

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Ramverk: Webbtidbokning och Cosmic inklusive sms-påminnelse, digitala kallelser och bilagor samt Riktlinjer för val av visningsnamn på 1177.se

Syfte	2
Förutsättningar och avgränsningar.....	2
Uppdraget webbtidbokning 1177.se – inom eller med avtal med Region Halland.....	2
Cosmic och konfigurering av webbtidbokning	3
Generella undantag	4
Tidsbokning med flera vårdpersonal eller resurser bokade - teambesök	4
Samplanerade besök	4
Seriebokade tider i Cosmic	4
Obs! Gruppbesök med flera patienter på samma tid fungerar i Cosmic.....	4
Övriga undantag	4
Guide till beställning av inställningar för webbtidbokning i Cosmic	5
Guide till beställning av inställningar vårdtjänster öppenvård av fält som påverkar webbtidbokning, sms och kallelser i Cosmic	12
Informationstexter kopplade till vårdtjänster i beställningsunderlaget	13
Så skriver vi för invånare och patient	14
Begrepp 1177	14
Texter för webbtidbokning och sms-påminnelse Cosmic och 1177.se.....	14
Texter i digitala och brevkallelser Cosmic.....	15
Sms-påminnelse inför bokad tid.....	15
Bilagor till kallelse	15
Riktlinjer för val av visningsnamn på vårdtjänster i Cosmic	16

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Syfte

Syftet med detta dokument är att beskriva regionalt beslutade uppdrag kring webbtidbokning och hur det påverkar när beställningsformuläret av vårdtjänster i Cosmic ska fyllas i för webbtidbokning samt beslut och tillämpningar som påverkar fält som används för digitala kallelser och sms-påminnelser.

Samtliga förvaltningar, privata vårdgivare och enskilda vårdverksamheter ska följa instruktionerna när beställningsunderlaget fylls i.

Förutsättningar och avgränsningar

Region Hallands grupp för kallelser, bilagor till kallelser och sms (Kallelsegruppen) har på uppdrag tagit fram detta ramverk som grundar sig på regionala beslut och tillämpningar.

Det har tagits fram utifrån de svar som getts från Cambio, Sussa och av regionalt Cosmic-ansvariga. Reservation för att inget kunnat testas i testmiljö och att några frågor och beroenden inte kunnat besvarats. Bokstäverna på kolumnerna i beställningsunderlaget är aktuella om inget läggs till eller tas bort i version 3.0. Den som fyller i beställningsformuläret ska framför allt utgå från rubriken på fältet. Några fält har samma rubrik därav har Kallelsegruppen valt att ändå ta med bokstäverna för att underlätta.

Uppdraget webbtidbokning 1177.se – inom eller med avtal med Region Halland

Uppdraget* för alla mottagningar och andra verksamheter inom vård och tandvård som har tidbokning (oavsett tidbokningssystem) är att patienten/invånaren alltid via 1177.se ska:

- se den bokade tiden på 1177.se, i inkorgen och under Bokade tider
- få digital kallelse med information om besöket i inkorgen på 1177.se för varje bokad tid
- kunna avboka sin tid själv via 1177.se (ska slå igenom i tidbokningssystemet direkt)
- omboka sin tid och välja en ny tid själv (ska slå igenom i tidbokningssystemet direkt) som i Cosmic, Carita med flera bokningssystem)
- så långt möjligt få välja sin tid vid bokning i 1177.se – med hjälp av öppen kallelse (bokningsunderlag) eller direktbokning utan bokningsunderlag
- få sms-påminnelse inför bokad tid enligt regional standard och två dygn innan besöket.

*[Digitalt utbud för alla vård- och tandvårdsmottagningar inom eller med avtal med Region Halland](#)

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Schemaläggning

En grundförutsättning för webbtidbokning är att det finns resurser och bokningsbara tider. För att göra det möjligt för patienter att boka tid (med eller utan bokningsunderlag) eller omboka tid krävs schemaläggning med god framförhållning vilket innebär schema löpande för minst 8 veckor framåt.

