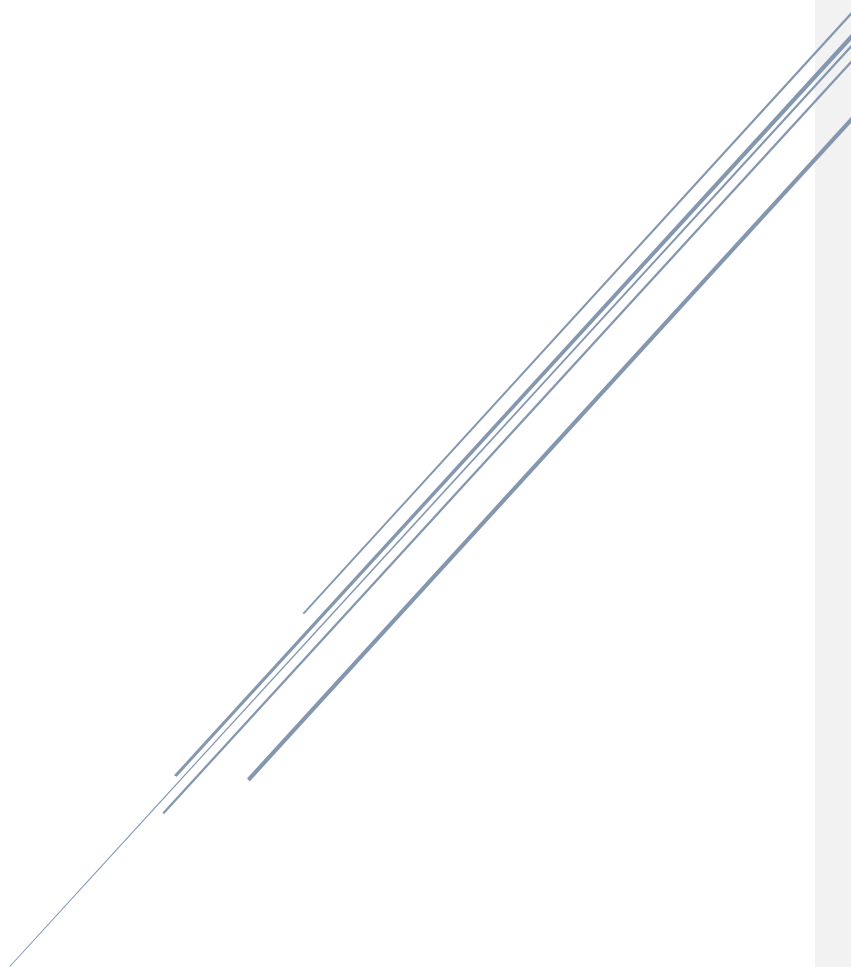


DIGITAL UTBIDNING 1177 DIREKT
VÄSTMANLAND – CLINIC

Kopia 2024-04-11



Region Västmanland

Innehåll

1 Allmänna förutsättningar	3
1.1 Vem kan använda 1177 direkt Västmanland	3
1.2 Ingångar till 1177 direkt Västmanland.....	3
1.3 Så fungerar triagen	4
1.4 Prioritetsgrad	4
1.5 Logga in.....	4
1.6 Logga ut.....	6
1.7 Globalt filter - Filtrering av vårdenhet, roll och vårdpersonal.....	6
Vårdenhet.....	6
Roll.....	6
Vårdpersonal	6
1.8 Kamera och audioinställningar	6
1.9 Ombud	7
1.10 Samtycke.....	7
1.11 Ordlista.....	8
2 Huvudmenyn	9
2.1 Sök invånare.....	9
2.2 Startside	10
2.3 Vidimeringar	10
Uppföljning besök – Vid avslut av chatt	10
Uppgift - Skapa ny vidimeringspost.....	10
Inkommande	11
Skapade av mig.....	11
Vidimeringar av mig.....	11
Tilldelat mig	12
2.4 Drop in	12
Vänta i kö.....	12
Mottagna	12
Avslutade.....	12
2.5 Schemalagda besök.....	12
Schemalagt	12
Pågående	12
Avslutade	12
2.6 Asynkrona	13
Inkorg.....	13
Kräver ingen åtgärd	14
Avslutade	14
2.7 Digitala kollegor	15
2.8 Ditt namn/Inställningar.....	15
Vårdenhet.....	15
Skifttyp.....	16
Mottagning.....	16
Profil	17
Notifieringar	17
Språk.....	18
Hårdvara	18
Fraser	18
2.9 Notifieringar.....	19
2.10 Pågående chatt	20

3 Hantera chattar	21
3.1 Invånarkort.....	21
Aktuellt besök.....	21
Invånarinfo	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Biljetter	28
Alla besök	29
Ikon Dokument – samtycken.....	29
Ikon Videokamera - Videologg	29
Nytt - Skapa nytt besök eller biljett.....	30
Formulär	30
3.2 Ta emot Drop in	31
Innan start av chatt	31
Ta emot chatt	31
Starta chatt.....	31
Avsluta	33
3.3 Ta emot schemalagda besök.....	35
Innan start av chatt	35
Ta emot chatt	35
Starta chatt.....	35
Avsluta	37
3.4 Ta emot asynkront besök.....	38
Avsluta	39
3.5 Vårdinitierad asynkront besök.....	39
Avsluta	39
3.6 Ringa eller starta video	39
3.7 Bjud in kollega i chatten.....	40
Invånarchatt - Två gubbar	40
Vårdgivarchatt - Pratbubbla med tre prickar	41
3.8 Skapa nytt besök eller biljett (bokningar)	41
Schemalagd	42
Schemalagd fri	42
Asynkront	42
Biljett Drop in	42
Biljett Tidsbokning	44
3.9 Lämna över chatt inom egna enheten.....	45
Med Flytta besök.....	45
Med Lämna över besök	46
Med Schemalagt.....	46
Med Schemalagt fri	46
Med Asynkront	46
Med Biljett drop in	47
Med Biljett Tidsbokning.....	48
3.10 Lämna över chatt till annan enhet.....	48
Med Biljett drop in	49
Dokumentation	51

1 Allmänna förutsättningar

Invånaren kan hitta 1177 direkt Västmanland (chatten) på 1177.se startside, i inloggat läge, Kontaktkorten eller Appstore och Googleplay. Appen heter 1177 direkt Västmanland.

1.1 Vem kan använda 1177 direkt Västmanland

För att använda 1177 direkt Västmanland krävs svenskt personnummer och e-legitimation. Detta oberoende vart du är listad eller vart du är folkbokförd. Dock kommer du inte kunna komma i kontakt med din vårdcentral om du inte är listade hos en vårdcentral inom Region Västmanland. Då kommer invånaren till 1177 på telefon/chatt. Det finns en åldersbegränsning i Sök vård-flödet. Du kan bara vara ombud för barn mellan 1–12 år. Dagen då barnet fyller 13 behöver barnet egen e-legitimation.

Om en invånare som inte är folkbokförd i Västmanland loggar in via 1177.se kommer hen inte att nå 1177 direkt Västmanland.

1.2 Ingångar till 1177 direkt Västmanland

Invånaren har olika ingångar i 1177 direkt Västmanland. Ett **Sök vård-flöde**, ett **vaccinationsflöde**, ett **administrationsflöde**, ett **barnhälsovårdsflöde** och en ingång för **ungdomsmottagningen**. Det kan komma att ändras över tid men är det som stämmer våren 2024.

När vårdcentralen är stängd kan invånaren välja att starta chatt med 1177 fram till 21.30, andra tider uppmanas invånaren ringa till 1177.



1.3 Så fungerar triagen

Sök vård-flödet innehåller en triage, det vill säga ett frågebatteri för att ringa in vilken prioritetsgrad invånarens ärende ska få. Triage är ett kliniskt kunskapsstöd (baserat på RGS-webben) och frågorna är dynamiska och triagemotorn kan ställa relevanta följdfrågor baserat på vad invånaren svarar. Algoritmen är förbestämd och är inte självlärande, det vill säga slutresultatet går alltid att förutsäga baserat på de svar invånaren ger.

När invånaren har genomfört triagen får hen en rekommendation baserat på resultatet. Invånaren kan få egenvårdsråd eller kontakt med vårdpersonal, eller till och med uppmanas att mitt under pågående triage avsluta och ringa 112 ifall symtomen talar för det.

Efter att invånaren gått igenom triagen kan det vara så att invånaren får ytterligare frågor som till exempel att invånaren ombeds ladda upp en bild. Detta kallar vi posttriage.

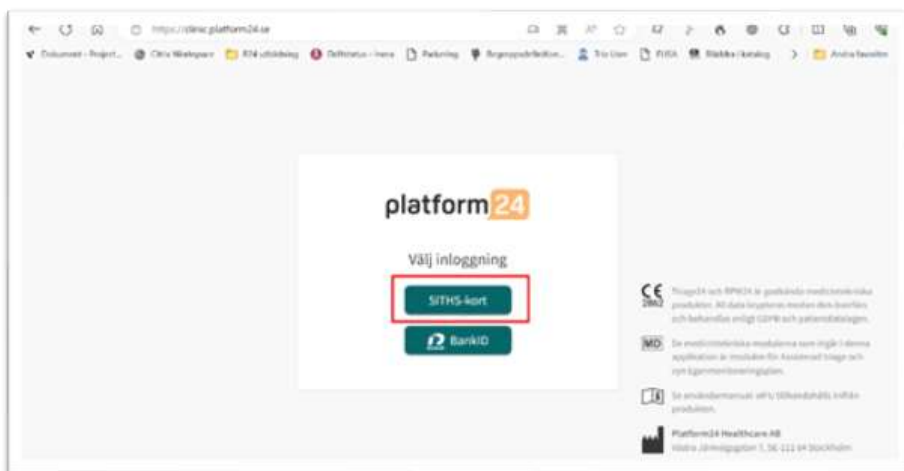
1.4 Prioritetsgrad

- 1 går till 1177 på telefon/chatt alternativt att vy kommer upp med uppmaningen: Ring 112.
- 2-4 går till vårdcentral under vårdcentralens öppettider.
- 5 ger egenvårdsråd men möjligheten finns för invånaren att klicka på länk till att chatta med vårdpersonal på vårdcentral ändå.

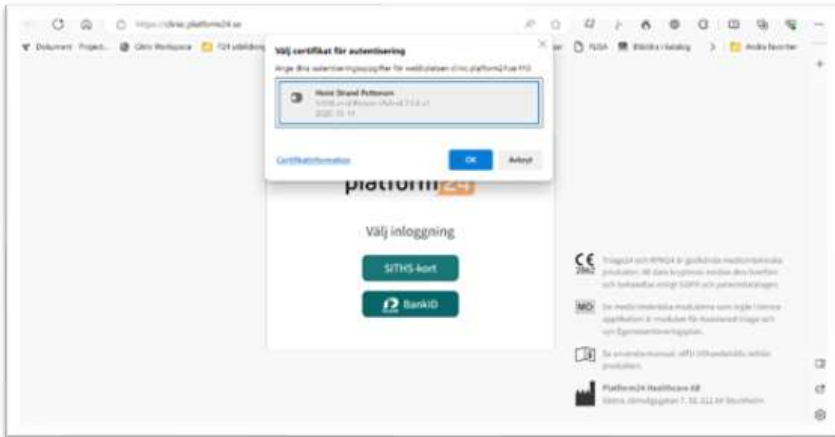
Alla olistade invånare i Region Västmanland styrs per automatik till 1177 chatten.

1.5 Logga in

För att kunna logga in behöver du ett SITHS-kort. Klicka på länken <https://clinic.platform24.se/> eller gå via Cosmics "Externa länkar" När du väl kommit till inloggningsidan, klicka på SITHS-kort.



Klicka på ditt namn och klicka sedan på OK.



Välj den enhet du vill logga in på. Har du bara en enhet finns det bara en att välja på.



Klicka på Bekräfta.

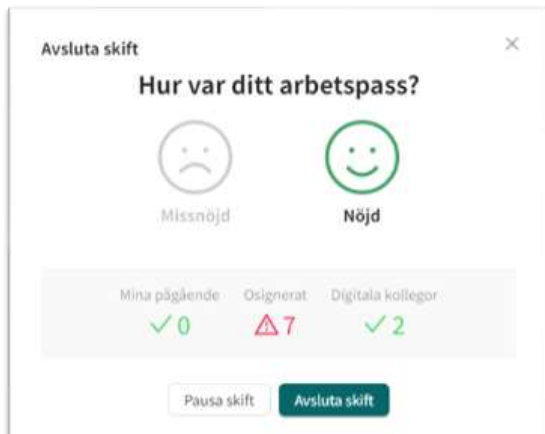


Första gången du loggar in kan du behöva välja skifttyp. Du ska då välja **Primärjour**.



1.6 Logga ut

Det är viktigt att du loggar ut efter varje arbetspass. Detta för att undvika att det ser ut som att du är en tillgänglig digital kollega på din enhet. Har du notifieringar på blir du aviserad på din mobil om du glömmer att logga ut (förutsatt att du har lagt in ditt telefonnummer och har notifieringar påslagna). Se till att ha avlutat (hanterat) alla drop in och schemalagda chattar du har tagit emot under dagen.



1.7 Globalt filter - Filtrering av vårdenhet, roll och vårdpersonal

Det är viktigt att du har gjort rätt inställningar för dagen. Beroende på hur du ska jobba och vilka chattar du ska hantera filtrerar du fram det som är rätt just för dig. Filtreringen är kvar nästa gång du loggar på. Du kan ha flera aktiva filter igång samtidigt. Ska du hantera andra typer av chattar dag två behöver du filtrera om.

Sök till exempel upp en vårdcentral och sök upp rollen sjuksköterska. Var noga med vart du trycker. För att fälla ut raden klicka på lilla svarta triangeln. Bocka sedan i rutan för den roll du vill filtrera på. Nu kommer du bara se chattar som rollen sjuksköterska ska ha.

Det globala söket finns med i flera vyer så som vyerna **Drop in**, **Schemalagda besök**, **Asynkrona** och **Vidimeringar**. Den filtrering som du senast gjort följer med i alla vyer tills du byter filtrering.

Vårdenhet

Med vårdenhet menas de olika enheter som är uppsatta i Clinic, till exempel alla olika vårdcentraler, 1177 och Ungdomsmottagningen.

Roll

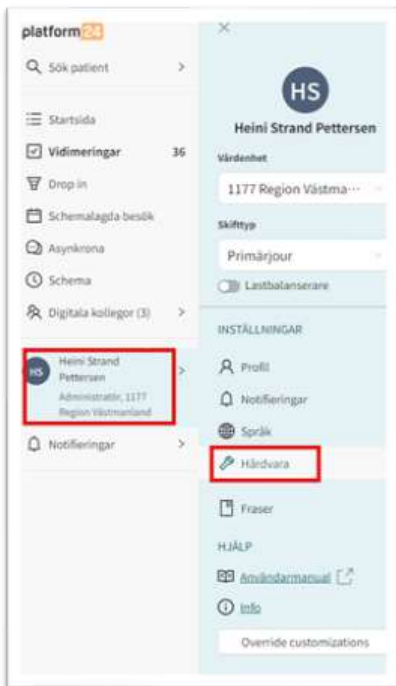
Exempel på yrkesroller som är uppsatta i Clinic är sjuksköterska, läkare, fysioterapeut.

Vårdpersonal

Filtrerar du på vårdpersonal ser du varje individ som är inloggad på din vårdenhet.

1.8 Kamera och audioinställningar

För att kunna ha videosamtal med invånaren krävs det att du har en kamera och mikrofon/headset kopplad till din dator. Inställningarna gör du under Inställning och Hårdvara. Detta görs första gången eller vid byte av dator, webbkamera eller headset.



1.9 Ombud

Vårdnadshavare kan inte chatta i Sök vård-flödet för barn under 1 år, då triageringen inte är anpassad för så små barn. Vårdnadshavare kan agera ombud för barnet fram till dagen då barnet fyllt 13 år. Vårdnadshavarrelationen hämtas upp automatisk. Barnet kan från den dagen det fyllt 13 år själv logga in med e-legitimation.

Om barnet har fler vårdnadshavare kopplat till sig behöver du välja vem av dem som blir ansvarig för just det inkomna ärendet.

1.10 Samtycke

Invånaren tar ställning till samtycke. Ett ja till samtycke ger möjlighet att se historik från andra vårdgivare. Det finns två olika samtycken, läkemedelslistan och sjukvårdshistorik.

Exempel

Om du skapar en drop in biljett till en annan enhet och invånaren inte tagit ställning till samtycke för den enheten drop in biljetten är ställt till, kommer invånaren få upp en vy där hen ska ta ställning till att godkänna eller inte. Samtycke ger tillgång till tidigare besök och anteckningar i Clinic. Det ger också tillåtelse för dig att gå in i Cosmic för att läsa journalen.

1.11 Ordlista

Ord	Förklaring
Asynkron chatt (fas)	En chatt som kommer in under fliken Asynkront. Klassas inte som realtidschattar. Är mer likt som att skicka meddelanden där svaret kan vänta.
Chatt	När du skriver med invånaren, oavsett om det är synkront eller asynkront.
Digitalt besök	Kan vara chatt, telefon eller videobesök i Clinic.
Globalt filter	Filtrering av vårdenhet, roll och vårdpersonal. Filtreringen följer med i alla vyer.
Invånarkort	Invånaröversikt
Posttriage	Ytterligare frågor för förtydligande, som inte påverkar prioriteringen.
Resurs	Roll eller personal.
Synkron chatt	En realtidschatt. Hamnar i Drop in eller schemalagda besök.
Triage	Ett dynamiskt frågebatteri för att ringa in vilken prioritetsgrad invånarens ärende ska få. Triagen är ett kliniskt kunskapsstöd (baserat på RGS-webben)
Triagemotor	Triagemotorn kan ställa relevanta följdfrågor i triagen baserat på vad invånaren svarar.
Triageutfall	Invånarens ärenden faller ut i olika prioritetsgrader. 1–5, där 1 akut och 5 är egenvård.
Vidimeringspost	Benämns också som vidimeringsärende. En uppgift som måste bedömas/genomföras och markeras som klar. Hittas under vidimeringar i huvudmenyn.

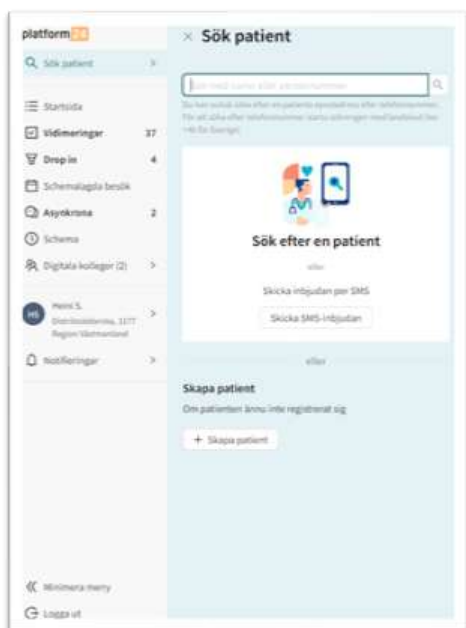
2 Huvudmenyn

2.1 Sök patient

Du kan söka upp invånaren genom att skriva namn, personnummer, telefonnummer eller e-postadress. När du hittar invånaren hamnar du i **Invånarkortet**. Se under kapitlet Invånarkort för att läsa mer om vad du hittar i kortet. Du kan inte hitta en invånare som aldrig varit inne i tjänsten eller som inte har ett konto.

Du kan skicka ett sms till invånaren med en inbjudan att logga in i 1177 direkt Västmanland. Du skickar SMS:et genom att klicka på **Skicka SMS-inbjudan**.

Vy vårdpersonal



Vyer invånare (demomiljö)



2.2 Startside

Här ser du en överblick på samtliga chattar: Inkomna, pågående och avslutade chattar.

2.3 Vidimeringar

Vidimeringar är uppgifter som skapats av vårdpersonal. Likt en att göra-lista/uppgift, som skapas till dig själv eller till en vårdroll eller vårdpersonal. Vidimeringar kan schemaläggas. Vidimeringsposter som skapas av vårdpersonal har vidimeringsinnehållet **Uppföljning besök** eller **Uppgift**.

Uppföljning besök – Vid avslut av chatt

Vidimeringsposter skapade i samband med avslut av chatt används till exempel när du vill lägga över det till en läkare för receptförnyelse eller som en påminnelse till dig själv om du vill återkomma i ärendet.

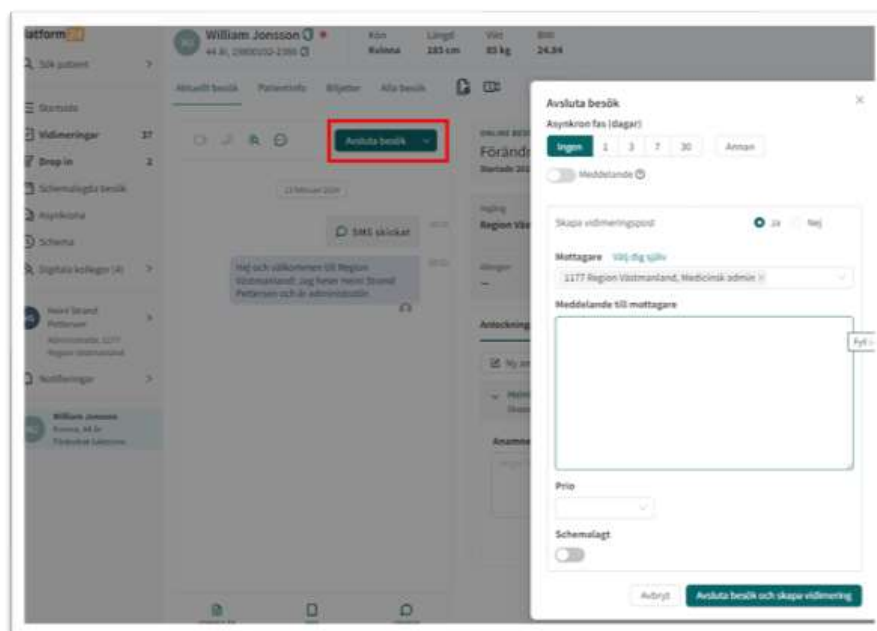
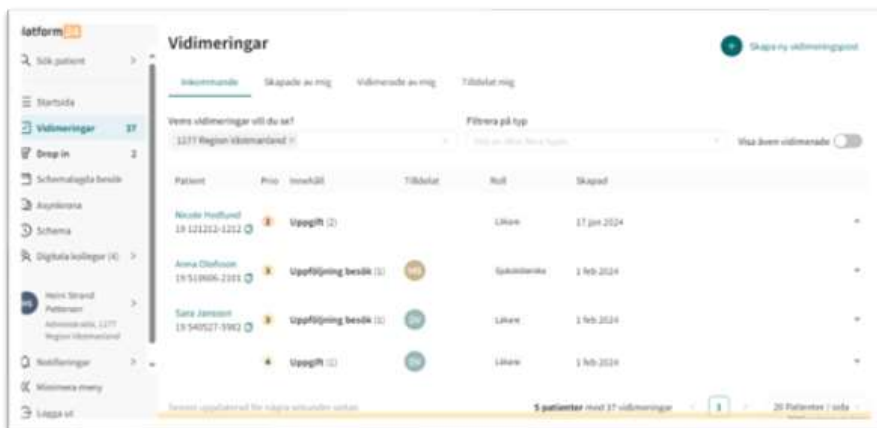
Du kan klicka upp denna vidimering och följa länken "Gå till besök" och läsa vad som står i ärende.

Uppgift - Skapa ny vidimeringspost

Du kan också skapa en ny vidimeringspost som en Uppgift. Knapp med plus i översta högra hörnet. Här skapas en ny vidimeringspost som inte är kopplad till en chatt. Dessa hamnar som en uppgift under Inkommande-fliken.

Så gör du:

Du måste välja en resurs. Till exempel roll eller vårdpersonal. Sen väljer du prioritet och lägger in invånarens personnummer (som vidimeringen gäller för). Efter det skriver du din anteckning. Till exempel Bevaka magnetröntgensvar. Du kan välja att schemalägga vidimeringen om du vill. Annars skickar du den direkt genom att klicka på Skicka-knappen.



Inkommande

Här kommer nyinkomna vidimeringsärenden som är ställda till roll eller vårdpersonal oavsett om det är du själv som skapat vidimeringsärenden till dig eller om det är någon annan som lagt ett vidimeringsärende till dig. En schemalagd vidimeringspost dyker upp under Inkommande den dag den är schemalagd till.

Skapade av mig

Är en flik där du ser de vidimeringsposter som du själv har skapat oavsett om du tilldelat dem till dig själv eller någon annan.

Vidimeringar av mig

Här ligger de vidimeringsposter som du har hanterat.

Tilldelat mig

Här ser du både vidimeringsärenden som ska hanteras under dagen men också **schemalagda vidimeringsposter** som är till dig och som ännu inte behöver hanteras.

2.4 Drop in

Här ligger synkrona realtidschattar. Beroende på enhet kan invånaren ha kommit in genom Sök vård-flödet, Biljett Drop in eller ungdomsmottagningens flöde. Beroende på vad du har filtrerat på i det globala filtret ser du olika saker.

I vyn ser du flikarna **Väntar i kö**, **Mottagna** och **Avslutade chattar**.

Vänta i kö

Här ser du alla inkommande ej mottagna chattar. Beroende på hur du har filtrerat ser du olika saker. Till exempel har du bara filtrerat på roll så ser du inte enhetens alla inkommande chattar som är tilldelade till andra roller.

Mottagna

Här ser du enhetens alla pågående drop in-chattar. Beroende på vad du har filtererat på i det globala filtret ser du olika saker. Du kan filtrera ut chattar som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig**.

Avslutade

Här ser du historik på enhetens avslutade chattar. Beroende på vad du har filtererat på i det globala filtret ser du olika saker. Du kan filtrera ut chattar som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig**.

2.5 Schemalagda besök

Schemalagda besök är en vy där du ser alla bokade besök: Schemalagd och Schemalagd fri. Det finns tre flikar som visar **Schemalagda chattar**, **Pågående chattar** och **Avslutade chattar**. Du kan filtrera på idag, 7, 30, 60 och 90 dagar samt Alla.

Schemalagda besök kan bland annat användas när det behövs en avtalad tid för att chatt ska ske med viss vårdpersonal (roll), tex läkare eller fysioterapeut. Tiden syns för invånaren i appen (1177 direkt Västmanland). Det går ut ett SMS till invånaren när besöket bokas i Clinic.

Schemalagt

Här ser du enhetens schemalagda besök. Beroende på vad du har filtrerat på i det globala filtret ser du olika saker. Du kan filtrera ut chattar som bara du har skapat eller någon annan har skapat till dig eller din roll genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig**. Invånaren kan själv avboka sitt besök i appen. Du som vårdpersonal kan även om- eller avboka besöket. Det kommer gå ut ett sms till invånaren om att besöket är om- eller avbokat.

Tänk på

Beroende på skifttyp ser du olika i schemalagt vyn. Primärjour ser du 30 minuter innan det schemalagda besöket. Skifttyp Mottagning: Filtret Idag kommer visa schemalagda besök innevarande dygn för de invånare som är bokade till just dig samt de invånare som inte är bokade till någon specifik resurs men på Din roll.

Pågående

Här ser du enhetens pågående schemalagda besök. Du kan filtrera ut chattar som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig** eller använda **Globala filtret**.

Avslutade

Här ser du enhetens avslutade schemalagda besök. Du kan filtrera ut chattar som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig** eller använda **Globala filtret**.

2.6 Asynkrona

Här ser du flikarna **Inkorg**, **Kräver ingen åtgärd** och **Avslutade**.

Här visas ärenden som är asynkrona chattar. Detta är ingen chatt i realtid (om ni inte råkar vara inne exakt samtidigt då har ni samma möjligheter som att chatta med en drop in). Utan kan mer ses som en meddelandefunktion. Invånarinitierad asynkrona chattar stängs automatiskt efter 10 dagar men vårdpersonal kan förlänga dem.

Det du gör är att du öppnar upp för kontakt mellan invånaren och vårdpersonal att återkomma i ärendet under den tid som du satt som tidsgräns. Du kan dock avsluta asynkrona chatten innan tiden löpt ut. Invånarinitierade asynkrona chattar kan flyttas innan de är mottagna mellan olika resurser (vårdroller/vårdpersonal).

Pågående asynkrona chattar går endast att lämna över till vårdpersonal med samma vårdroll som du.

Det finns två möjligheter att starta vårdinitierad asynkron chatt:

- Fristående asynkron, du kan skapa en chatt utan att invånaren har kontaktat vården. Så länge hen har ett konto. Detta görs i invånarkortet Skapa nytt besök eller biljett.
- Du avslutar en chatt med att övergå till en asynkron chatt. Detta gör du i anslutning till när du trycker på knappen Avsluta i chatten.

Vårdinitierade asynkrona chattar kan bland annat användas när:

1. Vården kontaktar invånaren för att berätta om ett provsvar
2. Invånaren meddelar vården sitt blodtryck.
3. Vården vill under en längre period (några månader) öppna upp för digital kontakt för invånaren som till exempel under graviditet och vill ha en "direkt väg" till sin barnmorska.
4. Vården vill följa upp medicinering/behandling efter ett chatt/fysisk besök.



Inkorg

Här ser du enhetens invånarinitierade chattar samt när invånarna har skrivit i en pågående asynkron chatt. I inkorgen ligger även chattar där kolleger har agerat. Ligger den i inkorgen har invånaren skrivit någonting, asynkrona chattar som din kollega har lämnat över till dig eller din kollega eller så har du eller en kollega skapat en ny asynkron chatt.

Vilka chattar du ser är beroende på hur det globala filtret är inställt.

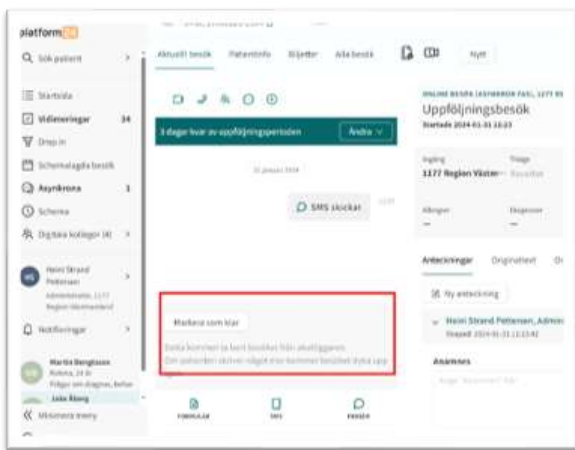
För att flytta chatten från **Inkorgen** till **Kräver ingen åtgärd** trycker du på knappen **Markera som klar** eller **skriver ett meddelande**.

Du kan filtrera ut asynkrona chatta som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig**.

Kräver ingen åtgärd

Här ser du enhetens aktiva asynkrona chattar där du eller kollega har svarat invånaren alternativt där du eller kollega har tryckt på knappen **Markera som klar**. (Att markera som klar innebär inte att den asynkrona chattar är avslutad.) Vilka chattar du ser är beroende på hur det globala filtret är inställt.

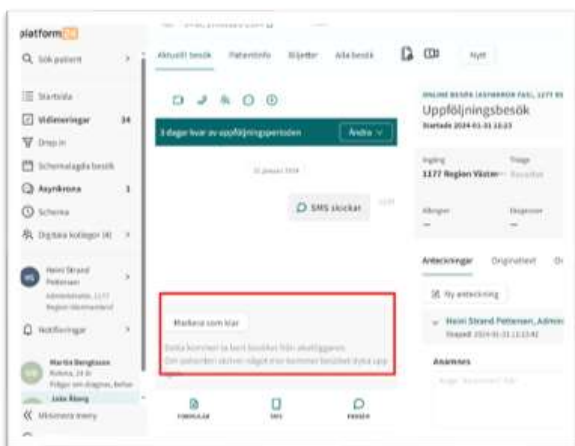
Du kan filtrera ut asynkrona chattar som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig**.



Avslutade

Här ser du enhetens avslutade asynkrona chattar. Vilka chattar du ser är beroende på hur det globala filtret är inställt.

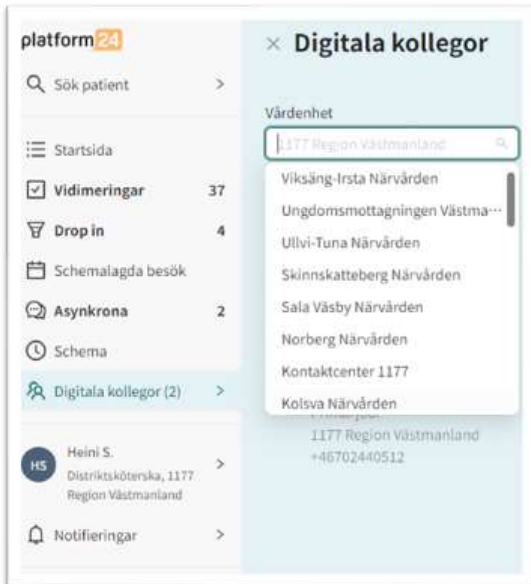
Antingen har chattens giltighet löpt ut eller så har vårdpersonal avslutat chatten i förtid genom att trycka på den gröna knappen **Ändra**.



Du kan filtrera ut asynkrona chattar som bara du hanterat genom att slå på knappen **Visa bara skapat av eller tilldelat mig**.

2.7 Digitala kollegor

Här ser du vilka på din vårdenhet som är inloggade i Clinic när du filtrerar på alla, under digitala kolleger. Du kan även välja att se andra enheters inloggade kolleger om de tillhör samma vårdgivare som din enhet tillhör.



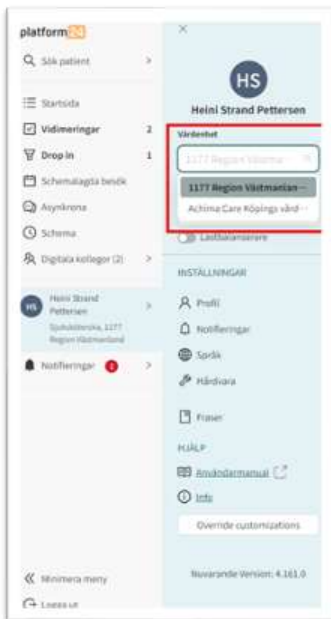
2.8 Ditt namn/Inställningar

Vårdenhet

Du ser din vårdenhet som du är inloggad på. Tillhör du fler vårdenheter kan du växla till en annan vårdenhet utan att logga ut.

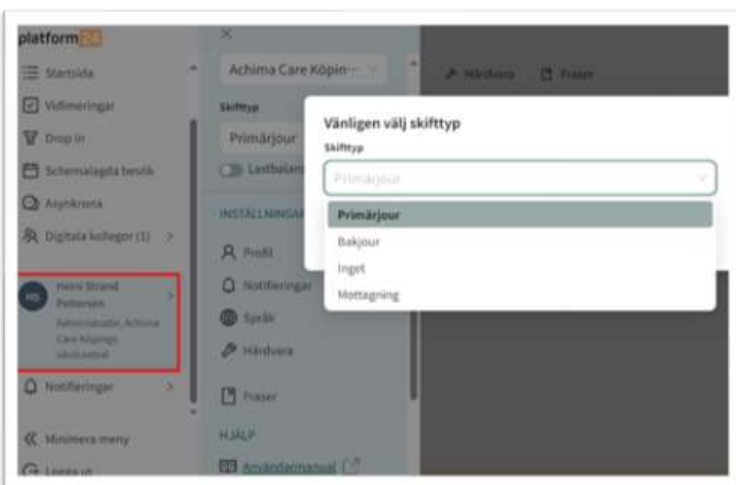
Exempel:

Du tillhör Vårdcentral 1 och ska täcka för Vårdcentral 2 när dom har utbildningsdag. Då ändrar du vårdenhet under ditt namn och inställningar. Har du pågående drop in-chattar eller schemalagda chattar ser du dom även när du växlat till enhet. Innan du växlar följer dom med dig även om du växlat över till annan enhet. Du kan skifta fritt mellan de vårdenheter som du är behörig till.



Skifttyp

Första gången du loggar in kan du behöva välja skifttyp. Du bör välja **Primärjour**.



Primärjour

Den som väljer Primärjour hanterar chattar i **Drop in**. Du kan välja att få notifikationer för nya invånare i kön samt vid nya asynkrona meddelanden.

Mottagning

Den som väljer **Mottagning** hanterar schemalagda invånare. Om du är inloggad med skifttyp Mottagning kommer inte ditt skift avslutas automatiskt.

Bakjour

Den som väljer Bakjour assisterar Primärjour, men man kan arbeta som Primärjour samtidigt, det fungerar likadant med två viktiga skillnader:

- Bakjour personal tar emot några notifikationer som Primärjour personal inte gör; när kö-tiden är lång, eller då det inte finns någon Primärjour personal inloggad.
- Notifikationer skickas under förutsättningen att användaren har registrerat sitt mobilnummer i Clinic.

Inget

Du planerar att logga in i systemet men inte ta emot nya invånare väljer du Inget. Då är du inte synlig under Digitala kollegor.

Profil

Här byter du ditt namn om du vill ha ett alias. Det är detta namn som syns ut mot invånaren. Du kan också lägga till en titel om du vill ha det. Även titeln syns ut mot invånaren. Däremot syns inte rollen. Du kan även lägga till en profilbild som syns för invånaren.

Exempel

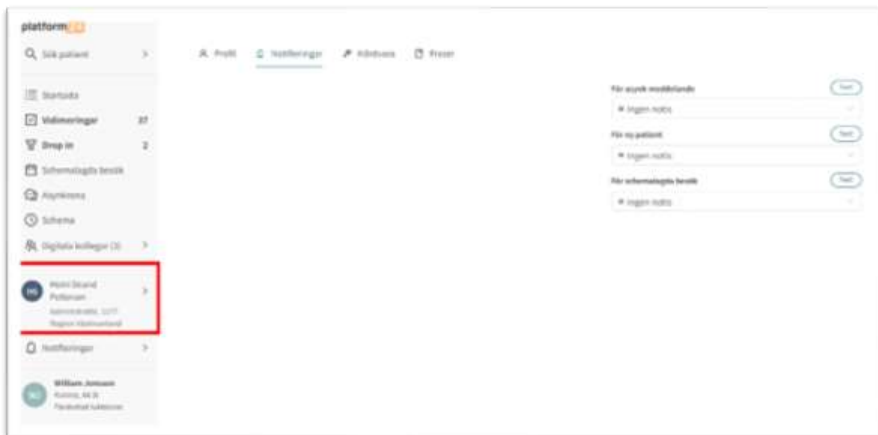
Du väljer att ha titeln Distriktsköterska även om du har rollen Sjuksköterska.

Du fyller också i mobilnummer alternativt fast nummer, vilket är en bra uppgift att fylla i om du vill slå på notifieringar för att få SMS.

The screenshot shows the HS system interface. On the left, a sidebar menu contains several options, with 'Digitala kollegor (1)' highlighted in red. The main content area displays the 'Profilbild' (Profile) section. At the top, there is a header with the HS logo and the text 'Profilbild' and 'Den information som syns på din profil'. Below this, there are two buttons: 'Profil' and 'Ladda upp'. The main form area is titled 'Den information kommer synas på din profil' and contains several input fields: 'Förnamn' (First name) with the value 'Henrik', 'Efternamn' (Surname) with the value 'Strand Pettersen', 'Titel' (Title) with the value 'Administratör', 'Telefon' (Telephone), 'E-post' (Email), and 'Språk' (Language) with the value 'Svenska'. There is also a 'Spara' (Save) button at the bottom right of the form.

Notifieringar

Här kan du välja vilka notifieringar du vill slå på eller av. Vill du ha notis måste du aktivera det. Har du behörighet till fler vårdenheter slår notifieringsinställningen igenom på alla vårdenheter där du är behörig.



Det finns tre olika inställningar: Ingen notis, SMS och telefon. Väljer du SMS kommer notisen till det telefonnummer som du har lagt in under din profil i Clinic. Väljer du Telefon kommer du få ett röstmeddelande. Det är viktigt att du lyssnar klart på meddelandet, annars skickas det om och om igen.



Språk

Grundinställningen är svenska.

Hårdvara

För att kunna ha videosamtal med invånaren krävs det att du har en kamera och mikrofon/headset kopplad till din dator. Ljudsamtal kräver endast mikrofon/headset.

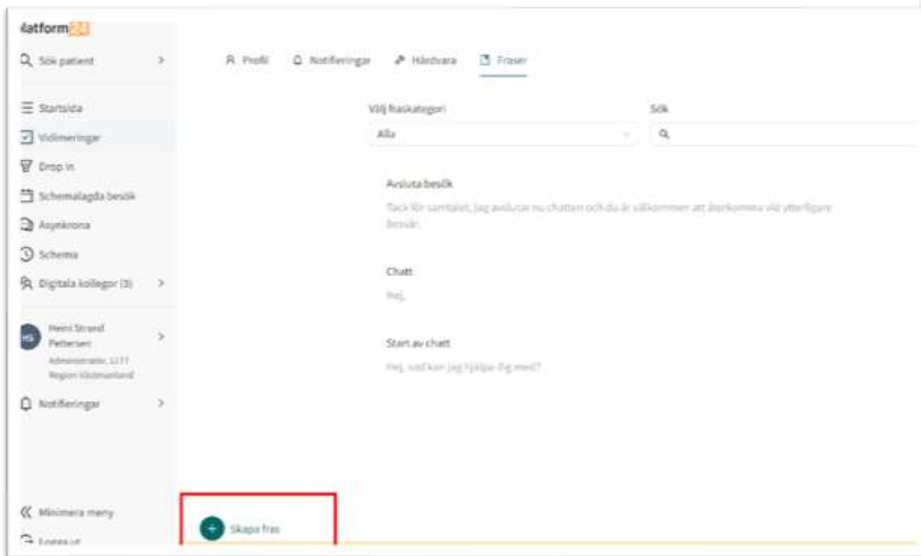
Fraser

Här kan du se och skapa dina egna fraser. Du ser inte bara dina egna fraser utan även vårdenhetens gemensamma fraser.

Att använda fraser underlättar och snabbar upp kommunikationen med invånaren. Fraser är bra att använda när svar och meningar ofta återkommer. Även länkar som man ofta skickar med kan läggas som fraser.

Den lokala administratören kan skapa vårdenhetens gemensamma fraser och ta bort sådana som inte används längre. Det görs i Manage. Fraserna taggas med Titel och Kategori. På så sätt kan du snabbt söka upp en fras genom att söka på titel eller kategori.

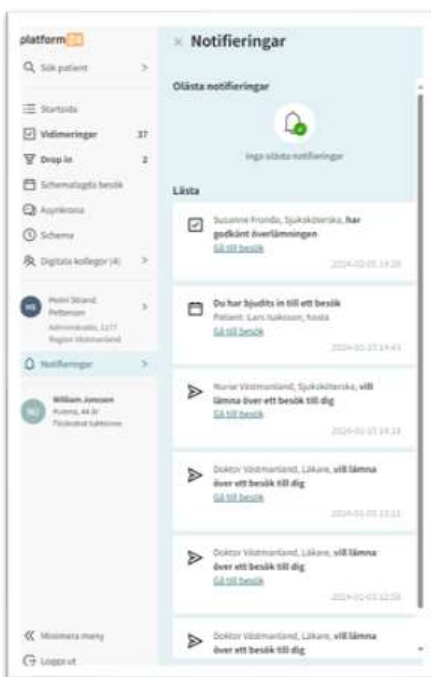
Du kan också skapa dina egna fraser som bara dyker upp för dig. För skapa dina egna fraser behöver du inte vara lokal administratör. Egna fraser skapar du under din profil genom att trycka på ditt namn i vänstermenyn. Du kan dock inte skapa en ny kategori för taggning, då behöver du vända dig till din lokala administratör som gör det i Manage.



2.9 Notifieringar

Här ligger alla dina notifieringar. Notifieringarna sorteras i **lästa** och **olästa notifieringar**.

Detta skiljer sig från notifieringar du aktiverar i Inställningar och kräver inte att man har upplagt telefonnummer. Dessa notifieringar sker i Clinic.



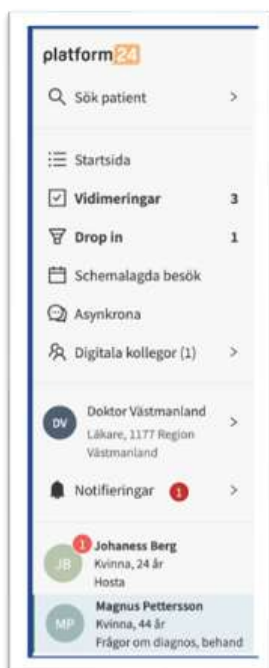
Notifieringar i Clinic skapas för:

- Prioritetsgrad 1 som kommer in via Sök vård-flödet.
- Invånarens slutförda formulär
- Viktiga åtgärder relaterade till ett besök (till exempel om du är inbjuden till ett besök eller om någon har lämnat över ett besök till dig).

Du behöver inte vara inloggad i Clinic för att notifieringarna ska kunna skapas. Om du inte är inloggad när en notifiering skapas visas den när du loggar in igen. Dessa hamnar under Olästa och behöver oftast en åtgärd. Exempelvis trycka på kryss i högra hörnet eller gå till besöket.

2.10 Pågående chatt

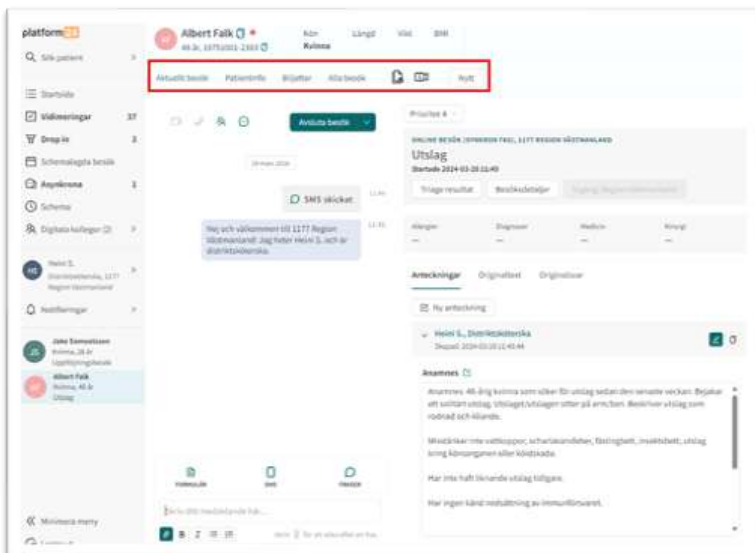
Här hittar du dina egna aktiva chattar (Drop in eller Schemalagda besök), dom som du själv har tagit emot. Här ser du om något har hänt i chatten. Då dyker det upp en liten röd cirkel med en siffra i vid den chatt som har en ny händelse. Den pågående chatten följer med om du skulle logga in på annan vårdenhet.



3 Hantera chattar

3.1 Invånarkort

Invånarkortet når du från flera olika platser i Clinic. Beroende på vart du var när du gick in på invånarkortet kan du hamna på antingen fliken **Aktuellt besök** eller fliken **Patientinfo**.



Aktuellt besök

Den här fliken syns om du har en pågående chatt med invånare. Eller om du öppnar en nyinkommen chatt till enheten.

Besöksöversikt

Här ser du invånarens triage och posttriage (om det finns). Du ser också besöksdetaljer. Dessa två kan du klicka på för att läsa mer om. Ibland dyker det upp en flaggning på invånaren för att uppmärksamma dig på något extra. Till exempel att invånaren inte genomgått en grundlig triage eller om invånaren röker. Du kan manuellt byta prioritetsgrad på chatten.



Anteckningar

Under anteckningar ser du invånarens autoanamnes. Du kan själv fylla på eller ändra anamnesen genom att klicka i texten där du vill ändra. Ångrar du dina anteckningar och vill få tillbaka ursprungsanamnesen klickar du på den lilla ikonen som är en liten ruta med pil i. Om det inte finns en autoanamnes behöver du fylla anteckningen med något till exempel en punkt (.) för att kunna signera anteckningen.

Tänk på att:

Signera anteckningen i Clinic genom att trycka på Signera och exporterar-knappen, under anteckningar. (Region Västmanland har inte möjligheten idag att exportera mellan Clinic och Cosmic) Manuell journalanteckning görs i Cosmic.

Anteckningar Originaltext Originalsvar

Ny anteckning

✓ Heini Strand Pettersen, Administratör
Skapad: 2024-02-08 15:58:34

Anamne 

Anamnes: 34-årig kvinna som söker för övriga besvär. Patienten tror att ärendet kan hanteras på distans.

Allmäntillstånd: Förnekar att allmäntillståndet är påverkat.
Tidigare liknande besvär: Förnekar tidigare vårdkontakt för detta besvär.
Diagnostik: Har inte mätt kroppstemperaturen med termometer. Kan inte heller mäta nu. Tror inte ha feber nu eller haft feber de senaste 24 timmarna.
Önskar beskriva besvären med egna ord: Ja
*Besvär: Behöver fråga en sak?

Förnekade symptom: Förnekar pågående smärta och synpåverkan.

Originaltext

Kallas också för smarttext. Det en kort sammanfattning av originalsvar.

Anteckningar Originaltext Originalsvar

Anamnes: 44-årig man som söker för aknebesvär.

Önskar hjälp med: Receptförnyelse
Har konstaterad diagnos sedan tidigare: Nej
Biverkningar: Nej

Se originalsvar för komplett intervju.

Originalsvar

Här ser du vilka frågor invånaren har fått och hur invånaren har svarat under triagen och posttriagen.

Anteckningar Originaltext **Originalsvar**

hosta - Triage

hosta - Triage

hosta - Posttriage

Hur länge har hostan pågått?

Mindre än 1 vecka 1-3 veckor Mer än 3 veckor

Har du andningsbesvär?

Mer information +

Ja, pågående andningsbesvär Nej, men får det i vissa situationer

Uppladdningar

Om invånaren har laddat upp en bild under posttriagen kommer rubriken Uppladdningar fram. Chattar invånaren från mobil kan invånaren ta en bild direkt med mobilens kamera och ladda upp. Men även ladda upp från mobilens bibliotek. Är invånaren på dator laddas bilderna upp från filhanteraren.

ONLINE BESÖK (AVSLUTAD), 1177 REGION VÄSTMANLAND

Utslag

Startade 2024-02-25 08:33

Utgång	Triage	Prioritet	Bevakningslängd
Region Västmanla...	Resultat	4	Visa

Återigen	Diagnoser	Medicin	Kirurgi
-	-	-	-

Anteckningar Originaltext Originalsvar **Uppladdningar (1)**

Bilder (1) Ladda mer alla

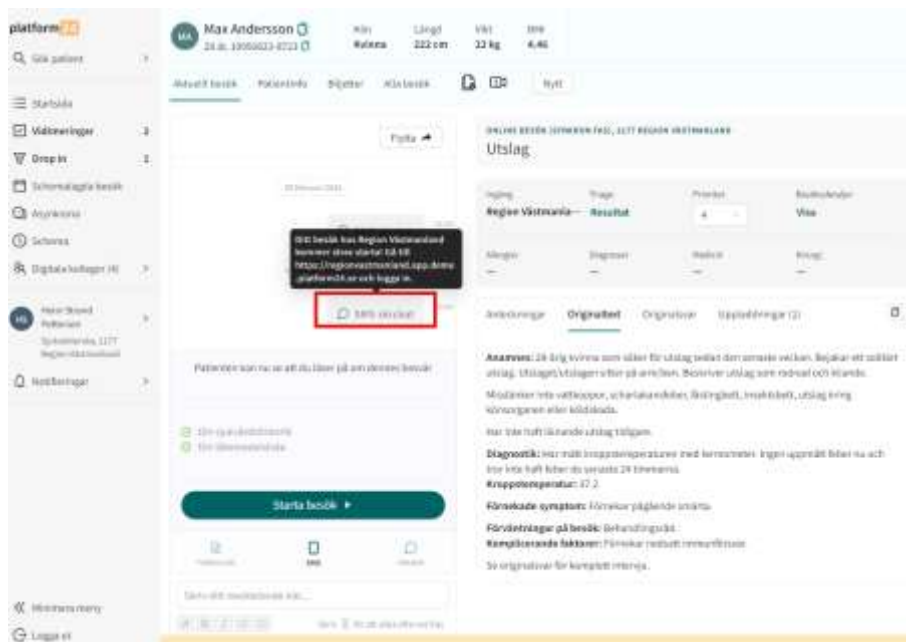
	Har du möjlighet att ladda upp en översikt... 2024-02-26_11-31-45.jpg	1.51 MB	📄
--	--	---------	---

Sms

Om invånaren slutar chatta och du vill påkalla uppmärksamheten kan du skicka ut en sms-påminnelse där du uppmanar invånaren att svara i chatten. Har invånaren varit inaktiv ett tag kan du skicka sms för att uppmärksamma invånaren att du kommer stänga chatten om hen inte svarar (alla enheter har inte denna typ av sms-utskick tillgängligt).

Om du för muspekaren över textbubblan sms skickat ser du vad det stod i sms:et.

Det finns tillfällen då det går ut automatiska sms, till exempel när du tar emot ett besök.



Fraser

Underlätta chattandet med förskrivna fraser till exempel svar och meningar som ofta återkommer. Det kan även vara en länk som du lägger in som en förskriven fras.

Den lokala administratören kan skapa nya fraser och ta bort sådana som inte används längre. Det gäller enhetsövergripande fraser vilket ändras i Manager. Du kan även på individnivå skapa dina egna fraser. För dina egna fraser behöver du inte vara lokal administratör för att kunna skapa egna fraser. Egna fraser skapar du under din profil genom att trycka på ditt namn i vänstermenyn.

Fraserna taggas med Titel och Kategori (kategori läggs upp av lokal admin i Manage). På så sätt kan du snabbt söka upp en fras genom att sök på titel eller kategori.

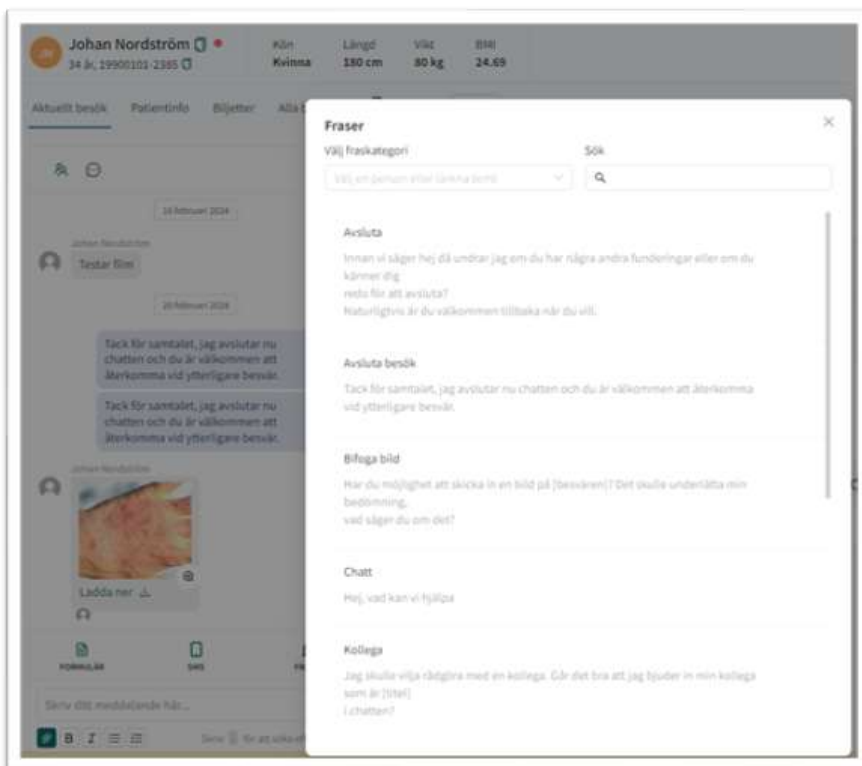
För att få in en fras i chatten finns det två sätt att göra detta:

1. Du kan söka upp fraser direkt i chattfältet genom att skriva bindesteck+början på orden i frasen. Exempel: -avs



2. Du kan trycka på knappen för fraser och söka fram genom kategori, titel eller sökord.





Bifoga fil – Ikonen Gem

För att skicka en fil klickar du på ikonen Gem i chatten. Ikonen ligger under ytan där du skriver meddelanden till invånaren. Du kan bifoga filer upp som är upp till 10 Mb. Är filen större kommer det inte gå att skicka filen. Filer som är större än 1–2 Mb kan göra chatten långsam. Filformaten kan vara .pdf, .png eller .jpeg.

Länkar

Du kan kopiera in länkar i chatten som är relevanta för invånaren. Markera länken du vill använda och klistra in i chattfältet där du skriver.

Kortkommando:

Kopiera ctrl + c
Klistra in ctrl + v

Tips

Bifogar du ofta samma länk kan du lägga den som en förprogrammerad fras i stället.

Video

Du kan ha videosamtal med invånaren. Det kräver att båda invånaren och vårdpersonalen har kamera och högtalare/mikrofon samt att du går in under inställningar och hårdvara för att få upp den knappen i din vy. Invånaren behöver vara inne i chatten för att ett videosamtal ska kunna startas.

Ikonen är mörkare grön och klickbar om det går att aktivera ett videosamtal. Det beror om invånaren har en enhet som tillhandahåller videofunktion eller om du som vårdpersonal har aktiverat kamera och ljud i Inställningar.

Ljud

Du kan ha ljudsamtal med invånaren. Det kräver att båda invånaren och vårdpersonalen har högtalare/mikrofon samt att du går in under inställningar och hårdvara för att få upp den knappen i din vy. Invånaren behöver vara inne i chatten för att ett ljudsamtal ska kunna startas.

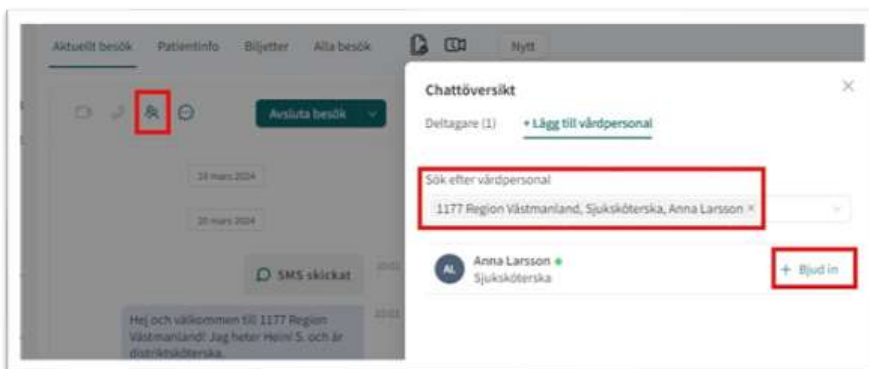
Ikonen är mörkare grön och klickbar om det går att aktivera ett ljudsamtal. Det beror om invånaren har en enhet som tillhandahåller ljudfunktion eller om du som vårdpersonal har aktiverat Ljud i Inställningar.

Bjud in kollega

För att konsultera en kollega i chatten behöver du först bjuda in kollegan. Du bjuder in kollega genom att klicka på ikonerna med två personer. Sitter bredvid ljud och kameraikonerna.

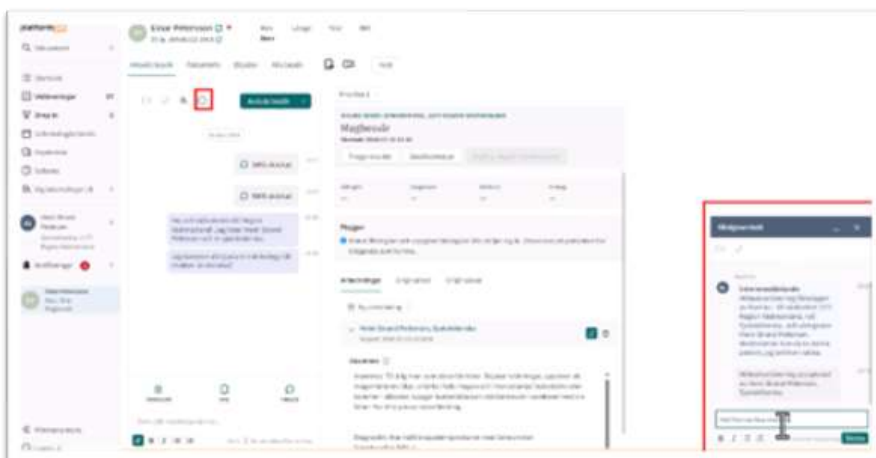
Kollegan kan läsa chatten samt skriva till invånaren. Ni kan också ha en vårdgivarchatt som inte är synlig för invånaren.

Bjud in kollega passar bra att göra i pågående chattar.



Vårdgivarchatt

Du bjuder in kollega genom att klicka på ikonerna "pratbubbla med tre prickar". Ikonen sitter bredvid ljud- och kameraikonerna. Den här chatten är en separat chatt mellan dig och kollegan. I den här chatten kan inte invånaren delta. Du kan även ha ett ljud- eller videosamtal med kollegan.



Patientinfo

Under fliken Invånarinfo finns invånarens kontaktuppgifter. Under Primär vårdenheter ser du den vårdcentral som invånaren är listad på i Region Västmanland.

The screenshot shows the patient information page for Martin Bengtsson. The patient's details are: 24 år, 20000115-2388, Kvinna, 180 cm, 75 kg, BMI 23.15. The page has tabs for Aktuellt besök, Patientinfo, Biljetter, Alla besök, and Nytt. The Patientinfo tab is active and contains a sub-menu with Patientinfo, Hälsoprofil, Varningar, Internanteckningar, and Relationer. The patient's contact information is listed below: Församn: Martin, Efternamn: Bengtsson, Telefon: +46701740605, E-Post: annazoy1@hotmail.com, Skyddad identitet: Nej. There is a 'Redigera' button at the bottom right. The primary care unit section is partially visible at the bottom.

Biljetter

Under menyn biljetter i invånarkortet kan du se invånarens tilldelade biljetter, det vill säga Biljett drop in eller Biljett tidsbokning. Du kan avbryta invånarens biljetter. Du ser bara biljetter tilldelade till din vårdgivare. Det vill säga om en offentlig vårdenhet skapar en drop in-biljett till en privat vårdcentral kommer inte den som har skapat biljetten se den i Invånarkortet eller avbryta.

(Menyerna Formulärbiljetter och Betalningsbiljetter använder inte vi i Västmanland).

The screenshot shows the ticket management page for Lövisa Holmberg. The patient's details are: 29 år, 19950223-8723, Kvinna, 163 cm, 22 kg, BMI 4.46. The page has tabs for Patientinfo, Biljetter, Alla besök, and Nytt. The Biljetter tab is active and contains a sub-menu with Biljetter, Formulärbiljetter, and Betalningsbiljetter. Below the sub-menu is a table of tickets:

Biljettsort	Giltig från	Giltig t.o.m.	Användes	Status	Skapad av
Administrativa biljetter	2024-02-26	2024-02-24	2024-02-26	ANVÄND	Henrik Strand Pettersen
Akutenkard	2024-02-26	2024-02-24	-	AVBRYTEN	Henrik Strand Pettersen
Allergi	2024-02-26	2024-03-05	2024-02-26	ANVÄND	Henrik Strand Pettersen
Administrativ	2024-03-04	2024-03-12	-	AVBRYTEN	Henrik Strand Pettersen
Administrativ	2024-03-05	2024-03-13	-	AVBRYTEN	Henrik Strand Pettersen
Administrativ	2024-03-05	2024-03-13	2024-03-05	ANVÄND	Henrik Strand Pettersen

Alla besök

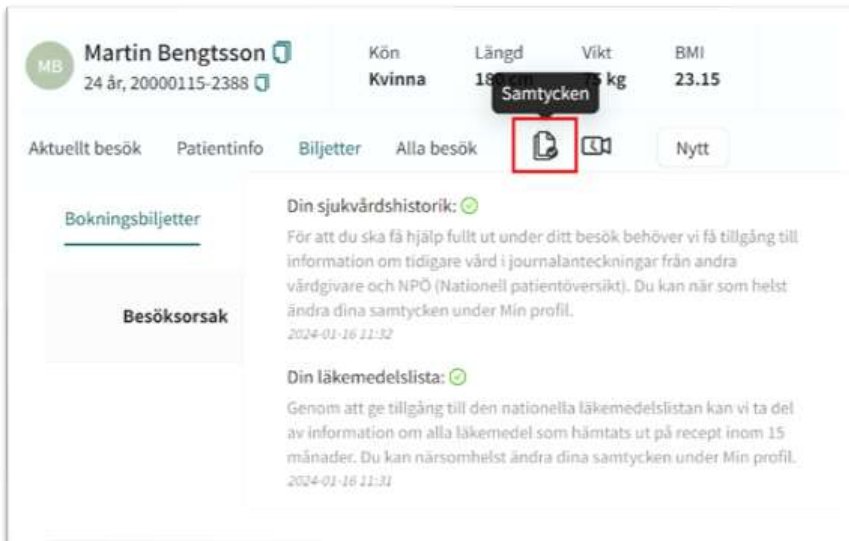
Under Alla besök ser du historiken på invånarens alla tidigare kontakter som **din vårdgivare** haft med invånaren. Har invånaren givit samtycke för sjukvårdshistorik till din enhet, kommer du också kunna se chattar från andra vårdgivare.

Ikon Dokument – samtycken

Här ser du vilka samtycken invånaren har godkänt eller inte godkänt. Första gången invånaren går in i ett flöde (till exempel Sök vård-flödet) skickas samtycket ut per automatik. Detsamma gäller om invånaren har kontakt med ny vårdenhet. Invånaren kan se och ändra samtycken i 1177 direkt Västmanland.

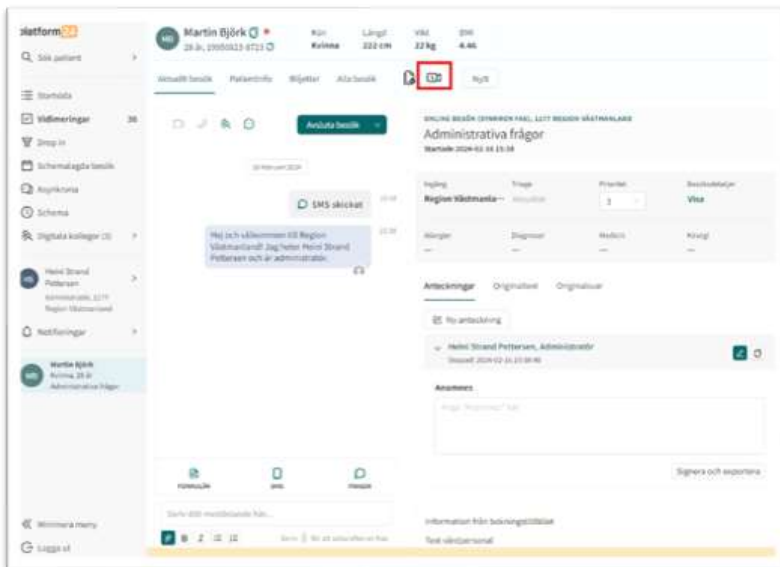
Invånaren får en ny fråga om samtycke efter 6 månader om invånaren chattar till samma enhet som hen har tackat ja till samtycke.

Om invånaren säger nej till samtycke för en enhet får invånaren varje gång hen startar en ny chatt frågan om samtycke igen.



Ikon Videokamera - Videologg

Här ser du när video har startats och avslutats.



Nytt - Skapa nytt besök eller biljett

Här kan du skapa nytt besök eller ny biljett till invånaren. Mer om det kan du läsa under kapitlet Skapa nytt besök eller biljett.

Skapa nytt besök eller biljett ✕

Vem gäller det?

Patient

Martin Bengtsson (20000115-2388) ▼

Besök

Schemalagd
 Schemalagt fri
 Asynkront

Biljetter

Biljett Drop-in
 Biljett Tidsbokning

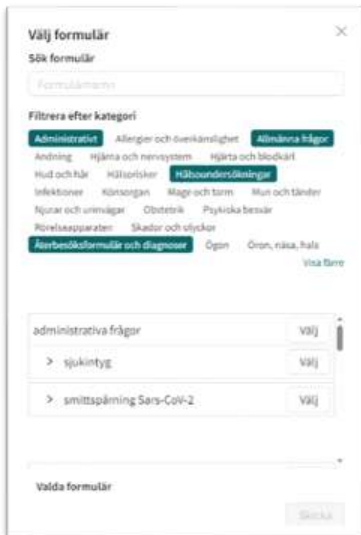
Formulär

När du har en chatt med invånaren kan du skicka ut olika formulär. Formulär kan även skickas ut när du skapar nytt besök eller ny biljett.

Formulären kan vara skattningsskalor som AUDIT, DUDIT och MADRS-S. Väl inne i vyn för formulär hittar du skattningsskalorna under kategorin Hälsoundersökningar. Inne i vyn för formulär kan du filtrera fram det du söker efter genom att skriva formulärets namn.

Om invånaren svarat på ett formulär hittar du svaret i chatten (eller i asynkrona chatten) som ett inkommit formulär. Du kan då öppna formuläret och se svaren i formuläret. Du får en notifiering i Clinic när invånaren slutfört formuläret.

Du kan se status på formuläret i chattvyn:
Ej påbörjad, pågående och klar.



3.2 Ta emot Drop in

Under fliken "Väntar i kö", under menyn "Drop in" ser du chattarnas prioritetsgrad. Prioritetsgraden vägleder dig i vilka chattar du ska börja med. Tänk dock på att i **en chatt är tidsfaktorn viktig utifrån hur snabbt du svarar invånaren**. Även om prioritetsgraden är 4 och därmed medicinskt kan vänta lite så finns det en tidsfaktor att ta hänsyn till utifrån invånarens tålamod att vänta på svar. Svarar du inte tillräckligt snabbt kommer invånaren lämna chatten och söka kontakt i andra kanaler.

Innan start av chatt

- Du kan läsa utfall av triage och posttriage eller kommentarer under originaltext och originalsvar.
- Du kan se om det finns en uppladdad bild
- Du kan flytta chatten till annan resurs, till exempel diabetessköterska som du vet jobbar i chatten just då.

Ta emot chatt

När du är redo tar du emot chatten. Då får invånaren ett sms om att logga in i appen. När de loggar in i kommer de till ett digitalt väntrum. Invånaren är kvar i väntrummet tills du startar chatten.

Starta chatt

Klicka på knappen Starta besök. Invånaren får då ett automatiskt välkomstmeddelande i chatten.

Exempelbild

plattform

Sök patient

Startsida
Vidmätningar
Drop-in
Schemalagda besök
Asynkrone
Schema
Digitala kollegor (4)
Hälsö Strand
Pettarum
Spårkatalog_1177
Region Västmanland
Notiseringar

Max Andersson
28 år, 19900823-8723

Kön Kvinna
Längd 222 cm
Vikt 22 kg
BMI 4.46

Aktuellt besök Patientinfo Biljetter Alla besök Nytt

20 februari 2024
SMS skickat

21 februari 2024
SMS skickat

Patienten kan nu se ett du över på sin dennes besök

2 Din sjukvårdshistoria
2 Din läkemedelslista

Starta besök

Utslag

ONLINE BESÖK (STYRKOR FAS), SJTT BESÖK VÄSTMANLAND

Region	Tringa	Resultat	Prioritet	Besökskoder
Region Västmanland		Resultat	4	Vita

Åtgärder	Diagnoser	Medicin	Kirurgi
-	-	-	-

Anteckningar Originaltext Originaltext Uppföljningar (1)

Anamnes: 28-årig kvinna som söker för utslag sedan den senaste veckan. Beskriver ett sälltan utslag. Utslagsutslagen sitter på armbåren. Beskriver utslag som rodnad och klåda. Misstänker inte vattkoppor, scharlakansfeber, fästingbett, insektsbett, utslag kring könsorganen eller köllökada.
Har inte haft liknande utslag tidigare.

Diagnosik: Har mått kroppstemperaturen med termometer. Ingen uppmätt feber nu och stor inte haft feber de senaste 24 timmarna.
Kroppstemperatur: 37,2

Förväntade symptom: Förväntar pågående smärta.

Förväntningar på besök: Behandlingsråd.

Komplicerande faktorer: Förväntar redukt immunförsvaret.
Se originaltext för komplett anamnes.

Minimera meny
Logga ut

Vy invånare (demobild)



Avsluta

Det är viktigt att du avslutar chattarna när du har hanterat dom. När du avslutar chatten har du olika val som alla avslutar den pågående chatten för dig och invånaren.

Tänk på att:

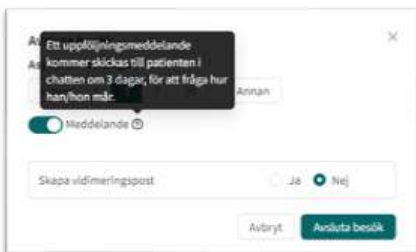
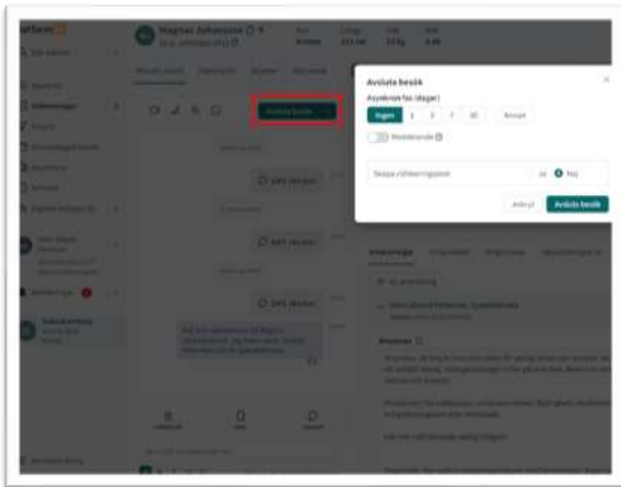
Signera anteckningen i Clinic genom att trycka på Signera och exportera-knappen, under anteckningar. (Region Västmanland har inte möjligheten idag att exportera mellan Clinic och Cosmic) Manuell journalanteckning görs i Cosmic.

Avsluta – Chatten avslutas för både dig och invånaren.

Skapa vidimeringspost – Du skapar en vidimeringspost till dig, kollega eller roll till ett senare tillfälle. Till exempel att du en vecka senare ska kolla upp ett provsvar och kommunicerar det till invånaren via den asynkrona fasen.

Skapa asynkron fas – Om det finns ett kvarvarande behov om kontakt och kommunikation som ej behöver ske i realtid kan du skapa en asynkron fas där du väljer hur många dagar som ni kan återkomma till varandra. Det är förinställt på val idag, 1, 3, 7, 30 och 90 samt alla dagar. Men du kan även välja andra antal dagar under Annan. Du kan aktivera en automatisk meddelande går ut till invånaren efter 3 dagar om hur invånaren mår.

Den asynkrona fasen börjar från när du avslutar drop in-chatten och ligger öppet så många dagar framåt som du väljer. Som vårdpersonal kan du avbryta fasen om du vill innan slutdag. Du kan också manuellt ändra den asynkrona chattens längd.



Meddelande till invånaren om asynkron fas.



3.3 Ta emot schemalagda besök

Under Huvudmenyn, Schemalagda besök och fliken Schemalagt: Klicka på invånarens rad för att få upp chatten och klicka sedan på knappen Ta emot.

Innan start av chatt

Du kan se om det finns bilder, formulär och bilagor att ta del av.

Ta emot chatt

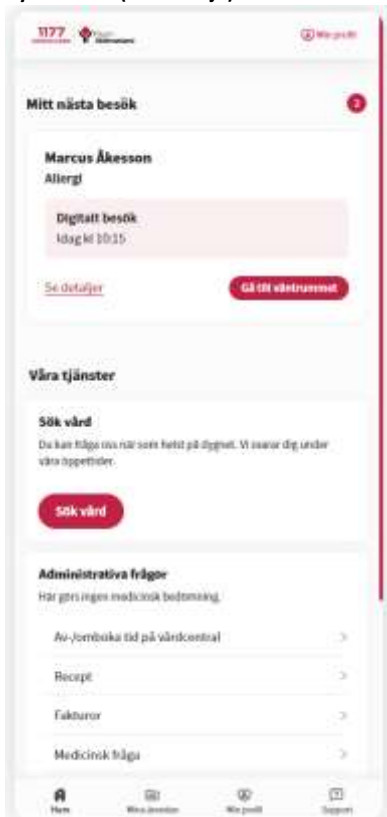
När du är redo tar du emot chatten. Då får invånaren ett sms om att logga in i appen. När de loggar in i kommer de till ett digitalt väntrum. Invånaren är kvar i väntrummet tills du startar chatten.

Starta chatt

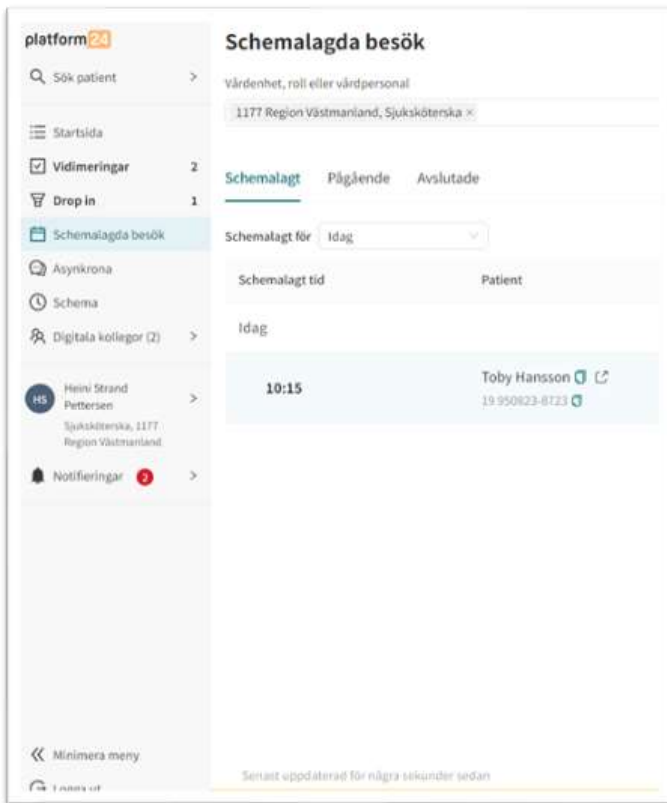
Klicka på knappen Starta besök i chattfönstret. Invånaren får då ett automatiskt välkomstmeddelande. Du kan bjuda in kollega i chatten vid behov.

Schemalagt besök har samma funktioner i chatten som en drop in chatt, ex. möjlighet att gå över till ljud- och videosamtal.

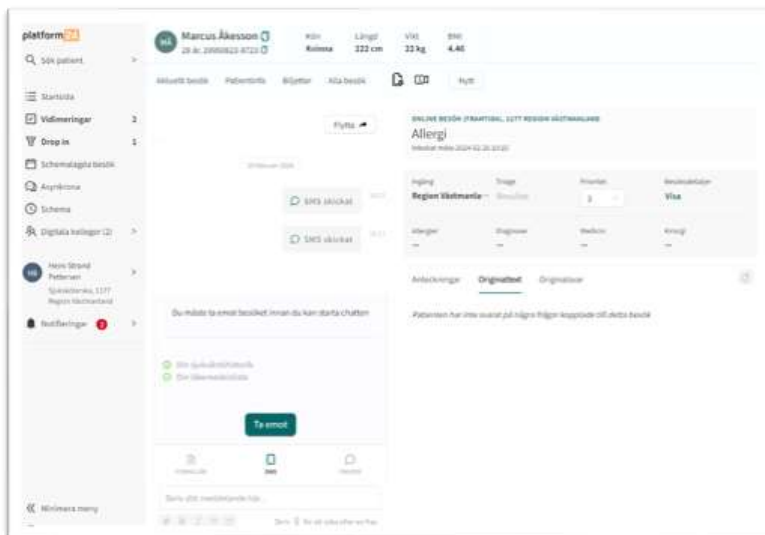
Vy invånare (Demomiljö)



Vy vårdpersonal



Vy vårdpersonal



Avsluta

Det är viktigt att du avslutar chattarna när du har hanterat dem. När du avslutar chatten har du olika val som alla avslutar den pågående chatten för dig och invånaren.

Avsluta – Chatten avslutas för både dig och invånaren.

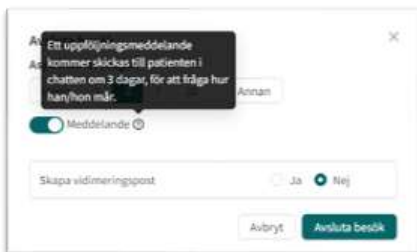
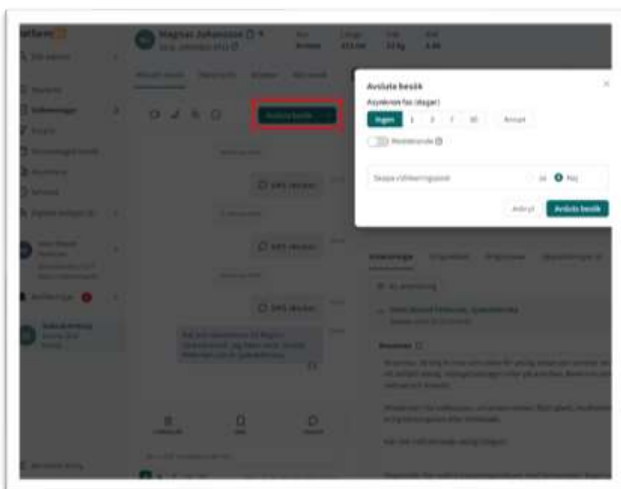
Tänk på att:

Signera anteckningen i Clinic genom att trycka på Signera och exporterar-knappen, under anteckningar. (Region Västmanland har inte möjligheten idag att exportera mellan Clinic och Cosmic) Manuell journalanteckning görs i Cosmic.

Skapa vidimeringspost – Du skapar en vidimeringspost till dig, kollega eller roll till ett senare tillfälle. Till exempel att du en vecka senare ska kolla upp ett provsvar och kommunicerar det till invånaren via den asynkrona fasen.

Skapa asynkron fas – Kallas asynkron chatt i denna utbildning. Om det finns ett kvarvarande behov om kontakt och kommunikation som ej behöver ske i realtid kan du skapa en asynkron fas där du väljer hur många dagar som ni kan återkomma till varandra. Det är förinställt på val idag, 1, 3, 7, 30 och 90 samt alla dagar. Men du kan även välja andra antal dagar under Annan. Du kan aktivera en automatisk meddelande går ut till invånaren efter 3 dagar om hur invånaren mår.

Den asynkrona chatten börjar från när du avslutar och ligger så många dagar framåt som du väljer. Som vårdpersonal kan du avbryta fasen om du vill innan slutdag. Du kan också manuellt ändra den asynkrona chattens längd.



Meddelande till invånaren om asynkron fas.



