

Patientnämnderna i Sverige

Gemensam kommunikationsplan för patientnämnderna i Sverige 2019–2021

Detta är den första gemensamma kommunikationsplanen för alla patientnämnder i Sverige. Den beskriver i korthet nämndernas uppdrag och mål, prioriteringar, kanaler och andra förutsättningar för de kommunikationsinsatser som planeras och genomförs, i första hand i samarbete, men i vissa fall av den enskilda förvaltningen/nämnden.

Inledning

Alla landets patientnämnder har i uppgift att stödja och hjälpa patienter som vill framföra klagomål eller synpunkter på framför allt den offentligt finansierade vården i Sverige. De har också uppdraget att förordna stödpersoner åt personer som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller isoleras enligt smittskyddslagen. Dessa uppgifter rymmer ett stort mått av kommunikativa insatser, både i direkt dialog med patienter och närstående och med företrädare för vården och allmänheten. Dessutom är det viktigt för patientnämnderna att även mera allmänt sprida information om sin verksamhet bland annat till politiker och media.

Patientnämnderna i landet är av varierande storlek och har därför olika möjligheter att ägna resurser och kraft åt att marknadsföra sig. Tanken bakom en gemensam kommunikationsplan är att ett större samarbete ska bli möjligt så att även de mindre förvaltningarna involveras och får draghjälp med att marknadsföra sig.

Den 1 januari trädde till lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården i kraft. I förarbetet till denna lag uttalas att "det är angeläget att den stödjande funktionen utvecklas och bli mer likvärdig över landet", vilket kan tolkas som att den information som ges till patienter/allmänhet är likartad i hela landet. Genom att samarbeta patientnämnderna emellan ges bättre möjligheter till detta – vi tar tillvara varandras erfarenheter så slipper vi uppfinna hjulet gång på gång. Dessutom kan vi, när jobbar gemensamt, bättre nyttja våra resurser, både ekonomiska och personella. Tillsammans blir vår trovärdighet större och vi blir en tyngre instans!

Uppdrag

I lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården fastställs patientnämndernas utökade uppdrag. Det innebär bland annat att patientnämnderna fått en ökad skyldighet att genomföra analyser av inkomna ärenden, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en patientcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring (3 §). I lagen fastslås också att patientnämnden "ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet" (2 §).

Marknadsföringsuppdraget är med andra ord uttalat och de enskilda patientnämnderna ska även fortsättningsvis lokalt bedriva ett offensivt, aktivt och tydligt målgruppsinriktat kommunikationsarbete som bland annat innebär följande:

- informera patienter och närstående om vart de kan vända sig med sina klagomål förutom till patientnämnden, framför allt till patientförsäkringen och i viss begränsad utsträckning till IVO (Inspektionen för vård och omsorg) och eventuellt andra instanser.
- informera medarbetare verksamma inom regionernas hälso- och sjukvård om patientnämndens uppgifter och arbete.
- informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal, studenter inom vården, aktuella personer inom kommunerna och andra berörda om verksamheten.

I möjligaste mån ska de kommunikations- och marknadsföringsinsatser som genomförs vara anpassade till det moderna kommunikationssamhället med dess tekniker och kontaktmönster. De bör också i enlighet med det som nämnts ovan, helst vara i samklang i hela landet.

Övergripande mål

Patientnämndernas gemensamma externa kommunikationsarbete har följande övergripande mål:

- De relevanta målgrupperna allmänheten, patienter och närstående, företrädare för vården, politiker och regionernas beställarfunktioner med flera ska få en god kunskap om patientnämndernas och dess förvaltningars existens samt huvudsakliga roll.
- Kunskapen om, och analysen av, de klagomål och synpunkter som kommer till nämndernas och förvaltningarnas kännedom ska få en god spridning till dessa målgrupper. Denna information kan också användas för vidare spridning på webbplatser och i media med mera.

Målen är inte kvantifierade.

Övergripande budskap för patientnämnderna gemensamt – delvis nedbrutet på den enskilda patientnämnden

Kommunikationen ska inriktas på dessa huvudbudskap:

- Patientnämnden finns och kan medverka i en dialog mellan patient/närstående och vårdgivare.
- Patientnämndens verksamhet kan bidra till konkret nytta, både för enskilda patienter och i vårdens utveckling av sina relationer med patienterna.
- Patientnämnden är en del av regionen, men har en fristående ställning i förhållande till vårdgivarna och intar en opartisk roll i relationen mellan patient och vårdgivare.
- Patientnämnden förordnar stödpersoner till tvångsvårdade inom psykiatri och isolerade enligt smittskyddslagen.

Därutöver anpassas budskap till de målgrupper och kanaler som kommunikationen berör.

