



SVENSKA

platform²⁴

ANVÄNDARMANUAL — ASSISTERAD TRIAGE FÖR CLINIC

CLINIC V. 4.113

Manualversion 8.0
2024-03-27



Copyright © 2024 Platform24 Healthcare AB



Triage24 är en godkänd medicinteknisk produkt.
All data överförs krypterat och behandlas enligt
GDPR och patientdatalagen.



Platform24 Healthcare AB

Västra Järnvägsgatan 7, SE-111 64 Stockholm,
Sweden



Se bruksanvisningen: eIFU tillhandahålls via pro-
dukten och via tillverkarens webbsida.



Basic UDI-DI: 735012722P24001LR

UDI-DI: 7350127221004



Denna manual är en översättning från original-
språket, engelska (en).

Alla allvarliga incidenter som inträffat i samband med den me-
dicintekniska produkten ska rapporteras till Platform24 och till
den behöriga myndigheten i den medlemsstat där användaren
och/eller patienten är hemmahörande.

Paligo publikations-ID

11826 (UUID-c0efe6a7-c557-bc87-a3d5-2e06afd56e86)

Paligo intern publikationsversion

8.0

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1. Om den här manualen	4
2. Kontaktuppgifter	5
2.1. Tillverkare	5
2.2. Support	5
2.2.1. Slut användarsupport	5
2.2.2. Superanvändarsupport	5
2.3. Återkoppling och frågor om användarmanualen	6
2.3.1. Fråga efter tryckt version av bruksanvisningen	6
3. Definition av symboler och försiktighetsåtgärder	7
3.1. Definition av symboler	7
3.2. Definition av försiktighetsåtgärder	7
4. Säkerhetsåtgärder	9
5. Vårdgivarassisterad triage via Clinic	10
5.1. Inledning	10
5.2. Modulen assisterad triage	10
5.3. Avsedd användning för assisterad triage	10
5.4. Avsedda användare för assisterad triage	10
5.5. Avsedd användningsmiljö för Assisterad triage	10
6. Att använda assisterad triage	12
6.1. Logga in och logga ut	12
6.1.1. Logga in i Clinic	12
6.1.2. Logga ut från Clinic	12
6.2. Påbörja triagering	13
6.3. Genomför triagering	17
6.4. Resultat av triagen	19
6.4.1. Rekommendationen	19
6.4.2. Detaljerat resultat	20
6.5. Avsluta assisterad triage	24
7. Ordlista	25
8. Versioner	26

1. Inledning

1.1. Om den här manualen

Detta är användarmanualen för den vårdgivarassisterade triage-funktionen i Clinic.



NOTERA

Användarmanualen är kanske inte alltid helt uppdaterad när det gäller alla delar av användargränssnittet. Mindre delar av användargränssnittet, t.ex. uppdaterade namn på knappar, fält etc. leder inte alltid till en ny version av användarmanualen. Men alla förändringar i användargränssnittet kommer att meddelas i versionsanteckningarna vid tidpunkten för uppdateringen. Alla varningar kommer alltid att vara uppdaterade i användarmanualen, och nya varningar kommer dessutom att meddelas i versionsanteckningarna.

2. Kontaktuppgifter

2.1. Tillverkare

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

2.2. Support

2.2.1. Slutanvändarsupport

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

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

2.2.2. 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.

2.3. Återkoppling och frågor om användarmanualen

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

E-post: <support@platform24.com>

2.3.1. Fråga efter tryckt version av bruksanvisningen

Informationen i bruksanvisningen ingår i användarmanualen för varje produkt och finns tillgänglig i digitalt format i användargränssnittet.

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

E-post: <support@platform24.com>

3. Definition av symboler och försiktighetsåtgärder

3.1. Definition av symboler



CE-märkning



Tillverkare



Se bruksanvisningen



Varning



Medicinteknisk produkt



Översättning



Unik produktidentifiering (UDI)

3.2. Definition av försiktighetsåtgärder

I detta avsnitt beskrivs de olika typer av försiktighetsåtgärder 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 viktig försiktighetsåtgärd anger information som är viktig för användaren att ta del av.

