

Synkrona besök, funktionsbeskrivning, Min vård Gävleborg - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Beskrivning av tjänsten

I Clinic24 finns två besökstyper; synkrona och asynkrona besök.

- **Synkrona besök** innebär att patient och vårdpersonal möts digitalt i realtid genom chatt-, ljud-, eller videosamtal.
- **Asynkrona besök** innebär att patient och vårdpersonal kommunicerar med varandra digitalt men oftast inte i realtid. I asynkrona besök används främst chatten men det går även att använda ljud-, och videosamtal om båda parter strålar samman i realtid.

Synkrona besök kan skapas genom att patienten söker vård i Min vård Gävleborg och får ett digitalt besök som rekommendation. Synkrona besök kan även skapas genom att vårdpersonal bokar ett digitalt besök från journalsystemets tidbok.

Syfte

Syftet med synkrona besök i Clinic24 är att patienten ska kunna genomföra ett digitalt besök i realtid med vården.

Ansvar och roller

- Varje hälsocentral/mottagning har ansvar för att ta emot och hantera alla synkrona besök som inkommer till enheten.
- Varje hälsocentral/mottagning har ansvar att etablera arbetssätt gällande hantering av synkrona besök.

Regelverk

Det finns två olika typer av synkrona besök;

- drop in
- schemalagda besök

Drop in

Ett drop in-ärende innebär att patienten ställer sig i kö till ett digitalt besök med vården. Besöket startar *inte* på en förutbestämd tid.

Följande ärenden inkommer som drop in:

- **Digitala besök som genererats av triagemotorn med prio 2-5**
Om patienten sökt vård digitalt och triagerats till ett digitalt besök med prio 2-5.
- **Bokningsbiljetter för digitala besök med prio 2-5**
Om patienten fått en bokningsbiljett för digitalt besök med prio 2-5. Dessa typer av bokningsbiljetter kan exempelvis skapas av 1177 på telefon vid assisterad triage.
- **”Hjälp att hitta tid”**
Om patienten inte hittar en passande tid att boka, finns möjlighet att få hjälp att hitta tid för bokade besök. ”Hjälp att hitta tid”-ärenden inkommer som drop in-ärenden i Clinic24. Ärendena är markerade med taggen ”admin”, och har samma prioritet som utfallet patienten hamnade på.
- **”Chatta med vårdpersonal”**
Om patienten får ett egenvårdsråd efter att ha sökt vård digitalt, har den möjlighet att chatta med vårdpersonal ifall patienten fortsatt har frågor om egenvård eller sitt besvär. Dessa ärenden inkommer som drop in med prio 12.

Eskalering

Om ett drop in-ärende inte tas omhand kan det eskalera. Eskalering är en funktion i Clinic24 som gör att ärenden som inte hanterats inom den rekommenderade hanteringstiden, visas för fler roller eller mottagningar. Att ärendet eskaleras och blir synligt för fler gör det möjligt för fler att ta hand om ärendet, samtidigt som ärendet också ligger kvar på den ursprungliga mottagningen. Ärenden kan eskalera i olika steg med olika tidsintervall. Syftet med eskalering är att möjliggöra att patienten blir omhändertagen så snart som möjligt efter att den ursprungliga hanteringstiden överskridits. Eskaleringsfunktionen handlar om att göra den digitala tjänsten patientsäker och att ta ett gemensamt ansvar för våra patienter.

Extern avisering

För att tydligt signalera till vårdpersonal att ett brådskande ärende har inkommit avger drop in-ärenden även externa aviseringar. En extern avisering inkommer via dect-telefon eller mobiltelefon som ett meddelande och informerar att det finns ett ärende i Clinic24 som måste tas om hand. Funktionen ”extern avisering” syftar till att underlätta för hälso- och sjukvårdens medarbetare genom att, via telefon, ge en avisering om att det finns ett ärende i Clinic24 som måste tas om hand. Ärenden som eskaleras genererar också en extern avisering. Telefonnummer för externa aviseringar läggs in i ett separat program som heter Unite Assign.

Schemalagda besök

Synkrona besök med prio 6-11 som genererats av triagemotorn blir schemalagda besök som patienten själv kan boka.

Om patienten blir triagerad till primärvården och inte hittar några passande tider på den listade hälsocentralen har den möjlighet att boka tid på en annan hälsocentral. Syftet är att patienten ska få vård inom den rekommenderad tiden och att patienten omhändertas i enlighet med vårt gemensamma ansvar för våra patienter.

Om patienten får ett utfall som går till en mottagning i den sjukhusspecialiserade vården får patienten själv välja vilken ort som passar bäst att boka tid på.

Det är också möjligt för vården att själva skapa synkrona besök via tidboken i PMO eller Elvis och bjuda in patienten.

Hanteringstider

Hanteringstider för synkrona besök är följande:

Prio	Typ av besök	Hanteringstid
1	-	Omedelbart
2	Drop in	10 min
3	Drop in	30 min
4	Drop in	2 h
5	Drop in	8 h
6	Bokat besök	24 h
7	Bokat besök	48 h
8	Bokat besök	72 h
9	Bokat besök	7 dgr
10	Bokat besök	30 dgr
11	Bokat besök	90 dgr
12	-	Egenvårdsråd

Blir aldrig ett ärende, patienten hänvisas till 112 eller närmaste akutmottagning

Genererar extern avisering

Eskalerar om ej omhändertaget inom hanteringstiden

Blir ett drop in-ärende i de fall patienten vill chatta med vårdpersonal

Synkrona besök från triagemotorn

Alla synkrona besök som genererats av triagemotorn inkommer till;

- patientens listade hälsocentral om det är ett primärvårdsärende. Om patienten har en fast läkarkontakt läggs ärendet till den fasta läkarkontakten i första hand.
- GÄVLEBORG DROPIN-VERKSAMHET om det är ett drop in-ärende till specialiserade vården
- de olika orternas specialistvårdsmottagningar om det är ett bokad besök till den specialiserade vården

Arbetsätt

- Schemalagda besök bokas från tidboken i PMO eller ELVIS, från triage eller genom att skicka bokningsbiljett.
- Bokningsbiljetter för tidsbokade besök ställs ut med mottagningen som enhet.
- Journalföring och vårdkontaktregistrering behöver alltid genomföras i PMO/Melior/ELVIS. Se rutinen "[Min vård Gävleborg, Journalföring och vårdkontaktregistrering vid patientbesök - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg](#)" (Platina id 09-663403).