

# Bruk av standard innkallings- og venteliste­brev

 Dokument ID:  
**1.2.1.2-18**

 Godkjent dato:  
**30.10.2024**

 Gyldig til:  
**30.10.2026**

 Revisjon:  
**4.00**

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

## HENSIKT

Sikre at pasienter mottar korrekt informasjon i tråd med lovverk og regionale føringer.

## MÅLGRUPPE

Ansatte i SSHF som sender ut venteliste­brev fra DIPS. Prosedyren gjelder ikke venteliste­brev til radiologisk undersøkelse.

## INN­HOLD

HENSIKT.....	1
MÅLGRUPPE.....	1
Innhold .....	1
FREM­GANGSMÅTE .....	2
Prinsipper .....	2
Hovedprinsipper for brevmaler.....	2
Prinsipper for utsendelse .....	2
Redigering .....	2
Brev til henviser .....	2
Brev til barn under 16 år .....	3
Brev til pårørende .....	3
Brevmaler .....	3
Brev til pårørende .....	6
Lokale tilpasninger av venteliste­brevene.....	6
Oppmøte .....	6
Forberedelse og praktisk informasjon .....	7
Automatisk utfylling som kan konfigureres .....	7
Oppmøtested .....	7
Kontakttelefon og telefontid.....	7
Vedlikehold av fraser for venteliste­brev .....	7
Ansvar .....	8
Navngiving.....	8
Fonter og skriftstørrelser .....	8
Lenker .....	8
<b>Kryssreferanser.....</b>	<b>8</b>

		<b>Bruk av standard innkallings- og venteliste-brev</b>			<b>Side: 2</b> <b>Av: 8</b>
Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for venteliste-brev	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådlund	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

## FREM GANGSMÅTE

### Prinsipper

- Brev i klart språk har prefiks DB-.
- Det er kun venteliste-brev til pasient som kan sendes digitalt. Brev til henviser og pårørende må skrives ut lokalt og sendes i vanlig postgang.

### Hovedprinsipper for brevmaler

- Teksten i den regionale malen skal som hovedregel ikke redigeres eller fjernes.
- Lokale fraser settes inn under overskriften «Slik forbereder du deg».
- Innholdet skal bidra til at pasienten møter til riktig, på riktig sted og er riktig forberedt.
- Alle venteliste-brev som sendes digitalt, blir synlige på helsenorge.no for pasienter som er digitale brukere.
- Informasjon som den enkelte enhet ønsker å sende med brevet er den enkelte enhet ansvarlig for.
- Alle brev til pasient, pårørende og henviser skal ligge i DIPS slik at det er dokumentert hvilken informasjon som er sendt ut. Dette gjelder også vedlegg.

### Prinsipper for utsendelse

For å få sendt ut korrekt informasjon i venteliste-brev må følgende være korrekt registrert i henvisningsbildet i DIPS:

- Dato mottatt henvisning i eget helseforetak
- Hvem har henvist: Er henvisningen fra primærhelsetjenesten eller en viderehenvisning fra annet HF?
- Resultat av rettighetsvurderingen:
  - Hvilken type helsehjelp er pasienten tilbudt (Utfall av vurderingen).
  - Dato for frist start helsehjelp
- Avklart oppmøtedato eller tentativ dato (angis som uke i venteliste-brev)

### Redigering

Innholdet i brevet er en standardtekst for den valgte brevmal og skal ikke redigeres eller fjernes *med unntak av*:

- Dersom pasienten skal møte til radiologisk undersøkelse i forkant av timen, kan følgende tekst settes inn under oppmøtested (teksten skal være opprettet som frase i de enheter hvor dette er aktuelt):

*I forkant av timen skal du møte på <xxx>.*

*<xxx> undersøkelse*

*Tid: <dato> klokken <xx:xx>*

*Sted: <oppmøtested>*

*Det betales egenandel for radiologisk undersøkelse.*

- Avsnittet **Slik forbereder du deg** må redigeres. Avdelingen må legge inn frase med informasjon om hva pasienten skal til, eventuelle forberedelser som må gjøres som for eksempel å møte fastende, seponere medikament etc. Teksten som legges inn skal være opprettet som frase og kan inneholde både tekst og lenke til informasjon på sykehusets nettside. Det skal i tillegg lenkes til **Skjema om helseopplysninger** fra Helsenorge når dette er aktuelt. Fellesfrasene for SSHF begynner alle med "VE\_". Du finner en oversikt over fellesfraser på <O:\SSHF Info\DIPS\Fraser\Fraser til bruk i innkallings og venteliste-brev.xlsx>
- Dersom f.eks. fastlege skal ha kopi av brev i stedet for henviser, kan en redigere dette i mottakerfeltet i HENV-brev og i kopifeltet i PAS-/PÅRØR-brev.
- Dersom behandler i timebrev ikke er en navngitt behandler, f.eks. der hvor timen er satt opp på et undersøkelsesrom, kan dette fjernes.

### Brev til henviser

		<b>Bruk av standard innkallings- og venteliste brev</b>			<b>Side: 3</b> <b>Av: 8</b>
Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for venteliste brev	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådlund	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

Svar på henvisning skal alltid sendes til henviser. Det skal fremgå av brevet hvem som har vurdert henvisningen. Der det er et team som har gjennomført vurderingen, skal tittel og navn til ansvarlig for vurderingen fremgå. Andre venteliste brev kan også ha kopi til henviser, se tabell under. Brev til pasient/pårørende og henviser skal være like med unntak av følgende:

- I brev til henviser må det komme frem hvilken pasient det gjelder.
- I brev til pasient/pårørende må det komme frem at kopi er sendt til henvisende lege.

### Brev til barn under 16 år

Som hovedregel skal brev adresseres til barnet. Brev til pasienter under 16 år skal sendes digitalt. Brevet går automatisk til utskrift hos postens utskriftstjeneste.

### Brev til pårørende

Venteliste brev sendes til pårørende i tillegg til pasienten når:

- pasienten gir uttrykkelig beskjed om det
- forholdene tilsier det (hvor det ikke er mulig å få pasientens samtykke på grunn av bevisstløshet eller psykiske forstyrrelser av ulike karakter og av mer eller mindre forbigående art (presumert samtykke))
- pasienten er over 16 år og åpenbart ikke kan ivareta sine interesser på grunn av fysiske eller psykiske forstyrrelser, demens eller psykisk utviklingshemming

Svarbrev til pårørende må skrives ut og sendes i vanlig brevpost.

### **Brevmaler**

Venteliste brevene er inndelt i 5 grupper:

1. Svar på førstegangs henvisning (brev med/uten time og avslagsbrev)
2. Svar på videresendte henvisninger (brev med/uten time)
3. Innkallingsbrev (for dem som ikke har fått time i første brev og videre i forløpet)
4. Kapasitetsbrev (Se egen retningslinje under relaterte dokumenter)
5. Andre brev

Forklaring på forkortelser i tabellen over brev nedenfor:

- **PAS:** Brev til pasient
- **HENV:** Brev til henviser
- **PÅRØR:** Brev til pårørende (forutsetter at pasienten er under 16 år og at det er markert at pårørende kan få kopi i bildet Pasientopplysninger)
- **Innleggelse:** Brev med time til innleggelse på sengepost/dagbehandling på sengepost
- **Time:** Brev med time til poliklinikk/dagkirurgi
- **Venteliste:** Svar på henvisning (ventebrev) uten tid for oppmøte i første brev

Venteliste brev	Alltid kopi til henviser	Bruksområde	Forutsetninger for bruk
<b>1. Svar på førstegangs henvisning</b>			
DB-Time for vurdering av henvisning-HENV/PAS/PÅRØR	X	Til pasient som innkalles til vurderingssamtale før henvisningen vurderes.	Kontakttype: <i>Utredning av rett til helsehjelp</i>
DB-Svar på henv, Innleggelse-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på en primærhenvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp i form av enten utredning eller behandling og pasienten får tidspunkt for innleggelse i første brev.	Omsorgsnivå: <i>Døgnopphold eller Dagbehandling, innleggelse</i> Oppmøtetid: Fast dato og tid er fylt ut
DB-Svar på henv, Innleggelse uten forberedelse-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på en primærhenvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp i form av enten utredning eller behandling og pasienten får tidspunkt for innleggelse i første brev. Pasienten skal ikke forberede seg.	Omsorgsnivå: <i>Døgnopphold eller Dagbehandling, innleggelse</i> Oppmøtetid: Fast dato og tid er fylt ut

Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for venteliste brev	Fagansvarlig: Leif Steinar Bråndland	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00
----------------------------	--	---	---------------------------------	------------------------------	-------------------

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

Venteliste brev	Alltid kopi til henviser	Bruksområde	Forutsetninger for bruk
DB-Svar på henv, Time-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på en primærhenvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp i form av enten utredning eller behandling og pasienten får tidspunkt for poliklinisk time i første brev.	Omsorgsnivå: <i>Poliklinisk konsultasjon</i> eller <i>Dagbehandling, poliklinikk</i> Oppmøtetid: Fast dato og tid er fylt ut
DB-Svar på henv, Time uten foreberedelse-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på en primærhenvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp i form av enten utredning eller behandling og pasienten får tidspunkt for poliklinisk time i første brev. Pasienten skal ikke forberede seg.	Omsorgsnivå: <i>Poliklinisk konsultasjon</i> eller <i>Dagbehandling, poliklinikk</i> Oppmøtetid: Fast dato og tid er fylt ut
Svar på henv, Venteliste-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på en primærhenvisning uten tidspunkt i første brev. <b>NB! Tentativ dato på kontakt må være fylt ut!</b>	
Svar på henv, Venteliste – uten rettigheter-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på henvisning som ikke skal rettighetsvurderes samt informasjon om ventetid. <b>NB! Tentativ dato på kontakt må være fylt ut!</b>	
Svar på henv. FBV, vurd.instans, time-HENV/PAS/PÅRØR	X	Gjelder når pasienter benytter seg av fritt behandlingsvalg og ønsker helsehjelp hos privat behandlingssted. Ønsket behandlingstid rettighetsvurderer ikke, og henvisning sendes derfor til spesialisthelsetjenesten kun for rettighetsvurdering. Pasienten skal ha informasjon om resultatet av rettighetsvurderingen og om tidspunkt for oppstart av helsehjelpen. For å ivareta pasientens rett til informasjon om tidspunkt for oppstart i første brev, skal vurderingsenheten kontakte institusjonen som skal gi helsehjelpen for å få opplyst når utredning eller behandling vil starte.	
Svar på henv. FBV, vurd.instans, venteliste-HENV/PAS/PÅRØR	X	Samme som over, men brukes når institusjonen ikke kan gi et konkret tidspunkt for oppstart.	
Svar på henv, Avslag-HENV/PAS/PÅRØR	X	Pasienten vurderes til ikke å ha rett til hjelp i spesialisthelsetjenesten. Vurderingsansvarlig lege/psykolog skriver en kortfattet begrunnelse i fritekstområdet som gir tilstrekkelig informasjon til at pasienten kan klage på vedtaket, inklusiv ev. forslag til tiltak som kan gjennomføres i primærhelsetjenesten.	
<b>2. Svar på videresendte henvisninger</b>			
Svar på viderehenv, Time-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på viderehenvisning fra spesialisthelsetjenesten hvor pasienten allerede er rettighetsvurdert. Brevet inneholder time på poliklinikk.	
Svar på viderehenv, Innleggelse-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på viderehenvisning fra spesialisthelsetjenesten hvor pasienten allerede er rettighetsvurdert. Brevet inneholder tidspunkt for innleggelse.	
Svar på viderehenv, Venteliste-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på viderehenvisning fra spesialisthelsetjenesten hvor pasienten allerede er rettighetsvurdert. <b>NB! Tentativ dato på kontakt må være fylt ut!</b>	
Svar på viderehenv, Retur henv. sykehus-HENV/PAS/PÅRØR	X	Sendes når viderehenvisning returneres til henvisende HF. Brukes når mottakende HF ikke har tilbudet det bes om eller behandling kan gjennomføres hos henviser. <b>Brevet skal ikke brukes når mottakende HF har tilbudet det bes om og pasienten bruker fritt behandlingsvalg.</b>	
<b>3. Innkallingsbrev</b>			
Time (etter vent)-HENV/PAS/PÅRØR		Innkallingsbrev til poliklinikk. Brevet kan brukes både ved første time og senere i forløpet. Brukes også ved innkalling til kontroller.	
Time (etter vent) m helseopp barn-PAS/PÅRØR		Samme som Time (etter vent), men inneholder i tillegg helseopplysnings skjema	
Time (etter vent) m helseopp voksne-PAS		Samme som Time (etter vent), men inneholder i tillegg helseopplysnings skjema	
Innleggelse (etter vent)-HENV/PAS/PÅRØR		Innkallingsbrev til innleggelse. Brevet kan brukes både ved første innleggelse og senere i forløpet.	
Innleggelse (etter vent) m helseopp barn-PAS/PÅRØR		Samme som Innleggelse (etter vent), men inneholder i tillegg helseopplysnings skjema	
Innleggelse (etter vent) m helseopp voksne-PAS		Samme som Innleggelse (etter vent), men inneholder i tillegg helseopplysnings skjema	

Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for venteliste brev	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådlund	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00
----------------------------	--	--	---------------------------------	------------------------------	-------------------

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

Venteliste brev	Alltid kopi til henviser	Bruksområde	Forutsetninger for bruk
Endret Time, Pasient bestemt-PAS/PÅRØR		Innkalling til ny time på poliklinikk. Når pasienten avbestiller en timeavtale/innleggelse til enheten der pasienten har en avtale, er det viktig at pasienten blir informert om konsekvenser ved utsettelse av time/innleggelse i forhold til eventuelt lengre ventetid og medisinsk forsvarlighet.	Brukes når endringen skyldes ønske fra pasient.
Endret Time, HF bestemt-HENV/PAS/PÅRØR		Innkalling til ny time på poliklinikk. Brukes når endringen skyldes forholdet på sykehuset.	
Endret Time, Ikke møtt-HENV/PAS/PÅRØR		Innkalling til ny time på poliklinikk. Brukes når endringen skyldes ikke møtt pasient.	
Endret Innleggelse, Pasient bestemt-PAS/PÅRØR		Innkalling til ny innleggelse. Brukes når endringen skyldes ønske fra pasient.	
Endret Innleggelse, HF bestemt-HENV/PAS/PÅRØR		Innkalling til ny innleggelse. Brukes når endringen skyldes forholdet på sykehuset.	
Endret Innleggelse, Ikke møtt-HENV/PAS/PÅRØR		Innkalling til ny innleggelse. Når pasienten ikke møter til timeavtale/innleggelse, skal enheten ringe pasienten for å sjekke ut årsak til at pasient ikke har møtt.	Brukes når endringen skyldes ikke møtt pasient.
Timekort-PAS/PÅRØR		Til pasienter som innkalles ofte til poliklinikk (månedlig eller hyppigere). Ved sjeldnere frekvens må brevet <i>Time (etter vent)</i> benyttes.	
Reinnleggelse Innkalling-PAS/PÅRØR		Til pasienter som blir lagt inn ofte, for eksempel kronikere.	
Kurs-HENV/PAS/PÅRØR		Brukes ved innkalling til kurs.	
Telefontime-HENV/PAS/PÅRØR		Brukes til avtalt telefonkonsultasjon der behandler ringer pasienten på angitt tidspunkt.	
Time hjemmebesøk-HENV/PAS/PÅRØR		Tilbud om hjemmebesøk hos pasienten. Dersom brevet er første kontakt med pasienten, må det samtidig sendes med et ventebrev hvor det opplyses om rettigheter ( <i>Svar på henv, venteliste</i> eller <i>Svar på viderehenv, venteliste</i> ).	
Innkalling til time – uten rettigheter-HENV/PAS/PÅRØR		Brukes til å innkalle pasienter til tjenester som ikke gir rett til nødvendig helsehjelp.	
Serie-/gruppeinnkalling-HENV/PAS/PÅRØR		Innkalling til flere timer i samme brev. <b>NB! Krever at timene er satt opp ved å bruke serie- eller gruppefunksjonen i planlagt kontakt.</b>	
Timeplukk-HENV/PAS/PÅRØR		Ved flere timer hos ulike behandlere samme dag. <b>NB! Krever at funksjonen Timeplukk brukes når det settes opp tiltak.</b>	
<b>4. Kapasitetsbrev</b>			
Svar på henv, Avslag pga kapasitet-HENV/PAS/PÅRØR	X	Avslag til pasient <b>fra annen helseregion</b> pga. kapasitetsproblemer.	
Viderehenv pga kapasitet-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på henvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp, og som viderehenvises til annet HF pga. kapasitetsproblemer. Det må avtales med neste HF på forhånd, og pasienten skal alltid godkjenne viderehenvisning.	
Viderehenvisning kontroll pga kapasitet-HENV/PAS/PÅRØR	X	Sendes pasient og henviser dersom videre forløp flyttes til annen behandlingsinstans pga. kapasitetsproblemer. Det er tidligere sendt "Svar på henv. venteliste".	
Viderehenvisning venteliste pga kapasitet-HENV/PAS/PÅRØR	X	Sendes pasient og henviser dersom en etter at ventebrev med rettighetsinformasjon ( <i>Svar på henv, venteliste</i> eller <i>Svar på viderehenv, venteliste</i> ) er sendt ut oppdager at en likevel ikke har kapasitet til å gi helsehjelp innen fristen. Pasienten viderehenvises til annet HF etter samtykke fra pasient.	
Takker Nei til annet beh.sted pga kapasitet Ny-HENV/PAS/PÅRØR	X	Svar på en henvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp, men SSHF ikke kan starte helsehjelp innen frist pga. kapasitetsproblemer. Pasienten er informert om dette, men velger likevel å stå på venteliste i SSHF.	
Takker Nei til annet beh.sted pga kapasitet, Venteliste-HENV/PAS/PÅRØR	X	Sendes pasient og henviser dersom en etter at ventebrev med rettighetsinformasjon ( <i>Svar på henv, venteliste</i> eller <i>Svar på viderehenv, venteliste</i> ) er sendt ut oppdager at	

