

Gäller för: Verksamhet Kirurgi Östra

Innehållsansvar: Elaine Sandén, (elasa), Enhetschef

Granskad av: Kristina Danielsson, (krida11), Sektionsledare

Godkänd av: Malin Ragnmark Ek, (malek3), Verksamhetschef

Giltig från: 2024-12-12

Giltig till: 2026-12-09

1177 Vårdguidens e-tjänster

Revideringar i denna version

Revidering 2024-12-09

Granskare samt verksamhetstillhörighet.

Justering av ärendetyper.

Tillägg av generell text gällande hantering.

Syfte

Syftet med rutinen är att säkerställa arbetssätt och ansvarsfördelning av 1177 Vårdguidens e-tjänster. Inkomna ärenden ska besvaras inom 2 arbetsdagar.

Arbetsbeskrivning

Kirurgimottagning 1

Följande Ärendetyper finns på mottagningen:

Av-/Omboka tid - Se mina bokade tider - ansvarig är administrativ personal.

Egenremiss – hanteras av kontaktpunkten.

Fråga om min remiss - ansvarig är administrativ personal.

Kontakta mig - ansvarig är administrativ personal. Ärenden som inte kan lösas av administrativ personal lämnas och hanteras av sjuksköterska/undersköterska.

Kontakt med dietist - administrativ personal fördelar ärendet till dietistgrupp.

Kontakt för avboka eller omboka tid – administrativ personal hanterar läkartider, sjuksköterska/undersköterska hanterar sina tider.

Meddelande till operationskoordinator – administrativ personal fördelar ärende till operationskoordinatorgrupp.

Patientsamtycke SMS-påminnelse – när patienten anmäler sin ankomst i kassan informeras de om möjligheten att aktivera tjänsten.

Stöd och Behandling – ansvariga för att aktivera stödet inför operation är operationskoordinator och sjuksköterska /undersköterska som kallar till operation alternativt Besök 1 på mottagningen.

Synpunkter och klagomål - administrativ personal fördelar ärendet till ansvarig sektionschef eller enhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelssystemet MedControl PRO (MCP) och hanteras där enligt gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Begär intyg - administrativ personal fördelar ärendet till ansvarig läkare.

Beställa tolk – administrativ personal bokar tolk enligt patientens önskemål. Enbart telefontolk får bokas.

Förnya recept - administrativ personal fördelar ärendet till ansvarig läkare.

Kontakt för bokning av tid - administrativ personal hanterar läkartider, sjuksköterska/undersköterska hanterar sina tider.

Skicka meddelande - ansvarig är administrativ personal. Ärenden som inte kan lösas av administrativ personal lämnas och hanteras av sjuksköterska/undersköterska.

Stomimottagning

Stomiterapeuterna ansvarar enligt ett rullande schema för att hantera alla inkomna ärenden.

Följande Ärendetyper finns på mottagningen:

Av-/Omboka tid - Se mina bokade tider

Begär intyg

Beställa tolk

Egenremiss

Fråga om min remiss

Förnya hjälpmedel

Förnya recept

Kontakta mig

Kontakt för avboka eller omboka tid

Kontakt för bokning av tid

Patientsamtycke Sms-påminnelse - när patienten anmäler sin ankomst i kassan informeras de om möjligheten att aktivera tjänsten

Skicka meddelande

Synpunkter och klagomål - Ärendet fördelas till ansvarig sektionschef eller enhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelssystemet MedControl PRO (MCP) och hanteras där enligt gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Kolorektalmottagning

Följande Ärendetyper finns på mottagningen:

Av-/Omboka tid - Se mina bokade tider - ansvarig är administrativ personal.

Begär intyg - administrativ personal fördelar ärendet till ansvarig läkare.

Beställa tolk – administrativ personal bokar tolk enligt patientens önskemål. Enbart telefontolk får bokas.

Egenremiss – hanteras av kontaktpunkten

Fråga om min remiss - ansvarig är administrativ personal.

Förnya recept - administrativ personal fördelar ärendet till ansvarig läkare.

Kontakta mig - ansvarig är administrativ personal. Ärenden som inte kan lösas av administrativ personal lämnas och hanteras av sjuksköterska/undersköterska.

Kontakt för avboka eller omboka tid – administrativ personal hanterar läkartider, sjuksköterska/undersköterska hanterar sina tider.

Kontakt för bokning av tid - administrativ personal hanterar läkartider, sjuksköterska/undersköterska hanterar sina tider.

Meddelande till operationskoordinator – administrativ personal fördelar ärende till operationskoordinatorgrupp.

Patientsamtycke SMS-påminnelse – när patienten anmäler sin ankomst i kassan informeras de om möjligheten att aktivera tjänsten.

Skicka meddelande - ansvarig är administrativ personal. Ärenden som inte kan lösas av administrativ personal lämnas och hanteras av sjuksköterska/undersköterska.

Synpunkter och klagomål - Ärendet fördelas till ansvarig sektionschef eller enhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelssystemet MedControl PRO (MCP) och hanteras där enligt gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Kirurgimottagning 2

Följande Ärendetyper finns på mottagningen:

Av-/Omboka tid - Se mina bokade tider - ansvarig är administrativ personal.

Egenremiss – hanteras av kontaktpunkten.

Fråga om min remiss - ansvarig är administrativ personal.

Fråga sjuksköterskan – ansvarig är sjuksköterska

Kontakta mig - ansvarig är administrativ personal. Ärenden som inte kan lösas av administrativ personal lämnas och hanteras av sjuksköterska.

Kontakt för avboka eller omboka tid – administrativ personal hanterar läkartider, sjuksköterska hanterar sina tider.

Kontakt med sjuksköterska – ansvarig är sjuksköterska.

Meddelande till operationskoordinator – administrativ personal fördelar ärende till operationskoordinatorgrupp.

Patientsamtycke SMS-påminnelse – när patienten anmäler sin ankomst i kassan informeras de om möjligheten att aktivera tjänsten.

Synpunkter och klagomål - Ärendet fördelas till ansvarig sektionschef eller enhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelssystemet MedControl PRO (MCP) och hanteras där enligt gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Begär intyg - administrativ personal fördelar ärendet till ansvarig läkare.

Beställa tolk – administrativ personal bokar tolk enligt patientens önskemål. Enbart telefontolk får bokas.

Förnya recept – hanteras av sjuksköterska som i sin tur fördelar till läkare.

Kontakt för bokning av tid - administrativ personal hanterar läkartider, sjuksköterska hanterar sina tider.

Kontakt med dietist - administrativ personal fördelar ärendet till dietistgrupp.

Skicka meddelande - ansvarig är administrativ personal. Ärenden som inte kan lösas av administrativ personal lämnas och hanteras av sjuksköterska.

Kuratorsmottagningen

Kuratorer ansvarar för att hantera alla inkomna ärenden.

Följande Ärendetyper finns på mottagningen:

Begär intyg

Beställa tolk

Egenremiss – hanteras av kontaktpunkten

Fråga om min remiss

Kontakta mig

Kontakt för avboka eller omboka tid

Kontakt för bokning av tid

Patientsamtycke SMS-påminnelse – när patienten anmäler sin ankomst i kassan informeras de om möjligheten att aktivera tjänsten.

Skicka meddelande

Synpunkter och klagomål - Ärendet fördelas till ansvarig sektionschef eller enhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelssystemet MedControl PRO (MCP) och hanteras där enligt gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Avdelning 348, 350 samt 351

Följande Ärendetyper finns på avdelningarna:

Synpunkter och klagomål – Ansvarig är verksamhetsutvecklare som registrerar ärendet i avvikelssystemet MedControl PRO (MCP). Ärendet

hanteras i MCP efter gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Generella anvisningar

Fördelning av ärende. Innan ärenden fördelas till annan person eller grupp säkerställs att ärendet är färdigt att fördelas. Fattas information i ärendet skickas delfråga till patienten.

Fördelning av ärende till läkare. Administrativ personal fördelar recept- och intygsärenden direkt till läkare. Övriga ärenden triageras av sjuksköterska innan de fördelas. Vid oklarheter om patienternas frågeställning/ärende, skicka med fördel motfråga innan vidare hantering.

Ärenden fördelas med delsvaret ”Tack för ditt meddelande! Ditt ärende är vidarebefordrat till ansvarig läkare och du kan förvänta dig svar inom en vecka. Om ansvarig läkare är ledig framgår det i Medinet vem som är utsedd ersättare.

Påminnelser från patient. Om patienten inte får hjälp i tid och skickar nytt ärende innan det första är avslutat läggs det nya ärendet till ansvarig läkare enligt stycket ovan. Om patienten hör av sig ytterligare en gång läggs det tredje ärendet till ansvarig SEC med intern information om status på tidigare ärenden.

Fördela till sig själv. Om administrativ personal, sjuksköterska eller undersköterska har börjat hantera ett ärende som tar tid fördelar man ärendet till sig själv för att undvika att flera personer arbetar med samma ärende.

Flera ärenden från samma patient. Om patient skickar samma fråga i olika ärendetyper behålls ett ärende öppet. Övriga ärenden stängs av administrativ personal.

Relaterad information

1177 Vårdguidens e-tjänster:

<http://www.vgregion.se/1177etjanster>

Ansvar

Verksamhetschef, verksamhet kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset ansvarar för att de rutiner och riktlinjer som verksamheten kräver finns tillgängliga och följer gällande författningar/lagar. Samtlig personal på verksamhet kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset ska delges direktivet via verksamhetschef, sektionschef, vårdenhetschef och enhetschef.

Uppföljning, utvärdering och revision

Enhetschef för öppenvården och enhetschef, administrativa enheten, verksamhet kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset ansvarar för att detta dokument uppdateras och revideras.

Dokumentation

Styrande dokument arkiveras i Sharepoint. Redovisande dokument ska hanteras enligt sjukhusets gällande rutiner för arkivering av allmänna handlingar.

Granskare

Almira Veric, enhetschef administrativa enheten, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Eva-Lena Lindgren, stomiterapeut öppenvården, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Hesho Karim, undersköterska öppenvården, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Jessica Dahl, sektionsledare öppenvården, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Kristina Danielsson, sektionsledare öppenvården, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Rosita Söderblom Kiniouar, medicinsk sekreterare, administrativa enheten, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Sandra Andersson, medicinsk sekreterare, administrativa enheten, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Kirurgi Östra

Innehållsansvar: Elaine Sandén, (elasa), Enhetschef

Granskad av: Kristina Danielsson, (krida11), Sektionsledare

Godkänd av: Malin Ragnmark Ek, (malek3), Verksamhetschef

Dokument-ID: SU9785-1904528390-159

Version: 6.0

Giltig från: 2024-12-12

Giltig till: 2026-12-09