

Dokumenttyp Instruktion	Ansvarig verksamhet Barn, unga och familjehälsa	Organisation Region Värmland	Version 3
Dokumentägare Jeanette Johansson Chefssekreterare	Fastställare Marja Rudenhed Verksamhetschef	Giltig fr.o.m. 2025-10-29	Giltig t.o.m. 2027-10-29

Kontaktvägar mellan Första linjen unga Värmland och samverkanspart

Gäller för: Barn, unga och familjehälsa Första linjen unga Värmland

Innehållsförteckning

Syfte	3
Bakgrund	3
Mål	3
Samtycke	3
Ingångar för samverkanspart	3
Genomförande vårdadministratör, Vårdgrannetelefon	3
Vårdgrannetelefon	3
Ur- och inloggning	4
Kortare frånvaro under öppettider vårdgrannetelefon	4
Röstbrevlåda lathund	5
Övriga telefonnummer	5
Primärvårdsgarantitider i tidböcker (PVG).....	5
Samverkanspart önskar anonym konsultation (samtycke finns inte från patient/vårdnadshavare).....	6
Samverkanspart önskar konsultation i pågående ärende	7
Kom ihåg att i samtal med samverkanspart:	7
Sök upp tid i tidbok	7
Boka konsultation på PVG-tid i pågående ärende	7
Socialtjänst önskar anonym konsultation med psykolog kring placerade barn	8
Ingen tillgänglig PVG-tid inom rekommenderat tidsspann	9
Nytt patientärende inkommit via samverkanspart - Lotsning.....	9
1. Registrera remiss/privat vårdbegäran	10
2. Upprätta bokningsunderlag för telefonbedömning	11
Om primärvårdsgarantin inte kan hållas	11
3. Boka telefonbedömning (PVG-tid).....	12
Ärenden av akut art	12
Tolk.....	12
Beställning- och bokningsförfarande	12
Genomförande behandlare, Vårdgrannetelefon	13
PVG-tider i tidbok (primärvårdsgaranti-tider).....	13
Ärende bokat på "lucka" i tidbok	13
Konsultationer via vårdgrannetelefon	13
Nya patientärenden lotsade av samverkanspart	13

Information om hur ärenden kom in	14
Första linjen unga önskar kontakt med samverkanspart.....	14
Motringning.....	14
Uteblivande av återkoppling till samverkanspart	14
Ärenden via annan kontaktväg.....	15
Samverkanspart kontaktar specifik behandlare/administratör.....	15

Syfte

Främja en god samverkan med vårdgrannar och samverkansparter genom att skapa enkla och lättillgängliga kontaktvägar till Första linjen unga Värmland. För att understödja samverkansmöjligheter har nedanstående kontaktvägar och arbetssätt fastställts för respektive mottagning där tid ska kunna erbjudas till samverkanspart inom två dagar efter att kontakt initierats.

Bakgrund

Samverkan är en framgångsfaktor för att uppnå en god hälsa hos barn och unga i behov av stöd. En del i att skapa goda förutsättningar för samverkan är tydliga rutiner och kontaktvägar, se vidare **RUT-16230 Samverkansrutin för elevhälsa, första linjen unga, socialtjänst och barn och ungdomspsykiatri i Värmland**. Barn och unga som har eller riskerar att utveckla psykisk ohälsa har ofta behov av insatser från flera verksamheter i samhället. Berörda verksamheter behöver därför ha god kännedom om varandras uppdrag. Då samverkansrutinen (**RUT-16230**) gäller både kommuner och Region Värmland är den tillstyrkt av beredningsgruppen inom Nya Perspektiv, april 2020.

Mål

Att Första linjen unga Värmland genom upprättande och efterföljande av **RUT-25672 Kontaktvägar mellan Första linjen unga Värmland och samverkanspart** skapar goda förutsättning för lättillgänglig och välfungerande samverkan kring barn och unga som har eller riskerar att utveckla psykisk ohälsa. Målet är att det, med målgruppen i fokus, ska vara enkelt att samverka med Första linjen unga Värmland och att återkoppling ska ske inom två dagar efter att samverkanspart initierat kontakt.

Samtycke

Samverkanspart med behov av samverkan, konsultation eller önskan att kontakt tas med patienten/närstående ska ha inhämtat samtycke. Vid samverkan ska klargöras vilket samtycke som har inhämtats. Samtycke av generell karaktär kan inte tillämpas. Huvudregeln är att samverkan/informationsutbyte gäller det specifika kontakttillfället.

Ingångar för samverkanspart

- Vårdgrannnetelefon (för tidsbokning) 010-831 90 70 vardagar mellan klockan 9:00 – 15:00
- Cosmic Link för samverkan i SIP (samordnad individuell planering).
- Messenger till respektive mottagnings funktionsbrevlåda i Cosmic
- Brev

Genomförande vårdadministratör, Vårdgrannnetelefon

Vårdgrannnetelefon

Vårdgrannnetelefonen är en gemensam telefoningång för alla fyra mottagningar dit vårdgrannar och samverkansparter kan ringa för att boka en tid med behandlare. Målet är att Första linjen unga Värmland ska kunna erbjuda samverkanspart en tid inom två vardagar.

Telefonen bemannas av vårdadministratörer veckovis i ett rullande schema. Information om tjänsten skickas ut till länets samverkansparter (se dokument på Teams¹) i början av termin. Telefonen är öppen mellan klockan 9:00-15:00 med stängt för lunch mellan klockan 12:00-13:00. Numret kan användas för samverkanspart att boka tider för att konsultera behandlare på Första linjen unga Värmland, antingen med samtycke från patient och/eller vårdnadshavare eller anonymt då inget samtycke föreligger eller om konsultationen gäller ex vårdnivå, Första linjens möjliga insatser eller

¹ Första linjen unga Värmland – Vårdkoordinator, administrativa rutiner FL - vårdgrannnetelefon

liknande. Samverkanspart kan vid behov också ringa vårdgrannnetelefonen för att hjälpa patient/vårdnadshavare komma i kontakt med Första linjen, om det hjälpbehovet bedöms föreligga.

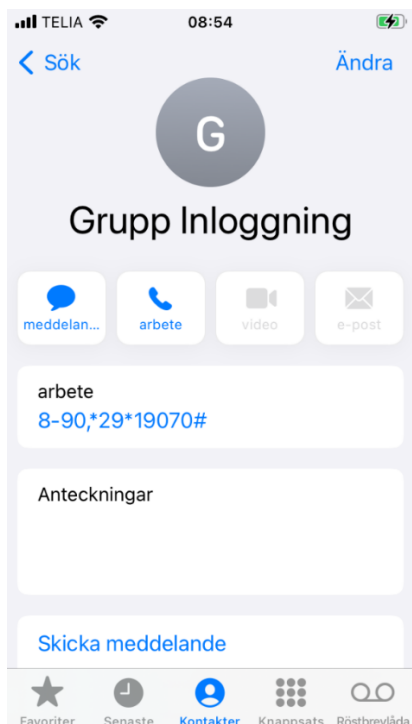
Samverkanspart kan också konsultera i ett på mottagningen redan pågående ärende, om samtycke finns från patient gällande informationsutbyte mellan samverkanspart och Första linjen unga Värmland.

Ur- och inloggning

Den vecka man har ansvar för att bemanna vårdgrannnetelefonen kopplar man upp sig från sin telefon genom att slå följande sifferkombination: 890 "invänta ton", *29*19070#.

För urkoppling vid veckans slut 890 "invänta ton", #29*19070#.

För enkel administration av detta rekommenderas att lägga in kombinationerna som en kontakt för att på så vis smidigt koppla på och av sig mot numret.



Inloggning, ring kontakt när ansvarsvecka börjar



Urloggning, ring kontakt när ansvarsvecka är slut

Telefonen ska bemannas mellan klockan 9:00-15:00 (bortsett lunch mellan 12:00-13:00) och det är bara då samtal kopplas fram. Övriga tider nås samverkanspart av ett röstmeddelande som hänvisar till öppettider för vårdgrannnetelefonen, inget meddelande kan lämnas.

Kortare frånvaro under öppettider vårdgrannnetelefon

När vårdgrannnetelefonen behöver stängas av en kortare period under ordinarie öppettider (för exempelvis möte där alla vårdadministratörer medverkar) läggs det in som en hänvisning via Interna telefonkatalogen som går att hitta via Verktyg på Region Värmlands intranät. [CMG Web \(regionvarmland.se\)](#)

Logga in genom på Interna telefonkatalogen med:

Telefonnummer 19070

Lösenord 9070

Du är nu inloggad på **Första linjen unga Värmland Vårdgrannnetelefon** och kan lägga in de tider som du vill att telefonen stängs och det ordinarie röstmeddelandet spelas upp.

För att lägga in tillfällig stängning i Interna telefonkatalogen, klicka på **Aktiviteter** → **Ny aktivitet** → Välj passande aktivitet i rullisten, ex **Sammanträde** → Fyll i **tid och datum** för frånvaron → Välj **Telefonist** i rullist för **Vidarebefordra till** (detta innebär inte att samtalet kopplas

vidare/vidarebefordras till någon utan att informationen om frånvaron vidarebefordras till Region Värmlands växel om någon ringer via den och söker Vårdgrannetelefon). **Spara**.

