OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Västra Götalandsregionen
Innehållsansvar: Maria Bohlin, (marbo74), Avdelningschef
Granskad av: Maria Bohlin, (marbo74), Avdelningschef
Godkänd av: Jenny Erkholm, (jenho), Kommunikationsdirektör
Giltig från: 2026-11-05
Giltig till: 2029-02-27

Information i väntrum och andra lokaler

Inledning

Det är många som besöker Västra Götalandsregionens (VGR) verksamheter. Oavsett varför en besöker verksamheten är det viktigt att hen känner sig trygg, välkommen och väl omhändertagen, och att det första intrycket är positivt och förtroendeingivande. Det bidrar till att verksamheten upplevs som professionell och trovärdig.

Hur det ser ut i lokalerna, vilken information och hur mycket vi väljer att ge och exponera, sänder budskap om vilka vi är och vad vi står för. Både helheten och delarna påverkar uppfattningen om vår identitet, vårt varumärke och hur vi uppfattas som vårdgivare och arbetsgivare. Det handlar om förtroende.

Avsikten med riktlinjerna är att ge stöd för hur information i VGR:s lokaler ska hanteras och vilken information som förmedlas.

Utgångspunkten i riktlinjen är teknikneutralitet, att oavsett kommunikationskanal, teknik eller sätt att kommunicera gäller samma riktlinjer.

Allmänna utgångspunkter

Västra Götalandsregionens lokaler är inte allmän plats, där alla har rätt att informera. Yttrandefriheten enligt regeringsformen ger inte medborgare rätt att sprida information i VGR:s lokaler på exempelvis sjukhus och vårdcentraler.

Det ska vara reklamfritt i lokaler där VGR bedriver sin verksamhet. Information med reklam- eller marknadsföringssyfte från externa näringsverksamheter får som utgångspunkt inte distribueras eller exponeras i VGR:s lokaler.

VGR:s lokaler är inte en plats för insamlingar eller för information från välgörenhetsorganisationer.

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Utsändning av radio- och TV-program är tillåtet under förutsättning att det inte upplevs som störande. VGR har tecknat ett generellt avtal med STIM för rätten att spela musik, samt avtal för TV-licens.

För verksamheter där barn vistas, ska barnens rättigheter, behov och perspektiv tillgodoses.

Alla verksamheter ska leva upp till de lagar och riktlinjer som finns när det gäller opartiskhet och oberoende. Varje verksamhet ansvarar för att riktlinjerna efterlevs.

I avvägningen mellan VGR:s och mottagarens behov är det alltid mottagarens behov av information och stöd som är och ska vara vårt fokus.

Väntrum

Väntrummet är en plats där patienter och anhöriga möter Västra Götalandsregionen. Utgångspunkten är att den information som finns i väntrummet ska vara anpassad till mottagarna/användarna, tydlig, trovärdig, tillgänglig och aktuell.

Information i väntrummet ska vara producerad inom Västra Götalandsregionen. Det kan handla om rutiner och behandlingar eller marknadsföring av verksamheter som drivs av Västra Götalandsregionen, till exempel kulturinstitutioner och Västtrafik.

Läkemedelsinformation ska inte finnas i väntrummen. Information ska i förekommande fall överlämnas av vårdpersonal.

I väntrum är informationsmaterial (även med reklam) tillåtet för förströelse. Det kan exempelvis gälla tidningar, tidskrifter, spel och barnböcker om de i övrigt stämmer med Västra Götalandsregionens uppdrag, mål och värderingar och inte särskilt driver en organisations eller en näringsverksamhets intressen och/eller åsikter.

Information från andra vårdgivare, som har avtal med Västra Götalandsregionen (till exempel om vilka BVC som finns att välja mellan), ska i förekommande fall överlämnas av vårdpersonal och inte exponeras i väntrummet.

Information i väntrum ska vara aktuell och i gott skick.

Information som exponeras i väntrum kan till exempel informera om

- vårdgaranti
- egenvårdsråd
- sjukvårdsrådgivning på telefon och webb 1177
- blodgivning och organdonation

- fysisk aktivitet på recept (FaR)
- avgifter, högkostnadsskydd etcetera
- patientnämnd/patientkonsulter
- patientförsäkringar
- sjukresor
- vaccinationer
- VGR:s vårdappar

Information i väntrum kan också gälla allmänna regler för verksamheten exempelvis förbud mot fotografering, rökning och starka dofter.

Andra lokaler

VGR:s verksamhet bedrivs i en mängd olika lokaler med olika förutsättningar och där de allmänna utgångspunkterna inte självklart går att tillämpa. Ett tydligt exempel är entréhallar där det bedrivs service riktad mot allmänhet och personal, en plats med exempelvis försäljning, bank, kafé och restaurang eller liknande verksamheter som ofta uppfattas som allmän plats. Här blir, av naturliga skäl, gränsdragningen mot reklam svårare. Annonsering för den verksamhet som verkar i anslutning till lokalen är tillåten. Det är exempelvis tillåtet med information om dagens rätt eller löpsedlar för tidningar och liknande.

Information framtagen av VGR

Information som är framtagen av VGR ska, oavsett kanal eller medium, utgå från målgruppernas behov och nytta. Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. När vi tar fram ny information tar vi hänsyn till personlig integritet, tillgänglighet, mångfald och den enskilda individens förutsättningar. All kommunikation ska ske genom ett normkritiskt perspektiv.

Förvaltningar och verksamheter ansvarar för tillgängligheten i den egna informationen och kommunikationen, oavsett om vi tar fram information själva eller använder en extern leverantör.

Ideell och/eller opinionsbildande information

Regeringsformens krav på opartiskhet och saklighet gäller även exponering och spridande av ideell och/eller opinionsbildande information från externa aktörer. Det är en fråga om respekt och patienters, brukares och besökares rätt till integritet.

Det innebär att information från ideella organisationer och föreningar får spridas och exponeras i VGR:s lokaler, trycksaker och medier under förutsättning att

- informationens syfte är att erbjuda konkret nytta, stöd/hjälp och inte särskilt driva organisationens egna intressen
- organisationen/föreningen har en verksamhet som har anknytning till någon av VGR:s verksamheter och har ett syfte, värderingar och budskap som är förenliga med VGR:s uppdrag, mål och värderingar
- innehållet stämmer med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Begreppet ”ideella organisationer” omfattar religiösa organisationer. VGR är religiöst neutral. Det innebär att information för religiös påverkan, till exempel tidskrifter, trycksaker och religiösa skrifter inte ska exponeras i våra lokaler. På sjukhusen ska dock patienters möjlighet att utöva sin religion så långt möjligt underlättas. Det kan till exempel innebära att det finns biblar och koraner eller motsvarande att låna ut.

Opinionsbildande material är endast tillåtet i anslutning till vallokal.

För politisk information i VGR:s verksamheter finns en särskild överenskommelse undertecknad av de politiska partierna i regionfullmäktige. Överenskommelsen förnyas inför varje val. Överenskommelsen publiceras i anslutning till VGR:s styrande dokument på www.vgregion.se www.vgregion.se/styrande-dokument/

Referensmaterial - andra riktlinjer

1. Riktlinje för reklam, sponsring och försäljning.pdf
2. Överenskommelse om partipolitisk information i VGR:s lokaler och arbetsplatser
3. Kommunikations- och påverkanspolicy 2024-2028 (RS 2023-02192)
4. Riktlinje kommunikation och påverkan (RS 2023-02331)
5. Riktlinje marknadsföring hälso- och sjukvård (vgregion.se)

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Maria Bohlin, (marbo74), Avdelningschef

Granskad av: Maria Bohlin, (marbo74), Avdelningschef

Godkänd av: Jenny Erkholm, (jenho), Kommunikationsdirektör

Dokument-ID: RS8125-263438918-79

Version: 4.0

Giltig från: 2026-11-05

Giltig till: 2029-02-27