



SVENSKA

platform²⁴

ANVÄNDARMANUAL – CLINIC

CLINIC V 4.135

Manualversion 6.0
2023-11-09



Sammanfattning

Detta är den fullständiga användarmanualen för Clinic.

Copyright © 2023 Platform24 Healthcare AB



Platform24 Healthcare AB

Västra Järnväggsgatan 7, SE-111 64 Stockholm,
Sweden



Se bruksanvisningen: eIFU tillhandahålls via produkten och via tillverkarens webbsida.



Denna manual är en översättning från originalspråket, engelska (en).

Paligo publikations-ID

12133 (UUID-b3b440c6-0890-ef6d-082e-4ca292462573)

Paligo intern publikationsversion

6.0

Innehållsförteckning

1. Kontaktuppgifter	6
1.1. Tillverkare	6
1.2. Teknisk support	6
1.2.1. Slutanvändarsupport	6
1.2.2. Superanvändarsupport	6
1.3. Återkoppling och frågor om användarguiden	7
1.3.1. Begär tryckt version av bruksanvisningen	7
2. Symboler och förmaningar	8
2.1. Symboler	8
2.2. Förmaningar	8
3. Varningar	10
4. Sammanfattning	11
5. Arbetsmetodik	12
5.1. Översikt	12
5.2. Läs på inför konsultationen	12
5.3. Vid avslut av varje pass	12
5.4. Barn som patient	12
6. Logga in och logga ut	13
6.1. Logga in i Clinic	13
6.2. Logga ut från Clinic	13
7. Datasäkerhet	14
7.1. Översikt	14
7.2. Rekommendationer	14
8. Skifttyper	15
8.1. Översikt	15
8.2. Olika skifttyper	15
9. Huvudmeny	16
9.1. Översikt	16
9.2. Startside	16
9.2.1. Filter som visas för skifttyp Primärjour	17
9.2.2. Filter som visas för skifttyp Mottagning	17
9.2.3. Asynkrona ärenden	18
9.2.4. Filtrera besök som gäst (tredje part)	18
9.2.5. Kolumner i liggaren	19
9.2.6. Nya prio 1 besök	20
9.3. Vidimering	20
9.3.1. Inkommande vidimeringar	20
9.3.2. Vidimeringar som skapats av mig	21
9.3.3. Vidimeringar som vidimerats av mig	22
9.3.4. Skapa vidimering	22
9.3.5. Tilldela en vidimering	23
9.4. Schema	25
9.4.1. Lägg upp ett besök i Schema	26
9.4.2. Lägg till flera identiska tider på rad	27
9.4.3. Radera en tid i schemat	28
9.4.4. Flytta över bokade tider till er ordinarie tidbok	28
9.5. Avvikelse	30
9.5.1. För att rapportera en avvikelse	30
9.5.2. För att läsa och hantera avvikelser	31
9.6. Sök patient	33
9.6.1. Sök efter en patient	34
9.6.2. Registrera en ny patient	35
9.7. Digitala kollegor	35

9.8. Länkar	36
9.9. Notifieringar	36
9.10. Din profil	38
9.10.1. Profil	39
9.10.2. Hantera personliga fraser	39
9.10.3. Byt vårdenhet	42
10. Besökssidan	43
10.1. Översikt	43
10.2. Sidhuvud	43
10.2.1. Grunddata	44
10.2.2. Patientens uppkopplingsstatus	44
10.2.3. Skyddad identitet	45
10.3. Aktuellt besök	45
10.3.1. Chattmodulen	45
10.3.2. Besöksöversikt	47
10.3.3. Handläggningsråd	49
10.3.4. Journalanteckningar	49
10.4. Patientinfo	58
10.4.1. Patientinfo	58
10.4.2. Hälsoprofil	59
10.4.3. Varningar	60
10.4.4. Lägg till barn	63
10.5. Biljetter	64
10.5.1. Visa skapade biljetter	64
10.5.2. Skapa ny biljett	64
10.6. Återkommande formulär	67
10.7. Formulär (oregelbundna intervall)	68
10.8. Alla besök	68
10.9. Recept	69
10.10. Hälsodata	69
10.11. Samtycken	70
10.12. Genomförda videotest	70
10.13. Nytt besök	70
10.14. Certifikat	71
11. Ta emot och genomföra ett onlinemöte	73
11.1. Ta emot patienten	73
11.2. Videosamtal	73
11.3. Skicka bilder eller PDF-filer till patienten	74
11.4. Ta emot bilder eller pdf-filer från patienter	74
11.5. Treparsamtal	74
11.6. Bjuda in kollegor till chatten	75
11.6.1. Bjuda in kollegor till patientchatten	75
11.6.2. Bjud in kollegor till vårdgivarchatten	76
11.6.3. Vy för kollegor som blivit inbjudna till chatten	77
11.7. Avsluta besök	78
11.8. Parallella chattar	80
12. Överlämning eller överföring av möten	81
12.1. Översikt	81
12.2. Lämna över under ett pågående synkront besök	82
12.3. Flytta över besök innan besöket tas emot	83
13. Skapa och genomför ett offlinebesök (fysiskt besök)	87
14. Ta över ett asynkront besök	91
15. Eskalerade besök	92
16. Registrera nya patienter	93
17. Bokning av tid för en patient	95

17.1. Översikt	95
17.2. Besökstyper	95
17.2.1. Schemalagd	95
17.2.2. Schemalagd fri	95
17.2.3. Asynkront	95
17.2.4. Besökssamtal	96
17.3. Boka in ett schemalagt besök	96
17.4. Skicka ett vårdgivarinitierat asynkront meddelande	96
17.5. Boka ett besökssamtal	97
18. Ombokning av patient	104
18.1. Ändra tid eller avboka besök	104
18.2. Besök inbokade av vårdpersonal	104
19. Avsluta ett pass i Clinic	105
20. Tekniska problem	107
20.1. Översikt	107
20.2. För vårdpersonalen	107
20.2.1. Video	107
20.2.2. Rensa cacheminnet (webbhistorik)	107
20.3. För patienten	108
21. Teknisk utrustning	109
21.1. Översikt	109
21.2. Hårdvara	109
21.2.1. Ställ in och testa din mikrofon	109
21.2.2. Ställ in och testa din kamera	110
21.3. Kontrollera att video och ljud är aktiverat i Chrome	110
22. Support	111
22.1. Översikt	111
22.2. Checklista	111
23. Ordlista	112
24. Användarmanualversioner	113

1. Kontaktuppgifter

1.1. Tillverkare

Adress	Platform24 Healthcare AB Västra Järnvägsgatan 7 111 64 Stockholm Sverige
Webbplats	https://platform24.com

1.2. Teknisk support

1.2.1. Slut användarsupport

Platform24 erbjuder inte direkt tillgång till *slutanvändarsupport*. För frågor är första linjens support din *superanvändare* och utbildare på plats.

För information om superanvändarna i din organisation, se dina interna rutiner och processer.

1.2.2. Superanvändarsupport

En *superanvändare* är en slutanvändare med större kunskap och ökat ansvar för plattformen på varje enhet.

Superanvändaren fungerar som första linjens support för slutanvändarna av produkten och är den som vid behov vänder sig till Platform24 för ytterligare support.

För information om superanvändarna i din organisation, se dina interna rutiner och processer.

Akuta ärenden

För brådskande supportärenden ska superanvändare ringa Platform24:s supporttelefonnummer nedan.

Telefon: +46 (0) 10-140 23 21

Icke-akuta ärenden

För alla icke brådskande supportärenden ska superanvändare skicka ett e-postmeddelande till supportens e-postadress nedan.

E-post: <support@platform24.com>

För frågor om andra tjänster eller moduler som din organisation vill köpa eller aktivera ska superanvändare kontakta sin *Customer Success Manager, (CSM)* på Platform24.

1.3. Återkoppling och frågor om användarguiden

För återkoppling och frågor om användarguiden kan du skicka ett e-brev till e-postadressen till supporten för användardokumentation nedan.

E-post: <ud.feedback@platform24.com>

1.3.1. Begär tryckt version av bruksanvisningen

Platform24 tillhandahåller bruksanvisningar för sina produkter i elektronisk form.

Om du behöver en pappersversion av användarmanualen, kontakta Platform24 via:

E-post: <ud.feedback@platform24.com>

2. Symboler och förmaningar

2.1. Symboler



Tillverkare



Se bruksanvisningen



Varning



Översättning

2.2. Förmaningar

Detta avsnitt beskriver förmaningar som används i användarmanualerna.



VARNING

En varning anger en farlig situation som, om den inte undviks, kan leda till dödsfall eller allvarlig skada.



OBSERVERA

En förmaning om att observera försiktighet anger en farlig situation som, om den inte undviks, kan leda till mindre eller måttlig skada.



VIKTIGT

En förmaning om att något är viktigt anger information som är viktig för användaren att ta del av.



NOTERA

En notering anger information som användaren bör ta del av.



TIPS

Ett tips anger rekommendationer för användaren.

3. Varningar



OBSERVERA

Skicka aldrig patientuppgifter med e-post.



VIKTIGT

Att produkten är i aktivt läge betyder att man är i den riktiga vårdmiljön i Clinic och som vårdpersonal tar emot riktiga patienter.



VIKTIGT

Om du lägger upp en serie tider över helger/röda dagar, så kommer dessa tider vara tillgängliga. Systemet känner inte av om mottagningen är stängd.



NOTERA

Du kan inte återkalla skyddad identitet, kontakta Platform24 vid ändring av sådan uppgift.

4. Sammanfattning

Nedan följer en arbetsbeskrivning av *Clinic*s olika funktioner. Olika enheter har olika digitala flöden och olika roller kan ha olika behörigheter, varför vissa delar i arbetsbeskrivningen kanske inte är relevanta för just dig.

Det kan vara bra att gå igenom arbetsbeskrivningen minst en gång, men det kan vara svårt att komma ihåg alla delar som är relevanta för just dig. Du kan vid behov därefter ha den tillgänglig, och leta upp de delar du framöver vill repetera.

Plattformens huvudsyfte är att göra ditt arbete så smidigt och enkelt som möjligt utan att kompromissa på medicinsk kvalitet. *Clinic* är vårdpersonalens modul i plattformen där chatt och videokonsultationer sker. Chatthistorik, bilder och filer som skickas i plattformen, samt autoanamnesen som skapas vid triagering, och journalanteckningen som vårdpersonal skapar i Clinic hanteras enligt patientdatalagen (PDL), vilket betyder att informationen sparas minst i 10 år om inte ansvarig vårdgivare begär gallring innan dess. Videokonsultationer och telefonsamtal i Plattform24 sparas inte.

Vårdpersonal får behörighet till Clinic genom att administratören på din enhet lägger in din behörighet.

En *unik personlig identifierare* krävs för inloggning i Clinic.

Clinic uppdateras regelbundet. Mindre uppdateringar sker ofta, och dessa märker du inte av. Inför större uppdateringar kommer er enhet bli informerad i förväg, och det är viktigt att du uppdaterar sidan för att dessa uppdateringar skall bli aktiva. Detta gör du genom att klicka på Uppdatera-knappen (vanligtvis en cirkulär pil i övre vänstra hörnet) i din webbläsare.



NOTERA

Alla personuppgifter i de bilder som används i användarmanualen är slumpmässigt genererade och har tilldelats slumpmässiga namn. De representerar inte på något sätt verkliga personer.

5. Arbetsmetodik

5.1. Översikt

Det är viktigt att ha en effektiv arbetsmetodik för att arbeta på ett säkert och smidigt sätt. Nedan följer tips på vad som är en bra arbetsmetodik när du arbetar med patienter i ett digitalt flöde.

5.2. Läs på inför konsultationen

Öppna patientens journal i ert ordinarie journalsystem. Tänk på att alltid läsa på patientens triagerings/anamnesinformation samt ta del av eventuella bilder innan du startar besöket, om sådan information finns. Börja sedan konversationen med att visa att du tagit del av informationen. Det är sällan bra att börja konversationen med öppna frågor, då patienten kommer känna att hen behöver upprepa sig.

Om patienten bokats till ett onlinebesök av vårdpersonal så kommer triagerings/anamnesinformationen inte finnas i anamnesrutan i ditt besök. Du kan då i Clinic ta del av bokningsinformationen under anamnesrutan, om sådan finns. Om besöket bokats på tidstypen Schemalagd fri (för information om olika tidstyper, se senare i arbetsbeskrivning), kommer ingen förinformation visas inför ditt besök, det finns då sannolikt förinformation i ett föregående onlinebesök eller dokumenterat i ditt ordinarie journalsystem.



NOTERA

Posttriagefrågor (ytterligare frågor som läggs upp innan konsultationen och eventuell fritextinformation från patienten) är inte en del av triageprioriteringen men kan tillföra ett tydligt värde för konsultationen.

5.3. Vid avslut av varje pass

- Gå till Startsidan
- Finns några besök som ej markerats som avslutade?
- Finns några meddelanden som du skall besvara som ej besvarats?
- Logga ut

5.4. Barn som patient

Vårdnadshavare kan agera för barn som är för unga för att själva söka vård. För att tydligt ange för vårdpersonalen att besöket gäller ett barn innehåller dessa konsultationer också information om vårdnadshavaren.

6. Logga in och logga ut

6.1. Logga in i Clinic

1. Öppna webbläsaren och skriv in webbadressen <https://clinic.platform24.se>. Rekommenderade webbläsare är **Google Chrome** eller **Microsoft Edge**.



NOTERA

Vissa kunder kan ha en unik länk till miljön. Prata med din superanvändare på Platform24 om länken inte fungerar.

2. Logga in med den autentiseringsmetod du har valt.



NOTERA

Den valda autentiseringsmetoden är kundspecifik. Tala med din superanvändare om du är osäker på hur inloggningsprocessen fungerar på din klinik.

6.2. Logga ut från Clinic

1. Klicka på **Logga ut** i nedre vänstra hörnet.

7. Datasäkerhet

7.1. Översikt

Som vid all hantering av känsliga uppgifter är det mycket viktigt att tänka på datasäkerheten. Detta handlar främst om att skydda känslig patientinformation men också om att förhindra obehörig användning av ditt namn.

Du ansvarar för att hantera dina inloggningsuppgifter på ett säkert sätt för att förhindra att obehöriga användare får åtkomst till applikationen.

Lämna aldrig datorn obevakad med din inloggning aktiverad.



NOTERA

Säkerställ att du alltid loggar ut när du lämnar datorn.

7.2. Rekommendationer

Våra rekommendationer för att ytterligare säkerställa datasäkerheten:

- Använd alltid datorer med krypterad hårddisk.
- Koppla aldrig upp datorn mot nätverk som inte kräver lösenord.
- Koppla aldrig upp datorn mot nätverk som är okända för dig.
- Sätt aldrig i ett USB minne i datorn om du inte är 100% säker på USB minnets innehåll.
- Säkerställ ett aktivt- och uppdaterat antivirusprogram.
- Ladda aldrig ner okända filer från internet.
- Öppna inte e-post från okända användare.

8. Skifttyper

8.1. Översikt

Det finns olika skifttyper för att skräddarsy användarupplevelsen. Skifttypen är förvald, men du kan ändra den genom att klicka på ditt namn till vänster när du är inloggad i Clinic. Se även [Din profil \[38\]](#).

Om systemet tappar kontakten med din webbläsare, t.ex. på grund av en långsam internetuppkoppling, att du stänger fliken, att datorn går in i viloläge eller om det uppstår tekniska fel, så pausas ditt skift efter 30 minuter (detta gäller inte för skifttypen *Mottagning*). Det innebär att du inte längre syns som inloggad kollega, men du kommer att fortsätta få SMS-aviseringar om du har ställt in detta. Om ingen kontakt återupprättas inom 12 timmar kommer skiftet att stängas av helt och du kommer inte längre att få aviseringar (detta gäller inte för skifttypen *Mottagning*).

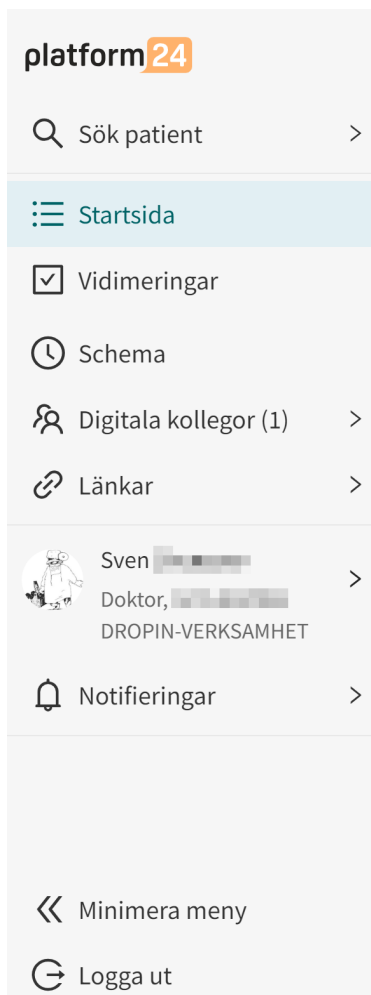
8.2. Olika skifttyper

- Primärjour:** Huvuduppgiften är att ta emot drop-in patienter. Filtret **Mina aktuella** kommer visa nya patienter i kön, besök med nya asynkrona meddelanden, pågående synkrona besök som du har startat samt kommande schemalagda besök närmaste 30 minuter för *Din roll*. Man kan välja att få notifikationer för nya patienter i kön samt vid nya asynkrona meddelanden.
- Mottagning:** Huvuduppgiften är att ta emot schemalagda patienter. Filtret **Idag** kommer visa schemalagda besök innevarande dygn för de patienter som är bokade till just dig samt de patienter som inte är bokade till någon specifik resurs men på *Din roll*. Detta för att få en bättre överblick och kunna planera dagen. Om du är inloggad med skifttyp **Mottagning** kommer inte ditt skift avslutas automatiskt.
- Bakjour:** Huvuduppgiften är att assistera **Primärjour**, men man kan arbeta som **Primärjour** samtidigt, det fungerar likadant med två viktiga skillnader:
- **Bakjour** personal tar emot några notifikationer som **Primärjour** personal inte gör; när kö-tiden är lång, eller då det inte finns någon **Primärjour** personal inloggad.
 - Notifikationer skickas under förutsättningen att användaren har registrerat sitt mobilnummer i Clinic.
- Inget:** Om man loggar in i systemet utan plan att ta emot nya patienter. Man kommer ej vara synlig under **Digitala kollegor**.

9. Huvudmeny

9.1. Översikt

Huvudmenyn visas på vänster sida av displayen när du är inloggad i Clinic.



Antalet rubriker i huvudmenyn varierar beroende på din vårdenhets konfiguration och dina egna åtkomsträttigheter.

9.2. Startsida

När du klickar på **Startsida** visas olika flikar i den övre delen. Vilka flikar som visas beror på vad er enhet har bestämt. Till exempel: *Mina aktuella / I dag, Osignerade, Alla aktuella, Mina senaste, Välj datum.*

Prio	Status	Namn	Kontaktorsak	Ankom	Vårdpersonal	Avslutad	Bokad den	Klar
1	Ny	Synk Överföring	Jonas	Vaccinering inför resa	2022-03-03 08:43	Ta emot	-	<input type="checkbox"/>
1	Ny	Konsultation	Förändrat luktsinne	Ta emot	Från: SL Till: Läkare	-	-	<input type="checkbox"/>
2	Ny	Konsultation	Aknebesvär	Ta emot	Från: SL Till: Läkare	-	-	<input type="checkbox"/>
3	Bokad	Förskrivning	Vårdkontakt	Idag 06:19	Ta emot	-	Idag 06:50	<input type="checkbox"/>
3	Bokad	Förskrivning	Vårdkontakt	Idag 09:21	Ta emot	-	Idag 09:50	<input type="checkbox"/>
3	Bokad	Förskrivning	Vårdkontakt	Idag 09:25	Ta emot	-	Idag 09:50	<input type="checkbox"/>
3	Bokad	Förskrivning	Vårdkontakt	Idag 09:23	Ta emot	-	Idag 09:50	<input type="checkbox"/>
3	Bokad	Aknebesvär	Igår 14:26	Ta emot	-	-	Idag 13:30	<input type="checkbox"/>

Senast uppdaterad för några sekunder sedan

27 objekt < 1 2 > 25 / sida

I varje flik/filter visas en besökslista/liggare. Det är den roll (typ av behörighet) som lagts in för dig i Clinic som styr vad du ser i liggaren.

Liggaren har olika kolumner som beskrivs i [Kolumner i liggaren \[19\]](#).

9.2.1. Filter som visas för skifttyp Primärjour

- **Mina aktuella:** Visar patienter i drop-in kön för din roll (läkare/sjuksköterska osv) på din vårdenhhet, dina pågående besök, obesvarade *asynkrona meddelanden* som tillhör dig, *asynkrona meddelanden* som tillhör en kollega och som ej blivit besvarade inom 2 timmar, schemalagda besök kommande 30 minuter, överlämnade besök till dig eller din roll samt konsultationsbesök till dig eller din roll.
- **Osignerat:** Här ser du dina avslutade besök där du inte signerat anteckningen.
- **Alla aktuella:** Visar patienter i kö och pågående besök hos din roll (läkare/sjuksköterska osv) på din vårdenhhet, schemalagda besök kommande 30 minuter samt obesvarade *asynkrona meddelanden*.
- **Mina senaste:** Visar dina senaste 50 besök.
- **Välj datum:** Här kan du filtrera fram besök baserat på datum, vårdenhhet, roll och vårdpersonal.

