

Cosmic - Videobesök, riktlinje

Innehåll

1. Definition.....	1
2. Att hålla ett videobesök	2
2.1 Teknik	2
2.2 Omgivning.....	2
2.3 Videobesök med vårdnadshavare till barn/ungdomar 0-13 år.....	2
2.4 Förutsättning	3
3. Medicinska riktlinjer.....	3
4. Dokumentation	3
5. Ersättning och avgifter	3
6. Beskrivning	3
7. Patient- och informationssäkerhet	4
8. Klagomålshantering.....	5
9. Teknik och support.....	5
9.1 Användarsupport för vården	5
9.2 Användarsupport för invånare	5
10. Bilaga.....	5
Författare	5
Maria Hellström	5

1. Definition

Ett digitalt vårdmöte definieras som videobesök, likställt med ett fysiskt besök. Videobesöket är en vårdkontakt där en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal och där kommunikationen sker med hjälp av videoteknik i realtid.

Produkten videobesök kommer göra det möjligt att ringa patienten direkt från ett antal vyer i Cosmic. Produkten kommer även att tillhandahålla möjligheten att planera, boka och genomföra videobesök med en patient. Detta innebär att i stället för att ta sig till mottagningen, avdelningen kan

patienten ansluta sig via sin dator eller telefon till ett videobesök. Detta sker via 1177 eller appen Min Hälsa.

2. Att hålla ett videobesök

2.1 Teknik

- Certifierad och regionupphandlad utrustning ska användas som är kompatibel med Skype. Annan utrustning supporteras ej.
- Produktinformationen för utrustningen ska följas för att säkra en god uppkoppling samt bra bild- och ljudkvalitet
- Fotografering, film och diktering får ej förekomma under mötet

2.2 Omgivning

- Videobesök ska genomföras i en ostörd miljö
- Ingen störande, olämplig bakgrund ska finnas, exempelvis ska inte privata ägodelar vara synliga
- Namnskylt ska användas
- Arbetskläder ska användas då man sitter på arbetsplatsen.
- Ansiktet ska vara väl synligt så att den du pratar med kan se dig. Tips: Sitt ej placerad i motljus.
- Tänk på att placera Skype fönstret under kameran så att du tittar på patienten.

2.3 Videobesök med vårdnadshavare till barn/ungdomar 0-13 år

Videobesök med patienter via Cosmic kräver att patienten har mobilt bank-id. Det finns en nedre gräns, då unga kan skaffa bank-id (åldersgränsen bestäms av bankerna själva, vanligast från 13 eller 18 år) efter målsmans godkännande, vilket gör att videobesök med barn/unga som patienter ska hanteras via vårdnadshavare.

Videobesöket utförs genom att vårdnadshavarens loggar in via 1177 som ombud. Här kan även två vårdnadshavare ansluta samtidigt till videobesöket. En förutsättning är att vårdnadshavaren har installerat Skype för bussnies på enheten som ska användas.

Samtal kan genomföras med barn/ungdomar under 18 år, men gällande reglering (3 kap 3§ i Patientlagen) är att vårdnadshavare ska erhållas samma information som barn/ungdomar under 18 år. Enskild prövning ska ske om tecken på att sekretess kan föreligga gentemot vårdnadshavaren eller om barnet/ungdomen är att betraktas som självbestämmande i frågan.

Ungdomar 13-16 år som ej har mobilt bank-id och ett videobesök ska utföras behöver vårdnadshavaren också bokas i Cosmic. Videobesöket utförs med vårdnadshavarens bokning, men registrering och dokumentation görs på ungdomen. Efter avslutat videobesök makuleras vårdnadshavarens bokning.

2.4 Förutsättning

För att vårdnadshavare ska kunna koppla upp sig till ett videobesök via 1177 krävs att mottagningen visar bokad tid via 1177, en länk presenteras på den bokade tiden varifrån vårdnadshavare ansluter till videomötet.

3. Medicinska riktlinjer

Vid videobesök gäller samma medicinska riktlinjer och vårdprogram som vid ett fysiskt. Det vill säga att det tids- och innehållsmässigt kan jämföras med de insatser som görs vid ett fysiskt besök (bedömning, ordination eller behandling).

Giltig ID-handling ska visuellt uppvisas av patienten alternativt vårdnadshavare.

Stramas rekommendationer "[Kvalitetsindikatorer vid digitala vårdmöten](#)" ska följas.

4. Dokumentation

Ett videobesök ska journalföras i enlighet med gällande lagstiftning och avtal, likställigt med ett fysiskt besök.

5. Ersättning och avgifter

Ersättning för videobesök regleras inom respektive avtal. Patienten betalar patientavgift enligt handboken för patientavgifter "[Läkarbesök Öppenvård](#)".

Registrering av patientavgiften ska ske på samma sätt som vid fysiska besök. Videobesök som motsvarar ett fysiskt besök är frikortgrundande. Det ska vara tydligt för patienten vad besöket kostar.

