

Överlämna administrativa ärenden i Clinic24 - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Överlämna administrativa ärenden 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. Bakgrund.....	2
2. Överlämna och ta emot ärenden	2
2.1. Överlämna ärenden till annan mottagning via Flytta-knappen (inom samma vårdgivare).....	2
2.2. Ta emot överflyttade ärenden på mottagningen.....	4
2.3. Överlämna ärenden till annan mottagning via konsultation.....	6
2.4. Ta emot ärenden från annan mottagning via konsultation	7
2.5. Överlämna ett ärende till annan vårdgivare via konsultation.....	8
2.6. Ta emot ärenden från annan vårdgivare via konsultation	10
3. Roller att överlämna till	14
4. Kommunikation och implementering	15
5. Medverkande och granskare	15
6. Referenser	15

1. Bakgrund

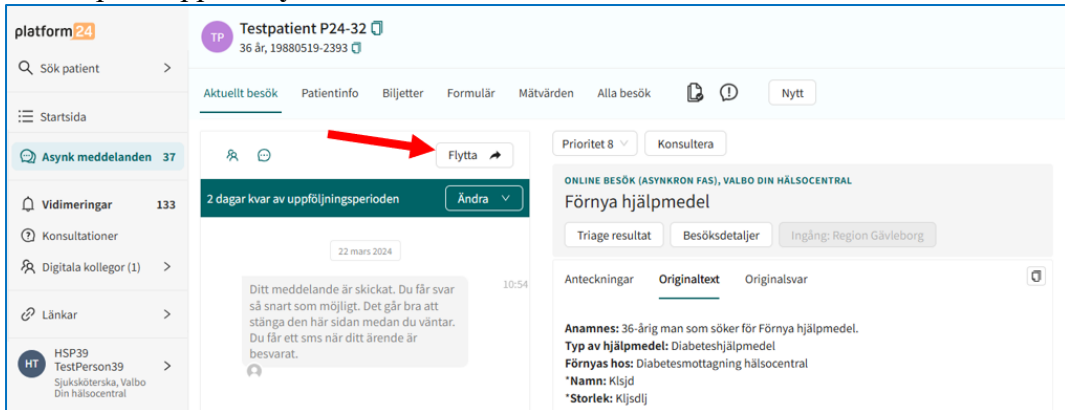
Om ett asynkront ärende har hamnat ”fel” i Clinic24 är det möjligt att lämna över ärendet till en annan mottagning genom att använda Flytta-knappen eller konsultationsfunktionen i Clinic24.

2. Överlämna och ta emot ärenden

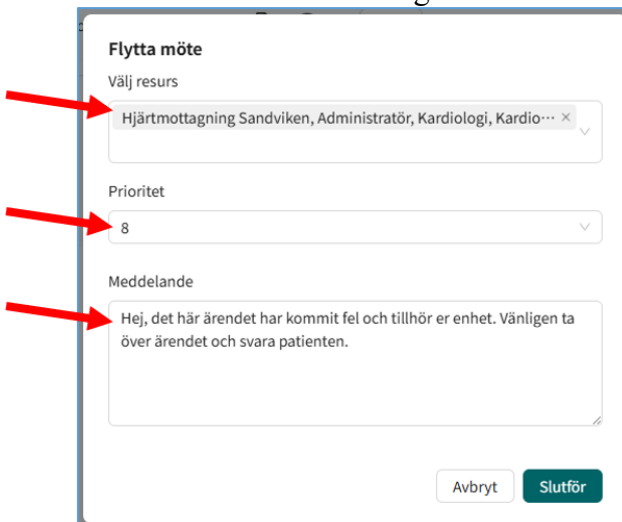
2.1. Överlämna ärenden till annan mottagning via Flytta-knappen (inom samma vårdgivare)

1. Gå till fliken **Asynk meddelande** i Clinic24 och öppna ärendet men ta *inte* emot ärendet. Observera att flytta-funktionen endast fungerar INNAN ett ärende har tagits emot. Om ärendet redan har tagits emot behöver konsultationsfunktionen användas för att överlämna ett ärende.

2. Klicka på knappen **Flytta**



3. I fältet **Resurs** anger du vilken roll och specialitet som du vill skicka 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.
5. Skriv ett **Meddelande** till mottagande enhet om varför du flyttar ärendet till dem.

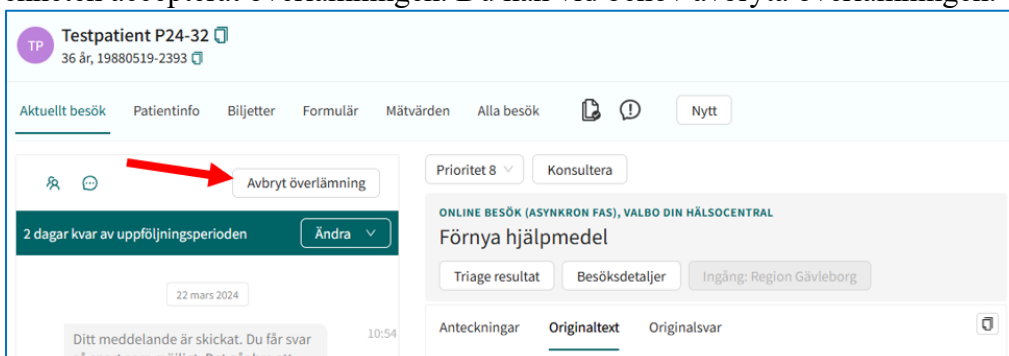


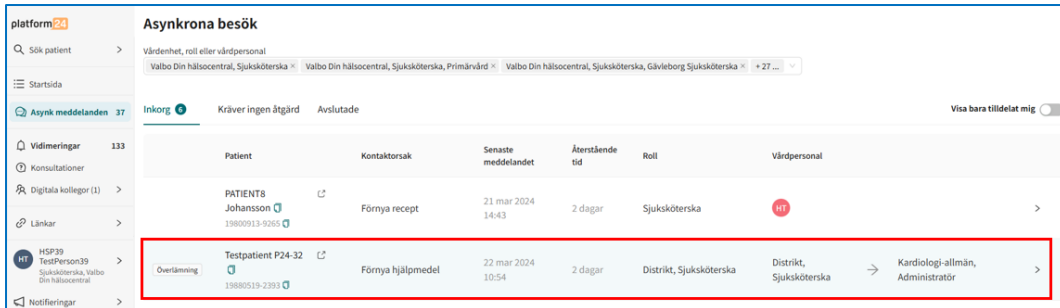
The 'Flytta möte' form contains the following fields:

- Välj resurs:** Hjärtmottagning Sandviken, Administratör, Kardiologi, Kardio...
- Prioritet:** 8
- Meddelande:** Hej, det här ärendet har kommit fel och tillhör er enhet. Vänligen ta över ärendet och svara patienten.

Buttons at the bottom: Avbryt, Slutför

6. Ärendet kommer att finnas kvar i listan på din mottagning fram till att den mottagande enheten accepterat överlämningen. Du kan vid behov avbryta överlämningen.





Asynkrona besök

Vårdenhet, roll eller vårdpersonal
Valbo Din hälsocentral, Sjuksköterska × Valbo Din hälsocentral, Sjuksköterska, Primärvård × Valbo Din hälsocentral, Sjuksköterska, Gävleborg Sjuksköterska × + 27 ...

Inkorg 1 Kräver ingen åtgärd Avslutade Visa bara tilldelat mig

Patient	Kontaktsak	Senaste meddelandet	Återstående tid	Roll	Vårdpersonal
PATIENT8 Johansson 19800913-9285	Förnya recept	21 mar 2024 14:43	2 dagar	Sjuksköterska	HJ
Overlämning Testpatient P24-32 19880519-2393	Förnya hjälpmedel	22 mar 2024 10:54	2 dagar	Distrikt, Sjuksköterska	Distrikt, Sjuksköterska → Kardiologi-allmän, Administratör

2.2. Ta emot överflyttade ärenden på mottagningen

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



Asynkrona besök

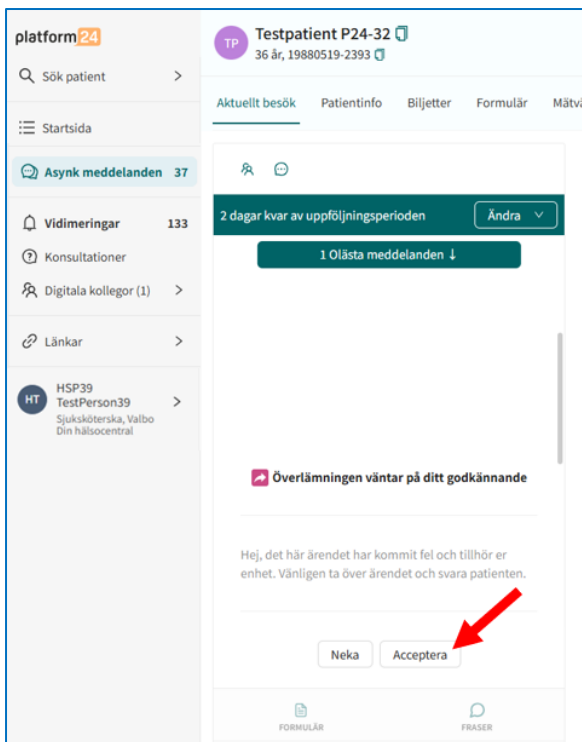
Vårdenhet, roll eller vårdpersonal
Hjärtmottagning Sandviken, Administratör, Kardiologi, Kardiologi-allmän × Hjärtmottagning Sandviken, A

