

Funktionsbeskrivning av ombudsfunktion för vårdnadshavare till barn 0-12 år i Min vård Gävleborg - Instruktion - Hälsa- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Funktionsbeskrivning av ombudsfunktion för vårdnadshavare till barn 0-12 år i Min vård Gävleborg	Dokumentkategori: Instruktion	Omfattning: Hälsa- 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 och omfattning	2
2.	Innehåll	2
2.1.	Beskrivning av tjänsten	2
2.2.	Regelverk	3
2.2.1.	Förutsättningar.....	3
2.2.2.	Ansvarigt ombud.....	3
2.2.3.	Information i Min vård Gävleborg.....	3
2.3.	Funktioner i Clinic24	4
2.3.1.	Primär vårdnadshavare	4
2.3.2.	Ansvarigt ombud.....	4
2.3.3.	Blockering av vårdnadshavare	5
2.3.4.	När barnet fyller 13 år	5
2.4.	Rekommenderade arbetssätt	5
2.4.1.	Assisterad triage (används framför allt av enhet "1177 på telefon") 6	
3.	Kommunikation och implementering	6
4.	Medverkande och granskare	6
5.	Referenser	7

1. Syfte och omfattning

Syftet med detta dokument är att beskriva ombudsfunktionen i Clinic24/Min vård Gävleborg för vårdnadshavare till barn 0-12 år. Omfattar all berörd verksamhet i Region Gävleborg.

2. Innehåll

2.1. Beskrivning av tjänsten

Ombudsfunktionen i Min vård Gävleborg gör det möjligt för vårdnadshavare att hantera ärenden för barn mellan 0–12 år. Med ombudsfunktionen kan vårdnadshavare söka vård samt utföra andra vårdärenden för sina barn.

Syftet med ombudsfunktionen är att göra Min vård Gävleborg tillgänglig för barn som är listade på en hälsocentral i Gävleborgs län. Med ombudsfunktionen kan vårdnadshavare utföra sina barns ärenden hos vården digitalt, när de önskar på dygnet.

2.2. Regelverk

Genom ombudsfunktionen kan vårdnadshavare:

- Se och hantera ärenden i Min vård Gävleborg för barn mellan 0–12 år
- Söka vård i Min vård Gävleborg för barn mellan 1–12 år

2.3. Funktioner i Min vård Gävleborg

En grundläggande förutsättning för att vårdnadshavare ska kunna använda Min vård Gävleborg för sitt barn, är att vårdnadshavaren själv kan logga in med egen e-legitimation i Min vård Gävleborg.

Vårdnadshavaren måste också vara legal vårdnadshavare för barnet. De personer som i befolkningsregistret är registrerade som vårdnadshavare för barnet räknas som legala vårdnadshavare. När en vårdnadshavare loggar in i Min vård Gävleborg görs en kontroll mot befolkningsregistret för att kontrollera att det finns en vårdnadshavarskapsrelation. Om det inte finns något vårdnadshavarskapsrelation kan den vuxne inte upp få något barn som valbart alternativ i Min vård Gävleborg.

2.3.1. Ansvarigt ombud

Den vårdnadshavare som är ansvarig för ett pågående ärende för sitt barn i Min vård Gävleborg är ”ansvarigt ombud”. En vårdnadshavare blir ansvarigt ombud genom att:

- Söka vård för sitt barn i Min vård Gävleborg.
- Skicka meddelande till fast vårdkontakt eller behandlande roll för sitt barns räkning i Min vård Gävleborg.
- Vårdpersonal skickar bokningsbiljett, formulärbiljett, asynkron chatt till barnet och väljer vårdnadshavaren som ombud i Clinic24.

Det kan endast finnas ett ansvarigt ombud per ärende.

2.3.2. Information i Min vård Gävleborg

I Min vård Gävleborg visas olika mycket information om barnets vårdärende för vårdnadshavarna, beroende på vem som är ansvarig för ärendet.

Detta gäller:

- Den vårdnadshavare som är ansvarig för ett pågående ärende för sitt barn, är ”**ansvarigt ombud**”. Det innebär att den vårdnadshavaren kan se alla detaljer i vårdärendet. Till exempel länken till ett digitalt besök.
- Den vårdnadshavare som inte är ansvarig för ett pågående ärende för sitt barn, är ”**ej ansvarigt ombud**”. Det innebär att den vårdnadshavaren inte kan se alla detaljer i ett

vårdärende. Den icke ansvarige vårdnadshavaren kan till exempel att det finns en chatt men inte innehållet i chatten.

- Båda vårdnadshavarna kan se bokade fysiska besök på sina startsidor.

2.4. Funktioner i Clinic24

2.4.1. Primär vårdnadshavare

I Clinic24 kan vårdpersonal se barnets relationer. När barnet har två vårdnadshavare i Clinic24 kommer en av dem att vara ”primär vårdnadshavare”.

Att vara primär vårdnadshavare i Clinic24 är en teknisk funktion som innebär att vårdnadshavaren blir ansvarigt ombud för digitala besök som bokas från Cosmic eller T4. Det är alltså den primära vårdnadshavaren som blir ansvarigt ombud och kan se alla detaljer i besöket samt få notifieringar via SMS och mejl.

Det är möjligt att växla primär vårdnadshavare i Clinic24. Detta måste göras *innan* ett besök bokas från Cosmic eller T4. Byte av primär vårdnadshavare i Clinic24 påverkar endast framtida aktiviteter. Bytet påverkar inte tidigare, pågående eller avslutade aktiviteter. Det innebär exempelvis att om ett digitalt besök har bokats från Cosmic eller T4 till fel vårdnadshavare, räcker det *inte* att byta primär vårdnadshavare i Clinic24 för att besöket ska hamna rätt. Vårdpersonalen behöver byta till primär vårdnadshavare och sedan göra en ny bokning för det digitala besöket.

I dialog med vårdnadshavaren bestämmer vårdpersonal vem som ska vara primär vårdnadshavare/ombud för barnets ärende, så att bokningar från externa system går till rätt vårdnadshavare.

2.4.2. Ansvarigt ombud

När vårdpersonal initierar olika tjänster i Clinic24 för barn mellan 0-12 år kommer de alltid att behöva välja ansvarigt ombud.

Detta gäller:

Tjänst	Måste ansvarigt ombud väljas i Clinic24?	Vad innebär det för ansvarigt ombud?
Konsultation	Ja	Ingenting
Bokningsbiljett	Ja	Ansvarigt ombud får bokningsbiljetten, blir ansvarig för besöket samt får notifieringar via SMS och mejl

Asynkron chatt	Ja	Ansvarigt ombud får tillgång till chatten samt får notifieringar via SMS och mejl
Formulärbiljett	Ja	Ansvarigt ombud får formulärbiljetten, blir ansvarig för att besvara den samt får notifieringar via SMS och mejl
Assisterad triage	Ja	Ingenting

2.4.3. Blockering av vårdnadshavare

Om en förälder, av någon anledning, inte längre är legal vårdnadshavare till sitt barn kommer inte heller kopplingen till barnet att finnas i Clinic24 eller i Min vård Gävleborg. När kopplingen till barnet försvinner kan personen, som tidigare var vårdnadshavare, inte se någon information om barnets ärenden i Min vård Gävleborg. Även ärenden och aktiviteter som vårdnadshavaren har initierat under vårdnadshavarskapet försvinner.

Utöver denna funktion finns även en möjlighet att blockera vårdnadshavarens åtkomst till barnet i appen. Hur detta fungerar och handläggning av blockering finns i rutinen [1177 journal och Min vård Gävleborg försegling, blockering och utökad åtkomst - Rutin. Hälso och sjukvård. Region Gävleborg](#) (Platina-id 11-407239).

2.4.4. När barnet fyller 13 år

När barnet fyller 13 år upphör ombudsfunktionen att gälla. Barn från 13 år anses vuxna av plattformen och har därmed samma möjligheter som vuxna i Min vård Gävleborg.

Detta gäller:

- Pågående ärenden i Min vård Gävleborg avslutas när barnet fyller 13 år. Detta inkluderar asynkrona chattar, digitala besök, bokningsbiljetter och formulärbiljetter.
- Planerade besök flyttas över till barnet när hen fyller 13 år.
- Vårdnadshavare kan *inte* se eller hantera ärenden för barn mellan 13–17 år.
- Vårdnadshavare kan *inte* söka vård för barn mellan 13–17 år.

Information till vårdnadshavare

En månad innan barnet fyller 13 år och blir självständig i Min vård Gävleborg, får vårdnadshavaren information om att detta kommer att ske. Samma dag som barnet fyller 13 år får vårdnadshavaren även information om att barnet nu är självständig i plattformen. Informationen skickas till båda vårdnadshavarna via SMS. Om SMS:et inte går fram skickas samma information via mejl.

2.5. Rekommenderade arbetssätt

- Innan bokning av digitala besök för barn 0–12 år, från Cosmic eller T4 måste primär vårdnadshavare väljas i Clinic24.
- Vid kontakt med ungdomar, 13 år och uppåt, bör en mognadsbedömning på ungdomens förmåga att hantera sin egen vård göras. Det kan göras med hjälp av checklistan [Min vård Gävleborg, dialogstöd i mognadsbedömning för barn och ungdomar - checklista, Hälso- och sjukvård Region Gävleborg](#) (Platina-id 09-618424).
- För barn som fyllt 13 år kan nya asynkrona chattar, upprepande formulär, oanvända formulärbiljetter och oanvända bokningsbiljetter behöva skickas till barnet. Detta eftersom pågående ärenden avslutas hos vårdnadshavaren när barnet fyller 13 år.
- Om vårdnadshavare som inte är ”ansvarigt ombud” vill delta på ett digitalt besök, kan vårdpersonal bjuda in vårdnadshavaren via flerpartsfunktionen. Inbjudan kan endast skickas när det digitala besöket har startat med vårdnadshavaren som är ”ansvarigt ombud” och barnet.

2.5.1. Assisterad triage (används framför allt av enhet ”1177 på telefon”)

Barn 0–1 år

Använd RGS (Rådgivningsstödet) web (gäller endast för enhet ”1177 på telefon”) och Cosmic. Dokumentera vem som ringer gällande barnet.

Barn 1–12 år

Ett ombud behöver väljas för att komma vidare. Välj en av vårdnadshavarna även om det är någon annan som ringer gällande barnet. Ombudet kommer inte att få någon notifiering om att assisterad triage genomförs.

Om det är någon annan än vårdnadshavare som ringer gällande barnet ska inte bokningsbiljett användas. Hantera ärendet som icke-digitalt och hänvisa enligt utfall, alternativt skicka konsultation.

Dokumentera alltid vem som ringer gällande barnet.

3. Kommunikation och implementering

- Dokumentet läggs på samverkanswebben för Min vård Gävleborg
- Nyheter publiceras i nyhetsbrev för Min vård Gävleborg
- Instruktionen har kommunicerats via Min vård Gävleborgs månadsmöte
- Kvalitetssamordnare utses till extra uppföljare

4. Medverkande och granskare

Instruktionen är framtagen av e-hälsoutvecklare VO Digital vård i samverkan med systemförvaltare IT-vårdsystem. Granskare av dokumentet är kvalitetssamordnare VO Digital vård.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats
1177 journal och Min vård Gävleborg försegling, blockering och utökad åtkomst - Rutin. Hälso och sjukvård. Region Gävleborg	Platina, id 11-407239
Min vård Gävleborg, dialogstöd i mognadsbedömning för barn och ungdomar - checklista, Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-618424
Hantera tidbok Cosmic för Min vård Gävleborg - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-860524
Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-862197