



1177 direkt – riktlinje för vårdcentraler

Godkännare: Ulrika Taléus

Datum: 2023-12-15

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	5
6.1	Handläggning av Sök vård-ärenden	5
6.2	Behov av provtagning	5
6.3	Patienter med skyddad identitet	5
6.4	Barn	5
6.5	Patient återupptar ett ärende med asynkron fas	5
7	Administrativa ärenden	6
8	Generell ärendehantering	6
8.1	Utskick av länkar, formulär och skattningsskalor	6
8.2	Användning av frasmallar	6
8.3	Övergång mellan olika mötesformer	6
8.4	Videosamtal	6
8.5	Bjuda in kollega till ett patientärende	6
8.6	Överlämna patienter mellan yrkesgrupper	6
8.7	SMS-avisering av nyinkomna ärenden	6
8.8	Utomlänspatienter	6
9	Hantering av lägre servicenivå i chatt	6
9.1	Hantera mycket hög ärendevolym i chatt/resursbrist	6
9.2	Stängning av enhet i 1177 direkt	7
10	Ansvarsfördelning	7
10.1	Övergripande ansvarig för plattformen	7
10.2	Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet	7
10.3	Överlämna ärenden till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten	7
11	Dokumentation i Cosmic	7
12	Reservrutin	7
13	Supporthantering	7
13.1	Medarbetare	7
13.2	Patient	7
13.3	Förbättringsförslag	7
14	Avvikelsehantering	8
15	Vårdinitierade besök	8

Version	Ändring	Ändring gjort av
2023-04-03	<p>Justeringar i följande kapitel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Avgift • 6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden • 6.5 Patient återupptar ett ärende med asynkron fas • 9 Hantering av lägre servicenivå i chatt • 11 Dokumentation i Cosmic • 12 Reservrutin • 13.1 Supporthantering medarbetare 	Johanna Mellstedt Marie Vängstam Åsa Hultgren
2023-04-27	<p>Justeringar i följande kapitel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Avgift • 3 Tider för hantering av ärenden • 4 Behörighetshantering • 6.3 Patienter med skyddad identitet • 7. Administrativa ärenden • 8.7 Utomlänspatienter • 9.1 Hantera mycket hög ärendevolym i chatt/resursbrist • 10.3 Överlämna patientansvar till verksamheter som är aktiverade i tjänsten • 11 Dokumentation i Cosmic • 14 Avvikelsehantering 	Johanna Mellstedt Marie Vängstam Åsa Hultgren
2023-05-03	<ul style="list-style-type: none"> • 8.4 Videosamtal (nytt) • 10.3 Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet • 15 Vårdinitierade besök (nytt) 	Johanna Mellstedt Marie Vängstam Åsa Hultgren
2023-06-02	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Avgift (omformulering) • 4 Behörighetshantering (omformulering) • 6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden (Ändrat från 24 h till 6 h samt förtydligt kring detta) • 6.4 Barn (det går inte att söka för barn under 1 år) • 7 Administrativa ärenden (förtydligt kring olika roller i systemet) • 8.7 SMS-avisering av nyinkomna ärenden (info om att SMS-aviseringar skickas till inloggade användare) • 10.1 Övergripande ansvarig för plattformen (slagit ihop 10.1 och tidigare 10.2, lagt till punkt 2, omformuleringar) • 10.2 (tidigare 10.3) Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet (förtydligt "Lämna över ett pågående ärende till/från en privat verksamhet") • 10.3 (tidigare 10.4) Överlämna ärenden till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten (förtydligt kring adminärenden) 	Johanna Mellstedt Åsa Hultgren
2023-10-27	<ul style="list-style-type: none"> • Kap 3 (förtydligt) • I flertalet kapitel har text ersatts med hänvisning till "1177 direkt – övergripande riktlinje" 	Johanna Mellstedt
2023-12-15	<ul style="list-style-type: none"> • Lagt till ett par underkapitel som saknades, som länkar till övergripande riktlinje (9.2 och 13.3) 	Johanna Mellstedt

Inledning

Denna riktlinje beskriver hur vårdcentraler som använder e-tjänsten 1177 direkt 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

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

2 Avgift

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

3 Tider för hantering av ärenden

Patienten kan starta ärenden i e-tjänsten 1177 Östergötland direkt dygnet runt. Tjänsten är bemannad kl 08-21 för Sök vård-ärenden.

