

Vård och hälsa – lathund

Datum

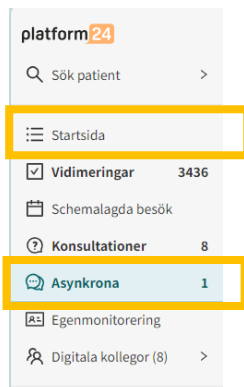
## Lathund - Vård och hälsa - Ta emot och hantera ett asynkront ärende

Ett asynkront ärende är en meddelandefunktion där parterna inte förväntas svara direkt, till skillnad från synkrona ärenden där man "chattar" direkt. Du kan starta ett asynkront ärende antingen som ett helt nytt ärende eller genom att ett synkront besök övergår i en asynkron fas. När ärendet skapas kopplas det automatiskt till den användare (med en viss roll, på en viss vårdenhet) som skapade det nya ärendet, alternativt som genomförde det ursprungliga synkrona besöket. Denna användare blir ägare av ärendet.

När en patient skickar ett meddelande i ett öppet asynkront ärende blir detta synligt som ett nytt inkommet ärende för de användare som matchar ägarens roll och vårdenhet. Om ägaren till exempel har rollen *Sjuksköterska* på vårdcentralen Testberga kommer ärendet bli synligt för all personal med rollen *Sjuksköterska* på denna vårdenhet. I första hand blir det inkomna asynkrona ärendet synligt för den användare som senast var i kontakt med patienten i ärendet (OM hens roll och vårdenhet matchar ärendets ägare). Om meddelandet inte hanteras inom en viss tid blir det synligt för all vårdpersonal med den roll och på den vårdenhet som matchar ärendets ägare.

### Hur hittar jag de asynkrona ärendena?

Du kan hitta dina asynkrona besök på två ställen:



På "Startsida" hittar du alla typer av besök.

På "Asynkrona" ser du enbart dina asynkrona besök.

Prio	Status	Namn	Kontaktdorsak	Ankom	Vårdpersonal	Avslutad	Bokad den
3	Avslutad	Gustaf Falk 20 010524-2390	Besvär efter dykning	Idag 11:02	LW	Idag 14:13	Idag 10:15 (LW)
3	Asynk	Gustaf Falk 20 010524-2390	Bränd av manet i svenska vatten	Idag 14:18	LW	DTA	-
3	Asynk	Albert Mårtensson 19 700721-9293	Egenmonitorering - Mödravård	2024-04-15 10:55	CP (TK)	DTA	-

På **"Startsida"** kan följande kolumner vara särskilt intressanta:

**Status:** asynkrona ärenden markeras "Asynk" nya meddelanden från patienten markeras med en röd pratbubbla. Siffran inuti pratbubblan indikerar hur många olästa chattmeddelanden som skickats i ärendet.

**Vårdpersonal:** här ser du vem ärendet tillhör. Dina ärenden har grön cirkel med pil efter sig. Ärenden du *inte* är aktiv i har en lila cirkel med pil i. Om du går in på någon annans ärende kommer dina initialer att stå inom parentes och cirkeln med pil i kommer att bli grön. Cirkelns färg indikerar således vem (du eller en kollega) som senast var i kontakt med patienten i ärendet och den kan fungera som en hjälp för dig att veta om du ska ta hand om ärendet direkt eller avvakta

Patient	Kontaktdorsak	Senaste meddelandet	Återstående tid	Roll	Vårdpersonal
Peter Johansson 19 940811-6933	Uppföljningsbesök	15:28	365 dagar	Sjuksköterska	LW
Peter Johansson 19 940811-6933	Uppföljningsbesök	15:30	51 dagar	Sjuksköterska	ST
Gustaf Falk 20 010524-2390	Bränd av manet i svenska vatten	15:38	365 dagar	Sjuksköterska	LW

I menyvalet **"Asynkrona"** ser du enbart asynkrona besök som väntar på svar. Du ser alltså *inte* alla asynkrona besök, så fort du svarat på ett meddelande försvinner besöket från denna meny. I kolumnen "Vårdpersonal" ser du vem som senast behandlat besöket.

**OBS! notera att du måste ha rätt filtrering i rutan "Vårdenhet, roll eller vårdpersonal" annars riskerar du att missa patienter.**

## Navigera inne i besöket

Du går in i ett besök genom att klicka på det antingen i "Startmeny" eller "Asynkrona". Besöksvyn öppnas och chattrutan innehållandes det inkomna meddelandet visas (se bild på nästa sida).

The screenshot shows a patient communication interface for a patient named Simon, 26 years old. The interface includes a chat window on the left and a message details panel on the right. Four numbered callouts (1-4) highlight specific features: 1. The text input field for replying to a message. 2. The 'Markera som klar' button. 3. A dashed box around the chat messages. 4. The 'Ändra' button. Three pop-up dialog boxes are shown on the right: 'Avsluta asynkron fas', 'Är du verkligen säker på att du vill avbryta patientens möjlighet till asynkron kommunikation?', and 'Vill du markera ärendet som avslarat? Denna handling går ej att ångra.'.

1. Svara på meddelandet genom att skriva något i chattrutan.
2. Om meddelandet inte kräver ett svar, klicka på **Markera som klar** och därefter på **Klarmarkera** för att bekräfta, så försvinner ärendet från patientliggaren.
 

