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

Region Halland

Gäller för: Privata Vårdgivare; Region Halland

Resursplanering, bokning och kallelse

Hitta i dokumentet

Syfte
Länk till regional eller förvaltningsövergripande rutin
Manual
Bakgrund
Definitioner
Bokningsunderlag och snabbokningsunderlag
Ändra i bokningsunderlag
Planerade vårdåtgärder (Väntelista)
Bokning i öppenvård
Bokning av reservnummerpatienter och utlandssvenska personer
Bokning i slutenvård
Teambesök
Gruppbesök
Öppen kallelse
Ombokning
Avbokning
Referenser och bilagor
Uppdaterat från föregående version

Syfte

Förtydliga bokningsprocessen i Cosmic och beskriva hur bokning i Cosmic ska ske på ett korrekt och enhetligt sätt.

Länk till regional eller förvaltningsövergripande rutin

Regionövergripande: Kallelser, bilagor (patientinformation) till kallelse och sms (kommer uppdateras till driftstart)

Manual

Länk till Cambios resursplaneringsmanual

Bakgrund

Modulen *Resursplanering* i Cosmic används för att planera verksamheten. *Resursplanering* omfattar *Schema, Tidbok, Bokningsunderlag* och *Planerade vårdåtgärder.* Det är i *Resursplanering* man får överblick över vad som planeras utifrån de parametrar som anges i bokningsunderlaget, exempelvis kategori, vårdtjänst och kontakttyp. Parametrarna styr vilken information du får från planeringsfasen till dess att patienten bokas och kommer på sitt besök. Det genererar även utdata. I denna rutin beskrivs delarna som berör bokning.

Region Halland är enligt lag skyldig att nationellt rapportera och redovisa samtliga utförda slutenvårdstillfällen och öppenvårdskontakter inom specialistvården (läkare) till SKR och Socialstyrelsens patientregister (PAR). Utöver de nationella kraven finns också krav i Region Halland att kunna följa upp verksamheter inom flera områden

Rapportering sker bland annat för vårdtjänst, kontakttyp och kategorier, därför är det viktigt att vårdkontakterna blir korrekt bokade och registrerade. Inrapporterade uppgifter används bland annat till nationella jämförelser**.**

En förutsättning för korrekt bokningsförfarande är väldefinierade vårdtjänster samt verksamhetsanpassat schema och tidbok.

Vårdtjänst är en förutsättning för bokning i Cosmic då det är obligatoriskt vid skapandet av bokningsunderlag. Vårdtjänsterna är skapade utifrån processer och utgår från verksamhetens uppdrag. Vårdtjänsterna ger stöd i vilket typ av besök patienten planeras för, vilken kompetens som behövs, tidsåtgång, om det krävs specifik utrustning/lokal för besöket, om det ska finnas specifik utskriftsinformation i kallelsen och hur bokningen presenteras i webbtidboken.

Definitioner

Vårdbegäran	En vårdbegäran innebär att mottagande part ombeds ta över vården av patienten.
Vårdkontakt	En vårdkontakt är ett besök eller vårdtillfälle, dvs själva öppen- eller slutenvårdstillfället. En vårdkontakt kan även vara en administrativ kontakt. Alla åtgärder kopplas till en kontakt.
Vårdåtgärd	Vårdåtgärd är vad som utförs under vårdkontakten t.ex. provtagning, utredning, behandling, inskrivning.
Resurs	En resurs kan vara personal (personer), lokaler (rum) eller utrustning.
Vårdtillfälle	Vårdkontakt i slutenvård då man är inskriven på en slutenvårdsenhet.

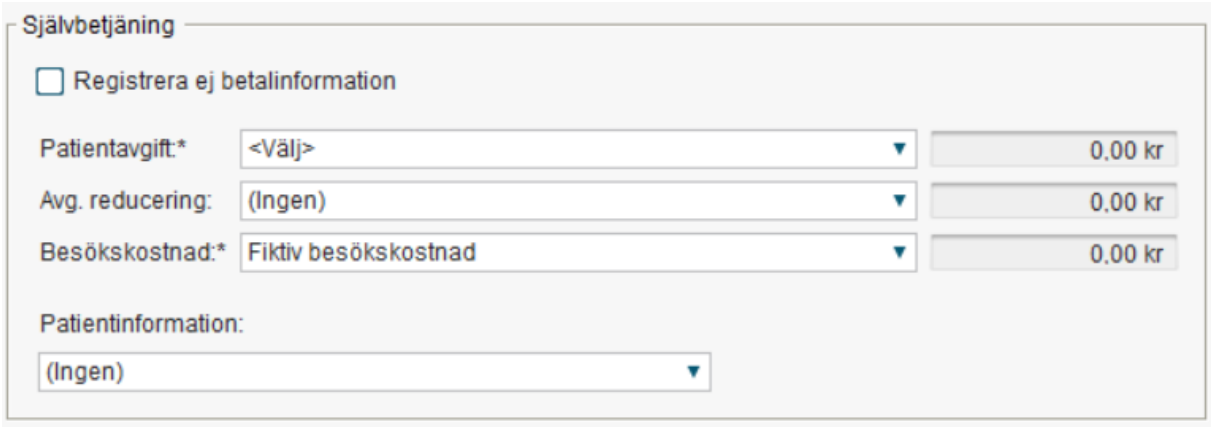
Bokningsunderlag och snabbokningsunderlag

Syftet med bokningsunderlagen är att planera och boka vårdkontakter och vårdåtgärder. För att boka en patient i Cosmic krävs ett bokningsunderlag.

Det finns två olika typer av bokningsunderlag, *Bokningsunderlag* och *Snabbokningsunderlag*. I båda underlagen finns en självbetjäningsdel som används när den vårdande enheten är kopplad till Mobil självincheckning.

Kontakttypen styr vilka vårdkontakter som hanteras i självincheckningen men för att självincheckningsfönstret ska öppna sig krävs också att det finns värden i fälten kund, avtal, yrkesroll eller vårdpersonal.

När självincheckningsfönstret blir aktivt är det tvingande att ange en patientavgift. Om det finns en orsak till att patient inte ska betala för sin vårdkontakt anges en avgiftsreducering.

