



DANSK

platform24

BRUGERMANUAL – ASSISTERET TRIAGERING TIL CLINIC

CLINIC V. 4.174, TRIAGE24 MEDICAL DEVICE VERSION 1

Manual version 9.0
17.05.2024





Triage24 er en certificeret medicinsk enhed. Alle data krypteres under overførslen og behandles i henhold til GDPR og patientdataloven.



Platform24 Healthcare AB

Västra Järnvägsatan 7, SE-111 64 Stockholm, Sweden



Se brugsanvisningen: eIFU er vedlagt produktet og findes på producentens hjemmeside.



2022-11-01



Basic UDI-DI: 735012722P24001LR

UDI-DI: 7350127221004



Denne manual er en oversættelse fra originalsproget, engelsk (en).

Alle alvorlige hændelser, der er sket i forbindelse med det medicinske udstyr, skal indberettes til Platform24 og til den kompetente myndighed i den medlemsstat, hvor brugeren og/eller patienten er etableret.

Paligo publikations-ID

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

Paligo intern publikationsversion

13.0

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	4
2. Kontaktoplysninger	5
2.1. Producent	5
2.2. Support	5
2.2.1. Support til slutbrugere	5
2.2.2. Support til superbrugere	5
2.3. Feedback og spørgsmål angående brugermanualen	6
2.3.1. Anmod om en trykt version af brugsanvisningen	6
3. Definition af symboler og forholdsregler	7
3.1. Definition af symboler	7
3.2. Definition af forholdsregler	7
4. Sikkerhedsforanstaltninger	9
5. Triage24 - Tilsigtet brug	10
5.1. Triage24	10
5.1.1. Moduler i Triage24	10
5.1.2. Tilsigtet brug for Triage24	10
5.1.3. Tilsigtede brugere	11
5.1.4. Tiltænkt driftsmiljø for Triage24	11
5.1.5. Kliniske fordele	11
5.1.6. Karakteristika for ydeevne	11
5.1.7. Implementering af Triage24 i sundhedsorganisationen	12
5.2. Content Studio modul	12
5.2.1. Tilsigtet brug for Content Studio	12
5.2.2. Tilsigtede brugere af Content Studio	12
5.2.3. Tiltænkt driftsmiljø for Content Studio	12
5.3. Modul til triagering af patienter	13
5.3.1. Tilsigtet brug af patienttriagering	13
5.3.2. Tilsigtede brugere af patienttriagering	13
5.3.3. Tiltænkt driftsmiljø for patienttriagering	14
5.4. Modul til assisteret triagering	14
5.4.1. Tilsigtet brug til assisteret triagering	14
5.4.2. Tilsigtede brugere af assisteret triagering	14
5.4.3. Tiltænkt driftsmiljø for assisteret triagering	15
5.5. Kontraindikationer Triage24	15
5.5.1. Patienter	15
5.5.2. Udviklere af medicinsk indhold	16
5.5.3. Sundhedspersonale	16
5.6. Resterende risici	16
5.7. Begreber og definitioner	16
6. Anvendelse af assisteret triagering	17
6.1. Log ind og log ud	17
6.1.1. Log ind i Clinic	17
6.1.2. Log ud af Clinic	17
6.2. Start triagering	18
6.3. Udfør triagering	23
6.4. Resultat af triageringen	24
6.4.1. Anbefalingen	24
6.4.2. Detaljerede resultater	26
6.5. Afslut assisteret triagering	30
7. Versioner	31

1. Introduktion

Denne brugermanual beskriver, hvordan man bruger den behandler assisterede triagerings funktion i *Clinic*.

Formålet med Clinic platformen er at gøre dit arbejde så smidigt og nemt som muligt uden at gå på kompromis med den medicinske kvalitet. Clinic er sundhedspersonalets modul i den platformsløsning, der tilbydes af Platform24, og hvor chat og videokonsultationer finder sted.

Chathistorik, billeder og filer, der sendes på platformen, samt den autoanamnese, der oprettes under triagering, og den lægejournal, som sundhedspersonalet opretter på Clinic, håndteres i henhold til lokale love og regler. Videokonsultationer og telefonopkald på Platform24 gemmes ikke.

Behandlere inden for sundhedssektoren får tilladelse til at bruge Clinic af administratoren for deres sundhedsudbyder eller arbejdsenhed.



BEMÆRK

Brugermanualen er måske ikke altid helt opdateret med hensyn til alle elementer i brugerinterfacet (UI). For eksempel vil mindre UI-elementer, såsom opdaterede navne på knapper, felter osv. måske ikke i sig selv medføre en ny version af brugermanualen. Alle ændringer i brugerinterfacet bliver dog kommunikeret i noterne til udgivelsen på tidspunktet for opdateringen. Alle advarsler er altid opdaterede i brugermanualen, og derudover vil nye advarsler blive kommunikeret i noterne til udgivelsen.

2. Kontaktoplysninger

2.1. Producent

Adresse	Platform24 Healthcare AB Västra Järnvägsgatan 7 SE-111 64 Stockholm Sverige
Webside	https://platform24.com

2.2. Support

2.2.1. Support til slutbrugere

Platform24 tilbyder ikke direkte adgang til slutbrugersupport. Hvis du har spørgsmål, er den første supportlinje på stedet *superbrugere* og undervisere.

For oplysninger om superbrugerne i din organisation henvises til de interne rutiner og procedurer.

2.2.2. Support til superbrugere

En *superbruger* er en slutbruger med større viden om og ansvar for platformen på hver enhed.

Superbrugeren fungerer som support i første linje for slutbrugerne på enheden og er den, man henvender sig til Platform24 for yderligere support, hvis det er nødvendigt.

For oplysninger om superbrugerne i din organisation henvises til de interne rutiner og procedurer.

Akutte tilfælde

I akutte supporttilfælde skal superbrugere ringe til Platform24 support telefonnummeret nedenfor.

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

Ikke-akutte tilfælde

I alle ikke-akutte supporttilfælde skal superbrugere sende en e-mail til supportens e-mail nedenfor.

E-mail: <support@platform24.com>

For spørgsmål om yderligere service eller moduler, som din organisation måske ønsker at købe eller aktivere, skal superbrugere kontakte deres *Customer Success Manager (CSM)* på Platform24.

2.3. Feedback og spørgsmål angående brugermanualen

Hvis du har feedback eller spørgsmål til brugermanualen, kan du sende en e-mail til supporten for brugerdokumentation nedenfor.

E-mail: <support@platform24.com>

2.3.1. Anmod om en trykt version af brugsanvisningen

Brugsanvisningen (IFU) er medtaget i brugermanualen til hvert produkt og er tilgængelig i digitalt format i brugerinterfacet.

Hvis du har brug for en papirversion af brugermanualen, skal du kontakte Platform24 via:

E-mail: <support@platform24.com>

En papirversion bliver leveret senest inden for syv kalenderdage efter modtagelse af en anmodning fra brugeren eller på tidspunktet for levering af enheden, hvis der anmodes om det på bestillingstidspunktet.

3. Definition af symboler og forholdsregler

3.1. Definition af symboler



CE-mærkning



Producent



Læs brugsanvisningen



Fremstillingsdato



Se brugsanvisningen for vigtige oplysninger som f.eks. advarsler og forsigtighedsregler.



Medicinsk enhed



Unik enhedsidentifikator

3.2. Definition af forholdsregler

Dette afsnit beskriver de forskellige typer forholdsregler, der anvendes i brugermanualerne.



ADVARSEL

En advarsel angiver en farlig situation, som, hvis den ikke undgås, kan føre til dødsfald eller alvorlig personskade.



PAS PÅ

Frasen »Pas på« angiver en farlig situation, som, hvis den ikke undgås, kan føre til mindre eller middelsvær personskade.



VIGTIGT

En vigtig forholdsregel angiver oplysninger, som det er vigtigt for brugeren at være opmærksom på.

**BEMÆRK**

En bemærkning angiver oplysninger, som brugeren skal være opmærksom på.

**VINK**

Et tip angiver anbefalinger til brugeren.

4. Sikkerhedsforanstaltninger

Alle de sikkerhedsforanstaltninger, der er relevante for assisteret triagering, er opsummeret i dette kapitel.



ADVARSEL

Behandlerens egen vurdering skal bruges sammen med resultatsiden fra triageringen, til at give patienten en anbefaling, om fortsatte behandlingsmuligheder.

5. Triage24 - Tilsigtet brug

5.1. Triage24

Triage24 er en medicinsk enhed, der består af en konfigurerbar logikbaseret regelmotor til medicinsk triagering, som er udviklet til brug i sundhedsvæsenet. Den gør det muligt for sundhedsudbydere at fylde den med medicinsk indhold og forretningslogik, der gør det muligt at automatisere triagering og henvise patienter til passende behandlingsmuligheder i sundhedssystemet. Disse behandlingsmuligheder kan være digitale, fysiske eller digifysiske.

Triage24 er beregnet til at blive konfigureret og tilpasset forholdene og behovene hos en bestemt sundhedsudbyder. Dette opnås enten gennem en service, der leveres af Platform24 eller dets tilknyttede virksomheder, eller af sundhedsudbyderen. Konfigurationen af systemet foretages via en webbrugerinterface.

Den konfigurerede implementering af enheden gør det muligt for patienter at tage kontakt til sundhedsudbydere gennem en tilknyttet applikation (patient-app) ved at besvare spørgsmål om deres medicinske lidelse, sygehistorie og sundhedsstatus. Den gør det også muligt for behandlere på vegne af en patient at triagere patienten ved at besvare spørgsmål i behandlerens brugerinterface, som patienten besvarer.

Baseret på vedkommendes svar bliver patienten (enten i patient- eller behandlerapplikationen) henvist til et passende behandlingsniveau, som bestemmes og konfigureres af sundhedsudbyderen. Sådanne niveauer er for eksempel: akutbehandling, fysisk konsultation, digital konsultation eller råd om selvhjælp. Behandlingen kan gives til patienterne gennem et fysisk møde eller et digitalt møde med en sundhedsudbyder. Digitale konsultationer kan faciliteres via Platform24, som både har en behandler- og patientinterface.



BEMÆRK

Spørgsmål efter triagering (yderligere spørgsmål, der stilles før konsultationen, og potentiel fritekstinformation fra patienten) er ikke en del af prioriteringen for triagering, men kan tilføje klar værdi til konsultationen.

5.1.1. Moduler i Triage24

Triage24 består af tre moduler. Modulerne er forbundet med en bestemt brugergruppe og *brugerinterface* (UI) for disse grupper.

- Content Studio
- Triagering af patienter
- Assisteret triagering

Se også [Tilsigtede brugere \[11\]](#)

5.1.2. Tilsigtet brug for Triage24

Triage24s *tilsigtede bruger* at:

- konfigurere og tilpasse forholdene og behovene hos en bestemt sundhedsudbyder ved at tilføre det med medicinsk indhold og forretningsmæssige regler, og

(b) når det er tilført, vejlede patienter til et passende behandlingsniveau baseret på deres symptomer og det medicinske indhold.

Konfigurationen (a) opnås enten gennem en service, der leveres af Platform24 eller dets tilknyttede virksomheder, eller af sundhedsudbyderen. Konfigurationen af systemet foretages via administrationsbrugerapplikationen Manage¹.