9.2.2. Filter som visas för skifttyp Mottagning

- **Idag:** Visar dagens schemalagda patienter på din roll, till dig och till din vårdenhhet, där mottagaren inte har specificerats, samt *asynkrona meddelanden*. Du kan klicka på **Idag** och välja att se ett annat tidsintervall för schemalagda patienter.
- **Osignerat:** Samma som för skifttyp Primärjour.
- **Alla aktuella:** Samma som för skifttyp Primärjour.
- **Mina senaste:** Samma som för skifttyp Primärjour.
- **Välj datum:** Samma som för skifttyp Primärjour.

9.2.3. Asynkrona ärenden

Asynkrona ärenden syns tydligt, dels är status Async, dels finns ingen knapp för **Ta emot/Ej klar**. En rund färgad ikon visas för dessa ärenden i liggaren.

Varje asynkront meddelande från patienten måste öppnas och hanteras för att försvinna från liggaren. Klicka på den runda ikonen för att ta emot ett asynkront meddelande. När du kommer in i patientchatten måste du antingen svara på meddelandet eller klicka på **Markera som klar**.

Å ena sidan skulle det vara bäst om den person som senast var inblandad i ett ärende primärt hanterade det, men å andra sidan är det inte säkert att personen är inloggad i Clinic. För att underlätta detta markeras nya *asynkrona meddelanden* med en liten, *färgad*, rund ikon bredvid namnet i kolumnen **Vårdpersonal**.

- **Grön ikon:** Du var den sista kontakten i det här ärendet, så förslagsvis (men inte nödvändigtvis) bör du hantera det.



- **Röd ikon:** En annan inloggad kollega var den sista kontakten i ärendet och bör, förslagsvis (men inte nödvändigtvis), hantera ärendet.



- **Lila ikon:** Ingen av de inloggade var den sista kontakten i det här ärendet. Det spelar därför ingen roll vem som hanterar ärendet.



Prio	Status	Namn	Kontaktsak	Ankom	Vårdpersonal	Avslutad	Bokad den	Klar
3	Asynk	Viktor 19 91	Administrativt	I torsdags 15:34	SS	DTA	-	<input type="checkbox"/>
3	Asynk	Andreas 19 91	Sjukintyg	2023-05-19 08:13	AD	2023-05-19 08:15	-	<input type="checkbox"/>

Senast uppdaterad för några sekunder sedan

2 objekt < 1 > 25 / sida

9.2.4. Filtrera besök som gäst (tredje part)

1. Om du har blivit inbjuden att delta i ett besök som gäst (tredje part), visas fliken **Besök som gäst**.



2. Fliken försvinner när mötet är slut. Du hittar besöket genom att gå till fliken **Mina senaste**.



3. Använd filtret **Besök som gäst** med hjälp av skjutreglaget.

Besök som gäst

Detta filtrerar bort besöket som gäst (tredje part) i fliken **Mina senaste**.

Prio	Status	Namn	Kontaktorsak	Ankom	Vårdpersonal	Avslutad	Bokad den	Klar
3	Avslutad	Albert 19 91	Intyg	2023-04-20 12:56	SS	2023-05-08 13:34	-	<input type="checkbox"/>
3	Avslutad	Marcus 19 92	Aknebesvär	2023-04-28 10:03	SS	2023-04-28 11:59	2023-05-02 10:00 (SS)	<input type="checkbox"/>

9.2.5. Kolumner i liggaren

Vilka kolumner som visas i liggaren beror på vad er enhet har bestämt.

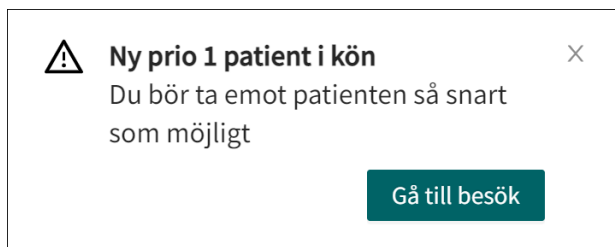
Prio	<p>Specificerar besöksprioritet som definierats av kunden. 1 är högst, 5 är lägst. Besök med prioritet 1 måste tas emot före besök med prioritet 2, och så vidare. Besök med högst prioritet hamnar överst i liggaren. En notifiering (ett meddelande) visas i webbläsarfönstrets nedre högra hörn när en patient med prioritet 1 läggs till i kön. Detta beskrivs i Nya prio 1 besök [20].</p> <p>Prioritet kan förslagsvis definieras enligt följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioritet 1: Ska tas om hand omedelbart. • Prioritet 2: Ska tas om hand <4 timmar • Prioritet 3: Ska tas om hand <24 timmar • Prioritet 4: Ska tas om hand närmsta veckan/veckorna i samråd med patienten • Prioritet 5: Behöver ingen ytterligare vårdkontakt
Status	<p>Anger om besöket befinner sig i en synkron, asynkron eller avslutad fas. NY visas i en röd cirkel för nya ärenden som ännu inte har tilldelats vårdpersonal. Om det finns olästa <i>synkrona meddelanden</i> eller oavslutade <i>asynkrona meddelanden</i>, visas antalet meddelanden i en röd cirkel.</p>
Namn	Patientens namn och unika personliga identifierare.
Villkor	Kontaktorsak för aktuellt besök.
Ankom	När patienten ställde sig i kö.
Vårdpersonal	Initialerna för den vårdpersonal som registrerats för besöket. Håll muspekaren över detta fält för att se vårdpersonalens fullständiga namn. Om det inte finns någon vårdpersonal registrerad för besöket visas i stället knappen Ta emot så att du kan hantera patientärendet. <i>Ej avslutad</i> visas om det är ett bokad besök där patienten fortfarande inte har svarat på alla frågor eller inte är inloggad för besöket. Om mer än en av vårdpersonalen är involverad i ett besök motsvarar de första initialerna den person som tog den första kontakten och initialerna inom parentes den person som hade den senaste kontakten. Om det finns nya asynkrona ärenden för den roll du har visas här en rund ikon som du kan klicka på för att hantera ärendet.
Avslutad	Visas när ett <i>synkront ärende</i> är avslutad. <i>DTA</i> , som står för <i>Direkt till Asynk</i> , anges om besöket startades i en asynkron fas.
Bokad den	Om besöket var bokad till en viss tid visas tiden för bokningen. För besök som bokats av vårdpersonal visas den personens initialer. Det finns också en liten ruta med en penna i, som används för avbokning eller ombokning av besök.

Klar

Den här kryssrutan hjälper dig att hålla reda på vilka besök du har slutfört eller inte slutfört. Andra användare kan inte se om du kryssar i rutan eller ej. Med knappen **Göm färdiga** är det enkelt att filtrera endast de besök som inte är slutförda. Denna rubrik är inte tillgänglig för alla vårdenheter.

9.2.6. Nya prio 1 besök

När en patient med prio 1 ställer sig i kö visas ett meddelande i webbfönstrets nedre högra del oberoende av var i Clinic du befinner dig. Detta pop-up fönster ser ut enligt bild.



Popup-fönstret visas även om du är inne i ett patientbesök och är även synligt under rubriken **Notifieringar** i huvudmenyn.

9.3. Vidimering

Vidimeringar är uppgifter som skapats antingen automatiskt eller manuellt av vårdpersonal. Vilka som skapas automatiskt (om några alls) ställs in av din organisation, till exempel när patienter har svarat på intervjufrågor som inte är kopplade till besök eller om patienter inte använder sina bokningsbiljetter.

Vidimeringar som skapas av vårdpersonal har alltid vidimeringstypen *Uppgift*. De andra vidimeringstyperna är de som skapas automatiskt av plattformen.

**OBS**

Denna rubrik är endast synlig om din vårdenhet har valt att aktivera den.

9.3.1. Inkommande vidimeringar

Alla inkommande vidimeringar listas under fliken **Inkommande** i vyn **Vidimeringar**. Vidimeringarna är grupperade per patient och sorterade efter prioritet.



Vidimeringarna under fliken **Inkommande** kan filtreras efter vårdenhet och vårdpersonal samt efter vidimeringstyp. Använd rullgardinslistorna för att tillämpa dessa filter. Det är möjligt att välja flera alternativ i rullgardinslistorna.

Vidimeringar

 Skapa ny vidimeringspost

Inkommande Skapade av mig Vidimerade av mig

Vems vidimeringar vill du se? Filtreera på typ Visa även vidimerade

Patient	Prio	Innehåll	Tilldelat	Roll	Skapad
Sara 	3	Frågeformulär slutfört (4)	LF	Läkare	11 aug 2022 - 1 sep 2023
	3	Missad aktivitet (28)	LF EB	Läkare	14 dec 2021 - 24 aug 2022
Magnus 	3	Intervju slutförd (1)	SS	Läkare	31 aug 2023

Använd skjutreglaget **Visa även vidimerade** för att även visa de redan vidimerade vidimeringarna.

Visa även vidimerade

9.3.2. Vidimeringar som skapats av mig

Skapade av mig är en separat flik i vyn **Vidimeringar** som förtecknar vidimeringar som skapats av den person i vårdpersonalen som är inloggad.

Vidimeringar

 Skapa ny vidimeringspost

Inkommande **Skapade av mig** Vidimerade av mig

Visa även vidimerade

Patient	Prio	Innehåll	Tilldelat	Roll	Skapad
Magnus 	3	Intervju slutförd (1)	SS	Läkare	31 aug 2023
Jake 	3	Biljett utgått (1)	SS	Läkare	28 jun 2023

Skifta **Visa även vidimerade** för att även visa de redan vidimerade vidimeringarna.

Visa även vidimerade

9.3.3. Vidimeringar som vidimerats av mig

Fliken **Vidimerade av mig** i vyn **Vidimeringar** förtecknar vidimeringar som har vidimerats av den person i vårdpersonalen som är inloggad.

Vidimeringar

 Skapa ny vidimeringspost

Inkommande	Skapade av mig	Vidimerade av mig		
Patient	Prio	Innehåll	Skapad	Vidimerad den
Lars 19 89	3	Blodtryck och puls (1)	9 feb 2022	12 jun 2023
	3	Frågeformulär slutfört (15)	18 nov 2021 - 9 aug 2022	1 jun 2023
	3	Missad aktivitet (312)	13 dec 2021 - 12 jun 2023	12 jun 2023
Mikaela 19 80	3	Missad aktivitet (173)	6 jan 2022 - 25 apr 2023	12 jun 2023


9.3.4. Skapa vidimering

Så här skapar du en ny vidimering utanför ett patientbesök:

1. Klicka på rubriken **Vidimeringar** i huvudmenyn för att komma till vyn **Vidimeringar**.

Vidimeringar

 Skapa ny vidimeringspost

Inkommande	Skapade av mig				
Vems vidimeringar vill du se?	Filtrera på typ				
 , Sjuksköterska x	Välj en eller flera typer				
	Visa även vidimerade <input checked="" type="checkbox"/>				
Patient	Prio	Innehåll	Tilldelat	Roll	Skapad
David 20	1	Blodtryck och puls (47)	TS SE	Sjuksköterska	10 okt 2022 - 9 nov 2022
	3	Frågeformulär slutfört (10)	SE	Sjuksköterska	7 nov 2022 - 14 nov 2022

2. Klicka på **Skapa ny vidimeringspost** i det övre högra hörnet.

 Skapa ny vidimeringspost

3. Ange följande i fälten i dialogrutan **Skapa ny vidimeringspost**:

- **Vårdgivare**
- **Resurs** – Expandera trädstrukturen för att välja önskad roll eller vårdpersonal.
- **Prioritet** – Anger vidimeringens prioritet på en skala från 1 till 5, där 1 är mest brådskande.
- **Patient** – Lägg till en patient om vidimeringen gäller en specifik patient. Du kan söka och lägga till patienten via namn eller unik personlig identifierare.
- **Anteckningar** – Lägg till en anteckning om vad vidimeringen gäller enligt proceduren på din klinik.

Skapa ny vidimeringspost

Vårdgivare

Testvårdgivare Aktuell

Resurs

Prioritet

Patient

Anteckningar

4. Klicka på **Skicka**.

Detta skapar en ny vidimeringspost med vidimeringstypen *Uppgift*.

9.3.5. Tilldela en vidimering

För att tilldela en vidimering:

1. Klicka på vidimeringsposten i listan **Vidimeringar**.

Vidimeringar + Skapa ny vidimeringspost

Inkommande Skapade av mig

Vems vidimeringar vill du se? Filtrera på typ Visa även vidimerade


Patient	Prio	Innehåll	Tilldelat	Roll	Skapad
David 20	1	Blodtryck och puls (47)	TS SE	Sjuksköterska	10 okt 2022 - 9 nov 2022
	3	Frågeformulär slutfört (10)	SE	Sjuksköterska	7 nov 2022 - 14 nov 2022

Detta öppnar området **Uppföljning besök**.

Uppföljning besök ×

1 test attest Tilldelas Läkare | Ej vidimerad

Skapad: 13 jun 2023 10:36
Skapad av: Vilijam [redacted],
Doktor24

Patient: Lars [redacted] 

Telefonnummer: +[redacted] 

Innehåll: test attest

Sökorsak: Intyg Gå till besök
Diagnos: -

Vårdgivare

[redacted] AB Aktuell

Resurs Välj dig själv

Doktor24, Läkare × ▼

Tilldela Vidimera

2. Tilldela på något av följande sätt:
 - a. Välj en resurs från listan **Ansvarig** och klicka på **Tilldela**.
 - b. Tilldela vidimeringen till dig själv genom att välja **Tilldela mig** och klicka på **Tilldela**.


3. Om du tilldelat till dig själv kan du klicka på **Vidimera** när du har bedömt och hanterat innehållet.


Uppföljning besök X

1 test attest Tilldelas Läkare Ej vidimerad

Skapad: 13 jun 2023 10:36

Skapad av: Vilijam [redacted],
Doktor24

Patient: Lars [redacted] 

Telefonnummer: + [redacted] 

Innehåll: test attest

Sökorsak: Intyg Gå till besök

Diagnos: -

Vårdgivare

[redacted] AB Aktuell

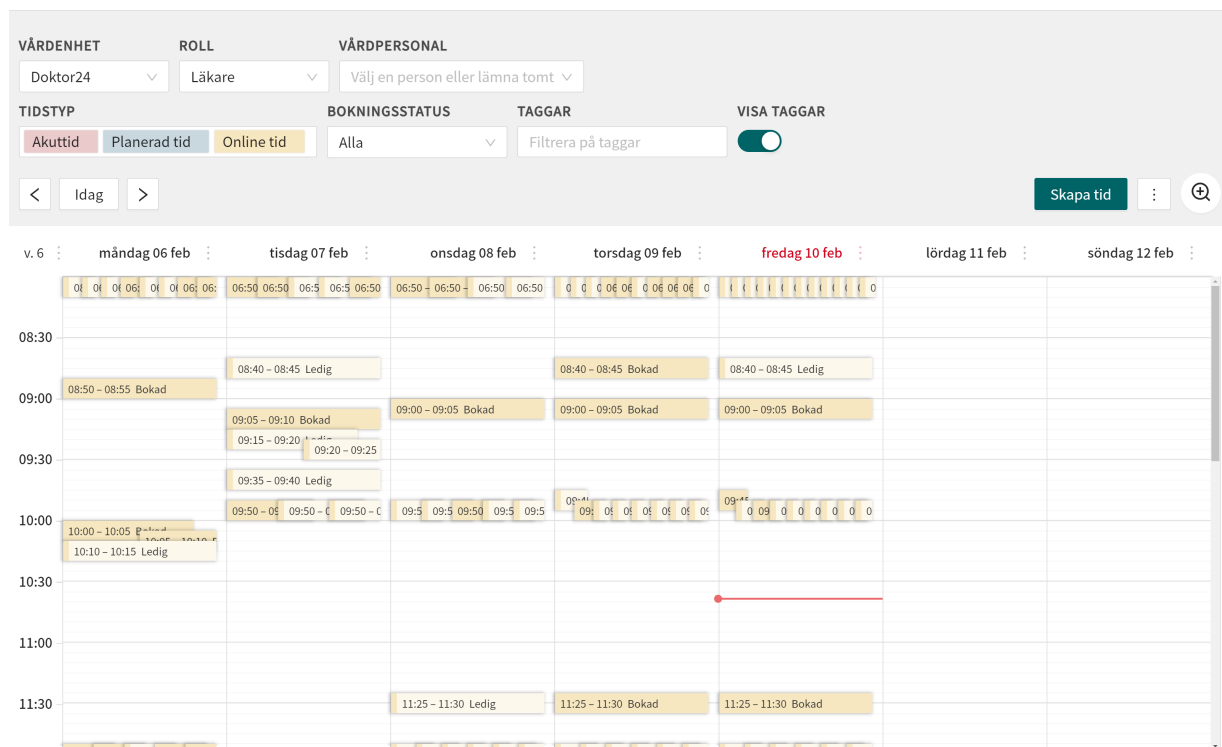
Resurs Välj dig själv

[redacted] Doktor24, Läkare, Sven [redacted] x v

Tilldela Vidimera

9.4. Schema

Rubriken **Schema** är inte tillgänglig för alla. Det kan bero på att din vårdenhet inte har ett digitalt flöde för att schemalägga tider, eller att det bara är de på din vårdenhet som schemalägger tider som har tillgång till funktionen.



När du schemalägger tider är det viktigt att du anger rätt information i varje ruta i den övre delen av fönstret för att säkerställa att rätt typ av tid läggs till på rätt vårdenhet och för rätt roll. Börja med att titta på den övre delen där du ser rubrikerna: *Vårdenhet, Roll, Vårdpersonal, Tidstyp, Bokningsstatus, Taggar*.

- **Vårdenhet:** Kontrollera att du har valt den aktuella vårdenheten. Vissa organisationer har bara en klinik och därmed bara ett möjligt val medan andra vårdenheter kan ha olika kliniker, och det är därför mycket viktigt att inte blanda ihop dem.
- **Roll:** Här kan du välja den roll (profession) för vilken du vill schemalägga tider.
- **Vårdpersonal:** Här ska du välja Alla. För närvarande är det inte möjligt att schemalägga en tid till en specifik person som patienten kan välja att boka tid hos.
- **Tidstyp:** Det finns tre olika tidstyper: *Akut, Planerad, Online*. Du kan välja vilken tidstyp du vill se här.
 - *Akut* avser fysiska tider som patienter kan boka när de har triagerats till en akut fysisk konsultation.
 - *Planerad* avser också fysiska tider som patienter kan boka när de har triagerats till en bokad konsultation.
 - *Online* avser tider som patienter kan boka när de har triagerats till en onlinekonsultation. Vårdpersonal kan också boka en tid för patienter med hjälp av onlinebesök som publiceras i **Schema**.
- **Bokningsstatus:** Här kan du filtrera för att se *Alla, Bokade* eller *Lediga* tider. Valet i rutan för tidstyp avgör om du ser *Alla, Bokade* eller *endast Lediga tider* för *Akut, Planerad* eller *Online*.
- **Taggar**

9.4.1. Lägg upp ett besök i Schema

När du har valt dina inställningar och ska boka ett besök håller du muspekaren över starttiden i det schema du vill boka. Du kan släppa muspekaren direkt eller skrolla ned till sluttiden. Du kan sedan kontrollera om tiden var korrekt när du släpper muspekaren eller justera tiden/tidstypen om det behövs.

Om du vill upprepa tiden väljer du den upprepningsfrekvens du behöver i listan **Upprepa**.

Ny bokningsbar tid ✕

Datum

Start

Slut 5 minuter

Upprepa

Taggar

Tidstyp

Roll

Vårdpersonal



VIKTIGT

Om du lägger upp en serie tider över helger/röda dagar, så kommer dessa tider vara tillgängliga. Systemet känner inte av om mottagningen är stängd.

9.4.2. Lägg till flera identiska tider på rad

1. Gå till **Schema**.
2. Skapa den första tiden i raden med på varandra följande tider.
 - a. Ange tidsomfång (**Start** och **Slut**).
 - b. Välj **Tidstyp**, **Roll** och **Vårdpersonal**.
3. Välj **På rad** från listan **Upprepa**.
4. Fyll i sluttiden för omgången i **Upprepa tom**.

Ny bokningsbar tid ✕

Datum	Start	Slut
2023-04-15	09:30	09:35 5 minuter
Upprepa	Upprepa tom	
På rad	10:35	
Taggar		
Lägg till tagg +		
Tidstyp		
Online tid		
Roll	Vårdpersonal	
Läkare	Välj...	

9.4.3. Radera en tid i schemat

Du kan radera en tid du har lagt upp genom att klicka på den aktuella tiden och klicka på **Radera bokningsbar tid** i nästa steg.

Schemalagda tider som ej bokats en viss tid innan starttid försvinner automatiskt från schemat. Följande gäller för de olika tidstyperna:

- Online tid: försvinner 5 minuter innan starttid om den inte bokats
- Akuttid: försvinner 3 timmar innan starttid om den inte bokats
- Planerad tid: försvinner 72 timmar innan starttid om den inte bokats

Alla tider som lagts till i **Schema** måste speglas/bokas i ert ordinarie journalsystem. Således måste tider som läggs upp i **schema** också läggas upp på motsvarande tid och för rätt profession i er ordinarie tidbok.

Om en tid som inte har bokats i **Schema** raderas, måste motsvarande tid raderas i er ordinarie tidbok. Detta måste också göras när en obokad tid försvinner automatiskt enligt beskrivningen ovan.


9.4.4. Flytta över bokade tider till er ordinarie tidbok

När en patient har en bokad tid i **Schema** kan besöket också, om så önskas, överföras till den ordinarie tidboken.