Vårdcentralerna hanterar ärenden vardagar kl 8-16.30. Dock behöver vårdcentralerna bemanna chatten till 17.00 då det systemet kan inkomma ärenden till vårdcentralen som påbörjats före 16.30. 1177 bemannar Sök vård-flödet vardagar 16.30-21.00 samt helger.

Ärenden som inkommer kl 21.00-08.00 hänvisas automatiskt att ringa 112, ringa 1177 eller hänvisas till råd om egenvård beroende på prioritering. Övriga ärenden ställs i kö till nästa vardag.

4 Behörighetshantering

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

5 Bemanning

Varje verksamhet beslutar om lokal rutin för vem som lägger schema och hur bemanningen ska hanteras. Grundbemanning bör vara minst sjuksköterska, läkare och vårdadministratör för att kunna hantera både Sök vård-ärenden och administrativa ärenden.

6 Ärendehantering Sök vård

6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

6.2 Behov av provtagning

Grundregeln är att läkare som ordinerat provtagning, enligt befintlig rutin även ansvarar för vidare handläggning vid provsvar. Vid behov kan läkare lämna över ärendet till en kollega för bevakning av provsvar.

Verksamheten beslutar om lokal rutin för hantering av provtagningskedjan.

6.3 Patienter med skyddad identitet

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

6.4 Barn

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

6.5 Patient återupptar ett ärende med asynkron fas

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

7 Administrativa ärenden

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

8 Generell ärendehantering

8.1 Utskick av länkar, formulär och skattningsskalor

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

8.2 Användning av frasmallar

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

8.3 Övergång mellan olika mötesformer

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

8.4 Videosamtal

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

8.5 Bjuda in kollega till ett patientärende

Verksamheten beslutar om lokal rutin.

8.6 Överlämna patienter mellan yrkesgrupper

Verksamheten beslutar om lokal rutin. Detta gäller både vård- och administrativa flödet.

8.7 SMS-avisering av nyinkomna ärenden

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

8.8 Utomlänspatienter

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

9 Hantering av lägre servicenivå i chatt

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

9.1 Hantera mycket hög ärendevolym i chatt/resursbrist

Uppkommen situation hanteras av rollen Övergripande ansvarig (se avsnitt 10.1) för plattformen, som beslutar om eventuellt utökad bemanningen i chatten. Patienten meddelas via frasmall att tillfälligt hög belastning kan komma att påverka svarstiderna.

I andra hand ska verksamheter ta hjälp av tvilling/trilling vårdcentral. Säkerställ då att behörigheter är upplagda i både Platform24 och Cosmic för aktuella medarbetare. Vårdcentraler kontaktar i tredje hand central ingång för eventuell överenskommelse om tillfällig förflyttning av ärenden under dagtid. Dialogen ska då föras mellan Övergripande ansvarig för plattformen (på vårdcentralen) och chef på 1177 central ingång.

9.2 Stängning av enhet i 1177 direkt

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

10 Ansvarsfördelning

10.1 Övergripande ansvarig för plattformen

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

10.2 Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet

Flytta ett ärende

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

Lämna över ett pågående ärende

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

Lämna över ett pågående ärende till/från en privat verksamhet

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

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).

10.3 Överlämna ärenden till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

11 Dokumentation i Cosmic

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

12 Reservrutin

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

13 Supporthantering

13.1 Medarbetare

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

13.2 Patient

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

13.3 Förbättringsförslag

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

14 Avvikelsehantering

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

15 Vårdinitierade besök

Se [1177 direkt - regionövergripande riktlinje](#).

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