

Gäller för: Verksamhet Infektion

Giltig från: 2026-03-09

Innehållsansvar: Christina Nordh, (chrha18), Enhetschef

Giltig till: 2028-02-26

Godkänd av: Anna Grahn, (annpe88), Verksamhetschef

1177 Vårdguidens e-tjänster på Infektion

Denna rutin gäller för

Infektion

Bakgrund och Syfte

Hälso- och sjukvårdsstyrelsen tog 2016-01-28, beslut om att införa 1177 Vårdguidens

e-tjänster där ett standardiserat basutbud av e-tjänster erbjuds invånarna i Västra Götaland. 1177 Vårdguidens e-tjänster ger invånarna (patienterna) i Västra Götaland möjlighet att kontakta sin vårdgivare via internet. Patienten ska erhålla återkoppling inom två arbetsdagar och erhålla återkoppling att handläggning pågår.

Syftet med rutinen är att beskriva Infektions arbetssätt med 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Ansvar

Enhetschef på Administrativa enheten och vårdenhetschef på Infektionsmottagningen

Roller

På Infektion finns följande roller i systemet 1177 Vårdguidens e-tjänster:

- *Lokal administratör* (sekreterare) – beställa behörigheter, utbilda och ta fram statistik
- *Ärendemottagare* (administratör/sekreterare) – säkerställa att ärenden blir mottagna och besvarade
- *Ärendehanterare* (sjuksköterska/läkare, besvaras av sekreterare och sjuksköterska)

Ärenden som kommer till Infektion via 1177 Vårdguidens e-tjänster, bevakas vardagar mellan klockan 08:00–16:00, av *Ärendemottagare*, Administrativa enheten.

Arbetsbeskrivning

Utbud av e-tjänster som erbjuds på Infektion:

- *Kontakt för bokning av tid* – här kan patienten skicka förfrågan om att boka en tid för besök på Infektionsmottagningen. Åtgärdas av sekreterare/sjuksköterska.
- *Kontakt för avboka eller omboka tid* – här kan patienten av- eller omboka en redan bokad tid på Infektionsmottagningen. Åtgärdas av sekreterare/sjuksköterska.
- *Förnya recept* – här kan patienten skicka förfrågan om att förnya recept som utfärdats av läkare på Infektion. Lämnas till ansvarig läkare i hens postfack.
- *Kontakta mig* – här kan patienten kontakta/kontaktas av sjuksköterska/sekreterare på Infektion. Lämnas till brevlåda ssk Infektion.
- *Skicka meddelande* – här kan patienten skicka ett kort meddelande inför sitt besök på Infektionsmottagningen. Ärendemottagare fördelar meddelandet till brevlåda Sjuksköterska Infektion.
- *Egen vårdbegäran* – här kan patienten skriva en egen vårdbegäran. Hanteras av Remissportalen som registrerar och skannar till SÅLMA, bedöms av läkare enligt rutin.
- *Fråga om min vårdbegäran* – här kan patienten skicka en fråga om vårdbegäran som ställts till Infektionsmottagningen. Besvaras av ärendemottagare.
- *Begära intyg* – här kan patienten skicka en förfrågan om förnyelse av intyg som utfärdats på Infektion eller skicka begäran om nytt intyg. Lämnas till läkare i hens postfack.
- *Synpunkter och klagomål* – här kan patienten lämna förslag på förbättringar, synpunkter och klagomål. Lämnas till verksamhetsutvecklare som fördelar ärendena till berörd enhet för vidare handläggning, registrering i MedControl och återkoppling till patient.

Sekreterare/administratör:

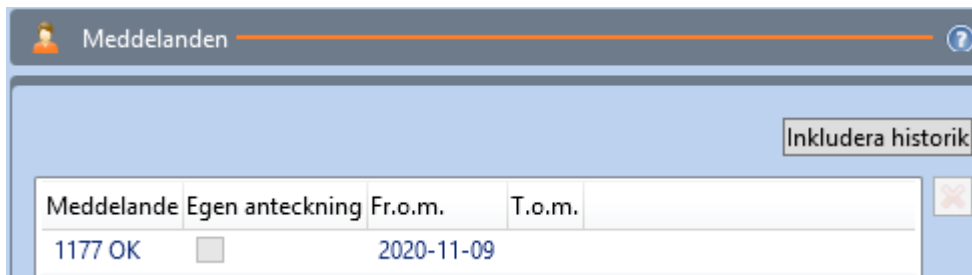
- Kontrollerar och åtgärdar inkomna ärenden i 1177 3 gånger dagligen.

- Fördelar ärenden till brevlåda Sjuksköterska Infektion i 1177 enligt specifikation i checklista.
- Kontrollerar och åtgärdar inkomna ärenden i brevlåda Sekreterare Infektion i 1177.
- Besvarar ärenden till patient i 1177 åtgärdade av läkare, som lagts i sekreterarfacket i postrummet, plan 0.

Sjuksköterska:

- Kontrollerar inkomna ärenden i brevlåda Sjuksköterska Infektion dagligen.
- Åtgärdar/fördelar vidare till ansvarig vårdpersonal på mottagningen.
- Fördelar ärenden som ska utföras av Admin till brevlåda Sekreterare Infektion.

För patienter som lämnat samtycke till att få kallelse, provsvar eller annan information via 1177, registreras det i ELVIS under ”P”, 1177 OK och från och meddatum.



Uppföljning och utvärdering

Rapporter gällande antalet inkomna ärenden och vilka ärendetyper som används tas fram och sammanställs av medarbetare med administratörsbehörighet. Verksamhetsutvecklare rapporterar kvartalsvis antal inkomna ärende för ledningsgrupp.

Kunskapsöversikt

[1177 vårdguiden Västra Götaland](#)

[1177 e-tjänster Sahlgrenska Universitetssjukhuset](#)

[Vårdgivarwebben - 1177 e-tjänster](#)

Granskare

Panos Vasilakis, vårdenhetschef, Infektionsmottagningen

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Infektion

Innehållsansvar: Christina Nordh, (chrha18), Enhetschef

Godkänd av: Anna Grahn, (annpe88), Verksamhetschef

Dokument-ID: SU9784-44644612-2

Version: 8.0

Giltig från: 2026-03-09

Giltig till: 2028-02-26