



SVENSKA

platform24

ANVÄNDARMANUAL — ASSISTERAD TRIAGE FÖR CLINIC

CLINIC, TRIAGE24 MEDICINTEKNISK PRODUKT VERSION 1

Manualversion 11.0
2025-02-04



Copyright © 2025 Platform24 Healthcare AB



UDI-DI: 7350127221004



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



2022-11-01



Platform24 Healthcare AB

Söder Mälarstrand 57, SE-118 25 Stockholm



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

Alla allvarliga incidenter som inträffat i samband med den medicintekniska 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

20.0

Innehållsförteckning

1. Introduktion	4
1.1. Om den här manualen	4
1.2. Hård- och mjukvaruspecifikationer	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	13
5.4. Modulen assisterad triage	13
5.4.1. Avsedd användning för assisterad triage	13
5.4.2. Avsedda användare för assisterad triage	13
5.4.3. Avsedd användningsmiljö för Assisterad triage	14
5.5. Kontraindikationer Triage24	14
5.5.1. Patienter	14
5.6. Kvarstående risker	14
5.7. Termer och definitioner	15
6. Att använda assisterad triage	16
6.1. Logga in och logga ut	16
6.1.1. Logga in i Clinic	16
6.1.2. Logga ut från Clinic	16
6.2. Påbörja triagering	17
6.3. Genomför triagering	21
6.4. Resultat av triagen	22
6.4.1. Rekommendationen	23
6.4.2. Detaljerat resultat	24
6.5. Avsluta assisterad triage	28
7. Versioner	29

1. Introduktion

1.1. Om den här manualen

I den här användarmanualen beskrivs användningen av Assisterad 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 Release Notes.

1.2. Hård- och mjukvaruspecifikationer

- 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

2. Kontaktuppgifter

2.1. Tillverkare

Adress	Platform24 Healthcare AB Söder Mälarstrand 57 SE-118 25 Stockholm
Webbplats	https://platform24.com

2.2. Support

2.2.1. Slut användarsupport

Platform24 erbjuder inte direkt åtkomst till slut användarsupport. 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 slut användare med större kunskap och ökat ansvar för plattformen på varje enhet.

Superanvändaren fungerar som första linjens support för slut användarna 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



Se bruksanvisningen



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



Tillverkningsdatum



Tillverkare



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 medicinteknisk produkt som består av en konfigurerbar logikbaserad regelmotor för medicinsk triagering utvecklad för användning inom sjukvården. Den gör det möjligt för vårdgivare att fylla den med *medicinskt innehåll* och verksamhetsregler som gör det möjligt att automatisera triage och hänvisa patienter till lämpliga flöden inom vårdsystemet. Dessa vägar kan vara digitala, fysiska eller digifysiska till sin natur.

Triage24 är avsett att konfigureras och anpassas till villkoren och behoven hos en specifik vårdgivare. Det sker antingen genom en tjänst som tillhandahålls av Platform24 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 Platform24, 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

Avsedd användning för Triage24 är att:

Triage24 är avsedd att ge patienter en rekommendation om lämplig vårdnivå, baserat på hur brådskande de symptom som användaren rapporterar är. På så sätt underlättar produkten utredningen av en patients sjukdomstillstånd och stöder effektiv triagering och effektiv hantering av vårdresurser.

Triage24 är avsedd att anpassas till de unika krav och verksamhetsmässiga behov som varje vårdgivare har genom konfiguration av medicinskt innehåll och verksamhetsregler. Denna konfiguration kan utföras av Platform24 eller dess anknytna bolag, eller direkt av vårdgivaren, vilket säkerställer anpassning till specifika kliniska arbetsflöden och organisatoriska behov.

Triage24 är inte avsedd för diagnos, utan för att utreda patientens medicinska tillstånd i den utsträckning som krävs för att ge den nämnda vägledningen till en lämplig vårdnivå.

5.1.3. Avsedda användare

Målgrupp	Vårdgivare som vill triagera patienter till rätt vårdnivå automatiskt.
Avsedda användare	Triage24 har tre olika målgrupper. <ul style="list-style-type: none">• 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 verksamhetsregler.• 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 populera med.

5.1.4. Avsedd driftmiljö för Triage24

Triage24 är avsedd att användas av vårdgivare och sjukvårdssystem i länder där befolkningen har tillgång till internet via smartphones och/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.

