

Granskning av medborgarkommunikation

Region Värmland

September 2022

Ulrike Deppert
Rebecca Mosson
Ulrica Giltze
Anders Haglund



Innehåll

| | |
|--|----|
| 1. Sammanfattning och slutlig bedömning | 3 |
| 2. Inledning | 7 |
| 2.1. Syfte och avgränsningar..... | 7 |
| 2.2. Terminologi..... | 7 |
| 2.3. Revisionsfrågor | 8 |
| 2.4. Revisionskriterier | 8 |
| 2.5. Metod | 8 |
| 2.6. Projektorganisation | 10 |
| 3. Bakgrund..... | 10 |
| 3.1. Kommunikation i Region Värmland..... | 11 |
| 4. Iakttagelser, bedömningar och rekommendationer | 12 |
| 4.1. Styrning och uppföljning..... | 12 |
| 4.2. Efterlevnad av lagkrav inom kommunikationsområdet | 20 |
| 5. Övergripande revisionsfråga | 27 |
| 6. Bilagor | 29 |
| 6.1. Bilaga 1 – Intervjuförteckning..... | 29 |
| 6.2. Bilaga 2 – Stickprov: Urval från 1177..... | 30 |
| 6.3. Bilaga 3 – Stickprov: Urval från vårdgivare | 31 |
| 6.4. Bilaga 4 – Stickprov: Exempel på patientinformation | 32 |

1. Sammanfattning och slutlig bedömning

Revisorerna i Region Värmland har uppdragit åt Helseplan Consulting Group AB att genomföra en granskning av den externa medborgarkommunikationen. Syftet är att granska om styrelse och nämnder har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Granskningen avser Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden. Granskningen innehåller även en fördjupning av patientkommunikation så som kallelser, provsvar med mera. Granskningen fokuserar på den externa kommunikationen gentemot länsinvånare och andra intressenter och innefattar inte Region Värmlands interna kommunikations- och informationskanaler.

Granskningens revisionsfrågor har besvarats genom dokumentstudier samt semistrukturerade intervjuer med förtroendevalda politiker och tjänstepersoner. Granskningen har genomförts mellan maj och september 2022.

Samlad bedömning

Helseplan gör följande samlade bedömning:

- Helseplan bedömer att Regionstyrelsen inte har tillsett att det på övergripande nivå finns en styrning för att säkerställa ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer.
- Helseplan bedömer att Hjälpmedelsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden inte har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer.
- Helseplan bedömer att Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden endast delvis har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer.

Helseplan bedömer att nämndplaner för samtliga granskade styrelser och nämnder i olika grad beskriver Regionfullmäktiges mål. Vidare bedömer Helseplan att det för Regionstyrelse och flera nämnder saknas styrning inom kommunikationsområdet eftersom kommunikation inte följs upp strukturerat. Helseplan bedömer att Regionstyrelsen inte har tillsett att kommunikation och förmedling av information uppfyller de krav som ställs i *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)* gällande webbaserad kommunikation. I tillägg bedömer Helseplan att det för samtliga granskade styrelser och nämnder saknas en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs. Helseplan bedömer vidare att riktlinjerna för språk inte efterlevs inom området patientkommunikation.

Revisionsfrågor

1. Är Region Värmlands kommunikationspolicy och övriga relevanta styrdokument ändamålsenliga utifrån fullmäktiges mål?

Helseplan bedömer att Region Värmlands kommunikationspolicy och övriga relevanta styrdokument delvis är ändamålsenliga utifrån fullmäktiges mål. Helseplan bedömer att det finns ett bristande fokus på kommunikation i Regionfullmäktiges mål och att målen inte fokuserar specifikt på kommunikation. Helseplans bedömning av huruvida de styrande dokumenten är ändamålsenliga utgår därför från de delmål inom effektmålen som granskningen har identifierat som relaterade till kommunikation i *Regionplan och budget 2022 samt flerårsplan 2022–2024*. Helseplan gör följande bedömningar av de styrande dokumenten:

- Helseplan bedömer att Regionfullmäktiges mål inom kommunikation delvis beskrivs i nämndplanerna för Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden och Kultur- och bildningsnämnden.
- Helseplan bedömer att Regionfullmäktiges mål inom kommunikation inte beskrivs i nämndplanerna för Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Kost- och servicenämnden och Regionala utvecklingsnämnden.
- Helseplan bedömer att ingen av de granskade nämndplanerna inkluderar Regionfullmäktiges mål inom kommunikation om ett attraktivt och hållbart Värmland. I granskningen har det inte framkommit någon uppgift om att Regionfullmäktiges mål systematiskt används för att utforma nämndplanerna inom området kommunikation.

Helseplan bedömer att policydokumenten inte är framtagna för att uppfylla Regionfullmäktiges mål inom kommunikation utan syftar till att vara mer långsiktiga då de saknar giltighetstid och endast redogör för övergripande förhållningssätt till kommunikation. Trots detta inkluderar de delvis Regionfullmäktiges mål inom kommunikation om ett attraktivt och hållbart Värmland. Helseplan bedömer att policydokumenten inte används i stor utsträckning i någon verksamhet och att kändedomen om innehållet är vag.

Helseplan bedömer att Kommunikationsavdelningens verksamhetsplan för 2022 delvis är ändamålsenlig då den inkluderar Regionfullmäktiges mål inom kommunikation om ett attraktivt och hållbart Värmland samt till viss del målen inom kommunikation för trygga och nöjda invånare och en god, jämlik och jämställd hälsa.

Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen att förtydliga det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor, till exempel i reglemente, samt att föreslå Regionfullmäktige att utforma mål med ett tydligt fokus på kommunikation.

2. Har styrelse och nämnder säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet för att möjliggöra en effektiv och god kommunikation?

Helseplan bedömer att styrelse och nämnder i olika grad har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet för att möjliggöra en effektiv och god kommunikation.

- Helseplan bedömer att Kost- och servicenämnden har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet eftersom kommunikation på är en stående punkt på nämndsammanträden och det finns mätindikatorer som följer upp kundnöjdhet.

- Helseplan bedömer att Regionstyrelsen, Hälso- och sjukvårdsnämnden samt Kollektivtrafiknämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet eftersom mätindikatorer följer upp tillgänglighet, vilket är kopplat till kommunikationsområdet. Emellertid saknas struktur för regelbunden uppföljning.
- Helseplan bedömer att Hjälpmedelsnämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden inte har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning eftersom mätindikatorer saknas inom kommunikationsområdet och det saknas struktur för regelbunden uppföljning.

Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att säkerställa att policydokument som rör kommunikation är förankrade i verksamheterna.

Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden att säkerställa en strukturerad styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet.

3. Har styrelse och nämnder tillsett att det finns möjlighet att komma i kontakt med Region Värmland och till exempel lämna synpunkter, klagomål samt få nödvändiga upplysningar utifrån de krav som ställs i lagstiftning?

Helseplan bedömer att styrelse och nämnder delvis har tillsett att det finns möjlighet att komma i kontakt med Region Värmland och till exempel lämna synpunkter, klagomål samt få nödvändiga upplysningar utifrån de krav som ställs i lagstiftning. Helseplan bedömer att Region Värmland uppfyller de krav som ställs i *Kommunallagen (2017:725)* avseende tillgänglighet. Helseplan bedömer att Region Värmland inte uppfyller de krav som ställs i *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)* gällande webbaserad kommunikation, samtidigt som vi bedömer att det pågår ett arbete för att öka tillgängligheten av webbaserad kommunikation.

Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att skapa och följa upp följsamhet till *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)* inom rimlig tid samt säkerställa uppföljning av densamma. Särskilt ansvar läggs på Regionstyrelsen eftersom de har i uppgift att samordna innehållet i och ansvara för Region Värmlands externa webbplats.

4. Har styrelse och nämnder tillsett att det finns rutiner för att den information som kommuniceras/lämnas ut är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå?

Helseplan bedömer att styrelse och nämnder har tillsett att det finns rutiner för att den information som kommuniceras/lämnas ut är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå. Helseplan bedömer att *Riktlinjer för vårdat, enkelt och begripligt språk*, Region Värmlands grafiska profil samt övriga riktlinjer som granskningen har tagit del av skapar förutsättningar för att information är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå. Helseplan bedömer att riktlinjerna efterlevs på webbplatsen 1177.se. Vidare bedömer Helseplan att riktlinjerna för språk inte efterlevs till fullo inom området patientkommunikation. Enligt den grafiska profilen eftersträvar Region Värmland att kommunikationen ska vara enhetligt, vilket Helseplan bedömer att patientkommunikationen från vårdgivare i vissa fall inte är. Emellertid bedömer Helseplan att

de standardiserade kallelserna är i linje med den grafiska profilen men att det också bland de standardiserade kallelserna finns exempel där informationen inte är enhetligt presenterad. Helseplan bedömer att den information som går ut till patienter från vårdgivare inte alltid är framtagna av personer med kommunikationskompetens då tydligheten varierar.

Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att säkerställa att deras respektive verksamhet följer riktlinjerna i Region Värmlands grafiska profil, vilket bland annat inkluderar Varumärket Värmland och varumärkeshierarkin.

Helseplan rekommenderar Hälso- och sjukvårdsnämnden att göra en översyn av den patientkommunikation som utgår från vårdgivare för att säkerställa att den utförs enligt Region Värmlands grafiska profil, interna riktlinjer och samt vidta lämpliga åtgärder. Rekommendationen omfattar inte 1177.se.

5. Har styrelse och nämnder säkerställt att lagkraven gällande serviceskyldighet efterlevs?

Helseplan bedömer att styrelse och nämnder inte har säkerställt att lagkraven gällande serviceskyldighet efterlevs. Helseplan bedömer att Region Värmland är tillgänglig för medborgare att kontakta även om informationen i vissa fall är bristfällig. Helseplan bedömer att en smidig och enkel kontakt hindras av att information finns på många olika webbplatser och andra kanaler vilket inte ger det enhetliga intryck som eftersträvas i den grafiska profilen. Granskningen har visat att det pågår arbete för att utveckla och implementera den grafiska profilen i verksamheterna men kan inte bedöma i vilken utsträckning. Helseplan bedömer att det finns outnyttjade möjligheter för Region Värmland att göra information mer lättillgänglig för medborgare. I granskningen har det inte framkommit några uppgifter om att det finns en uppföljning om serviceskyldigheten efterlevs genom till exempel kundundersökningar eller statistik.

Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att skapa en strukturerad uppföljning för att tillse att samtliga krav på serviceskyldighet efterlevs.

2. Inledning

Fungerande information och kommunikation är viktiga förutsättningar för allmänhetens insyn, delaktighet och inkludering i det demokratiska samhället. Det är samtidigt viktigt att aktörer inom den offentliga sektorn lever upp till kraven i lagstiftningen om exempelvis god service och tillgänglighet gentemot allmänheten. Varje dag sker ett stort antal kontakter mellan länsinvånare, det vill säga personer som bor i Värmlands län, och Region Värmlands olika verksamheter. Kommunikationen kan exempelvis bestå av att länsinvånare kontaktar Region Värmland för att få upplysningar eller lämna synpunkter på verksamheten eller att Regionen informerar om till exempel fattade beslut eller nyheter.

