Dokumentansvarig: Helena K Bergman

Dokumentägare: Johannes Mårtensson

Genomföra ett digitalt patientbesök i Clinic24 - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Genomföra ett digitalt patientbesök i Clinic24	**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 och omfattning 2
2. Innehåll 2
2.1. Starta besöket 2
2.2. Använda funktioner under besöket 4
2.3. Avsluta besöket 5
2.4. Lämna över besök 6
2.5. Dokumentera patientbesöket 7
3. Kommunikation och implementering 8
4. Medverkande och granskare 8
5. Referenser 8

1. Syfte och omfattning

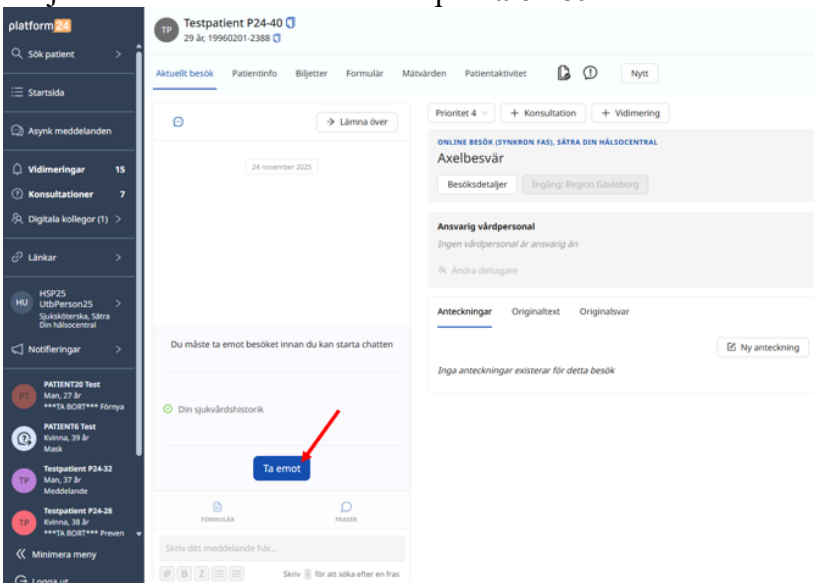
I detta dokument beskrivs hur ett digitalt patientbesök genomförs i Clinic24. Omfattar alla berörda verksamheter inom Region Gävleborg.

2. Innehåll

2.1. Starta besöket

Ett digitalt patientbesök (drop-in eller bokat) startar alltid i chatt-läge, det vill säga att du och patienten börjar med att skriva meddelanden till varandra i realtid.

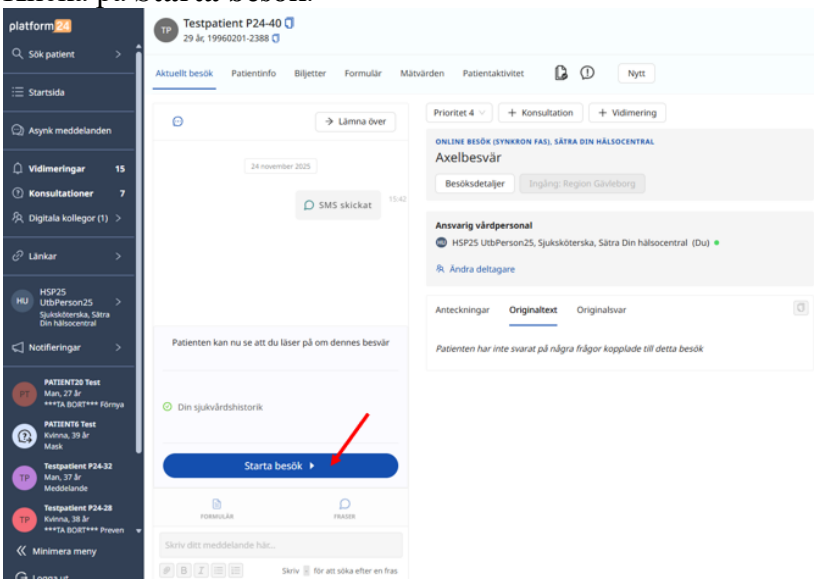
1. Välj ärende i Clinic24 och klicka på **Ta emot**.



