Alltid öppet - Instruktion för användare i Vårdportalen via TakeCare

Innehåll

Inledning **4**

Öppna Vårdportalen **4**

Öppna Vårdportalen på enhetsnivå 4
Öppna Vårdportalen på patientnivå 4
Välj certifikat 5

Vårdportalen på enhetsnivå **5**

Sök 6
Spärra konto 7
Låsa upp spärrat konto 8
Utvandrad 9
Sekretessmarkering 9
Skyddad folkbokföring 10
Reservnummer 10
Avliden 11
Gammalt personnummer 11
Bjud in en patient att skapa ett konto i Alltid öppet 11
Chattar 13
Sök bland chattar 15
Sortera bland chattar 15
Favoritmarkera chattar 16
Flikarna Aktuella och Klarmarkerade 16
Ämne 18
Grupp – skapas av enhetens administratör 18
Sortera chattar efter Grupp – skapas av enhetens administratratör 19
Sortera chattar efter Utfall 21
Öppna chattar 21
Bokningar 22
Drop-in (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 23
Erbjudanden (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 23
Tilldela erbjudande till en patient 24
Masstilldela erbjudanden till flera patienter 26
Vårdenhetens rapporter i Vårdportalen (kräver särskild behörighet) 28
Skriva ut dokument via statusrapporten 30
Samtycken 30
Utskriftslistan- E-dokument 30

Vårdportalen på patientnivå **32**

Nytt ärende 32
Bokning (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 33
Chatt (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 35
Skicka eller Skicka & klarmarkera 35
Svarsmallar 36
Bifoga en PDF 37

Meddelandestatus 37
Videomöte utan bokning i journalsystemet 37
Öppna journal 38
Översikt 39
Erbjudanden (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 39
Bokningar 39
Ärenden 40
Invånarens process 40
Lägg till processteg (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 40
Formulär 41
Frågevy 42
Klinisk vy 43
Kopiera 43
Lägg till – fler funktioner i ett ärende 43
Bokning i ärendet (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 44
Chatt i ärendet (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 44
Intern anteckning i ärendet 45
Personalkonversation i ärendet (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 46
Personalchatt i inkorgen (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion) 48
Avslutat ärende – Patienten har valt att avsluta 49
Bjud in 49
Personliga inställningar – visning av namn 50
Elektronisk kallelse via TakeCare 51
Samtycke 51
Utskriftslista 51
Reservnummer 51
Ombokning eller avbokning 51
Kallelser till barn under 13 år 51
Bokning på dold tidstyp 51
Bilagor 52
Kallas via e-brev (e-kallelse) 52
Ombokning 54
Avbokning 54
Har patienten läst kallelsen i Alltid öppet? 54
Skriva ut papperskallelse från utskriftslistan 55
Ombud till barn under 13 år 58
Elektroniska brev och remissbekräftelse via TakeCare 59
Förutsättningar i TakeCare- information till lokal systemadmistartör 59
Utskriftlistan 60
Skicka brev som e-brev 60
Skicka e-remissbekräftelse till patient från konsultationsärende 60
Videomöte 61
Inledning om videomöte 61
Skyddade personuppgifter/Spärrad journal i TakeCare 62
SMS/notifiering 62
Tidstyp 62
Öppna videomöte 62
Boka videomöte i TakeCare på schemalagd tidstyp 63

Boka videomöte i TakeCare på ej schemalagd tidstyp....64
Öppna videomöte Via TakeCare....65
Patientens bokningslista för videomöten....65
Öppna videomöte via Vårdportalen....66
Skicka chattmeddelande i en bokning....66
Gruppmöte via videomöte....68
Bokning via gruppmöte i TakeCare....68
Boka grupp....68
Öppna gruppmöte videomöte....70
Öppna via patientens journal....71
Öppna via Vårdportalen....72
Skicka chatt i gruppmöte....74
Bjud in deltagare till videomöte....74
Hur deltar parterna i flerpartsmötet?....75
Förutsättningar....75
Bjud in till flerpart....75
Videokonferens i Vårdportalen....77
Hur deltar parterna i videokonferensen?....77
Förutsättningar för videokonferens....77
Boka videokonferens i Vårdportalen....78
Bjud in deltagare....79
Videokonferens för inbjudna deltagare....80
Lobby – släppa in deltagare....80
Videomöte i chatt....80
Funktioner i videomötet....81
Video på/av och val av kamera och bakgrund....81
Mikrofon på/av och val av mikrofon och högtalare....82
Skärmdelning....82
Handuppräckning....83
Lobby....83
Visningsläge/Layout....84
Deltagarrelaterade inställningar för vårdpersonal....84
Kvalité på ljud och bild....84
Pendla mellan videomöte och TakeCare....85
Bokning saknas i Vårdportalen....85

Inledning

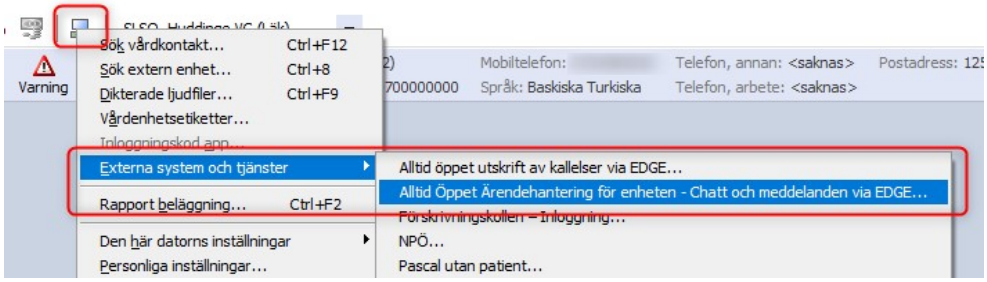
Vårdportalen är vårdpersonalens plattform för att arbeta med Alltid öppet. Instruktionen är framtagen som stöd för användarna. Behörighet till Vårdportalen hämtas från journalsystemets behörighetstilldelning. Vissa funktioner måste aktiveras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation, det anges då i beskrivningen.

Öppna Vårdportalen

Öppna Vårdportalen på enhetsnivå

För att nå Vårdportalen på enhetsnivå

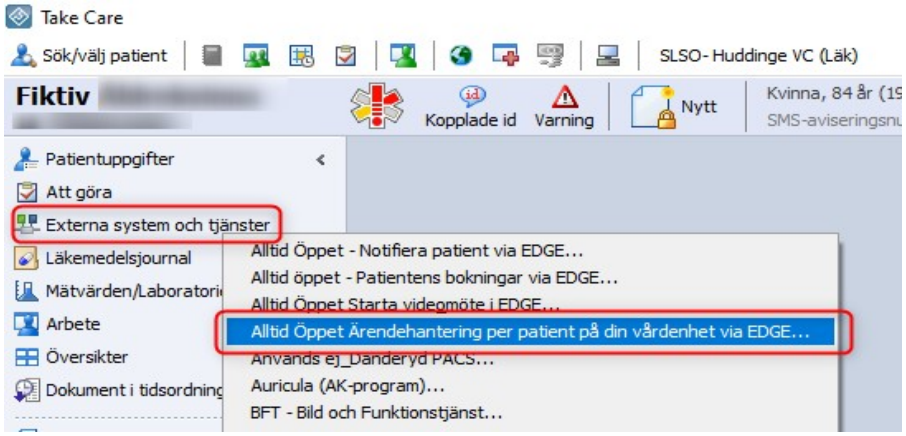
- Välj **Systemmeny** i TakeCare (lilla datorn i menyraden).
- Välj **Externa system och tjänster**.
- Välj **Alltid öppet Ärendehantering för enheten – chatt och meddelanden via EDGE…**



Öppna Vårdportalen på patientnivå

För att nå Vårdportalen på patientnivå, öppna patientens journal i TakeCare.

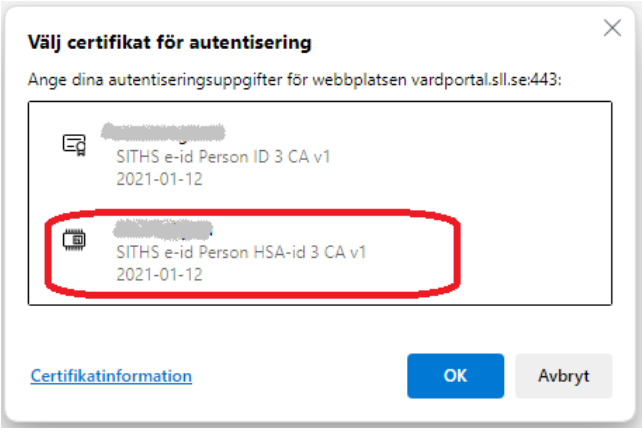
- Klicka på **Externa system och tjänster** i patientens journalinnehåll.
- Välj **Alltid öppet Ärendehantering per patient på din vårdenhet via EDGE**.



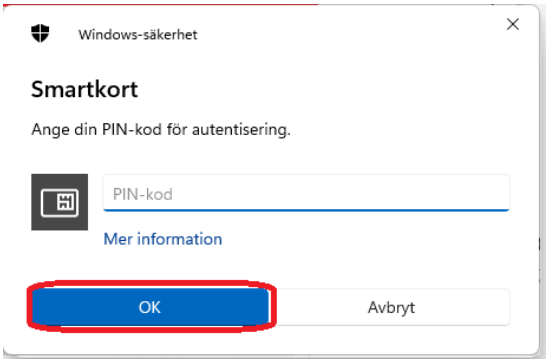
Välj certifikat

När det finns flera certifikat på e-tjänstekortet, behöver rätt certifikat väljas. Klicka på **OK**.

Välj tjänstecertifikat som är **SITHS e-id Person HSA-id**. Klicka därefter på OK.

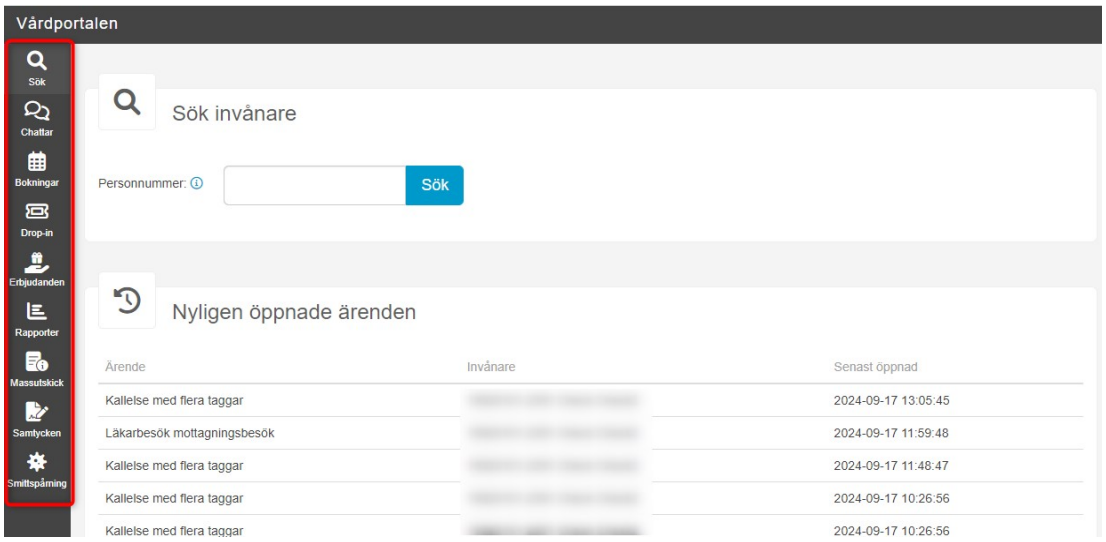


Ett fönster öppnas där legitimeringskod ska anges. Klicka sedan på **OK**.



Vårdportalen på enhetsnivå

Det finns en meny med knappar till vänster.



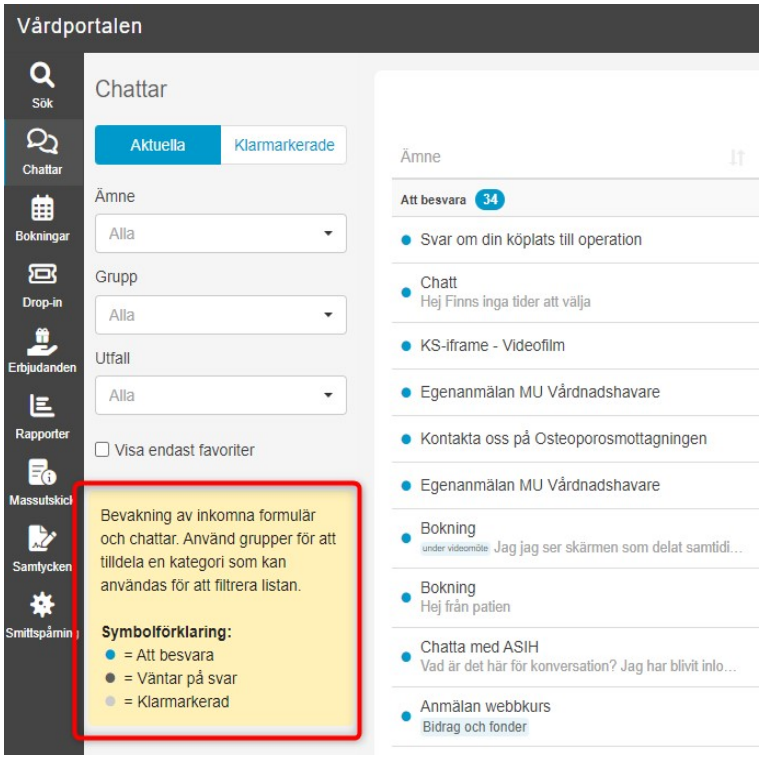
Överst i fönstret till höger finns en knapp med ett frågetecken. Det är en knapp som öppnar förklarande hjälpavsnitt i Vårdportalen.



Klicka på den för att visa dessa. När knappen är aktiv lyser den gul.



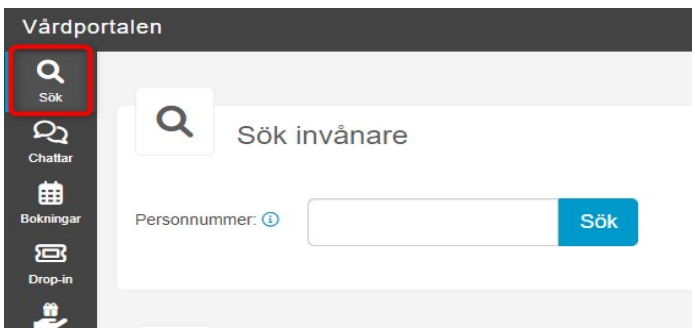
Hjälpavsnitten visas som gula fält.



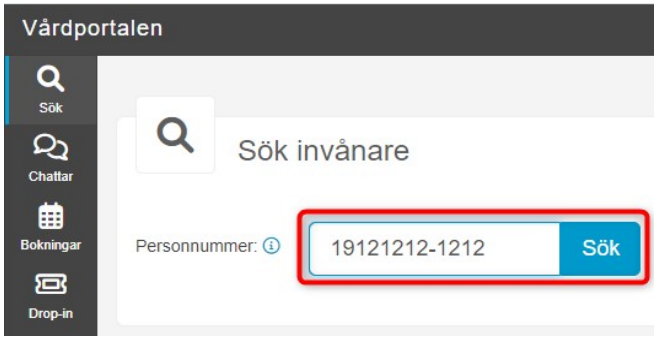
Sök

Det är möjligt att söka fram patienter via Vårdportalens sökfunktion. Vårdportalen hämtar folkbokföringsuppgifter från SPAR, Statens personadressregister.

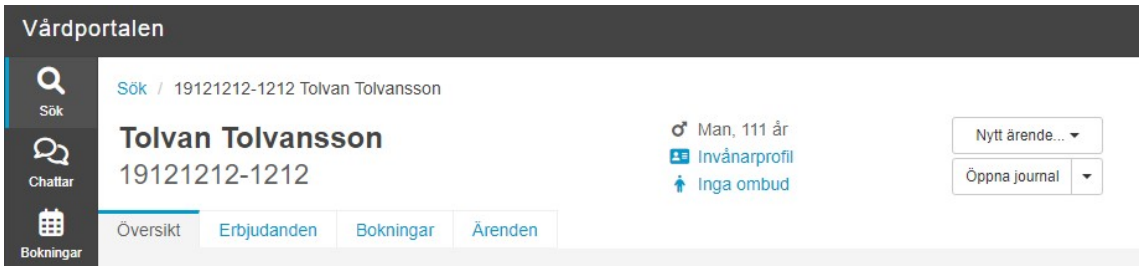
Klicka på symbolen **Sök** till vänster i bild.



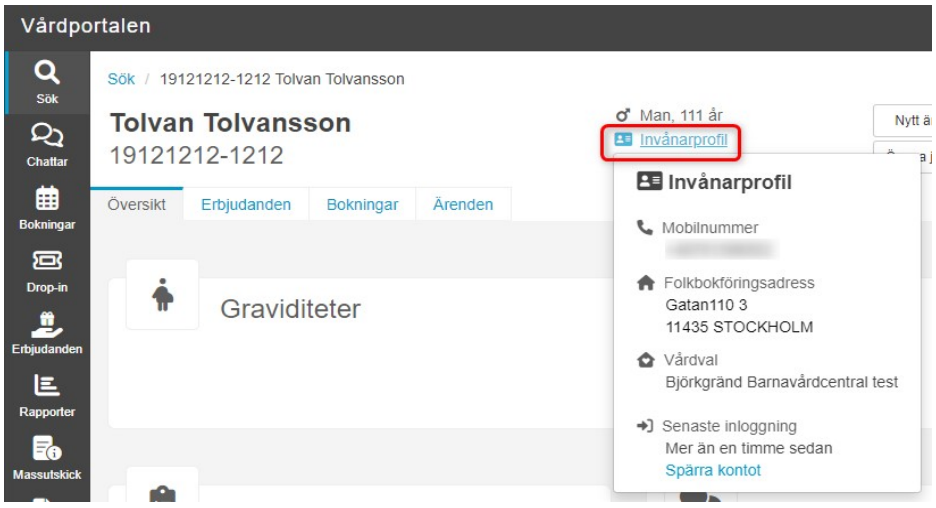
Skriv in patientens personnummer i sökrutan. Klicka på **Sök**.



Patientens personuppgifter visas.



Knappen **Invånarprofil** visar information om patienten - telefonnummer, folkbokföringsadress, listade vårdcentral, listad läkare om patienten har en sådan och information om senaste inloggning.



Spärra konto

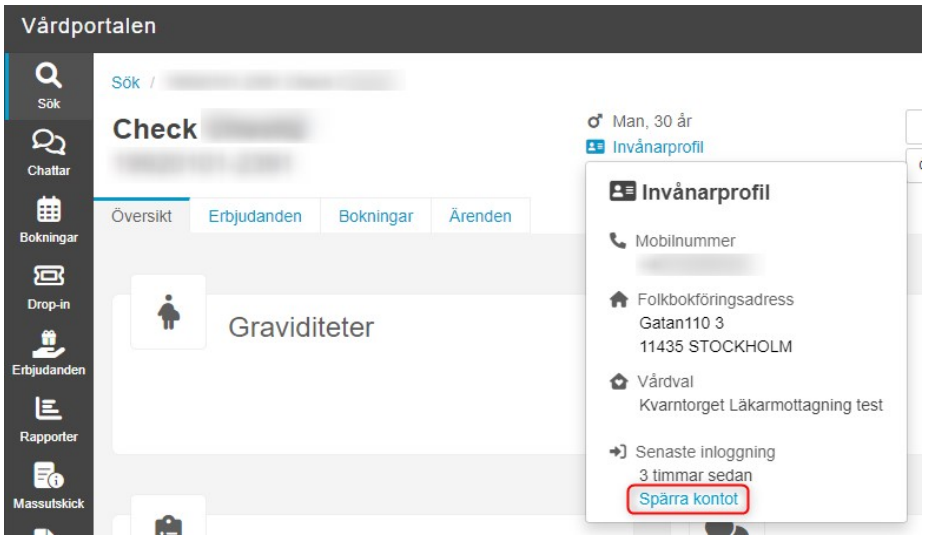
Det finns en funktion för att spärra en patients konto i Alltid öppet/Vårdportalen.

Medarbetare i vården kan spärra ett konto från vyn **Invånarprofil**. Det krävs ingen särskild behörighet för att spärra ett konto. Vårdpersonal kommer alltid åt kontot och de ärenden som är skapade. Det skickas inga aviseringar till patienten eller eventuella ombud när ett konto spärras.

Om invånarens konto har en koppling till ombudsfunktionen kommer den att inaktiveras och behöva läggas till på nytt om invånarens konto ska låsas upp igen.

Eventuella blockerade ombud kommer inte bli påverkade av upprättad spärr, den kvarstår.

Öppna Invånarprofilen och klicka på **Spärra kontot**.



En meddelanderuta visas. För att spärra kontot klicka på knappen **Spärra kontot**.



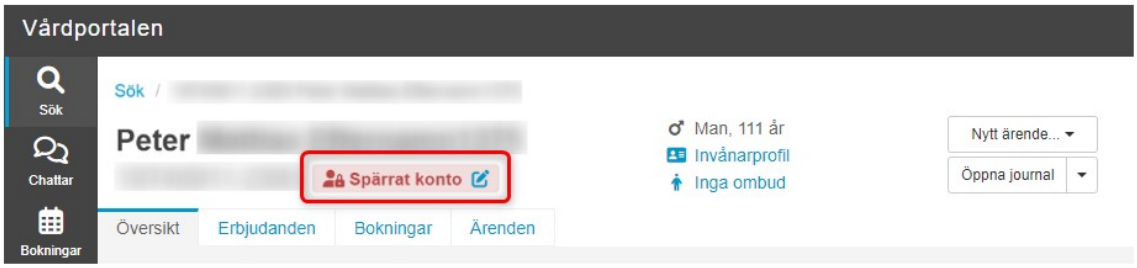
När kontot är spärrat visas en röd markering om detta vid patientens namn. Det står även i patientens översikt att patienten saknar konto i Alltid öppet.

Låsa upp spärrat konto

Det är **endast** medarbetare i vården som kan ta bort spärren och aktivera kontot igen.

Observera! Patienten ska alltid befinna sig fysiskt på en vårdenhet när kontot ska låsas upp. Detta för att ingen patient ska kunna bli tvingad att låsa upp sitt konto mot sin vilja.

För att ta bort spärren, klicka på den röda knappen **Spärrat konto**.



En meddelanderuta visas. För att ta bort spärren klicka på knappen **Lås upp**.



Patienten kan själv spärra sitt konto om den så vill. Detta görs i Alltid öppets inställningar under rubriken Avregistrera konto. Patienten kan inte på egen hand ta bort spärren och aktivera sitt konto igen.

Utvandrad

När en patient är folkbokförd utanför Sverige visas en markering om detta.



Sekretessmarkering

När en patient har sekretessmarkering i folkbokföringen visas det i Vårdportalen. En sekretessmarkering är den lägre graden av skyddade personuppgifter. En sekretessmarkering är en administrativ åtgärd som gör det svårare för andra att ta del av personuppgifter i folkbokföringsregistret. Sekretessmarkeringen omfattar alla personuppgifter.

Genom att sätta muspekaren över den röda rutan visas en förklarande text om sekretessmarkering.

När patienten har sekretessmarkering i folkbokföringen går inte bokningar över till Vårdportalen från TakeCare, därför går det inte att boka in videomöten direkt i TakeCare för dessa patienter. Detta beror på att TakeCare inte för över bokningsinformation till externa system.



Skyddad folkbokföring

När en patient har skyddad folkbokföring visas det i Vårdportalen. Skyddad folkbokföring är ett starkare skydd än sekretessmarkering. Patienten får en adress till Skatteverket som sin folkbokföringsadress. Det går inte att öppna patientens journal via Vårdportalen vid skyddad folkbokföring.

Genom att sätta muspekaren över den röda rutan visas en förklarande text om skyddad folkbokföring.

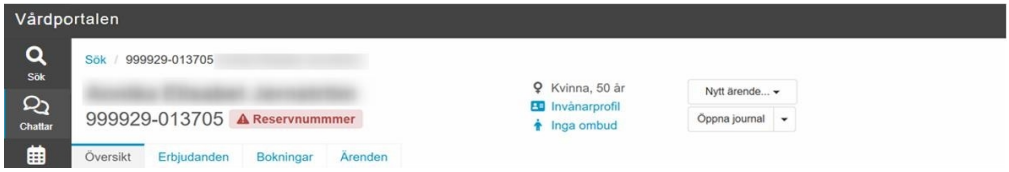
När patienten är skyddad i folkbokföringen går inte bokningar över till Vårdportalen från TakeCare, därför går det inte att boka in videomöten för dessa patienter. Detta beror på att TakeCare inte för över bokningsinformation till externa system.



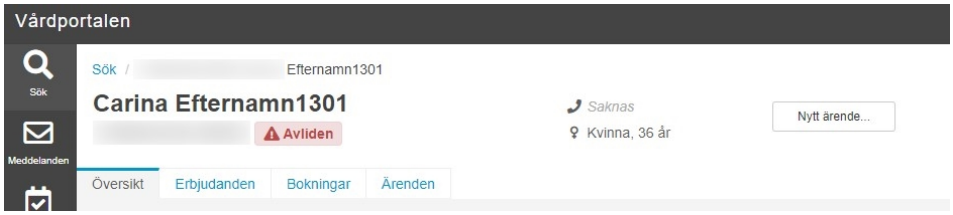
Reservnummer

När en patient har reservnummer visas det i Vårdportalen. Det finns stöd för att hantera patienter med reservnummer för vårdenheter som hanterar smittspårningsfunktion samt förlossningsönskemål.

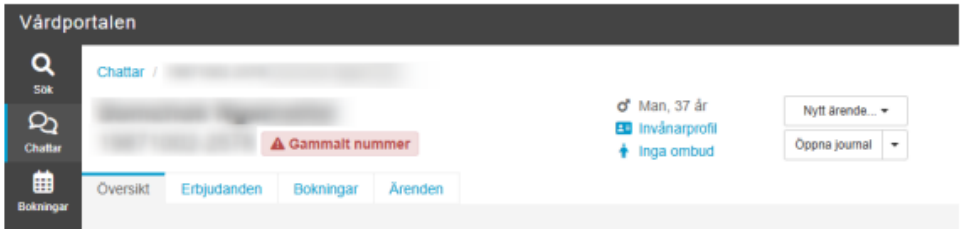
Patienter som enbart har ett reservnummer kan inte skapa en profil i Alltid öppet och inte heller logga in i Alltid öppet och ta del av bokningar, chattar eller erbjudanden. Det går inte att skapa reservnummer i Vårdportalen.



Avliden
När en patient är registrerad som avliden i folkbokföringen visas det i Vårdportalen.



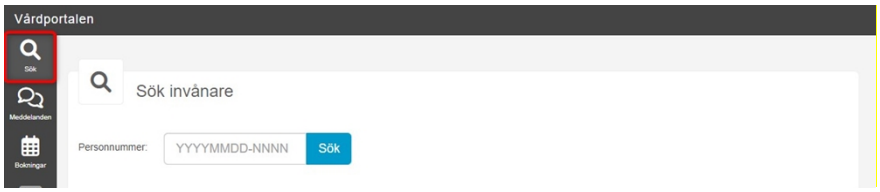
Gammalt personnummer
När en patient har bytt personnummer och loggar in med BankID kopplat till det gamla personnumret visas det i Vårdportalen.



Bjud in en patient att skapa ett konto i Alltid öppet

Patienten kan bjudas in via Vårdportalen att skapa ett konto i Alltid öppet. Det går att göra via Vårdportalen eller via Externa system och tjänster i TakeCare.

Klicka på symbolen **Sök** till vänster i bild.

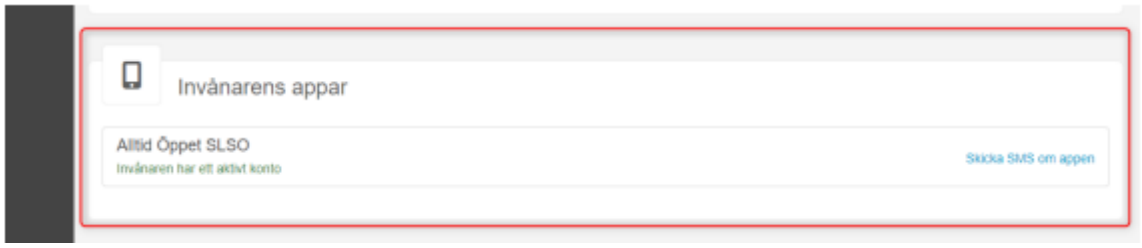


Skriv in patientens personnummer i sökrutan. Klicka på **Sök**. Vårdportalen känner av om patienten har ett aktivt konto i Alltid öppet.

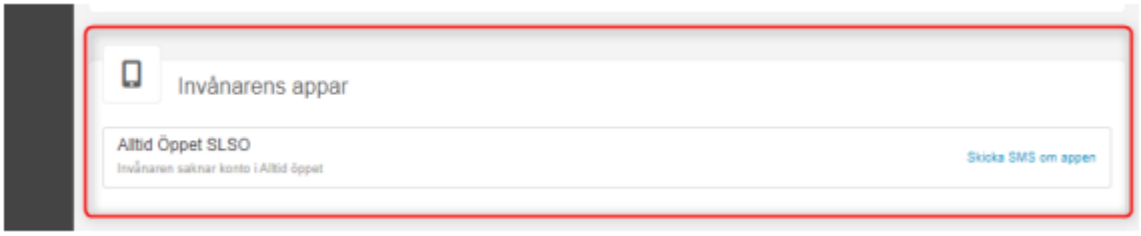


Vårdportalen visar om patienten har ett aktivt konto i Alltid öppet under rubriken Invånarens appar – skrolla längst ner på sidan.

Invånaren har ett aktivt konto:

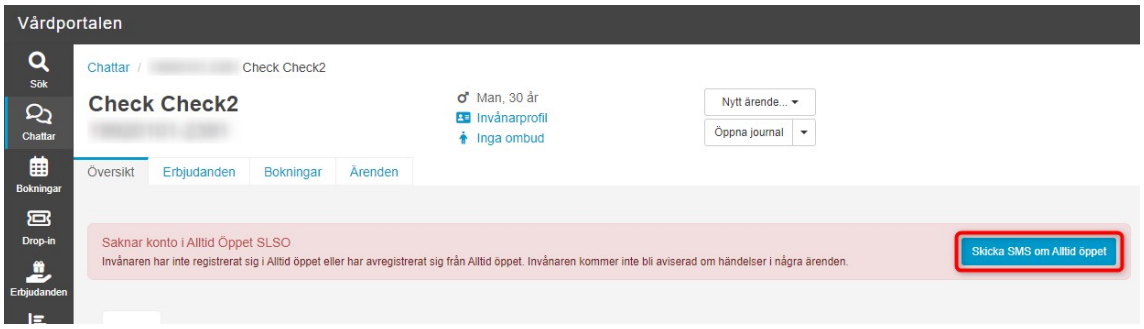


Invånaren saknar konto:

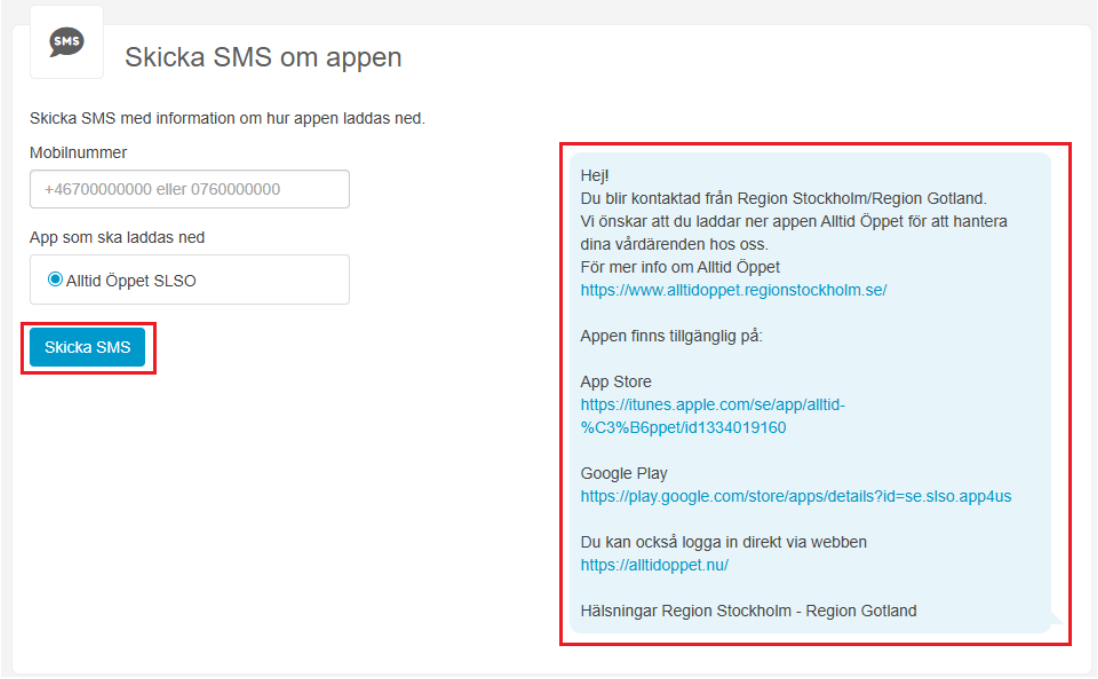


Om patienten inte har ett aktivt konto i Alltid öppet visas även en rosa banner om att konto saknas. För att uppmärksamma patienten om möjligheten att registrera sig i Alltid öppet kan man skicka ett sms.

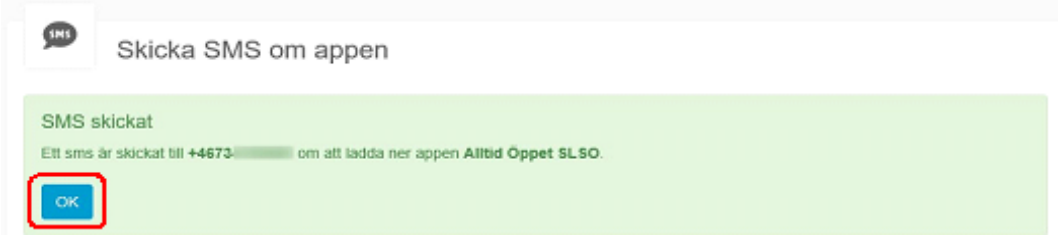
Klicka på knappen Skicka SMS om appen.



En ny flik öppnas. Fyll i patientens telefonnummer och klicka på Skicka SMS. Till höger i bild visas den text som skickas i sms till patienten.

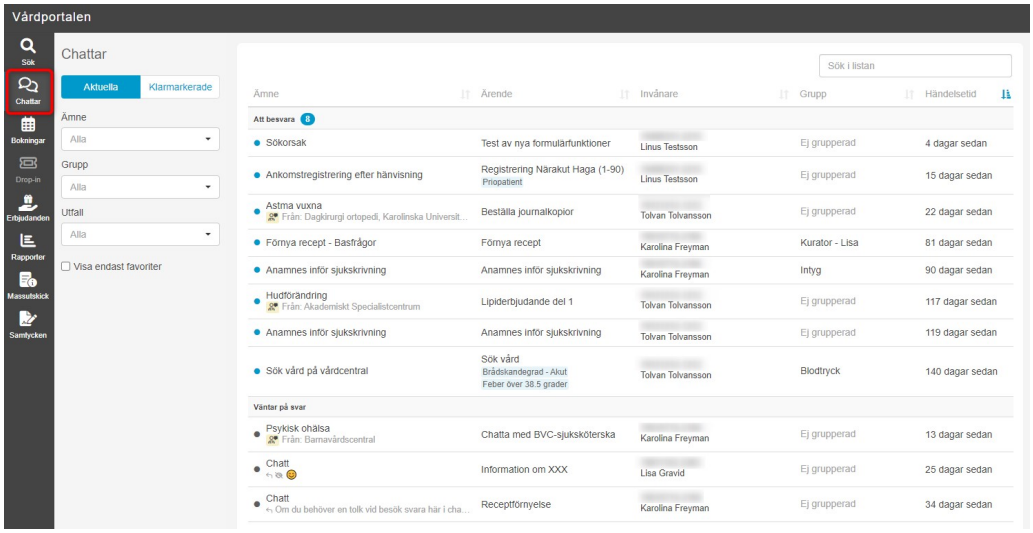


Bekräftelse på att sms har skickats visas. För att stänga denna ruta klicka på OK.

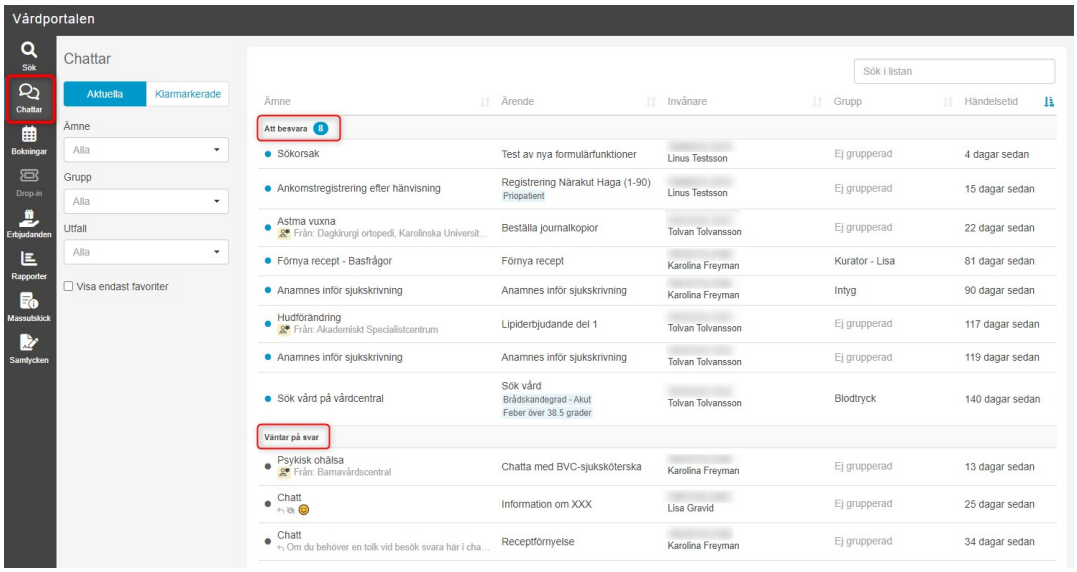


Chattar

Vårdenhetens chattar visas i vyn Chattar.



Under rubriken **Att besvara** visas meddelanden som ska besvaras. Dessa markeras med en blå boll.
Under rubriken **Väntar på svar** visas meddelanden där svar från patienten inväntas. Dessa markeras med en grå boll.

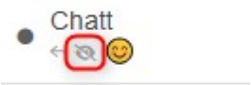


När listan med aktiva chattar är lång delas den upp på flera sidor. Det markeras med en räknare överst på sidan. I rubrikerna **Att besvara** och **Väntar på svar** visas hur många chattar som visas på denna sida av det totala antalet chattar.



Meddelanden där svar inväntas kan ha flera olika symboler.

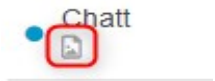
Meddelanden som inte har lästs av patienten har en symbol med ett överstruket öga.



Meddelanden som är besvarade har en symbol med en pil.



Meddelanden som innehåller en bild har en symbol av en bild.



Meddelanden som innehåller en film har symbol av en filmruta.



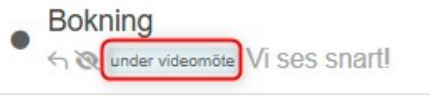
Meddelanden som har en PDF-bilaga har en symbol av ett PDF-dokument.



Meddelanden som innehåller en videomötesinbjudan har en symbol av en videokamera.

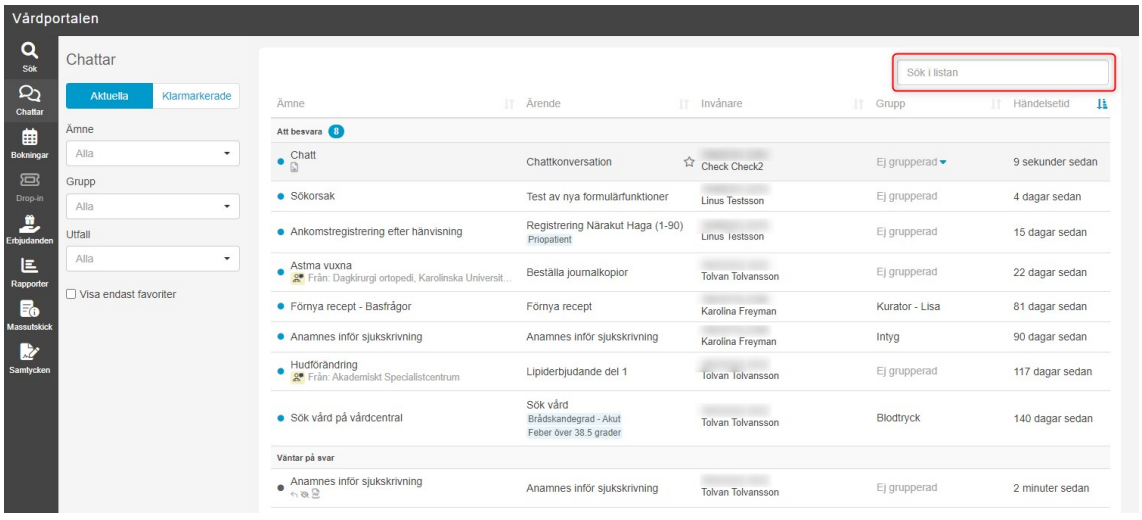


Meddelanden som skrivs under ett videomöte har en förklarande text om det.



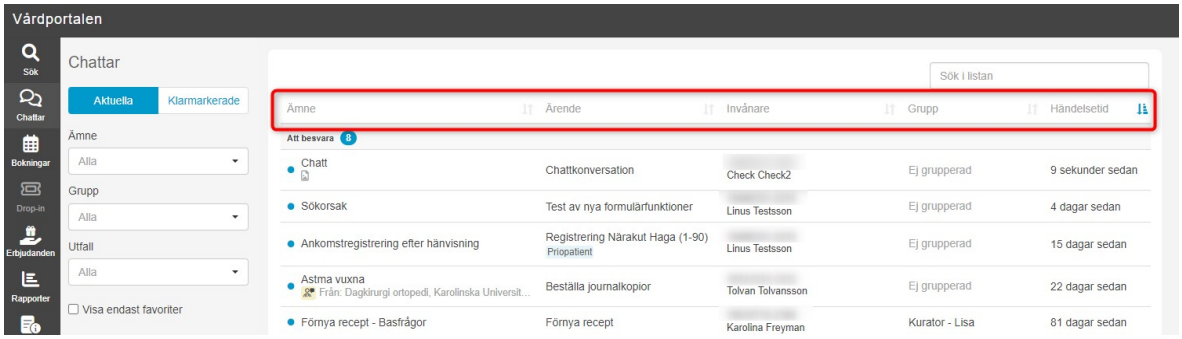
Sök bland chattar

Det finns en sökfunktion till höger som fungerar som en fritextsökning i listan över meddelanden.



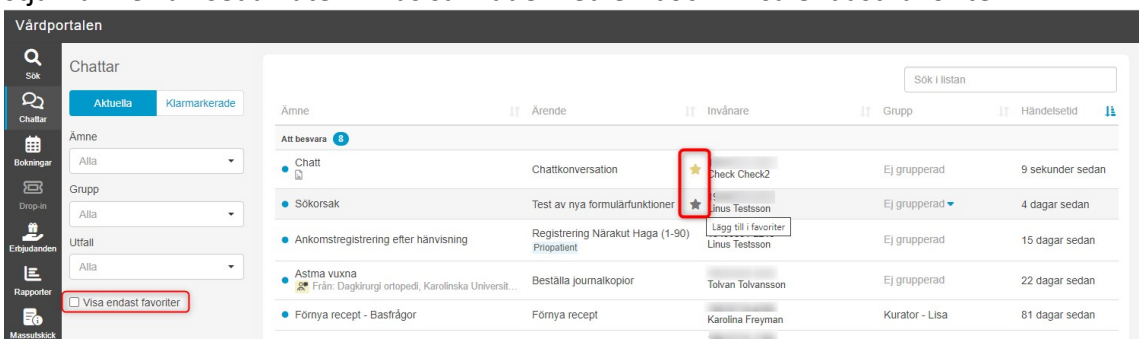
Sortera bland chattar

Det är möjligt att sortera på rubrikerna i översikten. Klicka på symbolen med pilarna vid varje rubrik.



Favoritmarkera chattar

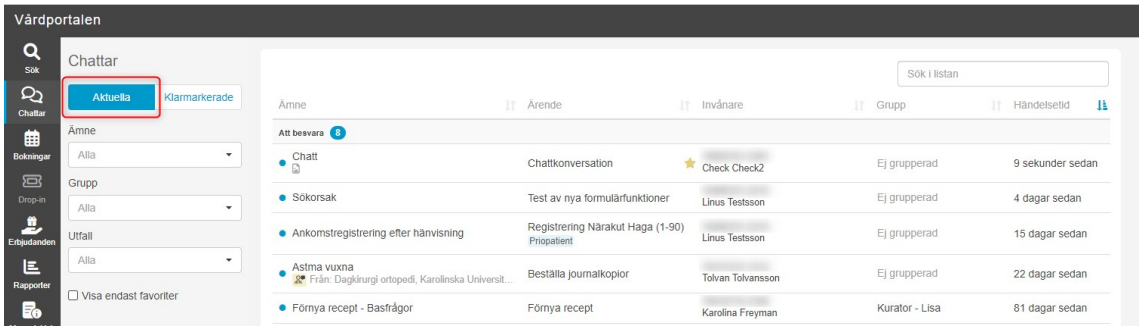
För att markera de chattar som ska vara lättåtkomliga, kan dessa favoritmarkeras med en stjärna. De kan sedan återfinnas samlade med en bock i Visa endast favoriter.



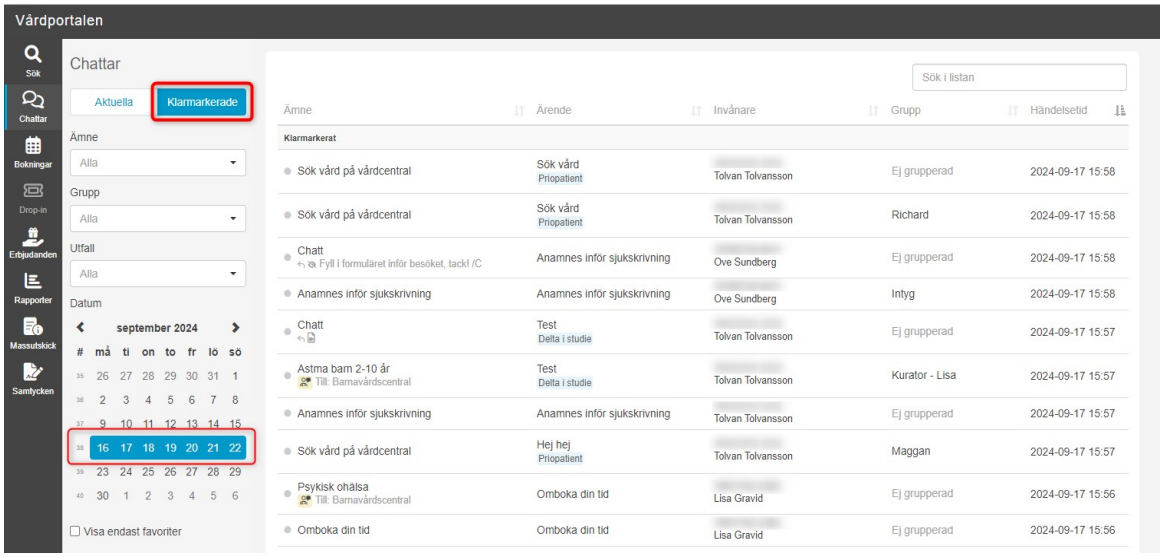
Flikarna Aktuella och Klarmarkerade

Växla mellan flikarna Aktuella för att se pågående ärenden och Klarmarkerade för att se avslutade ärenden.

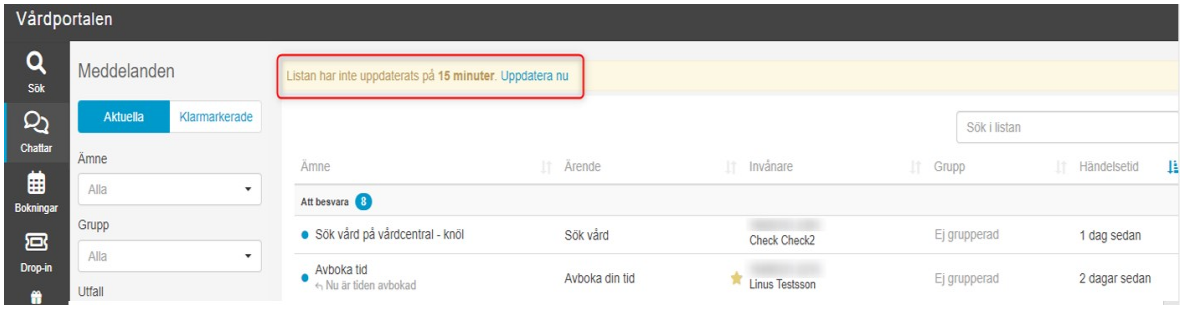
I fliken Aktuella visas alla pågående konversationer.



I fliken Klarmarkerade visas alla ärenden som är klarmarkerade. För att navigera i historiken, välj datum i kalendern till vänster.

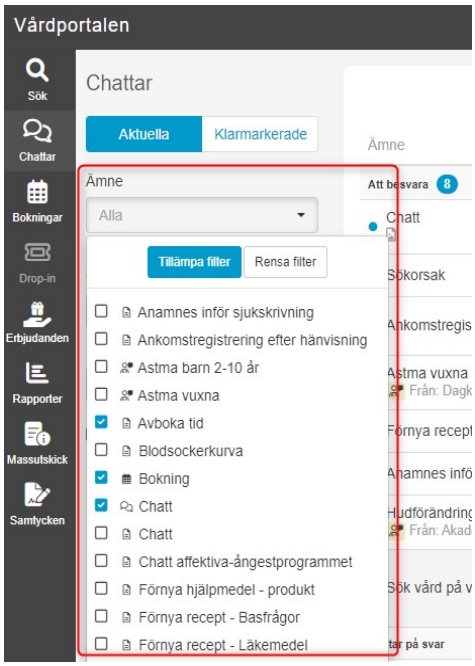


Om Vårdportalen är inaktiv uppdateras inte vyerna automatiskt. Uppdatera webbläsaren eller klicka på Uppdatera nu i det gula fältet högst upp i vyn.

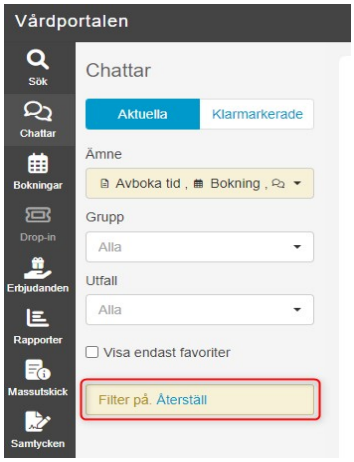


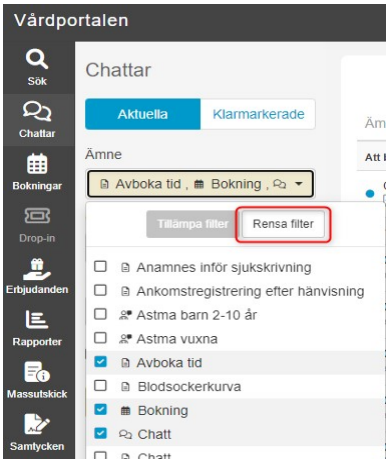
Ämne
Under rubriken Ämne kan chattar sorteras från en lista baserat på ämne, konversation eller bokning. Även chattar från fliken Klarmarkerade finns valbara i listan.

Markera önskade val och klicka på Tillämpa filter.



För att ta bort valda filter klicka på valet Återställ eller öppna filtret och klicka på knappen Rensa filter.

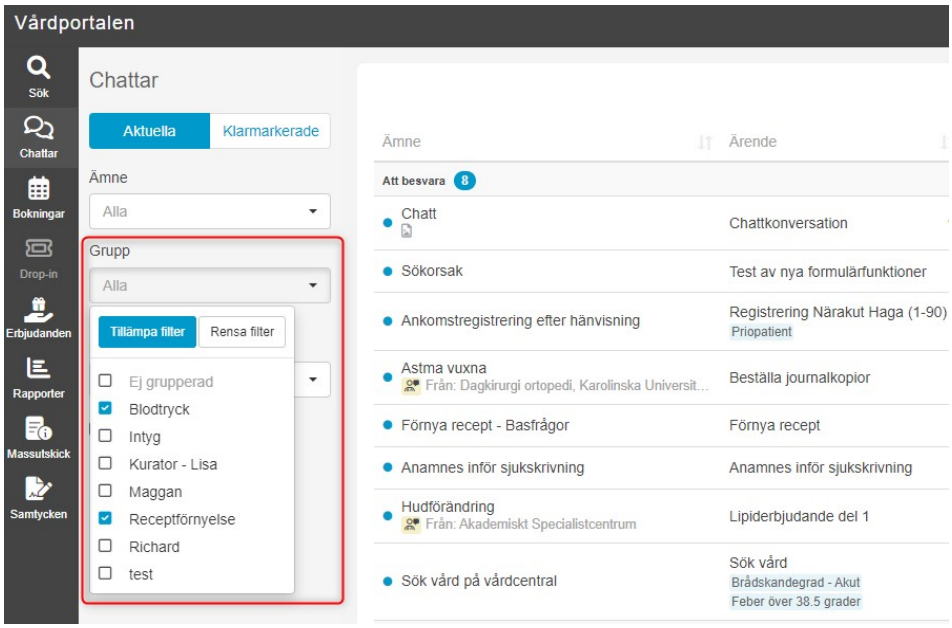




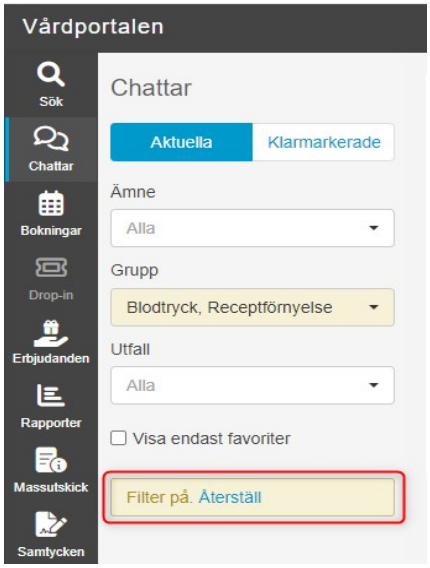
Grupp – skapas av enhetens administratör
Under rubriken Grupp kan chattar sorteras i enhetens olika grupper. Det är enhetsadministratör för Vårdportalen som skapar nya grupper alternativt tar bort grupper på respektive vårdenhet.

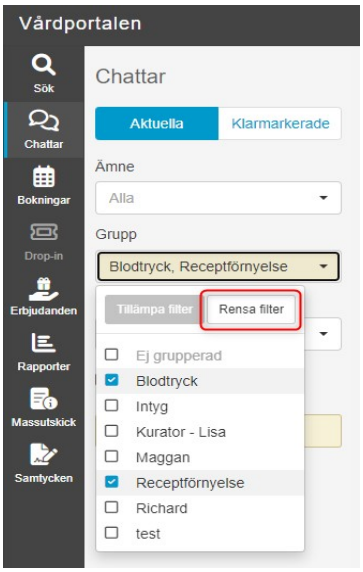
Det är möjligt att få ett mejl när ett meddelande lagts i en grupp. Den inställningen hanteras av enhetsadministratör för Vårdportalen.

Markera önskade val och klicka på knappen Tillämpa filter.



För att ta bort valda filter klicka på valet Återställ eller öppna filtret och klicka på knappen Rensa filter.



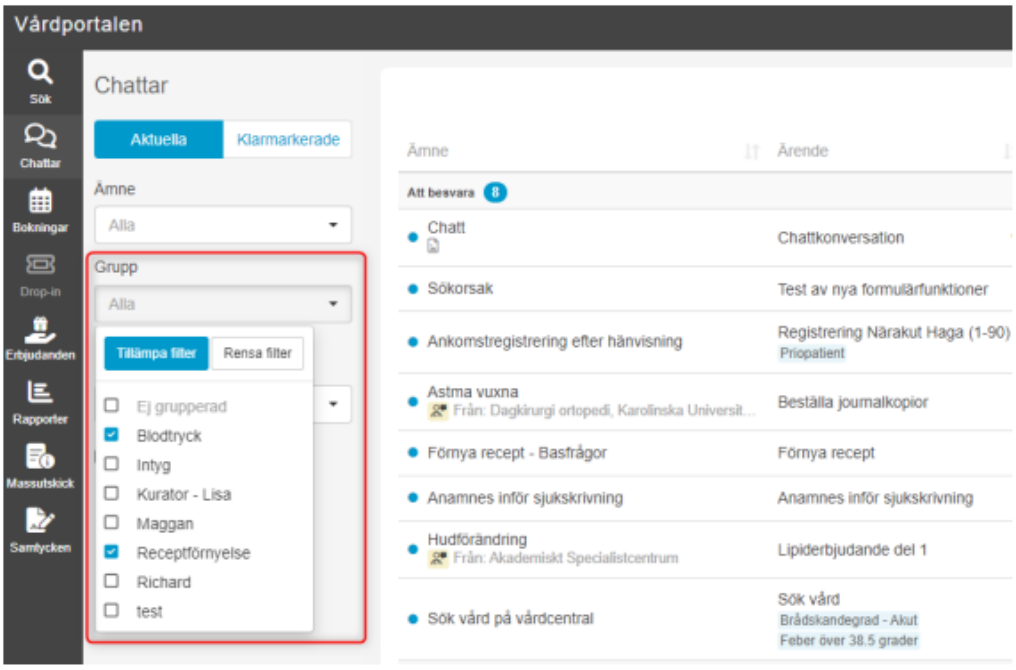


Sortera chattar efter Grupp – skapas av enhetens administratratör

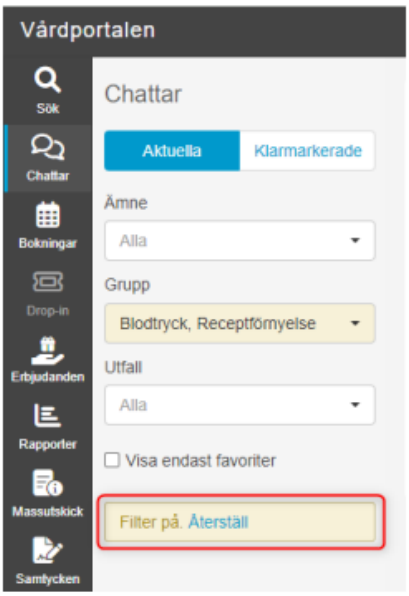
Under rubriken **Grupp** kan chattar sorteras i enhetens olika grupper. Det är enhetsadministratör för Vårdportalen som skapar nya grupper alternativt tar bort grupper på respektive vårdenhet.

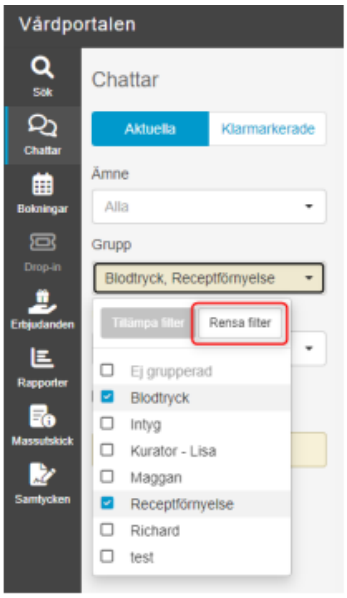
Det är möjligt att få ett mejl när en chatt lagts i en grupp. Den inställningen hanteras av enhetsadministratör för Vårdportalen. Mejlaviseringen skickas bara när chatten lagts i gruppen, inte när patienten har svarat på ett meddelande skickat av vården.

Markera önskade val och klicka på knappen **Tillämpa filter.**



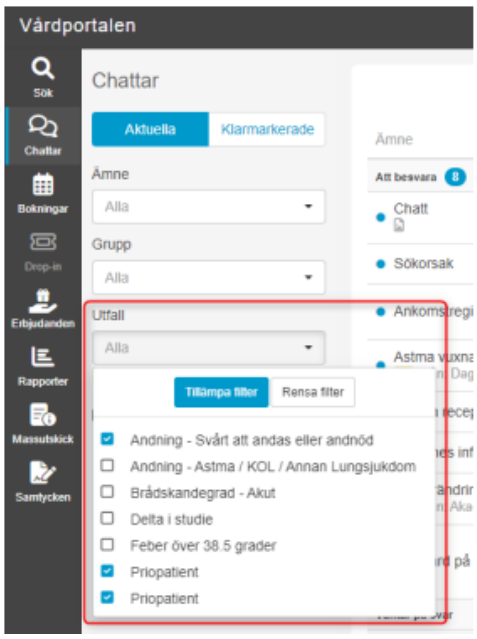
För att ta bort valda filter klicka på valet **Återställ** eller öppna filtret och klicka på knappen **Rensa filter**.





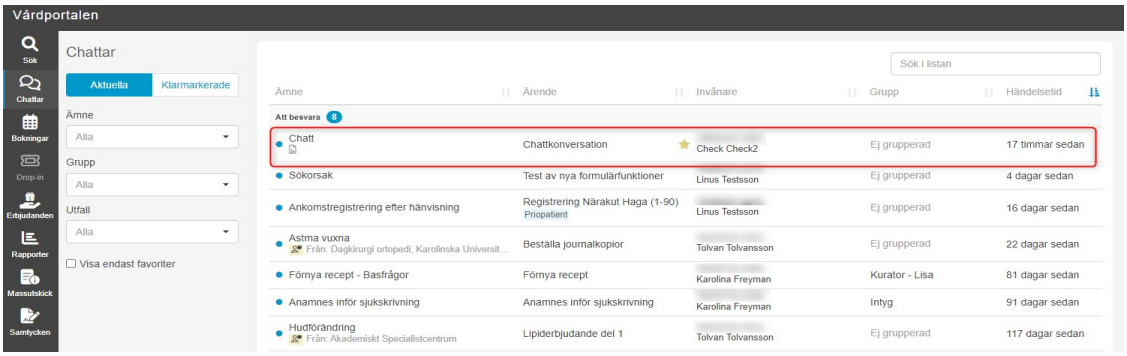
Sortera chattar efter Utfall

Om vårdenheten har erbjudanden med frågor eller formulär som innehåller utfall är det möjligt att filtrera på dessa utfall. Markera önskade val och klicka på **Tillämpa filter**.



Öppna chattar

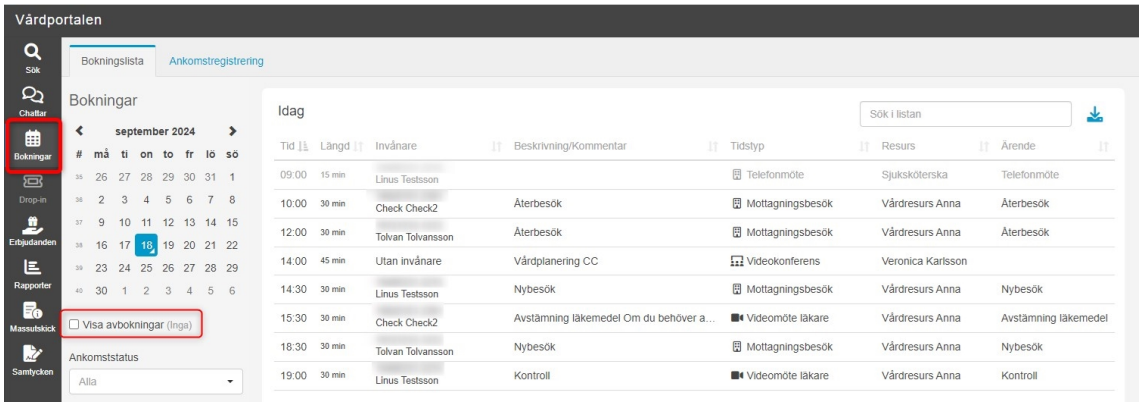
För att besvara en chatt, klicka på en rad i listan. Nu öppnas Vårdportalen på patientnivå. Mer information om funktioner i Meddelande beskrivs längre fram i dokumentet.



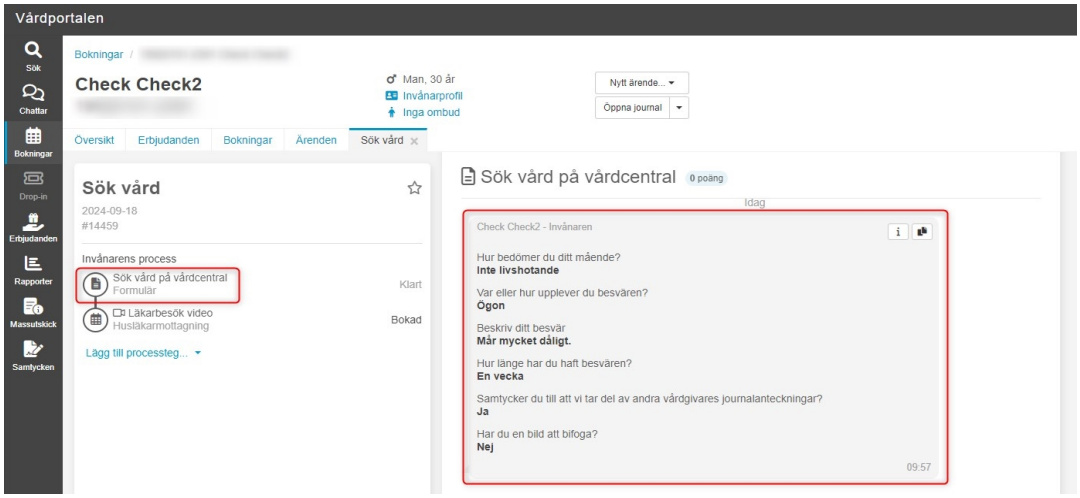
Bokningar

I denna vy visas enhetens Bokningar. Både bokningar gjorda i journalsystemet och bokningar som är gjorda i Vårdportalen. Alla bokningar som är gjorda på tidstyper som är synliga för patienten visas oavsett om patienten har ett konto i Alltid öppet eller inte.

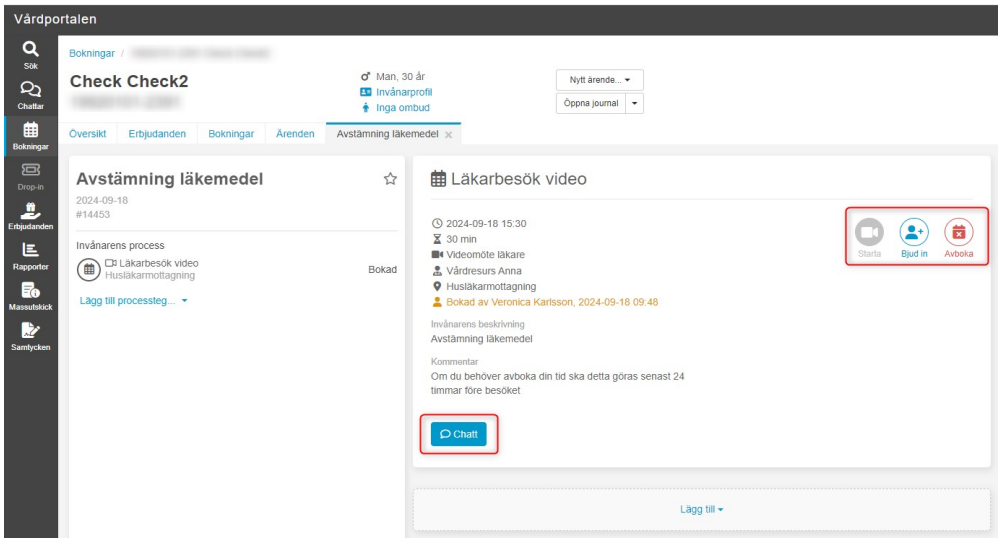
- För att byta dag, klicka på aktuell dag i kalendern till vänster.
- För att visa avbokningar, bocka i rutan ”Visa avbokningar”.



Klicka på en bokning för att läsa detaljer om bokningen. Det är möjligt att se formulär som patienten fyllt i innan bokningen.



Det går att skicka chattar (om detta är aktiverat på vårdenheten), öppna videomöte, bjuda in fler deltagare eller avboka.



Drop-in (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)

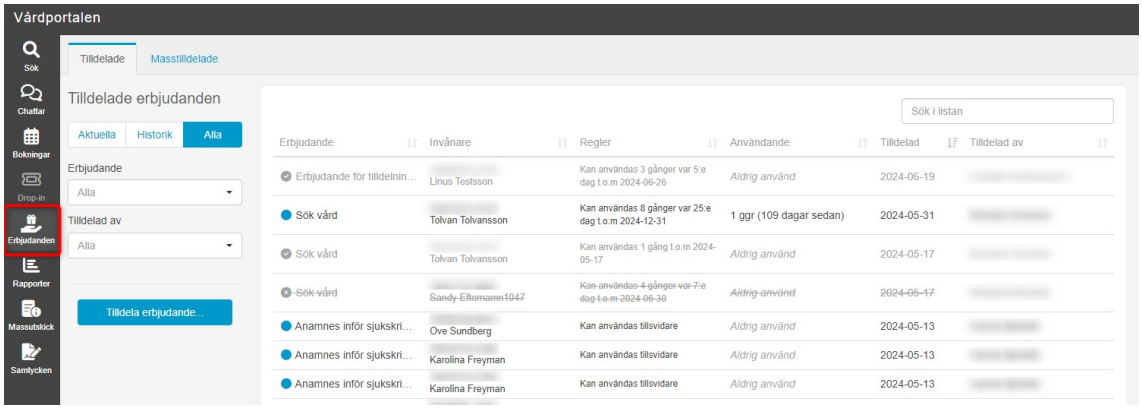
I denna vy presenteras enhetens kö för **Drop-in.**

Funktionen aktiveras i dialog med förvaltning för Alltid öppet. Det sker i samband med att en kö för Drop-in skapas i administrationsgränssnittet.

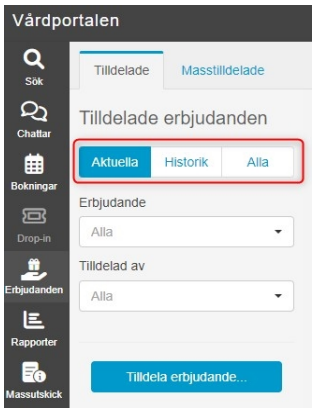


Erbjudanden (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)

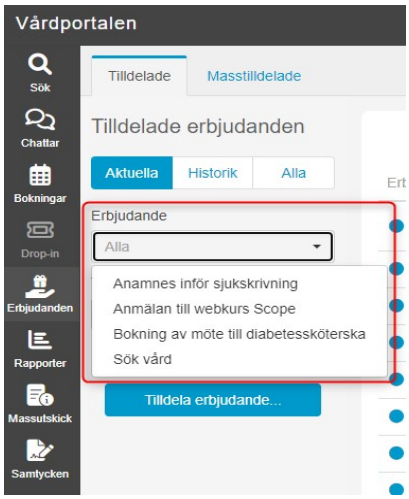
I denna vy kan enheten dela ut Erbjudanden, antingen till en enskild patient eller till en lista av patienter s.k. masstilldelning. Funktionen aktiveras i dialog med den lokala förvaltningen för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation. Se separata instruktioner.

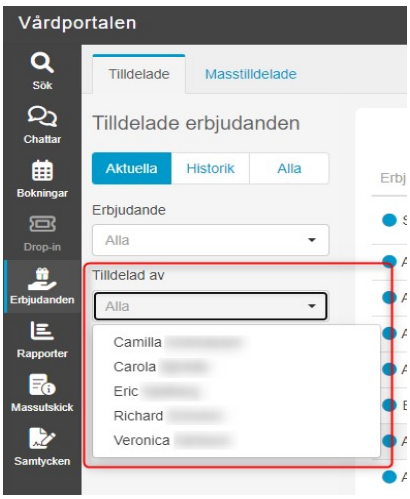


Det är möjligt att sortera med hjälp av flikarna Aktuella, Historik och Alla.



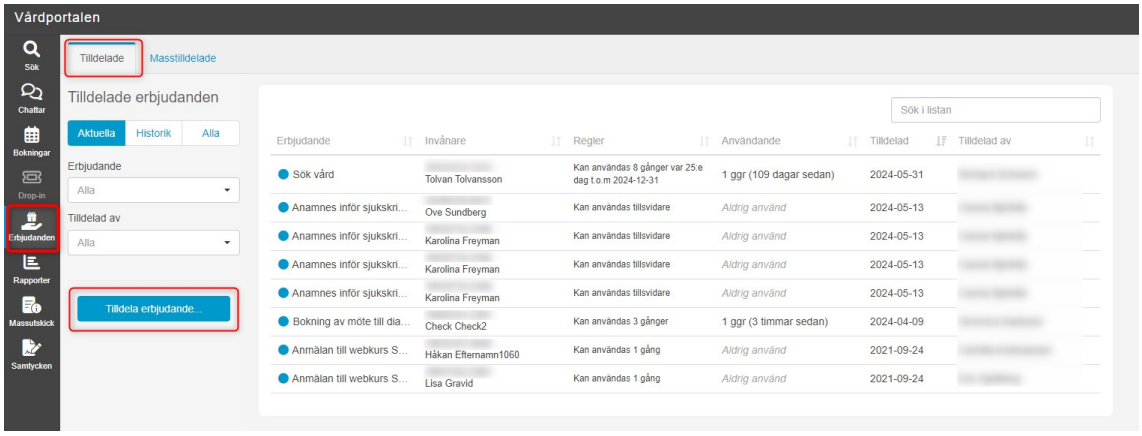
Det går även att sortera med urvalen Erbjudande och Tilldelad av.





Tilldela erbjudande till en patient

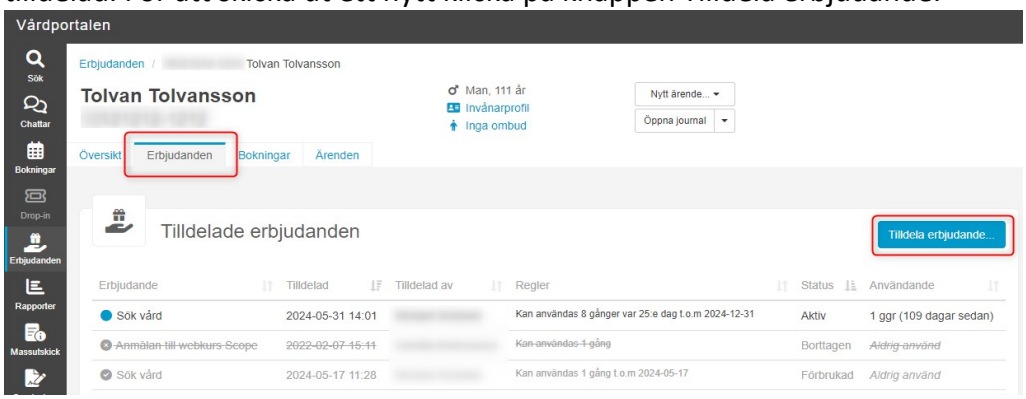
Tilldelning av ett erbjudande till en patient kan göras från patientens översikt i fliken Erbjudande eller från menyvalet Erbjudande, fliken Tilldelade och knappen Tilldela erbjudande.



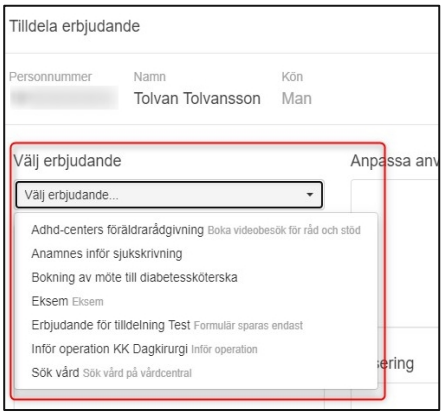
Klicka på knappen Tilldela erbjudande. Ett nytt fönster öppnas. Ange personnummer på patienten som ska få erbjudande tilldelat. Klicka på knappen Sök.



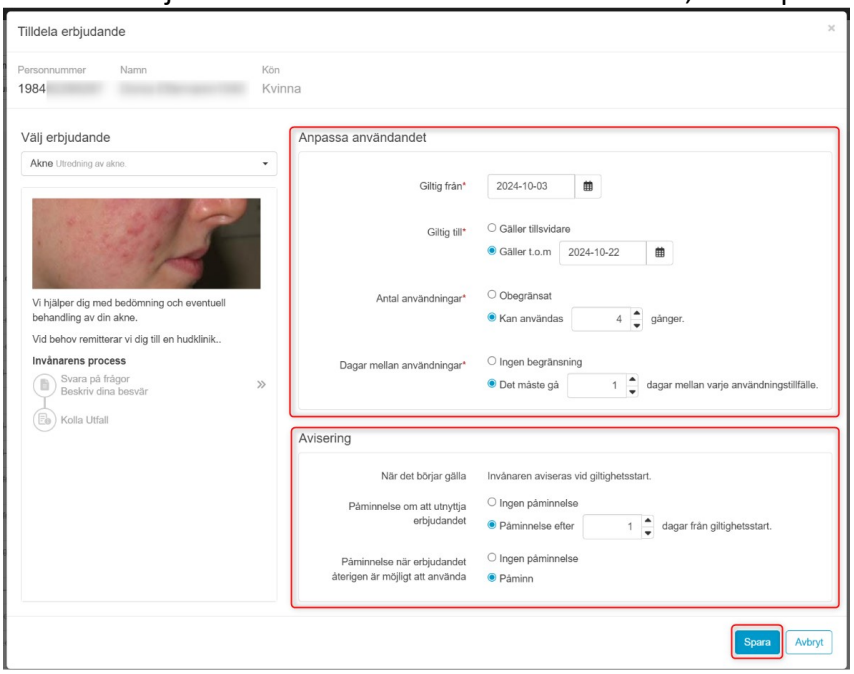
Patientens översikt öppnas. Där visas tidigare erbjudanden som patienten blivit tilldelad. För att skicka ut ett nytt klicka på knappen Tilldela erbjudande.



Välj i listan vilket erbjudande som ska skickas till patienten. Är listan tom finns det inga erbjudandet att tilldela på denna vårdenhet.



Anpassa hur patienten får använda erbjudandet, giltighetstid, upprepning och intervall. Fyll även i om patienten ska få en påminnelse eller inte om att börja använda erbjudandet. För att skicka ut meddelandet, klicka på knappen Spara.

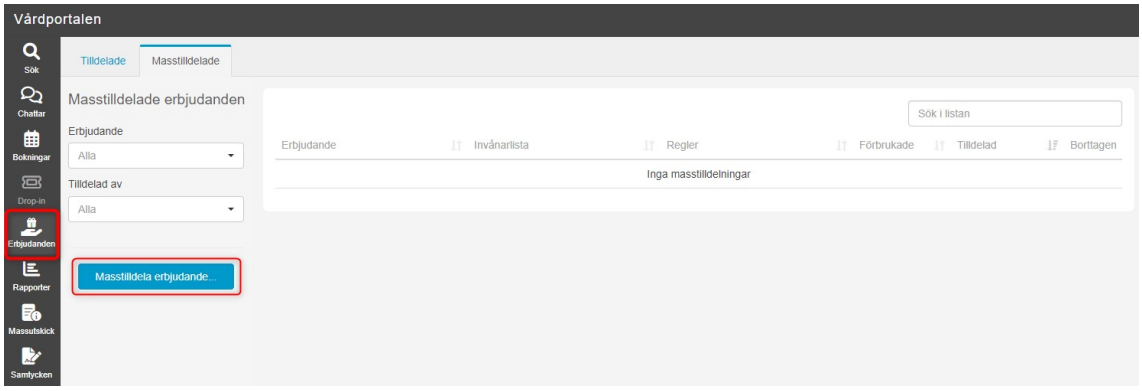


Masstilldela erbjudanden till flera patienter

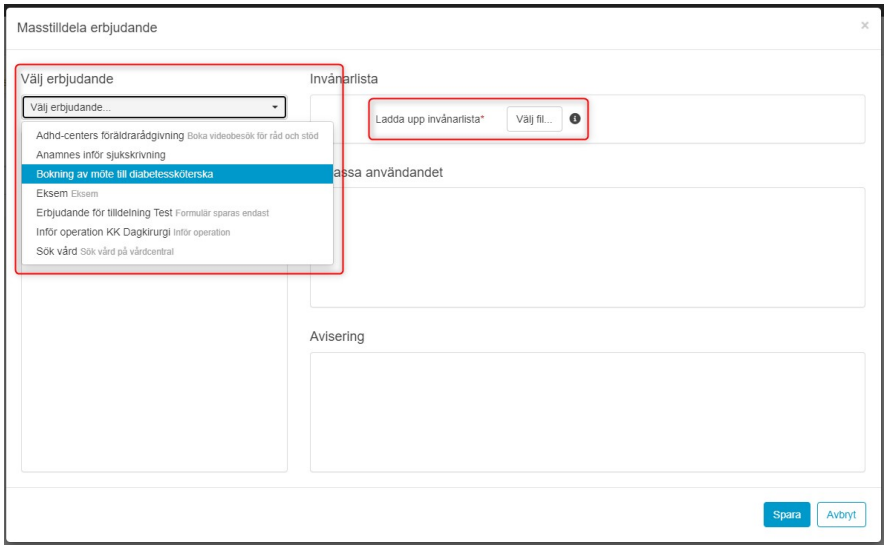
Funktionen att skicka ett erbjudande till många patienter görs från fliken Masstilldela och knappen Masstilldela erbjudande. Funktionen kräver att det finns en lista med personnummer i CSV-format (lista med 12-siffrigt personnummer i sin helhet utan bindestreck och separerade med ”,”).

Observera! Listan ska finnas på en säker lagringsplats där ingen information sparas. Detta kan se olika ut beroende på vilken vårdgivarspecifik förvaltning vårdenheten tillhör.

Klicka på knappen Masstilldela erbjudande.

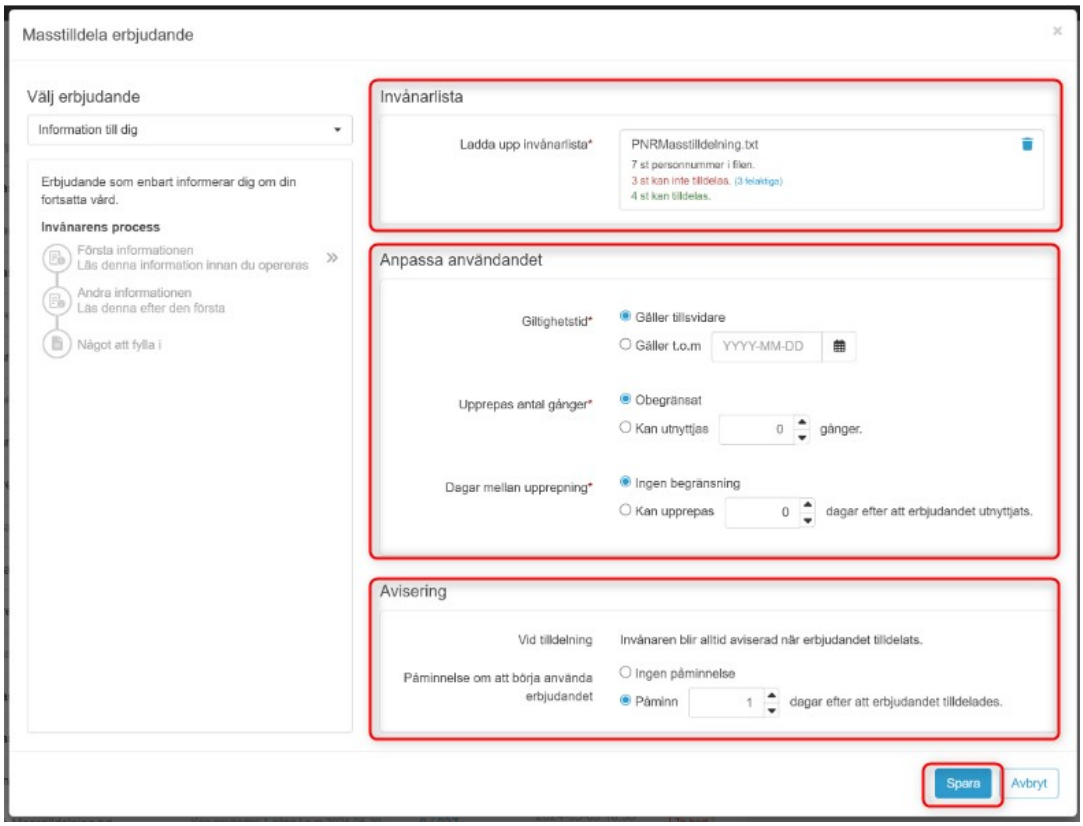


Välj det erbjudande som ska skickas ut genom att klicka på knappen Välj erbjudande. För att ladda upp en lista, klicka på Välj fil.



När filen laddats upp visas hur många mottagare som kommer få erbjudandet och hur många som inte kan bli tilldelade erbjudandet.

Anpassa hur patienterna får använda erbjudandet, giltighetstid, upprepning och intervall. Fyll även i om patienterna ska få en påminnelse eller inte om att börja använda erbjudandet. För att skicka ut meddelandet, klicka på knappen Spara.

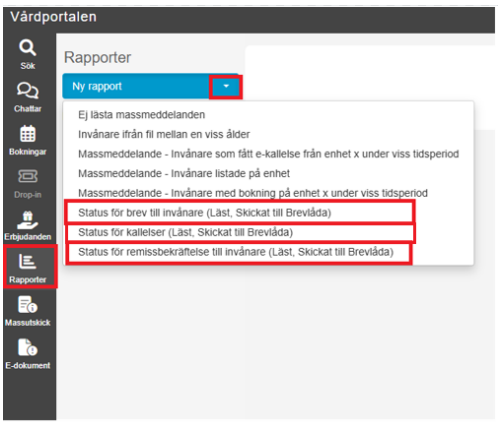


Vårdenhetens rapporter i Vårdportalen (kräver särskild behörighet)

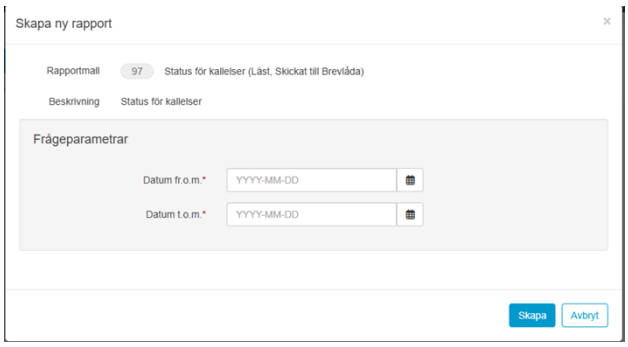
I denna vy kan användare med särskild behörighet för rapporter kopplade till vårdenheten. På Gotland används rapporter för e-kallelser, e-brev och e-remissbekräftelser

För att ta fram rapport

- Öppna Vårdportalen
- Välj **Rapporter – Ny rapport – välj önskad rapport (kallelser/brev/remissbekräftelse)**.



- Fyll i **Frågeparametrar** (mellan vilka datum rapporten ska innehålla) – Välj **Skapa**

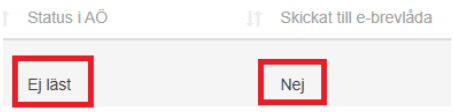


Under fliken **Status i AÖ** visas

- Datum (när dokumentet skapades)
- Patientens personnummer
- Dokumentnamn – Kallelse/dokument/remissbekräftelse
- Status i Alltid öppet, Ej läst eller tid för när dokumentet öppnats av patienten
- Skickat till e-brevlåda: Här visas om dokumentet skickats till KIVRA, Billo eller Min myndighetspost.



Tips: Om det i status för AÖ står **Ej läst** och under Skickat till e-brevlåda **Nej** kan man misstänka att patienten inte har Alltid öppet. Om patientens bokning då ligger inom snar framtid kan det i dessa fall dröja innan kallelsen når patienten.



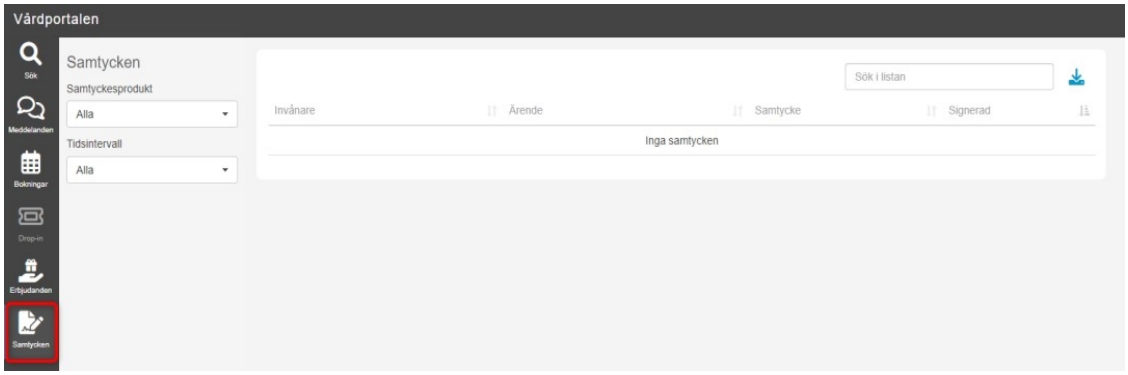
Skriva ut dokument via statusrapporten

- Klicka på raden för att öppna patientposten



Samtycken

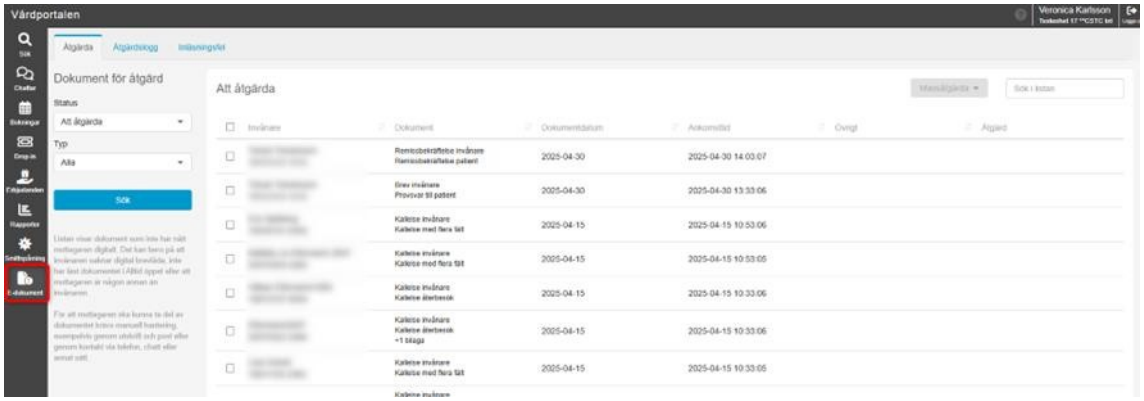
I denna vy visas enhetens signerade Samtycken. Funktionen aktiveras i dialog med den centrala förvaltningen för Alltid öppet.



Utskriftslistan- E-dokument

I denna vy visas enhetens alla utskrifter av e-dokument som inte har nått mottagaren digitalt.

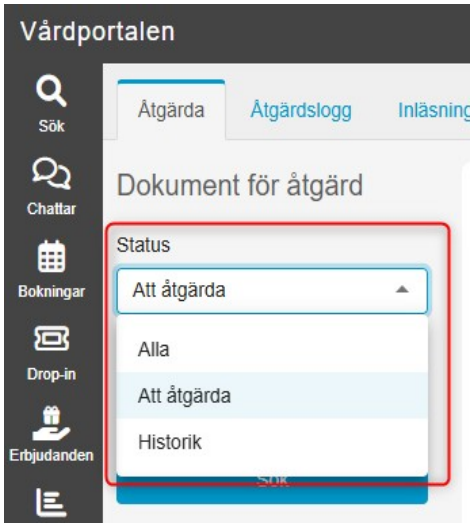
De e-dokument som visas i listan är kallelser, brev till patient och remissbekräftelser till patient när de väljs att skickas som e-brev. För att brev och remissbekräftelser ska kunna skickas elektroniskt till patienten krävs en så kallad styrkod som ska läggas till i brevmallarna. Saknas styrkoden kommer dokumentet skickas till utskriftslistan.

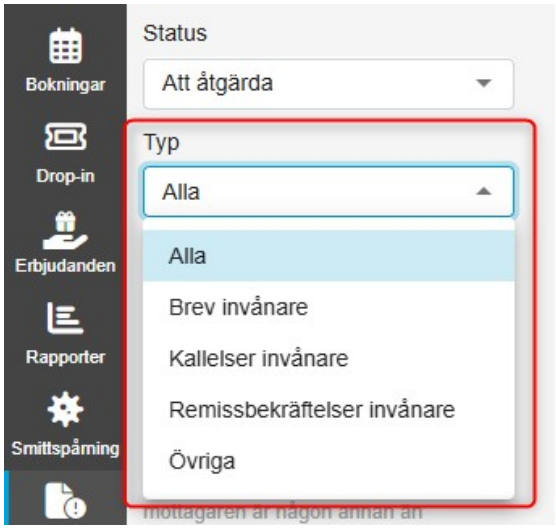


I fliken **Åtgärda** visas dokument som kräver manuell hantering. Här finns två urvalsboxar **Status** och **Typ**.

I urvalet för **Status** kan Alla, Att åtgärda och Historik väljas.

I urvalet för **Typ** kan Alla, Brev invånare, Kallelser invånare, Remissbekräftelser invånare och Övriga väljas.

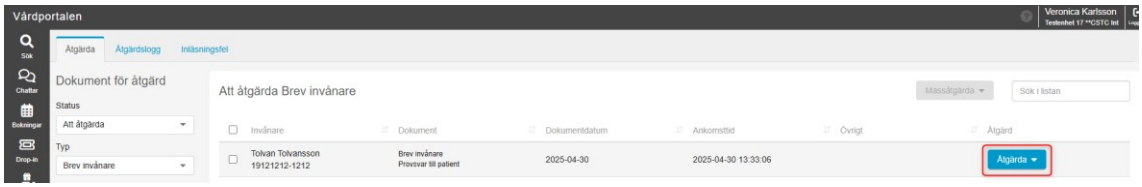




För att göra urval, markera valen och klicka på knappen **Sök**. För att se alla dokument, gör urval med ”Alla” och klicka på knappen **Sök**.

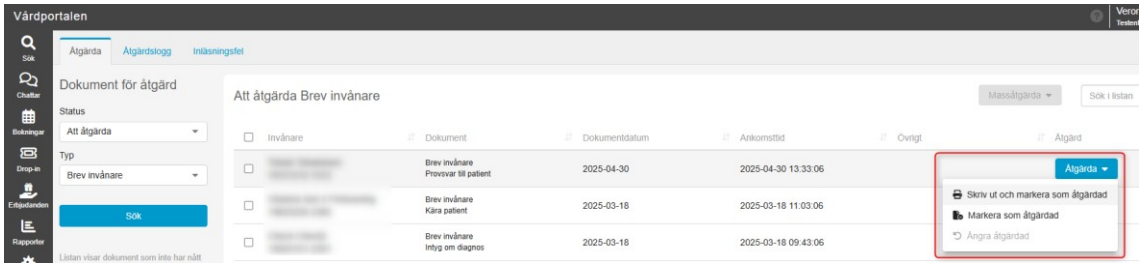
Det vanligaste åtgärden är att dokument ska skrivas ut på papper och skickas med post.

För att åtgärda enbart ett dokument, sätt muspekaren på raden för dokumentet. Då tänds en knapp för **Åtgärda** på raden.



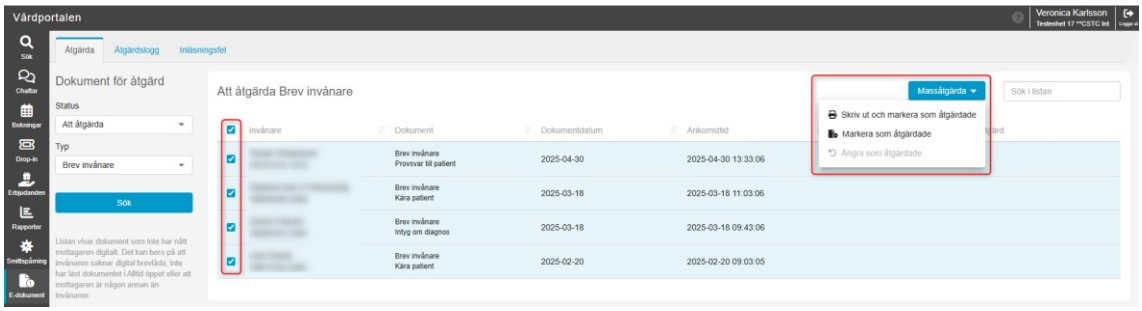
Klicka på knappen **Åtgärda** så tänds en meny för val av åtgärder. De val som finns är **Skriv ut och markera som åtgärdad**, **Markera som åtgärdad** och **Ångra åtgärdad** (tänds efter att dokumentet är markerat som åtgärdat).

Vid valet **Skriv ut och markera som åtgärdade** öppnas dokumentet/dokumenten som PDF och kan skrivas ut på valfri skrivare.



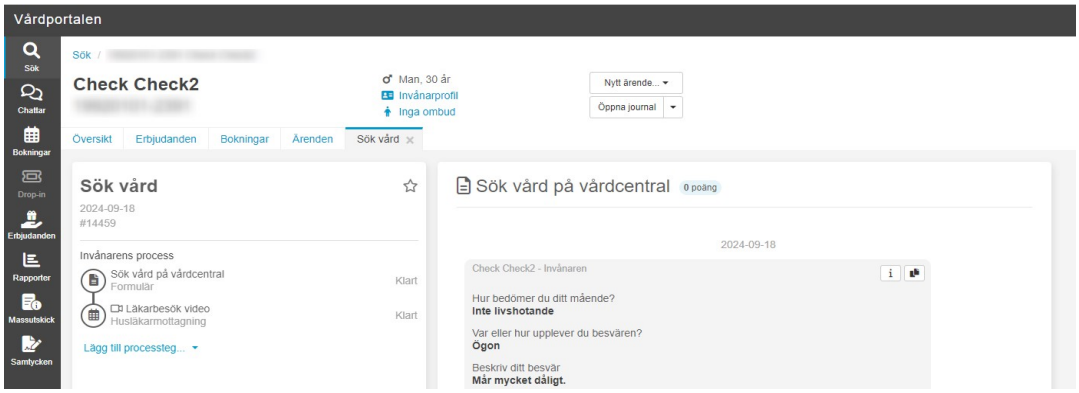
Det går att markera ett eller flera dokument genom bockrutorna på varje rad. Då tänds knappen **Massåtgärda** som ger möjlighet att välja **Skriv ut och markera som åtgärdade**, **Markera som åtgärdade** eller **Ångra som åtgärdade** (tänds efter att en åtgärd är gjord).

Vid valet **Skriv ut och markera som åtgärdade** öppnas dokumentet/dokumenten som PDF och kan skrivas ut på valfri skrivare.



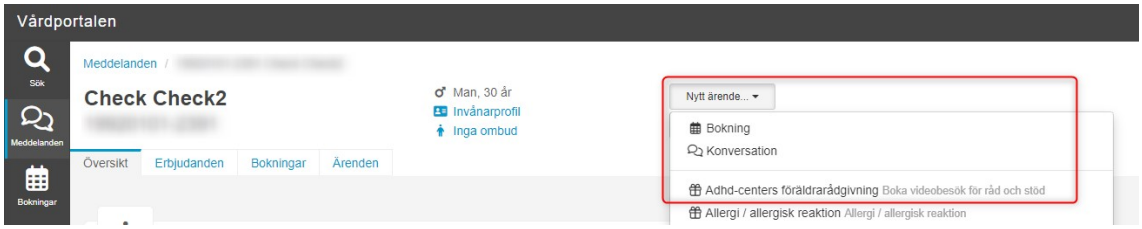
Vårdportalen på patientnivå

När ett ärende öppnas i någon av menyvalen ovan, öppnas Vårdportalen på patientnivå. Det är möjligt att skapa nya ärenden och bokningar.



Nytt ärende

Här kan vården skapa ett nytt ärende till patienten.
Det kan vara en chatt, bokning eller ett erbjudande. Alla funktioner under Nytt ärende administreras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.

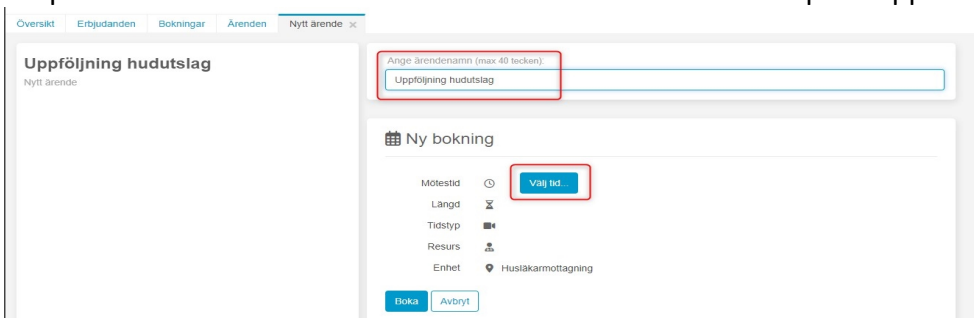


Bokning (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)
Denna funktion kan kopplas till kalendern i journalsystemet eller Vårdportalens egen tidbok (administreras i 4 US Admin, kräver särskild behörighet). Funktionen aktiveras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.

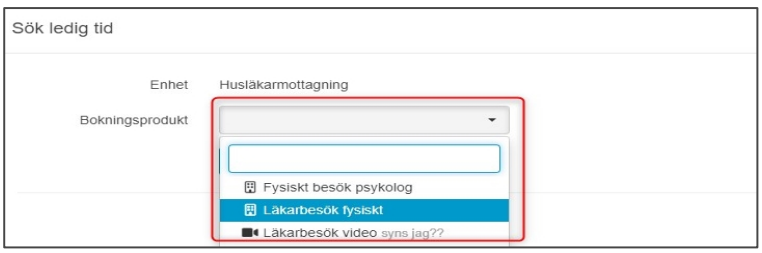
För att skapa ett ärende med en bokning, klicka på valet Bokning.



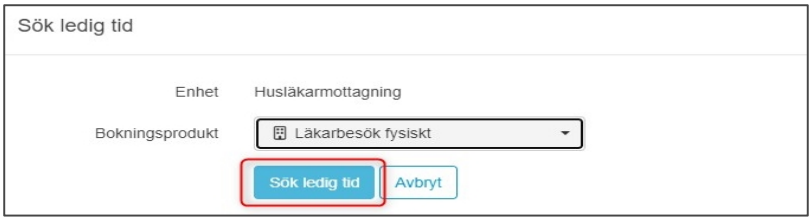
En ny flik skapas för ärendet. Ange ett namn på ärendet. Namnet på ärendet ska vara lätt för patienten att förstå vad ärendet handlar om. Klicka sedan på knappen Välj tid.



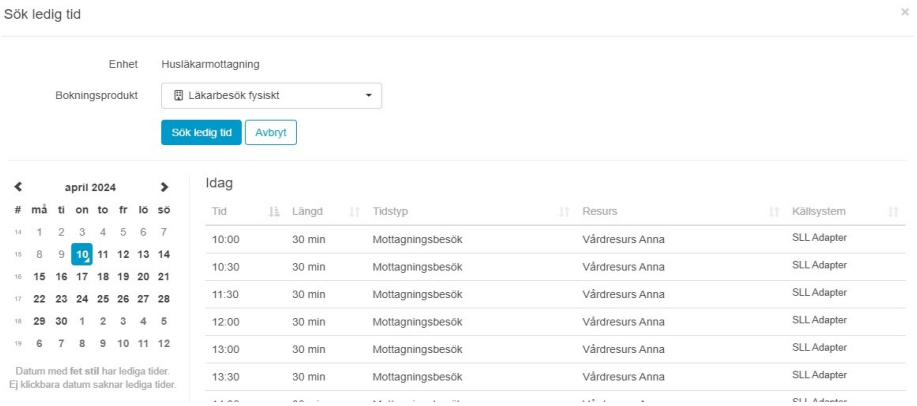
Välj vilken typ av tid som ärendet ska bokas in på.



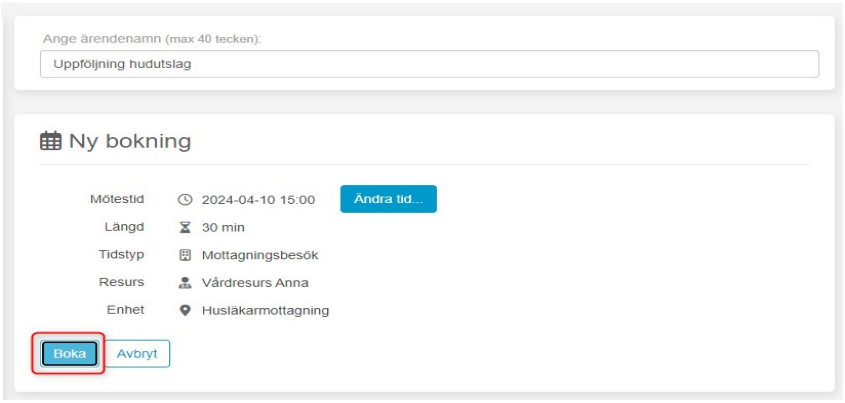
Klicka sedan på knappen Sök ledig tid. Då görs en sökning bland enhetens lediga tider.



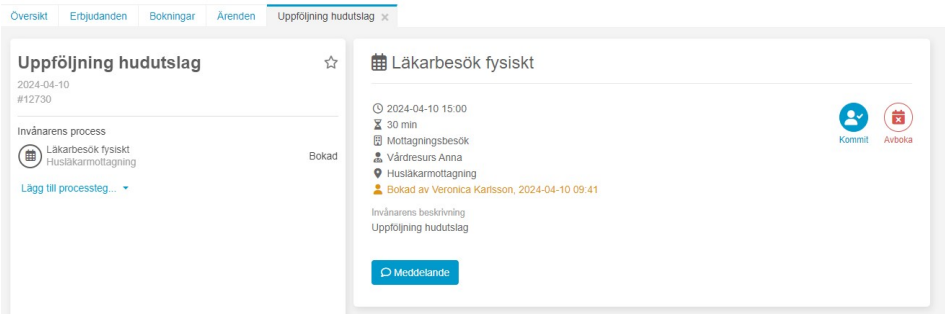
Välj datum i kalendern och tid i listan.



Klicka sedan på knappen Boka.



Ett nytt ärende är skapat med en bokning.

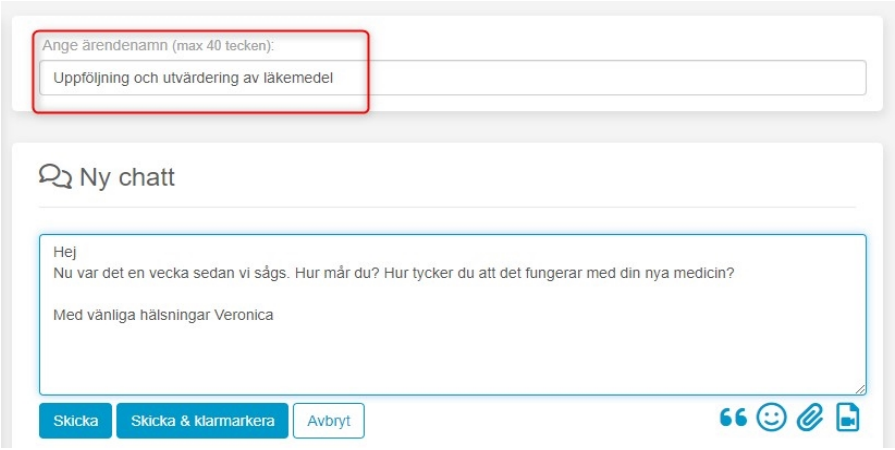


Chatt (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)
Funktionen aktiveras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.

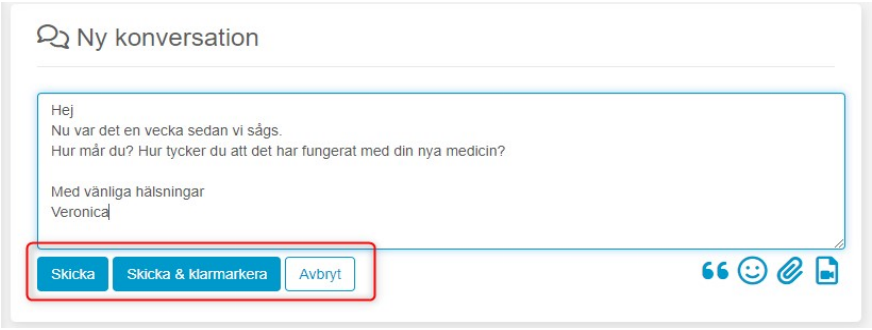
För att skapa ett nytt ärende med ett meddelande, välj Chatt.



Fyll i fälten. Ange ett ärendenamn som gör att patienten förstår vad ärendet handlar om.



Skicka eller Skicka & klarmarkera
Det går att skriva ett chattmeddelande och bara Skicka eller Skicka & klarmarkera.
Knappen Skicka möjliggör att patienten kan svara på meddelandet.
Knappen Skicka & klarmarkera gör att patienten inte kan svara på meddelandet.

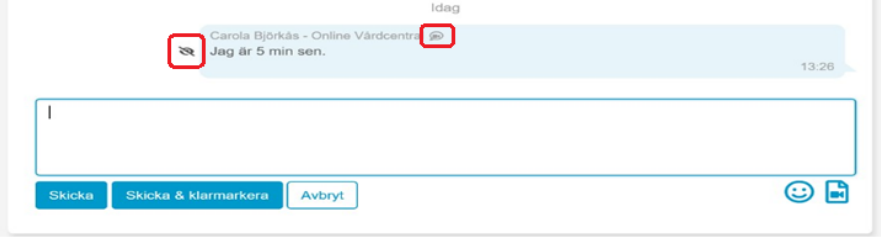


Om patienten är inloggad i Alltid öppet kommer hen se en symbol för chatt när vårdpersonalen har skickat ett meddelande. Om patienten inte är inloggad i Alltid öppet kommer hen få en notifiering om att det finns ett oläst meddelande.

Om patienten inte har läst meddelandet så visas en symbol med ett överstruket öga.

När patienten har läst meddelandet så försvinner den symbolen.

Bredvid namnet på den inloggade användaren syns en liten symbol för att chatten är skriven i pågående videomöte.

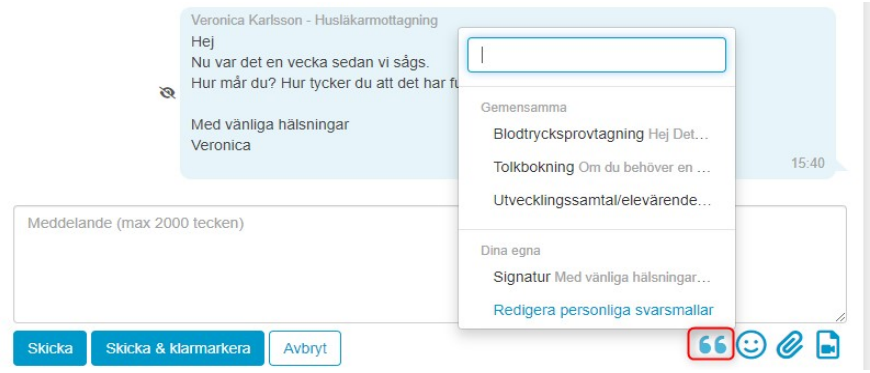


Det är möjligt att svara med fördefinierade svarsmallar och/eller bifoga en PDF.

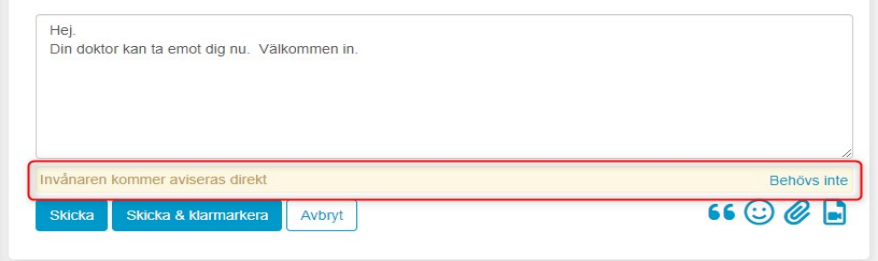


Svarsmallar

Klicka på den markerade symbolen för att få fram svarsmallarna. Det är möjligt att skapa egna mallar, de ligger under rubriken ”Dina egna” och det finns möjlighet att svara med ”Gemensamma” svarsmallar. De gemensamma svarsmallarna läggs upp av enhetsadministratör för Vårdportalen.

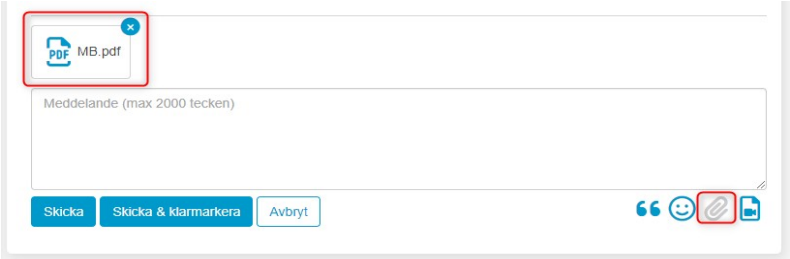


En gemensam svarsmall kan ha en inställning att meddelandet ska aviseras direkt. Då skickas en avisering direkt till patienten och inte efter 15 minuter som i vanliga fall. Det är valbart att välja bort det genom knappen ”Behövs inte”.

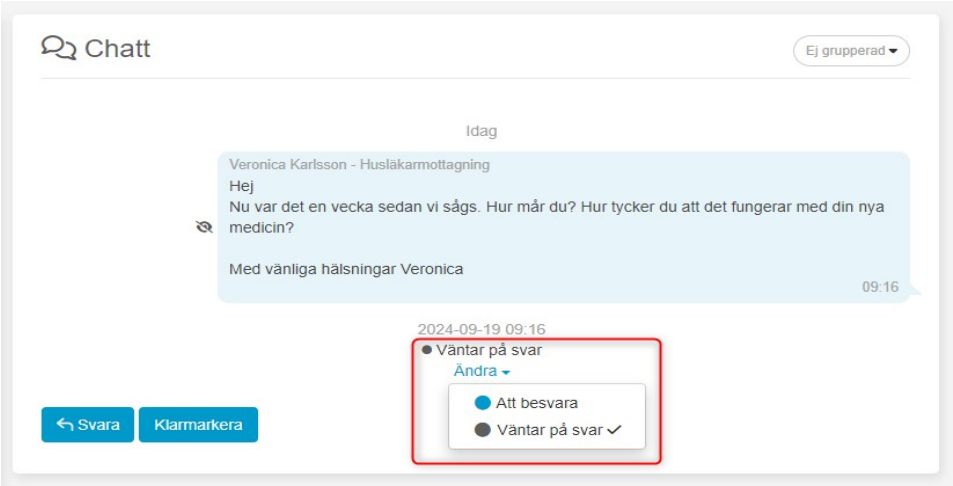


Bifoga en PDF
Det är möjligt att bifoga en PDF i meddelandet. Klicka på den markerade symbolen för att välja dokument.

Tips! Samla enhetens vanligaste PDF-dokument på en gemensam mapp för enheten.



Meddelandestatus
Det är möjligt att välja om meddelandet ska visas under rubriken Att besvara eller Väntar på svar i enhetens inkorg för meddelanden.
Klicka på knappen **Ändra** för att byta status på meddelandet.



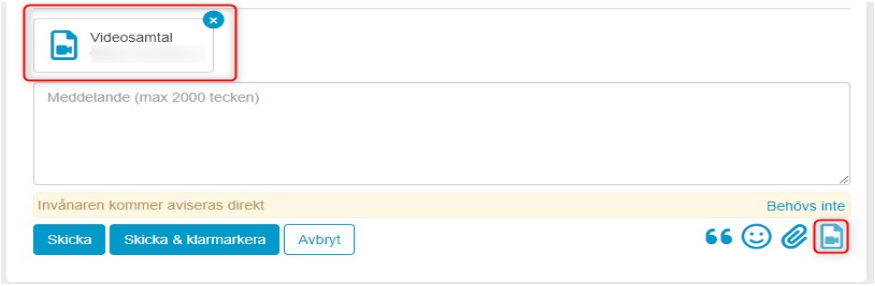
Ärendekommunikationen kan vara antingen synkron eller asynkron.

- Det blir en synkron chatt när patienten är inloggad i Alltid öppet och vårdpersonalen är inloggad i Vårdportalen samtidigt.
- Det blir en asynkron chatt om patienten inte är inloggad i Alltid öppet. Patienten får då ett sms om att den har ett oläst meddelade och får logga in i Alltid öppet för att läsa detta.
- Vårdpersonalen får inget meddelande om att patienten har svarat, enheten behöver ha manuella rutiner för att bevaka denna inkorg.

Videomöte utan bokning i journalsystemet

Det är möjligt att bjuda in till ett videomöte utan att bokning är gjord från kalendern i journalsystemet. Klicka på symbolen nere till höger för att lägga till en inbjudan. En inbjudan är giltig i 30 minuter från att den skickas till patienten.

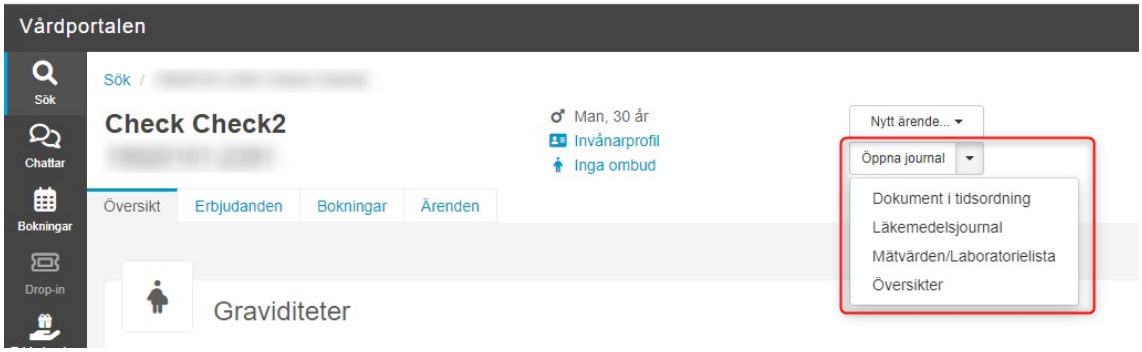
Det kommer att skickas en avisering direkt till patienten.
Det är valbart att välja bort det genom knappen ”Behövs inte”.
Enheten behöver ha manuella rutiner för registrering i journalsystemet.



Öppna journal

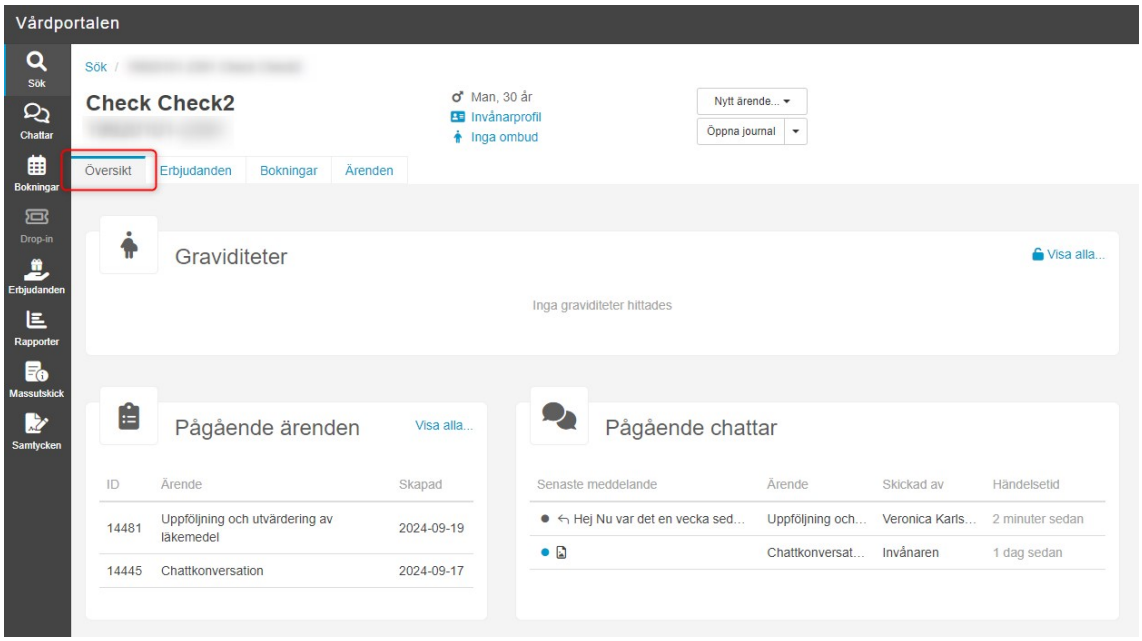
Via knappen Öppna journal kan utvalda vyer i patientens journal i TakeCare öppnas. Denna funktion aktiveras per vårdgivarorganisation. Knappen Öppna journal syns endast när funktionen är aktiverad.

Har patienten skyddad folkbokföring så fungerar inte detta.



Översikt

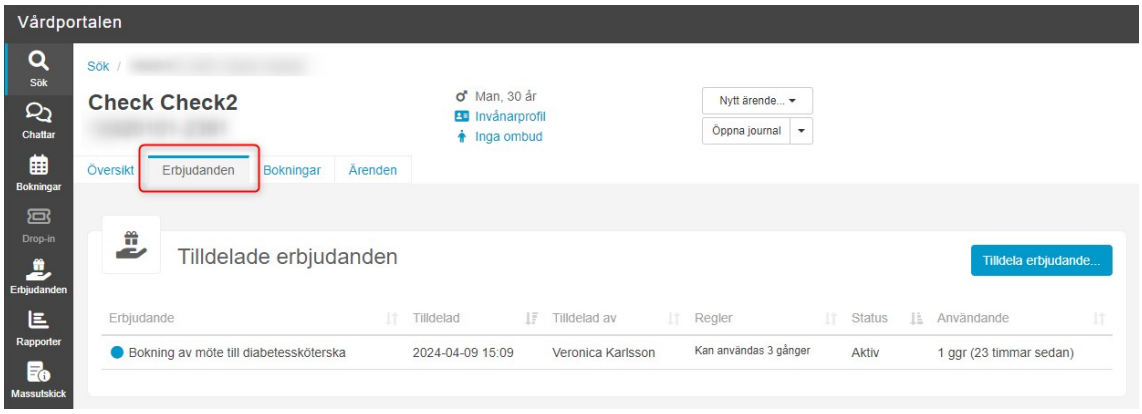
En översikt över patientens pågående ärenden, pågående konversationer och aktuella bokningar.



Erbjudanden (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)

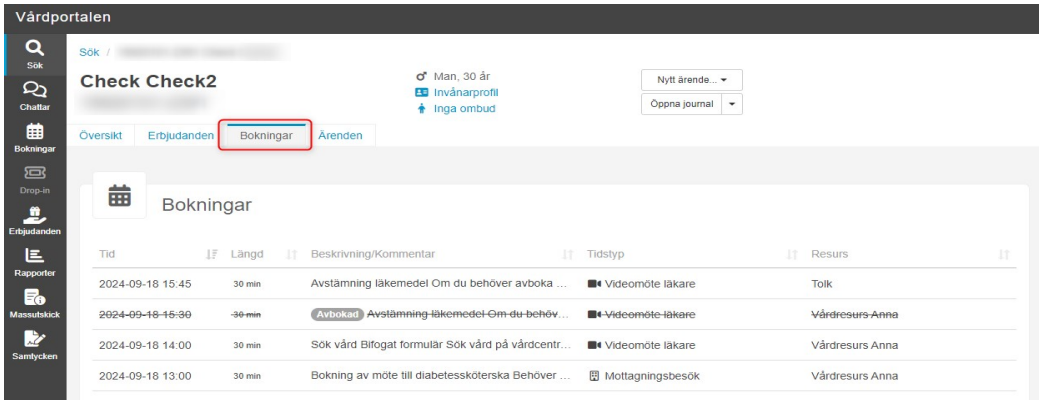
Funktionen **Tilldela erbjudande** kan användas för att skicka ut erbjudandepaket till specifika patienter. Kan användas vid exempelvis årliga besök på vårdcentral, BVC eller specialistmottagning.

Funktionen aktiveras i dialog med den lokala förvaltningen för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation. Är funktionen Tilldela erbjudande inte aktiverad på enheten så är listan över valbara erbjudanden tom.



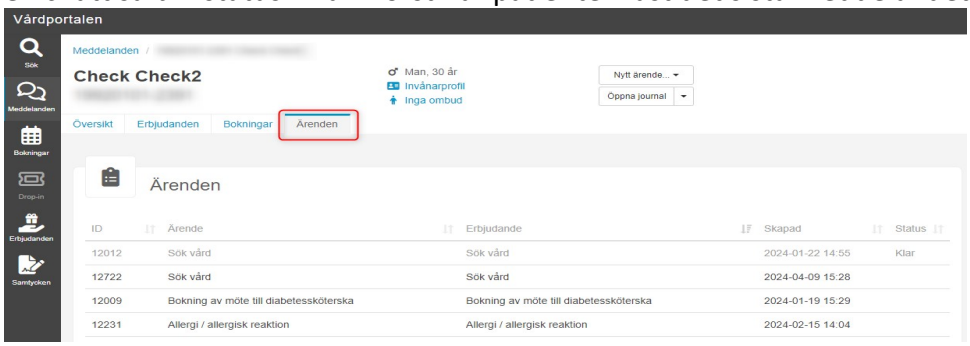
Bokningar

En översikt över patientens bokningar, både kommande och historiska. Här visas de chattmeddelanden som skrivs i samband med videomöte.



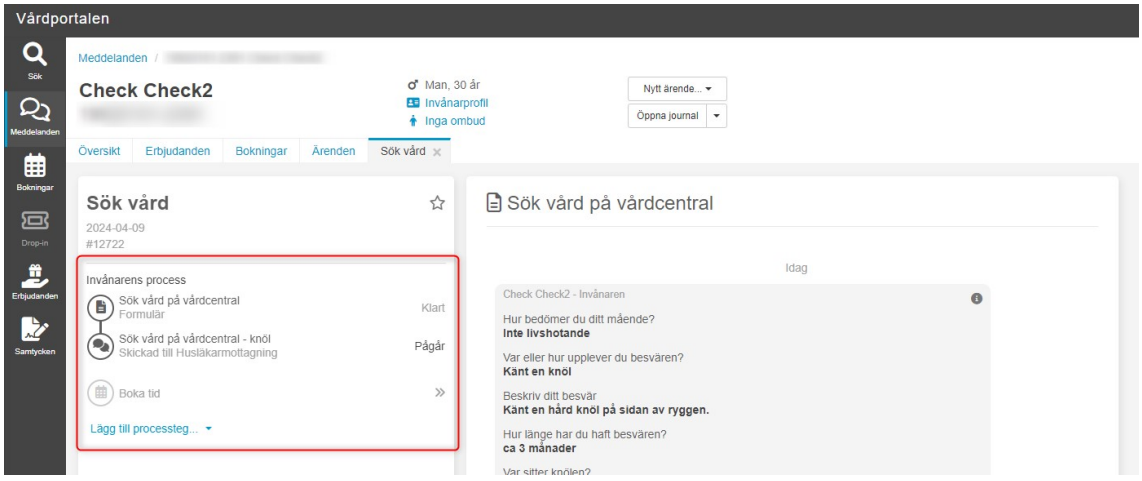
Ärenden

Ärenden är en översikt över patientens olika ärenden, både pågående och de som är avslutade. Notera att statusen är ur patientens perspektiv. Även om vården klarmarkerat en chatt så blir status ”Klar” först när patienten läst det sista meddelandet.



Invånarens process

Här visas invånarens process. Exempelvis enbart ett videomöte alternativt formulär, provtagning och videomöte.

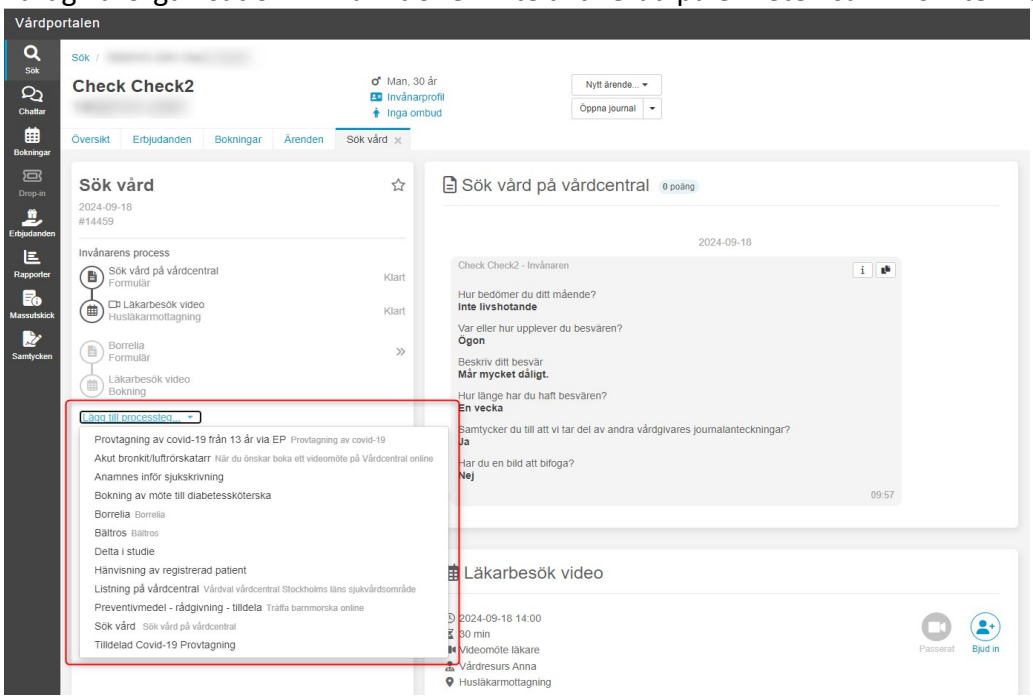


Lägg till processteg (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)

Funktionen **Lägg till processteg** används för att exempelvis skicka ut formulär för bedömning inför fortsatt vårdkontakt.

Exempel: en patient chattar och frågar om hudutslag, och vården misstänker allergi och vill att patienten ska fylla i ett allergiformulär. Då kan vården skicka ut detta formulär och när patienten fyllt i det, fortsätter kontakten via chatt eller videomöte.

Funktionen aktiveras i dialog med den lokala förvaltningen för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation. Är funktionen inte aktiverad på enheten så finns inte knappen.

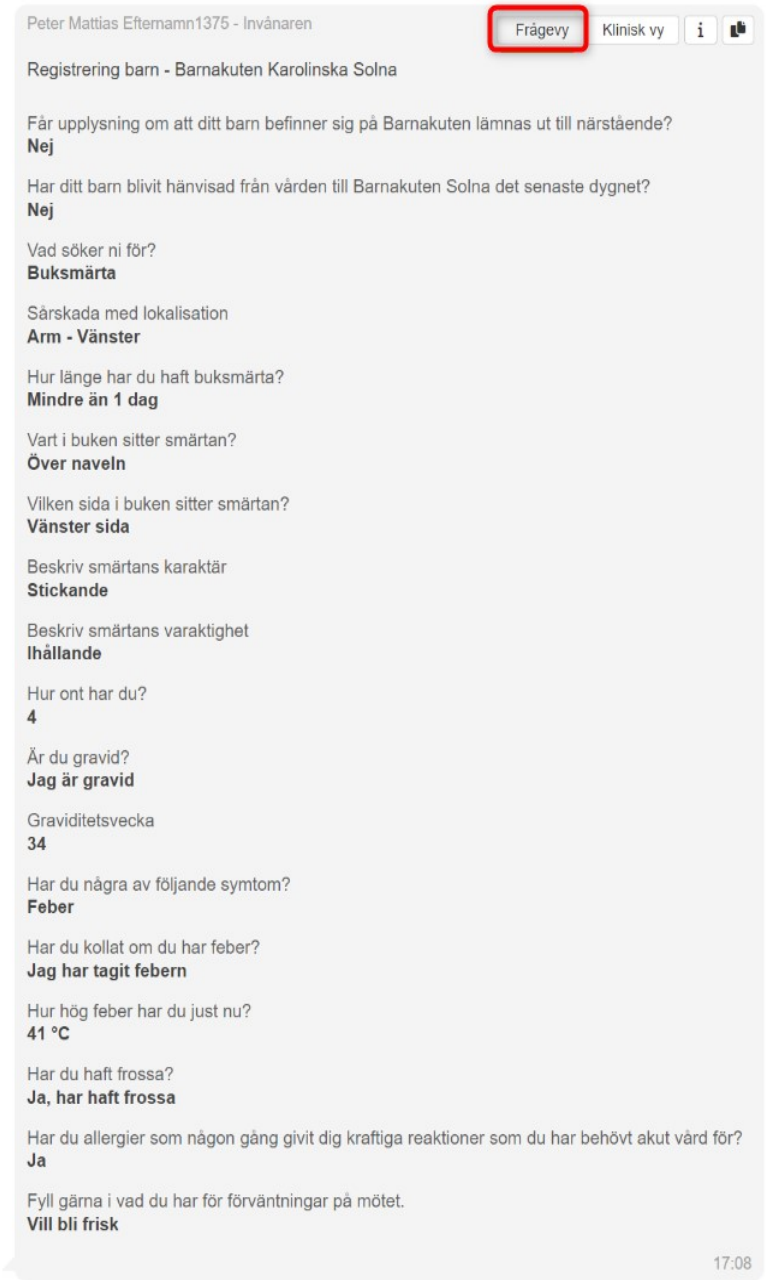


Formulär

Beroende på hur ett formulär är konstruerat kan det finnas två visningslägen, Frågevy och Klinisk vy.
Dessa vyer är utformade för att vårdpersonalen ska kunna ta del av invånarens svar både så som invånaren såg dem och i en form som är mer anpassad för klinisk tolkning.

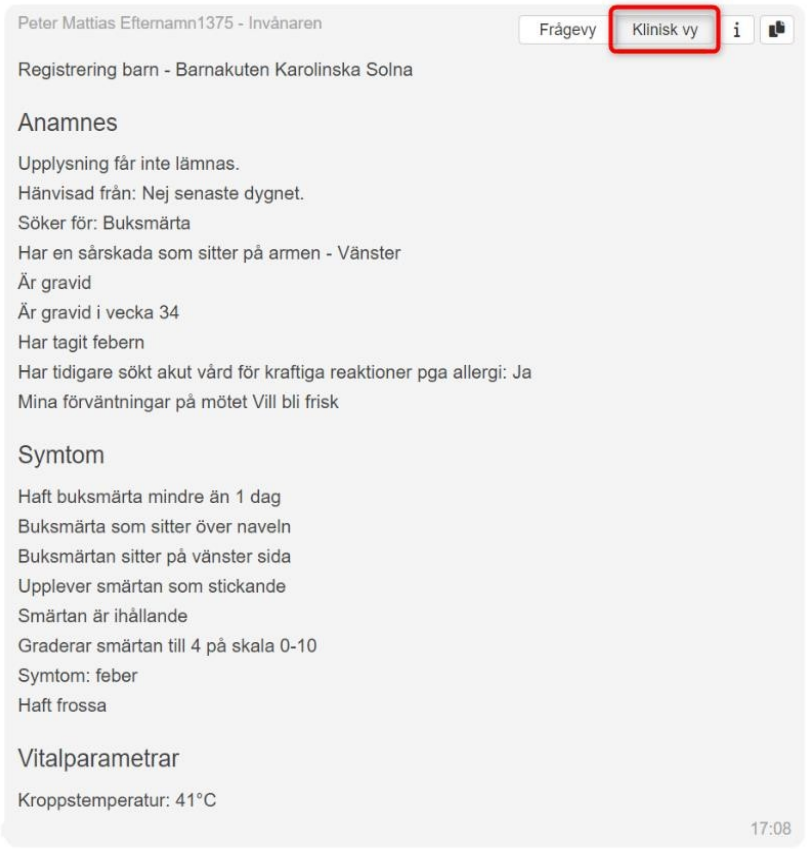
Frågevy

Frågevyn visar frågorna och svaren som patienten ser dem och har besvarat dem i Alltid öppet. Denna vy är den vy som alla formulär visas i.



Klinisk vy

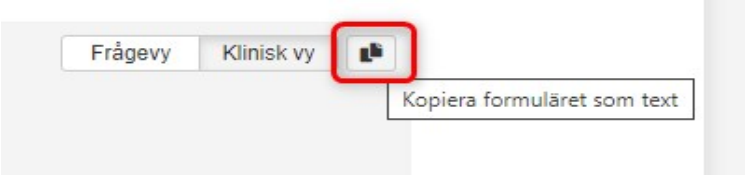
Kliniks vy omvandlar patientens svar till en mer sammanhängande text. Frågorna och svaren presenteras löpande under relevanta rubriker.



Kopiera

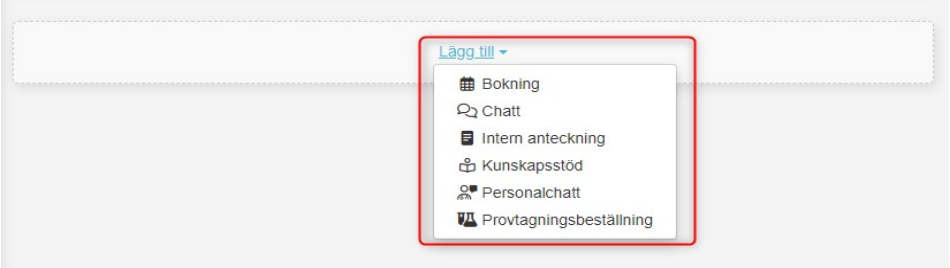
Det finns möjlighet att kopiera formulärets innehåll. Beroende på vilken vy som visas är det aktuell vy som kopieras.

Om texten ska användas för att klistras in i ett journalsystem kommer texten bara att visas som löpnade journaltext. Texten kommer inte att visas under respektive sökord i journalmallen.



Lägg till – fler funktioner i ett ärende

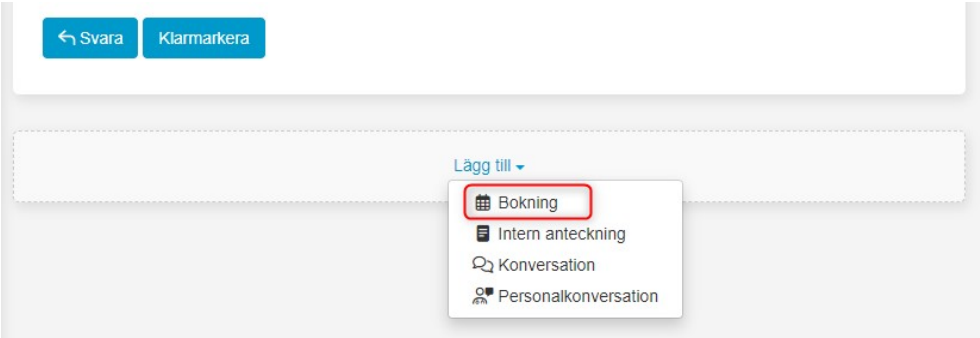
Det finns möjlighet att lägga till bokningar, interna meddelanden, chattkonversationer, kunskapsstöd, personalchatt och provtagningsbeställning i ett ärende. Alla funktioner under Lägg till administreras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.



Bokning i ärendet (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)
Funktion för att lägga till en bokning i befintligt ärende.

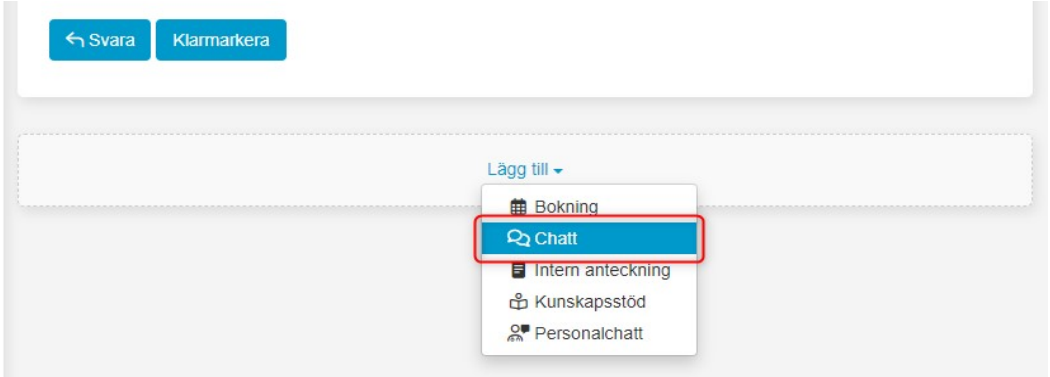
Denna funktion kan kopplas till kalendern i journalsystemet eller Vårdportalens egen tidbok (administreras i 4 US Admin, kräver särskild behörighet). Funktionen aktiveras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.

Klicka på valet Bokning. Följ sedan beskrivningen under stycke **Bokning (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)**

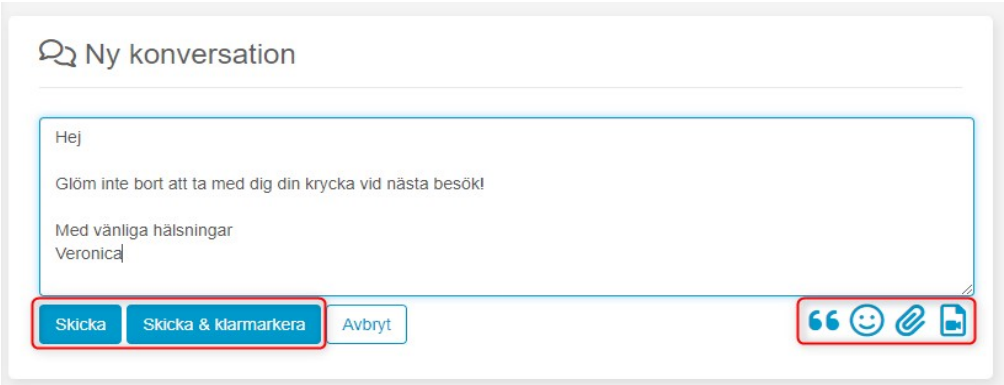


Chatt i ärendet (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)
Funktion för att skapa en ny chatt med patienten i ett redan pågående ärende. Det pågående ärendet behöver inte avslutas och vårdpersonalen behöver inte skapa ett nytt ärende åt patienten.

Klicka på Lägg till och välj Chatt.



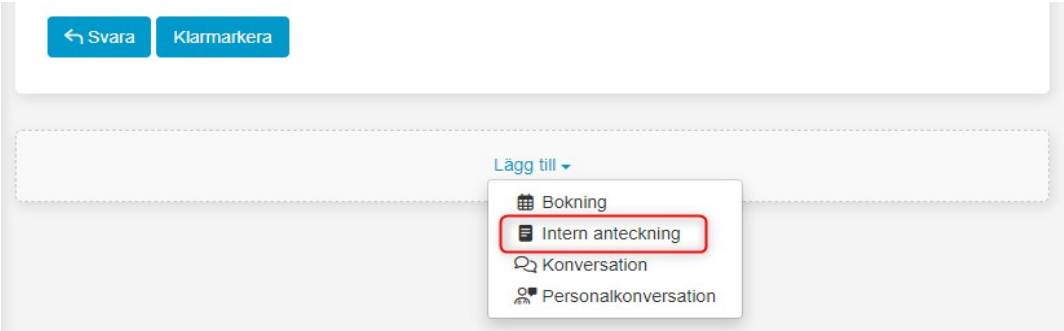
Fyll i meddelanderutan, välj att Skicka eller Skicka & klarmarkera. I övrigt finns samma funktioner som i funktionen Skicka meddelande, se separat stycke ovan.



Intern anteckning i ärendet

Funktion för att skriva en intern anteckning som bara vårdpersonalen kan se, inte patienten. Anteckningen förs inte över till journalsystemet.

Klicka på Lägg till och välj Intern anteckning.



Fyll i meddelanderutan och klicka på Spara.

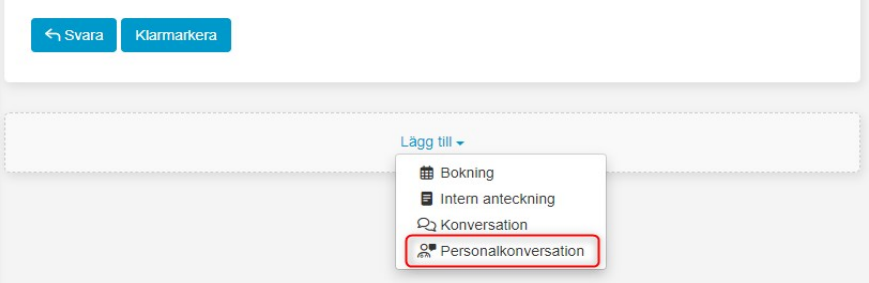


Den interna anteckningen presenteras i ett gult fält.

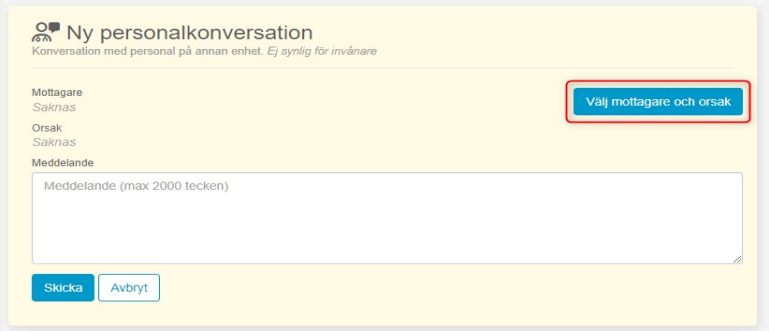


Personalkonversation i ärendet (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)
Funktion för att kommunicera med andra vårdenheter i samma ärende. För att kunna ta emot personalkonversationer behöver vårdenheten ha angivna konversationsorsaker konfigurerade. En personalchatt visas i båda enheternas inkorg för chattar i Vårdportalen. Denna funktion aktiveras av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.

Klicka på Lägg till och välj Personalkonversation.



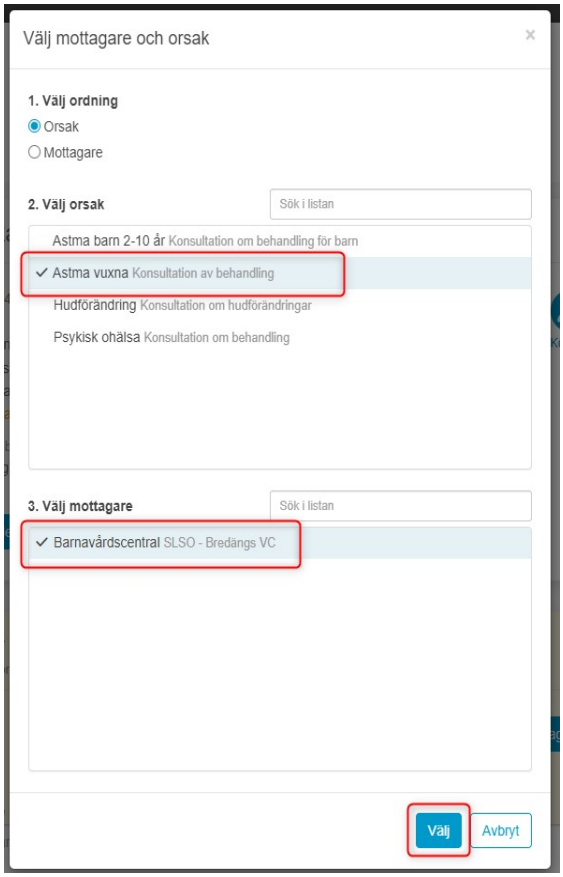
Ett nytt fönster öppnas. Det är gulfärgat för att markera att patienten inte kan se denna konversation.
Klicka på knappen Välj mottagare och orsak.



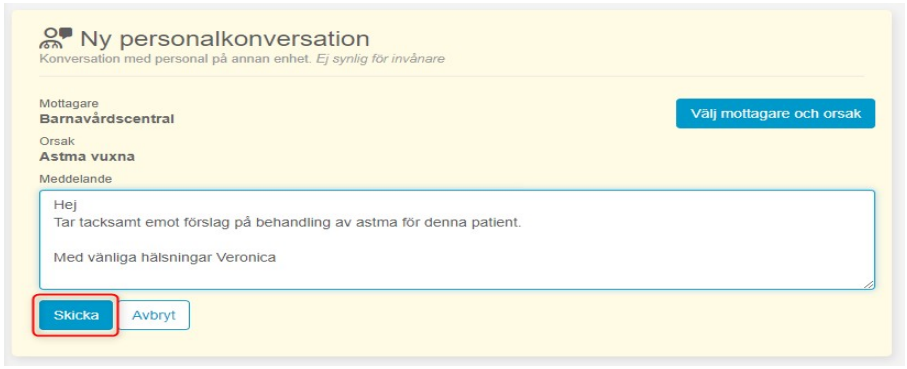
Ett nytt fönster öppnas. Välj Orsak och Mottagare. Använd radioknapparna för att välja om sökningen ska ske bland konversationsorsaker eller mottagare.



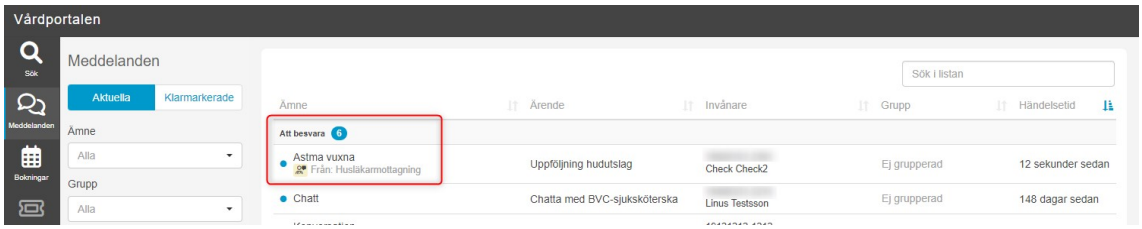
Välj orsak och mottagare i listorna. Klicka sedan på knappen **Välj**.



Skriv ett meddelande och tryck på knappen Skicka.



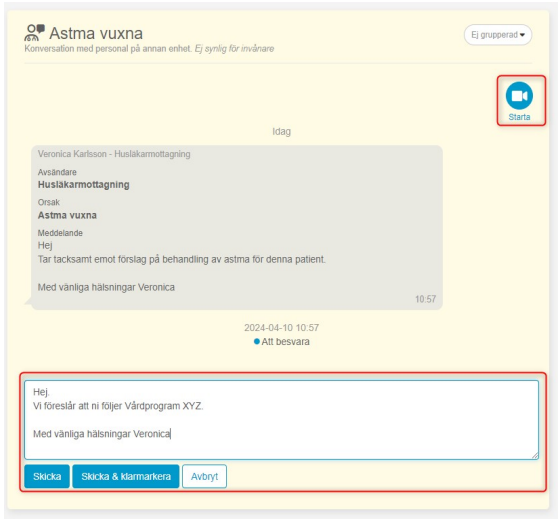
Personalchatt i inkorgen (aktiveras per vårdenhet – en tilläggsfunktion)
Inkommande personalkonversationer till vårdenheten visas i inkorgen för enhetens chattar.



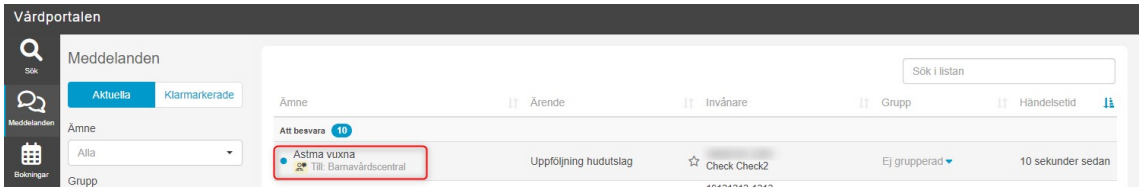
Personalkonversationer markeras med en gulfärgad symbol med en figur och pratbubbla.
OBS! Funktionen får inte användas istället för att skicka konsultationsärende.



Klicka på chatten för att öppna och svara på chattmeddelandet. Funktionerna i personalkonversationen innefattar att svara och klarmarkera samt starta ett videomöte med den andra vårdenheten.

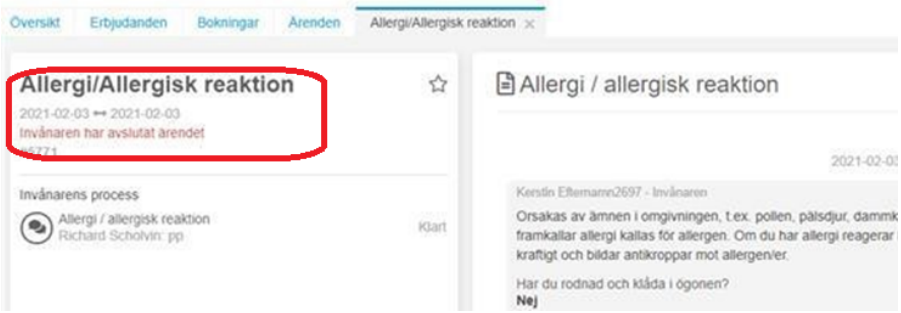


Svaret kan läsas i inkorgen för meddelanden på den vårdenheten som skapade personalchatten.



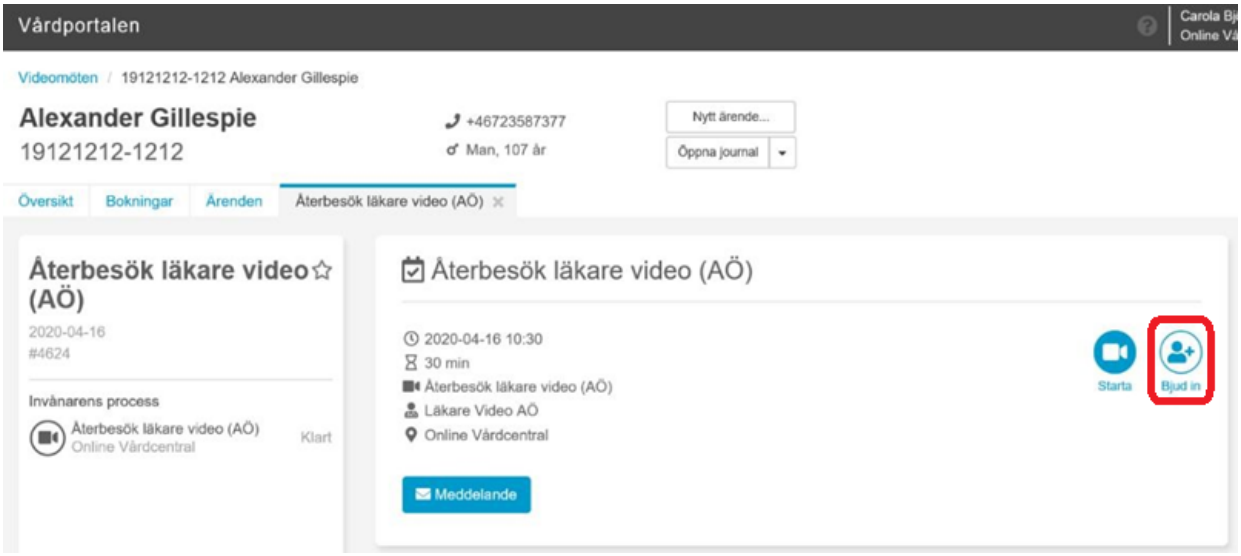
Avslutat ärende – Patienten har valt att avsluta

Patienten har möjlighet att avsluta ett ärende. Då kan vården inte längre lägga till chattar eller bokningar i det ärendet. Det är synligt i invånarens process när ärendet avslutades.



Bjud in

Här kan vårdpersonal bjuda in fler deltagare till videomötet, så kallat flerpartssamtal, se separat instruktion.



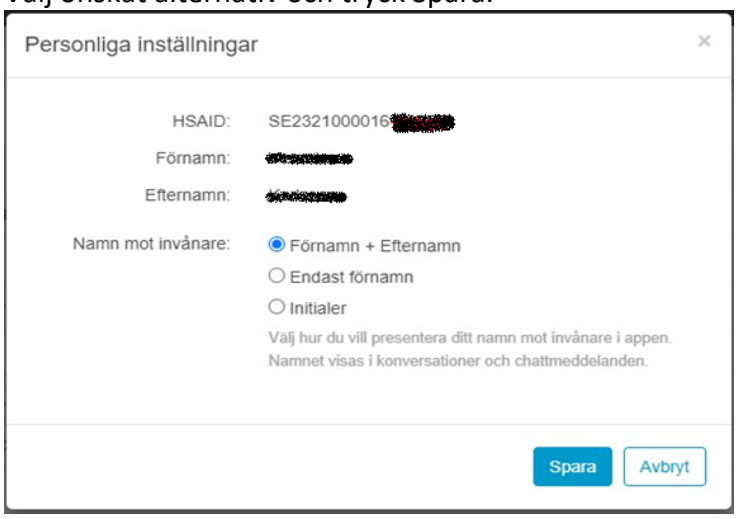
Personliga inställningar – visning av namn
Vårdpersonal kan ställa in hur namnet presenteras i chattmeddelanden i Alltid öppet. Alternativen är för- och efternamn, enbart förnamn eller initialer.

Det finns inga krav på att vårdpersonalens namn ska framgå i alla möten. Däremot är namn på hälso- och sjukvårdspersonal offentliga uppgifter och måste alltid lämnas om någon frågar efter det. Det är också en god service gentemot patienten att mötas med namn, om det inte finns särskilda skäl för något annat.

Klicka på namnet längst upp till höger.



Välj önskat alternativ och tryck Spara.



Elektronisk kallelse via TakeCare

Samtycke

När patienten har skapat ett konto i Alltid öppet och godkänt användarvillkoren så har de samtidigt gett samtycke till att få elektroniska kallelser via Alltid öppet.
Patienten kan inte tacka nej till elektroniska kallelser i Alltid öppet (om hen inte vill ha elektroniska kallelser i Alltid öppet måste invånaren avregistrera kontot).

Om patienten har en digital brevlåda kommer kallelsen skickas dit. Om invånaren är under 18 år kommer kallelsen endast att skickas till Alltid öppet då digitala brevlådor inte skickar myndighetspost till invånare under 18 år.

Elektroniska kallelser kommer inte heller till eventuella ombuds digitala brevlådor.

Utskriftslista

Kallelsen kommer att skickas till en utskriftslista om patienten:

- inte har ett konto vare sig i Alltid öppet eller en digital brevlåda
- inte har ett konto i Alltid öppet, har digital brevlåda men har valt att tacka nej till elektroniska kallelser till digital brevlåda

Kallelser som inte lästs i Alltid öppet inom 48 timmar eller inte har tagits emot av en digital brevlåda hamnar på utskriftslistan.

Utskriftslistan når vårdpersonalen via TakeCare - Systemmeny - Externa system och tjänster - Alltid öppet Utskrift av kallelser via EDGE. För mer information se stycke Skriva ut papperskallelse från utskriftslistan.

Reservnummer

Notera att patienter med reservnummer inte kan ha BankID. Det gör att de inte kan ha ett konto i Alltid öppet och de kan inte ha en digital brevlåda som Kivra eller Min myndighetspost. Dessa patienter måste kallas enligt tidigare rutin via papper/telefon.

Ombokning eller avbokning

Obs! E-kallelsen är att jämföra med en papperskallelse. Eventuella ändringar i bokningen kommer inte generera ändringar i skickad kallelse. Kom ihåg att skicka ny kallelse.

Kallelser till barn under 13 år

För kallelser gällande barn under 13 år så kommer det notifieras till barnets registrerade ombud i Alltid öppet.

Bokning på dold tidstyp

Bokningar på tidstyper som är dolda (inställning i TakeCare) visas inte i Alltid öppet för patienten och inte i Vårdportalen för vårdpersonal. Om en elektronisk kallelse skickas i en bokning med dold tidstyp kommer kallelsen att visas i Alltid öppet, digital brevlåda och Vårdportalen.

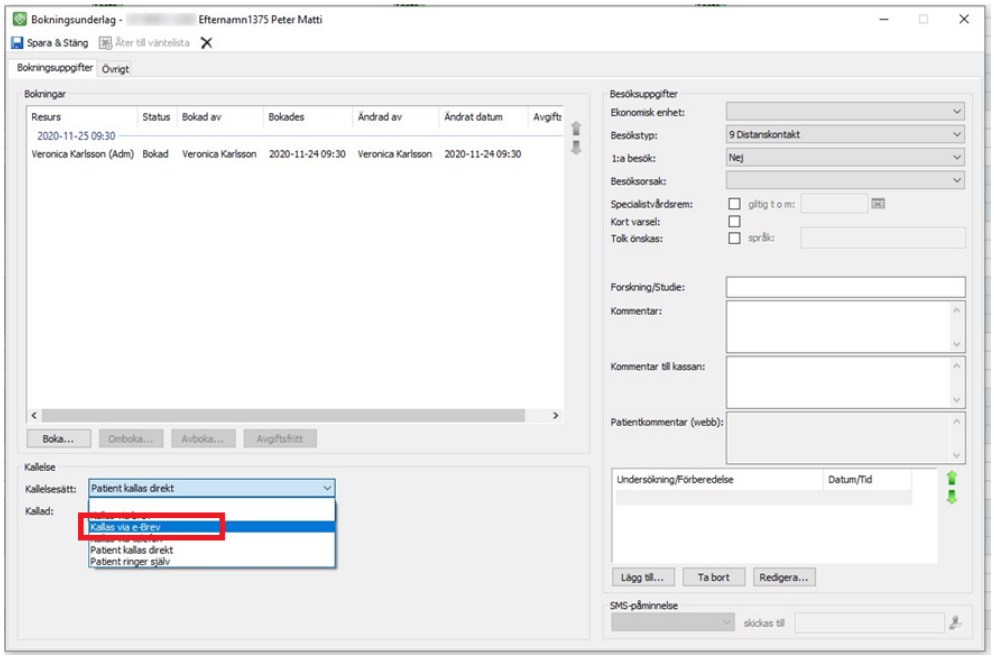
Bilagor

Bilagor som ska skickas med i e-kallelsen måste vara upplagd som systemgemensam med funktionen att skickas som e-Brev. När PDF-bilagan är upplagd som e-Brev går den att bifoga i kallelsen, se nedan. Observera att det är en särskild PDF-bilaga för e-brev och kan skilja sig från mottagningens ”vanliga” PDF-bilagor.

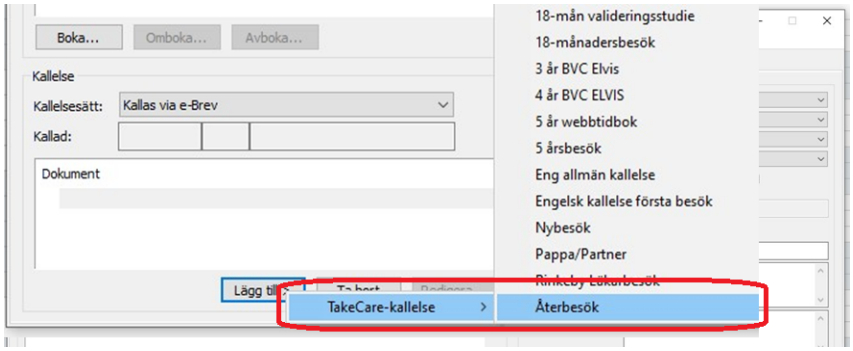
Kallas via e-brev (e-kallelse)

De elektroniska kallelserna bygger på den brevmall som läggs till i bokningsunderlaget eller vårdplaneringen. Istället för att skriva ut en kallelse skapas ett e-brev med innehållet från brevmallen när användare väljer Kalla. Eventuella pdf-bilagor skickas tillsammans med e-kallelsen.

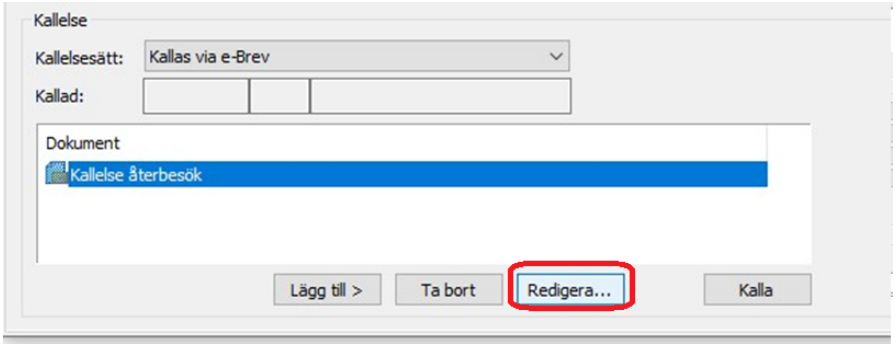
Öppna kalendern i TakeCare. Gör en bokning.
Välj **Kallas via e-brev** i bokningsunderlaget.



Lägg till kallelsebrev som vanligt.

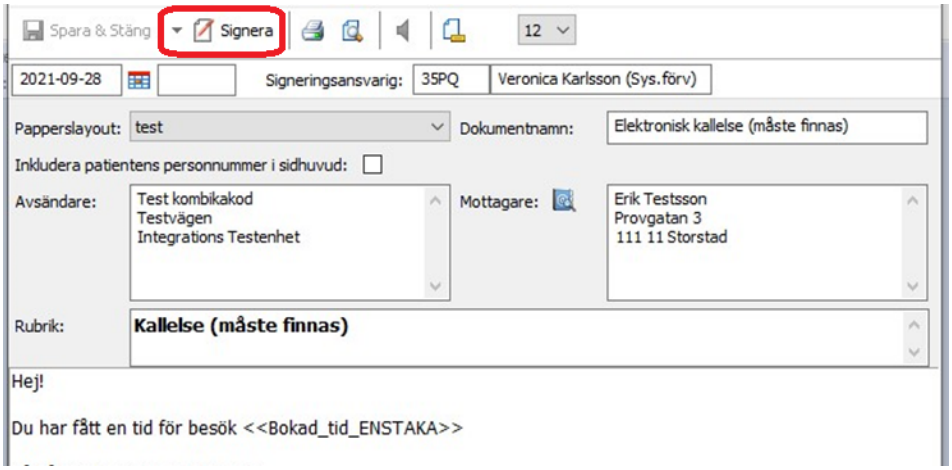


Om texten i kallelsebrevet behöver redigeras, markera brevet och välj Redigera.

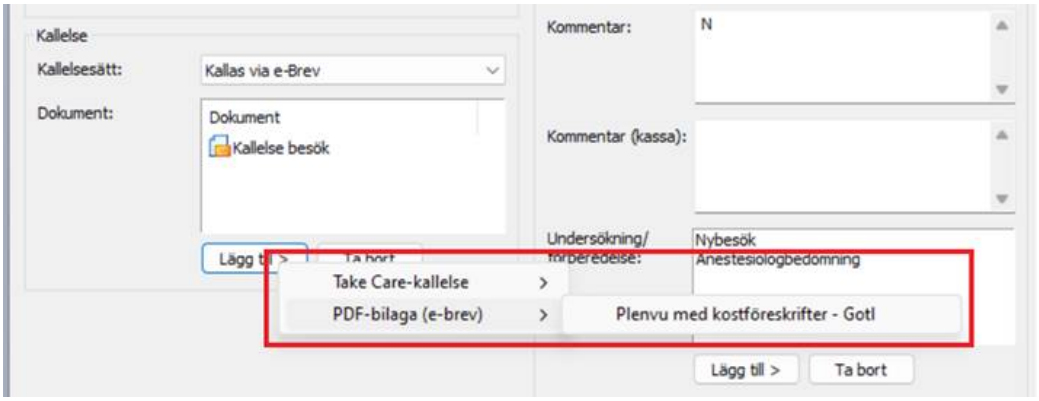


Gör ändringarna och klicka på knappen Signera.

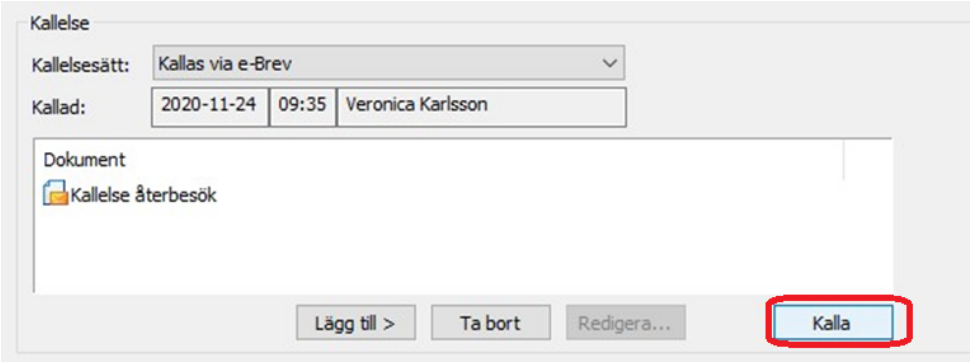
Det är möjligt att få en klickbar länk i kallelsen. Skriv ut hela adressen exempelvis https://www.1177.se/Stockholm/ .



Lägg till eventuell PDF-bilaga genom att välja PDF-bilaga (e-brev). Observera att det är en särskild PDF-bilaga för e-brev och kan skilja sig från mottagningens ”vanliga” PDF-bilagor.



Tryck på knappen Kalla. Då får patienten ett notifierings-sms att det har skickats en kallelse till Alltid öppet.



Ombokning

En e-kallelse är att likna vid ett pappersbrev och kommer inte uppdateras automatiskt vid en ombokning.
För att uppmärksamma patienten på en ombokad tid i Alltid öppet måste vårdpersonal göra en ombokning samt kalla patienten på nytt.

Avbokning

En e-kallelse är att likna vid ett pappersbrev och kommer inte uppdateras automatiskt vid en avbokning.
För att uppmärksamma patienten på en avbokad tid i Alltid öppet måste vårdpersonal meddela patienten att besöket är avbokat exempelvis genom ett chattmeddelande i Vårdportalen.

Har patienten läst kallelsen i Alltid öppet?

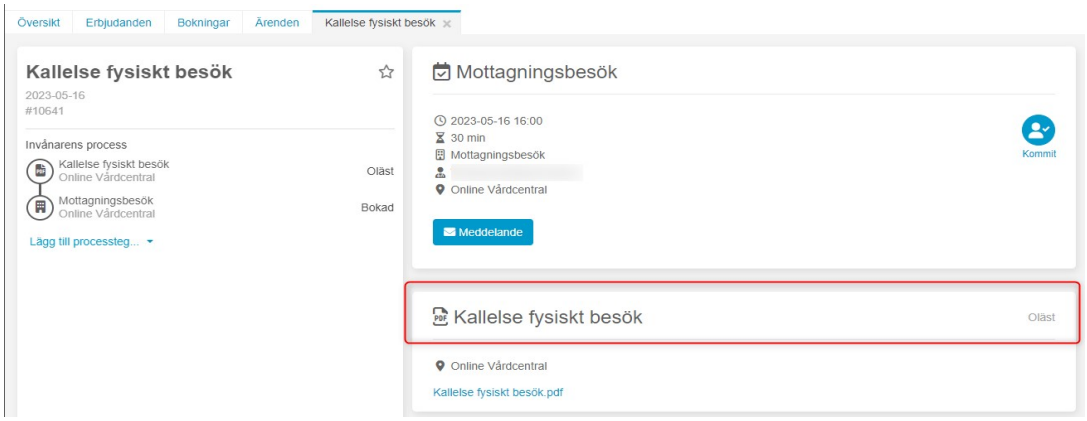
Öppna Vårdportalen. Klicka på knappen Bokningar i menyn till vänster.



Välj datum. Klicka på bokningen i listan.



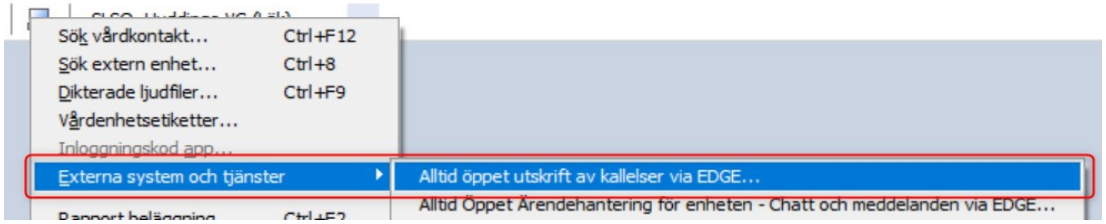
Bokningen öppnas. Till höger i kallelsen står det läst eller oläst.



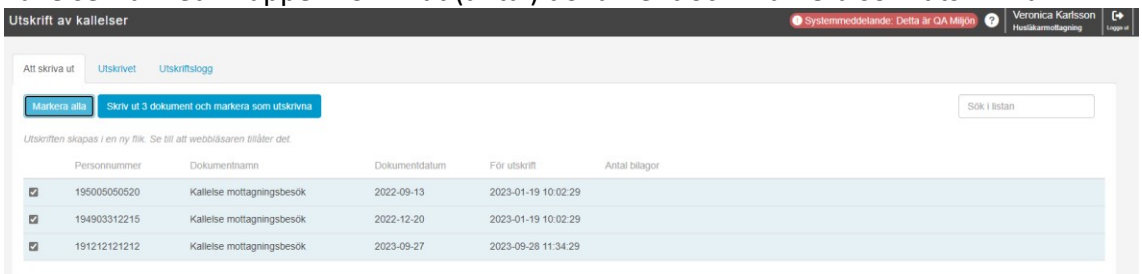
Skriva ut papperskallelse från utskriftslistan

De patienter som inte har öppnat kallelsen i Alltid öppet eller inte får kallelsen till sin digitala brevlåda kommer behöva kallas via brev. Olästa kallelser återfinns i en egen funktion och skrivs ut av vården från en lista.

Välj Systemmeny – Externa system och tjänster – Alltid öppet utskrift av kallelser via EDGE…



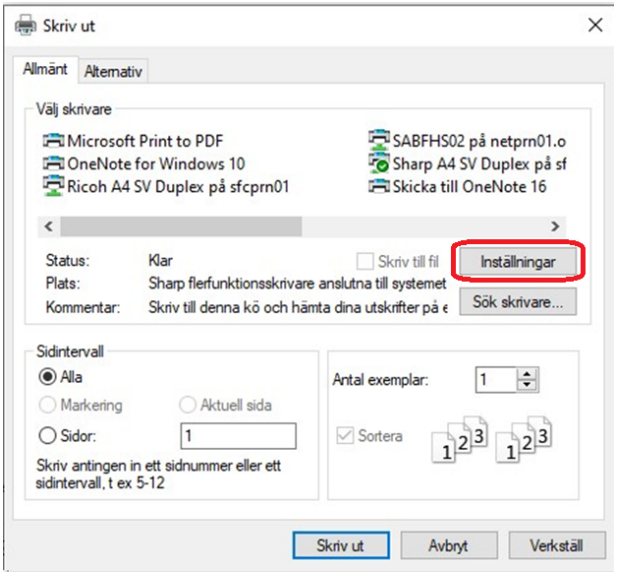
En vy över alla kallelser som inte öppnats i Alltid öppet visas i ett eget fönster. I fliken Att skriva ut finns valen ”Markera alla” eller markera enstaka rader med bockrutorna. Skriv ut kallelserna med knappen ”Skriv ut (antal) dokument och markera som utskrivna”.



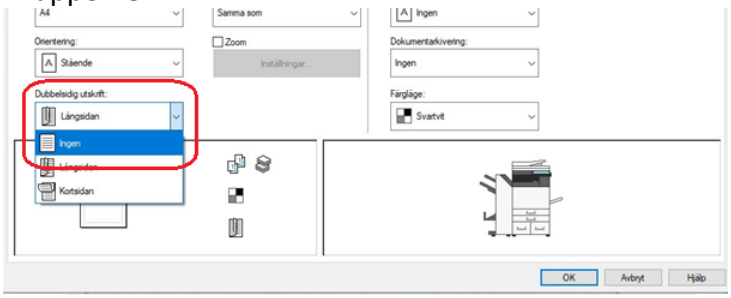
Kontrollera skrivarens inställningar så att den inte skriver ut dubbelsidigt. Klicka på skrivarsymbolen.

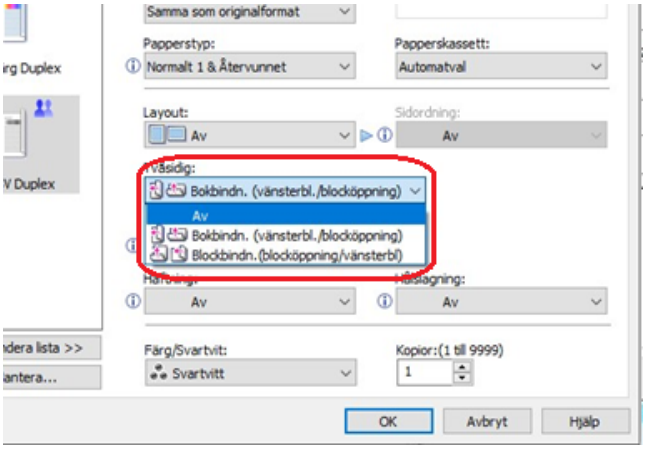


Välj skrivare och klicka på knappen Inställningar.

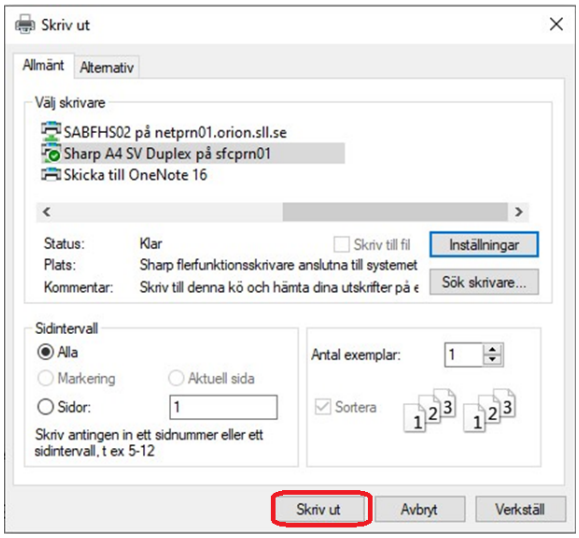


Beroende på skrivare kan urvalet för dubbelsidig utskrift se olika ut. Gör val och klicka på knappen OK.

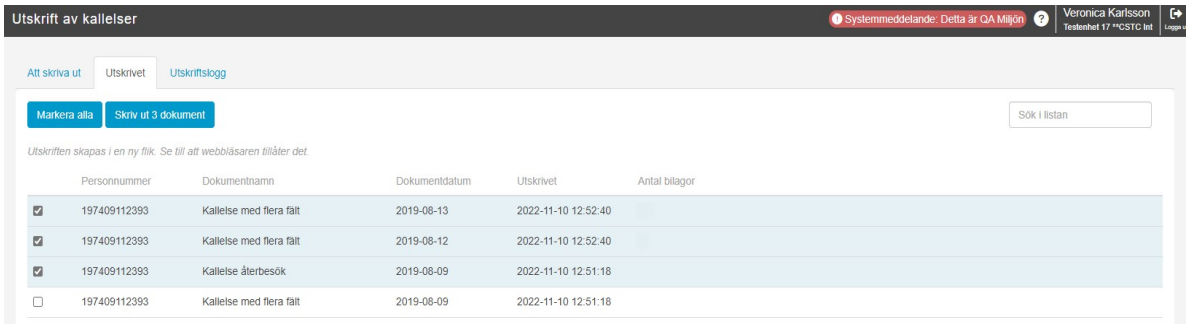




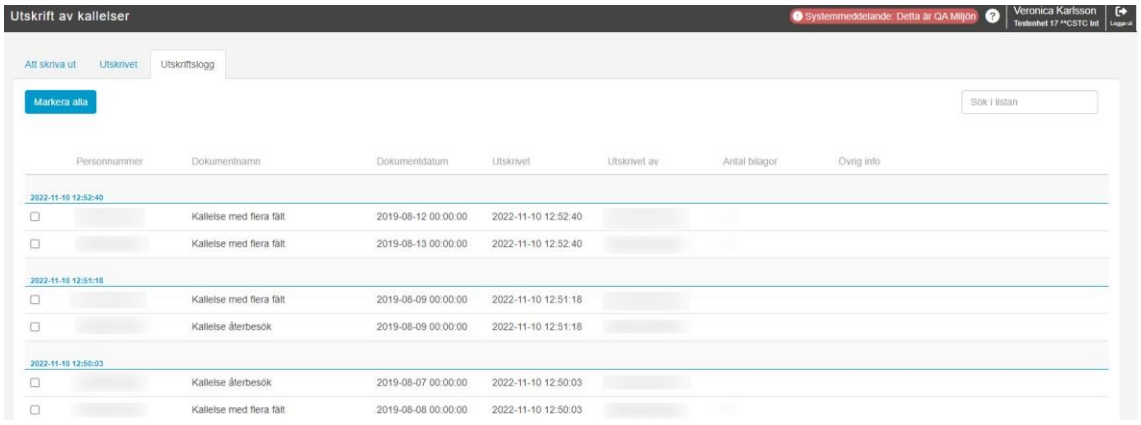
Klicka på knappen **Skriv ut.**



I fliken Utskrivet syns alla utskrivna kallelser. Nya utskrifter kan göras genom att markera och klicka på knappen ”Skriv ut (antal) dokument”.



I fliken Utskriftslogg syns enhetens alla utskrifter.

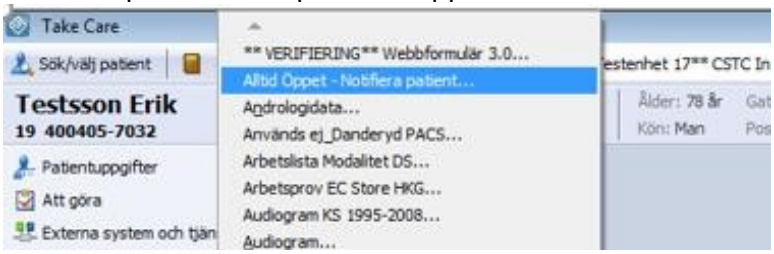


Ombud till barn under 13 år

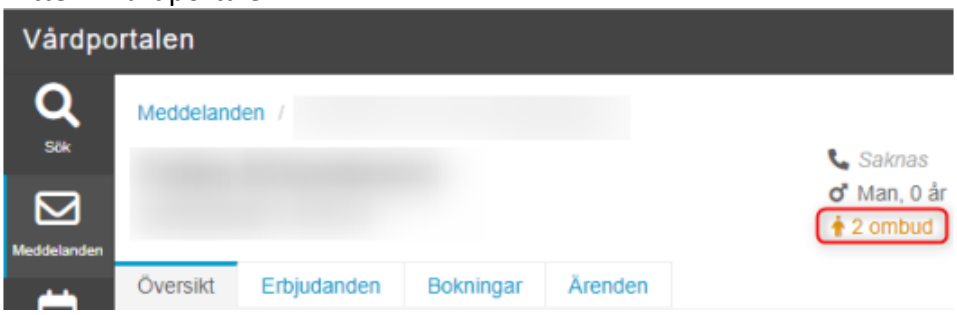
Ärenden till barn under 13 år skickas till barnets konto i Alltid öppet. För att ombudet ska se kallelsen behöver hen logga in i Alltid öppet och välja ombudsläge för barnet. Om vårdnadshavare har ett konto i Alltid öppet blir de med automatik ombud och kommer därmed att bli aviserade för ärenden i Alltid öppet som rör barnet.

Det är möjligt att kontrollera om vårdnadshavaren har ett konto i Alltid öppet och blivit registrerat som ombud till barnet genom att:

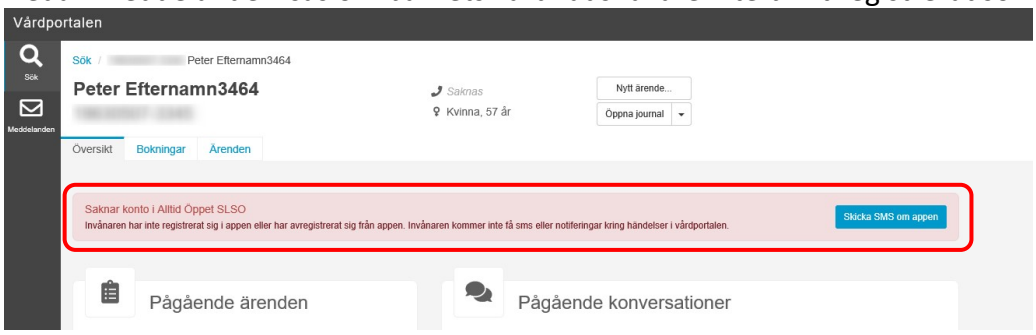
Öppna barnets journal i TakeCare. Gå till Externa system och tjänster – Alltid öppet Notifiera patient. Vårdportalen öppnas.



Om barnets vårdnadshavare finns registrerade som ombud sedan tidigare står det uppe i mitten i Vårdportalen.



Nedan meddelande visas om barnets vårdnadshavare inte blivit registrerat som ombud.



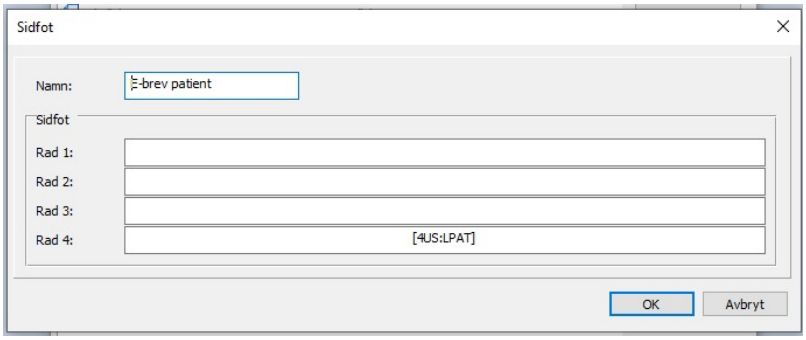
Elektroniska brev och remissbekräftelse via TakeCare

E-brev och e-remissbekräftelse är en funktion i TakeCare som möjliggör för vårdpersonal att skicka brev och remissbekräftelser till patienter via Alltid öppet och digital brevlåda. E-brev bygger på en brevmall i TakeCare. Brevmallar som har en så kallad styrkod kommer att skickas elektroniskt till patienten. Styrkoden administreras av lokal systemadministratör i TakeCare. Kallelser behöver ingen styrkod då de är kopplade till en bokning.

Förutsättningar i TakeCare- information till lokal systemadmistartör

Brevmallar som ska skickas elektroniskt behöver en styrkod. Det finns en separat styrkod för e-brev och en annan för e-remissbekräftelser till patient, se nedan. Det är viktigt att koden skrivs in utan mellanslag, annars kommer den inte att fungera.
Styrkoden läggs in i brevmallen via en sidfot. Styrkoden kommer att synas i dokumentet som skickas till patienten.
Precis som för e-kallelser så är det viktigt att använda formateringsfunktionerna som finns i TakeCare och inte kopiera text från exempelvis word-dokument och klistra in i brevmallarna.

Styrkod för e-brev till patienten: [4US:LPAT]
Styrkod för e-remissbekräftelse till patient: [4US:RPAT]



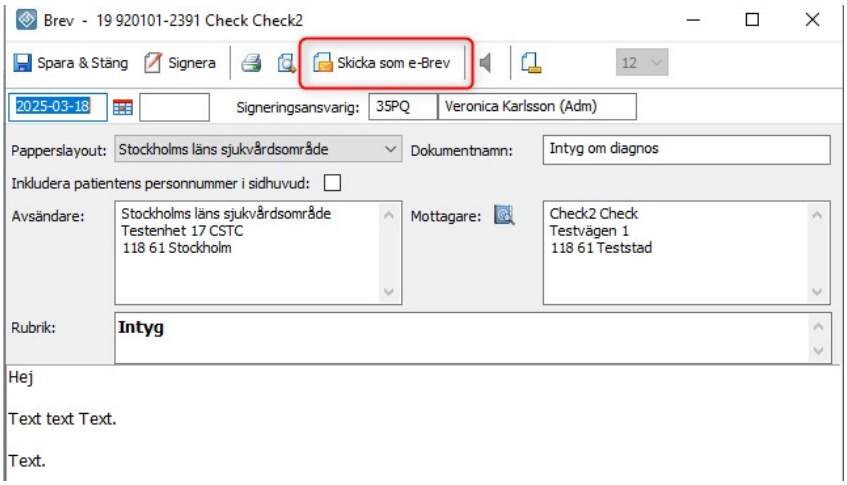
Utskriftlistan

Följande dokument hamnar på utskriftslistan och behöver hanteras:

- Brevmallar som saknar styrkod och användare väljer att skicka som e-brev.
- Då patienten inte har ett aktivt konto/inte har skapat ett konto i Alltid öppet inom 48 timmar från att dokumentet är skickat
- Inte har läst dokumentet inom 48 timmar från att dokumentet är skickat
- Inte har digital brevlåda, alternativt tackat nej till myndighetspost

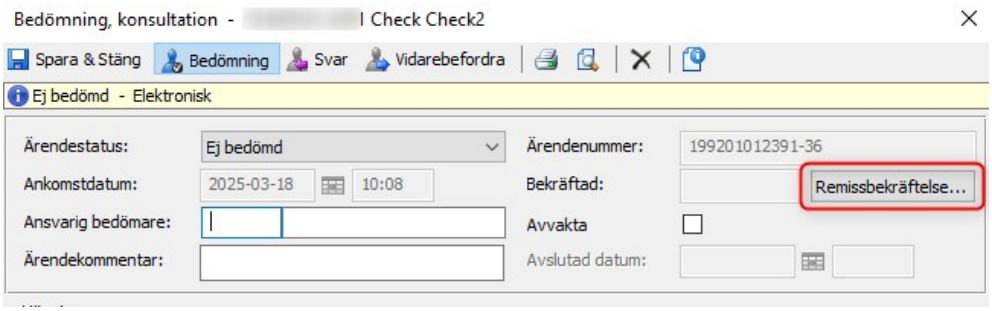
Skicka brev som e-brev

Logga in i TakeCare. Öppna patientens journal och välj **Nytt – Brev – välj brevmall**. Skriv brevet som vanligt. Klicka på knappen **Skicka som e-brev**. Brevet sparas i patientens journal. Vid förhandsgranskning visas styrkoden i sidfoten.

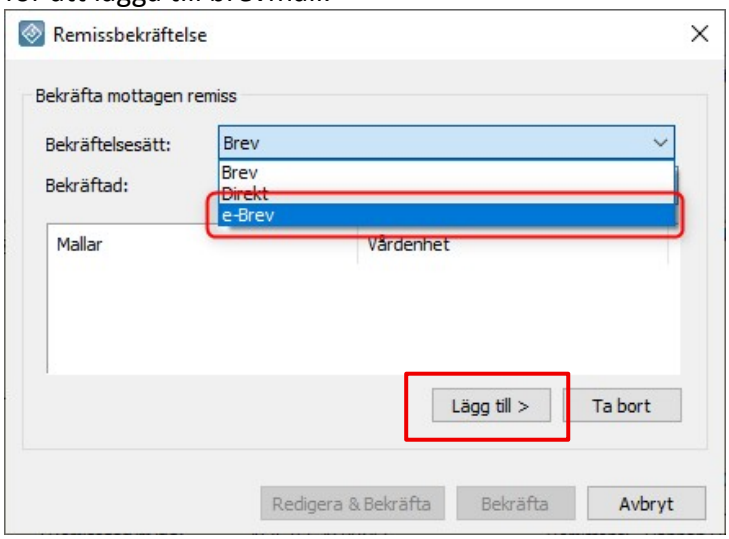


Skicka e-remissbekräftelse till patient från konsultationsärende

Logga in i TakeCare. Öppna den inkommande remissen. Klicka på knappen **Remissbekräftelse**.



Välj e-brev i listan över bekräftelsesätt om den inte är förvalt. Klicka på knappen **Lägg till** för att lägga till brevmall.



Det går att förhandsgranska genom att markera vald brevmall och sedan klicka på knappen **Redigera & Bekräfta**. Då öppnas brevmallen i redigeringsläge. Klicka på knappen **Bekräfta** för att skicka remissbekräftelse till patienten.

Videomöte

Inledning om videomöte

Det finns flera typer av videomöte som är möjliga att använda i Vårdportalen. Följande sidor beskriver de olika typerna av videomöten och de funktioner som finns i vyn för videomöte.

- Videomöte bokade i TakeCare med en patient. En eller flera vårdpersonal deltar i mötet via Vårdportalen. Patienten deltar via Alltid öppet.

- Videomöte bokade i TakeCare med en grupp patienter. En eller flera vårdpersonal deltar i mötet via Vårdportalen. Patienterna deltar via Alltid öppet.

- Videomöte bokade i TakeCare med en patient/en grupp patienter där vården bjuder in en extern deltagare, ex en tolk. En eller flera vårdpersonal deltar i mötet via Vårdportalen. Patienterna deltar via Alltid öppet. Den inbjudna deltagaren får inbjudan via sms, mejl eller annan kommunikationsplattform och deltar i mötet via en inbjudan i Mötesportalen. I Mötesportalen får den inbjudna deltagaren identifiera sig med e-legitimation alternativt en engångskod vid inloggning.

- Videomöten tillagda i en chatt. Vårdpersonal bjuder in i till ett videomöte som är giltigt i 30 minuter från inbjudan direkt i en chattkonversation.

Vårdpersonalen deltar via Vårdportalen. Patienten deltar via Alltid öppet. Inbjudan blir inte en bokning i TakeCare.

- Videokonferens i Vårdportalen. Bokning sker i Vårdsportalens bokningslista. Bokningen genererar inte en bokning i TakeCare. Vårdpersonal som bjuder in deltar i mötet via Vårdportalen. Det går att bjuda in en eller flera deltagare. De inbjudna deltagarna får inbjudan via sms, mejl eller annan kommunikationsplattform och deltar i mötet via en inbjudan i Mötesportalen. I Mötesportalen får de inbjudna deltagarna identifiera sig med e-legitimation alternativt en engångskod vid inloggning.

Videomöten bokade i TakeCare med patient kan öppnas från kalendern i TakeCare. Det går även att öppna videomötet direkt från bokningslistan i Vårdportalen.

Det är viktigt att videomötet är bokat på korrekt tidstyp/färg i TakeCare. Den kan vara schemalagd i kalendern, alternativt ändrar vårdpersonalen tidstypen/färgen i bokningsförfarandet. När videomötet öppnas så sker det i Vårdportalen via ett uthopp från kalendern i TakeCare.

Skyddade personuppgifter/Spärrad journal i TakeCare

Patienter som har skyddade personuppgifter eller en spärr upprättad i sin journal i TakeCare kommer inte ha tekniska möjligheter att se bokningen som är skapad i TakeCare och kan då inte genomföra videomötet från en bokning i Alltid öppet. Bokningen för videomötet visas inte i Alltid öppet. Detta oavsett var spärren finns i journalsystemet.

Ett alternativ för att erbjuda dessa patienter videomöte är att använda funktionen Videokonferens i Vårdportalen. Då skapas en bokning i Vårdportalens bokningslista och patienten bjuds in via chatt eller sms. Denna funktion skapar ingen bokning i journalsystemets kalender.

SMS/notifiering

Alltid öppet notifierar patienten vid bokningstillfället samt påminner 15 minuter innan videomötets start. Patienten har godkänt att få notifieringar när de accepterar användarvillkoren i Alltid öppet.

Tidstyp

I de fall patienten själv har bokat tiden så är den på korrekt tidstyp, det är bara vårdpersonal som kan boka in videomöte på en annan tidstyp än den som är schemalagd.

Öppna videomöte

Det är alltid vårdpersonalen som öppnar videomötet, patienten befinner sig i ett vänteläge från det att hen klickat på Anslut i Alltid öppet.

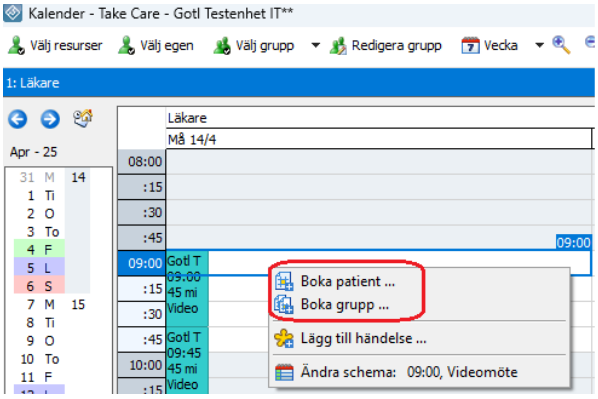
Från att bokning har gjorts i TakeCare tar det upp till 10 minuter innan videomötesrummet aktiveras och videomötet kan öppnas av vårdpersonal i Vårdportalen.

Det går att öppna videomötet under hela mötestiden.
Det är möjligt att öppna videomötet 30 minuter innan bokning och 30 minuter efter avslutad bokning.

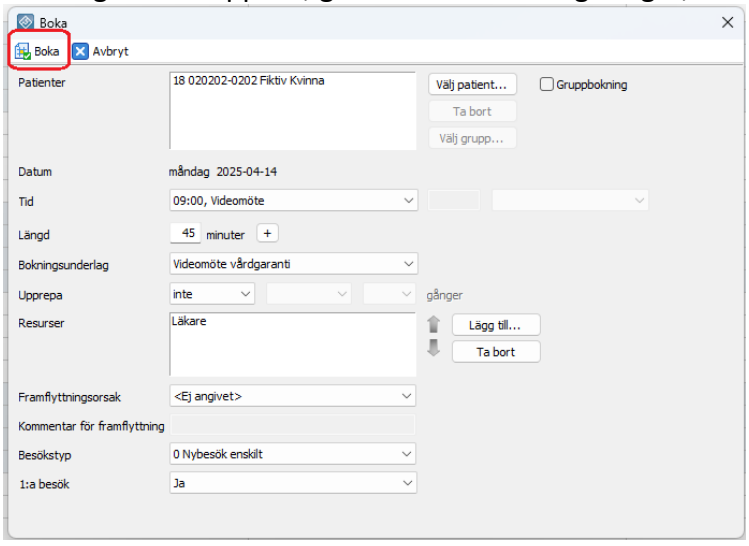
OBS! Om besöket är kassregistrerat i förväg så kommer inte videomötet att kunna öppnas. Då krävs en ny bokning.

Boka videomöte i TakeCare på schemalagd tidstyp

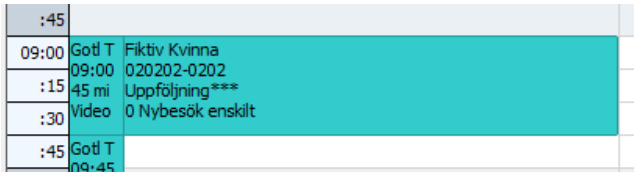
Högerklicka i kalendern, välj Boka patient.



Bokningsbilden öppnas, gör eventuella korrigeringar, klicka på Boka.

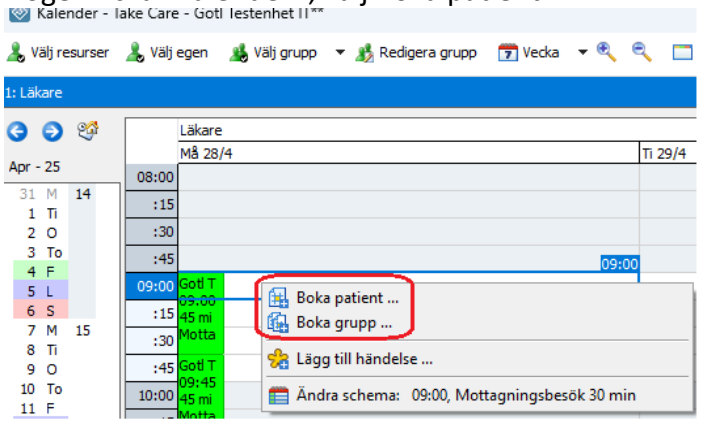


Bokningen är klar.

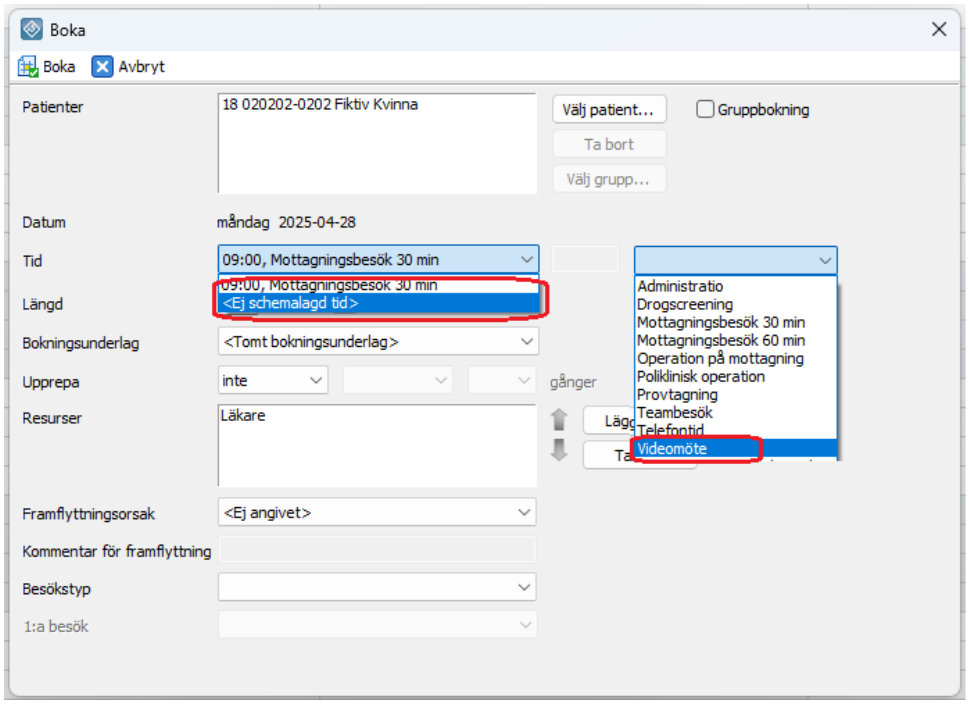


Boka videomöte i TakeCare på ej schemalagd tidstyp

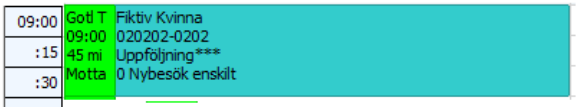
Högerklicka i kalendern, välj Boka patient.



I bokningsbilden, klicka på den schemalagda tidstypen, välj Ej schemalagd tid och välj korrekt tidstyp för videomöte i rullisten till höger (det kan finnas flera tidstyper för videomöte exempelvis för olika yrkeskategorier). Gör eventuellt övriga korrigeringar, klicka på Boka.



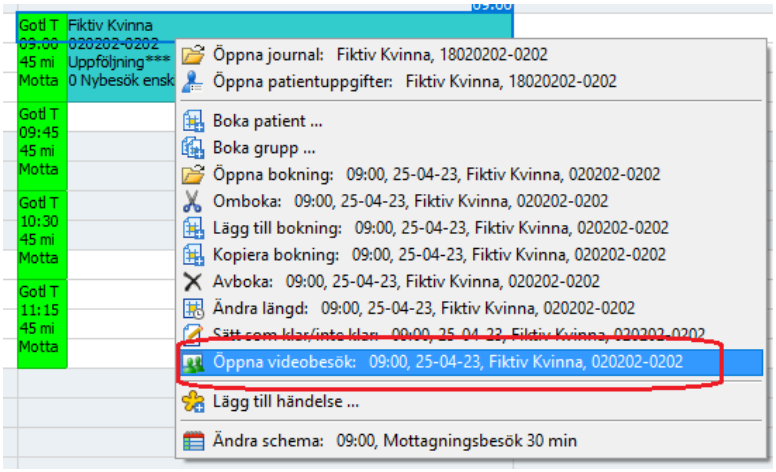
Bokningen är klar.



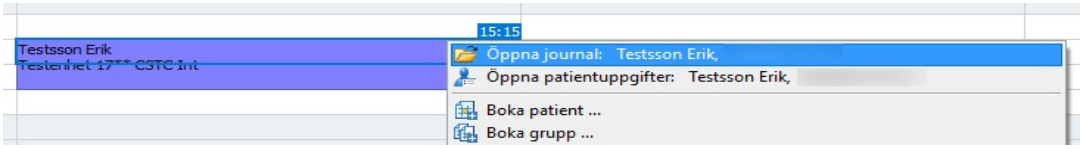
Öppna videomöte Via TakeCare

Öppna kalendern i TakeCare. Högerklicka på bokningen i kalendern. Funktionen aktiveras av vårdgivarspecifik förvaltning/lokal systemadministratör.

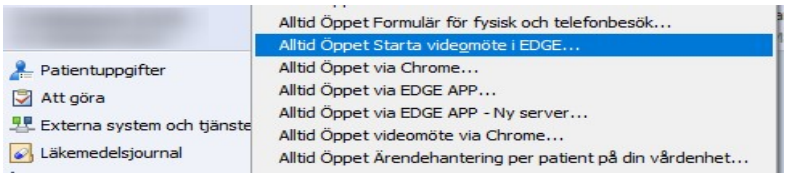
Välj **Öppna videobesök**.
Saknas denna rad är bokningen gjord på fel tidstyp/färg.



Högerklicka på bokningen i kalendern. Välj Öppna journal.



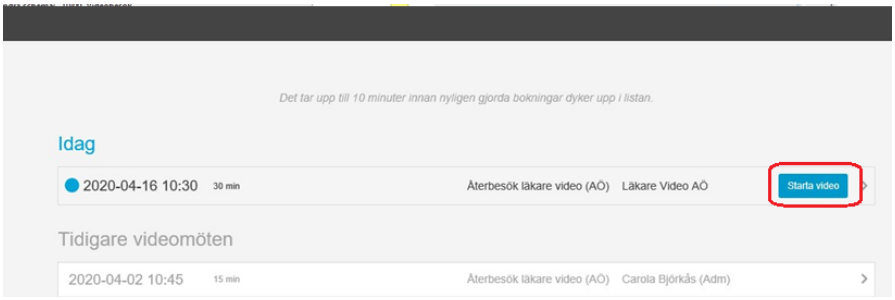
Klicka på Externa system och tjänster i vänstra menyn i patientens journalinnehåll och välj ”Alltid Öppet Starta videomöte i EDGE”.



Patientens bokningslista för videomöten

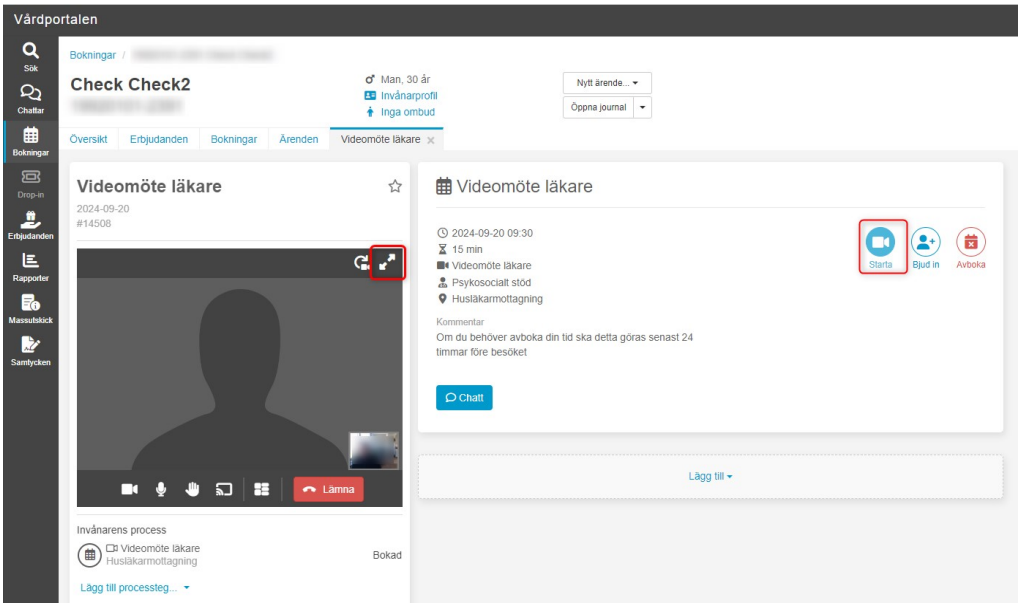
En bokningslista öppnas där du kan se patientens bokningar för videomöte. Välj den bokning där du ska delta.

Om du klickar på raden så kommer du till patientens översikt i Vårdportalen. Du kan öppna videomötet direkt genom att klicka på Starta video.



Öppna videomöte via Vårdportalen

Vårdportalen öppnas i ett nytt fönster. För att öppna videomötet klicka på knappen Starta. Videomötesbilden maximeras genom att du klickar på maximera-knappen i högra hörnet.

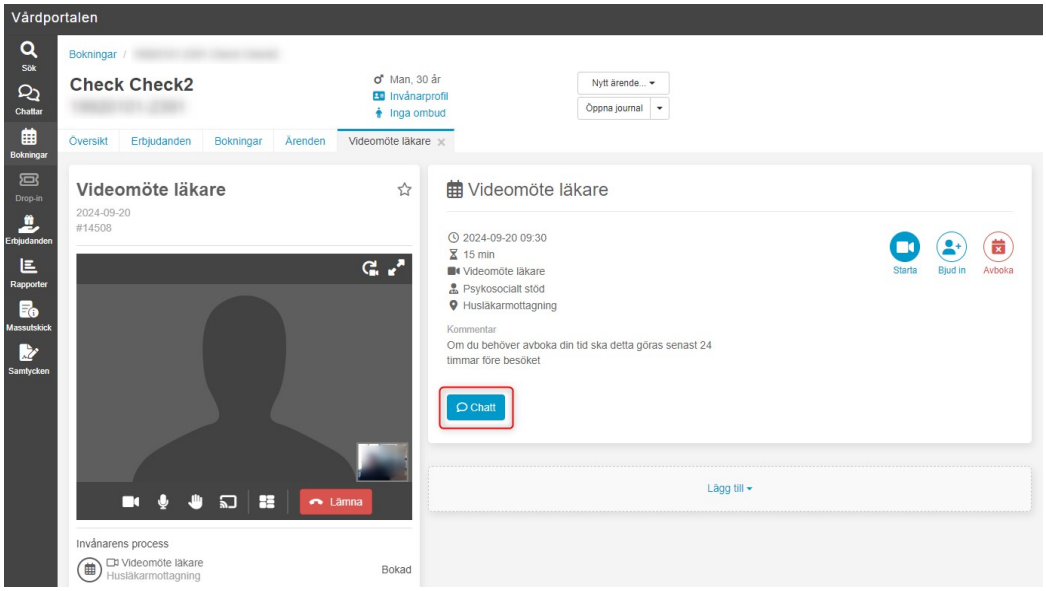


För att stänga videomötet, klicka på den röda knappen Lämna.

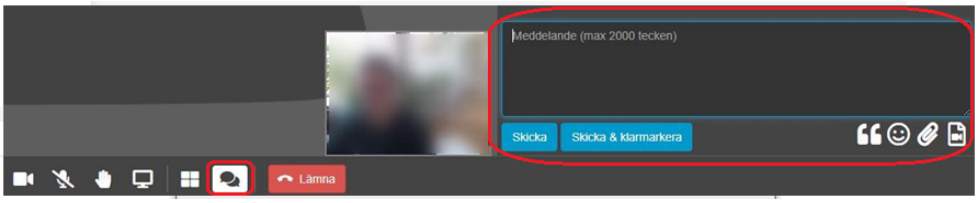
Knappen Bjud in möjliggör flerpartssamtal, se beskrivning av den funktionen i detta dokument.

Skicka chattmeddelande i en bokning

Det finns möjlighet att skicka ett chattmeddelande kopplat till en bokning till patienten med knappen Chatt. Under ett pågående videomöte går det även att klicka på symbolen med pratbubblorna för att öppna meddelanderutan. Vid enskilt möte med en patient återfinns denna chatt i inkorgen för chattmeddelanden i Vårdportalen. När det gäller gruppmöte via video återfinner du denna chattkonversationen enbart i bokningen i Vårdportalen.

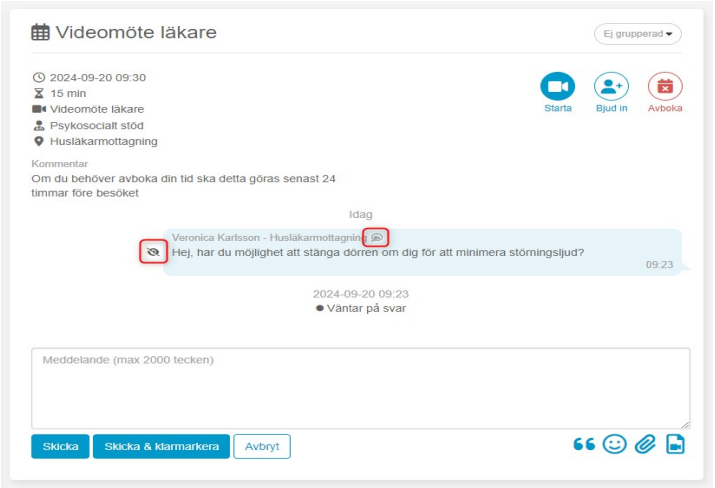


I den maximerade videomötesvyn ser meddelandefunktionen ut så här:



Om patienten är inloggad i Alltid öppet kommer hen se en symbol för chatt när du har skickat ett meddelande. Om patienten inte är inloggad i Alltid öppet kommer hen få ett sms om att det finns ett oläst chattmeddelande.

Om patienten inte har läst meddelandet så ser du en symbol med ett överstruket öga. När patienten har läst meddelandet så försvinner den symbolen.
Bredvid namnet på den inloggade användaren syns en liten symbol för att chatten är skriven i ett pågående videomöte.



Gruppmöte via videomöte

Gruppmöte ger patienten möjlighet att delta i möten och utbildningar som inte är specifikt knutna till patienten själv, till exempel gruppbehandlingar eller föräldrautbildningar. Vårdpersonalen bokar gruppen via TakeCare.

För patienten fungerar ett gruppmöte på samma sätt som ett vanligt videomöte i Alltid öppet, men med flera deltagare.

Det kan delta upp till 20 personer i ett gruppmöte. Kvalitén på videomötet beror på antalet deltagare och deras uppkoppling mot internet.

Boka in de patienter som ska delta på gruppmötet via videomöte på avsedd tidstyp i kalender i TakeCare. (Tidstyp för gruppvideomöte skapas av lokal förvaltning för Alltid öppet inom respektive vårdgivarorganisation.)

Varje patient måste ha en egen bokning i TakeCare på samma starttid och samma resurs, annars kommer gruppvideomötet inte att fungera.

Vid bokning kan man med fördel använda gruppbokningsfunktionen i TakeCare.

Tips vid gruppmöte:

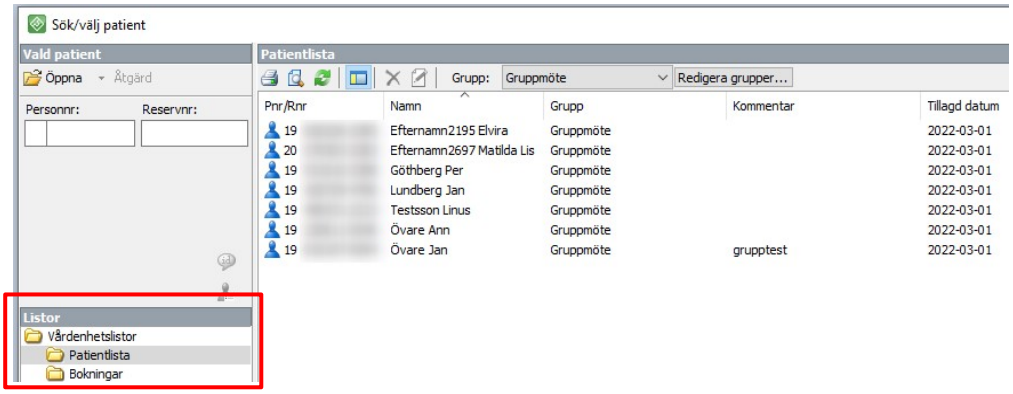
- Berätta för deltagarna om hur tekniken fungerar med handuppräckning m.m.
- Ha en strategi för vad deltagarna ska göra vid tekniska problem.
- Stäng ner alla program/fönster som inte ska användas vid videomötet.
- Om ett dokument ska visas under videomötet kan det med fördel skickas till deltagarna i förväg.

Bokning via gruppmöte i TakeCare

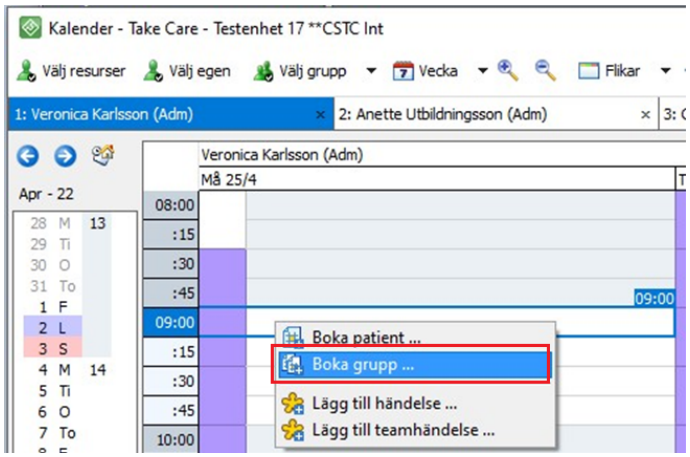
Logga in i TakeCare och öppna kalendern.

Boka grupp

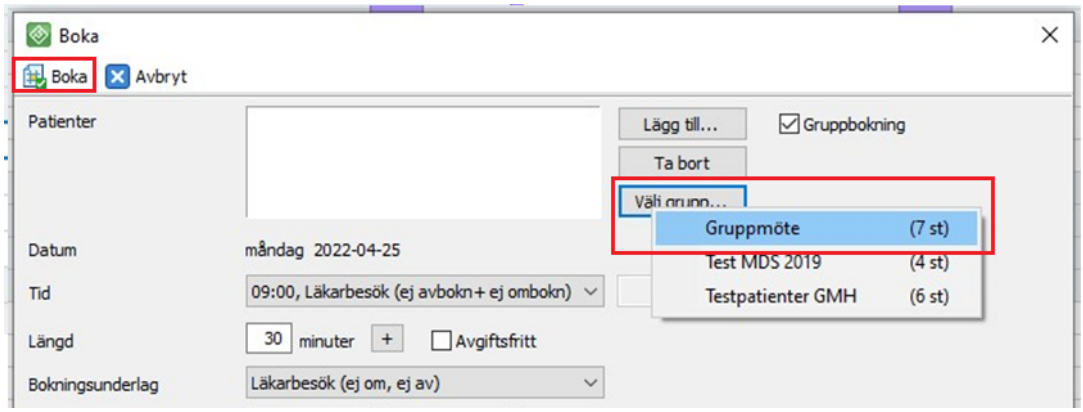
För att använda funktionen att boka en grupp patienter i en bokning behöver en grupp vara upplagd i Vårdenhetslistans mapp Patientlista i TakeCare.
Klicka på Sök/välj patient och välj mappen Patientlista. Där kan vårdenhetens grupper sorteras fram.



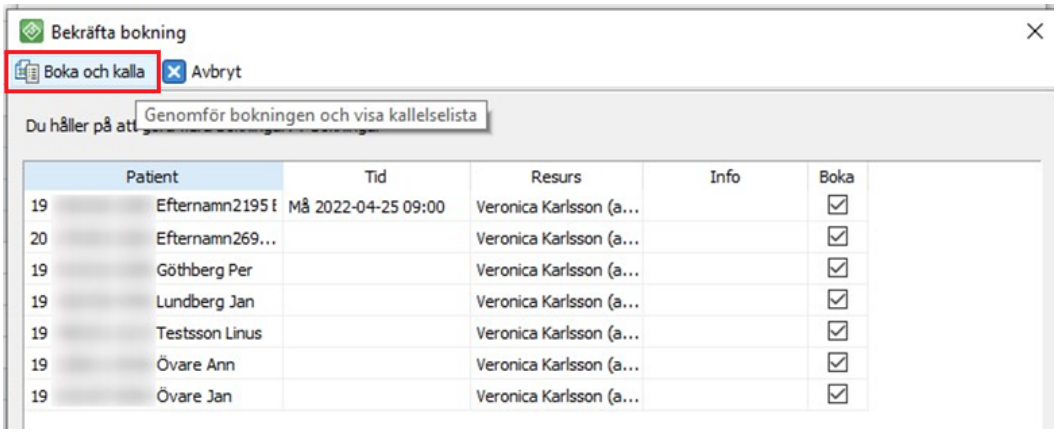
Öppna kalendern i TakeCare. Högerklicka i resursens kalender på aktuellt datum och tid för att börja boka gruppen. Välj Boka grupp.



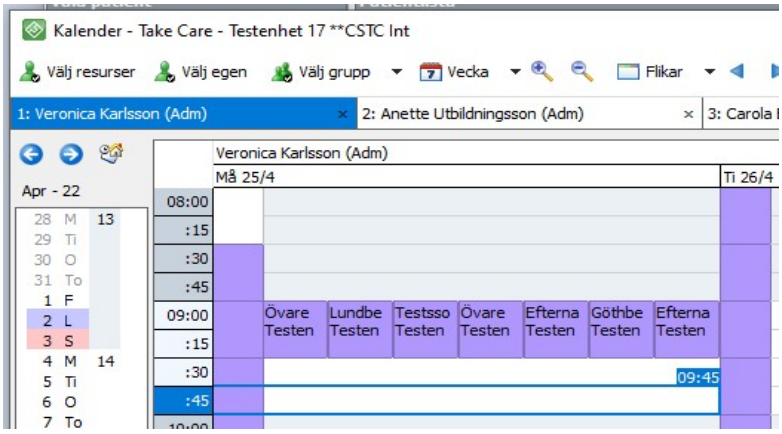
I rutan för bokning, klicka på knappen Välj grupp och välj en grupp i listan. Klicka sedan på knappen Boka.



En ruta med alla medlemmar i gruppen visas, klicka på knappen Boka och kalla för att bekräfta bokningen.



En gruppbokning finns nu i resursens kalender.

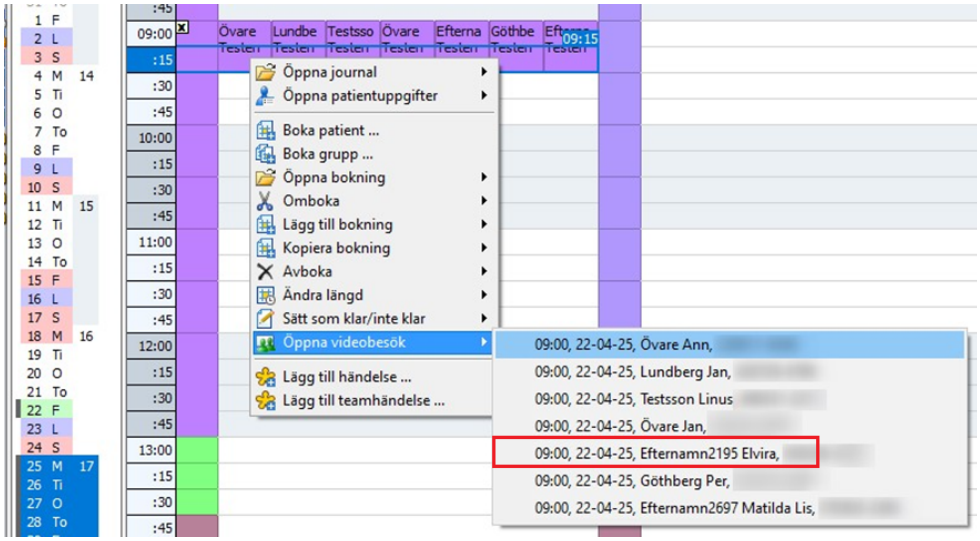


Öppna gruppmöte videomöte

Det finns flera vägar att öppna gruppvideomöte – antingen via TakeCare eller direkt via Vårdportalen.

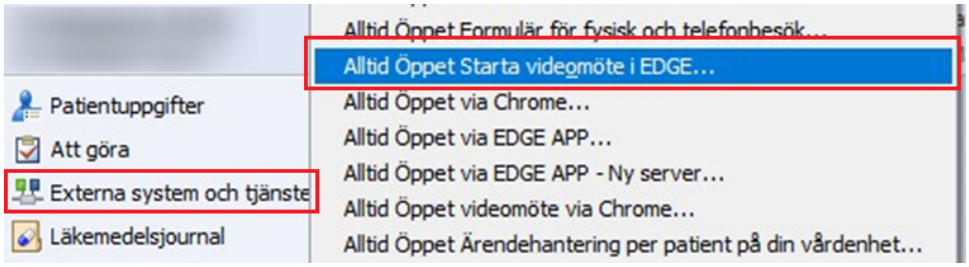
Öppna via kalendern i TakeCare

Högerklicka på bokningen och välj Öppna videobesök. Klicka på valfri patient i listan som visas.

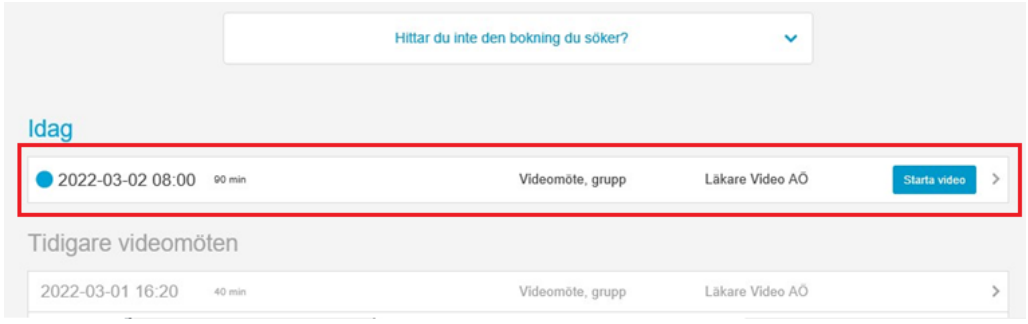


Öppna via patientens journal
(spelar ingen roll vilken patient i gruppen)

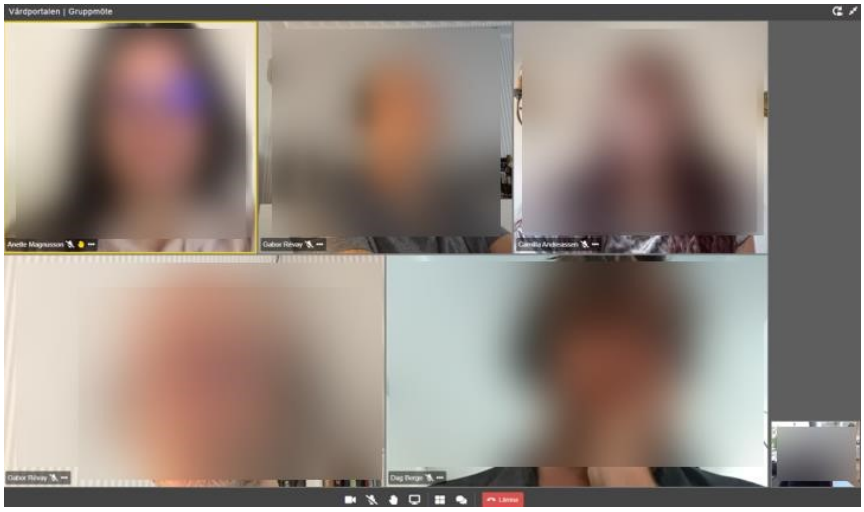
Välj **Externa system och tjänster – Alltid öppet Starta videomöte i EDGE**…



Patientens ärendelista öppnas.
Klicka på raden med den aktuella tiden. Bokningen öppnas.



Knappen Starta video öppnar videomötet direkt i maximerat läge.



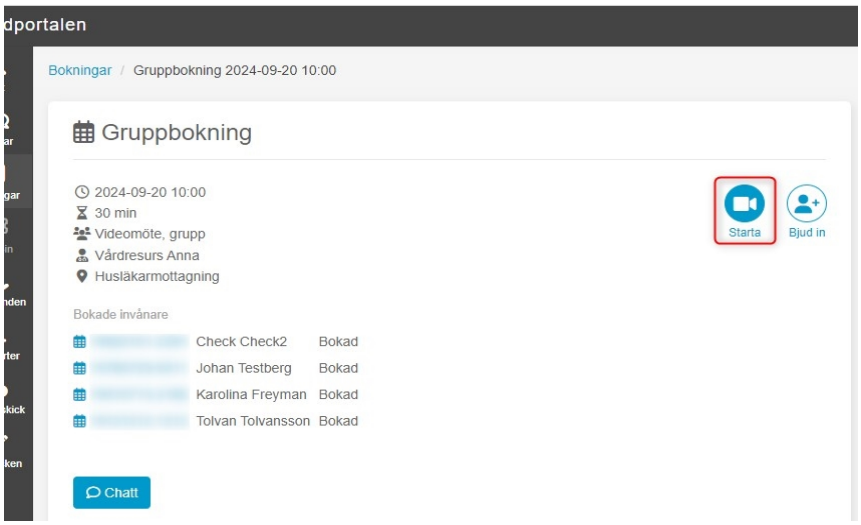
Öppna via Vårdportalen

Logga in i Vårdportalen, välj rätt certifikat vid inloggning.

Klicka på Bokningar i menyraden till vänster. Enhetens bokningar visas i en lista. De som är bokade för gruppmöte har symboler för video och grupp.

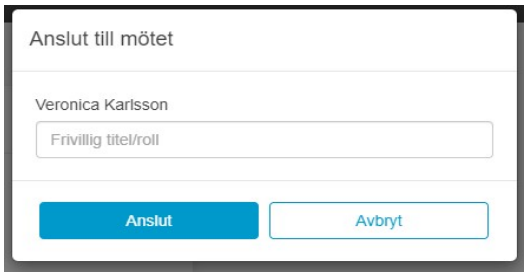


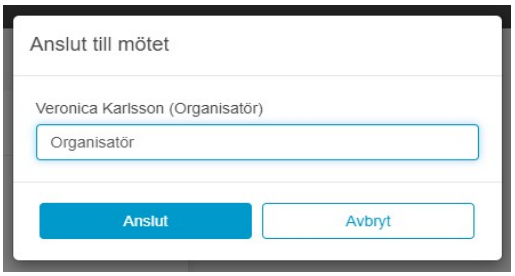
Klicka på raden för videomöte grupp, då öppnas bokningen för gruppvideomötet. Inbokade patienter visas i en lista. Här finns möjlighet att bjuda in till Mötesportalen via knappen Bjud in. Klicka på Starta.



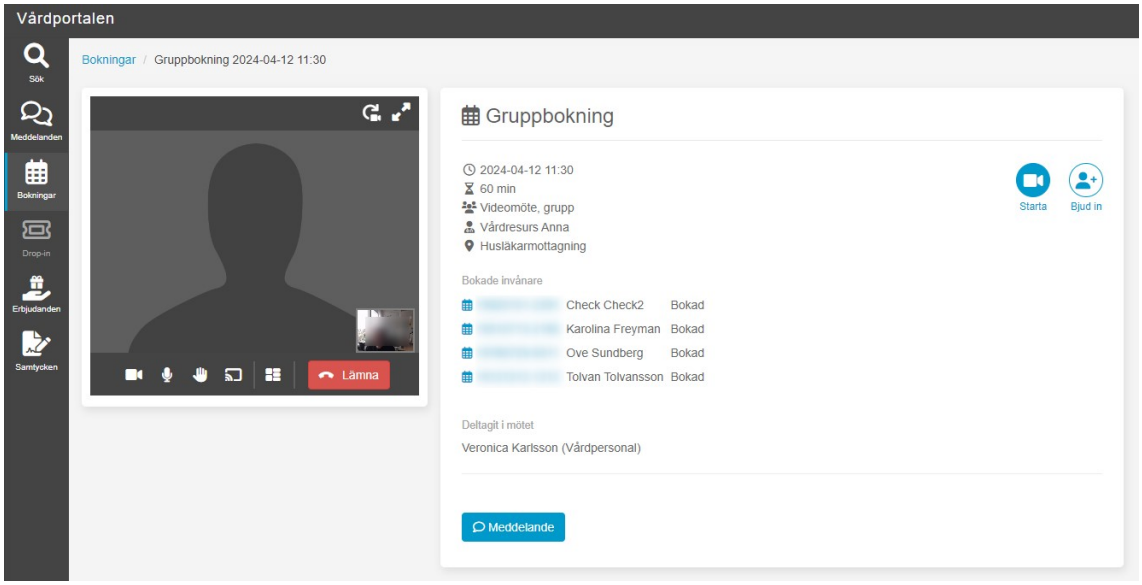
Vårdpersonalen som startar videomötet i Vårdportalen ges möjlighet att skriva in en titel/roll för mötet. Det är frivilligt att ange detta. Patienterna ser vilken roll som angivits.

För att starta videomötet klicka på knappen Anslut.





Videomötet startas i minimerat läge i bokningen.
I bokningen visas patienterna som är bokade, vilka som deltagit och eventuellt lämnat mötet samt meddelandekonversationen.



Skicka chatt i gruppmöte

Det är möjligt att skicka chattmeddelanden till patienterna som deltar i gruppvideomötet. Då är det bra att känna till följande:

- Patienterna kan chatta enligt samma regelverk som för att starta videomöte (30 minuter före/efter mötestidens början/slut). När det inte längre går att starta videomöte kan patienterna inte heller skicka nya chattmeddelanden.
- Vårdpersonalen kan skicka chattmeddelanden till patienterna även efter avslutad mötestid.
- Alla patienter kan ta del av allas chattmeddelanden innan, under och efter avslutat möte.
- Det finns inget krav på att vårdpersonalen tar del av alla patienternas chattmeddelanden.
- Chattmeddelanden i samband med gruppmöte utgör inte en journalhandling.
- Chattkonversationen återfinns enbart i mötesbokningen. Inte i inkorgen i Vårdportalen.

Bjud in deltagare till videomöte

Funktionen för att bjuda in deltagare till ett videomöte i Alltid öppet syftar till att genomföra ett distansmöte med en patient och en eller flera inbjudna deltagare t.ex. vårdpersonal, anhörig, närstående och tolk (max totalt 20 deltagare).

Det tar några minuter från att bokningen är gjord innan mötet kan öppnas i Vårdportalen. Observera att ingenting "rings", videomötet måste öppnas aktivt av samtliga deltagare.

Om besöket bokas om efter att deltagare bjudits in, behöver en ny inbjudan göras.

Hur deltar parterna i flerpartsmötet?

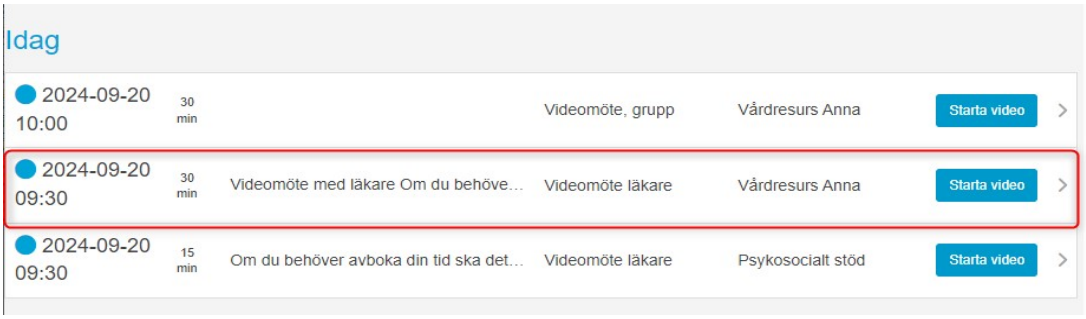
- Vårdpersonal deltar i videomötet via Vårdportalen.
- Patienten deltar i videomötet via Alltid öppet.
- Övriga deltagare deltar i videomöte via en webbläsare på dator, mobil eller platta i Mötesportalen, dit de får en inbjudan.
- Inbjudna deltagare loggar in med hjälp av e-legitimation eller engångskod.
- Deltagare som väljer inloggningssätt med engångskod anger sitt namn manuellt.

Förutsättningar

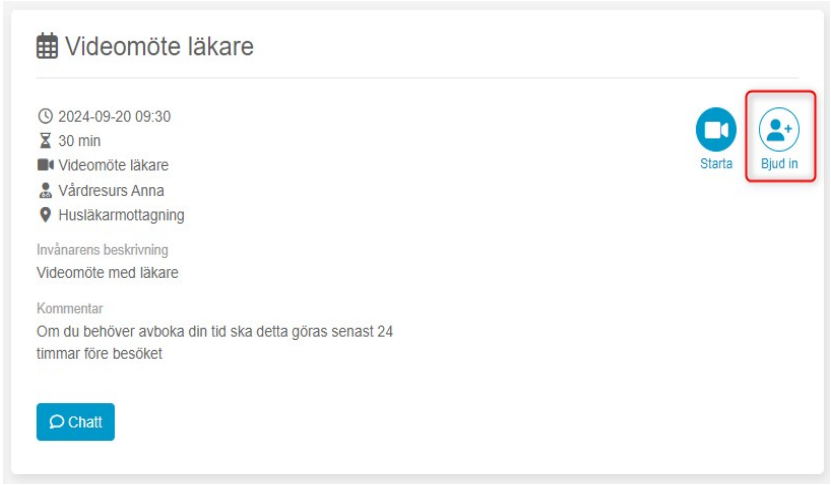
I de fall patienten är på distans behöver patienten ha Mobilt BankID eller Freja eID+ och laddat ner appen Alltid öppet alternativt loggat in på Alltid öppet webb samt ha en videomötesbokning som övriga deltagare bjuds in till.

Bjud in till flerpart

Öppna den tidigare bokade videomötestiden i kalendern, Vårdportalen öppnas. Om det finns en lista över bokade videomöten, dubbelklicka på aktuell bokning.

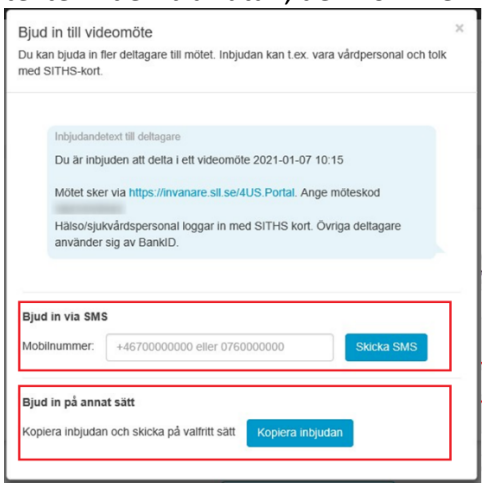


Klicka på knappen Bjud in.



Ett nytt fönster öppnas.

Inbjudan kan skickas som ett sms alternativt så kan texten kopieras med hjälp av knappen **Kopiera inbjudan** och skickas som ett mejl eller bifogas i andra applikationer. Kopiera inte texten i den blå rutan, den kommer inte att fungera för de inbjudna deltagarna.



Inbjudna deltagare får inbjudan med möteslänk via sms, mejl eller annan applikation. Deltagarna klickar på möteslänken och Mötesportalens inloggningssida öppnas.

Deltagarna väljer identifieringssätt och loggar in i videomötet.

Sms:

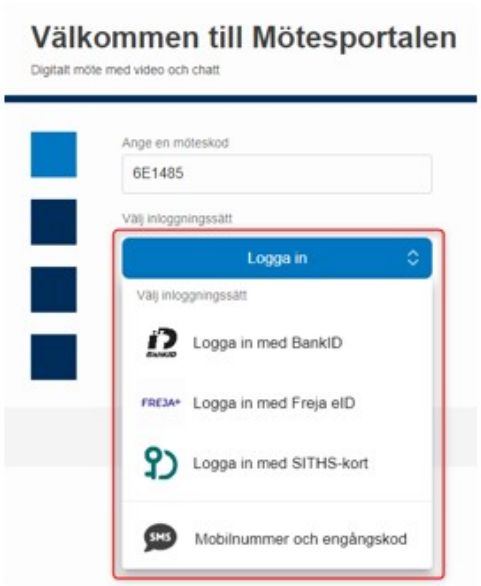


Deltagarna klickar på möteslänken och Mötesportalens inloggningssida öppnas.

Deltagarna väljer identifieringssätt och loggar in i videomötet.







Videokonferens i Vårdportalen

Funktionen videokonferens i Vårdportalen kan användas till möten där patienten inte deltar eller där patienten inte kan logga in i Alltid öppet och/eller inte kan se besöket i Alltid öppet (exempelvis patienter med spärr i sin journal eller skyddade personuppgifter). Det krävs ingen tidbok eller annat bokningssystem för att boka ett möte och bjuda in deltagare. Den vårdpersonal som bokar mötet är den som står som resurs i bokningen.

Funktionen Videokonferens skapar ingen bokning i journalsystemet.

Hur deltar parterna i videokonferensen?

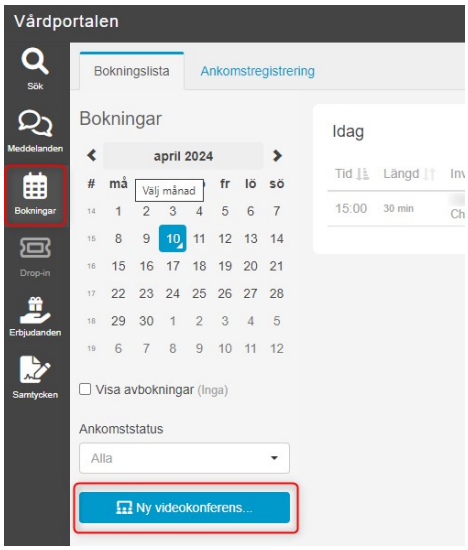
- Vårdpersonalen som bokar mötet deltar i videokonferensen via Vårdportalen.
- Övriga deltagare deltar i videokonferensen via en webbläsare på dator, mobil eller platta i Mötesportalen, dit de får en inbjudan.
- Inbjudna deltagare loggar in med hjälp av e-legitimation eller engångskod.
- Deltagare som väljer inloggningssätt med engångskod anger sitt namn manuellt.

Förutsättningar för videokonferens

De inbjuda deltagarna behöver logga in med e-legitimation (SITHS-kort, Mobilt BankID Freja eID+ eller engångskod).

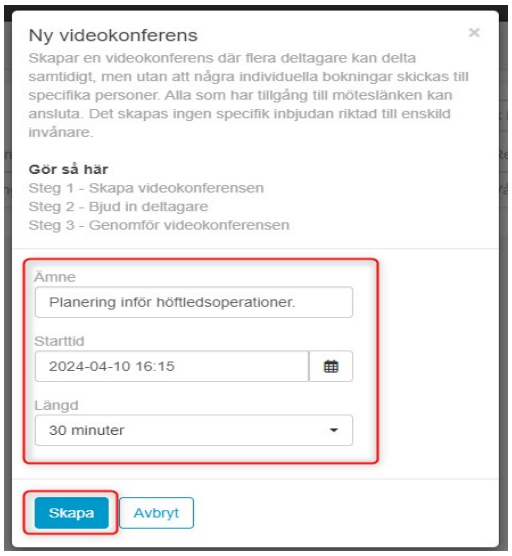
Boka videokonferens i Vårdportalen

Öppna Vårdportalen. Välj bokningar i menyn till vänster.
Klicka på knappen Ny videokonferens.



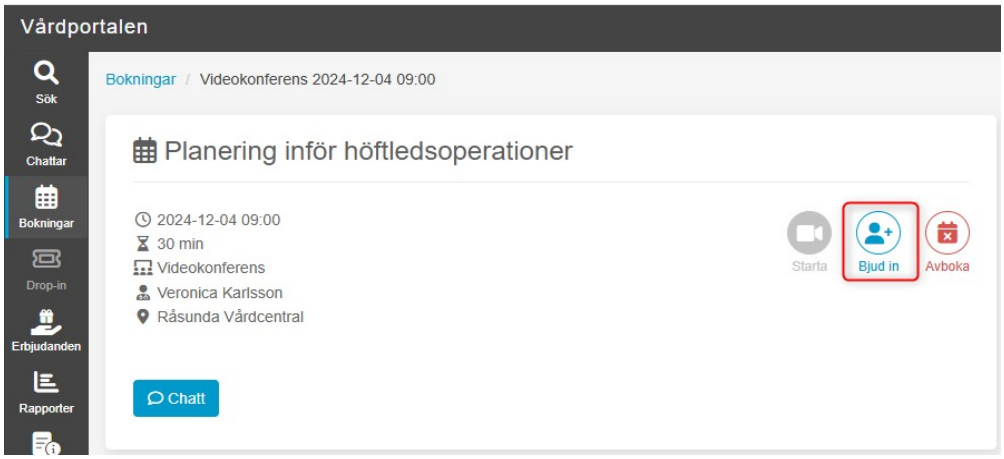
Ett nytt fönster öppnas.

Fyll i fältet för Ämne, välj datum och tid samt längd på mötet. Ämnesraden ska inte innehålla några personuppgifter.
Klicka på knappen Skapa.



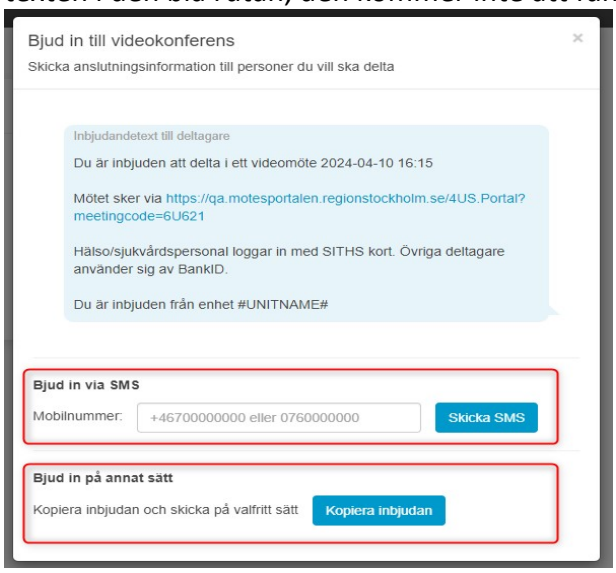
Bjud in deltagare

För att bjuda in fler deltagare, klicka på knappen Bjud in.

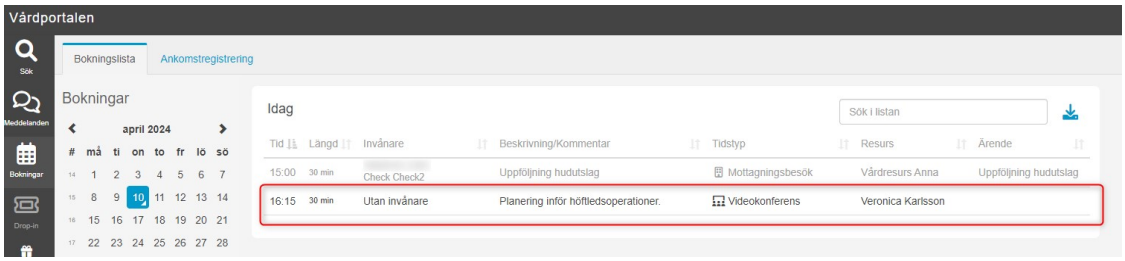


Ett nytt fönster öppnas.

Inbjudan kan skickas som ett sms alternativt så kan texten kopieras med hjälp av knappen Kopiera inbjudan och skickas som ett mejl eller bifogas i andra applikationer. Kopiera inte texten i den blå rutan, den kommer inte att fungera för de inbjudna deltagarna.



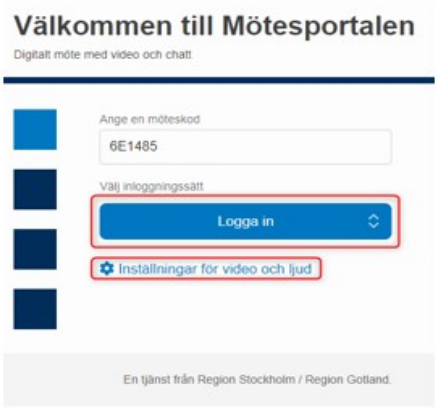
Bokningen visas bland enhetens övriga bokningar i Vårdportalen.

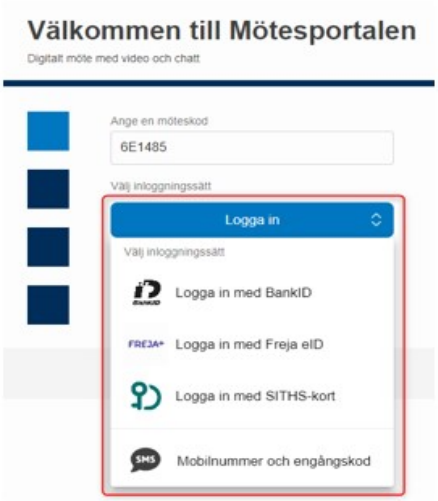


Videokonferens för inbjudna deltagare

Inbjudna deltagare får inbjudan via sms, mejl eller annan applikation.

- Deltagarna klickar på möteslänken och Mötesportalens inloggningssida öppnas.
- Deltagarna väljer identifieringssätt och loggar in i videomötet.





Lobby – släppa in deltagare

Deltagare som ansluter via Mötesportalen placeras i en virtuell lobby och behöver släppas in av vårdpersonal via Vårdportalen. Patienter som ansluter via Alltid öppet kan ansluta direkt utan att placeras i en lobby.

När vårdpersonal startat videomötet och deltagare försöker ansluta till videomötet visas ett fönster med lobbyn. Vårdpersonal kan då släppa in eller neka tillträde till mötet.



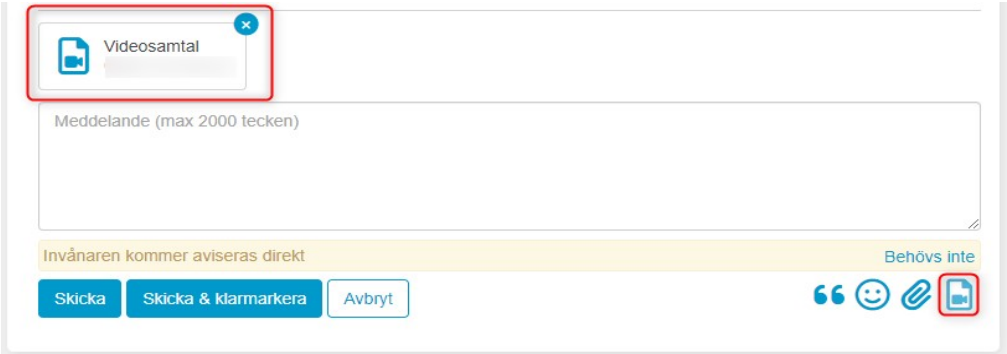
Videomöte i chatt

Det är möjligt att bjuda in till ett videomöte i chatten utan att bokning är gjord från kalendern i journalsystemet. Klicka på symbolen nere till höger för att lägga till en inbjudan. En inbjudan är giltig i 30 minuter från att den skickas till patienten.

Det kommer att skickas en avisering direkt till patienten.

Det är valbart att välja bort det genom knappen ”Behövs inte”.

Enheten behöver ha manuella rutiner för registrering i journalsystemet.



Funktioner i videomötet

När videomötesfönstret maximeras presenteras flera knappar i menyn längst ner. Klicka på dem för att aktivera/avaktivera funktionen.



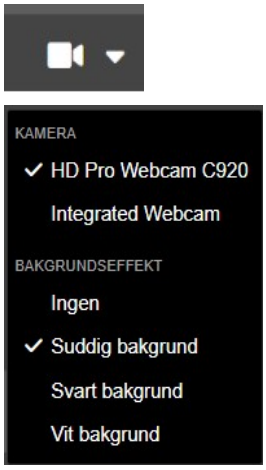
Alla enheter och operativsystem stödjer inte all funktionalitet och alla inställningar. Alltid öppet anpassar sig automatiskt och visar de funktioner och inställningar som är tillgängliga för den specifika enheten.

En tabell som visar vilka funktioner som stöds.

	Windows (PC)	IOS (mobil)	Android (mobil)
Val av kamera	Ja	Ja	Ja
Val av bakgrundseffekt	Ja	Nej	Ja
Val av mikrofon	Ja	Ja	Ja
Val av högtalare	Ja	Nej	Nej
Skärmdelning	Ja	Nej	Nej

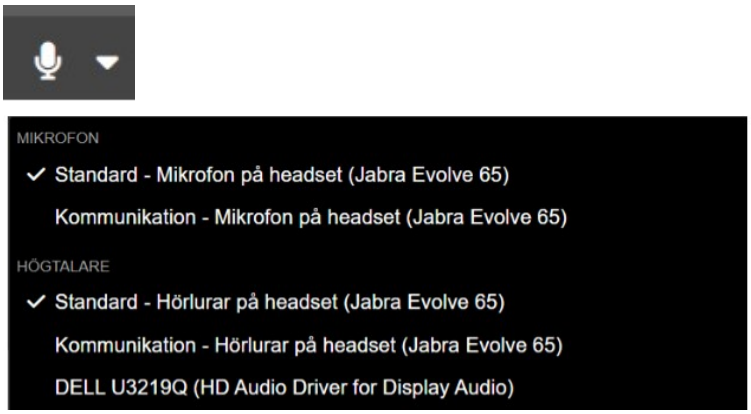
Video på/av och val av kamera och bakgrund

Deltagarna kan välja vilken kamera som ska användas i videomötet samt göra val för bakgrunden. Det är även möjligt att stänga av sin kamera.



Mikrofon på/av och val av mikrofon och högtalare

Deltagarna kan välja vilken mikrofon och högtalare som ska användas i videomötet. Det är även möjligt att stänga av sin mikrofon.

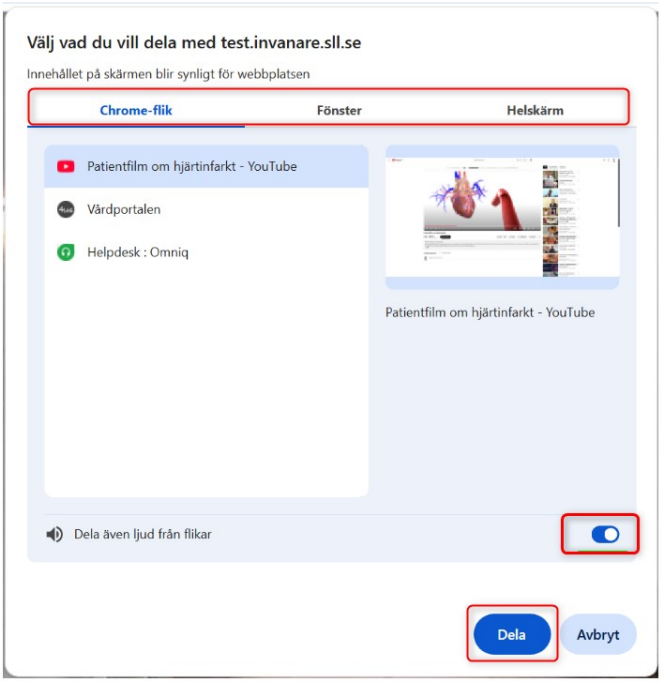


Skärmdelning

Det är möjligt att dela skärm under videomötet. När skärmen delas kan man välja om man vill dela flik, fönster eller helskärm. Fönstret som visas kan se olika ut beroende på vilken webbläsare som används.



För att dela en videofilm med ljud behöver du vara observant på att du valt att "Dela även ljud från flikar". Annars är det bara ljudet i din mikrofon som hörs. Läs mer om skärmdelning i kommande avsnitt.



Handuppräckning

När en deltagare klickar på handuppräckning lyser deltagarens bild med en gul ram. Det visas även en handsymbol vid patientens namn.



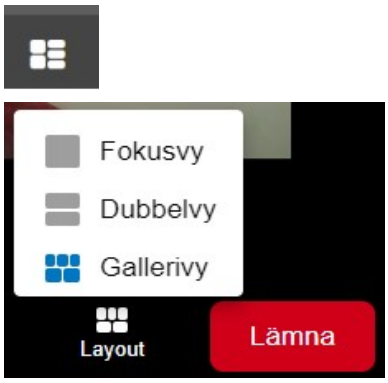
Lobby

Det finns ett virtuellt väntrum för de deltagare som ska delta via Mötesportalen. Det är deltagare som är inbjudna via funktionen Bjud in. (Patienter som deltar via Alltid öppet ansluter direkt till videomötet). Det är möjligt att neka tillträde till mötet.





Visningsläge/Layout
Det går att välja hur deltagarna ska visas på skärmen. Det går att alternera mellan gallerivy (små bilder på varje deltagare), dubbelvy (möjlighet att välja vilka två deltagare som ska visas) och fokusvy (en deltagare visas i större bild på skärmen och resten i mindre bild på sidan i fönstret).



Deltagarrelaterade inställningar för vårdpersonal
Vårdpersonal kan välja att stänga av/sätta på mikrofonen för deltagare, fästa deltagarens bild i sin visning av videomötet, visa en större bild eller ta bort deltagaren från videomötet.



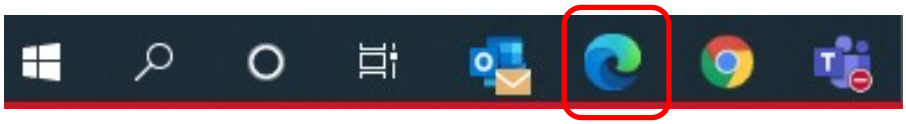
Kvalité på ljud och bild
Kvalitén på ljud och bild är beroende av patientens mobiltäckning. Om täckningen är dålig exempelvis på grund av wifi-uppkoppling kommer videoströmmens program automatiskt att stänga ner bildöverföringen från patienten. Du kommer fortfarande att höra patienten.

Är täckningen väldigt dålig kan det hända att du varken ser eller hör patienten, men patienten kan både se och höra dig.

Detta kan åtgärdas med olika lösningar:

1. Du kan fråga om patienten kan ändra placering något för att förbättra täckningen.
2. Du kan be patienten stänga av sitt wifi och ha videomötet via 4G/5G istället.
3. Fungerar inte ovan får du ringa patienten. Telefonnumret finns i videomötesrutan.

Pendla mellan videomöte och TakeCare
När du har videomötet och klickar i patientens journal i TakeCare lägger sig videomötet bakom TakeCare. Patienten ser och hör dig även om du inte ser patienten.
Du tar fram bilden genom att klicka på ikonen för Microsoft Edge i aktivitetsfältet på din skärm.



Användning av dubbla skärmar åtgärdar ovan problematik.

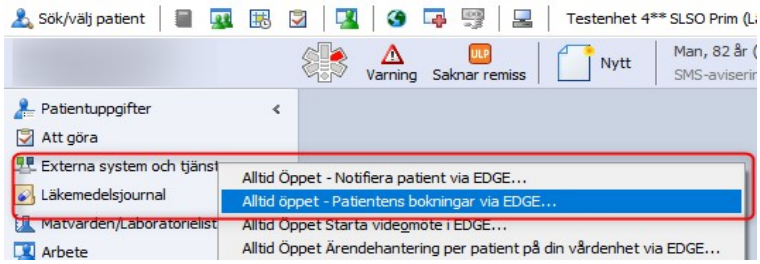
Bokning saknas i Vårdportalen

Saknas bokningen i Vårdportalen till exempel vid videomöte?

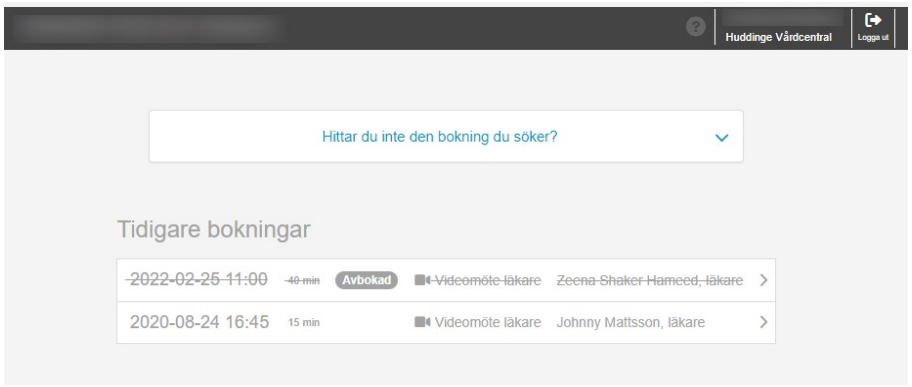
Det går att uppdatera patientens bokningslista med hjälp av knappen ”Hittar du inte den bokning du söker?”

Obs! Denna lösning skall användas när du inte ser bokningen i Vårdportalen. Skulle det bli problem trots denna lösning kontakta din supportorganisation.

Öppna patientens journal i TakeCare. Klicka på Externa system och tjänster – Alltid öppet – Patientens bokningar via EDGE.



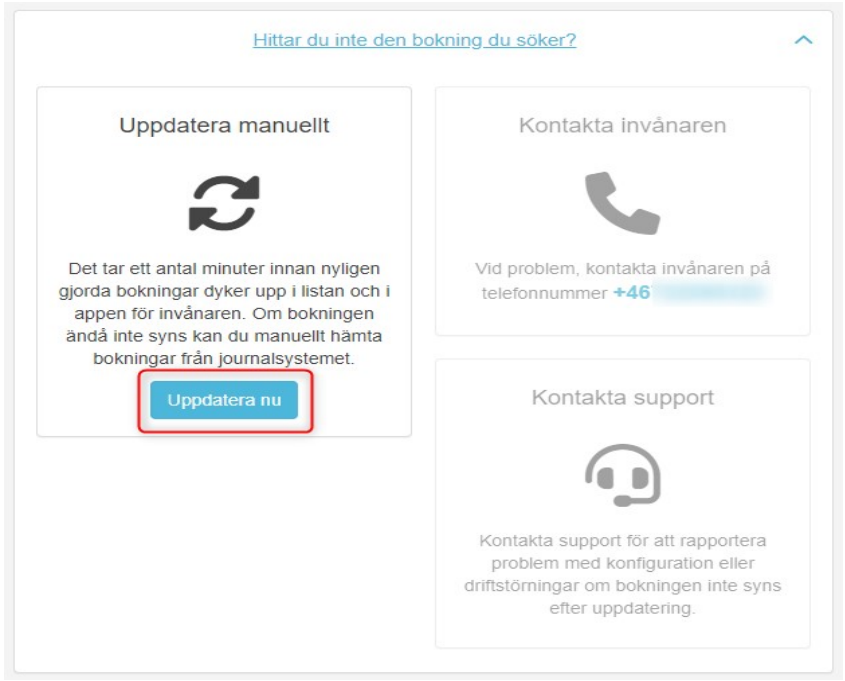
Patientens lista med bokningar visas.



Klicka på Hittar du inte den bokning du söker?



Menyn öppnas. Klicka på Uppdatera nu. Det kan ta någon minut innan bokningen dyker upp i Vårdportalen.



När patientens ärendelista är uppdaterad kan du fortsätta och öppna bokningen som vanligt.



När vårdpersonal väljer att öppna ett videomöte via kalendern i TakeCare öppnas patientens bokningslista direkt.
Om patienten inte har haft en bokning på er vårdenhet i TakeCare tidigare och Vårdportalen inte hunnit fånga bokningen visas inte bokningslistan.

Klicka då på ”Videomöten” uppe till vänster så uppdateras vyn enligt nedan bild alternativt öppna bokningslistan via Externa system och tjänster i patientens journalinnehåll.

