

**Min vård Gävleborg, Överlämna administrativa ärenden i  
Clinic24, Hälso- och sjukvård Region Gävleborg**

# Överlämna administrativa ärenden i Clinic24



Lathund för att:

- Överlämna ärenden till annan mottagning via konsultation
- Ta emot ärenden från annan mottagning via konsultation
- Överlämna ärenden till annan vårdgivare via konsultation
- Ta emot ärenden från annan vårdgivare via konsultation

Clinic24 - Min vård Gävleborg  
April 2024

## Överlämna ärenden till annan mottagning via konsultation

Om ett ärende har hamnat ”fel” kan du lämna över ärendet till en annan mottagning genom att använda konsultationsfunktionen i Clinic24.

1. Öppna ärendet i Clinic24 men ta *inte* emot ärendet.
2. Klicka på **Konsultera**.

The screenshot displays the Clinic24 interface for a patient named Toby Lundberg. At the top, the patient's name and ID are shown. A navigation bar includes options like 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', and 'Konsultera'. A red circle with the number '1' is placed over the patient's name. Another red circle with the number '2' is placed over the 'Konsultera' button. The main content area shows a consultation request for 'Förnya recept' (Renew prescription) with a priority of 8. The patient's medical history and a list of medications (Alvedon) are visible. The 'Handläggningråd' (Handling advice) section instructs the user to click 'Konsultera' to transfer the case to the responsible party. The 'Anteckningar' (Notes) section contains the patient's request and medical history details.

3. I **Relaterat besök** väljer du det ärende som du vill skicka med konsultationen. Ärendet du skapade konsultationen ifrån blir automatiskt förvald.
4. I fältet **Resurs** anger du vilken roll och specialitet som konsultationen ska skickas till.  
Notera! Överlämningar av administrativa ärenden ska alltid skickas till rollen Administratör. Konsultationer till specialiserade vården ska alltid skickas till GÄVLEBORG DROPIN-VERKSAMHET.
5. Ange **Prio** utifrån hur snabbt ärendet behöver omhändertas.  
Notera! Vanligtvis har konsultationen samma prio som det inkomna ärendet men ibland kan ärendet behöva hanteras snabbare. Vid prio 2-5 får mottagaren en sms-avisering.
6. Skriv tydligt i **Problemförklaring** vad du önskar av mottagaren. Se förslag nedan.

*Hej, det här ärendet har kommit fel och tillhör er enhet. Vänligen ta över ärendet och svara patienten*

*För att svara patienten:*

- 1. Tryck på Relaterade besök.*
- 2. Öppna besöket genom att trycka på länken som visas.*
- 3. Tryck på Gå till besök.*
- 4. Tryck på Ta emot eller Ta över besök.*
- 5. Ärendet ligger nu hos dig och du kan svara patienten.*

*Svara även på denna konsultation så att vi kan avsluta den hos oss.  
Tack!*

7. Klicka på **Skicka** för att skicka konsultationen

The screenshot shows a 'Skapa ny konsultation' form with the following fields and callouts:

- 3** points to the 'Relaterat besök' dropdown menu, which is set to 'Förnya recept, 2024-04-15'.
- 4** points to the 'Resurs' dropdown menu, which is set to 'GÄVLEBORG DROPIN-VERKSAMHET, Administratör, Kardi...'. Below this field is a blue information box: 'Vid brådskande konsultationsärendet utanför ordinarie kontorstid bör du kontakta mottagaren via telefon istället, om inte särskilda överenskommelser med mottagaren föreligger.'
- 5** points to the 'Prio' dropdown menu, which is set to '8'.
- 6** points to the 'Problemförklaring' text area, which contains the text: 'Hej, det här ärendet har hamnat fel och ska till er enhet. Kan ni ta ärendet och svara patienten?' followed by the instructions: 'För att svara patienten: 1. Tryck på Relaterade besök. 2. Öppna besöket genom att trycka på länken som visas.'



## Ta emot ärenden från annan mottagning via konsultation




Genom sökorsak på konsultationen kommer du att se om det är ett administrativt ärende som någon vill lämna över till dig.




1. Öppna konsultationen och läs meddelandet från avsändaren.
2. **Ta emot och Starta konsultation.** Svara avsändaren så att avsändaren kan avsluta konsultationen hos sig.
3. Klicka på **Relaterade besök**.
4. Öppna besöket genom att trycka på länken som visas.
5. Klicka på **Gå till besök**.


The screenshot shows a patient consultation interface. At the top, it identifies the patient as 'Testpatient P24-31' (35 years old, ID 19880517-2387). The interface includes tabs for 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', 'Biljetter', 'Formulär', 'Mätvärden', 'Alla besök', and 'Nytt'. A red circle with the number '1' points to the 'Aktuellt besök' tab. Below the chat area, a message from 'HSP8 Testperson8' asks for a consultation. A red circle with '2' points to the 'Ta emot ändå' button. To the right, a consultation card for 'Konsultation - Förnya recept - Gävle' is shown, with a red circle '3' pointing to the 'Relaterade besök' link. A red circle '4' points to the consultation entry in the 'Anteckningar' section. A red circle '5' points to the 'Gå till besök' link in the 'Relaterat besök' popup window, which displays details for the 'Förnya recept - Gävle' consultation, including dates and medication information.

