

Gäller för: Regionhälsan

Innehållsansvar: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Granskad av: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Godkänd av: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Giltig från: 2024-07-01

Giltig till: 2026-07-01

Digitala vårdmöten

För att snabbt och enhetligt komma ut med information till Regionhälsans medarbetare

Vid en ökad grad av förfrågningar om att starta i applikationen ”Mitt Vårdmöte” efter att Covid-19 ändrar på rutiner har avdelningen eHälsostrategisk utveckling och kommunikation beslutat att skriva detta rutindokument.

Socialstyrelsens principer för vilken vård och behandling som lämpar sig för digitala vårdtjänster har en god och säker vård som utgångspunkt. För att vård och behandling ska lämpa sig för digitala vårdtjänster gäller att Socialstyrelsens övergripande principer är uppfyllda. Principerna utgår från fyra frågor:

- Kan det aktuella tillståndet handläggas utan fysiskt möte?
- Är vård som ges genom digital vårdtjänst lämplig för den enskilde patienten?
- Finns tillräcklig information om patientens aktuella hälsotillstånd och sjukdomshistoria för att kunna ge god och säker vård?
- Kan nödvändig uppföljning och koordinering med andra aktörer utföras?

Läs mer på Digitala vårdtjänster – Övergripande principer för vård och behandling, Socialstyrelsen.

Mitt vårdmöte är ett sätt att ha patientkontakter, all medicinsk relevant information förs i patientjournalen precis som vid ett ”vanligt” patientbesök på mottagningen. Detsamma gäller att boka patientbesöket, som måste göras i journalsystemet och i Mitt Vårdmöte.

Beskrivning

Detta dokument innehåller information för den medarbetare som ska träffa sina patienter via Mitt vårdmöte eller en medarbetare som arbetare i Mitt Vårdmöte.

Patientens identitet säkerställs genom inloggning med Mobilt BankID i Mitt vårdmöte om appen används. Patienten kan bjudas in via ett ombud till digitalt vårdmöte, vilken loggar in i Mitt vårdmöte. Om patienten är minderårig, loggar vårdnadshavare in i Mitt vårdmöte. Barnet måste delta i mötet och synas i bild.

Det finns en möjlighet att bjuda in personer utan BankID, denna möjlighet rekommenderas inte i första hand. Vid de tillfällena är medarbetaren som bjuder in patienter via andra kanaler helt ansvarig för identitetskontrollerna.

OBS! Om vårdmötet avser barn; beakta regelverk för vårdnadshavarens åtkomst till barnets journal, läs mer om barns journal via nätet [här](#).

Informationsmaterial

Regiongemensamt informationsmaterial har tagits fram och finns tillgängligt på regionens vårdgivarwebb.

Ansvar

Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten uppfyller Socialstyrelsens principer, och att den vård och behandling som ska utföras lämpar sig för digitala vårdmöten.

Vid införande av digitala vårdmöten är det verksamhetschefens ansvar att säkerställa att medarbetare som ska arbeta med digitala vårdmöten har fått relevant utbildning och behörigheter. Vid distansarbete ska det säkerställas att medarbetare tagit del av ordinarie rutiner för distansarbete.

Utbildning

Det är verksamhetschefen som ansvarar för att medarbetare som arbetar i Mitt vårdmöte har fått tillräckligt med utbildning inför att medarbetaren börjar ta emot patienter. I dagsläget är den utbildning som finns utformad av Visiba Care och tar ca 3h. Det finns också en webbutbildning som koncernkontoret, VGR-IT, har utformat som går igenom samma moment.

Det finns instruerande filmer om applikationen hos Visiba Care [här](#).

Det finns även filmer för patienter här:

<https://vimeo.com/398186293>

<https://vimeo.com/395699693>

Förberedelser

Behörigheter

Administratör med globala rättigheter lägger upp behörigheter i systemet. Visiba Care lägger upp nya enheter i systemet.

Teknisk utrustning för vårdgivare

- Dator och webbkamera (fungerar med inbyggd kamera i en laptop).
- Webbläsare, använd alltid Google Chrome.
- Headset och mikrofon (ej hörlurar till mobiltelefon).
- I första hand trådbunden uppkoppling till VGR:s nät men det fungerar också via trådlös uppkoppling.