3.4 Ta emot asynkront besök

Du hittar dit genom att trycka på Huvudmeny, Asynkrona, Inkorg. Klicka på raden för att få upp chatten. Du kan göra något av följande:

- Skriva till invånaren. Chatten flyttas då till fliken "Kräver ingen åtgärd"
- Markera som klar. Chatten flyttas då till fliken "Kräver ingen åtgärd"
- Ändra, det vill säga avsluta den asynkrona chatten i för tid.
- Bjuda in kollega (ikonen med en pratbubbla med tre prickar i)
- Flytta över chatt till annan kollega. Du kan enbart flytta över chatten till kollega med samma vårdroll som du. Du hittar denna funktion under ikonen med en cirkel som har ett plus i sig, heter "Tilldela en kollega uppföljning".

Tänk på att: Flyttar du en asynkron chatt till din kollega, tryck inte på Markera som klar eller skriv i ärendet efteråt. Detta är för att din kollega som har blivit tilldelat den asynkrona chatten ska hitta ärendet i Inkorgen för hantering.



Avsluta

Besöket avslutat automatiskt chattens giltighet har löpt ut. Som vårdpersonal kan du avsluta chatten innan giltigheten löpt ut genom att klicka på den gröna knappen ändra i chatten. Du kan också manuellt ändra den asynkrona chattens längd.

Tänk på att:

Signera anteckningen i Clinic genom att trycka på Signera och exporterar-knappen, under anteckningar. (Region Västmanland har inte möjligheten idag att exportera mellan Clinic och Cosmic) Manuell journalanteckning görs i Cosmic.

3.5 Vårdinitierad asynkron chatt

Det finns möjlighet att du som vårdpersonal initierar chatt med invånare förutsatt att invånaren har ett konto på 1177 direkt Västmanland. Det finns olika sätt att initiera vårdinitierade chattar:

1. Det finns redan en öppen asynkron chatt. Du söker fram patienten i "Sök patient" och kommer till invånarkortet. Chatten ligger under "Aktuellt besök" eller "Alla besök".
2. Du har behov av att meddela någonting utan att invånaren har initierat kontakten. Då gör du så här: Sök upp invånaren i "Sök patient". När du hittat invånaren och trycker på raden, då får du upp invånarkortet. Välj knappen "Nytt" och skapa "Nytt besök eller biljett". Skapa då ett asynkron chatt med invånaren och börja skriv.

Avsluta

Besöket avslutat automatiskt chattens giltighet har löpt ut. Som vårdpersonal kan du avsluta chatten innan giltigheten löpt ut genom att klicka på den gröna knappen ändra i chatten. Du kan också manuellt ändra den asynkrona chattens längd.

Tänk på att:

Signera anteckningen i Clinic genom att trycka på Signera och exporterar-knappen, under anteckningar. (Region Västmanland har inte möjligheten idag att exportera mellan Clinic och Cosmic) Manuell journalanteckning görs i Cosmic.

3.6 Ringa eller starta video

Du har möjlighet att starta både samtal och videosamtal i chatten med invånaren. Du kan om du vill erbjuda invånaren dom alternativen. Klicka på ikonerna för video eller samtal för att starta det nya samtalssättet. Du behöver gå till inställningar och hårdvara för att få upp den knappen i din vy. Invånaren behöver vara inne i chatten för att ett ljudsamtal ska kunna startas.



3.7 Bjud in kollega i chatten

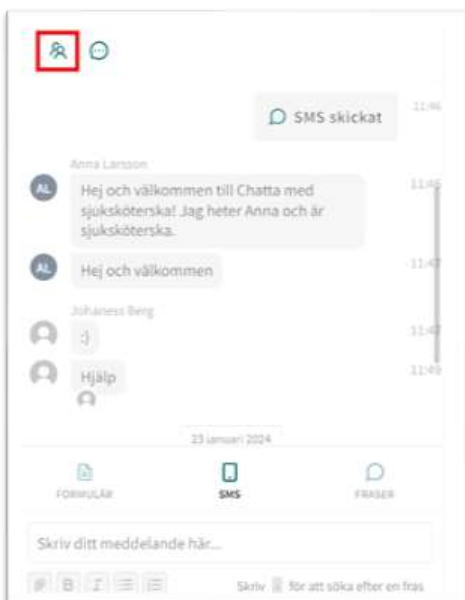
Bjuder du in kollega för konsultation bör invånaren meddelas innan om att du tänker göra det (här är det bra att ha en förskriven fras för det).

Invånarchatt - Två gubbar

För att bjuda in kollega i befintlig chatt trycker du på ikonen med **Två gubbar**. Då blir chatten synlig och **alla deltagare** kan chatta. En så kallad trepartschatt. Men om den inbjudna kollegan inte skriver något kommer hen inte att dyka upp i chatten.

Exempel

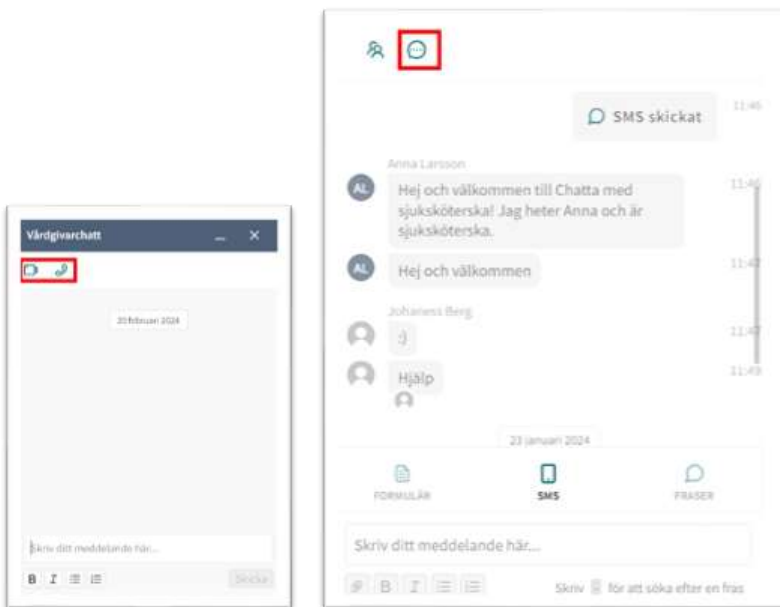
Du chattar med gravid invånare och du bjuder in barnmorska till er chatt.



Vårdgivarchatt - Pratabbubbla med tre prickar

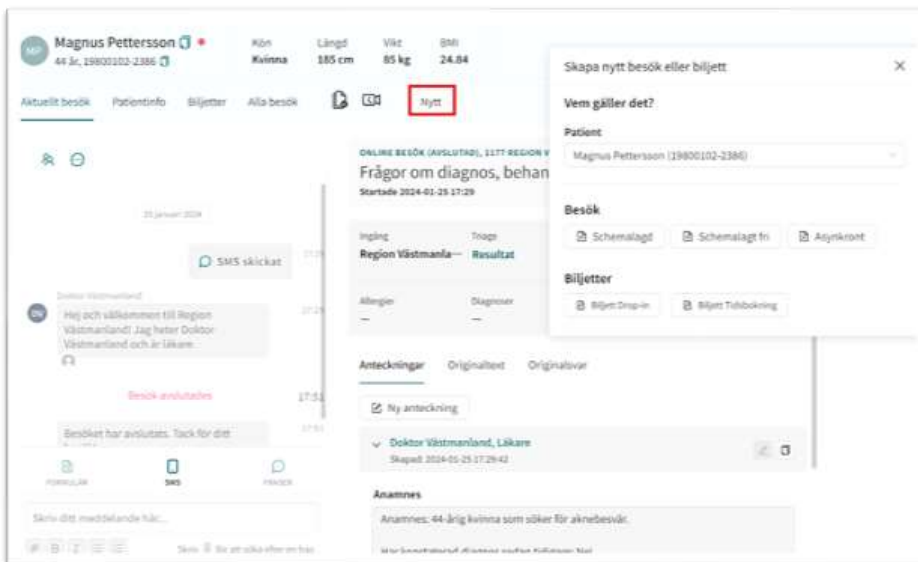
Du kan starta en chatt bara mellan dig och din kollega (vårdgivarchatt) efter att du bjudit in den till invånarens chatt. Då kan kollegan se chatten och skriva i den.

Du kan ringa eller ha videosamtal med din kollega direkt i chatten. Klicka på ikonen för samtal eller video.



3.8 Skapa nytt besök eller biljett (bokningar)

Det finns fem olika sätt att skapa nytt besök på.



Schemalagd

För att kunna använda Schemalagd behöver det ligga en schemaläggning i Clinic. Schemalagda besök kan bland annat användas när det behövs en avtalad tid för att chatt ska ske med viss vårdpersonal, till exempel läkare eller fysioterapeut. Tiden syns i invånarens app (1177 direkt Västmanland).

Schemalagd fri

På "Schemalagd fri" bokar du en tid med invånaren då chatten ska starta. Invånaren får ett sms om den bokade tiden. Invånaren kommer kunna se den bokade chatt-tiden i appen 1177 direkt Västmanland, vilket är en fördel för invånaren. "Schemalagd fri" kräver inte att enheten har lagt upp schema i Clinic.

"Schemalagd fri" kan läggas till en specifik roll inom egna enheten eller till vårdpersonal inom egen enhet. Invånaren blir aviserad med sms till mobilen eller notis i appen 1177 direkt Västmanland när mötet startar.

Asynkront

Asynkron chatt (asynkron fas) är inte tänkt som en chatt i realtid utan mer av funktionen skicka meddelande. Här får invånaren ett sms för **varje** meddelande du skriver såvida invånaren inte redan är i chatten. Vill du att chatten ska vara i realtid rekommenderas du i stället använda dig av "Biljett Drop in" eller "Schemalagd fri".

Vårdinitierad asynkron chatt öppnar upp kontakt för invånaren att återkomma i ärendet under den tid som du satt som tidsgräns. Du kan avsluta asynkrona besöket innan tiden löpt ut.

Asynkrona besök kan bland annat användas när:

1. Vården kontaktar invånaren för att berätta om ett provsvar
2. Invånaren meddelar vården sitt blodtryck.
3. Vården vill under en längre period (några månader) öppna upp för digital kontakt för invånaren som till exempel under graviditet och vill ha en "direkt väg" till sin barnmorska.
4. Vården vill följa upp medicinering/behandling efter ett chatt/fysisk besök.

När du har en asynkron chatt (fas) med invånaren kan du trycka på knappen **Markera som klar**. Det betyder dock inte att fasen är avslutad. För avsluta behöver du klicka på den **gröna knappen Ändra**, och välja Avsluta.

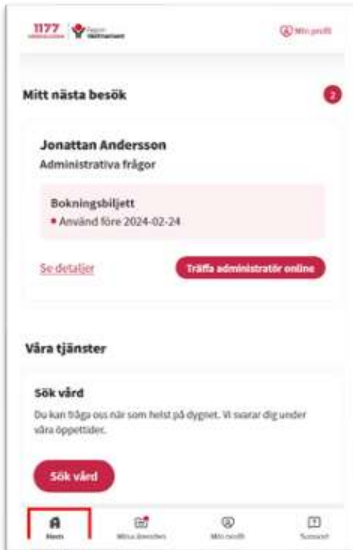
Biljett Drop in

Du som vårdpersonal ger en drop in-biljett till invånaren så att hen kan ställa sig i kön till den roll eller vårdpersonal som biljetten ställts till. Biljetten får alltid automatiskt Prio 3. När invånaren väljer att aktivera drop in-biljetten hamnar hen i ny kö för att komma till den nya rollen/enheten.

Invånaren behöver ge samtycke för att en annan vårdgivare ska ta del av chatthistorik.

Vy vårdpersonal

Vy invånare (demomiljö)



Ställ in tidsintervallet för när biljetten ska vara giltig för invånaren. Om invånaren inte aktiverar den inom tidsramen försvinner biljetten för invånaren. Som vårdpersonal kan du hitta biljetten i vyn för Sök invånare om du söker på invånaren. (Dock inte om biljetten är skapad till en enhet hos en annan vårdgivare.)

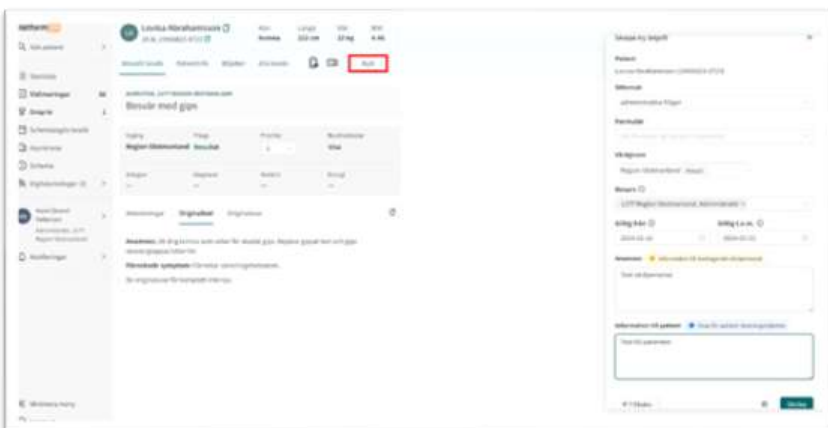
Exempel:

Sjuksköterska tar emot chatt och skapar en drop in-biljett till rollen fysioterapeut. Kan även användas till att flytta till andra enheter inom samma vårdgivare, från en vårdcentral till en annan eller från 1177 till vårdcentral. **Drop in-biljetten** bör alltid användas när du flyttar invånaren till **annan vårdenhet**.

Det finns ett val som heter Lämna över möte - använd inte det! Invånaren kan få lång väntetid och därmed överge chatten.

Tänk på

Om du skapar en "Biljett Drop in" kommer inte triageutfallet och chatthistoriken med. Du behöver **därför göra summerande anteckningar i anamnesen** till den mottagande rollen eller personen. Lägg till i anteckningen vilken enhet som har skapat biljetten. Annars ser inte mottagaren vilken enhet som skapat biljetten.



Biljett Tidsbokning

Funktionen är till för att invånaren själv ska kunna boka in en chatt men den kräver att det finns en schemaläggning i Clinic för detta.

