

Riktlinjer för kontaktsidor på 1177.se

Kontaktsidorna på 1177.se är Region Jönköpings läns primära källa för kontaktuppgifter till verksamheter inom hälsa och vård. Tillsammans ansvarar vi för att tillhandahålla korrekta kontaktuppgifter och gör det lätt för invånarna att kunna hitta till oss och kunna kontakta oss.

Alla verksamheter inom Region Jönköpings län som invånare/patienter har anledning att vara i kontakt med ska ha en kontaktsida. Det gäller även verksamheter som har avtal med Region Jönköpings län.

Verksamheter som har kontaktsidor är själva ansvariga för att säkerställa att innehållet på kontaktsidorna är korrekt och att lägga till relevant och relevant information i HSA.

Riktlinjer för kontaktsidans olika delar

Riktlinjerna för kontaktsidor omfattar även hur de olika delarna (sektionerna) får användas. Information kring de olika sektionerna och vilken information som ska finnas var finns här: [Kontaktsidans olika sektioner-Folkhälsa och sjukvård \(rjl.se\)](#)

Avsändare och målgrupp

Informationen på kontaktsidor ska rikta sig direkt till invånare, patienter och närstående.

Information på kontaktsidor på 1177.se har verksamheten som avsändare och formuleras utifrån patientens behov. Verksamheten beskriver hur man kommer i kontakt med dem, vilket vårdutbud man har och kan hänvisa till relevant innehåll på 1177.se.

Formuleringar och uttryck

Texten på kontaktsidorna ska vara riktade till invånare, patienter och närstående och skrivas på enkel svenska. Fackuttryck och förkortningar ska undvikas, och en trevlig och saklig ton ska användas.

Texten ska skrivas enligt [Riktlinjer för språket, 1177.se](#).

Förutsättningar för kontaktsida

Det går endast att ange ett huvudtelefonnummer och en adress per kontaktsida. Flera mottagningar/avdelningar/enheter på olika adresser ska inte dela på en kontaktsida.

Om en mottagning har en ”undermottagning” så kan denna presenteras under sektionen ”Det här kan du få hjälp med”, under förutsättning att den finns på samma adress. Där kan också telefonnummer till undermottagningen anges.

Det här ska inte finnas på kontaktsida

Pdf-filer (p g a bland annat tillgänglighetskrav). Istället görs innehållet om till webbformat.

Mejladress (om inte särskilda skäl föreligger och att det framgår vad mejladressen ska användas till. Enligt datainspektionen ska man undvika e-post för känsliga eller integritetskänsliga uppgifter. GDPR ställer höga krav på hur personuppgifter hanteras).

Säljande formuleringar

Texter som beskriver hur bra verksamheten är och som har som syfte att utmärka den som bättre än andra ska inte finnas på kontaktsidor.

Riktlinjer för länkning från kontaktsidor

Länkning från kontaktsidor ska i första hand göras till innehåll och tjänster på 1177.se. Om innehållet saknas på 1177.se och länkning istället görs till extern webbplats gäller följande:

- Innehållet på den länkade sidan ska vara relaterat till hälsa, sjukvård eller omsorg.
- Innehållet på den länkade sidan måste vara medicinskt kvalitetsgranskad.
- Innehållet på den länkade sidan får inte vara motstridigt till information som står på 1177.se
- Innehållet får inte uppfattas som anstötligt.
- Webbplatsen som man länkar till ska ha en tydlig avsändare.
- Webbplatsen ska vara seriös och fri från reklam och kommersiella budskap. Undantag görs för till exempel patientföreningar som vänder sig till den som blivit sjuk eller fått en skada, eller till deras anhöriga. Sidorna ska inte vara kommersiella, men kan ta emot sponsorbidrag i mindre omfattning.
- Länka inte till personliga sidor i form av bloggar, poddar, sociala medier och liknande. Bloggar, poddar och sociala medier som drivs av till

exempel regioner, myndigheter eller public service får länkas till om de uppfyller ovanstående krav.

Roller och ansvar för kontaktsidor på 1177.se

Inera

Inera ansvarar för det nationella innehållet på webbplatsen, samt drift och underhåll av den tekniska plattformen.

I den nationella förvaltningen för 1177.se jobbar förvaltningsledare, tjänsteförvaltare, systemförvaltare, redaktörer och kommunikatörer. Förvaltningen prioriterar bland förändrings- och utvecklingsförslag som rör tjänsten. Prioritering görs utifrån olika faktorer som till exempel målgruppers behov, tillgänglighetskrav, nya lagkrav och budget.

Verksamheter med koppling till hälsa och vård

Alla verksamheter som invånare/patienter har anledning att vara i kontakt med ansvarar för att det finns en kontaktsida.

Verksamheter som har kontaktsidor är själva ansvariga för att säkerställa att innehållet på kontaktsidorna är aktuella och korrekta och att lägga till relevant och korrekt information i HSA. I ansvaret ligger också att säkerställa att det är rätt HSA-ID som används för att visa upp rätt mottagning/avdelning/enhet.

Verksamheterna ansvarar för att utse person/-er som kan hantera verksamhetens kontaktsidor och har utbildning i de program som krävs.

Regional samordnare för kontaktsidorna på 1177.se

Regional samordnare för kontaktsidorna (Hitta vård) finns i 1177-redaktionen på Kommunikationsavdelningen. Samordnaren ger stöd till verksamheter för att kvalitetssäkra informationen och publicera rätt och bra innehåll på sina kontaktsidor. Samordnaren har också som uppdrag att:

- följa nationell utveckling av kontaktsidor och medverka i Ineras användarforum och ingå i det nationella nätverket Hitta vård.
- bevaka att nationella och regionala riktlinjer följs och agerar om någon aktör syns på felaktiga grunder eller sätt
- utreda regional tillämpning av nationella riktlinjer, bereda komplicerade case och fastställa standarder
- göra uppföljning av kontaktsidorna.

HSA-förvaltningen på IT-centrum

HSA-förvaltningen på IT-Centrum ansvarar bl a för förvaltning, utveckling och utbildning för verksamheterna i programmet HSA-CDA.

HSA-förvaltningen ansvarar också för behörigheter till HSA-CDA.

Vid omorganisation eller andra verksamhetsförändringar

Vid omorganisation eller andra förändringar i verksamheten är det viktigt att ta reda på hur ändrade uppgifter i HSA-katalogen påverkar kontaktsidorna.

Om ny verksamhet ska ha en kontaktsida så får inte kontaktsidan visas på 1177.se innan HSA-ID har rätt långnamn, d.v.s. enligt Riktlinjer för namn på verksamheter i Region Jönköpings län. Långnamnet är detsamma som huvudrubriken på kontaktsidan.