



# 1177 direkt – riktlinje för Rehab

Innehållsansvariga: Marina Fried, Lovisa Stålfors, Michaela Jonsson Lindblad, Marcus Ljung, Pontus Björklund

Datum: 2023-12-18

## Innehållsförteckning

<b>1 Inloggning i 1177 direkt</b>	<b>5</b>
<b>2 Avgift</b>	<b>5</b>
<b>3 Tider för hantering av ärenden</b>	<b>5</b>
<b>4 Behörighetshantering</b>	<b>5</b>
<b>5 Bemanning</b>	<b>5</b>
<b>6 Ärendehantering Sök vård</b>	<b>6</b>
6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden	6
6.2 Patienter med skyddad identitet	6
6.3 Barn	6
<b>7 Administrativa ärenden</b>	<b>7</b>
<b>8 Generell ärendehantering</b>	<b>7</b>
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?	8
8.6 Utomlänspatienter	8
<b>9 Hantering av lägre servicenivå i chatt</b>	<b>8</b>
9.1 Hantera mycket hög ärendevolym i chatt/resursbrist	8
9.2 Planerad stängning av chatt	8
<b>10 Ansvarsfördelning</b>	<b>8</b>
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	10
<b>11 Dokumentation i Cosmic</b>	<b>10</b>
<b>12 Reservrutin</b>	<b>10</b>
<b>13 Supporthantering</b>	<b>11</b>
13.1 Medarbetare	11
13.2 Patient	11
<b>14 Avvikelsehantering</b>	<b>11</b>
<b>15 Vårdinitierade besök</b>	<b>13</b>

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

## 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://dokument.regionostergotland.se/Publikationer/Avgiftsbest%C3%A4mmelser%202023%20version%202.pdf>

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.

*Verksamheten beslutar om lokal rutin*

Samverkan mellan länsdelarna för att bemanna chatten sker fredagar 12.30-15.15

Fredagar 12.30-15.15 4:e vecka
1.Rehab Väst
2.Rörelse och Hälsa
3.Finspång
4.Rehab Öst

Vid samverkan hanteras ärenden från alla fyra länsdelar. I första hand kommer rådgivning att ske, ärenden som behöver bokas till besök (digitalt eller fysiskt) ska läggas tillbaka i liggaren och hanteras nästkommande vardag av respektive enhet. Om ett ärende ägs av en medarbetare behöver dessa inte hanteras.

Superanvändare på respektive enhet har mandat att besluta om samverkan andra tider med god framförhållning. Närmaste chefer informeras om detta.

Om frågor eller vid akuta ärenden kontakta respektive enhet på vård-till vård-nummer.

## 6 Ärendehantering Sök vård

### 6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden

Alla ärenden bör hanteras om möjligt samma dag.

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 alt 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**

Medarbetare med rollen administratör ser de administrativa ärendena. I de fall administrativa ärenden inkommer i Sök vård-flödet bör vårdpersonal lägga över ärendet till rollen administratör på sin egen enhet.

*Verksamheten beslutar om lokal rutin*

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

Administrativa ärenden får ingen prioritering.

## **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\_1177\_VT'.

Lokal rutin på respektive enhet hur och när man lägger bokningen i 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\_1177\_VT'.

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

### **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

Avisering av nya ärenden kan enbart ske via SMS. Användning av SMS-avisering rekommenderas i de fall användaren har en tjänstetelefon, till vilken aviseringarna kan skickas. SMS-aviseringar skickas till inloggade användare.

## 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*

Ett antal formulär och skattningskalor följer med i plattformen. Det går även att skicka ut egna länkar och formulär som verksamheten använder sig av idag. Var observant på att formulären inte går att förhandsgranska innan de skickas till patient.

Antingen dokumenteras informationen/resultatet i Cosmic alternativt så skrivs formuläret ut och skannas in i komplementjournalen.

## 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.

*Verksamheten beslutar om lokal rutin*

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 giltig-från-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.

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

## 11 Dokumentation i Cosmic

Vårdgivaren skapar en **internetkontakt** och väljer mallen **Rådgivning**. Sökorsak anges under sökordet Kontaktsak. 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.

- Den vårdgivare som startar ärendet påbörjar även en journalanteckning.
- När nästa vårdgivare fortsätter hanteringen av samma ärende så tar hen över anteckningen.
- 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 övergripande länsgemensam bemanning skrivs alltid en avslutande anteckning på respektive enhet.

## 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 3:e linjen, via Marval, 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 omhändertas 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 relaterat till patient hanteras i Synergi enligt befintlig rutin. Ange 1177 direkt under involverade system. Handlar avvikelse om ett patientärende, ta kopia på webbadressen(URL) och lägg in som länk i avvikelser. För detaljerad information se Regionsövergripande riktlinje.

Avvikelser hanteras i Synergi enligt befintlig riktlinje.

För att säkerställa avvikelshanteringen 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

1177Direkt x

- När avvikelserna är kopplat till ett patientärende ska 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.

Länkar

+ Lägg till länk

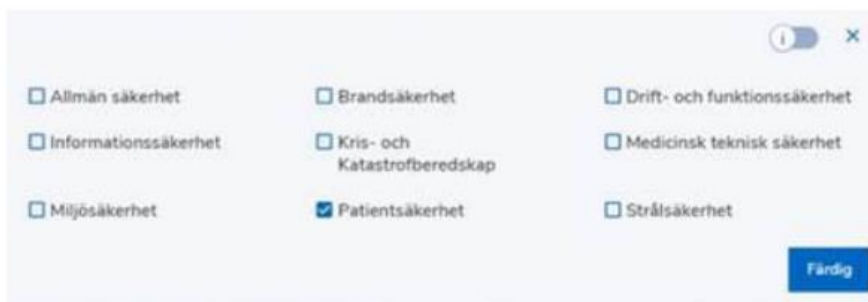
\* Länknamn

\* Länkadress (URL)

Färdig

Roll: Avvikelsesamordnare i verksamheten

- Vid hantering av avvikelser anges händelsekategori utifrån avvikelstens innehåll



- 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 enhet Vårdsystem och e-hälsa 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.