Mitel | CMG Forsta linjen unga Värmland (19070)

Katalog Organisation Aktiviteter Vidarekoppling Meddelanden

Aktivitet: Sammanträde Vidarebefordra till: Telefonist

Från: 2022-11-04 11:43 Till: 2022-11-04 12:45

Information: Tills vidare

Visa bara informationen för telefonister

Spara Avbryt

Röstbrevlåda lathund

Röstmeddelande som inringare hör under de tider anknytningen är stängd: *Första linjen unga Värmlands vårdgrannetelefon tar emot samtal helgfria vardagar kl. 09:00-15:00 med uppehåll mellan 12:00-13:00. Du kan inte lämna något röstmeddelande utan vi ber dig återkomma inom de tider anknytningen är öppen. Tack för ditt samtal.*

Röstbrevlådan har pinkod 9070. Från mobilanknytning når du röstbrevlådesystemet genom att ringa:

890 "ton"

**15500 (invänta guideröst)

19070#

9070#

För mer detaljerad guide för

röstbrevlåda: <http://canea.liv.se/Document/Document?DocumentNumber=17920>

Övriga telefonnummer

Rådgivning karlstadområdet (mån-tis, tor-fre 8:30-9:30): 010-831 45 00

Rådgivning Norra (mån-tis, tor-fre 10:30-11:30): 010-834 76 49

Rådgivning Västra (mån, ons 9:00-10:00): 010-831 25 90

Rådgivning Östra (mån-tor 9:00-10:00): 010-838 62 06

Barn- och ungdomspsykiatrins vårdgrannetelefon (får inte lämnas ut till patienter): 010-831 71 84

Barn- och ungdomspsykiatrin akutnummer/rådgivning: 010-831 83 18

Vårdadministratör Första linjen karlstadområdet: Yvonne 010-831 90 26, Catharina 010-831 40 31

Vårdadministratör Första linjen Norra: Tina 010-834 75 15

Vårdadministratör Första linjen Västra: Helene 010-831 25 86

Vårdadministratör Första linjen Östra: Madelene 010-838 62 00

För telefonnummer till behandlare sök i Livkatalogen via Region Värmlands intranät.

Primärvårdsgarantitider i tidböcker (PVG)

Ärendena som inkommer via vårdgrannetelefon bokas in på primärvårdsgarantitider (PVG-tider). Varje behandlare ska ha schemalagda PVG-tider i sina tidböcker som vårdadministratörerna bokar in ärenden från vårdgrannetelefonen på. När du tar emot ett ärende från vårdgrannetelefonen, börja med att ta reda på vilken mottagnings tidbok du ska öppna (beroende på vilken kommun som är aktuell/samverkanspart ringer från).

Vilka kommuner som tillhör vilka mottagningar:

Karlstadområdet (enhetschef Mikaela Tanner)

Karlstad, Hammarö, Kil, Forshaga, Grums

Norra (enhetschef Signe Hens)

Hagfors, Munkfors, Torsby, Sunne

Östra (enhetschef Katarina Grässjö)

Kristinehamn, Storfors, Filipstad

Västra (enhetschef Mikaela Tanner)

Arvika, Eda, Säffle, Årjäng



Samverkanspart önskar anonym konsultation (samtycke finns inte från patient/vårdnadshavare)

Samverkanspart kan önska generell konsultation med Första linjen unga Värmland, ex kring lämplig vårdnivå för patient, generella råd osv. Inget samtycke krävs för denna typ av konsultation som inte genererar dokumentation och är inte knutet till specifik patient. **Sök ur för tillgängliga PVG-tider:**

Datum	Start	Slut	Ansvarig vårdpersonal	Vårdtjänst
2022-10-20	11:45	12:00	Högdahl, Madelene	PVG Kval te...
2022-10-21	13:45	14:00	Gund, Emma	PVG Kval te...
2022-10-24	13:00	13:45	Hector, Sara	PVG Kval te...
2022-10-25	13:00	13:45	Henriksson, Annette	PVG Kval te...
2022-10-26	09:00	10:00	Walter, Lisa	PVG Kval te...
2022-10-26	10:00	11:00	Walter, Lisa	PVG Kval te...
2022-10-26	11:00	12:00	Walter, Lisa	PVG Kval te...
2022-10-26	13:30	14:30	Walter, Lisa	PVG Kval te...
2022-10-27	11:00	12:00	Högdahl, Madelene	PVG Kval te...

1. Öppna tidbok för aktuell mottagning. Klicka på kikaren uppe i listen för att få fram tillgänglig PVG-tider. Välj vårdtjänst "PVG Kval telefonkontakt", "Sök" och du får fram mottagnings tillgängliga tider en månad framåt. Återkoppling till samverkanspart ska ske inom två arbetsdagar varför en tid bör erbjudas inom den tiden (finns ingen ledig tid inom två arbetsdagar - gå till kapitel "Ingen tillgänglig PVG-tid").

2. Hitta en tid som bland de tillgängliga tiderna som passar samverkanspart att bli uppringd på. **Spärra tiden** och för in namn och verksamhet för samverkanspart och det nummer som samverkanspart nås på.

3. Informera samverkanspart att den kommer bli uppringd på överenskommen tid, vad behandlaren heter som kommer att ringa och att endast ett uppringningsförsök görs. Är samverkanspart inte tillgänglig då får kontakt sökas på nytt med Första linjen för att boka in tid. **Skicka Messenger** till aktuell behandlare för kännedom om att tiden är bokad och vem som ska konsulteras.

Konsultation bokad 20 okt 14:00

Typ Ingen patient Vald patient

Till...

Mig själv

Kopia...

Kategori:

Ämne

Hej!

Skolkurator Anna Svensson, Herrgårdsgymnasiet, önskar konsultera Första linjen kring elev. Bokad på PVG-tid 20 okt 14:00. Inget samtycke från patient, anonym konsultation. Nummer till skolkurator 0550-845 21.

Med vänlig hälsning

Sophia, vårdkoordinator
Första linjen unga Värmland

Skicka Messenger till aktuell behandlare för kännedom om att tiden är bokad och vem som ska konsulteras

Samverkanspart önskar konsultation i pågående ärende

Samverkanspart kan ringa vårdgrannetelefon för att boka in en tid för konsultation/samverkan med behandlare på Första linjen unga Värmland i ett ärende som är aktuellt på mottagningen, samtycke måste då finnas från patient och/eller vårdnadshavare. Finns inte samtycke får samverkansparten återkomma efter inhämtat samtycke, alternativt får anonym konsultation ske (se kapitel för anonym konsultation).

Kom ihåg att i samtal med samverkanspart:

- Efterfråga om samtycke finns.
- Efterfråga telefonnummer som samverkanspart kan nås på, namn och profession och verksamhet.
- Efterfråga patientens personuppgifter, namn och personnummer.
- Informera om att dokumentation kommer att upprättas med information om vem som söker konsultation och att denna uppgett att samtycke föreligger.
- Informera samverkanspart att endast ett uppringsningsförsök görs och att samverkanspart ansvarar för att vara tillgänglig på den överenskomna tiden, i annat fall får ny kontakt tas av samverkanspart.

Sök upp tid i tidbok

1. Med samverkanspart i telefonen, öppna tidbok för aktuell mottagning beroende på vilken kommun patienten är skriven. Om aktuell patienten i pågående ärende på Första linjen har en ansvarig behandlare (det vill säga om den hunnit starta insats och remiss omriktats till någon) så bokas tiden in på den behandlaren.
2. Öppna tidbok för aktuell behandlare/resurs. Sortera ut enligt tillgängliga PVG-tider (se rubrik *Sök ur för tillgängliga PVG-tider* på föregående sida). Finns ingen tid inom två dagar (morgondag och efterföljande dag) får vårdadministratör leta efter en lucka i behandlars tidbok (se rubrik *Ingen tillgänglig PVG-tid*).
3. Spärra tid i tidbok medan du fortsätter den administrativa handläggningen. Detta kan med fördel göras efter avslutat samtal:

Boka konsultation på PVG-tid i pågående ärende

1. Skapa bokningsunderlag för Extern kontakt, välj den remiss som redan finns eftersom ärendet är pågående på mottagningen.

Registreringsdatum: 2022-11-02

Remiss:*
2022-09-01 Pågående Privat vårdbegäran till Första linjen unga västra Säffle Första linjen

Kund:* Värmland Kategori 1: Säffle Medicinsk prioritet: bör erbjudas tid inom 1-3 dagar Team: (Inget)

Val av vårdtätgård

Bevakningsintervall: <Välj> Bev/Bok datum:* 2022-11-02

Avvikelseorsak: (Ingen)

Bokning
 Samplanering
 Serie Regler...

Vårdande enhet:* Första linjen unga västra
Vårdtjänst:* Extern kontakt Tidsåtgång: 00:40
Medicinskt ansvarig enhet:* Psykiatrisk öppenvård Arvika Säffle Avancerat...

Ansvarig vårdpersonal: (Ingen)
Yrkesroll: (Ingen)

Bokningsinformation:
Ring skolkurator Anna 0570-519 12

Mediaundersökning

Bev/Bok datum | Bevakningsinter... | Vårdande en... | Vårdtjänst | Tidsåtgång | H | Ansvarig vård... | Yrkesroll | Första kontakten i väntetidsuppföljn... | Kallelsebrevev | Kont...

- Kund, Kategori 1 och Medicinsk prioritet fylls nu i automatiskt. Se att det stämmer Kategori 1 är inte aktuellt för Karlstadsområdet). Skriv in uppgifter om samverkanspart i rutan för bokningsinformation.
- Klicka på Lägg till bokningsunderlag. Du får då upp rutan Skapa ny vårdkontakt där kontakttyp ska vara Vårdhändelse utan besök och besökstyp ska vara *Inget besök*. **OK**.

Skapa ny vårdkontakt

Kontakttyp:*
Vårdhändelse utan besök

Besökstyp:*
Inget besök

Akut: Ja Nej

Information till kassa och inskrivning:

Avtal:
(Ingen)

OK Avbryt

- Klicka på Spara. Klicka sedan på Tidbok (i vänster hörn i bokningsunderlagsvy) och friboka på tiden som överenskom med samverkanspart.
- Gör en administrativ anteckning om kontakten i journal i aktuell behandlares namn (se kapitel för *Skapa journalanteckning* för mer). Skicka anteckning för kännedom till behandlare.

Socialtjänst önskar anonym konsultation med psykolog kring placerade barn

Samverkanspart kan önska generell konsultation med Första linjen unga Värmland, ex kring lämplig vårdnivå för patient, generella råd osv. Inget samtycke krävs för denna typ av konsultation som inte genererar dokumentation och är inte knutet till specifik patient. **Bokas anonymt på psykolog inom tre veckor.** I övrigt följ tillvägagångssätt som under rubrik *Samverkanspart önskar anonym konsultation*.

Ingen tillgänglig PVG-tid inom rekommenderat tidsspann

Finns inga lediga PVG-tider inom den rekommenderade återkopplingstiden (för konsultation två dagar, för bedömningssamtal med ny patient tre dagar) får vårdadministratör boka till den behandlare som har första lediga "lucka" i sin tidbok. **Bokningen får då tidigast ske nästkommande dag.** "Luckan" i tidboken ska vara minst 60 min och kontakten som bokas 45 min, detta för att skapa en rymd i tidboken. Boka in enligt angivet sätt för vårdtjänsten. Meddela aktuell behandlare via Messenger att tid är inbokad.

Den enda behandlarprofession som *inte* kan bokas för konsultation är specialpedagog.

Time	Appointment
07:00	
08:00	
09:00	20 110201-2380 Länaström, Pinni
10:00	
11:00	
12:00	LUNCH
13:00	
14:00	19 211109-8279 Testnersson, Palte, Malte
15:00	19 211109-8279 Testnersson, Palte, Malte
16:00	
17:00	
18:00	
19:00	
20:00	

Luckor i tidbok

Finns varken PVG-tid eller lucka tillgänglig under ärendenas respektive rekommenderade tidsspann (två dagar för konsultation, tre dagar för bedömning av ny patient, tre veckor för psykologkonsultation från socialtjänst kring placerade barn), erbjud ändå tid så snart det går – lucka eller inlagd PVG-tid. Meddela enhetschef om ingen tid finns att erbjuda inom sju arbetsdagar för kännedom. Meddela även aktuell enhetschef för ev justering av scheman/tidböcker om det är återkommande brist inlagd på PVG-tider.

Nytt patientärende inkommit via samverkanspart - Lotsning

Samverkanspart ringer vårdgrannetelefon för att Första linjen ska ta kontakt med patient/vårdnadshavare i nytt ärende. Samtycke måste finnas från patient/vårdnadshavare. Samverkanspart via vårdgrannetelefon hjälpa patient att initiera en kontakt med Första linjen om behov finns. Det hanteras då som ett nytt ärende och bokas på PVG-tid för en första bedömning med (med mål inom tre dagar enligt primärvårdsgaranti). Finns ingen PVG-tid att erbjuda inom tre dagar får tid bokas in på lucka, se rubrik *Ingen tillgänglig PVG-tid inom rekommenderat tidsspann*.

Samverkanspart ringer vårdgrannetelefonen för att hjälpa patient att boka tid för bedömning (PVG-tid). Samtycke måste finnas från patient/vårdnadshavare.

