
2.10. Webbtidböcker 26
2.11. Registrering av besök 31
2.12. Anslutningsöversikten 32
2.13. Gruppadministration 33
3. Kommunikation och implementering 33
4. Medverkande och granskare 33
5. Referenser 33
6. Bilagor 35
6.1. Bilaga 1. 35
6.2. Bilaga 2 36
6.3. Bilaga 3 39
6.4. Bilaga 4 40

1. Syfte och omfattning

En regionsgemensam rutin underlättar bokningsprocessen och säkerställer att administrativ planering, bokning och registrering av vårdåtgärder görs med korrekt informationsöverföring.

Rutinen omfattar hela bokningsprocessen från det att en remiss accepteras och patienten sätts på väntelista tills att patienten bokats in på besök, besöket har genomförts och sedan registrerats. Rutinen innefattar även hantering av uteblivet besök och av- och ombokning samt övergripande funktioner inom resursplanering.

Styrande förutsättningar: Patientlagen SFS 2014:821, Förordning om vårdgaranti SFS 2010:349, Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)

2. Innehåll

Definitioner

Vårdkontakt	En vårdkontakt är ett besök eller vårdtillfälle, dvs själva öppen- eller slutenvårdstillfället. En vårdkontakt kan även vara en administrativ kontakt. Alla vårdåtgärder kopplas till en vårdkontakt.
Vårdåtgärd	Vårdåtgärd är vad som utförs under vårdkontakten, t.ex. provtagning, utredning, behandling, inskrivning.
Vårdåtagande	Vid accepterad vårdbegäran (remiss) skapas ett vårdåtagande. Ansvaret för patienten övergår från remittent till mottagande remissinstans först när patienten är undersökt och bedömd hos mottagande enhet. Ansvaret för patienten gäller endast det tillstånd/den vård som remissen avser.
Resurs	Vårdpersonal, utrustning eller lokal som ska bokas till patientbesök
Teambesök	Ett öppenvårdsbesök där patient möter ett vårdteam.
Gruppbesök	Ett öppenvårdsbesök där fler än en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal samtidigt. I Cosmic finns en särskild modul för administrering av grupper, i denna vy är det möjligt att boka samtliga patienter i en grupp på en gång samt journalföra gruppbesöket på samtliga patienter som deltog. Det är också möjligt att ha en särskild väntelista för de olika grupper som en enhet erbjuder.
Gruppteam-besök	En öppenvårdskontakt där fler än en patient samtidigt möter flera hälso- och sjukvårdspersonal med olika kompetenser, där minst två har självständigt behandlingsansvar för patienten.
Bokningsunderlag	Används när det ska planeras flera vårdåtgärder samt vid samplanering eller seriebokning. I bokningsunderlaget finns flera parametrar som möjliggör filtrering av vårdåtgärder, såsom Medicinsk prioritet, Kategori 3/Team, Kort varsel och Ordningsföljd.
Snabbokningsunderlag	En enklare variant av bokningsunderlag som används när bokning ska genomföras direkt (utan att patient läggs på väntelista). Ex. när patient ringer via TeleQ. På snabbokningsunderlaget finns inte Medicinsk prioritet, Kategori 3, Kort varsel eller Ordningsföljd med. De tre förstnämnda går att lägga till i efterhand via vyn *Planerade vårdåtgärder.*
Vårdtjänst	Vårdtjänsten utgör grunden i ett bokningsunderlag och innehåller vissa på förhand bestämda informationsparametrar, t.ex. typ av besök, ansvarig profession, tidsåtgång och behov av särskilt utrustning/lokal för besöket. Vårdtjänsterna är standardiserade utifrån en på förhand bestämd syntax.
Schema-markerare	Schemamarkering används för att tydliggöra planering och struktur i tidbok. Olika schemamarkerare har olika färg och tydliggör vilka typer av vårdtjänster som kan bokas in i ett visst tidsspann i tidboken.
Fribokning	Ska endast användas när vårdtjänsten som ska bokas inte finns kopplad till aktuell schemamarkerare. Behov av frekventa fribokningar kan vara ett symtom på att schemamarkerare och vårdtjänster inte är korrekt kopplade eller att fler vårdtjänster behöver kopplas till aktuell schemamarkerare.

Planerade vårdåtgärder	Planerade vårdåtgärder är väntelistan i Cosmic. Möjlighet finns att filtrera utifrån flera olika parametrar t ex kort varsel, vårdtjänster. Personliga filter kan sparas för att underlätta filtrering av specifika väntelistor.
Kontakt-översikten	I Kontaktöversikten kan man se en patients planerade, bokade och anlända/utförda besök. Man ser endast kontakter från tidboken eller väntelistan, inte kontakter som t.ex. skapats i journalen.
Registrerings-översikten	I Registreringsöversikten visas alla registrerade kontakter i både öppen- och slutenvård.
Vårdprocess-översikten	I Vårdprocessöversikten ses alla registrerade kontakter i relation till vårdåtagande.
Patientöversikten	Patientöversikten ger en samlad bild av en enskild patients vårddata. I fönstret Bokat & Planerat ser man patientens kommande vårdåtgärder. Filtrering kan ske på Min enhet, Min vårdgivare och Alla vårdgivare.

För mer information se användarmanual:
COSMIC Resursplanering – Introduktion & Användarmanual

Nedan beskrivs hanteringen av bokning/administration av vårdkontakt. För hantering av personer med skyddade personuppgifter se Skyddade personuppgifter - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

2.1. Vårdtjänster

Vårdtjänst är en förutsättning för bokning i Cosmic. Vårdtjänsterna ger bl.a. stöd i vilken typ av besök patienten planeras för, vilken kompetens som behövs, tidsåtgång, om det krävs specifik utrustning/lokal för besöket, om det ska finnas specifik utskriftsinformation i kallelsen och hur bokningen presenteras i webbtidboken. I vårdtjänstens tidsåtgång omfattas även den administrativa tiden.

Korrekt användning av vårdtjänster är en viktig del i att kunna bygga strukturerade och patientsäkra väntelistor. Konsekvent och standardiserat användande av vårdtjänster möjliggör också för uppföljning och adekvat utdata, t.ex. möjlighet till enhetlig mätning av väntetider och ledtider inom vården.

Varje verksamhetsområde har gjort ett arbete med att välja ut aktuella vårdtjänster för den egna verksamheten och ansvarar för att själva tillgängliggöra information om vilka vårdtjänster som ska användas i verksamheten.

Ett vårdtjänstnamn består av max 4 positioner som vardera innehåller en viss typ av information:

- Position 1 – Aktuell process, t.ex. hjärtsvikt, schizofreni, diabetes.
- Position 2 – Typ av insats, t.ex. utredning, behandling, uppföljning i öppenvård eller vårdtillfälle eller dagsjukvård i slutenvård. För definition av begreppen se bilaga 1

- Position 3 och 4 – Valfria positioner som används då förtydligande behövs med t ex resurs, tidsåtgång eller undersökning.

Om en vårdtjänst endast utförs av en resurs med en tidsåtgång behöver detta inte preciseras.

Exempel på vårdtjänster:



2.1.1. Generella vårdtjänster

Det finns ett antal generella vårdtjänster som kan användas i de fall specificerad vårdtjänst saknas eller när det handlar om administrativa åtgärder etc. Dessa benämns exempelvis utredning, behandling, uppföljning, vårdtillfälle samt dagsjukvård och är inte kopplade till specifik diagnos/vårdprocess. Dessa ska endast användas om processpecifika vårdtjänster saknas i grundutbudet.

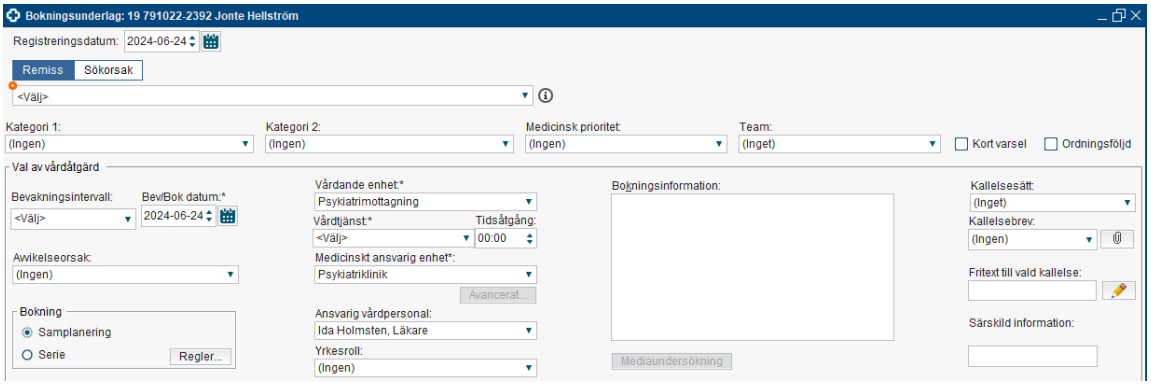
För besök som behöver bokas dolt finns en generell vårdtjänst (Dold kontakt|Uppföljning) som inte publiceras via MVG och genererar ingen SMS-påminnelse. Denna vårdtjänst kan användas om information gällande besöket kan innebära en risk för patient eller medarbetare.

2.2. Bokningsunderlag

Bokningsunderlag är den funktion där parametrar anges för planering och bokning av patienter. Det finns flera olika bokningssätt som påverkar vilket bokningsunderlag som ska användas.

I samband med bokning finns det två olika typer av bokningsunderlag att välja mellan, Snabbokningsunderlag och Bokningsunderlag. Gränssnitt och egenskaper skiljer sig något åt mellan fönstren, men i huvudsak finns samma funktioner i båda.

2.2.1. Beskrivning av bokningsunderlag



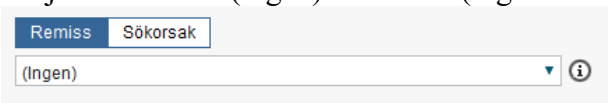
Vy för bokningsunderlag i Cosmic

Remissväljaren (Remiss – sökorsak)

Inom den specialiserade vården är det obligatoriskt att koppla vårdkontakt till remiss. Välj rätt remiss eller skapa en ny vårdbegäran. Vid klick på ikonen till höger om remissväljaren visas remissbedömning upp.

Akutmottagning, primärvård och förlossning är undantagna remisstvånget i Cosmic. På de mottagningar där patienten har möjlighet att söka utan remiss kan följande alternativ användas:

- Ange sökorsak (automatisk vårdbegäran och vårdåtagande skapas då i bakgrunden).
- Välja alternativet (ingen) i rullisten (inget vårdåtagande skapas).



- Skapa ny privat vårdbegäran (vårdåtagande skapas)

Kategorier

Kategorier i bokningsunderlag används för att bygga väntelistor/förfina filtreringsmöjligheter i vyn *Planerade vårdåtgärder*. Detta används i de fall där vårdtjänsten inte täcker alla sorteringsbehov. När ett bokningsunderlag skapas kan detta kopplas till önskad kategori på enheten för att enkelt kunna sortera fram önskat urval i vyn *Planerade vårdåtgärder*.

- **Kategori 1** är diagnosinriktad och ger en möjlighet att förfina vårdtjänstprocesserna, t ex astma, ADHD, hjärtsvikt
- **Kategori 2** är inriktad på åtgärd/behandling, t ex spirometri, KBT
- **Team** ger möjlighet att sortera på arbetslag/team som inte är organiserat enligt HSA t.ex. Astma/KOL-team.

Medicinsk prioritet

Medicinsk prioritet kan sättas som hög, medel eller låg men det är inte obligatoriskt. Vid nybesök med remiss följer medicinsk prioritet med från Acceptera remiss in i bokningsunderlaget om detta är ifyllt. Vid återbesök eller nybesök utan remiss kan medicinsk prioritet sättas manuellt.

Kort varsel

Bockas i om patienten kan komma med kort varsel.

Bevakningsintervall

Här väljs inom vilken tid patienten ska kallas.

Avvikelseorsak

Används för väntetider i vården. Ger information om varför ett besök inte kunnat bokas, i förekommande fall. Avvikelseorsak ska alltid anges vid bokning utanför bevakningsintervall.

Bokning

Här väljs samplanering eller seriebokning.

- Samplanering görs när man ska skapa flera vårdåtgärder som tillhör samma vårdkontakt t ex att man ska till provtagningen i direkt anslutning till läkarbesöket. När man samplanerar skapar man flera vårdåtgärder i samma bokningsunderlag. Vårdåtgärderna behöver hanteras i rätt ordning vid bokning. Börja med huvudåtgärden. Besöket visas i alla aktuella vårdresursers tidböcker, och presenteras i samtligas besökslista när patienten anländ. Samplanering för flera kliniker är möjlig med förutsättning att användaren har rätt behörighet.

- Seriebokning används vid bokning av behandlingsserie med samma intervall mellan besöken och till samma vårdpersonal. Bokning i en serie får samma registreringsdatum i bokningsunderlaget. Vid en seriebokning ska alternativ *En vårdkontakt per vårdåtgärd i serien* vara ibockad, då skapas en ny kontakt för varje åtgärd i serien. Om denna inte bockas i kopplas seriebokningen till en enda vårdkontakt, vilket påverkar det utdata och ekonomiska parametrar eftersom det bara blir en kontakt men flera åtgärder. En vårdkontakt för alla vårdåtgärder ska endast användas när samma åtgärder skall upprepas samma dag.

Vårdande enhet

Den enhet man är inloggade på är förinställt, men vid behov och med korrekt behörighet kan annan enhet väljas.

Vårdtjänst

Detta fält är obligatoriskt. Välj aktuell vårdtjänst. I vårdtjänsten är flera parametrar förvalda, vissa av dem går att justera.

Medicinsk ansvarig enhet
Detta fält är obligatoriskt. Detta är förvalt på den enhet som användaren är inloggad på.

Ansvarig vårdpersonal
Ansvarig vårdpersonal ska användas om det vid skapande av bokningsunderlaget är beslutat vilken personal som ska träffa patienten. Anges inte ansvarig vårdpersonal i bokningsunderlaget söker systemet efter alla resurser som har vald vårdtjänst i sin tidbok. Om ex. sjuksköterska gör bokningsundelag till läkare behöver ansvarig vårdpersonal ändras till rätt yrkesroll – läkare för att patientavgiften ska bli korrekt. Detta är också en förutsättning för att patienten ska kunna registrera sig med självbetjäning.

Yrkesroll
Yrkesroll kan fyllas för att ge möjlighet att filtrera fram samtliga patienter som finns på väntelistan inom en viss yrkeskategori. Trots att yrkesroll är angiven i bokningsunderlaget söker systemet även söka i de vårdtjänsttidböcker som innehåller vårdtjänsten oavsett yrkesroll.

Bokningsinformation
Här kan tilläggsinformation till bokningen skrivas, t ex samplanering, vad besöket handlar om, en påminnelse om något som ska utföras. Bokningsinformationen är enbart synlig för vårdpersonal.

Mediaundersökning
Används när man har behov av ett multimediaverktyg som inte finns kopplat till vårdtjänsten.

Kallelsesätt
Här väljs i vilken form kallelsen ska skickas.

Kallelsebrev
Här väljs vilken kallelse som ska användas och eventuella bilagor. Eventuell frastext kan användas.

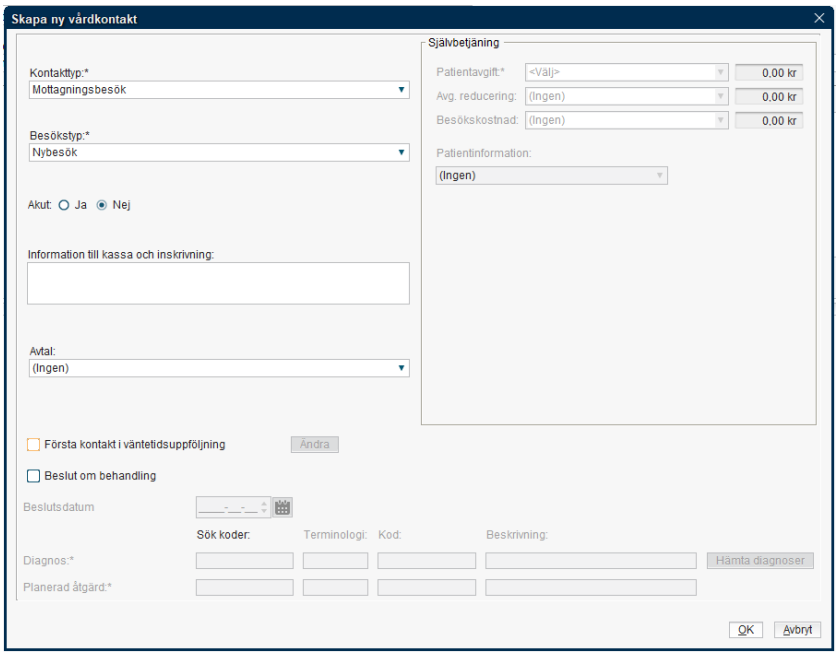
Bilaga
Bilagor kan bifogas med kallelse.

Fritext till vald kallelse
Här skrivs kompletterande information inför besöket som inte finns i vårdtjänstens utskriftsinformation.

Särskild information
Här skrivs tillfällig information till patienten t ex annan ingång, hissen är trasig.

2.2.2. Skapa ny vårdkontakt

När all information fyllts i och bokningsunderlaget läggs till öppnas rutan *Skapa ny vårdkontakt*. Här kompletteras med ytterligare information.



Vyn Skapa ny vårdkontakt

Kontakttyp

Kontakttyper är i regel kopplade till betalfunktionen i kassavyn. För definition av de olika kontakttyperna se bilaga 2.

Besökstyp

- *Nybesök* är öppenvårdsbesök som inte har medicinskt samband med tidigare besök eller vårdtillfälle inom samma medicinska verksamhetsområde, hälsocentral eller motsvarande. Utgångspunkt är patientens väg in i verksamheten, inte mötet med enskild vårdpersonal.

- *Återbesök* är ett öppenvårdsbesök som har medicinskt samband med tidigare besök eller vårdtillfälle inom samma medicinska verksamhetsområde, vårdcentral eller motsvarande.

Information till kassa och inskrivning

Här kan information till receptionen/centralkassan skrivas.

Självbetjäning

Genom att förbereda patientavgiften och eventuell avgiftsreducering i snabbokningsunderlaget/bokningsunderlaget möjliggör det självbetjäning för patienten. Om det inte ska vara möjligt med självincheckning för ett besök ska rutan Registrera ej betalinformation bockas i.

När **snabbokningsunderlag** skapas måste yrkesroll fyllas i. Om detta inte görs är det inte möjligt att fylla i patientavgift.

Avgiftsreducering

I vissa avseende behöver avgiften kunna reduceras för en patient och då ska orsak till reduceringen anges. Rekommendation är att detta görs i bokningsunderlaget.

2.2.2.1. Avgiftsreduceringsorsaker

- Besök åter inom 24 timmar
- Besök på vårdens initiativ
- Donation
- Forskning och läkemedelsstudier
- Förberedande besök inför behandling/operation
- Häktad/anhållen
- Hänvisad, *se nedan*
- Läkemedel/Läkemedelsbehandling
- Provtagning i samband med besök *se nedan*
- Psykiatrisk tvångsvård
- Smittskydd
- Väntan mer än 30 min
- Värnpliktig
- Överflyttad *se nedan*

Hänvisad används när en patient kommer till akuten, skrivs in via Kontaktinfo i Enhetsöversikten och en vårdkontakt skapas. Vid triagering som görs under Prioritering kan hänvisningsorsak anges om patienten inte ska omhändertas på akuten. Då en vårdkontakt har skapats måste kontakt- och betalregistrering göras i Vårdkontakt och efterregistrering (kassavyn). Patienten ska inte betala för kontakten så relevant avgiftsreduceringsorsak måste anges.

Provtagning i samband med besök används för provtagning inför eller efter ett besök. Ska endast vara synligt hos de regioner där patienten inte betalar för denna typ av besök.

Överflyttning används när en patient först registrerats på t ex akuten och sedan flyttas över till en annan klinik men endast ska debiteras för det senare.

Första kontakt i väntetidsuppföljning markeras för patienter i specialistsjukvården som inte haft ett första besök ännu.

2.2.3. Planerade vårdåtgärder/väntelista

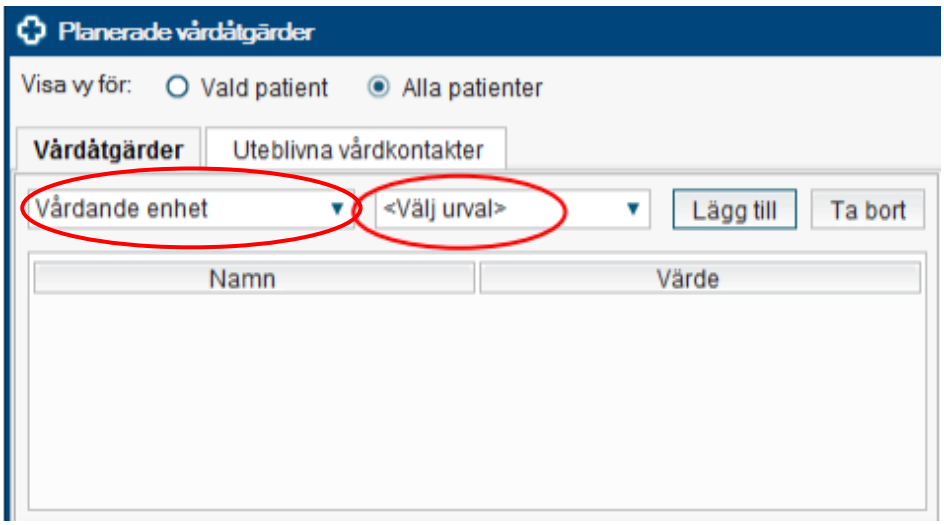
I vyn *Planerade vårdåtgärder* återfinns väntelistorna i Cosmic. Väntelistor byggs upp utifrån olika specifika kombinationer av informationsmängder i bokningsunderlaget, t.ex. utifrån vårdtjänst, kategori 1 och 2, team och yrkesroll. I denna vy kan både bokade och obokade vårdåtgärder ses.

För att underlätta hanteringen av väntelistor kan personliga filter skapas utifrån de specifika parametrar en särskild väntelista har. Detta underlättar att plocka fram den eller de väntelistor en enskild vårdpersonal arbetar utifrån.

Bokning av vårdåtgärder ska i första hand göras från vyn *Planerade vårdåtgärder* för att säkerställa att befintligt bokningsunderlag används om något sådant finns. Detta minskar behovet av att i efterhand justera poster i väntelistorna och minskar risken för administrativa misstag under bokningsförfarandet.

2.2.3.1. Filtrering av planerade vårdåtgärder

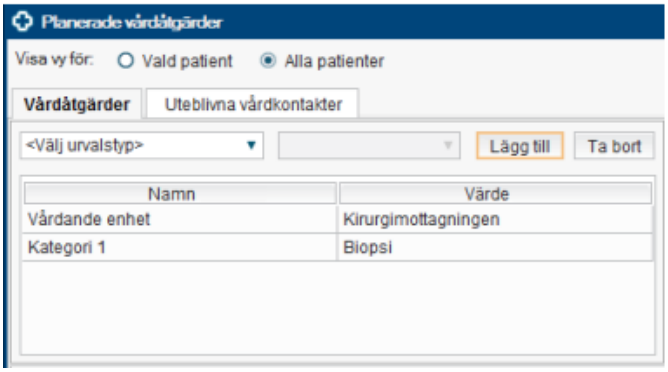
För att plocka fram specifika väntelistor i vyn *Planerade vårdåtgärder* görs en filtrering utifrån den specifika väntelistans kriterier, t.ex. vårdtjänst, kategori 1 och 2 osv. Dessa kriterier väljs i rullistan till vänster (vårdande enhet är förvalt) och specificeras sedan i rullistan för urval till höger. Det går att kombinera flera olika kriterier.



För att lägga till urval i planerade vårdåtgärder – gör så här:

- Välj urval i fälten t.ex. Vårdande enhet och Kategori 1.
- Klicka **Lägg till**
- Upprepa till dess att önskade urval är gjorda.

Filtrering utifrån två valda kriterier. Det går att ta bort ett kriterium genom att markera det och klicka på Ta bort.



Utöver filtreringen kan väntelisteposter även sorteras utifrån *Akut, Kort varsel* samt *planerade – Ej bokad* och/eller *bokade vårdtjänster*.



Visa alla åtgärder inom serie används för att få fram seriebokningar för en patient.

Saknar patientavgift används för att hitta bokningsunderlag utan angiven patientavgift. Patientavgift måste anges för att patienten ska kunna anmäla sig i självbetjäningsterminal.

Vid sökning med fr.o.m- och t.o.m-datum begränsas sökningen till ett tidsintervall på tre månader. **För ett bredare tidsintervall behöver *Utökad sökning för datumvillkor* bockas i.** Då behöver enbart t.o.m-datum anges. Fältet Registreringsdatum behöver inte användas.

Sökresultatet går att sortera utifrån de olika kolumnerna genom att trycka på kolumnrubriken. Sökresultatet kan då sorteras t.ex. utifrån datum eller i bokstavsordning. Listan över planerade vårdåtgärder går att skriva ut.

Om flera val gjorts presenteras dessa i datumordning val för val, med det äldsta datumet överst. Genom att klicka i kolumnrubriken ändras ordningen på datumet, så att det äldsta datumet visas nederst.

2.2.3.2. Spara filter i planerade vårdåtgärder

Det är möjligt att spara filter i vyn *Planerade vårdåtgärder*. Detta kan med fördel göras för de väntelistor en medarbetare ofta arbetar i för att snabbare komma åt dessa.

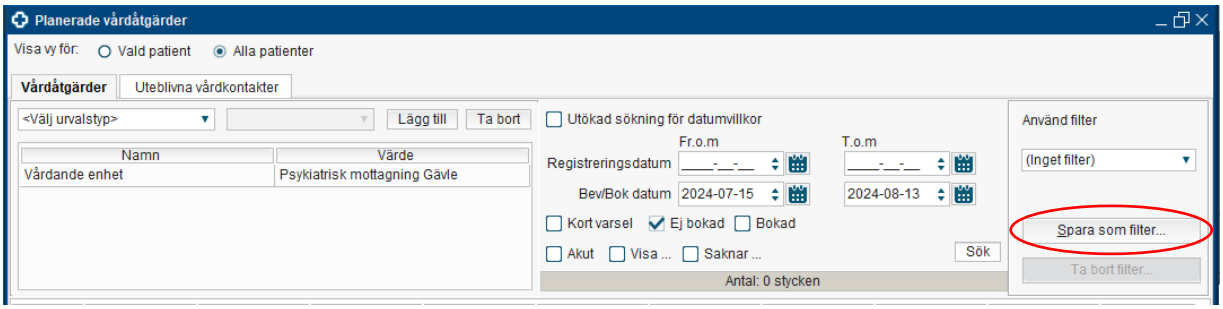
Vid sparande av filter är det viktigt att datum ej är ifyllt, då datumfiltreringen inkluderas i filtret. Vidare är det viktigt att beakta att en kombination av många val i filter kan vara begränsande och vid användning av filter är det viktigt att säkerställa att samtliga relevanta bokningsunderlag kommer med i sökningen.

För att spara ett filter:

- Lägg till relevanta parametrar
- Klicka på knappen **Spara som filter** och namnge filtret, klicka OK.

För att använda filter:

- Välj ett filter i listan **Använd filter**.
- Ange aktuella datum och gör eventuellt övriga val **Klicka Sök**



2.3. Uppföljning av väntetider i vården

Att ett besök ska ingå i väntetidsuppföljningen anges via bokningsunderlagen alternativt direkt i kassan genom att markera kryssrutan *Första kontakt i väntetidsuppföljning*. Observera att endast ett besök i ett vårdåtagande kan anges som första besök, kryssrutan kommer därefter att vara gråmarkerad vid kommande bokningar. Det går att ändra vilket besök som ska ingå i efterhand.

- I **Bokningsunderlaget** är funktionen tillgänglig när du klickar på Lägg till och öppnar formuläret Skapa ny vårdkontakt
- I **Snabbokningsunderlaget** eller **kassan** nås funktionen via knappen *Väntetider*, som tänds upp när remiss har valts/vårdåtagandet registreras.

Via bokningsunderlaget kommer en varning upp om *Första kontakt i väntetidsuppföljningen inte är ifylld* medan det krävs manuell hantering via snabbbokningsunderlag eller kassa.

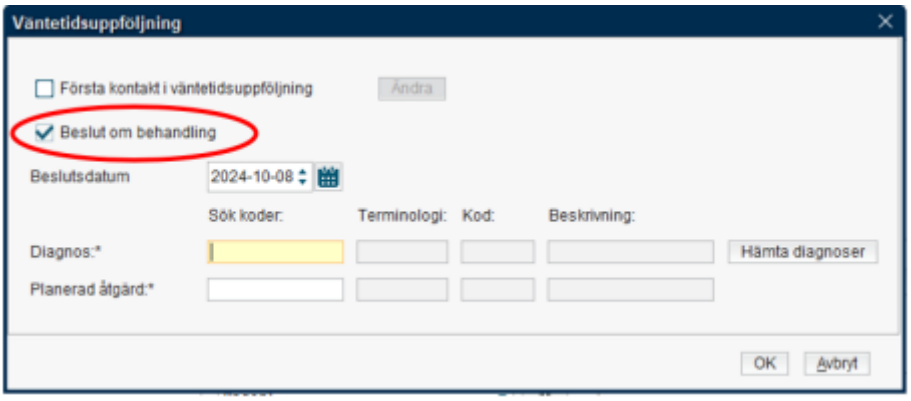
Väntetid för första besök i specialistvård räknas från beslutsdatum, vanligtvis i samband med att patienten träffar remittenten i primärvården. För privat vårdbegäran räknas väntetid från ankomstdatum. Patienten är väntande till dess att kontakten är genomförd.

För att väntetiden ska beräknas korrekt i Cosmic är det viktigt att remissdatum överensstämmer med beslutsdatumet, detta måste annars korrigeras i samband med att remiss skickas. För en privat vårdbegäran startar väntetiden med datum för skapat vårdåtagande,

även här behöver datum för vårdåtagande korrigeras för att överensstämma med datum för inkommen egen vårdbegäran.

2.3.1. Registrera beslut om behandling (undersökning, operation, åtgärd)

Funktionen finns tillgänglig i **bokningsunderlaget**, **snabbokningsunderlag** samt i **kassan** på samma sätt som vid registrering av första besök. När bokningsunderlaget som ligger till grund för behandlingen skapas markeras kryssrutan *Beslut om behandling* vilket gör att fälten beslutsdatum, diagnos samt planerad åtgärd kan fyllas i.



1. Registrera datum för beslut om behandling i fältet beslutsdatum.
2. Registrera ICD10 kod i diagnosfältet och klicka därefter på Enter
3. Registrera KVÅ kod i fältet för planerad åtgärd, klicka på Enter.

Väntetiden räknas från beslutsdatum. För att korrekt väntetid ska räknas ut i Cosmic är det viktigt att beslutsdatum anges. Lämnas detta fält tom används automatiskt datum för skapande av kontakt som startpunkt för beräkning av väntetid.

Om det första besöket sammanfaller med behandlingen ska registrering ske utifrån rutin för registrering av behandling. Första kontakt i väntetidsuppföljning ska inte markeras. Patienten kommer i dessa fall enbart att vänta till behandling.

2.4. Tidbok

2.4.1. Resurslista

Visar de resurser som finns upplagda på enheten, t.ex. vårdpersonal, bokningsbara rum och utrustning.

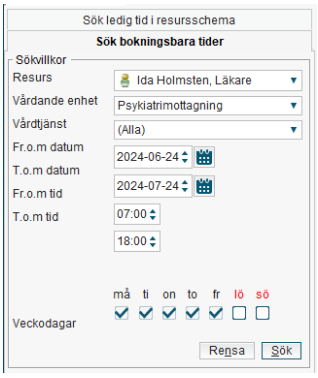
2.4.2. Tidboksgrupp

I tidboken kan resursgrupper skapas, som kan kombinera en grupp personal och/eller en kombination av personal, lokal och utrustning som behövs. Varje användare kan själv spara de resursgrupper som man vill kunna använda sig av i tidboken. Tidboksgrupper gör det möjligt att se flera tidböcker samtidigt vilket kan underlätta när en överblick

behövs över ex. en hel mottagning eller vid bokning där tider kan finnas hos flera resurser.

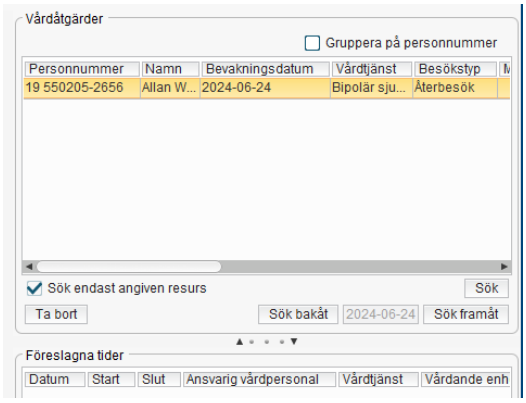
2.4.3. Sök bokningsbara tider

Via kikaren  i tidboken kan bokningsbara tider sökas fram utifrån olika sökvillkor.



Söka bokningsbara tider i tidbok

När bokning sker utifrån befintligt bokningsunderlag kan sökning efter lediga tider göras utifrån bokningsunderlagets olika parametrar, t.ex. vårdtjänst, tidsåtgång och specifikt rumsbehov. *Sök endast angiven resurs* kan användas i de fall ansvarig personal är angivet i bokningsunderlaget. Föreslagna tider presenteras då endast för denna resurs.



Söka bokningsbara tider i tidbok utifrån bokningsunderlag

2.4.4. Schemamarkerare

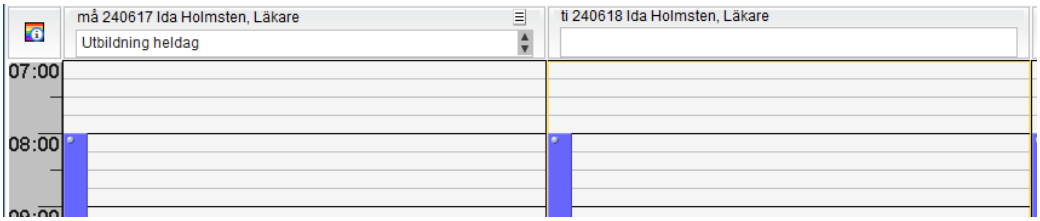
Schemamarkering används för att tydliggöra planering och struktur i tidbok. Tidboken fylls med schemamarkerare, vilka då skapar personalens schema. Schemamarkeraren indikerar med olika färger vilken typ av kontakt som kan bokas ett visst tidsintervall, t.ex. mottagningsbesök eller hembesök, och kan kopplas till specifika vårdtjänster. En schemamarkering utan koppling till vårdtjänst visas endast i tidboken och är inte sökbar för lediga tider, fribokning är dock möjlig. För förklaring av de olika färgkoderna, se bilaga 1.

2.4.5. Vårdtjänstschema för bokning och schemaläggning

Vårdtjänstschema kan användas då man vill göra en bokning i tidboken innan man vet vilken resurs som ska tjänstgöra, t.ex. en tidbok för provtagning. När det är bestämt vilken resurs som tjänstgör bemannas schemat. Till skillnad från ett schema med schemamarkerare så är inte vårdtjänstschemat färgmarkerat för olika tidstyper, undantaget telefontider som synliggörs med gul schemamarkör.

