

Plattform24 – chatt och videobesök

Hitta i dokumentet

[Syfte](#)

[Länkar till regionala rutiner](#)

[Bakgrund](#)

[Att nå Plattform24](#)

[Avsluta arbetspass i Plattform24](#)

[Hantering av videobesök](#)

[Hantering av chatt](#)

[Grundläggande service mot invånare](#)

[Hantering av suicidal patient](#)

[Skyddade personuppgifter](#)

[Vårdkontakt för annan persons räkning](#)

[Dokumentation](#)

[Överföring och journalföring av bilder och formulär](#)

[Registrering](#)

[Den nationella vårdgarantin](#)

[Loggkontroll](#)

[Relaterad till följande processer:](#)

[Referenser och bilagor](#)

[Uppdaterat från föregående version](#)

Alla verksamheter använder inte samtliga funktioner och kan då bortse från de avsnitten som inte är relevanta.

Syfte

Beskriva ett enhetligt arbetssätt samt enhetlig registrering och dokumentation av digitala kontakter och besök i och från Plattform24.

Länkar till regionala rutiner

[Rutin för distanskontakt](#), beskriver begreppet distanskontakt och när den digitala kontakten är ett vårdbesök eller inte samt vilket uppdrag som finns.

Rutin gällande [Digital kommunikation med patient](#) beskriver hur och när digital kommunikation får ske med patient, samtycke, skyddad identitet osv.

Bakgrund

Vården i Halland ska i sitt uppdrag erbjuda digitala kontaktvägar och digitala besök, se rutin för distanskontakt om uppdraget för mer information.

Att nå Plattform24

- Vårdpersonalen når Plattform24 genom genvägen "Plattform24 Clinic" som finns på datorns skrivbord. Inloggning sker med SITHS-kort och Edge ska användas som webbläsare.
- Invånaren når Plattform24 via mitt.regionhalland.se/vard. Vid videobesök får invånaren sms med direktlänk till Plattform24 vid bokningen samt samma dag och precis innan ett videobesök ska genomföras. Invånaren når också chatt samt kan ansluta till videobesök via 1177.se (mottagningens e-tjänster samt hemsida). Invånaren loggar in med Bank-ID eller Freja eID Plus.

Avsluta arbetspass i Plattform24

När arbetspasset ska avslutas väljs logga ut från huvudmeny och sedan väljs "Avsluta skift". Kontrollera att du inte har några pågående besök som ska avslutas.

Hantering av videobesök

Invånaren måste finnas registrerad i Plattform24 för att sms-påminnelse med länk ska fungera. Denna registrering behöver göras av vårdpersonalen första gången som en invånare ska ha ett bokat digitalt besök via Plattform24.

Boka besök i VAS

- Innan besöket bokas i VAS kontrolleras att invånaren finns i Clinic24. Om personen saknas skapar vårdpersonalen ett användarkonto för invånaren med aktuellt mobilnummer.
- Därefter bokas tiden i VAS med kontakttyp "DIVL".
- Välj **ALLTID** kallelse för videobesök – vuxen eller barn. Skriv ut kallelse om den ska skickas annars, välj "Spara". Då går viktig information ut till patienten via 1177.se om hur hen ska ansluta till videobesöket.

Anhöringsamtal via video

- Besöket bokas på aktuell patient i VAS på en schemaaktivitet som inte visas på 1177.se samt med besöksorsak: ASAM, se sidan ["Att boka och genomföra videobesök"](#). Besöket visas då inte på 1177.se, mobil självcheckning och överförs inte till Plattform24.
- Skapa ett besök i Clinic24 med den anhörige, genom att bjuda in som gäst så denna får en länk till besöket via sms eller e-post.
- Används telefon görs ingen bokning i Clinic24

Gruppbesök via video

Gruppbesök med flera patienter genomförs ännu inte i Plattform24, se ["Manual - Gruppbesök via video"](#).