I lagstiftning och i Regionens styrdokument återfinns krav och beslut som Region Värmland måste förhålla sig till. I *Revisionsplan 2022* har revisorerna beslutat att genomföra en granskning om Region Värmlands medborgarkommunikation. Denna granskning undersöker om styrelse och nämnder har säkerställt att den externa kommunikationen gentemot länsinvånare sker på ett ändamålsenligt sätt. Med medborgarkommunikation avses den externa information och kommunikation som bland annat riktar sig till länsinvånare och andra intressenter och som sker digitalt (via till exempel webbplatser och sociala medier) och analogt (via till exempel papperskallelser som skickas ut till patienter via post).

2.1. Syfte och avgränsningar

Syftet är att granska om styrelse och nämnder har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Granskningen innehåller en fördjupning av patientkommunikation så som kallelser, provsvar med mera.

Granskningen avser Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden. Granskningen ligger till grund för ansvarsprovningen 2022.

Granskningen fokuserar på den externa kommunikationen gentemot länsinvånare och andra intressenter. Den omfattar inte Region Värmlands interna kommunikations- och informationskanaler. Patientnämndens arbete kring synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ingår inte. Granskning av hanteringen av allmänna handlingar och följsamheten till offentlighetsprincipen ingår inte heller.

2.2. Terminologi

Inom ramen för granskningen används ordet medborgare. Termen används i ett brett perspektiv och innefattar samtliga länsinvånare oavsett vilket nationellt medborgarskap de har.

2.3. Revisionsfrågor

Granskningen har besvarat följande revisionsfrågor:

1. Är Region Värmlands kommunikationspolicy och övriga relevanta styrdokument ändamålsenliga utifrån fullmäktiges mål?
2. Har styrelse och nämnder säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet för att möjliggöra en effektiv och god kommunikation?
3. Har styrelse och nämnder tillsett att det finns möjlighet att komma i kontakt med Region Värmland och till exempel lämna synpunkter, klagomål samt få nödvändiga upplysningar utifrån de krav som ställs i lagstiftning?
4. Har styrelse och nämnder tillsett att det finns rutiner för att den information som kommuniceras/lämnas ut är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå?
5. Har styrelse och nämnder säkerställt att lagkraven gällande serviceskyldighet efterlevs?
6. Om granskningen visar brister, vilka rekommendationer ges?

2.4. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för granskningens analyser, slutsatser och bedömningar. Dessa har bland annat varit:

- Patientdatalagen (2008:355)
- Språklag (2009:600)
- Patientlagen (2014:821)
- Dataskyddsförordningen – GDPR – om personuppgiftsbehandling (2016)
- Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)
- Kommunallagen (2017:725)
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)
- Policy för kommunikation och påverkan (2019)
- Policy för marknadsföring, reklam och sponsring (2019)
- Reglemente Kost- och servicenämnden (2019)
- Reglemente Regionstyrelse, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kultur- och bildningsnämnden respektive Regionala utvecklingsnämnden (2022)
- Regionplan och budget 2022 samt flerårsplan 2022-2024
- Nämndplan 2022 för samtliga granskade styrelser och nämnder

Helseplan följer SKYREV:s riktlinjer för god redovisningssed.

2.5. Metod

2.5.1. Dokumentgranskning

Helseplan har granskat följande styrande och redovisade dokument:

- Riktlinjer för vårdat, enkelt och begripligt språk (2019)
- Protokoll Regionstyrelse (2021-03-23)
- Riktlinjer för Region Värmlands bidrag inom kultur- och bildningsnämndens ansvarsområde (2021)
- Rutin för utelämnande av allmän handling (2021)
- Språknytt 3-2021 (2021)
- Tillgänglighetsrapport, Myndigheten för digital förvaltning (2021)
- Tjänsteskrivelse Region Värmlands varumärkesplattform (2021)
- Värmlandsstrategin 2040 (2021)
- Månadsuppföljning mars 2022, Hälso- och sjukvårdsnämnden (2022-05-10)
- Tjänsteskrivelse Justering av undervarumärke (2022-05-31)
- Protokoll Regionfullmäktige (2022-06-08)
- Protokoll Hälso- och sjukvårdsnämnden (2022-06-14)
- Månadsuppföljning maj 2022, Hälso- och sjukvårdsnämnden (2022-06-14)
- Organisationskiss Region Värmland (2022-08-17)
- Rutin Insändarsvar (2022)
- Skärmbild Vida (2022)
- Skärmbild wiki webb (2022)
- Skärmbild Språk- och skrivråd (2022)
- Språknytt 1-2022 (2022)
- Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelningen
- Vägledning för översättningar (2022)
- Rutin för hantering av medborgarförslag (utan år)

2.5.2. Intervjuer

Semistrukturerade djupintervjuer har genomförts enligt en i förväg fastställd intervjumall. Intervjuer har genomförts med ordförande i Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden. Även medarbetare inom tjänstemannaorganisationen på olika nivåer har intervjuats. Totalt har 22 personer intervjuats, se *Bilaga 6.1*. Samtliga intervjuade har erbjudits möjlighet att sakgranska rapporten.

2.5.3. Stickprov

Som en del av fördjupningen i patientkommunikation har stickprov genomförts avseende digital och analog kommunikation. På webbplatsen 1177¹ för Region Värmland (1177.se) har totalt 10 stickprov tagits den 27 juni 2022. Under varje rubrik på startsidan har den första kategorin valts

¹ 1177 är en nationell samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård. 1177 erbjuder sjukvårdsrådgivning, information, inspiration och e-tjänster: <https://www.1177.se/Varmland/om-1177/om-1177/> (hämtad 2022-08-03)

och därefter den första webbsidan med innehåll som är unikt för Region Värmland. Vid behov har flera webbsidor valts ut. Se *Bilaga 6.2.* för förteckning över urvalet från 1177. Vidare har stickprov på kallelser, provsvar och annan patientinformation som skickas ut eller kommuniceras av Region Värmlands vårdgivare samlats in. Urvalet är slumpmässigt och samlades mellan maj och juni 2022. Se *Bilaga 6.3.* för en förteckning över de stickprov som ingått i urvalet från vårdgivare.

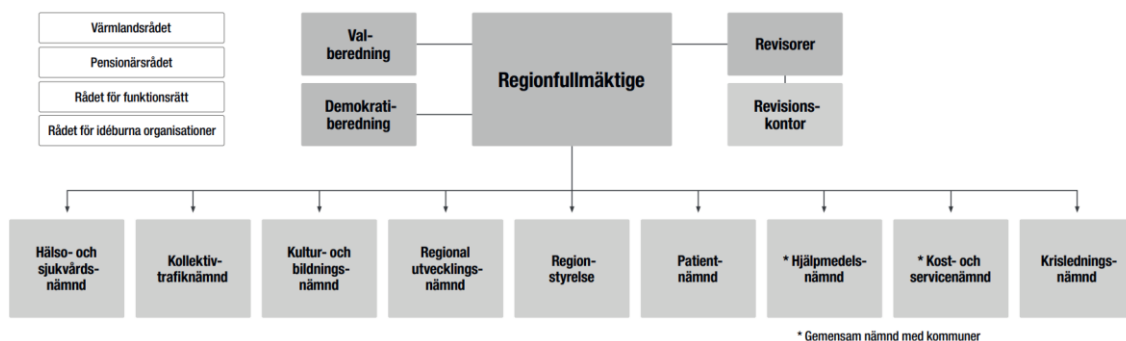
2.6. Projektorganisation

Från Helseplan har Ulrike Deppert varit projektledare och Rebecca Mosson konsult. Ulrica Giltze har varit expert och Anders Haglund har varit deltagande certifierad kommunal yrkesrevisor. Granskningen genomfördes mellan maj och september 2022.

3. Bakgrund

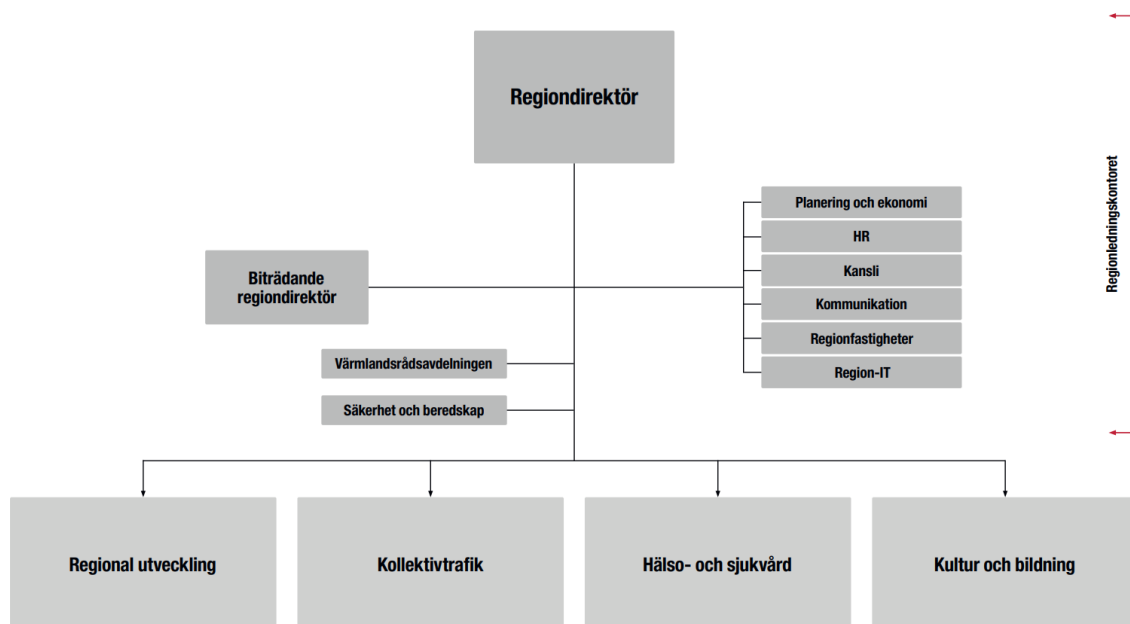
Den 1 januari 2019 bildades Region Värmland då Landstinget i Värmland, kommunalförbundet Region Värmland, Värmlandstrafik och Karlstadsbuss gick samman till en gemensam organisation. Region Värmland ansvarar för att utföra uppdragen inom hälso- och sjukvård, tandvård, kollektivtrafik, regional tillväxt, kultur, bildning och folkhälsa samt ledning och stöd.

