

# Patientiniterat flöde

Vård och hälsa



# Introduktion


- Syftet är att ge dig en första, teoretisk, introduktion kring hur man arbetar med digitala, patientiniterade, drop-in-besök i Vård och hälsa.
- Du får kunskaper kring flödet och dess ingående applikationer samt hur du kommunicerar med invånaren/patienten.




# Vård och hälsa

## – patientens digitala ingång

VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN




**Välkommen till Vård och hälsa**  
Logga in för att söka vård och se dina bokningar.

**Logga in med 1177** 

Genom att fortsätta godkänner du våra [användarvillkor](#)  
Läs mer om [hur vi behandlar dina personuppgifter](#)





**Logga in med BankID**

Personnummer\*

Fortsätt

[Set name](#)

Inloggning via 1177:s  
inloggningssida, exempelvis  
med Mobilt BankID



VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN Min profil

**Vi finns här för dig**

Västra Götalandsregionen satsar på en mer tillgänglig hälso- och sjukvård för patienter och invånare. Här kan du få hjälp med att söka vård och träffa oss online. Vid livshotande besvär ring 112.

**Sök vård**

Här kan du som är över 16 år få hjälp med dina besvär. Börja med att svara på några frågor så guidar vi dig till rätt vård. Vi är bemannade mellan 8.00-20.30 alla dagar i veckan.

**Sök vård**

**Om vård och hälsa**

♡ Så fungerar det >

**Hem** **Mina ärenden** **Min profil** **Support**

# Sök vårdflödet

Patientinitierad triage består av tre huvudfunktioner; 1. Sök för att identifiera huvudsymtom, 2. Logikdriven intervju samt 3. Rekommendation och hänvisning baserat på det medicinska utfallet.

1

Maskininlärning och Natural language processing (NLP) används för att identifiera huvudsymptomet som användaren beskriver och starta intervju med det formulär som passar