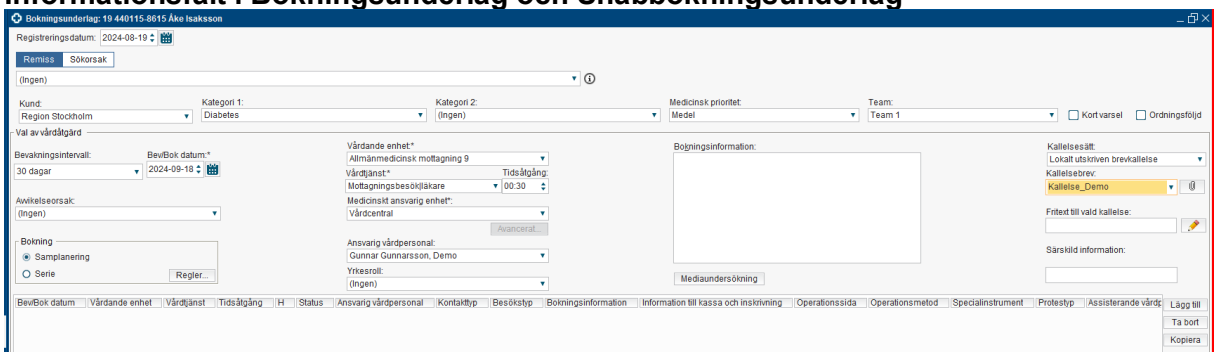


Fälten kund, avtal, yrkesroll eller vårdpersonal är tvingande för alla vårdande enheter att fylla i även om inte den vårdande enheten är kopplad mot mobil självincheckning. Här kan dessa sätta en bock i rutan ”registrera ej betalinformation” då blir fönstret inaktivt. Om man vill fylla i en patientavgift så är det också okej, då hamnar patientavgiften i kassan men går att ändra. Även om vårdande enhet väljer att fylla i en patientavgift så innebär det inte att patient kan checka in sig via mobilsjälvincheckning.

Bokningsunderlag
Används vid planering, bokning, samplanering, seriebokning och möjliggör filtrering på fler urval i *Planerade vårdåtgärder*. Rekommenderat att använda när bokningsunderlaget ska läggas upp på *Planerade vårdåtgärder*.

Snabbokningsunderlag
Används vid bokning av enskild vårdkontakt. Används inte för bokningsunderlag som ska läggas upp på *Planerade vårdåtgärder.* Till skillnad från *Bokningsunderlaget* saknar *Snabbokningsunderlag* informationsfälten *Medicinsk prioritet, Team och Kort varsel* vilket påverkar filtreringsmöjligheten i *Planerade vårdåtgärder.*

Informationsfält i Bokningsunderlag och Snabbokningsunderlag



Exempelbild på ett bokningsunderlag.

Registreringsdatum

Det datum då beslut tagits om att patienten ska läggs upp på Planerade vårdåtgärder.

Remissväljaren (Remiss – sökorsak)
Här ska aktuell remiss väljas, fältet är tvingande på de enheter som har obligatorisk remiss. Om remiss inte skulle finnas, kan en Privat vårdbegäran skapas. Alternativt kan Sökorsak användas om det är frågan om en vårdkontakt av mer tillfällig art.

För mer information:
Cosmic - Remisshantering
Cosmic - Sökorsak

Kund
Är förifyllt utifrån den region där patienten är folkbokförd. För personer med reservnummer och utlandssvenska personer läs mer i stycket om bokning av personer med reservnummer.

Kategorier
Kategorier ska användas när det finns behov av att kunna förfina filtreringen i *Planerade vårdåtgärder* samt för att kunna följa upp vårdgarantin. Det finns tre olika kategorier och det går att välja en term från varje kategori (se tabell nedan). Rekommendationen är att upprätta lokala rutiner för hur kategorier ska användas på respektive enhet.

Kategori 1	Diagnosinriktad. Ger möjlighet att förfina vårdtjänstprocesserna, t.ex. astma.
Kategori 2	Åtgärd/behandling, t.ex. spirometri. Kategori 2 hanterar också patienter som hamnar i vårdgarantin med någon av koderna HV, HVNY, HVOP, HVUT och HVÅB. Koderna fångas i VIVA-programmet som är för vårdgarantiservice tillsammans med kategori 1. På så sätt kan vårdgarantiservice hänvisa patienterna rätt.
Team	Arbetslag/team som inte är organiserat enligt HSA, t.ex. Astma/KOL-team. Finns endast i *Bokningsunderlag.*

För mer information:
Cosmic - Vårdkontakt och registrering (kapitel vårdgaranti)
Rutin Carinas rutin

Medicinsk prioritet
Medicinsk prioritet kan sättas som *hög, medel* eller *låg* men fältet är inte tvingande.

- låg = 12 veckor (över 60 dagar)
- medel = 4 veckor
- hög = 2 veckor

Vid nybesök kan *Medicinsk prioritet* vara förifyllt från när remissen accepterades.

Kort varsel
Används vid vetskap om att patienten kan komma med kort varsel. Finns endast i *Bokningsunderlag.*

Ordningsföljd
Ska ej användas (en gammal funktion som inte är tillämpbar i systemet).

Bevakningsintervall
Här anges inom vilken tidsperiod patienten ska bokas, till exempel 60 dagar för ett nybesök eller 6 månader för ett återbesök.
Väntetider i vården - Specialistvård
Väntetider i vården - Vårdval Halland

Bev/Bok datum
Fältet är tvingande. Datumet beräknas automatiskt utifrån *Bevakningsintervall* och ska annars anges manuellt. Dagens datum är förvalt. *Bev/Bok datum* är således måldatum för bokningen.

