

Senast uppdaterad: 2023-11-10

1177direkt regionala frastexter

Frastexter läggs in av systemadministratör för respektive enhet. Fraser läggs till i Plattform24 Manage Hur ni lägger in fraser finns i lathund: [Lathund för administratörer](#) sidan 11-14 i lathunden.

Nedan finns ett urval av fraser uppdelade utifrån kategorier som kan vara användbara vid chatt. Kopiera titel, kategori och fras för att skapa frasen i plattformen. Ni väljer själva i verksamheten vilka fraser ni lägger in i plattformen.

Där [] finns angivet så behöver ni fylla på med verksamhet, roll eller annan information.

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
Välkommen	Välkomnande start	Tack för att du hör av dig till oss. För att vara säker på att jag förstått dig rätt behöver jag ställa ytterligare några frågor. Går det bra?	
Välkommen	Välkomnande start	Tack för dina svar. Om jag sammanfattar det du svarat uppfattar jag det så här: [sammanfattning]. Stämmer det, eller vill du ändra på något?	2023-05-12
Välkommen	Välkomnande start	Nu har jag läst på om dina symtom och förstår att de besvärar dig. Jag skulle vilja ställa några kompletterande frågor, går det bra?	
Ärende som hamnat fel	Ärende som hamnat fel	Du beskriver tydligt dina besvär, tack för det. Eftersom du har medicinska frågor behöver du komma till chatten som hanteras av vårdpersonal. Du kommer till chatten genom att välja Sök vård på 1177direkt. Har du några frågor kring det, eller vet du hur du ska göra?	
Egna åtgärder	Åtgärder	Vad har du redan provat att göra för dig själv?	2023-05-12
Videosamtal	Gå över från chatt till telefon – eller videosamtal	För att kunna avgöra vilken hjälp du behöver, skulle jag vilja växla över till ett videosamtal, för att bättre kunna bedöma dina symtom. Går det bra om vi går över till ett videosamtal?	
Telefonsamtal	Gå över från chatt till telefon – eller videosamtal	För att jag bättre ska förstå vilken hjälp du behöver med dina besvär,	

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
		skulle jag vilja ringa upp dig på telefon. Kan jag få göra det?	
Bild	Bifoga bilder	Har du möjlighet att skicka in en bild på [besvären]? Det skulle underlätta min bedömning, vad säger du om det?	
Bild	Bifoga bilder	För att bifoga en bild trycker du på kameraikonen längst ner i chatten. Vet du hur du ska göra nu?	
Bild	Bifoga bilder	Jag har svårt att se det jag behöver på dina bilder. Skulle du kunna prova att ta nya bilder där det syns tydligare? Tänk på att ha bra ljus och skärpa när du tar bilden. Vill du prova att skicka nya bilder?	
Avgift	Avgifter	Tack för att du beskrivit dina besvär. Utifrån det du skrivit här i chatten behöver du få ett digitalt möte med en [titel]. Jag vill informera dig om att ett digitalt möte kostar lika mycket som ett besök på [verksamhet]. Om du vill fortsätta med ett digitalt möte med en [titel] kommer du att få en faktura hemskickad. Om du har frikort gäller det såklart. Är det okej för dig att fortsätta?	
Överlämning till kollega	Överlämning av ärende	Tack för att du beskriver dina funderingar så tydligt. Mitt råd till dig är att du behöver få kontakt med en [titel]. Är det okej att jag lämnar över ditt ärende till en [titel] så kan ni fortsätta chatten?	
Bjuda in kollega i chatt	Överlämning av ärende	Jag skulle vilja rådgöra med en kollega. Går det bra att jag bjuder in min kollega som är [titel] i chatten?	
Överlämning till kollega vid avslut	Överlämning av ärende	Eftersom jag slutar mitt pass nu, kommer en kollega ta över den här chatten med dig.	
Överlämning till annan verksamhet	Överlämning av ärende	Mitt råd till dig är att du behöver få kontakt med vårdgivare [verksamhet]. Är det okej att jag lämnar över ditt ärende till [titel] på [verksamhet] så kan ni fortsätta chatten?	2023-05-02
Överlämning utan biljett	Överlämning av ärende	Jag kommer nu lämna över ditt ärende till [verksamhet]. Du får ett	2023-06-28

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
		SMS när de tagit emot ditt ärende och chatten kan fortsätta.	
Biljett	Överlämning av ärende	Ditt ärende behöver hanteras av [verksamhet] och då behöver du en Biljett för att kunna fortsätta ditt ärende. Jag har nu skapat en biljett som du kan använda för att ställa dig i digital drop-in kö till [verksamhet] under från och med DATUM till och med DATUM. Logga då in på 1177 direkt och aktivera biljetten genom att klicka på <i>Träffa vårdpersonal digitalt</i> . Därefter får du svara på några kompletterande frågor för att sedan komma till chatten. Du behöver fullfölja detta för att mottagande verksamhet ska få notis om ditt ärende och kunna fortsätta hjälpa dig. Du behöver sedan inte bevaka chatten utan får en ny notifiering (SMS) när besöket med den nya enheten börjar.	2023-05-02
Förnya recept	Recept	Vi kan tyvärr inte hjälpa dig med att förnya ditt recept via chatten. Vi får hänvisa dig till tjänsten Förnya recept via 1177.se. Vänligen logga in via 1177.se och välj den enhet som ska förnya ditt recept.	2023-05-02
Recept skickat	Recept	Nu har jag skickat ett elektroniskt recept till dig. Du kan hämta ut receptet på valfritt apotek i Sverige.	
Bokning	Bokning av besök	Tack för att du så tydligt beskriver dina besvär. Utifrån det du berättar här i chatten, behöver du få träffa en [titel] [bokning av tid eller hänvisning]	
Avbokning	Bokning av besök	Samma avbokningsregler gäller för fysiskt besök som för digitalt besök. Sker avbokning senare än 24 h innan besöket faktureras besöket enligt gällande taxa.	2023-05-12
Smärtskattning 0-10	Skattning smärta	För att kunna hjälpa dig behöver jag förstå hur ont du har just nu. Kan du välja en siffra mellan 0-10? 0 är ingen smärta alls, och 10 den värsta tänkbara smärtan.	

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
Smärtskattning ord	Skattning smärta	För att kunna hjälpa dig behöver jag förstå hur ont du har just nu. Kan du beskriva med ord hur ont du har?	
Ångestskattning 0-10	Skattning ångest	För att kunna hjälpa dig behöver jag försöka förstå hur du upplever din ångest just nu. Kan du välja en siffra mellan 0-10? 0 är ingen ångest alls, och 10 den värsta tänkbara ångesten.	
Ångestskattning ord	Skattning ångest	För att kunna hjälpa dig behöver jag försöka förstå hur du upplever din ångest just nu. Kan du beskriva med ord, hur du upplever din ångest just nu?	
Stänga låg prio	Stänga för dagen	Hej och tack för att du hört av dig till [<i>enhetens namn</i>]. Vi kommer strax att stänga för dagen. Vi har läst dina svar och du kommer att bli kontaktad när vi öppnar upp vår chatt igen, [<i>datum</i>] Behöver du få sjukvårdsrådgivning innan dess kan du ringa 1177.	
Stänga hög prio	Stänga för dagen	Vi kommer strax stänga för dagen. Vi har läst dina svar och önskar hjälpa dig innan dagens slut. Vi kommer försöka nå dig på telefon. Om vi inte når dig på telefon och dina symtom förvärras så ber vi dig kontakta 1177 via telefon alternativt 112 i nödsituation.	2023-05-02
Fel person	Fel person, inloggad är inte vårdsökande	Tack för att du kontaktar oss på [<i>enhet</i>] För att kunna söka digital vård hos oss, behöver den som söker vård logga in med sitt eget Bank-ID. Det är för att säkerställa att vi chattar med rätt person, och att vi följer de lagar som finns kring patientsäkerhet. Om personen inte har något Bank-ID, får hen kontakta en vårdcentral eller ringa 1177 istället.	
Avslut	Avslut	Innan vi säger hej då undrar jag om du har några andra funderingar eller om du känner dig redo för att avsluta? Naturligtvis är du välkommen tillbaka när du vill.	

