

Överlämna ärenden i Clinic24 - Instruktion - Hälsa- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Överlämna ärenden i Clinic24	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.	Bakgrund.....	2
2.	Ärenden inom samma vårdgivare.....	2
2.1.	Överlämna ärenden via lämna över-funktionen.....	2
2.2.	Ta emot överlämnade ärenden.....	4
3.	Överlämna till annan vårdgivare.....	5
3.1.	Överlämna via konsultation.....	5
3.2.	Ta emot konsultation.....	7
4.	Roller att överlämna till.....	9
5.	Kommunikation och implementering.....	10
6.	Medverkande och granskare.....	10
7.	Referenser.....	10

1. Bakgrund

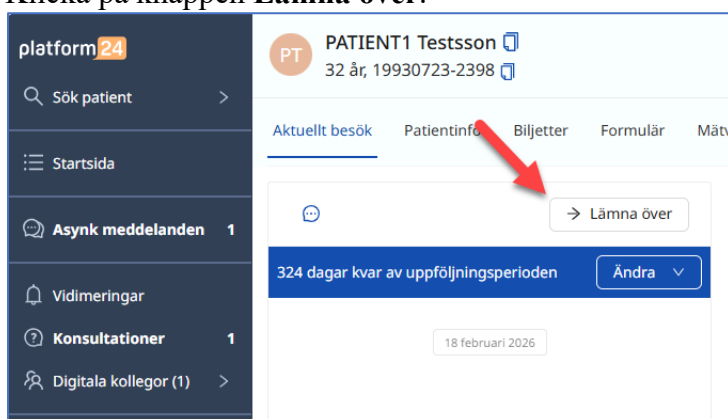
Om ett ärende har hamnat fel i Clinic24 eller behöver fördelas till en annan mottagning eller roll, kan det överlämnas via lämna över-funktionen eller konsultationsfunktionen. Vilken funktion som ska användas beror på om ärendet flyttas inom samma vårdgivare eller till en annan vårdgivare.

2. Ärenden inom samma vårdgivare

För ärenden inom samma vårdgivare ska lämna över-funktionen i Clinic24 användas för att överlämna ärenden.

2.1. Överlämna ärenden via lämna över-funktionen

1. Öppna det aktuella ärendet.
2. Klicka på knappen **Lämna över**.



3. I fältet **Resurs** anger du den roll och specialitet som du vill lämna över ärendet till.
4. Ange **Prioritet** utifrån hur snabbt ärendet behöver omhändertas.
Notera! Vanligtvis behåller ärendet samma prio som när det inkom men ibland kan ärendet behöva hanteras snabbare. Vid prio 2-5 får mottagaren en sms-avisering (detta gäller de enheter som schemalagt telefonnummer i Unite Assign).
5. Skriv ett **Meddelande** till mottagande enhet om varför ärendet lämnas över.

6. Ärendet ligger hos din mottagning fram till att mottagaren har accepterat överlämningen. Vid behov kan du avbryta överlämningen. Notera att du har ansvar för ärendet till mottagande enhet har accepterat överlämningen.

Prio	Patient	Kontaktsak	Senaste meddelandet	Återstående tid	Roll	Vårdpersonal
8	PATIENT1 Testsson 19930723-2398	Meddelande till Hälsocentral	18 feb 2026 14:32	324 dagar	Primärvård-allmän, Administratör	Primärvård-allmän, Administratör → Primärvård-allmän, Läkare

