

1177 direkt - Medicinsk riktlinje

Författat av: Sara Pätsi, Carina Lantz Persson

Berett av: Panagiota Lazarido, Björn Strandell

Beslutat av: Karolina Stridh

Innehållsförteckning

1	Patientflöde och ärendehantering i 1177 direkt.....	2
1.1	Generell funktionalitet i den digitala ingång 1177 direkt via systemet: Platform24	2
1.2	Patientflöde för 1177 direkt.....	2
1.3	Anamnesupptagningen förenas med triage och beslutsstöd	3
2	De besvär/problemområden som hanteras digitalt.....	4
3	Uppföljning.....	5
3.1	Inomlänspatient.....	5
3.2	Utomlänspatient.....	5
4	Vårdansvar.....	5
4.1	Verksamhetschef.....	5
4.2	Överlämning av vårdansvar - inomlänspatient	6
4.2.1	Vid överlämning till fel vårdenhet, t ex vårdcentral.....	6
4.3	Utomlänspatient.....	6
4.4	Barn	6
4.5	Hänvisning av ärende från det administrativa flödet till "sök vård" flödet.....	7
5	Medicinsk administration – Remisser, recept och sjukintyg	8
5.1	Remisser.....	8
5.2	Recept.....	8
5.3	Sjukskrivning.....	8
5.4	Föräldrapenning – vård av barn (vab)	8
5.5	Provtagning.....	8
5.6	Orosanmälan	8
6	Suicidrisk	9
7	Dokumentation	9
8	Avvikelser.....	9
8.1	Klagomål	9

1 Patientflöde och ärendehantering i 1177 direkt

1.1 Generell funktionalitet i den digitala ingång 1177 direkt via systemet: Platform24

Genom en digital ingång till vården, så ska patienten kunna få stöd, råd, bedömning och i vissa fall behandling. Om behov av fysiskt besök i vården föreligger, så ska patienten överlämnas för fortsatt bedömning och behandling. Kommunikation med patienten sker via chatt-/röst- eller videosamtal i ett system från Platform24.

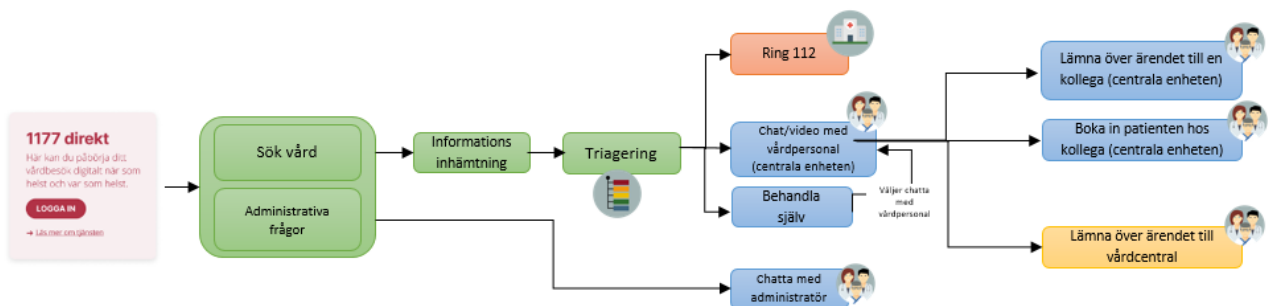
1.2 Patientflöde för 1177 direkt

Patienten anger sin sökorsak och svarar först på frågor av en så kallad chattbot. Ärendet triageras till olika vårdnivåer: 112, chatt med vårdgivare eller egenvårdsråd. De tider som chatten inte är bemannad hänvisas akuta patientärenden att ringa 1177 för att veta vilken vårdmottagning man ska vända sig till.

Vårdgivaren tar emot patienten i plattformen och börja chatta. Om det behövs kan vårdgivaren i chatten koppla över till ett video- eller telefonsamtal med patienten för att kunna göra en bättre bedömning samt lämna över patienten till chatt med annan yrkeskategori se nedan.

