



1177 direkt – riktlinje för Rehab

Innehållsansvariga: Marina Fried, Lovisa Stålfors, Michaela Jonsson Lindblad, Marcus Ljung, Pontus Björklund, Agnes Carinder, Albin Furenhed och Anna Persson

Datum: 2024-04-25

Innehållsförteckning

1 Inloggning i 1177 direkt	5
2 Avgift.....	5
3 Tider för hantering av ärenden	5
4 Behörighetshantering	5
5 Bemanning	5
6 Ärendehantering Sök vård.....	6
6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden	6
6.2 Patienter med skyddad identitet	6
6.3 Barn	6
7 Administrativa ärenden.....	7
8 Generell ärendehantering.....	7
8.1 Användning av frasmallar.....	7
8.2 Övergång mellan olika mötesformer	7
8.3 Videosamtal	7
8.4 Överlämna patienter mellan yrkesgrupper	7
8.5 SMS-avisering av nyinkomna ärenden samt vid överlämning	7
8.6 Utomlänspatienter	8
9 Hantering av lägre servicenivå i chatt.....	8
9.1 Hantera mycket hög ärendevolym i chatt/resursbrist.....	8
9.2 Planerad stängning av chatt	8
10 Ansvarsfördelning	8
10.1 Övergripande ansvarig för plattformen	8
10.2 Övergripande prioritering av patientärenden	9
10.3 Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet	9
10.4 Överlämna patientansvar till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten	9
11 Dokumentation i Cosmic	10
12 Reservrutin.....	10
13 Supporthantering	10
13.1 Medarbetare.....	10
13.2 Patient	11
14 Avvikelsehantering.....	11
15 Vårdinitierade besök	12

Version	Ändring	Ändring gjort av
230428	<p>Justeringar i följande kapitel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kap 2 avgifter • Kap 3 Tider för hantering av ärenden • Kap 8.4 utomlänspatienter • Kap 10.3 överlämnade till verksamheter som är aktiverade i tjänsten • Kap 11 Dokumentation i cosmic • Kap 14 avvikelshantering 	Emelie Blixt Rosenlund
230503	<ul style="list-style-type: none"> • Kap 6.1 Handläggning av sökvård ärenden • Kap 10.3 Flytta och lämna över ärenden till • Kap 15 (Nytt) vårdinitierade besök 	Emelie Blixt Rosenlund
230830	<ul style="list-style-type: none"> • Kap 3 Ärendehantering • Kap 5 Bemanning • Kap 6.1 Sök vård ärenden • Kap 9.1 Vård till våd • Kap 9.2 Stängning • Kap 10.1 Flytta över ärenden till annan verksamhet • Kap 11 Dokumentation Cosmic 	Marina Fried
231123	<ul style="list-style-type: none"> • Kap 8:3 Videosamtal • Kap 8:5 SMS avisering • Kap 9:2 Planerad stängning av chatt • Kap 12 Reservrutin • Kap 14 Avvikelsehantering 	Marina Fried
231218	<ul style="list-style-type: none"> • Kap 12 Reservrutin 	Marina Fried
240425	<ul style="list-style-type: none"> • Kap 2 Avgifter • Kap 5 Bemanning • Kap 6.1 Handläggning • Kap 7 Administrativa ärenden • Kap 8:3 Videosamtal • Kap 8:5 Sms avisering vid nyinkomna ärenden • Kap 9;1 Hantering av mycket hög ärendevolym • Kap 11 Dokumentation • Kap 14 Avvikelsehantering 	Marina Fried

Inledning

Denna riktlinje beskriver hur Rehabverksamheterna som använder e-tjänsten 1177 direkt i Region Östergötland ska arbeta för att ett tydligt, enhetligt och patientsäkert arbetssätt ska uppnås inom och mellan berörda verksamheter.

Lokala anpassningar utifrån riktlinjen behöver göras av varje verksamhet och inom vissa områden. I dokumentet markeras dessa områden med " Verksamheten beslutar om lokal rutin".

1 Inloggning i 1177 direkt

Tjänsten startas via Applikationer på Region Östergötlands intranät.

Verksamhet som inte har åtkomst till Region Östergötlands intranät får adressen av sin systemadministratör.

2 Avgift

Region Östergötlands Avgiftsbestämmelser (AB) 2023 kommer att justeras med uppdatering efter juni månads HSN, i övrigt uppdateras AB inför varje årsskifte.

Kontakten med 1177 direkt via menyval Sök vård och Administrativa frågor är avgiftsfri för invånare och patienter. Detta inkluderar också chatten, även om den leder till en uppkoppling med bild eller video under den rådgivande fasen.

Om kontakten via 1177 direkt leder till ett digitalt besök, ett fysiskt besök eller ett besök per telefon (som innehållsmässigt ersätter ett fysiskt besök) till läkare, sjuksköterska eller annan vårdande profession, tillkommer avgift enligt regionens taxa:

<https://vardgivare.regionostergotland.se/vgw/patientadministration/avgifter-i-varden>

När ett besök genererar en avgift ska patienten informeras om patientavgiften via till exempel kallelse, muntlig överenskommelse eller dylikt.

De kontakter (oavsett media) som fortfarande är avgiftsfria avser upplysning, rådgivning(teleQ), hänvisning och information.

Till exempel:

- Utlämnande av provsvar
- Ändra eller boka tid
- Förnya recept
- Telefonrådgivning (teleQ)
- Vanliga enkla brevkontakter
- Tillgänglighetsgarantin (den så kallade 0:an) inom primärvården – nationell vårdgaranti

3 Tider för hantering av ärenden

Rehab hanterar ärenden vardagar kl. 8-15. Ärenden bevakas fram till 15:15.

Ärenden som inkommer efter 15.00 och har hög prioritering får råd att ringa 1177 . Övriga läggs till vår liggare och får omhändertas nästkommande vardag alt slussas till egenvårdsråd.

4 Behörighetshantering

Den som har rollen lokal systemadministratör ska hantera behörigheter för verksamhetens användare i plattformen via Manage24, exempelvis lägga till och ta bort användare vid start och avslut av anställning.

5 Bemanning

Varje verksamhet beslutar om lokal rutin för vem som lägger schema och hur bemanningen ska hanteras.

	Måndag	Tisdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Enhet	Rörelse & Hälsa	Rehab Öst	Rehab Väst	Finspång	Rullande fr v.14 1. Rörelse o hälsa 2. Rehab öst 3. Rehab Väst

6 Ärendehantering Sök vård

6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden

Alla ärenden bör hanteras så fort som möjligt och efter prioriteringsgrad

Vårdpersonal läser igenom anamnesen. Ärendet tas emot och sms skickas till invånaren att ärendet startas. Ärendet startar med Starta-knappen och ett meddelande skickas i chatten

Ärenden med prioriteringsgrad 1–2 ska avslutas i chatten innan stängning. Om tiden är knapp, avslutas de med ett telefonsamtal

Om patient inte svarat efter två meddelanden i chatten så ska ärendet avslutas 6 timmar efter att ärendet har startats, med svar till patient att söka vård igen vid behov.

Om ärendet inte hinner hanteras samma dag ska information skickas till patienten om att ärendet hanteras nästkommande vardag. Med fördel används frasmall samt uppmana att kontakta 1177 alternativt akutmottagning vid behov av brådskande handläggning.

När en medarbetare avslutar sitt arbetspass läggs alla pågående ärenden över till yrkesroll fysioterapeut eller arbetsterapeut.

Ärenden som inte har lagts över till yrkesroll, utan ligger kvar på person, kan inte hanteras digitalt av någon annan. För att sluthantera den typen av ärende får en kollega ringa upp patienten.

6.2 Patienter med skyddad identitet

Information om patienten har skyddad identitet kan inte säkerställas genom den informationen som patienten har lämnat i plattformen. Information om skyddad identitet får vårdpersonal säkerställa via Cosmic. Vid bekräftad skyddad identitet handläggs patienten enligt vårdgivarens [rutin för patienter med skyddad identitet](#).

6.3 Barn

Inloggning och hantering av barn fungerar som för övriga e-tjänster. Vårdnadshavare har behörighet att hantera ärenden för barn upp till 13 år, därefter företräder barnet sig själv.

Tjänstens frågeformulär stöder inte ärendehantering av barn under 1 år men det finns inga tekniska hinder för att en förälder ska kunna påbörja ett ärende. Vårdpersonal behöver säkerställa att den prioritet som systemet har genererat är korrekt och ställa kompletterande frågor utifrån behov för att fortsätta ärendet i chatten.

7 Administrativa ärenden

Ansvarig enhet har ansvar för att hantera administrativa ärenden. För att kunna se administrativa ärende behöver man söka på datum.

Om Sök vård-ärenden kommer in i administrativa flödet ska patienten hänvisas till att lägga ärende i "Sök vård".

Administrativa ärenden får ingen prioritering.

Verksamheten beslutar om lokal rutin

8 Generell ärendehantering

8.1 Användning av frasmallar

Länsgemensam frasmall för Rehab finns tillgänglig. Vid behov av fler/ nya fraser beslutas detta av superanvändare i länsnätverket. Lokal rutin för skapande av lokala frasmallar. Lokal systemadministratör publicerar samtliga frasmallar, både regionala och lokala. Även personliga frasmallar är möjliga, men rekommenderas inte.

8.2 Övergång mellan olika mötesformer

Patienten ska alltid ge sitt samtycke när vårdgivaren vill växla mellan olika mötesformer, exempelvis mellan chatt, video och telefon. Patienten informeras när ärendehantering övergår från kostnadsfri till att medföra en kostnad, kostnaden uppges alltid.

8.3 Videosamtal (pågående övergång från Visiba till 1177Direkt)

Bokning sker i Cosmic på respektive enhet. Välj besök över internet under "besökstyp" och notera 1177Direkt i bokningsunderlaget under "Bokningsinformation". Om kallelse skickas så används ' Videobesök_VT' -välj sedan i 1177 Direkt i listboxen under vilken länk/app som ska användas

Lokal rutin på respektive enhet hur och när man lägger bokningen i 1177Direkt.

Vid behov av trepartssamtal eller behov av att dela skärm under videobesöket kan tjänsten Pexip användas.

8.4 Överlämna patienter mellan yrkesgrupper

Läs igenom aktuellt ärende, gör bedömning av vilken profession som ska hantera ärendet. Ta emot ärendet och skicka en frastext om att ärendet flyttas över till annan profession och hanteras senare under dagen alt nästkommande vardag. *Verksamheter beslutar om lokal rutin.*

8.5 SMS-avisering av nyinkomna ärenden samt vid överlämning

Fungerar inte i dagsläget

8.6 Utomlänspatienter

Utomlänspatienter, (olistade patienter) hanteras på samma sätt som övriga ärenden av verksamheten.

8.5 Utskick av länkar, formulär och skattningskalor

Ej aktuellt för Rehab i dagsläget

9 Hantering av lägre servicenivå i chatt

Prio 1-2-ärenden i chatten har alltid högst prioritet vid hög belastning i både chatt och telefon.

9.1 Hantera mycket hög ärendevoly m i chatt/resursbrist

Uppkommen situation hanteras av rollen övergripande ansvarig för plattformen, som beslutar om eventuell utökad bemanningen i chatten. Patienten meddelas via frasmall att tillfälligt hög belastning kan komma att påverka svarstiderna.

Prioriteringsordning

1. Ansvarig verksamhet för dagen ansvarar för att bemanna chatt
2. Lägre bemanning stundtals under dagen accepteras
3. Be övriga länsdelar om hjälp

I andra hand ska verksamheten ta hjälp övriga Rehab. Detta sker via vård-till vård.

9.2 Planerad stängning av chatt

Planerade, tillfälliga stängningar i 1177-direkt är inte tillåtna. Anledningen är att det blir en patientsäkerhetsrisk om högprioriterade ärenden ligger ohanterade eftersom enheter som lämnar över ärenden inte får någon avisering om att den enheten är stängd.

Vid behov tillfrågas övriga rehabenigheter i länet för att bemanna varandras 1177-direkt. Detta sker med god framförhållning och närmaste chef informeras.

10 Ansvarsfördelning

10.1 Övergripande ansvarig för plattformen

Tjänsten ska alltid vara bemannad med en vårdpersonal som har rollen Övergripande ansvarig (ej roll i systemet) för plattformen, med ansvaret för verksamhetens patientliggare. Det behöver tydligt framgå vem som har ansvaret vid varje given tidpunkt. " *Verksamheten beslutar om lokal rutin* "

I rollen Övergripande ansvarig ingår att:

- Vid dagens start, under och inför avslut av dagen kontrollera att samtliga aktiva fall har en ägare som är närvarande i verksamheten.

- Övervaka belastningen och justera bemanningen om belastningen ökar oväntat.
- Övervaka och kontrollera att det inte finns patienter som överlämnats till en yrkesgrupp som inte är schemalagd i plattformen.
- Övervaka och kontrollera att ärenden som överlämnats till annan yrkesgrupp handläggs.
- Se över samtliga patientfall som ej behandlats, så att inga brådskande ärenden lämnas utan åtgärd i plattformen.

10.2 Övergripande prioritering av patientärenden

När rollen Övergripande ansvarig för plattformen börjar sitt arbetspass går den igenom de patienter som finns i patientliggaren. Pågående ärenden tas om hand före nyinkomna ärenden med lägre prioritetsgrad, för att undvika långa handläggningstider.

10.3 Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet

Flytta ett ärende

Om ett ärende behöver flyttas till en annan verksamhet för handläggning så kan ärendet flyttas innan det är mottaget. Detta sker utan sms-notifiering till patienten.

Lämna över ett pågående ärende

Ärenden som har tagits emot, handlagts och där bedömningen är att ärendet måste lämnas vidare till annan verksamhet lämnas över via plattformen till mottagande verksamhet. Använd frastext som tydliggör för patienten att denne lämnas över till annan enhet. Först när mottagande verksamhet har accepterat ärendet är detta överlämnat, liksom patientansvaret. Observera att när ärendet är accepterat av mottagande enhet, ska den som lämnat över ärendet aktivt lämna mötet så att hen inte längre ser ärendet. Patienten får en ny sms-notifiering när ärendet tas emot.

Ärenden som har behov av *skyndsam* hantering hos mottagande verksamhet ska förutom att lämnas över via plattformen också överrapporteras via vård-till vård-numret.

Lämna över ett pågående ärende till/från en privat verksamhet

Vid överlämning av ärende till/från privat verksamhet ska biljett skickas till patient för digitalt drop-in-besök. Giltighetstiden på biljetten ska sättas från första öppna dag hos mottagande verksamhet till och med giltigfrån-datum plus tre dagar (alternativt nästkommande vardag om tredje dagen infaller på heldag). Viktigt att informera patienten, gärna med hjälp av frastext, om att patienten måste bekräfta biljetten i patientgränssnittet när biljetten ska användas. Kom ihåg att skicka biljetten och därefter avsluta besöket/chatten.

Giltighetstiden på biljetten ska sättas från första öppna dag hos mottagande verksamhet till och med giltigfrån-datum plus tre dagar (alternativt nästkommande vardag om tredje dagen infaller på heldag).

Observera att som mottagande enhet av biljett så ser biljettbesöket ut som vanligt i patientliggaren, förutom under "Originaltext" där det finns ett fält "Information från bokningstillfället". Skriv in relevant information.

10.4 Överlämna patientansvar till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten

Ärenden överlämnas via vård-till vård-nummer.

11 Dokumentation i Cosmic

Vårdgivaren skapar en **internetkontakt** och väljer mallen **Rådgivning**. Sökorsak anges under sökordet Kontaktorsak. Under sökordet Kontaktsätt, välj **”Ärende via e-tjänst”**. Klistra in anamnesen under sökordet **Aktuellt hälsoproblem**, bedöm om all text bör tas med eller ej. Dokumentera övrig information under relevanta sökord. Obs! kopiera inte in hela chatten i Cosmic.