2.2. Ta emot överlämnade ärenden

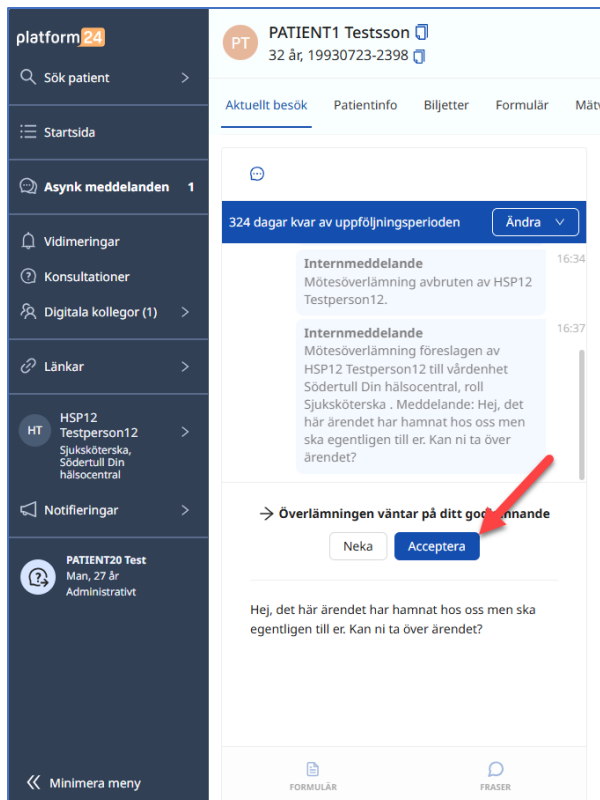
1. Gå till listsidan för **Asynk meddelanden** eller till startsidan i Clinic24.
2. Filtrera fram de ärenden som du vill bevaka.
3. Ärenden med förfrågningar om överlämning är markerade med ”**Överlämning**”.



The screenshot shows the 'Asynkrona meddelanden' (Asynchronous messages) section in the Clinic24 interface. The left sidebar contains navigation options like 'Sök patient', 'Startsida', 'Asynk meddelanden', 'Vidimeringar', 'Konsultationer', 'Digitala kollegor', and 'Länkar'. The main area displays a table of messages. The first message is highlighted with a red arrow pointing to a blue button labeled 'Överlämning' (Handover).

Prio	Patient	Kontaktsak	Senaste meddelandet
8	PATIENT1 Testsson 19930723-2398	Meddelande till Hälsocentral	18 feb 2026 14:32

4. Läs meddelandet i chatten och klicka därefter på **Acceptera** (alternativt **Acceptera ändå** om du är inloggad med annan roll än den som ärendet är överlämnat till) för att ta över ärendet.



The screenshot shows the chat interface for 'PATIENT1 Testsson'. The chat history includes two messages from 'HSP12 Testperson12' regarding a meeting handover. The current message asks for confirmation to accept the handover. A red arrow points to the 'Acceptera' button.

324 dagar kvar av uppföljningsperioden Ändra

Internmeddelande 16:34
Mötesöverlämning avbruten av HSP12 Testperson12.

Internmeddelande 16:37
Mötesöverlämning föreslagen av HSP12 Testperson12 till vårdenhet Södertull Din hälsocentral, roll Sjuksköterska. Meddelande: Hej, det här ärendet har hamnat hos oss men ska egentligen till er. Kan ni ta över ärendet?

→ Överlämningen väntar på ditt godkännande

Neka Acceptera

Hej, det här ärendet har hamnat hos oss men ska egentligen till er. Kan ni ta över ärendet?

5. Om ärendet inte är startat av avsändande enhet klickar du på **Ta emot** för att starta ärendet med patienten.

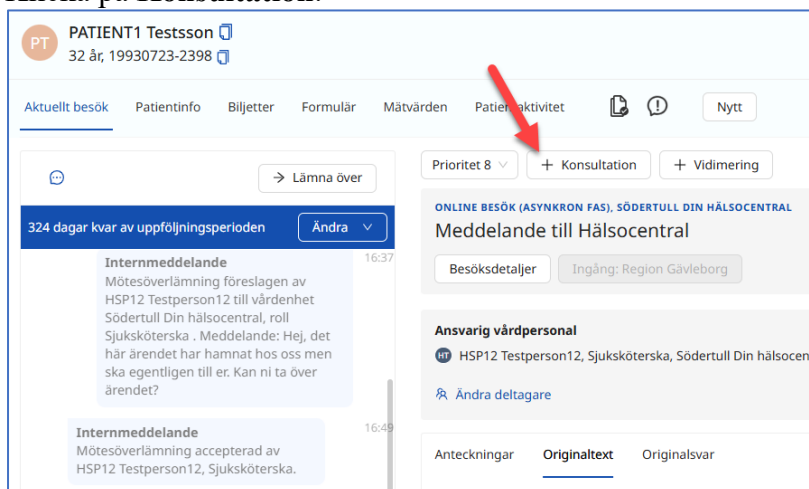
3. Överlämna till annan vårdgivare

För att överlämna ärenden i Clinic24 mellan olika vårdgivare ska konsultationsfunktionen användas. Det är inte tillåtet att överlämna ett pågående ärende till en annan vårdgivare. Därför kan lämna över-funktionen inte kan användas **mellan** vårdgivare.

