

## Riktlinje för väntrumskommunikation

### Syfte

Regionens väntrum ska skapa trygghet för patienterna, bygga ett förtroende för verksamheten och personalen samt användas effektivt som kommunikationskanal. Patienten ska känna sig välkommen och trygg samt hitta tydlig, trovärdig och aktuell information i väntrummet, oavsett vilken sjukvårdsmottagning patienten besöker.

### Omfattning

Samtliga vårdförvaltningar i Region Kalmar län.

### Ansvar

Verksamhetschefen för respektive basenhet/klinik.

### Riktlinje

#### 1. Väntrummet – ett första intryck av mottagningen

Sjukvårdsbesöket börjar i väntrummet och därför är det viktigt att redan där skapa trygghet för patienterna och förtroende för verksamheten och personalen. Väntrummet är också en av våra viktigaste informationskanaler.

Patienterna ska känna sig väl bemötta, välkomna och trygga, samt hitta tydlig, trovärdig och aktuell information i väntrummet, oavsett vilken mottagning de besöker.

När patienterna anländer till mottagningen ska det finnas tydliga hänvisningar för vilka rutiner som föreligger och vad vi förväntar oss att de ska göra. Patienterna ska exempelvis direkt kunna se om vi vill att de ska sitta ner och vänta i väntrummet eller om de ska anmäla sig i en reception och/eller en anmälningsskärm.

Informera så tidigt som möjligt, men var sparsam med skyltning, dekoration och anvisningar. För mycket information och framför allt för många anvisningsskyltar ger ett rörigt första intryck.

#### 2. Så vill vi ha väntrummet

Väntrummet är en offentlig miljö och ska fungera på ett bra sätt för både patienter, personal och andra besökare. Vi måste ta hänsyn till att det i väntrummet rör sig människor i olika åldrar, med olika bakgrund samt från olika miljöer och kulturer.

Väntrummet ska vara flexibelt, tåla hårt slitage och överleva modetrender. I väntrummet tar vi hänsyn till många olika områden där regionen också har speciella riktlinjer som t ex tillgänglighet, brandskydd och hygien.

Alla som ansvarar för mottagningar ska känna till och kunna ta stöd av denna riktlinje, så att väntrummen:

- är utformade med omtanke för patienter och besökare
- stöder patientkontakterna och ger ett tryggt första intryck
- är informationsbärare och ses som en viktig informationskanal
- exponerar och erbjuder sådan information som avlastar vården och gör patienterna mer förberedda och kunniga
- innehåller enbart aktuell information

### 3. Informationsmaterial i väntrummen

I våra väntrum ska vi enbart ha information som hör till vår verksamhet och har Region Kalmar län eller 1177 som avsändare.

Att ge våra patienter rätt information är en viktig del i vårt arbete med kvalitet och patientsäkerhet. Vi är därför mycket 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 ständigt aktuell information till patienterna rekommenderas våra 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.

#### Otillåten information

- Reklam. Som patient ska man inte behöva utsättas för reklam när man besöker oss.
- Information från till exempel läkemedelsföretag, hjälpmedelsföretag och hälsokostproducenter.
- Information om lokala kultur- och föreningsevenemang, som till exempel loppmarknader, teaterevenemang, gymnastikuppvisningar, konserter.
- Tidningar, böcker, informationspärmar eller liknande. När samma material används av flera ökar risken för smittoöverföring, även om rutiner för spritning och rengöring finns. Vårdhygien avråder därför till all användning av den här sortens informationsmaterial i väntrum.

### 4. Ansvar

Varje mottagning ansvarar för sitt eller sina väntrum och att de håller god standard enligt denna riktlinje. Lämpligen utses någon som är huvudansvarig för väntrum/mottagning.

Kommunikationsenheten ansvarar för regionövergripande informationsmaterial.

### 5. Väntrummet a till ö

#### Affischer

Använd i första hand digitala informationsskärmar i stället för affischer.

Om det finns ett särskilt behov av affischer i väntrummet, måste dessa följa regionens eller 1177s grafiska profil, samt vara relevanta och aktuella för en stor del av verksamhetens patienter.

