

Handläggare
Hedvig Bergenheim

Datum
2023-02-21

Diarienummer
HMN/220049

Ert Datum
2022-11-09

Er beteckning
Rev/22012

Revisorerna

Svar på revisionsrapport om Granskning av medborgarkommunikation

Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Regionala utvecklingsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden och Kultur- och bildningsnämnden vill avge följande svar på rubricerad revisionsrapport.

Helseplan consulting group har granskat Region Värmlands medborgarkommunikation för att undersöka 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 Region Värmlands egna mål och riktlinjer. Granskningen innehåller även en fördjupning av patientkommunikation såsom kallelser, provsvar med mera. Granskningen fokuserar på den externa kommunikationen gentemot länsinvånare och andra intressenter och innefattar inte Region Värmlands interna kommunikations- och informationskanaler.

Helseplans samlade bedömning är att Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden 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. Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden har delvis tillsett kraven.

Rekommendationer till styrelse och nämnder:

- Regionstyrelsen rekommenderas att förtydliga det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor, till exempel i reglemente, samt att föreslå Regionfullmäktige att utforma mål med ett tydligt fokus på kommunikation.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att säkerställa att

Datum
2023-02-21

Diarienummer
HMN/220049

policydokument som rör kommunikation är förankrade i verksamheterna.

- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att säkerställa en strukturerad styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas 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.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att säkerställa att deras respektive verksamhet följer riktlinjerna i Region Värmlands grafiska profil, vilket bland annat inkluderar Varumärket Värmland och varumärkeshierarkin.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas 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.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att skapa en strukturerad uppföljning för att tillse att samtliga krav serviceskyldighet efterlevs.

Åtgärder som regionstyrelsen och nämnderna avser att vidta med anledning av rekommendationerna

Helseplan har i sin revisionsrapport gjort en samlad bedömning att Regionstyrelsen inte har tillsett att det på en övergripande nivå finns en styrning för att säkerställa ändamålsenlig kommunikation *utifrån de krav som ställs i lagstiftning*. Den kursiverade texten återfinns även under bedömningarna för respektive nämnder. Vid upprättandet av detta

Datum
2023-02-21

Diarienummer
HMN/220049

revisionsvar har därför även rättsenheten inom Region Värmland varit delaktiga.

Det bör av denna anledning redan inledningsvis slås fast att det inte finns någon lag som reglerar en regions kommunikation på ett allmänt plan. Den exemplifiering som anges under tillämpliga lagar under punkt 2.4 är något svår att förhålla sig till då de lagar som anges däri endast innehåller enstaka bestämmelser med bäring på hur en region kommunicerar i olika sammanhang. Det finns dock inte en bestämmelse som specifikt tar syfte på extern kommunikation med invånarna i regionen. Mot den bakgrunden är det något svårt att ta till sig av vad det är för krav som ställs i lagstiftning på kommunikation. Det hade därför varit önskvärt att Helseplan på ett tydligare sätt redogjort för vilka lagkrav de menar ställs på regionens kommunikation.

De lagar som återges under punkt 2.4 innehåller vissa bestämmelser med vad som kan beskrivas som åligganden inom kommunikation. Bestämmelserna är emellertid specifika och innehåller särskilda åligganden för regionen. De ställer emellertid inga krav på att ha specifika mål för kommunikationsverksamheten eller tar sikte på kommunikationsverksamhet i stort. Bestämmelserna i 8 kap. kommunallagen anger endast att viss information ska göras tillgänglig för medborgare.

I sina förslag anser Helseplan att frågan om kommunikation bör regleras separat i reglemente. Detta är inte lämpligt redan av det skälet att kommunikation inte är ett mål i sig utan ett medel för att uppnå mål eller skyldigheter enligt lagstiftningen. Vidare så förhåller det sig som så att eftersom Hälso- och sjukvårdsnämnden enligt sitt reglemente[1] ska ansvara för regionens uppgifter inom hälso- och sjukvårdslagen så har de ansvaret för att kommunicera i enlighet med den lagens skyldigheter. Det är därför inte möjligt eller för den delen lämpligt att utforma reglementen som fullödiga uppdragsbeskrivningar inom vissa områden, som exempelvis kommunikation. Det kan eventuellt däremot finnas anledning att överväga att på en övergripande nivå som ett förtydligande att respektive nämnd ansvarar för kommunikation inom sitt verksamhetsområde. Konsekvenserna av detta måste dock övervägas.

När det gäller nuvarande styrstrukturer så pågår ett arbete inom kommunikationsavdelningen för att hitta synergier och samordningsvinster inom Region Värmlands förvaltning efter regionbildningen. Arbetet syftar till en effektivare styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet i hela regionen.

I revisionsrapporten rekommenderas att kännedomen och efterlevnaden av styrande dokument inom kommunikationsområdet, exempelvis kommunikations- och påverkanspolicy och grafisk profil ska öka. Respektive verksamhet ska följa riktlinjerna i Region Värmlands grafiska profil, vilket enligt rapporten bland annat *inkluderar Varumärket Värmland*

Datum
2023-02-21

Darienummer
HMN/220049

och varumärkeshierarkin. Region Värmlands grafiska profil innefattar dock inte Varumärket Värmland. Varumärket Värmland har en egen grafisk profil och används i de sammanhang Värmland som geografisk plats kommuniceras och profileras. Region Värmlands grafiska profil används när organisationen Region Värmland kommuniceras och profileras. Rekommendationen borde därför vara att verksamheterna ska efterleva Region Värmlands grafiska profil, vilken inkluderar huvudvarumärket Region Värmland och dess undervarumärken. Inom verksamheterna pågår ett arbete med att anpassa och implementera den grafiska profilen till undervarumärkena Värmlandstrafik, Region Värmlands folkhögskolor samt Folk tandvården Värmland. Regionstyrelsen och berörda nämnder får kontinuerliga lägesrapporteringar kring hur det arbetet fortskrider.

Region Värmland arbetar också kontinuerligt med att leva upp till kraven i Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service på sina webbplatser. Aktuell status redovisas i en tillgänglighetsrapport på respektive webbplats. Arbetet för att möta kraven i lagen föreslås också redovisas för regionstyrelsen en gång per år.

När det gäller hur patientkommunikationen bättre kan efterleva riktlinjer för vårdat, enkelt och begripligt språk samt Region Värmlands grafiska profil avser förvaltningen ta fram en handlingsplan för detta. Förvaltningen avser också se över nuvarande struktur för uppföljning av hur serviceskyldigheten efterlevs samt lämna förslag på eventuella förbättringar till styrelse, nämnder och förvaltning.

Regionstyrelsen
Hjälpmedelsnämnden
Regionala utvecklingsnämnden
Hälso- och sjukvårdsnämnden
Kollektivtrafiknämnden,
Kost- och servicenämnden
Kultur- och bildningsnämnden

Hedvig Bergenheim
Kommunikationsdirektör

[\[1\]](#) Av reglementet framgår bl.a. följande.

Huvudmannansvar

Region Värmland är huvudman med ansvar att erbjuda hälso- och sjukvård enligt 2 kap. 2 § HSL. Hälso- och sjukvårdsnämnden ska ansvara för de uppgifter som följer av Region Värmlands ansvar som huvudman.

Vårdgivaransvar

Hälso- och sjukvårdsnämnden ska ansvara för de uppgifter som följer av att Region Värmland är vårdgivare enligt hälso- och sjukvårdslagen och tandvårdslagen med tillhörande författningar.