



# 1177 direkt – regionövergripande riktlinje

Innehållsansvariga: Annica Öhrn, Hälsa- och sjukvårdsdirektör

Datum: 2024-01-12

<b>1</b>	<b>Inloggning i 1177 direkt .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Avgift.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Tider för hantering av ärenden .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Behörighetshantering .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Bemanning .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Ärendehantering Sök vård .....</b>	<b>7</b>
6.1	Handläggning av Sök vård-ärenden.....	7
6.2	Behov av provtagning .....	7
6.3	Patienter med skyddad identitet .....	7
6.4	Barn .....	7
6.5	Patient återuppta ett ärende med asynkron fas .....	7
<b>7</b>	<b>Administrativa ärenden .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Generell ärendehantering .....</b>	<b>8</b>
8.1	Utskick av länkar, formulär och skattningsskalor .....	8
8.2	Användning av frasmallar.....	8
8.3	Övergång mellan olika mötesformer .....	8
8.4	Videosamtal.....	8
8.5	Bjuda in kollega till ett patientärende .....	9
8.6	Överlämna patienter mellan yrkesgrupper .....	9
8.7	SMS-avisering av nyinkomna ärenden i patientliggaren .....	9
8.8	Utomlänspatienter .....	9
<b>9</b>	<b>Hantering av servicenivå i chatt .....</b>	<b>9</b>
9.1	Hantera mycket hög ärendevolym i chatt.....	9
9.2	Stängning av enhet i 1177 direkt.....	9
<b>10</b>	<b>Ansvarsfördelning .....</b>	<b>9</b>
10.1	Övergripande ansvarig för plattformen .....	9
10.2	Flytta och lämna över ärenden till annan verksamhet.....	10
10.3	Överlämna ärenden till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten .....	11
<b>11</b>	<b>Dokumentation i Cosmic .....</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>Reservrutin.....</b>	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>Supporhantering .....</b>	<b>12</b>
13.1	Medarbetare .....	12
13.2	Patient.....	12
13.3	Förbättringsförslag.....	12
<b>14</b>	<b>Avvikelsehantering.....</b>	<b>12</b>
<b>15</b>	<b>Vårdinitierade besök.....</b>	<b>13</b>

## Revisionshistorik

Uppdaterad	Ändringar
2023-04-27	<p>Justeringar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Avgift</li><li>• 3 Tider för hantering av ärenden</li><li>• 4 Behörighetshantering</li><li>• 6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden</li><li>• 6.3 Patienter med skyddad identitet</li><li>• 7 Administrativa ärenden</li><li>• 8.7 Utomlänspatienter</li><li>• 9 Hantering av lägre servicenivå i chatt</li><li>• 10.3 Överlämna patientansvar till verksamheter som är aktiverade i tjänsten</li><li>• 11 Dokumentation i Cosmic</li><li>• 12 Reservrutin</li><li>• 13.1 Supporthantering medarbetare</li></ul> <p>Tillägg:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 14 Avvikelsehantering</li></ul>
2023-05-03	<p>Justeringar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 10.3 Flytta och lämna över ärende</li></ul> <p>Tillägg:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 8.4 Videosamtal</li><li>• 15 Vårdinitierade besök</li></ul>
2023-06-02	<p>Justeringar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Avgifter (omformulering)</li><li>• 4 Behörighetshantering (omformulering)</li><li>• 6.1 Handläggning av sök vård-ärenden (ändring 24 timmar till 6 timmar)</li><li>• 6.2 Behov av provtagning (omformulering)</li><li>• 6.4 Barn (barn under 1 år går ej att söka vård för)</li><li>• 7 Administrativa ärenden (förtydligat kring roller)</li><li>• 8.1 Utskick av länkar, formulär och skattningskalor (omformulering)</li><li>• 8.2 Användning av frasmallar (omformulering)</li><li>• 8.7 SMS-avisering av nyinkomna ärenden i patientliggaren (tillägg om att SMS skickas till inloggade användare)</li><li>• Tidigare 10.2 Övergripande patientansvar inom verksamheten flyttat till 10.1</li><li>• 10.1 Övergripande ansvarig för plattformen (tillägg)</li><li>• 10.2 Flytta och lämna över ärende till annan verksamhet (förtydligat "Lämna över ett pågående ärende till/från en privat verksamhet")</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10.3 Överlämning av ärende till verksamhet som inte är aktiverade i tjänsten (förtydligat kring adminärenden)</li> </ul>
2023-10-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.4 Förtydligande angående söka vård för barn</li> <li>• 9 Omformulering hantering av servicenivå</li> <li>• 10.1 Tillägg om längre frånvaro</li> <li>• 11 Omformulering av bildhantering</li> <li>• 12 Förtydligande reservrutin</li> <li>• 13.3 Tillägg beställning av personuppgifter</li> <li>• 13.4 Förbättringsförslag</li> <li>• 14 Avvikelsehantering</li> </ul>
2023-12-12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Tillägg länkar till inloggningssidor</li> <li>• 13.2 Uppdaterade länkar för synpunkter och support till patient</li> </ul>
2024-01-12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 Ändrad enhet för rapportering av avvikelser</li> </ul>