Cosmic och konfigurering av webbtidbokning

Samtliga vårdtjänster ska konfigureras så att:

- patientens (invånarens) bokade tid visas på 1177.se
- kallelse kan och ska skickas till inkorgen 1177.se vid varje bokad tid
- patientens (invånarens) bokade tid kan avbokas direkt mot tidbokningssystemet
- patientens (invånarens) bokade tid kan ombokas i 1177.se direkt mot tidbokningssystemet
- sms-påminnelse skickas inför varje bokad tid (om invånaren samtyckt).

De fem punkterna ovan är obligatoriska för samtliga förvaltningar, privata vårdgivare och enskilda vårdverksamheter.

- Öppen kallelse (bokning med bokningsunderlag men utan angiven tid) där patienten själv får välja vilken tid som passar - ska användas så mycket som möjligt.
- Direktbokning av tid (nybokning utan bokningsunderlag i Cosmic) – erbjuds så mycket som möjligt där patienten ska boka tid utifrån behov eller överenskommelse.

Undantag ska inte göras från detta obligatoriska uppdrag. Det finns några generella undantag som redovisas nedan. Skulle undantag vara nödvändigt utöver detta ska det finnas juridiska eller medicinska skäl. Undantag får inte göras av enskild verksamhet utan ska motiveras och godkännas regionalt innan eventuellt genomförande.

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Generella undantag

Tidsbokning med flera vårdpersonal bokade - teambesök

Bokning av tid där flera personalresurser krävs kan inte bokas eller ombokas av patienten själv. Men besöket ska visas som en bokad tid på 1177.se, kunna avbokas och digital kallelse ska skickas.

Samplanerade besök

Samplanerade besök är exempelvis när en patient först har en bokad tid till sjuksköterska och strax efter en bokad tid till läkare och det är avgörande att besöken genomförs i den ordningen samma dag. När besöken kopplas ihop i Cosmic – kallas de samplanerade. Samtliga vårdtjänster kan samplaneras av vårdpersonal oavsett grundinställning. De tiderna visas endast som bokad tid. De kan inte avbokas, ombokas eller bokas av invånare via 1177.se eftersom det inte finns tekniskt stöd för det då kopplingen inte följer med. Digital kallelse ska alltid skickas.

Bokning med lokal eller utrustning

Om en bokning kopplas till en specifik lokal eller utrustning kan inte besöket ombokas i sin helhet av patient via 1177.se med nuvarande funktion. Personalresursen bokas om men ett rum som t.ex. är kopplat till besöket följer inte med. Besöket kan avbokas och visas på 1177.se. Digital kallelse ska alltid skickas

Seriebokade tider i Cosmic

Bokningar som bokas av vårdpersonalen som serie i Cosmic ska visas på 1177.se. De ska kunna avbokas och digital kallelse ska skickas. Men de kan inte ombokas av invånaren eftersom det inte finns tekniskt stöd för det då kopplingen inte följer med.

Obs! Gruppbesök med flera patienter på samma tid fungerar att boka i Cosmic

På ett gruppbesök där flera patienter ska delta på samma tid så som artrosskola, träningsgrupp, föräldrautbildning kan invånaren boka tid själv och ska kunna omboka och avboka tiden. Detta fungerar tekniskt i Cosmic (vilket det inte gör i VAS). Denna typ av tider kan med fördel bokas av patienten själv.

Gruppbesök via funktionen gruppadministration i Cosmic

Om funktionen gruppadministration används i Cosmic (motsvarande OW11 i VAS) kommer dessa tider endast att visas på 1177.se och kan inte ombokas eller avbokas.

Övriga undantag

Det finns några få undantag av juridiska eller särskilda medicinska skäl när besökstider inte kan visas eller hanteras via webbtidsbokningen i 1177.se. Drogtester är en sådan typ av tid. Undantagen ska vara underbyggda och motiveras.

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Guide till beställning av inställningar för webbtidbokning i Cosmic

-att användas för att fylla i Leverans- och Beställningsdokument Vårdtjänster, fliken Webbtidbok.

Kolumnbeskrivning Webbtidbok				
Kolumner		Förklaring	Regionalt beslut/ramverk	Undantag möjligt
<i>A</i>	Valda vårdtjänster			
<i>B</i>	Vårdtjänst			
<i>C</i>	Ange om den bokade tiden ska visas för patienten på 1177.se	Regionalt beslut finns. Ett Ja innebär att bokningar visas för patienten på 1177.se	Ja	Motivering krävs vid avsteg från regionalt beslut
<i>D</i>	Välj om vårdtjänst ska användas för Webbtidbok eller ej	Regionalt beslut finns. Ett "Nej" innebär att ingen digital kallelse kommer att skickas till 1177.se.	Ja	Nej
<i>E</i>	Nybokning via webbtidboken tillåten	Möjligheten att boka tid bör finnas enligt regionalt uppdrag – verksamheten avgör om det ska vara öppen kallelse eller boka tid direkt. Öppen kallelse skickas ut om vårdtjänsten har inställningen "Koppling till bokningsunderlag krävs" och bokningsunderlaget sätts med status Planerad i Cosmic (väntelistan). Tidsinställning för när en öppen kallelse ska skickas ut anges i kolumn AN.	Välj något av följande: - Ja=boka direkt utan bokningsunderlag eller remiss - Koppling till bokningsunderlag krävs=möjlighet till öppen kallelse - Nej=endast vården kan boka tiden	Värdera för varje vårdtjänst om boka tid direkt eller öppen kallelse ska användas. Välj inte – "Remiss med angivna egenskaper krävs" - kräver regionala rutiner och förberedelser.

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

F	Tillåt meddelande från patient vid nybokning		Ja	Nej
G	Ange vilken Kontakttyp som ska sättas vid bokning via 1177	Behöver bara anges vid bokning utan bokningsunderlag. Om besöket avser videobesök, välj "distanskontakt via video" osv. Om vårdtjänsten avser mottagningsbesök lämnas fältet tomt.		
H	Ange vilken Besökstyp som ska sättas vid bokning via 1177	Fyll i besökstyp. Tänk på att besökstypen avgör hur besöket registreras när patienten själv bokar tiden via 1177.se. Tänk på vårdgarantin!		
I	Ange vilken Yrkesroll som ska sättas vid bokning via 1177.se	Fyll i yrkesroll eftersom det avgör kostnaden för besöket när patienten bokar själv.		
J	Klassificering för vårdåtagande	Inte aktuellt eftersom inte bokning med remiss (se fält E) inte ska användas.		
K	Remissmottagande enhet (Anges endast om den skiljer sig från aktuell enhet)	Inte aktuellt eftersom inte bokning med remiss (se fält E) inte ska användas.		
L	Om patient har 2 eller fler remisser enligt valda kriterier	Inte aktuellt eftersom inte bokning med remiss (se fält E) inte ska användas.		
M	Ange giltighetstider för bokningsunderlag Antal dagar före bevaknings-/bokningsdatum		30	Ja, möjligt att justera per vårdtjänst
N	Ange giltighetstider för bokningsunderlag		30	Ja, möjligt att justera per vårdtjänst

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

	Antal dagar efter bevaknings/Boknings-datum			
O	Använd personal från bokningsunderlag för sökning efter lediga tider		Välj Ja eller Nej	
P	Nybokning tillåten för samplanerade vårdåtgärder	Fungerar inte tekniskt ännu.	Nej	
Q	Information till patienten för egen bokning av tid (max 1000 tecken)	Gäller bokning med bokningsunderlag (öppen kallelse). Ska läggas in på vårdtjänster där patienten inte får boka tid direkt (utan bokningsunderlag).	Lägg in texten: Du bokar själv din tid. Klicka på Boka tid nedan. Tänk på att om du sedan får förhinder behöver du omboka eller avboka din tid senast 24 timmar innan, annars får du betala en avgift. Vid uteblivet besök betalar du dubbel avgift.	Avsteg endast om vårdtjänsten kommer vara möjlig med Boka tid direkt på 1177.se, dvs att patienten kan boka tid själv utan bokningsunderlag.
R	Avbokning tillåten	Regionalt beslut finns	Ja	Motivering (medicinsk eller teknisk) krävs vid avsteg från regionalt beslut
S	Tidsgräns för avbokning	Regionalt beslut finns	0 (noll) 0	Nej
T	Åter till Planerade vårdåtgärder	“Åter till väntelista”. Ja, krävs för att avbokningar och ombokningar ska visas i en sammanställd lista, samt att bokningsunderlaget finns kvar vilket ger möjlighet att följa upp om behovet finns	Om ja, sätt X	
U	Tillåten för samplanerade vårdåtgärder	Fungerar inte tekniskt ännu.	Lämnas tomt.	
V	Tillåt meddelande från patient vid avbokning	Välj "Nej" utifrån regionalt uppdrag.	Nej	Vid ändring till Ja - krävs rutin för uppföljning av meddelande i

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

				Cosmic, alla vardagar
W	Ombokning tillåten	Regionalt beslut finns	Ja	Motivering (medicinsk eller teknisk) krävs vid avsteg från regionalt beslut
X	Tidsgräns för ombokning	Regionalt beslut finns	0	Nej
Y	Enbart till samma vårdpersonal		Skriv ja eller nej	
Z	Ombokning tillåten för samplanerade vårdåtgärder	Fungerar inte tekniskt ännu.	Lämnas tomt.	
AA	Dagar före bevaknings-/bokningsdatum		30	Om besöket måste göras inom ett annat intervall, välj det antal dagar som är relevant för vårdtjänsten.
AB	Dagar efter bevaknings-/bokningsdatum		30	Om besöket måste göras inom ett annat intervall, välj det antal dagar som är relevant för vårdtjänsten.
AC	Tillåt meddelande från patient vid ombokning	Välj "Nej" utifrån regionalt uppdrag.	Nej	Vid ändring till Ja - krävs rutin för uppföljning av meddelande i Cosmic, alla vardagar
AD	Vilket namn på vårdtjänsten ska visas i webbtidboken	Namnsättning sker i Kallelsegruppen under hösten	-	-
AE	Ska vårdpersonalens namn visas bredvid ledig tid	Oftast en nödvändig uppgift för patienten. Om det inte är nödvändigt så spelar det ingen roll att namnet ändå visas	Ja	
AF	Information till patient (max 1000 tecken)	Används i Halland för att det ska stå i 1177.se var besöket ska ske (kontakttyp)	Välj rätt standardtext utifrån kontakttyp för vårdtjänsten:	

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

	när det inte är mottagningsbesök samt instruktion för besöket när det behövs. Visas för patient på 1177.se i bekräftelsen när patienten genomfört sin bokning på skärmen och i bokningsbekräftelsen i Inkorgen. Om tiden bokas av vårdpersonal kommer informationen i digitala kallelsen.	Videobesök: Detta är ett videobesök. Logga in på mitt.regionhalland.se/ward och välj din mottagning för att ansluta till besöket. Anslut dig cirka 10 minuter innan din bokade tid. Besök via video kostar lika mycket som ett besök på mottagning. Videobesök med flera patienter (Teams): Detta är ett videobesök. Logga in på www.1177.se och gå till meddelandet om videobesök som du har fått i din inkorg. Klicka på länken. Följ instruktionerna och vänta i lobbyn så kontaktas du där. Lobbyn öppnar tidigast 15 minuter innan besökstiden. Besök via video kostar lika mycket som ett besök på mottagning. Telefonbesök: Detta är ett telefonbesök. Du kommer bli uppringd. Besök via telefon kostar lika mycket som ett besök på mottagning. Telefonkontakt: Detta är en telefonkontakt. Du kommer bli uppringd på telefon. Tiden är ungefärlig. Hembesök: Detta är ett hembesök, vilket innebär att besöket sker i ditt hem. Annan plats:	
--	--	---	--

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

			Detta är besök på annan plats, vilket innebär att besöket sker på den plats du och din vårdgivare kommit överens om. Besök på skola/förskola: Detta är ett besök på skolan eller förskolan. Skriftlig kontakt (chatt): Detta är ett besök via chatt. Du får ett sms med länk till besöket. Logga in i god tid innan din bokade tid. Besök via chatt kostar lika mycket som ett besök på mottagning.	
AG	Ska vårdtjänsten visas för en annan enhet (Ange namnet: HSA-id på enheten)		Fältet lämnas tomt.	
AH	Tidsbegränsningar för bokning	Regional beslut finns att patient ska kunna boka in ett besök. fram till besökstidens start.	Rekommendation: "Alltid bokningsbar" som innebär att de tider som "bokas direkt" kommer att vara tillgängliga för hela den tid som schemat publiceras. Alternativ: "Bokningsbar inom följande gränser" innebär att besök kan bokas inom angivna tidsgränser.	
AI	Från och med		Ange tidigast antal dygn innan besöket	Använd om "Bokningsbar inom följande gränser" används
AJ	Antal fr.o.m.		Ange antal dygn	
AK	Till och med		Välj: Ingen begränsning	
AL	Antal t.o.m.		Lämnas tomt	
AM	Använda tidsstyrning på öppen kallelse	Ta ställning om tidsstyrning ska användas vid öppen kallelse. Om Nej anges går den öppna kallelsen	Välj Ja eller Nej	

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

		ut direkt när bokningsunderlaget skapas. (om valet i kolumn E är bokning med bokningsunderlag krävs)		
<i>AN</i>	Ange antalet dagar innan bevakningsdatum	Gäller öppen kallelse. Kallelsen går ut valt antal dagar innan bevakningsdatum. Lämnas fältet tomt går den öppna kallelsen ut direkt.	Rekommendation: 30 dagar	
<i>AO</i>	Använda tidsstyrning på tidsatt kallelse	Digital kallelse ska gå ut direkt vid bokning. Tidsatt kallelse=kallelse med bokad tid.	Skriv in Ja	Nej
<i>AP</i>	Ange antalet dagar innan bokningsdatum		Lämnas tomt	

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Guide till beställning av inställningar vårdtjänster öppenvård av fält som påverkar webbtidbokning, sms och kallelser i Cosmic

Att användas för att fylla i Leverans- och Beställningsdokument Vårdtjänster, fliken Vårdtjänster Öppenvård - **guidning ges endast till webbtidbokning, kallelser och sms** - för övriga instruktioner se fliken *Read me* i beställningsdokumentet för vårdtjänster (Excel-filen). Detta dokument ger ej instruktion för de grå fälten nedan.

Vårdtjänster öppenvård - fält relaterat till kallelser, webbtidbokning och sms				
Kolumner		Förklaring	Regionalt beslut/ramverk	Undantag möjligt
C	Vårdkategori			
D	NPO			
E	MVO			
F	SVF			
I	Gemensam vårdtjänst			
L	Vårdtjänstnamn			
M	Beskrivning av vårdtjänst			
O	Tidsåtgång (min)			
P	Antal patienter			
Q	Besökstyp default			
R	Besökstyp			
S	Kontakttyp 1 default			
T	Kontakttyp 2			
U	Kontakttyp 3			
V	Kontakttyp 4			
W	Resurs/person/lokal/utrustning 1			
X	Resurs/person/lokal/utrustning 2			
Y	Resurs/person/lokal/utrustning 3			
Z	Utskriftsinformation	Går över till brevkallelse och digital kallelse i inkorgen i 1177.se	Skriv in text som anger syftet med besöket/vårdtjänsten och innehåller nödvändig information. Utgå från befintlig kallelse. Se mer information nedan under rubriken Utskriftsinformation i vårdtjänst. Standardformuleringar om tidsgräns och hur avboka och	

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

			omboka tid, avgifter m.m. ska <u>inte</u> läggas in här.	
AA	Bilaga default och bilagor i urval	Region Halland kommer inte att arbeta med bilagor på detta sätt	Lämnas tomt	
AB	Multimediaverktyg ska kunna kopplas på vårdtjänst			
AC	Mediaundersökning			
AD	Mediautrustning			
AE	Reminders	SMS-påminnelse inför besök	Ja	Motivering krävs vid avsteg från regionalt beslut.
AF	Enheter godkända för lånade tider			

Informationstexter kopplade till vårdtjänster i beställningsunderlaget

1. Utskriftsinformation (kolumn Z under fliken Öppenvård)

Fältet utskriftsinformation som finns på respektive vårdtjänst under fliken Öppenvård i beställningsformuläret är det enda informationsfält som visas i både brevkallelse och den digitala kallelsen i 1177.se.

