



SVENSKA

platform²⁴

ANVÄNDARMANUAL — ASSISTERAD TRIAGE FÖR CLINIC

CLINIC V. 4.174, TRIAGE24 MEDICAL DEVICE VERSION 1

Manualversion 9.0
2024-05-17



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.



2022-11-01



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

12.0

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
2. Kontaktuppgifter	5
2.1. Tillverkare	5
2.2. Support	5
2.2.1. Slutanvändarsupport	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. Triage24 – Avsedd användning	10
5.1. Triage24	10
5.1.1. Moduler i Triage24	10
5.1.2. Avsedd användning för Triage24	10
5.1.3. Avsedda användare	11
5.1.4. Avsedd driftmiljö för Triage24	11
5.1.5. Kliniska fördelar	11
5.1.6. Prestandaegenskaper	11
5.1.7. Implementering av Triage24 i vårdorganisationen	12
5.2. Content Studio modulen	12
5.2.1. Avsedd användning för Content Studio	12
5.2.2. Avsedda användare för Content Studio	12
5.2.3. Avsedd operativ miljö för Content Studio	12
5.3. Modul för patienttriage	13
5.3.1. Avsedd användning för patienttriage	13
5.3.2. Avsedda användare för patienttriage	13
5.3.3. Avsedd driftmiljö för patienttriage	14
5.4. Modulen assisterad triage	14
5.4.1. Avsedd användning för assisterad triage	14
5.4.2. Avsedda användare för assisterad triage	14
5.4.3. Avsedd användningsmiljö för Assisterad triage	14
5.5. Kontraindikationer Triage24	15
5.5.1. Patienter	15
5.5.2. Utvecklare av medicinskt innehåll	15
5.5.3. Hälso- och sjukvårdspersonal	15
5.6. Kvarstående risker	15
5.7. Termer och definitioner	16
6. Att använda assisterad triage	17
6.1. Logga in och logga ut	17
6.1.1. Logga in i Clinic	17
6.1.2. Logga ut från Clinic	17
6.2. Påbörja triagering	18
6.3. Genomför triagering	22
6.4. Resultat av triagen	24
6.4.1. Rekommendationen	24
6.4.2. Detaljerat resultat	25
6.5. Avsluta assisterad triage	29
7. Versioner	30

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.



NOTERA

Användarmanualen är 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>

En pappersversion tillhandahålls senast inom 7 kalenderdagar efter det att en begäran från användaren har mottagits, eller vid tidpunkten för leverans om så begärs vid beställningstillfället.

3. Definition av symboler och försiktighetsåtgärder

3.1. Definition av symboler



CE-märkning



Tillverkare



Se bruksanvisningen



Tillverkningsdatum



Läs användarmanualen för viktig information, t.ex. varningar och försiktighetsåtgärder.



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 resultatstämman från triagen när patienten ges en rekommendation om lämplig vård.

5. Triage24 – Avsedd användning

5.1. Triage24

Triage24 är en medicinsk produkt som består av en konfigurerbar logikbaserad reglermotor för medicinsk triage som utvecklats för användning inom hälso- och sjukvården. Vårdgivare kan därmed fylla den med medicinskt innehåll och verksamhetsregler som gör det möjligt att automatisera triage och styra patienterna till lämpliga resor inom vårdsystemet. Dessa resor kan vara digitala, fysiska eller digitalt-fysiska.

Triage24 är avsett att konfigureras och anpassas till villkoren och behoven hos en specifik vårdgivare. Det sker antingen genom en tjänst som tillhandahålls av Plattform24 eller dess dotterbolag eller av vårdgivaren. Systemet konfigureras via ett webbgränssnitt.

Den konfigurerade implementeringen av produkten gör det möjligt för patienter att via en tillhörande applikation (patientapp) ta kontakt med vårdgivare genom att svara på frågor om sina medicinska besvär, sin sjukdomshistoria och sitt hälsotillstånd. Det gör det även möjligt för hälso- och sjukvårdspersonal att på en patients vägnar triagera patienten genom att svara på frågor i vårdpersonalens användargränssnitt, som patienten svarar på.

Utifrån sina svar hänvisas patienten (antingen i patientens egen eller i behandlarens app) till lämplig vårdnivå, som bestäms och konfigureras av vårdgivaren. Sådana nivåer är t.ex. akutvård, fysiska möten, digitala möten eller egenvård. Denna vård kan ges till patienterna genom ett fysiskt eller digitalt möte med en vårdgivare. Digitala möten kan genomföras genom Plattform24, som tillhandahåller gränssnitt för både vårdpersonal och patienter.



NOTERA

Posttrialogfrågor (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.

5.1.1. Moduler i Triage24

Triage24 består av tre moduler. Modulerna är kopplade till en specifik användargrupp och *användargränssnitt (UI)* för dessa grupper.

- Content Studio
- Patienttrriage
- Assisterad triage

Se även [Avsedda användare \[11\]](#)

5.1.2. Avsedd användning för Triage24

Triage24:s *avsedda användning* är att:

- konfigureras och anpassas till villkoren och behoven hos en specifik vårdgivare genom populering med medicinskt innehåll och verksamhetsregler, och
- när den är populerad, vägleda patienter till en lämplig vårdnivå baserat på deras symtom och det medicinska innehållet.

Konfigurationen (a) uppnås antingen genom en tjänst som tillhandahålls av Platform24 eller dess samarbetspartners eller av vårdgivaren. Systemet konfigureras via den administrativa användarapplikationen Manage¹.

5.1.3. Avsedda användare

Målgrupp Vårdgivare som vill triagera patienter till rätt vårdnivå automatiskt.

Avsedda användare Triage24 har tre olika målgrupper.

- **Utvecklare av medicinskt innehåll** som är utbildad vårdpersonal, anställd eller kontrakterad av en vårdgivare som använder Triage24. Rollen för utvecklarna av medicinskt innehåll är att konfigurera och anpassa systemet till villkoren och behoven hos en specifik vårdgivare genom populering med medicinskt innehåll och affärsregler.
- **Patienter** som söker vård för sig själva eller för ett barn de har vårdnaden för. Patienterna är mottagarna av produktens avsedda kliniska fördelar.
- **Hälsovårdspersonal** (eller behandlare) som är utbildad hälsovårdspersonal, anställd eller kontrakterad av en vårdgivare som använder Triage24. Om patienterna inte själva kan använda Triage24 och digitalt mata in sina symtom kan vårdpersonalen istället mata in symtomen i Triage24 och få resultat baserat på det medicinska innehåll som Triage24 är populert med.

5.1.4. Avsedd driftmiljö för Triage24

Triage24 är avsett att användas av vårdgivare och sjukvårdssystem i länder där befolkningen har tillgång till internet via smartphones eller datorer.

5.1.5. Kliniska fördelar

Triage24 genererar kliniska fördelar genom att erbjuda resurseffektiv triage, genom vilken patienterna får en automatiserad, korrekt och säker triagetjänst, som ger dem information om med vilken brådskan deras symtom kan behöva en medicinsk bedömning och/eller information om egenvårdsråd.

Noggrannheten och säkerheten för Triage24 är avsett att vara överlägsen eller lika med noggrannheten och säkerheten för manuell triage och/eller andra digitala triageplattformar.

5.1.6. Prestandaegenskaper

Enhetens prestanda har utvärderats genom kliniska utvärderingar som kommit fram till att när Triage24 är fylld med medicinskt innehåll så erbjuder den triage som är säkrare och mer exakt än manuell triage med samma medicinska innehåll. Utvärderingen drar också slutsatsen att riskerna förknippade med användningen av enheten är acceptabla när de vägs mot fördelarna för patienten i form av säker och korrekt triage.

