



**AKADEMISKA
SJUKHUSET**



Upplevelseplattform



Innehåll

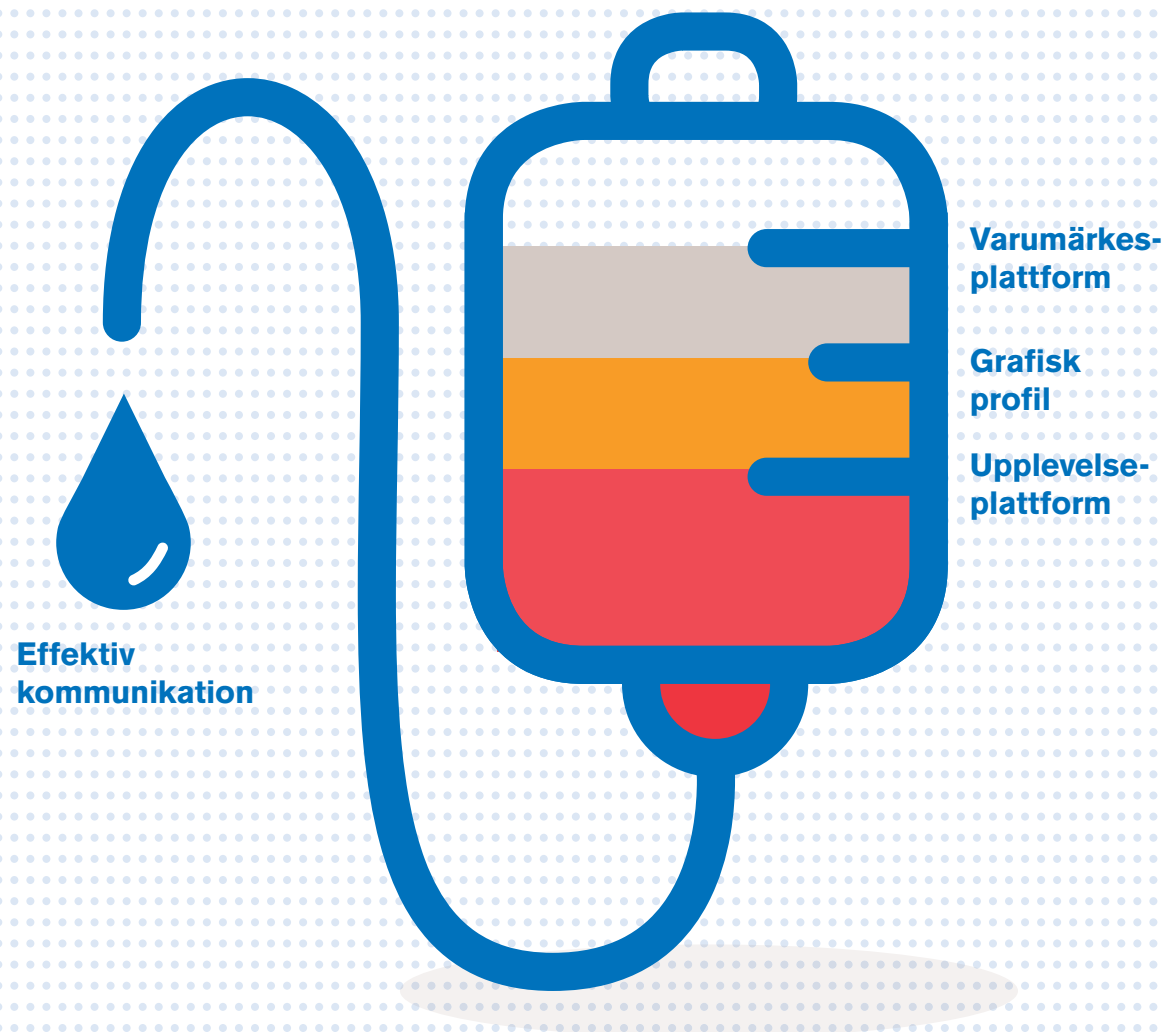
Hur vill Akademiska sjukhuset uppfattas?	s 6
Vem är det vi pratar med?	s 10
Kommunikationens uppgift.	s 12
Hur låter Akademiska sjukhuset?	s 14
Hur ser Akademiska sjukhuset ut?	s 26
Inspiration och exempel.	s 40

Vad är en upplevelseplattform?

Denna upplevelseplattform ska ses som ett praktiskt komplement till Akademiska sjukhusets varumärkesplattform och grafiska profil. En slags kommunikativ verktygslåda om man så vill.

Tillsammans säkerställer de tre dokumenten att kommunikationen "pekar åt samma håll" – att den blir konsekvent, effektiv och bygger varumärket Akademiska sjukhuset. Tanken är att upplevelseplattformen ska kunna användas av alla som använder ord och bild för att uppnå kommunikation med omvärlden.