Externa målgrupper:

Patientnämnden prioriterar kommunikation med följande externa målgrupper:

- *Allmänheten*
 - Information om att patientnämnden finns och kan vara ett stöd för dem som vill ha hjälp i dialogen med vården.
 - Analyser av de synpunkter och erfarenheter som framförs i de klagomål som handläggs av nämnden och förvaltningen. Detta uppdrag har tydliggjorts i den nya lagen och de analyser som tas fram bör också ges spridning genom olika kanaler.
- *Patienter och närstående*
 - Information om att patientnämnden finns och kan vara ett stöd för dem som vill ha hjälp i dialogen med vården.
 - Stöd och rådgivning i samband med anmälningar och annan kontakt med förvaltningen.
- *Företrädare för vården (ledningsfunktioner, personal samt vårdutbildningar)*
 - Information om att patientnämnden finns och kan vara ett stöd för dem som vill ha hjälp i dialogen med vården.
 - Information och dialog kring nämndens och förvaltningens observationer och analyser. Detta har tydliggjorts i och med den nya lagen.
 - Information om förvaltningens dialogstödande roll samt handläggningsprocessen.
- *Politiker med inflytande över vårdens uppdrag och resurser*
 - Stöd för analyser och slutsatser som bygger på patientsynpunkter och klagomål – se ovan.
- *Regionens beställarorganisationer*
 - Stöd för analyser och slutsatser som bygger på patientsynpunkter och klagomål.

Löpande kommunikationsarbete

Generellt: Informations- och kommunikationsinsatserna ska prioriteras med utgångspunkt från det värde som de skapar, och med hänsyn till de resurser som avsätts.

De gemensamma aktiviteter som patientnämnderna deltar i, eller själva anordnar, ska vägas mot den alternativa nyttan för samma resursanvändning.

Gemensamma aktiviteter av större storlek bestäms av förvaltningscheferna i samråd.

Mindre enskilda aktiviteter styrs av respektive förvaltningschef i samråd med kommunikationsansvarig på den enskilda förvaltningen.

Kommunikationsinsatserna ska utformas så att de, med hänsyn till förutsättningarna, har bästa möjlighet att nå de prioriterade målgrupperna.

Kanaler

Patientnämndernas förvaltningar ska aktivt arbeta med flera olika kommunikationskanaler:

Sociala medier inklusive webbplatser, intranät, Facebook, Instagram, LinkedIn med flera medier. Information digitalt på webbplatserna ersätter i hög grad tidigare tryckt informationsmaterial, exempelvis foldrar på olika språk.

Målgrupp: Allmänhet, patienter och närstående samt politiker och media.

Tryckt informationsmaterial med målgruppsanpassat budskap. Det tryckta materialets roll och betydelse försvagas successivt i takt med att webbtjänsterna byggs ut (se ovan). Det är dock en fördel att kunna dela ut fysiskt material vid deltagande på mässor, konferenser och liknande.

Målgrupp: Allmänhet, patienter, närstående, medarbetare inom vården samt stödpersoner med flera.

Utbildningsfilmer med information både om patientnämndens verksamhet men även utbildning för stödpersoner, kan med fördel användas istället för att fysiska kurser eller möten äger rum.

Målgrupp: Samtliga prioriterade målgrupper.

Montrar på mässor/konferenser. Deltagande från de olika patientnämnderna av både tjänstemän och politiker i vissa fall, kan bidra till informationsspridning om patientnämndens verksamhet.

Målgrupp: Allmänhet, patienter, närstående, medarbetare inom vården samt stödpersoner med flera.

Gemensam grafisk profil: Den nya blå profil som togs fram sommaren 2018 används förslagsvis även i fortsättningen för gemensamma aktiviteter. När det gäller enskilda insatser använder varje förvaltning sin egen regions grafiska profil.

Budget

Beroende på vilka aktiviteter som beslutas av förvaltningscheferna, bidrar varje patientnämnd med en summa relaterad till respektive förvaltnings storlek. Denna summa bestäms av förvaltningscheferna i samråd.

Uppföljning – avstämning, utvärdering

Alla genomförda gemensamma aktiviteter ska följas upp av ansvarig projektledare, eller för ändamålet utsedd person på respektive förvaltning, och redovisas för förvaltningscheferna.

Utförande

Varje förvaltning utser en medarbetare som blir ansvarig för kommunikationsarbetet. Denna person ingår i ett nätverk av kommunikatörer som leds av en för ändamålet särskilt utsedd person. Arbetet med kommunikation bör vara en stående punkt på den årliga Tjänstemannakonferensen.

Förslag på fler aktiviteter som kan genomföras i samarbete patientnämnderna emellan:

- Utbildningsfilmer (allmän information och stödpersonsutbildning).
- Monter/deltagande i olika nationella arrangemang till exempel Almedalen, SKLs patientsäkerhetsdagar, MR-dagarna och Odontologisk riksstämma/Swedental.
- Evenemang av typen "Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan".
- Samarbeten med lämpliga intressenter.
- Framtagande av handböcker och annat informationsmaterial som powerpointpresentationer – anpassat till lämplig kanal.
- Reklamfilmer/väntrumfilmer.
- Annonsunderlag som kan anpassas (exempelvis mallf för pluggannonser).
- Framtagande av promotionartiklar (ju större beställning, desto bättre pris)
- Aktiviteter runt specifika bevakningsområden och liknande, till exempel barn.
- Gemensamma insatser för att få möjlighet att delta i olika viktiga grupperingar, remissinstanser och liknande, samt deltagande i olika projekt som till exempel Jämlik vård (SKL).
- Uppmärksammande med gemensamt material runt olika temadagar som världscancerdagen, världsdabetesdagen med flera – ur ett patientnämndsperspektiv.
- Debattinlägg till media.
- Artikelunderlag som gäller hela landet i exempelvis fackpress.
- Viss omvärldsbevakning som rör hela landet.
- Gemensamma konferenser.