Prestandan hos Triage24 beror på konfigurationen av medicinskt innehåll. Ändringar av det medicinska innehållet kan i grunden förändra resultatet av patienttrigen och ställer därför höga krav på personer som redigerar detta innehåll. Den användare som redigerar innehåll måste ha fått en grundläggande utbildning i hur verktyget fungerar och användaren måste använda denna guide för att ytterligare förstå funktionaliteten.

Ändringar som görs i det medicinska innehållet måste valideras innan det används i produktionsmiljön med riktiga patienter.

¹För tydlighetens skull noteras att den avsedda användningen inte innefattar att ställa diagnos, utan att utreda patientens medicinska tillstånd i den utsträckning som behövs för att ge nämnd vägledning till en lämplig vårdnivå. Det noteras vidare att det medicinska innehåll som nämns i punkterna (a) och (b) ovan inte i sig utgör en del av den medicinska produkten Triage24.

Utöver den validering som är inbyggd i verktyget ansvarar varje vårdorganisation för att utveckla en validerings- och testprocess för det medicinska innehållet.

5.1.7. Implementering av Triage24 i vårdorganisationen

Triage24 programvaran är en del av en molntjänst som erbjuds patienter via portalen för Plattform24. Denna tjänst kontrolleras och tillhandahålls enbart av Plattform24.

Beslutet att införa Triage24 görs inte i förhållande till en enskild patient utan istället till vårdgivarens primärvårdsverksamhet. Användningen av Triage24 anpassas vidare till den specifika leverantörens funktion genom implementering av medicinskt innehåll.

Av dessa skäl behöver medicinsk personal inte verifiera hårdvaran eller mjukvaran som används av en enskild patient för att få tillgång till tjänsten.

5.2. Content Studio modulen

Content Studio är en modul i Triage24 som har tagits fram för behoven hos användargruppen medicinska utvecklare, för att administrera och populera Triage24 med medicinskt innehåll. Medicinska utvecklare interagerar med Triage24 via Content Studio:s användargränssnitt.

5.2.1. Avsedd användning för Content Studio

Content Studio:s *avsedda användning* är att konfigurera och anpassa det *medicinska innehåll* som behövs för att Triage24 ska fungera enligt en specifik vårdgivares villkor och behov.

5.2.2. Avsedda användare för Content Studio

Utvecklare av medicinskt innehåll som konfigurerar vårdgivarens medicinska innehåll.

Detaljer

<u>Typ av användare</u>	Professionell
<u>Ålder</u>	>20 år gammal
<u>Instruktionsnivå</u>	<ul style="list-style-type: none"> Användarmanual Nivå <i>B1-B2</i> på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden. Genomgått utbildning och träning för Content Studio. <p>För att säkerställa en säker utveckling av medicinsk produkt, tillhandahåller Plattform24 en rekommenderad utvecklingsprocess för det medicinska innehållet som beskrivs i "Processbeskrivning för utveckling av medicinskt innehåll i Content Studio" (D092). Detta dokument är en del av det utbildningsmaterial som tillhandahålls nya partners, och beskriver den medicinska innehållsutvecklingsprocessen som rekommenderas av Plattform24. Partners måste använda denna utvecklingsprocess för medicinskt innehåll för att skydda patienternas medicinska säkerhet.</p> <p>För att ändra befintligt medicinskt innehåll, eller för att producera nytt medicinskt innehåll, måste denna process följas för att säkerställa att medicinsk och teknisk säkerhet alltid upprätthålls.</p>

5.2.3. Avsedd operativ miljö för Content Studio

Applikation	Manage
Gränssnitt	Content Studio
<u>Miljö</u>	<ul style="list-style-type: none"> Hem- eller kontorsmiljö med internetuppkoppling Normala omgivningsförhållanden

<u>Användningsfrekvens</u>	Från flera gånger om dagen till en gång i veckan
<u>Plattform</u>	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

5.3. Modul för patienttriage

Patienttriage är en modul i Triage24 som är framtagen för patientanvändargruppens behov. Patienterna interagerar med Triage24 via en patientapplikation som tillhandahålls av vårdgivaren.

