Journal - kommunikation med patienter

**Hitta i dokumentet**

[Syfte](#_Toc79569132)

[Journalföring](#_Toc79569133)

[Telefonsamtal](#_Toc79569134)

[Telefonsvarare och mobilsvar](#_Toc79569135)

[Brev och e-post](#_Toc79569136)

[SMS](#_Toc79569137)

[1177 Vårdguiden eller annan tjänst med chattfunktion](#_Toc79569138)

# Syfte

Att beskriva hur vårdpersonal kan kommunicera med patienter på ett korrekt sätt och journalföra uppgifterna som är av vikt för vård och behandling.

# Journalföring

Alla patientkontakter ska journalföras oavsett kontaktsätt.

# Telefonsamtal

Information som framkommer under ett samtal och som är av vikt för patientens vård och behandling ska sammanfattas och journalföras i en journalanteckning.

# Telefonsvarare och mobilsvar

Tala aldrig in ett meddelande på någon patients/anhörigs telefonsvarare (hemtelefon), detta för att förhindra att obehörig kan ta del av informationen.

Har patienten ett mobilnummer kan meddelande av enklare karaktär (till exempel avbokning av besök) talas in på patientens mobilsvar.

# Brev och e-post

Inkommande brev från patient är allmän handling. Inkommande brev som innehåller individrelaterad patientinformation ska hanteras som journalhandling. Under sökordet *Inkommande dokument* skrivs att brev/e-post har inkommit från patient med hänvisning till att brevet finns i E-arkiv. Det utskrivna e-postbrevet skickas till skanning. När inskanningen är klar kan originalet tas bort (gallras).

# Brev, besvara/skicka till patient (VAS)

Brev skrivs i formulär PAKO i VAS, skrivs ut och skickas till patienten. I de fall endast brev dikteras skrivs ingen anteckning i journalen.

# E-post, besvara/skicka till patient

Skicka inte e-post till patienter. Om du fått ett e-brev från en patient och behöver svara på det:

1. Skriv ut e-brevet.
2. Välj svarafunktionen. Radera innehållet så att personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter tas bort. Tänk på att det kan vara flera personer som kan läsa svaret. Skriv ett svar och meddela hur fortsatt kontakt kommer att tas. Hänvisa till *1177 Vårdguiden* för fortsatt elektronisk kommunikation om verksamheten har *Fråga/Svarfunktionen*.
3. Skicka det utskrivna e-brevet för skanning om det är möjligt. Om det inte är möjligt att skanna på grund av integritetskänslig information ska e-brevet sparas på avsedd plats på enheten.

# SMS

SMS får inte användas för patientkontakter med undantag av påminnelser från vårdenheter. Då gäller att

1. patienten har gett sitt medgivande samt lämnat uppgifter om mobilnummer
2. patienten ska informeras om att ändrat mobilnummer måste meddelas till vårdenheten
3. meddelanden inte får innehålla uppgifter om hälsotillstånd
4. meddelanden som tas emot via SMS skrivs vid behov in i journal, men besvaras inte via SMS. Ta kontakt med patienten via telefon eller brev.

Patienten kan själv lägga in/spara sina bokade tider i kalenderfunktionen i *1177 Vårdguiden* och där kryssa i att han/hon vill ha påminnelser automatiskt via SMS eller e-post.

# 1177 Vårdguiden eller annan tjänst med chattfunktion

Patienter ska informeras om möjligheten att använda 1177 Vårdguiden för att ta kontakt med vårdenheten. Inkommande och utgående kommunikation som är av vikt för vård och behandling, ska sammanfattas och journalföras, som vid ett telefonsamtal.

Ovanstående bör tillämpas även för annan digital textkommunikation mellan patient och vårdgivare.

Observera att, precis som ett telefonsamtal kan definieras som en distanskontakt via telefon, kan det vara aktuellt att registrera skriftlig distanskontakt för kommunikation via chattfunktion beroende på ärendets karaktär. Huruvida kontakten definieras som distanskontakt eller inte, se rutin [Vårdkontakter - registrering](https://styrdadokument.regionhalland.se/doc/92FD858B-47D3-45D4-8245-8C1ECD1140CD).

# Hänvisningar

* [*Offentlighetsprincipen - introduktion*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9916/Offentlighetsprincipen%20%E2%80%93%20introduktion.docx?web=1) - information om diarieföring och allmän handling
* [*E-post*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9790/E-post.docx?web=1)- generella regler om e-posthantering

|  |
| --- |
| **Uppdaterat från föregående version**Tillägg text under rubrik ”1177 Vårdguiden eller annan tjänst med chattfunktion” kring definition av distanskontakt.Redaktionella ändringar. Hänvisning till patientens brev skrivs under sökord Inkommande dokument.Ersätter 2020-10-29. |