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

Titel: Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	**Dokumentkategori:** Rutin	**Omfattning:** Hälso- och sjukvård Region Gävleborg
Dokumentägare: VC VO Digital vård	**Dokumentansvarig:** Kvalitetssamordnare	**Beslutsinstans:** Verksamhetschef VO Digital vård
Diarienummer: Ej tillämpligt		**Datum för översyn:** Se giltigt t.om.

Innehåll

1. Syfte och omfattning 2
2. Innehåll 3
2.1. Begreppsförklaring 3
2.2. Registrering av vårdkontakt via Clinic24/MVG i Cosmic 5
2.2.1. Bokad distanskontakt....5
2.2.2. Drop in distanskontakt 5
2.2.3. Administrativa ärenden 6
2.2.4. Registrering av vårdkontakt 7
2.3. Journalföring efter distanskontakt via Clinic24/MVG....8
2.3.1. Skriftlig distanskontakt 8
2.3.2. Distanskontakt via ljud 8
2.3.3. Distanskontakt via video 8
2.4. Konsultationsärenden....8
2.4.1. Konsultation vid skriftlig distanskontakt 8
2.4.2. Konsultationsärende som övergår från skriftlig till distanskontakt via ljud/video 9
2.5. Flerpartssamtal....10
2.5.1. Journalföring 10
2.5.2. Registrering av vårdkontakt 10
2.6. Triageutfall....10
2.6.1. Journalföring 10
2.6.2. Registrering av vårdkontakt 10
2.7. Filöverföring....10
2.7.1. Registrering av vårdkontakt 11
2.8. Övrigt....11
3. Kommunikation och implementering 11
4. Medverkande och granskare 11
5. Referenser 11

1. Syfte och omfattning

Denna beskrivning syftar till att redogöra för när och hur journalföring och registrering av vårdkontakt ska ske efter ett besök i Min vård Gävleborg (MVG). Journalföring och vårdkontaktregistrering efter en vårdkontakt i Clinic24 sker i det huvudsakliga journalsystemet, exempelvis Cosmic eller Obstetrix.

2. Innehåll

Den digitala vårdtjänsten, Min vård Gävleborg med systemet Clinic24 uppfyller lagar och förordningar enligt patientdatalagen, dvs. allt i plattformen lagras i minst 10 år och går att granska.

Se även övergripande rutiner gällande journalföring och registrering av vårdkontakt:

- Journalföring och dokumentation - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Gävleborg (Platina-id: 09-44613)
- Kassahantering och registrering av vårdkontakt i Cosmic – Rutin – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg (Platina-id: 09-859724)
- Vårdadministration och resursplanering – Rutin – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg (Platina-id: 09-860073)

2.1. Begreppsförklaring

I nedanstående tabell anges vad som i denna rutin avses med följande begrepp

Begrepp	**Förklaring**
Clinic24	Den applikation som personalen använder för att kommunicera till patienten via Min vård Gävleborg.
Min vård Gävleborg (MVG)	Den applikation (webb eller nedladdad) som patienterna använder för att söka vård eller kommunicera digitalt med personal.
Journalsystem	De IT-system som används för journalföring
Vårdkontakt	Vårdkontakt är kontakt mellan patient och hälso- och sjukvårdspersonal då hälso- och sjukvård utförs, dvs. förebygga, utreda och behandla sjukdom och skador.
Distanskontakt	Distanskontakt är en vårdkontakt i öppen vård där hälso- och sjukvårdspersonal och patient är rumsligt åtskilda. MVG är en plattform för olika typer av distanskontakter.
Skriftlig distanskontakt	Skriftlig distanskontakt sker med överföring av text. I MVG används benämningen ”chattar”. En annan form av skriftlig distanskontakt är brevkontakt. Skriftlig distanskontakt

	via MVG registreras som kontakttyp Distansbesök – skriftlig i Cosmic.
Telefonkontakt	Telefonkontakt sker med överföring av ljud. I MVG används distanskontakt via ljud. Utöver det används även telefonkontakter. Både distanskontakt via ljud och telefonkontakt registreras som Distansbesök – Telefon i Cosmic.
Distanskontakt via videolänk	Distanskontakt via videolänk sker med överföring av ljud och bild. I MVG används benämningen distanskontakt via ljud och bild. I Cosmic registreras Distansbesök - video.
Chatt	Meddelanden mellan personal och patient kan i Clinic24 ske *synkront* eller *asynkront.* Vid synkrona meddelanden sker kommunikationen direkt och löpande under den avsatta tiden för en vårdkontakt. Asynkrona meddelanden pågår mer sporadiskt under en längre eller kortare period, utan att tid för en vårdkontakt är avsatt. Vårdkontakt registreras som Distanskontakt – skriftlig i Cosmic.
Drop in distanskontakt	Vårdkontakt i Min vård Gävleborg som sker utan föregående tidsbokning
Bokad distanskontakt	Vårdkontakt i Min vård Gävleborg som sker enligt föregående tidsbokning
Hälso- och sjukvårdspersonal	Person eller personer som i sitt yrke utför hälso- och sjukvård. HSP används i dokumentet som kort form av Hälso- och sjukvårdspersonal
Vårdgivare	Statlig myndighet, region, kommun, annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvårdsverksamhet.

2.2. Registrering av vårdkontakt via Clinic24/MVG i Cosmic

2.2.1. Bokad distanskontakt

När en bokningsbiljett används av patienten skapas automatiskt ett besök i tidboken. Vårdkontakten registreras enligt gällande rutin på enheten.

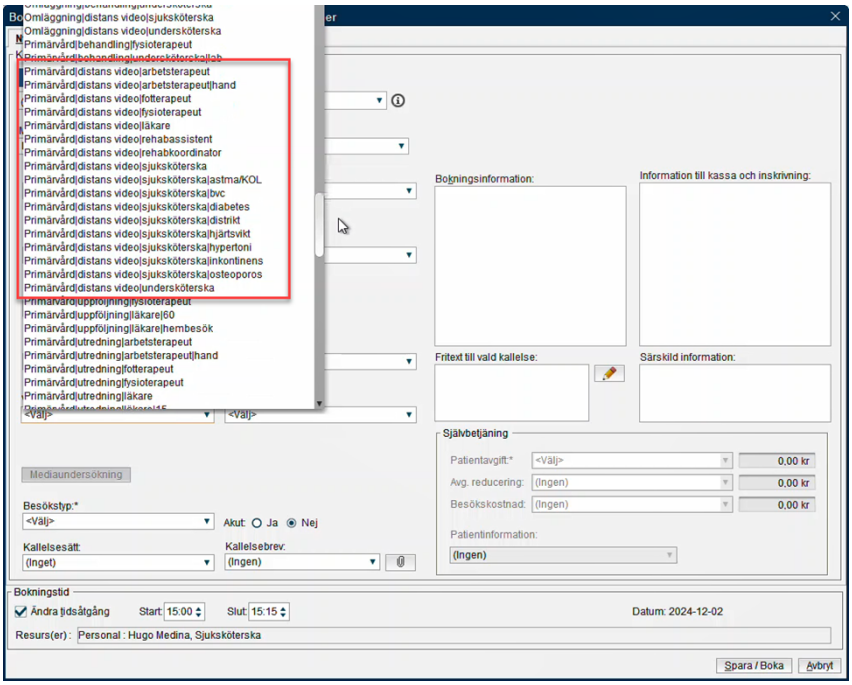
2.2.2. Drop in distanskontakt

De ärenden som inkommer som digitala drop in-ärenden, prio 2-5, skapar aldrig några besök i Cosmic. Dessa syns endast på startsidan i Clinic24. Det kan vara patientinitierade ärenden direkt till enheten, eller eskalerade ärenden från annan enhet, eller ärenden från 1177 via en assisterad triage.