1. Registrera remiss/privat vårdbegäran på aktuell patient enligt nedan.
2. Upprätta bokningsunderlag för telefonbedömning (PVG kvalificerad telefonkontakt).
3. Boka tid för telefonbedömning (PVG-tid).

1. Registrera remiss/privat vårdbegäran

Knappa in personnummer, stäm av patientens namn med samverkanspart. Gå till Registrera remiss (via menyval). Fyll i:

Remissdatum: Dagens datum (det datum som samtal inkommer via vårdgrannetelefon).

Mottagande enhet: Den Första linje-mottagning det berör, beroende på vilken kommun patienten är skriven i.

Remisstyp: Privat vårdbegäran

Remissmall: Första linjen

Kontaktorsak: Den huvudsakliga anledningen till att kontakt tas, då uppgift kommer från samverkanspart/tredje part och orsak kanske inte är helt känd kan Annan orsak klickas i.

Uppgiftslämnare: Fyll i vem som initierat att remiss öppnas/kontakt tas. På exempelbild var det en vårdcentral som ringde vårdgrannetelefon = Annan enhet.

Kontaktsätt: Telefon

Kommentar: Skriv i vem som tagit kontakten, vilken instans (ex vilken skola) denna ringer från och att samtycke föreligger.

Klicka på **Spara**. Klicka på **Hantera**.

Du får nu upp remissfliken för Bedömning. Du behöver inte fylla i något men se över att bedömningsdatum (det datum du registrerar remissen) stämmer. Bedömmande enhet fylls i automatiskt kopplat till den mottagning du är inloggad på och hantera remissen.

Klicka på **Acceptera**. Du får nu upp flik för Acceptera remiss, Skapa nytt vårdåtagande. Fyll i enligt bild, (Kategori 1 inte aktuellt för Karlstadområdet)

2. Upprätta bokningsunderlag för telefonbedömning

Gå till Bokningsunderlag via Meny. Fyll i:

Registreringsdatum: Samma datum som remissdatum, när samtal inkom.

Remiss: Välj aktuell remiss, den du registrerat i samband med inkommande samtalet.

Kund: Värmland

Kategori 1: Fyll i kommun som patient är skriven på (inte aktuellt för Karlstadsområdet).

Vårdande enhet: Ansvarig mottagning (fylls i automatiskt kopplat till den enhet du är inloggad på).

Vårdtjänst: PVG Kval telefonkontakt 45 minuter

Medicinsk ansvarig enhet: Ansvarig enhet där patienten är skriven (fylls i automatiskt kopplat till den enhet du är inloggad på).

Bokningsinformation: Här kan du skriva uppgifter vem behandlaren ska ringa, om det är patienten eller vårdnadshavare.

Kallelsesätt: Överenskommen tid

Avvikelseorsak: **Har primärvårdsgaranti inte kunnat hållas av patientrelaterade skäl är det viktigt att fylla i fliken för avvikelseorsak!** För vidare se rubrik *Om primärvårdsgarantin inte kan hållas.*

Klicka på **Lägg till**. Du får nu upp fliken för Skapa ny vårdkontakt. Fyll i enligt bild.

Kontakttyp: Distanskontakt samtal

Besökstyp: Nybesök

Akut: Nej

Avtal: Avtal för öppenvård.

Klicka på OK. Klicka på Spara.

Om primärvårdsgarantin inte kan hållas

Har inte tid kunnat bokas inom de tre dagar primärvårdsgarantin avser är det viktigt att fylla i *Avvikelseorsak* i bokningsunderlag. Har man bokat en tid inom vårdgaranti som sedan bokas av/om av patienten ska bokningsunderlag för ombokningen av PVG-tiden kompletteras med avvikelseorsak.

Har man glömt fylla i det vid bokning kan det göras i efterhand, innan kontakten ägt rum, genom att gå till tidsbokningen och öppna snabbbokningsunderlag, fylla i avvikelseorsak och spara.

Avvikelseorsaker:

Ingen. Låt stå om patienten får tid inom tre dagar.

Medicinska skäl Inte aktuellt för Första linjen unga Värmland

Patienten avstår vårdgarantin Om patienten inte kan/tackar nej till tid erbjuden inom tre dagar eller om patienten avbokar tiden och därmed får en tid som inte ryms inom vårdgarantins tidsram.

Patientrelaterade skäl Inte aktuellt för Första linjen unga Värmland

Verksamhetsrelaterade skäl Inte aktuellt för Första linjen unga Värmland

3. Boka telefonbedömning (PVG-tid)

Gå till Tidbok via bokningsunderlag upprättat enligt punkt 2. Gå till den PVG-tid du i tidboken spärrat och överenskommit om med samverkanspart enligt. Friboka det bokningsunderlag du upprättat (se rubrik *Upprätta bokningsunderlag för telefonbedömning*)



Aktuell remiss: Välj aktuell remiss, skapad i anslutning till bokningen av PVG-tiden.

