SVENSKA

platform 24

Bruksanvisning – Assisterad triage för Clinic

Manualversion 12.0
2026-10-05

Copyright © 2026 Platform24 Healthcare AB

CE 2862

MD

UDI

UDI-DI: 7350127221004

Triage24 Medical Device Version 1

Se bruksanvisningen: eIFU 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	22.0

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 bruksanvisningen 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. Avsedd användarprofil för Triage24 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 12
5.3.1. Avsedd användning för patienttriage 12
5.3.2. Avsedda användare för patienttriage 12
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 13
5.5. Kontraindikationer Triage24 14
5.5.1. Patienter 14
6. Att använda Assisterad triage 15
6.1. Logga in och logga ut 15
6.1.1. Logga in i Clinic 15
6.1.2. Logga ut från Clinic 16
6.2. Påbörja triagering 16
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. Termer och definitioner 29
8. Versioner 30

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 Platform24, 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 Platform24 sparas inte.

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



NOTERA

Bruksanvisningen är inte alltid helt uppdaterad när det gäller alla delar av användargränssnittet. Ändringar av mindre delar av användargränssnittet, t.ex. uppdaterade namn på knappar, fält etc. leder inte alltid till att en ny version av bruksanvisningen tas fram. Däremot meddelas alla förändringar i användargränssnittet i versionskommentarerna vid tidpunkten för uppdateringen. Alla varningar är alltid uppdaterade i bruksanvisningen.

Du hittar också ytterligare resurser för lärande, support och inspiration i vårt digitala kunskapscenter.

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. 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 bruksanvisningen

Kontakta oss via nedanstående e-postadress för återkoppling eller frågor om bruksanvisningen.

E-post: <support@platform24.com>

2.3.1. Fråga efter tryckt version av bruksanvisningen

Bruksanvisningen finns tillgänglig i digitalt format i användargränssnittet och på webbsidan Platform24.

Om du behöver en pappersversion av bruksanvisningen kan 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

Detta avsnitt beskriver de symboler som finns på Om-sidan i användargränssnitten och i bruksanvisningarna.

CE 2862	CE-märkning
MD	Medicinteknisk produkt
UDI	Unik produktidentifiering (UDI)
	Versionsnummer
	Se bruksanvisningen
	Indikerar att försiktighet är nödvändig vid användning av produkten
	Tillverkningsdatum
	Tillverkare
	Översättning

3.2. Definition av försiktighetsåtgärder

I detta avsnitt beskrivs de olika typer av försiktighetsåtgärder som används i bruksanvisningarna.



VARNING
En varning anger en farlig situation som, om den inte undviks, kan leda till dödsfall eller allvarlig 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 resultatsidan 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
Posttriagefrågor (ytterligare frågor som läggs upp innan konsultationen och eventuell fritextinformation från patienten) är inte en del av triageprioriteringen men kan tillföra ett tydligt värde för konsultationen.

5.1.1. Moduler i Triage24

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

a. Content Studio+
b. Patienttriage
c. 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. Avsedd användarprofil för Triage24

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 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 populerat 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 brådska 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 patienttriagen 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 faktiska 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 Platform24. Denna tjänst kontrolleras och tillhandahålls enbart av Platform24.

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

Typ av användare	Professionell
Ålder	>20 år gammal
Instruktionsnivå	• Bruksanvisning • Nivå *C1–C2* på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden. • Genomgått utbildning och träning för Content Studio+.

5.2.3. Avsedd operativ miljö för Content Studio+

Applikation	Manage
Gränssnitt	Content Studio+
Miljö	• Hem/kontor/offentlig miljö med anslutning till internet • Normala omgivningsförhållanden
Användningsfrekvens	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

Typ av användare	Lekman
Ålder	• 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.
Instruktionsnivå	Nivå *B1–B2* på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden

5.3.3. Avsedd driftmiljö för patienttriage

Applikation	Patientapplikation
Gränssnitt	• Användargränssnittet Triage • Rekommendationssidan
Miljö	• Hem/kontor/offentlig miljö med anslutning till internet • Normala omgivningsförhållanden
Användningsfrekvens	Från en gång om dagen till en gång per år
Mobilitet	• 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

Typ av användare	Professionell
Ålder	>20 år gammal
Förkunskaper	• Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, dvs. läkare, sjuksköterska, psykolog • Nivå *C1-C2* på det språk som stöds i produkten för den relevanta marknaden. • Bruksanvisning

5.4.3. Avsedd användningsmiljö för Assisterad triage

Applikation	Clinic

Gränssnitt	Assisterad triage
Miljö	• Hem/kontor/offentlig miljö med anslutning till internet • Normala omgivningsförhållanden
Användningsfrekvens	Flera gånger om dagen
Mobilitet	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 patienttriage [12]

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 resultatsidan 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.

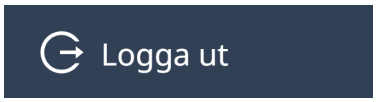
   VIKTIGT
   Clinic saknar stöd för att kunna användas via Citrix VPN. Om din dator är uppkopplad mot Internet via Citrix VPN, till exempel för att du på distans skall kunna komma åt ditt ordinarie journalsystem, behöver du därför säkerställa att du loggar in och arbetar i Clinic i ett separat webbläsarfönster utanför den pågående Citrix VPN-sessionen. Observera dock att all kommunikation och data i Clinic ändå alltid hanteras på ett säkert och lagenligt sätt.

