

# Kommunikationsplan Sjukvårdens Larmcentral



Kjell Nylund, Centrum för kommunikation

## Bakgrund och syfte

I maj 2015 gick regionerna i Uppsala län och Västmanland över till att driva ambulansdirigering i egen regi.

Dirigeringen drivs som en gemensam enhet under namnet Sjukvårdens Larmcentral, med lokala larmcentraler i Västerås och Uppsala. En gemensam Ambulansdirigeringsnämnd samordnar verksamheten.

I november 2017 anslöt nuvarande Region Sörmland till Sjukvårdens Larmcentral och Ambulansdirigeringsnämnden, med larmcentral i Eskilstuna.

Kommunikationsplanen syftar till att en gemensam bild av verksamheten kommuniceras internt och externt för att undvika missförstånd och motsägelsefulla budskap.

Kommunikationsplanen riktar sig till ledamöter i Ambulansdirigeringsnämnden och cheferna på larmcentralerna.

# Målgrupper

## *Interna:*

- Regionledningar
- Berörda förvaltningsledningar
- Medarbetare som arbetar nära ambulansverksamheten
- Övriga medarbetare

## *Externa:*

- Medier
- Samverkande organisationer (räddningstjänsten, hemsjukvården, polis, JRCC, SOS Alarm, 1177 i Uppsala, MSB, Socialstyrelsen, Länsstyrelsen, Sjöräddningssällskapet, Försvarsmakten)
- Invånarna i Uppsala län, Västmanland och Sörmland.

# Övergripande kommunikationsmål

Invånare ska känna förtroende för att de får ambulans vid allvarlig sjukdom.



## Grundbudskap

- Alla som behöver ambulans ska få det.
- Ambulansdirigering är en central samhällsfunktion och en viktig del av sjukvården.
- Vårdkedjan börjar vid den första telefonkontakten. Därför är det viktigt att intervju och bedömning görs av minst legitimerad sjuksköterska.
- Syftet med ambulansdirigering i egen regi är att höja kvaliteten i tjänsten.
- Genom att samverka med andra landsting minskar vi sårbarheten.

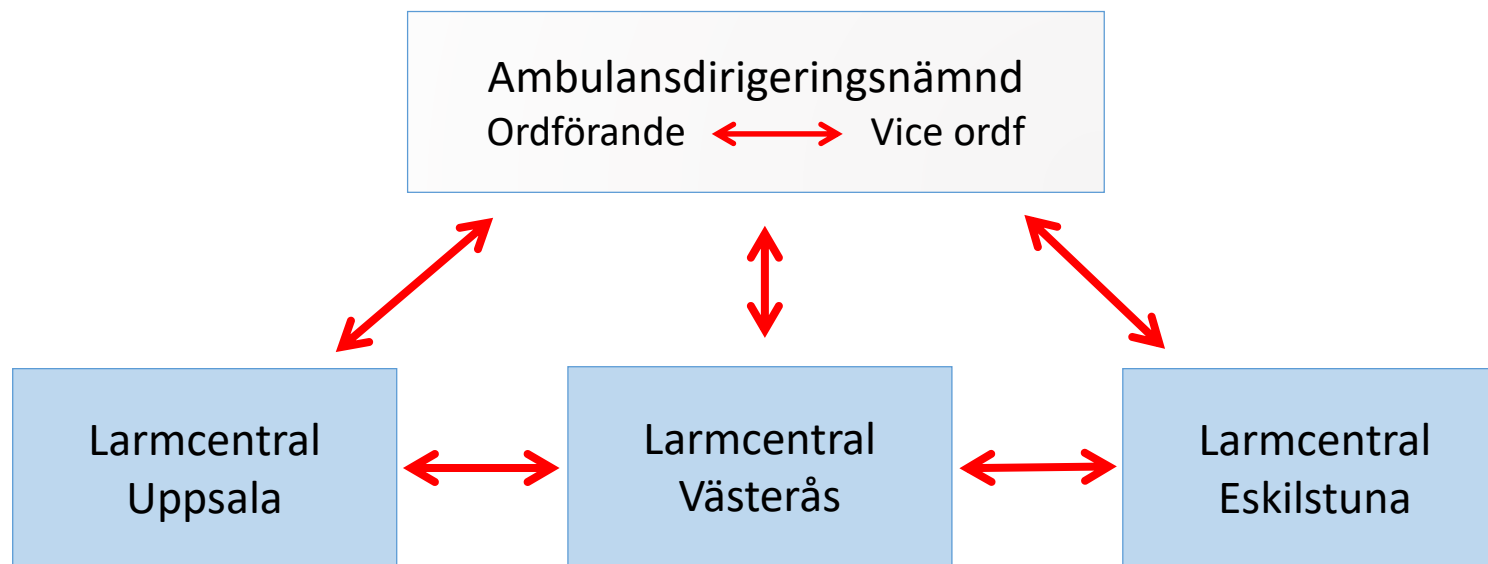
## Risker och hot

Största risken är att kommunikationen blir otydlig och motsägelsefull.