Typ av vårdkontakt: Vårdhändelse utan besök

Vårdkontaktsdatum: Det datum anteckningen gäller, vanligen dagens.

Medicinskt ansvarig enhet: Ansvarig mottagning beroende på vilken kommun patienten är skriven i, fylls i automatisk kopplat till den enhet du är inloggad på.

Vårdande enhet: Ansvarig mottagning beroende på vilken kommun patienten är skriven i, fylls i automatisk kopplat till den enhet du är inloggad på.

Vårdpersonal: Den vårdpersonal du bokat PVG-tiden på. Klicka på **Spara**.

Ärenden av akut art

Om uppgifter av akut art framkommer från samverkansparten ska administratör hänvisa till andra aktörer som har akutuppdrag, se lista med telefonnummer. Vårdadministratörer ansvarar för att lokal kontaktlista finns upprättad.

Tolk

Patientärenden med tolk hanteras på samma vis som patientärenden utan tolkbehov i förhållande till primärvårdsgaranti, det vill säga erbjuds i första hand en första bedömning via telefonen inom tre dagar. Beställning/bokning av tolk görs av den vårdadministratör som bemannar vårdgrannetelefonen, enligt Region Värmlands rangordning av tolkförmedlingar.

Beställning- och bokningsförfarande

Att anlita tolk är kostsamt för Region Värmland. Därför att det viktigt att den utsedda rangordningen för avtalade tolkförmedlingar följs. Detta granskas kontinuerligt av asyl- och flyktingenheten. För aktuell rangordning se [Tolkförmedling för språktolkar - Region Värmland \(regionvarmland.se\)](https://regionvarmland.se)

I första hand beställs telefontolk via Digitaltolk (inloggning görs för respektive mottagning som patienten är skriven på, inloggningsuppgifter finns i Teams-mapp för Vårdgrannetelefon att tillgå för behöriga). Mailadress till den vårdadministratör som gör beställningen samt till den behandlare som vårdkontakten bokas på anges till tolkförmedlingen för mottagande av bekräftelse och information kring bokning. Uppgifter gällande tolk (namn, språk, telefonnummer, tolk-ID) läggs sedan in i behandlarens tidbok, i bokningsinformationen för den aktuella vårdkontakten. Skulle beställande vårdadministratör bli sjuk eller av annan anledning inte kunna lägga in informationen har behandlaren den att tillgå via sin mail. För rutin av bokning av tolk se vidare **RUT-19165 Tolkbeställning**.

Genomförande behandlare, Vårdgrannetelefon

PVG-tider i tidbok (primärvårdsgaranti-tider)

Mottagningens inlagda PVG-tider ska i antal vara baserade på efterfrågan² och det är enhetschef som samordnar och meddelar hur många PVG-tider respektive behandlare ska ha inlagda i sin tidbok. Tidsåtgång för PVG-tid ska vara 45 minuter. Det är mottagningens tillgängliga PVG-tider som vårdadministratör i första hand söker ur för att boka ärenden inkomna via Vårdgrannetelefonen, finns inga tillgängliga tider inom rekommenderat tidsspän får vårdadministratör boka på lucka i tidbok (se nedan).

Ärende bokat på "lucka" i tidbok

Det är av stor vikt att tidbok i Cosmic är uppdaterad och aktuell med alla inplanerade aktiviteter – PVG-tider, patentaktiviteter, övriga aktiviteter, noteringar vid frånvaro och spärr av tidbok vid behov. Detta bland annat för att vårdadministratör ska kunna förhålla sig till rutinen att kunna boka in på "lucka" i tidboken. I detta avser "lucka" ett utrymme om minst 60 minuter som är blankt i tidbok, för att boka in ärenden inkommande via vårdgrannetelefonen om det inte finns någon PVG-tid att erbjuda inom rekommenderad tidsspän (konsultation två dagar, bedömning av ny patient tre dagar). Vid inbokning på "lucka" bokar vårdadministratör tidigast in i tidboken nästkommande dag.

Behöver behandlare av någon anledning spärra/ta bort inlagd PVG-tid ska denna en ny tid läggas in under aktuell vecka, alternativt stämmas av med enhetschef - detta för att antalet PVG-tider är anpassat för respektive mottagning.

Konsultation eller PVG-ärende som bokats men som inte passar på grund av att tidbok inte varit uppdaterad får behandlare själv ansvara att omboka vid behov.

Konsultationer via vårdgrannetelefon

Första linjen unga Värmland ska återkoppla till samverkanspart som önskat konsultation inom två dagar, detta med samtycke i pågående ärende eller utan samtycke – men då sker anonym konsultation. När inga lediga PVG-tider finns att boka konsultationen på inom de två dagarna ska vårdadministratör erbjuda samverkanspart en konsultationstid på "lucka" i tidbok där det är möjligt. Dokumentationsansvar ligger på samverkanspart vid anonyma konsultationer.

Konsultation med socialtjänsten kring placerade barn

Bokas endast på psykolog, inom tre veckor efter att kontakt tagits med Första linjen. Ansvarig psykolog ska loggföra för uppföljande statistik, logg hittas i Teams Första linjens unga Värmland [Logg placerade barn.xlsx](#) Ärendedragning anonym och råd som ges ska vara allmänna och generella utifrån socialtjänstens beskrivning. Eventuellt påföljande insatser/åtgärder faller under socialtjänstens egen bedömning och myndighetsutövning. Dokumentationsansvar ligger på socialtjänsten.

Nya patientärenden lotsade av samverkanspart

De ärenden som kommer in via vårdgrannetelefonen där en patient fått hjälp av samverkanspart att initiera kontakt och där patient därmed bokas på PVG-tid för telefonbedömning.

² Statistik för inkommande ärenden och konsultationer

Information om hur ärenden kom in

För mer information om ärendet (tex hur det inkom, av vem och vilka sökorsaker som angetts) när bedömningsamtal/PVG-tid med ny patient bokats in, gå till aktuell patientjournal. Där ligger då en referens, *Inkommande pappersremiss*, som är den privata vårdbegäran som vårdadministratör skapade då ärenden mottogs.

Journal: 20 080808-2390 Allmäntestperson Åberg, Alfons, 15år 5m

Inkommande pappersremiss 2024-01-08 14:07
Första linjen unga västra

Referens
Privat vårdbegäran inkommen

Dubbelklicka på fältet *Referens* så kommer du direkt till den upprättade privata vårdbegäran och information om kontaktorsaker, hur ärendet initierats, och ev mer relevant information.

Journal: 20 080808-2390 Allmäntestperson Åberg, Alfons, 15år 5m

Inkommande pappersremiss 2024-01-08 14:07
Första linjen unga västra

Referens
Privat vårdbegäran inkommen

Remiss för Allmäntestperson Åberg, Alfons

Privat vårdbegäran Bedömning 3

Remissdatum	2024-01-08
Remiss till	Första linjen unga västra
Remissmall	Första linjen.
Kontaktorsak	Sömnp Oro
Uppgiftslämnare*	Skola
Kontaktsätt*	Telefon

Kommentar: Skolkurator Selma Lagerlöf, Centralskolan, ringer via vårdgrannetelefonen för att med samtycke och önskemål från patient initiera en kontakt för bedömningsamtal med Första linjen unga Värmland.

Stäng

Första linjen unga önskar kontakt med samverkanspart

När behandlare på Första linjen unga önskar kontakt med samverkanspart kan behandlare i sms/mejl/brev/Messenger hänvisa samverkansparten att ringa vårdgrannetelefonen för att via vårdadministratör boka en tid för samverkan med behandlaren.

Motringning

Vid bokad tid är det alltid behandlaren som ska ringa upp samverkanspart, detta av patientsäkerhetsskäl.

Uteblivande av återkoppling till samverkanspart

Om den som initierat kontakten inte varit anträffbar på den överenskomna tiden, ansvarar denne för att åter ta kontakt. Första linjen unga gör endast ett kontaktförsök vilket administratören informerar om

i samband med bokning av tid. Vid uteblivande vid uppringning till patient/vårdnadshavare där ärende inkommit via vårdgrannetelefon gäller samma tillvägagångssätt som vid alla PVG/bedömningsamtal.

Ärenden via annan kontaktväg

Samverkanspart kontaktar specifik behandlare/administratör

Om samverkansparten tar kontakt direkt med specifik behandlare/vårdadministratör ska dessa hänvisas med nummer till vårdgrannetelefonen (010-831 90 70).

Exempel:

Messenger	Vidarebefordras till funktionsbrevlåda för vidare hantering av vårdadministratör
Telefon	Hänvisas till vårdgrannetelefon för vidare hantering av vårdadministratör
Brev	Lämnas till vårdadministratör för vidare hantering
Sms	Hänvisas till vårdgrannetelefon för vidare hantering av vårdadministratör

Utarbetad av: Sophia Orre