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.

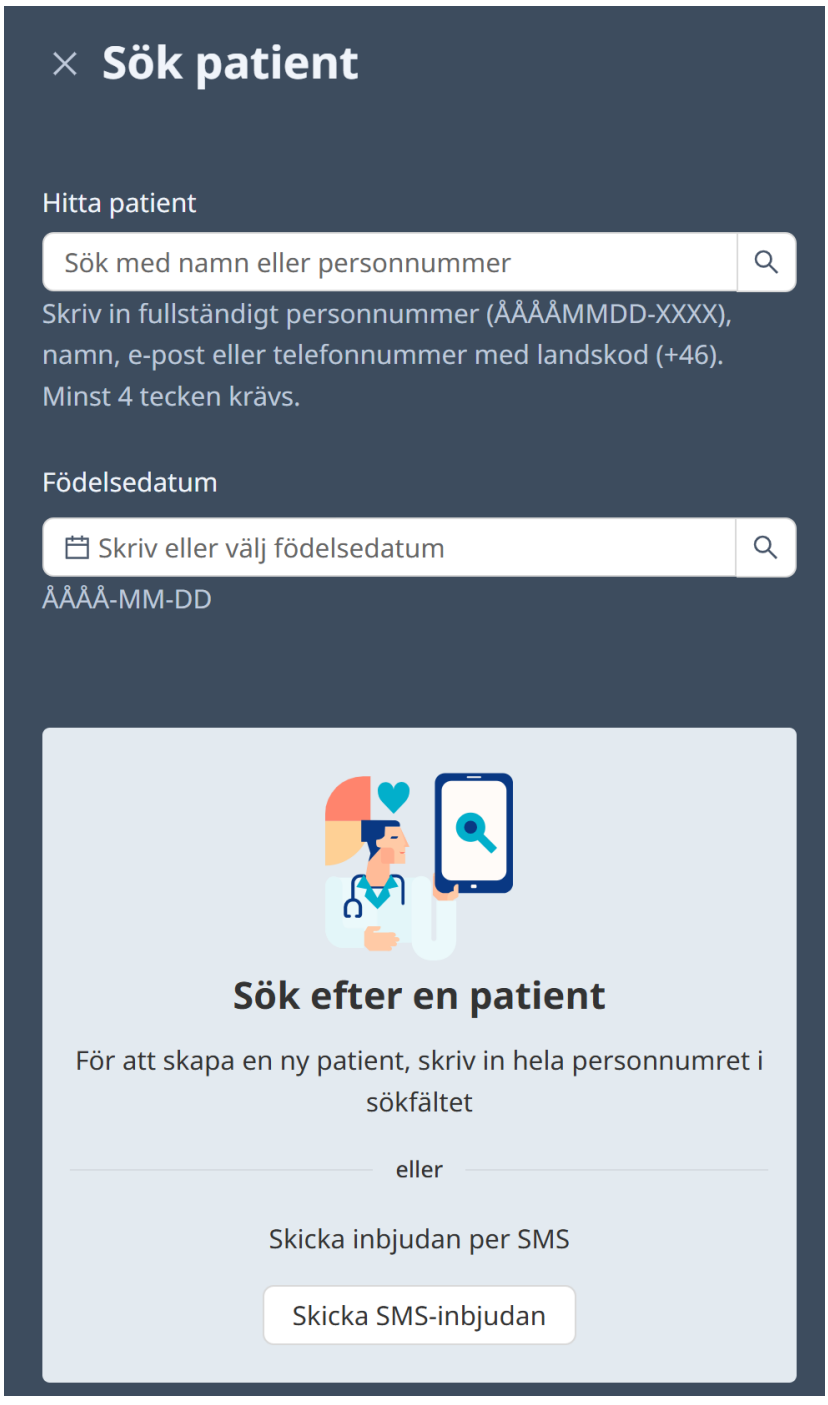
6.1.2. Logga ut från Clinic

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



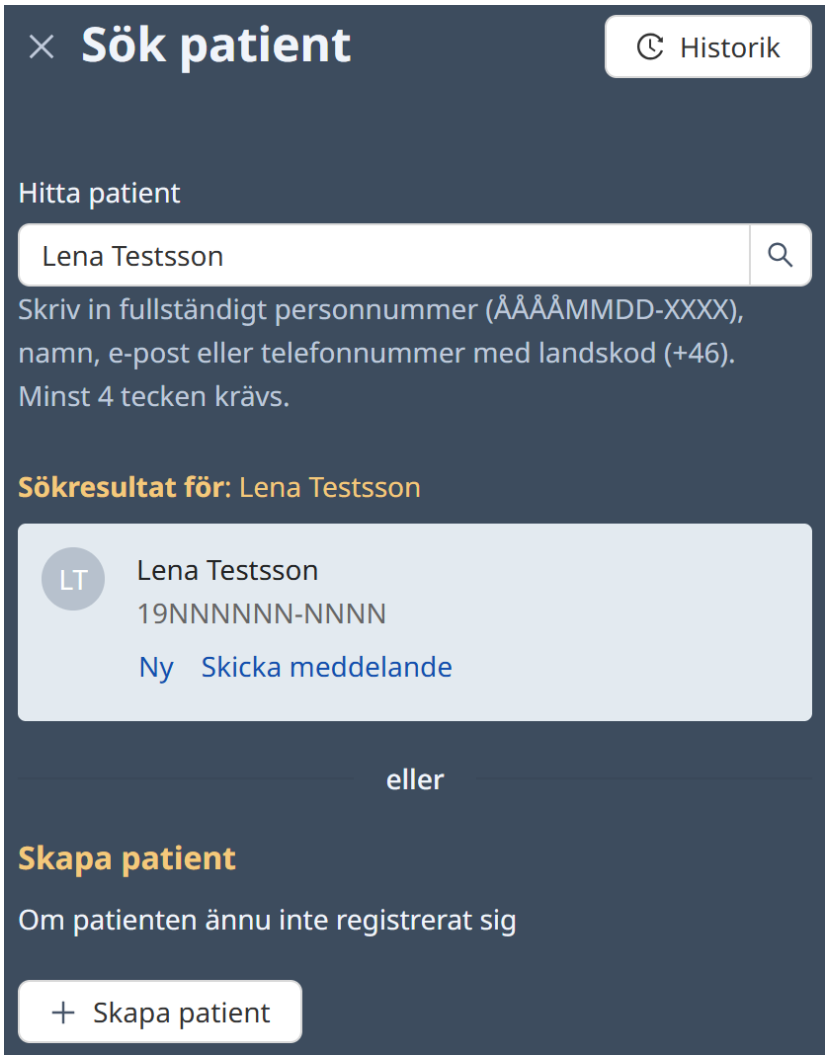
6.2. Påbörja triagering

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.

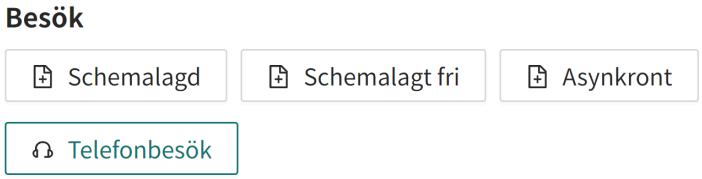
5. Om patienten är ett barn ska du välja barnets vårdnadshavare under **Ombud**. Det här alternativet visas bara om patienten är ett barn. När man söker vård för ett