Patientnämnden Västerbotten

Kommunikationsplan 2027

Dnr 2026-106A

Bakgrund

En tydlig och för olika målgrupper anpassad kommunikation är en förutsättning för att Patientnämnden Västerbotten skall uppfattas som en professionell och trovärdig aktör inom patientsäkerhetsområdet.

En god kommunikation, såväl intern som extern, är en framgångsfaktor för att leda och styra verksamheten mot uppsatta mål. Kommunikation är ett strategiskt verktyg som bör beaktas vid såväl planering som genomförande och uppföljning av organisationens verksamhet.

En god kommunikation bidrar också till medborgarnas insyn i verksamheten och förstärker möjligheten för länsborna och andra intressenter att vara delaktiga och engagerade i organisationens beslut och verksamhet.

Patientnämnden och Patientnämndens förvaltning bedriver verksamhet för Region Västerbotten och länets samtliga kommuner samt privata aktörer som bedriver verksamhet på Region Västerbottens uppdrag, t ex privata hälso-centraler. I denna plan används begreppet patientnämnden som ett samlande begrepp som avser såväl nämnd som förvaltning. I de fall endast förtroendevalda avses används begreppet nämnden och i de fall endast tjänstepersons-organisationen avses används begreppet förvaltningen.

Patientnämndens uppdrag regleras i *Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*. Där framgår att patientnämndens huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter och deras närstående att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Patientnämnderna skall också bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt till att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämnden ska utöver ovanstående även utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård eller lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt för personer som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).

region västerbotten

Patientnämnden har även ett uppdrag att informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonalen inom Region Västerbotten, länets kommuner och andra berörda om sin verksamhet.

Nulägesanalys/beskrivning

Genom åren har kommunikationsaktiviteter genomförts riktade till de berörda målgrupperna. Kommunikationsaktiviteter får anses ha bidragit till ökad kännedom om patientnämndens verksamhet, vilket torde vara en del av den ökning av inkomna och handlagda patientklagomål vi ser under mandatperioden 2023-2026. Dock bedöms kännedomen om patientnämndens verksamhet variera både inom och mellan målgrupperna, alltifrån de som är väl förtrogna med patientnämndens verksamhet till de som helt saknar kännedom. Detta kan till viss del förklaras av att information om nämndens verksamhet inte har nått ut till alla de som potentiellt skulle kunna vara intresserade av informationen. Inte minst utifrån att det inte är förrän man upplever ett behov av att framföra synpunkter/klaga, som man börjar fundera på hur man bär sig åt för att göra det. Sammantaget kan det alltså konstateras att allmänhetens intresse för information om patientnämndens verksamhet är begränsat. Utifrån ovanstående är det angeläget att fortsätta genomföra aktiviteter inom kommunikationsområdet.

Syfte och mål

Att ha ett tydligt syfte är en väsentlig förutsättning för att lyckas med organisationens kommunikation. Syftet med denna kommunikationsplan är en framåtsyftande plan för hur patientnämnden kommunicerar sin verksamhet, med definierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler, vilket ger förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet inom de olika målgrupperna.

Målgrupp

Av *Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården* framgår att patientnämnden skall informera följande grupper om sin verksamhet:

- Allmänheten,
- Hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Västerbotten, länets kommuner samt privata aktörer som bedriver verksamhet på Region Västerbottens uppdrag,
- Andra berörda.

Gruppen andra berörda inkluderar nuvarande och potentiella stödpersoner samt patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård

Avsändare
Patientnämnden Västerbotten
901 85 Umeå
Telefon 090-785 00 00

alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller personer som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).
Därutöver kan i denna grupp inkluderas politiker, regionledning, regionala stödfunktioner (tex HR, service, ekonomi etc), ledning för länets kommuner samt studenter som genomgår utbildningar med anknytning till hälso- och sjukvårdsområdet.

Interna målgrupper

Målgruppen hälso- och sjukvårdspersonal i Region Västerbotten, länets kommuner och privata aktörer som bedriver verksamhet på Region Västerbottens uppdrag är en stor grupp inom vilka såväl förkunskaper som intresse för patientnämndens verksamhet varierar, från ingen kunskap alls till omfattande kunskaper. Målgruppens inställning till patientnämndens verksamhet, och till information om och från patientnämnden, bedöms sammantaget i huvudsak vara positiv.

Målgruppen andra berörda inkluderar bland annat nuvarande stödpersoner, politiker och ledningspersonal. Gruppen bedöms ha varierande kunskaper om patientnämndens verksamhet, från omfattande förkunskaper och stort intresse av informationen till inga kunskaper och lågt intresse. Inställningen till patientnämndens verksamhet, och till information om och från patientnämnden, torde generellt sett vara positiv.

Externa målgrupper

Målgruppen allmänheten är en stor målgrupp och förkunskaperna varierar, från ingen kunskap alls till omfattande kunskaper om nämndens verksamhet. Intresset varierar från stort till obefintligt.

Målgruppen andra berörda inkluderar studenter som genomgår utbildningar med anknytning till hälso- och sjukvårdsområdet, potentiella nya stödpersoner och patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168). Dessa grupper bedöms ha relativt begränsade förkunskaper.
I detta sammanhang bör det framhållas att patientnämnden inte har det huvudsakliga ansvaret för att i vårdsituationen informera patienter enligt ovan om deras rätt till stödperson. Ansvaret för att informera berörda patienter om deras rätt att få en stödperson har vårdgivaren.

Målgruppernas inställning till patientnämnden, och till information om och från patientnämnden, är svår att bedöma. Rimligtvis återfinns ett helt spektrum av inställningar, från mycket positiv till mycket negativ, inom gruppen.

Avsändare
Patientnämnden Västerbotten
901 85 Umeå
Telefon 090-785 00 00

region västerbotten

Kommunikationsmål

Denna kommunikationsplan avser kontinuerliga insatser som är ägnade att långsiktigt öka kännedomen om patientnämndens verksamhet men också aktiviteter av tillfällig karaktär, t ex deltagande vid mässor etc.

Kommunikationsmålet för samtliga målgrupper är att öka kännedomen om patientnämndens verksamhet men också att öka kunskapen om hur man som patient, närstående etc kan framföra sina synpunkter/klagomål om man inte är nöjd med vården.

Budskap

Det budskap som skall framföras vid en kommunikationsaktivitet bör varieras både inom och mellan olika målgrupper beroende på situation och på vad organisationen vill uppnå med kommunikationen. De förslag på budskap som återfinns nedan är övergripande och kan behöva varieras beroende på situation.

Hälso- och sjukvårdspersonal samt delvis andra berörda

I kommunikationsaktiviteter riktade till målgruppen hälso- och sjukvårdspersonal samt i viss utsträckning målgruppen andra berörda (politiker och studenter) kan följande budskap användas:

Patienter/närstående har rätt att framföra sina synpunkter direkt till vården eller till patientnämnden och har därvid rätt att vara den som väljer vilken väg som väljs.

Patienter/närstående som inte vill framföra synpunkter eller klagomål direkt till vårdgivaren kan vända sig till patientnämnden.

Patientnämnden kan hjälpa och stödja patienter att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården.

Allmänheten

I kommunikationsaktiviteter riktade till målgruppen allmänheten kan följande budskap användas:

Avsändare
Patientnämnden Västerbotten
901 85 Umeå
Telefon 090-785 00 00

region västerbotten

Du har rätt att själv välja om du vill vända dig direkt till vården eller framföra dina synpunkter via patientnämnden. Du har därvid samma rätt att få adekvata svar oavsett vilken väg du väljer.

Patientnämnden kan hjälpa dig att framföra dina klagomål/synpunkter och att få dina klagomål besvarade av vårdgivaren.

Ditt klagomål/dina synpunkter kan bidra till att vården utvecklas och blir patientsäkrare.

Anpassade budskap för delar av målgruppen andra berörda

I kommunikationsaktiviteter riktade till vissa delar av målgruppen andra berörda kan särskilt anpassade budskap och argument användas. För kommunikations-aktiviteter riktade till patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168) kan följande budskap användas:

Du har rätt att få en stödperson! Stödpersonen kan stödja dig i personliga frågor.

Personalen på avdelningen skall informera dig om möjligheten att få en stödperson. Du avgör själv om du vill ha en stödperson.

Din stödperson kan vara med vid förhandling i Förvaltningsrätten om du vill det.

Din stödperson har tystnadsplikt.

För kommunikationsaktiviteter riktade till nuvarande stödpersoner kan följande budskap användas:

Ditt uppdrag som stödperson är att vara en medmänsklig kontakt för patienten som står fri från vården.

För kommunikationsaktiviteter riktade till potentiella stödpersoner kan följande budskap användas:

Vill du bli stödperson? Ta kontakt med patientnämnden!

Genom att bli stödperson kan du hjälpa en medmänniska.

Kanaler

Kommunikationskanaler kan vara av olika slag – muntliga, skriftliga och bilder samt kombinationer av dessa. Ett antal kommunikationskanaler som kan

användas kontrolleras inte av patientnämnden och det har betydelse för hur och när patientnämnden kan använda sig av dem. Det gäller skriftliga kanaler, till exempel sociala medier, kommunernas webbsidor och andra former av regionala trycksaker.
Det gäller också muntliga kanaler där patientnämnden ges möjlighet att delta i arrangemang som anordnas av andra. Möjligheten för patientnämnden att påverka hur och när dessa kanaler kan användas är alltså begränsad.

Exempel på användning av en muntlig kanal är ett informationsmöte, exempel på användningen av en skriftlig kanal är information om patientnämnden på 1177.se.

Kommunikationskanaler kan också indelas i interna och externa kanaler. Nedan listas möjliga kanaler för kommunikation/information såväl internt som externt.

Interna kommunikationskanaler

- Muntliga möten
  - ✓ nämndssammanträden,
  - ✓ region- och kommunfullmäktiges sammanträden,
  - ✓ Samverkansmöten med företrädare för länets kommuner
  - ✓ arbetsplatsträffar,
  - ✓ ledningsgruppsmöten,
  - ✓ informationsdagar och liknande.

- Skriftliga (digitala)
  - ✓ regionens intranät,
  - ✓ e-post.

- Skriftliga (fysiska)
  - ✓ tidningen Hälsa och Vård i Västerbotten,
  - ✓ internpost.

Externa kommunikationskanaler

- Muntliga möten
  - ✓ informationsmöten med tex patientföreningar och andra intresseföreningar,
  - ✓ föreläsningar på vårdutbildningar,
  - ✓ deltagare som utställare/föreläsare på samarbetspartners kanaler (mässor, informationsdagar föreningsmöten och liknande).

- Skriftliga (digitala)
  - ✓ extern webbplats,
  - ✓ e-post,
  - ✓ sociala medier,
  - ✓ 1177.se,
  - ✓ kommunernas hemsidor,
  - ✓ redaktionell text i e-tidningar,

- Skriftliga (fysiska)
  - ✓ tidningen Hälsa och Vård i Västerbotten,
  - ✓ trycksaker tex broschyrer,
  - ✓ rollups
  - ✓ marknadsföringsartiklar tex pennor, reflexer etc,
  - ✓ redaktionell text i fysiska tidningar.

Budget

Budget och resurser för kommunikation skall rymmas inom ramen för till Patientnämnden tilldelad budget. Specifika, större arrangemang bör initieras i så god tid att de beaktas i det årliga budgetarbetet.

Utvärdering

Kommunikationsplanen utvärderas årligen och bearbetas vid behov inför kommande verksamhetsår. Uppdaterad kommunikationsplan fastställs inför kommande år vid nämndens sista sammanträde för året.

Aktivitetsplan

Se Bilaga 1 till Kommunikationsplan 2027.

Avsändare
Patientnämnden Västerbotten
901 85 Umeå
Telefon 090-785 00 00

region västerbotten