**NOTERA**

En notering anger information som användaren borde ta del av.

**TIPS**

Ett tips anger rekommendationer för användaren.

4. Säkerhetsåtgärder

Alla säkerhetsåtgärder som är relevanta för assisterad triage sammanfattas i detta kapitel.



VARNING

Vårdpersonalens egna bedömningar måste användas tillsammans med resultatshänvisningarna från triagen när patienten ges en rekommendation om lämplig vård.

5. Vårdgivarassisterad triage via Clinic

5.1. Inledning

I den här användarmanualen beskrivs användningen av den vårdgivarassisterade triage-funktionen i *Clinic*.

Syftet med Clinic är att göra arbetet så smidigt och enkelt som möjligt utan att kompromissa med medicinsk kvalitet. Clinic är vårdpersonalens modul i Plattform24, och den modul där chatt och videokonsultationer sker.

Chatthistorik, bilder och filer som skickas i plattformen, såväl som den auto-anamnes som skapas under triagen, och den medicinska journal som vårdpersonalen skapar i Clinic hanteras enligt lokala lagar och förordningar. Videokonsultationer och telefonsamtal i Plattform24 sparas inte.

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

5.2. Modulen assisterad triage

Assisterad triage är modulen i Triage24 som är skapad för att tillgodose behoven hos den användargrupp som utför assisterad triage. Det innebär att hälso- och sjukvårdspersonal hjälper patienter att triageras när de inte själva kan använda patientapplikationen.

5.3. Avsedd användning för assisterad triage

Den avsedda användningen av Assisterad triage är för vårdpersonal att utföra automatiserad triage för patientens räkning och vägleda patienter till en lämplig vårdnivå baserat på deras symtom och det medicinska innehållsresultatet.

5.4. Avsedda användare för assisterad triage

Vårdpersonal som arbetar inom en vårdgivare.

Detaljer

<u>Typ av användare</u>	Professionell
<u>Ålder</u>	>20 år gammal
<u>Förkunskaper</u>	<ul style="list-style-type: none">Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, dvs. läkare, sjuksköterska, psykologNivå <i>B1-B2</i> på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden.Användarmanual

5.5. Avsedd användningsmiljö för Assisterad triage

Applikation	Assisterad triage i Clinic
<u>Miljö</u>	<ul style="list-style-type: none">Hem- eller kontorsmiljö med internetuppkopplingNormala omgivningsförhållanden
<u>Användningsfrekvens</u>	Flera gånger om dagen
Plattform	Produkten används på en standard-PC med följande minimikrav: <ul style="list-style-type: none">Hårdvara; dual-core processor, 4 GB RAM

- Programvara; senaste versionerna av Edge, Safari, Chrome eller Firefox
- Databandbredd; 300 kb/s (video) / 50 kb/s (röst)
- IT-säkerhet; https

6. Att använda assisterad triage

Vid användning av assisterad triage måste vårdpersonalen kombinera sina egna professionella bedömningar med triagerekommendationen för att vägleda patienter till lämplig vård eller erbjuda medicinsk rådgivning.



VARNING

Vårdpersonalens egna bedömningar måste användas tillsammans med resultatstid från triagen när patienten ges en rekommendation om lämplig vård.



NOTERA

Om programvaran Triage24 förses med medicinskt innehåll som innehåller t.ex. medicinsk rådgivning eller rekommendationer, kan modulen Triage24 presentera sådant innehåll för patienterna.

Modulen Triage24 erbjuder inte i sig medicinsk rådgivning, möjlig diagnos eller behandlingsrekommendationer och informerar/styr inte hanteringen av ett medicinskt tillstånd.

6.1. Logga in och logga ut

6.1.1. 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.

6.1.2. Logga ut från Clinic

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

6.2. Påbörja triagering

1. Gå till Clinic och klicka på **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

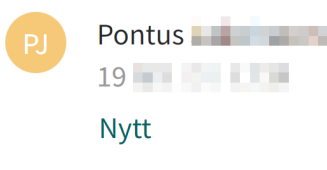
eller

Skicka inbjudan per SMS

2. Ange ett namn, *en unik personlig identifierare* eller ett telefonnummer (inklusive landskod) i sökfältet.
3. Klicka på sökikonen eller tryck på Enter.
4. Klicka på **Nytt besök** under patientens namn i sökresultatet.

× 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)



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



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.

5. Om patienten är ett barn ska du välja barnets vårdnadshavare under **Vårdnadshavare**. Det här alternativet visas bara om patienten är ett barn. När man söker vård för ett barn är det också möjligt att påbörja triagering i Clinic via vårdnadshavaren.

Skapa nytt besök eller biljett X

Vem gäller det?

Patient

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

Ombud

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

6. Beroende på din konfiguration finns det två alternativ för att påbörja assisterad triage.
 - I. Genom att använda triage som konsultationstyp:
 - a. Klicka på knappen **Triage** under rubriken **Konsultation**.

Konsultation

Skapa konsultation Triage

- II. Genom att använda ett telefonbesök som besökstyp:
 - a. Klicka på knappen **Telefonbesök** under rubriken **Besök**.

Besök

Schemalagd Schemalagt fri Asynkront

Telefonbesök

- b. Klicka på **Slutför** för att bekräfta telefonbesöket.

Skapa nytt besök X

Besöksdetaljer:

Patient: Gunnar [redacted]

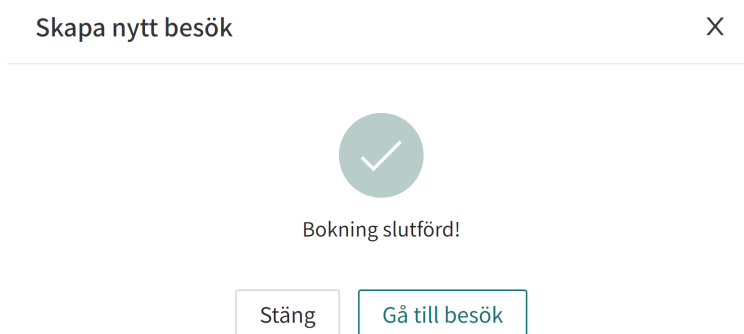
Vårdpersonal: Sven [redacted]

Vårdenhet: [redacted]

Roll: Läkare

Tillbaka Slutför

- c. Klicka på knappen **Gå till besök**.



- d. Klicka på knappen **PÅBÖRJA ASSISTERAD TRIAGE** i vyn **Aktuellt besök**.

7. Ange i fältet **Sökorsak** den sökorsak som beskriver patientens problem.



Assisterad triage X

Sökorsak

huvudvärk

Starta triage

8. Klicka på **Påbörja triagering**.

6.3. Genomför triagering

Triagen kommer nu att startas. Genomför den assisterade triageringen genom att:

1. Ställ de frågor till patienten som visas i triagen .

< Martin [redacted], 24 år
Huvudvärk ×

Chatbot

Har du huvudvärk just nu?

Ja

Nej

Välj ett alternativ

2. Om svarsalternativ presenteras i triagen, presentera svarsalternativen för patienten.

< Martin [redacted], 24 år
Huvudvärk ×

Chatbot

Började din huvudvärk i samband med något av följande?

Förkylning eller influensa

Slag eller annat våld mot huvudet

Inget av ovanstående

Välj ett alternativ

3. Besvara frågorna i triagen baserat på patientens svar. Klicka på **Fortsätt** för att gå till nästa fråga.



Chatbot

Började din huvudvärk i samband med något av följande?

Förkylning eller influensa

Slag eller annat våld mot huvudet

Inget av ovanstående

Fortsätt

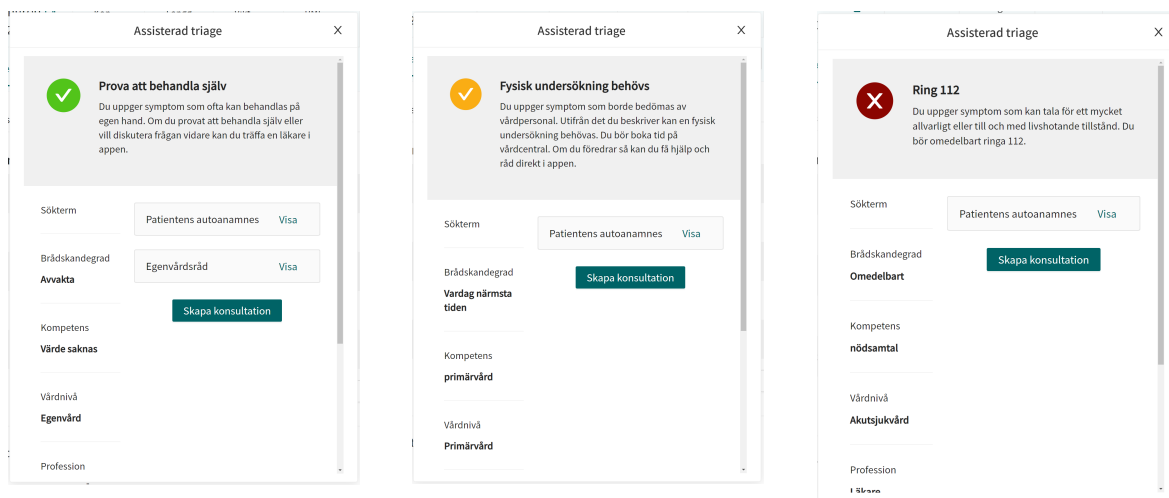
4. Om du vill ändra svaret på en tidigare fråga klickar du på ikonen föregående fråga i det övre vänstra hörnet.



6.4. Resultat av triagen

När triageringen av patienten är klar, presenteras resultatsidan.

Se bilden nedan för tre exempel på resultatsidor.



6.4.1. Rekommendationen

Patientrekommendationen visas i en grå ruta överst på resultatsidan.


Fysisk undersökning behövs

Du uppger symptom som borde bedömas av vårdpersonal. Utifrån det du beskriver kan en fysisk undersökning behövas. Du bör boka tid på vårdcentral. Om du föredrar så kan du få hjälp och råd direkt i appen.

Rekommendations-ikonen

Ikonen bredvid rekommendationstexten för patienten visas i antingen grön, gul eller röd färg. Färgen indikerar vilken brådskandegrad utfallet har:

Ikon	Färg	Brådskandegrad	Förklaring
	Grön	Avvakta	Vanligtvis åkommor som kan behandlas av patienten via egenvård . Icke brådskande fall som måste bedömas av en vårdgivare.
	Gul	Medelhög brådskandegrad	Beroende på fallet bör patienterna få en besökstid: <ul style="list-style-type: none"> Nästa lediga besökstid under arbetstid Inom 24 timmar Snarast

Ikon	Färg	Brådskandegrad	Förklaring
	Röd	Brådskande	Sök vård omedelbart. Patienter uppvisar symtom som kan vara allvarliga och/eller livshotande och uppmanas att ringa 112.