Omgivning

- Digitalt vårdmöte ska genomföras i rum som garanterar att andra personer inte kan höra samtalen eller se de bilder som visas under mötet.
- Markera dörr med att skylt "Här pågår videomöte - var god stör ej".
- Det ska säkerställas att bakgrunden som syns i mötet är professionell. Det innebär ett välstädat rum utan privata ägodelar, utöver neutral tavla eller växt.
- Ansiktet ska vara väl belyst och kameran placeras så att det möjliggör ögonkontakt med patienten eller dennes ombud.

Klädsel

Om det digitala vårdmötet sker från ordinarie arbetsplats, ska enhetens beslutade arbetsklädsel användas. Om mötet sker som distansarbete ska lämplig klädsel användas. Namnskylt med titel ska vara väl synlig i bild oavsett varifrån mötet sker. Verksamhetschefen tar beslut om vilka namnskyltar som ska användas.

Patientdata

Patientdata anonymiseras från Mitt vårdmöte efter 14 dagar. Om information bifogats i Mitt vårdmöte såsom bilder från patienten som ska behållas, ska dessa lagras enligt gällande rutin

Före ett vårdmöte

Inställning av två bildskärmar

Om du vill visa något dokument, patientens journal eller annan webbsida under det digitala vårdmötet rekommenderas att du använder två bildskärmar.

För att använda två bildskärmar vid digitala vårdmöten kan inställningar för bildskärm behöva ändras.

Visningsläge – Utvidgat skrivbord

För att få fler arbetsytor används utvidgat skrivbord. Du kan dra program mellan bildskärmarna med muspekaren.

Du kan trycka på Windows-tangenten + P och välja Utvidga.

eller

Högerklicka på datorns skrivbord

- Klicka på det smala ljusa strecket för att minimera alla fönster
- Tryck på Windows-tangenten + D för att visa skrivbordet
- Välj Bildskärmsinställningar, sidan Visningsalternativ öppnas
- I rullisten Flera bildskärmar välj Utvidga dessa bildskärmar

Inloggning

- Starta Google Chrome.
- Skriv webbadress:
<https://mittvardmote.vregion.se/o/mittvardmote/sign-in>
- Logga in med SITHS-kort – vid problem se rubrik Support
- Gör ett bokmärke av webbadress i Google Chrome

Dags för möte

Funktionstest

Vid första videosamtalet som ska starta efter ny inloggning kommer funktionsfrågor att ställas för att säkerställa att kamera, mikrofon och

Ljud fungerar som de ska. När du klickat Ja på frågorna i funktionstestet, kan du gå vidare till själva mötet. Mikrofonen kontrollerar sig själv, där behövs inget godkännande. Kontakta VGRIT på tfn 010 - 47 37 100 om ljud och/eller kamera inte fungerar.

- Starta möte För att starta ett samtal, klicka på patientens namn i kalendern i Mitt vårdmöte, och sedan på Ring.
- Titta in i kameran och håll så mycket ”ögonkontakt” som möjligt under samtalet.
- Presentera dig själv och hälsa välkommen och berättar om samtalets innehåll och syfte.
- Informera patienten i början av mötet om att vid teknikproblem ringer du upp patienten på angivet telefonnummer.

Uppkomna problem vid bokad möte

- Om patienten inte ansluter till mötet på avtalad tid
 - Om patienten inte har anslutit sig till mötet på avtalad tid ska patienten efter cirka 5 minuter ringas upp på det nummer som angetts i bokningen.
- Patienten svarar, men det är teknikproblem
 - Om patienten svarar i telefonen och det visar sig vara teknikproblem som inte går att lösa ska mötet bokas om.
- Patienten svarar inte
 - Om patienten inte svarar i telefon ska vårdgivare tala in ett meddelande med uppgift om namn, titel och mottagning vid Regionhälsan och att bokad möte försökts starta på utsatt tid utan svar och att avgift kommer att tas ut för uteblivet besök. Journalför att digitalt vårdmöte inte kunde genomföras och att rutin för att få kontakt med patienten följts enligt ovan.

Beskrivning av funktioner i Mitt vårdmöte

Samtalet

I samtalet ser du dig själv nere till vänster. Om du inte vill se dig själv kan du klicka på bilden, som då ändras till en ikon.

Chatt

Om du vill inleda en chatt klickar du på ikonen med pratbubblan. Om du missar ett meddelande skapas en rosa notis på ikonen.

Skärmavbild

Om du vill ta en bild på patienten så använder du denna knapp, den finns under Menyknappen längst upp till vänster i rutan, bredvid patientens namn. Be patienten rikta sin kamera mot det som ska fotograferas. När objektet är i bild klickar du på ikonen för att ta ett kort. Klicka på Ja på frågan om du vill spara bilden. Skärmbilden sparas i chatten, och finns tillgänglig för båda samtalsparter. Spara sedan bilden enligt rutin.