2

Intervjun ställer dynamiskt frågor och utvärderar patientens svar

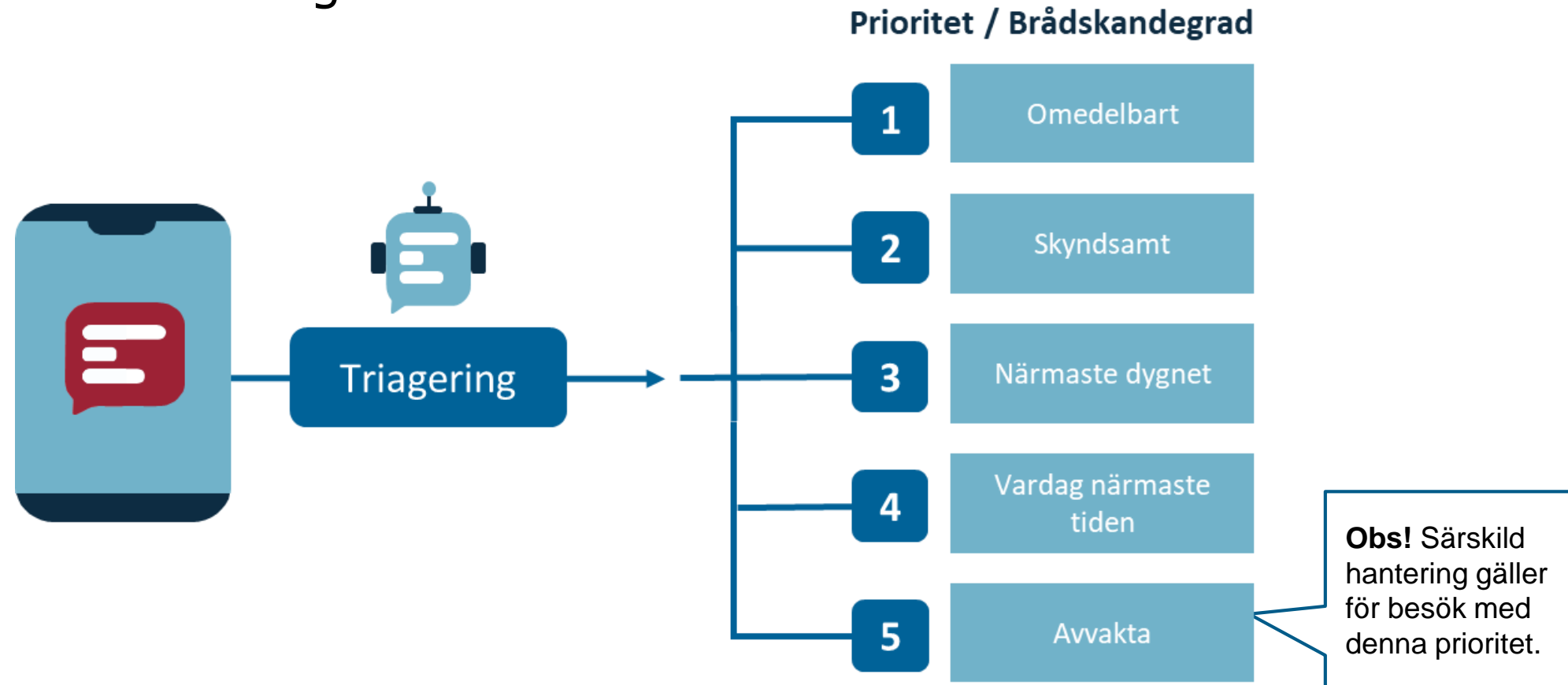
3

Dynamiska verksamhetsregler genererar rekommendation utifrån det medicinska utfallet i intervjun

Det standardmedicinska innehållet består av ca 200 formulär, 2 900 söktermer, 2 500 frågor och 3 000 utfall.

