

# Kallelser, bilagor till kallelse (patientinformation) och sms från vård och tandvård

---

## Hitta i dokumentet

[Syfte](#)  
[Bakgrund](#)  
[Definition kallelse inklusive bilaga \(patientinformation\) och sms](#)  
[Beslut och förändringsprocess – Region Hallands kallelsegrupp](#)  
[Digital kallelse varje gång – brevkallelse i särskilda fall](#)  
[Kallelsens delar och struktur](#)  
[Språk, tilltal och målgrupp](#)  
[Kallelser för barn och ungdomar under 18 år](#)  
[Standardmallar för kallelser](#)  
[Standardformuleringar](#)

[Remissbekräftelser och vårdgarantibrev – digitalt och papper](#)  
[Sekretess](#)  
[Bilagor till brevkallelser och digitala kallelser \(patientinformation\)](#)  
[Sms](#)  
[Beställning av ny mall eller förändring av befintlig](#)  
[System](#)  
[Beroenden](#)  
[Referenser och bilagor](#)  
[Uppdaterat från föregående version](#)

---

## Syfte

Beskrivning av hur kallelser, bilagor (patientinformation) och sms från vård och tandvård, inom Region Halland och vårdgivare med avtal, ska fungera, struktureras, följa standard, vara inkluderande samt hur de beslutas för att möta patientens behov inför ett planerat besök eller kontakt.

Rutinen gäller oavsett vårdssystem. Utgångspunkten är digitalt alltid och först och främst. Papper och utskick via post används endast när det är nödvändigt eller önskas av invånare. Det ska vara samma innehåll i digital kallelse, inkluderat patientinformation (så kallad bilaga), som i brevkallelse.

## Bakgrund

Kallelser från vård och tandvård ska utgå från invånarens och patientens behov och förståelse. Kallelsen ska fungera som en integrerad del av patientens vårdprocess. Den ska ge nödvändig, kortfattad, relevant och tydlig information för att patienten ska kunna förbereda sig och genomföra kontakten med vården på ett tryggt, jämlikt och effektivt sätt.

Invånaren ska se sina tider och få sina kallelser och nödvändig information och tjänster i 1177.se. Informationen utgår från nationell information och kompletteras med regional och lokal information vid behov. Vidare ska kallelsen ge möjlighet till kontakt vid frågor samt länkar till relevanta tjänster, såsom om- och avbokning av tid i 1177.se och hälsodeklaration samt patientinformation kopplat till ett besök, besvär eller behandling. Patientinformation som behövs samordnas regionalt och publiceras på 1177.se/Halland.

Rutinen utgår från nuvarande journalsystem och kommer att uppdateras löpande utifrån nya förutsättningar och system.

## **Definition kallelse inklusive bilaga (patientinformation) och sms**

Kallelse är information om kommande kontakt, plats, viktig information och förberedelser, kontaktvägar med mera. Kallelse inkluderar även eventuell patientinformation/bilaga som skickas med eller länkas till. I rutinen delar vi på kallelse och bilaga till kallelse (patientinformation) endast eftersom de ofta skapas och uppdateras på olika sätt.

I Region Halland finns flera vårdssystem där kallelser hanteras. Kallelse med bokad tid eller information om att tid ska bokas (öppen kallelse) ska alltid skickas digitalt till inkorgen i 1177.se oavsett system och endast kompletteras med brevkallelse om patienten så önskar eller behöver det.

Bilagor till brevkallelse innehåller oftast förberedande eller annan viktig patientinformation. Målsättningen är att pappersbilagor endast i undantagsfall ska användas och att patientinformation publiceras på 1177.se/Halland samt länkas till i såväl digital kallelse som brevkallelse, alternativt skickas (omvänt ärende) via 1177 e-tjänster till patienten. Patientinformationen ska så långt möjligt vara regional eller nationell.

Sms innebär sms-påminnelser, men även sms som skickas som aviseringar eller meddelanden. Inför alla bokade besök och kontakter, ska sms-påminnelse skickas (om patienten samtyckt).

## **Beslut och förändringsprocess – Region Hallands kallelsegrupp**

Region Hallands grupp för kallelser, bilagor till kallelser (patientinformation) och sms (Kallelsegruppen) har ett regionalt uppdrag som utgår från kommunikationsdirektören. Gruppen har mandat att ta beslut om innehåll i kallelser, remissbekräftelser, kommunikation i bredare patientflöden, bilagor till kallelser (patientinformation) och sms. Det inkluderar även utformning och tillgänglighet samt regiongemensamma strategier för att optimera kallelser – och sms-flöde för i första hand patienten och i andra hand vården. Samtliga standardformuleringar tas fram, förändras och beslutas av Kallelsegruppen. Vidare deltar gruppen i regionala satsningar och förändringar som påverkar sms- och kallelseflöden.

Kallelsegruppen har utsedda representanter från samtliga vårdförvaltningar med erfarenhet av verksamhetsutveckling, invånartjänster och bokningsflöde, systemansvariga för kallelser från IT och digitalisering samt representant från Kommunikationsavdelningen på Regionkontoret som också är sammankallande. Vid behov adjungeras systemansvarig för sms-påminnelser, ansvarig för vårdgaranti och remissbekräftelser, samordnare e-tjänster, tidbokning och webbtidbokning, Hallandskatalogen eller annan kompetens.

## **Digital kallelse varje gång – brevkallelse i särskilda fall**

Alla bokningar inom vård och tandvård ska ha en digital kallelse kopplad till sig så att invånaren alltid får den information som behövs i god tid, oavsett var hen befinner sig. Den digitala kallelsen ska skickas till inkorgen i 1177.se och vara i ett tillgängligt webbformat, inte ett bifogat dokument.

Den digitala kallelsen är säker och snabb, når rätt person och innebär mindre manuell hantering i vården. Digital kallelse minskar också miljöpåverkan samt kostnader för utskrift, kuvert och porto. Därför är digital kallelse utgångspunkten i Region Halland och ska alltid användas. Invånaren ska kunna läsa lika fullständig information i sin digitala kallelse i

inkorgen i 1177.se som i en brevkallelse. Om det bedöms vara nödvändigt med brevkallelse eller om invånaren eller närstående aktivt önskar det ska den också skickas. Se kallelser för barn nedan.

Vi ska respektera invånare som via 1177.se aktivt önskat att slippa få kallelser och annan information på papper och så långt det är möjligt endast skicka digital information.

För att invånaren ska få sin digitala kallelse i sin inkorg på 1177.se måste respektive mottagning ha aktiverat webbtidbokning och visa bokad tid via 1177.se. Vidare är om- och avbokning obligatoriskt för att säkerställa ett digitalt flöde dygnet runt som också innebär minskat manuellt arbete för personalen i vården och färre uteblivna besök.

## Kallelsens delar och struktur

Kallelsen ska vara lätt att förstå, strukturerad och kortfattad och ge patienten nödvändig information inför kommande besök eller behandling.

Delar och struktur skiljer sig mellan digital kallelse och brevkallelse. De ska dock motsvara varandra i innehåll. Det finns standardmallar som ska följas med struktur, innehåll och standardformuleringar.

### Kallelsen ska innehålla

- Datum då kallelsen är skickad
- Vad besöket/kontakten gäller, tid, plats och vårdgivare
- Om- och avbokning av tid via 1177.se och i brevkallelsen också telefonnummer och eventuella telefontider.
- Information om tidsgräns för om- och avbokning samt regler för uteblivet besök.
- Viktig kortfattad information som förberedelse och vad man ska ta med sig eller tänka på. Det som är nödvändig information för att besöket ska kunna genomföras ska så långt som möjligt finnas med i kallelsen. Övrig nära patientinformation ska finnas på 1177.se och inte i kallelsen.
- Länkar till viktig information på 1177.se och till formulär eller liknande som ska fyllas i innan besöket. Länkarna ska vara kvalitetssäkrade medicinskt och redaktionellt samt klickbara men utformade så att de också kan skrivas in om en länk inte fungerar eller invånaren fått kallelsen via brev. Kortadresser ska användas – kontakta [rkkommunikationsavdelning@regionhalland.se](mailto:rkkommunikationsavdelning@regionhalland.se) för kortadress till en sida på 1177.se/Halland. Länken ska så långt som möjligt länkas till den specifika informationen eller tjänsten som är relevant för patienten.
- I sidhuvudet ställs brevkallelse till patient eller till vårdnadshavare om patienten är yngre än 18 år. Att en kallelse är adresserad till vårdnadshavare kan i stället stå på kuvertet.
- Sidfoten i brevkallelser innehåller adressen till fysisk plats där mottagningen ligger, telefonnummer samt webbadressen till Hitta vård på 1177.se eller hemsida för vårdcentraler och privata vårdgivare. I digital kallelse är namnet på mottagningen länkad till mottagningens hemsida på 1177.se (kontaktkort) där alla kontaktuppgifter och vägbeskrivning finns.

Fritextfält i kallelsesystem som används för att skicka med individuell information inför just det besöket och den patienten går alltid över till digital kallelse. Innehållet ska följa samma riktlinjer som innehållet i övriga delar i kallelser så det för invånaren blir en del i kallelsens

helhet. Standardiserade frastexter används med fördel när möjligheten finns. Regionala eller förvaltnings specifika frastexter beslutas i Region Hallands kallelsegrupp.

### Formatering och layout av kallelsen

- Logotyp – Region Hallands logotyp används, undantag är privata vårdgivare som har sin egen logotyp om möjligt i systemet
- Textformatering och storlek – i brevkallelse gäller Arial 12 p för brödtext, Arial 14 p för huvudrubrik, Arial 12 p fet för mellanrubrik, finstilt Arial 10 p kursiv, sidfot Arial 10 p. Det kan vara större textstorlek när särskilda behov finns – exempelvis på Syncentralens kallelser.
- Mellanrubriker utifrån standard som underlättar för patienten att ta del av informationen
- Viktiga ord som måste markeras skrivs med fet stil – ska användas sparsamt, undvik versaler
- Punktlister för instruktioner och liknande (fungerar inte i alla kallelsesystem)
- QR-kod – endast i brevkallelse och när det är avgörande för besöket. I digital kallelse används klickbara länkar. Kallelsegruppen beslutar om QR-kod kan och ska användas.
  - Långa instruktioner kan göra en kallelse svårläst och bör i första hand erbjudas via länk till 1177.se (eller pappersbilaga för den som behöver det).

Kallelsen inklusive bilaga kallelse (patientinformation som går med kallelse digitalt eller brev) är inte en allmän informationskanal och ska inte innehålla:

- Formuleringar som adresserar sig till ni eller två personer trots att det bara är en person som är patient.
- Information som inte konkret berör patientens besök så som generell patientinformation
- Marknadsföring
- Längre texter om kvalitetsregister, biobank, personuppgifter eller liknande. Om bedömningen är att det är nödvändigt med denna typ av information ska det vara en kort formulering, som beslutas av Kallelsegruppen, med länk till fördjupad information.

### Tillgänglighet

Kallelsen ska vara relevant och tillgänglig i språk, typsnitt, storlek på text, kontrast och struktur. Det gäller både digital kallelse och brevkallelse. Typsnitt och storlekar på rubriker och brödtext ska följa standardmallar.

Kallelserna är på svenska. Digital kallelse ska vara i ett format så verktyg för översättning eller hjälpmedel för dem med funktionsvariation kan användas.

### Språk, tilltal och målgrupp

Alla kallelser ska vara riktade till patienten (invånaren) och **du-tilltal** ska användas. Det gäller även för kallelser riktade till barn.

Från 13 år får patienten själv kallelsen i inkorgen via 1177.se. Det är av största vikt att samtliga kallelser skrivs så att personer från 13 år och vuxna kan förstå innehållet på ett enkelt sätt. Språket ska vara vardagligt, enkelt och rakt utan omskrivningar. Medicinska termer verifieras mot 1177.se så samma begrepp används som på webbplatsen. Svåra

medicinska termer, byråkratiska eller interna begrepp eller förkortningar ska inte användas. Språk, struktur och ton ska göra det lätt att göra rätt, skapa trygghet och vara tillmötesgående.

## Kallelser för barn och ungdomar under 18 år

Till invånare 13–17 år skickas både digital kallelse **och brevkallelse**, om inte annat överenskommit eller särskilda omständigheter finns. Detta för att vårdnadshavarna är ansvariga men inte når den digitala informationen i 1177 e-tjänster från den dag barnet fyller 13 år. Ungdomsmottagningen är undantagen – information skickas endast till ungdomen. Om överenskommelse gjorts med vårdnadshavare eller ungdom 13–17 år att kallelser inte ska skickas via brev utan bara digitalt dokumenteras det under "Samtycke" i journalsystemet.

Digital kallelse når vårdnadshavare som ombud för barn under 13 år via 1177.se. Om vårdnadshavare som ombud för barn under 13 år aktivt önskat att få information digitalt ska hänsyn tas så länge barnet är under 13 år.

Brevkallelser till barn under 18 år ska ställas till vårdnadshavaren antingen i sidhuvudet i kallelsen eller på kuvertet om inte särskilda skäl finns.

Kallelser för barn är samma som för vuxna om innehållet om inte vård eller kontaktvägar skiljer sig markant. Barn under 13 år eller med personer med särskilda behov kan behöva kompletterande stöd för att kunna förstå och förbereda sig inför besök. Det kan exempelvis vara med hjälp av bildstöd.

## Standardmallar för kallelser

Exempel på standardkallelser från VAS (och framöver Cosmic), röntgen och tandvård finns på [vårdgivarwebben](#).

## Standardformuleringar

Gemensamma budskap, så kallade standardtexter, som ska finnas på alla kallelser formuleras och placeras på samma sätt i alla kallelser, oavsett system. Se exempel på standardformuleringar på [vårdgivarwebben](#).

## Remissbekräftelser och vårdgarantibrev – digitalt och papper

Kallelsegruppen utformar och beslutar remissbekräftelser, vårdgarantibrev och liknande tillsammans med ansvarig för vårdgarantin på Hälso- och sjukvårdsavdelningen på Regionkontoret, oavsett om de skickas de skickas via 1177.se eller brev.

## Sekretess

[Sekretess i folkbokföringen RH. Docx](#)

Om fönsterkuvert används för kallelser måste verifiering ske i varje system för att säkerställa att endast nödvändig information kan läsas i fönstret.

## **Bilagor till brevkallelser och digitala kallelser (patientinformation)**

Patientinformation som en patient behöver bör, om den är kortfattad, finnas i själva kallelsen. Om den är längre publiceras den på 1177.se/Halland eller skickas ut via 1177 e-tjänster som omvänt ärende i samband med att tiden bokas och digital kallelse från journalsystemet skickas.

Om patienten aktivt önskar att få kallelse och informationen på papper skriver mottagningen ut informationen och skickar en brevkallelse med informationen som bilaga. Om det måste skickas brev trots att invånaren föredrar digital information, på grund av exempelvis provtagningsunderlag eller liknande, inkluderas även kallelsen i samma kuvert. Pappersbilagor ska inte kopieras i kopieringsapparat utan skrivs ut för att säkerställa att kontrast, kvalitet i utskrift och att senaste version används. Pappersbilagor läggs inte in i kallelsesystemet.

Patientinformation (bilaga) ska följa kraven som finns på kallelser när det gäller tillgänglighet och kvalitetsgranskning. Patientinformationen ska också vara gemensam – i första hand nationell, i andra hand regiongemensam, i tredje hand gemensam för ett medicinskt område och i fjärde hand inom en viss disciplin exempelvis samma för samtliga ögonmottagningar, kirurgimottagningar osv.

Målet är att all patientinformationen ska vara tillgänglig på webbsidor så att webbläsarens hjälpmedel eller andra hjälpmedel kan användas av dem som behöver det för att självständigt kunna hantera sin vård och hälsa. Patientinformationen ska också så långt möjligt finnas tillgänglig för närstående eller andra personer som stödjer patienten i vården. Pdf-filer ska undvikas då de i många fall är en digital kopia av ett papper eller blankett (ersätts istället av digitalt formulär) och inte uppfyller krav på tillgänglighet eller tar vara på möjligheterna till interaktion.

För att undvika att skicka kallelser eller patientinformation via brev till dem som inte önskar det skickas patientinformationen via i 1177 e-tjänster i samband med tidsbokning genomförs och digital kallelse skickas. En standardmall finns för omvänt ärende som används enligt följande:

1. Länkar till aktuell och relevant information på 1177.se
2. Informationen som behövs ytterligare läggs som text i standardmallen
3. I undantagsfall kan pdf-fil bifogas det omvända ärendeflödet som till exempel då bildstöd behövs. I övrigt ska bifogade dokument undvikas.

Obs! Tid, plats, information om och tidsgräns för ombokning/avbokning och andra fasta standardformuleringar ska endast finnas i kallelsen, inte i patientinformation som skickas i omvänt ärende i 1177.se. Länk till Bokade tider kan läggas in vid behov.

Vårdpersonal ser i personalverktyget för 1177.se om patienten ställt in avisering via sms och e-post samt kan följa om patienten öppnat meddelandet. Automatisk påminnelse ska skickas efter ett dygn till dem som inte läst sitt ärende.

## Sms

Sms är en viktig funktion som påminnelse och avisering. Invånaren ska ha samtyckt till att ta emot sms innan det skickas. Samtycke till att få sms-påminnelse inför bokad tid från alla mottagningar kan invånaren ge genom att logga in på 1177.se och välja det i inställningarna. I det regiongemensamma journalsystemet (VAS) syns det att invånaren har samtyckt till sms-påminnelse. När patienten fyller 13 år går sms-påminnelse endast ut till patienten inför bokad kontakt. Vårdnadshavaren får inte någon påminnelse.

Mottagningen ska aktivt erbjuda sms-påminnelse till de patienter som inte har det sedan innan och samtidigt kontrollera att telefonnumret är aktuellt. Om patient samtycker till sms-påminnelse endast för den mottagningen lägger personalen in det i systemet. Personal kan inte tekniskt lägga in ett övergripande samtycke till sms-påminnelse från alla mottagningar utan behöver då guida hur det görs i 1177 e-tjänster.

- Samtliga sms från Region Halland ska ha avsändaren RegHalland (endast 11 tecken möjligt) oavsett system (undantag är från 1177 där sms skickas nationellt och avsändaren är 1177).
- Sms ska vara kort, tydligt och inte över 160 tecken, eftersom längre sms innebär ökad kostnad för Region Halland.
- Undantag från 160 tecken kan vara för att underlätta för invånarna att hitta och komma i tid till besök då en verksamhet inte har ordinarie adress eller då det finns risk för förväxling mellan två verksamheter. Kallelsegruppen beslutar om undantag.
- Sms-påminnelser ska skickas inför alla bokade tider så att invånaren har ett dygn på sig att om- eller avboka tiden innan tidsgränsen för avgift. Från regionövergripande journalsystem (VAS) skickas sms 07:30 två dygn innan bokad tid. Exempel: Patient har bokad tid kl 7:45 på onsdag – sms skickas 7:30 måndag morgon

### Sms-påminnelse inför bokad tid ska följa denna standard:

{Förnamn}, påminnelse om bokad kontakt med {Mottagning} {Ort}, {0:d}"/"M}  
kl {0:HH:mm}. Av/omboka senast 24 timmar innan, annars betalar du en avgift

Exempel:

- Ros-Marie, påminnelse om bokad kontakt med Distriktssköterska Tvååker 22/12 kl 08:00. Av/omboka senast 24 timmar innan, annars betalar du en avgift
- Charlotte, påminnelse om bokad kontakt med Tudorklinikens hudmottagning Halmstad 22/12 kl 08:00. Av/omboka senast 24 timmar innan, annars betalar du en avgift
- Per-Magnus, påminnelse om bokad kontakt med Onkologimottagningen Halmstad 22/12 kl 08:00. Av/omboka senast 24 timmar innan, annars betalar du en avgift

Namn på mottagning följer namnsättningen i Hallandskatalogen beslutad av Region Hallands namnsättningsgrupp. Undantag är att "Hallands sjukhus" inte tas med i namnet utan bara mottagning och ort eftersom det blir för långt.

De mottagningar som inte har avgift vid sen om- och avbokning eller uteblivet besök har inte med den skrivningen i sms-påminnelsen. Valfritt för dem att ändå ta med formuleringen om tidsgräns av- och ombokning, men utan texten om avgift.

Förnamn är med för att det ska vara tydligt vem besöket gäller för vårdnadshavare och andra stödpersoner. I de fall sms-påminnelse blir längre än 160 tecken på grund av att namnet på mottagningen är långt kan förnamn tas bort. I vissa fall har ordet "mottagning" tagits bort för att hålla textlängden, exempelvis distriktssköterskemottagningen. Detta sker standardiserat via ärende till Kallelsegruppen när det är aktuellt.

### **Sms som påminnelse, meddelande, avisering eller annat syfte än påminnelse inför bokad kontakt**

Sms skickas redan från flertalet olika system och syften. Invånaren ska ha gett sitt samtycke innan sms skickas. Sms är en öppen kanal som ska användas klokt och främst för aviseringar och påminnelser. Patientuppgifter, undantaget namn, tid och mottagning i sms-påminnelse inför bokad kontakt, får inte skickas via sms utan hanteras via säkra inloggade tjänster.

Sms får inte användas för marknadsföring eller allmän information. Innehåll i sms ska beslutas och godkännas av Region Hallands kallelsegrupp.

Exempel på ytterligare sms:

- Sms med länk skickas till patienter inom vården för att patienten ska kunna anmäla sig till och betala sitt besök inför besöket. (mobil självincheckning)
- Avisering via 1177.se – har avsändaren 1177. Innehållet är standardiserat för alla tjänster och kommunikation som skickas. Aviseringen innehåller ingen länk. 1177 är en känd, trygg och trovärdig avsändare och varumärke som ingår i Region Hallands erbjudande)
- Sms skickas inför videobesök med länk till besöket.
- Sms skickas vid nya meddelande i chatt.
- Sms skickas som bekräftelse för bokad tid samt påminnelse av tid att boka nästa dos av vaccin från vissa system.
- Sms från telefonisystem som TeleQ

### **Beställning av ny mall eller förändring av befintlig**

Beställning av förändringar i kallelse i VAS (och kommande Cosmic) sker via Servicedesk eller förvaltningens representant i Kallelsegruppen. Det [beställningsunderlag som finns på vårdgivarwebben](#) ska användas.

Ändringar i kallelser från andra system – kontakta representant i Kallelsegruppen som berörs.

### **Beställning bilaga kallelser**

Regionövergripande bilagor till kallelse eller bilagor (patientinformation) som ska användas brett till stora patientgrupper eller flera mottagningar ska beslutas av Kallelsegruppen. Det gäller oavsett om det skickas via 1177 e-tjänster, som papper eller på annat sätt. Beställning av ny bilaga eller uppdatering sker via representant i Kallelsegruppen.

Privata vårdgivare som har gemensamt system med Region Halland beställer via Servicedesk på samma sätt som regionens verksamheter. Ändringar utanför standard går in som ärende till Kallelsegruppen för beslut.



### **Beställning av justering av sms**

Sms-påminnelser: Ärende läggs i Servicedesk om det gäller VAS (och sedan Cosmic). Systemsamordnare meddelar samordnare för Kallelsegruppen om ärende eller adjungerar sig till kommande möte.

Sms – avisering eller meddelande. Kontakt med sammankallande eller representant i Kallelsegruppen.

### **System**

Om inte vårdsystemet uppfyller alla krav som finns i denna rutin ska en plan läggas för när de delar som saknas ska finnas på plats

### **Beroenden**

Arbetet med kallelser och bilagor (patientinformation) till kallelser är också en del av arbetet med 1177.se och inloggade tjänster. Digitala kallelser kan inte skickas om inte mottagningen har webbtidbokning aktiv i 1177.se.

Det är obligatoriskt för alla mottagningar inom vård och tandvård att erbjuda avbokning och ombokning av tid samt så långt som möjligt bokning av tid direkt eller via öppen kallelse på 1177.se. Vidare ska en invånare/patient kunna ställa fråga, ta kontakt, få länkar till viktig information och formulär i inkorgen på 1177.se och mycket mer.

Detta gör att kallelser, bilaga (patientinformation) till kallelse och sms i samspel med digitala invånartjänster och 1177.se är avgörande för att patientens upplevelse av vårdens bemötande och servicenivå.

### **Referenser och bilagor**

- [Kallelser, bilagor kallelser och sms på Vårdgivarwebben](#)
- [1177.se – mottagningarnas hemsida på 1177.se](#)
- [Namnsättning av enheter och verksamheter i Region Halland – rutin och arbetsgrupp](#)
- [Digitalt utbud – uppdrag för alla mottagningar inom vård och tandvård](#)
- [Digital kommunikation med patient](#)

### **Uppdaterat från föregående version**

Ny rutin.