

Gäller för: Ögonsjukvård  
Innehållsansvar: Ulrika Andersson, (ulran9), Enhetschef  
Granskad av: Ulrika Andersson, (ulran9), Enhetschef  
Godkänd av: Ulrika Andersson, (ulran9), Enhetschef

Giltig från: 2025-12-15

Giltig till: 2027-12-15

# Avbokning, ombokning och uteblivna patienter, vuxna

---

## Reviderat i denna version

Hela rutinen är uppdaterad.

## Sammanfattning/syfte

Handläggning av vuxna patienter som uteblivit, avbokad eller själva ombokat (där kallelse har gått ut två veckor innan bokad tid eller där patient fått tid via telefon)

## UTEBLIVEN/AVBOKAD VÅRDBEGÄRAN (REMISSER):

Ingen åtgärd görs av läkare eller sköterska.

Rutin finns som sekreterarna i receptionen följer och ser till att patienten kallas en gång till.

Om patienten uteblir eller avbokar även nästa tid hanteras vårdbegäran enligt ovan.

Om patienten uteblir eller avbokar även sin tredje tid ska vårdbegäran avslutas med standardbrev som skickas till patienten och inremitterande enligt befintlig rutin.

## AVBOKAT TID P G A ÖNSKAR EJ KOMMA ELLER ÖNSKAR TID LÄNGRE FRAM.

- Meddela patienten att vi tar bort hen från väntelistan.
- Skriv en kommentar i Elvis under ytterligare anteckningar + din signatur
- Ta bort preliminärbokningen från väntelistan
- Skriv en sekreteraranteckning i Melior i verksamhetschefens namn.
- Om patienten sedan ringer igen och vill komma ska man skriva en anteckning i Melior och lägga den anteckningen till den läkare som patienten senast träffat. När läkaren har gjort en bedömning om att patienten eventuell ska kallas sätts patienten upp enligt läkarbedömning.

## **UTEBLIVIT/AVBOKAT/OMBOKAT ÅTERBESÖK (GÄLLER ALLA ÅTERBESÖK) (Vid oklarhet lägg en skärmdump från Elvis till respektive processekreterare)**

Ingen åtgärd görs av läkare

### **Första gången:**

- Skriv i Elvis utb/avb/omb x 1 + din signatur i rutan ”kommentar till tidboken”
- Skriv i Elvis utb/avb/omb + datum + din signatur i rutan ”ytterligare anteckningar”
- Sätt upp enligt gamla prel.bokningen. (Viktigt ovanstående info kommer med på nya prel.bokningen)
- När patient bokas till nästa tid ska brevet ”Brev pat avbokad/ombokad x 1” skickas med. (OBS! Skriv detta i ytterligare anteckning så all personal ser att man skickat med brevet)

### **Andra gången:**

- Skriv i Elvis utb/avb/omb x 2 i rutan ”kommentar till tidboken”
- Skriv i Elvis utb/avb/omb + datum + din signatur i rutan ”ytterligare anteckningar”
- Sätt upp enligt gamla prel.bokningen. (viktigt ovanstående info kommer med på nya prel.bokningen)
- När patient bokas till nästa tid ska brevet ”Brev pat avbokad/ombokadx2” skickas med. (OBS! Skriv detta i ytterligare anteckning så all personal ser att man skickat med brevet)

### **Tredje gången:**

- Skriv i Elvis utb/avb/omb x 3 + din signatur i rutan ”kommentar till tidboken”
- Skriv till i Elvis utb/avb/omb + datum + avslutas enligt rutin + din signatur i rutan ”ytterligare anteckningar”
- Gå till Melior och skriv en sekreterar-/sköterskeanteckning i verksamhetschefens namn t ex ”Patienten uteblivit/avbokad/ombokat besök datum + datum + datum, avslutas nu enligt rutin”.
- Skicka eventuellt standardbrev
- Ta bort patienten från väntelistan.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Ögonsjukvård

**Innehållsansvar:** Ulrika Andersson, (ulran9), Enhetschef

**Granskad av:** Ulrika Andersson, (ulran9), Enhetschef

**Godkänd av:** Ulrika Andersson, (ulran9), Enhetschef

**Dokument-ID:** NU10102-675416934-38

**Version:** 22.0

**Giltig från:** 2025-12-15

**Giltig till:** 2027-12-15