Utgåva nr: 3.0
Giltigt fr.o.m. 2025-05-302025-05-30
Giltigt t.o.m. 2028-05-30 2027-06-19

Riktlinje

Fastställt av: Malin Åberg
Upprättat av: Madelene Holmgren
Granskare: Ulrika J Johansson
Organisation gäller inom: Kommunikationsstab Västerbotten, Region Västerbotten

Information i väntrum och på skärmar

Förändringar från föregående utgåva

Sammanslagning av dokumenten Information i väntrum idnr: 348081 och Riktlinje för information på skärmar i väntrum och centralhallar idnr: 370639 samt språkliga förtydliganden.

Omfattning

Dokumentet gäller för alla väntrum inom Region Västerbotten. Dit räknas även sjukhusens centralhallar.

Bakgrund

Inom Region Västerbottens verksamheter finns många olika typer av lokaler och utrymmen. Det kan röra sig om hallar, korridorer och passager där allmänheten har tillträde. Det rör sig också om specifika rum för vår personal, som fikarum, lunchrestauranger eller omklädningsrum. Väntrummen har en särskild roll där besökaren tillbringar tid i väntan på undersökning, behandling eller besked. Patienten ska känna sig välkommen och trygg samt hitta tydlig, trovärdig och aktuell information i väntrummet, oavsett vilken sjukvårdsmottagning patienten besöker.

Syfte

Regionens lokaler ska skapa trygghet för patienter, besökare och anställda samtidigt som de ska bygga ett förtroende för verksamheten och personalen. De ska vara en kanal för att sprida viktig information till personer som befinner sig i lokalen. Riktlinjerna visar hur väntrummen ska användas och ser till så att information förmedlas på rätt sätt. När det handlar om digitala informationsskärmar, som kallas digitala skärmar fortsatt i det här dokumentet, rör det både placering och vad som förmedlas på dessa skärmar.

Lagar och andra krav

Besöks- och ordningsregler

Ansvar och befogenheter

Chef för verksamheten

- Ser till att verksamhetens medarbetare har kännedom om riktlinjerna och att väntrummen följer dessa.
- Utser en eller flera medarbetare som är ansvariga för väntrummet och som även ansvarar för att information publiceras på digitala skärmar i lokalen. Antingen det som kommunikationsstaben tagit fram eller egen information genom att använda de mallar som finns. För skärmar på hälsocentraler och vid centralhallarna på regionens sjukhus sköter kommunikationsstaben publiceringar av ett grundutbud.
- Ansvarar för att de digitala skärmarna i verksamhetens lokaler fungerar och ser till att de följer regionens riktlinjer för grafisk profil.

Medarbetare med ansvar för väntrummet

- Ansvarar för att väntrummen sköts på ett bra sätt samt att informationsutbudet är aktuellt och att gammalt informationsmaterial rensas bort.
- Tar emot nyhetsbrevet Väntrumsnytt, sätter upp eller sprider bifogat material (digitalt eller tryckt) och upplysa medarbetare i sin verksamhet om informationen.

Kommunikationsstaben

- Rådfrågas alltid kring placering av skärmar i centralhallar och entréer som riktar sig till patienter.

Beskrivning/Genomförande

Att ge våra patienter rätt information är en viktig del i vårt arbete med kvalitet och patientsäkerhet. Vi är därför restriktiva i användandet av affischer, roll-ups, broschyrer och övrigt tryckt informationsmaterial, eftersom det snabbt blir inaktuellt och ger felaktig information till patienterna.

För att ge relevant och aktuell information till patienterna rekommenderas digitala skärmar och webbplatsen 1177.se, där all information är kvalitetssäkrad. Det är två informationskanaler som dessutom är kostnadseffektiva och följer regionens digitaliseringsstrategi med digitalt först, fysiskt när det behövs.

Om patienterna inte själva har möjlighet att använda 1177.se, kan vi tillsammans med patienten läsa och skriva ut informationen.
Informationen i våra lokaler ska vara relevant för vår verksamhet och ha Region Västerbotten eller 1177 som avsändare. Relevant information från andra aktörer än Region Västerbotten är endast

tillåten i begränsad omfattning. Läs mer i riktlinjen Besöks- och ordningsregler.

Digitala skärmar i väntrum och centralhallar

Budskapen på digitala skärmar ska vara anpassade till målgruppen och följa centralt framtagna mallar för digitala skärmar. Nedan följer exempel på innehåll som lämpar sig på digitala skärmar som riktar sig till patienter och närstående i väntrum och centralhallar.

Central information från kommunikationsstaben på skärmar i centralhallar och väntrum:

- Lokala händelser på sjukhus som riktar sig till patienter.
- Profilerande information.
- Information till patienter om hälsa och egenvård kopplat till 1177 Västerbotten.
- Årstidsbunden information, kampanjer om hälsa och egenvård, information om vaccination, blodgivning, donation med mera.
- Aktuella frågor som riktar sig till en större del av invånarna som förändringar i regler och rättigheter.
- Information som kopplas till vanliga frågor på hälsocentralerna eller som kommit in till medarbetare via telefonnummer 1177 eller 1177 direkt Västerbotten.

Lokal information i väntrum:

- Praktisk information från verksamheten som riktar sig till patienterna som till exempel vaccinationstider.
- Hälsa och egenvård anpassad till besökarna utifrån verksamhetens karaktär till exempel i tandvården, hur man minskar frätskador på tänderna och information om kostnader.

Otillåten information

Det är inte tillåtet att sätta upp eller lägga ut material som:

- Strider mot regionens mål för verksamheten.
- Innebär reklam för naturmedel, läkemedel och behandlingsmetoder som är oförenliga med vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Har politiskt, fackligt eller religiöst innehåll.

Patientföreningar

Patientföreningar och närståendeföreningar erbjuds att ha ett informationsblad om sin verksamhet i en särskilt avsedd pärm.

Informationstavlor

Det ska finnas en informationstavla i eller i anslutning till väntrummet. Affischer ska endast sättas upp där och affischer som inte längre är aktuella ska tas ner. Befintliga anslagstavlor kan användas tills

det finns möjlighet att byta ut dem. Vid nya beställningar är det informationstavlor som gäller.

Broschyrer

Broschyrer i sig skapar sällan effekt utan behöver oftast kompletteras med muntlig information. Därför ska broschyrer om till exempel behandlingar inte ligga i väntrummen utan i stället delas ut av vårdpersonal i samband med patientmötet.

Tidningar

Bara tidningar som har ett mervärde för patienten ska finnas i väntrummen. Gamla och slitna tidningar ska rensas bort. Tidningsställ och bokställ ska vara vägghängda för att underlätta framkomligheten för besökare med till exempel rollator, barnvagn eller rullstol.
Dagstidningar fästs med fördel i en list eller krok på väggen. Veckotidningar/månadsmagasin kan märkas med enhetens namn.

Information om service

Information om service, exempelvis om apotek, sjukhusrestaurang, kafeteria, sjukhuskyrka, frisör, bibliotek, kiosk, taxi-, buss- och tågtider är tillåten på anslagstavlor eller i en särskilt avsedd pärm.

Intern information

Lokaler och korridorer där många patienter och närstående kan finnas ska inte användas för information om personalaktiviteter eller facklig verksamhet.

Skyltar

Skyltar som hänvisar till väntrum, reception, kapprum eller WC ska följa gällande skyltprogram.

Dokumentation och arkivering

Ersätter tidigare fastställt dokument Information i väntrum, idnr 348081.
Ersätter tidigare fastställt dokument Riktlinjer för information på skärmar i väntrum och centralhallar, idnr 370639.

Utarbetat av

Kommunikationsstaben.

Referenser

Grafisk profil

Varumärkesplattform

Dokumentinformation

Här anges information om vad som finns i grå ruta, sidhuvud, sidfot och om information angetts om kontrollerade kopior.
Det anges här för att kunna läsas av hjälpmedel för synnedsatta. **Denna information får inte tas bort!**

Information i sidhuvud

Bild på region Västerbottens logga.

Versionsnummer: 98966

Giltigt från och med: 2025-05-302025-05-30

Giltigt till och med: 2027-06-19

Information i grå ruta på första sidan

Dokumenttyp: Riktlinje

Fastställt av: Malin Åberg

Upprättat av: Madelene Holmgren

Granskare: Ulrika J Johansson

Organisation gäller inom: Kommunikationsstab Västerbotten, Region Västerbotten

Information i Sidfot

Dokumentnummer: 98966

Kontrollerade kopior

e