

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Innehållsansvar: Maria Eriksson, (marer154), Systemspecialist

Godkänd av: Boel Mörck, (boemo), Direktör

Giltig från: 2025-03-25

Giltig till: 2027-03-25

# 1177 e-tjänster rollbeskrivning

## Revideringar i denna version

Ändrat till 1177 e-tjänster, då den gamla benämningen 1177 vårdguiden inte används längre. Även rättat länkar och skrivit ut förkortningar.

## Syfte

Syftet med denna rutin är att säkerställa att 1177 e-tjänster (nämns i rutinen som 1177) hanteras på rätt sätt i alla led i verksamheten.

## Arbetsbeskrivning

Alla verksamheter inom Västra Götalandsregionen ska använda sig av 1177 och erbjuda de e-tjänster inom basutbudet som är relevanta för mottagningen. Basutbudet omfattar:

- Begär intyg
- Egenremiss
- Fråga om min remiss
- Förnya recept
- Kontakt för att avboka eller omboka tid
- Kontakt för bokning av tid
- Skicka meddelande
- Synpunkter och klagomål (gäller endast på SU)
- Av-/omboka tid – Se mina bokade tider (tillhör Webbtidboken, ELVIS)

Observera att för mottagningar anslutna till ”Webbtidboken” är rekommendationen att ta bort ärendetypen ”Kontakt för att avboka eller omboka tid”.

Ärenden som inkommer via 1177 ska besvaras inom två vardagar och en (1) vardag för Synpunkter och klagomål.

För mer detaljerad information om processen kring ärendehantering, kontakta i första hand [områdets systemsamordnare för 1177](#).

## Roller

Observera att en medarbetare kan ha flera olika roller i 1177.

**Systemsamordnare** – Systemsamordnaren för 1177 har som uppgift att samordna arbetet med 1177 inom sitt område på SU i enlighet med [Beskrivning av systemförvaltningsroller inom SU](#).

**Lokal administratör** – Ansvarar för:

- Utbildning av nya medarbetare
- Behörighet och gruppfordelning för nya medarbetare
- Hantering, utveckling och skapandet av mallar och ärendetyper i samarbete med verksamheten
- Uppdatering av information under rubriken "Övrig information" som visas på mottagningens kontaktkort på 1177.se
- Ta fram statistik vid behov

En person kan vara lokal administratör för flera mottagningar inom den egna verksamheten.

**Behörighetsadministratör** – Har möjlighet att:

- Lägga till och avsluta behörigheter
- Skapa grupper för medarbetare och redigera grupper

**Ärendemottagare** – Fördelar inkomna ärenden och kan se samtliga inkomna, fördelade och avslutade ärenden. Säkerställer att ärenden blir mottagna och fördelade. Ärendemottagaren ansvarar för att en gång per vecka se över att handläggning för fördelade ärenden har påbörjats.

**Ärendehanterare** – Bevakar och besvarar inkomna ärenden. Öppnar och besvarar ärenden som fördelats. Avisering om ärenden kommer via e-post och kan också ses direkt i 1177.

**Vid frånvaro:**

Om en ärendemottagare eller ärendehanterare är frånvarande mer än två arbetsdagar (måndag-fredag) ska annan medarbetare med behörighet ärendemottagare/ärendehanterare bevaka inkomna fördelade ärenden till mottagningen. Om mottagningen inte har möjlighet att bemanna funktionen ska i första hand kontakt tas med annan ärendemottagare/ärendehanterare inom den egna verksamheten. Samma rutin gäller för lokal administratör och behörighetsadministratör.

## Dokumentation

Styrande dokument arkiveras och ska hanteras enligt sjukhusets gällande rutiner för arkivering av allmänna handlingar.

## Ansvar

Verksamhetschef ansvarar för spridning och implementering av rutinen och för att den följs.

## Uppföljning, utvärdering och revision

Verksamheten följer upp att rutinen följs. Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i Melior om rutinen är kopplad till patient. Övriga avvikelser från rutinen rapporteras i MedControl PRO.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Sahlgrenska Universitetssjukhuset

**Innehållsansvar:** Maria Eriksson, (marer154), Systemspecialist

**Godkänd av:** Boel Mörck, (boemo), Direktör

**Dokument-ID:** SU9771-677637494-103

**Version:** 6.0

**Giltig från:** 2025-03-25

**Giltig till:** 2027-03-25