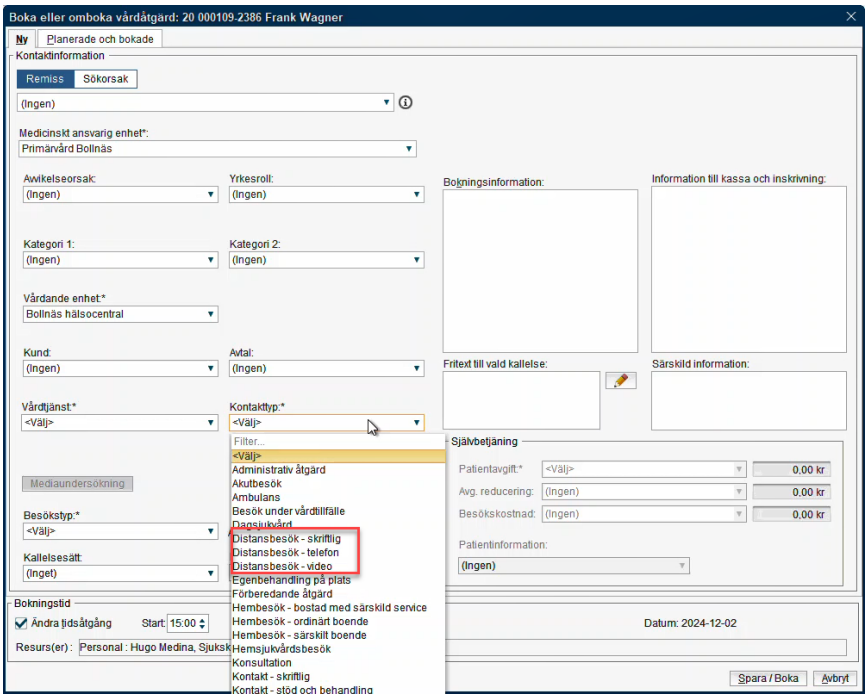
Efter att HSP avslutat ärendet så försvinner det från ärendelistan och kan endast sökas upp igen om patientens personnummer är känt.

För att kunna journalföra och utföra andra åtgärder som receptförskrivning och vårdkontaktregistrering behöver en tidbokning göras i Cosmic. Se Vårdadministration och resursplanering – Rutin – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg (Platina-id: 09-860073).
Om du journalför direkt efter det genomförda besöket är det viktigt att bokningen läggs bakåt i tiden för att undvika att ett nytt besök visas i patientappen. En rekommendation i dessa fall, är att lägga tidbokningen i Cosmic så att sluttid är fem minuter före besöket avslutades i Clinic24. Om du efterregistrerar besöket kan du lägga sluttid samma tid som besöket genomfördes.

Vid bokningen bör tillämplig vårdtjänst användas. För distanskontakt via video finns generella vårdtjänster (se exempel nedan).



I rutan för kontakttyp väljs den typ av distanskontakt som användes vid besöket



Kassaregistrera och diagnosregistrera vårdkontakten, se avsnitt om registrering av vårdkontakt.

2.2.3. Administrativa ärenden

Ärenden såsom receptförnyelse, av- eller ombokning, intyg etc. inkommer i Clinic24 som asynkront ärende. Beroende på vem som tar emot ärendet kan det ibland hanteras och avslutas

direkt, och i vissa fall lämnas över till annan HSP (se Funktionsbeskrivning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg). Den personal som kan hantera och själv slutföra ärendet och kassaregistrera rekommenderas att göra det. Den som tar emot och överlämnar till någon som inte själv kassaregistrerar rekommenderas lägga upp en bokning i tidboken. Exempelvis: Administratör tar emot ärende om att förnya recept i Clinic24 och vid behov överlämnar ärendet till läkare i Clinic24. Tidbokning skapas till läkare i Cosmic. Läkare slutför ärendet och markerar besöket som utförd i Cosmic. Administratör ser att bokningen är utförd och kassregistrerar därefter.

2.2.4. Registrering av vårdkontakt

Allmän information om registrering av vårdkontakt i Cosmic återfinns i Kassahantering och registrering av vårdkontakt Cosmic – Rutin – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg (Platina-id: 09-859724)

2.2.4.1. Synkrona och asynkrona meddelanden (Skriftlig distanskontakt)

En meddelandekonversation, är en skriftlig distanskontakt som ersätter ett öppenvårdsbesök till exempel ett telefonbesök eller fysiskt besök. En meddelandekonversation ska registreras om det genomförs en medicinsk bedömning och fattas beslut om behandling, ändring av pågående behandling, genomförd behandling eller ytterligare utredning, se Vårdkontakter – regler vid registrering. Hälso- och sjukvård Region Gävleborg 09-31022.
Meddelandekonversation som **inte** anses ersätta besök registreras **ej**.

I Cosmic registreras en meddelandekonversation med kontakttyp **Distansbesök – skriftlig** och patientavgift som **Chatt** eller **Avgiftsfri** de gånger det är relevant. Avgift enligt Avgiftshandboken.