5.1.3. Tilsigtede brugere

Målgruppe	Sundhedsudbydere, der ønsker automatisk at triagere patienter til det rette behandlingsniveau.
Tilsigtede brugere	Triage24 har tre forskellige målgrupper. • Udviklere af medicinsk indhold, som er uddannet sundhedspersonale, der er ansat eller har kontrakt med en sundhedsudbyder, som anvender Triage24. Rollen for udviklerne af det medicinske indhold er at konfigurere og tilpasse forholdene og behovene hos en bestemt sundhedsudbyder ved at tilføje det med medicinsk indhold og forretningsregler. • Patienter, der søger sundhedsbehandling for sig selv eller for et barn i deres varetægt. Patienterne er modtagerne af enhedens tilsigtede kliniske fordele. • Sundhedspersonale (eller behandlere), som er uddannet sundhedspersonale, der er ansat eller har kontrakt med en sundhedsudbyder, som anvender Triage24. Hvis patienter ikke selv er i stand til at anvende Triage24 og indtaste deres symptomer digitalt, kan sundhedspersonalet i stedet indtaste disse symptomer på Triage24 og få resultater baseret på det medicinske indhold, som Triage24 er udfyldt med.

5.1.4. Tiltænkt driftsmiljø for Triage24

Triage24 er beregnet til at blive anvendt af sundhedsudbydere og sundhedssystemer i lande, hvor befolkningen har adgang til internettet via smartphones eller computere.

5.1.5. Kliniske fordele

Triage24 skaber kliniske fordele ved at tilbyde ressourceeffektiv triagering. Det giver patienterne en automatiseret, præcis og sikker triagering, som giver patienterne oplysninger om, hvor hurtigt deres symptomer kræver medicinsk vurdering og/eller oplysninger om råd til selvhjælp.

Nøjagtigheden og sikkerheden af Triage24 er beregnet til at være bedre eller lige så god som ved manuel triagering og/eller andre digitale triageringsplatforme.

5.1.6. Karakteristika for ydeevne

Enhedens ydeevne er blevet evalueret gennem kliniske evalueringer, der konkluderede, at når Triage24 udfyldes med medicinsk indhold, giver det triagering, der er sikrere og mere præcis end manuel triagering med samme medicinske indhold. Evalueringen konkluderer også, at de risici, der er forbundet med brugen af enheden, er acceptable, når de vejes op mod fordelene for patienten i form af sikker og nøjagtig triagering.

Udførelsen af Triage24 afhænger af konfigurationen af det medicinske indhold. Ændringer i det medicinske indhold kan fundamentalt ændre resultatet af patienttriagering og stiller derfor høje krav til personer, der redigerer dette indhold. Redaktører skal have grundlæggende uddannelse i, hvordan værktøjet fungerer, og bruge denne vejledning til at forstå funktionaliteten yderligere.

¹For overskuelighedens skyld bemærkes det, at den tilsigtede brug ikke omfatter, at der stilles en diagnose, men at undersøge patientens medicinske tilstand i det omfang, det er nødvendigt for at give den nævnte vejledning til et passende behandlingsniveau. Det bemærkes endvidere, at det medicinske indhold, som er nævnt i ovenstående punkter (a) og (b), ikke i sig selv udgør en del af den medicinske enhed Triage24.

Ændringer i det medicinske indhold skal valideres, før det bruges i produktionsmiljøet med rigtige patienter.

Ud over den validering, der er indbygget i værktøjet, er hver enkelt sundhedsorganisation ansvarlig for at udvikle en validerings- og testproces for det medicinske indhold.

5.1.7. Implementering af Triage24 i sundhedsorganisationen

Triage24-softwaren er en del af en cloud-tjeneste, der tilbydes patienter via Platform24-portalen. Denne tjeneste kontrolleres og leveres udelukkende af Platform24.

Beslutningen om at implementere Triage24 træffes ikke i forhold til en individuel patient, men i stedet i forhold til sundhedsudbyderens primære behandlingsaktiviteter. Brugen af enheden tilpasses yderligere den specifikke udbyders drift gennem implementeringen af medicinsk indhold.

Af disse grunde er medicinsk personale ikke forpligtet til at verificere den hardware eller software, der anvendes af en individuel patient til at få adgang til servicen.

5.2. Content Studio modul

Content Studio er et modul på Triage24, der er skabt til den medicinske udviklergruppes behov. Således til at administrere og fylde Triage24 med medicinsk indhold. Medicinske udviklere interagerer med Triage24 via brugerinterfacet Content Studio.

5.2.1. Tilsigtet brug for Content Studio

Content Studios *tilsigtede bruger* at konfigurere og tilpasse det *medicinske indhold*, der er nødvendigt for, at Triage24 kan fungere i henhold til en bestemt sundhedsudbyders betingelser og behov.

5.2.2. Tilsigtede brugere af Content Studio

Udviklere af medicinsk indhold, der konfigurerer behandlerpersonalets medicinske indhold.

Nærmere oplysninger

<u>Type bruger</u>	Professionel
<u>Alder</u>	>20 år gammel
<u>Niveau for instrukser</u>	- Brugermanual - Niveau B1-B2 på det sprog, der understøttes i produktet for det relevante marked. - Gennemgået uddannelse og videreuddannelse i Content Studio. For at opnå en sikker udvikling af medicinske produkter angiver Platform24 en anbefalet udviklingsproces for det medicinske indhold, der er beskrevet i "Procesbeskrivelse for udvikling af medicinsk indhold i Content Studio" (D092). Dette dokument er en del af det uddannelsesmateriale, der udleveres til nye kunder, og beskriver den udviklingsproces for medicinsk indhold, der anbefales af Platform24. Kunden er forpligtet til at bruge denne udviklingsproces for medicinsk indhold for at beskytte patienternes medicinske sikkerhed. For at ændre eksisterende medicinsk indhold eller for at producere nyt medicinsk indhold skal denne proces følges for at sikre, at den medicinske og tekniske sikkerhed til enhver tid opretholdes.