**Obs!** Klarmarkeringen gäller endast det specifika inkomna meddelandet. Det asynkrona ärendet fortsätter att vara öppet och ytterligare meddelanden kan vid behov skickas i det.
3. I meddelandefönstret ser du dina och patientens meddelanden. Notera att även automatiserade sms-meddelanden går ut till patienten. Genom att hålla muspekaren över meddelandet kan du läsa vad som har skickats.
4. När du vill avsluta ärendet helt, det vill säga avsluta den uppföljningsperiod (asynkrona fas) under vilken patienten har möjlighet att skicka ytterligare meddelanden i ärendet, klicka på **Ändra** och därefter på **Avsluta asynkron fas**. Bekräfta genom att klicka på **OK**. Efter det går det inte längre att skicka några meddelanden.

Dokumentera och journalför ärendet/kommunikationen enligt ordinarie journalföringsrutin.

Du kan nu stänga besöksvyn genom att exempelvis gå till **Startsida** för att ta emot ett nytt patientärende i patientliggaren.

## Bra att känna till: Den färgade cirkelns betydelse

Den färgade cirkeln i kolumnen *Vårdpersonal* på "Startsida" samt "Asynkron" kan ha olika färger:

- Grön ikon: Du var senaste kontakt i detta ärende, förslagsvis (men ej nödvändigtvis) tar du dig an ärendet.
- Röd ikon: En just nu inloggad kollega var senaste kontakt i ärendet, förslagsvis (men ej nödvändigtvis) tar denne sig an ärendet.
- Blå ikon: En ej inloggad kollega var senaste kontakt i detta ärende. Det spelar därmed ingen roll vem som tar sig an ärendet.

## Se och hantera ett asynkront ärende som tillhör en kollega med en annan roll

Om du vill se och hantera ett asynkront ärende som tillhör en kollega med en annan roll än den du själv har i Vård och hälsa, exempelvis om du är läkare och vill se och följa upp ett asynkront ärende som just nu ägs av en sjuksköterska, kan du följa instruktionerna nedan.

1. Sök fram patienten som ärendet gäller genom alternativet **Sök patient** i huvudmenyn.



The screenshot shows the 'Sök patient' search interface. On the left, there is a navigation menu with 'Sök patient' at the top and several other options: 'Startsida', 'Vidimeringar 3662', 'Schemalagda besök', 'Konsultationer 8', and 'Asynkrona 2'. The main search area has a search bar with the number '199408116953' entered. Below the search bar, there is a text box explaining that users can also search by email address or phone number, and that phone numbers should be entered with the country code (+46 for Sweden). A search result for 'Peter Johansson' is shown, with his phone number '19 940811-6953' and a 'Nytt' button. The search result is highlighted with a yellow border.

2. Klicka på patienten för att komma till hens profil.

3. Klicka på **"Patientaktivitet"** för att se patientens samtliga avslutade, aktuella och kommande ärenden/besök.

Datum	Typ	Titel	Status
3 jul 2024	Online besök	Uppföljningsbesök	Asynkron fas
8 dec 2023	Online besök	Egenmonitorering - hypertoni	Asynkron fas

4. Klicka på det asynkrona ärende som du vill se och hantera.

**Obs!** Det är också möjligt att filtrera fram asynkrona ärenden i patientloggaren genom att under fliken *Välj datum* filtrera på ett visst datum eller en datumperiod samt på den roll som man vill se ärenden för.

Om du går in i ett öppet asynkront ärende som du själv inte äger och som tillhör en kollega med en annan roll än du själv så är det ändå möjligt för dig att skicka ett meddelande till patienten i detta ärende. Det är dock viktigt att komma ihåg att ett eventuellt svar från patienten då endast blir synligt som ett nytt, inkommet ärende i patientloggaren för ärendets ägare samt de kollegor som matchar ägarens roll och vårdenhet.

## Ta över öppet asynkront ärende från kollega med annan roll

Om du önskar att eventuella svar från patienten i detta ärende i fortsättningen ska komma till dig (och dina kollegor med din roll på din enhet) så kan du välja att ta över ärendet.

1. I vyn för det öppna, asynkrona ärendet, säkerställ att det inte finns något ohanterat meddelande från patienten. Om det gör det, svara på meddelandet eller klicka på *Markera som klar* (om meddelandet inte kräver ett svar).
2. Klicka på **Ta över besök**.

Du är nu ägare av det öppna asynkrona ärendet. Du och dina kollegor med din roll på din vårdenhet kommer i fortsättningen att vara de som mottar inkommande asynkrona meddelanden från patienten i ärendet.

The screenshot displays a healthcare system interface for a patient named Simon, 26 years old. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation:** Includes tabs for 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', 'Biljetter', 'Formulär', 'Mätvärden', and 'Alla besök'. A 'Nytt' button is also present.
- Message Thread (Left):** Shows a conversation with Simon. The latest message from the system reads: "Tack för ditt meddelande, vi svarar dig inom 3 arbetsdagar. Du får ett sms när du har fått svar." A dashed box labeled '1' highlights the 'Markera som klar' button and the message content.
- Visit Overview (Right):** Displays 'ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), HÄLSOCENTRAL' and 'Meddelande' with a start time of '2021-12-08 11:02'. It includes fields for 'Ingång', 'Triage', 'Prioritet', and 'Besöksdetaljer'. A 'Ta över besök' button is highlighted with a callout box labeled '2'.
- Notes Section (Bottom Right):** Shows 'Anteckningar' and 'Originaltext' with a 'Ny anteckning' button. A note is visible, created on '2021-12-08 11:02:49', with fields for 'Besöksorsak', 'Patientens egenanamnes', 'Kompletterande anamnes', and 'Status'.