2.4.6. Notering

Notering kan ge information om att aktuell resurs inte kan användas, eller kan användas för preliminärbokning. Notering kan också användas för eget kom ihåg och kan tas bort eller skrivas över av andra användare. Det är möjligt att göra notering i flera resursers tidböcker samtidigt.



Notering i tidbok, resurs har utbildning heldag måndag

2.4.7. Kopiera från tidbok

Om ett besök är inbokat i tidbok kan det kopieras till en annan resurs tidbok. Markera aktuell tidbok och kopiera besöket (Ctrl+C och Ctrl+V). Besöket kopieras exakt – även yrkesroll följer med (går inte att ändra). Man kan inte kopiera ett besök som är genomfört, det vill säga om besöket är markerat Anlänt. Kopierade besök blir en seriebokning.

2.4.8. Flytta tidbok

Det går att flytta alla besök som är bokade på en eller flera schemamarkerare från en resurs till en annan vid samma tillfälle. Från tidboken kan användaren högerklicka på schemamarkeraren och välja Ändra bemanning.

2.4.9. Spärra tidbok

För att spärra en specifik tid så markeras den aktuella schemamarkeraren och klockslag för spärr kan anges. Det är även möjligt att spärra flera schemamarkerare samtidigt utan specifikt klockslag. Om en schemalagd tid i Cosmic ska döljas från webbtidboken och inte vara bokningsbar, så är det viktigt att lägga en spärr eller ta bort tiden i Cosmic, t.ex. vid frånvaro.

2.4.10. Skriva ut tidbok

Det går att göra olika typer av utskrifter från tidboken, t ex mottagningslista, kallelsebrev. Utskrifter kan göras från resurstidbok eller vårdtjänsttidbok.

2.5. Bokning

2.5.1. Bokning från Planerade vårdåtgärder

Om en väntlistepost finns för en vårdåtgärd så ska denna användas vid bokning. Det blir då mindre att rensa i efterhand och utdata gällande väntetider och ledtider blir korrekt.

Flera patienter kan markeras i Planerade vårdåtgärder samtidigt (Ctrl-knappen) och bokas.

Lokala rutiner ska finnas för hur väntelistan hålls uppdaterad.

2.5.2. Bokning utan resurs

Det finns olika lösningar i Cosmic för att kunna boka in patienter utan att ansvarig vårdpersonal är bestämd. Detta bokningssätt kan exempelvis vara användbart på mottagningar som inte har fasta läkare och ssk/barnmorskor utan personalen roterar inom mottagning och slutenvård. Det måste alltid finnas en koppling till en resurs för att patientens besök ska kunna registreras i kassan.

Bokning utan resurs kan göras genom att:

1. Använda en lokal som resurs. Resursen kan sedan bemannas med personal. Administrativa resurser, t ex MDK, behöver inte bemannas med personal.

2. Använda vårdtjänsttidbok. Denna typ av tidbok visar veckodag, datum, och tidsintervaller. Den är inte personbunden men kan bemannas med vårdpersonal. En vårdtjänsttidbok kan bemannas i förväg eller samtidigt som patienten bokas.

2.5.2.1. Vårdtjänstschema

Vårdtjänstschema rekommenderas att använda när personal inte är tillsatt vid bokning. Ett vårdtjänstschema är inte bundet till någon resurs och kan antingen bemannas samtidigt som patienten bokas eller i efterhand. Vårdtjänstschema byggs i vyn Vårdtjänstschema. Det går också att lägga ett schema direkt i en vårdtjänsttidbok på samma sätt som i en resurstidbok.

Bemanning kan ske som tidigare beskrivits ovan via högerklick på schemamarkeraren i tidboken, i vyn Bemanna – Vårdtjänstschema eller direkt i vyn Vårdtjänstschema. Via dialogrutan Koppla en resurs till vårdtjänsten, kopplas de resurser som önskas till vårdtjänsten. Bemanningen i vårdtjänsttidboken visas även i resursens egen tidbok.

2.5.3. Boka flera resurser

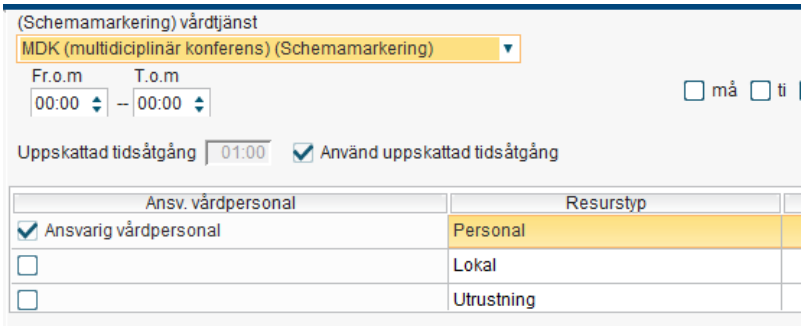
En förutsättning för att boka flera resurser är att varje resurs (vårdpersonal/lokal/utrustning) har en egen tidbok och inlagd schemamall.

Bokning av flera resurser i Cosmic handlar om teambesök såväl som besök med utrustning och/eller lokal. Val av tillvägagångssätt sker beroende på förutsättningar, men sammantaget finns det tre olika tillvägagångssätt.

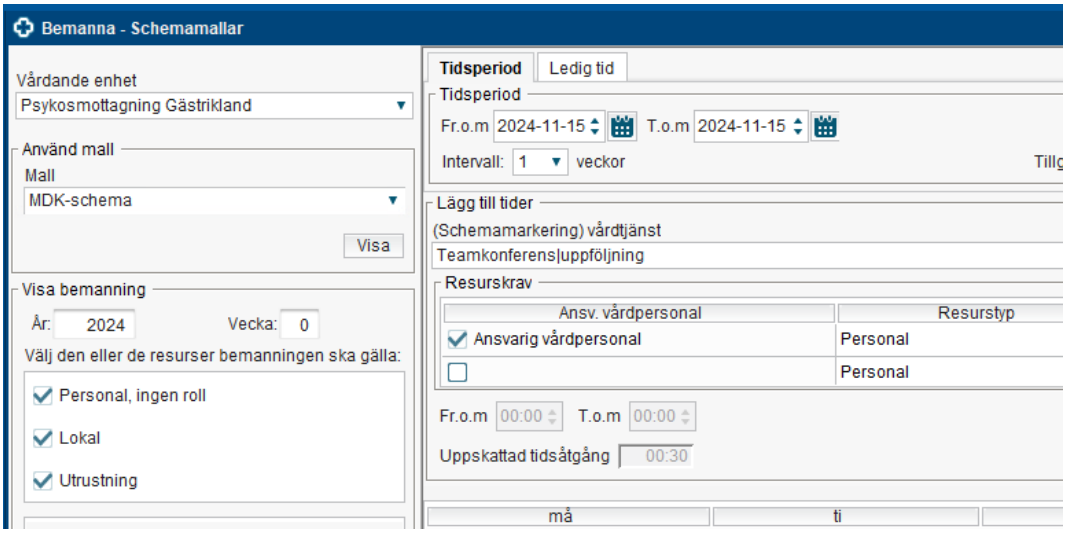
- Schemamarkerare som har krav på flera resurser
- Bokning på lokal/utrustning
- Samplanering - Boka resurser med olika tidsåtgång

2.5.3.1. Schemamarkerare som har krav på flera resurser

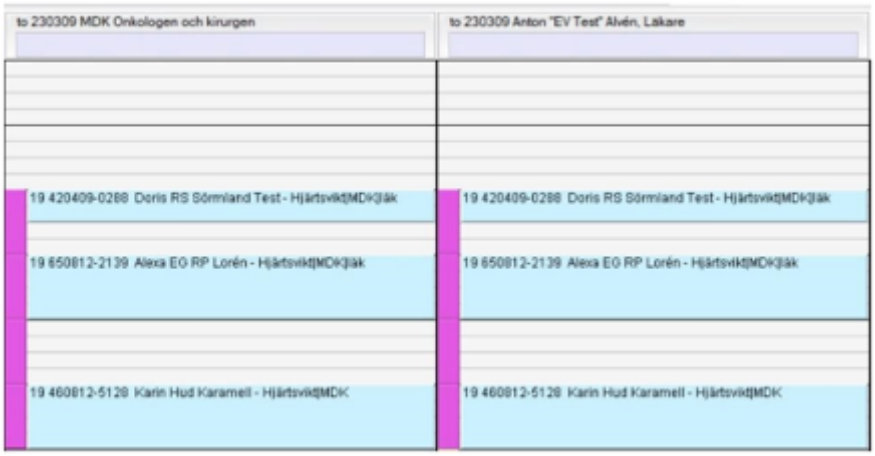
Detta arbetssätt rekommenderas när det i förväg är klart vilka resurser det ska bokas på. En schemamall skapas då med schemamarkerare som har krav på flera resurser. Vid bemanning av schemamallen måste detta ske med samtliga resurser. När en mall är bemannad med alla resurskrav kan tider sökas fram och bokas på samtliga resurskrav direkt. Resursgrupper kan med fördel användas för att underlätta bokningen.



Schemamarkering för MDK med resurskrav Personal, Lokal och Utrustning



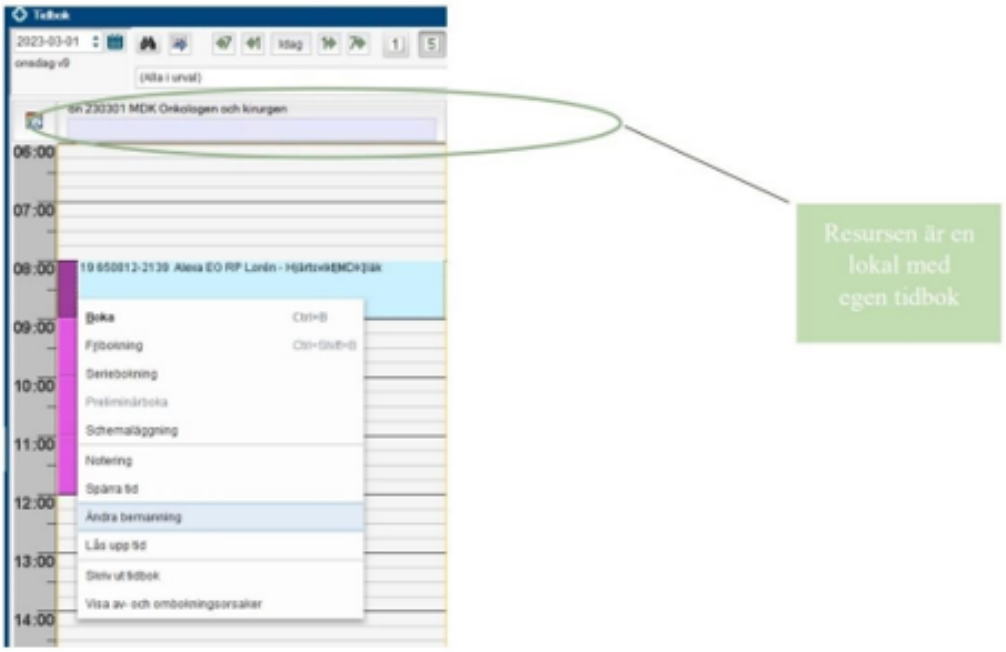
Bemanning av schemamall med resurskrav Personal, Lokal och Utrustning. Vald vårdtjänst behöver ha samma krav som schemamarkeraren.

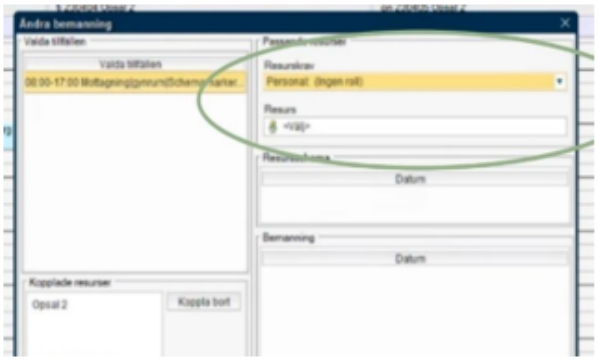


När bokning genomförs blir samtliga resurser bokade.