- Förklara syfte och innehåll med besöket till exempel vilken undersökning som kommer genomföras eller vilka som deltar.
- Texten ska skrivas enkelt
- Använd alltid du-tilltal (även till barn)
- Undvik förkortningar helt och hållet - skriv ut orden
- Språket ska vara vardagligt, korrekt och enkelt
- Medicinska ord och fraser ska skrivas för invånaren så att vem som helst kan förstå. Se gärna på 1177.se/Halland vilka begrepp som används till invånare.

De begrepp som används som standard i Region Hallands kallelser och övrig invånarkommunikation ska användas. Vid frågor kontakta förvaltningens representant i Region Hallands grupp för kallelser, bilagor och sms-påminnelser.

Om en vårdtjänst innebär att prover kan komma att sparas i biobank ska standardformulering kring biobank läggas in.

När du lämnar prov i vården sparas vissa prov i en biobank. Läs mer på www.1177.se/biobankslagen

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

2. Information till patient för egen bokning av tid (Öppen kallelse, kolumn Q under fliken Webbtidbok)

Visas för patient i inkorgsmeddelandet under rubriken "Kallelse inbjudan att boka tid"

Du bokar själv din tid. Klicka på Boka tid nedan. Tänk på att om du sedan får förhinder behöver du omboka eller avboka din tid senast 24 timmar innan, annars får du betala en avgift. Vid uteblivet besök betalar du dubbel avgift.

3. Information till patient (kolumn AF under fliken Webbtidbok)

Fältet ska användas för beskrivning av kontakttyp, till exempel anslutningsinstruktion för videobesök. Informationen visas endast i digital kallelse i 1177.se

Standardformuleringar i övrigt som till exempel om av- och ombokning, tidsgräns, avgifter och liknande ska inte läggas in i något av dessa fält.

Så skriver vi för invånare och patient

Begrepp 1177

Obs! 1177 Vårdguiden har ändrat namn till 1177 (ordet vårdguiden ska inte längre användas).

Vi skriver 1177.se för att förtydliga när det är webbplatsen. Logga in på 1177.se för att omboka tid, läsa din journal, förnya ditt recept osv när det gäller att genomföra något i de digitala, säkra och inloggade tjänsterna på 1177.se. När vi hänvisar till 1177 på telefon skriver vi - ring 1177.

Texter för webbtidbokning och sms-påminnelse Cosmic och 1177.se

Texterna ska vara lätta att förstå och underlätta för patienten/invånaren att göra rätt. Informationen ska vara kortfattad och enkel utan förkortningar, interna medicinska begrepp eller byråkratiskt språk och formuleringar. Innehållet ska struktureras så att det patienten behöver göra lyfts fram och gör det möjligt för patienten att snabbt och enkelt utföra det hen behöver.

Texterna för webbtidbokning ska följa standard och hanteras främst av systemsamordnare för 1177 e-tjänster och webbtidbokning. Texter tas fram tillsammans med ansvarig kommunikatör och utgår från standard. Regionala e-

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

tjänster och justering av standardformuleringar och struktur – texter tas fram och utvecklas tillsammans med ansvarig kommunikationsstrateg på Regionkontoret.

Texter i digitala och brevkallelser Cosmic

Standarder och riktlinjer tas fram av Region Hallands kallelsegrupp för de textfält som finns på vårdtjänster och enheter i Cosmic och som visas i 1177.se i webbtidbokning och digitala kallelsen i inkorgen samt i brevkallelser och sms.

Där det finns standardtext för ett fält i beställningsunderlaget för Cosmic ska det användas. Se ovan kopplat till respektive fält.