Filer i samtalet

Om du vill se vilka filer som har delats under ett samtal klickar du på denna ikon, den finns under Menyknappen längst upp till vänster i rutan, bredvid patientens namn. Du sparar filer genom att markera önskade filer och klicka på Spara. Bilder eller filer som inte sparats kommer att raderas när samtalet avslutas. Du får en notis om du försöker lämna ett samtal utan att spara filerna.

Kamera och mikrofon

Du kan stänga av din kamera och/eller mikrofon genom att klicka på dessa två ikoner. Patienten får då ett meddelande om att du avaktiverat ljud och/eller bild.

Skärmdelning

Om du vill dela din skärm med patient/närstående under vårdmötet, klickar du på denna ikon, den finns under Menyknappen längst upp till vänster i rutan, bredvid patientens namn. Om datorn är uppkopplad till flera skärmar kommer det en ruta där man får välja vilken av skärmarna som ska visas för patienten. Funktionen kan t.ex. användas när du vill visa dokument, bild eller guida patient genom instruktion eller program. Observera att ifall patienten är uppkopplad på telefon eller surfplatta, som rekommenderas, har de begränsad vy över vad som syns, men om de är uppkopplade via dator ser de hela den skärmen som valdes att visa.

För att kunna skärmdela måste en plugin installeras. Det görs första gången man ska skärmdela. Gå in i samtalet> samtalsfunktioner >del

skärm >installera >ok >uppdatera sidan; sedan är det bara att skärmdela och den finns installerad till kommande tillfällen.

OBS! När installationen slutförts laddas sidan om, vilket innebär ett avbrott i patientens vy. Rekommendationen är därför att du testat denna funktion gentemot en kollega innan du börjar använda den i patientsamtal.

Avsluta mötet

Summera det som sagts på mötet och de överenskommelser som gjorts med patienten enligt rutin, gärna enligt arbetsmetoden Förstå mig rätt (teach back). Fråga patienten om det är rätt uppfattat eller om något ska justeras och om det finns ytterligare frågor eller funderingar.

Utvärdering efter mötet

Både patient och medarbetare ges möjlighet att utvärdera mötet med förutbestämda frågor tillgängliga i Visiba Care.

Problem under mötet

Patienten har problem med anslutningen till mötet.

Be patienten att:

- gå ur appen och starta om appen.
- söka sig till en plats för bättre mottagning.
- ansluta sig till ett stabilt Wi-Fi-nätverk eller använda mobildata (3G-4G nät).
- om patienten befinner sig inom regionens lokaler, be patienten stänga av Wi-Fi och inte använda VGR Publikt.

Om dessa åtgärder inte hjälper får mötet avslutas och vid behov bokas om. Det är upp till medarbetaren som håller i mötet hur snart det kan och behöver bokas om.

Mötet bryts

Det går att ringa upp igen genom att klicka på namnet i kalendern och testa att ringa upp. Då kan det komma en ruta som säger att ”Samtalet har redan avslutats. Om du återupptar samtalet får den andra parten

möjlighet att svara igen”. Där kan du i så fall välja ”Återuppta samtal”, vilket gör att det ringer upp hos patienten, på något av dess verktyg.

Patienten får samtal under mötet

Om patientens mobiltelefon ringer under ett videomöte, händer ingenting med videomötet. Om patienten svarar på det inkommande samtalet, kommer de pågående samtalen att leva parallellt (trepartssamtal), och båda kommer att höra patienten. Det finns i dagsläget ingen automatisk pausfunktion för videomötet om mobilen ringer.

Support

Problem med inloggning, frågor om funktioner i systemet m.m.

Kontakta

1. Enhetens administratör
2. Visiba Care support:
 - Telefon: 076 – 314 49 82
 - E-postadress: support@visibacare.com
3. Välj frågetecknet i Mitt vårdmöte

Tekniska problem

Vid problem med ljud, bild, kringutrustning, Google Chrome eller andra tekniska frågor - kontakta VGR IT.

- Telefon 010 – 47 37 100

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Regionhälsan

Innehållsansvar: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Granskad av: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Godkänd av: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Dokument-ID: RHS9919-529963968-26

Version: 3.0

Giltig från: 2024-07-01

Giltig till: 2026-07-01