

Kallelser till patientbesök

Syfte

Fastställa gemensamma principer och rekommendationer för kallelser till patientbesök, operation etc. inom olika verksamheter.

Omfattning

Alla vårdgivande förvaltningar inom regionen eller privata vårdgivare som regionen samverkar med.

Riktlinje

Kallelser skickas till patienter exempelvis inför ett digitalt eller fysiskt besök för undersökning, uppföljning, tid för operation eller screening. Kallelsen innehåller ett erbjudande av tid och ibland information om vilka förberedelser patienten ska göra inför besöket. Kallelsen förmedlar ett första intryck av den klinik eller mottagning man ska besöka och av Region Kalmar län.

Det är viktigt att kallelsen är tydlig och enkel att förstå både vad gäller språk och innehåll. Den ska innehålla relevant information, d.v.s. enbart det som är viktigt att känna till inför besöket. Kallelsen ska inte användas som en allmän informationskanal. När det gäller patientens rättigheter ska det finnas en lösning så att alla erbjuds samma möjlighet och information om vad som gäller, för exempelvis resor med kollektivtrafik eller avgifter.

Inom regionen hanteras dagligen ett mycket stort antal kallelser, nästan uteslutande handlar det om papperskallelser. Region Kalmar län har idag fem olika kallelsesystem; Cosmic, Sectra, T4, HKS och Prosang. Respektive system har en grundstruktur samt ger viss möjlighet för varje klinik att komplettera med egna texter. Det förekommer också andra kallelser som skickas till patient manuellt per post eller digitalt via till exempel HKS eller omvänt ärendeflöde. Några grundläggande principer gäller dock för samtliga kallelser.

Grundläggande principer

Följande principer gäller för alla verksamheter som skickar kallelser, oavsett system eller format:

- Kallelser ska utformas ur ett patientperspektiv
- Kallelsen ska utformas så att mottagaren lätt kan tillgodogöra sig innehållet, d.v.s. vara språkligt enkelt och tillgänglighetsanpassad.
- Kallelsen ska enbart innehålla information som är relevant inför den specifika vårdkontakten.

- Kallelsen ska innehålla enhetlig regiongemensam information om exempelvis hänvisning till 1177.se, ombokning/återbud, betalningssätt eller regler för resor.
- Kallelsen ska ses som en bärare av Region Kalmar läns varumärke och ge ett professionellt intryck. Utformningen ska så långt som det är möjligt utgå från framtagna mallar.

Ansvar för informationen och utformningen

Ansvar för kallelserna har respektive enhet/verksamhet som skickar ut kallelsen. Verksamheterna ska följa de gemensamma riktlinjerna för regiongemensam information och utformning samt fastställda principer. Till stöd finns IT-vårdsystems personal.

Ansvar för regiongemensamma formuleringar samt färdiga valbara formuleringar har kommunikationsenheten i samverkan med berörda förvaltningar.

Kommunikationsdirektören ansvarar också för att det finns regiongemensam mall för utformning av kallelser. Mallen definierar vilken layout, struktur och innehåll som ska användas och finns för olika typer av kallelser, exempelvis operation, telefonrådgivning, besök. Mallen ska användas för såväl manuella kallelser som kallelser som skickas via IT-system.

Ändringshistorik

Datum	Ändring	Utförd av
2021-09-01	Upprättande av dokument. Ersätter tidigare riktlinje om kallelser till patientbesök.	Caroline Richardsson, kommunikatör patientinformation
2022-11-30	Granskning.	Caroline Richardsson, kommunikatör, patientinformation
2025-05-27	Tillägg av information kopplat till kallelser nu i viss mån kan skickas digitalt.	Caroline Richardsson, kommunikatör, patientinformation