

Information i väntrum

Omfattning

Dokumentet gäller för all personal inom Region Västerbotten.

Bakgrund

Inom Region Västerbottens verksamheter finns ett stort antal lokaler, hallar och passager där allmänheten har tillträde. En särskild roll har väntrummet 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

Samtliga väntrum i regionen ska skapa trygghet för patienter och bygga ett förtroende för verksamheten och personalen, samt användas effektivt som informationskanal.

Lagar och andra krav

Riktlinjer för information på skärmar i väntrum och centralhallar

Ansvar och befogenheter

Chef

- Ansvarar för att berörd personal har kännedom om riktlinjerna och att väntrummen motsvarar riktlinjerna.
- Utser en kontaktperson/väntrumsansvarig.

Kontaktperson/väntrumsansvarig

- Ansvarar för att väntrummen sköts på ett bra sätt samt att informationsutbudet är aktuellt och att gammalt informationsmaterial rensas bort.
- Tar emot nyhetsbrevet Väntrumsnytt och anslår bifogat material (digital eller tryckt) samt informerar vid behov övrig personal om innehållet.

Kommunikationsstaben

- Ansvarar för att skicka ut nyhetsbrevet Väntrumsnytt till kontaktpersoner/väntrumsansvariga.
- Skickar på begäran ut särskilda pärmar för information från basenheten, information om service och information från patient- och anhörigföreningar.
- Svarar på frågor om väntrumsinformation.
- Producerar och publicerar gemensam information på digitala informationsskärmar.

Beskrivning/Genomförande

Informationsmaterial i väntrummen

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, broschyrer och övrigt tryckt informationsmaterial, eftersom det snabbt blir inaktuellt och därmed kan ge felaktig information till patienterna.

För att ge relevant och aktuell information till patienterna rekommenderas digitala informationsskärmar och webbplatsen 1177.se, där all information är kvalitetssäkrad. Det är två informationskanaler som dessutom är kostnadseffektiva.

Om patienterna inte själva har tillgång till 1177.se, kan vi tillsammans med patienten läsa och skriva ut informationen.

Informationen i våra väntrum ska höra till vår verksamhet och ha Region Västerbotten eller 1177 Vårdguiden som avsändare.

Relevant information från andra aktörer än Region Västerbotten är endast tillåten i begränsad omfattning i väntrummet.

Exempel på 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 eller religiöst innehåll.

Patientföreningar

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

Anslagstavlor

I väntrummet, eller i anslutning till, ska en anslagstavla finnas uppsatt. Affischer anslås endast på anslagstavlan. Inaktuella anslag ska alltid tas ner.

Informationsbroschyrer

Informationsbroschyrer i sig skapar sällan effekter utan behöver oftast kompletteras med muntlig information. Därför ska broschyrer om t.ex. behandlingar och behandlingsanläggningar, 1177.se, rökavvänjning och liknande inte ligga i väntrummen utan istället delas ut av vårdpersonal i samband

med patientmötet.

Basutbud av information

Tidningen Hälsa och vård i Västerbotten innehåller information som regionen anser vara viktig för patienter, anhöriga med flera. Den ska därför finnas tillgänglig i samtliga väntrum. Basutbudet kan kompletteras med information om den egna verksamheten.

Tidningar

Innan en tidning läggs i väntrummet bör ställning tas om den verkligen har något mervärde för patienten. Gamla och slitna tidningar ska rensas bort så att tidningshyllan ger ett fräscht intryck. Tidningsställ och bokställ ska vara vägghängda för att underlätta framkomligheten för besökare med t.ex. rollator, barnvagn eller rullstol.

Dagstidningar fästs med fördel på träpinnar/aluminiumpinnar som kan hängas i en list eller krok på väggen. Veckotidningar/månadsmagasin kan märkas med enhetens namn.

Information om service

Information om service, exempelvis om apoteket, sjukhusrestaurangen, kafeterian, sjukhuskyrkan, frisören, biblioteket, kiosken, taxi-, buss- och tågtider, är tillåten på anslagstavlor eller i en särskilt avsedd pärm.

Intern information

Lokaler och korridorer där många patienter och anhöriga uppehåller sig ska inte användas för information om personalaktiviteter eller facklig verksamhet. Personalutrymmen, matsalar och personalrestauranger som i huvudsak används av anställda är lämpliga platser för personalinformation, gärna då markerad som sådan.

Skyltar

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

Inredning

Ju "renare" miljö desto lättare är det att fånga patientens uppmärksamhet på väsentlig information.

Dokumentation och arkivering

Ej tillämpbar.

Historik

Ersätter tidigare fastställt dokument *Information i väntrum*, idnr 92537.

Uppdaterad utifrån ny organisation samt mindre språkliga förtydliganden.

Utarbetat av

Tjänstemannaledningen i samråd med landstingsjuristen. Reglerna beslutade av ELG 2011-09-19.

Referenser och förändringar

Avsnittet placeras sist i dokumentet och hanteras av systemet

Dokumentinformation
Referenser: Nej
Förändringar sedan senaste utgåva: