



# Kommunikationsplan

Patientnämnden och  
Patientnämndens kansli

## **Kommunikationsplan**

Patientnämnden och Patientnämndens kansli

2023-02-27  
23PN248

# Innehåll

1.	Bakgrund.....	4
2.	Målgrupper.....	6
3.	Kommunikationsmål .....	7
4.	Budskap .....	8
5.	Kanaler .....	10
6.	Utformning av material .....	12

---

# 1. Bakgrund

En tydlig och målgruppsanpassad kommunikation är en förutsättning för att Region Örebro 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 ett strategiskt verktyg och ska integreras i all planering och utveckling av verksamheten på alla nivåer. Ett konsekvent arbete med kommunikation som strategiskt stöd säkerställer den demokratiska insynen och förstärker möjligheten för länsborna och andra intressenter att vara delaktiga och engagerade i organisationens beslut och verksamhet.

Patientnämnden och Patientnämndens kansli bedriver verksamhet för Region Örebro län och länets tolv kommuner. I det följande används patientnämnden som ett samlande begrepp som avser såväl nämnd som kansli. Av lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår att patientnämndens huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter och deras närstående att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Patientnämnderna ska också bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet och 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). Patientnämnden har även ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och länets kommuner och andra berörda om sin verksamhet. Detta uppdrag är begränsat till att avse information om vad patientnämndens verksamhet består av, samt hur och varför denna verksamhet bedrivs. För att kunna nå ut brett med ovan nämnda information har patientnämnden olika samarbetspartners. Dessa är olika vårdgivare (exempelvis Region Örebro län och länets kommuner), föreningar, Örebro Universitet, LÖF (regionernas ömsesidiga försäkringsbolag), 1177 och IVO (Inspektionen för vård och omsorg).

Syftet med denna kommunikationsplan är en strategisk kommunikation med väldefinierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler för att genom detta skapa förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet

## Nulägesanalys/beskrivning

Genom åren har ett relativt stort antal kommunikationsaktiviteter genomförts riktade till de berörda målgrupperna. Dessa kommunikationsaktiviteter får anses ha bidragit till ökad kännedom om patientnämndens verksamhet. Emellertid bedöms kännedomen om patientnämndens verksamhet variera kraftigt inom 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 dem som potentiellt skulle kunna vara intresserade

av informationen. Det är därför angeläget att fortsätta genomföra nya kommunikationsaktiviteter. En annan sannolik förklaring som i sammanhanget är viktig att framhålla är att långt ifrån alla inom de olika målgrupperna är intresserade av eller mottagliga för information om patientnämndens verksamhet.

Genom tidigare erfarenheter kan det till exempel konstateras att det inom målgruppen allmänheten finns ett generellt sett stort intresse bland äldre samt bland dem som har omfattande kontakter med hälso- och sjukvården eller tandvården eller har närstående som har omfattande kontakter med hälso- och sjukvården eller tandvården. Ett särskilt stort intresse finns förstås bland dem som för tillfället har behov av att framföra synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården. I övrigt får dock allmänhetens intresse för information om patientnämndens verksamhet anses vara begränsat.

### **Syfte**

Syftet med kommunikationsplanen är en strategisk kommunikation med definierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler som ger förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet.

---

## 2. Målgrupper

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

- Allmänheten.
- Hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och länets kommuner.
- Andra berörda.

Gruppen andra berörda inkluderar nuvarande och potentiella stödpersoner samt patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller personer som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168). Därutöver kan i denna grupp inkluderas politiker och hälso- och sjukvårdens ledning samt studenter som genomgår utbildningar med anknytning till hälso- och sjukvårdsområdet.

### Interna målgrupper

Målgruppen *hälso- och sjukvårdspersonal i Region Örebro län och länets kommuner* är en stor grupp och förkunskaperna varierar, från ingen kunskap alls till omfattande kunskaper om nämndens verksamhet. Även intresset varierar. Målgruppens attityd bedöms i huvudsak vara positiv.

Målgruppen andra berörda inkluderar bland annat *nuvarande stödpersoner, politiker och hälso- och sjukvårdens ledning*. Gruppen bedöms ha varierande till omfattande förkunskaper, stort intresse av informationen och att attityden generellt sett är positiv.

### Externa målgrupper

Målgruppen *allmänheten i Örebro län* är en stor målgrupp och förkunskaperna varierar, från ingen kunskap alls till omfattande kunskaper om nämndens verksamhet. Även intresset varierar.

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 har ofta mindre goda förkunskaper. Attityden till information om patientnämnden bedöms vara svår att bedöma (det bör framhållas att patientnämnden inte har det huvudsakliga ansvaret för att informera dessa patienter. Ansvaret för att informera patienter om deras rätt att få en stödperson har vårdgivaren).

### **3. Kommunikationsmål**

Denna kommunikationsplan avser kontinuerliga insatser som är ägnade att långsiktigt öka kännedomen om patientnämndens verksamhet. Kommunikationsmålet för samtliga målgrupper är således att öka kännedomen om patientnämndens verksamhet.

## 4. Budskap

Budskapet varierar mellan olika målgrupper samt inom målgruppen andra berörda. De budskap som anges nedan är därtill övergripande, specifik budskapsformulering kan behöva göras till särskilda kommunikationsaktiviteter. Gemensamt för samtliga målgrupper är vikten av att tydliggöra möjligheter och begränsningar utifrån patientnämndens uppdrag.

### **Hälso- och sjukvårdspersonal samt delvis andra berörda**

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

Patienter 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 och bidrar till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

### **Allmänheten**

I kommunikationsaktiviteter riktade till målgruppen allmänheten kan följande budskap och argument användas:

Patientnämnden kan hjälpa dig att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Vi kan stödja och hjälpa dig att få klagomål besvarade av vårdgivaren och ditt klagomål kan bidra till att vården blir bättre!

### **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 kommunikationsaktiviteter 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 och argument användas:

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



För kommunikationsaktiviteter riktade till nuvarande stödpersoner kan följande budskap användas:

Ditt uppdrag som stödperson är att bistå patienten eller den isolerade i personliga frågor.

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.

---

## 5. Kanaler

Ett antal viktiga 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 tidningarna *Leva* och *Tillsammans*. 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.

### Muntliga kommunikationskanaler

Alternativet till att använda muntliga kanaler i form av deltagande i andra aktörers arrangemang är att patientnämnden själv anordnar egna muntliga kommunikationsaktiviteter. Både patientnämnden i Region Örebro län och patientnämnder i andra regioner har gjort försök att bjuda in allmänheten till föreläsningar om patientnämndens verksamhet. Erfarenheterna av dessa försök har visat att intresset inte är särskilt stort. Arrangemang som patientnämnden själv anordnar och där information om patientnämndens verksamhet utgör det huvudsakliga innehållet och syftet har alltså visat sig ge ett begränsat resultat i förhållande till resursåtgång.

Erfarenheten visar däremot att när information om patientnämndens verksamhet ges i ett större sammanhang finns ofta betydligt bättre förutsättningar för genomslag. Det har tidigare nämnts, när det gäller målgruppen allmänheten, att intresset för information om patientnämndens verksamhet inte sällan uppstår först när synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården förekommer. Därför bör särskilt framhållas betydelsen av de kanaler som ger sådan information, till exempel Region Örebro läns webbplats och [1177.se](http://1177.se). Att utnyttja dessa kanaler överensstämmer också väl med Region Örebro läns ambition att i första hand använda digitala tjänster för att sprida information, när det är möjligt och relevant.

### Interna kommunikationskanaler

- *Muntliga* möten, bland annat: patientnämndssammanträden, regionfullmäktiges sammanträden, arbetsplatsträffar, ledningsgruppsmöten, informationsdagar och liknande.
- *Skriftliga* (elektroniska) Intranät och e-post.
- *Skriftliga* (papper) Personaltidningen *Tillsammans*, trycksaker (exempelvis broschyrer, affischer roll-ups).

## Externa kommunikationskanaler

- *Muntliga* Möten bland annat: deltagare som utställare/föreläsare på samarbetspartners kanaler (mässor, informationsdagar föreningsmöten och liknande).
- *Skriftliga* (elektroniska) Extern webbplats, e-post, sociala medier (Region Örebro län), samarbetspartners webbplatser (1177, LÖF:s, IVO:s och kommunernas webbplatser)
- *Skriftliga* (papper) Regionkatalogen, trycksaker (exempelvis broschyrer, roll-ups, reflexer och liknande), tidningen Leva.

## Aktivitetsplan

Patientnämnden använder sig, som tidigare nämnts, i stor utsträckning av muntliga kommunikationskanaler i form av deltagande i arrangemang som anordnas av andra aktörer (exempelvis mässor och informationsdagar). För att få kännedom om för patientnämnden relevanta arrangemang krävs en kontinuerlig och aktiv omvärldsbevakning. Därutöver får patientnämnden inte sällan inbjudningar och förfrågningar om deltagande från olika arrangörer.

Patientnämnden får löpande kännedom om vilka arrangemang som planeras och kommer att anordnas av andra aktörer. När patientnämnden får kännedom om arrangemang eller blir inbjudna till sådana får en bedömning i det enskilda fallet avgöra om deltagande av patientnämnden blir aktuellt. Bedömningen bör baseras på vilken nytta deltagande i arrangemanget kan göra i avseende på att nå de aktuella målgrupperna med de budskap som definieras i denna plan. Vidare måste hänsyn tas till resursåtgång för deltagande i förhållande till nyttan. Det finns också en ambition att uppnå en geografisk spridning, det vill säga att deltagande sker på olika orter i länet.

Budget och resurser för kommunikation ryms inom ramen för tilldelad budget.

---

## **6. Utformning av material**

Information om patientnämndens verksamhet på Region Örebro läns intranät och externa webbplats, samt i foldrar och annan fysiskt informationsmaterial tillhandahålls av patientnämnden och beställs och uppdateras vid behov.

## Region Örebro län och länets kommuner i samverkan



ASKERSUNDS  
KOMMUN



DEGERFORS  
KOMMUN



HALLSBERGS  
KOMMUN



HÄLLEFORS  
KOMMUN



KARLSKOGA  
KOMMUN



*KUMLA KOMMUN*



LAXÅ  
KOMMUN

LEKEBERGS  
KOMMUN



LINDESBERGS  
KOMMUN



LJUSNARSBERGS  
KOMMUN



NORA  
KOMMUN



ÖREBRO



Region Örebro län  
Patientnämnden

**Postadress** Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro

**Besöksadress** Landbotorpsallén 25 A, Örebro

**Telefon** 019-602 27 60

[www.regionorebrolan.se/patientnamnden](http://www.regionorebrolan.se/patientnamnden)