Figur 1 beskriver Region Värmlands politiska organisation med nio styrelser och nämnder, inklusive Regionstyrelsen, och dessa får sina uppdrag från Regionfullmäktige. Varje nämnd ansvarar för ett utsett verksamhetsområde som beskrivs i allmänna och nämndspecifika reglementen.



Figur 1 Region Värmlands politiska organisation enligt organisationskiss (2022-08-17)

Figur 2 beskriver förvaltningsorganisationen i Region Värmland som leds av regiondirektören och består av regionledningskontor och fyra verksamhetsområden.



Figur 2 Förvaltningsorganisationen i Region Värmland enligt organisationskiss (2022-08-17)

3.1. Kommunikation i Region Värmland

I samband med regionbildningen skapades en ny kommunikationsavdelning bestående av Landstingets kommunikationsenhet och kommunalförbundets kommunikationsstab. Avdelningen består av drygt 30 personer. Medarbetarna arbetar i team men har också uppdrag inom ett eller flera områden i förvaltningen. Ett exempel är det team som arbetar övergripande med regionens olika externa webbplatser. Kommunikatörerna inom folktandvården och kollektivtrafik ingår inte i kommunikationsavdelningen.

Avdelningens uppdrag så som det är uttryckt i *Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelningen* är att skapa förutsättningar för ökad dialog, inflytande och engagemang hos medarbetare och invånare i Region Värmland. Verksamheterna stöts av avdelningen både strategiskt och operativt.

- Regionstyrelsen stöts bland annat genom att framtagande av pressmeddelande efter varje styrelse- eller nämndsammanträde, framtagande av kommunikationsplaner, underlag till debattinlägg och insändarsvar samt i att anordna presskonferenser.
- Hälso- och sjukvård får stöd av kommunikatörer kopplat till slutenvård, öppenvård, vårdkvalitet respektive samverkan. Det finns också kommunikatörer i hälso- och sjukvårdsledningen som arbetar med utbildningar till hälso- och sjukvården. Folktandvården har egna kommunikatörer anställda.
- Regional utveckling stöts med kommunikatörer som arbetar med kärnfrågor inom regional utveckling, regional utvecklingsstrategi, olika påverkansfrågor kopplade till regional utveckling, Varumärket Värmland samt regionala utvecklingsprojekt.
- Kultur och bildning stöts bland annat med en kommunikatör som jobbar med olika insatser inom kulturområdet samt med en som jobbar med de fem folkhögskolorna.
- Förvaltningen för kollektivtrafik har egna kommunikatörer anställda.

Inom kommunikationsavdelningen finns centrala resurser som ger stöd till samtliga verksamheter, inklusive de som har egna kommunikatörer anställda, inom områdena webb, form, foto, film, utbildning och press. Vidare stöttar avdelningen samtliga verksamheter i regionövergripande frågor som exempelvis gemensam varumärkesplattform och webbplats.

Region Värmland ansvarar för att utveckla och förvalta två varumärken, dels platsvarumärket Värmland, dels organisationens egna varumärken; Region Värmland och undervarumärkena Värmlandstrafik, Region Värmlands folkhögskolor och folktandvården. Det finns en varumärkeshierarki som reglerar förhållandet mellan huvudvarumärke, undervarumärken och relationsvarumärkens integrering i Region Värmlands varumärkesplattform. Varumärkesarbetet för såväl platsvarumärket som organisationens egna varumärken grundar sig på *Värmlandsstrategin 2040*². Enligt Region Värmlands webbplats³ går arbetet med platsvarumärket ut på att stärka bilden av Värmland så att det blir lättare att attrahera såväl besökande, boende och företag som investeringar och människor med specialkompetenser.

4. Iakttagelser, bedömningar och rekommendationer

4.1. Styrning och uppföljning

Följande avsnitt behandlar revisionsfrågorna "Är Region Värmlands kommunikationspolicy och övriga relevanta styrdokument ändamålsenliga utifrån fullmäktiges mål?" och "Har styrelse och nämnder säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet för att möjliggöra en effektiv och god kommunikation?".

4.1.1. Ansvarsfördelning kommunikation

I *Regionstyrelsens reglemente för 2022* specificeras inte kommunikation som ett eget ansvarsområde. Emellertid har Regionstyrelsen ansvar för att samordna innehållet i och ansvara för Region Värmlands externa webbplats. Regionstyrelsen ansvarar också för att leda och samordna digitaliseringsarbetet. I tillägg är Regionstyrelsen ansvarig för Region Värmlands gemensamma resurser samt att samordna och leda dessa funktioner inom övriga delar av organisationen. Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden har ansvar att avge yttranden, utlåtanden och skrivelser inom ramen för respektive nämnds ansvarsområde. I respektive nämnds reglemente saknas beskrivning av särskilt ansvar inom kommunikationsområdet.

² Värmlandsstrategin 2040 är den regionala utvecklingsstrategi som antogs av Regionfullmäktige 2021 med syfte att skapa en hållbar regional utveckling över tid samt en konkurrens- och attraktionskraft.

³ *Region Värmland: Varumärket Värmland* <https://regionvarmland.se/regionvarmland/utveckling-tillvaxt/varumarket-varmland> (hämtad 2022-08-03)

4.1.2. Extern medborgarkommunikation enligt Regionfullmäktiges mål

Regionplan och budget 2022 samt flerårsplan 2022–2024 utgör utgångspunkten för den politiska styrningen och tydliggör de övergripande målen som gäller för hela Region Värmland. Regionplanen beskriver fyra långsiktiga effektmål: *trygga och nöjda invånare; attraktivt och hållbart Värmland; god, jämlik och jämställd hälsa* samt *hållbar organisation*. I beskrivningen av respektive effektmål finns inte kommunikation som en egen rubrik eller eget mål och ordet kommunikation nämns bara på enstaka ställen. Däremot finns det mål inom effektmålen kopplade till digitalisering, tillgänglighet och att Värmland ska vara en attraktiv region. Granskningen refererar hädanefter till dessa mål som delmål.

För att svara på revisionsfrågan huruvida de identifierade styrande dokumenten är ändamålsenliga utifrån Regionfullmäktiges mål utvärderar granskningen till vilken grad delmål relaterade till extern medborgarkommunikation beskrivs i respektive styrande dokument. I *Tabell 1* utvärderas nämndplaner för 2022, i *Tabell 2* utvärderas relevanta kommunikationspolicydokument och i *Tabell 3* utvärderas kommunikationsavdelningens verksamhetsplan för 2022.

Granskningen har bedömt följande delmål som relevanta inom området extern medborgarkommunikation:

- För att invånare i Värmland ska vara *trygga och nöjda* beskrivs främst digitalisering inom folkbildning och hälso- och sjukvård, tillgänglighet till relevanta kommunikationskanaler med god resenärsinformation inom kollektivtrafiken samt att folkhögskolorna ska lyftas fram som en betydelsefull aktör.
- För ett *attraktivt och hållbart Värmland* ska Värmland som varumärke bidra till den övergripande visionen för Värmlandsstrategin och till Region Värmlands mål om en attraktiv och hållbar region. Som en del av målet ett attraktivt och hållbart Värmland lyfts att Region Värmlands strategiska kommunikation kring platsvarumärket Värmland och Region Värmland som organisation under åren fram till 2023 ska fortsätta att utvecklas.
- För en *god, jämlik och jämställd hälsa* lyfts digitalisering inom vården genom utveckling av bland annat e-hälsa och e-tjänster.
- För en *hållbar organisation* beskrivs inga mål kopplat till extern medborgarkommunikation.

4.1.3. Utvärdering av nämndplaner 2022

Utifrån Regionplanen formuleras *nämndplaner*, vars syfte är att beskriva vilka uppgifter respektive nämnd har, vilka förutsättningar nämnden måste förhålla sig till samt hur nämnden uppfattat uppdraget från Regionfullmäktige. Av nämndplanen framgår den politiska inriktningen för verksamheten med prioritering på vad som ska genomföras. Inom ramen för granskningen har *Nämndplan 2022* för respektive styrelse och nämnd utvärderats utifrån huruvida identifierade delmål beskrivs i dokumentet. För delmålen som är kopplade till specifika verksamhetsområden inom effektmålen *trygga och nöjda invånare* samt *god, jämlik och jämställd hälsa* utvärderas endast nämndplanen för respektive ansvarig nämnd. Nämndplaner för samtliga nämnder har utvärderats mot delmålen inom effektmålet ett *attraktivt och hållbart Värmland* är eftersom dessa är regionövergripande. Utvärderingen redovisas i *Tabell 1*.

Tabell 1 Utvärdering av Nämndplaner 2022. Röd betyder det att delmålet inte beskrivs i dokumentet, gul betyder det att det går att koppla delmålet till en beskrivning i dokumentet, grön betyder att delmålet på beskrivs i dokumentet.

| Effekt mål | Delmål | Utvärderade nämnder | Nämndplan 2022 |
|---|---|--|----------------|
| Trygga och nöjda invånare | Digitalisering inom folkbildning | Kultur- och bildningsnämnden | Gul |
| Trygga och nöjda invånare | Folkhögskolorna ska lyftas som betydelsefulla aktörer | Kultur- och bildningsnämnden | Grön |
| Trygga och nöjda invånare | Tillgänglighet till relevanta kommunikationskanaler med god resenärsinformation inom kollektivtrafiken | Kollektivtrafiknämnden | Gul |
| Trygga och nöjda invånare <u>samt</u> god, jämlik och jämställd hälsa | Digitalisering inom hälsa- och sjukvård, e-hälsa och e-tjänster | Hälso- och sjukvårdsnämnden | Grön |
| Attraktivt och hållbart Värmland | Värmland som varumärke ska bidra till den övergripande visionen för Värmlandsstrategin och till Region Värmlands mål om en attraktiv och hållbar region | Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälsa- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden | Röd |
| Attraktivt och hållbart Värmland | Strategisk kommunikation kring platsvarumärket Värmland och Region Värmland som organisation | Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälsa- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden | Röd |

De identifierade delmålen inom trygga och nöjda invånare samt god, jämlik och jämställd hälsa som är kopplade till specifika verksamhetsområden beskrivs helt eller delvis i respektive utvärderad nämndplan. Delmålen inom effektmålet ett attraktivt och hållbart Värmland beskrivs inte i någon av de utvärderade nämndplanerna.

Nämndplan 2022 Kultur och bildningsnämnden beskriver att digitalisering och att minska det digitala utanförskapet inom nämndens ansvarsområde är i fokus under 2022. Folkbildning nämns inte specifikt. Att stärka folkhögskolorna som en betydelsefull aktör för att fler människor ska nå arbetsmarknaden är också ett fokusområde under 2022. Det finns inga mål för digitalisering eller arbetet med att lyfta folkhögskolorna specifikt.

Nämndplan 2022 Kollektivtrafiknämnden beskriver digitalisering som ett fokusområde under 2022, där ingår bland annat utveckling av kollektivtrafikens e-tjänsteportal och implementeringen av en skoltrafikapp i kommunerna i Värmlands län. Det finns inget mål för tillgänglighet till kommunikation och informationskanaler specifikt.