Vid samverkan sker dokumentation av chatt på den egna enheten.

Besök, digitalt eller fysiskt, hanteras i Cosmic enligt befintliga rutiner. ”*Verksamheten beslutar om lokal rutin*”

Bilder kan efterfrågas under den automatiska triageringen eller av vårdpersonal under pågående chatt. Dokumentation av bilder i Cosmic sker enligt [befintlig rutin](#). Undersökningstyp som ska användas i mediahanteraren är ”Foto taget av patient”.

Om en patient initierat ett chattärende men ej svarat trots försök till kontakt från personal och ärendet avslutas ska detta journalföras.

När flera vårdgivare från samma enhet hanterar ett ärende skapas en gemensam anteckning.

Verksamheten beslutar om lokal rutin

- Den som avslutar ärendet och signerar anteckningen ansvarar för att innehållet är korrekt.
- Lägg till sökord ”närvarande” och notera vilka som varit involverade i handläggningen av ärendet.
- Vid dagens slut signeras anteckningen vid överlämning till annan enhet även om ärendet är oavslutat

12 Reservrutin

Vid eventuell driftstörning ges information om detta till medarbetarna på intranätet. Plattform24 publicerar information på patientingången. Reservalternativ för patienten är att söka vård via telefon eller regionens övriga e-tjänster om e-tjänsten 1177 direkt inte kan nås.

Vid driftstörning i tjänsten- vardagar 8-17 kontaktar verksamheterna Stöd och Service

Utifrån bedömning och brådskandegrad bör även patienten kontaktas via telefon.

Länkar att spara ner för att kunna logga in i tjänst vid driftstörning.

<https://clinic.platform24.se/> **för att arbeta med patienter**

<https://manage.platform24.se/login> **för att arbeta som systemadministratör**

13 Supporthantering

13.1 Medarbetare

1. I första hand kontakta superanvändaren på enheten.

2. Superanvändare/användare lägger ett ärende till Stöd och Service genom att fylla i ett [formulär](#).
3. Stöd och Service hanterar ärendet utifrån innehåll, löser det själv eller skickar det vidare till E-hälsa.
4. E-hälsas förvaltning hanterar ärendet, löser det eller skickar det vidare, (kan vara Inera eller annan förvaltning inom RÖ).
5. Återkoppling superanvändare/användare när förvaltningen har en lösning på ärendet.

13.2 Patient

Alla invånarfrågor ska omhändertaras av Inera

<https://www.1177.se/Ostergotland/om-1177/nar-du-loggar-in-pa-1177.se/support-och-tekniska-krav-for-e-tjansterna/>

14 Avvikelsehantering

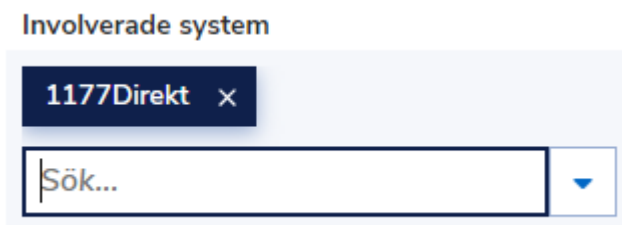
Avvikelse hanteras i Synergi enligt befintlig riktlinje.

För att säkerställa avvikelsehanteringen för 1177 direkt ska avvikelser registreras enligt nedan:

Roll: Användare

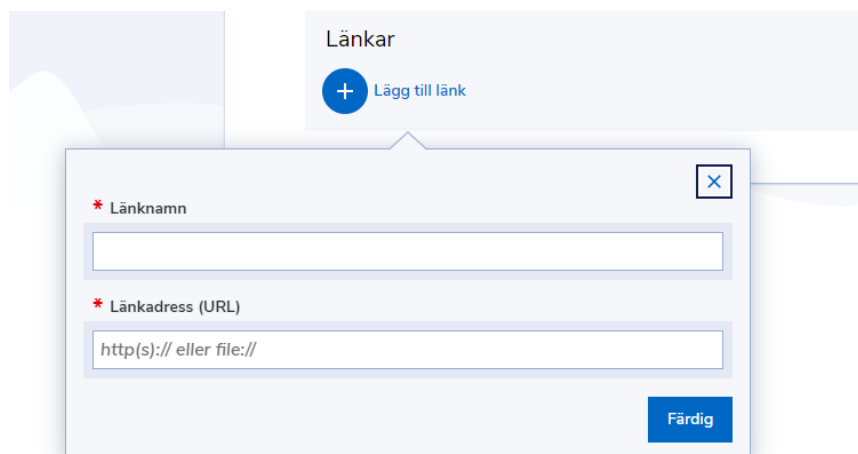
- Vid registrering av avvikelse ange Gemensamma IT-stöd 1177 direkt under Involverade system

Involverade system



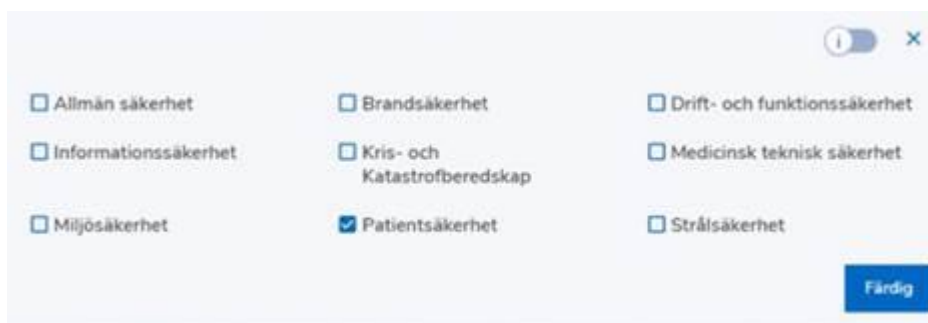
- När avvikelser är kopplat till ett patientärende ska både Involverad person anges och URL/webbadressen bifogas i avvikelserna under Länkar.

Öppna ärendet i Platform24 och kopiera URL/webbadressen och kopiera in under Länkadress (URL). Ange Patientärende som Länknamn.



Roll: Avvikelsesamordnare i verksamheten

- Vid hantering av avvikelser anges händelsekategori



- Säkerställ att 1177 direkt är angett under Involverade system
- Avvikelser som är kategoriserade med:
 - Patientsäkerhet
 - Drift- och funktionssäkerhet och/eller
 - Medicinsk teknisk säkerhet (triageringen i Plattform24 är en medicinteknisk produkt)

skickas vidare till **Enheten för informationssystem (Inf driven utv RL)** för fortsatt hantering.

Återkoppling sker till verksamheten när avvikelserna är hanterade.

15 Vårdinitierade besök

I Dokumenta finns [Digitala vårdmöten på vårdcentral](#), ett stöd för vad som lämpar sig för digitala besök.

Digitalt besök kan bokas under en aktiv chatt med patient vilket görs via knappen "Nytt". Vårdpersonal kan också boka ett vårdinitierat digitalt besök. Detta görs genom att klicka på "Sök patient" och då kan ett nytt besök skapas.

Bokningen för digitalt besök behöver göras både i Plattform24 (se lathund för detta) samt i Cosmic. Patienten måste bekräfta den bokade tiden, använd frastext för att förtydliga detta för patienten.

Patienten kan själv avboka besöket via 1177 direkt. Meddelande om att patienten har avbokat ett besök hamnar under vidimering i Plattform24 för vårdpersonalen. Viktigt med lokal rutin för bevakning. Vid avbokning kommer den schemalagda tiden i Plattform24 stå som ledig. Observera att besöket även ska avbokas i Cosmic. Eventuell uteblivande avgift skickas från Cosmic. Återbudsregler och avgift vid uteblivet besök är enligt gällande avgiftsbestämmelser.

Varje verksamhet behöver ta fram lokal rutin för vårdinitierade möten utifrån ovan information.