# Alltid öppet - Övergripande rutin

## Innehåll

**Inledning** ..... **2**
**Alltid öppet** ..... **2**
Samtycke ..... 2
**Ombud och vårdnadshavare** ..... **2**
Blockera ombud ..... 2
**Funktioner som används på Gotland** ..... **3**
**Vårdportalen** ..... **3**
Bevakning ..... 3
**e-dokument** ..... **3**
e-kallelser till Alltid öppet ..... 3
e-brev/e-remissbekräftelse till Alltid öppet ..... 3
e-dokument till digital brevlåda ..... 3
e-dokument skickas till ..... 3
Undantag från e-dokument ..... 4
Invånare med skyddade personuppgifter/känd hotbild ..... 4
Invånare som inte vill ha e-dokument ..... 4
Utskriftslista ..... 4
**Meddelanden** ..... **4**
Svarsmallar ..... 5
**Bokade tider** ..... **5**
**Videomöte** ..... **5**
**Invånarkriterier** ..... **5**
**Möjlighet att dölja information** ..... **5**
**Spärra konto** ..... **5**
**Listningsinformation i Alltid öppet** ..... **6**
**Bussbiljett** ..... **6**

## Inledning

Alltid öppet är Region Stockholm och Region Gotlands egen tjänst för digitala vårdkontakter. Möjliggör för invånare och vård att mötas på tid och plats som passar. Kan användas för invånare i alla åldrar och vårdnadshavare. Kräver säker inloggning och är utvecklad utifrån både invånarens och vårdens behov. Är kopplad till Region Gotlands huvudjournalsystem (TakeCare).

## Alltid öppet

Region Stockholms och Region Gotlands tjänst för digitala vårdkontakter. Invånaren loggar in säkert med mobilt Bank-ID, Freja eID Plus eller annan e-legitimation. I Alltid öppet har invånaren översikt över sina bokade tider, kallelser med bilagor och andra ärenden.

### Samtycke

När invånaren har skapat ett konto och godkänt användarvillkoren så har de samtidigt gett samtycke att använda tjänsten. Det innebär att de godkänt att få SMS-aviseringar och/eller pushnotiser om bokade besök och andra ärenden kopplade till registrerat mobiltelefonnummer. Användaren accepterar också att elektroniska dokument skickas till Alltid öppet och digital brevlåda om användaren har detta.

## Ombud och vårdnadshavare

- Vårdnadshavare kan vara ombud för barn upp till 13 år
- Vårdnadshavare kan även agera ombud för barn 13 – 18 år vid särskilda behov
- Legal ställföreträdare kan läggas till som ombud men kräver tingsrättsbeslut. Av beslutet ska framgå att den legala ställföreträdaren har i uppgift att sörja för sin huvudman

För information om ombud/fullmaktstagare i Alltid öppet se rutin STY-42669 Alltid öppet - Godkänna fullmaktstagare som ombud.

### Blockera ombud

I Alltid öppet är vårdnadshavare automatiskt ombud för sina barn under 13 år. Ett ombud kan använda flera funktioner som till exempel chatt, boka tid, genomföra videomöten m.m. I Vårdportalen kan vårdpersonal se vem/vilka vårdnadshavare som är ombud till barnet och om de är blockerade eller inte.

Vid situationer då vårdpersonal bedömer att ombudsfunktionen i Alltid öppet kan medföra fara för barnet, närstående, vårdpersonal eller annan finns det möjlighet att blockera en eller båda vårdnadshavarna. Verksamhetschef fattar beslut om blockering och fyller i en av nedanstående blanketter:

- BLA-46557-v.1.0 Alltid öppet - Blockera eller ta bort blockering för vårdnadshavare (barn under 13 år)
- BLA-42671 Alltid öppet - Fullmaktstagare vårdnadshavare (barn över 13 år)
- BLA-43926 Alltid öppet - Fullmaktstagare legal ställföreträdare.

Observera att dessa blanketter enbart gäller för Alltid öppet, behöver blockering/borttagande av direktåtkomst göras även i 1177 se rutin STY-09706 Journalen 1177 - Regional rutin

## Funktioner som används på Gotland

- Videomöten
- Möjlighet för patienter att av- och omboka tider
- Möjlighet för patienter att boka tider via erbjudanden
- Bokning av vaccinationer
- Triageringsformulär för vaccinationer
- E-kallelse
- E-brev
- E- remissbekräftelse
- Chatt

## Vårdportalen

Vårdportalen är vårdpersonalens plattform för att jobba med Alltid öppet. Systemet är integrerat med journalsystemet TakeCare och ger översikt över invånarens pågående och avslutade ärenden.

### Bevakning

Varje verksamhet som använder tjänsterna i Alltid öppet ska ha rutin för att i Vårdportalen regelbundet bevaka;

- Inkomna meddelanden
- Utskriftslistan

## e-dokument

En elektronisk kallelse – e-kallelse – motsvarar den kallelse som vårdenheten annars skickar i form av pappersbrev till invånaren. Det innebär att invånaren tar emot och läser sin kallelse i Alltid öppet och/eller sin digitala brevlåda.
E-brev är en möjlighet för vårdpersonal att skicka brev och remissbekräftelser till patienter via Alltid öppet och/eller sin digitala brevlåda.

### e-kallelser till Alltid öppet

Invånare som har konto i Alltid öppet kommer att få e-kallelse inklusive bilagor och eventuella länkar dit.

### e-brev/e-remissbekräftelse till Alltid öppet

E-brev bygger på en brevmall i TakeCare. Brevmallar som har en så kallad styrkod kommer att skickas elektroniskt till patienten, om vårdgivaren väljer att skicka den elektroniskt. Styrkoden administreras av lokal systemadministratör i TakeCare.

### e-dokument till digital brevlåda

Elektroniska kallelser, e-brev och e-remissbekräftelser skickas till invånare som har digital brevlåda (Kivra, Billo eller Min Myndighetspost) oavsett om de har Alltid öppet eller inte. När e-dokument skickas till invånarens digitala brevlåda så betraktas den som läst på samma sätt som när vården skickar fysiska brev.

### e-dokument skickas till

- Invånare med konto i Alltid öppet
- Invånare över 18 år som har digital brevlåda
- Vårdnadshavare för barn under 13 års ålder
- Registrerade ombud

### Undantag från e-dokument

- Invånare med reservnummer (undantas automatiskt)
- Eventuella lokala undantag per mottagning

### Invånare med skyddade personuppgifter/känd hotbild

Funktionen e-kallelse i Alltid öppet avviker från hur hälso- och sjukvårdens övriga system fungerar. Det påverkar rutiner kopplade till invånare utsatta för våld och hot eller med skyddade personuppgifter, då e-kallelse skickas även om bokningen är ”dold för patient” i TakeCare. För mer information om hur invånare med skyddade personuppgifter visas och ska hanteras i Vårdportalen se STY-38529 Alltid öppet – Instruktion hantera skyddade personuppgifter.

Innan kallelse skickas till en invånare med skyddade personuppgifter/känd hotbild ska vårdpersonalen haft en dialog med invånaren och gjort en överenskommelse om hur hen vill bli kallad, se riktlinje STY-12617 Skyddade personuppgifter och INF-13314 Information till invånare med skyddade personuppgifter.

### Invånare som inte vill ha e-dokument

Invånare som inte vill ha e-dokument måste avregistrera sitt konto i Alltid öppet. Om invånaren även har digital brevlåda kan invånaren tacka nej till att få e-dokumenten dit via tacka nej-webben.

### Utskriftslista

Dokument hamnar på utskriftslista i Vårdportalen;

- Dokument som skickats via e-dokument till Alltid öppet men inte till digital brevlåda och inte blivit lästa inom 48 timmar
- Dokument som skickats via e-dokument till invånare som inte har Alltid öppet eller digital brevlåda.
- Dokument som skickats via e-dokument till invånare med reservnummer
- E-brev och e-remissbekräftelser som saknar styrkod och användaren har valt att skicka som e-brev

OBS! Dokument som skickats via e-brev till invånare som har digital brevlåda kommer aldrig att hamna på utskriftslistan i Vårdportalen eftersom e-dokument som skickats till digitala brevlådor betraktas som lästa.

## Meddelanden

I Vårdportalen finns det möjlighet att skicka meddelanden mellan mottagning och invånare. Detta innebär att vården startar chatten och har möjlighet att avsluta chatten när som helst.

Enligt beslut ska invånare som har en aktiv bokning på enheter som skickar e-kallelser även ha möjlighet att skicka meddelande till mottagningen fram till dess att besöket är genomfört. Mottagningarna har möjlighet att öppna upp för fler typer av meddelanden. Detta kan konfigureras så att varje mottagning själva kan styra vilka invånare som ska få den möjligheten. Till exempel kan man styra på ålder, folkbokföring, diagnos, tidigare eller kommande besök på mottagningen.

Tips: Får mottagningen inte tag i en invånare per telefon kan någon av dessa funktioner användas för att snabbt få tag i invånaren.

### Svarsmallar

Det är möjligt att skapa svarsmallar som kan användas i meddelandefunktionen. Svarsmallar kan vara personliga eller på enhetsnivå, de är sorterade under **Gemensamma** och **Dina egna**. De egna kan användaren själv lägga upp i Vårdportalen medan de som ska gälla för hela enheten läggs in av systemförvaltare eHälsa/MIT.

## Bokade tider

Bokade tider i TakeCare visas för invånaren i Alltid öppet. Det går att dölja bokade tider genom inställningar i TakeCare. Observera att bokningar på personer med skyddade personuppgifter inte visas men att e-kallelse alltid skickas till Alltid öppet och digital brevlåda.

## Videomöte

Det finns olika former av videomöten.

- Videomöte 1:1, enskilt möte mellan en personal och en invånare
- Gruppmöten, en personal och flera invånare
- Flerpartsmöten (teambesök), flera personal där vården möter en invånare
- Videomöte mellan professioner

Det finns också möjlighet att skicka videolänk till ytterligare deltagare. Till exempel tolk eller anhörig.

## Invånarkriterier

Vilka invånare som kan använda vårdens funktioner i Alltid öppet kan styras med invånarkriterier, t ex folkbokföring, listning, diagnoser, vårdkontakt, ålder mm.

## Möjlighet att dölja information

I nedanstående fall finns det möjlighet att dölja information för invånaren:

- Bokningar som görs på dold tidstyp i TakeCare.
  Observera att kallelse inte ska skickas då den ej kan döljas.
- Blockering av vårdnadshavare/ombud
- Spärra konto

## Spärra konto

Vårdpersonal som har tillgång till Vårdportalen kan spärra patientens konto. Invånare kan välja att spärra sitt konto i samband med att de väljer att avregistrera sitt konto i Alltid öppet. När kontot är spärrat kan varken invånare eller ombud (vårdnadshavare eller fullmaktstagare) logga in på invånarens konto.

Exempel på när ett användarkonto ska spärras:

- Om ett barn blir omhändertaget enligt LVU (Lagen om vård av unga) och ska genomgå en LVU-undersökning behöver barnet skyddas från sina vårdnadshavare. Det innebär att de inte ska få någon information om var barnet befinner sig eller vilka vårdkontakter som planeras.
- Om det finns risk att patienten blir tvingad att visa upp information för någon annan.
- Om patienten missbrukar Alltid öppet och kan stängas av enligt användarvillkoren.
- Patienten vill spärra sitt konto.

När vården har bedömt att ett konto ska spärras görs detta i vyn Invånarprofil.
Övriga vårdenheter patienten har vårdkontakt med kommer inte aviseras att kontot är spärrat. De får endast kännedom om spärrat konto när de tittar på patientens översikt i Vårdportalen.
Patienten kan spärra sitt eget konto i Alltid öppet. Det sker i menyn för Inställningar och Avregistrera konto. Patienten kan välja att spärra sitt konto i samma vy som de kan avregistrera kontot. Patienten får tydlig information om vad konsekvensen blir om de går vidare med att spärra kontot. Patienten får information om att de inte kan låsa upp kontot på egen hand utan att de måste kontakta vården. Patienten måste bekräfta sitt val i flera steg innan kontot blir låst. För tydligare instruktion om hur spärr av användarkonto går till se: STY-39828 Alltid öppet - Instruktion för användare i Vårdportalen via TakeCare.

## Listningsinformation i Alltid öppet

Alltid öppet hämtar information om vilken vårdcentral invånaren är listad på. Invånaren kan endast utföra ärenden på den vårdcentral den är listad på. Vårdcentralerna kan inte bli kontaktade av andra invånare via Alltid öppet.

## Bussbiljett

Den elektroniska kallelsen och den bokade tiden i Alltid öppet gäller som bussbiljett enligt hälso- och sjukvårdens riktlinjer.