Nämndplan 2022 Hälsa- och sjukvårdsnämnden beskriver fortsatt utveckling av digitala tjänster och möten som en del av målet tillgängliggjord vård.

Arbetet med Värmland som platsvarumärke, varumärke eller organisation finns inte beskrivet i någon nämndplan. Emellertid beskriver *Nämndplan 2022 Kollektivtrafiknämnden* att implementeringen av det nya undervarumärket Värmlandstrafik är ett fokusområde under 2022.

4.1.4. Utvärdering av policydokument

Region Värmland har ett antal *policydokument och riktlinjer* som utgör en del av de styrande dokument som behövs för att implementera regelverk, politiska beslut samt överenskomna arbetsmetoder i Regionen. *Policy för kommunikation och påverkan* har som syfte att vägleda förtroendevalda, chefer och medarbetare när det gäller hur Region Värmland kommunicerar och bedriver påverkan i aktuella och strategiska samhällsfrågor. Dokumentet redogör övergripande för vad kommunikation och påverkansarbete ska bidra med samt beskriver grundläggande värderingar, principer och förhållningssätt inom kommunikationsområdet. Det innehåller inga mål eller andra indikatorer. *Policy marknadsföring, reklam och sponsring* har syftet att klargöra vad som gäller inom Region Värmland inom frågor som rör marknadsföring, reklam och sponsring på en övergripande nivå. Båda policydokumenten är framtagna av kommunikationsavdelningen och beslutade av Regionfullmäktige 2019. De saknar slutdatum och gäller tills Regionfullmäktige fattar nya beslut eller fattar beslut om begränsad giltighetstid. *Tabell 2* utvärderar huruvida effektmålen identifierade delmål beskrivs i de policydokument som behandlar området kommunikation.

Tabell 2 Utvärdering av policydokument. Röd betyder det att delmålet inte beskrivs i dokumentet, gul betyder det att det går att koppla delmålet till en beskrivning i dokumentet, grön betyder att delmålet på beskrivs i dokumentet.

| Effektmål | Delmål | Policy kommunikation och påverkan | Policy marknadsföring, reklam och sponsring |
|---|---|-----------------------------------|---|
| Trygga och nöjda invånare | Digitalisering inom folkbildning | | |
| Trygga och nöjda invånare | Folkhögskolorna ska lyftas som betydelsefulla aktörer | | |
| Trygga och nöjda invånare | Tillgänglighet till relevanta kommunikationskanaler med god resenärsinformation inom kollektivtrafiken | | |
| Trygga och nöjda invånare <u>samt</u> god, jämlik och jämställd hälsa | Digitalisering inom hälsa- och sjukvård, e-hälsa och e-tjänster | | |
| Attraktivt och hållbart Värmland | Värmland som varumärke ska bidra till den övergripande visionen för Värmlandsstrategin och till Region Värmlands mål om en attraktiv och hållbar region | | |
| Attraktivt och hållbart Värmland | Strategisk kommunikation kring platsvarumärket | | |

| | |
|--|--|
| Värmland och Region Värmland som organisation | |
|--|--|

Både *Policy för kommunikation och påverkan* och *Policy marknadsföring, reklam och sponsring* beskriver kommunikation kring Region Värmland som organisation som en del av policyn, vilket är identifierat som en del av ett delmål i effektmålet för ett attraktivt och hållbart Värmland. I *Policy marknadsföring, reklam och sponsring* beskrivs också att organisationens varumärke ska stärkas. Övriga identifierade delmål beskrivs inte i policydokumenten.

Policy för kommunikation och påverkan fastslår bland annat att ett av syftena med Regionens kommunikation är att påverka i frågor som berör Region Värmland som organisation och Värmland som geografiskt område. Vidare tydliggörs att kommunikationen ska sträva efter att vara tillgänglig, det vill säga de som efterfrågar information ska enkelt och snabbt kunna ta del av den. Det framkommer i intervjuer att policyn är känd inom organisationen, både inom tjänsteförvaltningen och inom den politiska organisationen, men att majoriteten av de intervjuade utanför kommunikationsavdelningen inte kan redogöra för dess egentliga innehåll. Enligt intervjuade är policyn ändamålsenlig på det sätt att den går att applicera på samtliga verksamheter.

Policy marknadsföring, reklam och sponsring beskriver att all marknadsföring som Region Värmland bedriver ska vara en integrerad del av Region Värmlands strategiska kommunikation och syfta till att öka kunskapen om organisationen och dess verksamheter. Intervjuade uppger att framtagandet av policyn har varit ett sätt att få samsyn kring området och att den bland annat har använts som bas för att guida förtroendevalda politiker i frågor och beslut som handlar om sponsring.

4.1.5. Utvärdering av Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelningen

Utifrån nämndplaner formuleras *verksamhetsplaner* som tydliggör enskilda verksamhetsområdets uppdrag och ansvar. Inom ramen för granskningen har *Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelningen* utvärderats utifrån huruvida effektmålets identifierade delmål beskrivs i planen. Utvärderingen redovisas i *Tabell 3*.

Tabell 3 Utvärdering av Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelning. Röd betyder det att delmålet inte beskrivs i dokumentet, gul betyder det att det går att koppla delmålet till en beskrivning i dokumentet, grön betyder att delmålet på beskrivs i dokumentet.

| Effektmål | Delmål | Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelningen |
|--|--|---|
| Trygga och nöjda invånare | Digitalisering inom folkbildning | |
| Trygga och nöjda invånare | Folkhögskolorna ska lyftas som betydelsefulla aktörer | |
| Trygga och nöjda invånare | Tillgänglighet till relevanta kommunikationskanaler med god resenärsinformation inom kollektivtrafiken | |
| Trygga och nöjda invånare <u>samt</u> god, | Digitalisering inom hälsa- och sjukvård, e-hälsa och e-tjänster | |

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| jämlik och jämställd hälsa | | |
| Attraktivt och hållbart Värmland | Värmland som varumärke ska bidra till den övergripande visionen för Värmlandsstrategin och till Region Värmlands mål om en attraktiv och hållbar region | |
| Attraktivt och hållbart Värmland | Strategisk kommunikation kring platsvarumärket Värmland och Region Värmland som organisation | |

I *Verksamhetsplan 2022 Kommunikationsavdelningen* har aktiviteter identifierats som delvis kan kopplas till delmålet digitalisering inom hälsa- och sjukvård inom effektmålen trygga och nöjda invånare och en god, jämlik och jämställd hälsa. Emellertid återfinns inga andra delmål inom effektmålet trygga och nöjda invånare i dokumentet. Aktiviteter har identifierats i verksamhetsplanen som beskriver delmålen inom effektmålet ett attraktivt och hållbart Värmland. Det bör noteras att det i vissa fall är kommunikationsavdelningen som äger och driver kommunikationsfrågor medan det i andra fall är verksamheter som planerar en aktivitet med kommunikationsavdelningen som stöd. Kollektivtrafiken planerar och genomför egna kommunikationsaktiviteter, varför aktiviteter kopplade till kollektivtrafiken inte beskrivs.

Verksamhetsplanen redogör för nio aktiviteter i fokus under 2022 och två av dem går att koppla till effektmålet ett attraktivt och hållbart Värmland. Den första aktiviteten, att utveckla och stärka Region Värmlands varumärke inklusive arbetsgivarvarumärket, beskriver arbetet med den organisationsövergripande varumärkesplattform samt den varumärkeshierarki som togs fram 2021. Den andra aktiviteten, att utveckla Region Värmlands påverkansarbete och stärka bilden av Värmland, beskriver att arbetet ska genomföras med Värmlandsstrategin som utgångspunkt samt genom att omhänderta Varumärket Värmland. I tillägg redogör verksamhetsplanen för aktiviteten att utveckla och förvalta Region Värmlands kommunikationskanaler som inkluderar översyn av hälso- och sjukvårdens kommunikationskanaler och behov samt att strukturera hälso- och sjukvårdens webbinnehåll. Verksamhetsplanen redogör också för aktiviteterna att ta fram, utveckla och uppdatera styrande dokument som rör Region Värmlands kommunikation, att utveckla utvärdering och uppföljning av avdelningens insatser samt interna utveckling.

4.1.6. Rutiner för styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet

Stöd från kommunikationsavdelningen

För att möjliggöra välfungerande styrning inom kommunikationsområdet och för att styrande dokument ska efterlevas och leda till effektiv och god kommunikation så är det stöd kommunikationsavdelningen ger verksamheterna viktigt. Intervjuade i verksamheterna som erhåller stöd från kommunikationsavdelningen beskriver att de överlag är nöjda och att den centraliserade strukturen fungerar väl. Emellertid beskriver intervjuade inom verksamheten för kultur och bildning att det alltid finns ett behov av fler resurser inom kommunikation, framför allt när det gäller folkhögskolorna. Intervjuade uppger att för förtroendevalda politiker finns det

möjlighet att få stöd från kommunikationsavdelningen i frågor som inte rör partipolitik, där finns politiska sekreterare som stöd.

Rutiner och uppföljning

I *Nämndplan 2022* för respektive nämnd beskrivs vilka uppgifter nämnden har genom formulerade resultatmål, som i sin tur bryts ned i mätplan och indikatorer. Indikatorerna ska följas upp månads-, delårs- eller årsvis på respektive styrelse eller nämnds sammanträden. Dokumentgranskningen har inbegripit att identifiera indikatorer formulerade i respektive nämnds *Nämndplan* för 2022 med koppling till kommunikationsområdet för att avgöra huruvida uppföljning sker. *Tabell 4* redogör för de indikatorer som har identifierats. Regionala utvecklingsnämnden har inte inkluderats i utvärderingen eftersom det saknas indikatorer i mätplanen för nämnden. Regionala utvecklingsnämnden har emellertid en kvalitativ uppföljning av utvalda verksamhetsområden enligt mätplanen, där det också framgår att kvantitativa mått kan användas som underlag.

