

Förslag till lokala frasmallar – 1177 direkt (läggs in i Manage24)

Inledande fraser

Välkomstfras - medicinska ärenden "Sök vård"

"Hej och välkommen X! Jag heter X och är X. Jag kommer nu att se över ditt ärende och återkommer så snart jag har möjlighet. Tacksam om du kan vara uppmärksam på frågor och svara på dessa så fort som möjligt".

Välkomstfras – administrativa ärenden

"Hej och tack för att du kontaktar oss, jag heter X. Jag kommer att besvara ditt ärende så snart jag har möjlighet".

Info till patient gällande vidare handläggning

"Vänligen bevaka ditt pågående ärende, inget nytt sms kommer gå ut till dig när vi besvarar ditt ärende, vi återkopplar så snart vi har möjlighet"

"Tack för ditt inkomna ärende, vi återkommer till dig så snart vi har möjlighet"

Få patienten att stanna kvar i chatten för snabbare handläggning

"Jag önskar att du stannar kvar här i chatten och svarar på mina frågor så att vi kan ge dig rätt hjälp så fort som möjligt."

Bokningar

Bokning av fysisk tid

"Jag bedömer att du har behov av ett läkarbesök. Jag har bokat tid den "2023-02-14" klockan 00:00 till "namn". Vänligen bekräfta så snart som möjligt att tiden passar dig".

"Jag bedömer att du har behov av ett sjuksköterskebesök. Jag har bokat tid den "2023-02-14" klockan 00:00 till "namn". Vänligen bekräfta snarast att tiden passar dig".

Bokning av digital tid

"Jag bedömer att du har behov av ett digitalt läkarbesök. Jag har bokat en tid den 2023-02-14 klockan 00:00 till "namn". Jag kommer nu att skicka *en länk* till dig med vidare instruktioner för hur du ska gå till väga. Vänligen bekräfta så snart som möjligt att tiden passar dig".

"Jag bedömer att du har behov av ett digitalt sjuksköterskebesök. Jag har bokat en tid den 2023-02-14 klockan 00:00 till "namn". Jag kommer nu att skicka *en länk* till dig med vidare instruktioner för hur du skall gå till väga. Vänligen bekräfta så snart som möjligt att tiden passar dig".

Provtagning

"Du är välkommen till hälsocentralen för provtagning den 14 februari 2023 klockan 00:00"

"Vänligen boka tid för provtagning via 1177:s e-tjänster en vecka före ditt planerade besök"

"Du bör vara fastande inför din provtagning, det innebär att du inte bör äta el dricka efter kl: 22.00 dagen innan. Det går bra att dricka vatten. Välkommen!"

Hantera ärenden

Växla från chatt till video

"För vidare bedömning önskar jag att vi lämnar chatten och övergår till ett videosamtal. Går det bra för dig?"

Avslutning av ärende pga inaktivitet (patient)

"Hej, ditt ärende avslutas på grund av inaktivitet. Önskar du fortsatt hjälp vänligen kontakta oss åter för vidare handläggning. Vid akuta ärenden ring 112"

Handläggning följande dag

"Hej, vi kommer att se över ditt ärende nästkommande vardag. Denna chatt är nu stängd för dagen. Vid akuta besvär vänligen ring 112"

När det föreligger fördröjd svarstid pga. ex hög belastning

På grund av högt söktryck på vår enhet så har vi för tillfället en förlängd svarstid, vi ber om ursäkt för detta och återkommer så snart vi har möjlighet till dig".

Ärenden som hamnat fel – hänvisning åter

"Hej, jag bedömer att ditt ärende är av medicinsk karaktär, vänligen påbörja nytt ärende och välj "Sök vård".

Överlämning av ärende till kollega

"Ditt ärende lämnas nu över till min kollega "namn" för vidare bedömning"

Hänvisning samt överlämning

Hänvisning till akut vård – 112

"Jag hade gärna velat hjälpa dig här online men det är tyvärr inte möjligt. Med tanke på dina besvär så är du i behov av en omgående fysisk undersökning. Min rekommendation är att du nu direkt ringer 112 för en bedömning kring dina besvär."

Hänvisning digital psykisk hälsa

"Jag rekommenderar att du vänder dig till Digital psykisk hälsa, en digital mottagning för dig över 18 år. Här kan du snabbt få en tid för samtalsstöd och psykologisk behandling via video. Du bokar enkelt en tid på [Digital psykisk hälsa Kalmar län - 1177](#), det enda du behöver är en internetuppkoppling och ett mobilt bankID eller Freja eID+".

Hänvisning till digital ungdomsmottagning

Jag rekommenderar att du vänder dig till UMO, den digitala ungdomsmottagningen i Kalmar. Du som är mellan 13-23 år kan söka dig dit. UMO kan hjälpa dig vidare när du vill prata om kroppen, relationer, kön eller sexualitet, preventivmedel, graviditet, könssjukdomar eller mensbesvär. Eller om du mår dåligt och behöver någon att prata med.

Här hittar du dem: [Digital ungdomsmottagning Kalmar län - Umo](#)

Överlämning rehabiliteringsenheten Kalmar län

"Utifrån din symtombeskrivning rekommenderar jag vidare bedömning av ditt ärende hos rehabiliteringsenheten i Kalmar län och jag kan lämna över ditt ärende dit om det går bra för dig?"

"De hanterar ärenden vardagar mellan 10.00-12.00. Du kommer få ett sms-meddelande när de öppnar och hanterar ditt ärende."

Receptförnyelse

”Vi har tagit emot din receptförfrågan och vidarebefordrat den till din läkare. Normalt förnyas ditt recept inom tre arbetsdagar, i annat fall kontaktar vi dig”

”Nu har jag skickat ett recept som du kan hämta ut på valfritt apotek”

”Ditt recept kan tyvärr inte förnyas av oss. Var vänlig kontakta den mottagning som tidigare hjälpt dig med din receptförskrivning”.

Avslut av ärende

”Har du några fler frågor eller funderingar innan jag avslutar ditt ärende?”

”Tack för att du kontaktat oss, jag hoppas att du känner att du fått den hjälp du önskar i detta skede?”

Asynkront ärende (ex på kallelse samt normala provsvar)

Vi har bokat tid för besök

Du kommer att få träffa (namn och titel)

Tid: 20XX-XX-XX kl. XX:XX Plats:

Var god kom före avtalad tid och anmäl dig på anmälningsskärmen.

Information till dig som patient

Vid uteblivet besök eller sent återbud (mindre än ett dygn före utsatt tid) har Region Kalmar län rätt att ta ut en avgift på 200 kronor. Detta gäller även för vård som annars är avgiftsfri eller om du har frikort. Dina kostnader för vårdkontakter samlas månadsvis på faktura som du betalar i efterhand. Region Kalmar län erbjuder e-faktura.

Normala prover

Proverna som togs vid ditt besök var normala.

Har du frågor är du välkommen att höra av dig.

