



# Riktlinjer för patientinformation

Landstingets kansli

Februari 2010 (version 1.1)



LANDSTINGET BLEKINGE

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	3
2. Begreppsdefinition .....	3
3. Anvisningar för patientinformation .....	3
3.1 All patientinformation ska vara målgruppsanpassad .....	3
3.2 Patientinformationen ska präglas av hög trovärdighet.....	3
3.2.1 Använd patientinformation från 1177.se.....	3
3.3 Anpassad information .....	3
3.4 Informationsmaterial ska samordnas .....	4
4. Särskilda anvisningar för tryckt information .....	4
5. Särskilda anvisningar för väntrum .....	4
5.1 Kommunikationen i våra väntrum ska vara tydlig .....	4
5.1.1 Anslagstavla.....	4
5.1.2 Broschyrställ .....	4
5.1.3 Patientinformationspärm .....	5
5.1.4 Skyltar .....	5
5.1.5 TV-skärmar .....	5
5.2 Relevant informationsmaterial i våra väntrum.....	5
5.2.1 Grundutbud .....	5
5.2.2 Prioritera viktiga områden .....	5
5.2.3 Hälsöfrämjande information .....	6
5.2.4 Dagstidningar .....	6
5.2.5 Anpassad information .....	6
5.3 Varje väntrum ska ha en väntrumsansvarig.....	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 Landstinget 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 Landstinget Blekinges övergripande kommunikationspolicy, grafiska profil och skrivhandbok. Det innebär att all information som Landstinget Blekinge producerar och som används i väntrum och i mötet med patienten ska följa de krav som kommunikationspolicyn, grafiska profilen och skrivhandboken ställer.

## 2. Begreppsdefinition

Med patientinformation menas den tryckta information som förmedlas i väntrummen 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 Landstinget 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 landstingets sjukvårdsrådgivning och på landstingets webbplats.

### 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 informationsavdelningen).

### **3.4 Informationsmaterial ska samordnas**

För att effektivisera produktionen av patientinformation och trygga god kvalitet ska landstingsövergripande information alltid produceras av landstingets informationsavdelning.

## **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 programområde kommunikation om kompletteringarna även bör finnas på landstingets webbplats och på 1177.se i anslutning till originaltexten.

Informationsblad och foldrar ska följa landstingets grafiska profil. Den kompletteras med 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.

### **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**

I varje väntrum ska det finnas en anslagstavla. Anslagstavlan ska enbart innehålla information från Landstinget Blekinge. På anslagstavlan ska det tydligt framgå att det är Landstinget Blekinge som svarar för den information som förmedlas på tavlan. Den ska också placeras på en strategisk plats och vara väl upplyst 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 landstingets övergripande publikationer:

- Landstingskatalogen
- Hushållstidningen Ditt landsting.

Det kan även innehålla annat prioriterat material med direkt koppling till verksamheten och den målgrupp som befinner sig i väntrummet (se 5.2 Relevant information i våra väntrum).

### **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 landstingets 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**

Landstinget Blekinges väntrum ska förses med el- och datauttag på lämplig plats. Det gör det möjligt för verksamheterna att erbjuda information via dator och tv-skärm. I vissa väntrum kan det vara olämpligt med vissa typer av bilder (exempelvis inom psykiatrin), det är därför upp till verksamheterna själva att avgöra om information via tv-skärm ska erbjudas eller inte.

## **5.2 Relevant informationsmaterial i våra väntrum**

Det informationsmaterial som finns i och i anslutning till våra väntrum ska vara relevant och ha en tydlig koppling till landstingets övergripande uppgift, nämligen att erbjuda hälso- och sjukvård till länets invånare. Inget informationsmaterial som anslås i väntrummet får strida mot innehållet i landstingets övergripande styrdokument, landstingsplanen. Det är viktigt att komma ihåg att landstingets lokaler inte är allmänna lokaler dit organisationer och företag har tillträde vad gäller informationsspridning. För politisk information i samband med val finns det särskilda riktlinjer.

### **5.2.1 Grundutbud**

I väntrummet ska det finnas plats för det grundutbud av information, bland annat om patienters rättigheter och skyldigheter, som landstinget ger ut. Prioriterade områden är:

1. Aktuella patientavgifter
2. Förtroendenämnden
3. Biobankslagen
4. Rättigheter och skyldigheter (inklusive information om vårdregister och om konsekvenser för patienter till följd av uteblivet besök)
5. Patientformulär ”Synpunkter från dig som är besökare eller patient”.
6. Resor i vården
7. Sjukhuskyrkan
8. Blodgivning
9. Organdonation
10. Tandvårdstaxan

De sex första områdena är obligatoriska för alla väntrum. Informationen tillhandahålls kostnadsfritt. Vårdenheten har ansvar för att aktuell information kommuniceras med patienterna.

### **5.2.2 Prioritera viktiga områden**

Informationen i väntrummet ska alltid utgå ifrån den målgrupp som befinner sig i det aktuella väntrummet. För att väntrummen inte ska drunkna i informationsmaterial ska varje väntrumsansvarig i dialog med verksamheten välja ut maximalt fem frågor eller sakområden som ska kommuniceras i lokalen utöver det grundutbud som ska finnas (se 5.2.1 Grundutbud). De sakområden som prioriteras ska ha en direkt koppling till den verksamhet som bedrivs och den

målgrupp som befinner sig i väntrummet. Övrigt informationsmaterial antas beröra så pass små patientgrupper att det hellre bör delas ut till enskilda patienter.

### **5.2.3 Hälsöfrämjande information**

Eftersom landstinget har en viktig roll när det gäller att förebygga ohälsa ska väntrummen också vara en viktig arena för hälsöfrämjande information. I de fall väntrummen erbjuder populära tidskrifter ska de stödja landstingets hälsöförebyggande arbete. Vidare är det viktigt att verksamheterna förhåller sig kritiskt till populära tidskrifter så att vi inte medverkar till att sprida medicinsk information som inte bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet.

### **5.2.4 Dagstidningar**

Väntrummen kan även erbjuda dagstidningar, men det är upp till verksamheterna själva att avgöra om man vill tillhandahålla dagstidningar. I väntrum där det förekommer många barn kan det också vara på sin plats att erbjuda tidningar för barnen.

### **5.2.5 Anpassad information**

Inriktningen är att det informationsmaterial som finns i väntrummen ska vara lättillgängligt och skrivet på ett sådant sätt så att alla människor har förutsättningar att ta till sig budskapet. I vissa väntrum som besöks av många patienter med utländsk bakgrund kan det finnas ett behov av informationsmaterial på andra språk. Rekommendationen är dock att sådant material ska överlämnas direkt till besökarna så att inte väntrummen blir alltför överbelastade med informationsmaterial. Alla patienter som inte förstår svenska har dessutom rätt till en språktolk.

## **5.3 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. Privata vårdgivare inom Hälsoval Blekinge behöver inte ha en väntrumsansvarig, men det ska finnas en kontaktperson som hanterar dessa frågor.

Väntrumsansvariga ansvarar för att grundutbudet av information om rättigheter och skyldigheter (se 5.2.1 Grundutbud) anslås i väntrummen.

Ansvaret för väntrumsansvariga utgår från landstingets linjeorganisation. Det finns ett nätverk för de väntrumsansvariga. Programområde kommunikation svarar för samordning av nätverket.