5.3.1. Avsedd användning för patienttriage

Styra patienterna till lämplig vårdnivå utifrån deras symtom och medicinskt innehåll.

5.3.2. Avsedda användare för patienttriage

Målgruppen för triagering omfattar patienter som söker vård för vanliga tillstånd inom primärvården (utom tillstånd, t.ex. infektionssjukdomar, som är sällsynta i Europa).

Detaljer

<u>Typ av användare</u>	Lekman
<u>Ålder</u>	<ul style="list-style-type: none">• Systemets standardinställning: 0–120 år• Systemets standardinställning: en person över 16 år kan använda modulen för ett barn under 18 år• Definieras av vårdgivaren
<u>Instruktionsnivå</u>	Nivå B1–B2 på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden
<u>Patientens tillstånd</u>	Vissa patientgrupper bör inte använda systemet: <ol style="list-style-type: none">1. Patienter med livshotande symtom, allvarliga tillstånd eller trauma2. Patienter som är fysiskt eller kognitivt oförmögna att använda digital teknik, t.ex. smartphones eller datorer3. Patienter med kognitiva problem som kan använda teknik, men inte kan använda den korrekt (inklusive men inte begränsat till demens eller allvarlig mental retardation)



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.

5.3.3. Avsedd driftmiljö för patienttriage

Applikation	Patientapplikation
<u>Miljö</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Hem- eller kontorsmiljö med internetuppkoppling • Normala omgivningsförhållanden
<u>Användningsfrekvens</u>	Från en gång om dagen till en gång per år
Plattform	<p>Produkten används på en standard-PC eller en mobil enhet med följande minimikrav:</p> <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

5.4. 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.

5.4.1. 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.

5.4.2. 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, psykolog • Nivå <i>B1-B2</i> på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden. • Användarmanual

5.4.3. Avsedd användningsmiljö för Assisterad triage

Applikation	Assisterad triage i Clinic
<u>Miljö</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Hem- eller kontorsmiljö med internetuppkoppling • Normala omgivningsförhållanden
<u>Användningsfrekvens</u>	Flera gånger om dagen
Plattform	<p>Produkten används på en standard-PC med följande minimikrav:</p> <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>

5.5. Kontraindikationer Triage24

5.5.1. Patienter

Vissa patientgrupper bör inte använda systemet:

1. Patienter med livshotande symtom, allvarliga tillstånd eller trauma
2. Patienter som är fysiskt eller kognitivt oförmögna att använda digital teknik, t.ex. smartphones eller datorer
3. Patienter med kognitiva problem som kan använda teknik, men inte kan använda den korrekt (inklusive men inte begränsat till demens eller allvarlig mental retardation)



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.

Eftersom avsedd användning av produkten i dess konfigurerade form med medicinsk logik är att successivt välja ut lämpliga mottagare av medicinsk information, innebär användningen av produkten i sig en begränsning av den användare som är avsedd att ta emot den givna informationen.

Ibland kommer ett sådant urval att ske mellan patientpopulationer som det är brukligt att antingen inkludera eller utesluta som avsedda användare av en mediceknisk produkt, t.ex. frågor rörande graviditet, vilket differentierar mellan patienter på grundval av kön. Eftersom detta urval är en del av produktens centrala funktion bedöms det dock vara rimligare att betrakta det som en del av produktens funktionssätt snarare än som en kontraindikation eller en begränsning av dess diagnostiska indikation.

Se även [Avsedda användare för patienttrriage \[13\]](#)

5.5.2. Utvecklare av medicinskt innehåll

Utvecklare av medicinskt innehåll ska ha genomgått den utbildning i användning av produkten som erbjuds av Plattform24 och ha tillräcklig yrkeskompetens för att utarbeta och mata in medicinsk logik i systemet. Se även [Avsedda användare för Content Studio \[12\]](#)

5.5.3. Hälso- och sjukvårdspersonal

Hälso- och sjukvårdspersonal ska vara legitimerad, dvs. läkare, sjuksköterska, psykolog osv.

