

Funktionsbeskrivning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Funktionsbeskrivning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg	Dokumentkategori: Instruktion	Omfattning: Hälso- och sjukvård Region Gävleborg
Dokumentägare: Enhetschef IT-vårdsystem	Dokumentansvarig: Systemförvaltare Clinic24	Beslutsinstans: Enhetschef IT-vårdsystem
Diarienummer: Ej tillämpligt		Datum för översyn: Se giltigt t.o.m.

Innehåll

1. Syfte	2
2. Innehåll	3
2.1. Beskrivning av tjänsten	3
2.2. Ansvar och roller	3
2.3. Regelverk	4
2.4. Beskrivning av tjänsterna	5
2.4.1. Förnya recept.....	5
2.4.2. Ombokning och avbokning	6
2.4.3. Preventivmedel	6
2.4.4. Förnya hjälpmedel	7
2.4.5. Förnya speciallivsmedel och tillbehör	7
2.4.6. Förnya intyg	8
2.4.7. Boka tid för provtagning på hälsocentral	11
2.5. Förslag på arbetsätt.....	11
2.5.1. Ärenden till primärvård.....	11
2.5.2. Ärenden till specialistvård	11
2.5.3. Ärenden till Folktandvården	12
2.5.4. Överlämna ärenden	12
3. Kommunikation och implementering	13
4. Medverkande och granskare	14
5. Referenser	14

1. Syfte

Syftet med de administrativa tjänsterna i Min vård Gävleborg är att ge patienter som är listade i Gävleborgs län en möjlighet att utföra ärenden hos vården digitalt, när de önskar på dygnet. Tillsammans med övriga tjänster i appen ska Min vård Gävleborg, för invånaren, vara en enkel och digital ingång till vården.

För vården är syftet med de administrativa tjänsterna att kunna ta emot ärenden från patienterna digitalt. Att ta emot ärenden digitalt istället för via telefon ger ökade möjligheter att arbeta effektivt med administrativa ärenden.

2. Innehåll

2.1. Beskrivning av tjänsten

De administrativa tjänsterna i Min vård Gävleborg erbjuder invånare möjlighet att utföra följande tjänster digitalt hos vården;

- Förnya recept
- Ombokning och avbokning
- Preventivmedel (förnya, börja eller sluta med preventivmedel)
- Förnya hjälpmedel
- Förnya speciallivsmedel och tillbehör
- Intyg
- Boka tid för provtagning på hälsocentral

De flesta administrativa tjänster bygger på frågeformulär som invånaren besvarar och skickar in via Min vård Gävleborg. Frågeformuläret inkommer sedan som ett asynkront ärende i Clinic24 för vårdpersonal att hantera.

2.2. Ansvar och roller

- Verksamhetsområde Digital vård är ansvarig för utveckling av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg.
- IT-vårdsystem är ansvarig för förvaltning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg.
- Varje hälsocentral/mottagning har ansvar att hantera ärenden som inkommer till Clinic24 från de administrativa tjänsterna. Det gäller asynkrona, digitala och fysiska ärenden.
- Varje hälsocentral/mottagning har ansvar att etablera ett arbetssätt gällande hantering av administrativa tjänster.

2.3. Regelverk

Alla ärenden som inkommer till Clinic24 från de administrativa tjänsterna fördelas på en förutbestämd roll. För ärenden till primärvården gäller listningsfunktionen, och ärendet inkommer till roll på listad enhet. Hanteringstider varierar beroende på tjänst. Se nedan förteckning samt [bilaga](#) för att se samtliga mottagningar och roller med utfall.

Formulär	Prio	Typ av ärende	Roll med utfall
Förnya recept	Prio 8***	Asynkront	Specialiserade vården: Administratör Administrativt Allmän
			Primärvård: Administratör Tandvård: Koordinator triage
Ombokning och avbokning	Prio 6*	Asynkront	Specialiserade vården: Administratör, fysioterapeut, dietist, arbetsterapeut, kurator, vårdvägvisare
			Primärvård: Administratör, dietist
Preventivmedel	Prio 8*** Prio 12****	Asynkront, egenvårdsråd	Barnmorske- och ungdomsmottagning: Barnmorska
			Specialiserade vården: (Hud/könssjukdomar, Gynekologi): Administratör Administrativt Allmän
Förnya hjälpmedel	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Sjuksköterska diabetes, Sjuksköterska distrikt, Sjuksköterska allmän
			Specialiserade vården: Sjuksköterska endokrinologi diabetes. Sjuksköterska kirurgi stomiterapi, sjuksköterska kirurgi urologi, sjuksköterska barn- och ungdomssjukvård, sjuksköterska barn- och ungdomshabilitering