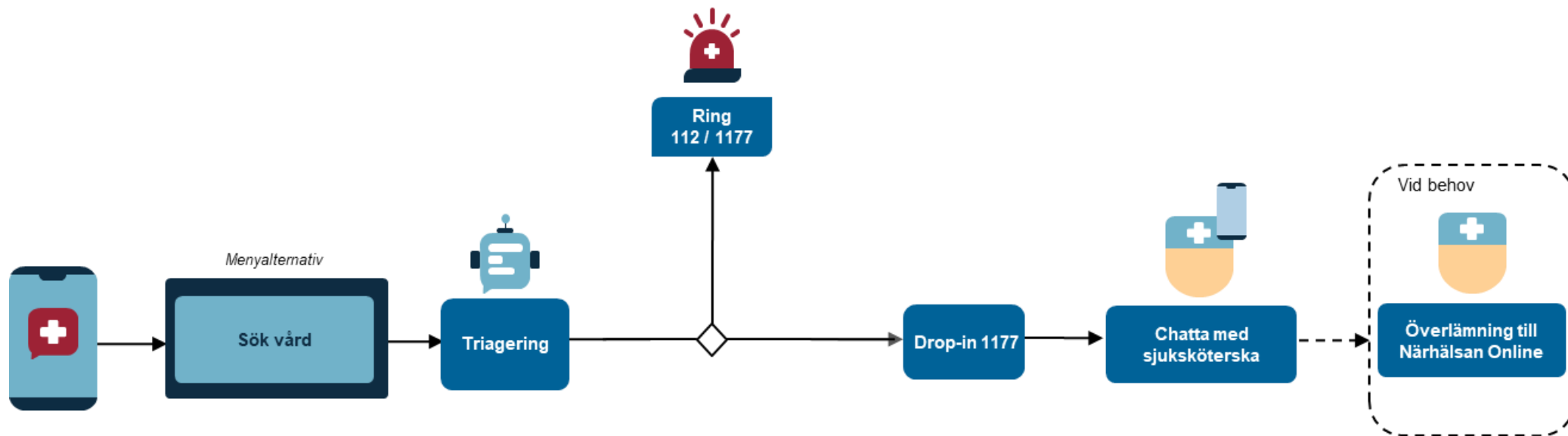
# Sök vårdflödet

– rekommendation och hänvisning påverkas av ärendets brådskandegrad



# Sök vårdflödet

- 1177 & Närhälsan Online



# Vårdpersonalvyn

## – vårdpersonalens digitala arbetsplats

The screenshot displays the 'plattform24' digital workplace interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Sök patient', 'Startsida', 'Schema', 'Digitala kollegor (1)', 'Stig Testkvist', and 'Notifieringar'. The main area shows a chat window for a patient named Alex (65 years old). The chat includes messages from the patient and a healthcare professional, along with 'SMS skickat' notifications. To the right of the chat is a patient information panel with tabs for 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', 'Biljetter', and 'Alla besök'. It displays details for an 'ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS)' on 30 January 2023, including a triage result and a detailed medical history (anamnes) in Swedish. The anamnesis describes a 65-year-old patient with a 1-3 week cough, dry cough, and symptoms of COVID-19. It also lists vaccination status, symptoms, and complicating factors like immunosuppression and cancer history.

- Applikation som används av vårdpersonal för att kommunicera med invånare/patienter och för att genomföra digitala besök (drop-in och bokade).
- Säker kommunikation genom inloggning med SITHS-kort.
- Tillgänglig i två miljöer: utbildning och produktion. Utbildningsmiljön används för utbildning, medan produktionsmiljön används för arbete med riktiga invånare i "skarpt läge".

# Sök vårdflödet

– inkomna ärenden presenteras i prioritetsordning

platform<sup>24</sup>

Sök patient >

Startsida







Schema

Digitala kollegor (1) >

ST Stig Testkvist >

Notifieringar 2 >

Mina aktuella Alla aktuella Mina senaste Välj datum

Prio	Status	Namn	Kontaktorsak	Ankom	Vårdpersonal	Avslutad	Bokad den
4	Synk 	Filip Testilip  19 	Urinvägsbesvär	Idag 08:13	Ta emot	-	-
5	Synk 	Filip Testilip  19 	Hosta	Idag 08:10	Ta emot	-	-

