

# Vårdbegäran

# Innehåll

Vad är vårdbegäran?	2
Vad är ett ställningstagande?	3
Skapa vårdbegäran	3
Hur kan jag se om HSL-personalen hanterat vårdbegäran?	5
Se ställningstagande via Personakten	5
Se ställningstagande via Notifieringar	7
Via hemskärmen	7
Notifiering via Meny	9
Ändra eller felmarkera en skickad vårdbegäran	10
Felmarkera vårdbegäran	10
Ändra i vårdbegäran	12
Vad händer i Lifecare HSL när du skickat en vårdbegäran?	13



# Vad är vårdbegäran?

Vårdbegäran är det sätt vi nu ska använda när omvårdnadspersonal eller stödpersoner behöver begära hjälp av **kommunens egna Hälso- och sjukvårdspersonal (HSL-personal**) samt Adept. Vårdbegäran ersätter **den dagliga kontakten** med post it-lappar, e-mail, samtal i korridoren eller telefonsamtal som tidigare använts för kommunikation till HSL-personalen.

**OBS!** Observera att vid **akuta situationer**, såsom fall med trauma, blödning eller smärta, kvarstår tidigare rutin om samtal till HSL-personal.

Överrapportering av dessa ska även fortsättningsvis göras **telefonledes** innan dess att behovet av hjälp läggs in i **Lifecare som en vårdbegäran** av omvårdnadspersonalen.

Lägg även in en avvikelse i DF-respons.

I både vårdbegäran och avvikelsen beskrivs händelseförloppet samt vilka åtgärder som har hanterats i det akuta skedet.

De HSL-grupper som berörs är:

#### - HSL-personalen på Äldrenämndens boenden

- Sjukgymnaster/fysioterapeuter
- 0 Sjuksköterskor
- 0 Arbetsterapeuten
- HSL-personalen på Socialnämndens boenden och dagliga verksamheter Teamet för stöd och hälsa
  - o Sjukgymnaster/fysioterapeuter
  - o Sjuksköterskor
  - o Arbetsterapeuter
  - o Dietist
- Adept

Om du, brukaren, brukarens närstående eller någon annan i brukarens krets anser att brukaren har behov av en insats från HSL-personalen **behöver du alltså skicka en vårdbegäran**. Information om hur det görs finner du i denna manual.

**OBS!** Om HSL-personalen lägger in en vårdbegäran utifrån ert önskemål på HSL-sidan kommer du inte att se när HSL-personalen gör ett ställningstagande på vårdbegäran. **Du eller dina kollegor behöver** alltså göra din/er egen vårdbegäran själva i Lifecare Utförare för att ni i verksamheten ska se vilket ställningstagande som görs.

Det är även viktigt att ni själva gör vårdbegäran i Lifecare Utförare så att ni kan säkerställa att det inte redan finns en vårdbegäran inlagd som avser samma behov som du avser att kontakta HSL-personalen för. En kollega till dig kan redan ha skickat in samma vårdbegäran. **Detta ser enbart du om ni själva har skickat vårdbegäran till HSL-personalen.** 



# Vad är ett ställningstagande?

HSL-personalen tar ställning till om det handlar om en **Hälso- och sjukvårdsinsats** eller en **Omsorgsinsats**.

Om HSL bedömer att problemet bör lösas med en omsorgsåtgärd avslår de vårdbegäran med en förklaring till varför och ger förslag på lämplig omsorgsåtgärd.

# Skapa vårdbegäran

Innan du skapar en vårdbegäran, säkerställ att det inte redan finns en vårdbegäran inlagd som avser samma behov som du avser att kontakta HSL-personalen för. En kollega till dig kan redan ha skickat in samma vårdbegäran.

Sök reda på brukaren via "Meny" och "Sök brukare".

Hem			M		Stäng 🗙
lieto			MIE	NY	
		Maries hemskärm		Hem Sök brukare	
	Ej signerad dokumentation Inget att signera	Ej lasta notifieringar Finns notifieringar att se över	Ej bekr	Beställningar Att göra HSL Notifieringar	
	Senast dokumenterat Visa dokumentation från när du senast loggade in		Genor P	Synkronisering Meddelanden Administration weblänkar Inställningar	~

### Klicka på "Vårdbegäran.".

Hei https://intranet.haninge.se teckningar				
< Hem		$\bowtie$	Aarie Eidstrand SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenheten 1	E Meny
0				
	Min enhet Delade av andra enheter		Inkludera felmarkerade	
Mary Testare 360311-TF88 (6000014)				
	Vårdbegäran   LSS   LSS - Boende 2023-02-21 10:23			
FUNKTIONER	Kontaktorsak vårdbegäran: Ospecificerad kontaktorsak			
Personuppgifter	Skapad av: Marie Eidstrand (Systemadministrator), 2023-02-21 10:25 Signerad av: Marie Eidstrand (Systemadministrator), 2023-02-21 10:25			
Beställningar	→ Gå till vårdbegäran			
Samtycke				
Insatser				
Genomförandeplan	Vårdbegåran   LSS   LSS - Boende 2022-10-26 15:45			
Journalanteckningar	Kontaktorsak vårdbegäran: Ospecificerad kontaktorsak			
Infogade dokument	Skapad av: Marie Eidstrand (Systemadministrator), 2023-01-30 15:45			
Vårdbegäran	Signerad av: Marie Eidstrand (Systemadministratör), 2023-01-30 15:45			
	→ Ga till vardbegaran			



Säkerställ här att det inte redan finns en vårdbegäran inlagd som avser samma behov som du avser att kontakta HSL-personalen för. En kollega till dig kan redan ha skickat in samma vårdbegäran. (1)

Om det inte finns en vårdbegäran inskickad, klicka på "Lägg till." (2)

Hem / Brukare:Vårdbegäran					
< Hem				Marie Eidstrand SAF.UtforarePersonalVåbo, Testenl	meten 1 E Meny
۵					
	Vårdbegäran	+ Lägg till 2			
A deste Transmission	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
360311-TF88 (6000014)	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
1	2022-11-19 16:22	Hosta			
FUNKTIONER	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Personuppgifter					
Beställningar					
Samtycke					
Insatser					
Genomförandeplan					
Journalanteckningar					
Infogade dokument					
Vårdbegäran					

- 1) Välj datum och tid som begäran om vård avser.
- 2) Välj vem som skickar in begäran om vård.
- Välj vilken orsak det är du vill begära vård från HSL-personalen. De kontaktorsaker som finns visas i bilden nedan. Om det inte är en konkret orsak som du finner i listan nedan väljer du Ospecificerad kontaktorsak.
- 4a) Beroende på vilken Kontaktorsak du valt får du möjlighet att välja frastext. Om och vilka som finns hittar du genom att klicka på Infoga frastext.
  4b) Skriv en kort beskrivning om varför brukaren behöver kontakt med HSL-personal. Skriv så detaljerat som möjligt om behovet.
- 5) 5a) Du kan ta hjälp med avsnittet med frastexter. Om och vilka som finns hittar du genom att klicka på Infoga frastext.

5b) Skriv en kort bakgrund till behovet av hjälp från HSL-personal.

6) Klicka på "Signera.

٩	Vårdbegäran Lägg till Vårdbegäran	Kontaktorsak *
Mary Testare 360311-TF87 (6000008)	Handelsedatum         Tid           1         2022-12-12         II         13:14         III	- Vaij - - Vaij - Avföring
NKTIONER sonuppgifter	Prân vem *         Specificera vem *           2         Omsorgspersonal         Marie Eldstrand (@Maei)         •	Dusch/ tvätt svårighet Feber ? Har svårt att förflytta sig
tällningar ntycke	Kontaktorsak *         Värdgivare *           3         Ospecificerad kontaktorsak *         vardininge Kommun	Kräkning/ Illamående Läkemedel Ont/ smårta
itser romförandeplan	Situation 4a + infogs frastest	Orolig, ledsen, ängslig Ospecificerad kontaktorsak Ramlat
nalanteckningar gade dokument dbegäran	46	Svårt att äta Sår, trycksår Sömn
Ivaro	Bakgrund 5a + infoga frastest	Trasiga hjalpmedel Urinläckage Yrsel
	kortfattad och relevent sjukdomshistoria för att skapa en gemensam helhetsbild av patientens tillstånd fram till nu.	



Hem / Brukare:Vårdbegäran				
< Hem			$\bowtie$	Arie Eidstrand SAF.UtforarePersonalVåbo, Testenheten 1
<ul> <li>*</li> </ul>				
2	🔗 Vårdbegäran sign	erad, journalanteckning skapad		×
Mary Testare 360311-TF88 (6000014)	Vårdbegäran	+ Lägg till		
	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ
FUNKTIONER	2023-03-08 19:50	Urinläckage		l ×
Personuppgifter	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja	
Beställningar	2022-11-19-16:22	Hosta		
Samtycke	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja	
Insatser				
Genomförandeplan				
Journalanteckningar				
Infogade dokument				
Vårdbegäran				

#### Vårdbegäran är nu signerad och syns nu i listan.

## Hur kan jag se om HSL-personalen hanterat vårdbegäran?

Det finns två sätt att se om vårdbegäran är hanterad av HSL-personalen, via Personakten eller via Notifieringar.

OBS! Även när en notifiering har klickats på så finns notifieringen kvar i listan, dock ej fetmarkerad. Funktionen är alltså användbar, men man ska inte vänta på att röda bollar uppkommer.

Du behöver alltså ta för vana att dagligen kontrollera Notifieringar – oavsett om det finns en röd boll eller inte. Detta gäller såväl för chefer som utförarpersonal.

## Se ställningstagande via Personakten.

Så länge HSL-personalen inte har hanterat vårdbegäran är fältet för Ställningstagande tomt.

Hem / Brukare:Vårdbegäran					Fräng V
< Hem			X	Arie Eidstrand SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenhete	n 1 Meny
<ul> <li>         •     </li> </ul>					
Q	Vårdbegäran signe	erad, journalanteckning skapad		×	
Mary Testare	Vårdbegäran	+ Lägg till			
500511 1100 (0000011)	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
FUNKTIONER	2023-03-08 19:50	Urinläckage		ø ×	
Personuppgifter	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Beställningar	2022-11-19 16:22	Hosta			
Samtycke	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Insatser					
Genomförandeplan					
Journalanteckningar					
Infogade dokument					



Hem / Brukare:Vårdbegäran					
< Hem			$\bowtie$	Marie Eidstrand SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenheten 1	E Meny
۲	Î.				
2	🔗 Vårdbegäran sign	erad, journalanteckning skapad		×	
Mary Testare 360311-TF88 (6000014)	Vårdbegäran	+ Lägg till			
	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
FUNKTIONER	2023-03-08 19:50	Urinläckage		<i>ℓ</i> ×	
Personuppgifter	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Beställningar	2022-11-19 16:22	Hosta			
Samtycke	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Insatser					
Genomförandeplan					
Journalanteckningar					
Infogade dokument					
Vårdbegäran					

Om du vill se vilket ställningstagande som HSL-personalen gjort klickar du på raden för vårdbegäran.

Du ser nu vilket ställningstagande som gjorts, en motivering av ställningstagandet samt vem som gjort ställningstagandet.