6. För att ta över ärendet, tryck på **Ta emot ändå**. Ärendet blir då ditt och du kan ha dialog med patienten via chatten och sedan avsluta ärendet.

**Toby Lundberg**    
 37 år, 19870109-2390 

Aktuellt besök Patientinfo Biljetter Formulär Mätvärden Alla besök    Nytt

  Flytta 



**364 dagar kvar av uppföljningsperioden** Ändra 

15 april 2024

Du måste ta emot besöket innan du kan starta chatten

Detta besök tillhör en annan vårdenhet: **Valbo Din hälsocentral**

**6** Ta emot ändå


 FORMULÄR  FRASER


Prioritet 8 Ta över besök Konsultera

**ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), VALBO DIN HÄLSOCENTRAL**


**Förnya recept**

Triage resultat Besöksdetaljer Ingång: Region Gävleborg

Alvedon®, 500 mg Brustablett. 

**Handläggningsråd** 

Använd knappen "**konsultera**" för att lämna över ärendet till ansvarig förskrivare

Anteckningar Originaltext Originalsvar 

37-årig man önskar receptförnyelse.

**Läkemedel att förnya:**  
Alvedon, 500 mg Brustablett,

**Förfrågan om beroendeframkallande läkemedel:** Nej  
**Medicinering fungerar bra:** Ja  
**Biverkningar:** Nej

**Förskrivande mottagning:** Hälsocentral  
**\*Tidigare förskrivare:** Anna Andersson  
**Samtycke NLL:** Samtycker till att den/de som hanterar ärendet får kontrollera i den nationella läkemedelslistan

Se originalsvar för komplett intervju.  
\*: Svar skrivet av patienten med egna ord. Detta ingår inte i underlaget för triageringen.

## Överlämna ett ärende till annan vårdgivare via konsultation

Det är inte möjligt att överlämna ett pågående ärende till en annan vårdgivare. För att överlämna till en annan vårdgivare behöver ärendet avslutas hos den överlämnande vårdgivaren och startas på nytt hos den mottagande vårdgivaren.

En vårdgivare kan till exempel vara den offentligt finansierade hälso- och sjukvården eller en hälsocentral som drivs i privat regi.

1. Öppna ärendet i Clinic24. **Ta emot** ärendet. Skriv till patienten att er mottagning inte kan hantera ärendet men att du överlämnar ärendet till rätt mottagning. När patienten läst meddelandet kan du avsluta ärendet hos dig.
2. Kopiera relevant text från patientens ärende. Antingen genom att klicka på kopieringssymbolen eller genom att markera texten och sedan trycka ctrl + C.
3. Klicka på **Konsultera**.

The screenshot shows the Clinic24 interface for a patient named 'Testpatient P24-31'. The patient's information is displayed at the top, including their age (35) and ID (19880517-2387). The interface is divided into several sections: a top navigation bar with options like 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', and 'Biljetter'; a main content area with a chat window on the left and a right-hand panel. The chat window shows a message from the patient dated 21 mars 2024. The right-hand panel contains a 'Konsultera' button (highlighted with a red circle 3), a 'Ta över besök' button, and a 'Konsultera' button. Below these are buttons for 'Triage resultat', 'Besöksdetaljer', and 'Ingång: Region Gävleborg'. The main content area displays the text 'Förnya recept - Gävle' and 'Ipren®, 200 mg filmdragerad tablett. Önskad dosering: 1 vid behov.' The 'Originaltext' button is highlighted with a red circle 2. A red circle 1 highlights the chat icon in the top left corner.

4. Observera att den andra vårdgivaren inte kommer att kunna se **Relaterat besök**. Det är endast inom samma vårdgivare som det är möjligt att skicka med ett relaterat besök.
5. Ange vilken **Vårdgivare** du vill skicka konsultationen till.
6. Ange vilken **Resurs** som du vill skicka konsultationen till. Notera! Överlämningar av administrativa ärenden ska alltid skickas till rollen Administratör. Konsultationer till specialiserade vården ska alltid skickas till GÄVLEBORG DROPIN-VERKSAMHET.

7. Ange **Prio** utifrån hur snabbt ärendet behöver omhändertas.  
Notera! Vanligtvis har konsultationen samma prio som det inkomna ärendet men ibland kan ärendet behöva hanteras snabbare. Vid prio 2-5 får mottagaren en sms-avisering.
8. Klistra in texten (som du kopierade tidigare) från patientens ärende i **Problemförklaring** genom att trycka ctrl + V. Skriv tydligt vad du önskar av mottagaren. Se förslag nedan.