Vid överlämning till annan vårdgivare ska ärendet först besvaras på den enhet som det inkommit till. Patienten behöver få information om att ärendet överlämnas. Därefter skickas en konsultation till mottagande vårdgivare. Den mottagande vårdgivaren ansvarar sedan för att besvara konsultationen samt för att starta ett nytt ärende med patienten.

3.1. Överlämna via konsultation

1. Öppna aktuellt ärende i Clinic24.
2. **Ta emot** ärendet och informera patienten om att du kommer att överlämna det till rätt mottagning. Avsluta ärendet först när patienten har läst ditt meddelande.
3. Kopiera relevant text från patientens ärende. Du kopierar genom att klicka på kopieringssymbolen eller genom att markera texten och sedan trycka Ctrl+C.
4. Klicka på **Konsultation**.



5. För att kunna bifoga *relaterat besök* behöver patienten gett sitt samtycke. Observera att mottagande vårdgivare inte kan se **Relaterat besök** om patienten inte gett samtycke.
6. Välj den **Vårdgivare** som du vill skicka konsultationen till.
7. Välj den **Resurs** som du vill skicka konsultationen till (roll och specialitet).
8. Ange **Prio** beroende på hur snabbt ärendet behöver hanteras.
Notera! Vanligtvis har konsultationen samma prio som det inkomna ärendet men ibland kan ärendet behöva hanteras snabbare. Vid prio 2-5 får mottagaren en sms-avisering (detta gäller de enheter som schemalagt telefonnummer i Unite Assign).

9. Skriv tydligt i **Problemförklaring** vad du önskar av mottagaren. Förslag på text:

Hej, det här ärendet har hamnat fel och ska till er enhet. Kan ni ta över ärendet och svara patienten? Här är information om ärendet:

[Klistra in patientens anamnes] alternativt hänvisa till informationen i det relaterade besöket i de fall patienten samtyckt.

10. Klicka på **Skicka**.

Patient
Tolvan Tolvsson (19121212-1212)

* **Besöksorsak**

Förnya recept - specialistmottagning

Relaterat besök

Förnya recept - specialistmottagning, 2026-03-31, -

Vårdgivare

Region Gävleborg Din Hälsocentral AB

Patienten godkänner att mottagande vårdenhet ges samtycke till att ta del av patientens sjukvårdshistorik från andra vårdgivare. Patienten är informerad om samtycket och att samtycken kan ändras i patientappen.

Resurs *

Arbrå Din hälsocentral, Administratör, Primärvård, Primärvård-allmän

1 Vid brådskande konsultationsärende utanför ordinarie kontorstid bör du kontakta mottagaren via telefon istället, om inte särskilda överenskommelser med mottagaren föreligger.

* **Prio**

8

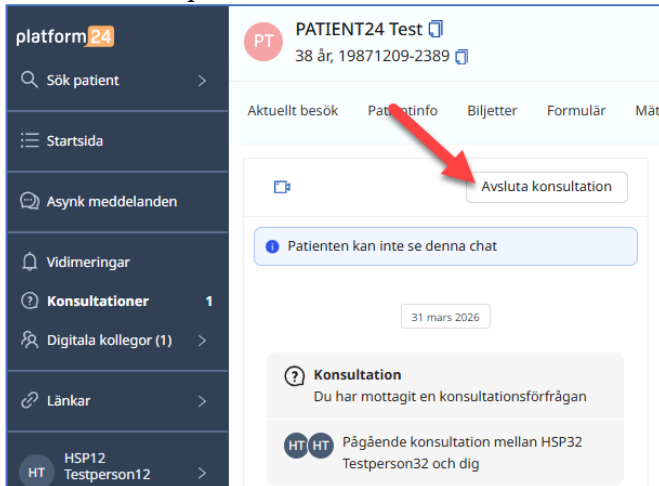
* **Problemförklaring**

Hej, det här ärendet har hamnat fel och ska till er enhet. Se information om vilka läkemedel det gäller i det relaterade besöket