Det görs på följande sätt:

1. Klicka på den aktuella bokningen i vyn **Schema** för att öppna följande display.

måndag 30 januari 2023 kl. 10:40 (Online tid) ×

Patient: Lovisa [redacted]
Personnummer:
19 91 [redacted] 
Telefonnummer:
+ [redacted]

Anamnes: [Kopiera anamnes](#)
Anamnes: 31-årig kvinna som söker för coronavirus. Inga bejakade symptom.
Allmäntillstånd: Ej tillfrågad om allmäntillstånd.
Specifikt ärende gällande covid-19: Frågor om covid-19 eller vaccination
Förnekade symptom: Inga förnekade symptom.
Allergier: Ds uppgivet i hälsoprofilen.
Tidigare/nuvarande sjukdomar: Ds uppgivet i hälsoprofilen.
Aktuella läkemedel: T uppgivet i hälsoprofilen.
Tidigare operationer: Tes uppgivet i hälsoprofilen.

Möte skapat:
2023-01-30 av Patient

2. Börja med att kopiera **Personnummer** genom att klicka på ikonen Kopiera.



3. Öppna din ordinarie patientjournal och klistra in **Personnummer**.
4. Boka in patienten på vanligt sätt i er ordinarie tidbok till den vårdpersonal som ska ta emot patienten.
 - För *onlinetider* rekommenderas att du i bokningsuppgifterna anger t.ex.: Sökorsaken + logga in i Clinic för att ta emot patienten.
 - För *fysiska* tider rekommenderas att du i bokningsuppgifterna anger t.ex.: Sökorsaken + se daganteckning, ÅÅMMDD, för patientens egen sjukdomshistoria.

Om vårdpersonal skall ta emot en patient på en fysisk tid, så kommer de sannolikt inte att logga in i Clinic för att ta del av autoanamnesen. För att underlätta vårdpersonalens fysiska möte så rekommenderas att någon (ofta en administrativ personal) flyttar över patientens autoanamnes som skapats vid triageringen, till ert ordinarie journalsystem.

- Klicka på **Kopiera anamnes** (se bild ovan), öppna sedan en daganteckning för patienten i det ordinarie journalsystemet och klistra in den kopierade anteckningen. Man kan med fördel skriva en rubrik på anteckningen, t.ex. *patientens egenanamnes*.

9.5. Avvikelser

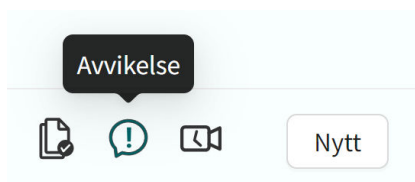
Med avvikelse avses varje incident, eller annan händelse som har lett till, eller skulle ha kunnat leda till, en vårdskada. Detta kan till exempel uppstå genom felaktig bedömning av huruvida patientfallet lämpar sig för digital vård, utebliven dokumentation i samband med patientbesöket eller felaktig receptförskrivning. En avvikelse kan även vara att personal, patient eller anhörig beter sig olämpligt.

Om din organisation har aktiverat **Avvikelser** kan alla användare rapportera dem, men endast en liten grupp kan ta emot och hantera dem.

9.5.1. För att rapportera en avvikelse

Avvikelser rapporteras via ikonen **Avvikelse** under ett patientbesök.

1. Öppna det aktuella patientbesöket.
2. Klicka på ikonen **Avvikelse**.



3. Fyll i relevant information.

Avvikelse

Datum för händelsen

2023-11-03 14:55



Kategori

Typ

Positiv



Beskrivning

Åtgärder vidtagna av rapportören

Avbryt

Spara

4. Klicka på **Spara**.

9.5.2. För att läsa och hantera avvikelser

1. Klicka på rubriken **Avvikelser** i huvudmenyn för att komma till vyn **Avvikelser**.

Avvikelser

Välj datum Välj bedömare Välj kategori Välj typ Välj status Sök efter en etikett





Datum för händelsen	Bedömare	Kategori	Etiketter	Typ	Status
2023-02-09 13:01	Natalie	Brister i IT system	<input type="text"/>	Negativ	Stängd
2023-02-09 12:59		Läkemedelsrelaterade brister	<input type="text"/>	Negativ	Öppen
2023-02-09 12:27		Informationssäkerhet - personuppgifter	<input type="text"/>	Positiv	Pågående
2023-02-09 12:26		Brist i vårddokumentation	<input type="text"/>	Negativ	Stängd
2023-02-08 13:58		Bristande bemötande	<input type="text"/>	Negativ	Stängd
2023-02-08 13:56		Bristande bemötande	<input type="text"/>	Negativ	Stängd
2023-02-06 12:15		Bristande bemötande	<input type="text"/>	Negativ	Pågående
2023-02-06 12:11		Brist i vårddokumentation	<input type="text"/>	Negativ	Stängd

2. För att bedöma en avvikelse, klicka på den aktuella avvikelsen.

ID b9f2b87f-f0c9-409e-ad82-ae1225b4de56 **Öppen**

Rapporterad av: Educational Nurse

[Länk till fallet](#) 

Datum för händelsen	Bedömare
2022-03-21 11:13 	Educational Nurse 
Kategori	Kategori
Test-kategori	Test-kategori 
Typ	Skadenivå (1 - 5)
Negativ	1: Potentiell risk som inte nådde patient. 
Beskrivning	Kommentar från involverade parter
Test	
Åtgärder vidtagna av rapportören	Bedömning (inkl. identifierade orsaker)
Test	
	Åtgärder (inkl. vem som ska utföra dessa samt tidsplan)
	Etiketter
	<input type="button" value="Spara"/> <input type="button" value="Lås avvikelse"/>

3. Fyll i relevant information och klicka på **Spara**.
4. Klicka på **Lås avvikelse** för att förhindra ytterligare redigering.

9.6. Sök patient

När du klickar på **Sök patient** i huvudmenyn kan du söka efter en patient, registrera en ny patient och skicka ett sms med en länk till patientappen.


9.6.1. Sök efter en patient

För att söka efter en patient ska du ange ett namn, en unik personlig identifierare eller ett telefonnummer (inklusive landskod) och trycka på *Enter*. Klicka på patientens profil för att t.ex. få tillgång till tidigare besök, boka patienten för en ny konsultation eller skicka ett asynkront meddelande.

× **Sök patient**

Sök med namn eller personnummer

Du kan också söka efter en patients epostadress eller telefonnummer.
För att söka efter telefonnummer starta sökningen med landskod (tex +46 för Sverige)



Sök efter en patient

eller

Skicka inbjudan per SMS

Om du vill skicka en länk till webbappen till patienten, klicka på **Skicka SMS-inbjudan**. Denna funktion är användbar om du till exempel under ett fysiskt möte eller telefonsamtal informerar patienten om att ni har en digital ingång och rekommenderar patienten att inför kommande kontakt med er söka vård den vägen.

9.6.2. Registrera en ny patient

Om du sökte efter en patient som inte hittades i systemet visas alternativet **Skapa patient**. Klicka och följ stegen för att registrera en ny patient.

Sök patient

För att skapa en ny patient, skriv i ett fullständigt personnummer ⓘ

Inga patienter hittade

Skapa patient 19 92 - - - -

Mer information finns på [Registrera nya patienter \[93\]](#).


9.7. Digitala kollegor

Här ser du vilka digitala kollegor som är inloggade i Clinic.

Digitala kollegor

Vårdenhet

Roll

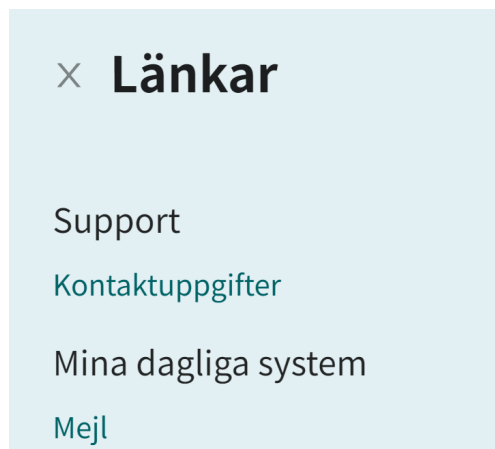
 **Sven**, Doktor
Primärjour

Vårdenhet: Du kan välja vilken vårdenhet som ska visas om din organisation har fler än en vårdenhet.

Roll: Här kan du välja att se alla kollegor eller filtrera på kollegor med en viss roll. Rollerna kan variera mellan vårdenheter.

9.8. Länkar

Här finns länkar till resurser som vårdgivaren bedömt vara användbara och bra att känna till.



OBS

Denna rubrik är endast synlig om din vårdenhet har valt att aktivera den.

9.9. Notifieringar

Klicka på **Notifieringar** i huvudmenyn för att öppna listan **Notifieringar** med alla dina notifieringar. Notifieringarna sorteras i lästa och olästa notifieringar.

Notifieringar skapas för:


- högprioriterade patienter som kommer in via drop-in-listan.
- viktiga åtgärder relaterade till ett besök (t.ex. om du är inbjuden till ett besök eller om någon har överlämnat ett besök till dig)
- viktiga åtgärder relaterade till en konsultation.

Du behöver inte vara inloggad i Clinic för att notifieringarna ska kunna skapas. Om du inte är inloggad när en notifiering skapas visas den när du loggar in igen.

Notifieringar


×


Olästa notifieringar




Inga olästa notifieringar

Lästa

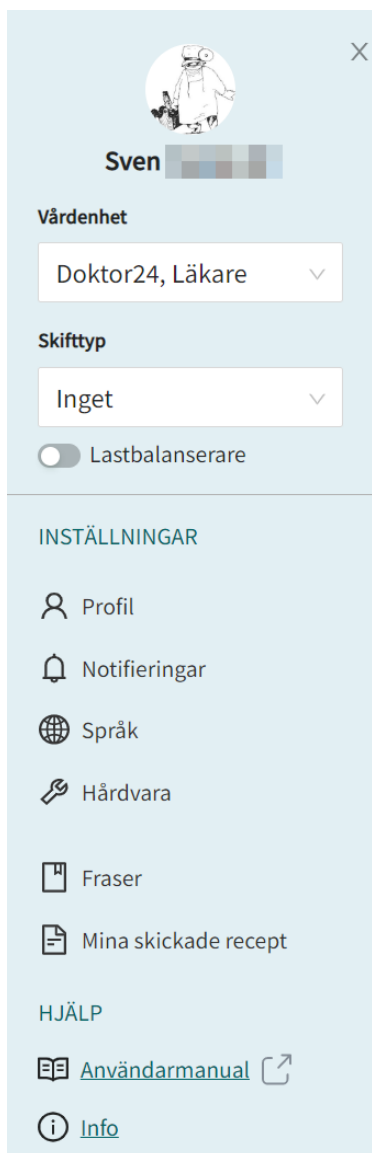
 **Du har bjudits in till ett besök**
Patient: Johanness ██████████, skallskada
[Gå till besök](#)
2023-04-21 14:40

 Floriane ██████████, Läkare, **vill konsultera dig om ett ärende** gällande patient: Anna ██████████, Aknebesvär
[Gå till konsultation](#)
2023-03-15 13:57

 **Ny prio 1 patient i kön**
Du bör ta emot patienten så snart som möjligt
[Gå till besök](#)

9.10. Din profil

Klicka på ditt namn för att öppna dina personliga inställningar.



- **Vårdenhet:** Den vårdenhet du är inloggad på.
- **Skifttyp:** Här kan du välja skifttyp; se även i [Startsida \[16\]](#)
- **Lastbalanserare:** Aktivera om du är i tjänst för att avlasta kollegor när enheten har mycket att göra.
- **Profil:** Klicka här för att redigera din profil (namn, titel eller kontaktuppgifter), se [Profil \[39\]](#).
- **Notifieringar:** Aktiverar notifieringar för **nya asynkrona meddelanden** eller **nya patienter**. En notifiering om **schemalagt besök** notifierar dig 10 minuter innan ett av dina schemalagda besök börjar, och till skillnad från andra notifieringar skickas denna *även* om du inte har ett aktivt arbetspass. En **Testlänk** för telefon-/sms-avisering finns till höger om **Notifieringar**.
- **Språk:** Ange vilket språk du vill använda i Clinic. Din kommunikation med patienten påverkas inte av detta val.
- **Hårdvara:** Testa din hårdvara.

- **Fraser:** Hantera personliga fraser. Se [Hantera personliga fraser \[39\]](#).
- **Mina skickade recept:** Listar dina skickade recept.
- **Användarmanual:** Länk till Clinic-användarmanualen.
- **Info:** Information om produkterna Triage24 och RPM24 samt länkar till deras användarmanualer.



TIPS

Vi rekommenderar att du testar dessa funktioner inför att du i lugnare stunder lämnar datorn.

9.10.1. Profil

På fliken **Profil** kan du redigera dina personliga profiluppgifter.

Profil Notifieringar Hårdvara Fraser



Profilbild

Förhandsvisa profilbild

Denna information kommer synas på din profil

Förnamn

Sven

Efternamn

[Redacted]

Titel

Doktor

Telefon

+46 [Redacted]

E-post

[Redacted]

Uppdatera profil

Språk

Svenska

9.10.2. Hantera personliga fraser


Så här hanterar du fraser utanför pågående möten och skapar nya fraser:


1. Klicka på **Inställningar** och välj fliken **Fraser**. Det är möjligt att filtrera efter fraskategori (**Välj fraskategori**) eller genom fritextsökning (**Sök**).


Profil Notifieringar Hårdvara **Fraser**

Välj fraskategori Sök

Välj en person eller lämna tomt

Fraserubrik 

Frasinnehåll. Detta är den personliga frasen som kan väljas i en chatt för att skicka till patienten. 

 Skapa fras

2. Klicka på **Skapa fras** i det nedre vänstra hörnet för att skapa en ny fras.

**NOTERA**

Tänk på att endast skaparen av frasen kommer att ha tillgång till den.

3. Fyll i **Titel** och välj **Kategori**. Skriv in frasen i textrutan och klicka på **Skapa**.

Skapa fras

Titel

Kategori

Fras

Text

Varmt Välkommen!

9.10.3. Byt vårdenhet

1. Om du har flera flera roller kan du välja vårdenhet/roll från listan.

Vårdenhet

Doktor24, Läkare

Doktor24, Läkare

Physical Care Unit B, Läk...

Lastbalanserare

INSTÄLLNINGAR

Profil

Notifieringar

Språk

Hårdvara

2. Välj **Fortsätt** - du blir nu automatiskt utloggad från nuvarande vårdenhet och inloggad på den nya.

! Du kommer att loggas ut, och sedan loggas in på Doktor24

Avbryt Fortsätt

Klicka på rutan för mer information kring varningen:

The screenshot shows a patient profile for Nicole, 35 years old, with a warning for 'Överkänslighet' (Allergy). A modal window titled 'Varning: Överkänslighet' is open, displaying details: Patient Varning, Författare: Educational Nurse, Kommentar: Acetylsalicylsyra, Senaste redaktören: Educational Nurse, and Redigerad kl: 2022-02-23 14:03.

10.2.1. Grunddata

Visar patientens namn, kön och ålder. Patientens kroppsmått visas om patienten har fyllt i sin hälsoprofil i patientappen.



TIPS

Använd ikonen Kopiera för att kopiera uppgifter som namn eller unik personlig identifierare.



10.2.2. Patientens uppkopplingsstatus

Det finns en cirkel till höger om patientens namn som indikerar systemets kontakt med patientens enhet (dator/mobil/iPad).

The screenshot shows a patient profile for Johan, 37 years old, with a green dot indicating online status.



NOTERA

Det kan förekomma en fördröjning på cirka 60 sekunder.

Tabell 1. Status för patientanslutning – indikatorfärger

Färg	Betydelse
Grön	Senaste kontakt med patienten var för <12 sekunder sedan.
Gul	Senaste kontakt med patienten var för 12-25 sekunder sedan.
Röd	Senaste kontakt med patienten var för >25 sekunder sedan.
Svart	Besöket är inte aktivt, eller tillhör inte dig, information är därför inte tillgänglig.

10.2.3. Skyddad identitet

Patienter kan markeras med skyddad identitet i Clinic, vilket döljer deras namn och kontaktuppgifter enligt nedan.

Patientinfo

Hälsoprofil

Varningar

Relationer

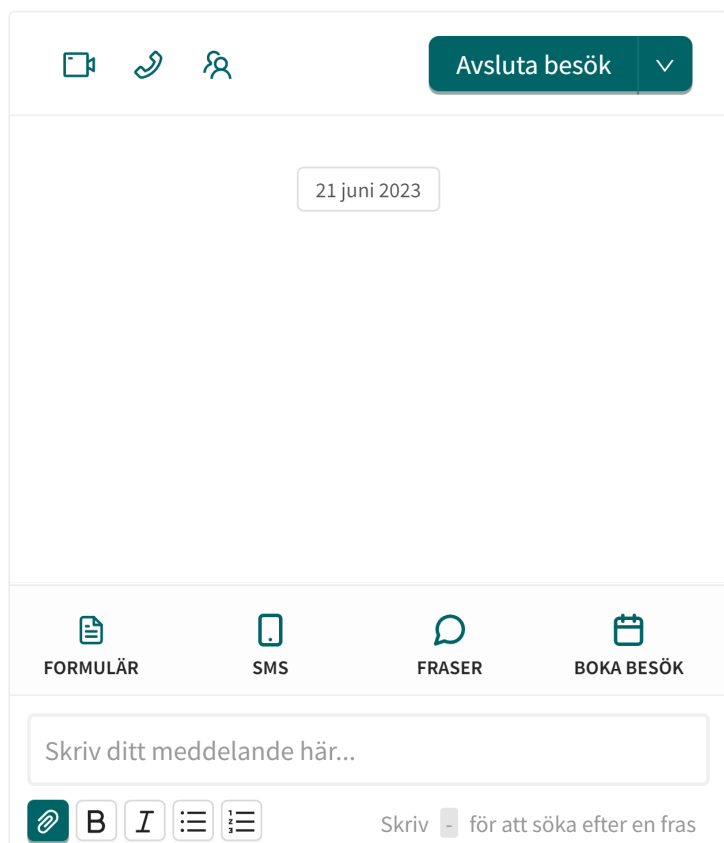
SKYDDAD IDENTITET (1994-██-██) 

Förnamn	SKYDDAD
Efternamn	IDENTITET
Telefon	SKYDDAT
E-Post	SKYDDAD
Skyddad Identitet	Ja

10.3. Aktuellt besök

10.3.1. Chattmodulen

Besök inleds alltid i chattläge. När du får ett synkront besök i liggaren och går in i chattmodulen finns det inga meddelanden, bara en knapp med texten **Starta besök**. Besöket börjar när du klickar på **Starta besök**. När du startar besöket skickas en automatiserad presentation. Sedan kan du chatta med patienten genom att skriva i fältet **Skriv ditt meddelande här...** längst ned. Om du vill infoga radbrytningar i ett chattmeddelande trycker du på *Skift+Enter*.



21 juni 2023

Avsluta besök

FORMULÄR SMS FRASER BOKA BESÖK

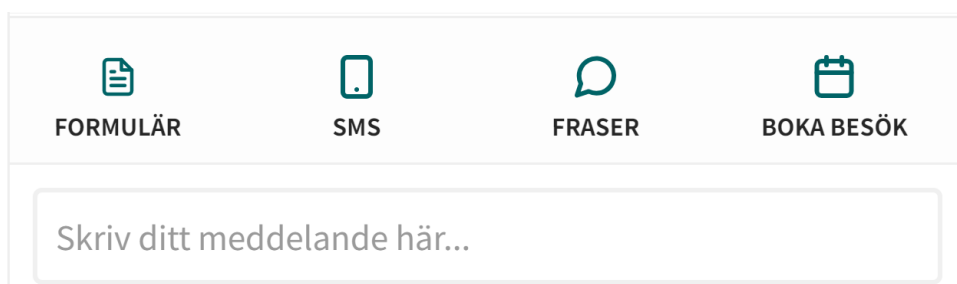
Skriv ditt meddelande här...

Skriv - för att söka efter en fras

För att starta audio klickar du på ikonen som visar en lur, och för att starta video så klickar du på ikonen som visar en kameranymbol. Pågående och genomförda videosamtal visas med ett meddelande där man ser hur länge det pågick och vilka som var med. För att se vilka som är tillagda till chatten, eller för att bjuda in nya gäster, klickar du på "tvillingsymbolen".



Under chattrutan finns ett antal ikoner där du kan välja att skicka ett formulär till patienten (knappen **Formulär**), skicka ett sms, använda fördefinierade fraser eller boka ett besök.






FORMULÄR SMS FRASER BOKA BESÖK

Skriv ditt meddelande här...

Under fältet **Skriv ditt meddelande här...** kan du välja formatering för meddelandet eller välja att bifoga en fil.

Skriv ditt meddelande här...



B
I



Skriv för att söka efter en fras

10.3.2. Besöksöversikt

I besöksöversikten visas viktiga patientuppgifter som allergier, diagnoser, medicin och kirurgi. Besöksöversikten visar också tekniska detaljer som ingång, triageresultat (om tillämpligt) och icke-medicinsk information (t.ex. besöksuppgifter, betalning).

Om patienten har genomfört en triagering kan resultaten visas genom att du klickar på länken **Resultat** i fältet **Triage**.

ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS), NEW TRIAGE UI			
Hosta			
Startade 2023-04-14 15:16			
Ingång	Triage 	Besöksdetaljer	
NewtriageUI	Resultat	Visa	
Allergier	Diagnoser	Medicin	Kirurgi
ASA	Astma	Bricanyl	No

Om patienten har några flaggor visas de när du håller muspekaren över “?” bredvid **Triage**-fältet.

ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS), NEW TRIAGE UI

Hosta

Startade 2023-04-14 15:16

Ingång Triage Besöksdetaljer

Flaggor

Observandum

- Symptomsök förenligt med möjlig covid-19 infektion

Rekommendation

Handlägg vid behov enligt regionala rutiner för provtagning (kontrollera vaccination samt tidigare covid), smittskydd och smittspårning

Besöksdetaljer kan öppnas genom att klicka på länken **Visa** i fältet **Besöksdetaljer**.

Besöksdetaljer X

Betalning

Ingen avgift

[Kreditera](#)

Besöksdetaljer

Skapad	2022-07-15 15:06
Ankom	2022-07-15 15:06
Startade	2022-08-12 12:07

10.3.3. Handläggningsråd

Om vårdpersonalen i Clinic tar emot en patient som har genomfört en triageintervju som fick ett utfall med ett handläggningsråd, och valt att möta vårdpersonal online, så kommer det specifika handläggningsrådet att presenteras i besöket.

Handläggningsråd 📄

Följ våra interna **rutiner** (xxx) för mottagande av patient som önskar att gå ner i vikt. Hjälpt patienten på bästa sätt genom att konsultera en dietist.

Handläggningsrådet ger ytterligare information till vårdpersonalen gällande utfallet.

10.3.4. Journalanteckningar

Tabell 2. Journalanteckningar översikt

1	Anteckningar, patientens journal	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Anteckningar <u>Originaltext</u> 📄</p> <p>Tidigare/nuvarande sjukdomar: Astma. Aktuella läkemedel: Bricanyl. Tidigare operationer: Nej. Allergier: Asa. Anamnes: 23-årig man som söker för feber. Bejaktar feber, frossa och muskel-/ledvärk. Febern har varat i 1-2 dygn. Förnekar återkommande feberepisoder. Har inte rest i latinamerika, afrika, mellanöstern eller övriga asien de senaste tre månaderna. Uppgiven immunitet mot covid-19: Haft covid för mer än 6 månader sedan. Förnekade symptom: Förnekar nackstelhet, nyttillkomna hudutslag, svår extremitetssmärta, flanksmärta, gul hud eller gula ögonvitor, gråvit avföring, klåda och mörk urin. Allmäntillståndsfrågor: Förnekar hjärklappning/blekhet/kallsvett, utmattning, svår luftthunger/tungandning och snabbandning/samtalsdyspné. Komplicerande faktorer: Förnekar allvarlig grundsjukdom, nedsatt immunförsvar, pågående antibiotikabehandling, trombofili, tidigare trombos i ben/lunga och aktiv cancersjukdom. Diagnostik: Har tagit tempen. Feber mellan 38,5 och 39 grader. Farhågor: Har inga särskilda farhågor. Förväntningar: Diagnos och behandlingsråd.</p> <p style="text-align: center;">Visa originalsvar</p> </div>
2	Originaltext baserad på de formulär som patienten har besvarat	
3	Ny anteckning	
4	Minska/expandera anteckning	
5	Lås/lås upp anteckning för redigering	
6	Kopiera journaltexten för att klistra in i journalsystemet	
7	Expandera till modal vy	
8	Importer originaltext till patientens egenanamnes	
9	Signera och kopiera	
10	Visa originalsvar	

Anteckningar

Ett automatiskt genererat förslag till journaltext skapas vid besök som föregåtts av triagering.

Patientens egenanamnes kan ändras, och justeringar kan göras under tiden som besöket pågår.

I **Primär diagnos** visas föreslagna diagnoser baserat på orsaken till att patienten sökt vård. Det går även att söka i listan.

Huvuddiagnos

Åtgärds-koder

Signera och exporter

Sökresultat

A00.0 - Kolera orsakad av Vibrio cholerae 01, biovar cholerae

A00.1 - Kolera orsakad av Vibrio cholerae 01, biovar el tor

A00.9 - Kolera, ospecificerad

A01.0 - Tyfoidfieber

A01.1 - Paratyfoidfieber A

A01.2 - Paratyfoidfieber B

A01.3 - Paratyfoidfieber C

A01.4 - Paratyfoidfieber, ospecificerad

A02.0 - Salmonellaenterit

A02.1 - Salmonellasepsis

A02.2 - Lokaliserade salmonellainfektioner

A02.8 - Andra specificerade salmonellainfektioner

**Åtgärds-koder**[Signera och exportera](#)

När en diagnos har valts sparas den automatiskt. Du kan ta bort en diagnos genom att hålla muspekaren över den valda diagnosen och klicka på krysset till höger.

När en **Huvuddiagnos** har valts, är det möjligt att lägga till en **Bidiagnos**.

Huvuddiagnos**Bidiagnos 1****Åtgärds-koder**[Signera och exportera](#)

Förslag baserade på kontaktorsak

J02.9 - Akut faryngit, ospecificerad

J03.9 - Akut tonsillit, ospecificerad

J06.9 - Akut övre luftvägsinfektion, ospecificerad

Sökresultat

A00.1 - Kolera orsakad av *Vibrio cholerae* 01, biovar el tor

A00.9 - Kolera, ospecificerad

A01.0 - Tyfoidfieber

A01.1 - Paratyfoidfieber A

A01.2 - Paratyfoidfieber B

A01.3 - Paratyfoidfieber C

A01.4 - Paratyfoidfieber, ospecificerad

A02.0 - Salmonellaenterit

Sök diagnoskoder



Anteckningen sparas automatiskt med några sekunders mellanrum.

När du känner att anteckningen är klar klicka på **Signera och kopiera** för att låsa fältet och texten. Du kan sedan klistra in anteckningen i ditt ordinarie journalsystem. När anteckningen är låst kan du klicka **Redigera** för att låsa upp och fortsätta redigera. Varje låst version av anteckningen sparas i databasen.

Originaltext

Under fliken **Originaltext** finns det automatiskt genererade förslaget till en journaltext, baserad på de formulär som patienten har besvarat före och under besöket.

Anteckningar Originaltext 📄

Tidigare/nuvarande sjukdomar: Astma.
Aktuella läkemedel: Nej.
Tidigare operationer: Nej.
Allergier: Asa.
Anamnes: 37-årig kvinna som söker för urinvägsinfektion sedan 1-3 dagar. Bejakar symptom som känns igen från tidigare uvi, feber, frossa, miktionsveda, mer frekvent miktions och täta urinträngningar. Patienten misstänker inte att besvären beror på sexuellt överförbar sjukdom.
 Förnekar behandlad med antibiotika för uvi senaste två veckorna.
Behandling av senaste UVI: 6 månader, fick selexid.
Förnekade symptom: Förnekar hematuri, smärta, underlivsklåda, ökade flytningar och blåsor i underlivet.
Komplicerande faktorer: Förnekar allvarlig grundsjukdom och nedsatt immunförsvar.
Tidigare liknande besvär: Återkommande besvär med urinvägsinfektioner, fler än 3 senaste året.
Diagnostik: Har tagit tempen. Feber mellan 38,5 och 39 grader. Har ej genomfört UVI-självtest.
Obs vid förskrivning: Förnekar graviditet och amning.
Farhågor: Har inga särskilda farhågor.
Förväntningar: Diagnos och behandlingsråd.

Visa originalsvar

Klicka på **Visa originalsvar** för att se alla frågor och svar från varje formulär som patienten har besvarat före och under besöket.

Detta avsnitt med originalsvar presenterar också vilken del av intervjun eller formuläret som har varit en del av logiken för patientens triage-rekommendation.

Anamnes ✕

allergi - Triage ▼

Formulär

Allergiska symptom	ⓘ Dessa frågor ingår inte i patientens rekommendationslogik	Visa svar
Allergiska symptom post triage	ⓘ Dessa frågor ingår inte i patientens rekommendationslogik	Visa svar

Om patienten har fyllt i mer än ett formulär väljer du vilket du vill läsa i rullgardinsmenyn.

Formulär resultat

halsont - Posttriage

halsont - Triage

halsont - Posttriage

Halsont post triage [Dölj svar](#)

Har du någon gång tidigare haft liknande besvär?

Ja

Om du tidigare har besökt läkare för besvären, vilken diagnos fick du då?

Uppladdningar

Eventuella pdf-filer eller bilder som patienten har laddat upp via ett formulär listas på fliken **Uppladdningar**.

ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS), NEW TRIAGE UI

Hosta


Startade 2023-04-14 15:16


Ingång	Triage [?]	Besöksdetaljer	
NewtrriageUI	Resultat	Visa	

Allergier	Diagnoser	Medicin	Kirurgi
ASA	Astma	Bricanyl	No

Anteckningar Originaltext Uppladdningar (1)

Bilder (1) [Ladda ner alla](#)



Har du möjlighet att ladda upp en översi...
Test.png 63.11 KB 

[Visa originalsvar](#)

Besök inbokade av vårdpersonal

För att skilja på vilken information som kommer från patienten och vilken som kommer från vårdpersonal, presenteras den senare i en egen box under journalanteckningen. Detta sker i de fall vårdpersonal bokar in ett schemalagt besök och skriver in anamnesinformation när besöket skapades, som i detta exempel:

54

Skapa nytt besök ✕

Patient
Sofia [redacted] (19 92 [redacted])

Sökorsak *
Armskada ▼

Formulär
Välj formulär att skicka till patienten

Anamnes ! Information till mottagande vårdpersonal

Ont i armen, började i samband med trädgårdsarbete

Tillbaka Nästa

Rubriken för rutan är **Information från bokningstillfället**. Rutan visas inte när det inte finns någon information att visa.

Anteckningar Originaltext 📄

Patienten har inte svarat på några frågor kopplade till detta besök

Visa originalsvar

Information från bokningstillfället

Ont i armen, började i samband med trädgårdsarbete

Multipla journalanteckningar

Varje patientbesök kan ha flera olika anteckningar från olika medarbetare.

Varje anteckning kan minimeras. Den första anteckningen skapas när en medarbetare startar ett patientbesök. Den automatiska anamnesen (om en sådan finns) visas under **Originaltext**.

Anteckningar Originaltext Ny anteckning

> **Sven [redacted], Doktor**
Skapad: 2023-04-25 14:40:18

Visa originalsvar

Om det finns fler än 5 anteckningar per besök visas ett fält med filter ovanför anteckningarna. Här kan du filtrera på **Roll** och **Vårdpersonal**.

Anteckningar Originaltext Ny anteckning

Välj en roll ▼ Välj en person ▼

> **Luke [redacted] ; Distriktssköterska**
Skapad: 2023-04-26 13:15:30

> **Luke [redacted] ; Distriktssköterska**
Skapad: 2023-04-26 13:15:10

> **Sven [redacted] , Doktor**
Skapad: 2023-04-26 13:12:21

> **Sven [redacted] , Doktor**
Skapad: 2023-04-26 10:54:13

> **Stefan [redacted] , Läkare**
Skapad: 2023-04-21 13:54:19 🔒


Visa originalsvar

Nyckelord i journalanteckningar

För vissa partners består varje anteckning av flera olika *nyckelord*. Genom att du delar upp journalanteckningen i nyckelord blir den mer strukturerad och lättläst.

Den automatiska anamnesen (om en sådan finns) visas under **Originaltext** och i fältet **Patientens Egenanamnes** som redigerbar text.

Anteckningar Originaltext Ny anteckning

✓ **Sven [redacted], Doktor** Senast sparad: 13:38:37  

Skapad: 2023-04-26 13:23:49

Besöksorsak

Coronavirus


Patientens egenanamnes

Anamnes: 40-årig kvinna som söker för coronavirus.

Specifikt ärende gällande covid-19: Frågor om covid-19 eller vaccination

Allergier: Nej uppgivet i hälsoprofilen.
Tidigare/nuvarande sjukdomar: Nej uppgivet i hälsoprofilen.
Aktuella läkemedel: Nej uppgivet i hälsoprofilen.
Tidigare operationer: Nej uppgivet i hälsoprofilen.

Se originalsvar för komplett intervju.

Anteckningar Originaltext 

Anamnes: 40-årig kvinna som söker för coronavirus.

Specifikt ärende gällande covid-19: Frågor om covid-19 eller vaccination

Allergier: Nej uppgivet i hälsoprofilen.
Tidigare/nuvarande sjukdomar: Nej uppgivet i hälsoprofilen.
Aktuella läkemedel: Nej uppgivet i hälsoprofilen.
Tidigare operationer: Nej uppgivet i hälsoprofilen.

Se originalsvar för komplett intervju.

Visa originalsvar

Tillåtna tecken i anteckningar

Följande tecken är tillåtna i anteckningar:

a-ö, A-Ö, æ, ø, 0-9, (!)?+-%*;,."!="/@

Om du använder andra tecken sparas inte anteckningen och en varning informerar dig om vilka tecken som ska tas bort:

Kompletterande anamnes

☒

Du måste ta bort följande tecken innan du kan spara:

#, ☒

10.4. Patientinfo

Klicka på fliken **Patientinfo** under en patients namn för att redigera patientrelaterad information.

 **Gunnar**  
50 år, 19   

Kön
Man

Längd

Vikt

BMI

Aktuellt besök

Patientinfo

Biljetter

Mätvärden

Alla besök

Receipt

Nytt

Patientinfo

Hälsoprofil

Varningar

Relationer

Dokument

10.4.1. Patientinfo

Här kan du se patientens namn och kontaktuppgifter. Du kan redigera kontaktuppgifter och ange om personen har skyddad identitet.

Det är också här du lägger till nya barn som patienten kan söka vård för.

Patientinfo Hälsoprofil Varningar Barn

Patientinfo för Lars [redacted] (19 [redacted])

Förnamn Lars

Efternamn [redacted]

Personnummer 19. [redacted]

Telefon +46 [redacted]

E-Post aa@[redacted]

Skyddad Identitet

Redigera



NOTERA

Du kan inte återkalla skyddad identitet, kontakta Platform24 vid ändring av sådan uppgift.

10.4.2. Hälsoprofil

Här kan du se patientens hälsoprofil. Den går inte att redigera. Vissa vårdenheter har en inställning som tvingar patienter att fylla i en hälsoprofil första gången de loggar in i webbappen, medan andra inte gör det, varför profilen i dessa fall kan sakna innehåll.

Patientinfo **Hälsoprofil** Varningar Barn

Hälsoprofil

Längd	182
Vikt	76
Allergier	ASA
Diagnoser	Asthma
Kirurgi	NO
Medicin	Bricanyl

Patienten kan ändra sin hälsoprofil när som helst i webbappen.



NOTERA

Om patienten inte har ändrat sin hälsoprofil efter att ha slutfört den för första gången, kanske den inte är uppdaterad. Det är därför alltid viktigt att dubbelkolla denna information med patienten när det är relevant.

Patienterna kan själva lägga till sina barn i systemet. Mer information finns på [Sök patient \[33\]](#).

10.4.3. Varningar

I den här fliken kan du lägga till eller ändra patientvarningar som kan påverka handläggningen. Varningen visas sedan i rubriken bredvid patientens namn.

Lägga till en varning

1. Klicka på fliken **Varningar** i **Patientinfo**.

Patientinfo Hälsoprofil **Varningar** Barn

Lägg till eller ändra varning för patienten som påverkar handläggningen. Denna varning kan beröra både medicinska allergier, allvarliga sjukdomar, eller tex beroendeproblematik. Varningen syns ovan patientens namn. Observera att endast en varning per patient stöds i dagsläget.

Inga varningar hittade

Lägg till ny varning

2. Klicka på **Lägg till ny varning**.
3. I dialogen **Ny varning** kan du fylla i:

Ny Varning ×

Patient	Lars █████ (19 █████) ▼
Varningskod	Överkänslighet ▼
Kommentar	Acetylsalicylsyra

Avbryt Spara

- a. **Patient**
- b. **Varningskod**
- c. **Kommentar**



Alla fält är obligatoriska.

Redigera eller ta bort en varning

1. Klicka på fliken **Varningar** i **Patientinfo**.

Patientinfo Hälsoprofil **Varningar** Barn

Lägg till eller ändra varning för patienten som påverkar handläggningen. Denna varning kan beröra både medicinska allergier, allvarliga sjukdomar, eller tex beroendeproblematik. Varningen syns ovan patientens namn. Observera att endast en varning per patient stöds i dagsläget.

Varning #1 för Lars  (19 )



Varningskod	Överkänslighet
Kommentar	Acetylsalicylsyra
Författarens Namn	Educational Nurse

Redigera


2. Klicka på **Redigera**.

Patientinfo Hälsoprofil **Varningar** Barn

Lägg till eller ändra varning för patienten som påverkar handläggningen. Denna varning kan beröra både medicinska allergier, allvarliga sjukdomar, eller tex beroendeproblematik. Varningen syns ovan patientens namn. Observera att endast en varning per patient stöds i dagsläget.

Varning #1 för Lars  (19 )

Varningskod	<input type="text" value="Överkänslighet"/>
Kommentar	<input type="text" value="Acetylsalicylsyra"/>
Författarens Namn	Educational Nurse



3. För att ändra en varning:
 - a. Lägg till dina ändringar i fälten **Varningskod** och **Kommentar**.
 - b. Klicka på **Spara**.
4. För att ta bort en varning:

- a. Klicka på den röda papperskorgen.
- b. Fyll i **Anledning** till varför du vill ta bort varningen (obligatoriskt).

X

Är du säker på att du vill ta bort det här objektet? Du måste ange en anledning.

* Anledning:

Anledning måste fyllas i med minst 4 tecken!

- c. Klicka på **Slutför**.

10.4.4. Lägg till barn


1. Klicka på fliken **Relationer**.

Patientinfo Hälsoprofil Varningar Relationer

Inga patienter hittade

 Skapa relaterad patient

2. För att lägga till ett barn, klicka på knappen **Skapa relaterad patient**.
3. Ange relevanta uppgifter och klicka på **OK**.

Skapa patient i relation till Pontus  X

* Personnummer

* Förnamn


* Efternamn

4. Stäng dialogen. Barnet har nu lagts till.

Patientinfo Hälsoprofil Varningar Relationer

 Skapa relaterad patient

Henrik  (2010-) 

Förnamn	Henrik
Efternamn	
Ålder	13
Födelsedatum	2010- 
Kön	

5. Klicka på barnets namn följt av knappen **Redigera** för att ändra uppgifterna.

10.5. Biljetter







NOTERA

Detta avsnitt gäller vårdenheter som är konfigurerade att skicka bokningsbiljetter.

10.5.1. Visa skapade biljetter

Bokningsbiljetter som skickats till patienten finns under **Biljetter** i menyn under patientens namn. Du kan också se status för varje biljett. Om patienten har använt biljetten och bokat ett besök visas även status för besöket.

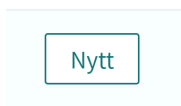
Bokningsbiljetter Formulärbiljetter

Besöksorsak	Giltig från	Giltig t.o.m.	Användes	Status	Skapad av	
+ Aknebesvär	2022-07-08	2022-07-26	2022-07-08	ANVÄND	Stefan 	
+ Aknebesvär	2022-12-01	2022-12-07	-	UTGÅTT	Sven 	

10.5.2. Skapa ny biljett

Du kan när som helst skapa en bokningsbiljett för en patient.

1. Klicka på **Nytt**.



Detta öppnar dialogrutan **Skapa nytt besök eller biljett**.

Skapa nytt besök eller biljett ×

Vem gäller det?

Patient

Ines [redacted] (19 76 [redacted]) ▼

Besök

📄 Schemalagd 📄 Schemalagt fri 📄 Asynkront

Konsultation

📄 Skapa konsultation Triage

Biljetter

📄 Fristående formulär

2. Välj biljettyp under **Biljetter** (t.ex. schemalagt besök, fristående formulär). Detta öppnar dialogrutan **Skapa ny biljett**.

Skapa ny biljett

Patient
Ines (19 76)

Ange titel på biljetten
[Redacted] ▾

Formulär
Välj formulär att skicka till patienten

Roll **Vårdenhet**
Läkare ▾ Ej specificerat ▾

Vårdpersonal ⓘ
Välj en person eller lämna tomt ▾

Giltig från ⓘ **Giltig t.o.m.** ⓘ
Välj datum 📅 Välj datum 📅

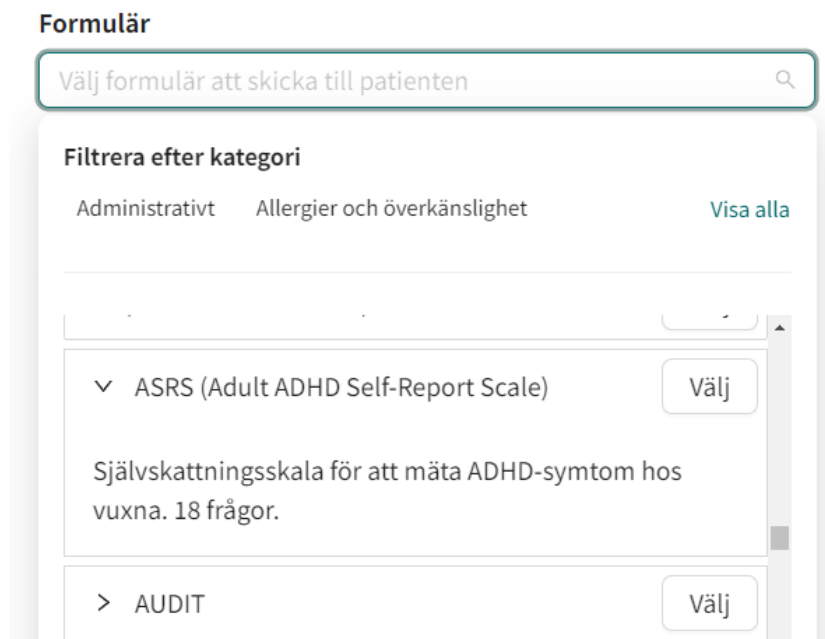
Anamnes ⓘ Information till mottagande vårdpersonal

Information till patient ⓘ Visas för patient i bokningsbiljetten

← Tillbaka ⚙️ Skicka

3. Fyll i relevant information, till exempel den vårdenhet du vill skicka bokningsbiljetten till.
4. Om du vill skicka ett formulär till patienten väljer du formuläret i rullgardinslistan **Formulär**.

