

SMS och Epostpåminnelse i Cosmic

Omfattning och ansvar

Verksamhetschefer samt hälso- och sjukvårdspersonal inom Region Norrbotten som hanterar SMS-/E-postpåminnelser omfattas av denna rutin. Verksamhetschefen ansvarar för att besluta om användning och beställning av tjänsten samt för att det finns rutiner som säkerställer att denna anvisning följs på vårdenheten. I konfigurationsunderlaget som skickats till Cambio har angetts vilka enheter som ska kunna skicka Reminders och även vilka vårdtjänster som ska generera en påminnelse.

Lagrum och styrande förutsättningar

Vårdgivarens ansvar för hantering av personuppgifter regleras av Patientdatalagen (SFS 2008:355) tillsammans med EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU/2016/679) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården.

Av sekretess- och integritetsskäl får inte meddelandet innehålla medicinsk information som till exempel uppgifter om hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Även uppgift om den vårdenhet som påminnelsen gäller måste beaktas så att inte patientens hälsotillstånd kan härledas utifrån adress eller benämning av enhet. Avsändare ska därför hållas på en övergripande nivå.

Syfte

Reminders är en funktion i Cosmic som möjliggör för vårdenheter att automatiskt skicka påminnelser till patienter om kommande besök via SMS och/eller E-post. Påminnelser via SMS och E-post syftar till att öka samt underlätta invånarens delaktighet och trygghet i vården och minska antalet uteblivna besök. Syftet med denna rutin är att säkerställa att arbetssätt gällande SMS/E-postpåminnelser i Cosmic sker enhetligt inom Region Norrbotten.

SMS och Epostpåminnelse i Cosmic	1
Omfattning och ansvar	1
Lagrum och styrande förutsättningar.....	1
Syfte.....	1
Bakgrund	3
Innehåll i påminnelse.....	3
Samtycke	3
Minderåriga 13–18 år	4
Beskrivning arbetsgång	5
Aktivering.....	5
SMS-avisering	5
E-postavisering	6
Påminnelse till närstående	6
Dokumentation.....	6
Blockera enheter/ta bort blockering	7
Påminnelse endast till patient	7
Inaktivering.....	8
Reminders administration.....	8
Felsökning	9
Referenser.....	10
Originaldokument från Sussa samverkan	10

Bakgrund

Innehåll i påminnelse

En riskanalys är gjord i Sussa för innehållet i SMS-påminnelser. Resultatet av denna, som bearbetats tillsammans med en representant inom informationssäkerhet och dataskydd, ligger till grund för SMS-/E-postpåminnelsens utformning.

Sussa har beslutat att använda formuleringen:

Välkommen till din bokade tid tex besök/telefon på <vårdgivares namn> Datum och tid. Var vänlig se din kallelse eller på 1177.se.

Påminnelsen går ut 75 timmar och 24 timmar före besöket. Inga påminnelser skickas ut mellan klockan 22:00 och 07:00.

Formuleringen bokad tid i stället för bokad besök syftar till att undvika missförstånd för patienten om att bokningen gäller ett fysiskt besök när det lika gärna kan handla om ett distansbesök via video eller telefon. Samma SMS-/E-postpåminnelse används oavsett kontakttyp. Patienterna kan inte besvara meddelandena.

Samtycke

Patienten (från 13 års ålder) måste lämna sitt samtycke för att SMS-/E-postpåminnelse ska få användas. Innan patienten lämnar detta samtycke ska patienten informeras om vad detta innebär. Om patienten är under 13 år krävs istället vårdnadshavarens samtycke.

Patienten ska informeras om:

- Att samtycke gäller tills vidare eller till dess att patienten väljer att återkalla samtycket.
- Att SMS-/E-postfunktionen gäller för samtliga verksamheter som använder Cosmic.
- Att patienten har möjlighet att blockera enheter som man inte vill ha SMS/E-post från. Det går även att välja att påminnelse endast skickas till patienten trots att flera nummer/e-postadresser är angivna.
- Var patienten kan vända sig för att återkalla samtycket eller ändra mobilnummer/E-postadress.

Observera att personer med skyddad identitet inte ska få SMS- eller E-postpåminnelse. Inga telefonnummer får skrivas in i Patientkortet och inte heller i Reminders.

Minderåriga 13–18 år

Syftet med denna rutin är att följa lagkravet om att inte skicka noteringar för besök i vården till vårdnadshavare för patienter mellan 13–18 år utan deras medgivande.

Barn från 13 år och vuxna kan göra sina kontaktuppgifter synliga i vårdens digitala system genom att aktivera delning av sina kontaktuppgifter. Telefonnumret uppdateras till Cosmic, men det kan ta upp till 24h innan uppgifterna uppdateras på 1177.se.

De uppgifter som vårdnadshavare har lagt in i barnets inställningar tidigare som ombud rensas INTE på 13-årsdagen. Detta strider mot deras rätt att inte behöva delge sina vårdbesök med sin vårdnadshavare. Därför behöver ungdomen första gången hen loggar in efter 13-års dagen själv gå in och uppdatera sina uppgifter på sin inställningssida. Inställningssidan ska komma upp automatiskt första gången de loggar in på 1177.se.

I första hand ska du som vårdpersonal be patienten uppdatera sina kontaktuppgifter via 1177.se, uppdateringen kan ta upp till 24h, kontrollera därför i Cosmic att uppgifterna har ändrats.

I andra hand kan vårdpersonalen göra uppdateringen i patientkortet med patientens samtycke under Allmänfliken **Ändra mobilnummer** och där klicka i **Godkänd delning av nummer**. Telefonnumret uppdateras då även på 1177.se. Detta fält får inte lämnas tomt, för då skickas sms-påminnelse till det senast angivna telefonnummer.

Kontrollera under Remindersfliken att numret ändrats där också.


Om vårdnadshavarens telefonnummer också ska vara aktiverat för sms-påminnelser ska vårdpersonal skriva vårdnadshavarens mobilnummer i fliken Reminders under **Annat telefonnummer**. Skriv i kommentarsfältet vems mobilnummer som är inskrivet, fyll även i datum och signatur. Om patienten önskar att ett annat telefonnummer läggs till kommer samtliga sms-påminnelser från alla vårdenheter gå till det telefonnumret som är angivet. Patienten behöver höra av sig till

sin vårdenhet om hen så önskar få ändra eller ta bort telefonnumret. Telefonnumret som är angivet i fältet **Annat telefonnummer** kommer inte raderas automatiskt när patienten fyller 18 år.

Beskrivning arbetsgång

Aktivering

Efter att patienten informerats och samtyckt till att få påminnelse via SMS/E-post måste funktionen aktiveras. Detta görs i Patientkortet i bockrutan för aktivering av SMS och/eller E-post i Remindersfliken.

Patientkortet nås antingen via **Meny-Patient-Patientkort** (kortkommando Ctrl+Shift+P) eller genom att trycka på  i patientlisten (kortkommando F11) och sedan välja Patientkort i nedre högra hörnet.

Eventuella ändringar i Patientkortet (aktivering av påminnelser, ändrat telefonnummer) måste göras innan bokning av tid. Uppdateras det efter att bokning är gjord kommer tidigare inställningar gälla.

Via 1177 kan patienten fylla i ett formulär för meddelanden via SMS-/E-post, detta är dock inte kopplad till Cosmic och man får bara meddelande om bokad besök, ombokning och avbokning. För att få påminnelse om bokad tid och SMS om mobil incheckning måste Reminders vara aktiverat i Cosmic av vårdpersonal.

SMS-avisering

Bocka i rutan Aktivera SMS-avisering. Välj det/de mobilnummer som patienten önskar att SMS ska gå till, antingen det/de nummer som finns i Patientkortet eller ett annat nummer som patienten önskar. Patientens mobilnummer ska ändras i fliken **Allmänt i Patientkortet** och inte direkt i **Reminders**. Telefonnummer skrivs in utan mellanslag (ex. 0701112233). När ändringen görs i fliken Allmänt uppdateras telefonnumret automatiskt i Reminders (görs ändringen i Reminders uppdateras inte Allmänt). I rullistmenyn kan man se och välja nummer som är angivna i fliken Allmänt. Observera att endast patientens telefonnummer får anges i rutan för Patientens telefonnummer. Nummer till andra personer skrivs in under Annat telefonnummer.

SMS avisering

Aktivera SMS avisering

Patientens telefonnummer Mobil (0702222222) Svenska

Annat telefonnummer <Skriv nytt nummer> Svenska

Annat telefonnummer <Skriv nytt nummer> Svenska

Kommentar

E-postavisering

Bocka i rutan Aktivera E-postavisering. Fyll i den/de mejladress/er som patienten önskar att mejlet ska gå till. Via rullist kan man välja den adress som fyllts i under fliken Allmänt i Patientkortet.

E-postavisering

Aktivera E-post avisering

Patientens e-postadress | Svenska

Annan e-postadress Filter... Svenska

Annan e-postadress <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress Email (tage.h@cosmic.se) Svenska

Kommentar

Påminnelse till närstående

I fältet Annat telefonnummer/Annan E-postadress kan närståendes telefonnummer/E-postadress läggas in. Gällande barn och ungdomar ska aldrig vårdnadshavares/företrädares telefonnummer anges på raden för Patientens telefonnummer, dessa ska anges på rad **Annat telefonnummer**.

Dokumentation

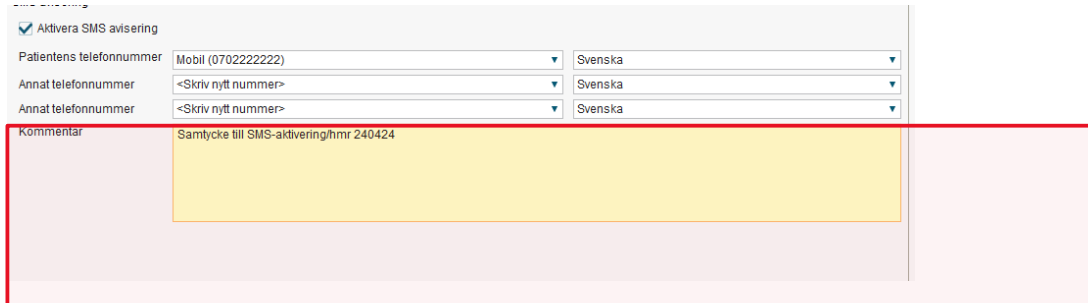
Versionshanteraren visualiserar utförda aktiviteter i fliken Reminders för spårbarhet. Versionshanteraren finns längst ner i Patientkortet. Genom att bocka i Visa versionshanterare kan man se de ändringar som gjorts, av vem och när. Innehållet i fliken ändras när man pilat framåt respektive bakåt i tiden.

Visa versionshanterare Version: 11 av 11 < >

Skapad: 2024-04-24 10:39:48
Skapad av: Skoterska170

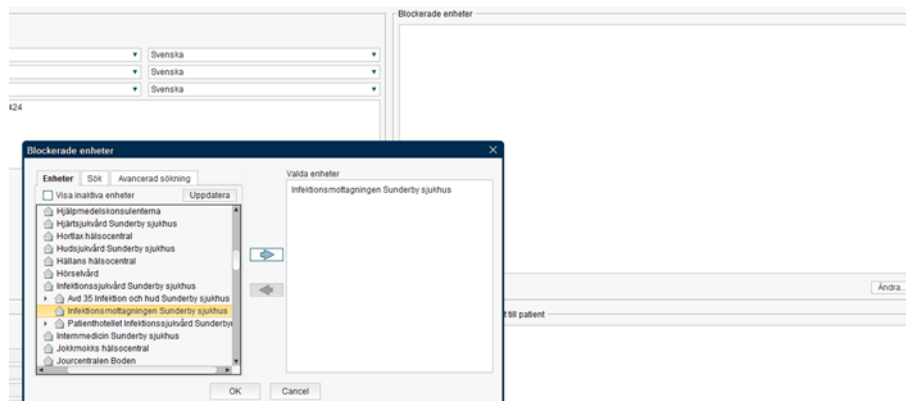
För att på ett enklare sätt kunna se ändringar som gjorts i Reminders rekommenderas dokumentation i Kommentar med signatur och datum. Här kan man dokumentera när patienten gett samtycke till SMS och även samtycke till att andra personer ska få SMS (exempelvis att barn över 13 har gett samtycke att skicka SMS till vårdnadshavare). Man

kan även dokumentera datum för blockering av enheter och datum för inaktivering av SMS. Kommentarer är synliga för samtliga som har tillgång till patientjournalen men skickas inte ut till patienten.



Blockera enheter/ta bort blockering

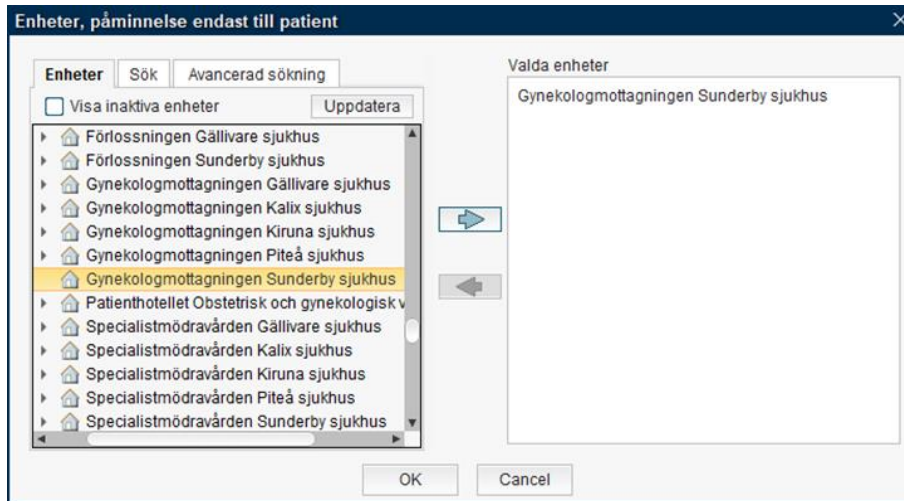
Patienten kan välja att inte få påminnelser ifrån vissa enheter. Blockera enheter eller ta bort blockering görs i fönstret Blockerade enheter (via Patientkortet i fliken Reminders). Under fältet **Blockerade enheter**, och klicka på **Ändra**. I Enhetsträdet under Region Norrbotten ska man leta upp den enhet som patienten vill blockera för SMS. Pila över enheten/enheterna genom att trycka på högerpilen, tryck sedan **OK** och **Spara**. För att ta bort blockeringen väljer man den enhet man vill ta bort och trycker på vänsterpil, sedan **OK** och **Spara**.



Påminnelse endast till patient

Om SMS-påminnelse från en viss enhet endast ska gå till patientens telefonnummer även om det finns flera telefonnummer angivna går man in i Reminders via Patientkortet, fältet **Enheter, påminnelse endast till patient** och klickar på **Ändra**. I Enhetsträdet under Region Norrbotten ska man leta upp den enhet som patienten vill blockera för sms till andra telefonnummer än sitt eget. Pila över enheten/enheterna

genom att trycka på högerpilen, tryck sedan **OK** och **Spara**. För att ta bort enheten från Påminnelse endast till patient pila tillbaka enheten med vänsterpil, tryck **OK** och **Spara**.



Inaktivering

Om patienten ej längre önskar få påminnelser bockas rutan Aktivering av SMS respektive E-post ur.

Reminders administration

Via Meny – Översikter hittar man vyn Reminders administration, denna riktar sig till systemadministratörer. Här presenteras en översikt över klinikens SMS och E-post, detta är en läsvy som går att filtrera i där man ser status på SMS och E-post:

Levererat – SMS och E-post som är skickade korrekt.

Misslyckat – SMS och E-post som inte kunde skickas korrekt, t ex inget korrekt telefonnummer.

Pågående – SMS och E-post som väntar på att skickas, väntar in tiden för att påminnelse ska skickas.

Återförsök – SMS och E-post som inte skickades men där Cosmic gör ett nytt försök, t ex Cosmic ligger nere.

Ej skickat – SMS och E-post som skulle ha skickats men som ej skickades, t ex patienten avliden.

Avbruten – SMS och E-post som blivit avbrutna och inte skickats.


Förfallen – SMS och E-post som inte är skickat och besökstiden är passerad.

Felsökning

Om SMS eller E-postmeddelandet inte kommit fram:

-Är rätt nummer registrerat?

-Är SMS/E-postavisering aktiverat i patientkortet?

För att snabbt kunna se att patienten är aktiverad för SMS/E-postpåminnelse expanderas Patientlisten (via F11 eller ).

Patientinformation

Adress: Gata 14
977 75 Luleå

Föredraget: 0702222222

Hem:

Mobil: 0702222222

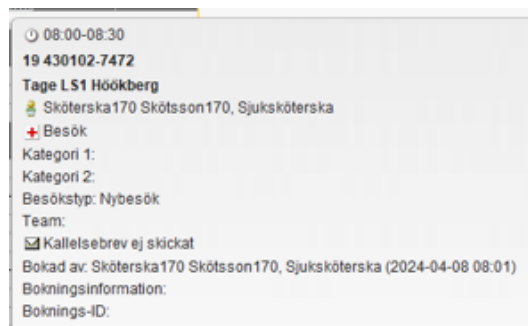
Arbete:

E-post: tage.h@cosmic.se

Påminnelse: **Reminders:**
SMS avisering är
aktiverad: Patient
0702222222
E-post är inte aktiverad

-Är bokningen gjord före aktivering/ändring av telefonnummer?

För att se vårdtjänst och bokningstid håller man muspekaren över bokningen i tidboken.



Aktiveringstid ser man i Patientkort i fliken Reminders, antingen via Versionshanteraren eller i kommentarsfältet.

Referenser

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40)

Patientdatalagen (SFS 2008:355)

EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU/2016/679)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40)

Originaldokument från Sussa samverkan

ARBGRP1112-1374266480-191