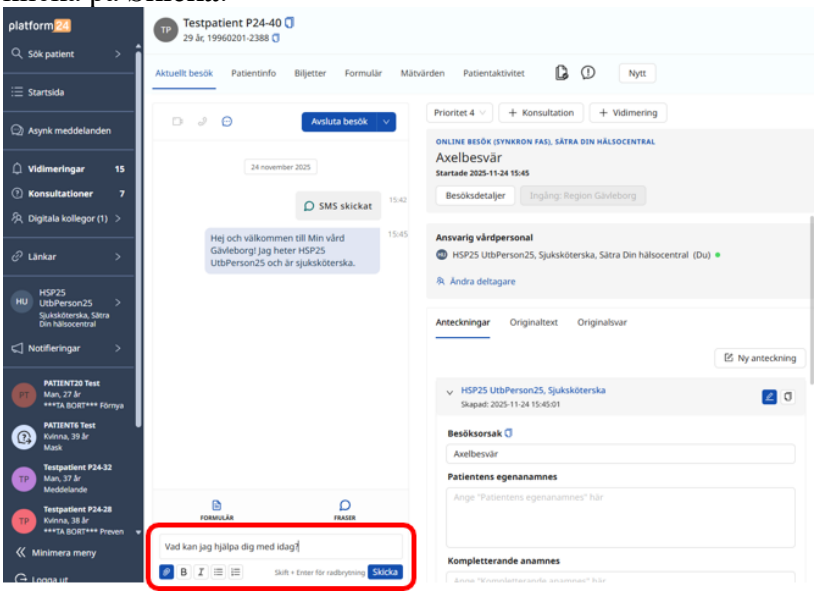
2. Klicka på knapp **Ta emot**



3. Klicka på **Starta besök**.



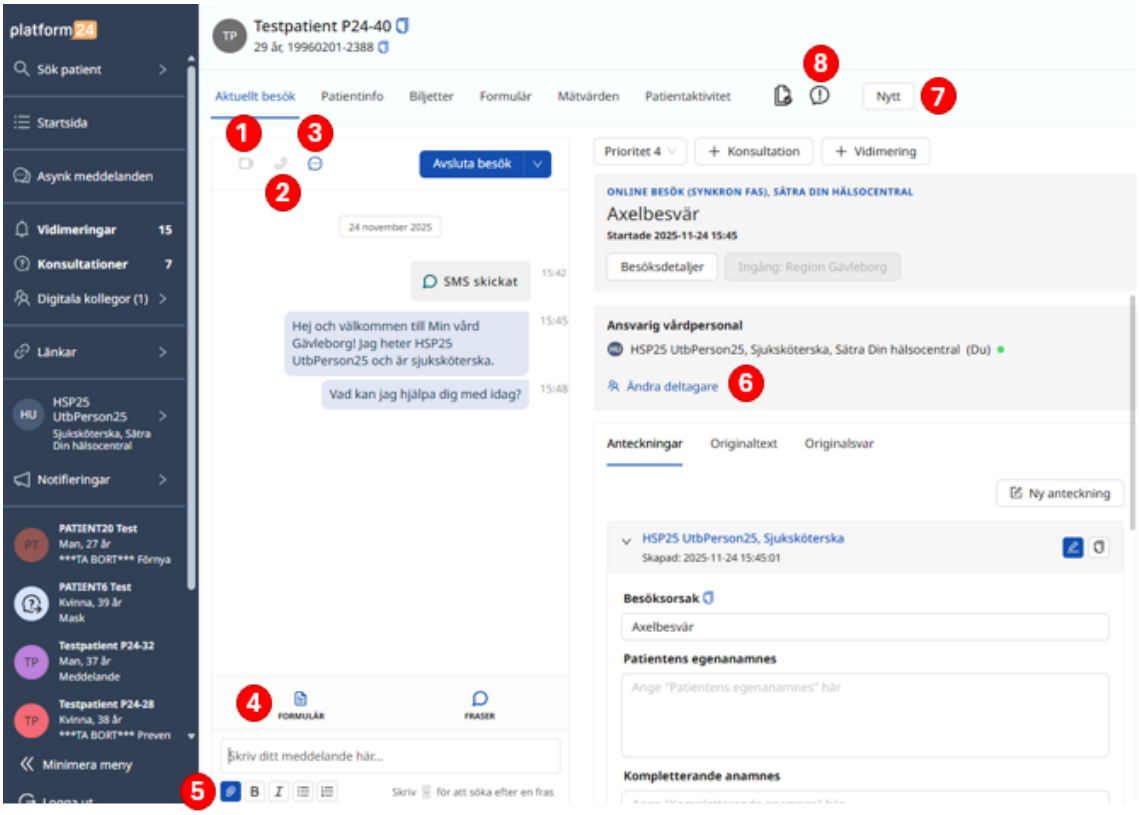
4. Skriv ett chattmeddelande i fritext. Skicka genom att trycka **Enter** eller genom att klicka på **Skicka**.



2.2. Använda funktioner under besöket

Vid behov kan du under besöket:

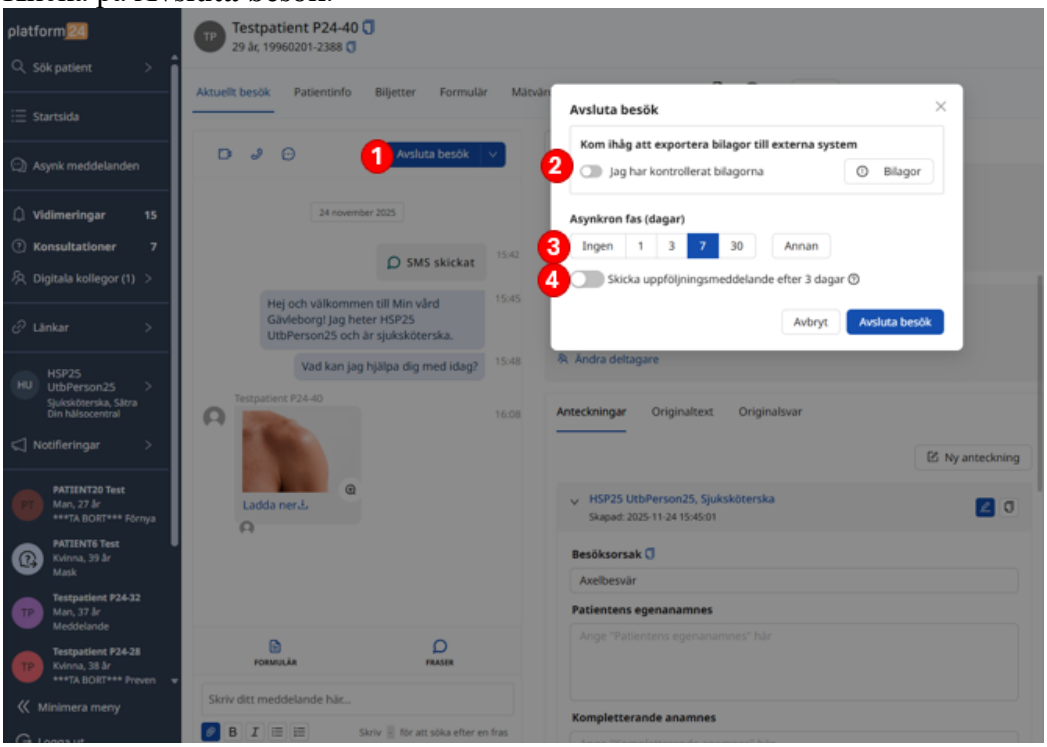
1. Starta ett videosamtal med patienten och eventuell tredje part.
2. Starta ett ljudsamtal med patienten.
3. Chatta med kollega i en separat vårdgivarchatt.
4. Skicka ett formulär till patienten i chatten.
5. Skicka en fil till patienten i chatten.
6. Bjuda in en kollega som gäst i patientchatten.
7. Skapa nytt asynkront ärende, bokningsbiljett, konsultation eller triage.
8. Ge intern återkoppling kring besöket.



2.3. Avsluta besöket

Avsluta besöket när du och patienten känner er färdiga:

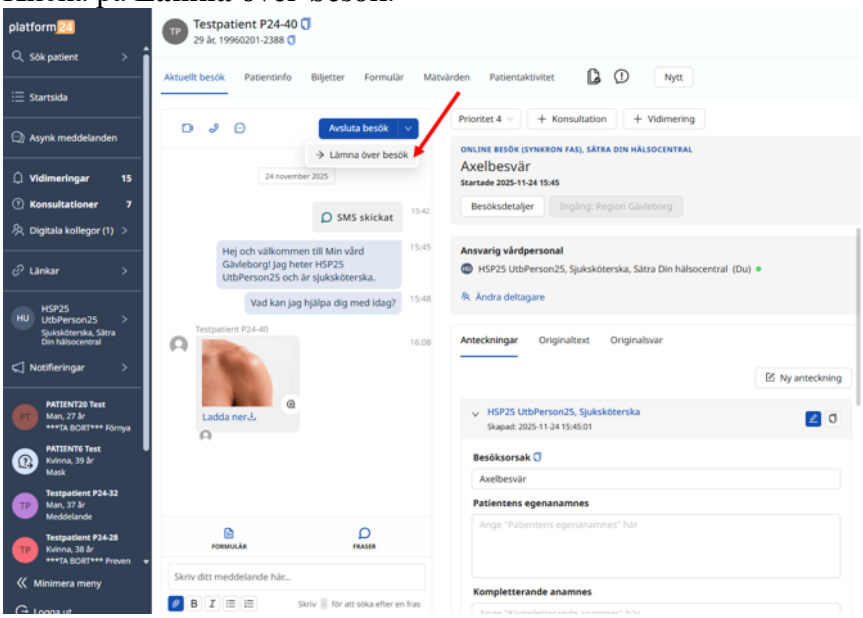
1. Klicka på **Avsluta besök**.
2. Exportera eventuella bilagor (filer och bilder) enligt rutin.
3. Välj eventuellt längd på besökets asynkrona fas, det vill säga den period som patienten har möjlighet att återkomma i besöksärendet genom att skicka ett meddelande.
4. Funktionen **Skicka uppföljningsmeddelande efter 3 dagar** är inte påslagen i Region Gävleborg. Inget automatiskt meddelande kommer därför skickas ut efter tre dagar, detta gäller oavsett hur du ställer reglaget (inaktiverat till vänster eller aktiverat till höger).
5. Klicka på **Avsluta besök**.



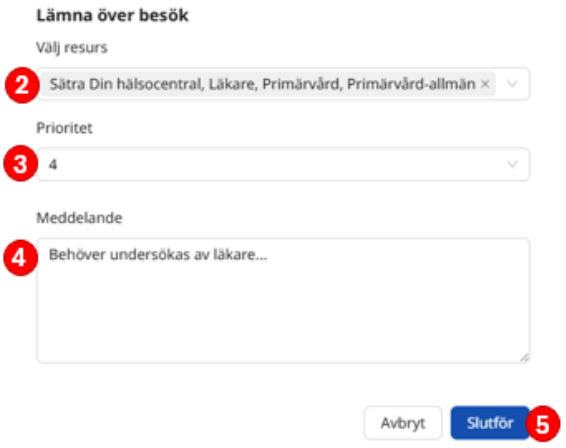
2.4. Lämna över besök

Vid behov är det möjligt att lämna över det pågående besöket till en kollega, exempelvis om du behöver gå av ditt pass eller om du upplever att det pågående besöket behöver hanteras av en annan kompetens:

1. Klicka på **Lämna över besök**.



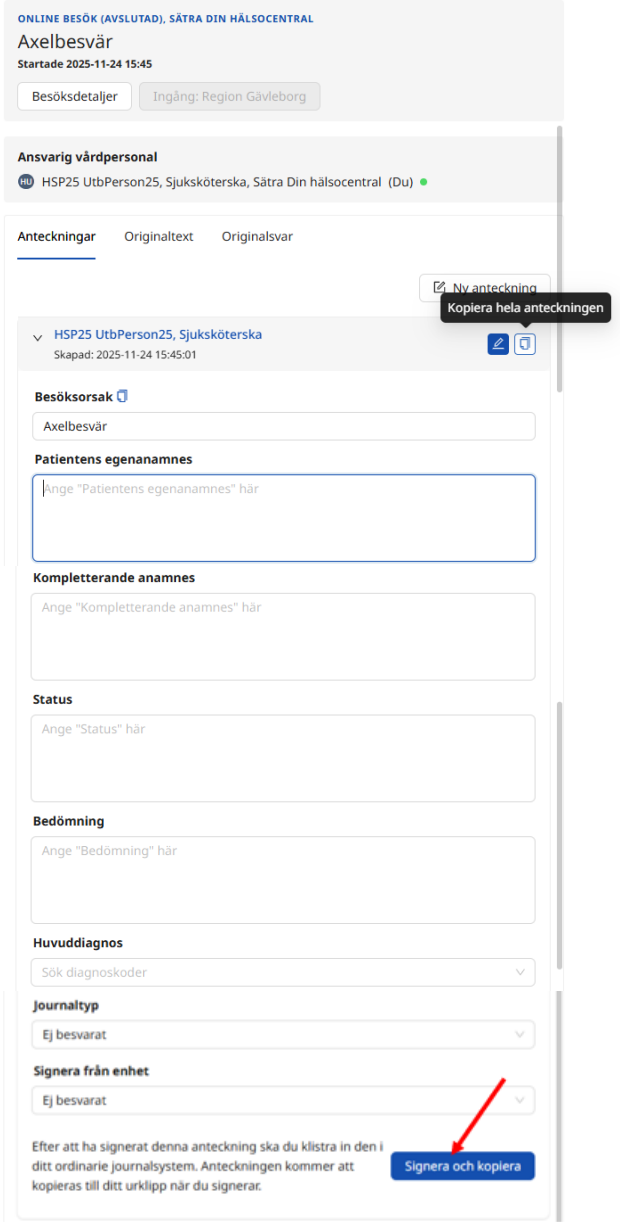
2. Välj **Resurs** som ska hantera ärendet.
3. Ange **Prioritet** för ärendet.
4. Skriv ett **Meddelande** till den mottagande resursen.
5. Klicka på **Slutför**. Besöket kommer att visas i din ärendelista tills mottagande resurs har accepterat överlämningen.



2.5. Dokumentera patientbesöket

När ett besök har överlämnats eller avslutats behöver det journalföras:

1. Efter att du klickat **Avsluta**, stanna kvar i det avslutade besöket.
2. Uppdatera din besöksanteckning, utifrån behov och rutiner.
3. Klicka på knapp **Signera och kopiera.** Då signeras anteckningen och alla fält du fyllt i kopieras, förutom huvuddiagnos och bidiagnos. Klistra sedan in anteckningen i ordinarie journalsystem, enligt gällande journalföringsrutiner.



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-vårdsystem.
IT-vårdsystem, IT-systemavdelning ansvarar för uppdatering av detta dokument.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats
Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-862197