Se även [Avsedda användare för assisterad triage \[14\]](#)

5.6. Kvarstående risker

Plattform24 har varit i produktion sedan sommaren 2017 och har använts miljontals gånger med hjälp av den Triage24 produkt som nu är separerad i en medicinsk mjukvaruprodukt. Baserat på data från test- och produktionsmiljön, samt feedback som samlats in över tid från utövare, kunder och partners, anser Plattform24 att riskerna från alla identifierade riskabla situationer har utvärderats.

Efter risk-mitigering har utförts finns det inga risker kvar som kategoriseras som höga.

För kvarvarande risker på medelnivån bedöms produkten vara acceptabel. I senare releaser ska ytterligare arbete läggas på att minska riskerna.

Dessutom kommer övervakning och vaksamhet av eftermarknaden att kontinuerligt validera riskhanteringsarbetet.

5.7. Termer och definitioner

användargränssnitt (UI)	Användargränssnittet (UI) är den punkt där mänskliga användare interagerar med en dator, en webbplats eller ett program.
B1–B2	B1–B2 i självbedömningsskalan Gemensam europeisk referensram för språk (GERS). t.ex. självständig användare av språket.
Clinic	Vårdpersonalens plattform, där du tar emot och kommunicerar med patienten.
Customer Success Manager (CSM)	En CSM (Customer Success Manager) är kundens viktigaste strategiska rådgivare. CSM:en är även kundens huvudkontaktperson för alla avtalsrelaterade, ekonomiska frågor/problem. CSM:en är den första eskaleringspunkten för alla olösta frågor/förfrågningar/problem
superanvändare	<p>En superanvändare är en slutanvändare med ökad kunskap och ökat ansvar för plattformen på varje enhet.</p> <p>Superanvändaren fungerar som första linjens support för slutanvändarna på enheten och är den som vid behov vänder sig till Plattform24 för ytterligare support.</p>

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

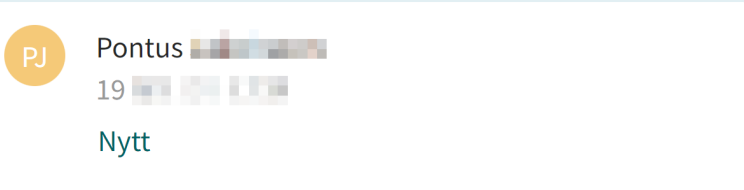
eller

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]

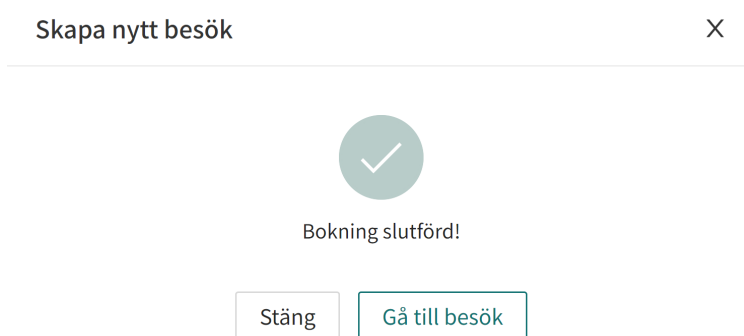
Vårdpersonal: Sven [redacted]

