

Gäller för: Barn- och ungdomspsykiatri

Giltig från: 2025-01-14

Innehållsansvar: Maria Carlsson, (marca81), Utvecklingsledare

Giltig till: 2027-01-14

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

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

Av- eller ombokning samt sen ankomst till ett besök

Syfte

Att skapa rutiner för att hantera av- eller ombokning av besök eller när patienten är sen till ett besök inom barn och ungdomspsykiatri (BUP) NU-sjukvården (NU).

Bakgrund

Inom BUP NU finns det patienter som av olika skäl behöver av- eller omboka planerade besök, är sena till återbesök eller uteblir. Genom att erbjuda alternativ och att omgående kontakta patienterna och eller deras vårdnadshavare eller närstående ökar patientsäkerheten och möjligheten att följa vårdplaneringen, samt möjligheten att minska återbud och uteblivande.

Det är viktigt att en översyn och revidering gällande kontaktuppgifterna i Patientbakgrunden sker med jämna mellanrum.

Arbetsbeskrivning

Patienten av- eller ombokar en tid

- Vid av- eller ombokning av en tid i 1177 har patienten möjlighet att önska ett distansbesök via telefon eller video. Om patienten så har önskat kontaktar medarbetaren patienten och bedömer om besöket kan konverteras till ett distansbesök.
- Vid av- eller ombokning via Telia Ace har patienten möjlighet att önska ett distansbesök via telefon eller video. Om patienten så har önskat kontaktar medarbetaren patienten och bedömer om besöket kan konverteras till ett distansbesök.

Patienten är sen eller uteblir till besöket

- Kommer inte en patient, vårdnadshavare eller närstående till ett återbesök, ta snar kontakt via telefon och vänta inte för länge (några minuter). Erbjud distansbesök via telefon eller video om besöket kan konverteras till ett distansbesök. Om patienten så samtycker konverteras besöket till ett distansbesök.
- Är patienten sen och kommer: Bedöm om det går att träffa patienten/vårdnadshavare/närstående under resterande tid för besöket exempelvis 30 min. Informera om tiden som är kvar av återbesökstiden.

Ansvariga

Ansvariga för att rutinen följs är Verksamhetschef, enhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare.

Uppföljning och utvärdering

Verksamheten ansvarar för att följa upp att rutinen följs. Avsteg från rutinen rapporteras i MedControl PRO.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Barn- och ungdomspsykiatri

Innehållsansvar: Maria Carlsson, (marca81), Utvecklingsledare

Granskad av: Josefin Ahlin, (josah6), Vårdenhetschef, Sven Ernstsson, (sveer2), Enhetschef, Thomas Johansson, (thojo15), Enhetschef

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

Dokument-ID: NU10094-2020762173-86

Version: 2.0

Giltig från: 2025-01-14

Giltig till: 2027-01-14