

Gäller för: Verksamhet Onkologi

Innehållsansvar: Pia Ahlström, (piara7), Medicinsk sekreterare

Granskad av: Johanna Siverbo, (johgu34), Enhetschef

Godkänd av: Andreas Hallqvist, (andha16), Verksamhetschef

Giltig från: 2025-12-15

Giltig till: 2026-09-01

Hantering av inkommande ärenden i 1177 inom Verksamhet Onkologi

Förändringar sedan föregående version

2025-12-11: Ingen förändring av innehåll. Snabbupprättande pga administrativ omstrukturering. Godkänt av VC Andreas Hallqvist.

Revidering i denna version

Tydliggörande av uppdaterade ärendetyper och mottagningar samt uppdaterad bevakningsfrekvens.

Syfte

Syfte med denna rutin är att säkerställa enhetligt arbetsflöde och hantering av ärenden i 1177 inom verksamhet onkologi.

Arbetsbeskrivning

Alla vård- och tandvårsmottagningar inom Västra Götalandsregionen har sedan 2016 infört 1177 samt erbjudande av utbud av tjänster.

Enligt beslut skall ärenden besvaras inom 2 arbetsdagar.

Inom verksamhet onkologi finns följande tjänster:

- Av/omboka tid
- Förnya recept
- Kontakta mig
- Fråga om min remiss
- Kontakt för avboka eller omboka tid
- Begära/förnya intyg
- Rådgivning
- Skicka meddelande
- Stöd och behandling

- Synpunkter och klagomål
- Fakturafrågor

Våra mottagningar:

- Onkologimottagning 1, Sahlgrenska, Blå stråket 2
- Onkologimottagning 2, Sahlgrenska, Blå stråket 2
- Onkologimottagning 3, Sahlgrenska, Blå Stråket 6
- Onkologimottagning Östra
- Uppföljningsmottagning för vuxna efter barncancer, Vita stråket 12
- Cancerrehabilitering, Vita stråket 12

På respektive mottagning finns minst 2 ärendemottagare samt alla kontaktsjuksköterskor som ärendehanterare. På kliniken finns två lokaladministratörer som ansvarar för behörigheter.

Roller

Ärendemottagare dvs medicinsk sekreterare/undersköterska/kontakt-ssk
– Fördelar mottagningens inkomna ärenden och kan se samtliga inkomna, fördelade och avslutade ärenden på respektive mottagning. Säkerställer att ärenden blir mottagna och fördelade. Ärendemottagaren ansvarar att

1 gång om dagen se över mottagningens ärenden och kontrollera att flödet startas.

Ärendehanterare – Bevakar, öppnar, fördelar och besvarar inkomna ärenden. Hanterar fördelade Mina ärenden. Ärenden nås via mail alternativt att logga in i 1177 direkt via hemsidan.

Lokal administratör – Bygger/uppdaterar aktuella ärendetyper, informerar och tar hand om frågor från Inera, tilldelar behörigheter, utbildar och tar ut statistik för de egna mottagningarna samt nätverkar med områdessamordnare.

Arbetsflöde

Invånaren lägger ärende till sin mottagning. Ärendemottagare fördelar ärende till respektive ärendehanterare. Vissa ärenden fördelas till ärendehanteraren medan andra kan tas om hand om direkt av ärendemottagaren med svar till invånaren. I vissa lägen kan ett delsvar till patient vara lämpligt innan ärendet helt avslutas. Det varierar mellan teamen. Om ärendet kräver handläggning av läkare skapas en tidbok i Elvis för Team 3 med info om ärendet. För övriga team skrivs en

papperskopia ut, ges till respektive läkare för åtgärd. Ärendemottagaren skriver sina kontaktuppgifter på papperskopian.

- Av/omboka tid → ärendemottagare/ärendehanterare
- Förnya recept → ärendemottagare → läkare
- Kontakta mig → ärendemottagare/ärendehanterare, beroende på ärendets karaktär
- Fråga om min remiss → ärendemottagare
- Begära/förnya intyg → ärendemottagare → läkare
- Rådgivning → ärendemottagare/ärendehanterare
- Skicka meddelande - ärendemottagare/ärendehanterare
- Fakturafrågor → ärendemottagare/ärendehanterare → [patientfaktura i Västragötaland](#)
- Klagomål och synpunkter → ärendemottagare → klagomålsfunktion = koordinator för kvalitet och patientsäkerhet

När ärendet är klart skall ärendet avslutas av ärendemottagare/ärendehanterare.

Vårdenhetschef alternativt sektionsledare ansvarar för att informera ärendemottagarna på sin mottagning om någon ärendehanterare skulle vara frånvarande med sjukdom mer än 2 dagar. Kontakt tas personligen, via telefon alternativt mail.

Hantering av Synpunkter och klagomål

Inkommande klagomål tas om hand av verksamhetens klagomålsfunktion och registreras i avvikelshanteringssystemet MedControlPro. Klagomålsfunktionen ger en första återkoppling till invånaren via 1177 att verksamheten tagit emot ärendet. Beroende på klagomålets karaktär besvaras det antingen av klagomålsfunktionen efter utredning alternativt av berörd enhet. Klagomålet dirigeras i MedControlPro till berörd ärendeansvarig på respektive enhet och sedvanlig utredning påbörjas [enligt rutin](#).

Enheter med ärendetyp synpunkter och klagomål

Alla mottagningar som nämnts i detta dokument samt:

- Avdelning 52
- Avdelning 54
- Avdelning 69
- Strålbehandlingen Sahlgrenska och Borås
- Klinisk provningsenhet (KPE)

Rutin vid frånvaro

Om en ärendemottagare (admin) eller ärendehanterare (kontakt-ssk) inom teamet är frånvarande mer än 2 arbetsdagar ska en kollega/kontaktsjuksköterska, som är behörig i 1177-systemet, inom samma team, bevaka ärenden till mottagningen, hantera/avsluta ärenden.
Ärenden bör bevakas dagligen.

När ny behörighet har skapats ska ärendehanterare göra följande för mejlavisering om ärenden att hantera i 1177:

Logga in med tjänstekort via Sahlgrenskas intranät “1177 e-tjänster”

Aktivera E-postavisering och Spara.

Utbildningsfilmer “1177 ärendemottagare och ärendehanterare SU” finns via denna [länk](#)

Ansvar

Vårdenhetschefen på enheterna ansvarar för att rutinen är känd.

Uppföljning, utvärdering och revision

Administratör ansvarar för att ta fram statistik. Innehållsansvarig tillsammans med granskare ansvarar för att revidera rutinen.

”Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i Melior om rutinen är kopplad till patient.” Övriga orsaker till avsteg från rutinen rapporteras i MedControlPRO.”

Relaterad information

[1177 E-tjänster, rollbeskrivning](#). SU-övergripande rutin, Dokument-ID: SU9771-677637494-103

[Beslut, riktlinjer och rutiner för 1177 E-tjänster](#)

[Manualer, lathundar och utbildning 1177 E-tjänster](#)

[Introduktion till 1177 vårdguidens e-tjänster](#)

[Inloggningsportal, stöd och support](#)

[Synpunkter och klagomål i vården](#) SU-övergripande rutin Dokument-ID: SU9771-677637494-348

Granskare/arbetsgrupp

Pia Ahlström, medicinsk sekreterare

Anki Delin Eriksson, koordinator

Johanna Siverbo, Tf enhetschef, administrativa enheten

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Onkologi

Innehållsansvar: Pia Ahlström, (piara7), Medicinsk sekreterare

Granskad av: Johanna Siverbo, (johgu34), Enhetschef

Godkänd av: Andreas Hallqvist, (andha16), Verksamhetschef

Dokument-ID: SU9775-406090012-115

Version: 11.0

Giltig från: 2025-12-15

Giltig till: 2026-09-01