



**Manual för felsökning och återkoppling**  
partners

## Innehållsförteckning

<b>Innehållsförteckning</b>	<b>2</b>
<b>Triagen</b>	<b>2</b>
<b>Felsökning av triagering</b>	<b>3</b>
Ärenden som inte går att felsöka i efterhand	3
<b>Återkoppling platform24 vid misstänkt felaktig triage</b>	<b>4</b>
Mall för återkoppling	5
Förtydligande av mall för återkoppling	5
<b>Smarttext</b>	<b>7</b>
Fritextsvar ingår inte i underlaget för triagering	7
Skillnad på rubrik “Förnekade symtom” och “svarsalternativ som inte valts”	7
<b>Visa originalsvar</b>	<b>8</b>

## Triagen

Patienten presenteras under triagen för olika svarsalternativ gällande symtom. Beroende på vilka svarsalternativ patienten väljer eller väljer bort ges olika utfall i triagen. Utfall och brådskandegrad i triagen bygger i de allra flesta fall på Rådgivningsstödet webbs (RGS) beslutstöd.

## Felsökning av triagering

### 1. Jämför triageresultat med RGS beslutsstöd

### 2. Vad har patienten svarat?

Kontrollera smarttext och originalsvar (se illustration på s 8) för att se vilka svarsalternativ patienten presenterats för och vilka alternativ som valts respektive valts bort. Har patienten av någon anledning inte angett svarsalternativ som överensstämmer med aktuell symtombild fås ett utfall med en brådskandegrad som kan uppfattas som eller vara felaktig.

### 3. Har symtom framkommit som triagen inte har fångat?

T ex i fritext eller konsultation.

#### Har symtomen inte fångats till följd av:

- frågealternativ har presenterats för patienten men inte valts.
- frågealternativ om symtombild har inte presenterats för patienten.

## Ärenden som inte går att felsöka i efterhand

På samma sätt som patienter telefonledes kan tolka, under- eller överdriva sina besvär, kan detta ske i en digital triage. Uppgifter som framkommer till den triagerande sjuksköterskan i telefon överensstämmer till exempel inte alltid med de uppgifter som framkommer vid ett eventuellt fysiskt besök.

Om patienten av någon anledning valt felaktiga svarsalternativ, inte valt eller valt bort svarsalternativ överensstämmande med symtombilden påverkas triageutfall och prioritering. Framkommer symtomen först senare under konsultationen kan triageutfallet uppfattas som felaktigt.

Anledningen till att patienter valt bort eller inte svarat på passande svarsalternativ vet bara patienten själv och kan bero på många olika saker.

Orsak kan efterfrågas och felsökas under pågående vårdkontakt, men är tyvärr inte något som med säkerhet kan rekonstrueras eller besvaras vid felsökning i efterhand.

**Exempel:** ärende där patienten negerat sväljningsvårigheter i triagen, men uppger i chatt med vårdpersonal att det är svårt att svälja.

The image shows two screenshots from the Platform24 system. The left screenshot is a chat interface from March 15, 2023. A doctor named Britta Söderström greets the patient, Gustaf Isaksson. The patient reports: "Jag har ont i halsen och svårt att svälja sedan igår" (I have a sore throat and difficulty swallowing since yesterday). The right screenshot is a medical record for "halsont" (sore throat) dated 2023-03-15 16:27. The record lists symptoms: "Allmäntillstånd: Ej tillfrågad om allmäntillstånd. Tidigare liknande besvär: Förnekar liknande besvär tidigare. Sidoskillnad: Lika ont på båda sidor av halsen. Behandlats med antibiotika för halsfluss: Antibiotika senaste veckan. Pågående antibiotikabehandling pågått mer än två dygn: Nej. Förnekade symptom: Förnekar ömmande körtlar. Svartsalternativ som inte valts: Feber, hosta, huvudvärk, sväljningssvårigheter, sväljningssmärta, såriga slemhinnor, munblåsor/sår, små knottiga utslag, smultrontunga och större svullnad mitt på halsen." The last sentence is circled in red.

## Återkoppling Platform24 vid misstänkt felaktig triage

Om det efter felsökning bedöms röra sig om ett ärende där utfallet av triageringens brådskandegrad är felaktig och/eller inte överensstämmande med RGS beslutstöd återkopplas ärendet till Platform24.

Det medicinska innehållet i triagen utvecklas och utvärderas kontinuerligt. Utvecklingen prioriteras utefter medicinsk angelägenhetsgrad. För utvärdering och bedömning om eventuellt behov av utveckling av det medicinska innehållet är det viktigt att få adekvat information om ärendet som möjliggör korrekt rekonstruktion och felsökning. I nedan mall för återkoppling anges rubriker som underlättar felsökningen.

Ärenden där patienten valt felaktiga svarsalternativ, av någon anledning inte valt eller valt bort svarsalternativ överensstämmande med symtombilden kan inte felsökas av Platform24 i efterhand. Har det framkommit en förklaring till att passande svarsalternativ inte valts på grund av något som kan ses förtydligas eller utvecklas tas återkoppling gärna emot. Till exempel om patienten tolkat någon fråga eller svarsalternativ på felaktigt sätt.

## Mall för återkoppling

1. URL-länk
2. Givet utfall (prio 1- 5)
3. Vilket RGS beslutsstöd, råd och brådskandegrad bedöms uppfyllas?  
*Ex Hosta, Hosta och feber i mer än 4 dygn, Prio 3*
4. Klinisk bakgrund till varför prioriteringen bedöms felaktig.  
*Baserat på vilket eller vilka symtom?*
5. Eventuella symtom som framkommit som triagen inte har fångat:
6. Har symtom framkommit som triagen inte gett möjlighet att besvara?  
*Beskriv symtom och var de framkommit, t ex i fritext eller konsultation.*

## Förtydligande av mall för återkoppling

- uppgifter till Platform24 som underlättar felsökning

### 1. Bifoga kopierad URL-länk

URL-länk från Clinic24 är att föredra för vårdgivare framför URL från patientappen. Det underlättar om vårdgivaren senare vill kunna gå tillbaka till ärendet och för att ta del av smarttext och intervju via originalsvar i Clinic24.

Ex URL-länk från Clinic24:

<https://clinic.dev.platform24.se/patient/7d9647f0-0259-4a83-a889-502eb7515a76/appointment/1be71881-b646-44d1-b5b1-af1409083587/current-appointment>

The screenshot shows a web browser window with the URL: [clinic.dev.platform24.se/patient/ac3bb2b6-d017-4786-ba47-5b0b85f2a76a/appointment/3ba20381-156c-45fd-85ea-662a067d2aba/current-...](https://clinic.dev.platform24.se/patient/ac3bb2b6-d017-4786-ba47-5b0b85f2a76a/appointment/3ba20381-156c-45fd-85ea-662a067d2aba/current-appointment)

The interface displays patient information for a 55-year-old female patient (VV VV) with ID 19 680214-9283. Her physical characteristics are: Height 161 cm, Weight 65 kg, BMI 25.08. The patient's gender is listed as Kvinna.

The navigation menu includes: Aktuellt besök, Patientinfo, Biljetter, Alla besök, and Nytt. A button labeled "Avsluta besök" is visible. The status "ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS), MEDCON TEST VÅRDENHET" and "nackbesvär" are also shown.

## 2. Vilket utfall/vilken brådskandegrad erhöles av triagen?

- Prio 1 - Omgående
- Prio 2 - Skyndsamt
- Prio 3 - Närmaste dygnet
- Prio 4 - Vardag närmaste tiden
- Prio 5 - Avvakta

## 3. Vilket RGS beslutsstöd, råd och brådskandegrad bedöms uppfyllas?

Exempel:

**Beslutsstöd:** Hosta

**Råd:** Hosta och feber i mer än 4 dygn

**Utfall:** Prio 3 - Närmaste dygnet

## 4. Ge klinisk bakgrund till varför prioriteringen bedöms felaktig,

Baserat på vilket eller vilka symtom?

Beskriv dessa symtom och var de framkommit, t ex i fritext eller konsultation.

Exempel:

Patienten fick råd att avvakta trots hosta och feber i 5 dagar.

## 5. Har symtom framkommit som triagen inte gett möjlighet att besvara?

Beskriv dessa symtom och var de framkommit, t ex i fritext eller konsultation.

Exempel:

Patienten uppger feber till vårdpersonal, men har inte fått fråga om feber i triage.

## Smarttext

**SmartText** är namnet på den sammanfattande text för vårdgivare som genereras från en patientintervju. SmartText:en är avsedd att strukturera, kategorisera och ge en läsbar och informativ överblick av svar från patientintervjun.

