Digital kommunikation med patient

Hitta i dokumentet

Syfte och bakgrund
Andra relevanta regionala rutiner
Invånarens önskemål om digital information och kontakt
Barn
Vilka system får användas
Skyddade personuppgifter
Överföring och journalföring av bilder och bilagor
Hur hittar patient ett bokat besök?
Val av kommunikationssätt
Hantering av suicidal patient i chatt
När vården kontaktar patienten
Samtycke för överlämning till annan yrkesroll eller specifik person
Samtycke till att ytterligare vårdpersonal eller andra personer bjuds in till besöket
Samtycke till byte av kommunikationssätt
Påminnelser och aviseringar som skickas till patient
Andra typer av sms-meddelande till patient
Dokumentation och registrering
Uppföljning
Referenser och bilagor
Uppdaterat från föregående version

Syfte och bakgrund

Målsättningen övergripande är att invånaren ska få bra information, snabb och enkel service och dialog när invånaren önskar det eller om det finns medicinskt behov. Samtidigt är det viktigt att invånaren får möjlighet att vara autonom och hantera så mycket som möjligt själv när på dygnet behovet uppstår.

Vården ska guida invånaren så att invånaren får bästa service, blir så självständig som möjligt genom användning av säkra digitala tjänster samt erbjuda dialog när det önskas eller behövs och då ska den vara så snabb, enkel, vänlig och värdeskapande som möjligt. Vårdens resurser behöver användas där dialogen och värdet blir som mest för patienten. Administrativa rutinärende ska så långt möjligt hanteras digitalt av invånaren själv.

Patientens kontaktmöjligheter med vården fortsätter att utökas med fler digitala möjligheter som videobesök, chatt, digitala formulär och liknande. För att Region Hallands invånare ska få information om när olika besök och händelser sker eller när invånaren behöver utföra något behöver olika typer av påminnelser eller aviseringar skickas.

Rutinens syfte är att klargöra hur digital kommunikation i text, bild och video ska ske med invånare och patient inom hälso- och sjukvården samt vilken information som får tas emot, skickas och på vilket sätt. Rutinen klargör när det krävs samtycke och hur det ska inhämtas och dokumenteras.

Andra relevanta regionala rutiner

Distanskontakt beskriver begreppet distanskontakt och när den digitala kontakten är ett besök eller inte samt vilket uppdrag som finns.

Länk till rutin för användningen av systemet Platform24- chatt och videobesök

1177 e-tjänster (ska uppdateras och kompletteras) – rutin för formulär, journalen via 1177 kommer inkluderas eller finnas i separat rutin

direktör, Godkänt: 2023-11-10

Sms-påminnelser (nuvarande ska uppdateras eller ny ska tas fram och täcka för samtliga system)

Invånarens önskemål om digital information och kontakt

Stor vikt ska läggas på när invånaren aktivt önskar information digitalt istället för via papper och post. Invånaren kan önska digital information via inställningar i 1177.se (vilket överförs till journalsystemet Cosmic) eller på annat sätt till vårdpersonal (som då fyller i det i Cosmic).

När invånaren väljer att kontakta vården digitalt ska också vården svara digitalt.

När flödet blir digitalt räcker det inte längre med papperskallelser och brev utan dessa behöver kompletteras eller ersättas med digital kommunikation såsom digitala kallelser via 1177.se och meddelanden via exempelvis 1177.se eller chatt. Även journalen via 1177.se kan användas som en digital informationskälla. Viktigt att vårdpersonal guidar hur patienten får information så att hen ges förutsättningar att vara informerad, trygg, självständig och aktiv i sin egen vård.

Barn

Vårdnadshavare kan vara ombud för barn under 13 år. Det innebär att vårdnadshavaren som ombud kan utföra ärenden, hantera besökstider, ta del av information kring barnets vård, ansluta till videobesök och anmäla barnet till sitt besök via sin mobil.

Barn från 13 år måste logga in själv med egen e-legitimation för att skicka meddelande, se tider, ansluta till videobesök och anmäla sig till ett bokat besök via mobilen. Det innebär också att vårdnadshavare inte kan se bokade tider eller kallelseinformation på 1177.se för barn äldre än 13 år.

Först när barnet fyllt 16 år kan barnet läsa sin journal via 1177.se. Vårdnadshavaren kan ta del av journalen för barn under 13 år.

Som ombud för barn under 13 år i 1177.se är det inte möjligt för vårdnadshavare att önska endast digital information, ge samtycke till sms-påminnelser eller dela information med vården för sitt barn.

Vilka system får användas

Region Halland har flera olika sätt att kommunicera digitalt med patienter. För att få behandla patientuppgifter i dessa system ska krav på kryptering och säker inloggning vara uppfyllda.

De system som Region Halland använder är säkerhetskontrollerade innan de införs i verksamheten för att vårdpersonalen ska vara trygg i att använda systemen.

Textmeddelande och chatt

För att kommunicera i text (meddelande och chatt) med patient är följande regionala system godkända:
1177.se (inkl. stöd och behandling)
Platform24 (Clinic24)
Visiba Care
HOPE
LifeCare
SEFOS

I dessa system kan kommunikation med patient göras på ett säkert sätt. Det innebär att man kan ta emot och förmedla information till patient samt att skicka länkar till videobesök, formulär med mera.
Utöver dessa gemensamma system finns flertalet verksamhetsspecifika lösningar som också är godkända för det specifika syftet. Det finns också flertalet system som skickar smsmeddelande. Sms-meddelanden är ingen säker kommunikation och får därför endast användas för påminnelse och avisering till patient.

Videobesök (digitalt besök)
För att kommunicera med patient via video är följande plattformar godkända:
Platform24 (Clinic24)
Visiba Care
HOPE
Teams (i vissa fall t ex vårdplanering), se rutin Videokonferens, distansmöte och chatt
System som används för MDK (Multidisciplinär konferens)

Skyddade personuppgifter

Möjligheten att hantera personer med skyddade personuppgifter är olika i våra olika system, se rutin för respektive system.
Personer med skyddade personuppgifter kan alltid söka vård digitalt via 1177.se eller besök på mottagning. Se rutinen Skyddade personuppgifter

Överföring och journalföring av bilder och bilagor

Vid manuell överföring av bilder och bilagor mellan olika digitala plattformar ska anvisad mellanlagringsyta användas för att tillfälligt spara och läsa in.

Platsen för att tillfälligt spara finns på i:\mellanlagring, bilder och bilagor som sparas där kan endast läsas av den person som lagt dit dem. Filerna raderas automatiskt efter en viss tid (se rutin ’Mellanlagring, kopiering av känslig information då integration saknas’). Originalet finns kvar i källsystemet och om inte filen hämtas upp från mellanlagringsytan innan den automatiskt raders behöver den hämtas på nytt.

Hur hittar patient ett bokat besök?

Ett bokat besök, även besök via video, telefon och chatt, måste alltid visas på 1177.se för att invånaren ska kunna logga in på 1177.se och se samtliga sina bokade besök och digitala kallelser. Invånaren får en avisering när ett nytt besök bokas eller om tiden ändras av vården. Invånaren ska kunna se, avboka och omboka sin tid digitalt via 1177.se. Invånaren ska också erbjudas, så långt möjligt, att själv boka sin tid direkt eller via öppen kallelse i 1177.se.

Invånare och patienter som samtyckt till sms-påminnelse via 1177.se eller till vårdpersonal ska alltid få en sms-påminnelse inför bokat besök för att inte missa besöket eller vid behov kunna om- eller avboka i god tid så att någon annan patient kan få tiden i stället.

Val av kommunikationssätt

Patienten och vården har flera möjligheter att kontakta varandra säkert digitalt via olika plattformar, men också via telefon. Invånarens val eller önskemål om kommunikationssätt ska så långt som möjligt uppfyllas så länge det innebär säker kommunikation.

När patienten kontaktar vården

Vid första kontakten är det ofta patienten som väljer kommunikationssätt. Vårdpersonal ska besvara ett ärende från patient på det sätt patienten valt. När patienten kontaktar mottagningen digitalt ska svaret så långt det är möjligt ges digitalt i samma kanal. Ärende ska inte besvaras med en uppmaning att ringa mottagningen om inte särskilda skäl finns, exempelvis att ett ärende är mycket brådskande.

I vissa fall kan dialoger eller ärenden hanteras på ett mer värdefullt och snabbt sätt för patienten. Vården har då möjlighet att byta kommunikationssätt men först efter att ha verifierat detta med patienten genom det sätt som patienten först tog kontakt, se avsnitt om samtycke.

Patienten kan ibland välja att kontakta vården på sätt som inte är godkända för vården att använda till exempel e-post, sms, FaceTime och liknande. När detta inträffar ska vårdpersonalen snarast hänvisa till byte av kommunikationssätt till någon av de godkända sätten ovan.

Hantering av suicidal patient i chatt

Länk till rutin Platform24-chatt och videobesök

När vården kontaktar patienten

Val av kontaktsätt eller besöksform ska ske i överenskommelse med patienten. Vårdpersonalen måste säkerställa att patienten har e-legitimation innan besök via video eller annat digitalt besök bokas. Det är patienten som avgör besöksform utifrån sitt perspektiv och behov men vården ansvarar för den medicinska bedömningen och avgör om besöket kan genomföras via video, chatt eller telefon.

- Att boka in ett videobesök kräver inget dokumenterat samtycke

Samtycke för överlämning till annan yrkesroll eller specifik person

Innan överlämning till annan yrkesroll eller till annan person sker ska patientens samtycke inhämtas. Samtycket kan vara muntligt eller skriftligt.

- Samtycket behöver inte dokumenteras i journalen.

Samtycke till att ytterligare vårdpersonal eller andra personer bjuds in till besöket

Innan fler personer bjuds in i ett pågående besök eller kontakt ska patientens samtycke inhämtas. Samtycket kan vara muntligt eller skriftligt.

- Samtycket behöver inte dokumenteras i journalen.

Samtycke till byte av kommunikationssätt

Byte från digital kommunikation till telefon

Om en patient kontaktar en mottagning digitalt och vårdpersonalen bedömer att de måste prata med patienten för att kunna ge en säkrare bedömning kan det finnas behov av att byta kontaktväg med patienten.

Före byte av kontaktsätt ska vårdpersonalen genom samma kontaktväg som patienten först

tagit kontakt ställa frågan till patienten för godkännande av byte av kommunikationssätt.

- Samtycket dokumenteras i journalen.

”I samtycke med patient fortsätter samtalet på telefon”

Exempel på fråga:
”Hej!
För att vi ska kunna ställa några kompletterande frågor och hjälpa dig på bästa sätt behöver vi fortsätta vår kontakt på telefon. Vi ringer upp dig. Genom att svara med ditt telefonnummer godkänner du att vi ringer upp dig.”

Byte från telefon till digitalt kommunikationssätt
(alla verksamheter erbjuder inte valet)
Om en patient ringer in till en mottagning kan patienten ge samtycke till byte av kommunikationssätt genom ett knappval som genererar ett sms till patienten med länk till chatt eller annan säker kommunikationsväg. Väljer patienten att klicka på länken i detta sms och logga in anses patienten ha samtyckt till byte av kommunikationssätt.

- Samtycket behöver inte dokumenteras i journalen.

Byte mellan digitala kommunikationssätt
I vissa fall är det bättre att fortsätta dialogen med patienten på ett annat sätt till exempel via chatt.
I andra fall är det bättre att guida invånaren från chatt till ett ärende, omboka sin tid, formulär eller läsa sin journal i 1177.se så att invånaren kan välja tid, svara på de frågor som behövs för att kunna hantera ett ärende, läsa sin journal och följa sin vård där.

Före byte av kontaktväg ska vårdpersonalen genom samma kontaktväg, som patienten först tagit kontakt, ställa frågan till patienten om att byta kommunikationssätt. Om patienten har kontaktat mottagningen till exempel via 1177.se kan vårdpersonalen ställa frågan om att byta kommunikationssätt genom ett meddelande och skicka med en länk till chatten via 1177.se till patienten.
Vårdpersonalen ska innan förslaget på byte av kommunikationssätt bedöma om bytet ger ett mervärde för patienten, om inte ska kontakten fortsätta i den av patienten valda kanalen.

Om det i chatten kommer in önskemål på ombokning av tid, frågor vad som står i journalen, ärenden som det finns färdiga tjänster och formulär för guidas invånaren dit, helst med en direktlänk till tjänsten i 1177.se.

Väljer patienten att klicka på länken i meddelandet och loggar in i chatten eller 1177.se för att omboka sin tid, läsa sin journal, genomföra en tjänst eller svara på ett formulär anses patienten ha samtyckt till byte av kommunikationssätt.

- Samtycket behöver inte dokumenteras i journalen.

Patienten har också möjlighet att tacka nej till erbjudandet och då fortsätta kommunikationen på det av patienten valda kontaktsättet, undantaget är kommunikationssätt som inte är godkända ur säkerhetssynpunkt till exempel e-post.

Exempel på meddelande:

”Hej! Tack för att du kontaktat oss. Jag skulle gärna vilja fortsätta kontakten via vår chatt eftersom det är lättare att ha dialog där. Klicka på länken nedan och logga in om du godkänner det. Annars kan du fortsätta skriva här om du hellre vill det.
Vänliga hälsningar xxx, sjuksköterska”

Påminnelser och aviseringar som skickas till patient

Sms-påminnelser får endast skickas till en invånare som har en bokad tid och har samtyckt till sms-påminnelser.

Invånaren kan logga in på 1177.se och i inställningar lämna samtycke till sms-påminnelse som då gäller all vård. Samtycket förs då över till journalsystemet Cosmic.

Se mer i rutinen för sms-påminnelser inför bokat besök (nuvarande rutin kommer uppdateras och bli systemoberoende)

Andra typer av sms-meddelande till patient

Patienter som ska informeras att de ska utföra något, att det finns ny information eller att en tid har bokats kan aviseras via sms från Region Hallands digitala plattformar inklusive 1177.se. Invånaren kan ofta välja att få aviseringen via e-post också.

Innehållet bör vara så neutralt som möjligt med länk till inloggning i system. Avsändaren ska vara från Region Halland (RegHalland – max 11 tecken) eller 1177.

Dokumentation och registrering

Dokumentation, överföring av bilder som ska journalföras samt patientregistrering sker enligt rutin för respektive system. Vid manuell överföring av bilder och bilagor mellan olika digitala plattformar ska anvisad mellanlagringsyta användas för att tillfälligt spara och läsa in. Se rutin för respektive system.

Uppföljning

Uppföljning sker genom ordinarie uppföljning i vården och journalgranskning.

Referenser och bilagor

Digitala besök i vården (distanskontakt) samlingssida på vårdgivarwebben
Distanskontakt – Tillämpningsanvisning (gäller Region Halland)
Digitalt utbud (gäller Region Halland och vårdgivare med vårdavtal)

Uppdaterat från föregående version

Redaktionell justering ’Överföring och journalföring av bilder och bilagor’

Tidigare versionsuppdateringar
2023-12-19 Redaktionella justeringar och kontroll av länkar.
2024-03-13 Uppdatering av länk till rutinerna Platform24-chatt och videobesök och Skyddade personuppgifter