

DIPS Arena - Digital dialog ved timeendring og avbestilling

Gjelder for: Hele SiV
Dokumenttype: Retningslinje
Sist endret: 02.06.2025

1. HENSIKT

Sikre korrekt håndtering av digital dialog for endring av time for pasienter i DIPS.

2. ANSVAR

- **Avdelingssjef** har ansvar for at prosedyren er implementert i egen avdeling og at det sikres god kvalitet i tjenesten og i pasientjournalen.
- **Seksjonsleder, kontor** har ansvar for at medarbeiderne får nødvendig informasjon og opplæring slik at de kan følge prosedyren. Seksjonsleder har også ansvar for at det utarbeides rutiner for hvem som har ansvar for å følge opp **Melding fra pasient** i felles arbeidsgruppe DIPS, og for å følge opp at oppgaven blir utført.
- **Personell** som har ansvar for å følge opp **Melding fra pasient** i fellesarbeidsgruppe i DIPS plikter å sette seg inn i, og følge prosedyren for oppfølging og svar på melding fra pasient.

3. FREMGANGSMÅTE

Det er den enkelte avdeling sitt ansvar at det foreligger rutiner for at oppgavene blir ivarettatt både når det gjelder endring av time, videre intern arbeidsflyt og eventuell besvarelse av dialogmeldingen. Dialogmeldinger som er sendt til feil avdeling, skal videresendes til korrekt avdeling så raskt som mulig. I hovedsak skal man overføre arbeidsoppgaven til annen avdelings lokale kontormappe.

For fremgangsmåte i DIPS Arena: [Metodebok - Pasientdialog via Helsenorge](#)

Meldingen besvares med standardtekst som kopieres ut fra Word:

Endring av time:

Vi har mottatt din melding om endring av time og vil se på muligheten for å endre den. Vi sender brev når vi har funnet ny time til deg eller kontakter deg på telefon hvis vi ikke finner ny passende time. Du må huske å avbestille/endre eventuelle andre timer du har ved andre avdelinger i forbindelse med din time hos oss.

Avbestilling av time

Vi har mottatt din avbestilling av time hos oss. Siden du ikke lenger har behov for hjelp i spesialisthelsetjenesten har vi avsluttet din henvisning hos oss. Hvis du på nytt får behov for hjelp i spesialisthelsetjenesten må du kontakte fastlegen din for ny henvisning.

Purring på time:

Behandling/operasjon/konsultasjon blir prioritert i henhold til medisinsk indikasjon. Det er dessverre lang ventetid hos oss. Du kan finne oppdaterte ventetider på HelseNorge – Velg Behandlingssted. Om du blir dårligere i ventetiden, må du kontakte fastlege eller henviser.

Avslutte dialog ved andre henvendelser enn time

Takk for henvendelsen. Denne tjenesten kan du kun bruke til å endre eller avbestille time hos oss. Andre henvendelser vil ikke bli besvart her. Du kan ta kontakt med oss på telefon. Du finner vårt telefonnummer i brevet eller på sykehusets nettsider.

Avslutte dialog med avbestillingsgebyr

Du vil få tilsendt et gebyr fordi du avbestilte timen etter fristen. Dersom du ikke kan møte til avtalt time på sykehuset må du gi beskjed om dette senest 24 timer før oppsatt tid (kun hverdager).

4. GENERELT

Regler for bruk av dialogmeldinger

- Benyttes til avklaring ved pasientønskede endringer av planlagte timer i DIPS.
- Lokale føringer må etableres for svar på melding og svarfrister. Det bør fremkomme en svarfrist på maks 4 arbeidsdager.
- Meldinger skal ikke benyttes for øyeblikkelig hjelp eller avklaringer som haster.

5. INTERNE REFERANSER**6. EKSTERNE REFERANSER****7. VEDLEGG**

