

# **Kommunikationsplan 2021-2022**

**Patientnämnden Region Jönköpings län**

## Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Uppdrag.....	3
Övergripande mål.....	4
Övergripande budskap.....	4
Pågående kommunikationsarbete.....	5
Kommunikationsinsatser.....	5
Utvärdering av kommunikationsplanen.....	7

## Inledning

Detta är Patientnämnden i Region Jönköping läns kommunikationsplan för 2021-2022. Kommunikationsplanen beskriver i korthet patientnämndens uppdrag och mål, prioriteringar, kanaler och andra förutsättningar för de kommunikationsinsatser som planeras och genomförs för att skapa en ökad kännedom om patientnämndens verksamhet.

Patientnämnden har i uppgift att stödja och hjälpa patienter och närstående som vill framföra synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvård, privata vårdgivare med avtal och regionfinansierad tandvård i Region Jönköpings län samt länets 13 kommuner.

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

Det är viktigt för patientnämnden att även mera allmänt sprida information om sin verksamhet bland annat till politiker, hälso- och sjukvårdspersonal, invånare samt media. Kommunikationsinsatserna ska prioriteras och utformas så att de möter och tillgodoser de krav som beskrivs i *Lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)*, samt det reglemente som är fastställt av regionfullmäktige i Region Jönköpings län.

En tydlig och målgruppsanpassad kommunikation är en förutsättning för att Region Jönköpings län ska uppfattas som en professionell organisation med hög trovärdighet. En god kommunikation är därför en framgångsfaktor för att leda och styra en organisation mot uppsatta mål. Kommunikation är dessutom ett strategiskt verktyg som ska integreras i all planering och utveckling av verksamheten på alla nivåer. Ett konsekvent arbete med kommunikation som strategiskt stöd säkerställer därmed den demokratiska insynen och förstärker möjligheten för människor.

## Uppdrag

I *lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården* fastställs patientnämndernas utökade uppdrag. Patientnämnderna 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 regionen eller kommunerna på riskområden och hinder för utveckling av vården (3§). I lagen fastslås också att patientnämnden ”ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet” (2§).

Patientnämnden ska 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, exempelvis till patientförsäkringen (Löf) och i viss begränsad utsträckning till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och eventuellt andra instanser
- informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal, studenter inom vården, aktuella personer inom kommunerna och andra berörda om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

De kommunikationsinsatser som genomförs ska i möjligaste mån vara anpassade till det moderna kommunikationssamhället med dess tekniker och kontaktmönster.

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

## 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 och som 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 en del av Region Jönköpings län, 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 psykiatrin, *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 publik.

**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** (ledningsfunktioner, personal samt vårdutbildningar)

- 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 observationer och analyser.
- Information om patientnämndens dialogstödande roll samt handläggningsprocessen.

**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 lämnas till regionfullmäktige för kännedom.

**Andra aktörer**

- Landstingets ömsesidiga försäkring (Löf), Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Sveriges kommuner och regioner (SKR) samt Jönköpings läns kommuner.
- Patientföreningar och föreningar med anknytning till stödpersonsverksamheten.

***Intern kommunikation***

Kommunikationen inom patientnämnden och patientnämndens kansli:

- Möten, bland annat patientnämndssammanträden, regionfullmäktiges sammanträden, arbetsplatsträffar, dialogmöte med Folkhälsa och sjukvård samt andra interna kontakter inom Regionledningskontoret.

**Pågående kommunikationsarbete**

Information- och kommunikationsinsatser 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 Jönköpings län samt studenter som genomgår utbildningar inom hälso- och sjukvårdsyrket.

**Kommunikationsinsatser**

Kommunikationsinsatserna ska utformas så att de, med hänsyn till förutsättningarna, har bästa möjlighet att nå de prioriterade målgrupperna. Patientnämndens kansli ska aktivt arbeta med flera olika kommunikationskanaler för att anpassa sig till det digitala samhället.

**Kommunikationskanaler:**

- Sociala medier inklusive webbplatser: Region Jönköpings läns intranät, Region Jönköpings läns externwebb, 1177 vårdguiden och Instagram.
- Information om patientnämnden på länets 13 kommuners hemsidor.

Information digitalt på webbplatserna ersätter i hög grad tidigare tryckt informationsmaterial.

*Målgrupp:* Allmänhet, patienter och närstående, medarbetare inom vården, stödpersoner samt politiker och media.

**Tryckt informationsmaterial med målgruppsanpassat budskap:**

- Det tryckta materialets roll och betydelse försvagas successivt i takt med att webbtjänsterna byggs ut. Kvar finns tidningen "Vårdguide Region Jönköpings län" som är en invånartidning.
- Tryckt material förmedlas till kommunernas särskilda boende, "Inte nöjd med vården" som är en skrift utgiven av Socialstyrelsen.

*Målgrupp:* Allmänhet, patienter, närstående, medarbetare inom vården samt stödpersoner med flera.

**Utbildningsfilmer med information om patientnämndens verksamhet:**

- Film för utbildning av stödpersoner utarbetas nationellt och är under utformning.

*Målgrupp:* Samtliga prioriterade målgrupper.

**Montrar på mässor/konferenser:**

- Deltagande från de olika patientnämnderna av både tjänstepersoner och politiker i vissa fall, kan bidra till informationsspridning om patientnämndens verksamhet.

*Målgrupp:* Allmänhet, patienter, närstående, medarbetare inom vården samt stödpersoner med flera.

Årsrapporten summerar året som gått och ska vara klar senast sista februari varje år. Den innehåller information om patientnämndens verksamhet, stödpersonsuppdraget samt analys och sammanställning av årets inkomna synpunkter och klagomål. Målet med rapporten är att nå många läsare och på så sätt vara utformat så att läsaren kan tillgodogöra sig innehållet på ett enkelt sätt.

*Målgrupp:* Samtliga prioriterade målgrupper.

Patientnämndens månatliga återföringsrapport skickas aidentifierat till berörda verksamheter

*Målgrupp:* Ansvariga inom vården.

***Intern kommunikation***

Kommunikationen inom patientnämnden och patientnämndens kansli

**Muntlig kommunikation:**

- möten, bland annat patientnämndssammanträden, regionfullmäktiges sammanträden, arbetsplatsträffar, dialogmöte med Folkhälsa och sjukvård samt andra interna kontakter inom Regionledningskontoret.

Digital kommunikation:

- Region Jönköpings läns intranät, e-post och digitala möten.

## **Utvärdering av kommunikationsplanen**

Uppföljning av kommunikationsplanen görs i årsrapporten där vi också redovisar vilka aktiviteter som gjorts under det gångna året samt bedömer om dessa har bidragit till att uppfylla kommunikationsmålen. Kommunikationsplanen ska revideras i samband med utarbetande av verksamhetsplan.