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

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

- 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

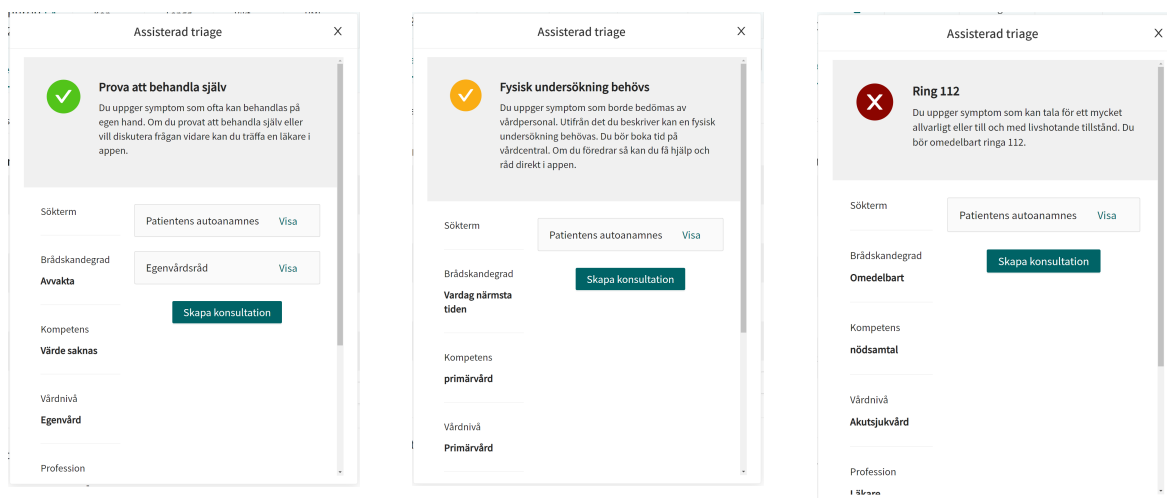
- Om du vill ändra svaret på en tidigare fråga klickar du på ikonen föregående fråga i det övre vänstra hörnet.



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:

Assisterad triage X



Fysisk undersökning behövs

Du uppger symtom 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.

Sökterm

Patientens autoanamnes Visa

Brådskandegrad Skapa konsultation

Vardag närmsta tiden

Kompetens **primärvård**

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	<p>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.</p>

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.

Assisterad triage

 **Prova att behandla själv**

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.

Sökterm [Visa](#)

Brådskandegrad [Visa](#)

Avvakta

Skapa konsultation

Kompetens

Värde saknas

Vårdnivå

Egenvård

Profession

2. Välj relevant vårdpersonal och skapa en konsultation .

6.5. Avsluta assisterad triage




VARNING

Vårdpersonalens egna bedömningar måste användas tillsammans med resultatshänvisning 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

Assisterad triage X



Onlinebesök

Du uppger symptom som borde bedömas av vårdpersonal. Du kan diskutera frågan vidare med en läkare direkt här i appen.

Sökterm

Patientens autoanamnes Visa

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**.



Avsluta assisterad triage

Är du säker på att du vill avsluta den assisterade triagen?

Nej, avsluta inte

Ja, avsluta

7. 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	2022-04-07	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 Varning och Notera 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.
9.0	2024-05-17	<ul style="list-style-type: none"> • Symbolen för tillverkningsdatum har lagts till på sidan 2 och i <i>avsnitt 3.1 Definition av symboler</i>. • Det fullständiga användningsområdet för Triage24 ingår nu i denna manual (<i>Kapitel 5</i>). Tidigare ingick endast den del av den avsedda användningen som rörde assisterad triage. • Information har lagts till i <i>avsnitt 2.3.1</i> om att en pappersversion av användarmanualen tillhandahålls senast inom 7 kalenderdagar efter det att en begäran från användaren har mottagits. • I <i>avsnitt 3.1. Definition av symboler</i>, har den tidigare varningssymbolen ersatts med en försiktighetssymbol som anger att användarna ska läsa bruksanvisningen för relevanta varningar och försiktighetsåtgärder. • <i>Avsnitt 5.1 Inledning</i> flyttat till <i>Kapitel 1</i>. • Triage24-version tillagd på första sidan. • Termerna från <i>Kapitel 7 Ordlista</i> har flyttats till <i>avsnitt 5.7 Termer och definitioner</i>.