

# Kommunikationsplan

## Patientnämnden Skåne

2023

# Innehållsförteckning

Inledning .....	3
Uppdrag.....	3
Mål .....	3
Budskap.....	5
Uttryck.....	5
Tydlig .....	5
Tillgänglig.....	5
Trovärdig.....	5
Tilltalande .....	6
Målgrupper .....	6
Aktivitetsplan .....	7

## Inledning

Ett av patientnämndens verksamhetsmål för 2022 var att öka fokuset på kommunikation. En ny kommunikatör anställdes under hösten 2022 sedan den tidigare kommunikatören valt att gå vidare till andra arbetsuppgifter inom Region Skåne. Arbetet med fokus på kommunikation fortsätter strategiskt under verksamhetsåret 2023 för att nå de definierade målgrupperna.

## Uppdrag

Patientnämnden Skånes kommunikationsplan beskriver i korthet patientnämndens uppdrag, mål och prioriteringar för kommunikationsarbetet. Patientnämndens kommunikationsplan uppdateras årligen i samband med verksamhetsplanen.

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

Övergripande ambition 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 för detta. Det ska 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 inom kommunikation**

Det särskilda fokuset på att öka kunskapen om att Patientnämnden Skåne och vad vi kan bistå patienter och närstående med fortsätter under 2023. Detta ska vi göra genom att bland annat:

- Fortsätta att närvara fysiskt och digitalt på platser där patienter, närstående och eller vårdpersonal finns för att informera om verksamheten.
- Utvärdera arbetet med patientrådet för att se om det bidragit till ökad dialog med patientföreträdare och om det behöver utvecklas ytterligare.
- Öka informationsinsatserna om vår verksamhet till vårdpersonal genom ett kampanjmaterial framtaget av extern reklambyrå.
- Öka informationsinsatserna till de politiska organen genom besök och dialoger om statistik som berör just deras verksamhetsområden.
- Arbeta vidare med de synpunkter som inkommit om ökat behov av information till vården i kundnöjdhetsundersökningen som genomfördes 2022.
- Att externt annonsera hos Skånetrafiken och genom två annonsartiklar i Kristianstadsbladet.
- Öka informationsinsatserna till kommunerna om Patientnämnden Skånes uppdrag och hur deras kommuninvånare kan vända sig till oss.
- Initiativ till informationsinsatser på utbildningar av studenter inom vårdrkena initierades under slutet av 2022 och fortsätter under 2023.

I februari 2022 genomfördes en enkätundersökning om Patientnämnden och klagomål med Region Skånes webbpanel Skånepanelen. Resultaten därifrån visade bland annat 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. Att kommunicera att klagomål gör skillnad och leder till förbättringar är prioriterat.

## 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, Skånetrafikens informationsskärmar, annonsering i Kristianstadsbladet, 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 vi tror kan ha intresse för och nytta av vårt arbete, analyser 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: e-post, intranät, informationstillfällen.*

## **Media**

Lokal, regional och bransch.

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

*Kommunikationsvägar: Pressrum, skane.se, direktkontakt med journalister.*

## **Förtroendevalda i regioner och kommuner**

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

*Kommunikationsvägar: Dialogmöten.*

## Aktivitetsplan

När kommunikationsplanen fastställts fyller förvaltningen i den aktivitetsplan som finns i Sharepoint, informationstillfällen 2023. Aktiviteterna i planen ska kopplas till målen, prioriteringarna och målgrupperna i kommunikationsplanen. Det ska också tydligt framgå vem som ansvarar för respektive aktivitet.