

Riktlinjer för patientinformation

Dokumentnamn: Riktlinjer för patientinformation		Revision: 1.0
Dokumenttyp: Riktlinje	Dokumentnummer: 2018/01143	
Detta dokument gäller för: Hälso- och sjukvården, folktandvården, hjälpmedelcentrum	Funktionsområde: Kommunikation	
Dokumentansvarig: Madeleine Flood	Beslut av: Regiondirektör	
Beslut datum: 2018-12-18	Nästa revidering: 2019-12-18	

Innehåll

1. Inledning.....	4
2. Begreppsdefinition.....	4
3. Anvisningar för patientinformation.....	4
3.1 All patientinformation ska vara målgruppsanpassad.....	4
3.2 Patientinformationen ska präglas av hög trovärdighet.....	4
3.2.1 Använd patientinformation från 1177.se.....	4
3.3 Anpassad information.....	5
3.4 Informationsmaterial ska samordnas.....	5
4. Särskilda anvisningar för tryckt information.....	5
5. Särskilda anvisningar för väntrum.....	5
5.1 Kommunikationen i våra väntrum ska vara tydlig.....	5
5.1.2 Broschyrställ.....	6
5.1.3 Patientinformationspärm.....	6
5.1.4 Skyltar.....	6
5.1.5 TV-skärmar.....	6
5.2 Varje väntrum ska ha en väntrumsansvarig.....	6
5.3 När patientföreningar och andra aktörer vill informera i väntrummet.....	6

1. Inledning

Dessa riktlinjer ersätter ”Riktlinjer för väntrumsinformation”.

Den information som våra patienter nås av i mötet med vården ska utgå från patienternas behov och rikta sig till dem. En kanal för patientinformation är våra väntrum. I väntrummet befinner sig patienterna i väntan på behandling, undersökning eller besked. Under den tid som patienterna tillbringar i väntrummet har Region Blekinge ett utmärkt tillfälle att kommunicera angelägna frågor. En annan kanal är mötet mellan vårdpersonal och patient och den information som delas ut vid behandlingar, undersökningar och liknande.

Dessa riktlinjer ska bidra till att all patientinformation ska vara målgruppsanpassad, saklig, korrekt och objektiv. Utgångspunkt för riktlinjerna är Region Blekinges övergripande kommunikationspolicy, varumärkesmanual och skrivhandbok. Det innebär att all information som Region Blekinge producerar och som används i väntrum och i mötet med patienten ska följa de krav som kommunikationspolicy, varumärkesstrategi, varumärkesmanual och skrivhandboken ställer.

2. Begreppsdefinition

Med patientinformation menas den tryckta information som förmedlas i väntrummet och i mötet mellan patienten och vårdpersonalen.

3. Anvisningar för patientinformation

3.1 All patientinformation ska vara målgruppsanpassad

Den information som förmedlas till våra patienter ska utgå ifrån patientens behov och rikta sig till dem. Likaså ska informationsmaterialet vara begripligt och anpassat till målgruppens förutsättningar. Som patient ska man inte behöva vara medicinskt utbildad för att kunna ta till sig det budskap som förmedlas.

3.2 Patientinformationen ska präglas av hög trovärdighet

Patientinformationen ska präglas av hög trovärdighet. Trovärdig blir den genom att vara saklig, korrekt och objektiv. All medicinsk information från Region Blekinge ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet. Allt informationsmaterial ska alltid vara aktuellt, det vill säga det ska utgå från gällande fakta, riktlinjer och policydokument.

3.2.1 Använd patientinformation från 1177.se

Så långt det är möjligt ska hälso- och sjukvårdsinformation från 1177.se användas i mötet med patienten. Informationen som finns på 1177.se erbjuder kvalitetssäkrad och producentoberoende information och ägs av alla landsting och regioner. Informationen på 1177.se används också av Region Blekinges sjukvårdsrådgivning och på vår webbplats. Informationen kan skrivas ut och delas ut till patienter då det finns behov av tryckt information.

3.3 Anpassad information

Inriktningen är att patientinformationen ska vara lättillgänglig och skriven på ett sådant sätt så att alla människor har förutsättningar att ta till sig budskapet. Det kan också finnas behov av informationsmaterial på andra språk till patienter med utländsk bakgrund (lista med prioriterade språk finns hos kommunikationsenheten).

3.4 Informationsmaterial ska samordnas

För att effektivisera produktionen av patientinformation och trygga god kvalitet ska regionövergripande information alltid produceras av Region Blekinges kommunikationsenhet.

4. Särskilda anvisningar för tryckt information

Informationsmaterial inom specialiserade områden, till exempel information om operationer, behandlingar och sjukdomar som delas ut till patienten vid besök och behandling, både i öppen- och slutenvården ska utgå från texterna på 1177.se. Informationen som finns på 1177.se är kvalitetssäkrad och producentoberoende. Ibland kan regionala och lokala kompletteringar vara nödvändiga, till exempel rörande tider, avgifter, åldersgrupper och olika lokala överenskommelser.

Kontakta ansvarig webbpublicist på respektive klinik om kompletteringarna även bör finnas på Region Blekinges webbplats (exempelvis på Vårdgivarwebben) och på 1177.se i anslutning till originaltexten. Webbpublicisten tar i sin tur hjälp av kommunikationsenheten.

Informationsblad och foldrar ska följa Region Blekinges varumärkesmanual som också innehåller standardiserade mallar för olika typer av patientinformation.