Förnya speciallivsmedel och tillbehör	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Sjuksköterska distrikt Specialiserade vården: Dietist primärvård allmän, dietist paramedicin, dietist barn- och ungdomssjukvård, undersköterska barn- och ungdomssjukvård
Intyg	Se tabell i avsnittet om intyg längre ned i detta dokument	Asynkront	Se tabell i avsnittet om intyg längre ned i detta dokument
Boka tid för provtagning på HC	Prio 7**	Bokat fysiskt besök	Primärvård: Undersköterska lab

* Prio 6 ska hanteras inom 24 h

** Prio 7 ska hanteras inom 48 h i de fall patienten väljer ”Hjälp att hitta tid”. Patienten ser bokningsbara tider från 24 timmar till 30 dagar framåt i tiden.

*** Prio 8 ska hanteras inom 72 h

**** Prio 12 är egenvårdsråd

2.4. Beskrivning av tjänsterna

2.4.1. Förnya recept

Denna tjänst erbjuder invånaren en möjlighet att förnya recept på läkemedel. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg som sedan inkommer som ett asynkront ärende i Clinic24. I frågeformuläret väljer patienten själv hos vilken mottagning som denne önskar förnya recept (primärvård eller specialiserad vård + mottagning eller Folktandvården).

Detta gäller:

- Ärenden gällande förnya recept får prio 8, vilket är 72 timmar. Invånaren får dock information om att svar på förfrågan om receptförnyelse kan dröja tre arbetsdagar.
- Förfrågan om att förnya narkotikaklassade läkemedel kan ske via denna tjänst. En fråga ställs till invånaren om förfrågan gäller narkotikaklassade läkemedel. I Clinic24 syns i ärendet en flagga som indikerar att invånaren svarat ja eller vet ej på frågan om förfrågan gäller narkotikaklassade läkemedel.
- Invånaren kan ge sitt samtycke till att den personal som hanterar ärendet får kontrollera läkemedel i den nationella läkemedelslistan.
- Ärenden till primärvård inkommer automatiskt till invånarens listade hälsocentral.

- För ärenden till specialiserade vården väljer invånaren själv mottagning i en lista. Ärendet hamnar på rollen ”Administratör Administrativt Allmän” på den mottagning som invånaren valt. Ingen medarbetare har rollen ”Administratör Administrativt Allmän” tilldelad för inloggning, utan den kan endast filtreras fram från den asynkrona ärendefliken. Alla medarbetare på den specifika mottagningen ska kunna filtrera fram dessa ärenden.
- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.
- Vårdnadshavare kan använda tjänsten som ombud för barn mellan 0-12 år.

2.4.2. Ombokning och avbokning

Denna tjänst ger invånaren möjlighet att meddela vården att den behöver omboka eller avboka ett besök. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg som sedan inkommer som ett asynkront ärende i Clinic24.

Detta gäller:

- Ärenden gällande om- och avbokning ska hanteras inom 24 h (prio 6).
- Invånaren kan omboka eller avboka senast 24 timmar innan ett planerat besök. Det är tidpunkten när ärendet registrerats i Clinic24 som gäller.
- Ärenden till primärvård inkommer automatiskt till invånarens listade hälsocentral.
- För ärenden till specialiserade vården väljer invånaren själv mottagning i en lista. Specifik ort för mottagningen anges av invånaren. Utfallet hamnar på roll, och är inte ortsspecifik. Namnet på orten syns på startsidan som kontaktorsak. Ärendet inkommer i Gävleborg drop in i Clinic24.
- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.
- Vårdnadshavare kan använda tjänsten som ombud för barn mellan 0-12 år.

2.4.3. Preventivmedel

Denna tjänst ger invånaren möjlighet att förnya recept på preventivmedel samt en ingång till att börja, byta eller sluta med preventivmedel. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg som sedan inkommer som ett asynkront ärende i Clinic24. Invånaren kan även få egenvårdsråd.