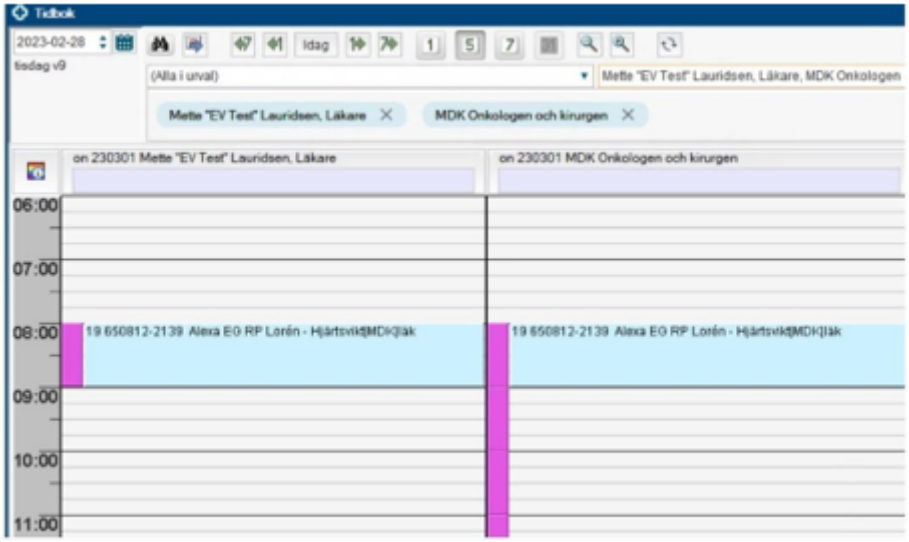
2.5.3.2. Bokning på lokal/utrustning

Alternativet rekommenderas där man endast vid vissa besök behöver boka även lokal eller utrustning. Initialt bokas besöket på lokal/utrustning och kan bemannas med personal direkt eller vid ett senare tillfälle. När en bokning av en vårdtjänst (som inte är kopplad till schemamarkeraren) sker, där resurskraven inte är uppfyllda, kommer en påminnelse om att schemalägga resurs som saknas och kan då göras direkt vid bokningen. Bemanning vid ett senare tillfälle görs genom att högerklicka på schemamarkeraren för att ändra bemanning i fönstret Ändra bemanning. Även i detta alternativ kan resursgrupper med fördel användas för att i Tidboken direkt kunna se att samma tid finns ledig för samtliga resurskrav.





Resurskrav;
Personal



Både lokal och personal är nu bokad.

2.5.3.3. Samplanering - Boka resurser med olika tidsåtgång

Ovan beskrivna alternativ fungerar inte om resurserna som ingår i besöket ska ha olika tidsåtgång, då kan istället samplanering göras. Detta arbetssätt fungerar t ex då en läkare och undersköterska ska samplaneras med olika tidsåtgång på besöket. Vid samplanering kan regler sättas upp för tidsintervall mellan bokningarna, minsta tidsintervall är 1 timme. Samplanering kan dock göras med mindre tidsintervall utan uppsatta regler. Båda bokningsunderlagen följer med in i tidboken, vid sökning av tider rekommenderas att samtidigt ta fram den andra resursens tidbok. Här rekommenderas att använda resursgrupper.

Vid samplanering av personal och lokal/utrustning kan administrativa vårdtjänster användas för respektive lokal/utrustning för att arbetssättet ska vara möjligt. Patienten blir bokad i båda tidböckerna där den administrativa vårdtjänsten inte generar någon betalregistrering och syns inte heller för patienten på 1177.

Andra alternativ kan vara att använda sig av funktionerna Spärra tid eller Notering i tidboken. Används något av dessa alternativ finns det ingen koppling till

patientbokningen och ingen patientdata följer med in i tidboken, det får skrivas in manuellt.

2.5.4. Fribokning

Fribokning ska endast användas när vårdtjänsten som ska bokas inte finns kopplad till aktuell schemamarkerare. Behov av frekventa fribokningar kan vara ett tecken på att schemamarkerare och vårdtjänster inte är korrekt kopplade eller att fler vårdtjänster ska kopplas till aktuell schemamarkerare. Fribokning kan göras genom att högerklicka på den tid som önskas och välj fribokning. Fyll i obligatoriska fält och sedan Spara/Boka.

Om fribokning görs på schemamarkerare med koppling till webbtidbok kvarstår tiden som bokningsbar via webben. För att tiden inte ska synas via webben behöver tiden spärras i schemamarkeraren.

2.5.5. Preliminärboka

Preliminärbokning används för att underlätta hantering och säkerställa att lediga bokningstider finns för planerade vårdåtgärder när det blir aktuellt, t.ex. om enheten har behov att planera en mottagning, men vill kunna justera och prioritera innan man gör en definitiv bokning. Preliminärbokning görs endast för enskilda patienter och utförs via bokningsunderlaget. Preliminärbokade besök hanteras och visas inte på 1177. För att hitta preliminärbokningar i Planerade vårdåtgärder, välj Ej bokade och sortera i kolumnen status. Preliminärbokningar kan även ses i Kontaktöversikten, Inkommande remisser, Min översikt, Patientöversikten och Vårdprocessöversikten.

En bokning är i status preliminär tills dess att den satts som definitiv. Preliminärbokningen visas i tidboken med en streckad linje som försvinner efter bekräftad bokning.

2.5.6. Multidisciplinär konferens (MDK)

När beslut fattats om att en patient ska diskuteras vid en MDK schemaläggs detta genom att patienten bokas i en MDK-tidbok med en MDK-vårdtjänst. Tidboken tillhör den klinik som ansvarar för MDK-tillfället men alla involverade i konferensen ska ha behörighet till tidboken. Vårdtjänsten är namngiven så att diagnosområdet patienten tillhör syns i position 1, processnamn. Vårdtjänsten är en administrativ vårdtjänst, alltså inte ett patientbesök, och syns inte på 1177. De vårdgivare som ska delta i MDK:en har en schemamarkerare i sin egen tidbok som hänvisar till aktuell MDK-tidbok men inga patientspecifika MDK-bokningar ska ligga i vårdgivarens personliga tidbok.

Användaren måste antingen ha behörighet att logga in på enheten som äger tidboken eller ha tillgång till specifik enhet via sin tidbok. En administratör kan ges behörighet att bemanna MDK-lokalen med resurser från olika kliniker och då syns patienterna i vyn *Min översikt*.

2.5.7. Bokning från konsultationsremiss

Det går att nyttja en konsultationsremiss för bokningar. När en konsultationsremiss accepteras kommer ingen fråga om vårdåtagande eftersom vårdåtagandet ligger kvar hos remittenten. En konsultationsremiss blir tillgänglig i remissväljaren direkt, även i status obedömd, för att kunna bokas in snabbt. I vissa verksamheter kan konsultationen nyttjas för att boka in en provtagning, röntgen eller ett ingrepp när patienten ska ha kvar vårdåtagandet hos remittenten. Se även Konsultationer och remisshantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

2.5.8. Boka in efterlevandesamtal

Om behov av bokning för anhörigsamtal finns när patient avlidit bokas detta på den anhöriga. För detta finns framtagen generell vårdtjänst *Anhörigsamtal | Information | Avliden* och denna ska användas i de verksamheter där den finns.

2.6. Omboka

Ombokning kan göras via Tidbok, Patientöversikt eller Kontaktöversikt. I Kontaktöversikten visas tid för när patienten ombokat sitt besök.

2.6.1.1. Ombokningsorsaker

- *Patienten ombokar* – Patient tar kontakt och vill boka om sin tid.
- *Enheten ombokar* – Enheten behöver boka om en patients bokade tid.
- *Felaktig registrering* – En felbokning har skett av enheten.
- *Medicinska skäl* – Bokad tid då den enskilde av medicinska skäl inte kan ges vård.
- *Extern faktor* – Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, t ex sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
- *Särskild orsakad väntan* – Får enbart användas av enheter som tar emot barn och ungdomar med psykisk ohälsa (barn- och ungdomspsykiatriska enheter, del av verksamheten inom barn- och ungdomshabilitering och särskilda enheter för ätstörning). Särskilt orsakad väntan anger att det finns särskilda skäl som inte har medicinsk grund till att patienten inte kan ta en tid som erbjudits inom vårdgarantigränsen.
- *Företrädare ombokar* – Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.
- *Ombokas via e-tjänst* – Förvald, inte ändringsbar ombokningskod när patient ombokat via webbtidbok på 1177.se eller via Min vård Gävleborg (från go-live kommer patienten endast kunna omboka via Min vård Gävleborg). En sådan ombokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin.

Vid samplanering behöver bokningsunderlagen hanteras i rätt ordning vid ombokningar. Börja med besöken som inte gäller huvudresursen.

2.7. Avboka

Avbokning kan göras antingen via Tidbok, Patientöversikt eller Kontaktöversikt. I Kontaktöversikten visas tid för när patienten avbokat sitt besök. Observera att vid avbokning i kontaktöversikten kan samplanering eller seriebokning tas bort av misstag.

2.7.1.1. Avbokningsorsaker

- *Patienten avbokar* – Patient tar kontakt och vill avboka sin tid.
- *Enheten avbokar* – Enheten avbokar en patients bokade tid.
- *Felaktig registrering* – En felbokning har skett av enheten.
- *Medicinska skäl* – Bokad tid då den enskilde av medicinska skäl inte kan ges vård.
- *Extern faktor* – Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, t ex sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
- *Företrädare avbokar* – Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.
- *Avbokas via e-tjänst* – Förvald, inte ändringsbar avbokningskod när patient avbokat via webbtidbok på 1177.se eller via Min vård Gävleborg (från go-live kommer patienten endast kunna avboka via Min vård Gävleborg). En sådan avbokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin. Lokala rutiner krävs för kontroll av dessa avbokningar för att säkerställa att kontakten vid behov återgår till väntelista eller bokas på ny tid. Vårdtjänster som är konfigurerade att kunna avbokas via webbtidbok läggs bokningsunderlaget åter till väntelistan när avbokning sker via webbtidbok.

2.8. Vårdgaranti

Vårdgarantin är en lagstadgad rättighet som innebär att personer ska få vård inom en viss tid. Vårdgarantin anger inom vilka tidsgränser olika vårdinsatser ska erbjudas, efter att beslut om vård har fattats. Statistiken för vårdgaranti hämtas från besökstypen Nybesök samt tidpunkten när bokningsunderlaget skapas fram till tidpunkten för den bokade tiden.

Om patienten vid ombokning inte kan få en ny tid inom ramen för vårdgarantin gå in i bokningsunderlaget och ange Avvikelseorsak.

2.8.1.1. Avvikelseorsaker

- *Medicinsk orsakad väntan* – Patient vars väntetid har påverkats av medicinska orsaker t ex att operationen skjuts fram pga en annan sjukdom hos patienten.
- *Patientvald väntan* – Patient som blivit erbjuden en kontakt inom vårdgarantins tidsgräns men som själv har valt att vänta längre tid, en orsak kan t ex vara att komma till en speciell vårdpersonal.
- *Särskild orsakad väntan* – Används inom Barn- och ungdomspsykiatrin.

- *Verksamhetsorsakad väntan* – Verksamheten kan inte erbjuda en kontakt inom vårdgarantins tidsgräns.

2.9. SMS-påminnelse

Påminnelser via SMS syftar till att öka samt underlätta invånarens delaktighet och trygghet i vården samt minska antalet uteblivna kontakter. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter får SMS-påminnelse inte avslöja uppgift om patientens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Även uppgift om den vårdenhet som påminnelsen gäller måste beaktas så att inte patientens hälsotillstånd kan härledas utifrån adress eller benämning av enhet. Avsändare ska därför hållas på en övergripande nivå.

Cosmic har följande formulering för SMS-påminnelse: ”Välkommen till din bokade tid i Region Gävleborg [Datum och tid]. Var vänlig se din kallelse eller bokning på Min Vård Gävleborg.”

SMS-påminnelse skickas ut enligt följande matris:

Typ av påminnelse	Aviserande system
Påminnelse 72 h innan bokat besök (Fysiskt, digitalt eller telefon-besök)	Cosmic
Påminnelse 24 h innan bokat besök (Fysiskt, digitalt eller telefon-besök)	Cosmic
Påminnelse start av digitalt besök	Clinic24
Bokningsbekräftelse digitala besök	Clinic24
Påminnelse om att bokningsbiljett aktiverats i MVG	Clinic24
Påminnelse om att en formulärbiljett inkommit i MVG	Clinic24
Påminnelse om att HSP agerat i ett pågående ärende i Clinic24/MVG	Clinic24
Bekräftelse på ombokningar och avbokningar (Fysiskt, digitalt eller telefon-besök)	Cosmic
Bekräftelse på att e-recept skickats	Cosmic

Patienten kan inte besvara meddelandena. Inga påminnelser skickas ut mellan klockan 22:00 och 07:00.

2.9.1. Dokumentation av samtycke och mobilnummer

Patienten måste lämna sitt samtycke för att SMS-påminnelse ska få användas. Innan patienten lämnar detta samtycke måste patienten informeras om vad SMS-tjänsten innebär. Efter att patient har informerats och samtyckt till att få påminnelser via SMS ska patientens samtycke och mobilnummer dokumenteras i Patientkortet under fliken Reminders. Registrering av

patients mobilnummer för SMS-påminnelser anses utgöra dokumentation av patientens samtycke, Informationssäkerhet - SMS-påminnelser - användning, Hälso- och sjukvård Region Gävleborg.

2.9.2. Aktivering av SMS-påminnelse

I Enhetsregistret aktiveras enheten för SMS-påminnelse samt vilka vårdtjänster som ska genera en påminnelse. Efter att patienten informerats och samtyckt till att få påminnelse via SMS-påminnelse måste funktionen aktiveras. Detta görs i *Patientkortet* i bockrutan för aktivering av SMS under *Reminders* fliken. Patienten får bara aktivera SMS-påminnelse för eget mobilnummer.

- Kontrollera att telefonnummer stämmer.
- Bocka i rutan *Aktivera SMS-avisering* - Välj det/de mobilnummer som patienten önskar att SMS ska gå till, antingen det/de nummer som finns i *Patientkortet* eller ett annat nummer som patienten önskar. Det finns möjlighet att skriva kommentarer. Dessa är synliga för samtliga som har tillgång till patientjournalen, men skickas inte ut till patienten.

Mobilnumret ska ändras i fliken Allmänt i *Patientkortet* och inte direkt i Reminders. När ändringen görs i fliken Allmänt uppdateras telefonnumret automatiskt i Reminders. Utförda aktiviteter i fliken Reminders är spårbara.

Efter ändring i Patientkortet måste det uppdateras innan bokning görs. Uppdateras det efter att bokning är gjord kommer ingen påminnelse att skickas ut.

Personer med skyddad identitet ska inte få SMS-postpåminnelse. Inga telefonnummer får skrivas in i Patientkortet och inte heller i Reminders.

2.9.3. Blockera enheter/ ta bort blockering

Patienten kan välja att inte få påminnelser ifrån vissa enheter. Blockering av enheter eller att ta bort blockeringar görs i fönstret Blockerade enheter.

2.9.4. Minderåriga 13-18 år

När patienten fyller 13 år raderas alla telefonnummer via PU-tjänsten. Telefonnummer behöver då läggas till på nytt. Ingen förändring sker när patienten fyller 18 år, men samtycke för påminnelse till närstående behöver ses över på nytt eftersom det inte justeras automatiskt.

2.9.5. Påminnelse till närstående

Under fälten *Annat telefonnummer* kan närståendes telefonnummer läggas in. Minderåriga mellan 13 och 18 år bestämmer själva om SMS-påminnelse ska skickas till vårdnadshavare. En

bedömning bör göras från fall till fall huruvida SMS även ska skickas till närstående. Gällande barn och ungdomar ska aldrig vårdnadshavares/företrädares telefonnummer anges på raden för *Patientens telefonnummer*, dessa ska anges på raden *Annat telefonnummer*.

2.9.6. Påminnelse endast till patient

De enheter där SMS-påminnelse endast ska skickas till patienten, även om det finns flera telefonnummer angivna i *Reminders*, väljs specifik enhet i fönstret Enheter, *påminnelse endast till patient*.

2.9.7. Reminders administration

I vyn Reminders administration presenteras en översikt över klinikens SMS i olika status. Detta är en läsvy som går att filtrera i.

- Levererat – SMS som är skickade korrekt.
- Misslyckat – SMS som inte kunde skickas korrekt, t ex inget korrekt telefonnummer.
- Pågående – SMS som väntar på att skickas, väntar in tiden för att påminnelse ska skickas.
- Återförsök – SMS som inte skickades men där Cosmic gör ett nytt försök, t ex Cosmic ligger nere.
- Ej skickat – SMS som skulle ha skickats men som ej skickades, t ex patienten avliden.
- Avbruten – SMS som blivit avbrutna och inte skickats.
- Förfallen – SMS som inte är skickat och besökstiden är passerad.

2.10. Webbtidböcker

Alla öppenvårdsmottagningar som också finns med som enhet i Clinic24 bör lägga upp tidböcker med webbtider. Det gäller både för att patienten ska kunna boka in tid själv från triage eller bokningsbiljett men också för att patienten ska kunna omboka sina bokade tider själv.

De allra flesta av de vårdtjänster som är kopplade till enheten (utom de generella vårdtjänsterna som t.ex. telefon, administration samt vårdtjänster för MDK och gruppbokningar) visas upp för patienten i Min vård Gävleborg och för vårdpersonalen i Clinic24.

Matris över vilka vårdtjänster som är kopplade till kompetensrollerna hittar du här.

2.10.1.1. Skapa tidbok med webbtider

För att tider ska bli bokningsbara från Min vård Gävleborg behöver vårdtjänster för webbtidbok läggas upp i tidböckerna. Vårdtjänster för Min vård Gävleborg behöver läggas till för att patienten ska kunna boka in tid från bokningsbiljett (antingen från triage, manuellt skapad bokningsbiljett eller bokningsbiljett skapad från bokningsunderlag i Cosmic). Men

också andra vårdtjänster som är konfigurerade för webbtidbok behöver läggas upp som bokningsbara för att patienterna ska kunna omboka sina tider direkt i Min vård Gävleborg.

HSL har fattat beslut om att det ska finnas minst en bokningsbar tid från webbtidbok per dag för läkare och sjuksköterska på alla offentliga hälsocentraler och specialistvården öppenvårdsmottagningar samt för fysioterapeut inom primärvård. För övriga yrkesgrupper bör samma princip övervägas för att underlätta administration av bokning och ombokning via Min vård Gävleborg. Länk till HSL-beslut.

Rekommenderas att använda schemamarkerare för MVG vid schemaläggningen. Finns en schemamarkerare för digitala besök, en för fysiska besök och en för både digitala och fysiska besök.

Namn på Schemamarkering	Färg
MVG distans	
MVG distans + fysiskt	
MVG fysiskt	

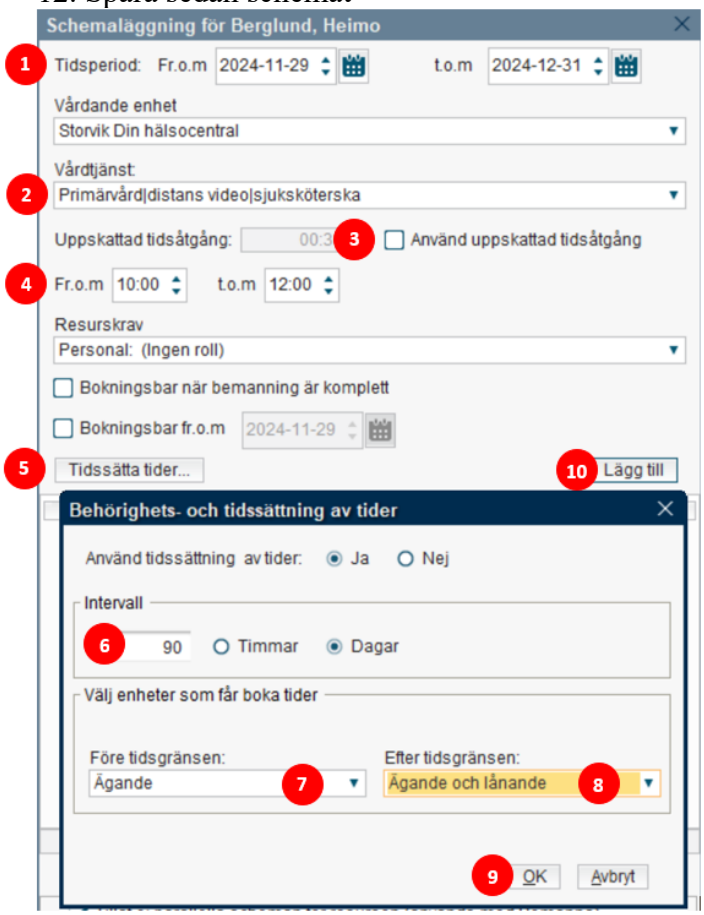
Till schemamarkeraren kan flera vårdtjänster läggas till vilket möjliggör att samma tid är bokningsbar för olika roller inom Min vård Gävleborg. T.ex. har sjuksköterska inom primärvård följande vårdtjänster till digitala besök inom Min vård Gävleborg, dessa kan läggas i samma schemamarkerare:

Andningssystem|distans video|sjuksköterska|spirometri
Levnadsvanor|distans video|sjuksköterska|hälsosamtal
Levnadsvanor|distans video|sjuksköterska|tobaksavvänjare
Omläggning|distans video|sjuksköterska
Primärvård|distans video|sjuksköterska
Primärvård|distans video|sjuksköterska|astma/KOL
Primärvård|distans video|sjuksköterska|bvc
Primärvård|distans video|sjuksköterska|diabetes
Primärvård|distans video|sjuksköterska|distrikt
Primärvård|distans video|sjuksköterska|hjärtsvikt
Primärvård|distans video|sjuksköterska|hypertoni
Primärvård|distans video|sjuksköterska|inkontinens
Primärvård|distans video|sjuksköterska|osteoporos
Psykisk hälsa|distans video|sjuksköterska|pst

För att tiden ska publiceras till webbtidbok anges *tidssättningsregler* för tiderna. Det är säkert olika hur långt fram i tid enheten har lagt upp schema i sina tidböcker men i och med att det från triage finns en prioritet att besök behövs inom 90 dagar så ska detta värde sättas i fältet *Intervall* i fönstret *Behörighets- och tidssättning av tider* som öppnas från knappen *Tidssätta tider…*

1. Ange datumperiod som schemat ska gälla för
2. Välj vårdtjänst eller schemamarkerare för webbtidbok
3. Bocka ur rutan för *Använd uppskattad tidsåtgång*
4. Ange mellan vilka tider vårdtjänsten eller schemamarkeraren ska läggas till för
5. Klicka på knapp *Tidssätta tider…*
6. Ange intervall 90 dagar (oavsett om er enhet har schema lagt för så lång tid eller inte)

7. **Före tidsgränsen**: välj *Ägande*
8. **Efter tidsgränsen**: välj *Ägande och lånande*
9. Klicka på knapp *OK*
10. Klicka på knapp *Lägg till*
11. Upprepa stegen ovan för att lägga till de vårdtjänster eller schemamarkerare som ska läggas till i schemat
12. Spara sedan schemat



Bilden är från schemaläggning från tidboken men samma princip gäller för schema som skapas från *Schemamallar*.

Med inställningen ovan kan både den egna enheten boka in tid via tidbokan och patienten boka in tid via webbtidbok från idag och 90 dagar framåt.

Om inte tiden ska vara bokningsbar från webbtidboken så hoppar du över steg 5-9, då är det endast den egna enheten som kan boka tiden.

2.10.1.2. Bokning från Cosmic

Bokningar som skapas i Cosmic på vårdtjänst som är konfigurerad för webbtidbok förs automatiskt över till Clinic24/Min vård Gävleborg. Det tar några minuter för bokningen att gå över. Har du valt en vårdtjänst för digitalt besök så kommer digitalt besök generas i Clinic24/Min vård Gävleborg. Övriga vårdtjänster visas som fysiska besök. Observera att det endast är bokningar på enheter i Cosmic som också finns i Clinic24 som förs över till Clinic24/Min vård Gävleborg.

Om en bokning inte ska föras över till Clinic24/Min vård Gävleborg så ska vårdtjänsten ”Dold kontakt” användas.

Bokad tid som ombokas i Cosmic uppdateras efter några minuter i Clinic24/Min vård Gävleborg. Bokad tid som avbokas i Cosmic uppdateras efter några minuter i Clinic24/Min vård Gävleborg.

2.10.1.3. Bokning från Min vård Gävleborg

Det är specifika vårdtjänster som är kopplade till kompetensrollerna inom Min vård Gävleborg och det är endast mot dessa vårdtjänster som patienten kan boka in besök från triage eller bokningsbiljett i Min vård Gävleborg till Cosmic.

Matris över vilka vårdtjänster som är kopplade till kompetensrollerna hittar du här.

2.10.1.4. Bokningsbiljett som skapas från bokningsunderlag i Cosmic

Funktion som troligen inte är på plats vid driftsättning av Cosmic men kommer att komma inom kort.

När ett bokningsunderlag skapas med vårdtjänst för Min vård Gävleborg och endast bevakningsintervall anges och ingen tidbokning sker kommer bokningsunderlaget skickas från Cosmic till Min vård Gävleborg. I Min vård Gävleborg skapas en bokningsbiljett upp av den information som kommer från bokningsunderlaget i Cosmic. Patienten använder bokningsbiljetten på samma sätt som de manuellt skapade bokningsbiljetterna eller bokningsbiljetter som skapats från triage.

Skapas bokningsunderlag med bevakningsintervall längre fram än 30 dagar kommer bokningsunderlaget skickas ut från Cosmic 30 dagar innan bevakningsdatumet.

När patient använder bokningsbiljetten och bokar in en tid uppdateras bokningsunderlaget i Cosmic med tidbokningen.

2.10.1.5. Ombokning av tid via webbtidbok

Funktion som troligen är på plats vid driftsättning av Cosmic.

Alla vårdtjänster som är konfigurerade för webbtidbok presenteras för patienten i Min vård Gävleborg. Bokade tider kan ombokas fram till 24 timmar innan det bokade besöket. När patienten ombokar tiden i Min vård Gävleborg uppdateras bokningen automatiskt i Cosmic. Patienten kan omboka till en tid som ligger 7 dagar före bokat datum och 14 dagar efter bokat datum.

De enda vårdtjänsterna som är konfigurerade för webbtidbok och som inte är ombokningsbara är vårdtjänsterna för Min vård Gävleborg kopplad till Strålbehandlingsmottagning Gävle.

2.10.1.6. Avbokning av tid via webbtidbok

Funktion som troligen är på plats vid driftsättning av Cosmic.

Alla vårdtjänster som är konfigurerade för webbtidbok presenteras för patienten i Min vård Gävleborg. Bokade tider kan avbokas fram till 24 timmar innan det bokade besöket. När patienten avbokar tiden i Min vård Gävleborg uppdateras bokningen automatiskt i Cosmic och tas bort från tidboken.

De enda vårdtjänsterna som är konfigurerade för webbtidbok och som inte är avbokningsbara är vårdtjänsterna för Min vård Gävleborg kopplad till Strålbehandlingsmottagning Gävle.

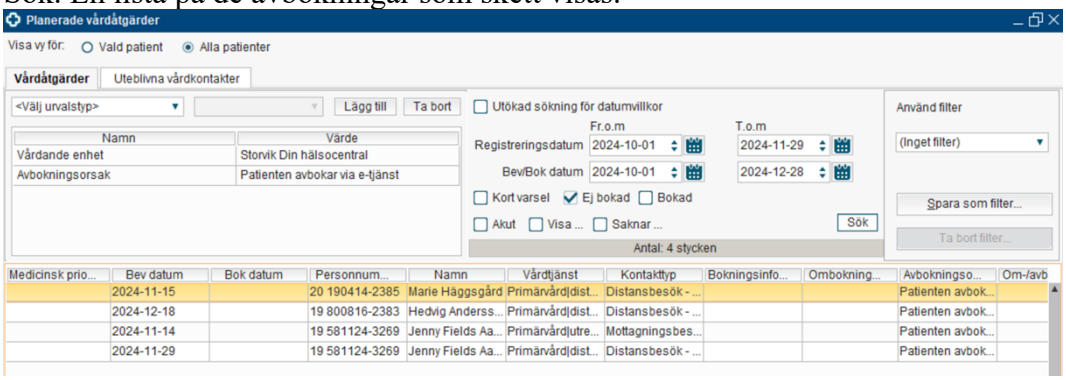
För avbokade tider läggs bokningsunderlaget åter till väntelistan (*Planerade vårdåtgärder*) automatiskt.

2.10.1.7. Kontrollera av- och ombokningar via webbtidbok

Kontroll av vilka tider som av- eller ombokats via Min vård Gävleborg görs via *Planerade vårdåtgärder*.

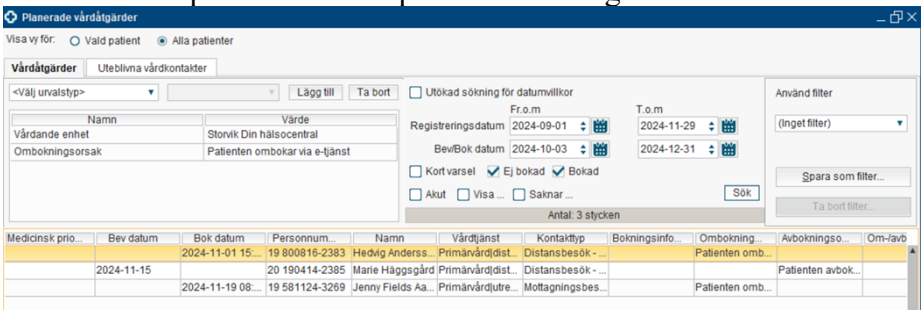
<u>Kontrollera avbokningar</u>

Lägg till Avbokningsorsak *Patienten avbokar via e-tjänst*. Ange den registreringsperiod och/eller bevaknings-/bokningsdatumsperiod du önskar se resultat för och klicka på Sök. En lista på de avbokningar som skett visas.



<u>Kontrollera ombokningar</u>

Lägg till Ombokningsorsak *Patienten ombokar via e-tjänst*. Ange den registreringsperiod och/eller bevaknings-/bokningsdatumsperiod du önskar se resultat för och klicka på Sök. En lista på de ombokningar som skett visas.



2.11. Registrering av besök

2.11.1. Bokat besök

I vyn *Besökslistan* visas enhetens och/eller en enskild vårdgivares besök i olika status. Genom urval är det möjligt att begränsa det som visas i listan. Det går att ange legitimationssätt i besökslistan vid behov, t.ex. om patienten inte har registrerat sig i kassan före besöket.

Status på bokningen ändras från bokad till anlänt automatiskt när besöket blir registrerat i kassan, men kan också ändras manuellt i besökslistan.

Det finns 6 status på ett besök i denna vy;

- Bokad
- Anlänt
- Pågående
- Utförd
- Utebliven
- Makulerad

2.11.2. Obokat besök

Skriv in personnummer och sök fram patienten. Fyll i de uppgifter som krävs för att registrera kontakten till höger i vyn Vårdkontakt och efterregistrering, vissa av fälten är obligatoriska.

2.11.2.1. Obokat besök i Min vård Gävleborg – dropin-besök Clinic24

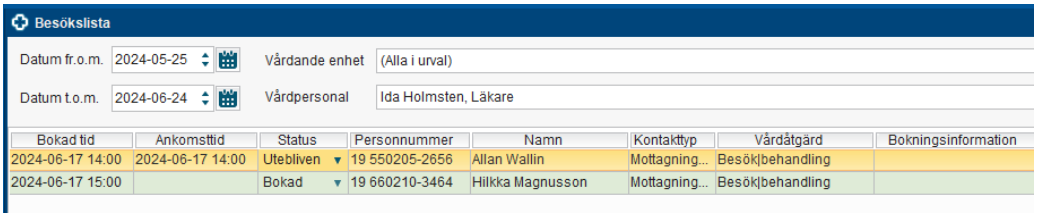
Följ rutin Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

2.11.3. Gruppbesök

Gruppen eller enskild gruppmedlem kan kontaktregistreras i Vårdkontakt och efterregistrering och från Besökslistan. Det går att registrera enskild individ som utebliven. Betalregistrering måste ske på individnivå

2.11.4. Uteblivet besök

Registrering av uteblivet besök kan göras via vyn *Besökslista* genom att ändra Status



Vyn Besökslista

Varje verksamhet ansvarar för att utforma lokala rutiner för att säkerställa adekvat hantering av uteblivna besök då dessa inte automatiskt hamnar åter på väntelista. Se

även Kassahantering och registrering av vårdkontakt i Cosmic - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg.

2.12. Anslutningsöversikten

Anslutningsöversikten används för att skapa en förteckning för specifika patientgrupper, t.ex. patienter som har hemsjukvård/SÄBO eller patienter som lånat hem hjälpmedel. Funktionen är framförallt utformad för att samla patienter som tillhör en enhet men som inte är inskrivna eller står på någon väntelista. Den kan med fördel användas för att ersätta listor på patienter som tidigare förts på papper eller i fiktiva väntelistor.

Anslutningsöversikten bygger på manuell hantering av de patienter som läggs upp och är inte en väntelista. En patient som är upplagd i anslutningsöversikten men som också ska ha ett besök till enheten behöver ha ett bokningsunderlag för detta. Varje enhet som använder *Anslutningsöversikten* ansvarar för arbetssätt som säkerställer att denna hålls uppdaterad.

Varje anslutning har en *vårdform* och en *klassificering,* dessa används för att specificera vilken patientgrupp listan innehåller och gör det möjligt att filtrera fram den specifika patientgruppen. Exempel på vårdformer som kan användas i *Anslutningsöversikten* är barnhälsovård, graviditet och öppenvård. När en patient lagts upp och tilldelats en vårdform speglas detta i patientlisten. För de klassificeringar som finns att tillgå, se bilaga 4. Utöver vårdform och klassificering kan även *Team* och *Medicinskt ansvarig vårdpersonal* användas för att enklare filtrera fram specifik patientgrupp.

Grupper av patienter som ska kallas tillsammans, t.ex. för gruppbehandling, ska inte listas i anslutningsöversikten. Dessa grupper bör istället hanteras via *Gruppadministration*, se Gruppadministration - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg,

I de fall där patient med aktiv anslutning skrivs in på ett vårdtillfälle inom slutenvård kommer ett automatiskt uppehåll skapas i anslutningen, vilket indikerar att patienten är inlagd i slutenvård. När patienten skrivs ut kommer anslutningsuppehållet tas bort automatiskt. En anslutning kan också vid behov pausas manuellt.

För mer information se Anslutningsöversikt – Introduktion och Användarmanual

2.12.1. Inom psykiatrisk vård

Inom psykiatrisk vård används Anslutningsöversikten enbart till administration som rör LPT/ÖPT och LRV/ÖRV, för mer information se Aktivitetshanterare - Instruktion - Vuxenpsykiatri samt Barn- och ungdomspsykiatri

2.12.2. Inom hemsjukvård/SÄBO

Patienter som har hemsjukvård eller är boende på SÄBO ska även registreras av primärvården i Anslutningsöversikten.

När vetskap om att en person flyttat in på särskilt boende skall personen registreras i anslutningsöversikten, klassificering Särskilt boende, enligt lokal rutin.

