

# Patientnämnderna i Sverige

## **Kommunikationsplan för gemensamma kommunikationsinsatser för patientnämnderna i Sverige 2021–2023**

Detta är en gemensam kommunikationsplan för alla patientnämnder i Sverige. Den beskriver i korthet nämndernas uppdrag och mål, samt prioriteringar och andra förutsättningar för de kommunikationsinsatser som planeras och genomförs i samverkan mellan patientnämnderna.

### **Inledning**

Alla landets patientnämnder har som uppgift att stödja och hjälpa patienter som vill framföra klagomål eller synpunkter på framför allt den offentligt finansierade vården i Sverige. Patientnämnderna 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 till bland annat 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 även de mindre förvaltningarna/kanslierna ska involveras och få draghjälp med att marknadsföra sig.

I förarbetet till lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården uttalas att ”det är angeläget att den stödjande funktionen utvecklas och blir mer likvärdig över landet”, vilket kan tolkas som att den information som ges till patienter/allmänhet ska vara likartad i hela landet. Genom ett nationellt samarbete patientnämnderna emellan, ges bättre möjligheter för detta. Dessutom kan både ekonomiska och personella resurser nyttjas bättre och en enhetlig nationell bild av patientnämndsverksamheten ges.

## Uppdrag

Patientnämnderna ska genomföra analyser av inkomna ärenden, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för utveckling av vården 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 bedriva ett offensivt, aktivt och tydligt målgruppsinriktat kommunikationsarbete.

I möjligaste mån ska de kommunikations- och marknadsföringsinsatser som genomförs vara anpassade till det moderna kommunikationssamhället med dess tekniker och kontaktmönster.

## Övergripande mål

Målet för den gemensamma kommunikationen är att:

- medarbetare i vården ska ha kännedom om patientnämnden och kunna informera om patientnämndens roll i klagomålssystemet samt stödpersonsuppdraget
- allmänheten ska ha kännedom om patientnämnden och vilken hjälp den kan få av patientnämnden om man har synpunkter eller klagomål på vården
- allmänheten ska ha kännedom om att den kan vända sig till patientnämnden för att få information om rättigheter i vården
- allmänheten ska ha kännedom om att patientnämnden är oberoende och opartisk.

## Strategiska val

- Kommunikationsinsatserna ska prioriteras med utgångspunkt från det värde som de skapar nationellt och med hänsyn till de resurser som avsätts.
- De insatser som görs ska bidra till att värdet av inkomna synpunkter och klagomål lyfts hos vården och andra aktörer, vilket ska genomsyra allt vi kommunicerar.
- Gemensamma aktiviteter av större storlek bestäms av patientnämndernas nationella nätverk.
- Vid nationella gemensamma aktiviteter används en gemensam grafisk profil.
- En aktivitetsplan för planerade gemensamma insatser upprättas och beslutas av patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk.
- Alla patientnämnder, stora som små, ska känna delaktighet i gemensamma kommunikationsaktiviteter. Lokala aktiviteter styrs av respektive region.

## **Förankring**

Kommunikationsplanen ska förankras i respektive nämnd/förvaltning.

## **Beslut om aktivitetsplan och ekonomisk fördelning**

Vid gemensamma aktiviteter tillkommer kostnader som varje patientnämnd får betala på årsbasis. Styrgruppen för patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk lämnar förslag på aktivitetsplan och ekonomisk fördelning som beslutas vid nätverkets gemensamma möten.

## **Uppföljning – avstämning, utvärdering**

Genomförda aktiviteter ska fortlöpande utvärderas och återrapporteras till styrgruppen för patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk.