

Ärendehantering Min vård Gävleborg - Rutin - Hälsa- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Ärendehantering Min vård Gävleborg	Dokumentkategori: Rutin	Omfattning: Hälsa- och sjukvård Region Gävleborg
Dokumentägare: Biträdande HSD	Dokumentansvarig: Kvalitetssamordnare VO Digital vård	Beslutsinstans: Biträdande HSD
Diarienummer: Ej tillämpligt		Datum för översyn: Se giltigt t.om.

Innehåll

1.	Syfte och omfattning	2
2.	Innehåll	2
2.1.	Bakgrund	2
2.2.	Typer av ärenden	3
2.2.1.	Drop in-besök	3
2.2.2.	Schemalagda besök	3
2.2.3.	Administrativa ärenden	4
2.2.4.	Konsultationer	4
2.2.5.	Konsultationer från 1177 på telefon	4
2.2.6.	Meddelanden från asynkrona ärenden	5
2.3.	Överlämning av ärenden	5
2.4.	Allmänna principer	5
2.5.	Ansvar och roller	6
3.	Kommunikation och implementering	6
4.	Medverkande och granskare	7

1. Syfte och omfattning

Denna rutin syftar till att tydliggöra ansvarsfördelning och förväntningar vid hantering av digitala ärenden i Min vård Gävleborg/Clinic24. Dokumentet gäller för samtliga medarbetare inom Region Gävleborgs hälso- och sjukvård som arbetar i systemet.

2. Innehåll

2.1. Bakgrund

Min vård Gävleborg är en digital vårdtjänst som invånare kan använda för att utföra digitala tjänster eller ha digital kommunikation med hälso- och sjukvården.

Invånare kan använda tjänsten hos både primärvård och sjukhusbaserad specialistvård samt Folk tandvården.

För att säkerställa en god patientupplevelse och säkerhet i Min vård Gävleborg är det avgörande att de ärenden som genereras i tjänsten hanteras av vårdpersonal inom den förväntade tiden. Samtliga hälsocentraler och mottagningar har ett ansvar att ta hand om inkommande ärenden, oavsett om de initierats av patienten själv, är en konsultation eller har överlämnats från en annan enhet.

2.2. Typer av ärenden

Följande typer av ärenden kan inkomma till en mottagning/hälsocentral via Clinic24:

- Drop in-besök
- Schemalagda besök
- Administrativa ärenden
- Konsultationer
- Konsultationer från 1177 på telefon
- Meddelanden från asynkrona ärenden

2.2.1. Drop in-besök

Ett drop-in-besök genereras när:

- Patient söker vård via Min vård Gävleborg och får ett triageutfall som ska hanteras digitalt med prioritet 2–5 eller prioritet 12.
- Patient söker vård via 1177 på telefon och den assisterade triagefunktionen bedömer att ärendet bör hanteras digitalt med prioritet 2–5.
- Patient vill boka tid för ett schemalagt besök men vill ha hjälp att hitta en tid.

2.2.1.1. Detta gäller

Alla yrkesroller som finns upplagda i Clinic24 och som arbetar kliniskt med patienter kan tilldelas digitala drop-in-besök i Clinic24. Därför har varje mottagning och hälsocentral ett ansvar att bevaka och hantera ärenden för samtliga yrkesroller – även sådana som inte finns representerade på den egna enheten. Exempelvis ska en hälsocentral utan fysiskt närvarande arbetsterapeut för dagen ändå ta emot ärenden riktat till arbetsterapeut, helst genom samverkan med andra hälsocentraler, eller att annan yrkesgrupp tar emot ärendet utifrån primärvårdsuppdraget.

Om ett digitalt drop-in-besök inte omhändertas inom angiven tid eskaleras det av patientsäkerhetsskäl. Eskaleringen gör det möjligt för andra enheter att ta över hanteringen och bidrar till att vården kan stötta varandra vid belastningstoppar. Varje mottagning och hälsocentral har ett ansvar att se till att alla patientärenden hanteras i Clinic24, även de som eskaleras från andra enheter.

I syfte att minska risken för att ärenden blir liggande för länge skickas aviseringar för ärenden prio 2-5 till den telefon verksamheten förväntas ange i UniteAssign.

Läs mer om hur Drop in-besök fungerar i [Funktionsbeskrivning av synkrona besök i Clinic24 \(09-863592\)](#).

2.2.2. Schemalagda besök

Schemalagda besök genereras när patient själv bokar tid för besök via bokningsbiljett som:

- Patienten fått genom att ha sökt vård via Min vård Gävleborg och fått ett triageutfall som ska hanteras digitalt med prioritet 6–11.
- Patienten fått genom att ha sökt vård via 1177 på telefon och den assisterade triagefunktionen bedömer att ärendet bör hanteras digitalt med prioritet 6–11.
- Patienten fått direkt av mottagning eller hälsocentral.

Mottagning eller hälsocentral kan även aktivt boka in patienter för ett digitalt besök.

Läs mer om hur Schemalagda besök fungerar i instruktionen [Funktionsbeskrivning av synkrona besök i Clinic24 \(09-863592\)](#)

2.2.3. Administrativa ärenden

Administrativa ärenden inkommer som asynkrona meddelanden och genereras när en patient vill använda någon av de administrativa tjänster som erbjuds i Min vård Gävleborg, exempelvis förnyelse av recept eller intyg.

Läs mer i [Funktionsbeskrivning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg \(09-878457\)](#).

2.2.4. Konsultationer

Konsultationer genereras när:

- Medarbetare använder konsultationsfunktionen i Clinic24 för att ställa en fråga till en annan medarbetare, hälsocentral eller mottagning. Konsultationen kan avse olika typer av ärenden, exempelvis behov av rådgivning eller önskemål om att överlämna ett patientärende för vidare hantering.

2.2.4.1. Detta gäller

Alla yrkesroller i Clinic24 kan få konsultationsförfrågningar. Därför har varje mottagning och hälsocentraler ett ansvar att bevaka och hantera konsultationer för samtliga yrkesroller som ingår i uppdraget för enheten – även sådana som inte finns representerade på den egna enheten. Exempelvis ska en hälsocentral utan fysiskt närvarande arbetsterapeut för dagen ändå ta emot ärenden riktat till arbetsterapeut, helst genom samverkan med andra hälsocentraler, eller att annan yrkesgrupp tar emot ärendet utifrån primärvårdsuppdraget.

2.2.5. Konsultationer från 1177 på telefon

Konsultationer från 1177 på telefon genereras när:

- Patient söker vård via 1177 på telefon och den assisterande triagefunktionen ger en rekommendation om vårdnivå och prioritet. Patienten är inte digital och därför överlämnas ärendet via en konsultation till aktuell mottagning eller hälsocentral.

2.2.5.1. Detta gäller

- Konsultationer som inkommer från 1177 på telefon ska betraktas som en överlämning av ett ärende till berörd hälsocentral eller mottagning. Dessa ärenden får inte nekas,

eftersom en bedömning redan har gjorts att patienten ska hanteras vidare av angiven enhet. Patienten ska inte behöva agera budbärare.

- Konsultationer från 1177 på telefon skickas till den profession och enhet (hälsocentral/mottagning) som angivits i den assisterad triagen. Detta gäller för alla ärenden förutom fysiska ärenden till läkare med prio 6-11. Konsultationer för dessa ärenden skickas istället till sjuksköterska då dessa kräver en administrativ hantering.
- Samtliga hälsocentraler och mottagningar ansvarar för att bevaka, hantera och besvara inkommande konsultationer från 1177 på telefon under vardagar dagtid för samtliga yrkesroller.
- Mottagningar som har jourverksamhet ansvarar för att bevaka, hantera och besvara inkommande konsultationer från 1177 på telefon under jourtid.

2.2.6. Meddelanden från asynkrona ärenden

Meddelanden från asynkrona chattar genereras när:

- Patient skriver i en chatt som en mottagning eller hälsocentral startat med patienten.
- Patient skriver en fråga till sin fasta vårdkontakt eller behandlande roll i Min vård Gävleborg.

Läs mer i [Fast vårdkontakt och behandlande roller \(09-860698\)](#) och [Chatt med Fast vårdkontakt och Behandlande roll i Clinic24 \(09-688716\)](#).

2.3. Överlämning av ärenden

Det är möjligt att överlämna ärenden i Clinic24, både inom den egna enheten och till andra enheter. Överlämning bör främst ske i följande situationer:

- **Enligt överenskommen praxis:** När verksamheten har en lokal eller gemensam rutin som anger att ärenden av en viss typ ska hanteras av en specifik profession eller enhet.
- **Efter konsultation:** När en tidigare konsultation har resulterat i en överenskommelse om att den rådfrågade kollegan är bäst lämpad att slutföra ärendet.
- **Felplacerat ärende:** När det är uppenbart att ärendet har hamnat på fel enhet.

Den enhet som först tog emot ärendet ansvarar för det tills den mottagande enheten har accepterat överlämningen.

2.4. Allmänna principer

Följande principer gäller för samtliga mottagningar och hälsocentraler:

- **Lediga tider**
Alla mottagningar och hälsocentraler rekommenderas att lägga upp lediga bokningsbara tider för triage-ärenden (prio 6-11) samt manuellt utfärdade bokningsbiljetter.

- **Patientens val av vårdgivare**
Patienter har rätt att boka tid på en annan hälsocentral än den de är listade på. Dessa besök ska hanteras på samma sätt som övriga besök, med samma kvalitet och bemötande.
- **Genomförande av digitala besök**
Digitala besök ska genomföras som digitala besök, inte ersättas med telefonsamtal. Video är en viktig del av den medicinska bedömningen. Patienten förväntar sig dessutom att bli kontaktad via samma kanal som användes vid vårdkontakten.
- **Gemensamt ansvar för eskalerade ärenden**
Det är ett gemensamt ansvar inom vården att ta hand om våra patienter. Därför ska enheter hjälpa varandra genom att hantera eskalerade ärenden när behov uppstår.
- **Omhändertagande vid dagens slut**
Varje mottagning och hälsocentral ansvarar för att inga drop in-besök eller konsultationer från 1177 på telefon kvarstår vid stängning. Om nödvändig kompetens saknas på plats, ska samverkande hälsocentral eller digital jourläkare kontaktas för att säkerställa att patienten får vård.
- **Förfrågan om överlämningar ska besvaras**
Ärenden som inkommer som förfrågningar om överlämning ska hanteras skyndsamt. Acceptera eller neka förfrågan så snart som möjligt, baserat på ärendets prioritet. Syftet är att säkerställa att patienterna får hjälp inom förväntad tid och inte behöver vänta längre än nödvändigt, oavsett vilken enhet som slutligen hanterar ärendet.

2.5. Ansvar och roller

Verksamhetschef är ytterst ansvarig för att digitala ärenden hanteras inom den rekommenderade hanteringstiden.

Mottagningar och hälsocentraler har ansvar att ta emot, hantera och avsluta inkommande ärenden i Min vård Gävleborg/Clinic24.

Verksamhetsområde Digital vård och IT-vårdsystem är ansvarig för förvaltning och utveckling av Min vård Gävleborg/Clinic24.

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. Granskat av VC VO Digital vård samt utvecklingschef hälso- och sjukvård.

5. Dokumenthistorik

Ändring	Datum
Ny funktionalitet för utomlänspatienter. Markerat med kantlinje vänster sida.	2026-03-24
Ny hantering för konsultationer från 1177 avseende utfall till läkare fysiskt besök med prio 6-11 skickas konsultation till sjuksköterska.	2026-04-01