Dokumentansvarig: Helena K Bergman

Dokumentägare: Jon Larsson

Funktionsbeskrivning av synkrona besök i Clinic24 - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Funktionsbeskrivning av synkrona besök 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. Beskrivning av funktionen 2
2.2. Ansvar och roller 3
2.3. Olika typer av synkrona besök 3
2.3.1. Drop in-besök 3
2.3.2. Schemalagda besök 4
2.4. Hanteringstider 5
2.5. Synkrona besök från triagemotorn 5
2.6. Arbetssätt 6
3. Kommunikation och implementering 6
4. Medverkande och granskare 6
5. Referenser 6

1. Syfte och omfattning

Syftet med det här dokumentet är att redogöra hur synkrona besök fungerar i Clinic24. Omfattar all berörd verksamhet i Region Gävleborg.

2. Innehåll

2.1. Beskrivning av funktionen

Syftet med synkrona besök i Clinic24 är att patienten ska kunna genomföra ett digitalt besök i realtid med vården.

I Clinic24 finns två besökstyper; synkrona och asynkrona besök.

- **Synkrona besök** innebär att patient och vårdpersonal möts digitalt i realtid genom chatt-, ljud-, eller videosamtal.
- **Asynkrona besök** innebär att patient och vårdpersonal kommunicerar med varandra digitalt men oftast inte i realtid. I asynkrona besök används främst chatten men det går även att använda ljud-, och videosamtal om båda parter strålar samman i realtid.

Synkrona besök kan skapas genom att patienten söker vård i Min vård Gävleborg och får ett digitalt besök som rekommendation. Synkrona besök kan även skapas genom att vårdpersonal bokar ett digitalt besök från journalsystemets tidbok eller utfärdar en bokningsbiljett för digitalt besök i Clinic24.

2.2. Ansvar och roller

- Varje hälsocentral/mottagning har ansvar för att ta emot och hantera alla synkrona besök som inkommer till enheten.
- Varje hälsocentral/mottagning har ansvar att etablera arbetssätt gällande hantering av synkrona besök.

2.3. Olika typer av synkrona besök

Det finns två olika typer av synkrona besök; drop in och schemalagda besök.

2.3.1. Drop in-besök

Ett drop in-ärende innebär att patienten ställer sig i kö till ett digitalt besök med vården. Besöket startar *inte* på en förutbestämd tid.

Följande ärenden inkommer som drop in:

- **Digitala besök som genererats av triagemotorn med prio 2-5**
  Om patienten sökt vård digitalt och triagerats till ett digitalt besök med prio 2-5.
- **Bokningsbiljetter för digitala besök med prio 2-5**
  Om patienten fått en bokningsbiljett för digitalt besök med prio 2-5. Dessa typer av bokningsbiljetter kan exempelvis skapas av ”1177 på telefon” vid assisterad triage.
- **”Hjälp att hitta tid”**
  Om patienten inte hittar en passande tid att boka, finns möjlighet att få hjälp att hitta tid för bokade besök. ”Hjälp att hitta tid”-ärenden inkommer som drop in-ärenden i Clinic24. Ärendena är markerade med taggen ”ADMIN”, och har samma prioritet som utfallet patienten hamnade på.
- **”Chatta med vårdpersonal”**
  Om patienten får ett egenvårdsråd efter att ha sökt vård digitalt, har den möjlighet att chatta med vårdpersonal ifall patienten fortsatt har frågor om egenvård eller sitt besvär. Dessa ärenden inkommer som drop in med prio 12.