		<b>Bruk av standard innkallings- og venteliste-brev</b>			<b>Side: 6</b> <b>Av: 8</b>
Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for venteliste-brev	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådlund	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

Venteliste-brev	Alltid kopi til henviser	Bruksområde	Forutsetninger for bruk
		en likevel ikke har kapasitet til å gi helsehjelp innen fristen. Pasienten er informert om dette, men velger likevel å stå på venteliste hos aktuelt HF.	
<b>5. Andre brev</b>			
Varsel om fristbrudd til HELFO innleggelse-HENV/PAS/PÅRØR	X	Brukes til å informere pasienten om at innleggelse ikke kan finne sted innen frist og at det derfor er sendt varsel til HELFO.	
Varsel om fristbrudd til HELFO poliklinikk-HENV/PAS/PÅRØR	X	Brukes til å informere pasienten om at time ikke kan finne sted innen frist og at det derfor er sendt varsel til HELFO.	
Takker nei fra HELFO-HENV/PAS/PÅRØR	X	Brukes når det foreligger konkret tilbud fra HELFO som pasienten takker nei til.	
HELFO finner ikke behandler-HENV/PAS/PÅRØR	X	Brukes når HELFO ikke klarer å finne tilbud andre steder, og pasienten må fortsette å stå på venteliste i SSHF.	
Avsluttet ikke møtt-HENV/PAS/PÅRØR	X	Avslutning av henvisningsperiode når pasienten ikke har møtt eller avbestilt to ganger eller mer. Det settes ikke opp ny time og pasienten får beskjed om å ta kontakt innen 14 dager hvis behandling fremdeles er aktuelt.	
Lang ventetid-PAS/PÅRØR		Brukes til å gi beskjed til pasient om at ventetid til kontrolltime er overskredet, samt melding om når kontroll kan forventes. Pasienten må svare på brevet innen 3 uker for å fortsatt stå på venteliste.	
Avsluttet pasientbestemt-HENV/PAS/PÅRØR	X	Avslutning av henvisningsperiode når pasienten ikke har svart på brevet <i>Lang ventetid</i> innen 3 uker, eller hvis pasienten gir beskjed om at det ikke lenger er behov for hjelp i spesialisthelsetjenesten.	
Sekundærhenvisning, venteliste-HENV/PAS/PÅRØR		Sendes til pasient når sekundærhenvisning er mottatt og pasient er satt på venteliste.	