5.2.3. Tiltænkt driftsmiljø for Content Studio

Applikation	Manage
-------------	--------

Interface	Content Studio
Miljø	• Hjemme- eller kontormiljø med internetforbindelse • Normale omgivelsesforhold
Hyppighed af brug	Fra flere gange om dagen til en gang om ugen
Platform	Produktet anvendes på en standard-pc eller mobil enhed med følgende minimumskrav: • Hardware; dual-core processor, 4 GB RAM • Software; nyeste versioner af Edge, Safari, Chrome eller Firefox • Databåndbredde; 300 kb/s (video) / 50 kb/s (tale) • IT-sikkerhed; https

5.3. Modul til triagering af patienter

Patienttriagering er det modul af Triage24, der er skabt til patientbrugergruppens behov. Patienterne interagerer med Triage24 via en patient-applikation, der leveres af sundhedsudbyderen.

5.3.1. Tilsigtet brug af patienttriagering

Vejlede patienter til et passende behandlingsniveau baseret på deres symptomer og det medicinske indhold.

5.3.2. Tilsigtede brugere af patienttriagering

Behandlingsmålgruppen omfatter patienter, der søger behandling for almindelige sygdomme i primærsektoren (undtagen sygdomme, f.eks. infektionssygdomme, der er sjældne i Europa).

Nærmere oplysninger

<u>Type bruger</u>	Lægpersone
<u>Alder</u>	• Systemstandard: 0-120 år • Systemstandard: En person over 16 år kan bruge modulet til et barn under 18 år. • Defineret af behandlingspersonalet
<u>Niveau for instrukser</u>	Niveau B1-B2 på det sprog, der understøttes i produktet for det relevante marked.
<u>Patientens tilstand</u>	Visse patientgrupper bør ikke anvende systemet: 1. Patienter med livstruende symptomer, alvorlige tilstande eller traumer 2. Patienter, der er fysisk eller kognitivt ude af stand til at bruge digital teknologi som smartphones eller computere 3. Patienter med kognitive problemer, som er i stand til at bruge teknologi, men som ikke kan bruge den korrekt (herunder, men ikke begrænset til, demens eller svær mental retardering)

**BEMÆRK**

Når Triage24-softwaren er udfyldt med medicinsk indhold, der f.eks. indeholder medicinsk rådgivning eller anbefalinger om behandling, kan Triage24-enheden præsentere dette indhold for patienterne.

Enheden Triage24 tilbyder ikke i sig selv medicinsk rådgivning, mulig diagnose, behandlingsanbefalinger eller information om/administration af nogen medicinsk tilstand.

5.3.3. Tiltænkt driftsmiljø for patienttriagering

Applikation	Patient-applikation
Miljø	• Hjemme- eller kontormiljø med internetforbindelse • Normale omgivelsesforhold
Hyppighed af brug	Fra en gang om dagen til en gang om året
Platform	Produktet anvendes på en standard-pc eller mobil enhed med følgende minimumskrav: • Hardware; dual-core processor, 4 GB RAM • Software; nyeste versioner af Edge, Safari, Chrome eller Firefox • Databåndbredde; 300 kb/s (video) / 50 kb/s (tale) • IT-sikkerhed; https

5.4. Modul til assisteret triagering

Assisteret triage er et modul i Products: ProductNameTriage24 skabt til at dække behovene hos den brugergruppe af praktiserende læger, der udfører assisteret triage. Det betyder, at den praktiserende læge hjælper patienter med at blive triageret, når de ikke selv kan bruge patientprogrammet.

5.4.1. Tilsigtet brug til assisteret triagering

Den tilsigtede brug af assisteret triagering er, at sundhedspersonale kan udføre automatiseret triagering på vegne af patienten og guide patienter til et passende behandlingsniveau baseret på deres symptomer og resultatet af det medicinske indhold.

5.4.2. Tilsigtede brugere af assisteret triagering

Sundhedspersonale, der arbejder hos en sundhedsudbyder.

Nærmere oplysninger

Type bruger	Professionel
Alder	>20 år gammel
Niveau for instrukser	• Autoriseret behandler, dvs. læge, sygeplejerske, psykolog • Niveau B1-B2 på det sprog, der understøttes i produktet for det relevante marked. • Brugermanual

5.4.3. Tiltænkt driftsmiljø for assisteret triagering

Applikation	Assisteret triagering i Clinic
Miljø	• Hjemme- eller kontormiljø med internetforbindelse • Normale omgivelsesforhold
Hyppighed af brug	Flere gange om dagen
Platform	Produktet anvendes på en standard-pc eller mobil enhed med følgende minimumskrav: • Hardware; dual-core processor, 4 GB RAM • Software; nyeste versioner af Edge, Safari, Chrome eller Firefox • Databåndbredde; 300 kb/s (video) / 50 kb/s (tale) • IT-sikkerhed; https

5.5. Kontraindikationer Triage24

5.5.1. Patienter

Visse patientgrupper bør ikke anvende systemet:

1. Patienter med livstruende symptomer, alvorlige tilstande eller traumer
2. Patienter, der er fysisk eller kognitivt ude af stand til at bruge digital teknologi som smartphones eller computere
3. Patienter med kognitive problemer, som er i stand til at bruge teknologi, men som ikke kan bruge den korrekt (herunder, men ikke begrænset til, demens eller svær mental retardering)



BEMÆRK

Når Triage24-softwaren er udfyldt med medicinsk indhold, der f.eks. indeholder medicinsk rådgivning eller anbefalinger om behandling, kan Triage24-enheden præsentere dette indhold for patienterne.

Enheden Triage24 tilbyder ikke i sig selv medicinsk rådgivning, mulig diagnose, behandlingsanbefalinger eller information om/administration af nogen medicinsk tilstand.

Da den tilsigtede brug af enheden, i dens konfigurerede form med medicinsk logik, er gradvist at udvælge egnede modtagere af medicinsk information, medfører brugen af enheden i sig selv en indsnævring af den bruger, der er beregnet til at modtage den givne information.

Til tider vil en sådan udvælgelse finde sted mellem patientpopulationer, som det er almindeligt enten at inkludere eller ekskludere fra de tilsigtede brugere af en medicinsk enhed, såsom spørgsmål om graviditet, som differentierer mellem patienter baseret på køn. Men da denne udvælgelse er en fast bestanddel af enhedens kernefunktion, anses det for mere muligt at betragte den som en del af enhedens funktionsmåde frem for en kontraindikation eller en begrænsning af dens diagnostiske indikation.

Se også [Tilsigtede brugere af patienttriagering \[13\]](#)

5.5.2. Udviklere af medicinsk indhold

Udviklere af medicinsk indhold skal have gennemgået den uddannelse i brug af enheden, der tilbydes af Platform24, og have en tilstrækkelig faglig kompetence til at formulere og indtaste medicinsk logik i systemet. Se også [Tilsigtede brugere af Content Studio \[12\]](#)

5.5.3. Sundhedspersonale

Sundhedsbehandlere skal være autoriserede, dvs. læge, sygeplejerske, psykolog osv.

Se også [Tilsigtede brugere af assisteret triagering \[14\]](#)

5.6. Resterende risici

Platform24 har været i produktion siden sommeren 2017 og er blevet brugt millioner af gange ved hjælp af produktet Triage24, som nu er udskilt i et medicinsk softwareprodukt. Baseret på data fra test- og produktionsmiljøet samt feedback indsamlet over tid fra behandlere, kunder og partnere, mener Platform24, at risiciene fra alle identificerede farlige situationer er blevet vurderet.

Når afhjælpningen er gennemført, er der ingen risici, der er kategoriseret som høje.

For resterende risici på mellemniveau anses produktet for at være acceptabelt. I senere udgaver skal der arbejdes yderligere på at reducere risiciene.

Derudover vil overvågning og kontrol efter markedsføringen løbende validere arbejdet med risikostyring.

5.7. Begreber og definitioner

B1-B2	B1-B2 i selvvurderingsskalaen i den fælles europæiske reference-ramme for sprog (CEFR). F.eks. selvstændig bruger af sproget.
brugerinterface (UI)	Brugerinterfacet (UI) er det punkt, hvor menneskelige brugere interagerer med en computer, en webside eller en applikation.
Clinic	Sundhedsbehandlerens platform, hvor man modtager og kommunikerer med patienten.
Customer Success Manager (CSM)	En CSM (Customer Success Manager) er kundens vigtigste strategiske rådgiver. CSM'en er også kundens primære kontaktperson for alle kontraktmæssige, kommercielle spørgsmål/problemer. CSM'en er det første eskaleringspunkt for alle uløste spørgsmål/anmodninger/problemer.
superbruger	En superbruger er en slutbruger med større viden om og ansvar for platformen på hver enhed. Superbrugeren fungerer som support i første linje for slutbrugerne i enheden og er den, man henvender sig til Platform24 for yderligere support, hvis det er nødvendigt.
unik personlig identifikation	For behandlere: kan f.eks. være e-mail, HSA-ID For patienter: kan f.eks. være e-mail, personnummer, forsikringsnummer, BSN

6. Anvendelse af assisteret triagering

Når sundhedsbehandlere bruger assisteret triagering, skal de kombinere deres egne faglige vurderinger med triageringsanbefalingen for at kunne guide patienterne til den nødvendige behandling eller tilbyde medicinsk rådgivning.



ADVARSEL

Behandlerens egen vurdering skal bruges sammen med resultatsiden fra triageringen, til at give patienten en anbefaling, om fortsatte behandlingsmuligheder.



BEMÆRK

Når Triage24-softwaren er udfyldt med medicinsk indhold, der f.eks. indeholder medicinsk rådgivning eller anbefalinger om behandling, kan Triage24-enheden præsentere dette indhold for patienterne.

Enheden Triage24 tilbyder ikke i sig selv medicinsk rådgivning, mulig diagnose, behandlingsanbefalinger eller information om/administration af nogen medicinsk tilstand.

6.1. Log ind og log ud

6.1.1. Log ind i Clinic

1. Åbn browseren, og indtast URL'en <https://clinic.platform24.se>.
De anbefalede webbrowserer er **Google Chrome** eller **Microsoft Edge**.



BEMÆRK

Nogle kunder kan have et unikt miljølink. Tal med din superbruger hos Platform24, hvis linket ikke virker.

2. Log ind med din valgte godkendelsesmetode.



BEMÆRK

Den valgte godkendelsesmetode er kundespecifik. Tal med din superbruger, hvis du er i tvivl om loginprocessen i din klinik.

6.1.2. Log ud af Clinic

1. Klik på **Log ud** i nederste venstre hjørne.

6.2. Start triagering

1. Gå til Clinic, og klik på **Søg patient** i venstre menulinje.

×

Søg patient

Søg med navn eller personnummer

Q

Hvis du vil oprette en ny patient, skal du skrive et fuldt personnummer
i



Søg efter en patient

Hvis du vil oprette en ny patient, skal du skrive hele
personnummeret i søgefeltet

eller

Send invitation via sms

Send sms-invitation

2. Indtast et navn, *unik personlig identifikation* eller et telefonnummer (inklusive landekode) i søgefeltet.
3. Klik på søgeikonet, eller tryk på enter.

4. Klik på **Ny konsultation** under patientens navn i søgeresultatet.

×

Søg patient

89

Q

Hvis du vil oprette en ny patient, skal du skrive et fuldt personnummer

i

BB

Berglund

19 89

Ny konsultation

**BEMÆRK**

Hvis patienten ikke kan findes, skal patienten først føjes til Clinic. Se brugermanualen til Clinic for at få oplysninger om, hvordan du tilføjer en patient til Clinic.

5. Hvis patienten er et barn, skal du vælge barnets værge under **Værge**. Denne mulighed vises kun, hvis patienten er et barn. Når man søger hjælp til et barn, er det også muligt at starte triageringen på Clinic via værgen.

Opret ny konsultation eller ny billet

×

Hvem handler det om?

Patient

Fornavn Efternavn (2024)

Værge

Berglund Berglund (1989)

Berglund Berglund (1989)

6. Afhængigt af din konfiguration er der to alternativer til at starte den assisterede triagering.
- Ved at anvende triagering som konsultationstype:
 - Klik på knappen **Triagering** under overskriften **Konsultation**.

Konsultation[Triagering](#)

- II. Ved at anvende assisteret triagering som konsultationstype:
- a. Klik på knappen **Assisteret triagering** under overskriften **Konsultation**.

Konsultation

[Digital](#)[Digital \(uden for skema\)](#)[Chat](#)[Assisteret triagering](#)

- b. Klik på **Færdiggør** for at bekræfte den assisterede triagering.

Nyt

✕

Konsultationsdetaljer:

Patient: Lundqvist Lundqvist

Sundhedspersonale: Name Surname

Behandlingsenhed: Triage team Care Unit

Rolle: Læge

[Tilbage](#)[Færdiggør](#)

- c. Klik på knappen **Gå til konsultation**.

Nyt

✕



Booking gennemført!

[Luk](#)[Gå til konsultation](#)

- d. Klik på knappen **START ASSISTERET TRIAGERING** i visningen **Aktuelt konsultation**.

The screenshot displays the 'Aktuelt konsultation' (Current consultation) interface. At the top, patient information for Berglund, 34 years old, is shown. Below this, a navigation bar includes tabs for 'Aktuelt konsultation', 'Patientoplysninger', 'Billet', and 'Alle konsultationer', along with a 'Ny konsultation' button. The main area is divided into two panels. The left panel contains a large empty space with an 'Afslut konsultation' button at the top and a 'START ASSISTERET TRIAGERING' button at the bottom, which is highlighted with an orange arrow. The right panel shows the 'ASSISTERET TRIAGERING, TRIAGE TEAM CARE UNIT' section, including a start time of 03.07.2024 11:43, a list of medical information (Ikke-medicinske oplysninger, Indgang: Triage team), and a section for 'Anamnes' (History) with a text input field.

Patient Information:

- Name: Berglund
- Age: 34 år, 1989
- Gender: Kvinde
- Height: 192 cm
- Weight: 75 kg
- BMI: 20.35

Navigation:

- Aktuelt konsultation
- Patientoplysninger
- Billet
- Alle konsultationer
- Ny konsultation

Buttons:

- Afslut konsultation
- START ASSISTERET TRIAGERING

Assisteret triagering details:

- ASSISTERET TRIAGERING, TRIAGE TEAM CARE UNIT
- Assisteret triagering
- Startede 03.07.2024 11:43
- Ikke-medicinske oplysninger
- Indgang: Triage team
- Allergier
- Diagnoser
- Medicin
- Kirurgi
- Beskrivelser
- Oprindelig tekst
- Oprindelige svar
- Nyt notat
- Name Surname, Doctor
- Oprettet kl.: 2024-07-03 11:43:07
- Anamnes
- Indtast "Anamnes" her

7. Indtast den søgeårsag, der beskriver patientens problem, i feltet **Primær tilstand**.

Assisteret triagering

×

Primær tilstand

hovedpine

Start triagering

8. Klik på **Start triagering**.

6.3. Udfør triagering

Triageringen startes nu. Udfør den assisterede triagering ved at:

1. Stille patienten de spørgsmål, der fremgår af triageringen.

The screenshot shows a mobile app interface for a triage chatbot. At the top, there is a header bar with a back arrow, the patient's name 'Viktor', age '36 år', and the condition 'Hovedpine'. A close button (X) is in the top right. Below the header, the chatbot's name 'Chatbot' is displayed. The main message from the chatbot is 'Har du hovedpine lige nu?'. Below this message are two large, rounded buttons: 'Ja' and 'Nej'. At the bottom of the screen is a grey bar with the text 'Vælg et alternativ'.

2. Hvis der præsenteres svarmuligheder i triageringen, skal du præsentere svarmulighederne for patienten.

This screenshot shows the next step in the triage process. The header bar remains the same. The chatbot's message is 'Begyndte din hovedpine i forbindelse med noget af følgende?'. Below this message are three radio button options: 'Forkølelse eller influenza', 'Slag eller anden vold mod hovedet', and 'Ingen af ovenstående'. At the bottom is the same grey bar with 'Vælg et alternativ'.

3. Besvar spørgsmålene i triageringen ud fra patientens svar. Klik på **Fortsæt** for at gå til næste spørgsmål.

< Viktor , 36 år
Hovedpine

Chatbot

Begyndte din hovedpine i forbindelse med noget af følgende?

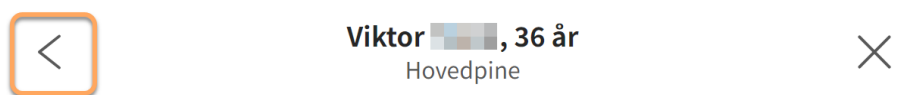
☒ Forkølelse eller influenza

☐ Slag eller anden vold mod hovedet

☐ Ingen af ovenstående

Fortsæt

4. Hvis du vil ændre svaret på et tidligere spørgsmål, skal du klikke på ikonet for forrige spørgsmål i øverste venstre hjørne.



6.4. Resultat af triageringen

Når triageringen af patienten er færdig, vises resultatsiden.

Se billedet nedenfor for at se tre eksempler på resultatsider.

Assisteret triagering

✓ **Provs selv at behandle**
Du angiver symptomer, der ofte kan behandles på egen hånd. Hvis du har forsøgt behandle selv eller ønsker at drøfte problemet yderligere, kan du møde en læge i appen.

Søgeterm hovedpine Anamnese Vis

Hastegrad Råd om selvhjælp Vis

Vente Opret konsultation

Kapacitet Værdi mangler

Behandlingsniveau Selvpleje

Assisteret triage

✓ **Fysisk undersøgelse nødvendig**
Du angiver symptomer, der bør vurderes af sundhedspersonale. Baseret på, hvad du beskriver, kan en fysisk undersøgelse være nødvendig. Hvis du foretrækker det, kan du få hjælp og rådgivning direkte i appen.

Søgeterm hovedpine Anamnese Vis

Hastende Hverdagen i den nærmeste fremtid

Assisteret triage

✗ **Ring 112**
Du angiver symptomer, der kan være tegn på en meget alvorlig eller endda livstruende tilstand.

Søgeterm hovedpine Anamnese Vis

Hastende Umiddelbar

Kapacitet Værdi mangler

6.4.1. Anbefalingen

Patientanbefalingen vises i en grå boks øverst på resultatsiden.

**Fysisk undersøgelse nødvendig**

Du angiver symptomer, der bør vurderes af sundhedspersonale. Baseret på, hvad du beskriver, kan en fysisk undersøgelse være nødvendig. Hvis du foretrækker det, kan du få hjælp og rådgivning direkte i appen.

Ikonet for anbefaling

Ikonet ved siden af teksten med patientanbefalingen vises i enten grøn, gul eller rød. Farven angiver, hvor meget det haster med resultatet:

Ikon	Farve	Hastegrad	Forklaring
	Grøn	Ikke-akut	Normalt lidelser, der kan behandles af patienten via selvhjælp Ikke-akutte tilfælde, der skal vurderes af en behandler.
	Gul	Mellemhøj prioritet	Afhængigt af tilfældet bør patienterne få tid til en konsultation: • Næste ledige konsultation i arbejdstiden • Inden for 24 timer • Hastende
	Rød	Haster	Opsøg straks behandling Patienter udviser symptomer, der kan være alvorlige og/eller livstruende, og opfordres til at ringe 112.

Anbefalingens titel

Anbefalingens titel er den fede tekst øverst i den grå boks. Den beskriver kort anbefalingen til patienten baseret på resultatet af triageringen.

Anbefalingsteksten

Anbefalingsteksten er det stykke tekst, der står under anbefalingens titel. Den præsenterer den anbefaling, som patienten ville have fået, hvis patienten havde besvaret triageringen via den almindelige patientapplikation.

6.4.2. Detaljerede resultater

Værdierne fra det resultat, som patienten fik, er angivet i venstre side af resultatsiden (se billedet nedenfor for eksempler) og viser de aktuelle værdier for resultatet fra triageringen:

The screenshot shows a mobile application interface titled "Assisteret triage" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a large grey box containing a recommendation. On the left of this box is a yellow circle with a white checkmark. To its right is the bold heading "Fysisk undersøgelse nødvendig". Below this heading is a paragraph of text: "Du angiver symptomer, der bør vurderes af sundhedspersonale. Baseret på, hvad du beskriver, kan en fysisk undersøgelse være nødvendig. Hvis du foretrækker det, kan du få hjælp og rådgivning direkte i appen." Below the recommendation box, on the left, is a search section with the label "Søgeterm" and the text "hovedpine" entered. Below this is a section for "Hastende" with the text "Hverdagen i den nærmeste fremtid" entered. To the right of the search section is a button labeled "Anamnese" and another button labeled "Vis".

Mulige resultatattributter og deres betydning:

Haste-niveau

Hvor hurtigt patienten skal modtage behandling:

- I. Omgående
- II. Snarest
- III. Inden for et døgn (næste 24 timer)
- IV. Haster ikke
- V. Afvent

Behandlingstype	Online anbefalet	hvis patienten anbefales at blive behandlet via onlinekonsultation
	Online muligt	hvis patienten kan blive behandlet via onlinekonsultation
	Offline	hvis patienten skal behandles offline
Behandlingsniveau	• Stop • Online • Rådgivning • Primær behandling • Specialiseret behandling • Akut hjælp • Tidligere behandlingsperson/behandlingskontakt • Selvhjælp	
Fagområde	Hvilken type sundhedsbehandler (fagområde) patienten anbefales at komme i kontakt med i henhold til partnerens regler for virksomheden. Eksempler på fagområder: • Ergoterapeut • Børnelæge • Biomedicinsk analytiker • Psykolog • Tandlæge • Øjenlæge • Talepædagog • Jordemoder • Special sygeplejerske	
Kompetence	Hvilke færdigheder der kan være nødvendige for patientens fortsatte behandling. Eksempler på kompetencer: • Gynækologi • Behandling af afhængighed • Skadestue • Ungdom • Behandling i hjemmet	
Prioritering af konsultation	Den prioritet, som patienten ville have fået i en onlinesag oprettet i Clinic. Prioriteten er et tal mellem 1-5, hvor 1 er den højeste prioritet og 5 den laveste.	

Felter, der kan udvides

Der vises også flere felter, der kan udvides, på resultatsiden. Følgende felter kan udvides og vises ved at klikke på **Se**.

Felterne kan minimeres igen ved at klikke på **Skjul**.

Anamnese Her præsenteres en automatisk opsummeret anamnesetekst. Anamneseteksten er baseret på de svar, som patienten har givet under triageringen. Denne tekst kan kopieres ind i patientens journal.

Flag

Her præsenteres særlige "flag", der er tildelt patienten under triageringen. Flagene indeholder vigtige oplysninger, som behandleren skal tage hensyn til. For eksempel hvis der er beskrevet Covid-symptomer.

Afsluttende vejledning

Her præsenteres yderligere oplysninger eller råd til det specifikke resultat, som patienten får via triageringen.