Detta gäller:

- De flesta ärenden gällande preventivmedel är asynkrona och ska hanteras inom 72 h (prio 8). Dessa ärenden handlar oftast om preventivmedelsrådgivning och receptförnyelse. Vissa asynkrona ärenden är tänkta att fungera förberedande inför ett fysiskt besök. Vid till exempel byte av hormonspiral kan receptförnyelse behövas inför det fysiska besöket. En bokningsbiljett kan med fördel skickas till patienten för inbokning av fysiskt besök när receptförnyelsen är klar.
- Exempel på utfall med egenvårdsråd kan vara råd till patienten när denne vill sluta med preventivmedel, till exempel p-piller, för att bli gravid.

- För ärenden som gäller preventivmedel väljer invånaren själv mottagning i en lista.
 - Ärenden till barnmorskemottagning och ungdomsmottagning hamnar på rollen Barnmorska Allmän på den mottagning som invånaren valt.
 - Ärenden till hudmottagning eller gynekologisk mottagning hamnar på rollen Administratör Administrativt Allmän på den mottagning som invånaren valt. Ingen medarbetare har rollen Administratör Administrativt Allmän tilldelad för inloggning, utan den kan endast filtreras fram från den asynkrona ärendefliken. Alla medarbetare på den specifika mottagningen ska kunna filtrera fram dessa ärenden.
- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.

2.4.4. Förnya hjälpmedel

Denna tjänst ger invånaren möjlighet att förnya recept på hjälpmedel som den tidigare har blivit förskrivet. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg som sedan inkommer som ett asynkront ärende i Clinic24.

Detta gäller:

- Ärenden gällande förnya hjälpmedel får prio 8, vilket är 72 timmar. Invånaren får dock information om att svar på förfrågan om receptförnyelse kan dröja tre arbetsdagar.
- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.
- Vårdnadshavare kan använda tjänsten som ombud för barn mellan 0-12 år.
- För närvarande har invånare möjlighet att skicka in förfrågan om att förnya följande hjälpmedel:
 - Diabeteshjälpmedel
 - Inkontinenshjälpmedel
 - Stomihjälpmedel
- Vid förfrågan om förnyelse av andra typer av hjälpmedel än vad som listats ovan, hamnar ärendet hos sjuksköterska primärvård om förfrågan kommer från invånare som är 18 år eller äldre. För barn 0-17 år hamnar ärendet hos sjuksköterska, barn- och ungdomssjukvård. Arbete kommer att ske med att utöka formuläret till att innefatta fler typer av hjälpmedel som riktas direkt till förskrivande roll.

2.4.5. Förnya speciallivsmedel och tillbehör

Denna tjänst ger invånaren möjlighet att förnya recept på speciallivsmedel, samt tillbehör till speciallivsmedel, som den tidigare har blivit förskrivet. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg som sedan inkommer som ett asynkront ärende i Clinic24.

Detta gäller:

- Ärenden gällande förnya speciallivsmedel och tillbehör får prio 8, vilket är 72 timmar. Invånaren får dock information om att svar på förfrågan om receptförnyelse kan dröja tre arbetsdagar.
- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.
- Vårdnadshavare kan använda tjänsten som ombud för barn mellan 0-12 år.

2.4.6. Förnya intyg

Denna tjänst ger invånaren möjlighet att söka nya intyg samt förnya intyg eller medicinska underlag som den tidigare har blivit förskriven. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg som sedan inkommer som ett asynkront ärende i Clinic24. Frågeformulär finns för de vanligast förekommande intygen som hälso- och sjukvården utfärdar och styrs till de mottagningar som skriver flest intyg.

Detta gäller:

- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.
- Vårdnadshavare kan använda tjänsten som ombud för barn mellan 0-12 år.

Formulär	Prio	Typ av ärende	Roll med utfall
VAB-intyg	Prio 6*	Asynkront	Primärvård: Ärenden som gäller barn under 12 år går till sjuksköterska Ärenden som gäller barn 12-16 år går läkare
Nytt intyg parkeringstillstånd för rörelsehindrade	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Förlängning av parkeringstillstånd för rörelsehindrade	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Fysioterapeut Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör

			barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg färdtjänst	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Administratör Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg körkort	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Sjuksköterska Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg för inställd resa	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare
Intyg ospecificerat	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Sjuksköterska Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg för specialkost	<i>Blir aldrig ett ärende, här får patienten direkt information i Min vård Gävleborg hur intyg för specialkost hanteras.</i>		
Läkarutlåtande för sjuk- eller aktivitetsersättning	Prio 9****	Asynkront	Primärvård: Rehabkoordinator allmän Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri,