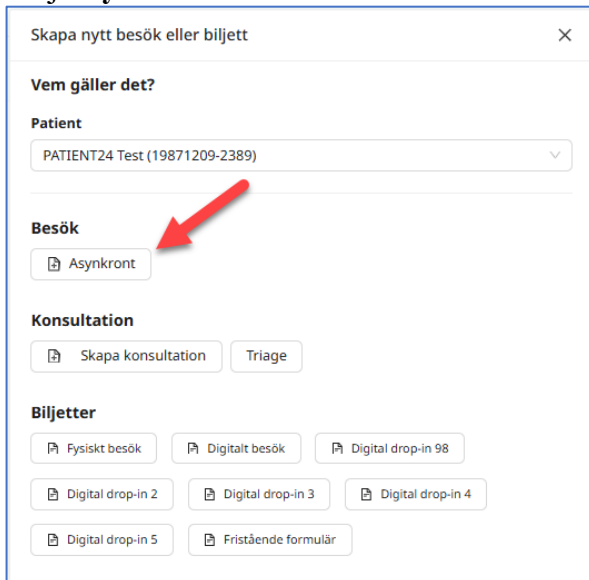
Ytterligare information

3.2. Ta emot konsultation

1. Öppna konsultationen och läs meddelandet från avsändaren.
2. Klicka på **Ta emot** och därefter **Starta konsultation**.
3. Skriv ett svar till avsändaren.
4. Både avsändare och mottagare kan avsluta konsultationen. Konsultationen avslutas först när båda parter är överens om att ärendet är hanterat.

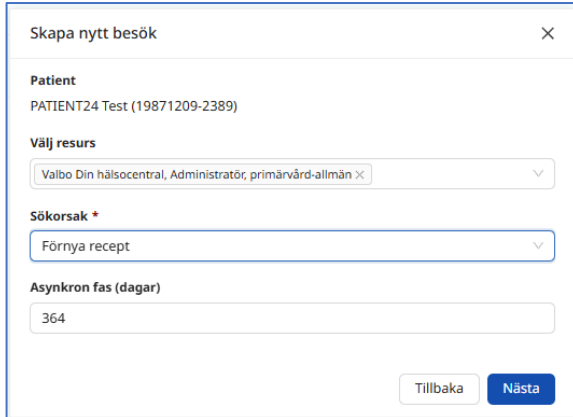


5. Starta en ny asynkron chatt med patienten. Det gör du via knapp **Nytt** i patientens profil.
6. Välj **Asynkront** i rutan som visas.

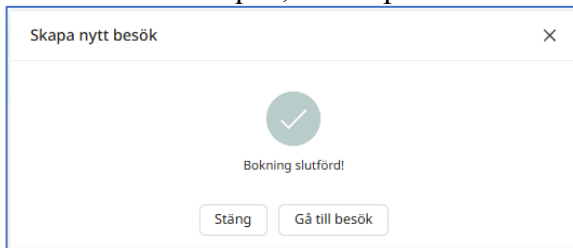


7. Ange en lämplig **Sökorsak** för ärendet.

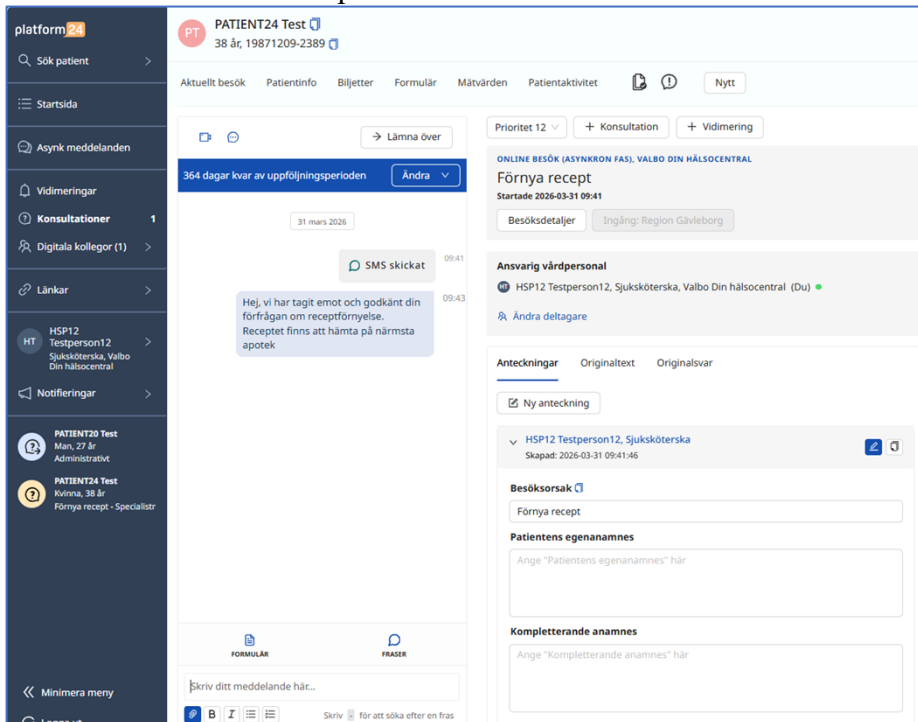
8. Klicka på **Nästa** och därefter **Slutför**.



9. När chatten är skapad, klicka på **Gå till besök**.



10. Skriv ditt meddelande till patienten.



11. När du och patienten är överens om att ärendet är hanterat avslutar du ärendet.

4. Roller att överlämna till

Oavsett om du använder lämna över-funktionen eller konsultationsfunktionen kan tabellen nedan ge stöd i vilket mottagning och roll som är lämplig att överlämna till.

Observer att lokala arbetssätt kan förekomma inom den egna enheten.

Typ av ärende	Mottagning	Roll	Specialitet
Triageärenden	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Gävleborg drop in-verksamhet	Samma roll som ärendet ursprungligen inkommit till eller annan relevant roll baserat på det specifika ärendet	Till berörd specialitet
Recept på läkemedel	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Primärvård: Administratör Allmän Specialiserad vård: Administratör Administrativt Allmän	Till berörd specialitet
Recept på hjälpmedel	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Primärvård: Administratör Allmän Specialiserad vård: Administratör Administrativt Allmän	Till berörd specialitet
Recept på speciallivsmedel	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Primärvård: Administratör Allmän Specialiserad vård: Administratör Administrativt Allmän	Till berörd specialitet
Preventivmedel	Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Specialiserad vård: <i>Barnmorske- och</i>	Till berörd specialitet

		<i>ungdomsmottagning</i> Barnmorska <i>Hud/könssjukdomar,</i> <i>Gynekologi</i> Administratör Administrativt Allmän	
Intyg	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Primärvård: Administratör Allmän Specialiserad vård: Administratör Administrativt Allmän	Till berörd specialitet
Av- eller ombokning	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Primärvård: Administratör Allmän Specialiserad vård: Administratör Administrativt Allmän	Till berörd specialitet

5. Kommunikation och implementering

- Dokumentet publiceras på Samverkanswebben för Min vård Gävleborg
- Nyheter publiceras i nyhetsbrev för Min vård Gävleborg
- Kvalitetssamordnare utses till extra uppföljare

6. Medverkande och granskare

Instruktionen är framtagen av e-hälsoutvecklare VO Digital vård och systemförvaltare IT vårdssystem. IT-vårdssystem, IT-systemavdelning ansvarar för uppdatering av detta dokument.

7. Referenser

Dokumentnamn	Plats

Instruktion

Dokumentnamn: Överlämna ärenden i Clinic24 - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

11(11)

Dokument ID: 09-878366

Giltigt t.o.m.: 2027-04-16

Revisionsnr: 2

Dokumentnamn	Plats