Gäller för: Vård- och invånaradministration, Verksamhet Kirurgi Östra
Innehållsansvar: Elaine Sandén, (elasa), Vårdenhetschef
Godkänd av: Malin Ragnmark Ek, (malek3), Verksamhetschef
Giltig från: 2026-10-28
Giltig till: 2028-10-28

Av- och ombokning Verksamhetsområde Kirurgi Östra

Revideringar i denna version

2024-10-17:
Ändring av granskare.
Ändrat område för verksamhet Kirurgi Östra från 2 till 5.

Syfte

Att ha gemensamma rutiner för av- och ombokning samt uteblivna besök för Kontaktpunkten (KP) och verksamhetsområde Kirurgi Östra.

Arbetsbeskrivning

Av – och ombokning

Kontaktpunkten:

- KP skapar ett snabbstängningsärende, Quick close, med ärendetyp ”tidbokning av” med kommentar varför.
- Om patienten vill omboka i god tid (mer än 24 timmar) och vill ha en ny tid, läggs patienten åter på planeringslistan. Ärende skapas i SÄLMA. Tidboken tar hand om ärendet.
- Vill patienten **inte** ha en ny tid, avboka och lägg patienten åter på planeringslista med information om att patienten inte vill ha ny tid. Ärende skapas i SÄLMA.

- Avbokar patienten F-tid, EF-tid eller E-tid med prioritet 1, CV, B, polyp med åtgärd ULTRALJUD eller PAD ska KP alltid meddela kirurgimottagningen 1 eller 2 /kolorektalmottagningen/SVF-koordinator (prioritet CV) via telefon för att säkerställa att patienten får en ny snabb tid.
- Avbokar patienten en E-tid ska ärende skickas till secondline.
- Dokumentera orsaken till avbokningen i ELVIS då den ligger till grund för om patienten ska debiteras för besöket vid sen avbokning.
- Kontrollera att rätt telefonnummer till patienten står i ELVIS.
- En patient som avbokar närmare än 24 timmar ska debiteras besöket, om det inte gäller egen eller minderårigt barns sjukdom, enligt *Besökstyp U4 – Avbokning <24 timmar,*
- (se ELVIS lathund).

Uteblivet besök

Uteblivet besök: Personal på kirurgimottagningen markerar uteblivet besök i ELVIS. Kassapersonal skickar faktura till patient.

Första besök

Patientansvarig läkare – den läkare som skulle träffa patienten

Vid första uteblivna besöket dikterar läkaren att patienten uteblivit. Patienten läggs åter på planeringslistan och kallas av ansvarig för aktuell planeringslista som också kopplar vårdbegäran till nytt planeringsunderlag.

Vid det andra uteblivna besöket dikterar läkaren att patienten uteblivit samt ett remissvar till inremitterande.

Efterföljande besök

Patientansvarig läkare – den läkare som skulle träffa patienten

Vid första uteblivna besöket dikterar läkaren att patienten uteblivit. Patienten läggs åter på planeringslistan och kallas av ansvarig för aktuell planeringslista som också kopplar eventuell vårdbegäran till nytt planeringsunderlag.

Vid det andra uteblivna besöket dikterar läkaren att patienten uteblivit och eventuell åtgärd.

Tidbokningsfunktionen VO kirurgi ÖS

- Går igenom planeringslista i ELVIS dagligen för att ge ny tid för besöket

Ansvar

Personal på kontaktpunkten, sjuksköterskor och tidbokningsfunktionen på verksamhetsområde kirurgi Östra sjukhuset ansvarar för att utföra arbetet enligt gällande rutin.

Linjechefer på verksamhetsområde kirurgi Östra samt enhetschef på kontaktpunkten ansvarar för att rutinen är känd och följs.

Verksamhetschefen ansvarar för att rutinen finns och följer författningar/lagar.

Uppföljning, utvärdering och revision

Enhetschef öppenvården, verksamhetsområde Kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset, ansvarar för att detta dokument uppdateras och revideras. Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i Melior om rutinen är kopplad till patient. Övriga orsaker till avsteg från rutinen rapporteras i MedControl PRO, där aktuell linjechef, eller av den utsedd person, ansvarar för utredning, åtgärd och uppföljning.

Granskare

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

Anders Rosemar, sektionschef, verksamhetsområde Kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Anna Sjögren, enhetschef kontaktpunkt 2, verksamhetsområde medicinsk administration stab, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Dan Asplund, sektionschef verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset.

Elaine Sandén, enhetschef öppenvården, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset.

Kristina Danielsson, sektionsledare öppenvården, verksamhetsområde Kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset.

Hans Axelsson, sektionschef verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset.

Jenny Mellqvist, sektionsledare kontaktpunkt 2, verksamhetsområde medicinsk administration stab, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

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

Kristina Karlsson, undersköterska öppenvården, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset.

Rosita Söderblom Kiniouar, 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: Vård- och invånaradministration, Verksamhet Kirurgi Östra

Innehållsansvar: Elaine Sandén, (elasa), Vårdenhetschef

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

Dokument-ID: SU9785-1904528390-165

Version: 9.0

Giltig från: 2026-10-28

Giltig till: 2028-10-28