### Exempel på Smarttext:

**Anamnes:** 55-årig kvinna som söker för nackbesvär sedan 1 - 4 veckor. Bejakar debut i samband med trauma och pågående smärta. Bedömd och ordinerad behandling efter nackskadan. Ordinerad behandling har haft god effekt.

**Allmäntillstånd:** Förnekar hjärtklappning/blekhet/kallsvett, utmattning, svår lufthunger/tungandning och snabbandning/samtalsdyspné.

**Smärta enligt NRS:** 3

**Förnekade symptom:** Förnekar ostadighetskänsla i nacken, pågående huvudvärk och ingen rörelseinskränkning.

**Svarsalternativ som inte valts:** Feber, frossa, underlivsparestesi, svårigheter att kontrollera urin eller avföring, nedsatt känsel/kraftlöshet i ben och nedsatt känsel/kraftlöshet i armen eller armarna.

**Förväntningar på besök:** Diagnos och behandlingsråd.

**\*Övrig information från patient:** Oro för whiplashskada

**Komplicerande faktorer:** Förnekar ensidig ögonsmärta, halvsidig huvudvärk, halvsidig ansiktssmärta och halssmärta.

**Allergier:** Enalapril uppgivet i hälsoprofilen.

**Tidigare/nuvarande sjukdomar:** AppOp uppgivet i hälsoprofilen.

**Aktuella läkemedel:** Bufomix uppgivet i hälsoprofilen.

**Tidigare operationer:** AppOp uppgivet i hälsoprofilen.

\*: Svar skrivet av patienten med egna ord. Detta ingår inte i underlaget för triageringen.

### Fritextsvar ingår inte i underlaget för triagering

Fritextfrågor visas i smartText:en på en egen rad. Raden inleds med en asterisk vilket indikerar för vårdgivaren att patienten besvarat denna fråga med egna ord och frågan har därmed inte ingått i underlaget till triageringen.

Ett förtydligande om detta finns under smarttexten:

**\*: Svar skrivet av patienten med egna ord. Detta ingår inte i underlaget för triageringen.**

## Visa originalsvar

Visar vilka frågor och svarsalternativ som har presenterats för patienten och vad patienten svarat. Att titta under originalsvar krävs i de flesta fall för adekvat felsökning. Funktionen kan också användas om smarttexten till vårdgivare upplevs otydlig.

Gå in under **Visa originalsvar** i Clinic24:

Ingång Platform24	Triage ⓘ <a href="#">Resultat</a>	Prioritet 3	Besöksdetaljer Visa
Allergier —	Diagnoser —	Medicin —	Kirurgi —

Anteckningar Originaltext 📄

**Anamnes:** 46-årig kvinna som söker för hosta sedan 1-3 veckor. Bejakar hemoptys, enstaka upphostning med blodstrimma, rökning och torrhosta. Hostan har varken förbättrats eller försämrats. Förnekar att hostan debuterade i samband med förkylning. Hostan är värst dagtid.

**Allmäntillstånd:** Ej tillfrågad om allmäntillstånd.

**Mängd cigaretter dagligen:** 6-10

**Vaccinerad mot covid-19:** Nej

**Förnekade symptom:** Förnekar kikningar i samband med hosta, reflux och pågående andningsbesvär.

**Svarsalternativ som inte valts:** Feber, frossa, bröstsmärta, ryggsmärta, käksmärta, utstrålade armvärta, muskel-/ledvärk, huvudvärk och slemhosta.

**Förväntningar på besök:** Recept.

**Komplicerande faktorer:** Bejakar nedsatt immunförsvar och tidigare venös trombos. Förnekar allvarlig grundsjukdom, trombofili och aktiv cancersjukdom.

Visa originalsvar ↓

**Formulär**

hosta Dölj svar

Föddes du som kvinna eller man?

Kvinna  Man

Hur länge har hostan pågått?

Mindre än en vecka  1-3 veckor  Mer än 3 veckor

Hur har hostan utvecklats sig?

Förbättrats  Förvärrats  Samma

Har du andningsbesvär \*\*just nu\*\*?

Ja  Nej  Nej, men får det i vissa situationer

Tror du att du \*\*just nu\*\* har feber och/eller frossa? (Frossa är kraftiga, okontrollerade skakningar med samtidig frysningskänsla). Du kan välja båda.

Feber  Frossa  Inget av ovanstående



I samma vy väljs triage- eller posttriagesektion:

Anamnes

hosta - Triage

hosta - Triage

cough - Posttriage

hosta

Föddes du som kvinna eller man?

Kvinna Man