Senast uppdaterad för några sekunder sedan

< 1 > 25 / sida v

# Sök vårdflödet

– patientens svar presenteras i en automatgenererad anamnes

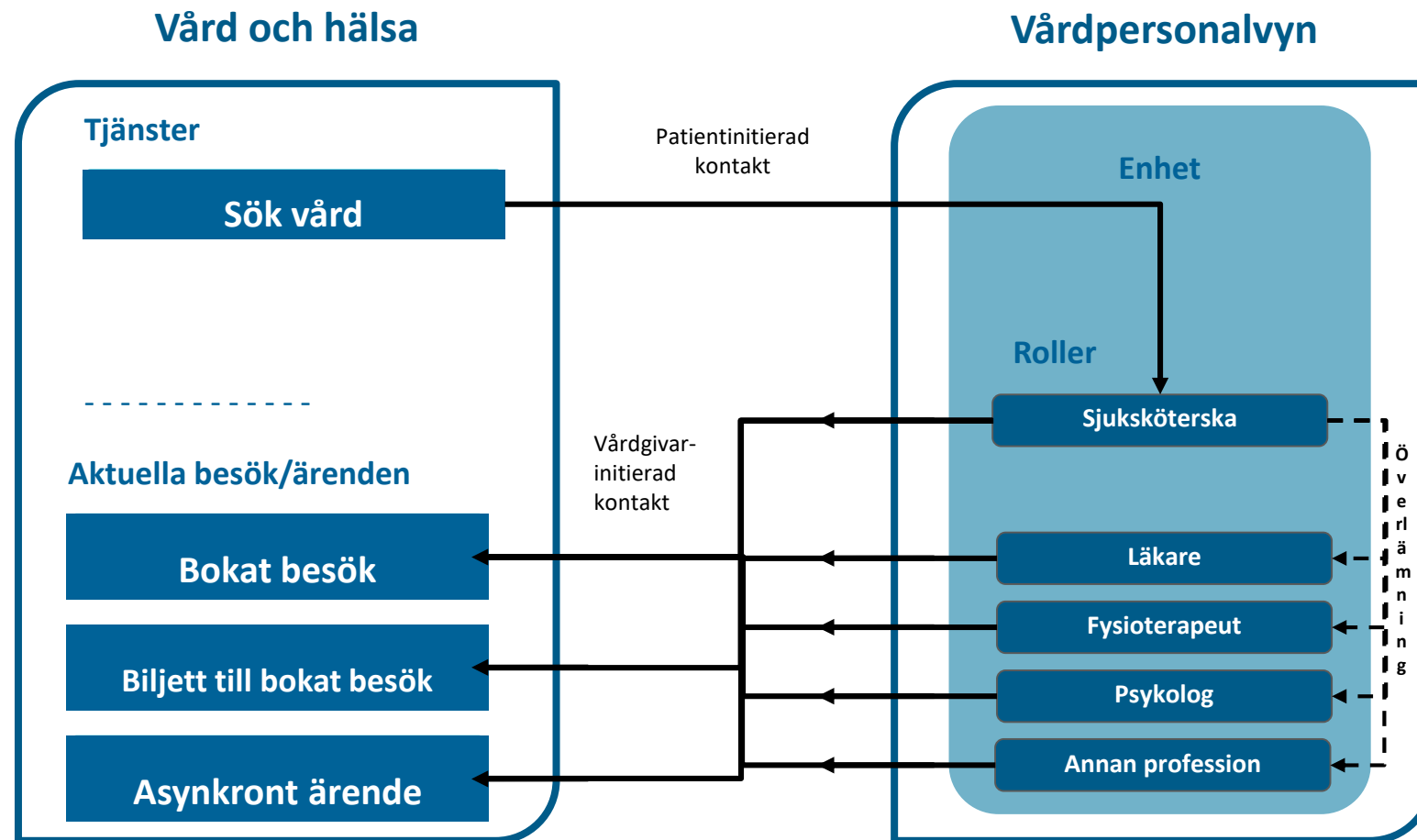
The screenshot displays a patient care interface. At the top left, there is a patient profile with initials 'OL' and age '72 år, 19'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', 'Biljetter', 'Alla besök', and a 'Nytt' button. The main content area shows a consultation record for 'Ryggskada' (Back injury) on '24 november 2022'. The record is categorized as 'ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS), 1177 PÅ TELEFON VGR'. It includes fields for 'Ingång' (Västra Götalandsre...), 'Triage' (Resultat), 'Prioritet' (5), and 'Besöksdetaljer' (Visa). A section titled 'Anteckningar' (Notes) is highlighted with a blue border, containing the following text: 'Originaltext', 'Anamnes: 72-årig kvinna som söker för ryggskada. Bejaktar ryggskada och thorakalryggskada. Patienten förnekar högenergivåld. Inte provat provat analgetika/aktiv vila/undvikit riskfyllda rörelser i 2 veckor. Förnekar besvärdebut vid fysisk ansträngning.', 'Allmäntillstånd: Ej tillfrågad om allmäntillstånd.', 'Behov av sjukskrivning: Nej', 'Smärta enligt VAS: 7', and 'Förnekade symptom: Förnekar underlivsparestesi, parestesi/pares i benen, pares, svårt att kontrollera urinblåsa, svårt att kontrollera tarm, nacktrauma, ländryggskada och svanskotstrauma.' A 'Visa originalsvar' button is located at the bottom of the notes section. On the left side of the interface, there is a 'Flytta' button and a message: 'Du måste ta emot besöket innan du kan starta chatten'. At the bottom left, there are links for 'Dela sjukvårdshistorik' and 'Din läkemedelslista', and a 'Ta emot' button.

# Synkron och asynkron kontakt

- Synkron kontakt
  - Två (eller flera) parter kommunicerar med varandra här och nu.
  - Motparten förväntar sig ett svar direkt.
  - Exempel: telefonsamtal, videosamtal, fysiskt möte.
- Asynkron kontakt
  - Två (eller flera) parter kommunicerar med varandra med viss fördröjning.
  - Motparten förväntar sig inte något svar direkt.
  - Exempel: brevväxling, sms.
- I digitala sammanhang kan man skicka både synkrona och asynkrona meddelanden i chatt.



# Flöden och roller





VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN