

## Bjuda in till riktade hälsosamtal med 40-åringar i Clinic24 - frågor och svar

Support för CI24, skicka frågan till funktionsbrevlådan: [dvm@regiongavleborg.se](mailto:dvm@regiongavleborg.se)

### 1. Ska alla samtal genomföras i CI24?

Nej, inga samtal ska genomföras i CI24. Själva hälsosamtalet genomförs som tidigare på hälsocentralen. De som under hösten 2023 vill testa bjuder in till sina riktade hälsosamtal via CI24 enligt lathunden som de fått utskickat. När vi säkerställt att det fungerar väl kommer detta inbjudningssätt och dokumentation i CI24 vara för alla.

### 2. Om 40-åringen inte finns registrerad i CI24, kan jag som vårdpersonal lägga in 40-åringen?

Ja, men först måste 40-åringen ha samtyckt till registrering. Det behövs alltså en inledande kontakt och samtycke innan den kan läggas in. Därefter kan bokningsbiljett och samtalsunderlag skickas digitalt. Om 40-åringen inte finns registrerad eller om samtycke till registrering inte inhämtas ska brevinbjudan skickas.

### 3. Invånare som använt MVG för vaccination, är det att betrakta som att de samtyckt?

Nej, det är tyvärr olika delar av MVG, nytt samtycke måste ges.

### 4. Kan jag ringa och bjuda in och sedan skicka bokningsbiljett och/eller formulär?

Ja, under telefonsamtalet kan ni komma överens om en tid och hur samtalsunderlaget ska skickas, digitalt eller via brev. Samtycke att registrera 40-åringen i CI24 inhämtats. Om endast formulär ska skickas via CL24 väljs "Fristående formulär" som biljett istället för Fysiskt besök. Se lathund [Skicka enstaka formulär utanför patientbesök inkl barn \(regiongavleborg.se\)](#)

### 5. Hur sent innan kan 40-åringen boka in sig på en tid?

Det går just nu att boka en tid nära inpå. Det finns ingen gräns. Det går att boka en tid t.ex. kl. 15.19 som ligger kl. 15.20, även om det känns osannolikt. DVM kommer att se över detta.

### 6. Går det att boka tid utan att svara på frågorna i samtalsunderlaget?

Nej, de måste klickas igenom. Vissa frågor går att hoppa över, men vissa måste fyllas i (flervalsfrågorna måste fyllas i), annars går det inte att komma vidare.

### 7. Går det att lägga till en nej-knapp i formuläret så att vi ser vilka som aktivt avböjt?

Nej, det går inte. Vi skickar ut formuläret med en bokningsbiljett. Om nej-knapp skulle finnas och 40-åringen trycker "Nej", så skulle 40-åringen ändå få frågan om vilken tid de vill boka.

### 8. Hur och vart ser jag om 40-åringen öppnat sms:et och påbörjat läsning?

Det går ännu inte att få en samlad lista för de bokningsbiljetter som skickats ut. I de fall 40-åringen öppnat och börjat läsa, men inte besvarat hela formuläret eller bokat en tid när tiden för bokningsbiljetten gått ut, får man en vidimering. Vidimeringen heter "Biljett utgått" och i den kan man se hur långt i formuläret 40-åringen kommit.

### 9. Vad gör jag om 40-åringen öppnat och börjat läsa, men inte fullföljt/bokat sin tid?

Rekommendationen är att starta en asynkron chatt för att fråga och följa upp vad som hänt och varför den avslutat mitt i.

**10. Vad gör jag om 40-åringen inte öppnat inbjudan?**

Du ser om inbjudan inte är öppnad när bokningstiden har gått ut - under vidimeringar. Skicka då en brevinbjudan, eller ta kontakt på annat sätt för att bjuda in.

**11. Om 40-åringen behöver tolk, är vi tydliga i hur det går till?**

Det står i informationen innan samtalsunderlaget öppnas att de ska meddela hälsocentralen om de behöver tolk. Vi får följa utvecklingen i detta och tar gärna emot synpunkter om detta inte fungerar framledes.

**12. Jag har inte möjlighet att kolla in i CI24 varje dag. Hur gör jag för de 40-åringar som vill ha hjälp att hitta tid, så att de inte blir liggandes för länge?**

Lokala rutiner kan skapas. Finns någon resurs som kan filtrera fram dina ärenden och hjälpa till?

**13. Varför heter vi Vårdkoordinator i CI24?**

CI24 vill inte lägga upp "koordinator" utan använder sig av denna benämning för fler områden. Patienter ser inte denna titel.

**14. Är bokningsbiljetten (lila tidstyp Koordinator hälsosamtal) låst för 40-åringen och mig som hälsosamordnare?**

Vårdkoordinator Primärvård-hälsosamtal syns bara för de som fått en bokningsbiljett utställd till Primärvård Vårdkoordinator Hälsosamtal. Annan personal ska inte använda den för annat än till riktade hälsosamtal.

**15. Går det att ändra lila tidstyp eftersom den gäller även för andra besök?**

Nej, den tidstypen gäller för mottagningsbesök.

**16. Hur lång tid bokar vi upp för samtalet?**

Som tidigare, en timme brukar vara bra.

**17. Går det att redigera svaren i samtalsunderlaget i efterhand?**

Nej, det som är inskickat kan inte ändras.

**18. Om 40-åringen har fyllt i samtalsunderlaget på papper ska det dokumenteras i CI24, hur gör vi då?**

För att kunna göra det måste 40-åringen ha samtyckt till att registreras i CI24. Informera 40-åringen om att den kanske kommer att kunna få meddelanden/tidsbokningar från vården via sms/digitalt framöver. Det finns sedan alternativ:

1. Du som hälsosamordnare lägger in svaren i CI24. Hämta upp assisterad triage - **rhs40**.
2. Skicka formuläret som ett fristående formulär utan bokningsbiljett via CI24 till 40-åringen vid besöket. 40-åringen fyller sedan i samtalsunderlaget i sin telefon under besöket.

Om 40-åringen inte samtycker uteblir dokumentationen i CI24. Besöket dokumenteras som vanligt i PMO.

**19. Om 40-åringen har fyllt i samtalsunderlaget på papper och inte samtycker till att registreras i CI24, vad gör vi då?**

Samtycker de inte uteblir dokumentationen i CI24. Besöket dokumenteras som vanligt i PMO.

**20. Om 40-åringen inte vill ta vissa mätvärden, hur gör vi med dokumentationen i CI24 då?**

Det går inte att hoppa över svar i CI24. Skriv då "0".

**21. Visas stjärnan i CI24?**

Nej, den ska fortfarande fyllas i förhand på papper. Du får ingen hjälp från CI24 att fylla i stjärnan. Skriv gärna ut och använd [Kriterier för Stjärnprofilen](#). Aktivitetsminuter, kostindex och BMI räknas ut och visas i översikten och i mätvärden i CI24.

**22. Får man vägledning för att sätta uddarna i Clinic?**

Nej, använd [Kriterier för Stjärnprofilen](#) för att få vägledning i hur uddarna ska sättas. Aktivitetsminuter, kostindex och BMI räknas ut och visas i översikten och i mätvärden i CI24.

**23. Måste vi dokumentera samtalsunderlaget?**

Ja, det har sedan 2002 sammanställts årsrapporter kring bl. a. deltagarnas frisk- och riskfaktorer och det är ett fortsatt uppdrag för att följa utvecklingen.

**24. Går det att köra assisterad triage i CI24 på 40-åringar med skyddade personuppgifter?**

Ja, man måste dock komma ihåg att inte skicka formuläret via CI24 till dem, då de inte kan logga in i dagsläget.