De yrkeskategorier som hanterar ärenden i 1177 direkt är för närvarande:

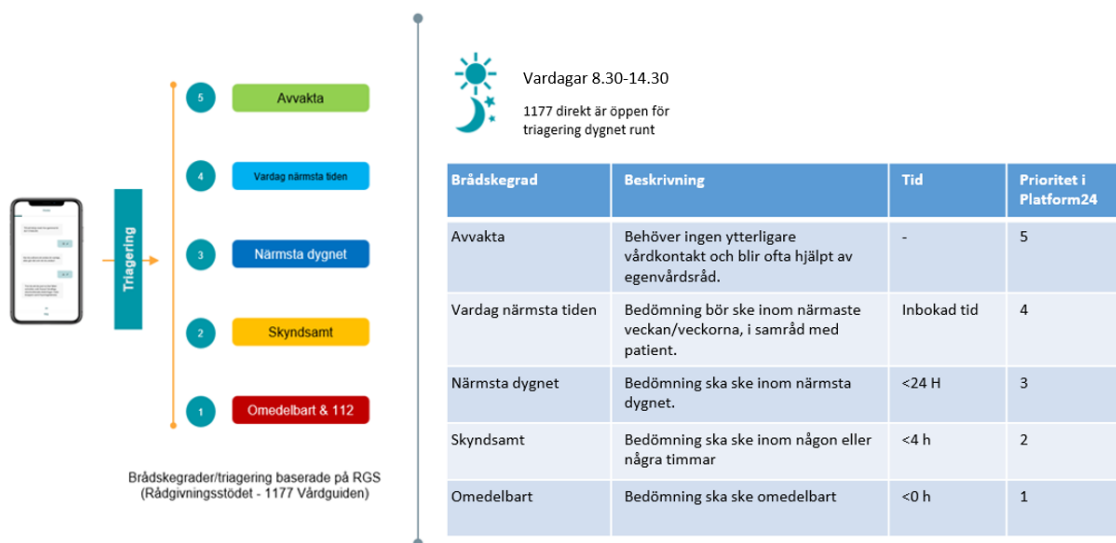
- Sjuksköterska
- Läkare
- Fysioterapeut
- Psykolog
- Administratör



1.3 Anamnesupptagningen förenas med triage och beslutsstöd

I triageringsprocessen får patienterna möjligheten att beskriva sina besvär med egna ord. Systemet ställer därutöver uppföljningsfrågor utifrån ett validerat protokoll (RGS Webb). Patienterna kan ladda upp bilder i verktyget för att underlätta bedömningen. Triageringen sker, utifrån vad patienten svarar, till rätt vårdnivå. Patienterna presenteras i prioritetsordning för vårdpersonalen.

Ärendehandläggning i plattformen sker efter prioritetsordning. Det finns brådskandegrader från 1 ("omedelbart & 112") till 5 ("avvakta") (se figur 3). De flesta ärenden hanteras i första linjen av sjuksköterskor utifrån patientens angivna symtom.



2 De besvär/problemområden som hanteras digitalt.

Besvär:	Digitalt:	Fysiskt:
Akne	X	
Alkoholproblem	X	
Allergi	X	
Astma	X	
Bihålebesvär	X	
Borreli	X	
Bältros/smärtande hudområde med blåsor	X	
Diarré, förstoppning	X	
Halsont	X	
Hosta	X	
Illamående, kräkningar	X	
Ångest/oro, nedstämdhet, stress	X	
Sjukintyg dag 8-14	X	
Sömnsvårigheter	X	
Sluta röka	X	
Urinvägsbesvär	X	
Utslag/Eksem	X	
Vattkoppor	X	
Komplicerade fall/utredningar		X
Pigmentförändringar (naevus)		X
Långa sjukskrivningar (från dag 15)		X
Ögonbesvär med värk		X
Receptförnyelse som kräver uppföljning		X
Vanebildande preparat		X
Barn under 1 år med hög feber eller som är allmänpåverkade		X
Urinvägsinfektioner för barn under 15 år		X

3 Uppföljning

3.1 Inomlänspatient

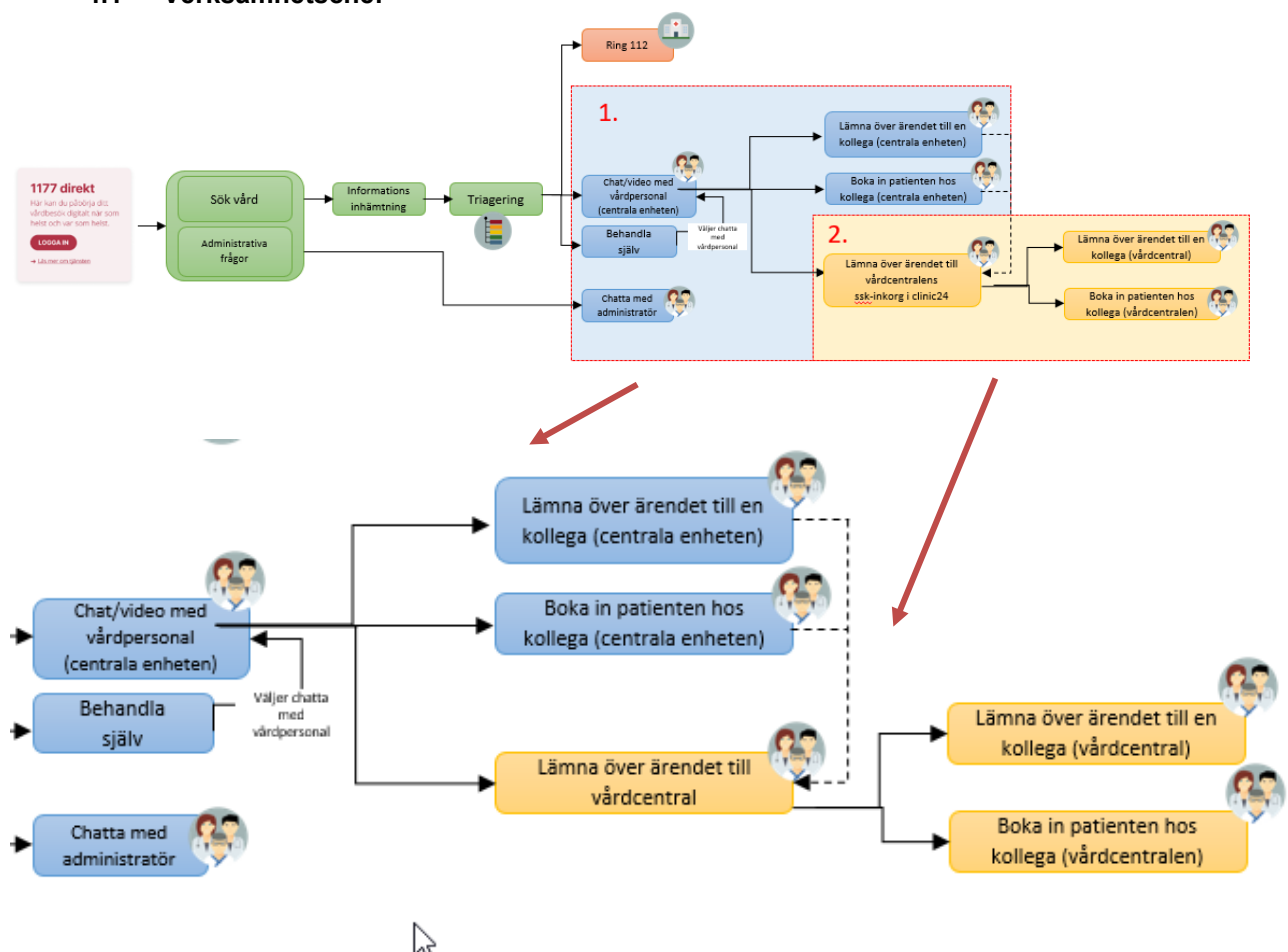
- Vårdgivare i 1177 direkt ansvarar för uppföljning då den bedöms kunna genomföras digitalt.
- Vårdgivare i 1177 direkt ansvarar för att meddela prov- och remissvar till patienten.
- Då vidare utredning krävs, se överlämning av vårdansvar i *kapitel 4*.

3.2 Utomlänspatient

Utomlänspatienter kontaktar sin vårdcentral där denne är folkbokförd för fortsatt utredning. Krävs remiss för fortsatt utredning dikteras den och medicinsk vårdadministratör skickar den till patientens hemmahörande vårdcentral.

4 Vårdansvar

4.1 Verksamhetschef



1 = Centrala enhetens verksamhetschef med stöd av MLA

2 = Verksamhetschef per närsjukvårdsområde med stöd av MLA

4.2 Överlämning av vårdansvar - inomlänspatient

Brådskegrad	Beskrivning	Tid	Prio i clinic24	Överlämning av vårdansvar från 1177 direkt till vårdcentral
Avvakta	Har fått egenvårdsråd men behöver verifiera dem med vårdpersonal. Behöver ingen ytterligare vårdkontakt och blir ofta hjälpt av egenvårdsråd.	-	5	Ingen överlämning av vårdansvar sker i denna brådskegrad.
Vardag närmsta tiden	Bedömning bör ske inom närmaste veckan/veckorna, i samråd med patient.	Inbokad tid	4	Centrala enheten lämnar över vårdansvaret till berörd vårdcentral via clinic24 . Vårdcentralen måste säkerställa rutiner för bevakning av överlämning av vårdansvar. Denna överlämningsrutin gäller för <u>Prio 1-4</u>
Närmsta dygnet	Bedömning ska ske inom närmsta dygnet.	<24 H	3	
Skyndsamt	Bedömning ska ske inom någon eller några timmar	<4 h	2	
Omedelbart	Bedömning ska ske omedelbart	<0 h	1	

4.2.1 Vid överlämning till fel vårdenhet, t ex vårdcentral.

När mottagande enhet i clinic24 uppmärksammar att patientärendet överlämnats till fel vårdenhet har de ansvaret för att patient överlämnas till rätt vårdenhet.

T.ex. Centrala enheten lämnar av misstag över ett patientärendet till Karla vårdcentral men patienten är listad på Karolina vårdcentral. Karla vårdcentral är då ansvarig att lämna över ärendet i clinic24 till Karolina vårdcentral.

4.3 Utomlänspatient

I de fall som utomlänspatienter inte kan få hjälp via 1177 direkt bör dessa hänvisas till att söka vård via sin hemort. På 1177.se finns information om vilka mottagningar som finns tillgängliga i olika delar av landet. Information om sökorsak, bedömning och läkemedel finns tillgänglig Nationella Patientöversikten (NPÖ).

Endast akut provtagning ordinerar från Digitala mottagningen, övrig provtagning hänvisas till ordinarie vårdcentral där denne är bokförd.

4.4 Barn

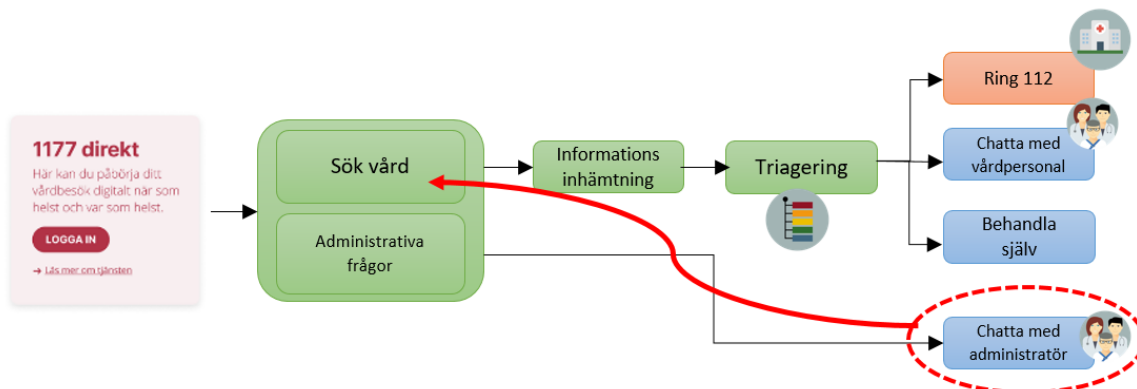
- Barn under 6 månader som är sjuka hänvisas alltid till barnklinik.
- Barn över 6 månader kan bedömas i 1177 Direkt.

För ytterligare information om fortsatt handläggande av barn se gällande överenskommelse.

[Sjukdom hos barn överenskommelse.](#)

4.5 Hänvisning av ärende från det administrativa flödet till "sök vård" flödet

Administratör i chatten bedömer om ärendet är en medicinsk frågeställning och hänvisar invånaren tillbaka till start i flödet genom frasmall med länk tillbaka till valet "sök vård".



5 Medicinsk administration – Remisser, recept och sjukintyg

5.1 Remisser

Eventuella remisser beställs i Cosmic Konsultremiss i remittentens namn under **Digitala mottagningen**.