Om en beskrivning har lagts till i fältet **Beskrivning av formulär** i Content Studio, visas denna beskrivning i rullgardinslistan **Formulär**. Klicka på pilen bredvid formulärets namn för att se beskrivningen.



5. För att se detaljerad teknisk information, klicka på kugghjulsikonen bredvid knappen **Skicka** i det nedre högra hörnet.
6. Klicka på **Skicka**.

10.6. Återkommande formulär

Formulär som skickas till patienten med jämna mellanrum visas i avsnittet **Upprepade frågeformulär** på fliken **Formulär**.

Aktuellt besök Patientinfo Biljetter **Formulär** Alla besök Egenmonitoreringsplan Nytt

Upprepade frågeformulär

Frågeformulär skickas återkommande ut till patienten med inställbar frekvens vilket möjliggör följande av svar över tid.

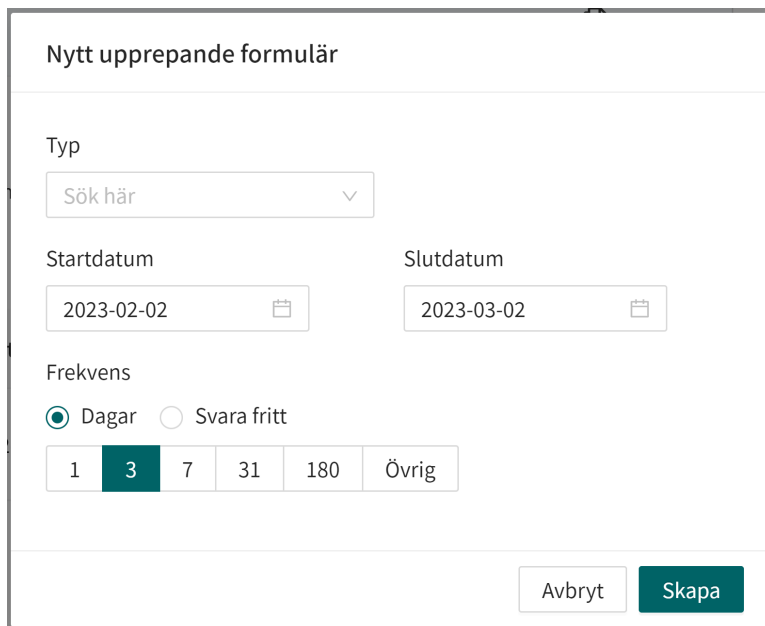
Aktiva Avslutade

Typ	Startdatum	Slutdatum	Svarsfrekvens	
ASRS (Adult ADHD Self-Report Scale)	2023-02-02	2023-03-03	Varje dag	Avsluta nu

Nytt upprepande formulär

För att skapa ett återkommande formulär:

1. Klicka på knappen **Nytt upprepande formulär** för att öppna motsvarande dialogruta.



2. Välj formulärets **Typ**, **Startdatum**, **Slutdatum** samt hur ofta formuläret ska skickas (**Frekvens**).
3. Klicka på **Skapa**.

10.7. Formulär (oregelbundna intervall)

Det är möjligt att skicka ut ett formulär med oregelbundna intervall, till exempel före ett besök när du skapar en biljett, vid ett besök eller under ett pågående besök i chatten (via knappen **Formulär**).



FORMULÄR

10.8. Alla besök

Patientens tidigare digitala besök och fysiska bokningar i systemet finns under denna rubrik.



NOTERA

Om patienten sökt vård för sitt barn, kommer dessa besök också att visas i denna lista, märkta med etiketten **Barn**.

Du kan välja att se alla kontakter i kronologisk ordning eller gruppera dem efter besvär (liknande hur e-post fungerar). Om du väljer att gruppera efter besvär kan du minimera och expandera respektive besvärsmråde med den röda pilen i det övre högra hörnet. Besök från andra vårdgivare inom samma partner syns endast om patienten har gett sitt samtycke. När du klickar på ett besök från en annan vårdgivare blir du uppmärksam på detta.

Biljetter Formulär **Alla besök** Egenmonitorerings

Armskada 2023-01-12

AVBRUTEN

SVEN ██████████, PLATFORM24 CARE UNIT

PRIMÄRVÅRD

Anemi 2023-01-12

ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS)

SVEN ██████████, PLATFORM24 CARE UNIT

PRIMÄRVÅRD

Allergiska Symtom 2023-01-12

ONLINE BESÖK (AVSLUTAD)

SVEN ██████████, PLATFORM24 CARE UNIT

PRIMÄRVÅRD



Aknebesvär 2023-01-12

ONLINE BESÖK (AVSLUTAD)

SVEN ██████████, PLATFORM24 CARE UNIT

10.9. Recept

Under **Recept** i menyn under patientens namn hittar du de recept som skickas för patienten via plattformen (dvs. recept som skickas från andra system syns inte här).


Aktuellt besök Patientinfo Biljetter Alla besök **Recept**  


Recept

Medicin	Läkemedelsform	Styrka	Förpackning	Antal förpackningar	Antal uttag	Status	Skickat	Vårdpersonal
EMLA®	Medicinskt plåster	25 mg/25 mg	-	-	-	<input type="button" value="Önskat"/>	-	-
Anti	Kräm	5 %	-	-	-	<input type="button" value="Önskat"/>	-	-

< 1 > 25 / sida ▾

- Klicka på **Mina skickade recept** i din profil för att se alla recept du har skickat inom ramen för den vårdenhet där du är inloggad.




 Fraser


 **Mina skickade recept**

10.10. Hälsodata

Det är möjligt att se mätvärden för patientens hälsodata om kliniken valt att aktivera detta.

Patientinfo Biljetter Mätvärden Alla besök Egenmonitoreringsplan   Nytt

Visa graf	Undersökning	2023 17 feb 11:32	2023 17 feb 11:31
	Systoliskt blodtryck	180	180
	Puls	231	12
	Diastoliskt blodtryck	110	110

 Klicka på knappen "visa graf" för att se en visuell representation

10.11. Samtycken



Om du klickar på **Dokument**-ikonen, ser du de samtycken som patienten har godkänt eller nekat, om din vårdenhet har samtyckesfunktionen i sin plattform.

10.12. Genomförda videotest



Om patienten genomfört test av kamera och ljud på sin enhet inför besöket kan dessa nås genom att klicka på **Video**-ikonen i sidhuvudet. Tabellen visar vilken tid testet genomfördes, vilken plattform som användes, vilken webbläsare samt resultat av kamera, ljud och mikrofon.



TIPS

Denna information är mycket användbar vid felsökning av eventuella problem under videosamtalet.

10.13. Nytt besök

Nytt

Klicka på **Nytt** för att skapa ett besök för patienten.

Om detta görs under ett pågående besök skapas ett framtida planerat besök. Det är fortfarande möjligt att chatta med en befintlig patient medan den nya tiden bokas.

Skapa nytt besök eller biljett ×

Vem gäller det?

Patient

Ines █████ (19 76 █████) ▼

Besök

📅 Schemalagd 📅 Schemalagt fri 📅 Asynkront

Konsultation

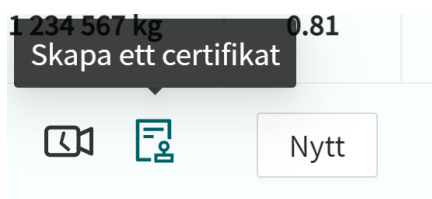
📅 Skapa konsultation Triage

Biljetter

📄 Fristående formulär

10.14. Certifikat

Det är möjligt att skapa olika hälsointyg från ikonen **Skapa ett certifikat**. Detta gäller endast vårdenheter som har aktiverat funktionen.




Certifikat ×

[Skapa ett certifikat](#) [Lista certifikat](#)

Generisk mall ▼

Generisk mall

Språk	Vårdpersonal	Roll
Svenska ▼	Sven ▼	Läkare ▼
Patient	Skapad	Patientens adress
Viktor (1992 ▼)	2023-02-06, 14:30 📅	
Innehåll	Underskrift	
<input type="text"/>		<input type="button" value="Redigera"/>

Jag intygar att ovanstående certifiering är korrekt

11. Ta emot och genomföra ett onlinemöte

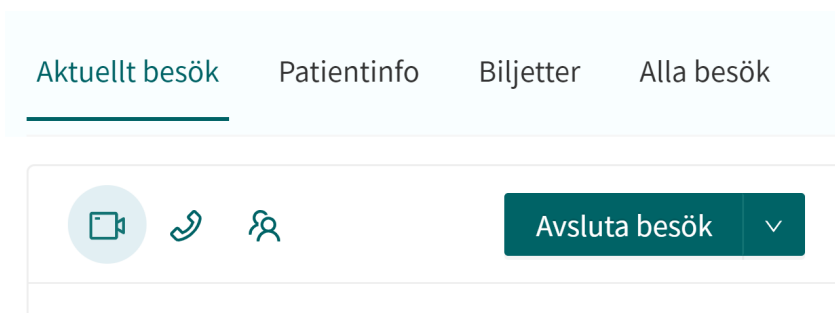
11.1. Ta emot patienten

1. Klicka på **Ta emot** i liggaren.
2. Klicka på **Ta emot patient** i fönstret som öppnas.
3. Läs patientens historik och klicka sedan på **Starta besök**.
4. En automatisk välkomstfras skickas ut i chatten.
5. Börja chatta med patienten.

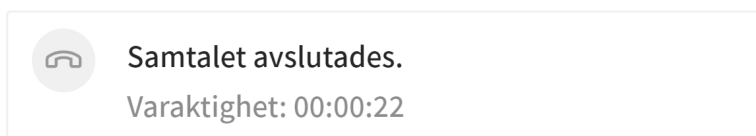
Följande funktioner kan användas under ett pågående onlinebesök:

11.2. Videosamtal

- Ett videosamtal är ett samtal som startas under en pågående chatt. Om du schemalägger ett videosamtal kallas det för besökssamtal och inkluderar inte chatt. Information om hur du bokar ett besökssamtal finns i [Boka ett besökssamtal \[97\]](#). Om du klickar på videoikonen öppnas ett videosamtal.



- Videosamtal kan bara startas och avslutas av vårdpersonal, aldrig av patienter. Patienter måste dock godkänna att dela ljud och video för att kunna delta i videosamtalet.
- Om patienten har stängt av ljudet visas detta med en överstruken mikrofon i mitten av videobildden.
- Om patienten tackar nej till samtalet visas information om detta.
- Om patienten inte kan nå visas information om detta.
- Pågående och genomförda videosamtal visas som ett meddelande i chattrutan, tillsammans med videosamtalets varaktighet.



- När du avslutar videosamtalet har du möjlighet att rapportera eventuella tekniska problem. Denna rapport skickas för analys till Plattform24.

Samtalet avslutades

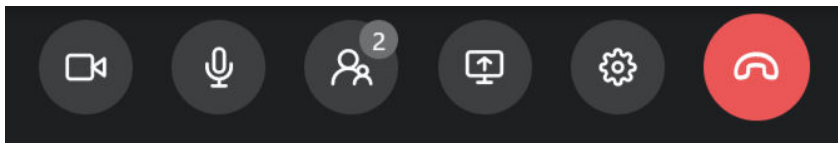


Upplövde du några tekniska problem under videomötet?

- Under pågående videosamtal kan videobilden flyttas med muspekaren genom att vänsterklicka över videobilden och dra den dit du vill ha den.
- Längst upp i videon finns en knapp som gör det möjligt att ändra videofönstret till liggande läge.



- Längst ner i videon finns det knappar för att inaktivera videoflödet, stänga av ljudet, visa deltagarna, dela din skärm, visa videoinställningarna och avsluta samtalet.



11.3. Skicka bilder eller PDF-filer till patienten

Ikonen till vänster om textfältet låter dig ladda upp bilder och PDF-filer. Chatten kan upplevas långsam om filerna överstiger 1 till 2 MB. Maximal filstorlek som kan skickas är 10 MB.



NOTERA

Vissa mottagande vårdenheter stödjer inte dessa filuppladdningar.

11.4. Ta emot bilder eller pdf-filer från patienter

När patienten laddar upp bilder eller pdf-filer kan de visas på fliken **Uppladdningar** i det aktuella besöket.

Mer information finns på [Uppladdningar \[54\]](#).

11.5. Trepårtssamtal

- Du kan bjuda in annan vårdpersonal till videosamtalet med patienten. För att göra det, klicka på plustecknet, klicka på **Lägg till** i listan eller använd sökfunktionen om personen du söker inte syns och klicka sedan på inbjudan. Den mottagande parten får då ett meddelande med en länk som tar dem till ärendet. Detta kommer att vara synligt i Clinic.



NOTERA

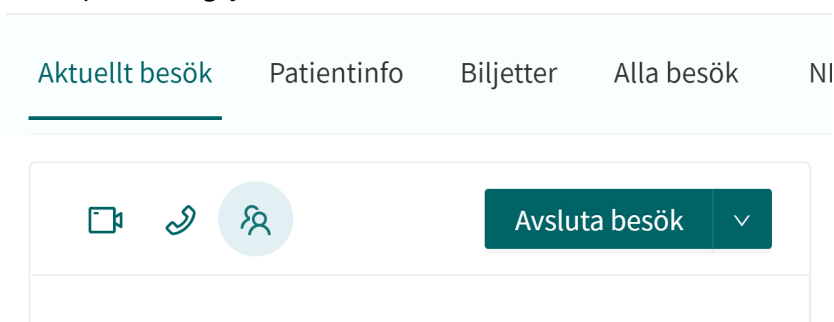
Alla enheter har inte funktionen för trepartssamtal aktiverad. Om funktionen inte är aktiverad, kontakta kundansvarig på Platform24.

- Du kan också bjuda in en person utan Clinic-inloggning till ett videosamtal med hjälp av ett telefonnummer. Det kan vara vårdpersonal, tolk eller en anhörig till patienten. Personen kommer då att få en länk via sms som används för att ansluta till samtalet. Den här personen ser bara videosamtalet och inte chatten.

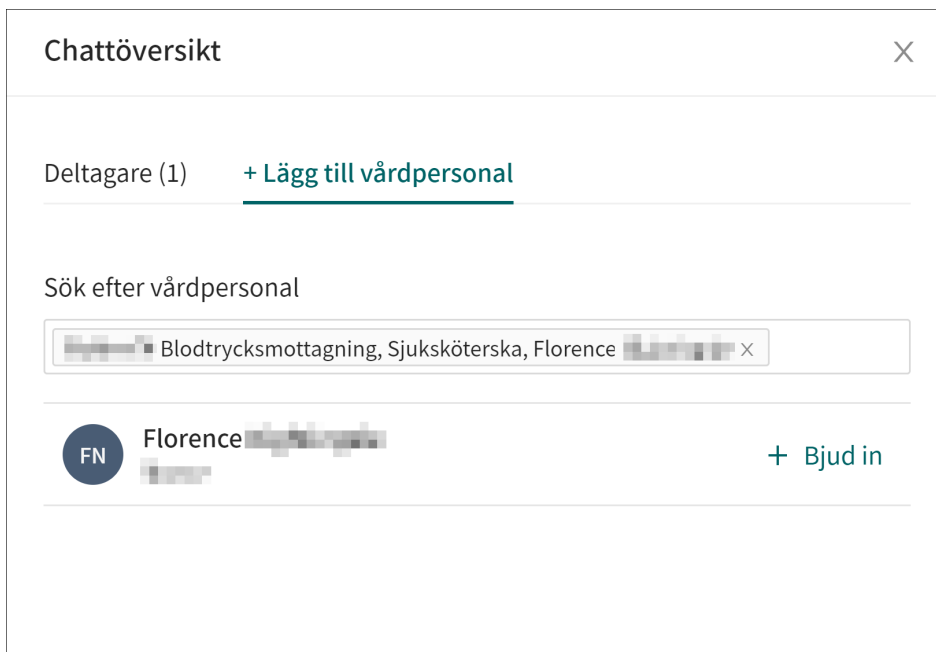
11.6. Bjuda in kollegor till chatten

11.6.1. Bjuda in kollegor till patientchatten

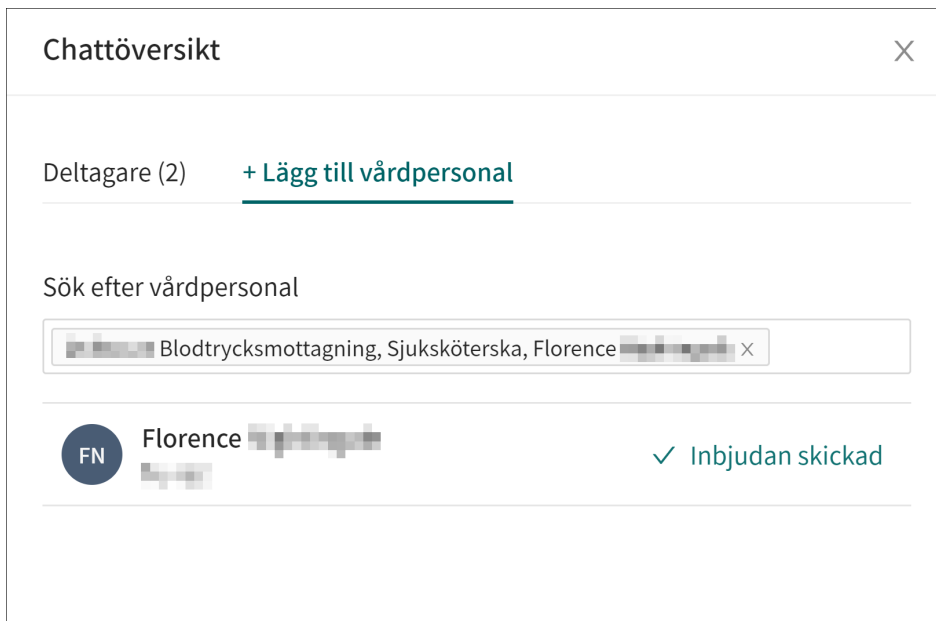
1. Klicka på "tvillingsymbolen" ovanför chattrutan.



2. I chattöversikten, sök efter kollegan som ska bjudas in. Håll muspekaren över namnet och klicka på **Bjud in**.



3. Du har nu bjudit in kollegan till patientchatten.



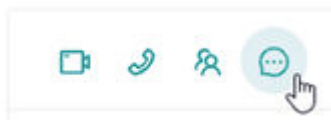
11.6.2. Bjud in kollegor till vårdgivarchatten



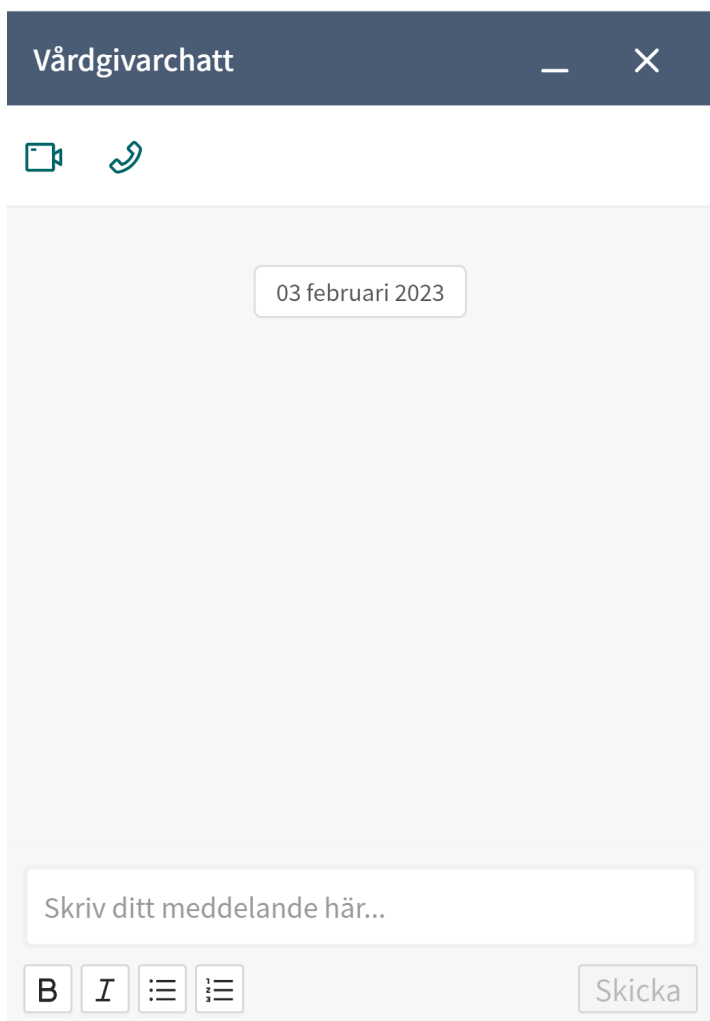
NOTERA

Patienten kan inte se denna chatt.