Inkorg 1 Kräver ingen åtgärd Avslutade

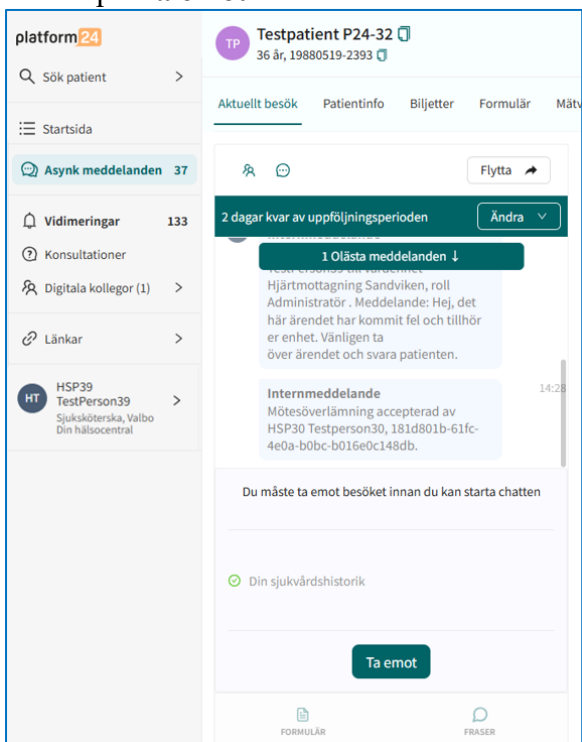
Patient	Kontaktsak	Senaste meddelandet
Testpatient P24-32 19880519-2393	Förnya hjälpmedel	22 mar 2024 10:54

Överlämning

- Läs meddelandet i chatten och klicka därefter på **Acceptera** för att ta över ärendet.

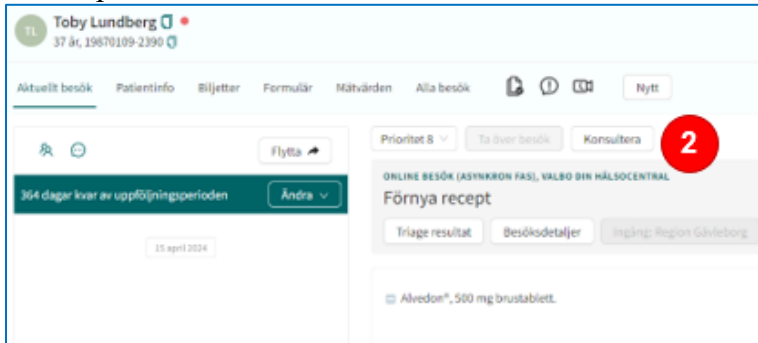


- Klicka på **Ta emot** för att starta ärendet med patienten.



2.3. Överlämna ärenden till annan mottagning via konsultation

1. Gå till fliken **Asynk meddelanden** i Clinic24, öppna ärendet men ta *inte* emot ärendet.
2. Klicka på **Konsultera**.



3. I **Relaterat besök** väljer du det ärende som du vill skicka med konsultationen. Ärendet du skapade konsultationen ifrån blir automatiskt förvald.
4. I fältet **Resurs** anger du vilken roll och specialitet som konsultationen ska skickas till.
5. Ange **Prio** utifrån hur snabbt ärendet behöver omhändertas. 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.
6. Skriv tydligt i **Problemförklaring** vad du önskar av mottagaren. Se förslag nedan.

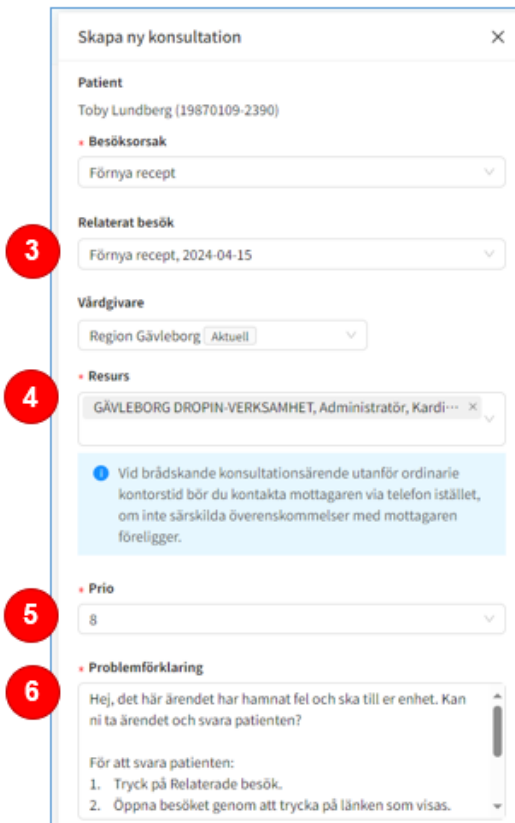
Hej, det här ärendet har hamnat fel och ska till er enhet. Kan ni ta ärendet och svara patienten?

För att svara patienten:

1. Tryck på **Relaterade besök**.
2. Öppna besöket genom att trycka på länken som visas.
3. Tryck på **Gå till besök**.
4. Tryck på **Ta emot** eller **Ta över besök**.
5. Ärendet ligger nu hos dig och du kan svara patienten.