2.2.4.2. Administrativa ärenden

Inkommande ärenden som rör exempelvis receptförnyelse, intyg och av- och ombokningar i Clinic24, även kallade administrativa ärenden, registreras på samma sätt som liknande ärenden där begäran exempelvis kommit via telefon.

2.2.4.3. Distanskontakt via ljud

Används både chatt och ljud vid samma tillfälle så skall endast ljudkontakt registreras.

I Cosmic registreras detta som kontakttyp **Distanskontakt – ljud** och patientavgift **Telefonbesök** (läkare eller övr sjukvårdspersonal) eller **Avgiftsfri** de gånger det är relevant. Avgiften är samma som för telefonsamtal. Se Avgiftshandboken.

2.2.4.4. Distanskontakt via video

Används först chatt för att sedan övergå till distanskontakt med video så skall endast distanskontakt via videolänk registreras.
Används chatt sedan telefonkontakt för att slutligen övergå till distanskontakt via video så skall endast distanskontakt via videolänk registreras.

I Cosmic registreras kontakttyp **Distanskontakt – video** och patientavgift eller **Avgiftsfri** de gånger det är relevant.

2.3. Journalföring efter distanskontakt via Clinic24/MVG

2.3.1. Skriftlig distanskontakt

Vid *synkron* konversation dokumenterar HSP relevant information från konversationen i journalsystemet efter avslutad vårdkontakt. Vid *asynkron* konversation bedömer HSP vad och när relevant information bör dokumenteras i journalsystemet.
Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt.

All övrig meddelandehistorik finns sparad i Clinic24. Dokumentationen sker i relevant anteckningstyp med inledande fras: *Patient skriver via Min vård Gävleborg.*

Om kontakten övergår till ljud/video-kontakt sammanfattas efter avslutad vårdkontakt relevant information från chatt samt ljud/video och dokumenteras i journalsystemet.

2.3.2. Distanskontakt via ljud

Vid digital vårdkontakt med endast ljud eller när meddelandekonversation övergår till distanskontakt via ljud sammanfattar HSP efter avslutad vårdkontakt relevant information från ljudsamtal och/eller chatt och dokumenterar i journalsystemet Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt.

2.3.3. Distanskontakt via video

Vårdkontakt genomförs via videosamtal. Efter avslutad vårdkontakt sammanfattas relevant information i lämplig anteckningsmall i journalsystemet. Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt.

2.4. Konsultationsärenden

2.4.1. Konsultation vid skriftlig distanskontakt

En patient har en skriftlig distanskontakt med HSP som i sin tur konsulterar kollega via chatt mellan vårdpersonal vid sidan av patientbesöket i Clinic24, och avslutar sedan ärendet med patienten.
Eller
Patient har en skriftlig distantskontakt med HSP som i sin tur konsulterar kollega via chatt i Clinic24. Överenskommelsen blir att ärendet tas över av kollegan.

2.4.1.1. Journalföring

HSP sammanfattar relevant information från chatt med patient och kollega och dokumenterar i journalsystemet. Konsulterad kollega behöver inte rutinmässigt dokumentera, meddelandehistorik finns sparad i Clinic24. HSP ska notera ”konsulterat kollega NN” i journalen samt att det bör framgå i chatt till patient att konsultation har skett. Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt.

Då ärendet tas över sammanfattar och dokumenterar mottagande kollega relevant information från distanskontakten (både med patient och kollega) i journalsystemet. Den HSP som startade ärendet dokumenterar inget, all meddelandehistorik finns sparad i Clinic24.

2.4.1.2. Registrering av vårdkontakt

Vid endast konsultation av kollega via chatt vårdkontaktregistrerar HSP som ursprungligen tog emot patienten. Vid överlämnande av ärende registrerar mottagande kollega vårdkontakten. Se avsnitt Registrering av vårdkontakt.

2.4.2. Konsultationsärende som övergår från skriftlig till distanskontakt via ljud/video

Patient har skriftlig distanskontakt med HSP som övergår till distanskontakt via ljud/video. HSP konsulterar också kollega via chatt mellan vårdpersonal vid sidan av patientbesöket i Clinic24, och avslutar sedan ljud/video med patienten.
Eller
Patient har skriftlig distanskontakt med HSP som övergår till ljud/video. HSP konsulterar också kollega via chatt vid sidan av patientbesöket i Clinic24. Överenskommelsen blir att ärendet tas över av kollega.

