

Riktlinje för kallelser i Region Kronoberg

Kallelser är en viktig kanal för kommunikation med våra patienter. I många fall är kallelsen den första kontakt patienten har med en enhet, ett första intryck som kan påverka hur kommande kontakter fungerar.

Därför är det viktigt att Region Kronobergs kallelser (inklusive bilagor) uppfattas som tydliga, begripliga och professionella.

Grundprinciper för kallelser och bilagor

Följande gäller för kallelser, inklusive kallelsebilagor, i Region Kronoberg:

- Arbetet med kallelser och bilagor ska utgå ifrån patienternas behov samt bidra till att förenkla kallelseprocessen för verksamheterna.
- Kallelser och bilagor ska så långt som möjligt standardiseras – för att administrationen ska vara hanterbar, kvalitetssäker och kostnadseffektiv.
- Alla kallelser och bilagor ska följa Region Kronobergs grafiska profil och de gemensamma mallarna, för att det ska vara tydligt vem som är avsändare och säkerställa en enhetlig och lättillgänglig form. Undantag beslutas av kallelserådet.
- Kallelsen ska bara innehålla den typ av information som är nödvändig för att besöket ska kunna genomföras. I de fall patienter behöver annan information och/eller instruktioner inför exempelvis en undersökning eller en operation hänvisar vi till:
 - för kortfattad praktisk information: fritextfält i kallelsen
 - för information om behandling/undersökning: i första hand digital information (t ex 1177.se), i andra hand läggs informationen i en separat bilaga.

Ansvarsfördelning

Alla enheter har en kallelseansvarig

Alla enheter som skickar kallelser ska ha en kallelseansvarig, som samordnar enhetens kallelser, ser till att de är uppdaterade och sammanställer de eventuella ändringar som behöver göras.

Kallelseråd kvalitetsgranskar

Region Kronobergs kallelseråd kvalitetsgranskar alla nya och reviderade kallelser. Kallelserådet består av representanter från kommunikationsavdelningen, VIS och kärnverksamhet (representanter för olika verksamheter och kallelsesystem i hälso- och sjukvården).

Rådets uppdrag är att utveckla och förbättra kallelser i Region Kronoberg, genom att:

- Säkerställa tydlighet och begriplighet i språk och innehåll i kallelsena.
- Ta fram mallar för kallelser och bilagor som täcker de behov som finns.
- Undersöka möjligheter att samordna och förenkla kallelsehantering.
- Lyssna in verksamheternas behov och bistå med rådgivning och rekommendationer.
- Verka för standardisering och enhetlighet.
- Fatta beslut om förändringar eller – vid behov – eskalera frågor för beslut enligt Region Kronobergs delegationsordning.

Kommunikationsdirektören har övergripande ansvar för språk, tydlighet och begriplighet i våra kallelser, samt att de följer vår grafiska profil. Hen kan därmed besluta om att göra vissa språkliga och layoutmässiga ändringar.

Medicinsk personal ansvarar för innehåll i medicinska bilagor

Medicinskt utbildad personal är ansvarig för innehållet i sin enhets medicinska bilagor.

Chefer ansvarar för att riktlinje och rutin för kallelser följs

Chefen för enheten som skickar kallelsen ansvarar för att enhetens kallelser och bilagor följer riktlinje och rutin för kallelser.