OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Neuro- och rehabiliteringsklinik
Innehållsansvar: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör
Granskad av: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör
Godkänd av: Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef
Giltig från: 2026-08-18
Giltig till: 2028-08-18

Receptionen ortopedteknik - patientadministrativt

Sammanfattning

Rutiner för handhavande av patientadministrativa uppgifter vid ortopedteknik, SÄS.

Innehållsförteckning

Sammanfattning 1
Förutsättningar 2
Genomförande 2
Registrering av remisser 2
Länkning av order 2
Grovplanering och prioritering 3
Bokning/mottagning 4
Återbesök/provtid 4
Patienten återkommer/ Egenvald väntan 4
Scanning av remisser 5
Besöksavgift 5
Betalning av hjälpmedel 7
Kredit 7
Frikort 7
Telefontid 8
Koppling av telefon 8
Lyssna av telefonsvararen 9

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Mejl till Ortopedteknik 9
1177 9
Boka tolk.....9
Asylsökande.....10
Transport av patient 10
Inlämning av inläggsgipsar.....11
Inlämning av skor som ska förhöjas 11
Bilaga 1: Patientbokning, tidsåtgång 13

Förutsättningar

Grundkunskaper och inloggning i OPAS samt i de nedan beskrivna applikationerna som används krävs.

Genomförande

Registrering av remisser

- Gå in på Patient
- Skriv in patientens personnummer
- Tab
- Dubbelkolla så att adressen stämmer
- Skriv i telefonnummer
- Tryck på Ny arbetsorder
- Tryck på rutan Ny Remiss
- Fyll i ordern (Om remissen ej är giltig ändra status: Remiss återsänd och skriv datum på notering, skicka tillbaka)
- Spara
- Skriv ordernr på remissen.
- Lägg Remisser att granska i avsett fack.
- ”Postorderremisser” fyll även i orderrad med komponent. Remisser läggs i fack avsett för postorder.

Länkning av order

Vid en ny remiss görs alltid en ny order med nytt rekvisitions nummer. Nya remisser ska inte länkas till gammal order. Vid justering/reparation samt kontroll ska en ny order göras och ska ej länkas.

Länka:

Vid reordination: Var noga med att kontrollera att det finns en giltig remiss med rekvisitionsnummer och att reordinationen stämmer överens med ursprungsordinationen.

Vid länkning: Tryck på förstoringsglaset vid länk till order och välj en gammal order med giltig ordination. Den order som väljs ska ha rekvisitionsnummer. Välj den order där rekvisitionsnumret först förekommer.

En ruta kommer upp med val om vad som ska länkas. Välj ordination, rekvisitionsnummer och referens. Kontrollera att den länkade ordinationen stämmer överens med syftet med besöket. Den person som registrerar ordern ska väljas som handläggare.

Gäller ordern reordination av inlägg och/eller skoskickning:
Gå in på orderrader och lägg till de aktuella artiklarna.

- OBS! Vid inlägg , boka som provning inlägg.

Länkning av order i samband med 0-kund och besöksavgift/egenavgift:
Då 0-kundsbetalning och besöksavgift/egenavgift inte kan betalas på en och samma order krävs det att vi skapar ytterligare en order. Det är lämpligt att länka över all information utom prislista och orderrader.

Grovplanering och prioritering

Tre gånger/år; vår, inför sommaren och till hösten görs en grovplanering av schemat utifrån jour, kontakter med Alingsås och andra aktiviteter som styr tillgängligheten av ortopedingenjörer för tidsbokning. Se schemamatrisen under receptionen på SharePoint.

Vidare görs det dagligen en prioritering av inkommande remisser utifrån diagnos, ålder och om det gäller återbesök eller förstagångsförsörjning. Denna prioritering leds av enhetschef. Se rutin *Prioriteringsriktlinjer*

Patienterna delas in i prioriteringsgrupper ett-fyra.

- Ettorna ska erbjudas tid inom en vecka.
- Tvåorna ska erbjudas tid inom två veckor.
- Treorna bör erbjudas tid inom en månad.
- Fyrorna bör erbjudas en tid inom 60 dagar.

Underlag från grovplanering och prioritering av inkommande remisser meddelas receptionen, som styr tidsbokningen.

Bokning/mottagning

Vid bokning av besök skall hänsyn tas till typ av hjälpmedel och service för uppskattning av tidsåtgång. se Bilaga 1 *Patientbokning, tidsåtgång*

Receptionen genomför tidsbokning i OPAS enligt instruktion, se bilaga 1 och om möjligt i samråd med patienten. Patienten ska alltid bokas mot ordernummer. Patienten meddelas via telefon, brev eller 1177. SMS-påminnelse skickas till dem som önskar 2 dagar innan bokat besök.

Närmaste arbetsdag innan patienten kommer sammanställer receptionen underlag för patientanalysen. Vid förstagångsförsörjning utgörs underlaget av remiss. Vid återbesök och/eller ”pågående” order skall aktuell arbetsorder/produktionsunderlag tas fram (finns i receptionen eller i OPAS).

Arbetsorder/remiss placeras i ortopedingenjörens fack vid receptionen i samband med patientens besök.

För verksamheten i Alingsås gäller att remisser och arbetsorder för hela dagen läggs i ortopedingenjörens fack tidigt arbetsdagen innan.

Återbesök/provtid

Återbesökstid bokas in i OPAS av ortopedingenjör. Vid avgjutning/skanning, korsetter av ortoser och ståskal för barnhabpatienter bokar assistent in provtid på ortopedingenjör, tre veckor efter analys.

Uteblivna besök

Se rutin: Receptionen ortopedteknik-Betalning och fakturering.

Patienten återkommer/ Egenvald väntan

Om en patient önskar avvakta sitt besök eller sin åtgärd används status *Patient återkommer.*

Patienten kan stå kvar i återkommer-listan upp till sex månader efter avböjt besök. Vid längre uppskov, utebliven återkoppling eller om vårdbehovet bedöms ha förändrats kan ärendet avslutas och en ny remiss/bedömning behövs.

Genomförande:

Pärmen för remisser med *Patienten återkommer* gås igenom kvartalsvis för uppföljning och ställningstagande till fortsatt handläggning

För dem som väntat längre än ett år skickas originalremissen åter till remittent och patient

Remissvar skrivs i OPAS

I OPAS ändras status till remiss återsänd.

Scanning av remisser

Remisser klara för scanning finns i låda märkt SCANNING. Avlägsna eventuella häftklammer, gem, tejp, journalanteckningar och lösa lappar från remisser innan scanning. Se också till att papper är ovikta i hörn och släta.

Öppna scanning programmet BCP (Bar Code Program) i startmenyn, bocka i rutorna ”G-konsultremisser o svar” samt ”Behåll kategori”.

Skriv in det personnummer som står på remissen i avsedd ruta.

Tryck Tab. Patientens namn kommer upp.

Fyll i remissdatum i avsedd ruta. Saknas remissdatum ange istället ankomstdatum. Är det innevarande år räcker det att skriva månad och datum (MM-DD). För tidigare år krävs år, månad och datum (ÅÅ-MM-DD).

Tryck Tab en gång följt av Enter två gånger alt. klicka på knapp Lägg till för utskrift. Patientnamnet flyttas nu ned.

- För utskrift välj utskrift alternativt tryck Ctrl S.
- För att tömma lista klicka på rutan Töm tabell alternativt tryck Ctrl T.

Lägg försättsbladet ovanpå respektive remiss och lägg i avsedd korg i bokhyllan i receptionen.

Remisserna hämtas varje dag av personal från Arkivet.

Besöksavgift

Markera patient mottagen.

Gå in på order

Öppna orderrad genom att trycka på knapp Till Orderrader. Tryck på plustecknet Ny

Välj typ av besök:

1. Besöksavgift (fyll även i egenavgift 100:-)
2. Frikort (frikortsnummer och giltig tid)
3. Barn under 20 år
4. Rep/justering
5. Inneliggande
6. Kontroll

7. Ambulerande-inneliggande
8. Postorder
9. Patienter ->=85 år
13. Telefonbesök
91. Digitalt vårdmöte (DVM)

Efter val av besök tryck Ok

Markera kvittotext, kontrollera summan

Skriv in avgift i Babsen.

Första kvittot ska vi behålla, andra kvittot till kund

Tryck ut Opaskvitto till kund

Vid faktura skriv in besöksdatum i orderraden

Markera kvittotext, kontrollera summan

Skriv ut Faktura

Ge ett besökskvitto om pat. vill ha det genom att:

Skriva ut Besökskvitto

Betalning av hjälpmedel

- Gå in på Order
- Skriv in ordernr.
- Tab.
- Markera kvittotext
- Kontrollera att det är rätt belopp
- Skriv ut kvittot/Faktura
- Fyll i leveransdatum
- Sätt status på Klar för fakturering eller pågående (om ej ny besökstid finns)
- Spara

Kredit

- Patienten bör ha kvittot kvar
- Gå in på Patient
- Skriv in personnummer
- Tab
- Tryck på knapp Ny Arbetsorder
- Tryck på? förstoringsglaset vid Länk till order
- Välj den order som ska krediteras
- Det kommer upp en ruta
- Lägg till notering, prislista och orderrader
- Ta bort alla orderrader utan de som ska krediteras.
- Sätt Ordertyp på kredit
- Markera kvittotext
- Kontrollera att det är rätt belopp (och att det är minusbelopp)
- Tryck ut kvittot
- Be pat. skriva under kreditkvittot
- Ge pat. pengar eller via Babs
- Häfta ihop både kreditkvittot och det gamla kvittot och lägg det i kassan
- Gå in på orden
- Sätt status på Klar för fakturering
- Spara

Frikort

Frikort 1450 kr

För att registrera frikortet gå in på e-Frikort.

Fyll i uppgifter som efterfrågas i dokumentet, tryck spara

Telefontid

Vardagar mellan 9.30–11.30, sommartid 9.30-10.30.

Telefontiden startar på ank. 4539. För att telefonen ska fungera måste programmet ”Vision” vara i gång på den datorn som används.
Programmet finns installerat på datorerna i receptionen.
Logga in med användarnamn: 0336161460A och Lösenord:1234, kryssa i rutorna under ”Mina köer”.

Kl. 11.30 stängs telefontiden automatiskt.

Koppla 1461 (telefon för interna samtal) till 4539 genom att trycka: *21*00033616 4539# ej telefonkö.

Om ank.1461 är sammankopplad till telefontiden, tryck #21# för att avsluta vidarekopplingen.

För att koppla in flera telefoner vid telefontid använd ank. 4540.

Ring 0104738060 från telefonen du vill lägga in/ut och följ instruktioner.

Om problem med kopplingar ring ank. 3010.

Koppling av telefon

För att koppla telefonsamtal tryck: R + det numret som du ska koppla till.

Vid svar lägg på luren.

Ifall ingen svarar då du använder trådlös telefon får du tillbaka samtalet genom att trycka R+1

Om du behöver vidarekoppla den fasta telefonen, tryck på ”gubben” + numret, invänta svar och tryck på överför samtal.

Ifall ingen svarar då du använder fast telefon får du tillbaka samtalet genom att trycka Avbryt och sedan Återuppta.

För sammanträde koppla bort telefonen 1461 genom att trycka *23*3*klockslag ttmm#

För ”Ha gått för dagen” tryck *23* 4* datum MMDD#

Lyssna av telefonsvararen

Telefonsvararen lyssnas av flera gånger dagligen. Ungefärliga tider:

- Så tidigt som möjligt på morgonen
- Före 09:30 (innan telefontid startar)
- Efter 13:00
- Efter 15:00

För att lyssna av telesvar gå in på Artvise.

Telefonnummer: 0336161460 Lösenord: 123456

- Tryck på *meddelande* på startsidan
- Tryck på *Play* för att lyssna av. Använd hörlurar.

Mejl till Ortopedteknik

Assistenterna, Maria L och ett flertal andra har idag tillgång till den gemensamma inkorgen genom sin mejl, ota.boras@vgregion.se

För att gå in på Ortopedtekniks gemensamma mejl tryck på ditt namn och öppna en annan postlåda… (Behörighet krävs)

1177

Om ärende finns i 1177 kommer det ett mejl till OTA:s gemensamma inkorg. Klicka på länken i mejlet och logga in med ditt SITHS-kort. När meddelandet är hanterat flytta mejl till mappen Besvarade mejl.

Begära ut journalkopior

Patienten har rätt att begära ut journalhandling. Begäran kan göras via 1177, skriftligt eller genom kontakt med sjukhusets journalservice. Innan journalkopior lämnas ut ska patientens identitet säkerställas enligt gällande rutiner för sekretess och informationssäkerhet.

Begäran om kopia av journalhandling från försäkringsbolag, advokater och andra intressenter kräver patientens skriftliga medgivande.
Urval ur journalen görs av behörig personal.

Rutinen i sin helhet finns på SÄS insida -styrande dokument -Utlämning av journalhandling, SÄS

Boka tolk

- Logga in på Tolkförmedling Väst.
  Användarnamn och lösenord finns i *Användarnamn och Lösenord* under G:\SÄS.OTA\Verksamheten\Receptionen.

- För att boka klicka på Beställ tolk. Fyll i efterfrågade uppgifter. Kontrollera att uppgifter stämmer och bekräfta beställningen.
- Kopiera beställningsnumret och klistra in i aktuell patients Order i Noteringsrutan i Opas samt besöksdatum och signatur.
- Vid bokning av tolk för asylsökande ange LMA nummer samt giltighetstid under Kommentarer i beställningsbilden. LMA nummer kan finns i Opas i Patientbilden under Notering. LMA nummer kan sökas fram i Befreg.
- Vid tolkbokning inom kortare än en vecka görs tolkbeställning via telefon. Se telefonnummer och kundnummer nedan. Kundnummer: B044788
- Du beställer språktolktjänster från Tolkförmedling Väst tfn 0770-813 000 eller kontakt@tolkformedlingvast.se
- Boka dövtolk/teckenspråkstolk: 010–4412300 (skrivtolk)

Asylsökande

Asylsökande har rätt till vård som inte kan anstå. Vad som ska räknas som vård som inte kan anstå måste alltid avgöras i det enskilda fallet av behandlande läkare eller annan ansvarig vårdpersonal. Utöver akut vård omfattas exempelvis vård:

- Där en måttlig fördröjning kan innebära allvarliga följder för patienten
- Som kan motverka ett mer allvarligt sjukdomstillstånd
- För att undvika mer omfattande vård och behandling
- För att minska användningen av mer resurskrävande akuta behandlingsåtgärder
- Som är följdinsatser till vård som givits, inklusive psykiatrisk vård
- Besöksavgift sjukvårdande behandling 25kr
- Barn under 20 år betalar ingen besöksavgift
- Asylsökande (saknar de fyra sista siffrorna i personnumret) sätts alltid som kund 30 – Migrationsverket debiteras
- Egenavgift på skor barn/vuxen betalas på plats av patient som därefter får ansöka om bidrag från Migrationsverket
- LMA nummer samt giltighetsdatum antecknas i Patient-notering.
- LMA nummer ska anges vid tolkbokning.

Transport av patient

- Transport inom sjukhuset av patienter, britsar och rullstolar beställs på Columna. Använd vgr ID för inloggning alt. SITSH-kort.
- Länk finns på SÄS Startsida under Stöd och tjänster.

Inlämning av inläggsgipsar

- Gå in på Patient
- Skriv in patientens personnummer
- Tab
- Gå in på order
- Kolla att patient inte redan fått inlägg i år
- Skapa ny order
- Tryck på förstoringsglaset
- Välj ordern med den senaste originalremissen för inlägg. Länka rekvisitions nr, ordination och referens.
- Ta bort information som inte längre gäller
- Spara

Har patient bokad tid skriv handläggares initialer och besöksdatum på arbetsordern. Finns ej bokad tid markera arbetsordern med en stjärna.

Lägg gipsar och arbetsorder på andra hyllan märkt med ”inkommande gipsar” på den gröna vagnen i plastrummet.

En kopia på skapad arbetsorder skrivs ut och placeras i fack för prio-bedömning i receptionen.

Återbeställning av skannade inlägg

Återbeställning sker via Ortolabs webbportal. Se rutinen Tillverkning av inlägg.

Har patient bokad tid skriv handläggares initialer och besöksdatum på arbetsordern. Finns ej bokad tid markera arbetsordern med en stjärna.

En kopia på skapad arbetsorder skrivs ut och placeras i fack för prio-bedömning i receptionen

Inlämning av skor som ska förhöjas

- Gå in på patient
- Skriv in patientens personnummer
- Tab
- Gå in på order
- Tryck på förstoringsglaset/länka
- Välj ordern med den senaste originalremissen för förhöjning. Länka rekvisitions nr, ordination och referens.
- Välj Ordination, Notering. Leveranssätt, Prislista, Orderrader och Referens.
- Kontrollera att all information på ordern/i orderraderna stämmer
- Kontrollera om patienten fått förhöjning tidigare i år i notering

- Skriv på notering vilken skoändring i ordningen det är för i år (3 förhöjningar/år kostnadsfritt).
- Lägga till leverantör: Klicka på Till Orderrader och Ny, tryck 11 (Beställda komponenter), dubbelklicka på raden, välj Komponenter, Leverantör-välj Sibbhult, dubbelklicka på raden, tryck på Beställ, Avbryt, Avbryt.
- Lägga in orderrader: Klicka på Till Orderrader. Välj artikelgrupp Skotillverkning och reparation. Välj åtgärd t.ex. Höjning klack + sula 10–20 mm (sida: vä, klack:15 mm, bell:7mm, tå:3 mm)
- Fyll i leveranssätt.
- Spara
- Skriv ut arbetsordern Utskrift Arbetsorder (ej persondata)
- Lägg ihop orden med skorna
- Skriv ut Märklapp extern och sätt fast den i/på skorna

Märkning av kolli:

- Vit klisteretikett: hämtas i reception, märks med etikett Märklapp
- Grön klisteretikett: skickas med extern leverantör (t.ex. PostNord eller Bring)
- Gul klisteretikett: till handläggarens bänk, märks med patientnamn, ordernr och handläggare
- Internpostetikett: skickas till Närhälsan.
- Kontrollera om personen skall betala/faktura ex skor vid utlämning via order-rader.

För mer information kring skicka hjälpmedel till patient, se rutin *Leverans och utkodning av ortopedtekniska produkter*.

Bilaga 1: Patientbokning, tidsåtgång

En guide till hur lång tidsåtgång varje moment beräknas ta. Vid patientanalys/provning av fler hjälpmedel ökas tiden 30 min per extra hjälpmedel

Avgjutning/skanning:

Ståskal (mätning)	60 min (+ 1 handläggare/resurs de första 30 min)
Ben + Fotortos	60 min
Dafo-ortos	60 min
Protes	60 min
Handgjorda Skor	90 min
Inlägg	30 min
Rigid Korsett	60 min

Patientanalys

Prefab Ortos/korsett	30 min
Jour	30/60 min
Frakturortos	60/90 min
Korsett	60 min
Inlägg	30 min
Inlägg och skor	60 min
Benlängdsmätning	30 min

Provning

Ståskal	60/90 min
Ben +fotortos	60 min
Dafo-ortos	60 min

Prefab /Ortos/Korsett	30 min
Korsett	60 min
Protes	60 min
Skor handgjorda	60/90 min
Inlägg 1 par	30 min
Inlägg 2 par	60 min
Skor	30 min
Skor + Inlägg	60 min
Bröstprotes 8v från op.	60 min

Årskontroll

Protes/Ortos	60 min

Jour

Jourpatienter - vanligen	30 min

Notera att:

- Inlägg inte justeras om dem är äldre än 6mån.

- Barnortoser som är äldre än 9 mån bokas ej för justering utan analys.

Övrigt

Diabetesgipsning	90/120 min
Justering från barnhab	60 min

- Ortos- och ståskalspatienter från barnhab bokas i tidbok på två olika tider med tre veckors mellanrum. (Patientanalys + Provning).
- För nya barnhabs-patienter ska vi ha remissen innan bokning sker, enligt beslut av enhetschef.
- Vid korsettavgjutning avbokas två handläggare andra halvtimmen.
- Sårpatienter kallas snarast.
- Botox-patienter kallas inom 2 veckor eller enl. remittentens ordination (vid ny patient kontakta remittent).

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Neuro- och rehabiliteringsklinik

Innehållsansvar: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör

Granskad av: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör

Godkänd av: Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef

Dokument-ID: SAS9661-671614304-66

Version: 11.0

Giltig från: 2026-08-18

Giltig till: 2028-08-18