2.4.2.1. Journalföring

HSP sammanfattar relevant information från distanskontakten med patient och kollega och dokumenterar i journalsystemet. Konsulterad kollega behöver inte rutinmässigt dokumentera, meddelandehistorik finns sparad i Clinic24. HSP ska notera ”konsulterat kollega NN” i journalen samt att det bör framgå i meddelande till patient att konsultation har skett. Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt.

Då ärendet tas över säkrar mottagande kollega att relevant information som har framkommit under videosamtal inhämtas via chatt med kollega som vårdkontakten startades av. Mottagande kollega sammanfattar och dokumenterar relevant information från meddelanden, ljud/video (både med patient och kollega) i Clinic24 i journalsystemet. Den HSP som startade ärendet dokumenterar vid behov. All meddelandehistorik finns sparad i Clinic24.

2.4.2.2. Registrering av vårdkontakt

Vid endast konsultation av kollega via chatt vårdkontaktregistrerar den HSP som ursprungligen tog emot patienten. Vid överlämnande av ärende registrerar mottagande kollega vårdkontakten. Se avsnitt Registrering av vårdkontakt, avsnitt 4.1.4.

2.5. Flerpartssamtal

HSP bjuder in kollega att delta via video i pågående vårdkontakten.

2.5.1. Journalföring

Den HSP som startat vårdkontakten sammanfattar relevant information och dokumenterar i journalsystemet. Även konsulterad kollega dokumenterar sitt deltagande i patientens journal. Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt.

2.5.2. Registrering av vårdkontakt

HSP som startat vårdkontakten registrerar vårdkontakten enligt avsnittet Registrering av vårdkontakt, 4.1.4. Tredje part (eller fler) som inkluderas i distanskontakt via video med patient kan registrera detta på sin enhet på samma sätt. Vid kassaregistrering i Cosmic anges då **Avgiftsfritt**.

2.6. Triageutfall

2.6.1. Journalföring

När en patient triagerats i Min vård Gävleborg sammanfattas patientens svar/utfall under rubriken Anteckningar i aktuellt besök. Efter genomförd vårdkontakt med patienten oavsett besöksform ska detta dokumenteras i journalsystemet. Journaldokumentationen registreras på den enhet HSP vid tillfället arbetar åt. Dokumentation sker i lämplig mall under passande sökord. Enklast är att markera och kopiera texten manuellt. Genom att trycka signera och kopiera eller använda kopieringsknappen uppe till höger i anteckningsrutan kopieras all text i ett stycke.

2.6.2. Registrering av vårdkontakt

Registrering sker enligt beskrivning i avsnitt Registrering av vårdkontakt 4.1.4.

2.7. Filöverföring

När patienten skickar en fil innehållandes exempelvis bild eller video sammanfattas relevant information från besöket i en journalanteckning. De filer som anses relevanta för journalföring överförs till Cosmic. Se Lägga till foto/video i Cosmic mediahanterare från Clinic24 – Instruktion – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg, Platina-id: 09-863583.

2.7.1. Registrering av vårdkontakt

Registrering sker enligt beskrivning i avsnitt Registrering av vårdkontakt 4.1.4.

2.8. Övrigt

Vid utfärdad bokningsbiljett samt om enstaka eller upprepade formulär skickas till patient dokumenteras även detta i respektive journalsystem.

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

Rutinen är framtagen av e-hälsoutvecklare VO Digital vård, samordnare sakkunnig utvecklingsenhet, systemförvaltare IT systemförvaltning.
Digitalisering och e-hälsa, VO Digital vård ansvarar för uppdatering av detta dokument.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats
Journalföring och dokumentation - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Gävle	Platina, id 09-44613
Kassahantering och registrering av vårdkontakt i Cosmic - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-859724
Vårdadministration och resursplanering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-860073
Avgiftshandbok Patientavgifter - Regel - Region Gävleborg	Platina, id 03-862003
Vårdkontakter – regler vid registrering. Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-31022
Lägga till foto/video i Cosmic mediahanterare från Clinic24 - Instruktion - Hälso- och sjukvården Region Gävleborg	Platina, id 09-863583
Socialstyrelsens termbank	Socialstyrelsen.se