Svara även på denna konsultation så att vi kan avsluta den hos oss. Tack!

7. Klicka på **Skicka** för att skicka konsultationen.



Skapa ny konsultation

Patient
Toby Lundberg (19870109-2390)

Besöksorsak
Förnya recept

3 **Relaterat besök**
Förnya recept, 2024-04-15

Vårdgivare
Region Gävleborg - Aktuell

4 **Resurs**
GÄVLEBORG DROPIN-VERKSAMHET, Administratör, Kardi...

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

5 **Prio**
8

6 **Problemförklaring**
Hej, det här ärendet har hamnat fel och ska till er enhet. Kan ni ta ärendet och svara patienten?

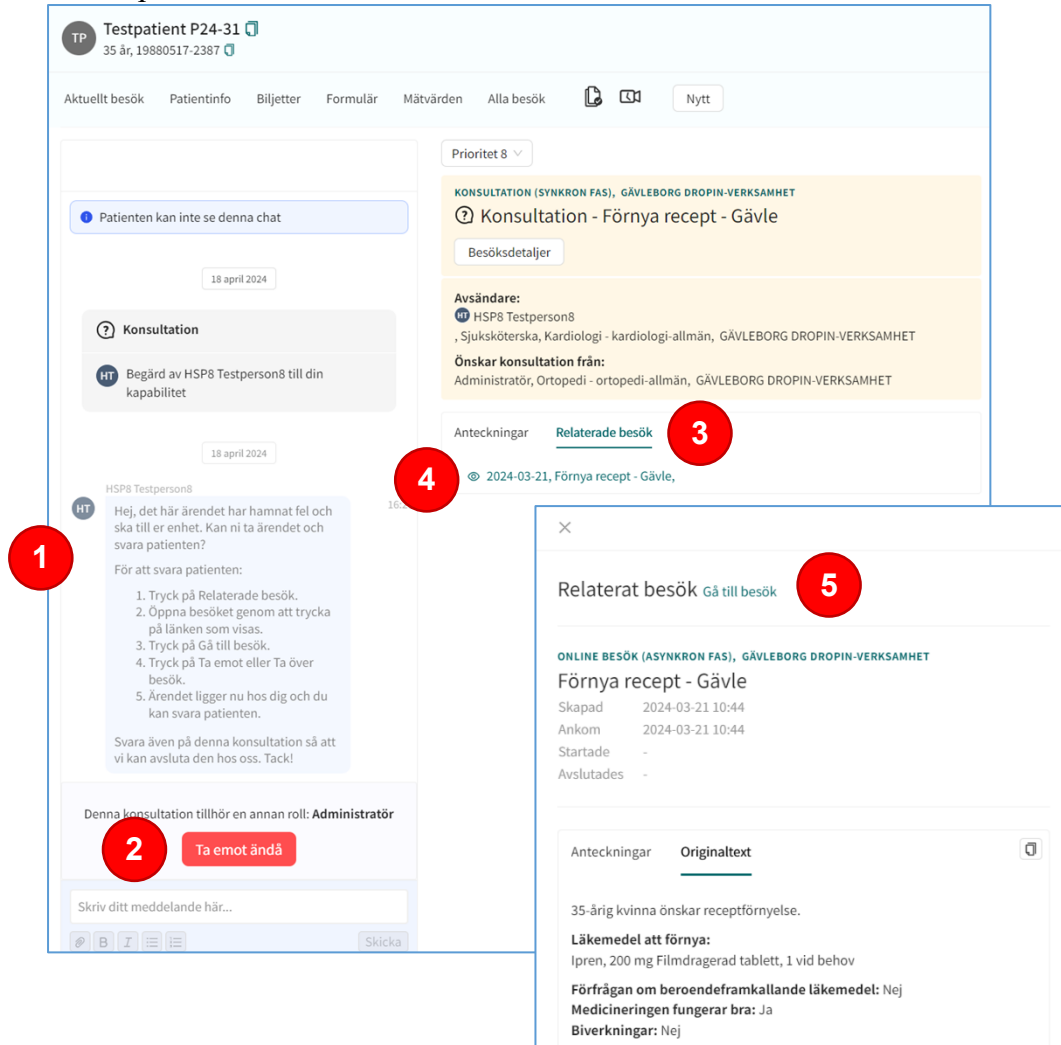
För att svara patienten:
1. Tryck på Relaterade besök.
2. Öppna besöket genom att trycka på länken som visas.

2.4. Ta emot ärenden från annan mottagning via konsultation

Genom sökorsak på konsultationen kommer du att se om det är ett administrativt ärende som någon vill lämna över till dig.

1. Öppna konsultationen och läs meddelandet från avsändaren.
2. **Ta emot och Starta konsultation.** Svara avsändaren så att avsändaren kan avsluta konsultationen hos sig.
3. Klicka på **Relaterade besök.**
4. Öppna besöket genom att trycka på länken som visas.

