



Gäller för: Patientnämndernas kansli  
Ansvarig: Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef  
Godkänd av: Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

Kommunikationsplan  
Giltig från: 2023-05-22  
Giltig till: 2026-12-31

# Kommunikationsplan för patientnämnderna 2023 – 2026

## Patientnämndernas uppdrag

Kommunikation är av stor betydelse för patientnämndernas uppdrag. Förmåga att föra dialog med olika målgrupper och intressenter är avgörande för hur väl patientnämnderna lyckas skapa förtroende och kännedom om verksamheten.

I lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården fastställs patientnämndernas uppdrag. Uppdraget innebär bland annat att patientnämnderna är skyldiga att genomföra analyser av inkomna ärenden, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en personcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring. Vidare fastslås att patientnämnden ”ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet”.

Patientnämnderna ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter. Bidra till kvalitetsutveckling, patientsäkerhet och ökad personcentrering, samt att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämndens uppgifter handlar i stora drag om att:

- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården och främja kontakter mellan patienter och vårdpersonal.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Uppmärksamma Inspektionen för vård och omsorg på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.
- Rekrytera, utbilda och förordna stödpersoner till patienter som vårdas enligt lag om psykiatrisk tvångsvård, lag om rättspsykiatrisk vård eller smittskyddslagen.
- Informera allmänheten, patienter, närstående, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om patientnämndens verksamhet.

Kommunikationsplanen och dess målgrupper gäller oavsett driftsform, det vill säga offentligt respektive privat bedriven hälso- och sjukvårdsverksamhet med avtal med Västra Götalandsregionen samt de kommuner patientnämnden har avtal med.

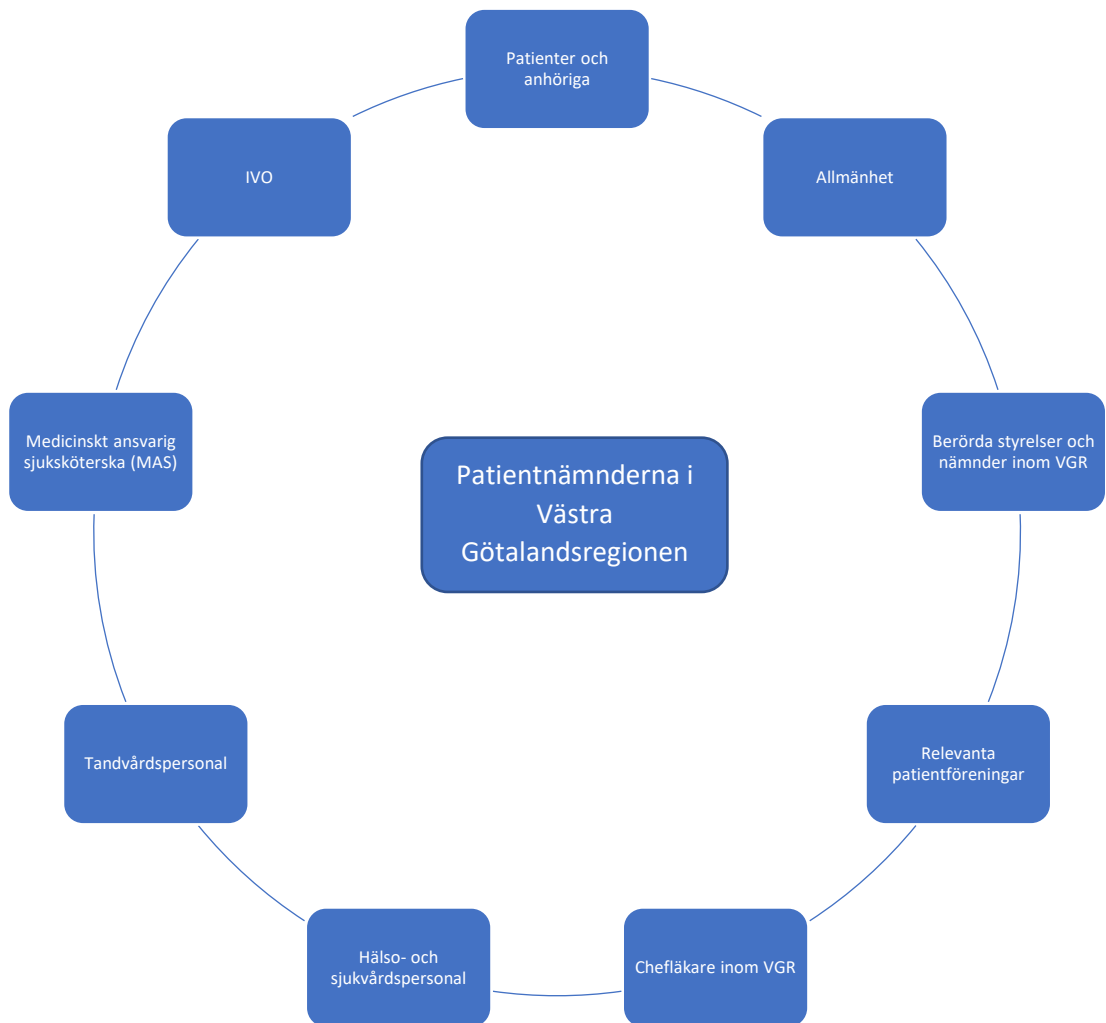
## Övergripande kommunikationsmål

Det övergripande kommunikationsmålet för patientnämndernas arbete med extern kommunikation är att stärka patientnämndernas varumärke och göra verksamheten och uppdraget mer känt bland befolkningen i Västra Götaland.

Patientnämnderna ska också säkra att vårdpersonal och andra vårdnära intressenter får ta del av patientnämndernas rapporter och analyser.

I övrigt ska planerade kommunikativa insatser stötta och möjliggöra för patientnämndernas och dess kansli att fullfölja sitt uppdrag.

## Målgrupper



## Kommunikativ fokus

Förutom den ständiga kommunikationen mellan handläggare på patientnämnderna kansli och patienter, anhöriga och medarbetare inom hälso- och sjukvården fokuserar de externa kommunikationsinsatserna på kommunikation i samband med slutförda analysrapporter. Det finns nytta att dra av analysrapporterna kopplade till kommunikationsmålen, då dessa innehåller relevant och unik information.

I kommunikationsarbetet med varje enskild rapport ska nedan angivna kanaler övervägas.

## Kanaler

### Pressmeddelande

Pressmeddelande med information om rapportens innehåll samt länk till rapporten skickas till relevanta medieaktörer, exempelvis bransch-, lokalmedia och dagspress. Utskicket genomförs med stöd av Västra Götalandsregionens presstjänst.

## Riktade utskick

Varje rapport skickas till mottagare av patientnämndernas nyhetsbrev. Det är genom hemsidan möjligt att anmäla sig som mottagare. Mottagare har också lagts till av kansliet. Dessutom skickas rapporter till berörda nämnder och styrelser genom utskick från kansliets myndighetsbrevlåda.

## I-linjen

I samband med varje utskick tas kontakt med redaktionen för I-linjen för att undersöka intresset att publicera rapporten och en kort text. I-linjen är Västra Götalandsregionens nyhetsbrev med målgrupp regionens chefer. Avsändaren är regiondirektören.

## VGR Fokus

I samband med varje utskick tas kontakt med redaktionen för VGR Fokus för att undersöka intresset att publicera en egen nyhet på ämnet.

## Politikermöten

Politikermöten för att presentera analysresultat eller föra dialog med invånare, patienter och/eller anhöriga är en viktig kanal för att skapa kännedom och förtroende.

## Hemsidor

Patientnämnderna har en egen hemsida med information om bland annat uppdraget, kontaktvägar samt med möjligheter att ta del av rapporter. Patientnämnderna syns också i den av regionen framtagna Vårdgivarwebben. Vårdgivarwebben är en webbplats som är särskilt framtagen för målgruppen vårdpersonal.

## Sociala medier

Patientnämnderna förfogar inte över egna kanaler i sociala medier. Vid behov kan dock Västra Götalandsregionens centrala kanaler användas. Köpta annonser i sociala medier ska användas med stor försiktighet och endast när kansliet är redo att hantera inkomna synpunkter i valda kanaler och där syftet med annonseringen är tydligt angivna.

## Visuell profil

Patientnämnderna arbetar kommunikativt i enlighet med Västra Götalandsregionens grafiska profil och gällande praxis, lagar och regler för hantering och publicering av foto, film och annan media. Det innebär bland annat att Västra Götalandsregionen ska vara tydlig avsändare i all extern kommunikation från patientnämnderna och dess kansli.

En egen visuell igenkänningsfaktor har arbetats fram i enlighet med regionens riktlinjer. Igenkänningsfaktorn är fotografier på olika människor samt en kollagebild på ett stort antal människor. Kollagebilderna kan ses på framsidan av denna plan. Fotografierna bör alltid övervägas att användas vid extern kommunikation.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Kommunikationsplan

**Gäller för:** Patientnämndernas kansli

**Innehållsansvar:** Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

**Godkänd av:** Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

**Dokument-ID:** PNN8192-116593555-53

**Version:** 2.0

**Giltig från:** 2023-05-22

**Giltig till:** 2026-12-31