OBS! Utskriven version kan vara inaktuell.
Senaste versionen hittar du via intranätet under "styrande dokument" eller vårdgivarwebben.

Region Halland

Gäller för: Region Halland

Platform24 – chatt och videobesök

Hitta i dokumentet

Syfte
Länkar till regionala rutiner
Bakgrund
Att nå Platform24
Avsluta arbetspass i Platform24
Hantering av videobesök
Hantering av chatt
Grundläggande service mot invånare
Hantering av suicidal patient
Skyddade personuppgifter som är registrerade i Folkbokföringen
Vårdkontakt för annan persons räkning
Dokumentation
Överföring och journalföring av bilder och formulär
Registrering
Den nationella vårdgarantin
Loggkontroll
Referenser och bilagor

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 digitala besök i och från Platform24.

Länkar till regionala rutiner

Rutin för Distanskontakt - tillampningsanvisning.docx, beskriver begreppet distanskontakt och när den digitala kontakten är ett vårdbesök eller inte samt vilket uppdrag som finns.
Rutin gällande Digital kommunikation med patient Grunddokument, 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 Platform24

- Vårdpersonalen når Platform24 genom genvägen ”Platform24 Clinic” som finns på datorns skrivbord. Inloggning sker med SITHS-kort och Edge ska användas som webbläsare.
- Invånaren når Platform24 via mitt.regionhalland.se/vard. Vid videobesök får invånaren sms med direktlänk till Platform24 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 Platform24

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 Platform24 för att sms-påminnelse med länk ska fungera. Patienten skapas upp automatiskt i Platform24 om de inte redan finns i systemet.

Boka besök i Cosmic

- Boka tid i Cosmic – Välj vårdtjänst som har kontakttyp Distansbesök- video och följ framtagen bokningsrutin. Patienten skapas upp automatiskt i Platform24 om de inte redan finns i systemet.
- Skriv ut kallelse om den ska skickas. Utskriftsinformationen till kallelse ligger på vald vårdtjänst. Saknas korrekt information på vårdtjänsten används framtagen frastext i fritextrutan *OBS! Fritext går över till digital kallelse på 1177.se.*
- ¤kallelsevideo
  ”Logga in på mitt.regionhalland.se/vard och välj din mottagning för att ansluta till besöket. Anslut dig cirka 10 minuter innan din bokade tid. Besök via video kostar lika mycket som ett besök på mottagning.”
- När bokning sparas går det en digital kallelse till patienten på hens 1177.se konto.

Se manual: Manual Resursplanering, bokning och kallelse

Anhörigsamtal via video

- Besöket bokas på aktuell patient i Cosmic.
  På en vårdtjänst som är framtagen för anhörigsamtal. Viktigt att vårdtjänsten INTE är konfigurerad för webbtidbok. Besöket visas då inte på 1177.se, mobil självincheckning och överförs inte till Platform24.
- Välj kontakttyp Distansbesök - video.
- Anhörigsamtalet bokas in i Clinic 24 på **anhörigs personnummer** (ej på patientens).
- Bokas med **sökorsak: Anhörigsamtal.**
- Anhörig får länk till bokningen via sms eller e-post.

Gruppbesök via video

Gruppbesök med flera patienter kan genomföras i Platform24, se
”Gruppbesök med flera patienter”

Bokning av grupp sker i Cosmic och i Platform24. Detta för att bokningarna inte förs över automatiskt. Vid bokning av gruppbesök i Cosmic måste aktuell vårdtjänst för grupp väljas.

Barn under 13 år med ombud

- Videobesök bokas via Cosmic med aktuell vårdtjänst som har kontakttyp distansbesök- video.
- Barnet skapas upp automatiskt i Platform24.
- Båda vårdnadshavarna skapas upp automatiskt om de finns registrerade i 1177.se och en av dem väljs som primär kontaktperson.
- Primär kontaktperson väljs utefter:
    1. om bara en av vårdnadshavarna har kontaktuppgifter på 1177.se kommer den väljas som primär kontaktperson
    2. om båda vårdnadshavarna har eller ingen av vårdnadshavarna har kontaktuppgifter på 1177.se och har valt att dela sina kontaktuppgifter väljs den som systemet först får tillbaka efter att PU-tjänsten skapat patienten.
- Det går att ändra primär kontaktperson i clinic24 under fliken ”Realtioner” på barnets profil, om det är aktuellt.
- Den primära kontaktpersonen får notiser om besök. Den andra vårdnadshavaren kommer kunna se besökt vid inlogg i patientvyn under ”**mina ärenden**”.
- Båda vårdnadshavarna kan delta i besöket och svara på formulär.
- Vid tillfällen där det är viktigt att en specifik vårdnadshavare blir notifierad, rekommenderas därför att man manuellt skapar patienten i Clinic24 innan man gör bokningen i Cosmic.
- Vid manuell uppskapning: Om barnet inte finns i Clinic24 kommer texten ”Inga patienter hittade” upp. Ny patientprofil skapar du genom att föra in barnets personnummer och aktivt väljer primär kontaktperson innan bokning av videobesök görs i Cosmic.