barn är det också möjligt att påbörja triagering i Clinic via vårdnadshavaren.



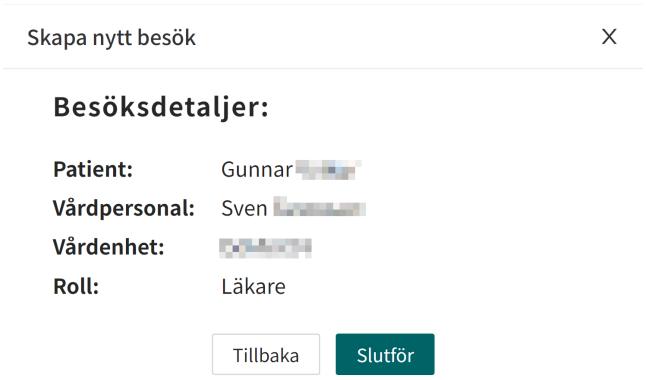
6. Beroende på din konfiguration finns det två alternativ för att påbörja assisterad triage.
   I. Genom att använda triage som konsultationstyp:
      a. Klicka på knappen **Triage** under rubriken **Konsultation**.



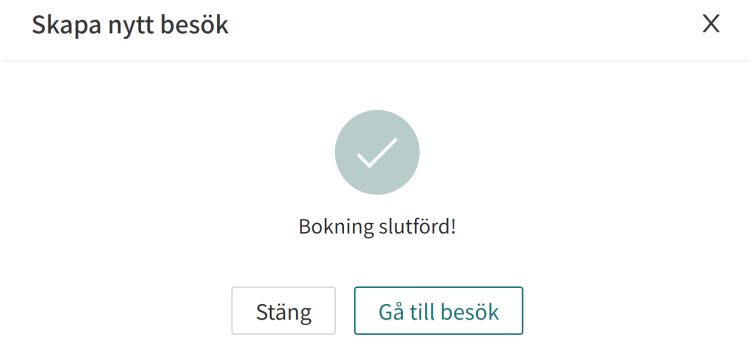
   II. Genom att använda ett telefonbesök som besökstyp:
      a. Klicka på knappen **Telefonbesök** under rubriken **Besök**.



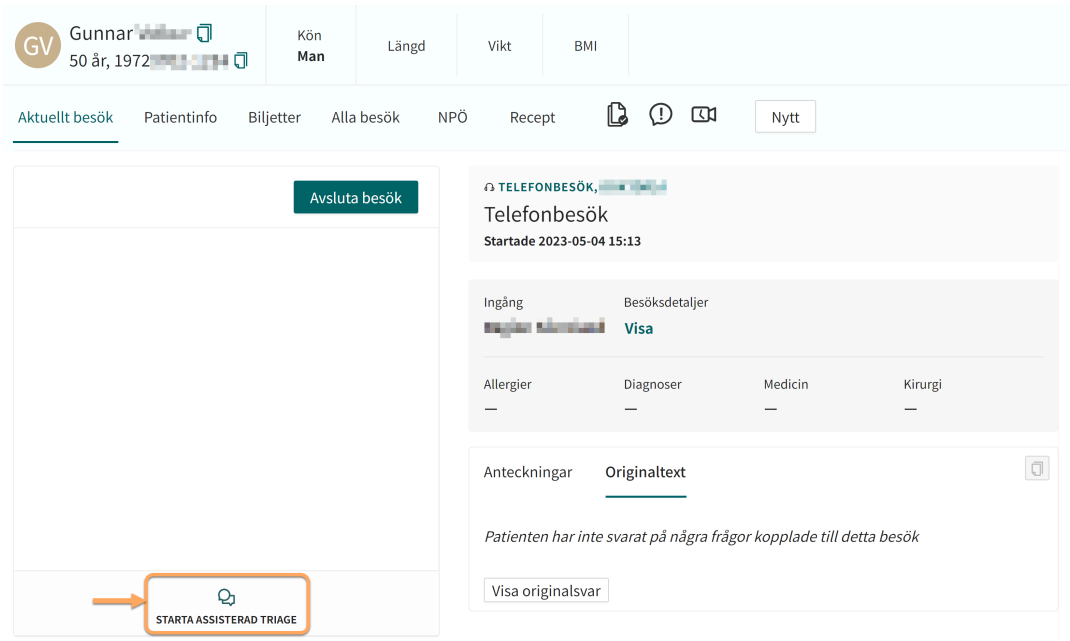
      b. Klicka på **Slutför** för att bekräfta telefonbesöket.



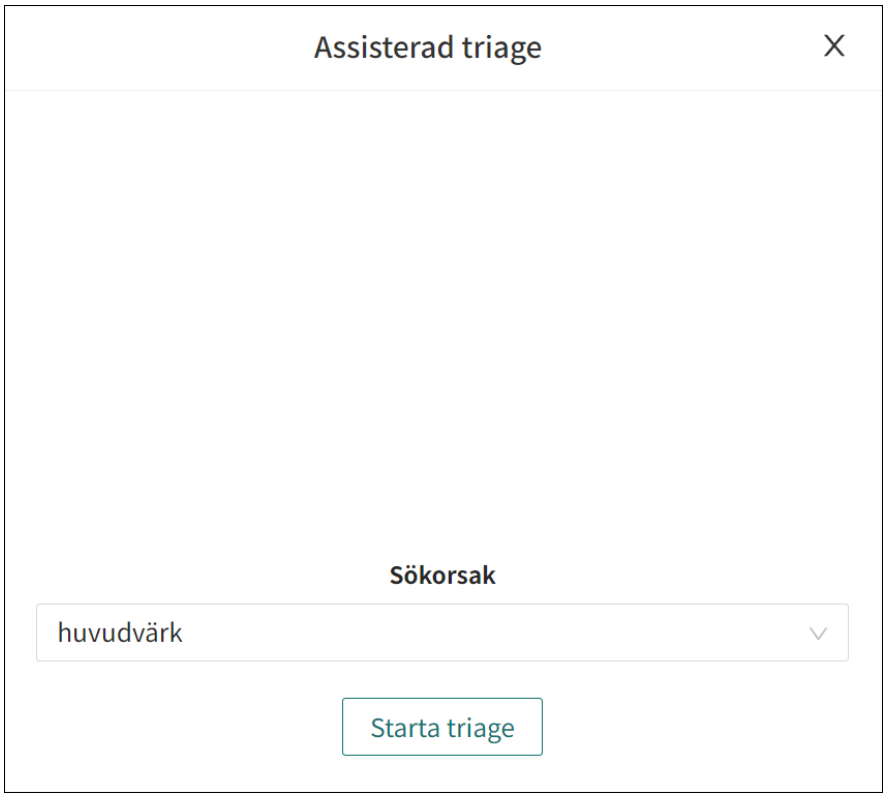
c. Klicka på knappen **Gå till besök**.