5. Klicka på **Gå till besök**.



The screenshot shows the Clinic24 interface for a patient named 'Testpatient P24-31'. It displays a chat window on the left and a consultation card on the right. A pop-up window for 'Relaterat besök' is also visible. Red circles 1-5 highlight the following elements:

- 1:** The chat window where the patient's message is visible.
- 2:** The 'Ta emot ändå' button in the chat window.
- 3:** The 'Relaterade besök' link in the consultation card.
- 4:** The title of the related visit: 'Konsultation - Förnya recept - Gävle'.
- 5:** The 'Gå till besök' button in the pop-up window.

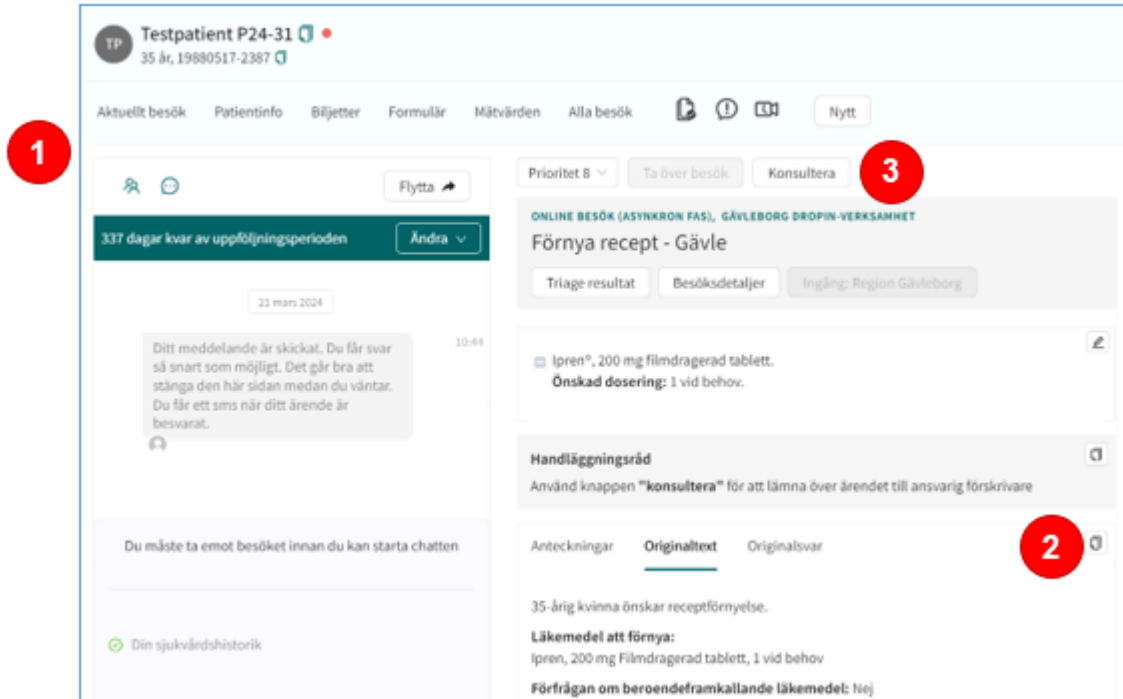
6. För att ta över ärendet, tryck på **Ta emot ändå**. Ärendet blir då ditt och du kan ha dialog med patienten via chatten och sedan avsluta ärendet.

2.5. Överlämna ett ärende till annan vårdgivare via konsultation

Det är inte möjligt att överlämna ett pågående ärende till en annan vårdgivare. För att överlämna till en annan vårdgivare behöver ärendet avslutas hos den överlämnande vårdgivaren och startas på nytt hos den mottagande vårdgivaren.

1. Öppna ärendet i Clinic24. **Ta emot** ärendet. Skriv till patienten att er mottagning inte kan hantera ärendet men att du överlämnar ärendet till rätt mottagning. När patienten läst meddelandet kan du avsluta ärendet hos dig.
2. Kopiera relevant text från patientens ärende. Antingen genom att klicka på kopieringssymbolen eller genom att markera texten och sedan trycka Ctrl+C.