Rekommendationstitel

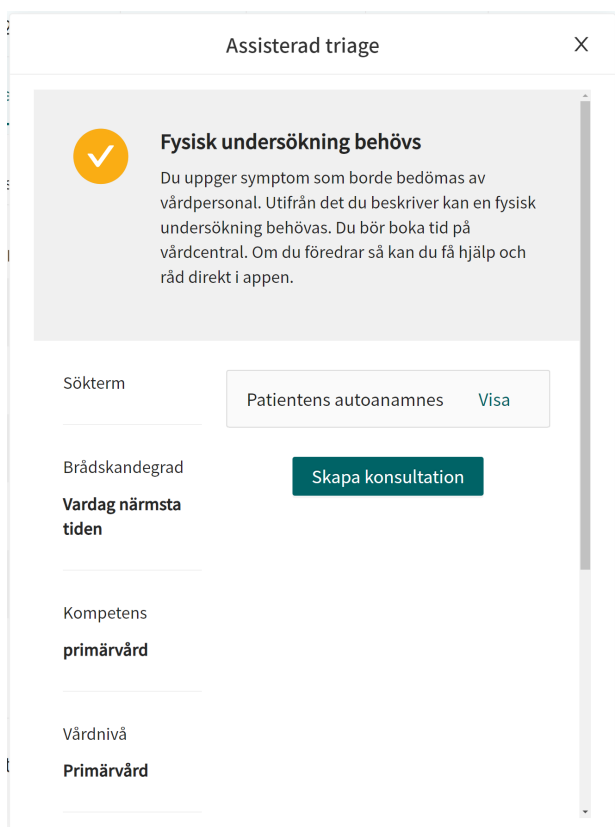
Rekommendationstiteln är den fetstilta texten högst upp i den grå rutan. Den beskriver kortfattat rekommendationen till patienten baserat på resultatet av triagen.

Rekommendationstext

Rekommendationstexten är textstycket under rekommendationstiteln. Texten presenterar den rekommendation som patienten hade fått om patienten besvarat triagen via den vanliga patientappen.

6.4.2. Detaljerat resultat

Värdena från utfallet som patienten fick anges på vänster sida av resultatsidan (se bilden nedan för exempel) och presenterar de aktuella värdena för utfallet från triagen:



The screenshot shows a mobile application interface for 'Assisterad triage'. At the top, there is a title bar with 'Assisterad triage' and a close button (X). Below this is a recommendation card with a yellow checkmark icon and the title 'Fysisk undersökning behövs'. The text of the card reads: 'Du uppger symptom som borde bedömas av vårdpersonal. Utifrån det du beskriver kan en fysisk undersökning behövas. Du bör boka tid på vårdcentral. Om du föredrar så kan du få hjälp och råd direkt i appen.' Below the card, there is a search bar with the text 'Sökterm' and a button 'Patientens autoanamnes Visa'. Underneath the search bar, there are several filter sections: 'Brådskandegrad' with a 'Skapa konsultation' button, 'Vardag närmsta tiden', 'Kompetens primärvård', and 'Vårdnivå Primärvård'.

Möjliga utfallsattribut och deras innebörd:

Brådskandegrad	Hur snabbt patienten bör få vård: <ol style="list-style-type: none"> I. Omedelbart II. Skyndsamt III. Närmsta dygnet IV. Vardag under den närmsta tiden V. Avvakta
Besöksform	<p>Online rekommenderat om patienten rekommenderas att hanteras via onlinebesök</p> <p>Online möjlig om patienten kan hanteras via onlinebesök</p> <p>Offline om patienten bör hanteras offline</p>
Vårdnivå	<ul style="list-style-type: none"> • Stopp • Online • Rådgivning • Primärvård • Specialistvård • Akutsjukvård • Tidigare vårdkontakt • Egenvård
Profession	<p>Vilken profession som patienten rekommenderas få kontakt med enligt partnerns regler för verksamheten. Exempel på professioner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbetsterapeut • Barnläkare • Biomedicinsk analytiker • Psykolog • Tandläkare • Ögonläkare • Logoped • Barnmorska • Undersköterska
Kompetens	<p>Vilken kompetens som kan behövas för patientens fortsatta handläggning. Exempel på kompetenser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gynekologi • Beroendevård • Akutmottagning • Ungdom • Hemsjukvård
Besöksprioritet	Prioriteten som patienten skulle ha fått i ett online ärende skapat i Clinic24. Prioriteten är ett tal mellan 1-5, där 1 är högsta prioritet och 5 lägst.