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



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



8. Klicka på **Påbörja triagering**.

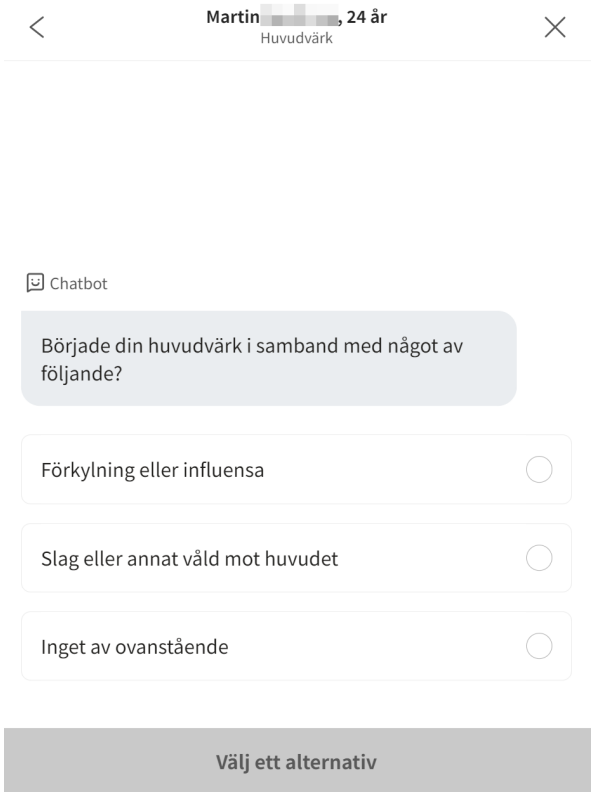
6.3. Genomför triagering

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

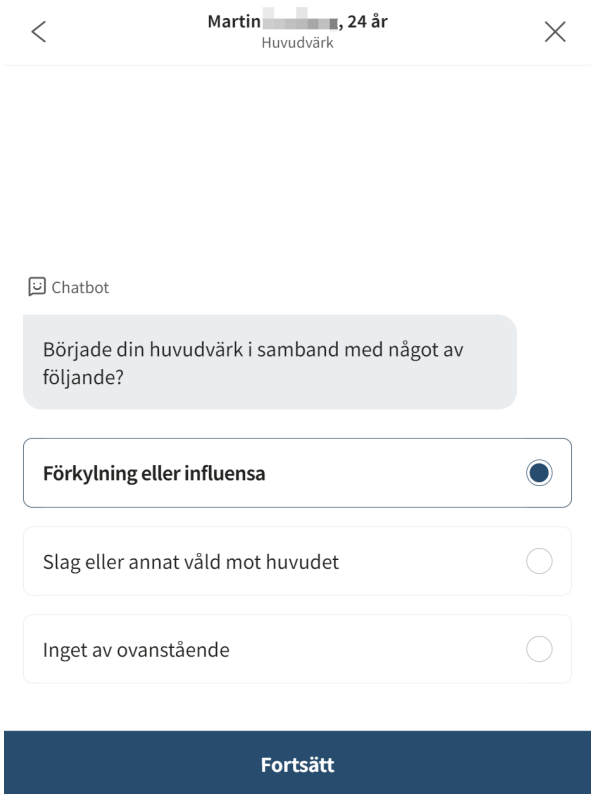
1. Ställ de frågor till patienten som visas i triagen .



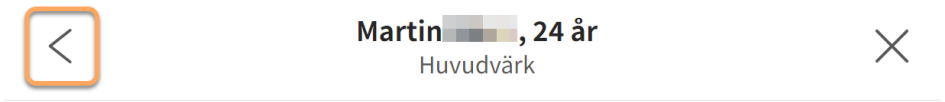
2. Om svarsalternativ presenteras i triagen, presentera svarsalternativen för patienten.



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



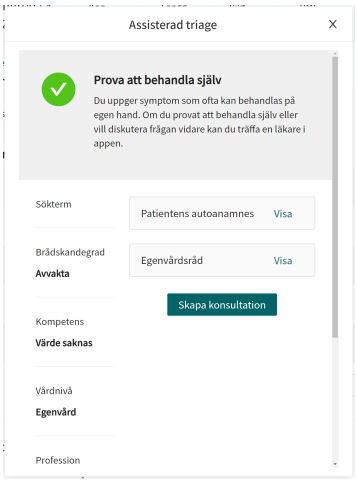
4. Om du vill ändra svaret på en tidigare fråga klickar du på ikonen föregående fråga i det övre vänstra hörnet.

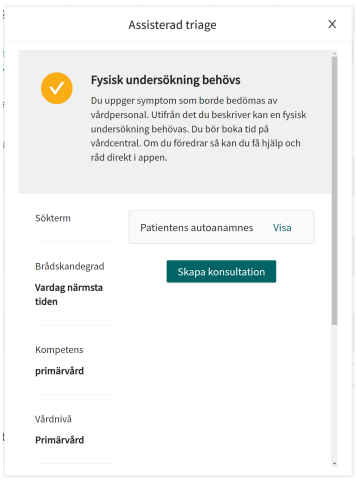


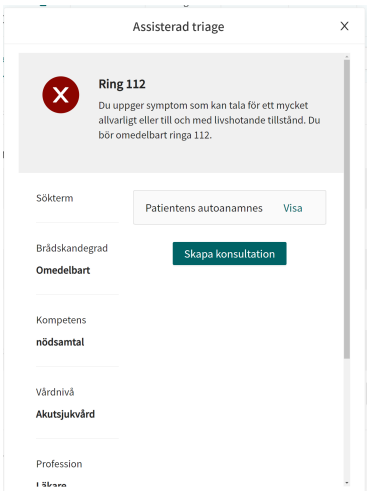
6.4. Resultat av triagen

När triageringen av patienten är klar, presenteras resultatsidan.

Se bilden nedan för tre exempel på resultatsidor.

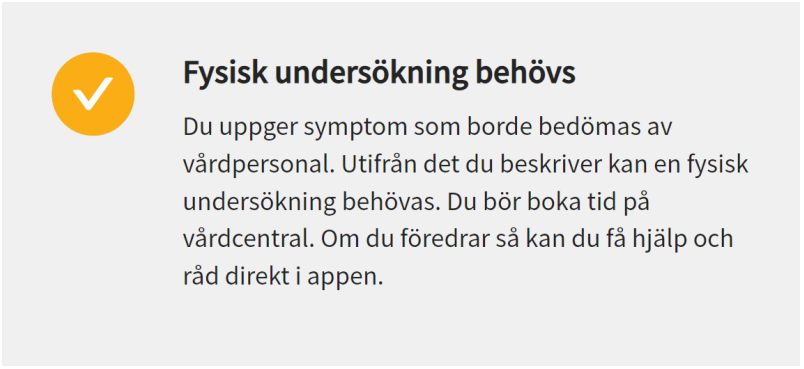






6.4.1. Rekommendationen

Patientrekommendationen visas i en grå ruta överst på resultatsidan.



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: • Nästa lediga besökstid under arbetstid • Inom 24 timmar • Snarast
	Röd	Brådskande	Sök vård omedelbart . Patienter uppvisar symtom som kan vara allvarliga och/eller livshotande och uppmanas att ringa 112 .

Rekommendationstitel

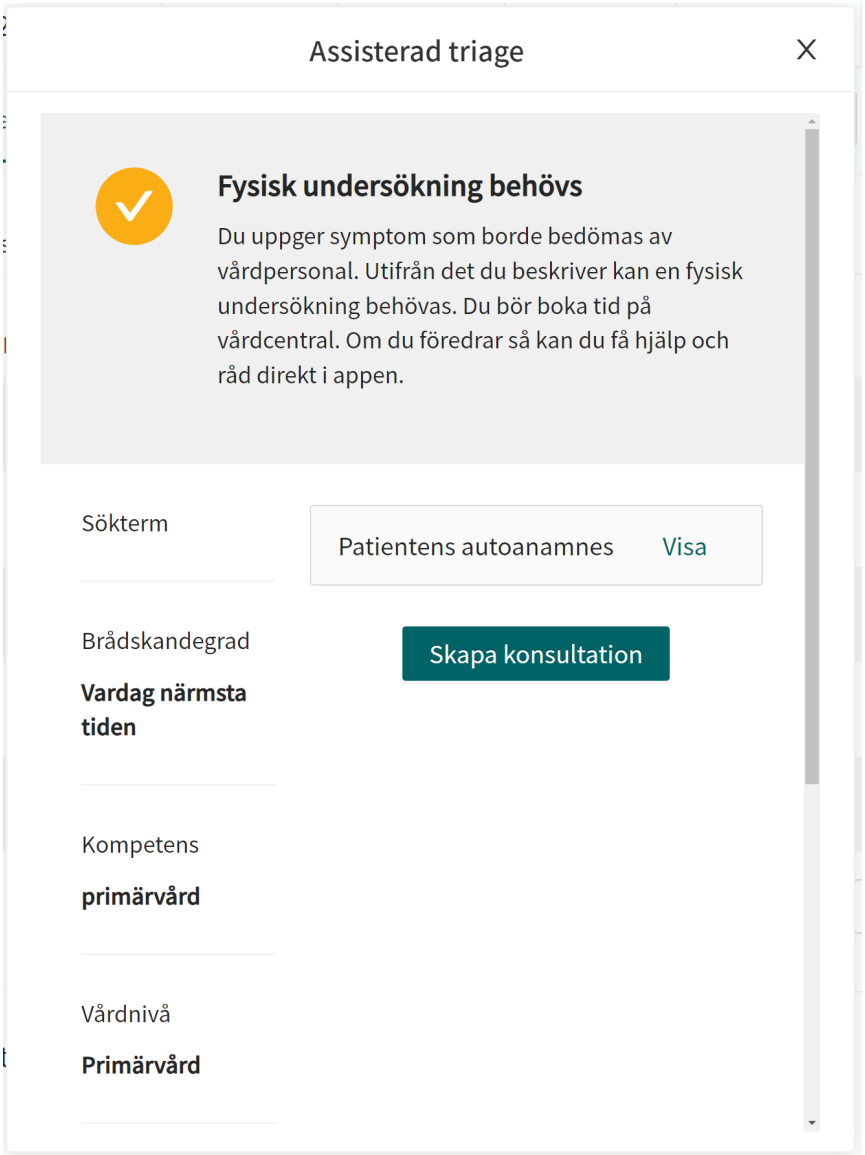
Rekommendationstiteln är den fetstilta texten högst upp i den gråa rutan. Den beskriver kortfattat rekommendationen till patienten baserat på resultatet av triagen.

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:



Möjliga utfallsattribut och deras innebörd:

Brådskandegrad Hur snabbt patienten bör få vård:

I. Omedelbart
II. Skyndsamt
III. Närmsta dygnet
IV. Vardag under den närmsta tiden
V. Avvakta

Besöksform

Online rekommenderat	om patienten rekommenderas att hanteras via onlinebesök
Online möjlig	om patienten kan hanteras via onlinebesök
Offline	om patienten bör hanteras offline

Vårdnivå

- Stopp
- Online
- Rådgivning
- Primärvård
- Specialistvård
- Akutsjukvård
- Tidigare vårdkontakt
- Egenvård

Profession Vilken profession som patienten rekommenderas få kontakt med enligt partnerns regler för verksamheten. Exempel på professioner:

- Arbetsterapeut
- Barnläkare
- Biomedicinsk analytiker
- Psykolog
- Tandläkare
- Ögonläkare
- Logoped
- Barnmorska
- Undersköterska

Kompetens Vilken kompetens som kan behövas för patientens fortsatta handläggning. Exempel på kompetenser:

- Gynekologi
- Beroendevård
- Akutmottagning
- Ungdom
- Hemsjukvård

Besöksprioritet Prioriteten som patienten skulle ha fått i ett online ärende skapat i Clinic24. Prioriteten är ett tal mellan 1-5, där 1 är högsta prioritet och 5 lägst.

