

Tillfällig ändring av öppettider för en vårdenhets patientingång till 1177 symtombedömning och hänvisning

Nationell rutin för att planerat och tillfälligt ändra en vårdenhets öppettider inom tjänsten 1177 symtombedömning och hänvisning.

Rutinen beskriver hur en vårdenhet går till väga för att beställa en tillfällig ändring av sin öppettid för tjänsten 1177 symtombedömning och hänvisning, exempelvis vid utbildning eller arbetsplatsträff. Ändringen innebär att patienten under en viss tid hänvisas till 1177 på telefon, central enhet då den finns, eller annan vårdenhets patientingång för 1177 symtombedömning och hänvisning

Rutinen innehåller följande information:

- Allmän information
- Så här hanteras beställningen
- Två alternativ för tillfällig ändring av öppettider
- Behörig att beställa
- Beställningsformulär

Allmän information

Om den ändrade öppettiden innebär en **tillfällig hänvisning till annan vårdenhet** kontrollera följande:

- Att vårdenheten **är informerad** och att ni är **överens om tider** för ändringen och andra eventuella förutsättningar
- Att de **gemensamma arbetsrutiner** som krävs finns på plats och är kända av den vårdpersonal som arbetar i plattformen

Så här hanteras beställningen

Beställningen tas emot av Inera support (vårdgivarsupport) och förvaltningen för 1177 symtombedömning och hänvisning som kontrollerar beställarens behörighet. Därefter skickas beställningen till leverantören. När leverantören tagit emot och registrerat beställningen får beställaren en bekräftelse i ärendet.

Två alternativ för tillfällig ändring av öppettider

1. Vardag till helgdag

Välj detta alternativ om styrningen ska vara som en helgdag och avser en **hel dag**,

Under den här dagen möts invånaren av samma information som hen gör på helgdagar.

- Beställningen ska vara Inera tillhanda **senast 3 veckor före planerad stängning**.
- Beställningsformuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla:
 - Att beställningen avser "Vardag till helgdag"
 - Region, patientingång och datum för den planerade stängningen

2. Stänga patientingång

Välj detta alternativ om stängningen avser:

- **del av dag**, gäller för vårdenheter som normalt har stängt helgdagar
- **hel eller del av dag** om vårdenheten normalt har öppet alla dagar i veckan

Under stängningen möts invånaren av en tillfällig information. Längst ner under denna punkt följer textförslag för den tillfälliga informationen som ska bifogas beställningen.

- Beställningen ska vara Inera tillhanda **senast 2 veckor före planerad stängning**.
- Beställningsformuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla:
 - Att beställningen avser "Stänga patientingång"
 - Region, patientingång och vårdenhet, datum och tidpunkt för den planerade stängningen
 - Valt textförslag för information utifrån nedanstående förslag:

Textförslag:

1. Chatten för [namn på ingång] är stängd. Vi hänvisar till [länk]. Vill du chatta med oss på [namn på ingång] så är vi tillbaka [tid och dag].
2. 1177 direkt stängt [datum] på grund av [anledning till stängning]. För kontakt med 1177 vänligen ring sjuksköterska på telefon 1177.

Behörig att beställa

Behörig att beställa en planerad och tillfällig ändring av öppettider är enhetens verksamhetschef enligt HSL.

Beställningsformulär

Du hittar länken till beställningsformuläret på [inera.se/Kontakta oss/Felanmälan](https://inera.se/Kontakta_oss/Felanmälan) och användarstöd/Formuläret för förbättringsförslag.

Välj "Beställning"

Vilken tjänst gäller Förbättringsförslaget?*

1177 symtombedömning och hänvisning

Vad gäller ditt ärende?*

- Beställning
- Synpunkter på medicinskt innehåll
- Synpunkter på plattformen/tekniken
- Synpunkter på övrigt
- Vårdavvikelser för hantering av Inera/leverantör
- Övriga ärenden

Länk till formulär:

[Förbättringsförslag - Inera](#)