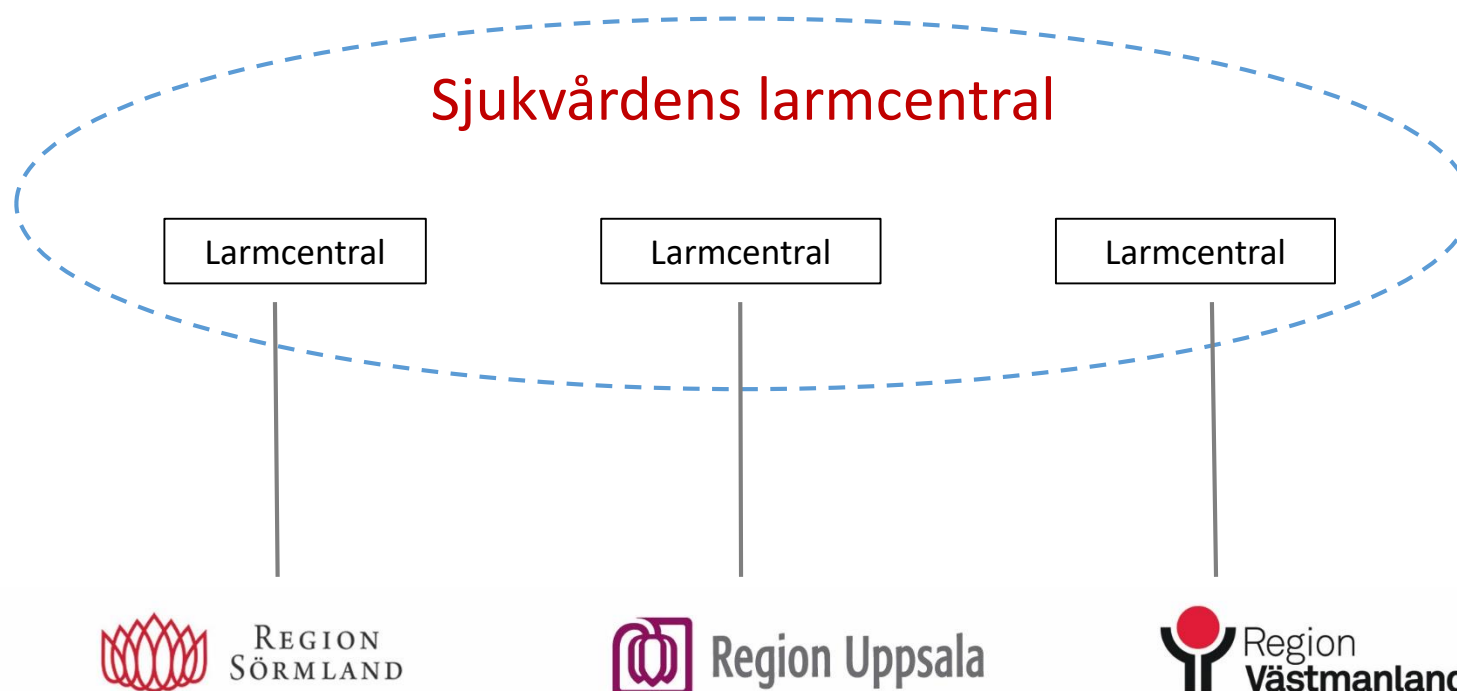
# Framgångsfaktor 1

Samordning av kommunikationen är A och O.



## Framgångsfaktor 2

Att alltid lyfta fram Sjukvårdens larmcentral som en *gemensam enhet* med tre starka moderorganisationer



## Kommunikationsstrategi

- Öppen, snabb, tydlig och samordnad kommunikation.
- Samordnad kommunikation.
- Talespersoner utses.
- Tillgängliga talespersoner.

## Roller och ansvar

### *Ambulansdirigeringsnämnd (förtroendevalda)*

- Övergripande frågor
- Ekonomi

### *Ambulanssjukvården*

- Länsspecifika frågor, t ex bemanning, lokaler, avvikande händelser etc.
- Länsgemensamma frågor, t ex svarstider, utveckling etc.

## Talespersoner

*Västmanland:*

**Denise Norström (S)**, förtroendevald

**Fredrik Leek**, tf. chef ambulanssjukvården

Stöd: Hans Blomberg, medicinskt ansvarig

*Uppsala:*

**Annika Forsell (MP)**, förtroendevald

**Per Andersson**, chef ambulanssjukvården

Stöd: Hans Blomberg, medicinskt ansvarig

*Sörmland:*

**Monica Johansson (S)**, förtroendevald

**Tomas Jonsson**, tf. chef ambulanssjukvården

Stöd: Jan Haapaniemi, tf. medicinskt ansvarig

## Vid stor medial uppmärksamhet

- Använd normala rutiner och roller så långt det är möjligt.
- Rådgör med t ex kommunikationsfunktionen.
- Begär hjälp – i tid!