1. Efter att ha bjudit in kollegan till patientchatten, klicka på "pratbubblan" ovanför chattrutan för att öppna vårdgivarchatten.



2. Vårdgivarchatten visas i det nedre högra hörnet och du kan chatta med kollegan.



3. Nya meddelanden indikeras med en siffra:

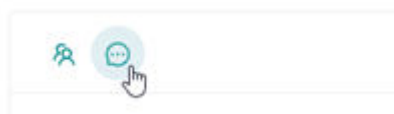


11.6.3. Vy för kollegor som blivit inbjudna till chatten

1. Ett popup-fönster visas i Clinic om du bjudits in till en patientchatt.
2. En ny flik visas, **Besök som gäst**.



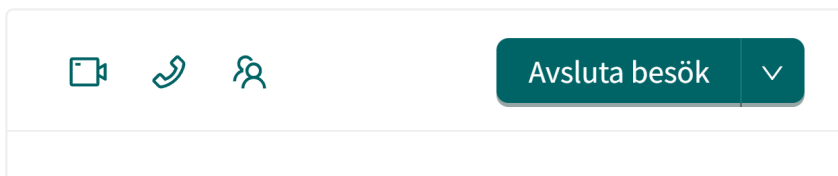
3. Välj fliken och klicka på aktuell patient för att öppna patientchatten.
4. Klicka på "pratbubblan" för att även öppna vårdgivarchatten.



11.7. Avsluta besök

Om din vårdenhet har en asynkron period (en period efter avslutat besök då patienten kan chatta i den asynkrona fasen av besöket) kommer detta att visas ovanför chattfönstret. Klicka på **Ändra** för att avsluta den asynkrona fasen i förtid och välj sedan att avsluta.

För att avsluta besöket, klicka på knappen **Avsluta besök** ovanför chattrutan.



Detta öppnar dialogrutan **Avsluta besök**.

Avsluta besök

Återkoppling på besöket

Problem under besöket

Ta betalt för detta besök? Ja Nej

Skickade du ett recept för detta besök? Ja Nej

Asynkron fas (dagar)

Ingen 1 3 7 30 Annan

Meddelande ?

Hänvisa patient

Hänvisa inte vidare

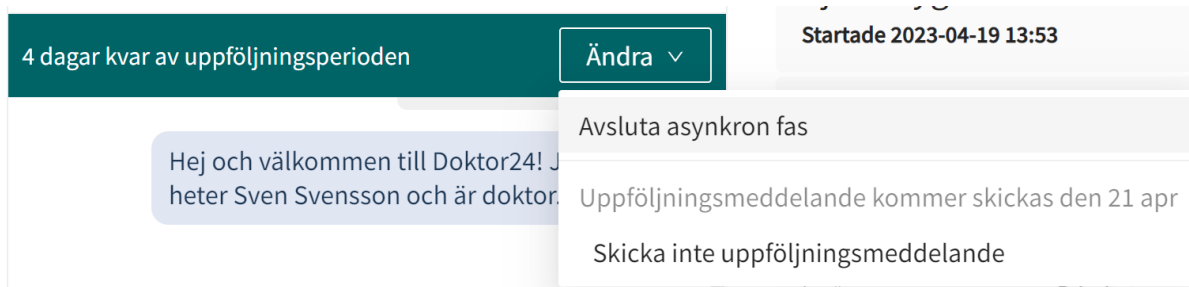
Skapa vidimeringspost Ja Nej

Avbryt **Avsluta besök**

- Ställ in en asynkron fas

När ett besök avslutas kan du välja att ställa in en asynkron fas för patienten, om vårdenheten har valt att aktivera detta. De förinställda intervallen är 0 (ingen), 1, 3, 7 eller 30 dagar. För

att ställa in valfritt antal dagar, välj alternativet **Annan** och ange antal dagar i fältet. Aktivera **Meddelande om ett uppföljningsmeddelande ska skickas till patienten efter valt antal dagar, för att fråga hur patienten mår**.



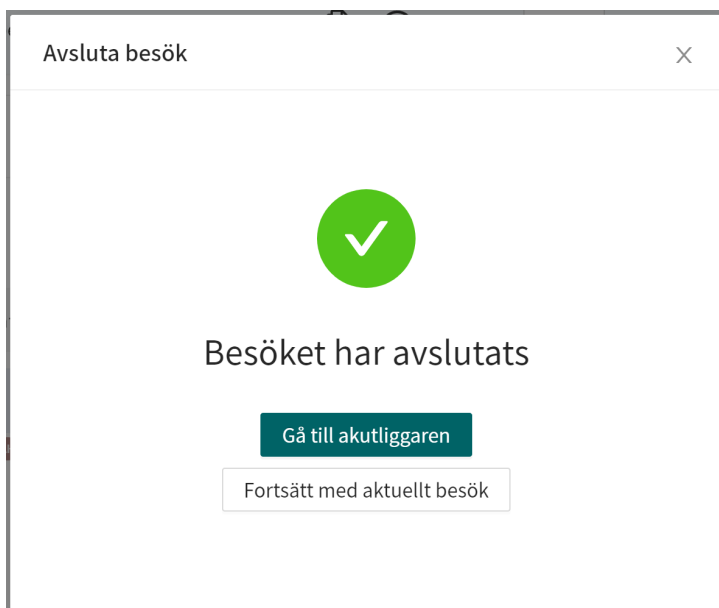
- **Skapa en vidimering**

Det är möjligt att skapa en vidimering i slutet av besöket, om vårdenheten har valt att aktivera denna funktion. Aktivera sedan **Skapa vidimeringspost**.

Välj en resurs i listan **Mottagare** eller tilldela dig själv vidimeringen genom att välja **Välj dig själv**.

- **Klicka på Avsluta.**

När du har avslutat ett besök kan du välja mellan **Gå till akutliggaren** eller **Fortsätt med aktuellt besök**. Om du väljer att fortsätta med det aktuella besöket är du kvar i chatten och kan slutföra din journalanteckning, klicka på **Signera och kopiera**, och sedan klistra in texten i ditt ordinarie journalsystem. Om du väljer att gå till akutliggaren kommer du tillbaka till startsidan och kan ta emot nästa patient.



11.8. Parallella chattar

Du kan ha flera parallella chattar pågående samtidigt. Under ett chattbesök kan du återgå till startsidan och där ta emot en ny patient. När du är inne i en patientchatt, så ser du alla dina pågående besök till vänster i bild, och kan där klicka dig mellan de olika besöken direkt i chattmodulen. Varje gång en patient skickar ett meddelande i chatten, så kommer du tydligt se det även om du är inne i en annan patientchatt då det dyker upp en markering på den patient som skickat en ny chatt.



12. Överlämning eller överföring av möten

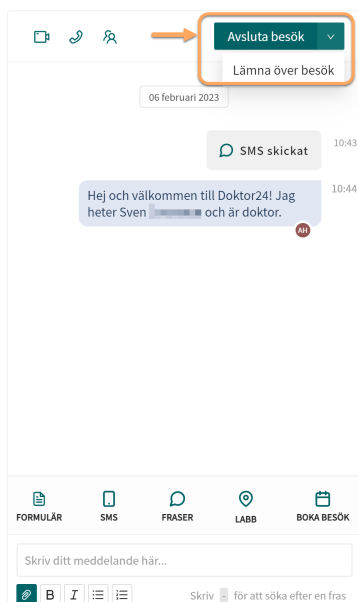
12.1. Översikt

Funktionen **Lämna över besök** gör det möjligt för vårdpersonal att flytta ett besök till en annan roll eller specifik vårdpersonal under ett synkront besök. (1 i bilden nedan)

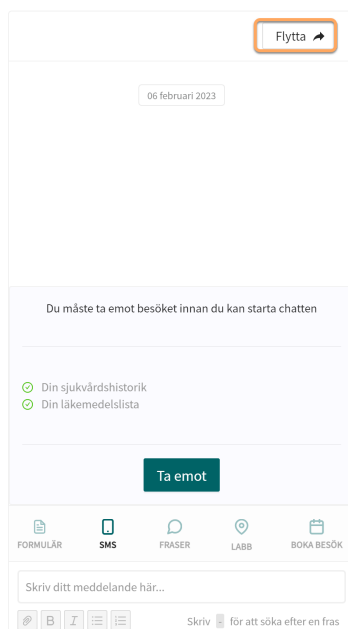
Ett besök kan också flyttas till en annan roll eller vårdgivare innan besöket inleds, och detta gör du genom att använda knappen **Flytta** längst upp till höger i chattmodulen. (2 a och 2 b i bilden nedan).

Ett typexempel på varför funktionen kan behövas är: "En sjuksköterska tar emot en patient och inser att besöket bör hanteras av en läkare. Både patienten och läkaren är tillgängliga för tillfället, så besöket lämnas över till läkaren som tar över och fortsätter konsultationen."

1. Lämna över ett besök under ett synkront besök



2 a. Lämna över ett besök innan besöket har inletts, innan du klickar på **Ta emot**.



2 b. Lämna över ett besök innan besöket har inletts, efter att du har klickat på **Ta emot**.



För att minska risken för att ett besök försvinner i hanteringen måste den som tar emot besöket godkänna överföringen/överlämningen innan den tas bort från den ursprungliga vårdpersonalens lista.

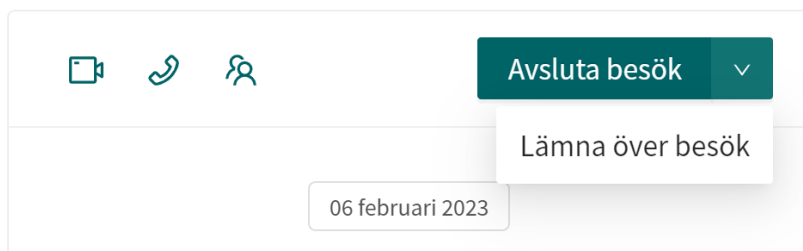


I patientappen visas överföringsprocessen som ett systemmeddelande, t.ex.: "Vårdgivare A har överfört besöket till vårdgivare B". Patienten får också ett sms med information om att en ny vårdgivare har tagit över besöket.

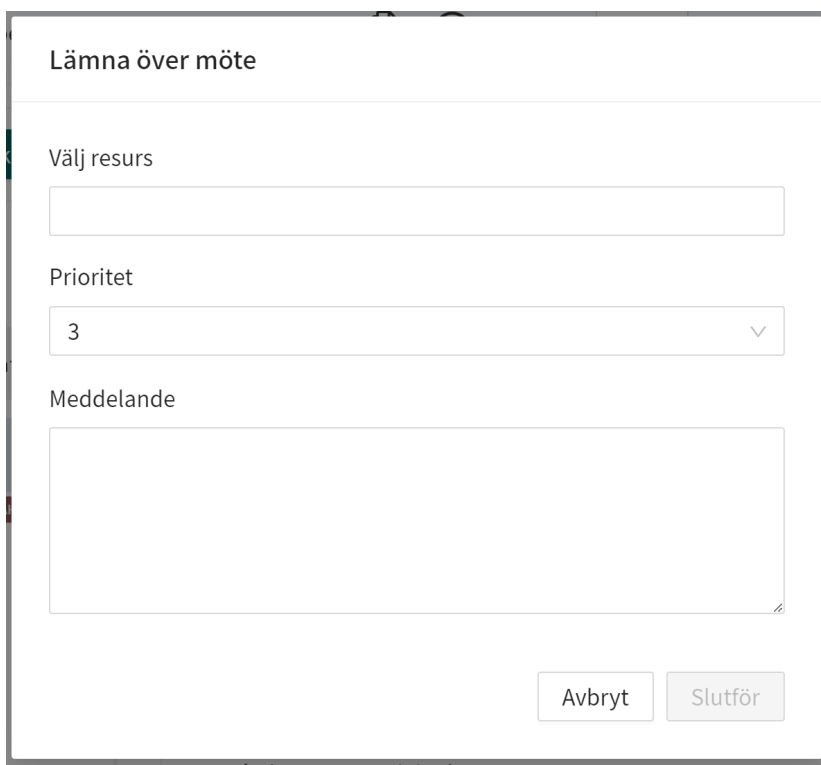
12.2. Lämna över under ett pågående synkront besök

För att lämna över ett besök till annan vårdpersonal under ett pågående synkront besök:

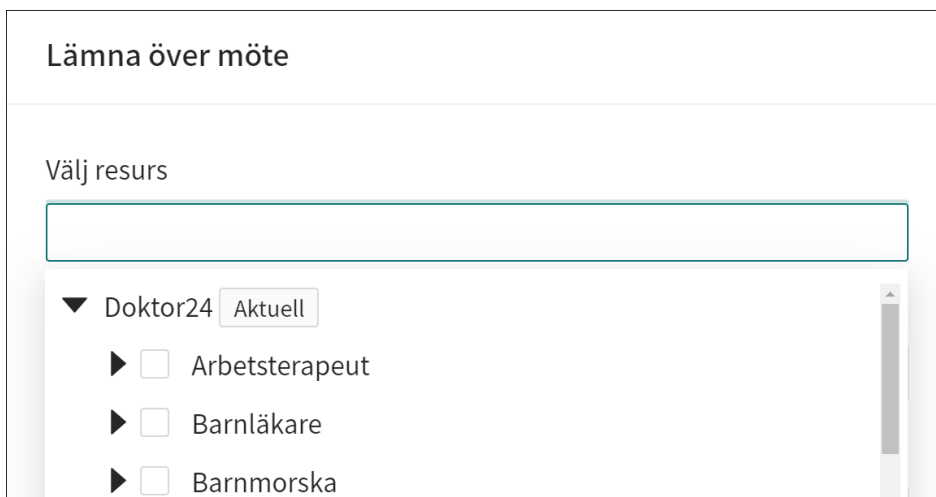
1. Klicka på pilen bredvid **Avsluta besök** och välj **Lämna över besök**.



Då öppnas dialogrutan **Lämna över besök**.



2. Välj mottagande vårdpersonal via rullgardinsmenyn **Välj resurs**. Din egen vårdenhet är markerad som **Aktuell**.



**NOTERA**

Om du vet namnet på personen du vill lämna över till kan du söka direkt på namnet genom att skriva in hela eller del av namnet i fältet **Vårdpersonal**.

3. Ange ett meddelande till den mottagande parten i fältet **Meddelande**. Denna information visas inte för patienten och är endast tillgänglig mellan vårdpersonal.

Meddelande

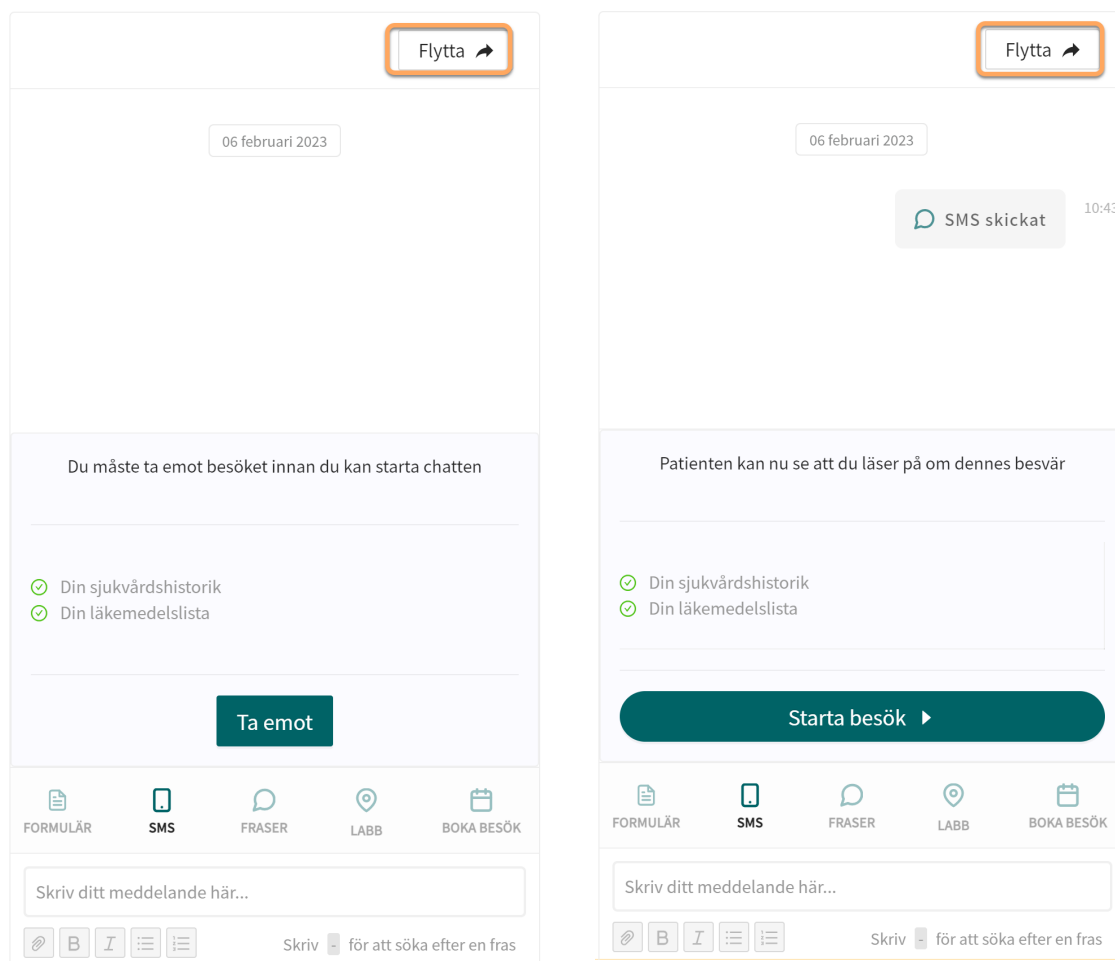
Patienten bör träffa en sjuksköterska

4. Klicka på **Slutför**.

12.3. Flytta över besök innan besöket tas emot

För att flytta över ett besök till annan vårdpersonal innan besöket tagits emot:

1. Klicka på knappen **Flytta** längst upp till höger i chattmodulen.



Då öppnas dialogrutan **Flytta möte**.

Flytta möte

Välj resurs

Prioritet

3 ▼

Meddelande

2. Välj mottagande vårdpersonal via rullgardinsmenyn **Välj resurs**. Din egen vårdenhet är markerad som **Aktuell**.

Flytta möte

Välj resurs

▼ Doktor24 Aktuell

- ▶ Arbetsterapeut
- ▶ Barnläkare
- ▶ Barnmorska



NOTERA

Om du vet namnet på personen du vill lämna över till kan du söka direkt på namnet genom att skriva in hela eller del av namnet i fältet **Vårdpersonal**.

3. Ange ett meddelande till den mottagande parten i fältet **Meddelande**. Denna information visas inte för patienten och är endast tillgänglig mellan vårdpersonal.

Meddelande

Patienten bör träffa en sjuksköterska

4. Klicka på **Slutför**.

13. Skapa och genomför ett offlinebesök (fysiskt besök)

Vårdpersonal på fysiska vårdenheter kan boka besök för patienter som inte har tillgång till patienttappen eller till sin unika personliga identifierare när de besöker den fysiska vårdenheten.

Den största skillnaden mellan ett online- och ett offlinebesök (fysiskt) är att offline-besöket inte har chatt och video. Skapa ett offlinebesök:

1. Sök efter patienten eller registrera en ny patient om patienten inte finns i systemet.
2. För en befintlig patient, klicka på **Nytt**.

× **Sök patient**

Pontus [redacted]

Du kan också söka efter en patients epostadress eller telefonnummer. För att söka efter telefonnummer starta sökningen med landskod (tex +46 för Sverige)

PJ Pontus [redacted]
19 [redacted]
[Nytt](#)

3. Välj **Fysiskt besök schemalagd**.

Skapa nytt besök eller biljett

Vem gäller det?

Patient

Anna [redacted] (19 91 [redacted])

Besök

Konsultation

4. Ange sökorsak och anamnes.

Skapa nytt besök ✕

Patient
Anna ██████ (19 91 ██████)

Sökorsak *
allergi ▾

Formulär
Välj formulär att skicka till patienten

Anamnes ! Information till mottagande vårdpersonal

Tillbaka Nästa

5. Klicka på **Nästa**.

6. Ändra vårdenhet (**Välj vårdenhet**) och roll (**Roll**) om det behövs och välj en ledig tid.