*Hej, det här ärendet har kommit fel och tillhör er enhet. Vänligen ta över ärendet och svara patienten. Här är information om ärendet:*

[Klistra in patientens anamnes]

*Svara även på denna konsultation så att vi kan avsluta den hos oss. Tack!*

9. Klicka på **Skicka** för att skicka konsultationen.

The screenshot shows a 'Skapa ny konsultation' form with the following fields and callouts:

- 4** points to the 'Besöksorsak' dropdown menu, which is set to 'Förnya recept - gävle'.
- 5** points to the 'Relaterat besök' dropdown menu, which is set to 'Förnya recept - gävle, 2024-03-21'.
- 6** points to the 'Värdgivare' dropdown menu, which is set to 'Capio'.
- 7** points to the 'Resurs' dropdown menu, which is set to 'Capio Hälsocentral Bomhus, Administratör, Primärvård, ...'.
- 8** points to the 'Problemförklaring' text area, which contains the text: 'Hej, det här ärendet har hamnat fel och ska till er enhet. Kan ni ta ärendet och svara patienten? Här är information om ärendet:'.

Below the dropdown menus, there is a blue information box with a 'i' icon: 'Vid brådskande konsultationsärende utanför ordinarie kontorstid bör du kontakta mottagaren via telefon istället, om inte särskilda överenskommelser med mottagaren föreligger.'

## Ta emot ärenden från annan vårdgivare via konsultation

Det är inte möjligt att överlämna ett pågående ärende till en annan vårdgivare. För att överlämna till en annan vårdgivare behöver ärendet avslutas hos den överlämnande vårdgivaren och startas på nytt hos den mottagande vårdgivaren.

En vårdgivare kan till exempel vara den offentligt finansierade hälso- och sjukvården eller en hälsocentral som drivs i privat regi.

1. Öppna konsultationen och läs meddelandet från avsändaren.
2. **Ta emot och Starta konsultation.** Svara avsändaren så att avsändaren kan avsluta konsultationen hos sig.

The image shows a screenshot of a healthcare consultation interface. On the left, a chat window is open, displaying a message from 'HSP8 Testperson8' dated 18 april 2024. The message asks for a consultation regarding a patient's ability to handle a case. A red circle with the number '1' is placed over the chat header. Below the chat, a red circle with the number '2' is placed over a button labeled 'Ta emot ändå' (Accept anyway). On the right, a patient profile for 'Testpatient P24-31' is shown, including their name, age, and ID number. A red arrow points to a message in the chat that says 'Hej! Vi hjälper patienten vidare, ni kan avsluta ärendet hos er. Tack!' (Hello! We will help the patient further, you can close the case with you. Thank you!).



3. Starta en ny asynkron chatt för att kunna kommunicera med patienten. Det gör du genom att söka efter patienten och sedan klicka på **Nytt**.

platform24

× Sök patient

Sök patient >

198009139265

Du kan också söka efter en patients epostadress eller telefonnummer. För att söka efter telefonnummer starta sökningen med landskod (text +46 för Sverige)

SL Sofia Lund  
19 800913-9265

Nytt

eller

Skapa patient

Om patienten ännu inte registrerat sig

+ Skapa patient

4. Klicka på **Asynkront** i rutan som visas.

Skapa nytt besök eller biljett

Vem gäller det?

Patient

Sofia Lund (19800913-9265)

Besök

Asynkront

Konsultation

Skapa konsultation Triage

Biljetter

Fysiskt besök Digitalt besök Digital drop-in 98

Digital drop-in 2 Digital drop-in 3

Digital drop-in 4 Digital drop-in 5

Fristående formulär

5. Ange lämplig **Sökorsak** för patientens ärende.

6. Klicka sedan på **Nästa** och därefter **Slutför** i rutan som då visas.

Skapa nytt besök

Patient  
Sofia Lund (19800913-9265)

Välj resurs  
Ortopedmottagning Hudiksvall, Sjuksköterska, ortopedi-allmän

Sökorsak \*  
Förnya recept

Asynkron fas (dagar)  
364

Tillbaka **Nästa**

7. När den asynkrona chatten är skapad kan du välja att **Gå till besök**.

Skapa nytt besök

Bokning slutförd!

Stäng Gå till besök

8. Skriv ditt meddelande till patienten i chatten.

Sofia Lund  
43 år, 19800913-9265

Aktuellt besök Patientinfo Biljetter Formulär Mätvärden Alla besök

365 dagar kvar av uppföljningsperioden

19 april 2024

Hej! Jag har tagit emot och godkänt din förfrågan om receptförnyelse. Receptet finns att hämta på närmsta apotek.

Prioritet 12 Konsultera

ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), ORTOPEDMOTTAGNING HUDIKSVALL  
Förnya recept  
Startade 2024-04-19 07:58

Besöksdetaljer Ingång: Region Gävleborg

Anteckningar Originaltext Originalsvar

Ny anteckning

HSP9ny Testperson9ny,  
Skapad: 2024-04-19 07:58:06

Besöksorsak  
Förnya recept

Patientens egenanarnnes  
Ange "Patientens egenanarnnes" här

Skriv ditt meddelande här...

9. Försäkra dig om att patienten har läst meddelandet innan du avslutar ärendet. Att patienten läst meddelandet ser du genom en ikon under pratbubblan eller genom att patienten har skrivit tillbaka i chatten.

9