Barn under 13 år med ombud

- Kontrollera om barnet finns i Clinic24.
- I barnets profil framgår det vilka personer som är vårdnadshavare.
- Om barnet inte finns i Clinic24 kommer texten "Inga patienter hittade" upp, du behöver då skapa ny patientprofil för barnet.
- Finns barnet i Clinic24 bokas tiden på barnet, välj därefter vem som ska vara barnets ombud (primär vårdnadshavare) vid bokningen. En av vårdnadshavarna är förvald som Primär vårdnadshavare. En ändring av primär vårdnadshavare kommer endast att påverka bokningar som genomförs via VAS efter det att ändringen gjorts. Redan genomförda bokningar för kommande, digitala besök påverkas ej.
- Observera att det i nuläget endast går att boka in ett (1) ombud till barnet.
- Önskar annan vårdnadshavare också delta vid besöket bokas denna in som gäst.

Barn 13 år och äldre

Bokning av videobesök som för en vuxen patient, se boka besök. Barn 13 år och äldre måste logga in själv och ansluta till videobesöket i Plattform24.

Bjuda in kollega till videobesök

När ytterligare vårdpersonal inom Region Halland ska delta i besöket bjuds dessa in under fliken Sjukvårdspersonal, inbjudan kan ske både via e-post och sms. Inbjudan via e-post bör primärt användas eftersom all personal inte har tjänstemobiler. De får då en inbjudan genom e-post eller sms om de har lagt in sitt mobilnummer i Clinic24. Annars måste personen vara inloggad i Clinic24 och ser då inbjudan i patientliggaren.

Bjuda in extern gäst till videobesök

Behöver ytterligare externa deltagare läggas till i besöket görs detta genom att bjuda in dessa som gäster. De får då ett sms eller e-post med länk som används för att ansluta till videobesöket. Gäster som använder denna länk logga inte in i videobesöket med e-legitimation, vid behov av att säkerställa identitet visar gästen fotolegitimation.

Bjuda in tolk som extern gäst till videobesök

Tolk bjuds in via e-post till den funktionsbrevlåda som finns hos tolktjänsten. För tolken ska förnamn: "tolk" och efternamn: "digital" anges för att visa att det är en tolk.

När patienten uteblir eller inte kan ansluta till besöket

Om patienten uteblir från videobesöket ska patienten direkt kontaktas via telefon av vårdpersonalen som ska genomföra besöket.

Avsluta videobesök

När videobesöket ska avslutas behöver detta bekräftas genom följande moment:

- Välj avsluta videobesök
- Ska besöket stängs helt så välj därefter att avsluta besöket på "besökssidan".

Avslut består av två moment för att ett besök kan vara både chatt och video och växla däremellan. Man kan avsluta video men låta besöket leva kvar i en chatt. Ska besöket avslutas helt ska båda alternativen genomföras.

Hantering av chatt

Chatten ska vara öppen för invånaren dygnet runt och året runt. Ärenden hanteras och besvaras av vårdpersonal under vardagar enligt verksamhetens ordinarie öppettider. Verksamhetschefen är ansvarig för att säkerställa att det finns minst en schemalagd och namngiven person på enheten som är ansvarig för inflödet i chatten under hela öppettiden.

Chatt med triagering - Prioritetsordning

Plattform24 är uppbyggt utifrån rådgivningsstöd webb och de frågeformulär som patienten får svara på kommer placera patienten i kön på olika prioriteringar. Prioriteten anger besökets prioritet, 1 är högst, 5 är lägst. Den med högst prioritet hamnar högst upp i patientlistan. Prioriteringen i Plattform24 är enbart en indikator på vilket ärende som ska hanteras först – inget annat. Det är alltid den legitimerade personalen som ansvarar för bedömningen.

Målet är att alla invånare omhändertas enligt prioritering ovan. Invånare som inte svarat på vårdpersonalens frågor under dagen eller ärenden som inte kunnat avslutas; invånaren informeras om att mottagningen eller vårdcentralen nu stänger för dagen. Använd frasmall "Stängning". Om ni avslutar chatten, lägg på 1 dag så att patienten kan svara dagen efter om något hänt idag som gjort att hen inte svarat.

Se över samtliga patientfall som inte har behandlats innan tjänsten blir obemannad så att inga brådskande ärenden lämnas utan åtgärd i Plattform24 - filtrera fram alla ärenden genom dagens datum och kontrollera att inget ärende är bortglömt.