			administratör barn- och ungdomshabilitering, administratör öppenvårdpsykiatri, administratör ortopedi, administratör neurologi, administratör onkologi, administratör kirurgi, rehabkoordinator rehabiliteringsmedicin, rehabkoordinator reumatologi
Nytt sjukintyg	Prio 6*	Asynkront	Primärvård: Läkare allmän Rehabkoordinator allmän
Förlängning av sjukintyg	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare allmän Rehabkoordinator allmän Specialistvård: Läkare ortopedi allmän Läkare öppenvårdpsykiatri allmän Läkare rehabiliteringsmedicin allmän Läkare neurologi allmän Läkare reumatologi allmän Läkare onkologi Läkare kirurgi
Invaliditetsintyg	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare allmän Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Medicinskt utlåtande till Arbetsförmedlingen	<i>Blir aldrig ett ärende, här får patienten direkt information i Min vård Gävleborg hur dessa typer av utlåtande ska hanteras.</i>		

* Prio 6 ska hanteras inom 24 h

*** Prio 8 ska hanteras inom 72 h

**** Prio 9 ska hanteras inom en vecka

2.4.7. Boka tid för provtagning på hälsocentral

Denna tjänst ger invånaren möjlighet att boka tid för provtagning på hälsocentral. Tjänsten är integrerad med tidböckerna på berörda hälsocentraler, vilket innebär att invånaren bokar tid direkt hos hälsocentralen.

Detta gäller:

- Tjänsten är endast en tidbokningstjänst. Tidbokningen är *inte* sammankopplad med själva remissen för provtagning. Detta innebär att invånaren kan boka tid för provtagning även om den saknar remiss. För att invånaren ska få ta prover måste dock en remiss eller uppmaning från vården finnas.
- Kommunikation gällande provtagningsanvisningar måste ske genom andra kanaler, till exempel via meddelande i asynkron chatt i Min vård Gävleborg. Det går inte att förmedla patientspecifik information i själva tidbokningstjänsten.
- Om inga lediga tider finns kan invånaren välja ”Hjälp att hitta tid”. Dessa ärenden inkommer i Clinic24 som digital drop in prio 7 till den roll som utfallet har. I detta fall; primärvård, undersköterska, lab.
- Tidsintervallet för de lediga tider som visas upp är från 24 timmar framåt och sedan 30 dagar framåt.
- Ärenden gällande ”Hjälp att hitta tid” ska hanteras inom 48 h.
- Tjänsten är öppen för invånare som är listad på en hälsocentral i Gävleborgs län och som är 13 år eller äldre.
- Vårdnadshavare kan använda tjänsten som ombud för barn mellan 1-12 år.

2.5. Förslag på arbetssätt

2.5.1. Ärenden till primärvård

Då invånaren uppger att den har ett ärende till sin hälsocentral, går ärendet direkt till den hälsocentral där invånaren är listad. Tänk på att invånaren har tagit kontakt med vården via Min vård Gävleborg och förväntar sig svar eller kontakt i samma kanal.

Den person eller de personer som fått rollen att administrera ärenden arbetar med att administrera och/eller fördela ärenden till den person som berörs. Se [Överlämna ärenden](#).

2.5.2. Ärenden till specialistvård

Då invånaren uppger att den har ett ärende till annan mottagning än hälsocentral eller folktandvården presenteras en lista med mottagningar där invånaren får välja den enhet den vill nå.

Ärendena som gäller intyg, hjälpmedel, speciallivsmedel och ombokning/avbokning inkommer på verksamhetsområdesnivå, eftersom utfallen går till en roll, och inte till en enhet. Ett exempel: Invånaren vill förnya ett intyg från ortopedmottagningen, ärendet inkommer till rollen läkare ortopedi allmän. Listan över inkomna ärenden blir därmed länsgemensam för verksamhetsområdet. Invånaren har uppgett i sin förfrågan vilken ort den ortopedmottagning

denne tidigare fått intyget utfärdad ifrån. Namnet på orten syns på startsidan som kontaktorsak. Tänk på att invånaren har tagit kontakt med vården via Min vård Gävleborg och förväntar sig svar eller kontakt i samma kanal.

Förslag på arbetssätt:

1. Den person eller de personer som fått rollen att administrera ärenden arbetar länsövergripande i verksamhetsområdet med att administrera och/eller fördela ärenden till den enhet, roll eller person som berörs. Se [Överlämna ärenden](#).
2. De personer som fått rollen att administrera ärenden väljer endast de ärenden som är riktade till den egna enheten/orten och administrerar och/eller fördelar sedan ärendet till den som berörs. Se [Överlämna ärenden](#).

2.5.3. Ärenden till Folk tandvården

Invånare kan önska att förnya recept utskrivet av folk tandvården. Då får den en lista med tandvårds- och specialisttandvårdskliniker att välja bland. Ärendet kommer oavsett vad invånaren väljer i listan att hamna på rollen Vårdkoordinator tandvård triage. Alla ärenden kommer därför att hamna på enheten Folk tandvården online. I varje ärende går det att se vilken tandvårdsklinik patienten önskar förnya recept ifrån. Tänk på att invånaren har tagit kontakt med vården via Min vård Gävleborg och förväntar sig svar eller kontakt i samma kanal

Förslag på arbetssätt: Den person eller de personer som fått rollen vårdkoordinator för att administrera ärenden arbetar övergripande i verksamhetsområdet med att administrera och/eller fördela ärenden till den som berörs. Se [Överlämna ärenden](#).

2.5.4. Överlämna ärenden

Det är möjligt att lämna över ett ärende, till exempel till den som ska förskriva ett recept eller om ärendet har hamnat fel. För överlämningar till den specialiserade vården kan administrativa ärenden överlämnas direkt till berörd mottagning.

Överlämningar kan ske:

- inom enheten
- till annan enhet inom samma vårdgivare
- till enhet hos annan vårdgivare

Inom enheten eller till annan enhet inom samma vårdgivare

För att överlämna ett asynkront ärende är rekommendationen att använda konsultationsfunktionen eller ”flytta-knappen” i Clinic24.

Konsultation

1. Överlämnande medarbetare skapar en konsultation på ärendet och skickar till rätt roll på den egna eller mottagande enheten.

2. Mottagande medarbetare tar över ärendet och kommunicerar med patienten.
3. Mottagande medarbetare svarar på konsultationen så att den överlämnande medarbetaren kan avsluta ärendet hos sig.

Flytta-knappen

1. Överlämnande medarbetare kan använda knappen Flytta för att överlämna ett ärende. Observera att Flytta-funktionen endast fungerar innan ett ärende har tagits emot. Om ärendet redan har tagits emot behöver konsultationsfunktionen användas för att överlämna ett ärende.
2. Mottagande medarbetare tar över ärendet och kommunicerar med patienten. Överflyttade ärenden syns alltid på ärendefliken Asynkrona i Clinic24, därför behöver bevakning av administrativa ärenden alltid ske på ärendefliken Asynkrona och inte startsidan.

Till enhet hos annan vårdgivare

För överlämningar till enhet hos annan vårdgivare rekommenderas att använda konsultationsfunktionen i Clinic24.

1. Överlämnande enhet skapar en konsultation på ärendet och skickar till rätt roll och enhet (se mer information nedan). Det inte är tillåtet att överlämna ett pågående ärende till en annan vårdgivare. Av den anledningen följer inte ärendet/besöket med i konsultationen. Därför behöver den överlämnande enheten kopiera och klistra in all relevant information från ärendet i konsultationen.
2. Överlämnande enhet kommunicerar även till patienten att ärendet har skickats vidare och därmed stängs ärendet hos dem.
3. Mottagande enhet startar i sin tur en ny asynkron chatt för att kunna kommunicera med patienten.
4. Mottagande enhet svarar även på konsultationen så att den överlämnande enheten kan avsluta ärendet hos sig.

Roll och enhet att överlämna till

Överlämningar av administrativa ärenden ska alltid skickas till rollen Administratör. Asynkrona ärenden som överlämnas till specialiserade vården kan skickas direkt till berörd mottagning.

3. Kommunikation och implementering

- Dokumentet läggs på Samverkanswebben för Min vård Gävleborg
- Nyheter publiceras i nyhetsbrev för Min vård Gävleborg
- Kvalitetssamordnare utses till extra uppföljare

4. Medverkande och granskare

Instruktionen är framtagen av e-hälsoutvecklare VO Digital vård och systemförvaltare IT vårdssystem. IT-vårdssystem, IT-systemavdelning ansvarar för uppdatering av detta dokument.
Granskare: Nils Olsson, TMO.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats