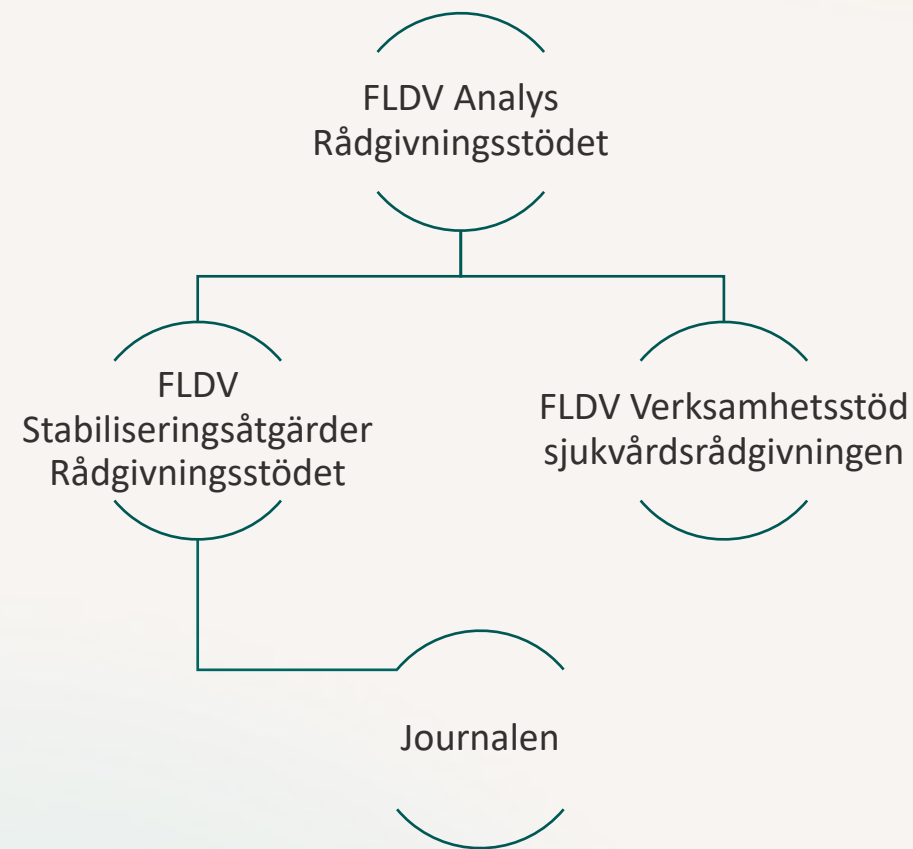


Stabiliseringsåtgärder Rådgivningsstödet

- Rådgivningsstödet inom 1177 Vårdguiden på telefon närmare sig end-of-life 2023/2024. För att säkerställa en stabil leverans av Rådgivningsstödet och uppfyllande av lagkrav behöver flera driftstabiliserande åtgärder vidtas.
 - Projektet/uppdraget pågår: augusti 2020 - december 2022
 - Hanna Nykvist, uppdragsledare hanna.nykvist@inera.se
 - Desirée Söderberg, uppdragsledare desiree.soderberg@inera.se
- 2021-10-22

Kopplingar och beroenden till andra projekt, uppdrag och tjänster



Uppdragen

1. Driftstabiliserande åtgärder (Hanna Nykvist)
 - Oktober 2020 – pågår
2. Etablering av Power BI för telefonistatistik (Lena Gerdin)
 - September 2020 – Februari 2021
 - Tidigare statistiklösning uppfyllde inte GDPR krav och motsvarade inte verksamheternas behov
3. Integration mellan Rådgivningsstödet journal och Journalen (Desirée Söderberg)
 - September 2020 – Juni 2021
4. Gallring av personuppgifter (Desirée Söderberg)
 - September 2020 – PAUS från september 2021

Rådgivningsstödet journal på Journalen

- Både en förändring av nuvarande arbetsyta i Rådgivningsstödet och ett omfattande anslutningsarbete nationellt och regionalt.
- Under hösten 2020 identifierade förvaltningen tillsammans med en referensgrupp från verksamheten, vilken information som riskerade att påverka den inringande negativt och därför behövde döljas i Journalen. Resultatet arbetades in både i arbetsytan och i arbetssättet.
 - I traditionella journalsystem används begreppet "skyddade sökord" för denna typ av information
- Det **svåra** var att hitta skapa ett fungerande utrymme i arbetsytan
- Det **bästa** var dialogen med referensgruppen och två publika sprintdemos för så bred acceptans som möjligt innan driftsättning.

Status

Klar Paus Dok.tid

Personnr. ** Sök

Förmamn Rensa Hemlandsting...

Efternamn Anonym

Adress Telefonnr.

Postadress

Övrigt

Ringer från Okänt

Uppg.lämn. Väj...

Tidigare kontakter: Inga tidigare kontakter.

Bakgrund och beskrivning

En armskada kan vara tecken på misshandel. Vid misshandel kan man behöva bedömas i juridiskt syfte, även om skadorna är lindriga.

Samtalsinformation
Paus: 49:15

Bedömning och råd

1 Vald symtomra
 2 Läkemedel
 3 Sjukdomar
 4 Behandlingar
 5 Allergi
 6 Egenvårdsråd
 7 Information
 8 Annat av betydelse
 9 Överenskommit

Samtycke finns
 Samtycke sakn
 Menprövning
 Medlysning
 Bild
 Ny kontakt
 Uppföljning
 Behandlande v
 Läs mer

Skyndsamt / Primärvård / Barnavårdcentral Arbrå Din hälsocentr * ...

Medicinskt | Regionalt | Länkar

Arm Sök Utökadsök Rensa

Armskada

Vägledande vid bedömning av skada i en arm eller båda armarna är smärta, felställning, svullnad och nedsatt rörlighet eller känsel.

En armskada kan vara tecken på misshandel. Vid misshandel kan man behöva bedömas i juridiskt syfte, även om skadorna är lindriga.

Vårdpersonal är skyldig att anmäla misstankar om misshandel mot barn till socialtjänsten.

- 1 Svår smärta eller felställning
- 2 Amputationsskada
- 3 Kraftig svullnad med smärta
- 4 Nedsatt känsel eller kall hand eller arm

Omgående

- 5 Rör inte på armen eller verkar ha ont

Skyndsamt

- 6 Nedsatt rörlighet eller konstant smärta

Närmaste dygnet

- 7 Rörelsesmärta som inte minskat på några dygn
- 8 Domningar i fingrar efter slag mot armbåge som inte avtar

Vardag närmaste tiden

- 9 Rörelsesmärta som bedöms vara övergående

Avvakta

Senast uppdaterad: 2020-12-16

Känsliga uppgifter

 Dolt fält

Relaterade beslutsunderlag

- Armbesvär
- Axelskada
- Sårskada

Akuta råd

 Akuta råd vid amputerad kroppsdel

Faktablad

- Högenervivåld
- Smärtpåverkan samt smärtvärdering

Relaterade texter från 1177.se

- Bruten underarm hos barn
- Bruten överarm hos barn
- Kompartmentsyndrom
- Muskelbristning
- Piglaxation
- Skador i armbågen hos barn
- Underarmsbrott

Läkemedel

- Doseringsschema för ibuprofen till barn
- Doseringsschema för paracetamol till barn
- Receptfria läkemedel mot smärta och värk - barn och ungdomar
- Receptfria läkemedel vid tillfällig smärta

Relaterade webbplatser

- Fysiska och psykiska tecken på att barn far illa - Rikshandboken för barnhälsovård
- Orosanmälan till socialtjänsten - Rikshandboken i barnhälsovård

 1177.se

Sekretess patientens direktåtkomst

Stäng

Våld i nära relationer:

Frågor ställda om patienten är utsatt för våld eller förtryck, patienten nekar.

Bild mottagen och granskad.

Hedersrelaterat våld:

test

Vårdintygsbedömning:

test

Orosanmälan:

Orosanmälan till socialtjänsten har upprättats.

- ← 1 Våld i nära relationer
- ← 2 Hedersrelaterat våld
- ← 3 Vårdintygsbedömning

- ← Fråga ställd
- ← Bild
- ← Orosanmälan

Status

Klar Paus Dok. tid

Personnr. ** Sök

Förmamn Rensa Hemlandsting...

Eftemamn Anonym

Adress Telefonnr.

Postadress

Övrigt

Ringer från Okänt

Uppg.lämn.

Tidigare kontakter: Inga tidigare kontakter.

Bakgrund och beskrivning

En armskada kan vara tecken på misshandel. Vid misshandel kan man behöva bedömas i juridiskt syfte, även om skadorna är lindriga.

Samtalsinformation

Paus: 49:15

Sekretess patientens direktåtkomst

Våld i nära relationer:

Frågor ställda om patienten är utsatt för våld eller förtryck, patienten nekar.

Bild mottagen och granskad.

Hedersrelaterat våld: test

Vårdintygsbedömning: test

Orosanmälan: Orosanmälan till socialtjänsten har upprättats.

- 1) Våld i nära relationer
- 2) Hedersrelaterat våld
- 3) Vårdintygsbedömning
- Fråga ställd
- Bild
- Orosanmälan

Bedömning och råd

- 1) Vald symtomra
- 2) Läkemedel
- 3) Sjukdomar
- 4) Behandlingar
- 5) Alergi
- 6) Egenvårdsråd
- 7) Information
- 8) Annat av betydelse
- 9) Överenskomm
- Samtycke finns
- Samtycke sakn
- Menprövning
- Medlyssning

Skyndsamt / Primärvård / Barnavårdcentral Arbrå Din hälsocentr

Medicinskt | Regionalt | Länkar

Arm Sök Utökadsök Rensa

Armskada

Vagledande vid bedömning av skada i en arm eller båda armarna är smärta, felställning, svullnad och nedsatt rörlighet eller känsel.

En armskada kan vara tecken på misshandel. Vid misshandel kan man behöva bedömas i juridiskt syfte, även om skadorna är lindriga.

Vårdpersonal är skyldig att anmäla misstankar om misshandel mot barn till socialtjänsten.

1 Svår smärta eller felställning

Omgående

2 Amputationsskada

3 Kraftig svullnad med smärta

4 Nedsatt känsel eller kall hand eller arm

5 Rör inte på armen eller verkar ha ont

Skyndsamt

6 Nedsatt rörlighet eller konstant smärta

Närmaste dygnet

7 Rörelsesmärta som inte minskat på några dygn

Vardag närmaste tiden

8 Domningar i fingrar efter slag mot armbåge som inte avtar

9 Rörelsesmärta som bedöms vara övergående

Avvakta

Senast uppdaterad: 2020-12-16

Känsliga uppgifter

[Dolt fäit](#)

Relaterade beslutsunderlag

[Armbesvär](#)[Axelskada](#)[Sårskada](#)

Akuta råd

[Akuta råd vid amputerad kroppsd](#)

Faktablad

[Högenergivåld](#)[Smärtpåverkan samt smärtvärdering](#)

Relaterade texter från 1177.se

[Bruten underarm hos barn](#)[Bruten överarm hos barn](#)[Kompartmentssyndrom](#)[Muskelbristning](#)[Pigluxation](#)[Skador i armbågen hos barn](#)[Underarmsbrott](#)

Läkemedel

[Doseringsschema för ibuprofen till barn](#)[Doseringsschema för paracetamol till barn](#)[Receptfria läkemedel mot smärta och värk - barn och ungdomar](#)[Receptfria läkemedel vid tillfällig smärta](#)

Relaterade webbplatser

[Fysiska och psykiska tecken på att barn far illa - Rikshandboken för barnhälsovård](#)[Orosanmälan till socialtjänsten - Rikshandboken i barnhälsovård](#)[1177.se](#)

Rådgivningsstödet journal på Journalen

- Under våren 2021 arbetade förvaltningen med den nationella Journalenförvaltningen, Leveransansvarig, de regionala verksamheterna för 1177 Vårdguiden på telefon samt regionala journalen-representanter
- Det **svåra** vara
 - Att agera som en agent och inte vara en vårdgivare, men ändå ansvarig för att ansluta journaler för 17 olika vårdgivare vid ett och samma tillfälle.
 - Att hitta och motivera två regioner att avsätta tid att övervaka förvaltningens tester och således stå för att testerna fungerade
 - Att försöka förstå och sätta sig in i Journalens regelverk för att i möjligaste mån vidareförmedla till de regionala verksamheterna på rätt sätt.

Rådgivningsstödet journal på Journalen

- **Lyckokasten** har varit följande:
 - Tidig sammankoppling mellan Verksamhetschefer för 1177 Vårdguiden på telefon och regionala journalenrepresentanter
 - Kontinuerliga öppna dialogmöten, med olika datum för att passa så många som möjligt, där både verksamheter för 1177 Vårdguiden på telefon och regionala journalenrepresentanter varit välkomna att delta och ställa frågor
 - Nära samarbete med nationella Journalenförvaltningen och Leveransansvarig för hanteringen varje gång frågor och problem uppstått

Rådgivningsstödet's journal på Journalen

- Från och med 10 juni 2021 visas journaler från 1177 Vårdguiden på telefon på Journalen i 17 (18) regioner.
 - Under november ansluter region Gotland
 - Region Värmland visar sjukvårdsrådgivningens journal via Cosmic
 - Region Stockholm och region Gävleborg visar inte journaler från 1177 Vårdguiden på telefon, på Journalen.

Gallring av personuppgifter

Uppdraget startades för att efterleva Kundavtalets "Beskrivning tjänstespecifika villkor" (BTV) för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

Enligt tjänsten BTV ska Inera vid behandling av Kundens personuppgifter, iaktta följande tjänstespecifika instruktioner:

3. Radera **lagrade telefonnummer** tidigast efter två år och senast efter tre år.
8. Radera **ljudupptagningar från telefonsamtal** tidigast efter två år och senast efter tre år.
24. Radera **åtkomstloggar** gällande journalhandlingar, bilder och ljudupptagningar från telefonsamtal tidigast efter fem år och senast efter sex år

Gallring av personuppgifter

Under sommaren och hösten 2020 genomfördes en utredning gällande tekniska förutsättningarna för att tjänsten skulle kunna radera personuppgifter enligt BTV:n.

Under vintern 2020 togs verksamhetsmässiga och juridiska förutsättningarna fram.

I januari 2021 erbjöds regionerna att begära utlämning av de personuppgifter som önskades innan planerad radering från Ineras system i januari 2022.

8 regioner begärde utlämning av personuppgifter

13 regioner hade eller skaffade gallringsbeslut

Gallring av personuppgifter

I juni 2021 togs beslut om en juridisk och teknisk utredning gällande möjlighet för Inera att skapa en separat lagringstjänst.

I september 2021 pausades tjänstens uppdrag för utlämning och radera av känsliga personuppgifter enligt BTV.

Ett arbete har startats för att ta fram en intresseförfrågan om en förstudie för separat lagringstjänst på Inera.