5. Särskilda anvisningar för väntrum

Väntrummen är till för våra patienter. Den information som förmedlas där ska utgå ifrån patienternas behov och rikta sig till dem. Intern information ska aldrig förmedlas i väntrummen – den hör hemma i personalrummet. Det gäller även facklig information. Entréhallar på Blekingesjukhuset räknas som väntrum då de i första hand är till för patienterna.

Det är viktigt att komma ihåg att Region Blekinges lokaler inte är allmänna lokaler dit organisationer och företag har tillträde vad gäller informationsspridning. För politisk information finns det särskilda riktlinjer.

5.1 Kommunikationen i våra väntrum ska vara tydlig

Väntrummen ska erbjuda en lugn och avstressande miljö. Ett alltför stort och osorterat utbud av informationsmaterial riskerar att stressa våra patienter. Viktiga budskap riskerar dessutom att gå förlorade i en alltför massiv informationsmiljö. Informationsmaterial ska därför samlas på särskilt utvalda platser:

5.1.1 Anslagstavla

Ett sätt att förmedla information är via anslagstavla. Anslagstavlan ska innehålla information från Region Blekinge. Information från samarbetspartner kan få tillåtelse att anslå information men först efter godkännande

från väntrumsansvarig. Informationen ska då ha en tydlig koppling till den patientgrupp som befinner sig i det aktuella väntrummet. På anslagstavlan ska det tydligt framgå att det är Region Blekinge som svarar för den information som förmedlas på tavlan. Om man har en anslagstavla ska den vara placerad så att patienterna snabbt kan identifiera tavlan med dess innehåll.

5.1.2 Broschyrställ

I varje väntrum ska det dessutom finnas broschyrställ. Broschyrstället ska alltid innehålla aktuella versioner av Region Blekinges övergripande publikationer:

- Patientguide
- Hushållstidningen Topp till tå.

Det kan även innehålla annat prioriterat material med direkt koppling till verksamheten och den målgrupp som befinner sig i väntrummet.

5.1.3 Patientinformationspärm

När det gäller information från patientföreningarna ska varje väntrum innehålla en särskild pärm. All information från föreningarna ska samlas i pärmen. Det är patientföreningarna själva som ansvarar för att pärmen enbart innehåller aktuellt informationsmaterial.

5.1.4 Skyltar

Skyltning i och i anslutning till väntrummen ska vara tydlig och följa anvisningarna i Region Blekinges skyltprogram. Det ska vara lätt för patienterna att hitta till väntrummet. Det ska även vara lätt att orientera sig i själva väntrummet och att veta hur man som patient förväntas agera.

5.1.5 TV-skärmar

Ett bra alternativ till anslagstavla är väntrums-tv. Via väntrums-tv kan verksamheten förmedla information som är relevant för den patientgrupp som befinner sig i väntrummet. Denna typ av information hanterar verksamheten själv. Väntrums-tv kompletteras också med centralt producerad information. Denna information ansvarar kommunikationsenheten för.

5.2 Varje väntrum ska ha en väntrumsansvarig

För varje väntrum ska det finnas en utpekad väntrumsansvarig som har till uppgift att se till att riktlinjerna följs. Väntrumsansvarig utses av avdelningschef eller verksamhetschef. Kommunikationsenheten ansvarar för uppdaterad lista om alla väntrumsansvariga i Region Blekinge. Alla väntrumsansvariga finns listade på samarbetsytan ”Väntrumsnätverket” som finns på intranätet.

Privata vårdgivare inom Hälsoval Blekinge ska ha en kontaktperson som hanterar dessa frågor.

5.3 När patientföreningar och andra aktörer vill informera i väntrummet

Ibland vill patientföreningar eller andra aktörer besöka väntrum för att informera eller uppmärksamma patienter och besökare om särskilda ämnen eller händelser. Det är i princip nästan bara centralhallarna som det är aktuellt för, men frågan skulle kunna komma till andra väntrum eller väntrumsansvariga.

Region Blekinges väntrum – inklusive centralhallarna – är däremot inte allmänna lokaler dit organisationer och företag har tillträde för att sprida information. Den här sortens informationsbesök eller evenemang måste

ske i samarbete med en verksamhetsansvarig. Det innebär att den verksamhetsansvariga måste kunna gå i god för att informationen går i linje med Region Blekinges uppdrag och håller den kvalitet vi ställer krav på. Med verksamhetsansvarig menas i det här fallet avdelningschef eller verksamhetschef beroende på vilket väntrum det gäller.

Det finns en kort rutin att följa när en förfrågan om att få informera i väntrummen tas emot:

- Hör efter med den som vill informera i väntrummet vad föreningen (eller den aktör det gäller) vill informera om och vilket material och budskap som ska användas.
- Om ämnet går att koppla till någon av vår verksamhet ska föreningen hänvisas till den verksamhetsansvariga som är relevant för ämnet.
- Om den verksamhetsansvariga godkänner informationsbesöket eller evenemanget i väntrummet (med tillhörande budskap och information) hänvisar verksamhetsansvarige vidare till väntrumsansvarig för det efterfrågade väntrummet.
- Väntrumsansvarig informerar då om vilka regler som gäller och anvisar en diskret plats för föreningen att stå på så att de inte är i vägen för besökare eller verksamhet. De viktigaste förhållningsreglerna är:
 - Föreningens representanter får inte gå fram till väntrumets besökare. Om besökarna är intresserade kommer de fram till föreningen.
 - Informationen ska gå i linje med Region Blekinges uppdrag och vara godkänd av verksamhetsansvarig.
 - Insamlingar eller försäljning av varor eller tjänster är inte tillåtet.