Tabell 4 Indikatorer i mätplaner med koppling till kommunikation samt frekvens för uppföljning

| Nämnd | Indikatorer | Uppföljning |
|------------------------------|--|-------------|
| Regionstyrelsen | Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, inkluderar tillgänglighet till information | År |
| Hjälpmedelsnämnden | Inga indikatorer relaterade till kommunikation | |
| Hälso- och sjukvårdsnämnden | Andel besvarade ärenden inom femton minuter 1177 | Månad |
| Hälso- och sjukvårdsnämnden | Andel besvarade telefonsamtal till vårdcentralen samma dag | Månad |
| Hälso- och sjukvårdsnämnden | Antal invånare med konto på 1177 | Delår |
| Hälso- och sjukvårdsnämnden | Antal besvarade ärenden i e-tjänster via 1177 | Delår |
| Hälso- och sjukvårdsnämnden | Antal mottagningar med öppen e-kallelse | Delår |
| Kollektivtrafiknämnden | Kundnöjdhet med servicetrafiken (nöjdhet med hela resan inklusive bokningen) | Delår |
| Kollektivtrafiknämnden | Det är enkelt att köpa biljett och kort – Invånare | Delår |
| Kost- och servicenämnden | Andel (%) kunder som ger lägst betyg fyra till sex vid mätning | År |
| Kultur- och bildningsnämnden | Inga indikatorer relaterade till kommunikation | |

Det framkommer i dokumentgranskningen att ingen indikator i någon mätplan specifikt nämner kommunikation. Dokumentgranskningen visar att Hjälpmedelsnämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden inte har mätplaner med indikatorer relaterade till kommunikationsområdet. Mätplan för Regionstyrelsen, Hälsa- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden samt Kost- och servicenämnden innehåller en eller flera relevanta indikatorer som en del av att mäta tillgänglighet eller kundnöjdhet. I

stickprovsgranskning av protokoll från Hälso- och sjukvårdsnämnden i mars och maj 2022 framkommer det att det sker en uppföljning av indikatorer.

I intervjuer framkommer att kommunikation utgör en stående punkt på sammanträden enbart hos Kost- och servicenämnden, vilket bekräftas av protokollgranskning. Intervjuade uppger att för övriga styrelse- eller nämndsammanträden saknas en stående punkt för kommunikation. Emellertid framkommer det i intervjuer att kommunikationsdirektören rapporterar särskilda frågor till styrelse och nämnd vid behov och att frågan om kommunikation tas upp kontinuerligt under andra punkter på styrelse- och nämndmöten. I intervjuer framförs att det i samtliga nämnder och verksamheter, med undantag för Kost- och servicenämnden, inte finns någon uppföljning inom kommunikation men att en dialog förs mellan den politiska organisationen och respektive verksamhet.

4.1.7. Bedömningar och rekommendationer

Helseplan bedömer att Region Värmlands kommunikationspolicy och övriga relevanta styrdokument delvis är ändamålsenliga utifrån fullmäktiges mål. Helseplan bedömer att det finns ett bristande fokus på kommunikation i Regionfullmäktiges mål och att målen inte fokuserar specifikt på kommunikation. Helseplans bedömning av huruvida de styrande dokumenten är ändamålsenliga utgår därför från de delmål inom effektmålen som granskningen har identifierat som relaterade till kommunikation i *Regionplan och budget 2022 samt flerårsplan 2022–2024*. Helseplan gör följande bedömningar av de styrande dokumenten:

- Helseplan bedömer att Regionfullmäktiges mål inom kommunikation delvis beskrivs i nämndplanerna för Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden och Kultur- och bildningsnämnden.
- Helseplan bedömer att Regionfullmäktiges mål inom kommunikation inte beskrivs i nämndplanerna för Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Kost- och servicenämnden och Regionala utvecklingsnämnden.
- Helseplan bedömer att ingen av de granskade nämndplanerna inkluderar Regionfullmäktiges mål inom kommunikation om ett attraktivt och hållbart Värmland. I granskningen har det inte framkommit någon uppgift om att Regionfullmäktiges mål systematiskt används för att utforma nämndplanerna inom området kommunikation.

Helseplan bedömer att policydokumenten inte är framtagna för att uppfylla Regionfullmäktiges mål inom kommunikation utan syftar till att vara mer långsiktiga då de saknar giltighetstid och endast redogör för övergripande förhållningssätt till kommunikation. Trots detta inkluderar de delvis Regionfullmäktiges mål inom kommunikation om ett attraktivt och hållbart Värmland. Helseplan bedömer att policydokumenten inte används i stor utsträckning i någon verksamhet och att kännedomen om innehållet är vag.

Helseplan bedömer att Kommunikationsavdelningens verksamhetsplan för 2022 delvis är ändamålsenlig då den inkluderar Regionfullmäktiges mål inom kommunikation om ett attraktivt och hållbart Värmland samt till viss del målen inom kommunikation för trygga och nöjda invånare och en god, jämlik och jämställd hälsa.

Helseplan bedömer att styrelse och nämnder i olika grad har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet för att möjliggöra en effektiv och god kommunikation.

- Helseplan bedömer att Kost- och servicenämnden har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet eftersom kommunikation på är en stående punkt på nämndsammanträden och det finns mätindikatorer som följer upp kundnöjdhet.
- Helseplan bedömer att Regionstyrelsen, Hälso- och sjukvårdsnämnden samt Kollektivtrafiknämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet eftersom mätindikatorer följer upp tillgänglighet, vilket är kopplat till kommunikationsområdet. Emellertid saknas struktur för regelbunden uppföljning.
- Helseplan bedömer att Hjälpmedelsnämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden inte har säkerställt en ändamålsenlig styrning och uppföljning eftersom mätindikatorer saknas inom kommunikationsområdet och det saknas struktur för regelbunden uppföljning.

Utifrån identifierade förbättringsområden ger vi följande rekommendationer:

- Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen att förtydliga det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor, till exempel i reglemente, samt att föreslå Regionfullmäktige att utforma mål med ett tydligt fokus på kommunikation.
- Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att säkerställa att policydokument som rör kommunikation är förankrade i verksamheterna.
- Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden att säkerställa styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet.

4.2. Efterlevnad av lagkrav inom kommunikationsområdet

Följande avsnitt behandlar revisionsfrågorna "Har styrelse och nämnder tillsett att det finns möjlighet att komma i kontakt med Region Värmland och till exempel lämna synpunkter, klagomål samt få nödvändiga upplysningar utifrån de krav som ställs i lagstiftning?", "Har styrelse och nämnder säkerställt att lagkraven gällande serviceskyldighet efterlevs?" och "Har styrelse och nämnder tillsett att det finns rutiner för att den information som kommuniceras/lämnas ut är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå?".

4.2.1. Tillgänglighet

Region Värmland behöver förhålla sig till de lagar som reglerar myndigheters kontakt, information, tillgänglighet och serviceskyldighet till och med medborgare. Tillgänglighet innebär bland annat att information ska finnas tillgänglig för medborgare, att det ska finnas möjlighet att komma i kontakt med Regionen samt att kommunikation gentemot medborgare ska vara tydlig och begriplig. De centrala lagarna inom ramen för granskningen är *Kommunallagen*

(2017:725), Förvaltningslagen (2017:900), Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) samt Språklag (2009:600). En fördjupning i lagkrav för patientkommunikation presenteras i Kapitel 4.2.2.

Information

Kommunallagen (2017:725) kap 8 innehåller bestämmelser om att Regionen är skyldig att göra information tillgänglig för medborgare. Regionen ska se till att informera om budget, årsredovisning samt Regionfullmäktiges sammanträden med tillhörande justerade protokoll och delegationsbeslut. Vidare är Regionen skyldiga att informera om de föreskrifter och avgifter som Regionen beslutat om. På Region Värmlands webbplats^{4,5,6} finns *Årsredovisning 2021* samt *Regionplan och budget 2022 samt flerårsplan 2022–2024*. Region Värmland tillgängliggör på webbplatsen protokoll från Regionfullmäktiges och samtliga Region Värmlands styrelser och nämnders sammanträden. I stickprovsgranskning av protokoll från Regionfullmäktiges respektive Hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde i juni 2022 framkommer det att redogörelser av beslut som fattats återfinns och är därmed tillgängliga för medborgare. Vidare finns också föreskrifter Region Värmland beslutat om inom sakområdena Regionövergripande styrande dokument, Bolagsordningar, Avgifter inom sjukvården, Färdtjänst, Sjukresor, Dokumenthantering, Stiftelser och Förbundsordningar på webbplatsen⁷.

Den information som ska finnas tillgänglig för medborgare regleras också i *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)*. Det är krav att tjänster och information ska vara möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust. Lagen understryker att webbaserade tjänster och information från offentliga aktörer ska vara anpassad för att ingen ska hindras från att kunna få tillgång till information på grund av exempelvis en funktionsnedsättning. I november 2021 genomförde Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) en tillgänglighetsgranskning av Region Värmlands webbplats för att ge Regionen möjlighet att uppskatta hur väl webbplatsen uppfyller lagkraven. *Tillgänglighetsrapport* beskriver att störst problem fanns inom användning av listor, separera innehåll på presentation, formulär och samt beskrivande länktexter. På Region Värmlands webbplats⁸ finns en tillgänglighetsredogörelse som redogör för allmänna brister för personer med nedsatt synförmåga, med nedsatt färgseende, utan hörsel samt med nedsatt finmotorik, styrka eller rörlighet. Vidare uppges på webbplatsen att det sker ett kontinuerligt arbete med att förbättra tillgängligheten på

⁴ *Region Värmland: Årsredovisning och delårsrapport*

<https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/om-region-varmland/uppfoljning-och-analys/arsredovisning-och-delarsrapport> (hämtad 2022-08-03)

⁵ *Region Värmland: Styrande dokument* <https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/om-region-varmland/styrande-dokument> (hämtad 2022-08-03)

⁶ *Region Värmland: Möteshandlingar och protokoll* <https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/politik/moteshandlingar-och-protokoll> (hämtad 2022-08-03)

⁷ *Region Värmland: Region Värmlands författningssamling* <https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/om-region-varmland/styrande-dokument/region-varmlands-forfattningssamling> (hämtad 2022-08-03)

⁸ *Region Värmland: Tillgänglighetsredogörelse* <https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/om-webbplatsen/tillganglighetsredogorelse> (hämtad 2022-08-03)

webbplatsen. Intervjuade uppger att en del åtgärder har genomförts efter DIGG:s granskning men att arbete kvarstår. Det framkommer i dokumentgranskningen att Regionen har följt upp tillgänglighetsgranskningen och beställt åtgärder från en extern konsult.

Serviceskyldighet

Förvaltningslagen (2017:900) § 6 ställer krav på serviceskyldighet. Regionen ska se till att kontakten med medborgare blir smidig och enkel samt att hen ska få hjälp för att kunna ta tillvara sina intressen utefter sina behov. Hjälpen ska ske utan onödigt dröjsmål. Vidare ska Regionen enligt *Förvaltningslagen § 7* vara tillgänglig för sina medborgare och informera dessa om när Regionen är tillgänglig för att kontaktas.