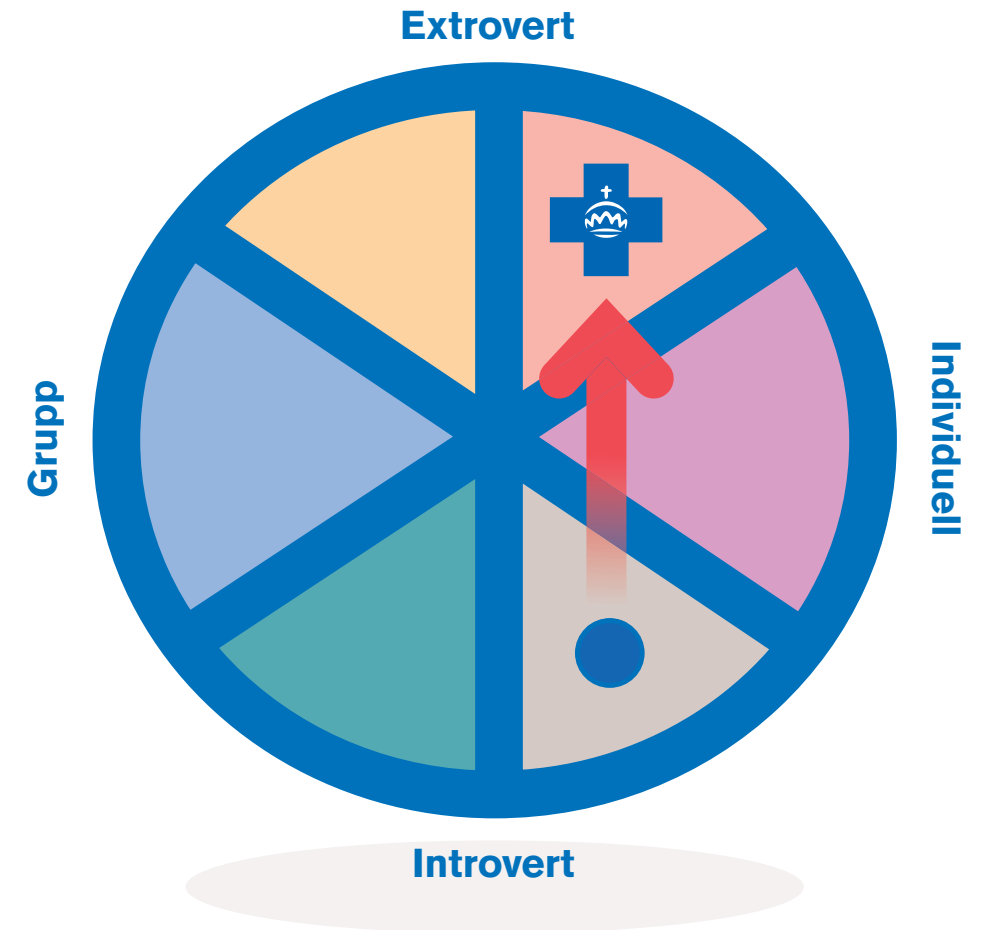
Har du frågor är du alltid välkommen att vända dig till oss på kommunikationsavdelningen.



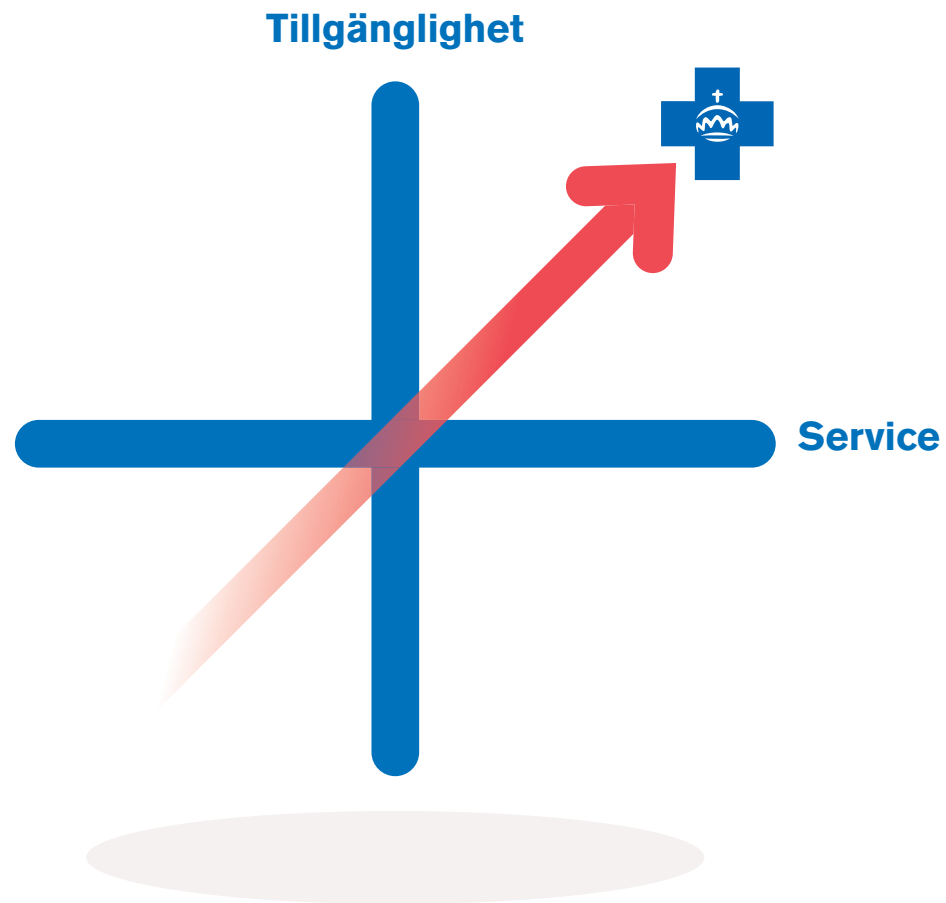
2 Hur vill Akademiska sjukhuset uppfattas?