Avvikelseorsak
Används för väntetider i vården och ska anges när en vårdkontakt inte kan bokas inom angivet bevakningsintervall. Ger information om varför en vårdkontakt inte kunnat bokas, i förekommande fall. Observera att *Avvikelseorsak* inte kommer upp automatiskt vid bokning utanför bevakningsintervall

Medicinsk orsakad väntan	Hälso- och sjukvårdspersonal bedömer och beslutar att patientens hälsotillstånd (av medicinska skäl) inte tillåter att planerat besök/operation/åtgärd/behandling och återbesök genomförs.
Patientvald väntan	Patient som blivit erbjuden en kontakt inom vårdgarantins tidsgräns men som själv har valt att vänta längre tid, en orsak kan exempelvis vara att komma till en specifik vårdpersonal.
Särskild orsakad väntan	Får enbart användas av enheter som tar emot barn och ungdomar med psykisk ohälsa (barn och ungdomspsykiatriska enheter, del av verksamheten inom barn- och ungdomshabilitering och särskilda enheter för ätstörning). *Särskilt orsakad väntan* anger att det finns särskilda skäl som inte har medicinsk grund till att patienten inte kan ta en tid som erbjudits inom vårdgarantigränsen.
Verksamhetsorsakad väntan	Verksamheten kan inte erbjuda en kontakt inom vårdgarantins tidsgräns. Kan också användas för intern uppföljning när vård inte kan erbjudas inom vårdgarantins tidsgränser.

Samplanering
Finns endast i *Bokningsunderlag.* Samplanering görs när man ska skapa flera vårdåtgärder som tillhör samma vårdkontakt t.ex. när ett EKG ska utföras inför ett läkarbesök.
Vid samplanering skapar man flera vårdåtgärder i samma bokningsunderlag. Vårdåtgärderna behöver hanteras i rätt ordning vid bokning. Börja med huvudåtgärden. Samplanerade besök är inte av- och ombokningsbara via 1177.se. För mer information om samplanering gällande teambesök se Teambesök.

Serie (ej för enheter där patient har möjlighet till av-/ombokning via 1177.se)
Finns endast i *Bokningsunderlag*. Används vid bokning av behandlingsserie med samma intervall mellan besöken och till samma vårdpersonal. Bokning i en serie får samma registreringsdatum i bokningsunderlaget. Vid en seriebokning ska alternativ *En vårdkontakt per vårdåtgärd i serien* vara ibockad, då skapas en ny kontakt för varje åtgärd i serien. Om seriebokningen endast kopplas till en (1) vårdkontakt påverkar det utdata och ekonomiska parametrar på grund av att det bara blir en kontakt men flera åtgärder. *En vårdkontakt för alla vårdåtgärder* ska endast användas när samma åtgärd ska upprepas under samma dag. Seriebokade tider är inte av- och ombokningsbara via 1177.se. Använd därför inte seriebokning på enheter där patient själv har möjlighet att hantera sina bokade tider via 1177.se. Varje enskild vårdkontakt ska istället bokas för sig.

Regler
Här anges regler för samplanering eller seriebokning.

Vårdande enhet
Är förvald utifrån inloggad enhet. Vid behov och behörighet kan annan enhet väljas.

Vårdtjänst
Detta fält är tvingande och här ska aktuell vårdtjänst anges. Varje vårdtjänst har specifik information kopplad till sig, exempelvis vilken yrkesroll, kontakttyp, kallelseinformation och tidsåtgång som gäller för vårdkontakten.

Om det i vald vårdtjänst finns information som inte stämmer med den aktuella vårdkontakten kan den justeras i bokningsunderlaget. En sådan justering kan dock få konsekvenser på 1177.se, både vid ombokning och vilken information som visas för patienten. Välj därför alltid en vårdtjänst som har korrekt information kopplad till sig.

Tidsåtgång
Är förifylld utifrån vald vårdtjänst. Om tidsåtgången ändras kan det få konsekvenser på 1177.se, både vid ombokning och vilken information som visas för patienten. Välj därför alltid en vårdtjänst med rätt tidsåtgång.

Medicinsk ansvarig enhet
Är förvald utifrån inloggad enhet.

Ansvarig vårdpersonal
Ska anges om det vid skapande av bokningsunderlag är beslutat vilken vårdpersonal som ska träffa patienten. Om *Ansvarig vårdpersonal* inte anges söker systemet vid bokning efter all vårdpersonal som har vald vårdtjänst i sin tidbok.

Yrkesroll
Yrkesroll ska alltid anges. Val av yrkesroll påverkar bland annat patientavgift/självincheckning, utdata och filtreringsmöjligheter i *Planerade vårdåtgärder*.

Bokningsinformation

Används om det finns behov av att ange tilläggsinformation till bokningen. Här ska inga känsliga uppgifter anges då informationen visas på flera ställen i Cosmic. *Bokningsinformation* visas inte på 1177.se. *Bokningsinformation* ska användas i de fall en mottagning vill påtala behovet av en beställning till en planerad inskrivning. Aktuell vårdavdelning lägger sedan beställningen i samband med bokning för att beställningsinformationen ska bli korrekt.

Mediaundersökning
Ska inte användas vid driftsättning av Cosmic.

Kallelsesätt
En digital kallelse skickas alltid till patienten om hen har ett konto på 1177.se, vårdande enhet har webbtidbok och om bokad vårdtjänst har webbtidbokskonfiguration.

För de patienter som gjort ett aktivt val under sina inställningar på 1177.se att ”Jag vill inte ha brev hemskickade från hälso- och sjukvården, utan jag vill ha informationen digitalt” finns nu funktionen att kallelsesätt från ett bokningsunderlag, snabbokningsunderlag och fribokning får default *Digital kallelse* som kallelsesätt. Ska man även skicka kallelsebrev behöver man manuellt ändra i kallelsesätt till *Lokalt utskriven brevkallelse*

Om en vårdande enhet inte har webbtidbok, eller att vårdtjänsten inte är konfigurerad för webbtidbok eller att patienten inte har ett konto på 1177.se så kommer inte Digital kallelse finnas valbart i rullisten för Kallelsesätt.

För patienter mellan13 år till 17 år ska det alltid skickas ett kallelsebrev.

Kallelser, bilagor till kallelse (patientinformation) och sms från vård och tandvård

Kallelsebrev
Välj rätt standardmall för brevkallelse. Det finns fyra standardmallar:

- Standard
- Till vårdnadshavare för (samma som standard – enda skillnaden är att det står till vårdnadshavare för över patientens namn)
- Ombokning
- Utan besöksadress – används till **distansbesök** där besöksadressen inte är relevant

Samtliga kallelsemallar finns utan logotyp för privata vårdgivare att använda och skriva ut på eget brevpapper.

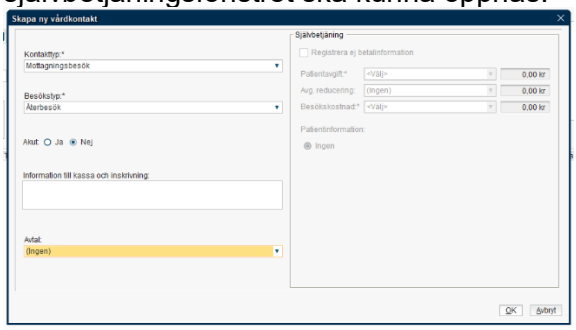
Bilaga
Funktion bilaga används inte i Region Halland. Arbete pågår att få en gemensam hantering och kvalitetssäkring av bilagor. Under tiden hanteras bilagor som tidigare, enskilda dokument som skrivs ut eller omvänt ärende i 1177.se, se regional mall.

Fritext till vald kallelse
Här anges kompletterande information inför vårdkontakten som inte finns i vårdtjänstens

utskriftsinformation. Frastexter kan användas i fältet. Fritext går över till digital kallelse i 1177.se.
När man skriver fritext så följer radbryt och nytt stycke med över till 1177.se.
Fritext som är skriven i ett bokningsunderlag som ska användas för Öppen kallelse går att läsa i den digitala kallelsen i Inkorgen på 1177.se som kommer när bokningen är genomförd antingen utav patienten själv via 1177.se eller om vården bokat in besöket.

Särskild information
Obs! fältet ”Särskild information” ska **inte användas** i Region Halland. Använd istället ”Fritext till vald kallelse”.

Lägg till
Gäller endast i *Bokningsunderlag.* För att kunna fortsätta med bokningsunderlaget måste man trycka på funktionsknappen *Lägg till.* Dialogruta *Skapa ny vårdkontakt* öppnas.
Vid samplanering behöver man också välja om ny vårdkontakt ska skapas eller om vårdåtgärden ska kopplas till redan skapad vårdkontakt. Menyn *Avtal* måste vara ifyllt för att självbetjäningsfönstret ska kunna öppnas.



Exempelbild på dialogrutan Skapa ny vårdkontakt

Kontakttyp
Fältet är tvingande. Kontakttyp anges för att beskriva hur en kontakt med patient sker. Kontakttyp styrs av vårdtjänsten men kan utifrån vårdtjänstens konfiguration ändras manuellt i bokningsunderlaget. Om kontakttypen ändras kan det få konsekvenser på 1177.se, både vid ombokning och gällande vilken information som visas för patienten. Välj därför alltid en vårdtjänst med korrekt kontakttyp.

Texter kopplade till respektive kontakttyp kommer i brevkallelsen under rubriken ”Viktigt inför ditt besök”.

Komplettera i fältet ”Fritext till vald kallelse” vid kontakttyper som är distansbesök

- Videobesök, telefonbesök, telefonkontakt – komplettera med **fras** i ”Fritext till vald kallelse”
- Annan plats – skriv vart besöket kommer genomföras i ”Fritext till vald kallelse”
- Hembesök – ingen komplettering behövs

Digital kallelse via 1177.se fungerar med text om distansbesök utan att komplettering behövs så länge vårdtjänst som är för den typen av distansbesök används. Fritext går över till digital

kallelse.

En översikt över kontakttyper finns i rutin:
Cosmic - Vårdkontakt och registrering

Besökstyp
Fältet är tvingande. Besökstyp styrs av vårdtjänsten men kan i vissa fall ändras manuellt i bokningsunderlaget.

Nybesök	Nybesök är öppenvårdsbesök som inte har medicinskt samband med tidigare besök eller vårdtillfälle inom samma medicinska verksamhetsområde, vårdcentral eller motsvarande. Ett nybesök kan sambokas om besöken ska ske samtidigt. Statistik för vårdgaranti hämtas från besökstyp Nybesök.
Återbesök	Återbesök är ett öppenvårdsbesök som har medicinskt samband med tidigare besök eller vårdtillfälle inom samma medicinska verksamhetsområde, vårdcentral eller motsvarande.
Administrativ åtgärd	Beskriver att typen av besök är administrativ.

Akut
Markeras med Ja eller Nej.
Regler för akutbesök finns beskrivit i rutin
Cosmic - Vårdkontakt och registrering

Information till kassa och inskrivning
Här anges information till receptionen. Syns i kassan med ett ”i” för den bokade vårdkontakten
Avtal
Är förifyllt utifrån de avtal som är konfigurerade per förvaltning. Kundavtalen innehåller de patientavgifter som är aktuella.

Självbetjäning
Kund, avtal, y*rkesroll eller vårdpersonal* måste vara ifyllt i ett bokningsunderlag för att självincheckningsfönstret ska öppnas. *Patientavgift* är obligatoriskt att ange. *Avgiftsreducering* anges om sådan finns. För de vårdenheter som inte använder självbetjäning kan rutan *Registrera ej betalinformation* bockas i. Bocka även i denna ruta för personer med reservnummer och utlandssvenska personer.
Cosmic - Mobil självincheckning

Spara
Ett sparat bokningsunderlag återfinns i *Planerade vårdåtgärder*. Ska vårdkontakten bokas direkt används funktionsknapparna *Tidbok* (öppenvård) eller *Beläggning* (slutenvård).

Bemanning av tidbok
Fiktiv vårdgivare finns inte i Cosmic.
Då patient är bokad på lokal eller resurs dvs ej bokad på vårdpersonal så måste tidboken bemannas av vårdpersonal för att kassapersonal ska kunna genomföra en

ankomstregistrering med betaldel. Ankomstregistrering av att patient är ”anländ” går att göra i kassan genom att bockar ur ”betaldelen”. Detta innebär att patient blir anmäld och syns som status ”anländ” i vårdpersonalens besökslista. Innebär att kassapersonal måste efterfakturera alla vårdkontakter vid dagens slut. För vissa patienter blir detta fel då de inte vill ha faktura t ex asylsökande.
Mottagningarna måste meddela kassorna via messengerfunktionen vilken personal som patienterna ska bokas på innan dagens första besök. Alternativt att vårdpersonal bemannar tidboken med rätt vårdpersonal dagen innan eller innan dagens första patient.