På Region Värmlands webbplats⁹ finns kontaktuppgifter till telefonväxeln och mail till Region Värmland. Det saknar uppgifter om öppettider för telefonväxeln. Vidare finns länkar till kontakt med bland annat regionledning, förtroendevalda politiker, enskilda verksamheter som regionledningskontor, utveckling och tillväxt, kulturutveckling, folkhögskolor, Värmlandstrafik och Karlstadsbuss samt kontaktvägar för olika typer av hälso- och sjukvårdsfrågor inklusive folktandvården. Det framgår av webbplatsen att varje verksamhet har olika ingångar för kontakt med medborgare. Regionledning, utveckling och tillväxt samt kulturutveckling har till exempel kontaktuppgifter på Region Värmlands egna webbplats, till skillnad från folkhögskolor och kollektivtrafiken. Varje enskild folkhögskola har en webbplats som hanteras separat, vilket Värmlandstrafik och Karlstadsbuss också har. På de egna webbplatserna finns kontaktuppgifter och annan information. I tillägg har webbplatserna Värmlandstrafik och Karlstadsbuss tillhörande mobilappar där turer och tider kommuniceras ut. På Region Värmlands webbplats länkas till startsidan på 1177.se samt specifika sidor på 1177.se, inklusive sidor för akutmottagningar, samt till folktandvårdens webbplats. För vårdgivare, vårdpersonal och andra medarbetare inom eller utom Region Värmland är det möjligt att använda Vårdgivarwebben¹⁰ för information om hälsa och vård. På Vårdgivarwebben finns information om vård och behandling, administration, utbildning och kompetensutveckling, service och IT samt samverkan, avtal och vårdvalsunderlag. I tillägg tillhandahåller Region Värmland olika appar som riktar sig till invånare i Värmland, bland andra Vård i Värmland, Ung i Värmland och Rocka munnen. I intervjuer lyfts att ingen verksamhet upplever att det finns systematiska problem gällande möjligheten för medborgare att komma i kontakt via telefon eller mail för att lämna synpunkter, klagomål samt få nödvändiga upplysningar från olika delar av verksamheten och att svar ges skyndsamt. Emellertid framkommer det i intervjuer att detta inte har följts upp inom någon verksamhet genom kundundersökningar eller statistik.

Region Värmlands verksamheter finns representerade på och använder ett antal sociala medier som en del av Regionens offentliga kommunikation¹¹. Värmlandstrafik och Karlstadsbuss har

⁹ Region Värmland: Kontakta Region Värmland <https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/kontakta-region-varmland> (hämtad 2022-08-03)

¹⁰ Region Värmland: Vårdgivarwebben <https://www.regionvarmland.se/vardgivarwebben> (hämtad 2022-08-03)

¹¹ Region Värmland: Sociala medier <https://regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/om-webbplatsen/sociala-medier> (hämtad 2022-08-03)

egna Facebooksidor liksom respektive folkhögskola. I tillägg finns särskilda Facebooksidor bland annat inom kulturområdet, sjukhusbibliotek, ungdomsmottagningar, folktandvården samt för Blodcentralen Kristinehamn. Folkhögskolor finns representerade på Instagram, i likhet med avdelningen för kulturutveckling som håller i några Instagramkonton. Facebooksidan Värmland drivs inom ramen för arbetet med Varumärket Värmland¹². Region Värmland som organisation finns representerade med en egen sida på Facebook som syftar till att dela information om verksamheten samt på Instagram, Youtube och LinkedIn. Därutöver finns enstaka Youtubekanaler, Twitterkonton och bloggar för olika delar av Region Värmlands verksamhet. I *Policy för kommunikation och påverkan* finns en rubrik för nya kanaler och sociala medier. Enligt policyn ska Region Värmland anpassa sig efter hur omvärlden förändras, vara medvetna om trender i samhället och hänga med i den tekniska utvecklingen. Regionen ska hela tiden ompröva vilka kanaler som är aktuella för att nå sina målgrupper.

Region Värmland har en gemensam grafisk profil som enligt webbplatsen¹³ är framtagen för att ge ett enhetligt uttryck i kommunikationen med omvärlden. Vidare beskrivs det på webbplatsen att genom att arbeta utifrån reglerna i den grafiska profilen ökar igenkänningen och Regionen får därmed ett bättre genomslag i kommunikationen. I profilen finns till exempel regler för hur logotypen ska användas, vilka typsnitt som ska användas samt vägledning för hur trycksaker, annonser, informationsmaterial och profilprodukter ska se ut. Enligt dokumentgranskningen pågår ett arbete med de undervarumärken i Regionen som har egna grafiska profiler för att ta fram riktlinjer och regler för kommunikation. Berörda undervarumärken är exempelvis folktandvården, Karlstadsbuss, Värmlandstrafik och 1177. Vid Regionstyrelsen 2021-03-23 ges Regiondirektören i uppdrag att fortlöpande återrapportera till Regionstyrelsen om det fortsatta arbetet med implementering och införande av en varumärkeshierarki. I protokollet från Regionstyrelsen 2022-05-31 framgår att en plan har tagits fram för att successivt börja implementera det nya varumärket Värmlandstrafik från och med hösten 2022. Vidare framkommer i intervjuer att en implementeringsplan tas fram för undervarumärkena Region Värmlands folkhögskolor samt folktandvården. Inom ramen för granskningen har ingen dokumentation framkommit gällande implementeringsplan.

Tydlighet

Förvaltningslagens (2017:900) krav på tillgänglighet är också ett indirekt krav på att kommunikation är tydlig och begriplig. På samma spår ställer *Språklag (2009:600) § 11* krav på att språket ska vara vördat, enkelt och begripligt samt i *§ 1* att kommunikation ska kunna ske på vissa angivna minoritetsspråk. För att säkerställa att kommunikation är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå är dokumenterade rutiner en förutsättning. Medarbetare måste också känna till de rutiner som finns. Alla medarbetare har ett kommunikationsuppdrag när de har kontakt med medborgare vid möten eller genom telefon, genom publicering av information på webbsidor eller riktade utskick.

¹² Region Värmland: Sociala medier <https://regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/om-webbplatsen/sociala-medier> (hämtad 2022-08-03)

¹³ Region Värmland: Om den grafiska profilen <https://www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/grafisk-manual/om-den-grafiska-profilen> (hämtad 2022-08-03)

I intervjuer framkommer att *Policy för kommunikation och påverkan* ska verka som utgångspunkt gällande hur kommunikation ska ske med medborgare, se *Kapitel 4.1.1*. Dokumentet *Riktlinjer för vårdat, enkelt och begripligt språk* är framtaget av kommunikationsavdelningen och utformat med Språklagen som grund. Riktlinjerna syftar till att hjälpa medarbetare att skriva texter som är lätta att förstå. Kommunikationsavdelningen har också tagit fram *Insändarsvar* som beskriver hur verksamheten och politiska partier ska förhålla sig vid besvarandet av insändare. *Rutin för utlämnande av allmän handling* och *Rutin hantering medborgarförslag* är framtagna av Kansliet, som är ansvariga för övergripande administration med fokus på att säkerställa lagstiftade myndighetsfunktioner, för att utlämnandet av handlingar och hantering av medborgarförslag sker på ett korrekt sätt. Granskningen har också tagit del av *Riktlinjer för Region Värmlands bidrag inom kultur- och bildningsnämndens ansvarsområde* där ett avsnitt kortfattat behandlar information och kommunikation. I intervjuer framkommer att Region Värmland har ett gemensamt IT-system för hantering av styrande dokument, VIDA, där bland annat rutiner och riktlinjer för kommunikation finns tillgängliga. Det framkommer också att det finns en wiki¹⁴ för kommunikationsavdelningens webbgrupp som används för att upprätthålla vardagsrutiner och för att hålla en konsekvent linje i arbetet med extern kommunikation. Vidare har granskningen tagit del av nummer från det interna nyhetsbrevet *Språknytt* som medarbetare i Region Värmland har möjlighet att prenumerera på eller ta del av via intranätet. Nyhetsbrevet kommer enligt intervjuade ut 3–4 gånger per år och tar upp aktuella språkfrågor. Enligt intervjuade har 200–400 användare läst två nummer som har kommit ut under 2021 och 2022. I dokumentgranskningen framkommer att det på intranätet finns en samlings sida för språk- och skrivråd. Vidare uppger intervjuade inom förvaltningen att de är medvetna om att det finns centrala rutiner i Regionen för att den information som kommuniceras/lämnas ut är korrekt och tillgänglig och att det är förväntat att personer som arbetar med kommunikation inom respektive verksamhet följer dessa.

4.2.2. Patientkommunikation

I Region Värmland sker patientkommunikation med medborgare dels via webbplatsen 1177.se, dels via vårdgivare. Förutom de lagar som behandlas i 4.2.1. finns lagar som reglerar patientkommunikation. *Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) kap 5* ställer krav på att vård ska vara tillgänglig, vilket förutsätter tydlig och begriplig information. *Patientlagen (2014:821)* ställer krav på att patienten ska få information om möjligheten att välja behandlingsalternativ samt vårdgivare och utförare av offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt att patienten ska få den information hen behöver om sin vård. *Patientdatalagen (2008:355)* och *Dataskyddsförordningen – GDPR – om personuppgiftsbehandling* ställer krav på information om behandling av personuppgifter. Inom ramen för granskningen ingår inte en utvärdering av huruvida den information som förmedlas till patient är medicinskt korrekt.

Intervjuade beskriver att majoriteten av kommunikationen som sker mellan Region Värmland och medborgare om hälso- och sjukvård är via 1177.se. Information om hälso- och sjukvård är en stor del av Region Värmlands Facebooksida där många inlägg innehåller upplysningar och

¹⁴ Wiki är en webbplats som är utformad för att inom en grupp dela idéer och material

länkar till 1177.se. Det framkommer i intervjuer att det har pågått ett arbete där hälso- och sjukvårdsinformation från Region Värmlands webbplats har flyttats till 1177.se för att 1177.se ska utgöra medborgarnas centrala väg in för den typen av information. Intervjuade uppger också att det på kommunikationsavdelningen finns en webbredaktör som arbetar enbart med 1177.se. På 1177.se finns en webbsida specifikt för Region Värmland om behandling av personuppgifter i vården¹⁵. Det finns också en nationell webbsida på 1177.se¹⁶ som informerar om Patientlagen. Stickproven som ingått i granskningen visar att undersökta webbsidor är tillgängliga och lätta att förstå. Medborgare ges även tillgång till olika språkvarianter samt versioner på lätt svenska. I intervjuer beskrivs att uppföljning av innehållet på 1177.se sker i nationella nätverk. Intervjuade uppger att utbudet av e-tjänster så som möjlighet att ta del av provsvar, förnya recept, omboka tid, boka videosamtal, förnya hjälpmedel, lämna synpunkter och lämna klagomål finns på 1177.se.

Inom ramen för revisionen har kallelser som skickats till patienter via e-tjänster, brev och SMS samt information som går ut till patienter så som automatiskt genererade telefonsvar granskats. Målgruppen är mycket bred med avseende på ålder, mognad, erfarenhet, språklig bakgrund och andra individuella förhållanden som gör att förutsättningarna för att kunna ta till sig informationen är väldiga olika.

Det grafiska utseendet på stickproven varierar beroende på avsändande verksamhet. Enligt Region Värmlands grafiska profil är logotypen den viktigaste identitetsbäraren då den skapar en tydlig visuell avsändare. Vidare fastslår den grafiska profilen att särskilda typsnitt ska användas till vardags. I de granskade stickproven används logotypen på den patientinformation som ser standardiserad ut, så som kallelser. Den standardiserade mallen för kallelser ser ut att följa kravställt typsnitt. Ett undantag är till exempel den bilaga som följer med kallelsen till gruppbesök på Barn- och ungdomspsykiatrin som saknar logotypen. I övrigt varierar storlek på typsnitt och uppfattas inom ramen för stickprovsgranskningen ibland i minsta laget för att vara läsbart. Det finns också exempel på stickprov med flera ikoner och bilder som inte är enhetligt utformade, till exempel kallelse med foto från Barn- och ungdomsrehabiliteringen.

I *Riktlinjer för vårdat, enkelt och begripligt språk* beskrivs hur ton och tilltal ska utformas. Dokumentet uppmuntrar att skriva korta, begripliga texter. Det finns exempel på stickprov som är tydliga och enkla att förstå så som meddelande om hembesök från Barnvårdscentralen Västerstrand. Det är stor variation i mängden information vilket gör att viss kommunikation är väldigt kortfattad, till exempel den via SMS. Andra stickprov innehåller omfattande information vilket ställer större krav på tydlighet, till exempel information till patienter som ska genomgå bronkoskopi. Språket i stickproven varierar och det saknas i vissa fall användning av ett rakt och tydligt språk med fokus på det viktigaste först. Tonaliteten är varierande beroende på typ av kallelse/information och målgrupp och ibland ganska formell, andra gånger mer inbjudande. I till exempel SMS-kontakt med en yngre målgrupp inför vaccination mot covid-19 har språket anpassats efter såväl kanal som målgrupp i linje med riktlinjerna. Region Värmland har flera

¹⁵ *1177.se Region Värmland: Personuppgifter i Vården* <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/sa-skyddas-och-hanteras-dina-uppgifter/personuppgifter-i-varden/> (hämtad 2022-08-03)

¹⁶ *1177.se Region Värmland: Patientlagen* <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/lagar-och-bestammelser/lagar-i-varden/patientlagen/> (hämtad 2022-08-03)

patientadministrativa system med olika tekniska förutsättningar för att skicka automatiserade SMS. Det framkommer i intervjuer att det kan förekomma att patienter får fel information om patientens telefonnummer inte är uppdaterat. Vidare uppger intervjuade att det finns exempel på enstaka incidenter då patienter har fått fel information i massutskick av SMS. Intervjuade menar att de inte känner till att fel information systematiskt skickas till patienter. I de telesvar som har ingått i granskningen delges information endast på svenska.

Granskningen har tagit del av dokumentation som visar ett pågående digitaliseringsarbete i Region Värmland med syfte att införa digital post i Region Värmland, där en stor del planeras innefatta hälso- och sjukvårdsområdet.

4.2.3. Bedömningar och rekommendationer

Helseplan bedömer att Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden delvis har tillsett att det finns möjlighet att komma i kontakt med Region Värmland och till exempel lämna synpunkter, klagomål samt få nödvändiga upplysningar utifrån de krav som ställs i lagstiftning. Helseplan bedömer att Region Värmland uppfyller de krav som ställs i *Kommunallagen (2017:725)* avseende tillgänglighet. Helseplan bedömer att Region Värmland inte uppfyller de krav som ställs i *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)* gällande webbaserad kommunikation, samtidigt som vi bedömer att det pågår ett arbete för att öka tillgängligheten av webbaserad kommunikation.

Helseplan bedömer att Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden inte har säkerställt att lagkraven gällande serviceskyldighet efterlevs. Helseplan bedömer att Region Värmland är tillgänglig för medborgare att kontakta även om informationen i vissa fall är bristfällig. Helseplan bedömer att en smidig och enkel kontakt hindras av att information finns på många olika webbplatser och andra kanaler vilket inte ger det enhetliga intryck som eftersträvas i den grafiska profilen. Granskningen har visat att det pågår arbete för att utveckla och implementera den grafiska profilen i förvaltningen men kan inte bedöma i vilken utsträckning. Helseplan bedömer att det finns outnyttjade möjligheter för Region Värmland att göra information mer lättillgänglig för medborgare. I granskningen har det inte framkommit några uppgifter om att det finns en uppföljning om serviceskyldigheten efterlevs genom till exempel kundundersökningar eller statistik.

Helseplan bedömer att Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden har tillsett att det finns rutiner för att den information som kommuniceras/lämnas ut är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå. Helseplan bedömer att *Riktlinjer för vårdat, enkelt och begripligt språk*, Region Värmlands grafiska profil samt övriga riktlinjer som granskningen har tagit del av skapar förutsättningar för att information är korrekt, tillgänglig och lätt att förstå. Helseplan bedömer att riktlinjerna efterlevs på webbplatsen 1177.se. Vidare bedömer Helseplan att riktlinjerna för språk inte efterlevs till fullo inom området patientkommunikation. Enligt den grafiska profilen eftersträvar Region Värmland att kommunikationen ska vara enhetlig, vilket Helseplan bedömer att patientkommunikationen från vårdgivare i vissa fall inte är. Emellertid bedömer Helseplan att de standardiserade kallelserna är i linje med den grafiska profilen men att det också bland de standardiserade kallelserna finns exempel där informationen inte är enhetligt presenterad. Helseplan bedömer

att den information som går ut till patienter från vårdgivare inte alltid är framtagna av personer med kommunikationskompetens då tydligheten varierar.

Utifrån identifierade förbättringsområden ger vi följande rekommendationer:

- Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att skapa och följa upp följsamhet till *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)* inom rimlig tid samt säkerställa uppföljning av densamma. Särskilt ansvar läggs på Regionstyrelsen eftersom de har i uppgift att samordna innehållet på och ansvara för Region Värmlands externa webbplats.
- Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att skapa uppföljning för att tillse att samtliga krav på serviceskyldighet efterlevs.
- Helseplan rekommenderar Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden att säkerställa att deras respektive verksamhet följer Region Värmlands varumärkeshierarki samt riktlinjerna i Region Värmlands grafiska profil.
- Helseplan rekommenderar Hälso- och sjukvårdsnämnden att göra en översyn av den patientkommunikation som utgår från vårdgivare för att säkerställa att den utförs enligt Region Värmlands grafiska profil, interna riktlinjer samt vidta lämpliga åtgärder. Rekommendationen omfattar inte 1177.se.

5. Övergripande revisionsfråga

Detta avsnitt besvarar den övergripande revisionsfrågan "Om styrelse och nämnder har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer". Den samlade bedömningen ges per granskad styrelse och nämnd.

Helseplan bedömer att Regionstyrelsen inte har tillsett att det på övergripande nivå finns en styrning för att säkerställa ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att det saknas tillräcklig styrning och uppföljning för ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information. Helseplan bedömer att Regionstyrelsen inte har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån Regionfullmäktiges mål då *Nämndplan Regionstyrelsen 2022* inte beskriver målen. Vidare bedömer Helseplan att Regionstyrelsen inte har tillsett att kommunikation och förmedling av information uppfyller de krav som ställs i *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)* gällande webbaserad kommunikation. Helseplan bedömer att Regionstyrelsen inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs.

Helseplan bedömer att Hjälpmedelsnämnden inte har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att Hjälpmedelsnämnden inte har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån

Regionfullmäktiges mål då *Nämndplan Hjälpmedelsnämnden 2022* inte beskriver målen. Vidare bedömer Helseplan att Hjälpmedelsnämnden inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs.

Helseplan bedömer att Hälso- och sjukvårdsnämnden endast delvis har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att Hälso- och sjukvårdsnämnden delvis har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån Regionfullmäktiges mål då målen till viss del beskrivs i *Nämndplan Hälso- och sjukvårdsnämnden 2022*. Vidare bedömer Helseplan att Hälso- och sjukvårdsnämnden inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs. Helseplan bedömer att riktlinjerna för språk inte efterlevs inom området patientkommunikation.

Helseplan bedömer att Kollektivtrafiknämnden endast delvis har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att Kollektivtrafiknämnden delvis har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån Regionfullmäktiges mål då målen till viss del beskrivs i *Nämndplan Kollektivtrafiknämnden 2022*. Vidare bedömer Helseplan att Kollektivtrafiknämnden inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs.

Helseplan bedömer att Kost- och servicenämnden endast delvis har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att Kost- och servicenämnden inte har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån Regionfullmäktiges mål då *Nämndplan Kost- och servicenämnden 2022* inte beskriver målen. Helseplan bedömer emellertid att Kost- och servicenämnden delvis har säkerställt styrning inom kommunikationsområdet eftersom kommunikation följs upp strukturerat på nämndsammanträden. Vidare bedömer Helseplan att Kost- och servicenämnden inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs.

Helseplan bedömer att Kultur- och bildningsnämnden endast delvis har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att Kultur- och bildningsnämnden delvis har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån Regionfullmäktiges mål då målen till viss del beskrivs i *Nämndplan Kultur- och bildningsnämnden 2022*. Vidare bedömer Helseplan att Kultur- och bildningsnämnden inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs.

Helseplan bedömer att Regionala utvecklingsnämnden inte har tillsett att det finns en övergripande styrning för att säkerställa ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Regionens mål och riktlinjer. Helseplan bedömer att Regionala utvecklingsnämnden inte har tillsett att kommunikation och förmedling av information är ändamålsenlig utifrån Regionfullmäktiges mål då *Nämndplan Regionala utvecklingsnämnden 2022* inte beskriver målen. Vidare bedömer Helseplan att Regionala utvecklingsnämnden inte har en strukturerad uppföljning av om lagkraven för serviceskyldighet efterlevs.

6. Bilagor

6.1. Bilaga 1 – Intervjuförteckning

| Funktion, Organisation |
|---|
| Ordförande, Regionstyrelsen |
| Ordförande, Hjälpmedelsnämnden |
| Ordförande, Hälso- och sjukvårdsnämnden |
| Ordförande, Kollektivtrafiknämnden |
| Ordförande, Kost och servicenämnden |
| Ordförande, Kultur- och bildningsnämnden |
| Ordförande, Regionala utvecklingsnämnden |
| Regiondirektör, Region Värmland |
| Kanslidirektör, Kansliavdelningen |
| Kommunikationsdirektör, Kommunikationsavdelningen |
| Regional utvecklingsdirektör, Område regional tillväxt, Regional utveckling |
| Folkhälso- och kulturdirektör, Kultur och bildning |
| Biträdande trafikdirektör, Kollektivtrafik |
| Webbredaktör för 1177, Kommunikationsavdelningen |
| Enhetschef, Kommunikationsavdelningen |
| Enhetschef, Kommunikationsavdelningen |
| Webbstrateg, Kommunikationsavdelningen |
| Ledningsstrateg, Hälso- och sjukvård |
| Områdeschef regionservice, Område regionservice, Hälso- och sjukvård |
| Överläkare och objektägare COSMIC, Hälso- och sjukvård och Intensivvårdsregistret |
| Marknadschef kollektivtrafik, Kollektivtrafik |
| Områdeschef kultur och folkbildning, Område folkbildning, Kultur och bildning |

6.2. Bilaga 2 – Stickprov: Urval från 1177

1177.se Region Värmland: Vaccination mot covid-19

<https://www.1177.se/Varmland/sjukdomar--besvar/lungor-och-luftvagar/inflammation-och-infektion-ilungor-och-luftror/om-covid-19--coronavirus/om-vaccin-mot-covid-19/vaccination-mot-covid-19/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Nyligen ankommit från Ukraina <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/varden-i-varmland/nyligen-ankommit-fran-ukraina/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: KBT på nätet <https://www.1177.se/Varmland/liv--halsa/psykisk-halsa/att-soka-stod-och-hjalp/kbt-pa-natet/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Besök under graviditeten, Region Värmland

<https://www.1177.se/Varmland/barn--gravid/graviditet/besok-under-graviditeten-landstinget-i-varmland/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Om du inte är nöjd med vården <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/om-du-inte-ar-nojd/om-du-inte-ar-nojd-med-varden/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Välja vårdcentral i Värmland <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/att-valja-vardmottagning/valja-vardcentral-i-varmland/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Patient och närståendebildning

<https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/anhorig---narstaende/patient--och-narstaendebildning/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Närsjukvårdsteam <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/olika-varldformer/narsjukvardsteam/> (hämtad 2022-06-27)

1177.se Region Värmland: Sjukresor inom länet Värmland <https://www.1177.se/Varmland/sa-fungerar-varden/sjukresor-och-fardtjanst/sjukresor-i-varmland/sjukresor-inom-lanet/> (hämtad 2022-06-27)

6.3. Bilaga 3 – Stickprov: Urval från vårdgivare

| Område | Handlingar |
|-------------------------------------|--|
| Barn- och ungdomshabilitering | Kallelser med bilagor, ombokning, information, frågeformulär |
| Barn- och ungdomskliniken | Kallelser, bekräftelse mottagen remiss, svar på prover/undersökningar |
| Barn- och ungdomspsykiatri | Kallelser, bilaga kallelse gruppbesök, bekräftelse mottagen remiss, automatiskt telesvar |
| Blodcentralen | Kallelser och påminnelser, ordinationsbrev |
| BVC Vårdcentral, Västerstrand | Meddelande hembesök |
| Covid-19 vaccination | SMS med påminnelse om vaccination |
| Rehabilitering | Kallelser, bekräftelse mottagen remiss |
| Gynekologisk cellprovtagning | Kallelser, svarsbrev |
| Lungmottagning | Kallelser, information vid undersökning, bekräftelse mottagen remiss |
| Mammografi, Röntgen/Bröstradiologen | Kallelser mammografiscreening, friskbrev |
| Medicinmottagning | Information vid utskrivning |
| Vuxenhabilitering | Kallelser med bilagor, brevsvaret provtagning och undersökning, meddelande om telefontid |
| Vårdcentralen Filipstad | Kallelser, meddelande om telefontid, brevsvaret provtagning, information vid inskrivning |
| Vårdcentralen Torsby | Kallelser med bilagor, automatiskt telesvar |
| Ögonkliniken | Kallelser med bilagor, bekräftelse mottagen remiss |
| Öron, näsa hals | Behandlingsmeddelande, information vid utskrivning |

6.4. Bilaga 4 – Stickprov: Exempel på patientinformation

6.4.1. Meddelande om hembesök, BVC Västerstrand



Datum
2022-06-13

Personnummer
[REDACTED]

Till vårdnadshavare för
[REDACTED]

Meddelande om hembesök

Barnvårdscentralen Västerstrand, Växnäs torg 4, Karlstad kommer att besöka dig.

Tisdagen den 14 juni 2022 klockan 13:15

Du kommer vid hembesöket att få besök av:

Distriktssköterska [REDACTED]

Inför besöket. För att du ska vara förberedd är det viktigt att du läser all information inför besöket, inklusive eventuella bilagor, direkt när du får kallelsen.

Kontakta oss innan besöket om du är förkyld, har hosta, halsont eller feber.

Betalning. Besöket är avgiftsfritt.

Förhinder och frågor. Om tiden inte passar är det viktigt att du meddelar detta. Ring telefon 010-8318733 eller använd e-tjänsterna genom att logga in på 1177.se.

Mer information på nästa sida.

6.4.2. Bilaga till kallelse, Barn och ungdomspsykiatri

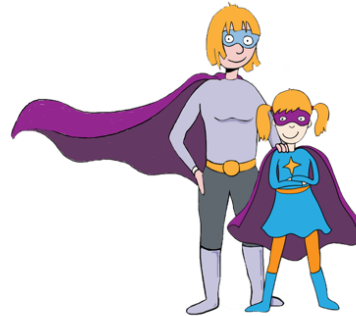
SKILLS

utbildning, varför så viktig?

Utbildning (psykoedukation) är basen för all ADHD-behandling och har som syfte att ge barnet/ungdomen och anhöriga kunskap om diagnosen. Det är viktigt att du som förälder går utbildningen för att på bästa sätt kunna hjälpa ditt barn och att du som förälder motiverar ditt barn/ungdom att gå utbildningen.

Utbildningen syftar till att ge strategier för att bättre kunna hanteras med vardagen, att öka kunskapen om ADHD, samt även öka följsamheten i behandlingen.

En annan målsättning är att ge ökad självständighet och känsla av egenmakt. Kunskap minskar också risken för negativa reaktioner och negativa samspelsmönster.



Barn- och ungdomspsykiatri bjuder in till

SKILLS-utbildning ADHD/ADD

SKILLS

barn- och ungdomsutbildning

Vi erbjuder vi behandling i grupp för barn (6–12 år) och ungdomar (13–18 år) där man får lära sig mer om ADHD, vad som kan bli problem, hur man kan ta kontroll över vardagen och sina svårigheter.

Du får tillfälle att lära dig mer och träffa andra jämnåriga som också har ADHD/ADD.

I barngruppen går barnet två gånger tillsammans med en vuxen (t ex mamma eller pappa), medan i ungdomsgruppen går ungdomen själv tre gånger. Grupperna kommer att bestå av som mest tolv barn eller tio ungdomar.

Syfte

Att ge barnet/ungdomen ökad kunskap om sin diagnos och förståelse. Syftet är också att ge barnet kunskap om hur det kan påverka sin diagnos och ge strategier att hantera vardagen.



SKILLS

anhörigutbildning

Skills anhörigutbildning är ett föräldrautbildningsprogram i anslutning till att barnet/tonåringen fått diagnos ADHD och omfattar två föreläsningar à tre timmar. Nätverket runt barnet, i synnerhet mor- och farföräldrar, släktingar och andra viktiga vuxna behöver också få kunskap och förståelse om vad funktionsnedsättningen innebär och möjlighet att dela erfarenheter med varandra. Föräldrar till patient som fått diagnos får ta med sig **ALLA** de som finns i nätverket och är viktiga för barnet

Syfte

Att ge föräldrar och anhöriga runt barnet/ungdomen ökad kunskap om funktionsnedsättningen, nya strategier att bemöta sitt barn och öka kunskapen om det stöd familjen kan få.



□

6.4.3. Kallelse med foto, Barn- och ungdomshabilitering



Datum
2022-05-31

Personnummer
[REDACTED]

Till målsman för
[REDACTED]
[REDACTED]

Kallelse

Välkommen till Barn- och ungdomshabilitering, Sommarrovägen 49, Karlstad. Du kommer att träffa:



Sjukgymnast
[REDACTED]

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|----|----|----|----|----|
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | |

Torsdagen den 2 juni 2022



Klockan 10:00 på förmiddagen

Vi ses på Sommarrovägen 49 i Karlstad.

Kontakta oss innan besöket om du är förkyld, har hosta, halsont eller feber.



Kallelse med foto (bildstöd): Här skriver man fritext

Anmälan och betalning. Medföljande vuxen ska kunna legitimera sig. Om ni uteblir får ni betala en avgift.



Förhinder och frågor. Om tiden inte passar är det viktigt att du meddelar detta. Ring telefon 010-8318500 eller använd e-tjänsterna genom att logga in på 1177.se.

6.4.4. Information undersökning bronskopi, Lungmottagning

Till dig som ska genomgå bronkoskopi / EBUS

Bronkoskopi är en undersökning av luftrören med en mjuk och böjlig slang.

Förberedelser i hemmet

Om du behandlas med Waran, Trombyl eller annan blodförtunnande medicin, var vänlig ta kontakt med oss. Vi måste bedöma om och när det ska göras ett uppehåll i behandlingen och vad läkemedlet skall ersättas med under tiden du gör uppehåll. Se information om telefonnummer och telefontider på kallelsen.

Du får inte äta fast föda från klockan 24:00 kvällen innan undersökningen. Du får däremot dricka klara drycker dit räknas bland annat vatten, saft, kaffe och te utan mjölk eller grädde tills 2 timmar innan undersökningen.

Undersökningsdagen

Du bör inte köra bil undersökningsdagen.

Om du vill får du lugnande läkemedel innan eller under undersökningen. Dina slemhinnor i näsa, svalg och luftrör bedövas inför eller under operationen med bedövningsspray. Eventuell host- och kväljningskänsla försvinner samtidigt.

Så går undersökningen till

Vid undersökningen förs bronkoskopet genom näsa eller mun försiktigt ned i luftrören. I samband med undersökningen är det vanligt att man tar prover från slemhinnan i luftrören och sköljer luftrör eller en del av lungan med en saltlösning som sugts tillbaka för analys av olika celler. Efter provtagningen kan det blöda lite från slemhinnan och du kan hosta upp små mängder blod. Det kan efter stora lungsköljningar uppträda feber dagen efter, den försvinner oftast på ett dygn utan åtgärd.

Efter undersökningen

Undersökningen tar ungefär 30 minuter, efteråt får du vara sängliggande och fastande i 2 timmar tills bedövningen i svalget upphör.

Lungsektionen, medicinkliniken Karlstad

Telefon 054-61 ~~52 20~~ 63 58

~~Telefontid måndag, tisdag, torsdag, fredag klockan 08.00 – 09.30~~
~~onsdag klockan 15.00 – 16.00~~

6.4.5. SMS-utskick, påminnelse om covid-19 vaccination

Hej! Samhället öppnar upp och återgår till det mer normala för alla som är vaccinerade mot covid-19. Är du en av dem som ännu inte vaccinerat dig mot covid-19, eller känner du någon som du vill påminna? Tid och plats för vaccinering finns på www.1177.se/Varmland/sa-far-du-vaccin-covid-19 Du kan också ringa 010-831 80 70. For information in English: www.1177.se/otherlanguages