

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

Granskning av medborgarkommunikation

Region Värmlands revisorer har gett Helseplan Consulting Group AB i uppdrag att granska regionens medborgarkommunikation. 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 Region Värmlands egna mål och riktlinjer. 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.

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 Hjälpmedelnsämnden 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.*

För en fullständig redogörelse av bedömningarna i relation till respektive revisionsfråga, se aktuell rapport.

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 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 på serviceskyldighet efterlevs.*

Revisorerna översänder härmed rapporten och emotser Regionstyrelsens och nämndernas svar med redogörelse för vilka åtgärder styrelsen och nämnderna avser att vidta, senast den 12 januari 2023.

Ingela Wretling
ordförande

Kristina Bengtsson Nilsson
vice ordförande