

Gäller för: Barn- och ungdomspsykiatri

Giltig från: 2026-03-11

Innehållsansvar: Thomas Johansson, (thojo15), Enhetschef

Giltig till: 2028-03-11

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

Godkänd av: Emma Utter Eckerdal, (emmut1), Verksamhetschef

Arbetsprocess 1177 e-tjänster

Syfte

Syftet med rutinen är att säkerställa att arbetsprocessen för 1177 e-tjänster efterlevs på samtliga av BUP NU-sjukvårdens mottagningar, som ett led i att förbättra tillgängligheten för patient/vårdnadshavare.

Bakgrund

Hälso- och sjukvårdsstyrelsen beslutade 2016, reviderat 2021, att alla vård- och tandvårdsmottagningar i VGR ska införa 1177 e-tjänster. Beslutet innefattar ett antal e-tjänster i ett så kallat basutbud. Läs mer på Vårdgivarwebben/It-stöd och tjänster/E-tjänster/1177 e-tjänster/Beslut och riktlinjer: [Beslut och riktlinjer - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen \(vregion.se\)](https://vregion.se/1177-e-tjanster)

Varje mottagning är skyldiga att erbjuda basutbudet till invånarna, om de finns inom mottagningen. Om en mottagning till exempel inte utfärdar intyg, ska mottagningen inte erbjuda den tjänsten, det blir då ett undantag.

Verksamhetens chefer ansvarar för att medarbetare som arbetar med 1177 e-tjänster får adekvat utbildning och behörighet.

Mottagningens administratör introducerar nya medarbetare, både ärendemottagare och ärendehanterare. Som hjälp vid introduktion finns material på följande länk [Support, utbildning och manualer - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen \(vregion.se\)](https://vregion.se/support-utbildning-och-manualer)

Administratör - lägger in personal utifrån HSAID.

Medarbetare som är ärendehanterare bör lägga in sin e-postadress i 1177 så notiser om ärenden som är fördelade kommer via e-post.

För statistik gällande inkomna ärenden via 1177: [E-tjänst - Power BI Report](#)

Arbetsbeskrivning

- Ärenden ska hanteras i 1177 e-tjänster dagligen.
- Ärendemottagaren skickar ett delsvar/besvarar eller ställer en motfråga (funktionen motfråga innebär att invånaren kan fortsätta dialog i samma ärende och inte behöver skapa ett nytt ärende) om man inte kan ge ett definitivt svar direkt.
- Ett ärende i 1177 e-tjänster ska återkopplas till invånare inom 2 arbetsdagar.
- Det kan ta längre tid att få ett slutgiltigt svar på frågan men invånaren ska få någon form av återkoppling inom två arbetsdagar.
- Administrativ resurs (ärendemottagare) börjar dagen med att kolla av inkomna ärenden och är 1177-ansvarig enligt schema.
- Schemaläggning för att hantera ärenden i 1177 e-tjänster ansvarar enhetschef/teamledare för.
- Ärenden som inte hanteras i tid flaggas i systemet så inget riskerar att bli hängande kvar obehandlat. Ärendemottagaren ser detta och ser till att någon handlägger det vidare.
OBS! Ärendet kan vara hanterat och dokumenterat i Melior men ej avslutat i 1177 e-tjänster. Ärendehanterare måste avsluta i 1177 e-tjänster med svar till patienten.

Arbetsgång på inkomna ärenden

Intyg läkare

- Omvårdnadsbidrag
- Ansökan för vård av barn 12 - 16 år
- Ansökan för allvarligt sjukt barn som inte fyllt 18 år
- Läkarutlåtande för körkortstillstånd
- Sjukskrivning till skola (gymnasiet)
- Medförande av narkotikaklassat läkemedel inom ramen för medicinsk behandling vid resa (utanför Schengen)

Öppenvården dokumenterar förfrågan i Melior och fördelar sedan ärendet till intygshanterare läkare (medicinsk mottagning) samt skickar delsvar om att ärendet läggs till läkare för hantering till

invånaren. På medicinsk mottagning fördelas ärendet till läkare via utskrift från 1177. Ärendet avslutas utan svar.

Medicinsk sekreterare skriver diktat. När intyget är färdigskrivet läggs ett meddelande på uppdragslista Medicinsk mottagning om att intyg finns i Intygsmodulen. Medicinsk sekreterare på Medicinsk mottagning får invänta elektronisk signering av läkare för att kunna skriva ut intyget och ordnar med en fysisk signering av läkare. Efter detta skickas intyget till berörd instans och/eller hem till patient/vårdnadshavare.

Intyg Sjuksköterska

- Förnya recept

Ärendemottagaren (sjuksköterska) dokumenterar förfrågan i Melior samt i [Receptförfrågningar BUP.xlsx \(vgregion.se\)](#). Sjuksköterska besvarar ärendet.

- Ansökan för vård av barn under 12 år

Ärendemottagaren (sjuksköterska) hanterar ärendet. Skickar delsvar till patient/vårdnadshavare. Skriver intyg. Ansvarar för att original skickas till Försäkringskassan samt kopia skickas till patient/vårdnadshavare. Besvarar (avslutar) ärendet i 1177.

Övriga ärenden

- Kontakt för att avboka eller omboka tid

Här kan invånaren välja om man önskar av- eller omboka besöket helt eller välja att omboka till distanskontakt, telefon eller video.

Vid avbokning – Ärendemottagaren (medicinsk sekreterare) svarar på ärendet med standardsvar att ärendet är mottaget och besöket är avbokat samt skriver notat i Melior, mall Återbud. Ärendemottagare (medicinsk sekreterare) hanterar ärendet i ELVIS samt informerar aktuell behandlare/läkare om avbokning.

Vid ombokning – Vid val av distanskontakt (telefon eller digitalt) meddelar sekreteraren aktuell behandlare/läkare om önskemål från invånare samt vid behov stämmer av med vederbörande om detta är genomförbart. Om **inte**, tas kontakt med invånare och ny tid bokas. Om **ja**, och vid val av digital kontakt bokas möte i Vård och Hälsa.

Vid ny tid – Behandlaren meddelas som kontaktar patienten/vårdnadshavaren om ny tid.

- Skicka meddelande

Ärendemottagare hanterat/svarar på ärendet. Fördelas beroende på vad som efterfrågas och återkopplas med svar i 1177 e-tjänster.

- Ändring av kontaktuppgifter

Ärendemottagaren (medicinsk sekreterare) hanterat och justerat kontaktuppgifterna i mall Patientbakgrund i Melior.

- Beställning journalkopia

Länkas till centralarkivet. Om ärendet ändå kommer till mottagningens inkorg svarar ärendemottagare med standard svar med en länk till centralarkivet.

[Beställning av journalkopia - NU-sjukvården \(vgregion.se\)](https://vgregion.se)

OBS! För menprövning (undantag) se [här](#).

OBS! Egenremiss och Fråga om min remiss finns som ärendetyper på samtliga BUP-mottagningar, men de är genvägar till En Väg In (EVI). Skulle patienten/vårdnadshavaren råka trycka på skickaknappen kommer en tom förfrågan om Egenremiss eller Fråga om min remiss. Det finns standard svar förberett att använda vid dessa tillfällen som svar från mottagningen som också innehåller länken till EVI.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Barn- och ungdomspsykiatri

Innehållsansvar: Thomas Johansson, (thojo15), Enhetschef

Granskad av: Josefin Ahlin, (josah6), Vårdenhetschef, Sven Ernstsson, (sveer2), Enhetschef

Godkänd av: Emma Utter Eckerdal, (emmut1), Verksamhetschef

Dokument-ID: NU10094-2020762173-83

Version: 3.0

Giltig från: 2026-03-11

Giltig till: 2028-03-11