

Ta emot och hantera ett asynkront ärende

För att kunna ta emot och hantera ett asynkront ärende behöver du vara inloggad i vårdgivargränssnittet Clinic i Plattform24. Se separat lathund för information om hur du loggar in.

Ett asynkront ärende skapas antingen som ett helt nytt ärende eller genom att ett synkront besök avslutas och övergår i en asynkron fas. När ärendet skapas kopplas det automatiskt till den användare (med en viss roll på en viss vårdenhet) som skapade det nya ärendet alternativt som genomförde det ursprungliga synkrona besöket. Denna användare blir ägare av ärendet.

När en patient skickar ett meddelande i ett öppet asynkront ärendet blir detta synligt som ett nytt, inkommet ärende i patientloggaren för de användare som matchar ägarens roll och vårdenhet. Om ägaren till exempel har rollen *Sjuksköterska* på Vårdcentralen Testberga så kommer ärendet bli synligt för all personal med rollen *Sjuksköterska* på denna vårdenhet. I första hand blir det inkomna asynkrona ärendet synligt för den användare som senast var i kontakt med patienten i ärendet (OM hens roll och vårdenhet matchar ärendets ägare). Om meddelandet inte hanteras inom en viss tid blir det synligt för all vårdpersonal med den roll och på den vårdenhet som matchar ärendets ägare.

1. Klicka på **Startsida** i huvudmenyn.
2. Välj filtret **Mina aktuella** om du har skifttyp *Primärjour* vald (eller **Idag** om du har skifttyp *Mottagning* vald.)
3. I patientloggaren ser du att ett inkommet ärende är asynkront genom att dess status är **Asynk** och att det visas en röd pratbubbla på ärenderaden (siffran inuti pratbubblan indikerar hur många olästa chattmeddelanden som skickats i ärendet)...
4. ...samt att det visas en färgad cirkel i kolumnen *Vårdpersonal*. Cirkelns färg indikerar vem (du eller en kollega) som senast var i kontakt med patienten i ärendet och färgen kan därför fungera som en hjälp för dig att veta om du skall ta hand om ärendet direkt eller avvakta. Se informationsrutan nedan gällande den färgade cirkelns betydelse. I kolumnen *Vårdpersonal* kan du också se vilken användare som äger ärendet (den initiala kontakten) samt vilken användare som senast var i kontakt med patienten i ärendet.
5. Klicka på ärenderaden för att öppna ärendet.

The screenshot shows the 'Mina aktuella' view in Plattform24. The table lists asynchronous cases with columns for Prio, Status, Namn, Kontaktdorsak, Ankom, Vårdpersonal, Avslutad, and Bokad den. A specific case is highlighted with a red dashed box and a red circle '3', showing 'Asynk' status and a red chat bubble with '1' inside. The 'Vårdpersonal' column shows 'EN' with a green circle '4'. The row is highlighted with a red circle '5'. The sidebar on the left shows 'Startsida' with a red circle '1'. The top navigation bar shows 'Mina aktuella' with a red circle '2'.

Fortsättning
på nästa
sida ->

Bra att känna till: Vad är ett asynkront ärende?

Avsikten med ett asynkront ärende är att möjliggöra för vårdpersonal och patienter att kunna kommunicera med varandra utanför ramen av ett pågående (synkront) digitalt besök, alltså ej i realtid.

Kommunikationen via ett asynkront ärende sker vanligen med viss fördröjning och parterna som kommunicerar kan inte förvänta sig att få direkt återkoppling från varandra.

Eftersom varje meddelande som skickas i ett asynkront ärende kan dröja får parterna en notifiering varje gång ett nytt meddelande mottages. Patienten får ett SMS om att ett nytt meddelande inkommit i patient-applikationen och hos vårdpersonalen dyker meddelandet upp som ett nytt ärende i patientloggaren.

Bra att känna till: Den färgade cirkelns betydelse

Den färgade cirkeln i steg 4 ovan kan ha olika färger:

Grön ikon: Du var senaste kontakt i detta ärende, förslagsvis (men ej nödvändigtvis) tar du dig an ärendet.

Röd ikon: En just nu inloggad kollega var senaste kontakt i ärendet, förslagsvis (men ej nödvändigtvis) tar denne sig an ärendet.

Blå ikon: En ej inloggad kollega var senaste kontakt i detta ärende. Det spelar därmed ingen roll vem som tar sig an ärendet.

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.

Ta emot och hantera ett asynkront ärende forts.

6. Ärendets vy öppnas och chattrutan innehållandes det inkomna meddelandet visas.
7. Svara på meddelandet genom att skriva något i chatten, eller...
8. ...om meddelandet inte kräver ett svar, klicka på **Markera som klar** och därefter på **Klarmarkera** för att bekräfta, så försvinner ärendet från patientliggaren.
Obs: Klarmarkeringen gäller endast det specifika, inkomna meddelandet. Det asynkrona ärendet fortsätter att vara öppet under återstoden av uppföljningsperioden och ytterligare meddelanden kan vid behov skickas i det.
9. Vill du helt avsluta ärendet, det vill säga helt avsluta den uppföljningsperiod (asynkrona fas) under vilken patienten har möjlighet att skicka ytterligare meddelanden i ärendet, klicka på **Ändra** och därefter på **Avsluta asynkron fas**. Bekräfta genom att klicka på **OK**.

Dokumentera och journalför ärendet/kommunikationen enligt ordinarie journalföringsrutin.

Du kan nu stänga ärendets vy genom att exempelvis gå till **Startsida** för att ta emot ett nytt patientärende i patientliggaren.

Fortsättning på nästa sida ->

The screenshot shows the Platform24 interface with a chat window. The chat window has a status bar at the top that says "4 dagar kvar av uppföljningsperioden" and a red circle with the number 9 next to it. The chat messages are as follows:

- 11:40: Besöket har avslutats. Ditt ärende är öppet i ytterligare 4 dagar. Under denna tid kan du ställa kompletterande frågor och få svar inom 4 timmar.
- 11:40: Jörgen: Tack!
- 11:40: Tack för ditt meddelande, vi besvarar din fråga inom 4 timmar (6 timmar nattetid).

At the bottom of the chat window, there are two buttons: "FORMULÄR" and "FRASER". Below these is a text input field with the placeholder "Skriv ditt meddelande här...".

Three confirmation dialog boxes are shown:

- A dialog box with a warning icon and the text: "Är du verkligen säker på att du vill avbryta patientens möjlighet till asynkron kommunikation?". It has "Avbryt" and "OK" buttons.
- A dialog box with a warning icon and the text: "Vill du markera ärendet som avklarat? Denna handling går ej att ångra.". It has "Avbryt" and "Klarmarkera" buttons.
- A dialog box with a warning icon and the text: "Vill du helt avsluta ärendet, det vill säga helt avsluta den uppföljningsperiod (asynkrona fas) under vilken patienten har möjlighet att skicka ytterligare meddelanden i ärendet, klicka på **Ändra** och därefter på **Avsluta asynkron fas**. Bekräfta genom att klicka på **OK**.". It has "Avbryt" and "OK" buttons.

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.

Ta emot och hantera ett asynkront ärende forts.

Se och hantera ett asynkront ärende som tillhör en kollega med en annan roll

Om du vill se och hantera ett asynkront ärende som tillhör en kollega med en annan roll än du själv, exempelvis om du är läkare och vill se och följa upp ett asynkront ärende som just nu ägs av en sjuksköterska, så kan du exempelvis göra på följande sätt:

1. Klicka på **Sök patient** i huvudmenyn till vänster.
2. Skriv in patientens personnummer eller namn och tryck **Enter** eller klicka på **Förstoringsglaset**.
3. Klicka på patienten för att komma till hens profil.
4. Klicka på **Alla besök** för att se patientens samtliga avslutade, aktuella och kommande ärenden/besök.
5. Klicka på det asynkrona ärende som du vill se och hantera.

Fortsättning på nästa sida ->

The image shows two screenshots from the Platform24 application. The top screenshot shows the main menu on the left with 'Sök patient' highlighted (1). The search window 'Sök patient' is open, showing a search bar with a patient ID (2) and a search button. Below the search bar, a patient profile for 'Jörgen' is displayed (3). The bottom screenshot shows the patient profile for 'Jörgen', including personal information like gender, height, and weight. The 'Alla besök' button is highlighted (4), and a specific visit card for 'Hosta' is shown (5).

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.

Ta emot och hantera ett asynkront ärende forts.

Se och hantera ett asynkront ärende som tillhör en kollega med en annan roll forts.

Om du går in i ett öppet asynkront ärende som du själv inte äger och som tillhör en kollega med en annan roll än du själv så är det ändå möjligt för dig att skicka ett meddelande till patienten i detta ärende. Det är dock viktigt att komma ihåg att ett eventuellt svar från patienten då endast blir synligt som ett nytt, inkommet ärende i patientloggaren för ärendets ägare samt de kollegor som matchar ägarens roll och vårdenhet.

Om du önskar att eventuella svar från patienten i detta ärende i fortsättningen ska komma till dig (och dina kollegor med din roll på din enhet) så kan du välja att ta över ärendet.

1. I vyn för det öppna, asynkrona ärendet, säkerställ att det inte finns något ohanterat meddelande från patienten. Om det gör det, svara på meddelandet eller klicka på *Markera som klar* om meddelandet inte kräver ett svar.
2. Klicka på **Ta över besök**.

Du är nu ägare av det öppna asynkrona ärendet. Du och dina kollegor med din roll på din vårdenhet kommer i fortsättningen att vara de som mottar inkommande asynkrona meddelanden från patienten i ärendet.

The screenshot displays the Platform24 interface for an asynchronous visit. At the top, patient information for Jörgen (51 years old, 19 years old) is shown, including gender (Man), height (188 cm), weight (88 kg), and BMI (24.9). The visit is categorized as 'ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), PLATFORM24 EDUCATIONAL CARE UNIT' for 'Hosta', started on 2022-12-20 at 11:40. The visit details include 'Educational' as the entry type, 'Resultat' as the triage, a priority of 5, and 'Visa' as the status. The medical history shows 'Diabetes' and 'Metformin'. The chat window on the left shows a message from the patient: 'Besöket har avslutats. Ditt ärende är öppet i ytterligare 4 dagar. Under denna tid kan du ställa kompletterande frågor och få svar inom 4 timmar.' A response from Jörgen says 'Tack!' and another says 'Tack för ditt meddelande, vi besvarar din fråga inom 4 timmar (6 timmar nattetid)'. A 'Markera som klar' button is visible in the chat area. The 'Ta över besök' button is highlighted in the top right corner.

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.