3. Klicka på **Konsultera**.



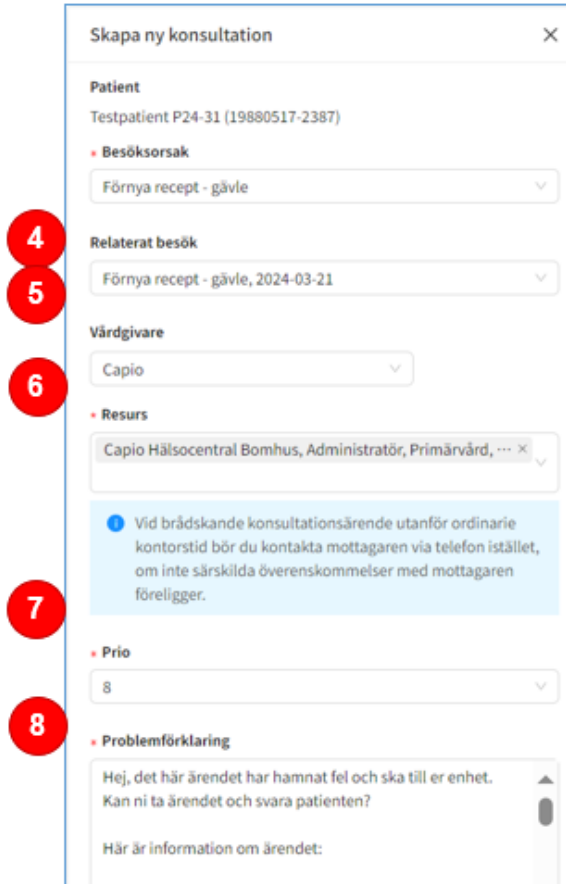
4. Observera att den andra vårdgivaren inte kommer att kunna se **Relaterat besök**. Det är endast inom samma vårdgivare som det är möjligt att skicka med ett relaterat besök.
5. Ange vilken **Vårdgivare** du vill skicka konsultationen till.
6. Ange vilken **Resurs** som du vill skicka konsultationen till.
7. Ange **Prio** utifrån hur snabbt ärendet behöver omhändertas.
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.
8. Klistra in texten (som du kopierade tidigare) från patientens ärende i **Problemförklaring** genom att trycka Ctrl+V. Skriv tydligt vad du önskar av mottagaren. Se förslag nedan.

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

[Klistra in patientens anamnes]

Svara även på denna konsultation så att vi kan avsluta den hos oss. Tack!

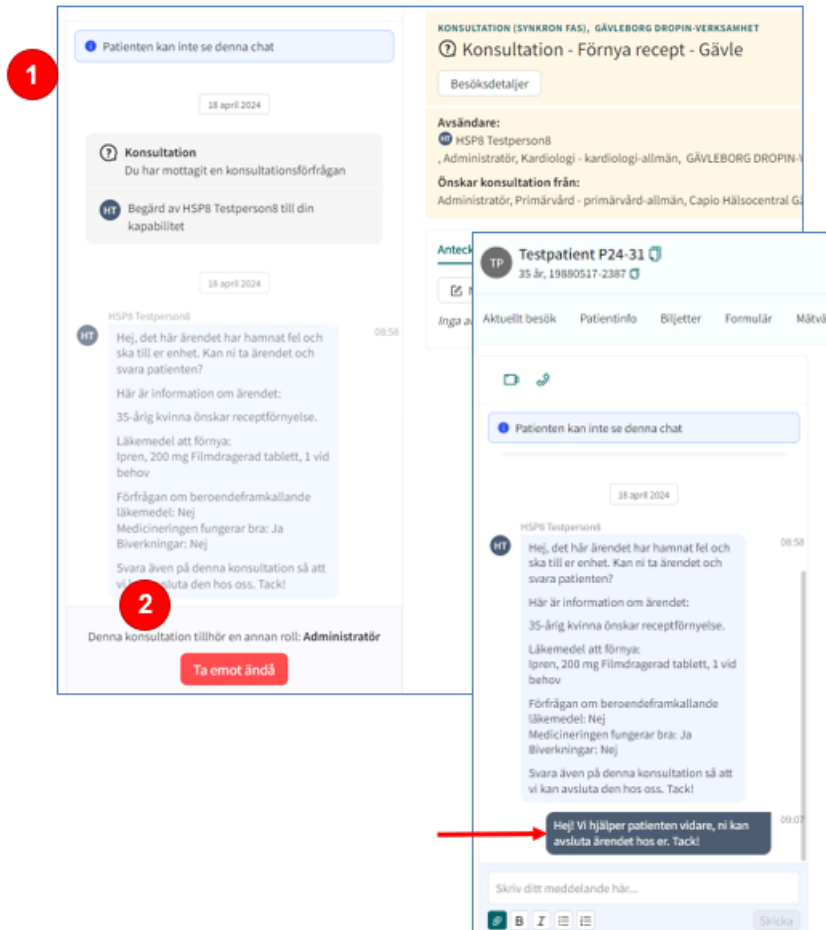
9. Klicka på **Skicka** för att skicka konsultationen.



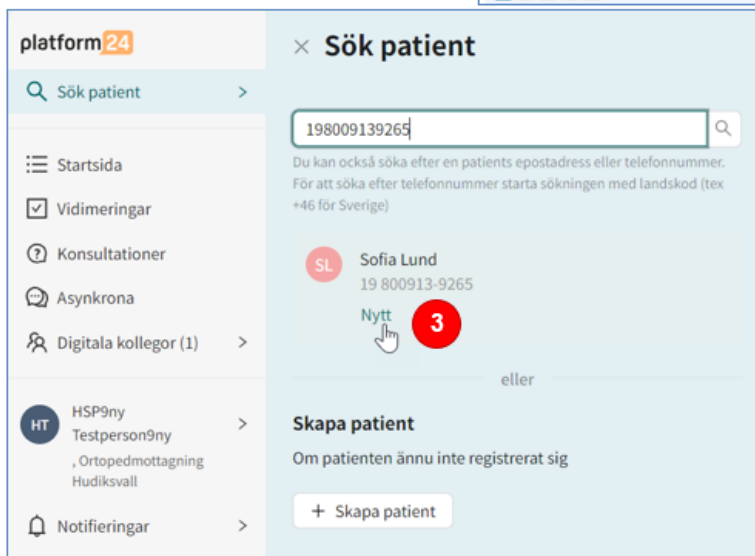
2.6. Ta emot ärenden från annan vårdgivare via konsultation

Det är inte möjligt att överlämna ett pågående ärende till en annan vårdgivare. För att överlämna till en annan vårdgivare behöver ärendet avslutas hos den överlämnande vårdgivaren och startas på nytt hos den mottagande vårdgivaren.