Hem / Brukare:Vårdbegäran / Detaljer				
< Brukare:Vårdbegäran		$\bowtie$	Marie Eidstrand SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenheten 1	≡ Meny
Mary Testare 360311-TF88 (6000014)	Vårdbegäran DETALJER <b>STÄLLNINGSTAGANDE HSL</b> Ställningstagande Koppla till pågående vårdprocess (Omgående) Motivering av prioritet Skriver en motivering	🧭 Koppi	ad till pägäende värdprocess	
Personuppgifter	Signerad av: Marie Eldstrand (Maei), SAF.Sjukskoterska, 2023-02-21 10:30			
Beställningar				
Samtycke				
Insatser				
Genomförandeplan				
Journalanteckningar				
Infogade dokument				
Vårdbegäran				

De ställningstaganden som HSL-personalen kommer göra är antingen att **Koppla vårdbegäran till** befintlig vårdprocess eller att Avsluta utan åtgärd.



## Se ställningstagande via Notifieringar

Lifecare Utförare har funktionen notifieringar, vilket visar förändringar i beställningar och ställningstaganden för vårdbegäran som skickats från verksamheten. Listan på notifieringar nås via boxen på hemskärmen (1) eller via Meny/Notifieringar (2).

Oavsett vilken väg du tar får du fram en lista med notifieringar som verksamheten behöver vara uppmärksam på.



#### Via hemskärmen

Om det inkommit en ny notifiering visas en röd boll i boxen på hemskärmen.

Vad som är viktigt att veta är att funktionen **inte är baserad på dig som användare**. Listan notifieringar avser notifieringar som är aktuella på **verksamhet. Den röda bollen faller bort när** *någon* i **verksamheten trycker på boxen eller går in i notifieringar via menyn och trycker på raden för notifieringen.** 





Nya notifieringar är fetmarkerade i listan över notifieringar.

Om du klickar på notifieringen kommer den markeras som "Läst" och fetmarkeringen försvinner. Om du klickar på "Hem" i stället för att klicka på raden kommer fetmarkeringen bestå.

lem / Notifieringar						
Hem			$\bowtie$	Marie Eidstrand SAF.UtförarePersonal	Våbo, Testenheten 1	E Meny
Notifieri	ingar					
Status	Datum	Ămne				
Läst	2023-02-21	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary Testare med datum 2023-02-21				
Ej läst	2023-02-21	Vårdbegäran gällande Mary Testare är ändrad med datum 2023-02-21				
Läst	2023-02-15	ISL uppdrag för Mary TestarMera har avslutats med datum 2023-02-15				
Läst	2023-02-15	HSL uppdrag f     r Mary TestarMera har avslutats med datum 2023-02-15				
Ej läst	2023-01-30	Vårdbegäran gällande Mary Testare är ändrad med datum 2023-01-30				
• Ej läst	2023-01-30	Vårdbegäran gällande Mary Testare är ändrad med datum 2023-01-30				
Ej läst	2023-01-30	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary Testare med datum 2023-01-30				
Läst	2023-01-16	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary TestarMera med datum 2023-01-16				

Om du klickar på raden för notifieringen kommer du in i den del av Lifecare som notifieringen avser. Det betyder att om du klickar på ett ställningstagande för vårdbegäran, kommer du komma in i kundens akt och kunna läsa vårdbegäran och ställningstagandet.

OBS! Även när en notifiering har klickats på så finns notifieringen kvar i listan, dock ej fetmarkerad. Funktionen är alltså användbar, men man ska inte vänta på att röda bollar uppkommer.

Du bör alltså ta för vana att dagligen kontrollera Notifieringar – oavsett om det finns en röd boll eller inte. Detta gäller såväl för chefer som utförarpersonal.



### Notifiering via Meny

Ett alternativ för att inte behöva "släcka notifieringen" genom att klicka på den är att ifrån denna bild söka reda på kunden genom att klicka på Meny och sen klicka på Notifieringar.



Funktionen för notifieringar är där densamma.

Hem / Notifieringar						
< Hem			$\bowtie$	A Marie Eidstr SAF.UtförarePe	<b>and</b> rsonalVåbo, Testenheten 1	≡ Men
Notifier	ingar					
Status	Datum	Ämne				
Läst	2023-02-21	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary Testare med datum 2023-02-21				
Ej läst	2023-02-21	Vårdbegäran gällande Mary Testare är ändrad med datum 2023-02-21				
Läst	2023-02-15	③ HSL uppdrag för Mary TestarMera har avslutats med datum 2023-02-15				
Läst	2023-02-15	HSL uppdrag f     r Mary TestarMera har avslutats med datum 2023-02-15				
<ul> <li>Ej läst</li> </ul>	2023-01-30	Vårdbegäran gällande Mary Testare är ändrad med datum 2023-01-30				
Ej läst	2023-01-30	Vårdbegäran gällande Mary Testare är ändrad med datum 2023-01-30				
Ej läst	2023-01-30	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary Testare med datum 2023-01-30				
Läst	2023-01-16	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary TestarMera med datum 2023-01-16				
Läst	2022-12-22	Ställningstagande gällande Vårdbegäran Mary TestarMera med datum 2022-12-22				



## Ändra eller felmarkera en skickad vårdbegäran

Du kan ändra i en skickad vårdbegäran så länge den inte är hanterad av HSL-personalen. Om ikonerna på raden för vårdbegäran har försvunnit kan du inte längre ändra eller felmarkera vårdbegäran. Möjligheten försvinner när HSL-personalen gjort ställningstagande om vårdbegäran.

< He	m			$\bowtie$	Marie Eidstrand SAF.UtforarePersonalVåbo, Testenheten 1	🔳 Meny
٢	e i	Vårdbegäran	+ Lägg till			
	Many Testare	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
	360311-TF88 (6000014)	2023-03-08 19:50	Urinläckage		ø ×	
		2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
	FUNKTIONER	2022-11-19-16:22	Hosta			
	Personuppgifter	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
	Beställningar					
	Samtycke					
	Insatser					
	Genomförandeplan					
	Journalanteckningar					
	Infogade dokument					
	Vårdbegäran					

## Felmarkera vårdbegäran

**OBS!** När du har felmarkerat en vårdbegäran faller den bort från HSL-personalens lista av vårdbegäran. HSL-personalen kan välja att se felmarkerade men det är inget som sker per automatik. En vårdbegäran ska således enbart felmarkeras om du inte vill att HSL-personalen ska se vårdbegäran.

Du kan felmarkera en skickad vårdbegäran så länge den inte är hanterad av HSL-personalen. Klicka på krysset på raden för vårdbegäran.

Hem / Brukare:Vårdbegäran					
< Hem				Marie Eidstrand SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenheten 1	≡ Meny
<u>ہ</u>	Vårdbegäran	+ Lägg till			
Man / Testare	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
360311-TF88 (6000014)	2023-03-08 19:50	Urinläckage		Ø×	
	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
FUNKTIONER	2022-11-19 16:22	Hosta			
Personuppgifter	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Beställningar					
Samtycke					
Insatser					
Genomförandeplan					
Journalanteckningar					
Infogade dokument					
Vårdbegäran					



Skriv en kommentar om varför vårdbegäran felmarkeras.

#### Klicka på Felmarkera.

Feimar	kera văro	dbegära	n	
Vill du felm <b>19360311T</b>	arkera vårdbej <b>F88</b> skapad <b>20</b>	gäran gällan <b>22-11-19 16</b>	de <b>Mary Testa</b> r : <b>22</b> ?	re,
Komment	ar *			
Felaktig				13
	Avbryt		Felmarke	era

När du felmarkerat vårdbegäran blir den överstruken i listan.

em / Brukare:Vårdbegäran					
Hem				Marie Eidstrand SAF.UtforarePersonalVäbo, Testenheten 1	
	*				
2	🔗 Vårdbegäran felm	narkerad		×	
Mary Testare 360311-TF88 (6000014)	Vårdbegäran	+ Lägg till			
	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
FUNKTIONER	2023-03-08 19:50	Urinläckage			
Personuppgifter	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Beställningar	2022-11-19 16:22	Hosta			
Samtycke	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Insatser					
Genomförandeplan	[				
Journalanteckningar					
Infogade dokument					
Vårdbegäran					



Hem / Brukare Vardbegaran / Detaljer			
< Brukare:Vårdbegäran		$\times$	Marie Eidstrand Eksterner SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenheten 1
» ٩	<b>Vårdbegäran</b> Detaljer		
Mary Testare 360311-TF88 (6000014)	Händelsetid 2023-03-08 19:50 Från versier Marie (Janullissere)		
FUNKTIONER	Kontakt, Marie (Handiaggore) Kontaktorsakstyp Urinläckage		
Beställningar Samtycke	Situation selfselff		
Insatser Genomförandeplan	signeraa ar- Marie, Eastrande (sellionas, 5-er enparace-er sonalvable, 2022-102-00-1959) Felmarkerad ar- Marie, Edistrand (@Maei), 5-6: UlforarePersonalVable, 2023-03-08 20:07		

Om du klickar på den överstrukna raden kan du se när felmarkeringen gjordes och av vem.

# Ändra i vårdbegäran

Du kan ändra i en skickad vårdbegäran så länge den inte är hanterad av HSL-personalen.

Klicka på pennan på raden för vårdbegäran.

Hem / Brukare:Vårdbegäran					
< Hem			$\boxtimes$	Marie Eidstrand SAF.UtförarePersonalVåbo, Testenheten 1	E Meny
۲	Vårdbegäran	+ Lägg till			
Man/Tostaro	Händelsetid	Kontaktorsak	Ställningstagande HSL	Alternativ	
360311-TF88 (6000014)	2023-03-08 19:50	Urinläckage		<i>I</i> ×	
	2023-02-21 10:23	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
FUNKTIONER	2022-11-19 16:22	Hosta			
Personuppgifter	2022-10-26 15:45	Ospecificerad kontaktorsak	Ja		
Beställningar					
Samtycke					
Insatser					
Genomförandeplan					
Journalanteckningar					
Infogade dokument					
Vårdbegäran					

Ändra vårdbegäran och klicka på signera för att signera vårdbegäran på nytt. I Lifecare HSL kan HSLpersonalen se både den ursprungliga versionen och den uppdaterade versionen av vårdbegäran.



## Vad händer i Lifecare HSL när du skickat en vårdbegäran?

När du skickar begäran om vård till HSL-personalen får de information om detta genom bilden nedan.

Hern tieto		Marie Eidstrand SAF-Sjukskoterska, Test-HSL, Haninge Kommun
	1	Marie Eidstrands hemskärm
	Nya vårdbegåran Inget ställningstagande	<b>Ej signerat</b> Inget att signera <b>Ej bekräftade HSL-uppdrag</b> Alla är bekräftade
	Ej registrerat Inget att registrera	Inga förslag på åtgärder att hantera
	<b>Att göra</b> Visa planerade åtgärder	Sik senast dokumenterat

När HSL-personalen får en ny vårdbegäran så hanterar de dessa i sin vy i Lifecare genom att antingen

- **Avvisa vårdbegäran** (HSL-personalen anser inte att behov finns för fortsatt hantering av begäran).
- **Koppla till befintlig vårdprocess.** (HSL-personalen anser att vårdbegäran hanteras i befintlig vårdprocess).
- **Skapa en ny vårdprocess för kunden.** (HSL-personalen skapar en ny vårdprocess för kunden). Detta kommer mest troligt inte hända hos oss i Haninge eftersom kunderna enbart kan ha en vårdprocess.

Kom ihåg att om du felmarkerar en vårdbegäran så betyder det att denna faller bort från HSL-personalens lista över vårdbegäran som de behöver hantera.