Sms-påminnelse inför bokad tid

Alla mottagningar och andra vårdverksamheter som bokar tid för patient ska ha sms-påminnelse aktiverad (i Cosmic kallat Reminders). Sms-påminnelsen ska följa Region Hallands standard för sms-påminnelser som beslutas och utvecklas av Region Hallands kallelsegrupp.

Sms-påminnelse ska nå invånaren minst 2 dygn innan bokad tid och så långt möjligt innehålla max 160 tecken.

Bilagor till kallelse

Bilagor till brevkallelse som är regionala eller används för många patienter ska beslutas av Region Hallands kallelsegrupp. Kontakta förvaltningens representant i Kallelsegruppen vid frågor.

Region Halland kommer successivt lägga den typen av längre patientinformation som finns i bilagor till kallelser på 1177.se. När Cambio utvecklat den digitala kallelsen till inkorgen på 1177.se så att den kan innehålla länkar, kommer kallelserna istället länka till patientinformation, eller digitala e-tjänster som till exempel hälsodeklaration eller ansökan om reseersättning istället för att skicka pappersbilagor eller pdf-filer.

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Riktlinjer för val av visningsnamn på vårdtjänster i Cosmic

Från SUSSA har rekommendationen **VAD – HUR – VEM** tagits fram för att beskriva hur namnsättning av vårdtjänster ska gå till.

VAD – kan användas där det är relevant för att ange besök, återbesök osv. Vanligast är att Besök eller Utredning används. Kartläggning, behandling och uppföljning används inte i visningsnamnet om det inte är ett välkänt begrepp som i följande exempel: ljusbehandling, läkemedelsuppföljning, uppföljning av rehabiliteringsplan. Återbesök används bara för de besök som ligger i snar anslutning till tex. operation eller annat ingrepp.

HUR – kontakttyp där det framgår av vårdtjänstnamnet

VEM – ska framgå om det är fastställt i vårdtjänstnamnet. Det är inte nödvändigt att ange om det är självklart exempelvis för en mottagning (psykologmottagning). Yrkesroll visas i brevkallelsen men inte i den digitala kallelsen. Därför ska yrkesroll framgå i visningsnamnet om den finns med i vårdtjänstnamnet.

Så långt det är möjligt och inte till skada för patient ska vi använda processen i visningsnamnet.

Om **process** är relevant att ha med i visningsnamnet läggs det in enligt följande: VAD/**Process**/HUR/VEM

Exempel på detta från Ögonkliniken Hallands sjukhus

Vårdtjänstnamn: Galukom/uppföljning/läkare

Visningsnamn: Besök grön starr läkare (VAD/Process/VEM)

Det är av värde för invånaren att visningsnamnet tydliggör syftet med besöket när så är möjligt. Det ökar tryggheten och ger invånaren bättre möjligheter till förberedelser. Därför ändrar vi visningsnamnet från det mer medicinskt inriktade vårdtjänstnamnet till ett förenklat visningsnamn. Utgå från hur 1177.se benämner aktuell process/åkomma. Viktigt att skilja på vad som i vårdtjänstnamnet kan vara av vikt för intern kommunikation eller bokning och vad som invånaren behöver veta.

Exempel på detta från Ögonkliniken Hallands sjukhus

Vårdtjänstnamn: Katarakt/behandling/YAG-kapsulotomi

Visningsnamn: Laserbehandling grå starr

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Vid SVF-processer används "Besök" eller "Utredning", inte processnamnet. Om ett visningsnamn kan antas vara känsligt att visas ut mot invånare lyfts det för dialog med Kallelsegruppen.