Ändra i bokningsunderlag

Ett sparat bokningsunderlag kan ändras från *Planerade vårdåtgärder.* I ett redan inbokat bokningsunderlag kan viss information ändras utifrån vårdtjänstens konfiguration, till exempel kontakttyp och tidsåtgång. Vårdtjänst kan *inte* ändras på ett bokat besök. Ändring av kontakttyp och/eller tidsåtgång får dock konsekvenser i webbtidboken på 1177.se både vid ombokning och gällande vilken information som visas för patient.

Viktigt att redan vid bokning vara noga med att välja den vårdtjänst som har korrekt information kopplad till sig, alternativt att göra en ny bokning. Observera att det inte räcker att omboka ett besök för att ändra vårdtjänst, utan att besöket måste avbokas och sedan bokas in på nytt utifrån ett nytt bokningsunderlag med korrekt vårdtjänst.

Planerade vårdåtgärder (Väntelista)

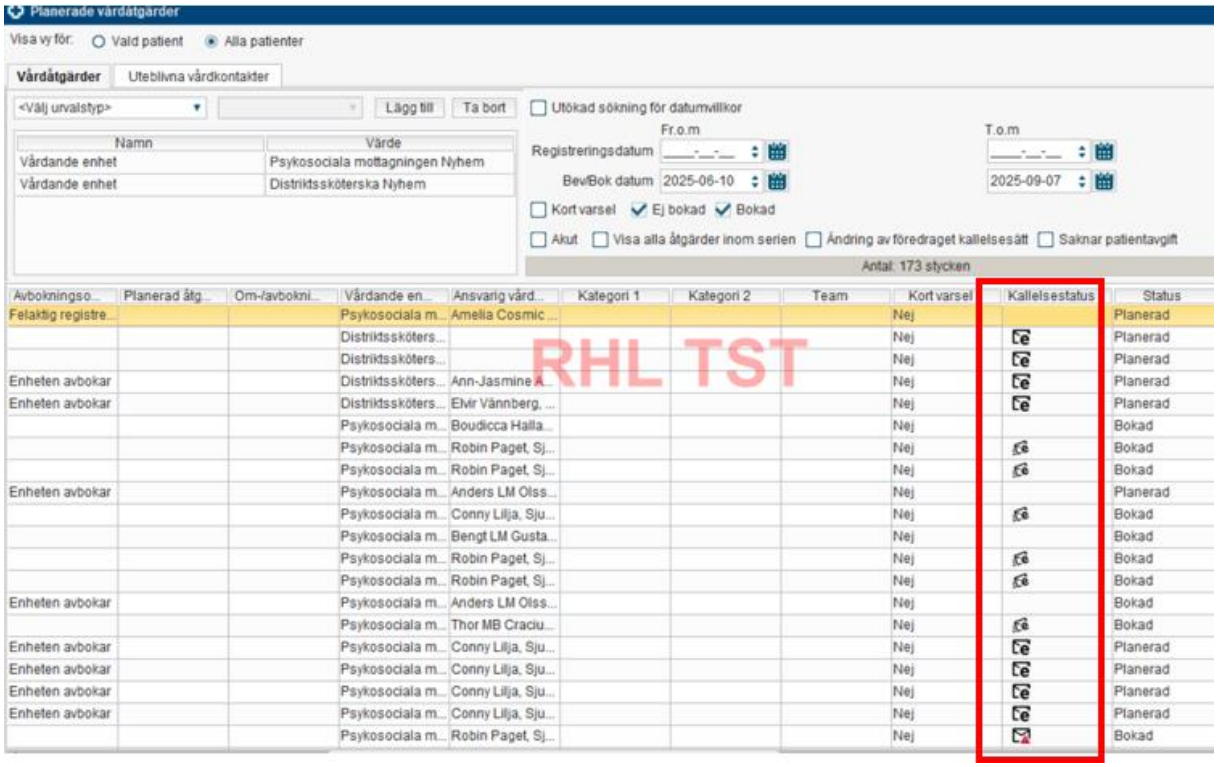
I *Planerade vårdåtgärder* hanteras väntelistan och här återfinns samtliga sparade bokningsunderlag samt bokade vårdkontakter som ännu inte genomförts.
Filtrering möjliggör mer specifika sökningar, t.ex. på *vårdtjänst, besökstyp, yrkesroll och kontakttyp*. Sökning kan även göras på *registreringsdatum, Bev/bok datum, kort varsel, ej bokad, bokad, akut, ändring av föredraget kallelsesätt* och *saknar patientavgift.*

I fältet Kallelsestatus kan man se status för kallelsebrev och digitala kallelser som är vald genom symboler. Symbolernas respektive betydelse:

Kallelsestatus	Betydelse av kallelsestatus
	Digital kallelse är vald men inte skickad än.
	Digital kallelse är vald och kommer skickas. Datum och tid för utskick visas genom tooltip.
	Digital kallelse skickad. Datum och tid för utskick visas genom tooltip.

	Digital kallelse gick inte att skicka p.g.a av någon av nedanstående orsaker. Orsaken anges i tooltip. • Fel i exempelvis konfiguration som kan åtgärdas av administratör. Den digitala kallelsen kommer att skickas igen. • Fel p.g.a exempelvis patient med reservnummer. Den digitala kallelsen kommer inte att skickas igen, utan patienten kan bara få kallelse via kallelsebrev om relevant. • Fel p.g.a exempelvis passerat datum för vårdåtgärden. Den digitala kallelsen kommer inte att skickas igen, utan patienten kan bara få kallelse via kallelsebrev om relevant.
	Kallelsebrev valt men inte utskrivet.
	Kallelsebrev utskrivet. Datum och tid för utskrift visas i kolumnen **Utskriftsdatum.**

Bild från Planerade vårdåtgärder:



Vårdkontakter som avbokats av patient via 1177.se hamnar automatiskt åter i *Planerade vårdåtgärder* om aktuell vårdtjänst är konfigurerad för det. För de vårdkontakter som avbokas av vården görs ett aktivt val om kontakten ska åter till *Planerade vårdåtgärder* eller inte. Uteblivna vårdkontakter återfinns och hanteras i fliken med samma namn.
Lokala rutiner krävs för hantering och bevakning av *Planerade vårdåtgärder*, avseende exempelvis ej utskrivna kallelser, avbokade, uteblivna eller preliminärbokade kontakter.

Via urval kan uppföljning av väntetid användas för att beräkna och visa väntetider för vårdkontakter. Informationen presenteras i kolumnerna Första kontakten i väntetidsuppföljningen, Behandlingsbeslut, Beslutsdatum, Diagnos, Planerade åtgärd samt Väntetid vilken visar väntetiden hittills. Väntetid beräknas på parametrar som anges via något av fönstren Bokningsunderlag, Snabbokningsunderlag, Kontakt- och efterregistrering, In- och Utskrivning samt Vårdprocessöversikt.

Bokning i öppenvård

I Cosmic kan bokning göras på flera olika sätt. Vilket sätt man använder sig av kan variera beroende på verksamhet, situation eller yrkesroll. Oavsett bokningssätt eller om patienten ska sättas på väntelista krävs ett bokningsunderlag.

Bokning från Planerade vårdåtgärder
Används för att söka fram sparade bokningsunderlag och därifrån boka in vårdkontakter. Observera bevakningsdatumet i aktuellt bokningsunderlag så att måldatum inte överskrids. Statistik för vårdgaranti hämtas från tidpunkten när bokningsunderlaget skapas fram till tidpunkten för den bokade tiden.

Bokning från Tidbok
Används i första hand när det inte finns ett sparat bokningsunderlag. Lediga tider söks fram via kikarikonen, alternativt markeras en ledig tid direkt i tidboken. Ett *Snabbokningsunderlag* ska sedan fyllas i, observera om det finns ett befintligt bokningsunderlag i fliken *Planerade och bokade* som kan användas.

Boka från remiss
Används när patienten ska bokas direkt från inkommen remiss. Görs via *Hantera inkommande remisser* och knappen *Bokningsunderlag* efter att remissen accepterats. Boka med samplaneringsfunktion, se text under teambesök.

Ej rekommenderade bokningssätt

Preliminärbokning
Preliminärbokning kan i undantagsfall användas för att reservera en tid innan en definitiv bokning görs. Preliminärbokning kan endast göras från *Planerade vårdåtgärder*. En preliminärbokning måste bekräftas för att bokningen ska synas för patient på 1177.se och för att kunna registreras i kassa eller via självincheckning. Verksamheter som använder funktionen för preliminärbokade tider behöver ta fram lokala rutiner för bevakning.
Cosmic - Bevakning

Kopiera bokat besök
Rekommendationen är att inte kopiera bokade besök eftersom risken för felaktiga bokningar är stor när ett besök kopieras då informationen i bokningsunderlaget kopieras exakt och inte går att ändra. Nybesök ska aldrig kopieras då detta påverkar bland annat väntetidsuppföljning.

Kopierade besök resulterar i en seriebokning. Seriebokade tider kan inte av- och ombokas via 1177.se och därmed begränsas patientens möjligheter att själv hantera sina tider med vården. Region Halland har beslutat att verksamheter som har tidbokning ska erbjuda patienten/invånaren att själv hantera sina tider via 1177.se.

Fribokning
Fribokning kan i undantagsfall användas för att boka en tid där det inte finns ett passande schema eller inget schema alls. Rekommendationen är att inte friboka i en tidbok som erbjuder tider i webbtidbok. Fribokad tid visas för patienten på 1177.se och patienten kan om- och avboka sin tid beroende på vad vald vårdtjänst har för webbtidboksinställningar.

Om man fribokar i ett schema där det är schemalagt andra vårdtjänster så måste man spärra tiden i tidboken annars visas den schemalagda tiden fortfarande som bokningsbar. Stor risk för dubbelbokning om spärr utav tid inte görs.

Gäller för: Privata Vårdgivare; Region Halland

Bokning av reservnummerpatienter och utlandssvenska personer

För att kunna boka reservnummerpatienter och utlandssvenska personer (utvandrade) krävs det att det finns medlemskap upplagda i patientkortet i fliken ”medlemskap” Reservnummerpatienter kan vara asylsökande, utländska, tillståndslösa och ukrainska medborgare enligt flyktingdirektivet. Utlandssvenska personer har svenskt personnummer som används i vården.

Medlemskap som ska lägga upp i patientkortet
Asylsökande: Medlemskap ”asylsökande ska läggas upp” I patientkortet ska det även anges ett LMA nummer men det kan kassan lägga upp när patient kommer.

Tillståndslösa: Medlemskap ”tillståndslös” ska läggas upp

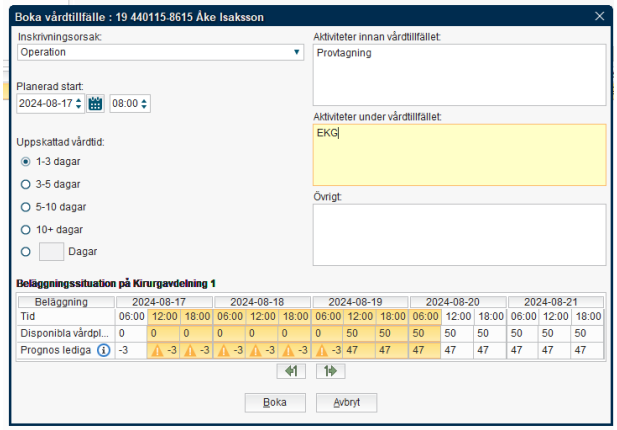
Ukrainsk medborgare enligt flyktingdirektivet: Medlemskap ”medborgare enligt FN:s direktiv” ska läggas upp

Utländska personer: Dessa kan ha både medlemskap *EU/EES konvention och Självbetalande*. Avtalet *EU/EES konvention* används då patient ska betala den vanliga patientavgiften, dvs patient har visat upp en giltig handling för vårdkontakten.
Avtalet *Självbetalande* används när patient ska betala den faktiska kostnaden för sin vårdkontakt dvs patient har inte kunnat uppvisa en giltig handling alternativt att vi inte har avtal med landet hen bor i.
För er som bokar in utländska personer ange alltid- eller välj medlemskapet ”självbetalande” så får kassan hantera och byta medlemskap utifrån vård och giltiga handlingar som kan visas upp. När självbetjäningsfönstret blir aktivt sätt en bock i rutan ”registrera ej betalinformation”, rutan blir inaktiv. Kassan tar hand om avtal och kostnad när patient kommer.

