

Ta emot och hantera ett asynkront ärende

För att kunna ta emot och hantera ett asynkront ärende behöver du vara inloggad i vårdgivargränssnittet Clinic i Platform24. Se separat lathund för information om hur du loggar in.

1. Klicka på **Asynkrona besök** i huvudmenyn.
2. Kontrollera att det globala filtret är rätt inställt utifrån vems asynkrona ärenden du önskar att se i denna vy. Se separat lathund för information om hur du ställer in det globala filtret.
3. Välj fliken **Inkorg**. Siffran i den gröna cirkeln indikerar hur många ärenden som finns att hantera.
4. Vid behov, aktivera **Visa bara skapat av eller tilldelat mig** om du enbart vill se dina egna ärenden (kopplade till den filtrering du ställt in i steg 2 ovan) som du behöver hantera.
5. I listan ser du kontaktorsak för det asynkrona besöket, när det senaste meddelandet i ärendet skickades och till vilken roll ärendet är kopplat.
6. I kolumnen *Vårdpersonal* kan du se vilken användare som senast var i kontakt med patienten i ärendet.
7. Klicka på ärendet som du vill hantera för att öppna det.

Fortsättning på nästa sida ->

Asynkrona besök

Vårdenhet, roll eller vårdpersonal
Vårdcentral Hästen, Läkare

Inkorg 2 Kräver ingen åtgärd Avslutade Visa bara skapat av eller tilldelat mig

Patient	Kontaktorsak	Senaste meddelandet	Roll	Vårdpersonal
Einar Testberg 19 910515-NNNN	Uppföljningsbesök	13:49	Läkare	SS
Nicolas Testsson 19 920429-NNNN	Uppföljningsbesök	-	Läkare	SS

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**.

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.

Ta emot och hantera ett asynkront ärende forts.

8. Ärendet öppnas och chattrutan innehållandes det inkomna meddelandet visas.
9. Hantera det inkomna meddelandet genom att antingen...
 - a. ...svara på meddelandet, genom att skriva ett meddelande i chatten, eller...
 - b. ...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.

10. 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 stänga ärendets vy.

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

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 besök** 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 skapat av eller 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 ->

Asynkrona besök

Vårdenhet, roll eller vårdpersonal
Vårdcentral Hästen, Läkare

Vems vidimeringar vill du se?
Vårdcentral Hästen, Läkare x Vårdcentral Hästen, Sjuksköterska x

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

1 Asynkrona besök

2 Vårdcentral Hästen, Läkare

3 Vems vidimeringar vill du se?

4 Visa bara skapat av eller tilldelat mig

5 Inkorg

6 Maja Testberg

Patient	Kontactorsak	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

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.

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 patient portal interface for Anton Testberg (43 years old, male). The interface is divided into several sections:

- Header:** Patient name, age, gender, and other demographic information.
- Navigation:** Tabs for 'Aktuellt besök', 'Patientinfo', 'Biljetter', 'Alla besök', and 'Nytt'.
- Chat Window:** A chat conversation with a healthcare provider (HT) and the patient (AT). The chat shows a message from the patient asking for test results and a response from the provider. A 'Markera som klar' button is visible below the chat.
- Visit Summary:** A section titled 'ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), TESTBERGA HÄLSOCENTRAL' with the title 'Uppföljningsbesök'. It includes a 'Ta över besök' button and a table with visit details.
- Notes Section:** A section for 'Anteckningar' with a 'Ny anteckning' button and a text area for notes.
- Formular and Communication:** A bottom section with buttons for 'FORMULÄR', 'SMS', and 'FRASER', and a text input field for sending a message.

Har du frågor? Kontakta superanvändaren på din enhet.