

# HANDBOK

# Videosamtal via COSMIC

# 1 Innehåll

3	INTRODUKTION TILL VIDEOSAMTAL.....	2
3.1	Vad är videosamtal? .....	2
3.2	När passar det med videosamtal? .....	3
3.3	Hur går ett videosamtal till? .....	3
4	BOKA VIDEOSAMTAL I COSMIC .....	4
4.1	Rutin vid bokning .....	4
4.2	Kallelse .....	4
4.3	Checklista vid bokningen .....	5
5	GENOMFÖRA VIDEOSAMTAL.....	5
5.1	Checklista vid mötestiden .....	5
5.2	Starta ett videosamtal och förbered din utrustning .....	5
5.3	Flerpartssamtal .....	7
5.4	Avsluta ett videosamtal.....	7
5.5	Besökslista/Fakturering .....	7
6	FELSÖKNING.....	7
6.2	Support .....	9
7	PATIENTINFORMATION .....	9

## 2 Introduktion till videosamtal

### 2.1 Vad är videosamtal?

Videosamtal är en modul i Cosmic som gör det möjligt för vårdpersonal och patient att mötas på distans. Videosamtalet spar tid och pengar för både vårdpersonal och patient.

## 2.2 När passar det med videosamtal?

Varje vårdenhet eller mottagning bedömer vilken typ av besök som kan ersättas av e-besök. En överenskommelse med patienten sker i samband med att e-besöket bokas. Patientavgiften faktureras i efterhand. Se även Cosmic Videosamtal Riktlinjer i RJH [Centuri](#).

För att mötet ska ske på ett säkert och professionellt sätt finns rutiner och praktiska tips i denna handbok. Läs igenom hela handboken eller de avsnitt som är aktuella för dig inför ditt första videosamtal.

## 2.3 Hur går ett videosamtal till?

### Vårdpersonal

Vårdpersonal bokar videosamtalet i Cosmic tidbok och ansluter vid tidpunkten för mötet genom att högerklicka på bokningen i tidboken. Mötet startas upp automatiskt och genomförs sedan i Pexip. För att genomföra videosamtal behöver du headset och webbkamera som ansluts till USB-ingångarna i din IGEL. Bäst förutsättningar får man om båda parter använder headset.

### **Observera att funktionerna chatt, dela skärm och skicka filer fungerar vid videosamtal.**

Patienten ska uppmanas legitimera sig med giltig legitimation vid videosamtalets start.

Uppmärksamma patienten på att mötet kan innebära att känslig information delas mellan patient och vårdgivare. Patienten bör säkerställa sig om att denna befinner sig i en miljö där hen kan prata ostört.

(Eftersom Pexip även är ett konferensverktyg så följer det med knappar och funktioner i gränssnittet som inte alla är aktuella för videomöten i Cosmic).

### Patient

Patienten har två anslutningsmöjligheter. Antingen via 1177 eller appen Min Hälsa. BankId krävs för inloggning. Freja eID går att använda för inloggning på 1177. Bra att veta är att anslutning via 1177 kräver en större datorvana än att använda appen Min Hälsa.

- För barn under 13 år kan vårdnadshavare logga in som ombud på 1177 och ansluta till videomötet där.

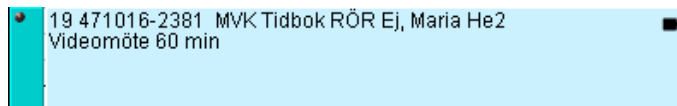
Ingen datatrafik eller information lagras då du genomför ett videosamtal.

Patienten får länk till instruktion för videosamtal på kallelsen, <https://www.1177.se/Jamtland-Harjedalen/video>.

## 3 Boka videosamtal i Cosmic

### 3.1 Rutin vid bokning

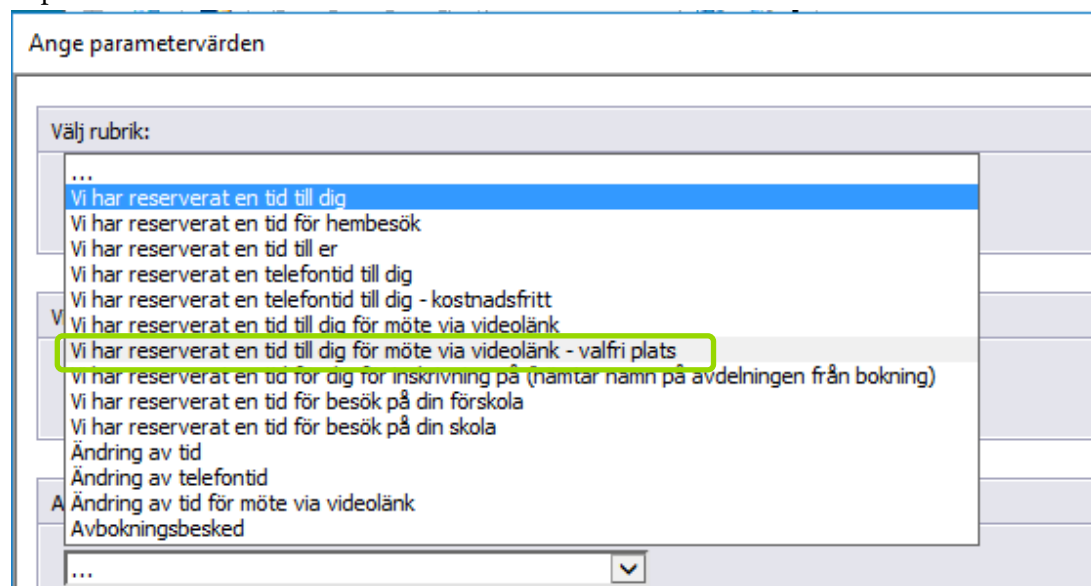
- Vårdtjänst: Videomöte ex. 60 min
- Kontakttyp: Distanskontakt via videolänk
- Avgift: videosamtal faktureras som ett vanligt mottagningsbesök. Regler för högkostnadsskydd gäller.
- Ett videosamtal måste bokas minst 1 min före önskad starttid. Starttiden måste alltid vara i framtiden, dvs ej passerad tid.
- Länken för videosamtal aktiveras 30 min före bokad tid och är aktiv 2 timmar efter bokad tid. Därefter inaktiveras den.
- Ett videosamtal indikeras med en videoikon i tidboken.



### 3.2 Kallelse

Vid utskrift av kallelse är det viktigt att välja rätt rubrik för att undvika missförstånd om hur besöket ska genomföras.

I dialogrutan som dyker upp vid utskrift av kallelsen välj parametern ”Vi har reserverat en tid till dig för möte via videolänk – valfri plats” i fältet Välj rubrik. Kallelsen kommer då anpassas för videosamtal.



Då en bokning är gjord med vårdtjänsterna Videomöte X min tillkommer en rubrik på kallelsen med information om videosamtal, länk och QR-kod till <https://www.1177.se/Jamtland-Harjedalen/video> på kallelsen.

### 3.3 Checklista vid bokningen

- Överenskommelse med patient.
- Information till patient om teknik, utrustning och att patienten måste ha stabil internetuppkoppling. Information ges muntligt om patient inte fått kallelse, se patientinstruktion.
- Patientinformation finns också här: <https://www.1177.se/Jamtland-Harjedalen/video>

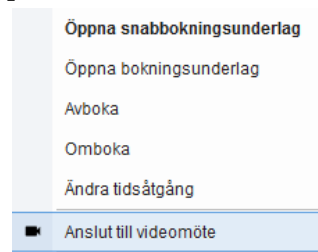
## 4 Genomföra videosamtal

### 4.1 Checklista vid mötestiden

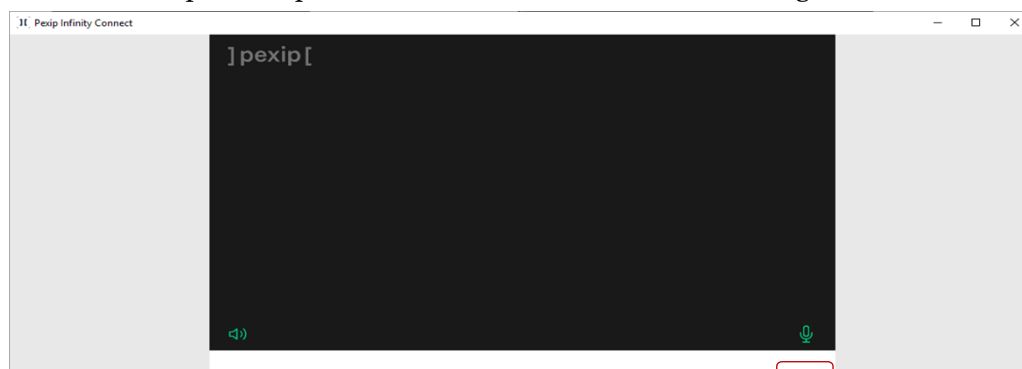
- Se över din omgivning så att förutsättningarna för mötet är så bra som möjligt. Det bör vara lugnt och tyst där du sitter.
- Se till att din arbetsstation har tillgång till webbkamera och headset och att de är inkopplade i IGEL eller PC. Du väljer rätt enheter när du ansluter till videomötet.
- Se till att vara inloggad på samma enhet i Cosmic som besöket är bokat.
- Vänta med att släppa in patienten i mötet tills din egen kamera har startat.
- Se till att ha telefonnummer till patienten tillgänglig för att kunna ringa vid anslutningsproblem.

### 4.2 Starta ett videosamtal och förbered din utrustning

- Högerklicka på det bokade videosamtal från Tidbok. Välj Anslut till videomöte. Pexip öppnas automatiskt.



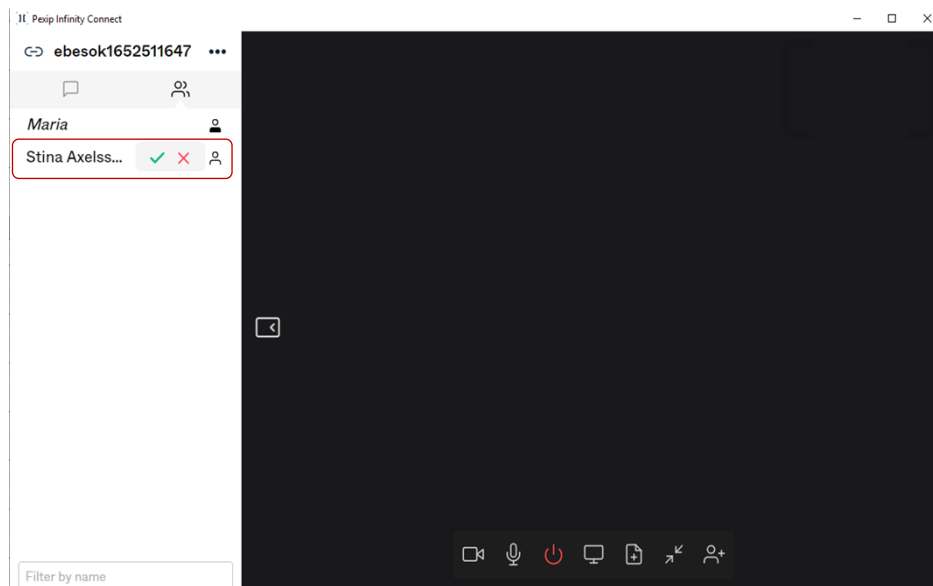
- Kontrollera att ditt ljud är kopplat till headsetet och att din kamera är vald. Klicka på de tre prickarna och kontrollera att din utrustning är vald.



## ← Settings

- 📺 Default
- 🎤 Default
- 🔊 Jabra EVOLVE LINK MS An...

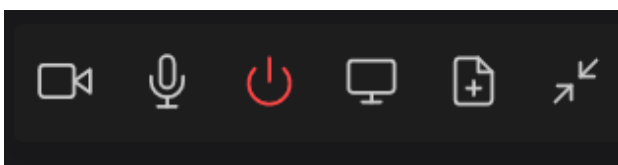
- Klicka därefter på videosymbolen för att gå in i mötet.
- Patienten och deltagande vårdgivare släpps in från lobbyn genom att trycka på den gröna boken.  
Skulle deltagarlistan vara stängd kan man öppna den genom att trycka på den inramade pilen.
- Be patienten legitimera sig.



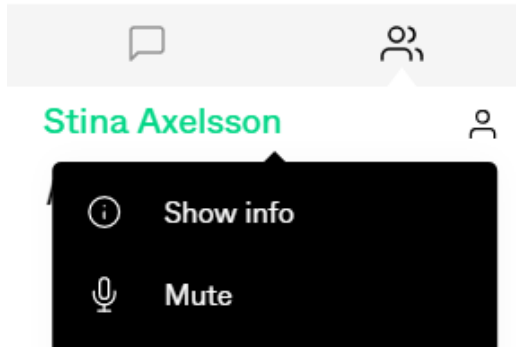
### 4.2.1 Funktioner i Pexip

Förklaring av ikoner vänster till höger:

1. Kamera – slå på och av din kamera
2. Mic – slå på och av din mic
3. Avsluta videomöte
4. Dela skärm
5. Presentera en fil – bild eller dokument
6. Minimera eller maximera vyn



- Patientens mikrofon kan du slå av och på ljud för genom att trycka på patientens namn och välja mute eller unmute.



