

Gäller för: Verksamhet Barncancercentrum

Giltig från: 2026-02-17

Innehållsansvar: Madelene Nolbris, (madno6), Medicinsk sekreterare

Giltig till: 2028-02-16

Granskad av: Jenny Brühn, (jenbr33), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Thorsteinn Gunnarsson, (thogu14), Verksamhetschef

Revideringar i denna version

Inget nytillkommet.

Syfte

Att tydliggöra och säkerställa ett enhetligt arbetssätt med 1177 vårdguidens e-tjänster på Barncancercentrum.

Arbetsbeskrivning

Inom Västra Götalandsregionen ska alla öppenvårdsmottagningar använda 1177 Vårdguidens e-tjänster samt minst erbjuda basutbudet av tjänster.

Inom verksamhet Barncancercentrums öppenvård finns följande tjänster för invånarna:

- Av/omboka tid
- Begär intyg
- Fråga om min remiss
- Förnya recept
- Kontakta mig
- Skicka meddelande
- Beställa journalkopia
- Synpunkter och klagomål

Inom verksamhet Barncancercentrums slutenvård finns tjänsten

- Synpunkter och klagomål

Roller

Ärendemottagare

Säkerställer att inkomna ärenden blir mottagna och fördelade. Kan se samtliga inkomna, fördelade och avslutade ärenden på mottagningen och kontrollerar att fördelade ärenden blir besvarade. Det finns fem ärendemottagare som växelvis ansvarar, enligt särskilt schema.

Vårdgivare

(sektionsledare, mottagningssjuksköterska eller läkare) Öppnar och besvarar ärenden som fördelats. Ärendet nås via mail alternativt att logga in i vårdguidens e-tjänst 11777 direkt via startsidan på SU's intranät.

Administratör

Bygger de aktuella ärendetyperna, eventuella mallar, informerar och tar hand om frågor, tilldelar behörigheter, utbildar och tar ut statistik för mottagningen. Gör fortlöpande kontroll och uppdaterar inställningarna så att de är aktuella.

Arbetsflöde

Patienten/ombud lägger ärende till mottagningen. Ärendemottagaren fördelar ärendet till respektive vårdgivare. Ärenden ska besvaras inom två vardagar. Om det inte är möjligt ska patienten få återkoppling att handläggning pågår. Ärendemottagaren kan, om berörd vårdgivare (läkare) inte är i tjänst och ärendet kan vänta, ge ett delsvar till patienten, med information om detta.

(Ärendemottagaren stämmer i dessa fall av med den läkare som står överst på schemat för öppenvården)

Ärenden som inkommer i tjänsten Synpunkter och klagomål besvaras direkt med ett delsvar till patienten med texten; *Vi har mottagit dina synpunkter och kommer att återkoppla till dig, på det sätt du angett att du önskar.*

Om ärendet är av brådskande karaktär fördelas det till sektionsledare. Övriga synpunkter och klagomål fördelas till MedControl Pro ansvarig sjuksköterska.

Att besvara ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster

Första gången du loggar in;

1. SU startsida, under Logga in direkt; 1177 Vårdguidens e-tjänster
2. Logga in som vårdpersonal med e-tjänstekort
3. Välj avd 321-322 Barncancercentrum
4. Gå till personliga inställningar och kryssa i E-post. Tryck Spara.
5. Välj fliken Ärendehantering/Mina ärenden och Tilldelade ärenden
6. Välj det ärende som ska besvaras genom att klicka på aktuell rad. Hantera ärendet;
 - a) Om ett inkommit ärende besvarats via t ex telefon kan du välja att avsluta ärendet direkt utan att skicka svar via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Klicka på fliken Avsluta utan svar. Orsak/förklaring måste anges. Klicka på knappen Avsluta.
 - b) I övriga fall torde fliken Besvara vara aktuell (förval). Hantera ärendet och klicka på knappen Besvara.
7. Ärendets status ändras till Avslutat.

Om du kryssat i e-postavisering enligt anvisning ovan, kan du nästa gång besvara ärenden i 1177 genom att klicka på länken i det mail du får. Efter inloggning med e-tjänstekort kommer du då direkt till det fördelade ärendet (enl punkt 6 ovan).

Ansvar

Gäller för all personal på Barncancercentrum. Ansvar för spridning och implementering har avdelningschef. Verksamhetschefen ansvarar för de rutiner och riktlinjer som verksamheten kräver finns tillgängliga och att verksamheten arbetar enligt SOSFS 2011:9

Uppföljning, utvärdering och revision

Innehållsansvarig är ansvarig för revision. Eventuella avvikelser relaterat till rutinen rapporteras i MedControl PRO.

Relaterad information

SU information <https://insidan.vgregion.se/forvaltningar/su/stod-och-tjanster/system-a-o/1177-e-tjanster/>

Regional information <https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/e-tjanster/basutbud-1177/>

Innehållsgranskare

Marie Hallengren, Medicinsk sekreterare Barncancercentrum

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Barncancercentrum

Innehållsansvar: Madelene Nolbris, (madno6), Medicinsk sekreterare

Granskad av: Jenny Brühn, (jenbr33), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Thorsteinn Gunnarsson, (thogu14), Verksamhetschef

Dokument-ID: SU9774-1570060579-84

Version: 5.0

Giltig från: 2026-02-17

Giltig till: 2028-02-16