

Tillfällig ändring av öppettider för en vårdenhet eller patientingång för 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.

Tre 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. Tillfällig styrning till annan vårdenhet en hel dag

2.1 Om det gäller styrning till annan vårdenhet

Välj detta alternativ om **ärenden tillfälligt ska styras** till annan vårdenhet under **hel dag**.

Under den här dagen möts invånaren av samma information som vanligt men invånarens ärende tas hand om av en annan vårdenhet.

- Beställningen ska vara Inera tillhanda **senast 3 veckor före planerad styrning**.
- Beställningsformuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla:
 - Att beställningen avser "Tillfällig styrning till annan vårdenhet"
 - Region, datum och från och till vilken vårdenhet som ärenden ska styras till under **hel dag**

2.2 Alternativ lösning på tillfällig styrning

I stället för att styra om ärenden så ger man behörighet till patientliggaren för vårdpersonal på andra vårdenheter som under den specifika dagen eller specifika timmarna hjälper till och hanterar ärenden.

- Antingen genom att vårdpersonal jobbar i dubbla patientliggare;
- eller genom att man schematiskt hjälper och stöttar varandra och jobbar "heldag" i en annan patientliggare

3. Stänga patientingång eller vårdenhet en hel dag

3.1 Om det gäller stängning av patientingång

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 datum för den planerade stängningen
 - Valt textförslag för information utifrån nedanstående förslag (**Max 160 tecken**):

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.

3.2 Om det gäller stängning av vårdenhet

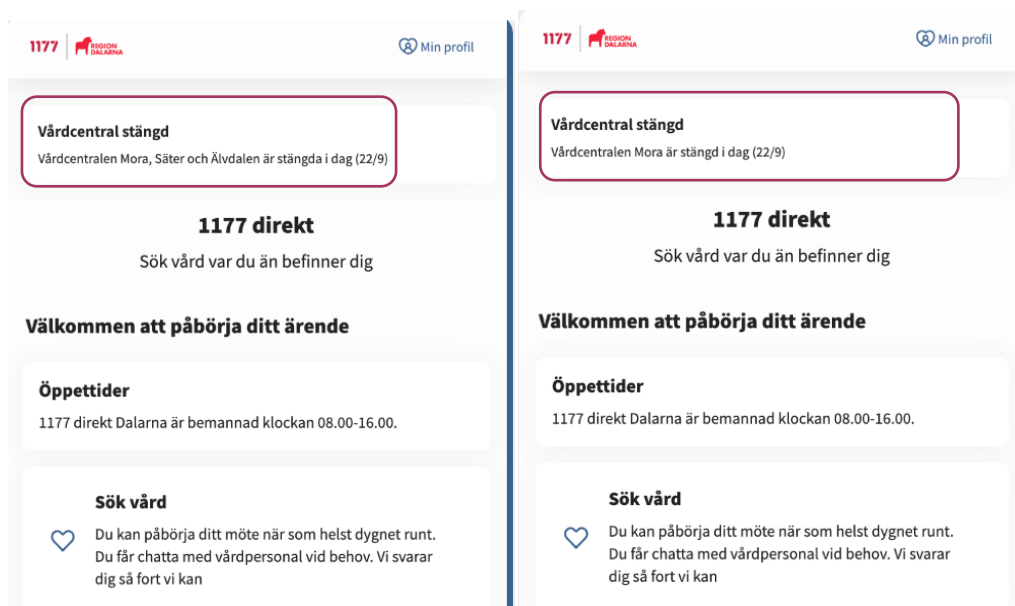
För de regioner som har listan tas vårdenheten tillfälligt bort i listan under dagen vårdenheten är stängd. Antingen kan man välja att skicka med en text (enligt bild nedan) där det står att vårdcentralen har stängt eller så väljer man att inte ha någon text alls och endast tar bort enheten tillfälligt i listan.

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

Textförslag:

"Vårdcentral/Vårdenhet (namn på vårdcentral/enhet) är stängd i dag (datum)."

Exempel nedan på hur det ser ut för invånarna i patientappen.



Behörig att beställa

Behörig att beställa en planerad och tillfällig ändring av öppettider är enhetens verksamhetschef enligt HSL och/eller utsedda namngivna personer i den regionala förvaltningen i regionen.

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?*

Viktigt att du alltid följer din regions supportprocess

Vad gäller ditt ärende?*

- Beställning
- Synpunkter på medicinskt innehåll
- Förbättringsförslag gällande plattformen/tekniken
- Vårdavvikelser för hantering av Inera/leverantör

Länk till formulär:

[Förbättringsförslag - Inera](#)