

# Kontaktuppgifter till hälso- och sjukvården på webbplatser och i e-tjänster, riktlinje för

## Inledning/syfte

Riktlinjen syftar till att skapa en enhetlig presentation av kontaktvägar till hälso- och sjukvårdens på våra webbplatser (regionorebrolan.se och 1177.se) genom användande av ett enda källsystem: KOLL/HSA.

Med kontaktvägar avses de sätt som en invånare kan ta kontakt med en verksamhet på; telefonsamtal, besök, e-tjänst, fax, texttelefoni etc.

Det nya sättet att presentera vårdcentralens kontaktvägar syftar också till att synliggöra möjligheten för patienten att kontakta olika mottagningar direkt, till exempel sjukgymnastik eller barnmorskemottagning, så att patienten hamnar så rätt som möjligt från början och onödiga samtal till vårdcentralernas huvudtelefonnummer minskas.

## Definitioner

Begreppet ”mottagning” avser i det här dokumentet en specifik del av en vårdenhets verksamhet där öppenvård bedrivs. Antingen är mottagningen till för patienter med specifikt behov, t ex diabetespatienter, eller så består den av personal inom en viss yrkeskategori, t ex kuratorer.

”Funktion” används när det finns behov av att visa information om en enhets olika delar, till exempel kontaktvägar som skapats kring specifika behov, t ex fakturafrågor, vårdsamordnare eller rehabiliteringskoordinatorer. Kontaktvägen kan också vara till för en specifik användargrupp, t ex förälder/vårdnadshavare, vårdgivare/remittent eller hjälpmedelsförskrivare.

## 1 Vårdcentraler

I källsystemet KOLL/HSA ska vårdcentralerna, dess mottagningar och funktioner läggas in som egna objekt med varsitt HSA-id.

Detta gör att informationen kan presenteras simultant på flera webbplatser och system som hämtar information från KOLL/HSA samtidigt som informationen endast behöver uppdateras på ett ställe, i källsystemet. Det gör också att varje enhet/funktion kan lägga en egen tillfällig information när man har tillfälliga förändringar av öppettider eller telefontider och förändringen slår igenom på alla webbplatser samtidigt.

### 1.1 Mottagningar och funktioner på vårdcentralen

Mottagningar/funktioner;

- kan ha eget direktnummer och/eller telefontider som skiljer sig från vårdcentralens
- kan ha egna mottagningstider som skiljer sig från vårdcentralens
- kan finnas på annan fysisk plats än vårdcentralen (egen adress eller annan ingång på samma adress som vårdcentralen)

- kan vara en resurs som delas av flera vårdcentraler

Exempel på mottagningar/funktioner på en vårdcentral:

- Akuttelefon (f)
- Astma- /KOL-mottagning (m)
- Barnmorskemottagning (m)
- Blodtrycksmottagning (m)
- Diabetesmottagning (m)
- Dietistmottagning (m)
- Distriktsköterskemottagning (m)
- Drop in-mottagning (m)
- Fakturafrågor (f)
- Kuratorsmottagning (m)
- Provtagning (m)
- Rehabkoordinator (f)
- Internetrådgivning med specifika öppettider (m)

### 1.2 Presentation av vårdcentral på 1177.se

Vårdcentralens mottagningar ska ha egna kontaktkort på 1177.se. Det ska däremot inte vårdcentralens administrativa funktioner.

Samtliga mottagningar och funktioner som en vårdcentral erbjuder sina patienter ska listas under rubriken Utbud på vårdcentralens kontaktkort på 1177.se.

I e-tjänsteplattformen 1177 ska inga mottagningar finnas under vårdcentralnivån. Alla e-tjänster som vårdcentralens enheter/funktioner erbjuder presenteras på vårdcentralens mottagning.

### 1.3 Presentation av vårdcentral på regionorebrolan.se

Samtliga enheter och funktioner på en vårdcentral som uppfyller kriterierna under punkt 1.1 ska presenteras på vårdcentralens sida på regionorebrolan.se.

Enheter/funktioner som delas av flera vårdcentraler ska visas på sidorna för samtliga vårdcentraler som delar dessa resurser, exempel:

*Sjukgymnastmottagning, Karla vårdcentral som delas med Mikaeli vårdcentral och Lillåns vårdcentral ska visas både på Karla vårdcentralens sida på regionorebrolan.se, på Mikaeli vårdcentralens sida samt på Lillåns vårdcentralens sida. Design, text och funktionalitet på sidan förtydligar för webbesökaren att sjukgymnastmottagningen ligger på en annan fysisk plats, nämligen Karla vårdcentral.*

E-tjänst som har direkt koppling till en enhet/funktion presenteras på vårdcentralens sida på regionorebrolan.se samt bland vårdcentralens alla e-tjänster på samma sida.

## 2 Mottagningar och öppenvårdsenheter inom specialistsjukvård

Mottagningar är kopplade till en fysisk plats medan öppenvårdsenheter kan vara kopplade till en fysisk plats men också kan vara mobila verksamheter eller helt onlinebaserade verksamheter.

I källsystemet KOLL/HSA ska mottagningar och andra öppenvårdsenheter inom specialistsjukvården läggas in som enheter.

På regionorebrolan.se ska mottagningar och öppenvårdsenheter ha egna sidor med kontaktinformation både för patienter, och i de fall det behövs, föräldrar/vårdnadshavare och andra närstående till patienterna.

På 1177.se ska mottagningar/öppenvårdsenheter ha egna kontaktkort.

I de fall mottagningar/öppenvårdsenheter har e-tjänster, t ex tidböcker, ska dessa bära samma namn i inloggat läge på 1177.se som i utloggat läge (kontaktkorten på 1177.se) och på regionorebrolan.se.

## 2.1 Funktioner på mottagningen/öppenvårdsenheten

Funktioner på mottagningen/öppenvårdsenheten kan vara resurser som delas av hela kliniken, hela sjukhuset eller andra delar av specialistvården. Det kan även vara en resurs som delas mellan specialistsjukvården och primärvården.

Exempel på funktioner på en mottagning/öppenvårdsenhet inom specialistsjukvård:

- Tidbokningstelefon
- Rådgivningstelefon
- Medicinsk vårdadministratör

## 3 Vårdavdelningar och slutenvårdsenheter inom specialistsjukvård

På regionorebrolan.se ska vårdavdelningar och slutenvårdsenheter ha egna sidor med kontaktinformation både för patienter, och i de fall det behövs, föräldrar/vårdnadshavare och andra närstående till patienterna.

Vårdavdelningar/slutenvårdsenheter ska inte ha kontaktkort på 1177.se.

I de fall vårdavdelningar/slutenvårdsenheter har e-tjänster ska dessa bära samma namn som vårdavdelningen/slutenvårdsenheten i inloggat läge på 1177.se och på regionorebrolan.se.

I de fall en vårdavdelning/slutenvårdsenhet har ett mobilt öppenvårdsteam kopplat till sig kan e-tjänster även vara kopplade till detta och ska då bära samma namn som öppenvårdsteamet. Sådana öppenvårdsteam kan ha egna sidor på regionorebrolan.se som länkas från vårdavdelningens/slutenvårdsenhetens sida eller ha sin information direkt på vårdavdelningens/slutenvårdsenhetens sida.

## 4 Verksamheter inom habilitering och hjälpmedel

Verksamheter inom habilitering och hjälpmedel dit patienter kallas eller där man tar emot patienter/invånare för exempelvis justering av hjälpmedel ska hanteras som mottagningar, se kap 2.

Funktioner inom habilitering och hjälpmedel som inte bedriver vård och dit patienter inte kallas, utan som snarare är att betrakta som kontaktvägar skapade kring specifika behov, t ex utlämning av hjälpmedel, ska hanteras som funktioner, se kap 2.1

Mottagningar/öppenvårdsenheter som har e-tjänster, t ex tidböcker, ska ha samma namn i inloggat läge på 1177.se som i utloggat läge (kontaktkort) och på regionorebrolan.se.

## 5 Mobila team

Mobila team som bedriver öppenvård: hanteras som mottagningar med egna kontaktkort på 1177 samt enhetsida på regionwebben.

## 6 Centrum

Verksamheter där olika kliniker samverkar hanteras som mottagningar i de fall som patienter kallas dit eller tas emot där. I annat fall hanteras de som kliniker, se kap 7. I de fall centrumen fungerar som mottagningar ska e-tjänster, om de finns, bära samma namn som centrumet.

## 7 Kliniker

Presenteras på Vårdgivarwebben samt sjukhusens underwebbplatser på regionorebrolan.se.

De har inga kontaktkort på 1177.se.

## 8 Administrativa enheter och funktioner

Enheter som inte bedriver vård.

Dessa presenteras inte med egna kontaktkort på 1177.se, med vissa undantag för enheter med centrala funktioner för patienters kontaktvägar till vården, exempelvis Vårdslussen och Patientnämnden.

I de fall dessa enheter/funktioner har e-tjänster ska de bära samma namn som enheten/funktionen i det inloggade läget på 1177.se.

Administrativa enheter/funktioner kan ha egna sidor på patientwebben (regionorebrolan.se) och/eller Vårdgivarwebben (vardgivare.regionorebrolan.se) beroende på vilken användargrupp som behöver ha kontakt med dem.

Exempel på administrativa enheter/funktioner:

- Fakturafrågor
- Rehabkoordinator
- Vårdsamordnare

## 9 Gemensamt för alla

Namngivningen av alla ovanstående ska följa Namnstandard för hälso- och sjukvårdsförvaltningens organisation Region Örebro län.