

Rutin för arbete med kallelser och kallelsebilagor

Grundmall för kallelse

Alla kallelser ska följa Region Kronobergs gemensamma mall för kallelser. Undantag beslutas av kallelserådet.

Kallelsens syfte är att ge patienten grundläggande information som svarar på **vad, vem, när och var**. (Vad är det som ska hända, vem ska jag träffa, när är besöket och var är besöket.) I övrigt ska kallelser innehålla mycket sparsamt med information; bara det som patienten verkligen behöver veta. Detta därför att kallelsen ska vara tydlig och begriplig.

- I grundmallen hämtas uppgifter om patienten, tid och datum, enhetens namn, telefonnummer med mera automatiskt.
- Vårdtjänsten kan hämtas in automatiskt i de fall vårdtjänsten har ett publikt och begripligt namn.
- Grundmallen finns i några olika *varianter*, till exempel med stor text, till vårdnadshavare och till personer med kognitiva funktionsnedsättningar eller bristande kunskap i svenska.
- Flera textfält är *valbara*, och/eller finns i olika *textvarianter* (se ”Textvarianter kallelser”).
- Det finns ett *fritextfält* i grundkallelsen, där enheten kan lägga till valfri, kortfattad information, som är relevant för besöket eller krävs för att besöket ska kunna genomföras. (Se nedan.)
- I grundmallen finns ingen sidfot.

Fritextfält

I fritextfältet kan enheten lägga till valfri **kortfattad** information som man anser relevant, till exempel vad besöket gäller och hur lång tid det beräknas ta.

Texten i fritextfältet får inte vara så lång att kallelsen inte får plats på en sida.

Observera att fritextfältet inte ska innehålla medicinsk/personlig information, eftersom kallelsen kan användas som färdbevis och inte bör innehålla någon information som kan uppfattas som integritetskränkande.

Enhetsspecifik information

Enstaka enheter kan behöva ha särskilda kallelsevarianter med information som krävs för att besöket ska kunna genomföras – till exempel att ta med sina glasögon till vissa besök på ögonmottagningen eller liknande.

Denna information kan antingen läggas som fritext, eller föras in i enhetens kallelsemall. Det gäller dock bara sådan information som är **helt nödvändig** för besöket, i övrigt hänvisas till bilagor. (Se nedan.)

Enhetsspecifika bilagor med praktisk information

I de fall en enhet har mycket praktisk stödinformation att förmedla till patienten rekommenderas att ta fram en enhetsspecifik bilaga. Det kan handla om information om parkering, att inte använda parfym och liknande.

Utgå ifrån mallen för bilagor, och ta vid behov hjälp av kommunikationsavdelningen.

Bilagor till kallelsen/annan stödinformation

I de fall patienter behöver information och instruktioner inför exempelvis en undersökning eller en operation:

- Välj i första hand att hänvisa till digital information, till exempel via 1177.se. (Vid behov med tillägg om att patienten ska ta kontakt med enheten om hen hellre vill ha informationen på papper.)
- I andra hand ska informationen ligga i en separat bilaga. Det finns mallar för hur bilagorna ska se ut.

Till grundkallelsen finns en (valbar) text om att informationen finns i ett bifogat blad.

Till grundkallelsen finns också textvarianter som hänvisar till mer information på exempelvis 1177.se (se ”Textvarianter kallelser”).

Så använder du mallarna för bilagor

Mallen för bilagor har ett utseende, men finns med två olika textförslag.

De rubriker som finns i mallarna är enbart förslag – stryk dem som eventuellt inte är aktuella, eller lägg till nya om det behövs. Det viktiga är att bilagorna följer den grafiska profilen så att de blir tydliga och enhetliga.

Medicinskt utbildad personal ansvarar för faktainnehållet i bilagorna.

Kommunikationsavdelningen finns som en resurs för kvalitetsgranskning av språk och begriplighet. (Skicka gärna er bilaga till kommunikationsavdelningen@kronoberg.se för granskning.)

Bilder i kallelser och bilagor

Bilder är möjligt att använda i kallelsebilagor, men inte i själva kallelsen. Bilderna kan vara i färg, även i digitala kallelser.

Bilderna ska:

- Fylla en funktion – till exempel förtydliga, förenkla eller visualisera något. (De får inte vara med enbart som dekoration.)
- Hålla en hög teknisk kvalitet, med en upplösning på minst 300 dpi.

Bra att veta för dig som patient

Region Kronoberg har gemensam information om exempelvis vårdgarantin, sjukresor, sparade provsvar med mera.

Den allmänna informationen finns på 1177.se. och hänvisas till i alla kallelser.

Språk

Språket i kallelser och bilagor ska vara korrekt, enkelt och begripligt. Vi skriver vardaglig, modern skriftspråkssvenska. Grundläggande är att *skriva för läsaren* (vad vill/behöver hen veta, vilka ord förstår hen?) och att skriva så *kortfattat och enkelt* som möjligt.

Undvik:

- Facktermer (t ex medicinska fackbegrepp)
- ”Kanslisvenska” och onödigt krångliga formuleringar
- Förkortningar som inte är allmänt kända eller vedertagna
- Versaler (utifrån tillgänglighetsaspekten)

Skriv enligt moderna skrivregler:

- Använd moderna ord/ordformer som inte, ska (undvik ej, skall)
- Skriv du och ni med liten bokstav (inte Du/Ni)

Stor eller liten bokstav?

Enheter inom organisationen:

- Unikt och med namnkaraktär = stor bokstav (Region Kronoberg, Centrallasarettet Växjö)
- Avdelningar inom organisationen = liten bokstav (barn- och ungdomskliniken, lasaretsrehab, akutmottagningen)
- Titlar: verksamhetschef, sjuksköterska, läkare = skrivs med liten bokstav
- Månader, dagar: juni, torsdag = skrivs med liten bokstav

Använd verb och befolka texterna

Tänk att för varje aktivitet ska det finnas ett aktivt verb – och en person! Vem är det som gör något? Exempel:

- När du genomför ditt besök → **När du besöker oss**
- Du får genomgå behandlingar → **Du blir behandlad**
- Arbetet sker i team → **Vi arbetar i team**
- Besöket betalas → **Du betalar besöket**

Läs mer om hur du skriver vårdat, enkelt och begripligt på intranätet

Form och typsnitt

Alla kallelser och bilagor ska följa Region Kronobergs grafiska profil. I de flesta fall innebär detta att använda de mallar som finns för grundkallelse, allmän information samt bilagor.

I övrigt finns mallar för foldrar, informationsblad med mera direkt i Word.

Läs mer om mallarna

Vid frågor kan kommunikationsavdelningen hjälpa till.

Typsnitt

Rubriker: Arial, fet (Open sans i den reviderade grafiska profilen)

Brödtext: Garamond (Open sans i den reviderade grafiska profilen)

Övrigt att tänka på

- Dela upp längre texter i stycken
- Gör punktlistor vid uppräknningar
- Undvik bilder och andra utsmyckningar om de inte tillför information