Skapa nytt besök

Patient
Anna [redacted] (19 91 [redacted])

Datum

Välj vårdenhet

Roll

Vårdpersonal

Taggar

Tillgängliga tider för Doktor24

Tisdag 2023-04-25

Onsdag 2023-04-26

7. Klicka på **Nästa**.

8. Kontrollera informationen i **Besöksdetaljer**, om den är korrekt klicka på **Slutför**.

Skapa nytt besök

Besöksdetaljer:

Patient: Anna [redacted]

Ärende: allergi

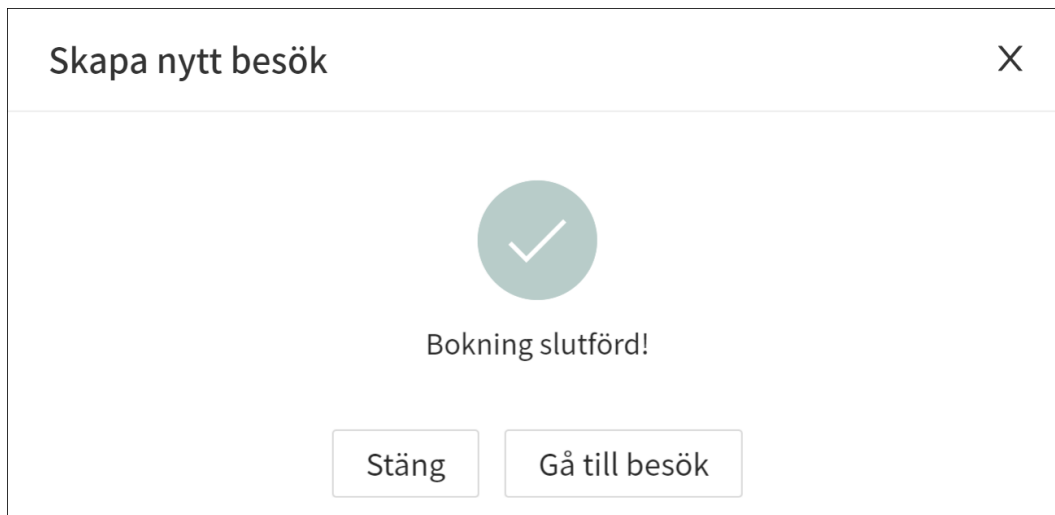
Vårdpersonal: Sven [redacted]

Vårdenhet: Doktor24

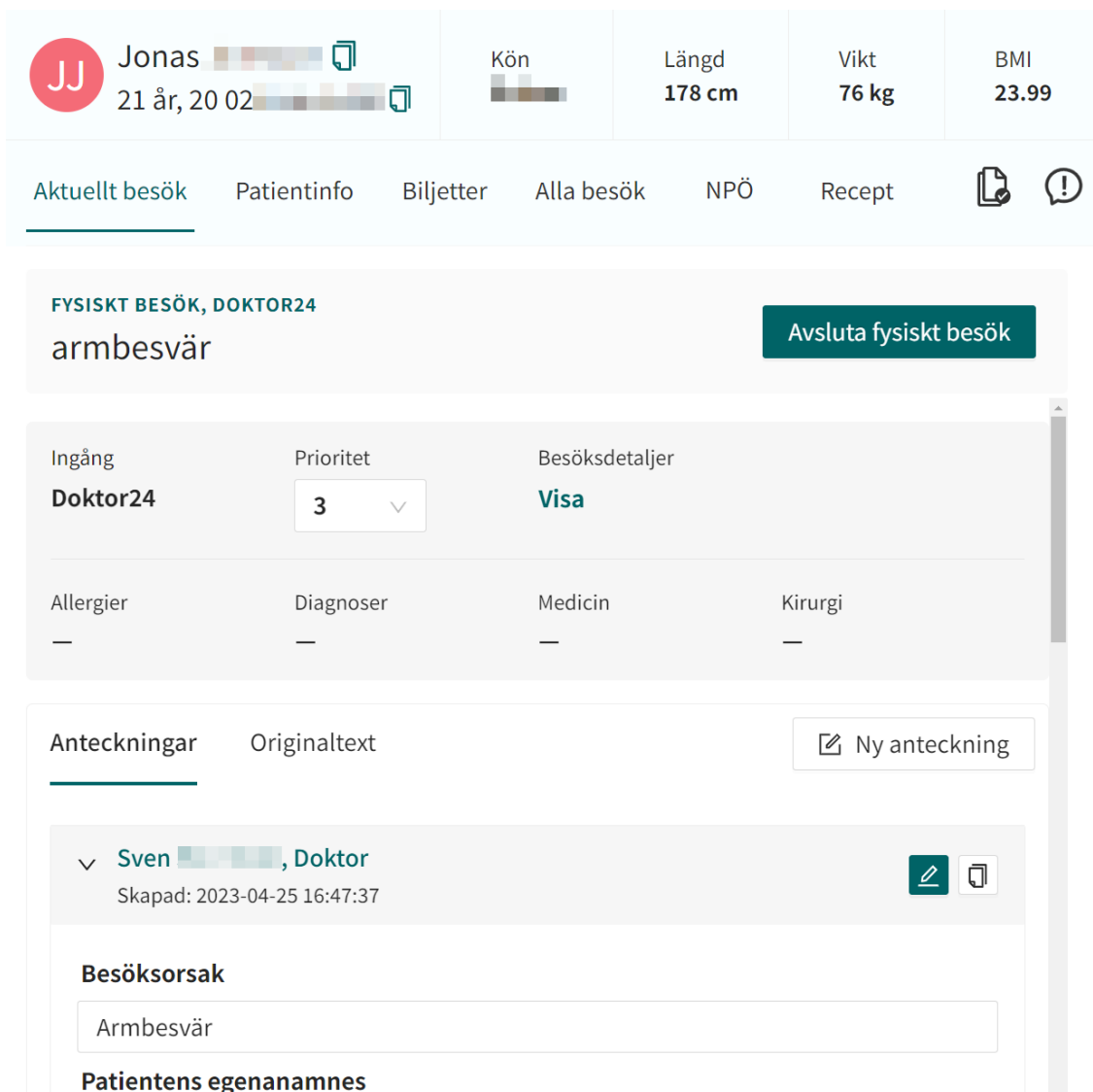
Roll: Läkare

Tider: 2023-04-25 10:00

9. Ett bekräftelsefönster visas med två val, **Stäng** eller **Gå till besök**.



- a. Klicka på **Gå till besök** för att gå direkt till det bokade fysiska besöket och ta emot patienten.



Jonas
21 år, 20 02

Kön

Längd
178 cm

Vikt
76 kg

BMI
23.99

Aktuellt besök Patientinfo Biljetter Alla besök NPÖ Recept

FYSISKT BESÖK, DOKTOR24
armbesvär Avsluta fysiskt besök

Ingång Doktor24
Prioritet 3
Besöksdetaljer Visa

Allergier —
Diagnoser —
Medicin —
Kirurgi —

Anteckningar Originaltext Ny anteckning

✓ Sven , Doktor
Skapad: 2023-04-25 16:47:37

Besöksorsak
Armbesvär

Patientens egenanamnes

- b. Klicka på **Stäng** för att stänga bekräftelsefönstret.

14. Ta över ett asynkront besök


1. För att ta över ett aktivt asynkront besök, öppna först det specifika besöket från liggaren.
2. Klicka på knappen **Ta över besök**.


ONLINE BESÖK (ASYNKRON FAS), DOKTOR24

Administrativt **Ta över besök** Konsultera

Startade 2023-02-06 14:49

Sjukvårdspersonal



 Luke [redacted], Distriktssköterska, Doktor24

 Sven [redacted], Doktor, Doktor24 (Ansvarig vårdpersonal) ●

Ingång	Prioritet	Besöksdetaljer	
Doktor24	3 ▾	Visa	

Allergier	Diagnoser	Medicin	Kirurgi
—	—	—	—

Anteckningar Originaltext ✎ Ny anteckning

▾ **Luke [redacted], Distriktssköterska**  

Skapad: 2023-02-06 14:49:43

Besöksorsak

15. Eskalerade besök



NOTERA

Den här funktionen är endast aktiverad för partners som har beställt den.

Om patienten inte tas emot inom den tidsram som fastställts av prioriteten på besöket, görs en eskalering genom att fler egenskaper läggs till besöket. Besöket blir då synligt för fler roller och/eller vårdenheter beroende på hur eskaleringen konfigurerats.

Varje gång besöket eskaleras får det en ”högre eskaleringsnivå”. Därmed ökar sannolikheten för patienten att bli mottagen.

För musmarkören över "i"-symbolen för ett besök för att se eskaleringsnivå och övriga egenskaper.

Besökets attribut						
Skapad	Eskaleringsnivå	Kluster	Vårdenhet	Roll	Kapabilitet	
2023-03-03 11:19	0	-	Doktor24	Läkare	-	
2023-03-06 16:45	50	-	1177 Vårdguiden på telefon	Sjuksköterska	primärvård-allmän	

3 Ny Synk Faktiv Flicka Barn 20 22 Fö

16. Registrera nya patienter

De patienter som inte tidigare sökt er digitala tjänst måste registreras innan de kan boka ett besök.



NOTERA

Hur barn läggs till är kundspecifikt. Tala med din superanvändare eller interna support om du har frågor om detta.

1. Ange patientens unika personliga identifierare i sökfältet.

Sök patient ×

1992

För att skapa en ny patient, skriv i ett fullständigt personnummer ⓘ

1992

2. Om du sökte efter en patient som inte hittades i systemet visas alternativet **Skapa patient**. Klicka på **Skapa patient** och ange namn och kontaktuppgifter för att registrera den nya patienten.

Lägg till patient/vårdnadshavare

* Personnummer

1992

* Förnamn

* Efternamn

* Telefonnummer

E-postadress

3. Klicka på **Skapa**.



4. Klicka på **Gå till patienten** i dialogrutan. Detta öppnar samma vy som när du söker efter en befintlig patient.

17. Bokning av tid för en patient

17.1. Översikt

Det finns tre olika typer av besök:

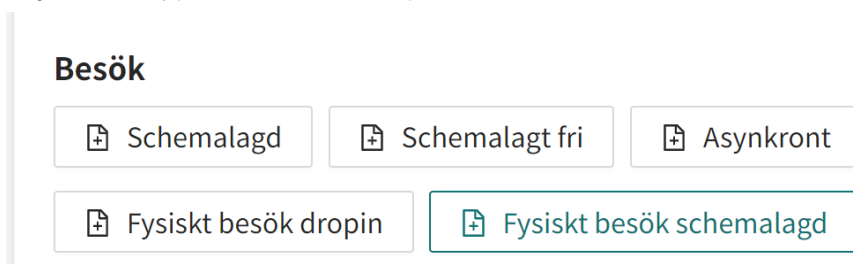
- Schemalagd
- Schemalagd fri
- Asynkront

För att boka ett besök:

1. Klicka på **Sök patient**.
2. Sök efter patientens namn eller unika personliga identifierare och tryck på **Enter**.
3. Klicka på den patient som visas. Om patienten inte redan är registrerad i plattformen ska du klicka på **Skapa patient** och fylla i uppgifterna.
4. På patientsidan klickar du på **Nytt**.



5. Välj den tidstyp som du vill boka patienten för.



17.2. Besökstyper

17.2.1. Schemalagd

Om du väljer att boka på tidstypen *Schemalagd* så väljer du en tid som tidigare skapats i **Schema** på din vårdenhet, för den profession du önskar boka besöket till.

Dessa tider kan inte adresseras till en viss namngiven person. Det är istället den vårdpersonal/profession som arbetar i Clinic för att ta emot onlinebokningar som kommer att ta emot besöket.

17.2.2. Schemalagd fri

Om du väljer att boka på tidstypen *Schemalagd fri* väljer du till vem (namngiven person) mötet ska bokas. Dessa tider är inte kopplade till de tider ni har lagt till i **Schema** i Clinic, så om du väljer **Schemalagd fri** behöver du samtidigt boka in tiden i er ordinarie tidbok till just den som du har valt att boka mötet för.

17.2.3. Asynkront

Om du väljer **Asynkront** betyder det inte att du bokar patienten på en online-tid, utan detta val resulterar i att du skickar ett asynkront meddelande.

17.2.4. Besökssamtal

Ett patientbesök där patienten är schemalagd och vårdpersonalen kan bjuda in gäster i förväg.

17.3. Boka in ett schemalagt besök

När du bokar patienter för besök med hjälp av tidstyperna **Schemalagd** eller **Schemalagd fri** måste orsaken till besöket anges. Om du väljer *Uppföljningsbesök*, kommer patienten inte att få några frågor före besöket när patienten loggar in på besöket. Om du väljer att boka en tid baserat på ett specifikt symptom eller en specifik sjukdom måste patienterna svara på frågor om symptomet/sjukdomen.

När du bokar patienter baserat på tidstyperna **Schemalagd** eller **Schemalagd fri** skiljer sig följande steg något åt, beroende på tidstyp.

- **Schemalagd** - gör följande:
 1. Ange lämpliga detaljer i fältet **Sökorsak**.
 2. Om du vill skicka ett formulär till patienten väljer du formuläret i rullgardinslistan **Formulär**. Om en beskrivning har lagts till i fältet **Beskrivning av formulär** i Content Studio, visas denna beskrivning i rullgardinslistan **Formulär**.
 3. Skriv en kort text om vad besöket handlar om (denna text kommer att kunna läsas av mottagande kollegor innan de startar besöket).
 4. Klicka på **Nästa**.
 5. Välj en av de presenterade tiderna.
 6. Välj vårdenhet och roll.
 7. Klicka på **Nästa**.
 8. Klicka på **Slutför** och sedan **Stäng**.
- **Schemalagd fri** - gör följande:
 1. Välj datum.
 2. Välj tid.
 3. Ange lämpliga detaljer i fältet **Sökorsak**.
 4. Om du vill skicka ett formulär till patienten väljer du formuläret i rullgardinslistan **Formulär**. Om en beskrivning har lagts till i fältet **Beskrivning av formulär** i Content Studio, visas denna beskrivning i rullgardinslistan **Formulär**.
 5. Försäkra dig om att rätt vårdenhet är vald.
 6. Välj den roll det gäller (t.ex. läkare/sjuksköterska/psykolog etc.).
 7. Välj den Vårdpersonal som som besöket ska bokas till.
 8. Klicka på **Nästa**.
 9. Klicka på **Slutför** och sedan **Stäng**.

17.4. Skicka ett vårdgivarinitierat asynkront meddelande

Så här skickar du ett asynkront meddelande till patienten:

1. Välj besökstyp **Asynkront**.
2. Klicka på **Nästa** och sedan **Slutför** och välj **Gå till besök**.
3. Skriv och skicka textmeddelandet i chattmodulen.
4. Patienter får ett sms med information om hur man, med hjälp av den länk som finns i sms:et, loggar in för att läsa meddelandet.

5. Högst upp i chattfönstret ser du hur lång tid patienten har på sig att svara. För att stänga ner möjligheten för patienten att svara klicka på **Ändra** och sedan **Avsluta asynkron fas**.
6. Genom att skriva ett svar i chatten eller klicka på **Markera som klar** försvinner besöket från liggaren. Varje gång patienten skriver i chatten aktiveras besöket och visas återigen i liggaren.

17.5. Boka ett besökssamtal



NOTERA

Innan du börjar måste du vara inloggad i Clinic-användargränssnittet i Platform24. Information om hur du loggar in i Clinic finns i användarmanualen för Clinic.

I Clinic är det möjligt att boka ett besökssamtal med en patient. Bokningsfunktionen kan nås via ett pågående eller avslutat digitalt besök, via patientprofilen eller genom att du söker efter patienten i Clinic.

För att boka ett besökssamtal via besöksvyn eller patientprofilen:

1. Klicka på knappen **Nytt**.



2. Fortsätt med steg 4 i instruktionen nedan.

För att boka ett besökssamtal genom att söka efter patienten i Clinic:

1. Klicka på knappen **Sök patient** i den vänstra menyraden.

× Sök patient

Du kan också söka efter en patients epostadress eller telefonnummer. För att söka efter telefonnummer starta sökningen med landskod (tex +46 för Sverige)



Sök efter en patient


eller

Skicka inbjudan per SMS

2. Skriv patientens namn eller unik personlig identifierare i fältet **Sök patient** och klicka på sökikonen eller tryck på Enter.

× Sök patient

Du kan också söka efter en patients epostadress eller telefonnummer. För att söka efter telefonnummer starta sökningen med landskod (tex +46 för Sverige)



Pontus [redacted]
19 [redacted]

Nytt

- Klicka på **Nytt** under patientens namn i sökresultatet.

**NOTERA**

Om patienten inte hittas måste patienten först läggas till i Clinic. Information om hur du lägger till en patient i Clinic finns i användarmanualen för Clinic.

- Om patienten är ett barn ska du välja barnets vårdnadshavare under **Ombud**. Det här alternativet visas bara om patienten är ett barn. Om en vårdnadshavare läggs till får denna person bokningsbekräftelsen och påminnelser om det schemalagda besökssamtalet. Besökssamtalet syns också i vårdnadshavarens patientapp.

Skapa nytt besök eller biljett ×

Vem gäller det?

Patient

Max [redacted] (2018 [redacted] - [redacted]) ▼

Ombud

Martin [redacted] (1986 [redacted] - [redacted]) ▼

- Klicka på knappen **Videobesök**.

Skapa nytt besök eller biljett ×

Vem gäller det?

Patient

Marcus [redacted] ▼

Besök

+ Schemalagd + Schemalagt fri + Asynkront

+ Videobesök

- Ange **Sökorsak** och välj **Datum och tid** för besöket.

**NOTERA**

Dubbelkolla med det ordinarie schemat för att undvika dubbelbokningar.

Skapa ett nytt videbesök ✕


1. Besöksdetaljer — 2. Deltagare — 3. Bekräfta och skicka

Mötesdetaljer

Sökorsak

Aknebesvär ▾

Datum och tid

tisdag 2 maj 2023 kl. 10:00 

7. Klicka på **Nästa**.

8. Om så önskas kan ytterligare externa gäster läggas till besöket på fliken **Gäst**. Gästerna kan bjudas in via **Mobilnummer** och/eller **E-post** genom att motsvarande fält fylls i. Klicka på **Lägg till** för att lägga till gästen.

×

Skapa ett nytt videobesök

1. Besöksdetaljer — 2. Deltagare — 3. Bekräfta och skicka

Lägg till deltagare

Gäst Sjukvårdspersonal

Gästerna kommer inte att kunna se några patientuppgifter.

Namn

Efternamn

Bjud in av ⓘ

Mobilnummer

E-post

Lägg till

Deltagare (2)

Patient

Mickis [blurred] [blurred]
19 [blurred] [blurred]

Gäster

Erik [blurred] [blurred] ×
+46 [blurred] [blurred]

[Tillbaka till detaljer](#)

Avbryt **Nästa**

9. Lägg till all vårdpersonal som ska delta i besöket via fliken **Sjukvårdspersonal**. Vårdpersonalen hittas via **Sök sjukvårdspersonal**-fältet. Klicka på **Lägg till** för att lägga till vårdpersonalen.

✕

Skapa ett nytt videobesök

1. Besöksdetaljer — 2. Deltagare — 3. Bekräfta och skicka

Lägg till deltagare

Gäst Sjukvårdspersonal

Sök sjukvårdspersonal

, Undersköterska, Linda ✕

Kommer inte att kunna se någon annan patientinformation än titel och beskrivning av denna händelse.

Lägg till

Deltagare (4)

Patient

Mickis
1956

Sjukvårdspersonal

Anna ✕

Läkare

Linda ✕

Undersköterska

Gäster

Erik ✕

+46

[Tillbaka till detaljer](#)

Avbryt
Nästa

10. Klicka på **Nästa** och välj ägaren till videobesöket i rullgardinslistan **Ansvarig vårdpersonal**.

✕

Skapa ett nytt videobesök

1. Besöksdetaljer — 2. Deltagare — 3. Bekräfta och skicka

Bekräfta och skicka

🕒 Sökorsak: Aknebesvär

📅 fredag 20 oktober 2023 kl. 15:30

👤 Deltagare (4)

Patient	Sjukvårdspersonal	Gäster
Mickis 1956 	Anna Läkare (Ansvarig vårdpersonal)	Erik +46
	Linda Undersköterska	

👤 Ansvarig vårdpersonal

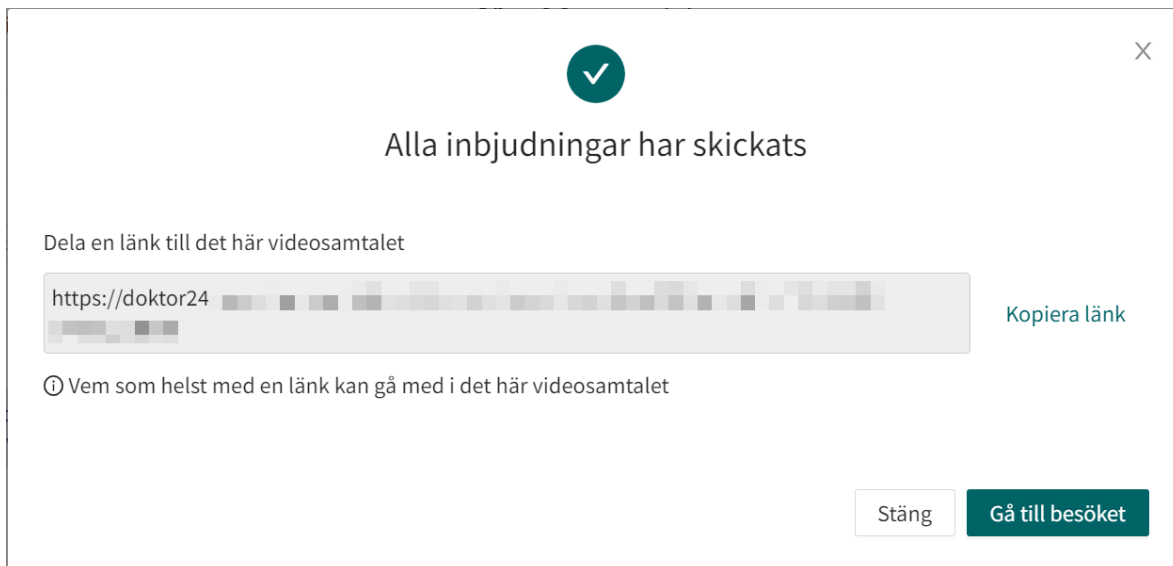
Anna ▼

[Tillbaka till deltagarna](#)

Avbryt
Skapa och skicka inbjudningar

11. Granska och bekräfta att alla uppgifter är korrekta.

- Klicka på **Skapa och skicka inbjudningar** för att slutföra bokningen, eller på **Avbryt** för att avbryta bokningen.
- När en bokning har slutförts visas en bekräftelse. Alla inbjudna gäster får en unik länk via sms och/eller e-post. En allmän länk till besöket skapas också, och den kan användas av till exempel tolken. Klicka på knappen **Kopiera länk** för att kopiera länken till mötet.



