

Patientnämnderna i Sverige

Gemensam nationell kommunikationsplan för patientnämnderna i Sverige 2020–2021

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

Inledning

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

Den 1 januari 2018 trädde lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården i kraft. I förarbetet till denna lag uttalas att ”det är angeläget att den stödjande funktionen utvecklas och bli mer likvärdig över landet”, vilket kan tolkas som att den information som ges till patienter/allmänhet är likartad i hela landet. Genom ett nationellt samarbete patientnämnderna emellan ges bättre möjligheter till att tillvara varandras erfarenheter. Dessutom kan både ekonomiska och personella resurser nyttjas bättre, och en enhetlig nationell bild av patientnämndsverksamheten ges.

Uppdrag

I lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården fastställs patientnämndernas utökade uppdrag. Det innebär bland annat att patientnämnderna fått en ökad skyldighet att 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 även fortsättningsvis lokalt bedriva ett offensivt, aktivt och tydligt målgruppsinriktat kommunikationsarbete som bland annat innebär följande:

- informera patienter och närstående om vart de kan vända sig med sina klagomål förutom till patientnämnden, framför allt till patientförsäkringen och i viss begränsad utsträckning till IVO (Inspektionen för vård och omsorg) och eventuellt andra instanser
- informera medarbetare verksamma inom offentligt finansierad hälso- och sjukvård och tandvård, om patientnämndens uppgifter och arbete
- informera medarbetare verksamma inom tvångsvården om stödpersonsuppdraget
- informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal, studenter inom vården, aktuella personer inom kommunerna och andra berörda om verksamheten.

I möjligaste mån ska de kommunikations- och marknadsföringsinsatser som genomförs vara anpassade till det moderna kommunikationssamhället med dess tekniker och kontaktmöns-ter. De bör också i enlighet med det som nämnts ovan, helst vara i samklang i hela landet.

Övergripande mål och budskap

Ökad kännedom om patientnämnden genom att:

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

Bidra till vårdens kvalitetsutveckling genom att:

- vården ser värdet av inkomna synpunkter och klagomål
- inkomna synpunkter och klagomål används av vården för dess utveckling
- vården tar tillvara patientnämndens analyser och statistik
- kontakten främjas mellan patient, närstående och vård.

Målgrupper

- medborgare generellt
- patienter och närstående
- brukare/boende som nyttjar kommunal hälso- och sjukvård
- stödpersoner
- chefer/ledare inom hälso- och sjukvård, tandvård och inom kommunerna
- medarbetare inom vården
- studerande vid vårdutbildningar
- politiker med inflytande över vårdens uppdrag och resurser
- tjänstemän inom regionens beställarorganisationer eller motsvarande
- berörda myndigheter eller motsvarande (Löf, IVO, Socialstyrelsen m.fl.)
- media.

Strategiska val vid kommunikationsinsatser

- 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 förvaltningscheferna/ ansvariga chefer i samråd med utgångspunkt i förslag från den nationella kommunikationsgruppen.
- Användandet av en gemensam grafisk profil vid nationellt gemensamma kommunikativa insatser. Dock ska den kunna anpassas till lokala riktlinjer när det är aktuellt.
- Kommunikationsinsatserna ska utformas så att de kan anpassas till lokala förutsättningar, till exempel vid framtagande av material som ska användas lokalt.
- Lokala aktiviteter styrs av respektive region.
- Alla patientnämnder, stora och små, ska känna delaktighet.

Exempel på kanaler:

- digitala kanaler
- sociala medier
- tryckt informationsmaterial
- filmer
- utbildningsfilmer/e-learning
- mässor/konferenser.

Förslag på övergripande gemensamma marknadsföringsaktiviteter

- Informationsmaterial runt stödpersonsuppdraget, samt översättningar till arabiska och engelska.
- Informationsmaterial/film/väntrummsfilm om att lämna synpunkter och klagomål samt översättningar.
- Blankett och fullmakt för synpunkter och klagomål samt översättning.
- Monter/deltagande i olika nationella arrangemang, förslagsvis:
 - Framtidens specialistläkare, 2–4 september, Malmö.
 - **SKR:s Nationella konferens för utvecklingen hälso- och sjukvård och socialtjänst (tidigare SKL:s Patientsäkerhetskonferens), 3–4 november, Göteborg.**
 - Sjuksköterskedagarna 25–26 november, Stockholm.
- Framtagande av promotionartiklar, till i första hand ovannämnda aktiviteter.

Vinster med gemensamma aktiviteter:

- resurseffektivt
- gemensamt budskap ger en tydlighet
- jämlik information i landet
- gemensamt material ger en enhetlighet
- synliggörande av patientnämnden nationellt.

Förankring

Förankring måste göras i respektive nämnd/förvaltning inför planerade aktiviteter (där också aktuell kostnad presenteras).

Ekonomi

Budget 250 000 kronor för 2020 (baserat på ovan nämnda förslag till marknadsföringsaktiviteter). Beloppet fördelas mellan regionerna per antal invånare. Fördelningsnyckel:



Folkmängd i riket, län 30 september 2019. Ny lista publiceras 200220.

Kommun	Kommunnamn	Folkmängd	Kostnad	Kvot 250000/10 313 447
Län	Länsnamn		inv * 0,0242 kr	0,0242
	Riket	10 313 447		
01	Stockholm	2 371 774	57 397	
03	Uppsala	382 613	9259	
04	Södermanland	297 109	7190	
05	Östergötland	464 861	11 250	
06	Jönköping	363 289	8792	
07	Kronoberg	201 308	4872	
08	Kalmar	245 351	5937	
09	Gotland	59 642	1443	
10	Blekinge	159 837	3868	
12	Skåne	1 375 627	33 290	
13	Halland	332 774	8053	
14	Västra Götaland	1 723 548	41 710	
17	Värmland	282 400	6834	
18	Örebro	304 446	7368	
19	Västmanland	275 557	6668	
20	Dalarna	287 828	6965	
21	Gävleborg	287 345	6954	
22	Västernorrland	245 584	5943	
23	Jämtland	130 710	3163	
24	Västerbotten	271 487	6570	
25	Norrbottn	250 357	6059	
Summa			249 585	

Uppföljning – avstämning, utvärdering

Genomförda aktiviteter ska fortlöpande åiterrapporteras till styrgruppen för patientnämndernas chefsnätverk.

A1905-00065 PaN Region Stockholm