### Brev til pårørende

For pasienter under 16 år genererer DIPS egne pårørendebrev dersom det er haket av for at pårørende kan få kopi av brev/svar i bildet Pasientopplysninger (F5). Brev skal alltid sendes til pasienten.

### Lokale tilpasninger av venteliste-brevene

Det skal i utgangspunktet ikke gjøres lokale tilpasninger av tekstene i venteliste-brevene. Unntakene fra dette er beskrevet under.

#### Behandler

Dersom det ikke kan settes inn en navngitt behandler når timeinnkalling sendes til pasienten, kan setningen om hvem pasienten skal møte slettes.

#### Oppmøte

I de tilfeller der pasienten har oppmøte på ulike avdelinger kan «Tid» og «Sted» tilpasses. Ved radiologisk undersøkelse eller blodprøve i forkant av et poliklinisk besøk kan følgende tekst settes inn under Sted (den siste setningen brukes bare ved radiologiske undersøkelser):

«I forkant av timen skal du møte på <sted>.

Tid: <dato> klokken <tidspunkt>

Sted: <oppmøtested>

Egenandel for radiologisk undersøkelse kommer i tillegg, for tiden kr. 250,-.»

		<b>Bruk av standard innkallings- og venteliste</b>			<b>Side: 7</b> <b>Av: 8</b>
Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for venteliste	Fagansvarlig: Leif Steinar Bråndland	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

Denne teksten er registrert som en fellesfrase i DIPS: V\_RADFØRPOL

Kun ett oppmøtetidspunkt på hver avdeling skal fremkomme.

Utover dette redigeres ikke dette området.

#### Forberedelse og praktisk informasjon

I del 1 er det en overskrift for «Slik forbereder du deg». Her må det settes inn en frase som avdelingen selv velger. Denne skal være kort og konsis, og bør ikke utgjøre mer enn 5 linjer. Du finner en oversikt over fellesfraser på <O:\SSHF Info\DIPS\Fraser\Fraser til bruk i innkallings og venteliste.xlsx>

Hvis det er behov for mer informasjon om forberedelse og praktisk informasjon, skal dette legges inn under overskriften "slik forbereder du deg". Denne informasjonen kan legges inn som egen frase.

#### **Automatisk utfylling som kan konfigureres**

Flere deler av brevene fylles ut automatisk. Noen felt er basert på hvilken lokalisering/post pasienten er innkalt til, og noen basert på hvilken avdeling pasienten er innkalt til.

#### Oppmøtested

I innkallingsbrev vises oppmøtested under oppmøtetidspunktet. Teksten som vises her er knyttet til lokalisering/post som pasienten er innkalt til. Avdelingen kan be om å endre denne teksten. Henvendelse om dette går til seksjon for klinisk IKT ([kontakt.ikt@sshf.no](mailto:kontakt.ikt@sshf.no)).

#### Kontakttelefon og telefontid

I brev der det er aktuelt å gi pasienten et telefonnummer som han/hun kan ringe tilbake direkte, så er dette også koblet opp mot aktuell lokalisering/post som pasienten er innkalt til. Avdelingen kan be om å endre dette telefonnummeret og beskrivelse av telefontid. Henvendelse om dette går til seksjon for klinisk IKT ([kontakt.ikt@sshf.no](mailto:kontakt.ikt@sshf.no)).

**NB: Alle malene er bygget opp slik at både lokaliseringens/postens telefonnummer og den ansattes interntelefonnummer tas inn i brevet.**

#### **For å få dette riktig må det håndteres slik:**

- Der telefonnummer til lokaliseringen/posten brukes som kontaktnummer (dette er vanligst):
  - Den ansatte som lager innkallingsbrevene må sørge for å sette feltet «Interntelefon» blankt. Dette gjøres slik i DIPS:
    - Velg «Bruker | Brukerinformasjon» og fjern innholdet i feltet «Interntelefon».
- For lokaliseringer/poster der det skal oppgis ulike kontaktnummer avhengig av hvilken avdeling/enhet som har innkalt, så håndteres dette slik:
  - Lokaliseringens/postens telefonnummer registreres som blankt (bestilles fra seksjon for Klinisk IKT ([kontakt.ikt@sshf.no](mailto:kontakt.ikt@sshf.no))).
  - Den ansatte som kaller inn sørger selv for å legge inn aktuelt telefonnummer som sitt eget interntelefonnummer:
    - Velg «Bruker | Brukerinformasjon» og fyll inn aktuelt kontaktnummer i feltet «Interntelefon».

*NB: Hvis både lokaliseringens/postens telefonnummer og den ansattes interntelefon er fylt ut i DIPS, vil begge numrene vises samlet i brevet.*

#### **Vedlikehold av fraser for venteliste**

		<b>Bruk av standard innkallings- og ventelistebevis</b>			<b>Side: 8</b> <b>Av: 8</b>
Dokument-id: I.2.1.2-18	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe for ventelistebevis	Fagansvarlig: Leif Steinar Bråndland	Godkjent dato: 30.10.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 4.00

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Henvisning og venteliste

### Ansvar

Den enkelte avdeling har ansvar for å opprette, vedlikeholde og slette egne avdelingsfraser til bruk i ventelistebevis.

Avdelingene skal peke ut en hovedansvarlig for vedlikehold av avdelingsfraser. I tillegg kan det oppnevnes flere med delansvar der det er praktisk. Seksjon for klinisk IKT skal ha melding om hvem som har hovedansvar og delansvar til enhver tid. Endringer sendes til Klinisk IKT ([kontakt.ikt@sshf.no](mailto:kontakt.ikt@sshf.no)).

### Navngiving

Følgende gjelder for alle fraser som benyttes i ventelistebevis:

- Avdelingsvise frasekoder skal alltid starte med prefiks «V\_». Der en frase kun er aktuell for en lokalisering, skal dette angis i bokstav nr. 2 i frasekoden, men enten «A» for Arendal, «K» for Kristiansand eller «F» for Flekkefjord. Øvrige bokstaver i kode bestemmes av den enkelte avdeling. *Eksempel: En frase for Kirurgisk avdeling i Arendal starter alltid med «VA\_».*
- I feltet «Stikkord» skrives alltid ordet «venteliste».
- Fellesfraser vedlikeholdes av Klinisk IKT. Disse begynner alle med prefiks "VE\_". Endringsønsker sendes til Klinisk IKT ([kontakt.ikt@sshf.no](mailto:kontakt.ikt@sshf.no)).

### Fonter og skriftstørrelser

Alle fraser og tekst som skal inn i brevene skal ha følgende:

- Skrifttype : Calibri
- Skriftstørrelse : 12
- Overskrifter : Fet skrift

Fraser som skal inn under «Forberedelser» i brevets del 1 skal være kort og konsis og inneholde et formelt språk som står i stil med resten av brevet. Det skal ikke brukes fet og/eller kursiv skrift.

### Lenker

Dersom du setter inn en lenke til en webside, må denne lenken begynne med http:// eller https:// for at den skal bli klikkbar for pasienter som mottar brevet digitalt.

### **Kryssreferanser**

[I.2.1.2-19](#)

[Fraseansvarlige - ventelistebevis](#)

[I.2.1.6-7](#)

[Bruk av fraser i Dips](#)

### **Eksterne referanser**