## Inledning

Denna riktlinje beskriver hur verksamheter 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.

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, hänvisning och information. Till exempel:

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

## 3 Tider för hantering av ärenden

Enheten hanterar ärenden under verksamhetens öppettider. [klockslag]

Ärenden som inkommer efter öppettiden [klockslag] hänvisas utifrån prioritet att ringa 112, ringa 1177, ges råd om egenvård eller tas omhand nästkommande dag.

## 4 Behörighetshantering

Lokal systemadministratör hanterar behörigheter för verksamhetens användare i systemet via Manage24, exempelvis lägga till och ta bort användare vid start och avslut av anställning.

I systemet där ärenden hanteras kan användaren justera namn och titel under Inställningar/Profil. Här ska för- och efternamn inte justeras.

## 5 Bemanning

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

## 6 Ärendehantering Sök vård

### 6.1 Handläggning av Sök vård-ärenden

Alla ärenden ska hanteras utifrån prioritering.

Innan vårdpersonal klickar på Ta emot- knappen ska patientens anamnes läsas igenom och prioriteterna 1–5 kontrolleras, vid behov omprioritera. Därefter är ärendet redo att tas emot och en sms-notifiering skickas då till invånaren med information om att ärendehantering startar. Ärendet startas med hjälp av Starta-knappen och då skickas ett första meddelande i chatten.

Om ärendet inte hinner hanteras samma dag ska information skickas till patienten om att ärendet hanteras nästkommande vardag. Frasmall används med uppmaning om att söka vård vid behov.

Ett patientärende kan avslutas sex arbetstimmar (avser sex timmars öppetid i verksamheten) efter att ärendet har startats av vårdpersonal. Två kontaktförsök ska ha gjorts med några timmars mellanrum innan ärendet kan avslutas. Frasmall används med uppmaning om att söka vård vid behov.

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 kontaktförsök i chatten och man även försökt att nå patient via telefon så kan ärendet stängas med svar till patient att söka igen vid behov.

När en medarbetare avslutar sitt arbetspass läggs alla pågående ärenden över till yrkesroll till exempel sjuksköterska.

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

### 6.2 Behov av provtagning

Läkare som ordinerat provtagning ansvarar för vidare handläggning vid provsvar.

Verksamheten beslutar om lokal rutin för hantering av provtagning.

### 6.3 Patienter med skyddad identitet

Information om patienten har skyddad identitet kan inte säkerställas genom den information 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](#) och [regionens rutin för hantering av personer med skyddade personuppgifter samt papperslösa och gömda personer](#).

### 6.4 Barn

Inloggning och hantering av barn fungerar som för övriga e-tjänster. Det går inte att söka vård för barn under 1 år. Vårdnadshavare har behörighet att hantera ärenden för barn upp till 13 år, därefter företräder barnet sig själv. Vårdnadshavare lägger till barnet i tjänsten och söker vård i barnets namn.

### 6.5 Patient återuppta ett ärende med asynkron fas

Vårdgivare kan ge patienten möjlighet att återuppta ett avslutat ärende inom en bestämd tidsram, till exempel för ny avstämning vid försämring av hälsan. Vårdgivaren avgör tidsramen (antal dagar) som meddelas patienten. Informera patienten att det endast är möjligt för samma sökorsak, för ny sökorsak får patienten skapa ett nytt ärende.

