

# Kommunikationsplan

Patientnämnden Halland



Din kommun i samarbete med Region Halland

# **Innehållsförteckning**

<b>Inledning</b>	<b>1</b>
<b>Uppdrag</b>	<b>2</b>
<b>Övergripande mål</b>	<b>3</b>
<b>Övergripande budskap</b>	<b>3</b>
<b>Pågående kommunikationsarbete</b>	<b>5</b>
<b>Målgrupper – övergripande beskrivning</b>	<b>7</b>

## Inledning

Att kommunicera och föra dialog med olika målgrupper och intressenter är grundläggande för att Patientnämnden ska upplevas som en lättillgänglig, professionell och trovärdig verksamhet.

Patientnämnden har till uppgift att stödja och vägleda patienter och närstående som vill framföra synpunkter och klagomål till hälso- och sjukvård, privata vårdgivare med avtal och regionfinansierad tandvård i Region Halland samt regionens sex kommuner. Patientnämnden hjälper patienten att göra sin röst hörd (med utgångspunkt i patientärenden), så att de tas till vara i utvecklingsarbetet för en bättre och säkrare vård. Patientnämnden Halland är ett samarbete som utvecklas opartiskt och fristående från hälso- och sjukvården mellan Region Halland och kommunerna.

Patientnämnden har också i sitt uppdrag att förordna stödpersoner åt personer som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller tvångsisolerade enligt smittskyddslagen.

Sedan 2022 pågår ett strategiskt utvecklingsarbete av Patientnämnden Hallands kommunikation ur ett såväl internt som externt perspektiv. Det är viktigt för Patientnämnden att sprida information om hur den kan hjälpa patienter och närstående i kontakten med hälso- och sjukvårdspersonal, i förhållande till politiker, media och andra aktörer. Målet är att synliggöra Patientnämndens insatser och öka kännedomen om Patientnämnden som en betydelsefull aktör.

Kommunikationsinsatserna ska utformas så att de möter och tillgodoser de krav och uppdrag som beskrivs i *Lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)* samt i Patientnämnden Hallands reglemente.

Kommunikationsplanen beskriver i korthet Patientnämndens uppdrag och mål, prioriteringar och kanaler för de kommunikationsinsatser som genomförs för att sätta fokus på verksamheten.

Kommunikationsplanen är framtagen 2023. Den kommer att uppdateras regelbundet.

## Uppdrag

I *Lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)*, fastställs Patientnämndernas utökade uppdrag. Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och anpassa verksamheterna inom hälso- och sjukvården efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna synpunkter och klagomål samt uppmärksamma regionen eller kommunerna på riskområden och hinder för utveckling av vården (3§). Lagen fastslår också att Patientnämnden "ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet" (2§).

Patientnämnden ska dessutom bedriva ett offensivt, proaktivt och tydligt målgruppsinriktat kommunikationsarbete som bland annat innebär följande:

- Informera patienter och närstående om vart de kan vända sig med synpunkter och klagomål.
- Informera medarbetare verksam inom hälso- och sjukvård om Patientnämndens roll och arbete.
- Informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal, studenter inom vårdyrken, relevanta personer inom kommunerna och andra berörda om verksamheten.

Kommunikationsinsatserna ska anpassas till modern teknik och kontaktmönster som används i dagens kommunikationssamhälle.

Patientnämnden ska medverka i utvecklingen av de kommunikationsaktiviteter som initieras och genomförs i samverkan mellan olika patientnämnder i landet samt följa den gemensamma kommunikationsplanen.

Uppföljning av kommunikationsplanen görs i Patientnämndens årsrapport där aktiviteter som gjorts under det gångna året redovisas och bedöms utifrån om och hur de har bidragit till att uppfylla kommunikationsmålen.

## Övergripande mål

Patientnämndens övergripande mål med kommunikationen är att öka kännedomen om verksamheten genom kontinuerliga och långsiktiga insatser samt att kommunikationen ska vara tillgänglig för alla.

Kommunikationen ska:

- präglas av respekt för att de synpunkter och klagomål som kommer till Patientnämndens kännedom, speglar enskilda patienters upplevelser och känslor.
- präglas av tydlighet i beskrivningen av patientnämndens roll och uppdrag, som ett opartiskt stöd i relationen mellan patient och vårdgivare.

## Övergripande budskap

Kommunikationen ska inriktas på följande huvudbudskap.

- Patientnämnden finns och kan medverka i en dialog mellan patient och vårdgivare. Tillsammans med vårdgivaren är Patientnämnden första instans vid synpunkter och klagomål.
- Patientnämndens verksamhet kan bidra till konkret nytta, både för enskilda patienter och i vårdens utveckling av sina relationer med patienterna.
- Patientnämnden är placerad fysiskt i Region Hallands lokaler, 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 patienter inom psykiatri, *Lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129)* och *Lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128)* och tvångsisolerade enligt *Smittskyddslagen (2004:168)*. Därutöver anpassas budskapet till de målgrupper och kanaler som kommunikationen berör.

## **Extern kommunikation**

Patientnämndens kommunikation sker 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 Patientnämndens kansli sammanställs i en årsrapport som är offentlig.

### **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 Patientnämndens kansli.

### **Företrädare för vården**

- Information om att Patientnämnden finns och kan vara ett stöd för dem som vill ha hjälp i dialogen med vården.
- Information och dialog om Patientnämndens iakttagelser och analyser.
- Information om Patientnämndens handlägningsprocess.

### **Politiker med inflytande över vårdens uppdrag och resurser**

- Tar del av analyser och slutsatser som bygger på patientens synpunkter och klagomål som inkommit och sammanställts av Patientnämndens kansli.
- Patientnämndens analyser av inkomna synpunkter och klagomål som sammanställts i olika rapporter lämnas till regionfullmäktige i Region Halland för kännedom.
- Patientnämndens analyser av inkomna synpunkter och klagomål som sammanställts i olika rapporter lämnas till fullmäktige i Hallands kommuner för kännedom.

### **Andra aktörer**

- Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
- Patientföreningar och föreningar med anknytning till stödpersonsverksamheten.

## **Intern kommunikation**

Kommunikationen inom Patientnämnden och Patientnämndens kansli:

- Möten, patientnämndssammanträden, regionfullmäktiges sammanträden, arbetsplatsträffar samt andra interna kontakter inom regionkontoret.

## **Pågående kommunikationsarbete**

Informations- och kommunikationsinsatserna ska prioriteras med utgångspunkt för det värde som de skapar och med hänsyn till de resurser som avsätts.

Patientnämnden använder sig redan i stor utsträckning av muntliga kommunikationskanaler, bland annat genom att delta i mässor och informationsdagar som anordnas av andra aktörer. Det krävs en kontinuerlig och aktiv omvärldsbevakning för att få kännedom om relevanta arrangemang.

Därutöver får Patientnämnden inbjudningar från olika verksamheter inom Region Halland.

## **Kommunikationsinsatser**

Kommunikationsinsatserna ska utformas så att de, med hänsyn till förutsättningarna, har bästa möjlighet att nå avsedd målgrupp, om det så rör patienter, närstående, medarbetare inom vården, stödpersoner, förtroendevalda politiker eller media.

Patientnämndens kansli ska aktivt arbeta med flera olika kommunikationskanaler för att anpassa sig till det digitala samhället.

En ny visuell identitet arbetades fram för Patientnämnden Halland under 2022. Nya dokumentmallar och ny logotyp används av såväl tjänstemän som förtroendevalda i nämnden.