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 Platform24.

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 används 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
Platform24 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 patientliggaren. Prioriteringen i Platform24 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 Platform24 - 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 Platform24 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 frasbiblioteket.
- 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 Cosmic 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 som är registrerade i Folkbokföringen

Personer med skyddade personuppgifter kan söka vård för sig själva i Platform24.

Vårdnadshavare som har skyddade personuppgifter kan inte söka vård för sitt barn under 13 år. Detta gäller även när barn under 13 år har skyddade personuppgifter.

I de sms som skickas från Platform24 till patienten framgår det vilken vårdenhet patienten har sökt vård till.

Invånare med skyddade personuppgifter kan även söka vård digitalt via 1177.se.

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 Cosmic.

Dokumentation

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

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 Cosmic, även om man lämnar över ärendet vidare.
Som stöd finns anamnesrapport i Clinic24 den kan kopieras in i Cosmic.
Sökord Aktuellt under rubrik Anamnes 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.

Dokumentation i patientens journal

- Välj aktuell vårdkontakt eller skapa ny vårdkontakt
- Mall: Besöksanteckning, alternativt annan aktuell mall
- Vårdkontakt: Distansbesök - skriftlig för chatt / video för videobesök
- Sökord:
- *Anamnes - Aktuellt* – den autogenererade bedömningen från Platform24 kan kopieras in här
- *Bedömning* - den bedömning ansvarig HOSP gör skrivs in här

Se rutin: Cosmic - Vårddokumentation

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 Cosmic 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 Cosmic om informationen bedöms viktigt att få med.

Alternativ 2 - för formulärinnehåll som kan sammanfattas:
- Behålls i Clinic24.
- Ska alltid dokumenteras i Cosmic att patienten fyllt i ett formulär samt vad som kom fram i formuläret.

Registrering

Ta del av information och rutin gällande:
Rutin Cosmic – Kassaregistrering
Rutin Cosmic – Vårdkontakter - registrering

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

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.

Ankomstregistrering av chatt som ersätter en fysisk vårdkontakt
Obokad ankomstregistrering görs i ”vårdkontakt och efterregistrering (kassan)”.
För att kunna göra en ankomstregistrering krävs kassabehörighet.
· Ange kontakttyp: Distansbesök - skriftlig
· Välj vårdande enhet
· Välj rätt vårdtjänst
· Kund kommer med automatik
· Kundavtal: Primärvård
· Välj vårdpersonal som har chattat med patient
· Välj legitimationssätt
· Välj besökstyp
· Välj patientavgift
· Välj eventuell en avgiftsreducering
· Om patient har frikort visas frikortsnummer och giltighetstid i fältet för frikort. Har patient frikort går det inte att välja avgiftsreducering. Frikortet trumfar
· Välj betalsätt Faktura om patient ska betala
· Klicka på Spara

Ankomstregistrering av bokad vårdkontakt
Ankomstregistrering av bokad vårdkontakt görs i ”vårdkontakt och efterregistrering (kassan)”.
Eftersom vårdkontakten är bokad sen tidigare är de flesta valen redan ifyllda. Betaldelen ska fyllas i. Se ovan

Länk: Vårdkontakter-registrering Cosmic.docx

Den nationella vårdgarantin

Den nationella vårdgarantin gäller även vid kontakt via Platform24.
Vårdgaranti - 1177

Loggkontroll

Platform24 loggar vilken vårdpersonal som tar del av information för ett besök. Se rutin
Loggkontroll i patientjournalsystem RH.docx (regionhalland.se)

Relaterad till följande processer:

Vårdbesök

Referenser och bilagor

Distanskontakt - tillampningsanvisning.docx
Grunddokument Digital kommunikation med patient
Hitta mottagning - Mitt Region Halland
Manual Resursplanering, bokning och kallelse
Att boka och genomföra videobesök - Vårdgivare Anhörigsamtal via video.
Suicidstegen
Skyddade personuppgifter - Vårdgivare
VidiView
Cosmic - Vårddokumentation
Vårdkontakter-registrering Cosmic.docx
Vårdgaranti - 1177
Loggkontroll i patientjournalsystem RH.pdf

Uppdaterat från föregående version

2026-06-12 Uppdaterat stycke om gruppbesök.
2025-12-02 Uppdatering av bokningsförfarande samt ombudsfunktionshantering vid videobesök och videobesök barn under 13 år med ombud.