- Klicka på **Stäng** för att stänga bokningsvyn, eller **Gå till besöket** för att gå till besöksvyn för besöket.

18. Ombokning av patient

18.1. Ändra tid eller avboka besök

I kolumnen **Bokad den** i liggaren finns en ruta med en "pennsymbol". Klicka på den för att redigera en bokning. Du får då två alternativ: **Ändra tid** eller **Avboka tid**.

Vad som händer när du klickar på **Ändra tid** beror på hur besöket är bokad. Om besöket bokats på typen **Schemalagd**, visas ett fönster med tillgängliga tider som kan väljas. Om besöket bokats på typen **Schemalagd fri** måste du aktivt välja en ny tid.



NOTERA

Om du ändrar en tid som bokats på typen **Schemalagd fri**, kom även ihåg att avboka besöket i er ordinarie tidbok och där även boka in den nya tiden.

18.2. Besök inbokade av vårdpersonal

För att tydligt kunna skilja mellan besök som bokas av vårdpersonal och besök bokade av patienten själv kommer detta att synas tydligt i **Anteckningar**, se även [Besök inbokade av vårdpersonal \[54\]](#).

- Den text som vårdpersonalen skrivit vid bokningstillfället kommer att presenteras under journalanteckningarna i en separat "ruta".
- "Rutan" saknas när en patient bokas med besökstypen **Schemalagd fri**. För en sådan bokning finns ingen möjlighet till fritext vid bokningstillfället.

19. Avsluta ett pass i Clinic

1. Klicka på **Logga ut** i det nedre vänstra hörnet.
2. Lämna feedback via feedbackfältet.

Avsluta skift

Hur var ditt arbetspass?

Missnöjd Nöjd

Mina pågående Digitala kollegor

✓0 ✓1

Pausa skift Avsluta skift

Avsluta skift

Hur var ditt arbetspass?

Missnöjd Nöjd

Ge oss gärna feedback (valfritt)

Mina pågående Digitala kollegor

✓0 ✓1

Pausa skift Avsluta skift

- a. **Nöjd** – förvalt alternativ (leende ansikte).
- b. **Missnöjd** – klicka på missnöjd (ledsen ansikte). Du kan även fylla i information om anledningen till missnöjet.



NOTERA

Skriv ingen patientinformation i feedbackfältet.

3. Läs informationen och varningarna för ditt skift.

Avsluta skift

Hur var ditt arbetspass?

Missnöjd Nöjd

Mina pågående Digitala kollegor

✓0 ✓1


Pausa skift Avsluta skift

Den informationen inkluderar antalet pågående ärenden, antalet osignerade anteckningar (om din vårdenhet har aktiverat denna funktion) och antalet aktiva digitala kollegor.


4. Logga ut från Clinic:

Avsluta skift ×

Hur var ditt arbetspass?



Missnöjd



Nöjd

Mina pågående

✓ 0

Digitala kollegor

✓ 1

Pausa skiftAvsluta skift

- a. **Pausa skift:** För att logga ut men fortfarande låta ditt skift vara aktivt, så du kommer vara synlig för kolleger och fortfarande få notiser.
- b. **Avsluta skift:** För att helt avsluta ditt skift, inte längre vara synlig för kollegor samt inte längre få notiser.

20. Tekniska problem

20.1. Översikt

Tekniska problem kan uppstå för vårdpersonal eller patient. Om du upplever tekniska problem kan du i de flesta fall förstå vad det beror på genom att kontrollera följande:

20.2. För vårdpersonalen

- Kontrollera att du använder Chrome som webbläsare.
- Om du saknar ljud och datorn har en F1-knapp med en ljudsymbol, kontrollera att F1-knappen inte är aktiverad.
- Gå till testfunktionen i din användarprofil för att kontrollera att mikrofonen och kameran fungerar. För mer information, se [Din profil \[38\]](#).
- Om ljud och bild inte fungerar och du har installerat en ny mikrofon och kamera, kontakta er IT-support.
 - Se till att du har en bra uppkoppling och att du är ansluten till vårdenhetens nätverk. Om det behövs, se till att ditt internet är tillräckligt snabbt genom att testa det på <https://bredbandskollen.se>.
 - För att använda Clinic måste du ha minst 3Mbits/s eller 3G mobilanslutning. Den rekommenderade internethastigheten för bästa prestanda är dock minst 5Mbit/s eller 4G mobilanslutning.

20.2.1. Video

Om du inte kan få igång din video, prova följande:

- Logga ut från Clinic, stäng av din dator och starta om den.

Om det fortfarande inte fungerar, prova följande:

- Om du inte ser dig själv:
 1. Testa om webbkameran fungerar på din dator genom att trycka på Windows-knappen och skriva ordet "kamera" (Windows söker då efter ordet).
 - a. Klicka på Windows inbyggda kameraapp som dyker upp i startmenyn.
 - b. Om du inte kan se dig själv i kameraappen, gå till kamerans sekretessinställningar och kontrollera så att "Låt appar använda min kamera" är aktiverat.
 2. Om videon fortfarande inte fungerar efter att du har utfört stegen ovan, kontakta din lokala IT-support.
- Om du kan se dig själv:
 1. Kontrollera att *Chrome* tillåter video:
 - a. Logga in i Clinic (i Chrome).
 - b. Högerklicka på den lilla "hänglåsikonen" till vänster om *URL*-fältet.
 - c. Ändra så att Kamera, Mikrofon och Aviseringar alltid tillåts.
 - d. Uppdatera webbsidan för att aktivera ändringar.
 2. Om videon fortfarande inte fungerar efter att du har utfört stegen ovan, kontakta din lokala IT-support.

20.2.2. Rensa cacheminnet (webbhistorik)

Cache innehåller tillfälliga filer som din webbläsare sparar. Genom att rensa cachefilerna (=webbhistoriken) kan vissa problem lösas, till exempel om du inte kan logga in, du har flera patienter

där du inte kan se några meddelanden, Clinic laddas väldigt långsamt, ingenting händer när du försöker klicka någonstans där det normalt fungerar, eller om du inte kan se lediga tider.

Töm cacheminnet på följande sätt:

1. Klicka på de tre vertikala prickarna till höger om adressfältet i *Chrome*.
2. Klicka på "Fler verktyg" och sedan på "Ta bort webbinformation".
3. Välj tidsintervall "Genom tiderna".
4. Se till att alla tre rutorna är markerade. Klicka på "Rensa data".
5. Du har nu rensat webbhistoriken på din dator.

20.3. För patienten

1. Om video eller ljud inte fungerar: kontrollera att patienten har godkänt att dela mikrofon och kamera.
2. Om patienten använder iPhone: Patienten måste ha uppdaterat till senaste version, minst iOS 11. Information om detta skickas till patienten via sms. Patienten ska göra följande för att kontrollera version: Klicka på **Inställningar**, **Allmänt** och **Om** och sedan läsa under **Version**.
3. Om patienten använder en dator: Fråga patienten om datorn har mikrofon installerad. Fråga om patienten använder webbläsaren Chrome eller Safari, som är en förutsättning för att Clinic ska fungera.
4. Ibland kan det fungera bättre om patienten byter från dator till smartphone eller surfplatta. Patienten loggar sedan in med din webblänk och får direkt tillgång till onlinebesöket.
5. Patienten måste ha en bra internetuppkoppling. Be vid behov patienten att söka sig till ett område med bättre mottagning eller ansluta till ett stabilt Wi-Fi-nätverk om 3G/4G används.
6. Om någon ringer patienten under videokonsultationen pausas videosamtalet och fortsätter sedan så snart patienten har avslutat det inkommande samtalet (avsluta därför inte mötet innan det är över).

21. Teknisk utrustning

21.1. Översikt

Webbläsare: Använd alltid Chrome som webbläsare när du arbetar i Clinic.

Hörlurar: Avser hörsnäck/örönkåpa och mikrofon, inte hörlurar till mobiltelefon. Kontrollera eventuell manuell på/av-ljudfunktion.

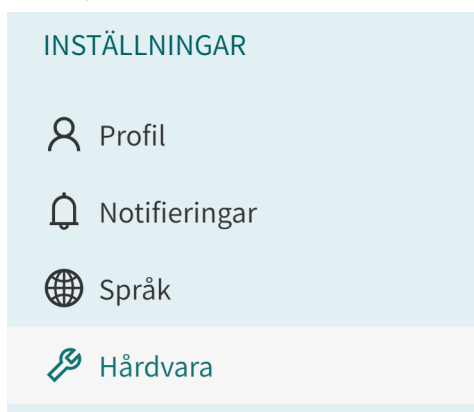
Wi-Fi: Gör gärna ett bredbandstest via <https://bredbandskollen.se> för att ta reda på om du har en bra internetanslutning. Du behöver > 5 MB/s för att arbeta i Platform24, och helst 10 MB/s för optimal kvalitet.

21.2. Hårdvara

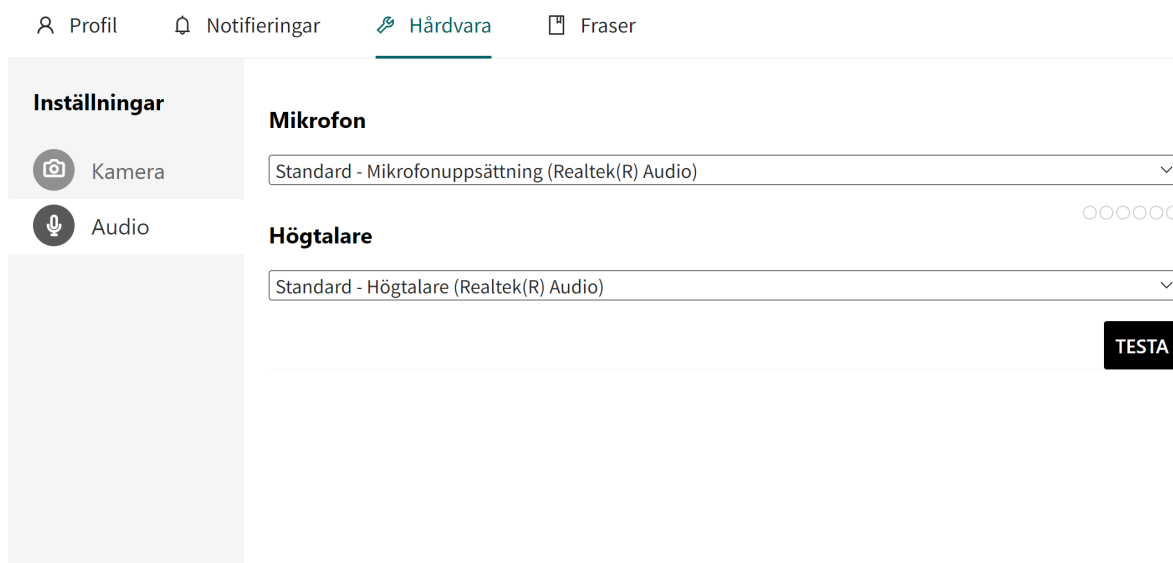
Med hårdvara avses mikrofon och kamera.

21.2.1. Ställ in och testa din mikrofon

1. Klicka på ditt namn i huvudmenyn för att öppna dina personliga inställningar.
2. Klicka på alternativet **Hårdvara**.



3. Välj fliken **Audio**.



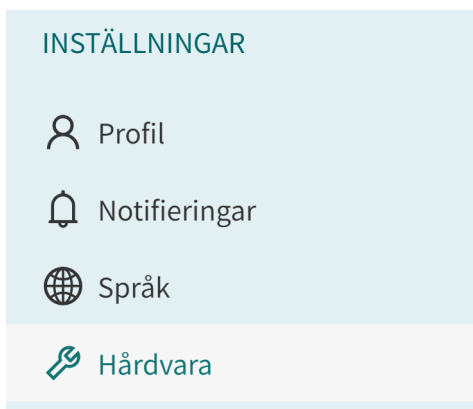
4. Välj den mikrofon du vill använda från listan (om du har flera att välja mellan).

5. Säg några ord för att kontrollera att de spelas in (markeras med prickar) och att ljudnivån är bra.

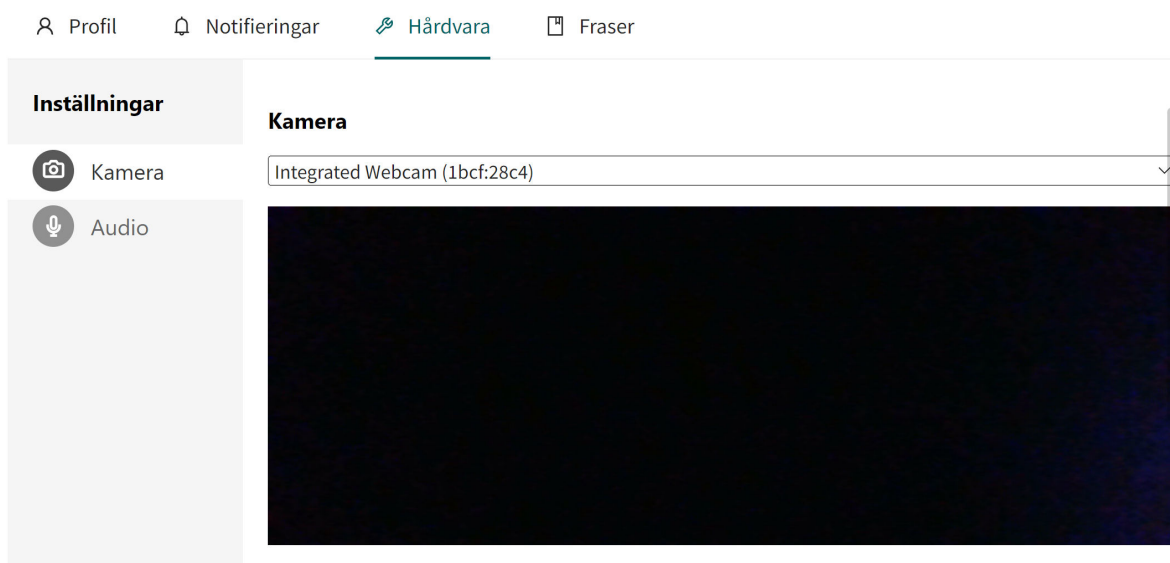


21.2.2. Ställ in och testa din kamera

1. Klicka på ditt namn i huvudmenyn för att öppna dina personliga inställningar.
2. Klicka på alternativet **Hårdvara**.



3. Välj den kamera du vill använda från listan (om du har flera att välja mellan).



4. I rutan kan du se om kameran är aktiv och exakt vad som visas.

21.3. Kontrollera att video och ljud är aktiverat i Chrome

1. Logga in i Clinic.
2. Klicka på hänglås-symbolen till vänster om adressfältet i [Chrome](#).
3. Ändra så att kamera, mikrofon och aviseringar tillåts.
4. Uppdatera sidan för att ändringarna ska träda i kraft.

22. Support

22.1. Översikt

Vid eventuella tekniska problem eller användarfrågor som rör Clinic, kontakta din *superuser* på enheten.

Superanvändare kan svara på många frågor. Om din superanvändare inte kan svara på din fråga, vänligen kontakta Platform24 via din superanvändare.

Superanvändare kan kontakta Platform24 genom att skicka e-post till support@platform24.com för icke-brådskande ärenden, eller genom att ringa +46 (0) 10-410 23 00 för AKUTA ärenden. Detta telefonnummer är endast avsett för samarbetspartners inom vården och får aldrig lämnas ut till patienter.

Supporten har öppet helgfria vardagar mellan 8.00 och 16.00. Supporten svarar på e-postmeddelanden inom 4 timmar på helgfria vardagar.

22.2. Checklista

Checklista vid kontakt med supporten:

- Ange namn och vårdenhet.
- Kontaktuppgifter - primärt telefonnummer.
- Skicka alltid med *URL* vid patientrelaterade ärenden.
- Beskriv ditt problem så detaljerat som möjligt. Beskriv vad du försökt göra för att lösa det själv.
- Om något tekniskt oförklarbart inträffat, vänligen rapportera så exakt du kan när det hände, till exempel klockan 13.28.



OBSERVERA

Skicka aldrig patientuppgifter med e-post.

23. Ordlista

Begrepp som är viktiga att känna till:

Administratör	De på din vårdenhet som administrerar anställdas behörigheter till Clinic, och som ansvarar för att lägga in de autofraser som vårdenheten önskar i Clinic.
Asynkrona meddelanden	<p>Syftar på att vårdpersonal och patient inte är i synk, dvs de förväntas inte vara aktiva samtidigt. Utanför digitala sammanhang är brevväxling ett klassiskt exempel på asynkron kontakt. I digitala sammanhang avses att ett chattmeddelande skickas men motparten förväntar sig inte ett direkt svar.</p> <p>Asynkrona meddelanden/asynkron kontakt används med fördel för att exempelvis meddela ett provsvar. Man kan även använda asynkrona meddelanden/asynkron kontakt för att ge patienten möjlighet att återkomma efter ett avslutat onlinebesök. Det kan exempelvis handla om att man vid ett synkront besök bedömer att man skall expektera och man vill att patienten ska återkomma efter X antal dagar för att meddela hur tillståndet utvecklas, men man förväntar sig inte ett direkt svar tillbaka.</p>
Asynkron kontakt	Se <i>Asynkrona meddelanden</i> .
Chrome	En webbläsare (som t.ex. Internet Explorer och Safari).
Clinic	Vårdpersonalens plattform, där du tar emot och kommunicerar med patienten.
SITHS-kort	Det vita e-tjänstekortet som de flesta vårdpersonal använder för identifiering och inloggning i journalsystem och andra e-hälsotjänster.
Superuser	De på din vårdenhet som är mycket förtrogna med och vet hur man använder Clinic:s funktioner. Kontakta din superuser om du har frågor om funktionerna i Clinic.
Synkrona besök	Syftar på att vårdpersonalen är i synk med patienten, dvs de är aktiva samtidigt. Ett fysiskt möte eller ett telefonsamtal är klassiska exempel på synkrona besök. I digitala sammanhang avses chattmöte och videomöte (drop-in besök och bokade tider).
Synkron kontakt	Se <i>Synkrona besök</i> .
Unik personlig identifierare	<p>För vårdpersonal: det kan t.ex. vara e-post, HSA-ID</p> <p>För patienter: det kan t.ex. vara e-post, personnummer, försäkringsnummer, BSN</p>
URL	I digitala sammanhang pratar man ofta om URL. URL är en adress till en webbsida. Varje patientbesök i Clinic har en specifik URL. Du ser den URL som kopplas till ett specifikt patientbesök i webbläsarens adressfält när du är inne i chattmodulen.

24. Användarmanualversioner

#	Datum	Beskrivning
4.0	2021-11-18	1:a versionen av Clinic24-manualen i Paligo. Överföring och förbättringar är gjorda på båda språken gentemot de tidigare Word-baserade manualerna. Versioneringen börjar på 4 för båda språken eftersom den tidigare Wordbaserade versionen för den svenska manualen var 3.1.
4.1	2022-06-22	Ändrad struktur för att passa Paligo bättre - (flyttad från de andra publikationerna), några bilder uppdaterade och några mindre textuppdateringar. Nu använder vi den nya bannern på förstasidan och även Common topics för kontakt, symboler osv.
5.0	2022-11-01	Ändrad CE-märkning efter MDR-certifiering av Triage24.
6.0	2023-11-09	<p>De viktigaste uppdateringarna är:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clinic24 ändrat till Clinic och Content24 till Content Studio. • Bilder av användargränssnittet (UI) i Clinic ersatta med bilder som innehåller den nya Platform24-logotypen. • Uppdaterade bilder och text för att återspegla UI-förändringar. • Ordalydelsen i manualen har ändrats för att vara mer generell. Exempelvis genom användning av begreppet "unik personlig identifierare" i stället för BankID, genom att inte ange vilken ålder som avgör om det är fråga om ett barn osv. • Kapitel 2 <i>Symboler</i> uppdaterat med beskrivning av förmaningar. • Icke-relevanta symboler är borttagna från sidan 2 och från avsnitt 2.1 <i>Symboler</i>. • Risknivån för de fyra varningarna i <i>Kapitel 3. Varningar</i> har blivit uppdaterad. • Varning är borttagen på grund av att den inte längre är relevant. Varningen handlade om att ett barns personnummer inte kontrolleras mot folkbokföringen i plattformen. • Uppdaterat kapitel: 6 <i>Logga in och logga ut</i>. • Uppdaterade avsnitt: 9.3 <i>Vidimering</i>, 9.9 <i>Notifieringar</i>, 10.3.4 <i>Journalanteckningar</i>, 11.2 <i>Videosamtal</i>, 12.2. <i>Lämna över under ett pågående synkront besök</i>, 17.3. <i>Boka in ett schemalagt besök</i> och 21.2. <i>Hårdvara</i>. • Nya avsnitt: 10.3.2 <i>Besöksöversikt</i>, 10.3.3 <i>Handläggningsråd</i>, 10.7 <i>Formulär (regelbundna intervall)</i> och 17.5. <i>Boka ett besökssamtal</i>. • Borttaget kapitel: 20. <i>Test av Clinic24-funktioner</i>. • Termen "unik personlig identifierare" tillagd i kapitel 23 <i>Ordlista</i>.