



2019-09-13  
Version 1.0

## KOMMUNIKATIONSSTRATEGI 2019 – 2023 STÖDFUNKTIONEN OCH REGISTERCENTRUM FÖR NATIONELLA KVALITETSREGISTER

### Bakgrund

I september 2011 enades staten och SKL om en satsning på Nationella Kvalitetsregister (NKR) för vård och omsorg under åren 2012 - 2016. Under åren 2017 - 2019 har årliga överenskommelser om stöd till NKR ingåtts. Den ekonomiska omfattningen av dessa har varit mindre än under satsningen.

I kölvattnet av satsningen pågår arbete med att ensa och effektivisera olika delar av NKR. Rapporten "Framtidens kvalitetsregister" stakade inför 2018 ut en väg med ny vision och ett antal viktiga mål, indikatorer och åtgärder har senare tagits fram (se bild nedan).

Dessa aktiviteter innebär att ett antal större förändringar kommer att ske inom kvalitetsregisterorganisationen de kommande åren.

Sveriges regioner, med stöd av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), etablerar sedan 2018 ett [nationellt system för kunskapsstyrning inom hälso- och sjukvård](#). De Nationella Kvalitetsregistren är viktiga fundament i Nationellt system för kunskapsstyrning hälso- och sjukvård som nu byggs upp och ska enligt överenskommelsen om stöd till Nationella Kvalitetsregister under 2019 vara en integrerad del i det systemet.

### Utdrag ur "Överenskommelse 2019 mellan staten och SKL om Nationella Kvalitetsregister"

Enligt Myndigheten för vård- och omsorgsanalys behövs det en förflyttning från enskilda kvalitetsregister, mot en modell som på ett bättre sätt möter de samlade behoven av information om vårdens kvalitet. Detta ska kvalitetsregisterorganisationen möta genom arbete med IT och teknisk infrastruktur samt att arbeta enligt den nya organisationen i rapporten "Framtidens Kvalitetsregister".

Hela kvalitetsregisterorganisationen är en viktig del av systemet för kunskapsstyrning inom hälso- och sjukvård. Registren ska fortsatt vara ett viktigt stöd för att uppnå en kunskapsbaserad och jämlik hälsa och resurseffektiv vård och omsorg.

Samarbetet ska öka med de nationella programområden som finns, då de bland annat har som uppdrag att stödja utveckling och användning av de nationella kvalitetsregistren.

Under 2019 och framåt är parterna överens om att genomföra nödvändiga förändringar i kvalitetsregistersystemet och arbeta utifrån flerårsplanen (nedan).

**Analys:** Inriktningarna i överenskommelsen ställer stora krav på kommunikationen framåt. Samordning och samarbete kommer att vara ledord för fortsättningen i arbetet.



## Vision

Nationella Kvalitetsregister ska

- Bidra till att rädda liv och uppnå jämlik hälsa
- Användas aktivt för uppföljning, lärande, kvalitetsutveckling, förbättring, forskning samt ledning.

## Huvudbudskap

- I Sverige har vi unika Nationella Kvalitetsregister. De bidrar till att hälso- och sjukvården följs upp och löpande utvecklas samt till forskning.
- Tillsammans kan NKR och Nationellt system för kunskapsstyrning stärka utvecklingen av hälso- och sjukvård och omsorg, för att alla invånare ska få en god och jämlik vård samt bidra till god hälsa och att räddade liv.

## Syfte

- Tydliggöra vad Nationella Kvalitetsregister är och bidrar med i vården och omsorgen och i systemet för kunskapsstyrning i hälso- och sjukvården.
- Använda nätverk och kvalitetsregisterorganisationen för att föra ut budskap och goda exempel
- Samlad kraft och enade budskap.
- Att med god, planerad kommunikation bidra till lyckade förändringar och projekt.
- Sprida goda exempel från registren, RC och RCC

## Mål

- Kommunikationen är trovärdig och tillförlitlig.
- Målgrupperna har god kännedom om förändringar och projekt som pågår regionalt och nationellt och få rätt information i rätt tid.
- Kommunikationen bidrar till att öka kunskapen om kvalitetsregister, dess användningsområden och den nytta som kvalitetsregistren skapar samt nuvarande och framtida utveckling.

Mål för respektive kanal finns under rubrikerna nedan.

## Utvärdering

Övergripande följs kommunikationen i denna strategi upp och utvärderas årligen av Stödfunktionen och kommunikatörsnätverket.

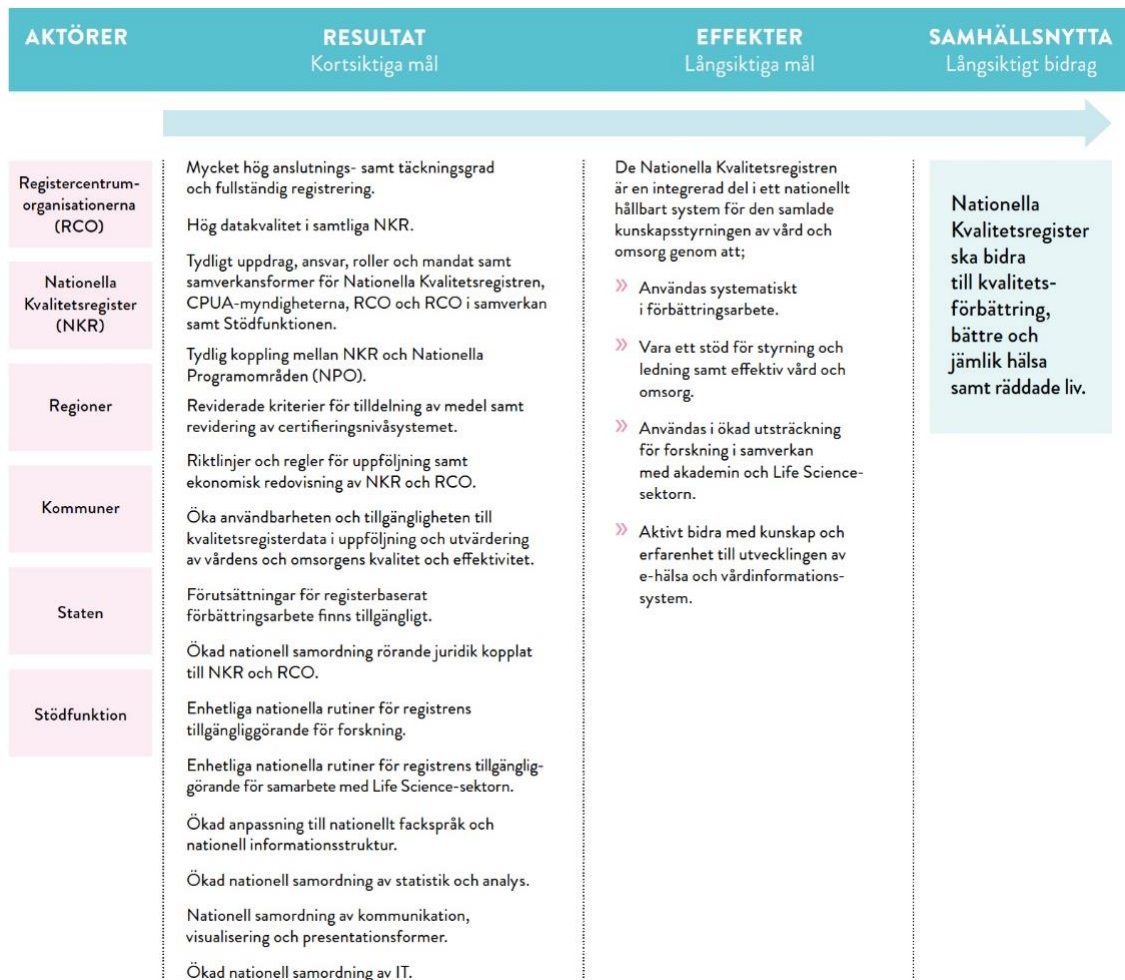
Arbetet som kommunikatör hos Stödfunktionen bidrar med, målsätts och utvärderas varje kvartal inom ramen för rutiner på SKL:s kommunikationsavdelning.

## Strategi

- Kommunikationen ska stötta vision, mål och indikatorer för Nationella Kvalitetsregister, se bild nedan.



- Vid projekt, förändringar eller beslut som berör minst en av målgrupperna ska kommunikationsplanering göras.
- Kommunikationsarbetet bedrivs på ett proaktivt och offensivt sätt och vi agerar med den snabbhet situationen kräver.
- Beaktande sker av kommunikationsstrategin för kunskapsstyrningssystemet och SKL:s ”Kommunikationspolicy” samt ”Vägledning för jämlik kommunikation”.
- Ökad samverkan och samordning av budskap, kommunikationsinsatser och långsiktiga strategier mellan kunskapsstyrningssystemet, RCC, RC och Stödfunktionen för NKR.



## Kunskapsstyrning

Nationella Kvalitetsregister och Nationellt system för kunskapsstyrning inom hälso- och sjukvård har en naturlig samverkan, då registren, Stödfunktionen och registercentrumorganisationerna är en del av strukturen i kunskapsstyrningssystemet. I kommunikationsstrategin för systemet för kunskapsstyrning står;

*”Kunskapsstyrning behöver vara en del av linjen i hälso- och sjukvården för att få acceptans och effekt. Det är viktigt att huvudmännen och vårdens medarbetare känner ett ägandeskap för systemet och arbetet i det. Vi ska således inte bygga upp ett varumärke för kunskapsstyrning, utan i så stor utsträckning som möjligt använda de avsändare och kanaler som målgrupperna är vana vid och litar på redan idag, så som regionernas befintliga kanaler.”*



Det innebär att denna strategi utgår från att grafisk profil, webbplats och övriga kanaler bibehålls tillsvärdare för Nationella Kvalitetsregister.

**Mål:** Ett generellt mål är att öka samarbetet med kommunikatörerna inom systemet för kunskapsstyrning både regionalt och nationellt.

### Regionala cancercentrum (RCC)

RCC har en egen kommunikationsorganisation. Det finns bland annat ett nätverk för kommunikatörerna i landet och kommunikatörer på dess Stödfunktion hos SKL.

**Mål:** Ett generellt mål är att öka samarbetet mellan de kommunikatörer som arbetar inom kvalitetsregisterorganisationen både regionalt och nationellt.

### Målgrupper och samarbetspartners

- Professionen inom vård och omsorg  
- de som arbetar med/använder Nationella Kvalitetsregister professionellt.
- Nationella Kvalitetsregisterorganisationen; registercentrumorganisationer, registerhållare, ledamöter i styrgrupper, kontaktpersoner etc.
- Beslutsfattare externt; ex. politiker och Hälso- och sjukvårdsledningar i regionerna.
- Socialstyrelsen, Socialdepartementet och Vetenskapsrådet.
- Beslutsfattare internt; RCO i Samverkan, Samverkansgrupp, Ledningsfunktion för Nationella Kvalitetsregister.
- Personer inom forskning, akademi och industri vars arbete påverkas/berörs av Nationella Kvalitetsregister. I forskningsfrågor ha tät samverkan med Vetenskapsrådet och andra aktörer.
- Systemet för kunskapsstyrnings grupperingar; Samverkansgrupper, NPO, nätverk etc.
- Regionernas nätverk för ex. kommunikatörsdirektörer, presschefer etc.

### Nätverk för kommunikatörer

Nätverket för kommunikatörer som arbetar på registercentrum träffas en gång per kvartal. Syftet är att dela information samt att hjälpas åt att sprida aktuell kunskap vid t.ex. lagändringar eller större händelser i kvalitetsregisterorganisationen.

Nätverket är proaktivt och tar initiativ som gynnar kommunikationen och varumärket för Nationella Kvalitetsregister.



## Press/Media

Omvärldsbevakning sker dagligen genom Retriever och SKL:s pressavdelning. Kontaktperson nationellt för press/media är kommunikatör eller samordnare hos Stödfunktionen. Hos registercentrum är det kommunikatör eller ansvarig chef.

Behöver ett NKR stöd i mediefrågor kontaktar de i första hand sitt registercentrum. Registercentrum kan få hjälp av stödfunktionen vid behov.

**Mål:** Ett generellt mål är att bli bättre på att berätta om nyttan med kvalitetsregister via media och press.

## Kanaler Nationella Stödfunktionen

### [Kvalitetsregister.se](http://Kvalitetsregister.se)

Webbplatsen är huvudkanal för kommunikationen till kvalitetsregisterorganisationen. Den är mycket välbesökt med över 224 800 sidvisningar per år (2018). Målgrupp är främst kvalitetsregisterorganisationen och forskare.

Via webben loggar även registerhållarna in i ansöknings- och rapporteringssystemet som används vid medelsfördelning samt för att uppdatera registerprofilerna.

**Analys:** Efter analys tillsammans med SKL:s webbstrateg anses att kvalitetsregister.se ska fortsätta att vara en egen webbplats. Målgrupp och användningsområde skiljer sig stort mot skl.se, det finns inga önskemål /krav att dessa bör flyttas ihop.

Kvalitetsregister.se använder SKL:s plattform, vilket innebär att förvaltningskostnader och översyn vid ny lagstiftning hanteras av kommunikationsavdelningen på SKL.

Webbplatsen är väl fungerande, men har med åren blivit något av ett lapptäcke med djupa strukturer för att hitta det man söker.

En genomgång och översyn av struktur och innehåll krävs.

**Mål:** Kvalitetsregister.se upplevs som informativ och korrekt av målgrupperna. Antalet besökare per år ska vara stabilt med cirka 225 000 besök per år.

### [Twitter](https://twitter.com/kvalitetsregist)

Twitterkontot @kvalitetsregist med hashtag #kvalreg har närmare 2 500 följare och i genomsnitt 10 200 visningar av inläggen per månad (2018).

På Twitter speglas aktuella frågor om kvalitetsregister som förekommer i media, men även Stödfunktionens nyheter, information om konferenser, utbildningar och nya publikationer som finns på kvalitetsregister.se.

**Analys:** Twitter är en bra, väl fungerande kanal där budskap snabbt kan komma ut och spridas. Kräver löpande aktivitet för att upprätthålla sin status och intresse hos följarna.

**Mål:** Stödfunktionens konto @kvalitetsreg uppdateras minst fyra gånger per vecka.



## ATTDRIKVALITETSREGISTER.SE

Webbutbildningen ”Att driva kvalitetsregister” lanserades 2014-2015. