OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.



Gäller för: Verksamhet Kirurgi Östra
Innehållsansvar: Maria Bylund, (marby10), Sektionsledare
Granskad av: Kristina Danielsson, (krida11), Sektionsledare
Godkänd av: Malin Ragnmark Ek, (malek3), Verksamhetschef
Giltig från: 2026-11-16
Giltig till: 2028-11-16

# Av- och ombokning samt uteblivna besök - Kirurgi Östra

## Revideringar i denna version

- Kontaktpunktens roll har tagits bort ur rutinen då enheten inte längre har patientkontakt.
- Rutiner för patientärendetelefon och 1177 har lagts till.
- Ändrat innehållsansvarig samt granskare.

## Syfte

Att ha gemensamma rutiner för av- och ombokning samt uteblivna besök på verksamhetsområde Kirurgi Östra.

## Arbetsbeskrivning

### Kontaktvägar

Patienter som önskar avboka eller omboka en tid, eller meddela uteblivet besök, har två kontaktvägar till verksamheten:

- **1177 e-tjänster** (förstahandsval)
- **Patientärendetelefonen för Kirurgi Östra** (för patienter som inte har tillgång till 1177)

Telefonsvararen bevakas av administrativ personal inom öppenvården. Administrativ personal ansvarar för att:

- hantera tidboksärenden
- vidarebefordra övriga ärenden i SÄLMA eller ELVIS.

Patienten har rätt att av- eller omboka sitt besök vid ett tillfälle. Mottagningen ska då erbjuda en ny tid inom vårdgarantins tidsgränser.



VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

# Avbokningar

Administrativ personal hanterar avbokningen via 1177 eller patientärendetelefonen.

När ett besök avbokas ska följande göras:

- Om fortsatt besök inte är aktuellt tas patienten bort från planeringslistan.
- Om besöket är kopplat till en vårdbegäran ska denna vidarebefordras i ELVIS.
- Beslut dokumenteras i Melior av läkare.
- Avbokningskod registreras enligt gällande rutin.

Se rutin för avbokningskoder. Av- och ombokningar - ELVIS

# Ombokningar

Administrativ personal hanterar ombokningar via 1177 eller patientärendetelefonen.

### Första ombokningen

Vid första ombokningen ska patienten erbjudas en ny tid inom vårdgarantins tidsgränser.

### Upprepade ombokningar

Efter andra ombokningen skickas ärendet till ansvarig läkare för bedömning av fortsatt handläggning.

### Särskilda patientgrupper

Prio 14 och 30 – Administrativ personal bokar om i samråd med SVF-koordinatorer.

SVF – Kontakta SVF-koordinator för ombokning av besök 1 samt operationsplanering.

WoW och FAP – Ska ha en ny tid direkt. Får ej vänta.

PAD – Administrativ personal hittar ny snar tid.

### Patientvald väntan (PvV)

Viktigt att registrera PvV när patienten själv väljer att avstå från vård inom vårdgarantins tidsgräns. Om patienten vill höra av sig längre fram när de vill ha en tid, ta bort planeringsunderlaget.

Medicinskt måldatum efterföljande besök Öppenvårdsregistrering – ELVIS.pdf

### Medicinska skäl (MeS)

Om patientens hälsotillstånd tillfälligt förhindrar besöket/undersökningen/behandlingen. Om patienten väntar på en undersökning som ska göras innan besöket, sätt MeS för att inte vårdgarantin påverkas.

### Weblistan 1177

På vissa mottagningar kan patienten själv av- eller omboka sitt besök via 1177. Administrativ personal ansvarar för att bevaka webblistorna.

1177 webbtidbok ELVIS webblista

### Efterföljande besök

Vid första ombokningen se texten ovan, vid andra ombokningen eller mer läggs patienten åter på planeringslistan och ansvarig läkare informeras för beslut om fortsatt handläggning.

## Uteblivet besök

### Uteblivet remissbesök

- Patientansvarig läkare dokumenterar (TIK) i journalen att patienten uteblivit
- Administrativ personal presterar besöket som U2 i ELVIS.
- En ny väntelista skapas. Remissen frånkopplas från det uteblivna besöket och kopplas till den nya väntelistan.
- Samma prioritet och eventuell PvV ska registreras.
- Administrativ personal skickar meddelande om uteblivet besök via 1177 alternativt brev och noterar i den nya väntelistan.
- Patienten bokas in på nytt när tid finns.
- Om patienten uteblir igen skickas remissen åter till inremitterande med brev om uteblivna besök.
- Remissen frånkopplas från besöket och vidarebefordras med kod **VPU** (patient uteblivit).

- Väntelistan tas bort med kod **AP** (Patient/närstående).

### Uteblivet återbesök

- Patientansvarig läkare dokumenterar (TIK) i journalen att patienten uteblivit.
- Administrativ personal presterar besöket som U2 i ELVIS.
- Ny väntelista läggs upp (se ovan).
- Om patienten uteblir från återbesök två gånger skickas meddelande till ansvarig läkare för ställningstagande till fortsatt uppföljning eller avslut.
- Läkaren dokumenterar beslut om patienten ska kallas på nytt eller avslutas.
- Vid avslut dikteras brev till patienten.
- Väntelistan uppdateras enligt läkarens beslut. Vid avslut tar administrativ personal bort väntelistan med avbokningskod AP.

Av- och ombokningar - ELVIS

Om- och avbokning mindre än 24 timmar innan planerat patientbesök

Handbok vårdgaranti och valfrihet i vården.pdf

### Förslag för brev till inremitterande vid två uteblivna besök

Hej!

Ovanstående patient har uteblivit från två läkarbesök på …….. mottagningen Östra sjukhuset.

Patienten har fått brev med information om att remissen har återsänts och vi kommer inte att skicka någon ny kallelse.

Vi emotser ny remiss vid behov.

Med vänlig hälsning

### Förslag på brev till patient alternativt meddelande i 1177 till patienten

Hej!

Du har uteblivit från ett besök hos oss xxxx-xx-xx (datum). Du kommer att bokas på en ny tid, kallelse skickas separat. Uteblir du även från denna tid kommer vi inte kalla dig igen och remissen kommer skickas tillbaka till inremitterande klinik.

Om den nya tiden inte passar ber vi dig att höra av dig via 1177 eller 031-343 48 80 för att boka om tiden.

Med vänlig hälsning

# Ansvar

Personal på verksamhetsområde kirurgi Östra sjukhuset ansvarar för att utföra arbetet enligt gällande rutin.

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

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

# Granskare

Eleonor Sjöstrand, sektionschef, verksamhetsområde Kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

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

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

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

Anna Johansson, medicinsk sekreterare, Administrativ enhet kirurgi Östra, verksamhetsområde kirurgi Östra, område 5, Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Hillevi Abrahamsson, sektionsledare öppenvården, 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**: Maria Bylund, (marby10), Sektionsledare

**Granskad av:** Kristina Danielsson, (krida11), Sektionsledare

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

**Dokument-ID**: SU9785-1904528390-165

**Version**: 11.0

**Giltig från:** 2026-11-16

**Giltig till:** 2028-11-16