Invånare som kontaktar vården efter att mottagningen har stängt kommer automatiskt i systemet att hänvisas till 1177 via telefon eller 112 utifrån allvarlighetsgrad. På en vårdcentral kan invånaren alltid välja att skicka chatten, oavsett prioritering, som då omhändertas kommande vardag.

Chatt utan triagering

Det är möjligt att använda Plattform24 för chatt där patient söker kontakt med en mottagning i olika ärenden. Detta innebär att patienten kan lämna ett meddelande till mottagningen som till exempel kontakta BVC, förnya recept etc.

Överlämning av chatt till annan yrkesroll eller specifik person

Det finns stöd i systemet för att överlämna frågor i chatten till andra yrkesgrupper eller specifik person. Detta kräver invånarens samtycke, se rutin för [digital kommunikation med patient](#).

Avsluta chatt (gäller både meddelande ut och kontakt direkt)

När chatt ska avslutas behöver detta bekräftas, detta sker genom en extra ruta som kommer upp efter att ha valt avsluta. Chatt avslutas när denna bekräftelse är gjord.

Grundläggande service mot invånare

- Tänk på att alltid ha en respektfull och vänlig ton i dialogen med patienter, undvik versaler, utropstecken och förkortningar, använd gärna frasmallarna i frاسبiblioteket.
- Om patienten inte svarar - Påminn patienten genom att klicka på SMS-knappen så går det ut en påminnelse till patienten. Om ni avslutar chatten, lägg på 1 dag så att patienten kan svara dagen efter om något hänt idag som gjort att hen inte svarat.
- Om det inte finns några tider att erbjuda invånaren ska chatten behållas hos vårdenheten och tid ska erbjudas patienten kommande dag. Be inte patienten att söka på nytt.

Hantering av suicidal patient

En bedömning av suicidrisken ingår i alla besök inom området psykisk hälsa i Clinic24. Vid misstanke om suicidrisk ska vårdpersonal som inte är psykolog eller läkare direkt lämna över patienten till psykolog eller läkare för bedömning och hantering av suicidrisken.

En samlad suicidriskbedömning görs sedan av psykolog eller läkare på basen av anamnesrapporten i Clinic24, kompletterat med eventuella journaluppgifter i VAS och en klinisk bedömning av patienten i chatt, telefon, video och/eller fysiskt besök.

I suicidriskbedömningen skall ingå en bedömning av var patienten befinner sig på [suicidstegen "Suicidstegen"](#) (nås ej via Vårdgivarwebben) samt en kartläggning av risk- och skyddsfaktorer.

Ingen eller låg suicidrisk - Patienten kan erbjudas vård online. Fråga patienten om det känns tillräckligt tryggt att fortsätta vården online.

Måttlig suicidrisk - Patienten skall bokas till fysiskt besök till läkare eller psykolog på vårdcentralen. Besöket skall ske inom 2 dagar.

Ha kvar patienten i chatten (asynkron fas) tills hen har varit på sitt fysiska besök. Dessa patienter prioriteras framför andra patienter med lägre suicidrisk. Vid helg och långhelg, eller om patienten motsätter sig bokning till vårdcentralen, görs en individuell handläggning av psykolog/läkare i dialog med patienten utifrån vad som bedöms patientsäkert.

När patienten inte svarar i chatten - I de fall som patienten slutar svara i chatten, eller aldrig svarar efter att ha skickat in ett frågeformulär som tyder på suicidrisk, får en suicidriskbedömning göras så långt som möjligt på basen av tillgänglig information (sjuksköterskan lämnar i detta läge över till psykolog eller läkare enligt ovan). Utifrån den bedömningen vidtas följande steg. Chatten förlängs så länge det bedöms patientsäkert utifrån tillgänglig information. I nästa steg görs försök att kontakta patienten per telefon, för förbättrad suicidriskbedömning och för att komma vidare i handläggningen. Om ingen kontakt med patienten går att få till stånd, men suicidrisken bedöms som låg med rimlig säkerhet, så avslutas kontakten utan ytterligare åtgärd.

Om risken bedöms kunna vara minst måttlig kontaktas beredskapsjour för överlämning av ärendet. I akuta situationer ring 112 för överlämning av ärendet.

Därefter avslutas kontakten utan ytterligare åtgärd. Detta gäller även som sista utväg för patienter som vägrar söka vård trots förhöjd suicidrisk.

Skyddade personuppgifter

Personer med skyddade personuppgifter ska inte hanteras i Platform24, även om de själva söker vård via plattformen. Anledningen till detta är att det i de sms som skickas från Platform24 till patienten framgår vilken vårdcentral patienten har sökt vård hos och då finns risk att information om var patienten befinner sig röjs. Dessa personer kan i stället informeras om att söka vård digitalt via 1177.se, telefon eller besök på mottagning. Se sida med rutin gällande [Skyddade personuppgifter](#).

(Arbete pågår för att kunna hantera personer med skyddade personuppgifter i Platform24).

Vårdkontakt för annan persons räkning

Invånare som loggat in i Platform24 med eget personnummer för att stödja annan person ska inte handläggas i systemet. Undantag endast när vårdnadshavare är ombud för sitt barn.

Vid de tillfällen där någon söker för en annan person så ska därför följande göras:

Förklara för personen som loggat in att vi inte kan handlägga ärendet. Be att patienten i stället loggar in med egen e-legitimation. Avsluta därefter besöket.

Skriv en anteckning i fältet "Anamnes" i Platform24 på den som loggat in med följande text "OBS FEL PATIENT", ingen ytterligare dokumentation ska ske i VAS.

Dokumentation

Invånarens symtombeskrivning, inskickade bilder och efterföljande symtombedömning utgör inkomma eller upprättade journalhandlingar som enligt patientdatalagen ska journalföras.

Som stöd finns anamnesrapport i Clinic24 där finns möjlighet att kopiera denna in i VAS. Sökord *Aktuellt* ska i så fall användas. Sökord *Bedömning* används för att dokumentera vårdpersonalens bedömning. Notera att den inkopierade texten behöver värderas och eventuellt formuleras om och faller under den dokumenterande hälso- och sjukvårdspersonalens ansvar.

Den som gör den första bedömningen av patienten är också ansvarig för att dokumentera både anamnes och bedömning från Clinic24. Alla bär ansvaret att dokumentera sin egen medicinska bedömning i VAS, även om man lämnar över ärendet vidare.

Journalanteckning skrivs enligt följande:

- Välj raden för det "ankomstregistrerade besöket" eller gör en "utan besöksanteckning"
- **Avd/mott:** Ange rätt mottagning där besöket har skett
- **Anteckningstyp:** DiSk, Skriftlig distanskontakt eller DiVL, distanskontakt via video
- **Jntyp:** För situationen lämplig journaltyp (ex. Läk, Ssk, ÖV)
- **Std/kopia:** Chatt

Överföring och journalföring av bilder och formulär

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

Tillfällig lagringsplats finns på **i:\mellanlagring**, bilder och bilagor som sparas där kan endast läsas av den person som lagt dit dem. Filerna raderas automatiskt efter två timmar.

Bilder som skickas in till Clinic24 av patienten själv och behöver journalföras dokumenteras i Vidiview enligt följande:

- Ladda ned bilder till den tillfälliga lagringsplatsen, **i:\mellanlagring**

- Läs in bilder i Vidiview från den tillfälliga lagringsplatsen
- Dokumenteras i VAS att patientens bilder hittas i Vidiview samt vad de innehåller.

Bilder som lagras på den tillfälliga lagringsplatsen finns kvar i 2 timmar och raderas sedan automatiskt.

Formulär som patienten fyllt i via Platform24 dokumenteras på något av följande sätt:

Alternativ 1 - för formulärinnehåll som kräver journalföring:

- Kopiera både frågor och svar från formulär till VAS om informationen bedöms viktigt att få med.

Alternativ 2 - för formulärinnehåll som kan sammanfattas:

- Behålls i Clinic24.
- Ska alltid dokumenteras i VAS att patienten fyllt i ett formulär samt vad som kom fram i formuläret.

Registrering

Ta del av information och rutin gällande [registrering av vårdkontakter](#).