1. Öppna konsultationen och läs meddelandet från avsändaren.
2. **Ta emot** och **Starta konsultation**. Svara avsändaren så att avsändaren kan avsluta konsultationen hos sig.
3. Starta en ny asynkron chatt för att kunna kommunicera med patienten. Det gör du genom att söka efter patienten och sedan klicka på **Nytt**.

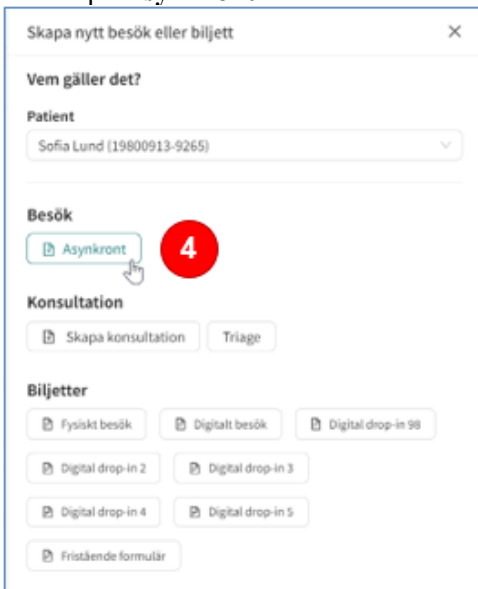


The screenshot shows a chat window with a consultation transcript. A red circle '1' highlights the top of the chat. A second red circle '2' highlights a red button labeled 'Ta emot ändå' (Accept anyway) at the bottom of the chat. A third red circle '3' highlights a red button labeled 'Nytt' (New) on a patient profile overlay. A red arrow points to a message at the bottom of the chat: 'Hej! Vi hjälper patienten vidare, ni kan avsluta ärendet hos er. Tack!' (Hello! We will help the patient further, you can close the case with you. Thank you!).

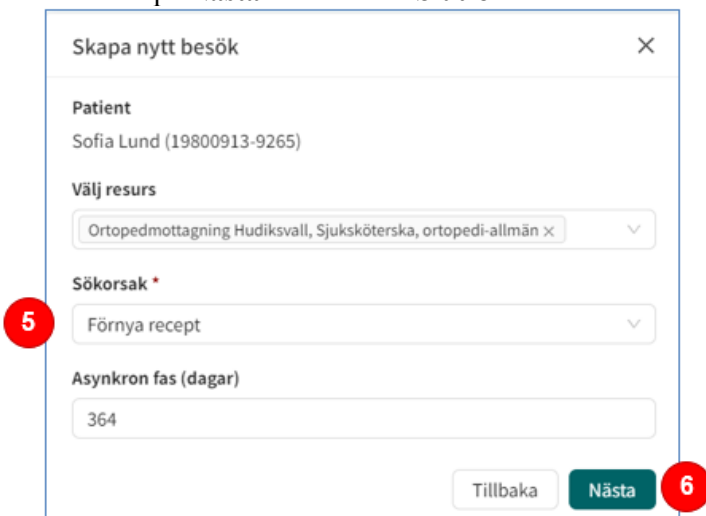


The screenshot shows the 'Sök patient' (Search patient) interface in platform 24. The search bar contains the number '198009139265'. Below the search bar, a patient profile for 'Sofia Lund' with phone number '19 800913-9265' is displayed. A red circle '3' highlights a red 'Nytt' (New) button next to the patient's name. The interface also includes a 'Skapa patient' (Create patient) button and a sidebar with navigation options like 'Startsida', 'Vidimeringar', 'Konsultationer', 'Asynkrona', 'Digitala kollegor (1)', 'HSP9ny Testperson9ny', and 'Notifieringar'.

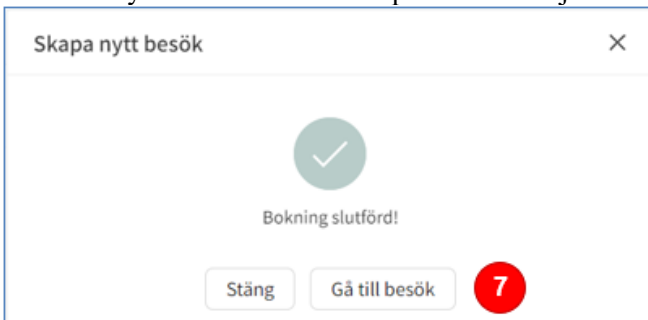
4. Klicka på **Asynkront** i rutan som visas.