Hur Akademiska sjukhuset ska uppfattas är reglerat i vår varumärkesplattform. Här är en sammanfattning av några av de viktigaste delarna – de som handlar om vår positionering.

För att leva upp till människors förväntan och uppfattas som ett modernt sjukhus ska Akademiska sjukhusets varumärke förflyttas, från introvert och individuellt till att bli lite mer öppet och inbjudande.



Två associationer som Akademiska sjukhuset ständigt behöver jobba med för att förbättra är **tillgänglighet** och **service**. Det här handlar så klart om fysiska fakta, men det är också en upplevelse – vilken bild vi förmedlar.



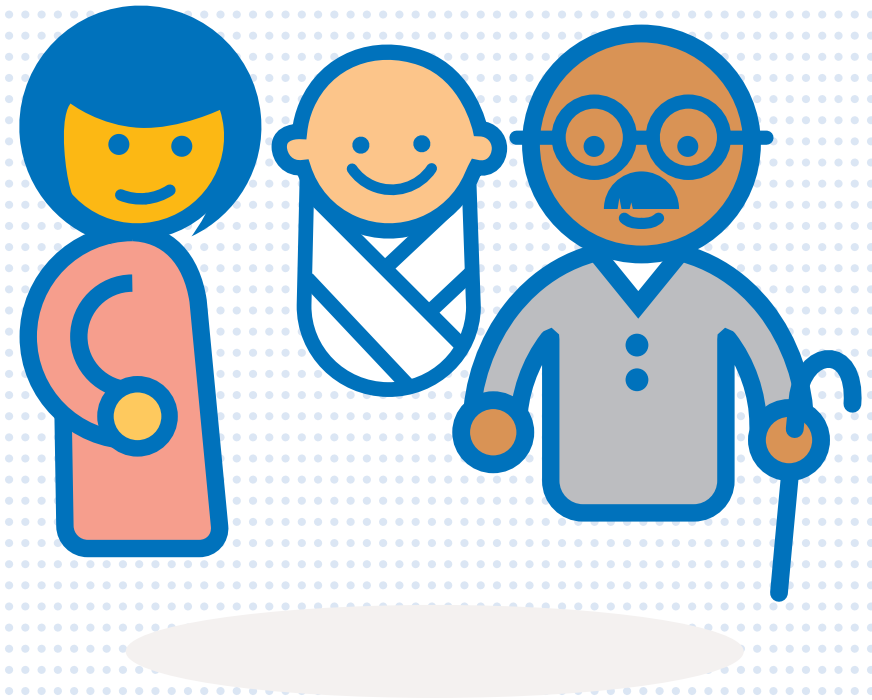
Det handlar om att **lägga till**.
Inte dra ifrån.



Förflyttningen och det nya perspektivet i kommunikationen är ett tillägg. Det handlar inte om att skapa en ny bild av Akademiska sjukhuset, utan att **komplettera** den existerande bilden.

Hej, det är **vi** som är din målgrupp!

Akademiska sjukhuset har många olika målgrupper, med olika förståelse för verksamheten och olika behov av information. Det här ska vi så klart ta hänsyn till när vi kommunicerar. Men när vi kommunicerar i breda medier och alltså inte riktigt vet vem som lyssnar, utgår vi från att det är **en patient**.



Kommunikationens uppgift

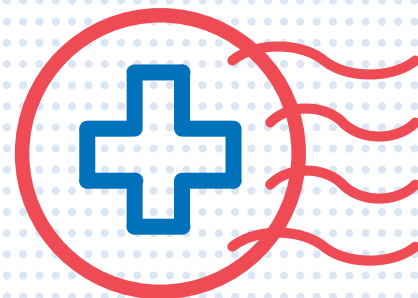
**Synliggöra engagemang
och kunskap och vara
en vänlig hjälpende
hand för patienten.**

Inför varje kommunikations-
aktivitet ska vi fråga oss själva
– synliggör det här vårt enga-
gemang och kunskap? Räcker
vi ut den hjälpende hand vi
vill vara?