Utlandssvenska personer: Svenskt personnummer används i vården.
Dessa kan ha både medlemskap *EU/EES konvention och Självbetalande*. Avtalet *EU/EES konvention* används då patient ska betala den vanliga patientavgiften, dvs patient har visat upp en giltig handling för vårdkontakten.
Avtalet *Självbetalande* används när patient ska betala den faktiska kostnaden för sin vårdkontakt dvs patient har inte kunnat uppvisa en giltig handling alternativt att vi inte har avtal med landet hen är folkbokförd i.
För er som bokar in utländska personer ange alltid- eller välj medlemskapet ”självbetalande” så får kassan hantera och byta medlemskap utifrån vård och giltiga handlingar som kan visas upp. När självbetjäningsfönstret blir aktivt sätt en bock i rutan ”registrera ej betalinformation”, rutan blir inaktiv. Kassan tar hand om avtal och kostnad när patient kommer.
I avgiftshandboken finns olikas sidor att läsa om vilka regler som gäller kring vård för utländska personer. Bosatta i utlandet

Bokning i slutenvård

Vid bokning i slutenvård (planerad inskrivning) ska ytterligare information om vårdtillfället fyllas i, i nedan beskrivna informationsfält, i dialogruta *Boka vårdtillfälle* (nås efter att man tryckt på knappen *Beläggning* i Bokningsunderlaget)



Exempelbild på dialogrutan Boka vårdtillfälle.

Inskrivningsorsak
Används vid behov som komplement till vårdtjänsten för att ge ytterligare information om vårdtillfället, t.ex. *Operation* eller *Utredning*.

Planerad start
Här anges datum och klockslag för vårdtillfällets start.

Uppskattad vårdtid
Här anges uppskattad vårdtid i planeringssyfte och för beläggningsinformation i *Vårdplatsöversikten.*

Aktiviteter innan vårdtillfället
Anges för att planera vårdtillfället. Informationen visas i kolumn med samma namn på *Enhetsöversikten.* Lokala rutiner krävs för att bevaka informationen och vid behov lägga till aktiviteter i *Att göra – Patient.*

Aktiviteter under vårdtillfället
Anges för att planera vårdtillfället. Informationen visas i kolumn med samma namn på *Enhetsöversikten.* Lokala rutiner krävs för att bevaka informationen och vid behov lägga till aktiviteter i *Att göra – Patient.*

Övrigt
Används om det finns behov av att ange ytterligare information om vårdtillfället. Informationen visas i kolumn med samma namn på *Enhetsöversikten. Ange* därför inga känsliga uppgifter i detta fält. Lokala rutiner krävs för hur informationen som anges här omhändertas under vårdtillfället.

När vårdtillfället är inbokat kan vårdpersonal på aktuell vårdenhet genomföra inskrivningen.
Cosmic Vårdövergångar - i sluten- och heldygnsvård

Teambesök

Med *teambesök* avses att patienten möter ett vårdteam där två eller flera hälso- och sjukvårdspersonal har självständigt behandlingsansvar. Vårdteamet består av olika yrkesroller. Besök som tidsmässigt följer efter varandra enbart för att underlätta för patienten ska inte bokas som teambesök utan som enskilda vårdkontakter.

Förutsättningen för att de olika rekommenderade arbetssätten nedan (alternativ 1–3) ska kunna genomföras är att redan vid schemaläggning ha förberett för Teambesök. En annan förutsättning är att de resurser som ingår i besöket har samma tidsåtgång i vårdtjänsten och egna tidböcker. Om rätt förutsättningar inte finns i schemat eller om resurserna har olika tidsåtgång i vårdtjänsten ska funktionen *Samplanering* användas (alternativ 4). Vilket alternativ som används varierar utifrån verksamheten.

1. Redan vid schemaläggning bemannas en schemamall med de resurser (personal) som ingår i det aktuella teamet. När mallen är bemannad kan tider sen sökas fram och bokas in samtidigt på de aktuella resurserna.

2. Om man vid vissa besök även har ett behov av att boka lokal eller utrustning bokas besöket på aktuell lokal eller utrustning och bemannas antingen direkt eller vid senare tillfälle.

3. Om personal inte är tillsatt när bokningen genomförs kan verksamheten använda ett vårdtjänstschema.

4. Bokning av teambesök med samplaneringsfunktion - här krävs att varje teammedlem har aktuell vårdtjänst och schemamarkerare i sitt schema den tiden teambesök ska bokas. För den som äger teambesöket ska det finnas ”team” i vårdtjänstnamnet.

   Tillvägagångssätt:

   - Flera olika vårdåtgärder skapas i samma bokningsunderlag. Detta resulterar i en (1) vårdkontakt för patienten som registreras i kassan.
   - Skapa huvudvårdåtgärden/kontakten för den som är ”ägare” av besöket. Ingår läkare i teamet är det läkaren som äger besöket, annars kommer man överens inom teamet.
   - I huvudvårdåtgärden/kontakten anges vårdtjänst innehållande ”team” och aktuell kontakt- och besökstyp.
   - Klicka på *Lägg till.*
   - Skapa övriga vårdåtgärder. Övriga som deltar i teambesöket ska boka med vårdtjänst för medverkande/medverkan och samma kontakttyp som den som äger besöket har.
   - Om teambesöket är ett nybesök ska alla som medverkar i teambesöket också boka detta som nybesök.

- Klicka på *Lägg till* efter varje ny vårdåtgärd och koppla den till huvudvårdåtgärden/kontakten i dialogrutan *Skapa ny vårdkontakt* och rullisten *Vårdkontakter*.
- Vid bokning markeras samtliga vårdåtgärder i bokningsunderlaget.
- Klicka på *Tidbok*.
- Börja med att markera huvudvårdåtgärden/kontakten och boka in den till aktuell vårdpersonal.
- Boka sedan in de andra åtgärderna i respektive vårdpersonals tidbok, observera att åtgärderna måste bokas en i taget för att de ska hamna på samma klockslag.
- I Vårdkontakt och efterregistrering (kassan) visas och registreras sedan bara ett besök när övriga vårdåtgärder är kopplade till huvudåtgärden

Ett teambesök kan inte bokas eller ombokas av patienten själv men besöket ska visas som en bokad tid på 1177.se och kunna avbokas samt att digital kallelse ska kunna skickas.