- Kommer svar under samma arbetspass hanterar ansvarig remittent för uppföljning till patient om fortsatt behandling/åtgärd.
- Kommer remissvar utanför arbetspasset ska enheten ha rutiner för att remissvar omhändertas i RoS.
- Om inte **Digitala mottagningen** ska följa upp utan överlämning av vårdansvar ska ske via ordinarie vårdcentral v g se punkt 4 *överlämning av vårdansvar*.

5.2 Recept

Hantera receptförskrivning på samma sätt som på jourverksamheten. Skriv inte ut beroendeframkallande läkemedel. Hänvisa patienten till sin vårdcentral.

5.3 Sjukskrivning

Sjukskrivning hanteras på samma sätt som vid jourverksamhet. Intyg om sjukdom till arbetsgivare eller förenklad sjukskrivning ska göras för totalt 2 veckor. Via *Minintyg.se* ser patienten sitt sjukintyg.

5.4 Föräldrapenning – vård av barn (vab)

Intyg för tillfällig föräldrapenning ska skrivas ut i direkt anslutning till besöket, helst innan nästa besök påbörjas.

5.5 Provtagning

Eventuella laboratorieprover beställs i BoS i ansvarig remittents namn.

Patienten hänvisas till att ta ordinerade prover på sin ordinarie vårdcentral eller Labmedicin. Provtagning bokas via 1177.se eller via telefon.

1. Vid beslut om provtagning kommer vårdgivare och patient överens om hur den fortsatta uppföljningen och handläggningen kommer att ske.
2. Vårdgivaren ansvarar för hur patienten ska ta del av/meddelas provsvar (dokumenteras) och för den fortsatta handläggningen om ingen annan överenskommelse har skett.
3. Patienten har möjlighet att ta del av vårdgivarens planering och rekommendationer genom att logga in i på 1177.se, min journal.

5.6 Orosanmälan

Barn som far illa – rutin för anmälan angående oro (orosanmälan). Se länk [Barnhälsovården • Vårdgivare Region Örebro län \(regionorebrolan.se\)](#)

Orosanmälan från 1177 direkt skickas till den vårdcentral där patient är listad, och diaries för där. 1177 direkt skriver en anteckning att anmälan är gjord, efter att de fått ett diarienummer från vårdcentralen, i enlighet med gällande rutin, följ länken ovan.

6 Suicidrisk

[Vårdprogram för suicidnära patienter](#) Se punkt 12.1.

Om situationen bedöms akut omhändertas patienten enligt följande:

1. Hänvisa till akutpsykiatrien för direkt hjälp
2. Säkerställ att patienten har förstått och kan följa planen för omhändertagande. Dokumentera överenskommelsen i journalen.
3. Ring till psykiatrisk akutmottagning och berätta att patienten kommer in. Be att de återkopplar om patienten inte kommer.
4. Om patienten inte vill åka till akutpsykiatrien rådgör med ansvarig läkare (1177 direkt) i första hand alt. kontakta ansvarig vårdcentral och jourläkare för omhändertagande.

Vid eventuell överlämning av vårdansvar:

1. I första hand ring vårdcentralen på angivet kontaktnummer.
Telefonnummer till vårdcentraler se <https://intra.orebroll.se/1177-direkt>
2. I andra hand ring växeln som kopplar till akutnummer.

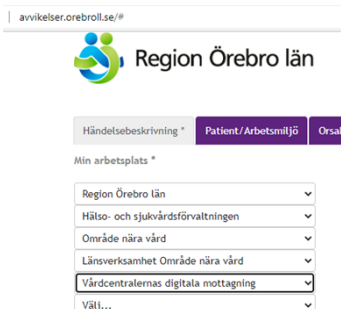
7 Dokumentation

För Centrala enheten se rutin - [1177 direkt Centrala enheten – Vårdokumentation](#)

För vårdcentral se rutin - [1177 direkt/clinic24 - Vårdokumentation och fakturering - Vårdcentraler](#)

8 Avvikelser

Se rutin för [avvikelsehantering](#) . Vid rapportering av avvikelse välj rätt mottagning enligt bild nedan.



OBS! Då utredning av avvikelse visar på orsaker kopplade till systemet clinic24 ska ärenden lyftas vidare till regionalt samordnande läkare som tar avvikelseärenden vidare till Inera vid behov

8.1 Klagomål

Klagomål ska diarieföras enligt gällande rutiner för Region Örebro län; [Rutin för hantering av klagomål och synpunkter inom Region Örebro län](#). Vid frågor om diarieföring kontakta Centrala diariet.