

Tillgänglighet gällande kontaktvägar och öppettider i psykiatrisk öppenvård, SÄS

Förändringar sedan föregående version

Under rubrik Ansvar för akuta ärenden har lagts till en underrubrik BUP. I övrigt gäller riktlinjen för både vuxen- och barn och ungdomspsykiatri.

Sammanfattning

Beskrivning av hur tillgänglighet gällande kontaktvägar och öppettider ska utformas i psykiatrisk öppenvård, SÄS.

Innehållsförteckning

Förändringar sedan föregående version	1
Sammanfattning	1
Innehållsförteckning	1
Bakgrund och syfte	2
Förutsättningar.....	2
Öppettider öppenvårdsmottagningar.....	2
Ansvar för akuta ärenden	3
E-tjänsten 1177	3
Telefoni	3
Referenser och relaterade dokument.....	4

Bakgrund och syfte

En god och patientfokuserad tillgänglighet i öppenvård innebär, förutom att komma i kontakt med sin mottagning via telefon, även att kunna kontakta och besöka oss på de sätt och vid de tider som fungerar för patienten. Digitala vårdmöten och telefonbesök möjliggör för patienten att slippa restider och långa avbrott i sin sysselsättning.

Patienten ska få återkoppling inom skälig tid. Akuta ärenden behöver akut åtgärd, men även icke akuta frågor ska återkopplas senast nästa vardag.

Förutsättningar

För att kunna hjälpa varandra över enhetsgränser och möjliggöra smidiga digitala arbetssätt behöver vi jobba på samma sätt i hela verksamheten.

Alla mottagningar ska ha gemensamma öppet- och telefontider, implementerat e-tjänster i 1177 och öppen tidbok.

Patienter som kontaktar oss hänvisas i första hand till e-tjänsten 1177. Varje mottagning ska ha rutin för att dagligen bevaka och sortera inkommande ärenden till övriga medarbetare. Mer omfattande frågeställningar som kräver åtgärd bokas lämpligen till ett digitalt vårdmöte/telefonbesök som journalförs.

Varje behandlare skall ha bokningsbara tider i sin öppna tidbok för exempelvis digitalt vårdmöte/telefonbesök för ärenden från 1177 eller telefonrådgivning, för tid i handen och för nybesök.

Tydlig information om varje mottagnings tillgänglighet ska finnas på 1177.se (telefontider och öppettider skrivs in i KIV), samt som information att skriva ut och ge ut till nya patienter.

För patienter med stora behov kan man komma överens om anpassade kontaktvägar. Dock är det viktigt att kontakterna sker på ordinarie arbetstid och på ett reglerat och säkert sätt.

Öppettider öppenvårdsmottagningar

Vardagar kl 08.00-16.30. Lunchstängt kl 12.00-12.45.

Om det finns behov från patienter och/eller anhöriga är det bra om mottagningar kan erbjuda kvällstider. Rutiner för detta får i så fall arbetas fram och samverkas på respektive mottagning.

Ansvar för akuta ärenden

Vuxenpsykiatri

Vardagar kl 08.00-16.00 erbjuder öppenvårdsmottagningar pågående patienter akuta besökstider vid behov.

På kvällar och helger hänvisas patienter till Akutmottagning psykiatri.

BUP

Vardagar kl 08.00-16.00 hänvisas akuta besök som behöver ske samma dag till BUP akutmottagning. Besök som kan vänta längre än ett dygn erbjuds på BUP öppenvårdsmottagning.

På kvällar och helger hänvisas patienter till BUP akutmottagning.

E-tjänsten 1177

Hög tillgänglighet ska råda med återkoppling senast nästa vardag. För patienter som söker sin fasta vårdkontakt för mer omfattande frågeställningar bokas ett digitalt vårdmöte/telefonbesök via öppen tidbok.

Varje mottagning ska ha en rutin för daglig skötsel av 1177 varje medarbetare bör ha tid avsatt dagligen för att hantera dessa ärenden.

För akuta frågor hos pågående patienter som mår sämre eller behöver hjälp snabbt hänvisas till rådgivningstelefon dagtid eller akutverksamhet under kvällar och helger.

Telefoni

Automatiskt telefonmeddelande

Varje enhet har ett nummer till mottagningen för patienter. På detta nummer får patienten ett automatiskt meddelande, innan flervalen räknas upp:

”Hej du har kommit till

Är ditt ärende akut med fara för liv, ring 112 eller kontakta Vuxenpsykiatrisk akutmottagning på telefon 033-616 27 60.

I första hand hänvisar vi till 1177 vårdguidens e-tjänster på sas.vgregion.se

Telefon för rådgivning är öppen kl 13-14, välj val 1

Telefon för administrativa frågor är öppen kl 08-09 samt kl 14-15, val 2

Knappval/flerval:

Val 1 (kl 13.00-14.00) bemannas i första hand av vårdkoordinator. Här ges kortfattad medicinsk rådgivning för patienter och närstående som inte kan använda e-tjänsten 1177.

Mer omfattande ärenden bokas in som besök till lämplig behandlare utifrån frågeställning.

Val 2 (kl 08.00-09.00 och 14.00-15.00) bemannas i första hand av sekreterare. Här hanteras om- och avbokningar för patienter som inte kan använda e-tjänsten 1177, fakturafrågor och övriga administrativa frågor.

Medarbetares mobilnummer:

Varje medarbetares mobilnummer skall vara kopplat till en SÄS-anknytning, för då döljs mobilnumret vid utgående samtal. Undvik SMS i patientkontakter. Inga röstbrevlådor är kopplade till SÄS-anknytningar som lämnas ut till patienter.

Samtal till behandlars SÄS-anknytning vidarekopplas till mottagningens ingående telefonnummer. Patient kan alltså inte ringa direkt till sin behandlare.

Intern telefontillgänglighet

Vi når varandra internt via varje medarbetares mobilnummer, som skall vara inlagt i SÄS telefonkatalog Vision 80/20 Informera, se formulär för detta.

Utöver ingående telefonnummer kan man internt nå mottagningen via sekreterares direktnummer då man behöver få ”tid i handen” eller via akutnummer, vid akuta ärenden. Se telefonlista.

Extern telefontillgänglighet för samverkanspartners

Se telefonlista. För samverkanspartners kan mobilnummer eller e-postadress lämnas ut för enklare kontaktvägar. Observera att inga sekretessbelagda uppgifter får skickas via okrypterad e-post.

Referenser och relaterade dokument

[Telefonlista intern](#)

[Telefonlista till vårdgrannar](#)

[Digitalt formulär Ändring/tillägg av telefoniuppgifter - Regionservice](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Psykiatri

Innehållsansvar: Ulrika Juntorp, (ulrju3), Enhetschef

Granskad av: Ana Dinca, (anadi1), Överläkare

Godkänd av: Magnus Skog, (magsk1), Verksamhetschef

Dokument-ID: SAS9639-967991447-86

Version: 4.0

Giltig från: 2025-04-01

Giltig till: 2027-04-01