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

Konfigurera och anpassa till en specifik vårdgivares villkor och behov genom att använda medicinskt innehåll och verksamhetsregler.

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/kontor/offentlig miljö med anslutning till internet• Normala omgivningsförhållanden

<u>Användningsfrekvens</u>	Från flera gånger om dagen till en gång i veckan
Mobilitet	På en standard-PC

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

Guida patienter till en lämplig vårdnivå baserat på deras symtom, det medicinska innehållet och verksamhetsregler.

5.3.2. Avsedda användare för patienttriage

Målgruppen för behandlingen är patienter inom öppenvården som söker vård för, eller har, vanliga sjukdomstillstånd. Patienterna måste identifieras av systemet.

Detaljer

<u>Typ av användare</u>	Lekman
<u>Ålder</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Systemets standardinställning: 0–120 år • Systemet gör det möjligt för patienter att söka vård för sig själva från den ålder då de kan identifiera sig digitalt. Den exakta åldern definieras dock av vårdgivaren. • Systemet gör det också möjligt för användare att söka vård för sina barn upp till 18 års ålder.
<u>Instruktionsnivå</u>	Nivå <i>B1–B2</i> på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden

5.3.3. Avsedd driftmiljö för patienttriage

Applikation	Patientapplikation
Gränssnitt	<ul style="list-style-type: none"> • Användargränssnittet Triage • Rekommendationssidan
<u>Miljö</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Hem/kontor/offentlig miljö med anslutning till internet • Normala omgivningsförhållanden
<u>Användningsfrekvens</u>	Från en gång om dagen till en gång per år
Mobilitet	<ul style="list-style-type: none"> • På en standard-PC • På en handhållen surfplatta • På en smartphone

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

Utför automatiserad triagering för patientens räkning och vägleder patienter till en lämplig vårdnivå baserat på deras symtom och resultatet av det medicinska innehållet.

5.4.2. Avsedda användare för assisterad triage

Hälso- och sjukvårdspersonal som arbetar med produkten.

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

<u>Applikation</u>	Clinic
<u>Gränssnitt</u>	Assisterad triage
<u>Miljö</u>	<ul style="list-style-type: none">• Hem/kontor/offentlig miljö med anslutning till internet• Normala omgivningsförhållanden
<u>Användningsfrekvens</u>	Flera gånger om dagen
<u>Mobilitet</u>	På en standard-PC

5.5. Kontraindikationer Triage24

5.5.1. Patienter

Vissa patientgrupper ska 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)

För tydlighetens skull: produkten Triage24 erbjuder inte i sig själv medicinsk rådgivning, möjlig diagnos eller behandlingsrekommendationer, eller informerar om/styr hanteringen av något medicinskt tillstånd. Om den fylls med medicinskt innehåll som t.ex. innehåller medicinska råd eller rekommendationer om behandling kan Triage24-produkten presentera sådant innehåll för patienter.

Eftersom den avsedda användningen av enheten, i dess konfigurerade form försedd med medicinsk logik, är att gradvis välja ut lämpliga mottagare av medicinsk information, innebär användningen av anordningen i sig en begränsning av den användare som är avsedd att ta emot den givna informationspunkten.

Ibland kommer ett sådant urval att ske mellan patientpopulationer som är vanliga att antingen inkludera eller exkludera från de avsedda användarna av en medicinteknisk produkt, t.ex. frågor om graviditet som kommer att skilja mellan patienter på grundval av kön. Eftersom detta urval är en naturlig del av produktens kärnfunktion anses det dock vara mer genomförbart 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 \[13\]](#)

5.6. Kvarstående risker

Platform24 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.
Avsedd användning	Avsedd användning (medicintekniska produkter): den användning för vilken produkten är avsedd enligt de uppgifter som tillverkaren har lämnat på märkningen, i bruksanvisningen och/eller i reklam-material
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
medicinskt innehåll	Medicinskt innehåll är det konfigurerbara logikbaserade innehåll som används i den medicintekniska produkten Triage24. Syftet med det medicinska innehållet är att tillhandahålla en uppsättning regler som ska användas i Triage24 för att avgöra hur brådskande det är när man ger en triageringsrekommendation baserat på patientens svar.
superanvändare	En superanvändare är en slutanvändare med större kunskap och ökat ansvar för plattformen på varje vårdenhets. Superanvändaren fungerar som första linjens support för slutanvändarna på enheten och är den som vid behov vänder sig till Plattform24 för ytterligare support.
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