Expanderbara fält

På resultatsidan visas även expanderbara fält. Följande fält är expanderbara och presenteras genom att klicka på **Visa**.

Fälten kan minimeras igen genom att klicka på **Dölj**.

Anamnes Här presenteras en automatiskt sammanfattad anamnestext. Anamnestexten bygger på de svar patienten har gett under triagen. Denna text kan kopieras in i patientens journal.

Flaggor Här presenteras särskilda "flaggningar" som tilldelats patienten under triagen. Flaggorna innehåller viktig information som bör beaktas av vårdgivaren. Till exempel om Covid-symtom har beskrivits.

Handläggningsråd Här presenteras ytterligare information eller råd för det specifika utfall som patienten får via triagen.



NOTERA

Det här är en valfri funktion och är endast tillgänglig för partner som har aktiverat den.

Kontakta din superanvändare eller Customer Success Manager för mer information.

Egenvårdsråd Om triageringen av patienten har resulterat i en rekommendation som innehåller ett egenvårdsråd kommer det att presenteras här .

Skapa konsultation



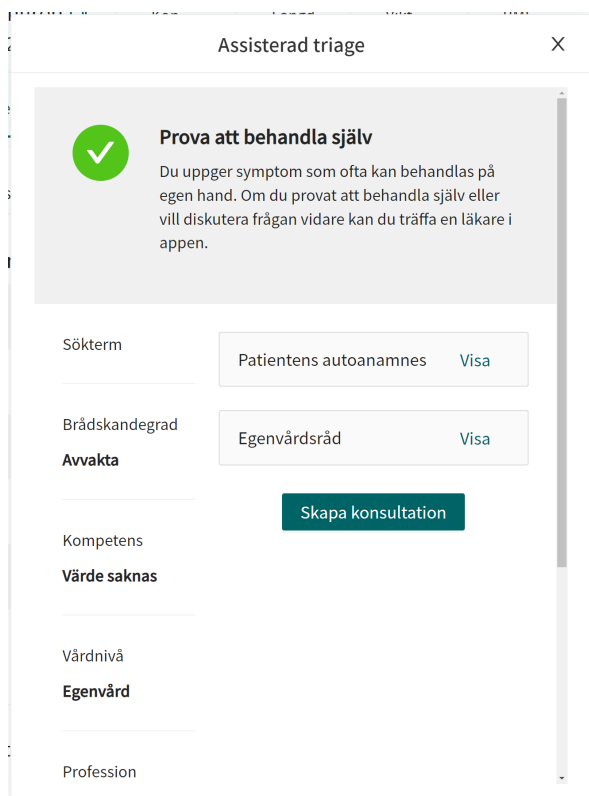
NOTERA

Det här är en valfri funktion och är endast tillgänglig för partner som har aktiverat den.

Kontakta din superanvändare eller Customer Success Manager för mer information.

Om konfigurationen är aktiverad kommer knappen **Skapa konsultation** vara synlig i nedre delen av resultatssidan.

1. Klicka på **Skapa konsultation** för att skapa en konsultation med relevant vårdpersonal.



The screenshot shows a window titled "Assisterad triage" with a close button (X) in the top right corner. Inside the window, there is a section with a green checkmark icon and the heading "Prova att behandla själv". Below the heading is a paragraph of text: "Du uppger symptom som ofta kan behandlas på egen hand. Om du provat att behandla själv eller vill diskutera frågan vidare kan du träffa en läkare i appen." Below this text are several input fields for search criteria: "Sökterm" (with a "Patientens autoanamnes Visa" button), "Brådskanegrad" (with an "Egenvårdsråd Visa" button), "Avvakta", "Kompetens" (with the text "Värde saknas" below it), "Vårdnivå" (with "Egenvård" below it), and "Profession". A prominent blue button labeled "Skapa konsultation" is positioned in the center of the form.