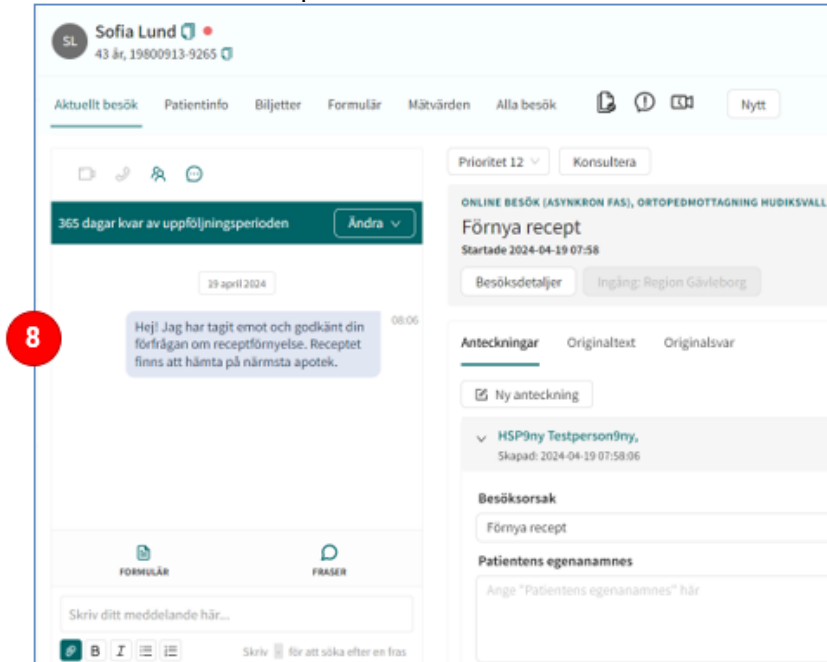
5. Ange lämplig **Sökorsak** för patientens ärende.
6. Klicka sedan på **Nästa** och därefter **Slutför** i rutan som då visas.



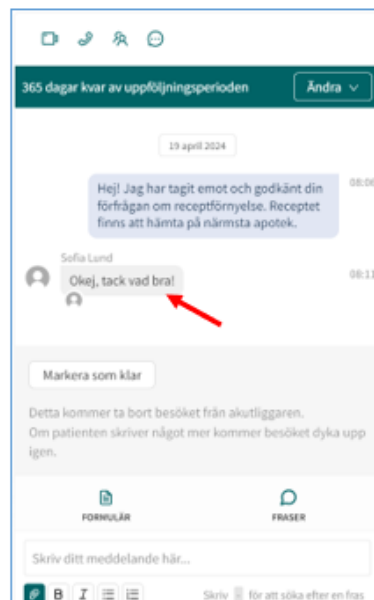
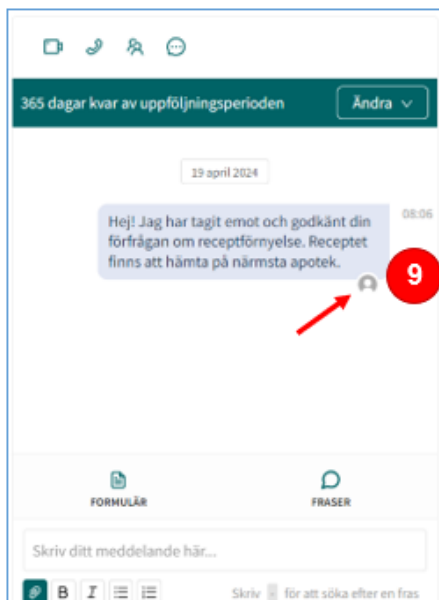
7. När den asynkrona chatten är skapad ska du välja att **Gå till besök**.



8. Skriv ditt meddelande till patienten i chatten.



9. Försäkra dig om att patienten har läst meddelandet innan du avslutar ärendet. Att patienten läst meddelandet ser du genom en ikon under pratbubblan eller genom att patienten har skrivit tillbaka i chatten.



3. Roller att överlämna till

Oavsett om du använder Flytta-knappen eller konsultationsfunktionen kan nedan tabell ge vägledning till vilken mottagning och roll ärenden bör överlämnas till. Vid överlämning inom den egna enheten kan lokala arbetssätt finnas.

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 Allmän	Till berörd specialitet
Recept på speciallivsmedel	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård: Direkt till berörd mottagning	Primärvård: Administratör Allmän Specialiserad vård: Administratör Allmän	Till berörd specialitet
Preventivmedel	Primärvård: Direkt till berörd hälsocentral Specialiserad vård:	Specialiserad vård: <i>Barnmorske- och ungdomsmottagning</i> Barnmorska	Till berörd specialitet

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

4. Kommunikation och implementering

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

5. 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.

6. Referenser

Dokumentnamn	Plats