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 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

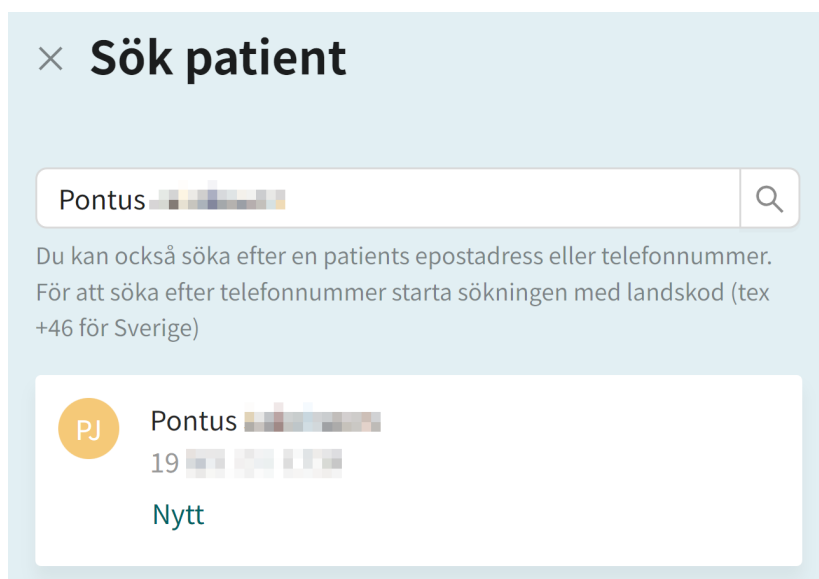
1. Klicka på **Logga ut** i nedre vänstra hörnet.

6.2. Påbörja triagering

1. Gå till Clinic och klicka på **Sök patient** i den vänstra menyraden.



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.





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 **Ombud**. 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]

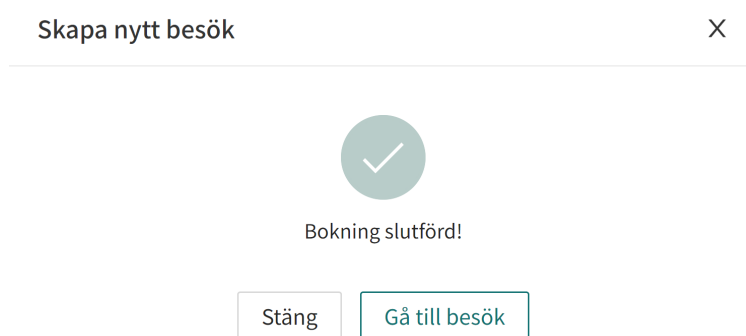
Vårdpersonal: Sven [redacted]

Vårdenhet: [redacted]

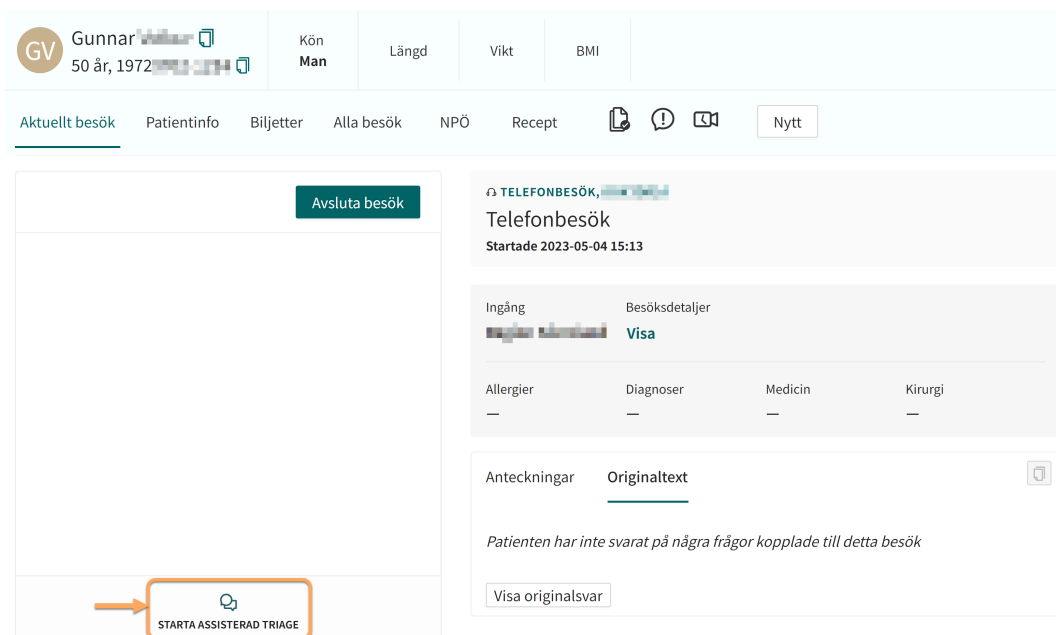
Roll: Läkare

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

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

<

Martin █████, 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

Fortsätt

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

<

Martin █████, 24 år

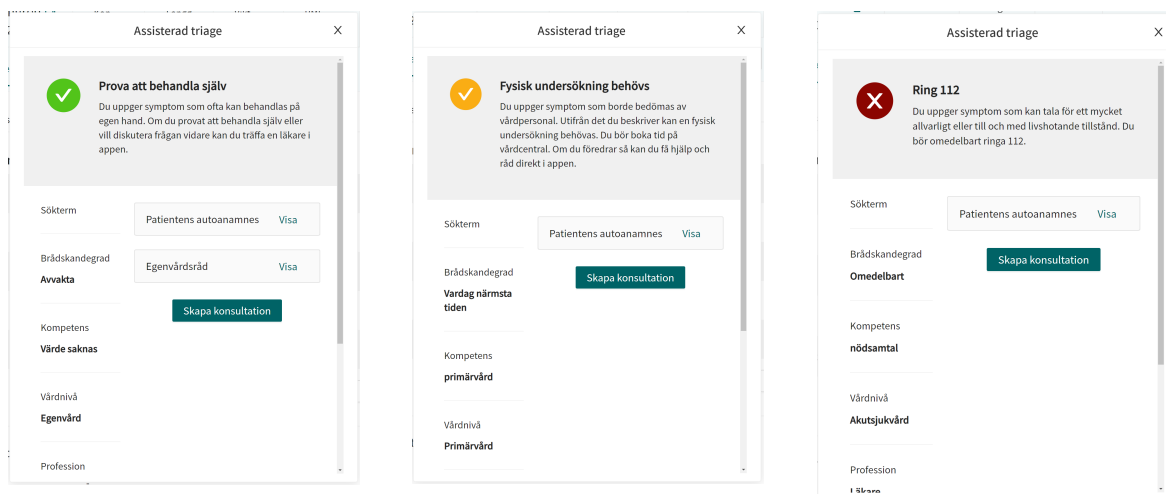
Huvudvärk

×

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

Rekommendationstitel

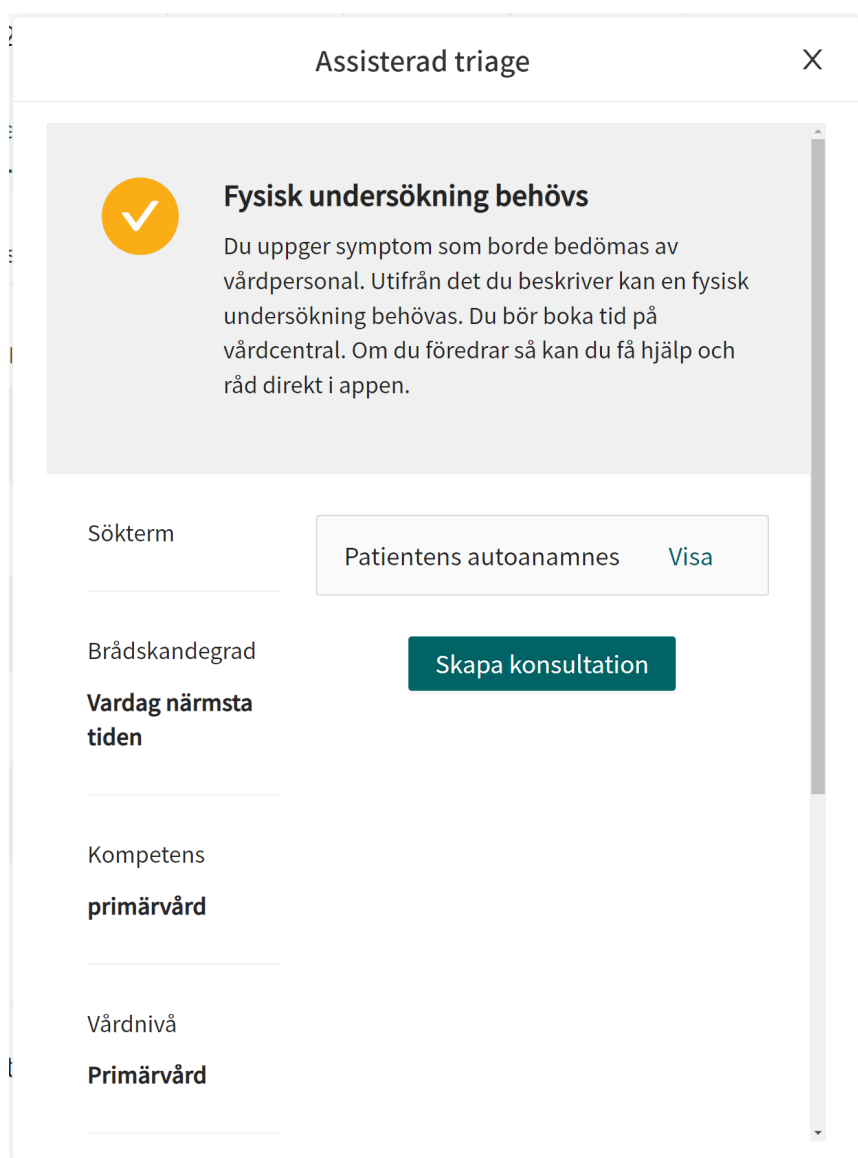
Rekommendationstiteln är den fetstilta texten högst upp i den grå rutan. Den beskriver kortfattat rekommendationen till patienten baserat på resultatet av triagen.

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 window titled "Assisterad triage" with a close button (X) in the top right corner. The main content area has a light gray background and contains a recommendation card. The card features a yellow checkmark icon and the heading "Fysisk undersökning behövs". Below the heading is a paragraph of text: "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 recommendation card, there are several input fields and buttons. On the left, there are labels for "Sökterm", "Brådskandegrad", "Vardag närmsta tiden", "Kompetens", and "Vårdnivå". On the right, there is a search box containing "Patientens autoanamnes" and a "Visa" button. Below the search box is a green button labeled "Skapa konsultation". At the bottom, there is a "primärvård" label and a "Primärvård" label.

