

Digitala vårdmöten – generella riktlinjer, SÄS

Sammanfattning

Digitala vårdmöten ingår i Västra Götalandsregionens E-tjänster, och är en service till invånare för att uträtta olika ärenden via dator, mobil eller läsplatta. Riktlinjen beskriver grundläggande förutsättningar och generellt arbetssätt för digitala vårdkontakter vid SÄS oavsett system. Exempel på digitala tjänster är *Vård och hälsa, 1177* samt *Stöd och behandling (SoB)*.

Förändringar sedan föregående version

Uppdatering av hänvisningar/länkar.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Förändringar sedan föregående version	1
Förutsättningar	2
Ansvar	2
Inloggning och identitetskontroll	3
Patient	3
Barn/ungdomar under 13 år och mellan 13-17 år	3
Särskilda rutiner för barn/ungdomar	3
Vårdgivare	3
Informationsmaterial	3
Förberedelser	4
Teknisk utrustning för vårdgivare	4
Omgivning	4
Klädsel	4
Distansarbete	4
Mötesmiljö vid distansarbete i hemmet	4

Genomförande	5
Journalföring	5
Digitalt vårdmöte via video	5
Digitalt vårdmöte/kontakt via meddelandefunktion asynkron chatt	5
Bokning och besöksregistrering i Elvis	6
Patientavgift	6
Uteblivet digitalt vårdmöte	6
Uppföljning	6
Avvikelsehantering	6
Dokumentinformation	7
Referensförteckning och länkförteckning	7

Bilaga [Digitalt vårdmöte - Checklista före möte](#)

Förutsättningar

Socialstyrelsens principer för vilken vård och behandling som lämpar sig för digitala vårdtjänster har en god och säker vård som utgångspunkt. För att vård och behandling ska lämpa sig för digitala vårdtjänster gäller att Socialstyrelsens övergripande principer är uppfyllda. Principerna utgår från fyra frågor:

- Kan det aktuella tillståndet handläggas utan fysiskt möte?
- Är vård som ges genom digital vårdtjänst lämplig för den enskilde patienten?
- Finns tillräcklig information om patientens aktuella hälsotillstånd och sjukdomshistoria för att kunna ge god och säker vård?
- Kan nödvändig uppföljning och koordinering med andra aktörer utföras?

Mer information finns i Socialstyrelsens rapport [Digitala vårdtjänster – Övergripande principer för vård och behandling](#) [1].

I de fall de digitala tjänsterna/kontakterna förutsätter någon form av egenvård hänvisas även till de regionala rutiner [Egenvård](#) [2] respektive [Egenmonitorering](#) [3].

Ansvar

Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten uppfyller Socialstyrelsens principer, och att den vård och behandling som ska utföras lämpar sig för digitala vårdmöten/kontakter.

Vid införande av digitala vårdmöten/kontakter är det verksamhetschefens ansvar att säkerställa att medarbetare som ska arbeta med digitala vårdmöten/ kontakter har fått relevant utbildning och behörigheter. Vid

distansarbete ska det säkerställas att medarbetare tagit del av rutinen [Distansarbete inom Västra Götalandsregionen](#) [4].

Inloggning och identitetskontroll

Patient

För inloggning och identifiering till e-tjänster, se information på [1177.se](#) [5] samt regional rutin [Inloggning och identifiering vid digitala vårdmöten](#) [6]. Inloggning till dessa tjänster kräver godkänd svensk e-legitimation. Genom denna inloggning säkerställs patientens identitet i aktuellt system.

OBS! Särskilda rutiner gäller för *Vård och hälsa* och patienter som saknar godkänd e-legitimation, se regional rutin [Inloggning och identifiering vid digitala vårdmöten](#) [6].

Vårdnadshavare kan inte agera ombud och utföra ärenden åt ett barn om vårdnadshavaren eller barnet har skyddad identitet.

OBS! Beakta regelverk för vårdnadshavarens åtkomst till barnets journal, se [information på vårdgivarwebben](#) [7].

Barn/ungdomar under 13 år och mellan 13-17 år

För hantering av barn i *Vård och hälsa*, se beskrivning av [flöden för barn i Vård och hälsa](#).

Särskilda rutiner för barn/ungdomar

Två e-tjänster har högre åldersgräns - *Journalen* och *Läkemedelskollen*; i dessa system kan inte barn logga in förrän de fyllt 16 eller 18 år [5].

Vårdgivare

Medarbetaren följer respektive systems rutiner för inloggning och identifiering. För att patienten ska kunna identifiera vem hen har kontakt med ska kameran, vid videomöten, vara korrekt riktad så att ansikte och övre delen av bröstkorgen är synlig bild. Medarbetaren ska ha representativ klädsel och vara försedd med namnskylt inkl titel väl synlig i bild, se rubrik [Klädsel](#).

Vid enbart skriftlig kontakt ska formell underskrift med namn, titel, arbetsplats och kontaktuppgifter användas.

Informationsmaterial

Regiongemensamt informationsmaterial om digitala vårdmöten via *Vård och hälsa* har tagits fram och finns tillgängligt via [vårdgivarwebben](#) [8].

Förberedelser

Teknisk utrustning för vårdgivare

- Dator och eventuell webbkamera.
- Rekommenderad webbläsare för aktuellt system.
- Headset och mikrofon (ej hörlurar till mobiltelefon).
- I första hand trådbunden uppkoppling till VGR:s nät och i undantagsfall trådlös uppkoppling.

Omgivning

- Digitalt vårdmöte via video ska genomföras i rum som garanterar att andra personer inte kan höra samtalen eller se de bilder som visas under mötet.
- Markera dörr med att skylt ”Här pågår videomöte - var god stör ej” när videomöte genomförs.
- Det ska säkerställas att bakgrunden som syns i videomötet är professionell. Det innebär ett välstädat rum utan privata ägodelar, utöver neutral tavla eller växt.
- Ansiktet ska vara väl belyst och kameran placeras så att det möjliggör ögonkontakt med patienten eller dennes ombud.
- Se även Visiba Cares tips för [professionella videomöten](#), vilka är tillämpliga oavsett system [9].

Klädsel

Om det digitala vårdmötet sker från ordinarie arbetsplats, ska enhetens beslutade arbetsklädsel användas. Om mötet sker som distansarbete ska lämplig klädsel användas. Namnskylt med titel ska vara väl synlig i bild oavsett varifrån mötet sker.

Distansarbete

Digitala vårdmöten/kontakter ska i första hand ske på ordinarie arbetsplats eller i någon av enhetens/förvaltningens lokaler. Om medarbetare önskar genomföra digitalt vårdmöte/kontakt genom distansarbete, ska ordinarie rutiner för godkännande av distansarbete följas, se rutinen [Distansarbete inom Västra Götalandsregionen](#) [4]. För att medarbetare ska få arbeta på distans bör medarbetare ha testat tekniken för vara säker på att allt fungerar.

Mötesmiljö vid distansarbete i hemmet

Krav för den fysiska arbetsmiljön se rubrik [Omgivning](#).

Genomförande

Journalföring

Journalföring i samband med digitala vårdmöten/kontakter ska *alltid* göras i ordinarie journalsystem d.v.s Melior. Längre textmassor kan scannas till e-arkiv. En sammanfattande anteckning görs då i journalen med hänvisning till inscannat originalmeddelande.

Digitalt vårdmöte via video

Möte som ersätter fysiskt besök ska dokumenteras i *Besöksmallen* i Melior. I aktiviteten *Besök* under sökordet *Besökstyp* anges alternativet *Digitalt vårdmöte*.

2021-04-08 13:00 BESÖK Akutmottagning (avc)
2021-04-08 13:00 / Lak Melior Testanvändare Lak
d_fnbo5

Dokumentationsdatum
ID-kontroll

Besökstyp Digitalt vårdmöte

Mottagning
Mottagning Akutmottagning

Basspecialitet
Inremitterande
Kontaktersak
Anamnes
Spec tidigare sjukdomar
Spec nuvarande sjukdomar
Aktuellt

STATUS
ATLS/medicALS

Besökstyp
Digitalt vårdmöte
Akut besök
Ej akut besök
Digitalt vårdmöte

Digitalt vårdmöte/kontakt via meddelandefunktion asynkron chatt

Om kontakt skett via chatt, meddelandefunktion etc. ska en sammanfattning av den vård som utförts, dokumenteras och dateras till den dag då kontakten skedde. Denna dokumentation görs i Melior-mallen *Anteckningar*, som är knuten till aktuell profession. Se mer om meddelandefunktion, asynkron chatt* i rutin [Digitala vårdmöten – Meddelandefunktion, asynkron chatt i ”Vård och hälsa”, SÄS \[10\]](#).

*asynkron innebär att meddelanden kan besvaras med fördröjning.

För 1177 gäller: I användarvillkoren för personalverktyget framgår att vårdpersonalen ansvarar för att journalföra den information som är viktig för invånarens hälsa och vård. Personalverktyget för e-tjänsterna på 1177 är inte ett journalsystem.

Meddelanden som hanteras via e-tjänster ingående i 1177:s basutbud och *Vård och hälsa*, ska besvaras inom 2 vardagar från att ärendet inkom (Dnr HS 20-2016) [11]. För andra e-tjänster kan annan tidsgräns förekomma enligt information som anges i systemet, t.ex. i stöd och behandling (SoB) där varje program själva beslutar om rimlig tidsgräns.

Bokning och besöksregistrering i Elvis

Boka möte enligt Elvis manual [Planerad åtgärd för digitala vårdmöten](#) [12].

För besöksregistrering av distanskontakt via video eller chatt i Elvis, se rutin [Distanskontakter](#) [13]. För bokning och besöksregistrering av digifysisk vårdkontakt*, se regional rutin [Digifysisk vårdkontakt](#) [14].

*Begreppet digifysisk vårdkontakt innebär att hälso- och sjukvårdspersonal från specialistvården ansluter till fysiskt besök mellan patient och hälso- och sjukvårdspersonal i exempelvis primärvården.

Patientavgift

Patientavgift tas ut för överenskomna och bokade digitala vårdmöten som motsvarar ett fysiskt mottagningsbesök, se [Patientavgiftsanslaget](#) [15]. Patientavgiften betalas via faktura. För regler gällande högkostnadsskydd och frikort vid fakturering, se [Patientavgiftshandboken/Högkostnadsskydd och frikort](#) [16].

Informationsblad till patient om digitalt vårdmöte bifogas kallelse från Elvis och beställs enligt samma rutin som informationsblad för fysiska möten.

Uteblivet digitalt vårdmöte

Handläggs enligt Elvis-rutinen [Distanskontakter](#) [13].

Uppföljning

Uppföljning sker i SÄS verksamhetsplan.

Avvikelsehantering

Avvikelser från denna riktlinje rapporteras i MedControl PRO till ansvarig chef.

Dokumentinformation

För innehållet svarar

Annica Svanström, stab för kvalitet och tillgänglighet, SÄS

Jonna Alvedal, stab för hållbarhet, kansli och säkerhet, SÄS

Remissinstanser

Verksamhetschefer, SÄS

Fastställt av

Jerker Nilson, chefläkare, SÄS

Nyckelord

Digitala vårdmöten, videomöten, chatt, meddelanden, distanskontakter, distansmöten, besöksregistrering, Elvis, Melior, digifysisk vårdkontakt, uteblivet digitalt vårdmöte

Referensförteckning och länkförteckning

1. Digitala vårdtjänster – Övergripande principer för vård och behandling. Socialstyrelsen (artikelnummer 2018-11-2)
www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2018-11-2.pdf
2. Egenvård. Gemensam rutin för Västra Götalandsregionen VästKom (alla kommuner i Västra Götaland).
www.vardsamverkan.se/omraden/egenvardsrutin
3. Egenmonitorering. Regional rutin. Västra Götalandsregionen
<https://hittadokument.vgregion.se/regionovergripande>
4. Distansarbete inom Västra Götalandsregionen. Koncernkontoret, koncernstab HR
<https://hittadokument.vgregion.se/regionovergripande>
5. Information om elektronisk inloggning hos 1177.se. Inera
www.1177.se/Vastra-Gotaland/om-1177/nar-du-loggar-in-pa-1177.se/sa-loggar-du-in-pa-1177.se/att-logga-in-pa-1177.se
6. Inloggning och identifiering vid digitala vårdmöten. Regional rutin, Västra Götalandsregionen.
https://mellanarkiv-offentlig.vgregion.se/alfresco/s/archive/stream/public/v1/source/available/sofia/rs5006-519590699-227/surrogate/Rutin%20Inloggning%20och%20identifiering%20f%c3%b6r%20Digitala%20v%c3%a5rdm%c3%b6ten%20i%20VGR_v2.pdf

7. Barns journal via nätet - rutiner. Vårdgivarwebben VGR
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/wardgivarwebben/it/e-tjanster/jvn/rutiner-och-styrande-dokument-barn-jvn/>
8. Regiongemensamt informationsmaterial om E-tjänster. Vårdgivarwebben, Västra Götalandsregionen.
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/wardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/digitala-varldmoten-i-varld-och-halsa/informationsmaterial>
9. Tips för professionella videomöten. Visiba Care
<https://visibacare.zendesk.com/hc/sv/articles/360016643459-14-tips-f%C3%B6r-professionella-videom%C3%B6ten>
10. Digitala vårdmöten – Meddelandefunktion, asynkron chatt i ”Vård och hälsa” SÄS. Sjukhusövergripande rutin, SÄS
<https://hittadokument.vgregion.se/sas>
11. Införande av och basutbud i, 1177 Vårdguidens e-tjänster. Västra Götalandsregionen (dnr HS 16-2016)
<https://hittaidiariet.vgregion.se/download.do?id=984884&filename=image.pdf>
12. Åtgärdskod för digitala vårdmöten, Elvis.
<https://insidan.vgregion.se/forvaltningar/sodra-alvsborgs-sjukhus/stod-och-tjanster/system-a-o/elvis/rutiner-och-lathundar>
13. [http://intrasas.vgregion.se/upload/Ny åtgärdskod för digitala vårdmöten i Elvis.pdf](http://intrasas.vgregion.se/upload/Ny%20%C3%A5tg%C3%A4rdskod%20f%C3%B6r%20digitala%20v%C3%A4rldm%C3%B6ten%20i%20Elvis.pdf) Distanskontakter. Regional Elvis-rutin, Västra Götalandsregionen
<https://insidan.vgregion.se/stod-och-tjanster/system-a-o/elvis/rutiner-och-lathundar> under rubrik *Öppenvård*
14. Digifysisk vårdkontakt. Regional Elvis-rutin, Västra Götalandsregionen
<https://insidan.vgregion.se/stod-och-tjanster/system-a-o/elvis/rutiner-och-lathundar> under rubrik *Öppenvård*
15. Patientavgiftsanslaget. Västra Götalandsregionen
www.vgregion.se/halsa-och-varld/wardgivarwebben/wardadministration/patientavgiftshandboken/patientavgiftsanslaget
16. Patientavgiftshandboken. Västra Götalandsregionen
www.vgregion.se/halsa-och-varld/wardgivarwebben/wardadministration/patientavgiftshandboken/hogkostnadsskydd-och-frikort/frikort

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Södra Älvsborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Annica Svanström, (annsv24), Adm koordinator

Godkänd av: Jerker Nilson, (jerni1), Chefläkare

Dokument-ID: SAS9642-738863596-73

Version: 6.0

Giltig från: 2023-11-15

Giltig till: 2025-11-14