### Tänk på att

- Vara restriktiv med affischer.
- Placera affischer så att de syns och samla dem gärna på en anslagstavla eller i ramar. Undvik att sätta affischer på fönster.
- Se över affischer i väntrummet så de är fräscha. Trasiga, tummade och smutsiga affischer ger ett dåligt intryck och stämmer inte med våra hygienföreskrifter. Plocka bort alla gamla affischer.
- Aldrig använda handskrivna affischer och anslag.

### Tips

- Behöver du göra egna affischer eller anslag, följ anvisningarna som finns på vårdgivarwebben för hur och när vi tar fram patientinformation. Detta är för att säkerställa att informationen följer den grafiska profilen och är tydliga och läsbara för alla patienter.

### [Patientinformation på vårdgivarwebben.](#)

- Affischer beställs av upphandlat tryckeri via Navet eller av Centralförrådet via Raindance.
- Har du frågor kan du höra av dig till din förvaltningskommunikatör eller kontakta Regionstab Kommunikation.

## Anmälningsskärm

Anmälningsskärmar är interaktiva datorskärmar, där patienterna själva anmäler sig inför sina besök. Anmälningsskärmarna är monterade på bakgrundsplåtar, som följer regionens grafiska profil och tydligt ber patienten att anmäla sig i skärmen.

När du bestämmer anmälningsskärmens placering i ditt väntrum är det viktigt att tänka på att:

- skärmen ska sitta väl synlig, så att patienterna direkt ser den när de kommer in i väntrummet.
- personer med funktionsnedsättning, exempelvis i rullstol, kan komma åt skärmen.
- ha en dialog med Fastighetsdrift och IT-förvaltningen, angående installation av el respektive nätverk.

## Anslagstavlor

Information på anslagstavlorna ska hållas uppdaterad och endast innehålla sådant som är relaterat till verksamheten samt aktuellt och relevant för en stor del av mottagningens patienter.

Vi ska inte exponera lokala evenemang eller ha någon köp- och säljmarknad på våra anslagstavlor.

### Tänk på att

- Utse en väntrumsansvarig som ser till att informationen på anslagstavlan är korrekt och uppdaterad (skriv eventuellt bäst-före-datum på anslagen).
- Beställa anslagstavla enligt regionens rutiner.

### Tips

- Dela in anslagstavlan i moduler (enkelt med tejp eller band) där en del får innehålla information från egna mottagningen och en del är till för övergripande information. Skriv gärna en rubrik för varje del.

### Barnhörna

Det är viktigt att också anpassa väntrummen till de barn som besöker regionens mottagningar. Enligt rekommendation från regionens hygiensjuksköterskor ska vi dock vara sparsamma med barn- och lekhörnor. Allt material, leksaker med mera, ska gå att sprita av eller helst kunna diskas i maskin eller tvättas i tvättmaskin. Förbrukningsmaterial som papper och kitor ska förnyas med jämna mellanrum.

För råd och stöd kontakta Smittskydd och Vårdhygien.

#### Beställning av:

- leksaker eller möbler till barnhörnan, kontakta Regionservice.

### Dekorationer

Blommor kan vara allergiframkallande och ska inte användas. Alternativ utsmyckning kan då vara en skål med stenar, ljusstakar eller pynt som hör storhelgerna till. Ett akvarium eller vattenväxtarrangemang kan också vara ett alternativ.

#### Tänk på att

- Även plast- och sidenblommor kan behöva bytas och tvättas ibland.
- Inga levande ljus eller öppen eldslåga får förekomma i regionens lokaler (läs mer under Brandskydd). I Raindance finns batteridrivna ljus och värmeljus för beställning.

### Ändringshistorik

| Datum      | Ändring                                                          | Utförd av            |
|------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2021-12-01 | Framtagande av ny väntrumsriktlinje.                             | Caroline Richardsson |
| 2022-11-22 | Uppdatering stycket avseende Så här vill vi ha det i väntrummet. | Caroline Richardsson |
| 2023-09-04 | Uppdatering stycket avseende Otillåten information               | Caroline Richardsson |
| 2025-03-28 | Uppdatering med anvisningar kring patientinformation.            | Caroline Richardsson |