Chatt som inte ersätter ett mottagningsbesök ska inte ankomstregistreras som besök i VAS.

Då patient kontaktar sjuksköterska via chatt och hen väljer att lämna över ärendet till exempelvis läkare är det att likställa med triagering. Inget sjuksköterskebesök ska registreras. Endast läkarkontakt registreras och patient faktureras enligt regelverk.

Då patient haft kontakt med vårdpersonal i Platform24 och besöket ska faktureras och/eller registreras behöver information ges till dem som ska ankomstregistrera besöket i AN5. Detta kan ske via meddelandefunktion eller bevakningsfunktion (JO20) i VAS enligt rutin

[VAS - kommunikation inom och mellan vårdenheter i VAS](#)

Skapa bevakningspost i JO20 för ankomstregistrering av chatt

- I fältet Typ skriv in "C24"
 - I beskrivning anges
 - Mottagning
 - Nybesök Ja/Nej
 - Besöksorsak

Viktigt att ta bort bevakningsposten när ankomstregistreringen är genomförd för att undvika dubbelfakturering.

Skapa meddelande i meddelandefunktionen för ankomstregistrering av chatt

- I ämnes raden skriv "C24"
- I text anges
 - Mottagning
 - Nybesök Ja/Nej
 - Besöksorsak

Viktigt att ta bort meddelandet när ankomstregistreringen är genomförd för att undvika dubbelfakturering.

Ankomstregistrering av chatt som ersätter ett besök eller bokad planerat besök (AN5)

- **Mottagning:** Ange rätt mottagning där besöket har skett
- **Nybesök:** Ange rätt värde Ja/Nej i fältet för Nybesök. Nybesök NEJ ligger förvalt
- **Sektion:** Chatt
- **Besöksorsak:** Aktuell orsak
- **Besökstyp:** Skriftlig distanskontakt/Distanskontakt via telefon/Distanskontakt via video
- **Vårdgivare:** Aktuell Hosp
- **Avgiftstyp:** L2/L1/S1
- **Betalsätt:**
 - Faktura
 - Barn
 - Äldre
 - Annat betalsätt där avgiftsbefrielse finns (t ex värnpliktig)

Ankomstregistrering av chatt som ersätter ett besök (AN24)

För vårdpersonal som alltid har avgiftsfria besök exempelvis BVC, HAB med flera kan ankomstregistrera sina besök själva i AN24.

- **Mottagning:** Ange rätt mottagning där besöket har skett
- **Nybesök:** Ange rätt värde Ja/Nej i fältet för Nybesök. Nybesök NEJ ligger förvalt
- **Sektion:** Chatt
- **Besöksorsak:** Aktuell orsak
- **Besökstyp:** Skriftlig distanskontakt
- **Vårdgivare:** Aktuell Hosp
- **Avgiftstyp:** P0
- **Betalsätt:**
 - Gena
 - Barn

Den nationella vårdgarantin

Den nationella vårdgarantin gäller även vid kontakt via Plattform24.

[Vårdgaranti - 1177](#)

Loggkontroll

Plattform24 loggar vilken vårdpersonal som tar del av information för ett besök. Se rutin

[Loggkontroll i patientjournalssystem RH.docx \(regionhalland.se\)](#)

Relaterad till följande processer:

Vårdbesök

Referenser och bilagor

[Digitala besök i vården \(distanskontakt\) samlingssida på vårdgivarwebben](#)

[Distanskontakt – Tillämpningsanvisning \(gäller Region Halland\)](#)

[Digitalt utbud \(gäller Region Halland och vårdgivare med vårdavtal\)](#)

[Digital kommunikation med patient\]](#)

Uppdaterat från föregående version

2024-03-11 Redaktionella justeringar gällande länkar och hänvisningar.

Tidigare versionsuppdateringar

2024-02-15 Förändrad funktionalitet som berör videobesök under rubrik *'Barn under 13 år med ombud'*. Relationer säkerställs per automatik via personuppgiftstjänst. Relationer behöver ej längre registreras manuellt på vårdnadshavaren. Förändringen gäller från och med 2024-02-20.

2023-12-19 Redaktionella justeringar och kontroll av länkar.