3 Hur låter Akademiska sjukhuset?

Ett sätt att utforska vår tonalitet är att föreställa sig att Akademiska sjukhuset är en person. Ackis – med all den erfarenhet och kompetens som hon har samlat på sig – hur skulle hon tänka?





Ett brev från Akademiska

Hej, jag heter Akademiska sjukhuset. Mina vänner brukar kalla mig för Ackis. Jag föddes för drygt 300 år sedan, århundradet då smittkoppor härjade och Bellman skrev på sina epistlar. Från första stund var det min roll att ta hand om de allra sjukaste människorna. Och även om vården blivit mer avancerad så är det fortfarande mitt viktigaste uppdrag.

Men jag har också lärt mig att det är viktigt att människorna trivs och känner sig trygga och väl omhändertagna här hos mig. Samtidigt som de blir friska. Jag ser patienterna och deras anhöriga som mina gäster.

Och det är i första hand dem jag vänder mig till när jag pratar. Jag tilltalar dem som om de vore mina vänner och använder ett språk som är vardagligt och lätt att förstå. Ungefär som just nu.

Jag är så klart väldigt stolt över mig själv och alla som jobbar här. Därför delar jag gärna med mig av intressanta saker som har hänt här. Ibland är det stora mirakel som vi åstadkommit, men många gånger är det faktiskt något väldigt litet. Sådant som man berättar för sina vänner.

Ackis

Några tankar om **tonalitet**.

Akademiska sjukhuset har så klart många olika röster. Men när vi kommunicerar i breda medier, eller inte vet vem mottagaren är, är det bra om vi är överens om några bärande principer.



1. Patienten kommer först.

När vi kommunicerar i breda medier och inte vet vem vi pratar med, ska vi utgå från att det är en patient eller en anhörig. Vi pratar till en person och möter ett behov i taget.



2. Lyhört och omtänksamt.

För patienten kan sjukhusvärlden kännas både kall och främmande. Kan vi på det sättet vi pratar underlätta, hjälpa, fixa eller informera på ett sätt som sprider lite mänsklighet och värme?



3. Dela med oss av kunskapen/historierna.

Akademiska sjukhuset har funnits i över tre hundra år. Här finns spännande berättelser, kunskap och erfarenheter i överflöd. Låt oss dela med oss av dem.



4. Prata när tillfälle bjuds.

Många situationer kräver tydlig kommunikation och där förväntar sig förmodligen patienten det. Men se till att ta vara på även de små tillfällena, då kanske det betyder som mest.



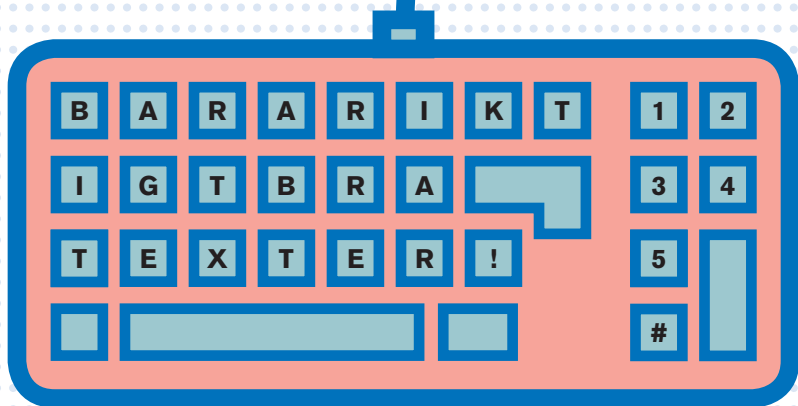
Det vi säger, hur vi säger det och vad vi vill få sagt.

Det vi vill få sagt är många gånger omöjligt att säga rakt ut. Helt enkelt för att det inte blir trovärdigt. Vill vi till exempel få sagt att vi är engagerade och kunniga måste vi säga det på ett sätt som gör att mottagaren själv drar den slutsatsen. Så där "mellan raderna" du vet.

Ett annat sätt att vara trovärdig i kommunikationen är t ex att låta källan vara med, t ex en medarbetare.

Hur skriver vi

Ord och text som varumärkesbärare glöms lätt bort. Det är synd, för bilden av oss byggs till stor del upp av känslan i språket. Dessutom är språket tillgängligt för alla, till skillnad från logotyper, färger och grafik, som få kan använda rent praktiskt.



- **Vi är Akademiska sjukhuset.**

Akademiska sjukhuset är alla vi som arbetar här och tjänsterna och den service vi levererar. Därför kan vi gärna byta ut Akademiska sjukhuset mot vi, vår eller oss.

- **Du är en patient.**

Vår målgrupp är jättemånga, men vi skriver till dem en och en. Och när vi inte vet vem det är, utgår vi från att det är en besökare/patient.

- **Vi är stora och måste vara snälla.**

Vi är stolta och trygga i vår verksamhet, därför behöver vi aldrig höja rösten eller använda smickrande adjektiv. Det räcker att säga som det är.

- **Vi lever i nutiden.**

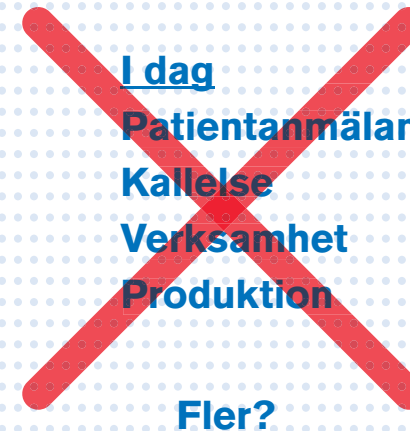
Även om vi har många år på nacken lever vi i allra högsta grad i nutiden (för att inte säga framtiden). Därför använder vi ett modernt språk. Vi skriver "ska" och inte "skall", "bara" i stället för "endast" och vi använder inga versala tilltal som "Ni" och "Er".

- **Vi är tydliga, men inte tråkiga.**

Vi är alltid vardagliga, men aldrig slarviga. Vi är personliga, men alltid sakliga. Vi berättar det viktigaste först och undantagen sist. Enkelt så att alla förstår, men skriver aldrig någon på näsan. Om vi inte är 100% säkra att mottagaren förstår ska vi använda andra ord för att förklara vad vi menar.

Vilka ord använder vi?

Ordbruk är murbruk och därför ska vi i största möjliga mån använda ett språk som utgår från patientens värld, inte vår egen. Men här gäller det att ha fingertoppskänsla. Vissa "signalord" sitter säkerligen så starkt i väggarna att det inte är värt mödan att försöka rubba dem. Eller?



I dag
Patientanmälan
Kallelse
Verksamhet
Produktion
Fler?

Hellre
Anmäl dig här
Välkommen hit
Mottagning
Tjänster och service

4 Hur ser Akademiska sjukhuset ut?

Utgångspunkten för den visuella upplevelsen är vår grafiska profil. Det betyder att vi använder de färger och typsnitt som finns angivna där. Här är ändå några tips på saker att tänka på för att vi ska uppfattas som vi vill.



**AKADEMISKA
SJUKHUSET**

Grafiska profilen

Blått är vår huvudfärg. Använd gärna de andra färgerna men gör det i kombination med den blå färgen. Undvik alltså att använda bara orange, grön eller röd färg på en webbsida eller i en trycksak eller film. Det är också fritt fram att använda toner av alla färgerna som dekorfärg – allt från 10% och upp till 100%. Tänk på att tydlighet och läsbarhet är viktigt för oss när du väljer färger och nyanser.

Vi använder Akzidens Grotesk som rubriktypsnitt och Indigo för löpande texter. Undvik att skriva versala rubriker. Använd hellre än fetare skärning av Azidenz Grotesk än att skriva versalt.

Hellre så här...
**Välkommen till
Akademiska sjukhuset.**

... än så här.
**VÄLKOMMEN TILL
AKADEMISKA SJUKHUSET.**



Akzidenz Grotesk

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÄÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåäö1234567890

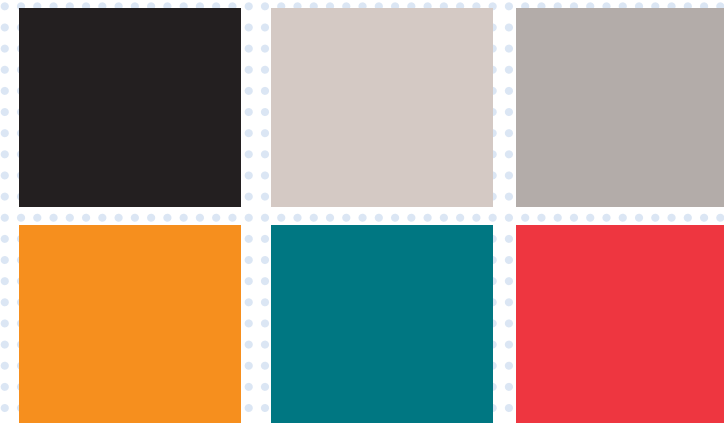
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÄÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåäö1234567890

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÄÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåäö1234567890

Indigo

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÄÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåäö1234567890

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÄÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåäö1234567890



Illustrationerna

För att mjuka upp vår grafiska profil använder vi ett kompletterande illustrationsmanér.

Andra fördelar är att illustrationer kan hjälpa människor att hitta rätt, såväl på sjukhuset som på vår webbsida och i trycksaker. Tanken är inte att illustrationerna ska ersätta fotografier, utan komplettera dem.

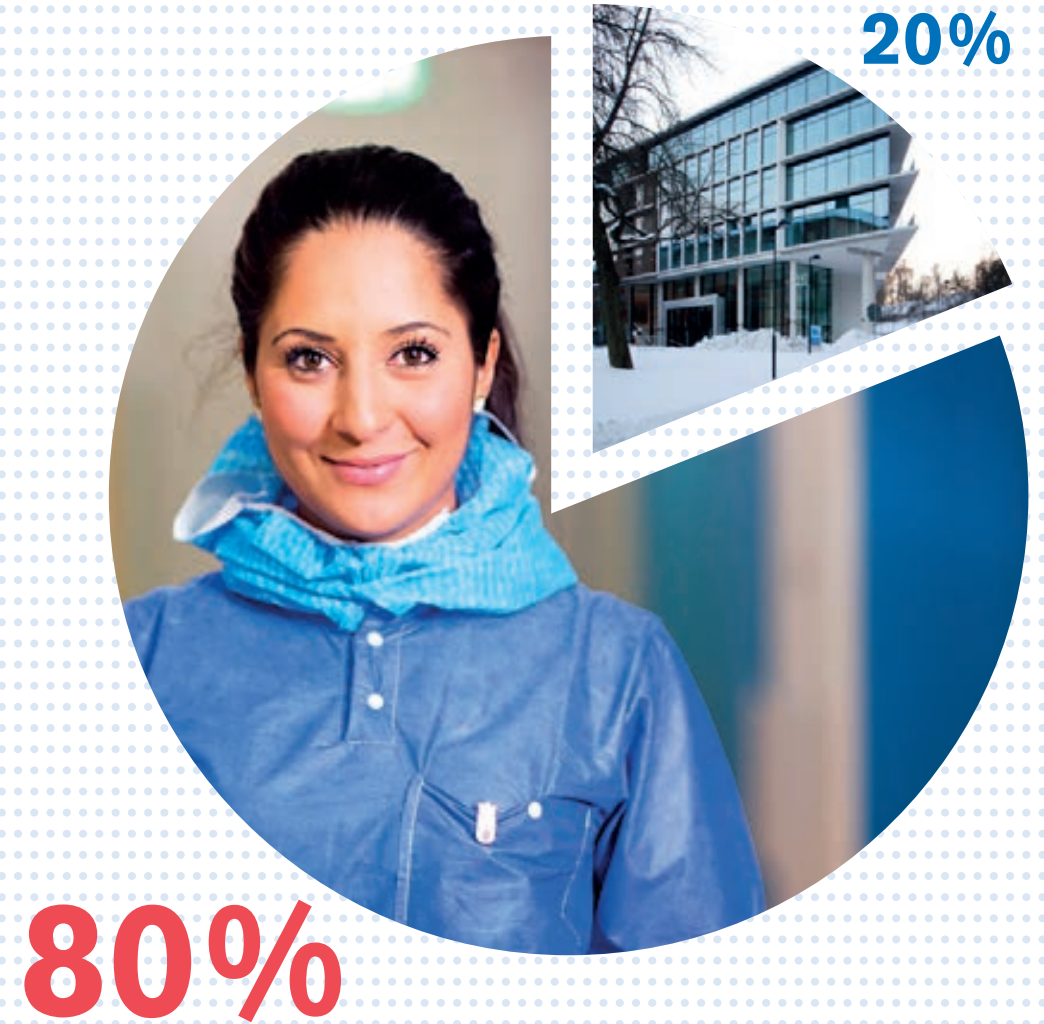
Färgmässigt utgår illustrationerna från Akademiska sjukhusets färgskala – den blå färgen ska finnas med i varje illustration.



Bilderna

Inget förmedlar omtanke och engagemang bättre än människorna som arbetar på Akademiska sjukhuset. Därför ska vi använda bilder på våra medarbetare, ibland tillsammans med en patient. De ska vara tagna nära och vara av hög kvalitet.

Förutom bilder på människor använder vi oss av bilder på våra byggnader, helikoptern, inifrån sjukhuset, närbilder på behandlingssituationer m m, men det är viktigt att mixen blir enligt modellen intill.



Människor



- Medarbetare och patienter, gärna tillsammans
- Porträtt, gärna ögonkontakt
- Hög kvalitet
- Se till att komma nära
- Inget stök i bakgrunden

Övriga bilder



Konsten att prata

Akademiska sjukhuset är en fantastisk mötesplats med mängder av tillfällen att kommunicera på. Vad händer om man lägger till en enkel rubrik till något så enkelt som en papperskorg? Vad händer om man lägger till en illustration?



5 Inspiration och exempel

På följande sidor finns ett antal
exempel på hur Akademiska sjukhuset
kan arbeta med kommunikation.

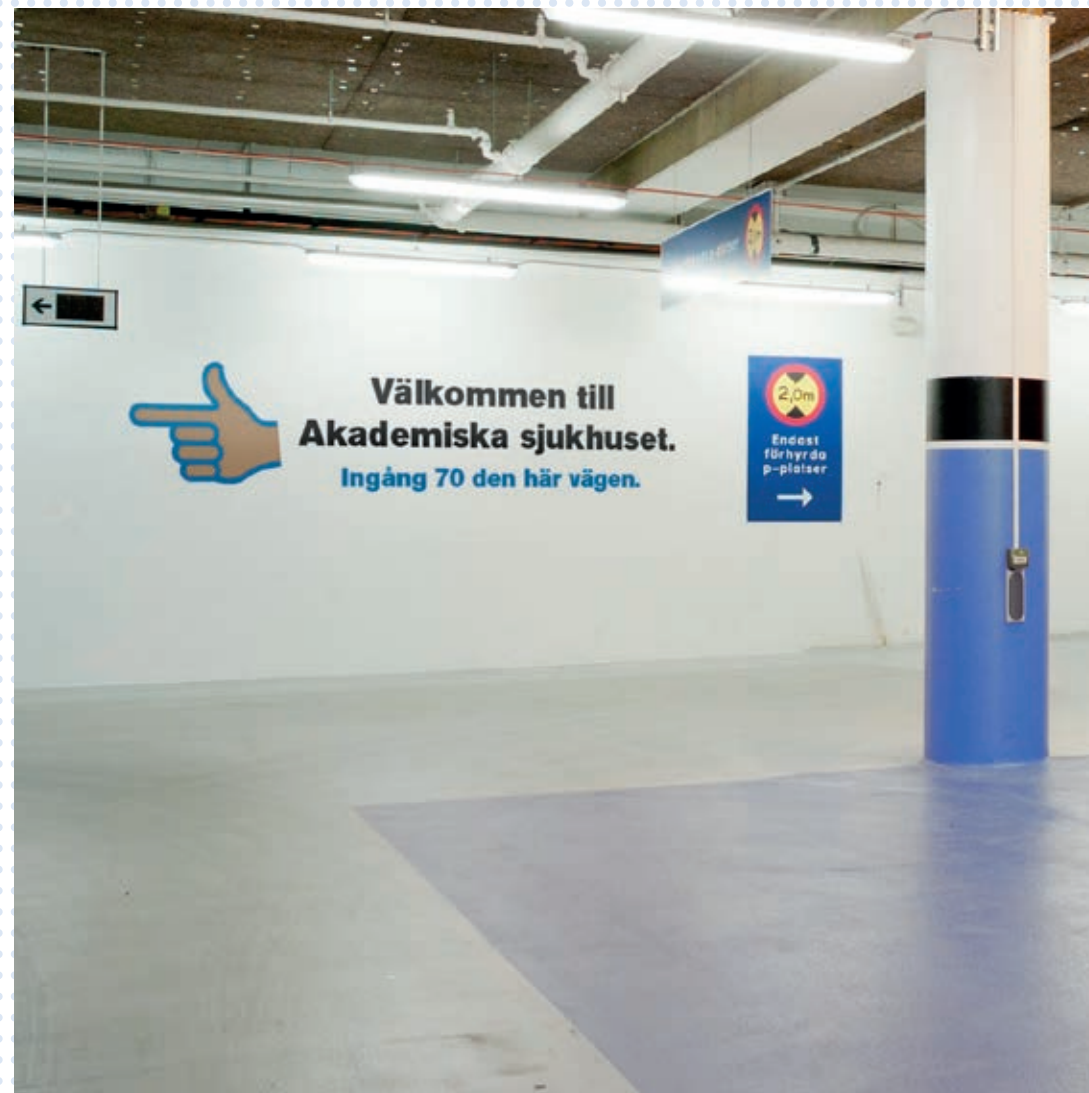


Trevligt och välkomnande

Att säga något till synes oviktigt är inte oviktigt.
Det signalerar att Akademiska sjukhuset är närvarande och bryr sig.



**Hej, här kan du
ta en paus.**





Praktiskt och **hjälpande**

Hjälp patienten att hitta till rätt ingång, att anmäla sig, att hitta skoskydden när det regnar, hänga undan jackan osv.

**Barnsjukhuset,
den här vägen.** 
(5 minuters promenad)



**Varsågod,
ta ett skoskydd.**



**Här finns wifi
så det räcker åt alla.**

Nät: Akademiska Lösen: sjukhuset

Underhållande och tidsfördriv

Mycket av patientens tid består av väntan och kanske oro – bjud dem på något annat att fästa uppmärksamheten på.



Utbildande och självstärkande

Visa upp vad vi gör och vilka häftiga saker vi åstadkommer. Bra både för patienter och för oss själva.

**Här startar livet för
11 nya familjer varje dag.**





Berättelser och inspiration

Akademiska sjukhuset är en fantastisk värld med över 300 år av spännande historier. Det här kan vi dela med oss av. Ge människor något att prata om.



*Nosocomium
Academicum*

Sveriges första universitetsklirik 1708

Århundradet då smittkopporna härjar som värst inrättas Sveriges första universitetsklirik vid Riddartorget i Uppsala. Det så kallade Nosocomium Academicum har sex till åtta vårdplatser men kan antagligen ta emot dubbla antalet patienter. Regeln är nämligen att det får ligga högst två patienter i varje säng.

Trycksaker och webb

Det finns så klart mängder av sammanhang där vi förväntas dela med oss av vårt engagemang och vår kunskap. Där kan vi med fördel också agera enligt principerna i den här upplevelseplattformen.



AKADEMISKA
Sjukhuset



Kvalitetsbokslut 2013



Landstinget i Uppsala län

Begreppet God vård lämnades i samband med publiceringen av Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet 2005. Föreskriften reviderades 2011 samtidigt som en europeisk kvalitetsledningstandard SS EN 15 224 antogs. Den nya europeiska standarden bygger på internationell kvalitetsstandard ISO 9001 men är anpassad för hälso- och sjukvård och innehåller 11 kvalitetsområden där efterlevnad av dessa ska spegla huruvida en verksamhets processer är av god kvalitet eller inte.

Ständig förbättring sker genom ökad uppfyllnad av de 11 kvalitetsegenskaperna. Sjukhuset startar nu ett arbete med att bygga ett kvalitetsledningssystem enligt den europeiska standarden. Under 2015 kommer ett par verksamheter att gå till certifiering.

De 11 kvalitetsegenskaperna är:

- ändamålsenlighet,
- jämsomhet (rättlig till),
- kontinuitet i den enskilda patientens vård,
- verkningsskullhet,
- kostnadseffektivitet,
- jämlikhet,
- evidensbaserad/kunskapsbaserad vård,
- patientfokuserad vård inkluderande fysisk, psykisk och social integritet,
- patientsäkerhet,
- tillgänglighet (i rimlig tid).



En dag på Akademiska

Föds 11 barn	Undersöks 289 patienter på röntgenavdelningen
Får 150 patienter vård på akutmottagningen	Tas 5 700 prover på vilka det utförs 26 000 analyser
Servas 1 500 luncher och middagar till inlagda patienter.	Skrivs 165 patienter in för sjukvård
Kommer 906 patienter till ett läkarbesök	Kommer 160 personer för blodgivning och 140 patienter blodgrupparas

Genomför sjukhusets **18** ambulanser **105** uppdrag, varav **37** är akuta utryckningar till personer med livshotande symptom.



Välkommen till
avdelning 78 c

LANDSTINGET I UPPSALA LÄN

Patientansvarig läkare är

Medicinskt ansvarig läkare är

Parsimonia ossifragi celeriter senesceret catelli, semper matri-
monii vocificat cathedras.

Vårdavdelningen

Umbraculi fortiter fermentet apparatus bellis. Utilitas cathedras
conubium santet concubine.

Måltider

Umbraculi fortiter fermentet apparatus bellis. Utilitas cathedras
conubium santet concubine. Parsimonia ossifragi celeriter sen-
sceret catelli, semper matrimonii vocificat cathedras. Pompeii
conubium santet syrtres.



Personliga tillhörigheter

Umbraculi fortiter fermentet apparatus bellis. Utilitas cathedras
conubium santet concubine. Parsimonia ossifragi celeriter sen-
sceret catelli, semper matrimonii vocificat cathedras. Pompeii
conubium santet syrtres.



Bra att veta inför ditt besök.



LANDSTINGET I UPPSALA LÄN

Välkommen till Akademiska sjukhuset. I den
här lilla broschyren kan du läsa om sådant
som kan vara till hjälp under ditt besök som
patient eller anhörig. Mer information hittar
du på vår hemsida: akademiska.se. Givetvis är
du även välkommen att fråga vårdpersonalen
på din avdelning.

Turerum seque qui

Odipsan disciis que ilibus voluptas a cust que
rero ipsam eaqi berati beriore consece sequ-
atem volore officiduntem voluptas voloriatisti
renda vitibus apelescia sant ut vel moluptatqu-
am veriatia corestiori.

Turerum seque qui

Odipsan disciis que ilibus dol
voluptas a cust que rero eras
ipsam eaqi berati beriore kol
consece sequatem volore



Turerum seque qui

Odipsan disciis que ilibus dol
voluptas a cust que rero eras
ipsam eaqi berati beriore



Turerum seque qui

Odipsan disciis que ilibus dol
voluptas a cust que rero eras







Frågor?

Välkommen att kontakta oss
på kommunikationsavdelningen!
komavd@akademiska.se



**AKADEMISKA
SJUKHUSET**

**Det här är en upplevelseplattform för
Akademiska sjukhuset. En slags verk-
tygslåda med tips och inspiration för dig
som arbetar med vår kommunikation.**