**BEMÆRK**

Denne funktion er valgfri og kun tilgængelig for partnere, der har aktiveret den.

Kontakt din superbruger eller Customer Success Manager for yderligere information.

Råd til selvhjælp

Hvis triageringen af patienten har resulteret i en anbefaling, der inkluderer et råd til selvhjælp, bliver det præsenteret her

Opret konsultation**BEMÆRK**

Denne funktion er valgfri og kun tilgængelig for partnere, der har aktiveret den.

Kontakt din superbruger eller Customer Success Manager for yderligere information.

Hvis funktionen er aktiveret, er knappen **Opret konsultation** synlig nederst på resultatsiden.

1. Klik på **Opret konsultation** for at oprette en konsultation med det relevante sundhedspersonale.

Assisteret triagering

Prøv selv at behandle

Du angiver symptomer, der ofte kan behandles på egen hånd. Hvis du har forsøgt at behandle selv eller ønsker at drøfte problemet yderligere, kan du møde en læge i appen.

Søgeord
hovedpine

Hastegrad
Vente

Kapacitet
Værdi mangler

Behandlingssniveau
Selvpleje

Anamnese Vis

Råd om selvhjælp Vis

Opret konsultation

2. Vælg relevant sundhedspersonale, og opret en konsultation.

6.5. Afslut assisteret triagering



ADVARSEL

Behandlerens egen vurdering skal bruges sammen med resultatsiden fra triageringen, til at give patienten en anbefaling, om fortsatte behandlingsmuligheder.

1. For at annullere og lukke boksen for assisteret triagering skal du klikke på **X** i øverste højre hjørne.

2. For at bekræfte at du vil lukke den assisterede triagering, skal du klikke på **Ja, luk**. Hvis du ikke vil lukke den assisterede triagering, skal du klikke på **Nej, lad være med at lukke**.

7. Versioner

Versioner af Assisteret triagering for Clinic Brugermanual til Triage24.

#	Dato	Beskrivelse
1.0	30.11.2021	1. version.
2.0	17.01.2022	Opdatering
3.0	24.01.2022	Opdateret tilsigtet brug, profil og miljø.
4.0	25.01.2022	Opdateret tilsigtet brug, profil og miljø.
5.0	07.04.2022	Overførsel af indholdet fra Word-filen til Paligo: Oversættelse fra SE til EN. Forbedringer og omskrivninger efter behov til det nye format. Tilpasninger til at skifte til EN som primært kildesprog.
6.0	31.10.2022	Triage24 MDR-certificeringsversion. Rettede stavefejl.
7.0	22.05.2023	• Clinic24 ændret til Clinic. • Billeder af klinikkens brugerinterface er erstattet med det nye Platform24 logo. • Ændringer i afsnittet 6.1 Start afsnittet om triagering for at afspejle ændringer i brugerinterfacet. Det er nu også muligt at starte triageringen fra barnet i Clinic (og ikke kun værgen), samt at starte triageringen via assisteret triagering. • Da det nu er muligt at søge hjælp direkte fra barnet på Clinic, blev den VIGTIGE bemærkning om først at søge via værgen fjernet. • Ændringer i afsnittet 6.2 Udfør triagering for at afspejle de nye knapnavne (Fortsæt og Forrige spørgsmål). • Tekst fra Resumé er flyttet til et indledende kapitel. Forklarende bemærkning føjet til det indledende kapitel om opdateringer i manualerne. • Oplysninger om, hvordan man indberetter alvorlige hændelser, er tilføjet på side 2.

#	Dato	Beskrivelse
8.0	27.03.2024	De vigtigste opdateringer er: • Ordlyden i manualen er ændret, så den gælder for alle markeder. For eksempel bruges udtrykket "unik personlig identifikation" i stedet for personnummer. • Support-e-mail til brugermanualer er opdateret i kapitel 2. • <i>Kapitel 3 Symboler</i> er opdateret til også at indeholde en definition af forholdsreglerne i brugermanualerne. • <i>Kapitel 4 Advarsler</i> er omdøbt til Sikkerhedsforanstaltninger. • Præciseringer i <i>kapitel 6 Brug af assisteret triagering</i>, at sundhedsbehandlere skal kombinere deres egne faglige vurderinger med anbefalingen om triagering. • Præciseringer i advarsel og bemærkning i indledningen til kapitel 6, hvor ordrækkefølgen er ændret for at understrege, at behandlerens egen vurdering skal bruges sammen med resultatsiden fra triageringen. • Afsnit om at logge ind og ud af Clinic er tilføjet i kapitel 6. • Opdaterede billeder og tekst i <i>afsnit 6.3. Udfør triagering</i>. • Kapitel med ordliste er tilføjet.
9.0	17.05.2024	• Symbolet for fremstillingsdato er tilføjet på side 2 og i <i>Afsnit 3.1 Definition af symboler</i>. • Hele den tilsigtede brug af Triage24 er nu medtaget i denne manual (<i>Kapitel 5</i>). Tidligere var kun den del af den tilsigtede brug, der var relateret til assisteret triagering, medtaget. • Oplysninger tilføjet i <i>Afsnit 2.3.1</i> om, at en papirversion af brugermanualen bliver leveret senest syv kalenderdage efter modtagelse af en anmodning fra brugeren. • I afsnit <i>3.1 Definitioner af symboler</i> er det tidligere advarselssymbol blevet erstattet med et symbol for »pas på«, hvilket indikerer over for brugerne, at de skal rådføre sig med instrukserne for anvendelse af relevante advarsler og »pas på«. • <i>Afsnit 5.1 Introduktion</i> er flyttet til <i>Kapitel 1</i>. • Triage24-version tilføjet på første side. • Begreberne fra <i>Kapitel 7 Ordliste</i> er flyttet til <i>Afsnit 5.7 Begreber og definitioner</i>.