2. Välj relevant vårdpersonal och skapa en konsultation .

6.5. Avsluta assisterad triage



VARNING

Vårdpersonalens egna bedömningar måste användas tillsammans med resultatstidan från triagen när patienten ges en rekommendation om lämplig vård.

1. För att avbryta och stänga ner rutan för assisterad triage, klicka på **X** i det övre högra hörnet



2. Klicka på **Ja, avsluta** för att bekräfta att du vill avsluta den assisterade triagen. Om du inte vill avsluta den assisterade triagen klickar du på **Nej, avsluta inte**.



7. Ordlista

Begrepp som är viktiga att känna till:

Clinic	Vårdpersonalens plattform, där du tar emot och kommunicerar med patienten.
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.
unik personlig identifierare	För vårdpersonal: det kan t.ex. vara e-post, HSA-ID För patienter: det kan t.ex. vara e-post, personnummer, försäkringsnummer, BSN

8. Versioner

Versioner av Assisterad triage för Clinic Användarmanual för Triage24.

#	Datum	Beskrivning
1.0	2021-11-30	1:a versionen.
2.0	2022-01-17	Uppdatering
3.0	2022-01-24	Uppdaterad avsedd användning, profil och miljö.
4.0	2022-01-25	Uppdaterad avsedd användning, profil och miljö
5.0	2022-03-01	Överföring av innehållet från Word-filen till Paligo: Översättning från SE till EN. Förbättringar och omskrivningar vid behov för det nya formatet. Anpassningar för att byta till EN som primärt källspråk.
6.0	2022-10-31	Triage24 MDR-certifieringsversion. Rättade typon.
7.0	2023-05-22	<ul style="list-style-type: none"> • Clinic24 har ändrats till Clinic. • Bilderna i användargränssnittet för Clinic har ersatts med den nya logotypen för Platform24. • Ändringar i avsnittet 6.1 Påbörja triagering för att återspegla ändringar i användargränssnittet. Det är nu även möjligt att påbörja triagering från barnet i Clinic (och inte bara från vårdnadshavaren), samt att påbörja triagering via ett telefonbesök. • Eftersom det nu är möjligt att söka vård direkt från barnet i Clinic har VIKTIGT-anmärkningen om att man först ska söka från vårdnadshavaren tagits bort. • Ändringar i avsnittet 6.2 Genomför triagering för att återspegla de nya knappnamnen (Fortsätt och Föregående fråga). • Text från sammanfattningen har flyttats till ett inledningskapitel. En förtydligande anmärkning har lagts till i kapitlet Inledning om uppdateringar i manualerna. • Information om hur man rapporterar allvarliga incidenter har lagts till på sidan 2.

#	Datum	Beskrivning
8.0	2024-03-27	<p>De viktigaste uppdateringarna är:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ordalydelsen i manualen har ändrats för att gälla på alla marknader. Till exempel används termen “unik personlig identifierare” i stället för personnummer.• E-postadress till support för användarmanualer uppdaterad i kapitel 2.• <i>Kapitel 3 Symboler</i> är uppdaterat till att även innehålla en definition av försiktighetsåtgärderna i användarmanualerna.• <i>Kapitel 4 Varningar</i> har bytt namn till Säkerhetsåtgärder.• Förtydliganden i <i>Kapitel 6 Att använda assisterad triage</i> om att vårdpersonalen måste kombinera sina egna professionella bedömningar med triagerekommendationen.• Förtydliganden i <i>Varning</i> och <i>Notera</i> i inledningen till kapitel 6, där ordföljden har ändrats för att betona att vårdpersonalens egen bedömning måste användas tillsammans med resultatsidan från triagen.• Avsnitt om in- och utloggning i Clinic har lagts till i kapitel 6.• Uppdaterade bilder och text i <i>avsnitt 6.3. Genomför triagering</i>.• Kapitel med ordlista har lagts till.