2.3.1.1. Eskalering

Om ett drop in-ärende inte tas omhand kan det eskalera. Eskalering är en funktion i Clinic24 som gör att ärenden som inte hanterats inom den rekommenderade hanteringstiden, visas för fler roller eller mottagningar. Att ärendet eskalerar och blir synligt för fler gör det möjligt för fler att ta hand om ärendet, samtidigt som ärendet också ligger kvar på den ursprungliga mottagningen. Ärenden kan eskalera i olika steg med olika tidsintervall. Syftet med eskalering är att möjliggöra att patienten blir omhändertagen så snart som möjligt efter att den ursprungliga hanteringstiden överskridits. Eskaleringsfunktionen handlar om att göra den digitala tjänsten patientsäker och att ta ett gemensamt ansvar för våra patienter.

2.3.1.2. Extern avisering

För att tydligt signalera till vårdpersonal att ett brådskande ärende har inkommit avger drop in-ärenden även externa aviseringar. En extern avisering inkommer via dect-telefon eller mobiltelefon som ett meddelande och informerar att det finns ett ärende i Clinic24 som måste tas om hand. Funktionen ”extern avisering” syftar till att underlätta för hälso- och sjukvårdens medarbetare genom att, via telefon, ge en avisering om att det finns ett ärende i Clinic24 som måste tas om hand. Ärenden som eskalerar genererar också en extern avisering, dock endast till ursprunglig enhet. Telefonnummer för externa aviseringar läggs in i ett separat system som heter Unite Assign.

2.3.2. Schemalagda besök

Synkrona besök med prio 6-11 som genererats av triagemotorn blir schemalagda besök som patienten själv kan boka. Även bokningsbiljett för bokat digitalt besök som utfärdas av vårdpersonal kan patienten själv boka.

Om patienten blir triagerad till primärvården och inte hittar några passande tider på den listade hälsocentralen har den möjlighet att boka tid på en annan hälsocentral. Syftet är att patienten ska få vård inom den rekommenderade tiden och att patienten omhändertas i enlighet med vårt gemensamma ansvar för våra patienter.

Om patienten får ett utfall som går till en mottagning i den sjukhusspecialiserade vården får patienten själv välja vilken ort som passar bäst att boka tid på.

Det är också möjligt för vården att själva skapa synkrona besök via Cosmic och T4.

2.4. Hanteringstider

Hanteringstider för synkrona besök är följande:

Prio	Typ av besök	Hanteringstid
1		Omedelbart
2	Drop in	10 minuter
3	Drop in	30 minuter
4	Drop in	2 timmar
5	Drop in	8 timmar
6	Bokat besök	24 timmar
7	Bokat besök	48 timmar
8	Bokat besök	72 timmar
9	Bokat besök	7 dagar
10	Bokat besök	30 dagar
11	Bokat besök	90 dagar
12	-	Egenvårdsråd

Blir aldrig ett ärende, patienten hänvisas till 112 eller närmaste akutmottagning

Generar extern avisering

Eskalerar om ej omhändertaget inom hanteringstiden

Blir ett drop in-ärende i de fall patienten vill chatta med vårdpersonal

2.5. Synkrona besök från triagemotorn

Alla synkrona besök som genererats av triagemotorn inkommer till:

- patientens listade hälsocentral om det är ett primärvårdsärende. Om patienten har en fast läkarkontakt läggs ärendet till den fasta läkarkontakten i första hand när utfallet är till läkare.
- GÄVLEBORG DROPIN-VERKSAMHET om det är ett drop in-ärende till sjukhusspecialiserade vården
- de olika orternas specialistvårdsmottagningar om det är ett bokat besök till den sjukhusspecialiserade vården

2.6. Arbetssätt

- Schemalagda besök bokas från Cosmic eller T4, från triage eller genom att skicka bokningsbiljett.
- Bokningsbiljetter för tidsbokade besök ställs ut med mottagningen som enhet.
- Journalföring och vårdkontaktregistrering behöver alltid genomföras i Cosmic. Se rutinen Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg (Platina-id 09-862197).

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
Min vård Gävleborg, journalföring, registrering av vårdkontakt och kassahantering - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-862197
Hantera tidbok Cosmic för Min vård Gävleborg - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina, id 09-860524