Möjliga utfallsattribut och deras innebörd:

Brådskandegrad	Hur snabbt patienten bör få vård: <ul 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 <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.
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>.
10.0	2024-12-05	<ul style="list-style-type: none"> • Ändrat ”vårdgivarassisterade triage-funktionen” till ”Assisterad triage-funktionen” i kapitlet Introduktion. • Strukturen i kapitlet Introduktion har uppdaterats så att den även innehåller underavsnittet Om den här manualen. • <i>Avsnitt 5.1.2. Avsedd användning för Triage24</i> uppdaterat på grund av ändringar i den tekniska filen. <i>Kapitel 5. Triage24 - Avsedd användning</i> uppdaterat för att anpassas till formuleringar och förtydliganden i den tekniska filen. • Överflödiga anmärkning om Triage24-enheten borttagen från kapitel 4 och 5. Informationen i anmärkningen är redan definierad i kapitel 5. <i>Triage24 - Avsedd användning</i>. • Hårdvaru- och mjukvarukrav flyttade från kapitel 5 till ett separat underavsnitt i kapitel 1. <i>Inledning</i>.

#	Datum	Beskrivning
11.0	2025-02-04	<ul style="list-style-type: none">• Uppdateringar av regulatorisk information på sidan 2. MD-ikon tillagd.• Adress till tillverkaren uppdaterad på sidan 2 och i avsnitt <i>2.1 Tillverkare</i>.• "Bör" ändrat till "ska" i avsnitt <i>5.5.1. Patienter</i>.