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
Avslut	Avslut	Är du trygg med de råd som du fått, och vet hur du ska göra om du inte blir bättre?	
Avslut	Avslut	Känner du dig redo för att avsluta vår chatt, eller har du några andra funderingar?	
Avslut med råd	Avslut	Du kan prova att behandla i [<i>antal dagar</i>] dagar, för att se om det blir bättre. Blir det inte bättre, symtomen förvärras eller om nya symtom uppstår, är du välkommen att ta en ny kontakt. Tycker du att det är okej?	
Avslut barn	Avslut	Det är viktigt att du söker vård igen, om [<i>barnets namn</i>] inte blir bättre, symtomen förvärras eller om nya symtom uppstår. Känner du dig trygg med det? Du är alltid välkommen att kontakta oss igen.	
Avslut råd	Avslut	Några saker som du kan tänka på när vi avslutat chatten, är att du är uppmärksam på om [<i>beskriv symtom</i>]. Vid försämring, nya symtom eller utebliven förbättring inom [<i>tid</i>] behöver du ta en ny kontakt med vården. Känner du dig trygg med mina råd, och vet vad du ska göra om du inte blir bättre?	
Asynkron chatt	Asynkron chatt	Tänk på att du inte kan lägga till några nya symtom i den här chatten, förutom de som du sökt för från början. Det är för att vårdpersonalen inte automatiskt ser vad du skrivit. Det betyder att du inte får en säker och snabb bedömning av nya symtom. Starta därför ett nytt besök om du får helt nya symtom som inte hör till de du redan angett.	
Avslut obscena bilder	Avslut	Den här bilden som du skickat är inte relevant i samband med vad vi skrivit om. Jag kommer nu att avsluta chatten.	2023-06-28
Läsa journal	Visa närvaro och transparens	Nu läser jag dina senaste journalanteckningar för att....	
Läsa läkemedelsförteckning	Visa närvaro och transparens	Nu läser jag din läkemedelsförteckning för att...	

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
Återkom till patient	Visa närvaro och transparens	Det är helt okej att fundera en stund. Vad sägs om att vi ses här i chatten om [tid]?	
Information	Visa närvaro och transparens	Jag vill göra dig uppmärksam på att nya meddelanden eller händelser här i chatten, inte leder till några sms-aviseringar. Har du möjlighet att stanna kvar här i chatten tills vi är klara? Det kan ta cirka [tid]	
Information	Visa närvaro	Fortsättningsvis behöver du logga in i tjänsten för att se när du har fått svar från vårdpersonal. Inga ytterligare SMS eller notifieringar går ut från tjänsten efter ärendet har påbörjats.	2023-05-02
Hög belastning	Hög belastning	Vi har för närvarande hög belastning i chatten och vi prioriterar utifrån behov. Vi har inte möjlighet att hantera ditt ärende idag och återkommer till dig nästkommande vardag. Om dina symtom förvärras så ber vi dig kontakta 1177 via telefon alternativt 112 i nödsituation.	2023-05-02
Ej svar	Inaktiv patient	Vi har försökt nå dig vid två tillfällen under dagen men inte fått återkoppling i ditt ärende. Vi kommer avsluta ditt ärende och du är välkommen att starta ett nytt ärende om dina symtom kvarstår. Om dina symtom förvärras så ber vi dig kontakta 1177 via telefon alternativt 112 i nödsituation.	2023-05-30
Journalkopior	Administration	Ärendet är lagt till läkare för godkännande. Kostnad kan tillkomma beroende på hur många sidor det blir. Kostnad för journalkopior: Kopia nr 1-9: gratis Kopia nr 10: 60 kr Kopia nr 11 och framåt: 6 kronor per kopia. För patient är högsta avgiften 300 kr för kopior av egen journal vid ett och samma tillfälle. Betaling sker i samband med att du hämtar kopiorna på	2023-05-02

Titel	Kategori	Fras	Tillagd/ Ändrad
		<p>[<i>verksamhet</i>], vi återkopplar när ärendet är hanterat. Är det ditt försäkringsbolag som önskar kopior emotser vi en begäran från försäkringsbolaget</p>	
Boka digitalt besök	Digitalt besök	<p>När vi har avslutat chatten så finns det en notis hos dig i 1177direkt om att du behöver bekräfta den tid som vi kommit överens om. Bekräftelse krävs för att besöket ska bli giltigt. När du har bekräftat tiden så kommer ett meddelande med tid och datum för vårt besök. Inför ditt besök kommer du få en påminnelse via SMS. Säkerställ inför mötet att du har bra uppkoppling och att mötet kan genomföras i en lugn och upplyst miljö.</p>	2023-11-10
Inleda besök	Digitalt besök	<p>Hej! Vi inleder nu vårt videosamtal som vi bokat sedan tidigare.</p>	2023-05-02
Information engelska	Chatt på svenska	<p>Please note that this chat is only available in Swedish. Do you want to continue in Swedish? If not, we kindly ask you to call [<i>telefonnummer</i>] for further medical help or in emergency cases call 112.</p>	2023-11-10
Synpunkter	Synpunkter 1177 direkt	<p>För att lämna synpunkter på tjänsten 1177 direkt kan du välja Support på första sidan när du har loggat in. Välj sedan Support och synpunkter för att skicka in synpunkter.</p>	2023-05-12