När person skrivs in i hemsjukvården registreras detta i anslutningsöversikten, öppenvård, klassificering SSIH, tills Hemsjukvård finns att välja, av ansvarig sjuksköterska på Hälsocentralen.

2.13. Gruppadministration

Cosmic har en särskild modul för hantering av gruppinsatser. Denna modul underlättar det administrativa arbetet som rör grupper och möjliggör för hantering av gruppen som helhet istället för att hantera varje enskild patient individuellt. Det är t.ex. möjligt att genom gruppmodulen boka samtliga gruppmedlemmar samtidigt eller skriva journalanteckning på samtliga gruppmedlemmar.

För mer information om gruppadministration, se Gruppadministration - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg, Skapa bokningsunderlag för patientgrupp (cambio.se)

3. Kommunikation och implementering

Detta är ett regionsövergripande styrdokument som inte får brytas ned på lokal nivå. Vid behov av tillägg eller förändringar samt avsteg från rutinen behöver kontakt tas med dokumentansvarig/dokumentägare.

Kvalitetssamordnare utses till extrauppföljare och ansvarar för att rutinen sprids inom berörda verksamhetsområden. Kvalitetssamordnare informerar Verksamhetschef och Vårdenhetschef om rutinen och dessa ansvarar för att rutinen blir känd, implementerad och tillämpas.

4. Medverkande och granskare

Rutinen är framtagen i samband med införandet av Cosmic. Granskning och publicering i samband med införande har skett inom FVIS – verksamhetsinförande.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats
Konsultationer och remisshantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina ID: 09-859797
Informationssäkerhet - SMS-påminnelser - användning, Hälso- och sjukvård Region Gävleborg.	Platina ID: 11-138640
Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina ID: 09-663403
Matris vårdtjänster i Cosmic kopplade till roller inom Min vård Gävleborg - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina ID: 09-859874

Dokumentnamn	Plats
Kassahantering och registrering av vårdkontakt i Cosmic - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg.	Platina ID: 09-859724
Gruppadministration - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg,	Platina ID: 09-861354
Cambio - Connection Overview (Anslutningsöversikt) – Introduktion och Användarmanual	Cambios kunskapsbank
Aktivitetshanterare - Instruktion - Vuxenpsykiatri samt Barn- och ungdomspsykiatri	Platina ID: 09-861498

6. Bilagor

6.1. Bilaga 1.

Standardiserade begrepp för position 2

- *Behandling:* Åtgärd av hälsoproblem t ex elkonvertering, läkemedelstillförsel, fysioterapi.
- *Distans chatt:* Används vid duplicering av vårdtjänster för att på 1177 visualisera distansbesök via chatt.
- *Distans telefon:* Används vid duplicering av vårdtjänster för att på 1177 visualisera distansbesök via telefon.
- *Distans video:* Används vid duplicering av vårdtjänster för att på 1177 visualisera distansbesök via video.
- *Information:* Information om sjukdom, åtgärd, behandling, operation.
- *Kontroll:* Används för provtagning, screening och hälsobesök t ex BHV- eller MHV-besök.
- *Operation:* Åtgärd i form av dagkirurgi.
- *Prevention:* Handlar om att aktivt förhindra att sjukdom uppstår hos en frisk individ eller undvika att ett sjukdomstillstånd förvärras. T ex hälsosamtal om kosthållning för att förebygga hjärt/kärl-sjukdomar, sluta röka – samtal.
- *Uppföljning:* Används för återbesök under/efter utredning/behandling eller kirurgi och årskontroller av kronisk sjukdom enligt riktlinjer samt receptförnyelse.
- *Utredning*: Utredning av sjukdomstillstånd.
- *Vårdtillfälle* - Vårdkontakt i slutenvård som avgränsas av in- och utskrivning inom ett medicinskt verksamhetsområde. I detta sammanhang menas inneliggande patient.
- *Dagsjukvård* - Omfattar dagkirurgi, dagmedicin och övrig dagsjukvård och innebär mer omfattande och/eller resurskrävande insatser än vad ett besök normalt kräver.

6.2. Bilaga 2

- *Mottagningsbesök* – Öppenvårdsbesök på vårdenhet där en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal. För att registreras som besök krävs att det varit ett personligt möte mellan hälso- och sjukvårdspersonal och patient.

- *Akutbesök* – Öppenvårdsbesök där patientens tillstånd kräver omedelbar bedömning.

- *Distansbesök - video* – Besök där patient möter hälso- och sjukvårdspersonal digitalt via video. Distanskontakt via video är kvalificerad hälso- och sjukvård och ersätter ett fysiskt besök.

- *Distansbesök - telefon* – Besök där patient möter hälso- och sjukvårdspersonal via telefon. Distanskontakt via telefon är kvalificerad hälso- och sjukvård och ersätter ett fysiskt besök.

- *Distansbesök - skriftlig* – Besök som ersätts med skriftlig kommunikation med patient, t ex chatt. Distansbesök skriftlig är kvalificerad hälso- och sjukvård och ersätter ett fysiskt besök.

- *Kontakt - telefon* – Kontakt med patienten via telefon som inte motsvarar ett besök. Telefonkontakt ersätter inte ett besök och är inte kvalificerad hälso- och sjukvård. Kontakten är avgiftsfri.

- *Kontakt – video* – Kontakt med patient via video som inte motsvarar ett besök. Videokontakten ersätter inte ett besök och är inte kvalificerad hälso- och sjukvård. Kontakten är avgiftsfri.

- *Kontakt – skriftlig* – Skriftlig kommunikation med patient t ex chatt, brev eller liknande. Den ersätter inte ett besök och är inte kvalificerad hälso- och sjukvård. Kontakten är avgiftsfri.

- *Hembesök – ordinärt boende* – Enskilt öppenvårdsbesök i patientens bostad eller motsvarande vid vilket en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal.

- *Hembesök – särskilt boende* – Enskilt öppenvårdsbesök på särskilt boende vid vilket en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal.

- *Hembesök – bostad med särskild service* – Enskilt öppenvårdsbesök hos patient i bostad med särskild service vid vilket en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal.

- *Öppenvårdsbesök – Annan plats* – Vårdkontakt inom öppen vård som innebär personligt möte mellan patient och hälso- och sjukvårdspersonal på annan plats än i patientens boende eller på mottagning.

- *Hemsjukvårdsbesök* – Enskilt hemsjukvårdsbesök i specialiserad hemsjukvård vid vilket en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tid.

- *Administrativ åtgärd* – Åtgärd gällande en patient utan att patienten deltar. Exempel på administrativ åtgärd är läkemedelsordination, multidisciplinära konferenser, intygsskrivande, journalkopior samt myndighetskontakt om patienten.

- *Vårdtillfälle* – Avser vård som bedrivs vid en vårdenhet där patient är inskriven. Vårdtillfället avgränsas av in- och utskrivning inom samma medicinskt ansvarig enhet.

- *Dagsjukvård* – Öppenvård som innebär mer omfattande och/eller resurskrävande insatser än vad ett besök normalt kräver. Dagsjukvård omfattar dagkirurgi, dagmedicin och övrig dagsjukvård.

- *Ambulans* – Visas endast på akuten och de kliniker som har direktinläggningar på sina avdelningar och väljs automatiskt när en vårdkontakt skapas via integration från ambulanssystemet.

- *Kontakt – Stöd och behandling* – Kontakttypen kan användas för bokning av patient eller efterregistrering av patientkontakt via nationella invånartjänsten Stöd och behandling

- *Egenbehandling på plats* – Kontakt där patient t ex utför rehab-träning, bassängträning, solar m.m. i regionens lokaler. Besöket bokas in av vårdpersonal men vårdpersonal deltar inte under besöket.

- *Varuförsäljning* – Används vid försäljning av t ex journalkopior och intyg som ska registreras på patienten och som ska betalas för (om försäljningen inte sker i samband med ett besök, då används befintlig kontakt).

- *Konsultation* – Ska användas vid konsultation för dokumentation. Patienten är inte närvarande och bokas inte in. Kontakttypen genererar ingen betalregistrering.

- *Besök under vårdtillfälle* – Behandling/utredning under ett vårdtillfälle då besöket ska bokas in utan att generera en betalregistrering eller SMS/mail-påminnelse. Visas inte på 1177.

- *Förberedande åtgärd* – Besök inför exempelvis operation, t ex provtagning, EKG, anestesibedömning. Kontakttypen genererar ingen betalregistrering. Visas på 1177.

6.3. Bilaga 3

Administration	CCCCCC
Akut besök	FF3333
Annan plats/placering	FF99CC
Dagsjukvård	CEFFCE
Distanskontakt via video	CCCCFF
Gruppbesök	99FFFF
Handledning	00B214
Hembesök	AFE48B
Interna möten APT etc	00B214
MDK (multidiciplinär konferens)	E358E3
Mottagningsbesök läkare	648AFA
Mottagningsbesök sjuksköterska	648AFA
Mottagningsbesök	648AFA
Mottagningsbesök med specifika behov	99CCFF
Operation	F5AA5F
Teambesök	FFCC99
Telefon	FFFF33
Telefon läkare	FFFF33
Telefon sjuksköterska	FFFF33
Telefonrådgivning	FFFFCC
Utbildning	00B314
Konsultation	808000
Valfritt	Färgen kan användas till valfria schemamarkerare oavsett aktivitet.
Valfritt	Färgen kan användas till valfria schemamarkerare oavsett aktivitet.
Valfritt	Färgen kan användas till valfria schemamarkerare oavsett aktivitet.
Valfritt	Färgen kan användas till valfria schemamarkerare oavsett aktivitet.
Valfritt	Färgen kan användas till valfria schemamarkerare oavsett aktivitet.

6.4. Bilaga 4

Administration
Allergi
Ascitestappning
Autism med IF med adhd/beteendestörning
Autism med IF (intellektuell funktionsnedsättning)
Autism utan IF med adhd/ beteendestörning
Autism med IF (intellektuell funktionsnedsättning)
Autism utan IF (intellektuell funktionsnedsättning)
Behandlingsrond
Botox
Bromsmedicin MS (Multipel skleros)
Diabetes
Diabetes Hög prio
Diagnos
Epilepsi 24 tim EEG
Flerfunktionsnedsättning
Förvärvad skada i CNS (Centrala nervsystemet)
Glaukom
Glaukom Hög prio
Hem-HD (hemodialys)
Hemodialys
Hepatit B
Hepatit C
HIV (Humant immunbristvirus)
Hörselnedsättning
Immmunbrist
Immunosupprimerande behandling
Injektionspenna
Insulinpump
Körkortsintyg
Läkemedelsbehandling
Läkemedelskontroll

Lindrig IF (intellektuell funktionsnedsättning)
LTB (Latent tuberkulos)
Makula
Makula Hög prio
Medelsvår till mycket svår IF (intellektuell funktionsnedsättning)
Medicinteknisk utrustning
Mobila team
MRSA (Meticillinresistent Staphylococcus aureus)
Multidisciplinär konferens
Nervsystemets sjukdomar
Neurologisk
Neuromuskeldiagnosrond
Nevuskontroll
Nutrition
Ovanliga diagnoser
Övrig ögonsjukdom
Pågående behandlingsserier
Palliativ vård
Parkinsonspump
Patologrond
Peritonealdialys
Planerade pumpinsättningar
Planeras för behandling
Protesinfektion
Provtagning
Receptförnyelse
Rökavvänjning
Rörelsehinder med IF (intellektuell funktionsnedsättning)
Rörelsehinder utan IF och NP-diagnos
Rörelsehinder utan IF (intellektuell funktionsnedsättning)
Rörelsestörning
Sällsynta diagnoser, andra
Särskilt boende
SSIH (specialiserad sjukvård i hemmet))
Syrgas

TBC (Tuberkulos)
Tillfälliga patienter från annan ort
Tinnitus
Trakealkanyl
Under utredning
Urostomi
Utlånade hjälpmedel
Utvecklingsavvikelser innan fastställd diagnos
Ventilator
Yrsel
ASIH (Avancerad sjukvård i hemmet)