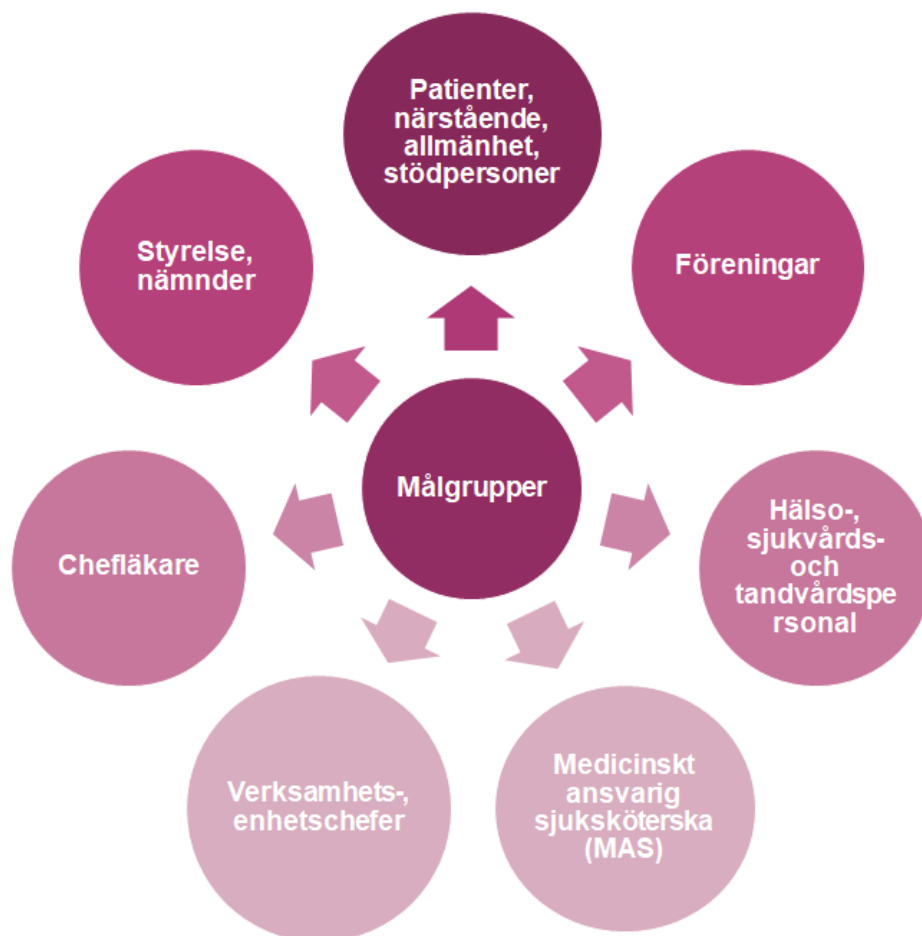
Under 2023 kommer Patientnämnden arbeta med att lansera sin närvaro på Region Hallands olika webbplatser. Dessutom kommer analyser och rapporter läggas upp som offentliga dokument där invånarna kan ta del av nämndens arbete och slutsatser.

## Kommunikationskanaler:

- **Webbplatser/ sociala medier:**
  - Region Hallands intranät
  - Region Hallands externwebb (regionhalland.se)
  - Region Hallands vårdgivarwebb
  - 1177.se
  - Region Hallands Facebook
  - Region Hallands Instagram
  - Kommunernas hemsidor
    - Målgrupp: Allmänheten
  
- **Pressmeddelande**
  - Pressmeddelande med nyhetsmaterial, slutsatser från analys eller rapport (samt länkar till eventuella offentliga dokument) skickas proaktivt
    - 1. internt i linjen till alla chefer i Region Halland.
    - 2. externt till samarbetspartners i kommunerna.
    - 3. externt till media (bransch-, lokalmedia).
    - Målgrupp: Allmänheten
  
- **Analysrapport**
  - Att delge slutsatserna av analyserade och sammanställda rapporter är ytterligare en del av de interna och externa kommunikationsinsatserna som Patientnämnden utvecklar. Målet är att nå läsare på ett tillgängligt och enkelt sätt.
    - Målgrupp: Allmänheten
  
- **Tryckt informationsmaterial med målgruppsanpassat budskap:**
  - Informativa foldrar
  - Affischer
    - Målgrupp: Patienter
  
- **Mässor/konferenser:**
  - Deltagande från de olika Patientnämnderna av både tjänstepersoner och politiker.
    - Målgrupp: Allmänheten
  
- **Möten:**
  - Patientnämndssammanträden, regionfullmäktiges sammanträden, arbetsplatsträffar, dialogmöte.
    - Målgrupp: Interna kontakter inom regionkontoret



## Målgrupper – en översikt



Målgrupp	Fokusområde	Budskap	Aktivitet
Patienter, närstående, allmänhet, stödpersoner	Kännedom	Patientnämnden vägleder och stödjer den som har synpunkter och klagomål i vården	RH-gemensamma aktiviteter
Styrelser, nämnder inom sjukvård	Delaktighet och kännedom	Patientnämnden vägleder och stödjer den som har synpunkter och klagomål i vården	Trepartsforum, X ggr/år
Verksamhets-, enhetschefer	Delaktighet och kännedom	Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och ökad personcentrering	Löpande kontakter
Chefläkare	Delaktighet och kännedom	Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och ökad personcentrering	Löpande kontakter
Hälso-, sjukvårds-, tandvårdspersonal	Delaktighet och kännedom	Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och ökad personcentrering	
Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	Engagemang och samverkan	Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och ökad personcentrering Underlag från Patientnämnden används vid IVO:s tillsynsplanering	Möten X ggr/år



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

Din kommun i samarbete med Region Halland