OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Verksamhet Kirurgi Östra
Innehållsansvar: Elaine Sandén, (elasa), Vårdenhetschef
Granskad av: Kristina Danielsson, (krida11), Sektionsledare
Godkänd av: Malin Ragnmark Ek, (malek3), Verksamhetschef
Giltig från: 2026-10-07
Giltig till: 2028-10-06

1177 Vårdguidens e-tjänster

Revideringar i denna version

Revidering 2026-09-25

Tillägg av två öppenvårdsenheter

Tillägg av ärendetyp

Justering till automatisk tilldelning av vissa ärendetyper

Tillägg under generella anvisningar

Justering av delsvarstext när ärende fördelas till läkare

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 remissportalen.

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.

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Kontakt med dietist – fördelas automatiskt till dietistgrupp.

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

Meddelande till operationskoordinator – fördelas automatiskt till operationskoordinator. Om ärendet inte ska hanteras av operationskoordinator fördelas ärendet till grupp ”administrativ grupp”.

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 vårdenhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelsesystemet 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 – ärendet fördelas automatiskt till administrativ grupp som bokar tolk enligt patientens önskemål. Enbart telefontolk får bokas.

Beställ pappersremiss för provtagning – ärendet fördelas automatiskt till administrativ grupp.

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 avvikelsesystemet 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 – ärendet fördelas automatiskt till administrativ grupp som bokar tolk enligt patientens önskemål. Enbart telefontolk får bokas.

Beställ pappersremiss för provtagning – ärendet fördelas automatiskt till administrativ grupp.

Egenremiss – hanteras av remissportalen

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 – fördelas automatiskt till operationskoordinator. Om ärendet inte ska hanteras av operationskoordinator fördelas ärendet till grupp ”administrativ grupp”.

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 vårdenhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelsesystemet 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 remissportalen.

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 –fördelas automatiskt till operationskoordinator. Om ärendet inte ska hanteras av operationskoordinator fördelas ärendet till grupp ”administrativ grupp”.

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 vårdenhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelsesystemet 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 – ärendet fördelas automatiskt till administrativ grupp som bokar tolk enligt patientens önskemål. Enbart telefontolk får bokas.

Beställ pappersremiss för provtagning – ärendet fördelas automatiskt till administrativ grupp.

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 - fördelas automatiskt 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:

Av-/Omboka tid – Se mina bokade tider

Begär intyg

Beställa tolk

Beställ pappersremiss för provtagning

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 vårdenhetschef. Ärendet registreras av sektionschef/enhetschef i avvikelsesystemet MedControl PRO (MCP) och hanteras där enligt gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Preoperativ mottagning

Följande Ärendetyper finns på avdelningarna:

Synpunkter och klagomål – Ansvarig är vårdenhetschef som registrerar ärendet i avvikelsesystemet MedControl PRO (MCP). Ärendet hanteras i MCP efter gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Dagsjukvård och operationsmottagning

Följande Ärendetyper finns på avdelningarna:

Synpunkter och klagomål – Ansvarig är vårdenhetschef som registrerar ärendet i avvikelsesystemet MedControl PRO (MCP). Ärendet hanteras i MCP efter 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 avvikelsesystemet MedControl PRO (MCP). Ärendet hanteras i MCP efter gällande regler/rutiner, återkoppling till patient kan sedan ske via 1177.

Generella anvisningar

Ärende som skickats till fel enhet. Då det inte går att fördela ärenden mellan enheter behöver man stänga ärendet genom att svara patienten att ärendet kommit till fel enhet med en hänvisningslänk till rätt enhet.

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 delsvar ”Ditt ärende är under hantering och du kommer få återkoppling.” 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), Vårdenhetschef

Granskad av: Kristina Danielsson, (krida11), Sektionsledare

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

Dokument-ID: SU9785-1904528390-159

Version: 7.0

Giltig från: 2026-10-07

Giltig till: 2028-10-06