6. Beskrivning

Bokning av ett videobesök utförs i Cosmic på samma sätt som övriga besök i Cosmic. Skillnaden är att kontakttypen ska vara videokontakt för att få en unik möteslänk kopplad till bokningen.

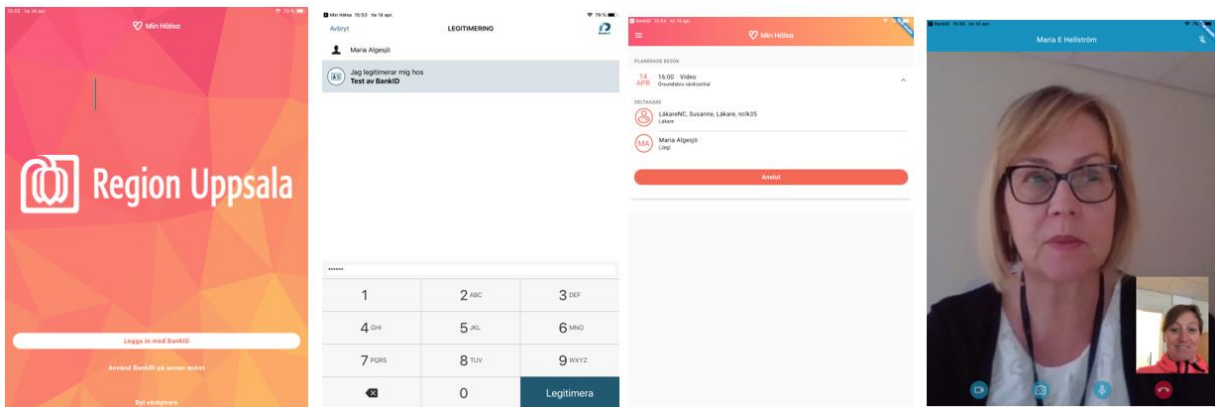
Möteslänken presenteras för patienten sex timmar före ett bokad besök. Om vårdpersonalen önskar boka ett videobesök direkt tar det fem minuter för möteslänken att bli aktiv för patient och vårdpersonal. Länken är aktiv i två timmar efter bokad tid. Vårdgivaren kan från Tidboken, Besökslistan eller Min översikt välja att ansluta till ett videobesök.

När en vårdgivare ansluter sig till ett videobesök kommer hen att direkt placeras i Skypes mötesrum och har då möjlighet att se om webbkamera och ljud fungerar innan patienten ansluts till besöket.

När patienten ansluter placeras hen i ett digitalt väntrum. Patienten är kvar i det digitala väntrummet tills vårdgivaren ansluter patienten till besöket.

Inkommande samtal till patienten under videobesöket gör att videobesöket bryts. Om patienten väljer att ha flygplansläge på telefonen och wifi, bryts inte videobesöket. Användning av videobesök via portalen är det viktigt att se till så att Skype inte är aktivt innan inloggning i portalen.

Patienten ansluter sig via appen "Min Hälsa" eller 1177. Där presenteras patientens digitala besök. Patienten klickar på det aktuella besöket och väljer "Gå till besök". Hen slussas nu till väntrummet där patienten "väntar" till dess att vårdpersonalen släpper in patienten i mötet.



7. Patient- och informationssäkerhet

Åtkomst till videobesök ska föregås av stark autentisering för både invånare och vårdpersonal genom säker inloggning, vars grad av skydd motsvarar Datainspektionens krav på stark autentisering (två-faktorautentisering).

Region Uppsalas riktlinjer för informationssäkerhet ska efterlevas.

8. Klagomålshantering

Klagomål hanteras på samma sätt som fysiskt möte, <https://www.1177.se/Uppsala-lan/Regler-och-rattigheter/Om-man-inte-ar-nojd-med-varden/>

9. Teknik och support

Videobesök som används via journalsystemet Cosmic är integrerat med Skype for business. Funktionen förvaltas av EPJ.

9.1 Användarsupport för vården

I första hand ska vårdpersonal vända sig till sin närmsta IT-support vid problem med tjänsten. I andra hand kontaktas EPJ eller MSI via gällande kontaktvägar.

9.2 Användarsupport för invånare

Invånaren kontaktar mottagningen vid frågor om sitt bokade videobesök. Invånaren kan vid problem kontakta:

- Har du frågor om ditt vårdbesök – kontakta din mottagning
- Kan du inte ladda ned appen – kontakta din mobiloperatör
- Har du inget BankID – kontakta din bank för vägledning
- Finns inte ditt bokade videomöte i appen – kontakta din mottagning
- Har du problem med ljud och bild – kontakta din mobiloperatör.

10. Bilaga

[FAQ om Skype](#)

[Tips till patienten](#)

Författare

Maria Hellström