

Kommunikationsplan

Patientnämnden Skåne 2024–2026

Innehåll

Uppdrag.....	3
Mål	3
Budskap.....	4
Uttryck.....	5
Tydlig	5
Tillgänglig.....	5
Trovärdig.....	5
Tilltalande	5
Målgrupper.....	5
Aktivitetsplan	6

Uppdrag

Detta är Patientnämnden Skånes kommunikationsplan för mandatperioden som sträcker sig till 2026. Den beskriver i korthet patientnämndens uppdrag, mål och prioriteringar för kommunikationsarbetet. Patientnämndens kommunikationsplan uppdateras inför varje ny mandatperiod.

Patientnämnden har i uppdrag att stödja och hjälpa patienter och närstående som vill lämna synpunkter eller klagomål på offentligt finansierad hälso- och sjukvård, viss tandvård och kommunal vård. Patientnämnden har också i uppdrag att förordna stödpersoner åt patienter inom psykiatrisk tvångsvård och personer som är tvångsisolerade i enlighet med smittskyddslagen.

I Lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården fastslås att patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och se till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna synpunkter och klagomål samt uppmärksamma regionerna eller kommunerna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

I det lagstadgade uppdraget fastslås även att patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Mål

Den övergripande ambitionen är att kännedomen om Patientnämnden Skåne ska öka, både bland allmänheten och vårdpersonalen. Patienter och närstående som vill framföra synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården ska i största möjliga mån känna till hur de ska göra och att de kan vända sig till Patientnämnden Skåne i detta ändamål. Framför allt ska det vara enkelt att hitta tydlig och korrekt information om Patientnämnden Skåne och om vilka kontaktmöjligheter som finns. Det ska vara lätt att komma i kontakt med Patientnämnden Skåne och det ska vara tydligt för alla som kontaktar verksamheten hur ärendeprocessen ser ut, vad Patientnämnden Skåne kan hjälpa till med och att vi är opartiska.

Särskilt fastställda mål

- Informera allmänheten om Patientnämnden Skånes uppdrag på strategiskt utvalda fysiska platser.
- Verka för ökad synlighet digitalt genom Region Skånes kanaler.
- Öka informationsinsatserna om vår verksamhet till vårdpersonal.
- Öka informationsinsatserna till de politiska organen genom besök och dialoger om statistik som berör just deras verksamhetsområden.
- Arbeta proaktivt och systematiskt med att informera studenter som utbildar sig inom vårddyrkena om Patientnämnden Skånes roll och uppdrag.
- Aktivt kommunicera innehållet i de årliga analyserna.
- Verka för ökad kontakt med patient- eller närståendeföreningar genom att be om kommentarer kring genomförda analyser.

I februari 2022 genomfördes en enkätundersökning om Patientnämnden och klagomål med Region Skånes webbpanel Skånepanelen. Resultaten därifrån visade bland annat att kännedomen om Patientnämnden är mindre bland unga än bland äldre personer, att färre än hälften av alla paneldeltagare kände till att man kan vända sig till Patientnämnden för att klaga på vården samt att över hälften, trots att de varit missnöjda med vården, undvikit att lämna klagomål eftersom de inte tror att deras klagomål kan göra skillnad.

En ny enkätundersökning med Skånepanelen kommer att göras 2024.

Budskap

Kommunikationen ska ha som övergripande budskap att Patientnämnden Skåne och dess verksamhet:

- finns och kan hjälpa och stötta patienter och närstående som vill lämna synpunkter eller klagomål på vården. Patientnämnden är lättillgänglig, opartisk och liksom vårdgivaren första instans för den som vill lämna klagomål.
- är en del av Region Skåne men fristående i förhållande till vårdgivaren och opartisk i relationen mellan patient och vårdgivare.
- kan leda till konkret nytta såväl för enskilda patienter som för utvecklingen och kvalitetsförstärkningen inom vården.

Uttryck

Patientnämndens Skånes kommunikation ska följa Region Skånes övergripande kommunikationspolicy och vara tydlig, tillgänglig, trovärdig och tilltalande.

Tydlig

Patientnämndens kommunikation är tydlig genom att vara målgruppsanpassad, genomtänkt, förståelig, fokuserad, lätt att identifiera, meningsskapande, korrekt och aktuell.

Tillgänglig

Kommunikationen är tillgänglig genom att vara öppen, lyhörd, uppdaterad och proaktiv, och den ska ske på mottagarens villkor.

Trovärdig

Vår kommunikation är trovärdig genom att vara lätt att identifiera, relevant, rak, saklig, uppdaterad och faktagrundad.

Tilltalande

Patientnämndens budskap ska uppfattas som välkomnande, ha ett respektfullt, empatiskt och positivt tilltal.

Målgrupper

Allmänheten

Ska i största möjliga mån känna till att Patientnämnden finns, och alltid kunna hitta relevant och uppdaterad information om verksamheten och kontaktvägarna.

Kommunikationskanaler: skane.se, 1177 Vårdguiden, sociala medier via Region Skåne, informationskampanjer/filmer, informationsträffar/events.

Särskilda intressegrupper

Vårdutbildningar, studenter, patientföreningar mm.

Kommunikationskanaler: föreläsningar, informationsträffar.

Vården

Verksamhetschefer, ledningsfunktioner, kuratorer, med flera.

Patientnämnden Skåne ska identifiera och adressera alla grupper som kan ha intresse för och nytta av vårt arbete, analyser, QlikView etc. Vi ska vara transparenta och bjuda in till dialog, för att öka kännedomen om oss och för att bidra med vår kunskap och våra resultat.

Kommunikationsvägar: Mejl, intranät, informationstillfällen, QlikView

Media

Lokal, regional och bransch.

Genom att nå ut medialt ökar vi kännedomen om Patientnämnden Skåne bland allmänheten.

Kommunikationsvägar: Pressrum, skane.se, kontakta media.

Förtroendevalda i regioner och kommuner

Genom att göra de som ansvarar för vården medvetna om patientnämndens uppdrag och arbete stärks invånarnas rätt till god och nära vård.

Kommunikationsvägar: Dialogmöten.

Aktivitetsplan

När kommunikationsplanen fastställts tar förvaltningen fram årlig aktivitetsplan. Planen ska spegla målen, prioriteringarna och målgrupperna i kommunikationsplanen, samt tydliggöra vem som ansvarar för respektive aktivitet.