Region Örebro län

Förvaltning	Dokumentrubrik	Dokumentnr Revision
	1177 direkt Centrala enheten - Lokal rutin	920024 R2

	Ägare	Reviderat datum
	Carina Lantz Persson	2023-06-12

Verksamhet	Slutgranskare
Kontaktcenter Region Örebro län,Område nära vård,Vårdcentraler norra länsdelen,Vårdcentraler södra länsdelen,Vårdcentraler västra länsdelen,Vårdcentraler Örebro väster,Vårdcentraler Örebro öster	Fredrik Lann

Diarienr	Dokumentkategori	Fastställare	Giltigt datum fr o m
	Administrativ rutin	Lena Adolfsson	2023-09-01

1177 direkt Centrala enheten - Lokal rutin

Innehållsförteckning

1 Organisation 2

2 Bemanning 2
2.1 Fördelningsnyckel 2
2.2 Schemaperioder 2
2.2.1 Vår 2023 2
2.2.2 Sommar 2023 2
2.2.3 Höst 2023 2
2.3 Bemanning av yrkeskategori 2
2.4 Rekrytering 3

3 Arbetsplats och arbetstider 3
3.1 Arbetsplats 3
3.1.1 Distansarbete 3
3.2 Arbetstider 3
3.3 Frånvaro 3

4 Öppettider och handläggning 3

5 Utbildning 4
5.1 Superanvändare 4
5.2 Ny medarbetare 4

6 Behörighet 4

7 Utrustning 4

8 Vårddokumentation 4

9 Användarinställningar NCS Cross 4

10 Arbetssätt/rutiner 4

11 Tolk 5
11.1 Språktolk 5

12 Avvikelsehantering och klagomål 5

13 Fakturering 5

1 Organisation

1177 Direkt central enhet ligger organisatoriskt under Länsverksamhet Område nära vård. I enheten idag finns inga medarbetare förutom enhetschef, bemanningen av professioner utgår från länets vårdcentraler utifrån fördelningsnyckel.

Ansvariga för 1177 Direkt central enhet är Anders Swenson, verksamhetschef, Fredrik Lann, enhetschef samt Panagiota Lazarido MLU, medicinskt ledningsansvarig läkare.

2 Bemanning

Vid 1177 Direkt central enhet finns idag inga medarbetare anställda förutom enhetschef. Bemanningen av professioner utgår från länets vårdcentraler utifrån framtagen fördelningsnyckel.

2.1 Fördelningsnyckel

Bemanning vid 1177 Direkt central enhet sker genom en framtagen fördelningsnyckel där respektive verksamhetsområde ansvarar för ”sin” del av bemanningen.

Efter uppstarten av 1177 Direkt central enhet kommer regelbundna avstämningar av fördelningsnyckel för bemanning att genomföras.

2.2 Schemaperioder

2.2.1 Vår 2023

Under våren, fram till vecka 24, utgår bemanningen från ett återkommande treveckorsschema för de tre arbetslag som tjänstgör.

2.2.2 Sommar 2023

För sommarperioden, vecka 25-34, görs ett separat schema.

2.2.3 Höst 2023

Under hösten, efter vecka 35, kommer schemaläggningen att utvecklas vidare.

2.3 Bemanning av yrkeskategori

I 1177 Direkt central enhet sker den huvudsakliga bemanningen av sjuksköterskor i den första linjen. Uppdraget är att bedöma de invånare som säker vård via 1177 Direkt.

Den andra linjen bemannas av sjuksköterskor, läkare, fysioterapeuter och ev. psykolog och kurator, i olika grad. Uppdraget är att agera utifrån den bedömning som skett i första linjen.

2.4 Rekrytering

Rekrytering till 1177 Direkt central enhet görs idag via vårdcentralerna, dvs t ex. Sjuksköterska till X vårdcentral kombinerat med distansarbete vid 1177 Direkt central enhet.

Text till annonsunderlag finns framtaget, vid önskemål om textförslag kan enhetschefen för 1177 central enhet kontaktas.

Timanställda/pensionärer kommer att finnas anställda vid 1177 Direkt central enhet.

3 Arbetsplats och arbetstider

3.1 Arbetsplats

Initialt utgår samtliga medarbetare vid 1177 Direkt central enhet från sin ordinarie arbetsplats/vårdcentral. Utifrån arbetssituation vid 1177 Direkt central enhet, dvs om det under delar av arbetspasset är lugnare, kan medarbetaren stötta med arbetsuppgifter vid sin ordinarie arbetsplats/vårdcentral emellanåt.

Arbetsplatsen är initialt fysiskt vid sin ordinarie arbetsplats/vårdcentral. Längre fram finns möjlighet att arbeta hemifrån alt. vid administrativa platser inom Område nära vård.

Arbete på annan plats än vid sin ordinarie arbetsplats/vårdcentral sker i dialog med vårdcentralchef samt enhetschef vid 1177 Direkt central enhet.

3.1.1 Distansarbete

Vid distansarbete och din inloggning med SITHS-kort inte fungerar eller saknas finns ingen möjlighet till skapande av nytt reservkort. Arbetspasset avbryts och kontakt med medicinsk vårdadministratör för ***1177 direkt*** som i sin tur kontaktar de eventuella patienter som behöver avbokas i “andra linjen”.

3.2 Arbetstider

Arbetstiderna vid 1177 Direkt central enhet är mellan kl 08.00 -16.15-17.00, med möjlighet till några få undantag.

3.3 Frånvaro

Vid frånvaro hos den medarbetare som tjänstgör i 1177 Direkt central enhet ansvarar respektive vårdcentral för att finna ersättare för tjänstgöring i 1177 Direkt central enhet.

Om svårigheter finns att lösa bemanningen inom vårdcentralen är det inom verksamhetsområdet som ansvarar för ersättare.

Frånvaro ska meddelas till vårdcentralchef och enhetschef vid 1177 Direkt central enhet.

4 Öppettider och handläggning

Invånarnas öppettider för 1177 Direkt central enhet är kl 08.30 -14.30, dvs under den tiden kommer hälso- och sjukvårdspersonal finnas tillgänglig för chatt och rådgivning/bedömning.

Tiden mellan kl 08.00 - 08.30 och 14.30-16.15/17.00, dvs innan invånarna kan ha direktkontakt med 1177 Direkt central enhet, hanteras ärenden inkomna sedan föregående dag/dagar samt avslutar de nya ärenden som inkommit under dagen.

5 Utbildning

5.1 Superanvändare

Inom varje vårdcentral finns superanvändare utbildade i Clinic 24. Superanvändarna ansvarar för att löpande utbilda nya medarbetare vid sin ordinarie arbetsplats/vårdcentral som ska tjänstgöra vid 1177 Direkt central enhet.

5.2 Ny medarbetare

Som ny medarbetare i den centrala enheten utbildas man av de superanvändare som finns. Utbildningstiden är ca. två timmar.

Efter utbildning erbjuds nyutbildad medarbetare ett auskultationstillfälle (1-3 timmar) vid 1177 Direkt central enhet.

6 Behörighet

Samtliga medarbetare som tjänstgör vid 1177 Direkt central enhet ska ha behörighet till 1177 Direkt, Flexi och i NCS Cross skrivbehörighet för journaldokumentation i Digitala mottagningen.

Beställning till 1177 Direkt och i NCS Cross läggs via Behörighetsportalen och beställning till Flexi läggs via telefonisupport. Tänk på att beställning till Flexi tar cirka 1 vecka innan behörigheten slår igenom.

Inför uppstart av 1177 direkt Centrala enheten görs behörighetsbeställning av enhetschef alt. stödfunktion, därefter ansvarar respektive vårdcentralchef för beställning.

Hur du beställer via Behörighetsportalen, se Checklista inför start 1177 direkt / Clinic24

7 Utrustning

Nödvändig utrustning för att arbeta vid 1177 direkt Central enhet är dator, kamera och headset.
Vid arbete hemifrån stäms utrustning av med respektive vårdcentrals chef.

8 Vårddokumentation

Initialt sker all journaldokumentation i Digitala mottagningen, se rutin 1177 direkt – Centrala enheten Vårddokumentation

9 Användarinställningar NCS Cross

Se rutin Användarinställningar Digitala mottagningen – NCS Cross.

10 Arbetssätt/rutiner

Flera rutiner finns framtagna för arbetet vid 1177 Direkt central enhet, dessa finns publicerade på intranätssidan för 1177 direkt/Clinic 24.

11 Tolk

Vid bokning kan tolk inte bjudas in innan konsultationen startar. Tolken bjuds in via e-post alternativt mobilnummer.

11.1 Språktolk

Vid behov av språktolk görs beställning via 019-602 31 55 alternativt via tolkservice@regionorebrolan.se Ange kundnummer 11DIRE vid beställning.

12 Avvikelsehantering och klagomål

Vid avvikelser sker rapportering i Platina enligt central rutin.

Om avvikelsen rör arbetsmiljön vid 1177 Direkt central enhet hanteras avvikelsen av enhetschef vid 1177 Direkt central enhet. Om avvikelsen rör den medarbetare som arbetar vid 1177 Direkt central enhet hanteras avvikelsen av respektive vårdcentralchef.

Klagomål hanteras enligt central rutin.

13 Fakturering

Se övergripande rutin för 1177 Direkt 1177 direkt / Clinic24 (orebroll.se).