

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.

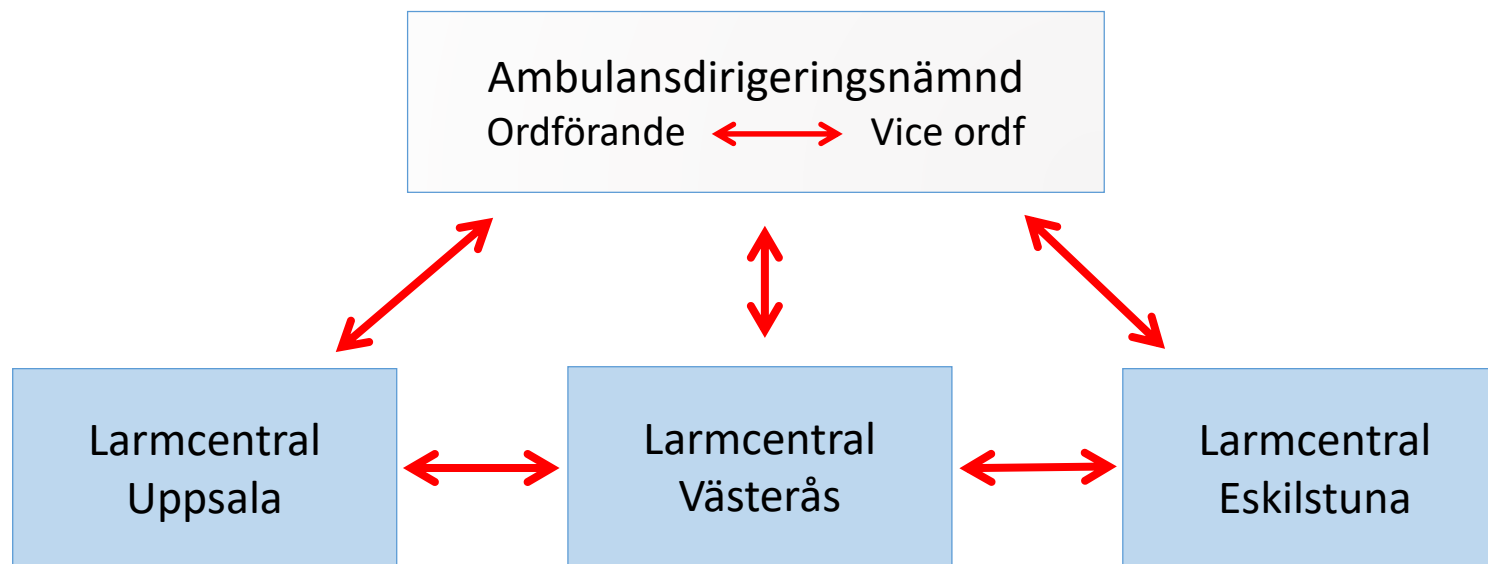
Risker och hot

Största risken är att kommunikationen blir otydlig och motsägelsefull.



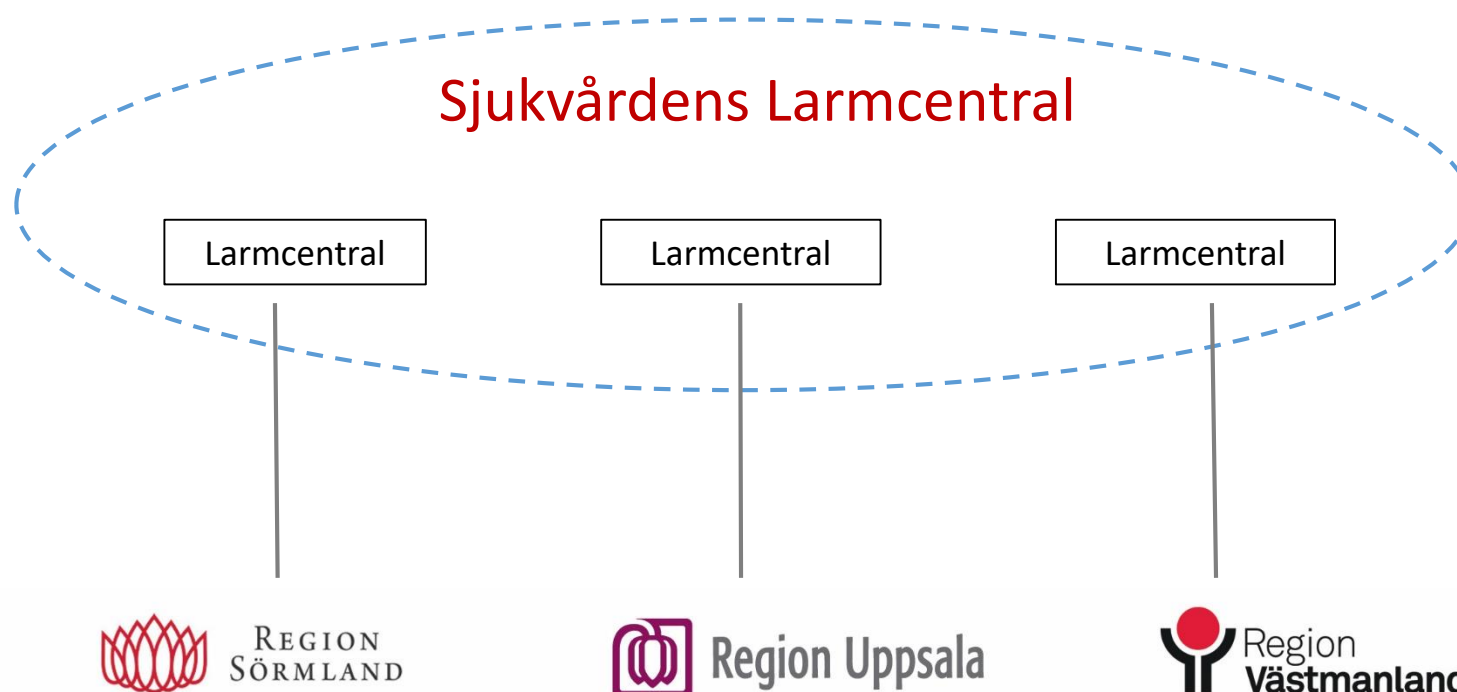
Framgångsfaktor 1

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:	Ambulansdirigeringsnämndens majoritetsföreträdare Verksamhetschef ambulanssjukvården Stöd: medicinskt ansvarig Sjukvårdens Larmcentral
Uppsala:	Ambulansdirigeringsnämndens majoritetsföreträdare Verksamhetschef ambulanssjukvården Stöd: medicinskt ansvarig Sjukvårdens Larmcentral
Sörmland:	Ambulansdirigeringsnämndens majoritetsföreträdare Verksamhetschef ambulanssjukvården Stöd: medicinskt ansvarig Sjukvårdens Larmcentral

Vid stor medial uppmärksamhet

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