Expanderbara fält

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

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

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

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

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

> **NOTERA**
> Det här är en valfri funktion och är endast tillgänglig för kunder som har aktiverat den.
>
> Kontakta din superanvändare eller Customer Success Manager för mer information.

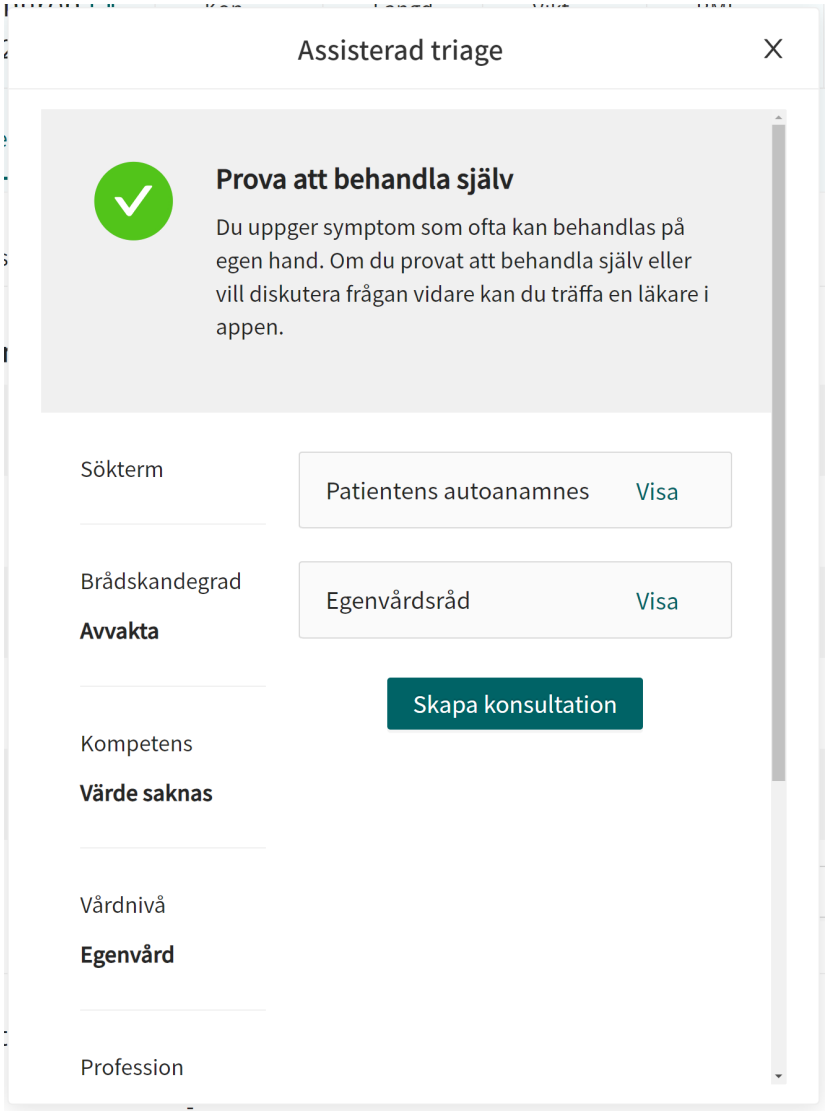
Egenvårdsråd Om triageringen av patienten har resulterat i en rekommendation som innehåller ett egenvårdsråd kommer det att presenteras här .

Skapa konsultation

> **NOTERA**
> Det här är en valfri funktion och är endast tillgänglig för kunder 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.

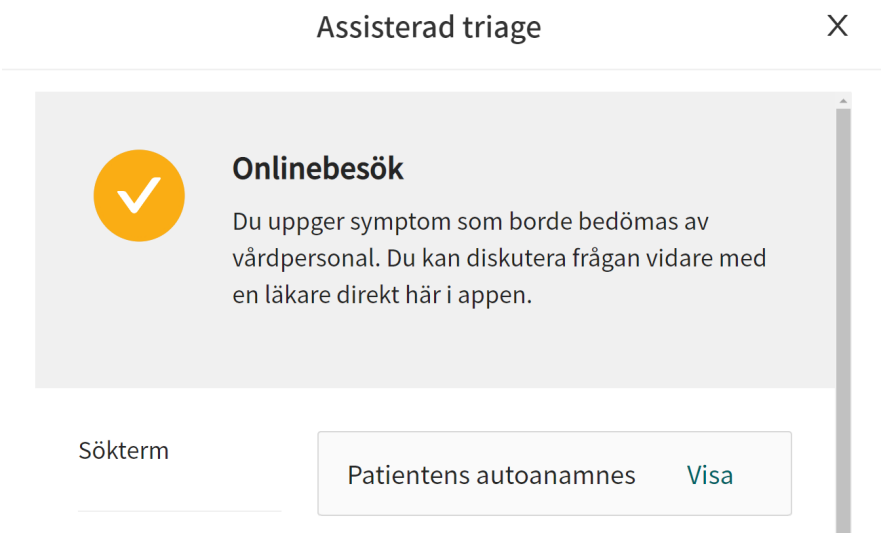


2. Välj relevant vårdpersonal och skapa en konsultation.

6.5. Avsluta assisterad triage

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

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



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



7. 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 reklammaterial
B1–B2	B1–B2 i självbedömningsskalan Gemensam europeisk referensram för språk (GERS). t.ex. självständig användare av språket.
C1–C2	C1–C2 i självbedömningsskalan Gemensam europeisk referensram för språk (GERS). t.ex. avancerad 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 vårdenhet. Superanvändaren fungerar som första linjens support för slutanvändarna på enheten och är den som vid behov vänder sig till Platform24 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

8. Versioner

Versioner av Assisterad triage för Clinic Användarmanual för Triage24.

#	Datum	Beskrivning
1.0	2021-11-30	1:a versionen.
2.0	2022-01-17	Uppdatering
3.0	2022-01-24	Uppdaterad avsedd användning, profil och miljö.
4.0	2022-01-25	Uppdaterad avsedd användning, profil och miljö
5.0	2022-04-07	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	• 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	De viktigaste uppdateringarna är: • 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. • *Kapitel 3 Symboler* är uppdaterat till att även innehålla en definition av försiktighetsåtgärderna i användarmanualerna. • *Kapitel 4 Varningar* har bytt namn till Säkerhetsåtgärder. • Förtydliganden i *Kapitel 6 Att använda assisterad triage* 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 *avsnitt 6.3. Genomför triagering*. • Kapitel med ordlista har lagts till.
9.0	2024-05-17	• Symbolen för tillverkningsdatum har lagts till på sidan 2 och i *avsnitt 3.1 Definition av symboler*. • Det fullständiga användningsområdet för Triage24 ingår nu i denna manual (*Kapitel 5*). Tidigare ingick endast den del av den avsedda användningen som rörde assisterad triage. • Information har lagts till i *avsnitt 2.3.1* om att en pappersversion av användarmanualen tillhandahålls senast inom 7 kalenderdagar efter det att en begäran från användaren har mottagits. • I *avsnitt 3.1. Definition av symboler*, har den tidigare varningssymbolen ersatts med en försiktighetssymbol som anger att användarna ska läsa bruksanvisningen för relevanta varningar och försiktighetsåtgärder. • *Avsnitt 5.1 Inledning* flyttat till *Kapitel 1*. • Triage24-version tillagd på första sidan. • Termerna från *Kapitel 7 Ordlista* har flyttats till *avsnitt 5.7 Termer och definitioner*.
10.0	2024-12-05	• 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. • Avsnitt *5.1.2. Avsedd användning för Triage24* uppdaterat på grund av ändringar i den tekniska filen. Kapitel *5. Triage24 - Avsedd användning* uppdaterat för att anpassas till formuleringar och förtydliganden i den tekniska filen. • Överflödig anmärkning om Triage24-enheten borttagen från kapitel 4 och 5. Informationen i anmärkningen är redan definierad i kapitel *5. Triage24 - Avsedd användning*. • Hårdvaru- och mjukvarukrav flyttade från kapitel 5 till ett separat underavsnitt i kapitel *1. Inledning*.

#	Datum	Beskrivning
11.0	2025-02-04	• Uppdateringar av regulatorisk information på sidan 2. MD-ikon tillagd. • Adress till tillverkaren har uppdaterats på sidan 2 och i avsnitt *2.1. Tillverkare*. • "Bör" ändrat till "ska" i avsnitt *5.5.1. Patienter*.
12.0	2026-10-05	• Notisen i avsnitt *1.1. Om den här handboken* har uppdaterats. • Namnet på manualen och hänvisningar till andra manualer har ändrats från "användarmanual" till "bruksanvisning". • En inledande mening har lagts till i avsnitt *3.1. Definition av symboler* för att klargöra att detta avsnitt beskriver symboler i användargränssnittet och i bruksanvisningen. Definitionen av försiktighetssymbolen har uppdaterats. • Uppdaterade avsnitt: *2.3.1. Fråga efter tryckt version av bruksanvisningen*, *3.1. Definition av symboler* och *6.1.1. Logga in i Clinic*. • Nivån "Observera" i avsnitt *3.2. Definition av försiktighetsåtgärder* har tagits bort. • Rubrik *5.1.3. Avsedd användarprofil för Triage24* har lagts till i kapitel 5. *Målgrupp* borttaget från kapitel 5. • Punkten för utbildning och träning uppdaterad i avsnitt *5.2.2. Avsedda användare för Content Studio+*. • Nivå på instruktioner uppdaterade i avsnittet *5.2.2. Avsedda användare för Content Studio+* och *5.4.2. Avsedda användare för Assisterad triage*. • Avsnitt *5.6. Kvarstående risker* borttaget. • Föregående avsnitt *5.7. Termer och definitioner* flyttad till ett separat kapitel (7).