När en mottagning har flera tider/vårdtjänster som invånaren har möjlighet att boka själv; som "Nybokning" eller "Öppen kallelse", är det viktigt att se över visningsnamnen för de aktuella vårdtjänsterna. Går man som invånare in på Boka tid från mottagningens sida på 1177.se syns alla vårdtjänster som det är möjligt att göra en bokning på. De patienter som har en öppen kallelse ställd till sig ser detta i rullisten över möjliga vårdtjänster att boka. Har en mottagning vårdtjänster för Nybokning och Öppen kallelse kan de inte heta exempelvis Besök läkare utan behöver kunna skiljas åt. Ändras vårdtjänstens inställningar till att vara bokningsbar, nybokning och/eller öppen kallelse, så behöver visningsnamnen ses över som en helhet. Denna namnjustering görs enklast i samma beställning som för justering av vårdtjänstens konfiguration för Webbtidbok. Här kan tid, som framgår av vårdtjänstnamnet, tas med som ett stöd i att kunna särskilja flera vårdtjänster från varandra.

Exempel på visningsnamn kopplat till verksamhet och vårdtjänst

Enhet	Vårdtjänst/beskrivning av besöket	Exempel på Visningsnamn	Kommentar
Alla	Anhöriggrupp/anhörigstöd/grupp för vårdnadshavare	Anhörigstöd eller Anhöriggrupp	Använd närstående som begrepp i utskriftstexten för att tydliggöra vem det berör
Alla	Besök utan patient	Telefonbesök utan patient	Tydliggör i visningsnamnet att besöket sker utan patient.
Alla	Teambesök	Använd endast Besök	Beskriv i utskriftstexten att flera behandlare deltar, välj mellan: 1. Vid besöket kommer du att träffa två eller fler från mottagningen. 2. Vid besöket kommer du att träffa två eller fler vårdpersonal från mottagningen. 3. Vid besöket kommer du att träffa två eller fler behandlare från mottagningen

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

Alla	Besök annan plats	Besök annan plats arbetsterapeut	"Besök annan plats" föregår yrke. På samma sätt som vid "Videobesök arbetsterapeut" eller "Hembesök arbetsterapeut"
Alla	Gruppbesök	Behandling i grupp	
Alla	Avstämning med Försäkringskassan	Avstämning med Försäkringskassan	
Alla	Samverkansmöte/vårdplanering	Samverkansmöte eller Vårdplanering	Beroende på verksamhet väljs lämpligt visningsnamn
Alla	Intyg, inhalation, injektion, provtagning, blodtryckskontroll, vaccination, ultraljudsundersökning, ljusbehandling	Enbart namnet utan "besök"	Samtliga dessa namn "står för sig själva" och behöver inget mer i visningsnamnet
Alla	Rehabiliteringskoordinator	Rehabiliteringskoordinator	Använd inga förkortningar, tex. Rehabkoordinator eller REKO
Alla	Forskning och läkemedelsstudie	Besök forskning eller Besök läkemedelsstudie	
Alla			
NSVH	Första besök hos arbetsterapeut	Besök nytt besvär arbetsterapeut	
Ortopedi-kliniken	Armbåge/underarm/uppföljning/läkare	"Besök läkare" utan att ange kroppsdel	
Ortopedi-kliniken	Operation kroppsdel	T.ex. Operation fot	
Operation	Operationer, oavsett om de är polikliniska och sker på mottagning eller om de sker på Operation	Operation	Oavsett typ av operation. Förtydligande behövs därför i utskriftsinformationen kring vilken typ av operation/ingrepp som ska genomföras
KHV/KK	Gynekologisk cellprovtagning	Gynekologiskt cellprov eller Gynekologisk cellprovtagning	
KHV	Första besöket graviditet	Graviditet första besök barnmorska	

 Region Halland		2025-01-23
Region Hallands grupp för kallelser, bilagor kallelser och sms		Version 1.2

NSV	Träning hos fysioterapeut	Träning under pågående behandling	
KK	Elektiv sectio/kontroll/preoperativ bedömning	Bedömning planerat kejsarsnitt	Undantag från att använda bedömning
ÖNH	Återbesök har använts för tex. Hörsel/uppföljning/audiogram/30	Återbesök hörselmätning	Undantag från att använda återbesök

Rutiner – Länkar

- [Kallelser, bilagor till kallelse \(patientinformation\) och sms från vård och tandvård](#)
- [Digitalt utbud för alla vård- och tandvårdsmottagningar inom eller med avtal med Region Halland](#)