### 4.3 Flerpartssamtal

Om flera resurser inom samma vårdenhet ska delta i samtalet.

- Alla resurser ansluter till samtalet via det bokade besöket i huvudvårdgivarens tidbok. I övriga resursers tidböcker kan notering göras.

Om vårdkontakten är sambokad på alla resurser som ska delta och var och en ansluter via sin egen tidbok skapas varsitt möte och det är bara den resurs som kopplar upp sig först som får med sig patienten i sitt möte.

### 4.4 Avsluta ett videosamtal

- Klicka på den röda ikonen och stäng fönstret.

### 4.5 Besökslista/Fakturering

- Efter genomfört videosamtal ska kontakten registreras och patienten faktureras för besöket. Ändra patientens status i Besökslistan till Anlänt och/eller Utförd enligt lokala rutiner.

## 5 Felsökning

### 5.1.1 Felmeddelande att länk saknas visas?

- Om Cosmic körs med läskopia kan det vara problem att använda videosamtal, länken skapas inte. Cosmic körs med läskopia vid uppgraderingar och driftstopp.
- Mötet är bokat för tätt inpå önskad tid alternativt var mötestidens starttid passerad när länken skulle skapas. Ett videosamtal måste bokas minst 1 min före mötestidens start.
- Du måste vara inloggad på samma enhet som besöket är bokat i Cosmic för att e-besök ska fungera.

- Om videosamtal är bokat mer än 1 minuter före önskad starttid men det ändå inte finns en länk, ring till Helpdesk. Programmet som ska skapa en möteslänk till Pexip fungerar inte.

### 5.1.2 Ljud eller mikrofon fungerar inte?

- Kontrollera att ditt headset är valt enligt förberedelser ovan.
- Klicka på symbolen med mikrofon på skärmen och välj aktivera.
- Kontrollera volymnivå så den inte är för låg.
- Kontrollera så att du inte kommit åt muteknappen på ditt headset.

### 5.1.3 Ingen bild?

- Kontrollera att din webbkamera är ansluten enligt förberedelser ovan.
- Aktivera din kamera i Pexipfönstret genom att klicka på symbolen med videokamera på skärmen.
- Avvakta en kort stund – det kan förekomma en viss fördröjning med bilden i samband med inloggning.

### 5.1.4 Du ser och hör patienten men patienten hör/ser inte dig?

- Uppmana patienten att klicka på mikrofonsymbolen och videosymbolen på mobilen eller i datorn. Viktigt att tillåta enheten använda sig av kamera- och ljudenhet.

### 5.1.5 Patienten upplever EKO

- Du har troligen inte valt ditt headset som ljudenhet utan ljudet kommer från din skärm. Ändra vald ljudenhet till ditt headset, se avsnitt *Starta videosamtal och förbered din utrustning* ovan.

### 5.1.6 Någon av parterna ser inte den andra parten?

- Båda parter avslutar samtalet och ansluter på nytt
- Starta gärna din egen kamera och få i gång bilden innan patienten släpps in i mötet.

### 5.1.7 Samtalet bryts

- Om videosamtal oväntat bryts för endera parten, återanslut till mötet och invänta patienten. Viktigt att du stänger ner Pexipfönstret helt och öppnar igen från bokningen i Cosmic.

### 5.1.8 Det går inte att starta videomötet för en eller båda parter

- Ring upp patienten på telefon i stället.

## 5.2 Support

- För vårdpersonalens frågor kopplat till tidbok eller annat som rör Cosmic eller appen "Min Hälsa" – kontakta Cosmic support. Cosmic superanvändare och områdesansvarig kan också hjälpa till.
- För vårdpersonalens frågor kopplat till Pexips-funktionen i mötet – kontakta Helpdesk.
- För patientens frågor hänvisas till respektive bokande vårdenhet/mottagning. Om patienten har problem inloggad på 1177.se ska patienten kontakta den tekniska supporten på 1177.se.

## 6 Patientinformation

På 1177 finns mer information för patienten samt manualer:  
<https://www.1177.se/Jamtland-Harjedalen/video>

I appen Min Hälsa finns ovanstående länk kopplad under menyn Support.