

Ta emot och hantera ett asynkront ärende

Patient	Kontaktsak	Senaste meddelandet	Roll	Vårdpersonal
Magnus Testsson 20 090317-NNNN	Uppföljningsbesök	11:09	Läkare	Läkare
Magnus Testsson 20 090317-NNNN	Uppföljningsbesök	11:09	Läkare	ST

1. Klicka på **Asynkrona** i huvudmenyn.
2. Kontrollera att det globala filtret är rätt inställt utifrån vems asynkrona ärenden du önskar att se i denna vy.
3. Vid behov, aktivera **Visa bara tilldelat mig** om du enbart vill se dina egna ärenden (kopplade till den filtrering du ställt in i steg 2 ovan).
4. Välj fliken **Inkorg**. Siffran i den gröna cirkeln indikerar hur många ärenden som finns att hantera.
5. Hitta det asynkrona ärende som du vill hantera. För varje ärende i listan ser du ärendets kontakt-orsak, när det senaste meddelandet i ärendet skickades och till vilken roll ärendet är kopplat.
 - a. Ett asynkront ärende som endast har en roll angiven även i kolumnen *Vårdpersonal* är ett helt nytt patientinitierat, asynkront ärende. Ingen vårdpersonal har ännu tagit hand om ärendet och inget meddelande har ännu skickats tillbaka till patienten.
 - b. Ett redan pågående asynkront ärende har en ägare och den vårdpersonal som senast var i kontakt med patienten i ärendet visas i kolumnen *Vårdpersonal*.
6. Klicka på ärendet som du vill hantera för att öppna det.

Bra att känna till: Vad är ett asynkront ärende?

Avsikten med ett asynkront ärende är att möjliggöra för vårdpersonal och patient att kunna kommunicera med varandra utanför ramen av ett pågående (synkront) digitalt besök, alltså ej i realtid.

Kommunikationen via ett asynkront ärende sker vanligen med viss fördröjning och parterna som kommunicerar kan inte förvänta sig att få direkt återkoppling från varandra.

Eftersom varje meddelande som skickas i ett asynkront ärende kan dröja får parterna en notifiering varje gång ett nytt meddelande mottages. Patienten får ett SMS om att ett nytt meddelande inkommit i patient-applikationen och hos vårdpersonalen dyker meddelandet upp som ett nytt ärende att hantera i **Inkorgen** för **Asynkrona** besök.

The screenshot shows a patient portal for Magnus Testsson, 14 years old, male, 175 cm tall, 70 kg, BMI 22.86. The interface includes a top navigation bar with 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', 'Biljetter', and 'Alla besök'. A chat window is open with a message from 15 mars 2024. The medical history section shows 'Sexuell hälsa' with 'Triage resultat' and 'Besöksdetaljer' tabs. A table lists 'Allergier', 'Diagnoser', 'Medicin', and 'Kirurgi', all marked 'Nej'. The 'Anteckningar' section has 'Originaltext' and 'Originalsvar' tabs. A 'Ta emot' button is visible at the bottom left. A modal window titled 'Ta emot patient' is open on the right, showing patient information and a 'Ta emot' button.

7. I ärendevyn som öppnas kan du hitta information om ärendet och patienten. Du kan exempelvis:
 - a. Läsa igenom en automatiskt skapad anamnestext, vilken sammanfattar den information som patienten tillhandahållit i de fall patienten själv har initierat ärendet och har genomgått en digital triagering i ärendet. För att se de exakta frågorna som patienten fått och det svar som patienten gett på respektive fråga, klicka på **Originalsvar**.
 - b. Se övergripande patientinformation som registrerats i Platform24, exempelvis patientens kontaktuppgifter.
 - c. Se patientens aktiva, inaktiva samt använda biljetter.
 - d. Se patientens kommande, aktuella och avslutade digitala besök.
 - e. Se vilka samtycken patient har givit.
 - f. Se administrativ information kring besöket, såsom besöksdetaljer, triageresultat, prioritet samt eventuella flaggor att observera.
8. Om det handlar om ett nytt, patientinitierat asynkront ärende, behöver du först ta emot ärendet innan du kan börja kommunicera med patienten i ärendets chatt.
 - a. Klicka på **Ta emot**.
 - b. Bekräfta genom att klicka på **Ta emot**.

Du är nu ägare av det aktuella ärendet.

4 dagar kvar av uppföljningsperioden Ändra

SMS skickat 10:34

10:58 Hej! Vill bara meddela att dina provsvar såg bra ut.

Anton Testberg

10:59 Hej! Tack! Det var skönt att höra.

10:59 Tack för ditt meddelande. Vi besvarar ditt meddelande så snart vi kan, vårdchatten är öppen vardagar 8-16 och helger 10-14. Om du söker vård och mår sämre, ring 1177 för ny bedömning.

10b Markera som klar

Detta kommer ta bort besöket från akutliggaren. Om patienten skriver något mer kommer besöket dyka upp igen.

FORMULÄR SMS FRASER

10a Skriv ditt meddelande här...

Skriv för att söka efter en fras

Avsluta asynkron fas

Avsluta besök

Avbryt Avsluta besök

Vill du markera ärendet som avklarat? Denna handling går ej att ångra.

Avbryt Klarmarkera

9. Inkomna meddelanden från patienten visas i ärendets chatt.

10. Hantera det nya inkomna meddelandet genom att antingen...

- ...svara på meddelandet, genom att skriva ett meddelande i chatten, eller...
- ...om meddelandet inte kräver ett svar, klicka på **Markera som klar** och därefter på **Klarmarkera** för att bekräfta.

Obs: Klarmarkeringen gäller endast det specifika, inkomna meddelandet. Det asynkrona ärendet fortsätter att vara öppet under återstoden av den satta uppföljningsperioden.

Obs: När meddelandet besvarats eller klarmarkerats flyttas ärendet automatiskt från fliken "Inkorg" till fliken "Kräver ingen åtgärd" i vyn över asynkrona besök. Ytterligare meddelanden kan vid behov skickas i ärendet under uppföljningsperioden.

Du hittar då ärendet under fliken "Kräver ingen åtgärd" i vyn över asynkrona besök.

9. Vill du helt avsluta ärendet, det vill säga helt avsluta den uppföljningsperiod (asynkrona fas) under vilken patienten och du har möjlighet att skicka ytterligare meddelanden i ärendet, klicka på **Ändra** och därefter på **Avsluta asynkron fas**. Bekräfta genom att klicka på **Avsluta besök**. Ärenden flyttas nu automatiskt till fliken *Avslutade* i *Asynkrona besök*-vyn.

Dokumentera och journalför ärendet/kommunikationen enligt ordinarie journalföringsrutin.

Du kan nu lämna ärendets vy.

Ta emot och hantera ett asynkront ärende forts.

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 du själv, exempelvis om du är läkare och vill se och följa upp ett asynkront ärende som just nu ägs av en sjuksköterska, så kan du exempelvis göra på följande sätt:

1. Klicka på **Asynkrona** i huvudmenyn i vårdgivargränssnittet.
2. Ändra det globala filtret genom att klicka på nedåtpilen.
3. Ange vilken enhet, roll eller vårdpersonal vars asynkrona ärenden du önskar se.
4. Vid behov, inaktivera **Visa bara tilldelat mig**.
5. Klicka på **Inkorg** för att se samtliga nyinkomna meddelanden till vald roll/vårdpersonal eller klicka på **Kräver ingen åtgärd** för att se samtliga öppna asynkrona ärenden till vald roll/vårdpersonal.
6. Klicka på ett ärende för att öppna och hantera det.

Fortsättning på nästa sida ->

Vems vidimeringar vill du se?

Vårdcentral Hästen, Läkare × Vårdcentral Hästen, Sjuksköterska ×

- Vårdcentral Hästen **Aktuell**
- Hälso- och rehabvägledare
- Läkare**
- Medicinsk admin
- Sjuksköterska**
- Andra roller

Asynkrona besök

Vårdenhet, roll eller vårdpersonal
Vårdcentral Hästen, Läkare

Inkorg 1 Kräver ingen åtgärd Avslutade

Visa bara skapat av eller tilldelat mig

Patient	Kontaktsak	Avslutade	Roll	Vårdpersonal
Einar Testsson 19 910515-NNNN	Uppföljningsbesök	5 dec 2023 12:50	Läkare	SS >
Maja Testberg 19 910515-NNNN	Uppföljningsbesök	29 nov 2023 09:50	Läkare	SS >

Fortsättning på nästa sida ->

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.

Ta emot och hantera ett asynkront ärende forts.

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

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 ärendet och eventuella svar från patienten fortfarande kommer att vara kopplade till ärendets ursprungliga ägare (och hens roll).

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

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.

1. 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 patient care interface. At the top, the patient's name is Magnus Testsson, 14 years old, with ID 20090317-NNNN. His gender is Man, height is 175 cm, weight is 70 kg, and BMI is 22.86. The interface shows a chat window on the left with a message from the patient: "Tack för ditt meddelande. Vi svarar så snart vi kan." and a response from the care team: "Hej och välkommen till Vårdcentral Hästen! Jag heter Stina Testberg och är läkare." On the right, there is a visit summary for "Sexuell hälsa" (Sexual health) on 2024-03-15 at 11:09. The visit is categorized as "ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), VÄRD CENTRAL HÄSTEN". The summary includes a triage result of "Prioritet 4" and a "Ta över besök" button. Below the summary, there are sections for "Allergier" (Allergies), "Diagnoser" (Diagnoses), "Medicin" (Medications), and "Kirurgi" (Surgery), all marked as "Nej" (No). There is also a section for "Anteckningar" (Notes) with "Originaltext" and "Originalsvar" (Original response) options.

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.