## **7 Administrativa ärenden**

Medarbetare med vådroll Administrativ kontakt ser de administrativa ärendena på startsida. Vid filtrering på datum finns möjlighet att se även Sök vård-ärenden. I de fall administrativa ärenden inkommer i Sök vård-flödet bör vårdpersonal lägga över ärendet till vådroll Medicinsk admin på sin egen enhet.

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

Administrativa ärenden får ingen prioritering.

När patient har önskemål om receptförnyelse bör patient hänvisas till 1177-tjänsten Förnya recept.

## **8 Generell ärendehantering**

### **8.1 Utskick av länkar, formulär och skattningsskalor**

Formulär och skattningsskalor finns i plattformen. Var observant på att formulären inte går att förhandsgranska innan de skickas till patient. Det går även att skicka ut egna länkar och formulär som verksamheten använder sig av idag.

Informationen eller resultatet dokumenteras i Cosmic alternativt skannas in i komplementjournalen.

### **8.2 Användning av frasmallar**

Regionövergripande frasmallar finns tillgängliga för lokala systemadministratör att publicera i plattformen. Verksamheten kan även skapa lokala frasmallar, vilka beslutas av verksamhetschef. Lokal systemadministratör publicerar samtliga frasmallar, både regionala och lokala. Även personliga frasmallar är möjliga, men rekommenderas inte.

### **8.3 Övergång mellan olika mötesformer**

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

### **8.4 Videosamtal**

Att tänka på i videosamtal med patient:

- Säkerställ en lugn miljö
- Säkerställ god belysning
- Säkerställ en neutral bakgrund
- Anpassa bildskärm och kamera
- Använd headset
- Bär den arbetsklädsel som är aktuell inom verksamheten
- Bemöt patienten välkomnande



- Tala tydligt

## **8.5 Bjudna 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 i patientliggaren**

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.

## **8.8 Utomlänspatienter**

Hanteras av den verksamhet som får ärendet.

# **9 Hantering av servicenivå i chatt**

Ärenden med högst prioritet hanteras i första hand vid hög belastning.

## **9.1 Hantera mycket hög ärendevolym i chatt**

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

## **9.2 Stängning av enhet i 1177 direkt**

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

Om verksamheten planerar att stängas tillfälligt, så finns möjligheten att be en annan enhet att hålla 1177 direkt-tjänsten öppen åt er på samma sätt som med telefonen. Verksamheten måste då i förväg ordna behörighet i 1177 direkt och Cosmic, för personal från den enhet som hjälper till att bemanna tjänsten.

# **10 Ansvarsfördelning**

## **10.1 Övergripande ansvarig för plattformen**

Tjänsten ska alltid vara bemannad med en vårdpersonal som är övergripande ansvarig för plattformen, med huvudansvaret för verksamhetens ärenden. Det behöver tydligt framgå vem som har ansvaret vid varje given tidpunkt.

I rollen Övergripande ansvarig ingår att:

- Vid dagens start, under och inför avslut av dagen kontrollera att samtliga aktiva ärenden har en ägare som är närvarande i verksamheten.
- För att säkerställa att ärenden blir omhändertagna filtrera på datum på startsidan.

- Övervaka belastningen och justera bemanningen utifrån belastningen. Vid behov meddelas patienterna via frasmall att tillfälligt hög belastning kan komma att påverka svarstiderna.
- 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 hanterats, så att inga brådskande ärenden lämnas utan åtgärd i plattformen.
- Pågående ärenden tas om hand före nyinkomna ärenden med lägre prioritetsgrad.
- Vid längre frånvaro av vårdpersonal som har ärende som inte har avslutats får verksamheten kontakta Stöd och service för att avsluta ärende.

## 10.2 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. Säkerställ att ärendet lämnas över till rätt enhet.

### Lämna över ett pågående ärende

Ärenden som har tagits emot, handlagts och där bedömningen är att ärendet måste lämnas vidare till annan verksamhet lämnas det 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. Säkerställ att ärendet lämnas över till rätt enhet. 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.

Ärenden som har behov av *skyndsam* hantering hos mottagande verksamhet ska lämnas över via plattformen. Dessutom ska mottagande verksamhet kontaktas via vård-till vård-numret.

Inför överlämning av ärenden till rehabverksamheter, oavsett prioritet, ska patienten tillfrågas om vilken rehabenhet som patienten önskar kontakt med.

### Lämna över ett pågående ärende till/från en privat verksamhet

Vid överlämning av ärende till/från privat verksamhet ska biljett med bedömd prioritet skickas till patient för digitalt drop-in-besök. Giltighetstiden på biljetten beslutas genom överenskommelse mellan driftsatta verksamheter. När biljett skapas ska autoanamnesen kopieras in för information till mottagande verksamhet. Viktigt att informera patienten, gärna med hjälp av frastext, att hen måste bekräfta biljetten i patientgränssnittet när biljetten ska användas. Efter biljett är skickad avslutas besöket.

Notera att biljett som är skickad till annan vårdgivare inte är synlig under rubrik Biljetter. Biljetter som inte används hamnar i vidimeringar.

Mottagande enhet av drop-in besök via biljett ser besöket på startsidan, under "Originaltext" i ärendet finns ett fält "Information från bokningstillfället" med tillagd information från avlämnande verksamhet.

### 10.3 Överlämna ärenden till verksamheter som inte är aktiverade i tjänsten

Sök vård-ärenden överlämnas via vård-till vård-nummer. Administrativa ärenden hänvisas till Kontakta mig via 1177.se.

## 11 Dokumentation i Cosmic

Vårdgivaren skapar en ny vårdkontakt Internetkontakt och väljer mall Rådgivning RGS webb alternativt 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.

Besök, digitalt eller fysiskt, hanteras i Cosmic enligt befintliga rutiner.

Välj alternativet "muntligt" i bokningsunderlaget under Kallelsesätt av hur patienten har meddelats tiden för besöket både om beskedet har lämnats via telefon eller när det har skett i chatten. Om fysiskt besök väljs kontakttyp Mottagningsbesök enskilt. Om besök ska ske digitalt väljs kontakttyp Besök över Internet enskilt eller team.

Bilder kan efterfrågas under den automatiska triageringen eller av vårdpersonal under pågående chatt. Bilder som är relevanta för bedömningen sparas i Cosmic enligt [befintlig rutin](#). Bilder sparas i mediahanteraren på undersökningstyp "Foto taget av patient".

Om en patient initierat ett chattärende men ej svarat trots försök till kontakt från vårdpersonal och ärendet avslutas, ska detta journalföras. Journalföring ska även ske i de fall en personal överlämnar ett ärende i 1177 direkt till annan personal i den egna verksamheten eller till annan verksamhet.

## 12 Reservrutin

Vid driftstörningar i tjänsten:

- vardagar kl 8 – 17 kontaktar verksamheterna Stöd och service
- vardagskvällar kl 17 – 22 samt helger och helgdagar kontaktar verksamheten Inera via telefon, se lokal rutin för de verksamheter som det gäller

Vid driftstörning ges information om detta till medarbetarna på intranätet. Platform24 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. Utifrån bedömning och brådskandegrad bör även patient kontaktas via telefon.

Rekommendation är att spara ner inloggningslänkarna till 1177 direkt på annan plats så ni kan logga in i systemet vid eventuell driftstörning på intranätet.

Logga in som personal: <https://clinic.platform24.se/>

Logga in som systemadministratör: <https://manage.platform24.se/login>

## 13 Supporthantering

### 13.1 Medarbetare

- I första hand kontakta superanvändaren på enheten
- Superanvändare/användare skickar ett ärende till Stöd och Service genom att fylla i ett formulär
- Återkoppling sker till superanvändare/användare

### 13.2 Patient

Om en patient inte är nöjd med vården och vill lämna synpunkter hänvisa till följande länk:  
<https://www.1177.se/Ostergotland/sa-fungerar-varden/om-du-inte-ar-nojd/om-du-inte-ar-nojd-med-varden/>

Invånarfrågor gällande teknik och inlogg omhändertas av Inera via följande länk:

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

### 13.3 Förbättringsförslag

Förbättringsförslag angående tjänsten skickas in via Stöd och service. Återkoppling sker till verksamheten genom?

## 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 avvikelsen är kopplat till ett patientärende ska URL/webbadressen bifogas i avvikelsen 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 enhet Informationsdriven utveckling för fortsatt hantering.

Återkoppling sker till verksamheten när avvikelserna är hanterade.

## 15 Vårdinitierade 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 frästext 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.