

Gäller för: Verksamhet Läkemedel

Giltig från: 2026-03-19

Innehållsansvar: Lina Mellqvist, (linme8), Sektionsledare

Giltig till: 2028-03-12

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

Godkänd av: Peter Amundin, (petam1), Verksamhetschef

# Dagligt kommunikationsflöde

## Revideringar i denna version

Ny granskare samt några små förtydligande i texten som hur man dokumenterar och hur man vidarebefodrar mail.

## Förkortningar

- FB – Funktionsbrevlåda
- RGL – Regiongemensamt läkemedelslager
- SLVD – Slutenvårdsdos
- EC – Enhetschef
- SL - Sektionsledare
- SU – Sahlgrenska Universitetssjukhuset

## Syfte

Syftar till att beskriva hur arbetet med funktionsbrevlådor och gemensamma telefoner på Läkemedelsservice ska ske.

## Arbetsbeskrivning

### Funktionsbrevlåda

Funktionsbrevlådan för Sjukvårdsapotek bemannas helgfria vardagar 7.30-11.30 samt 12.15-15.30 och för PNL-service 7.30-11.30.

Funktionsbrevlådan kontrolleras regelbundet under arbetsdagen.

Ohanterade mail kan enbart lämnas över till dagen efter om man har direkt kontakt.

När mail skickas från Sjukvårdsapotekets FB används en speciell ”FB-signatur” se enligt nedan:

Med vänlig hälsning

**Namn Namnsson**

Titel

Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Verksamhet läkemedel

Sjukvårdsapotek VGR-SU

Telefonnummer: **031-3434770** (tonval 1, helgfria vardagar 7.30-11.45, 12.30-15.30)

E-post: [sjukvardsapotek.vgrsu@vgregion.se](mailto:sjukvardsapotek.vgrsu@vgregion.se)

För allmän vägledning och stöd vad gäller läkemedelshantering se

[Regional rutin för läkemedelshantering i Västra Götalandsregionen](#)

Samma sak gäller för PNL-service

Med vänlig hälsning

**Namn Namnsson**

Titel

Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Verksamhet läkemedel

Sjukvårdsapotek VGR-SU

**E-post:** [pnlservice.vgrsu@vgregion.se](mailto:pnlservice.vgrsu@vgregion.se)

Denna mail är bemannad 7.30-11.30 helgfria vardagar

## Arbeta enligt följande;

Åtgärda mail i inkorgen snarast möjligt. Besvara mail från avsändare som kan tänkas förvänta sig svar, detta behöver inte göras om det är inom enheten då ansvarar berörd mottagare att svara. Men gör det gärna om du vidarebefordrar till en annan enhet. På så sätt vet den som skickat

mailet att mailet är mottaget och att vi lämnat över ärendet till rätt instans.

Var restriktiv med vilken information som skall skickas vidare till vården. Tänk på att det även finns andra informationskanaler som kan vara en bättre lösning. Man kan även komplettera eller korrigera i texten så det blir tydligare.

Mail som är av allmänt intresse ska vidarebefordras till mailgrupp medarbetare + EC/SL. Mail som är av begränsat intresse skickas enbart till berörda parter. Använd gärna dokumentet "Arbetsuppgifter uppdelning" som man hittar på SharePoint. Det kan vara till farmaceutgruppen, VNL-gruppen eller vVNL-gruppen.

Dokumentera dina mail samt samtal i funktionsbrevlådans loggfil vilka åtgärder som utförts. Detta görs oavsett om handläggaren själv hanterar ärendet eller vidarebefordrar till lämplig person.

För enklare ärenden, dokumentera enbart i loggfil, men vid mer utredande ärenden gör enligt följande: Dubbelklicka för att öppna mailet och skriv sedan "/" följt av en kort kommentar sist i ämnesraden, innan man sparar genom att trycka på disketten uppe till vänster. Det kan till exempel stå "vbf till alla/LM".

Flytta sedan mailet till lämplig mapp. Använd befintliga mappar. Målet är att alltid ha en så tom inkorg som möjligt.

Endast mail som uppenbart saknar funktion, t.ex. autosvar, reklam osv. får slängas. Allt övrigt ska sparas.

Genom att använda sökfunktionen kan man hitta gamla mail, tänk då på att ange aktuell mapp i sökmotorn.

Större utskick riktade till vården exempelvis nyhetsbrev, sortimentsändringar i Hamlet, och påminnelser om inleveranser i Hamlet kan också göras av administratör på Läkemedelsservice via FB.

Mail som innehåller information som behöver skickas vidare ut till vården, ska även vidarebefordras till medarbetare + EC/SL med en notering om vilken åtgärd som är genomförd.

Alla mail som rör uppdateringar av regionala instruktioner och rutiner skall vidarebefordras till alla EC/SL-funktioner inom Sjukvårdsapotek VGR SU.

Eventuella oklarheter kring mail eller utskick stäms av med sektionsledare eller enhetschef.

För stöttning av olika frågor använd den gemensamma OneNote för Tel + FB på Läkemedelsservice SP.

## Telefon 031-343 47 70

Det finns ett gemensamt telefonnummer till Sjukvårdsapotek VGR SU. Detta nummer är ett växelnnummer där nedan knappval finns tillgängliga. Knappval 1 bemannas via uppkoppling från Vision 80/20 el ccBrigde. Övriga knappval är vidarekopplat till befintliga nummer på respektive avdelning.

Utanför sina öppettider har knappval 1 ett frånvaromeddelande som anger öppettider för FB.

- Val 1: Läkemedelsförsörjning 7.30-11.30 och 12.15-15.30.
- Val 2: Slutenvårdsdosen SU 8-16.45
- Val 3: extempore Sahlgrenska 7.30-16.30
- Val 4: Extempore Östra 8.00-16.30
- Val 5; Övrig extempore 8-16.30
- Val 9; LUPP (VB till deras nr)

## Uppföljning, utvärdering och revision

Innehållsansvarig ansvarar för uppföljning, utvärdering och revision.

## Granskare/arbetsgrupp

Zeinab Omar Abdulkadir, leg Apotekare Läkemedelsservice

Charlotta Halling Harnby, leg Receptarie Läkemedelsservice

Tomas Lundkvist, enhetschef, Läkemedelsservice

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Verksamhet Läkemedel

**Innehållsansvar:** Lina Mellqvist, (linme8), Sektionsledare

**Granskad av:** Charlotta Halling Harnby, (chaha26), Receptarie,  
Zeinab Omar Abdulkadir, (zeiom1), Apotekare, Tomas Lundkvist,  
(tomlu10), Enhetschef

**Godkänd av:** Peter Amundin, (petam1), Verksamhetschef

**Dokument-ID:** SU9790-1368942477-16

**Version:** 25.0

**Giltig från:** 2026-03-19

**Giltig till:** 2028-03-12