Gruppbesök

Bokning av grupp kan göras på samma sätt som för en enskild patient. Detta förutsätter att gruppen först är skapad via *Gruppadministration* (länk till separat rutin). I samband med bokning väljs om hela eller delar av gruppen ska bokas in.

Patienterna kan själva avboka sin tid från 1177.se. Ombokning av tid kan endast göras i Cosmic.

Specifik vårdtjänst och schemamarkerare kan också användas för att patienterna själva ska kunna boka in sig till ett gruppbesök via webbtidbok i 1177.se.

Gruppteambesök

Vid bokning av gruppteambesök kombineras bokningssätten för grupp- och teambesök.

Öppen kallelse

Öppen kallelse innebär att verksamheten skapar en planerad vårdåtgärd på en vårdtjänst som skickas till patientens inkorg på 1177.se. Här kan patienten boka tid utifrån de förutsättningarna som vården angett. Här är det vårdtjänstens webbtidbokskonfiguration “Koppling till bokningsunderlag krävs” som styr att det skapas en öppen kallelse.
Cosmic: Ramverk vårdtjänster för webbtidbokning, digitala kallelser och visningsnamn på 1177.se

Ombokning

Ombokning görs via *Tidbok*. Vid ombokning av en samplanering måste vårdåtgärderna hanteras i rätt ordning, där huvudvårdåtgärden hanteras sist. I *Kontaktöversikt* visas klockslaget när patienten ombokade sin tid. Region Halland använder sig av nedan ombokningsorsaker för att fånga sena ombokningar för fakturering som görs av vårdpersonal
Patient ombokar
Enheten ombokar
Sen ombokning

Vid ombokning är det tvingande att ange en ombokningsorsak:

Patienten ombokar	Patient tar kontakt och vill boka om sin tid, används när patienten **inte** ska betala för en sen ombokning.
Enheten ombokar	Enheten behöver boka om patientens bokade tid.
Felaktig registrering	En felbokning har skett av enheten.
Medicinska skäl	Bokad tid då den enskilde av medicinska skäl inte kan ges vård.
Extern faktor	Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, t.ex. sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
Särskild orsakad väntan	Får enbart användas av enheter som tar emot barn och ungdomar med psykisk ohälsa (barn och ungdomspsykiatriska enheter, del av verksamheten inom barn- och ungdomshabilitering och särskilda enheter för ätstörning). Särskilt orsakad väntan anger att det finns särskilda skäl som inte har medicinsk grund till att patienten inte kan ta en tid som erbjudits inom vårdgarantigränsen.
Företrädare ombokar	Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.
Ombokad via E-tjänst	Förvald, inte ändringsbar ombokningskod när patient ombokat via webbtidbok på 1177.se. En sådan ombokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin.
Sen ombokning	Används när patienten **ska** faktureras för sen ombokning

Om patienten vid ombokning inte kan få en ny tid inom ramen för vårdgarantin behöver avvikelseorsak anges. Detta görs genom att först uppdatera bokningsunderlaget med aktuell avvikelseorsak och sedan boka om tiden.

Avbokning

Avbokning görs via *Tidbok* eller *Kontaktöversikt*. I *Kontaktöversikt* visas klockslaget när patienten avbokade sin tid. Vid avbokning av en samplanering måste vårdåtgärderna hanteras i rätt ordning, där huvudvårdåtgärden hanteras sist. Avbokning görs också vid byte av vårdtjänst genom att bocka i “Öppna bokningsunderlag” i dialogrutan för avbokning och där justera till önskad vårdtjänst. Tiden bokas därefter in på nytt. Det innebär att patienten får en avbokning och sedan en ny bokning på samma tid i 1177.se.

Region Halland använder sig av nedan avbokningsorsaker för att fånga sena avbokningar för fakturering som görs av vårdpersonal.

- Patient avbokar
- Enheten avbokar
- Sen avbokning

Vid avbokning är det tvingande att ange en avbokningsorsak:

Patienten avbokar	Patient tar kontakt och vill avboka om sin tid, används när patienten **inte** ska betala för en sen avbokning.
Enheten avbokar	Enheten avbokar en patients bokade tid.
Felaktig registrering	En felbokning har skett av enheten.

Medicinska skäl	Bokad tid då den enskilde av medicinska skäl inte kan ges vård.
Extern faktor	Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, t ex sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
Företrädare avbokar	Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.
Avbokas via E-tjänst	Förvald, inte ändringsbar avbokningskod när patient avbokat via webbtidbok på 1177.se. En sådan avbokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin. Lokala rutiner krävs för kontroll av dessa avbokningar för att säkerställa att kontakten vid behov återgår till väntelista eller bokas på ny tid. Val av vårdtjänst styr detta.
Sen avbokning	Används när patienten **ska** faktureras för sen avbokning

Åter väntelista bockas i om patienten ska kallas igen.

Ombokning och avbokning av grupp och gruppmedlem
Om- och avbokning av en hel grupp görs på samma sätt som för en enskild patient. Avbokning av en eller flera gruppmedlemmar hanteras i gruppens bokningsunderlag. Vid avbokning av enskild gruppmedlem ska rutan *Åter väntelista* bockas ur eftersom ny tid för patienten behöver hanteras via *Gruppadministration*.

Gäller för: Privata Vårdgivare; Region Halland

Referenser och bilagor

Referenser, bilagor, länkar till relevanta styrdokument mm.
Cosmic - Vårdkontakt och registrering
Cosmic - Kassaregistrering
Cosmic - Mobil självincheckning
Cosmic - Återbud och utebliven vårdkontakt
Vårdgaranti
Cosmic - Remisshantering
Cosmic - Bevakning
Cosmic Vårdövergångar - i sluten- och heldygnsvård
Cosmic: Ramverk vårdtjänster för webbtidbokning, digitala kallelser och visningsnamn på 1177.se
Kallelser, bilagor till kallelse (patientinformation) och sms från vård och tandvård

Uppdaterat från föregående version

Korrigerat ett felaktig ord i stycket: Komplettera i fältet ”Fritext till vald kallelse” vid kontakttyper som är distansbesök