Ställ in tidsintervallet för när biljetten ska vara giltig för invånaren. Om invånaren inte använder sin biljett för att boka chatten försvinner biljetten för invånaren. Som vårdpersonal kan du hitta biljetten i vyn för Sök invånare om du söker på invånaren. Om biljetten skapas till annan enhet, lägg då till i anteckningen vilken enhet som har skapat biljetten. Annars ser inte mottagaren vilken enhet som skapat biljetten.

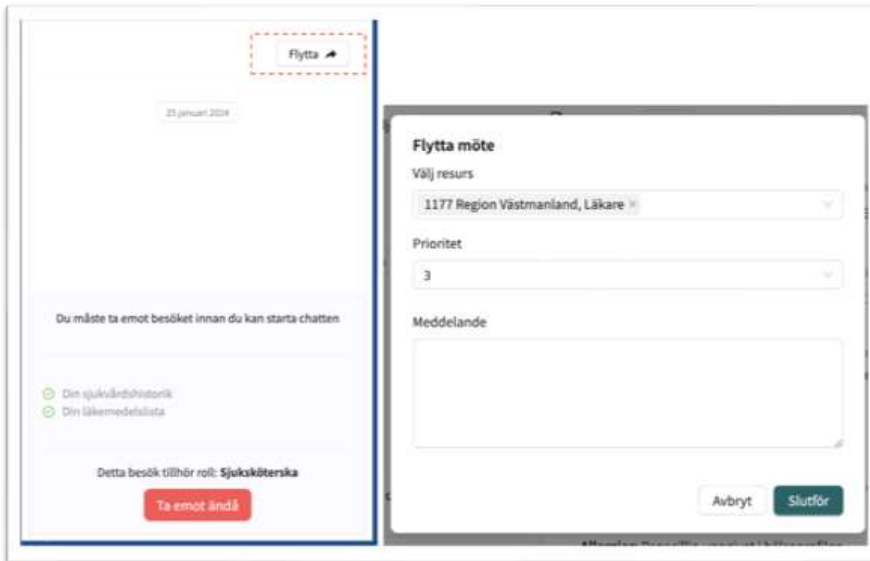
3.9 Lämna över chatt inom egna enheten

Det finns sju olika sätt att lämna över chatt inom egna enheten.

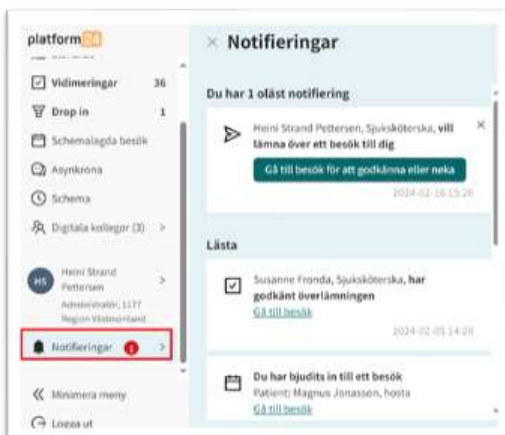
Med Flytta besök

Här flyttar du chatten till annan resurs inom enheten innan chatten är startad. Tänk på att mottagaren behöver godkänna flytten. Du kan avbryta en flytt innan den har tagits emot. Skulle du vilja flytta chatten till annan vårdenhet använd i stället "Drop in-biljett".

Vy över Flytta besök



Vy över flyttad chatt som ska godkännas eller nekas av den som tar emot



Med Lämna över besök

Lämna över besök gäller för ”drop in-chattar” och ”Schemalagda besök”. Du kan flytta över pågående chatt till person eller roll medan du chattar med invånaren. Klicka på gröna ytan som det står **Avsluta besök** på. För att fälla ut, klicka på vita nerpilen på gröna knappen.

Om du väljer lämna över besök är rekommendationen att du ber om invånarens godkännande för att lämna över besöket. Du kan avbryta en överlämning innan den har tagits emot.



Med Schemalagt

För att kunna använda Schemalagd behöver det ligga schema i Clinic. Schemalagda besök kan bland annat användas när det behövs en avtalad tid för att chatt ska ske med viss vårdpersonal, till exempel läkare eller fysioterapeut. Tiden syns i appen 1177 direkt Västmanland.

Med Schemalagt fri

På Schemalagd fri bokar du en tid med invånaren då chatten ska starta. Kräver inte att invånaren är schemalagd i chattschema i Clinic. Invånaren kommer kunna se den bokade chatt-tiden i appen 1177 direkt Västmanland, vilket är en fördel för invånaren. Invånaren får också ett sms om den inbokade chatten.

Schemalagd fri kan läggas till en specifik roll inom egna enheten eller till vårdpersonal inom egen enhet. Invånaren blir aviserad med sms till mobilen eller notis i appen när mötet startar. Om vårdpersonalen som är schemalagd på besöket är ex. sjuk kan en annan resurs starta besöket.

Med Asynkront

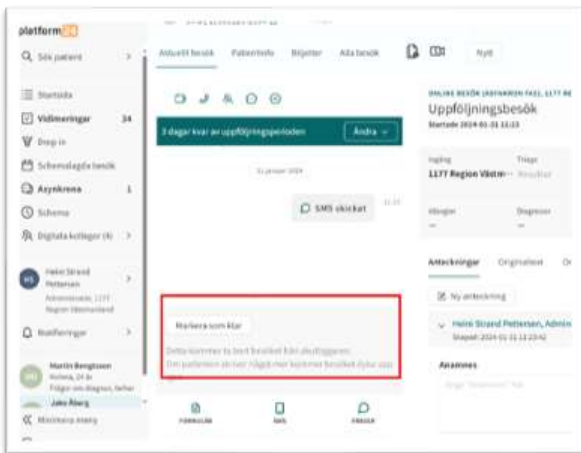
Asynkron fas är inte tänkt som en chatt i realtid utan mer av funktionen skicka meddelande. Här får invånaren ett sms för **varje** meddelande du skriver. Vill du att chatten ska vara i realtid ska du i stället använda dig av Biljett Drop in eller Schemalagd fri.

Vårdinitierad asynkron chatt öppnar upp kontakt för invånaren att återkomma i ärendet under den tid som du satt som tidsgräns. Du kan avsluta asynkrona besöket innan tiden löpt ut och du kan också förlänga besöket.

Asynkrona besök kan bland annat användas när:

1. Vården kontaktar invånaren för att berätta om ett provsvar
2. Invånaren meddelar vården sitt blodtryck.
3. Vården vill under en längre period (några månader) öppna upp för digital kontakt för invånaren som till exempel under graviditet och vill ha en "direkt väg" till sin barnmorska.
4. Vården vill följa upp medicinering/behandling efter ett chatt/fysisk besök.

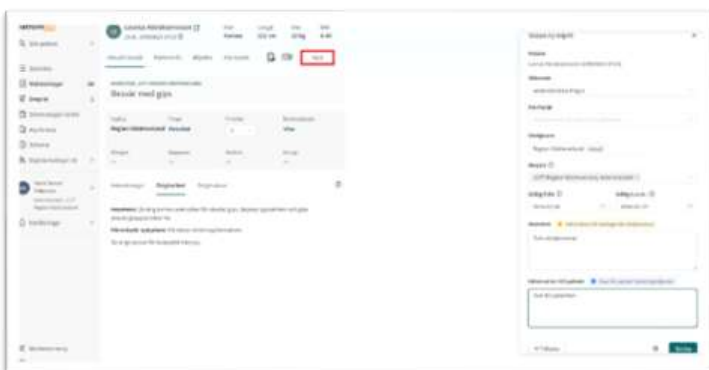
När du har en asynkron chatt med invånaren kan du trycka på knappen "Markera som klar". Chatten hamnar i fliken "Kräver ingen åtgärd". Det betyder dock inte att chatten är avslutad. För att avsluta chatten behöver du klicka på den gröna knappen "Ändra", och välja "Avsluta".



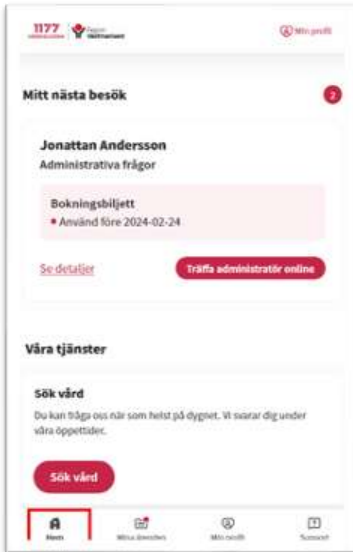
Med Biljett drop in

Du som vårdpersonal ger en drop in-biljett till invånaren så att hen kan ställa sig i kön till den roll eller vårdpersonal som biljetten ställts till. Biljetten får alltid automatiskt Prio 3. När invånaren väljer att aktivera "drop in-biljetten" hamnar hen i ny kö för att komma till den nya rollen/enheten. Du ser endast biljetter som är skapade till din enhet genom att söka upp patienten och kolla under fliken "Biljetter" i invånarkortet.

Vy vårdpersonal



Vy invånare



Ställ in tidsintervallet för när biljetten ska vara giltig för invånaren. Om invånaren inte aktiverar den inom tidsramen försvinner biljetten för invånaren. Som vårdpersonal kan du hitta den i vyn för Sök patient om du söker på invånaren. Dock inte en biljett som är skapad till en annan vårdgivare.

Exempel:

Sjuksköterska tar emot chatt och skapar en drop in-biljett till rollen fysioterapeut. Kan även användas till att flytta till andra enheter, från en vårdcentral till en annan eller från 1177 till vårdcentral. **Drop in-biljetten** bör alltid användas när du flyttar till **annan vårdenhet**.

Det finns ett val som heter "Lämna över möte" som man kan använda för att lämna över till annan enhet - använd inte det! Invånaren kan få lång väntetid och därmed överge chatten.

Tänk på

Om du skapar en "Biljett Drop in" kommer inte triageutfallet och chatthistoriken med. Du behöver **därför göra summerande anteckningar i anamnesen** till den mottagande rollen eller personen. Lägg till i anteckningen vilken enhet som har skapat biljetten. Annars ser inte mottagaren vilken enhet som skapat biljetten.

Med Biljett Tidsbokning

Funktionen är till för att invånaren själv ska kunna boka in en chatt men den kräver att det finns en schemaläggning i Clinic för detta.

Ställ in tidsintervallet för när biljetten ska vara giltig för invånaren. Om invånaren inte använder sin biljett för att boka chatten försvinner biljetten för invånaren. Som vårdpersonal kan du hitta biljetten i vyn för Sök invånare om du söker på invånaren. Dock inte en biljett som är skapad till en annan vårdgivare.

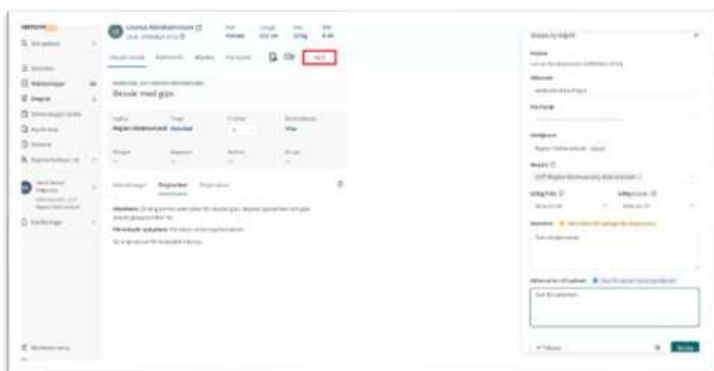
3.10 Lämna över chatt till annan enhet

Som resurs på vårdcentral kan du till exempel lämna över till 1177 på telefon/chatt eller annan vårdenhet. Även om det går att lämna över till annan enhet med andra typer av biljetter, överlämningar och besök **rekommenderas att använda Biljett drop in**.

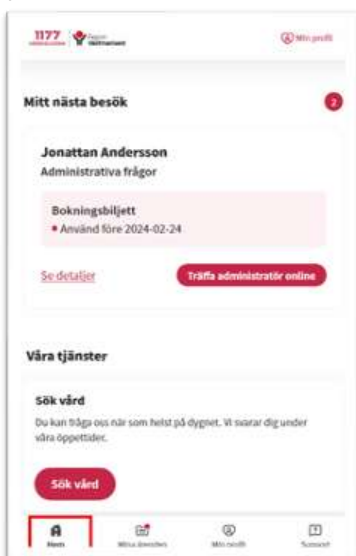
Med Biljett drop in

Du som vårdpersonal ger en drop in-biljett till invånaren så att hen kan ställa sig i kön till den roll/enhet som biljetten ställts till. Biljetten får alltid automatiskt Prio 3. När invånaren väljer att aktivera drop in-biljetten hamnar hen i ny kö för att komma till den nya rollen/enheten.

Vy vårdpersonal



Vy invånare



Ställ in tidsintervallet för när biljetten ska vara giltig för invånaren. Om invånaren inte aktiverar den inom tidsramen försvinner biljetten för invånaren. Som vårdpersonal kan du hitta den i vyn för Sök invånare om du söker på invånaren. (Dock inte om biljetten är skapad till en enhet hos en annan vårdgivare.)

Exempel:

Sjuksköterska tar emot chatt och skapar en drop in-biljett till rollen fysioterapeut. Kan även användas till att flytta till andra enheter, från en vårdcentral till en annan eller från 1177 till vårdcentral. **Drop in-biljetten** bör alltid användas när du flyttar till **annan vårdenhet**.

Det finns ett val som heter Lämna över möte - använd inte det! Invånaren kan få lång väntetid och därmed överge chatten.

Tänk på

Om du skapar en "Biljett Drop in" kommer inte triageutfallet och chatthistoriken med. Du behöver **därför göra summerande anteckningar i anamnesen** till den mottagande rollen eller personen. Lägg till i anteckningen vilken enhet som har skapat biljetten. Annars ser inte mottagaren vilken enhet som skapat biljetten.

Kommenterad [HSP1]: Uppdatera stycket till gul text.

Dokumentation

- a. Frågor och svar för 1177 direkt Västmanland hittar du på:
<https://regionvastmanland.se/vardgivare/it-stod/it-system/1177-e-tjanster/>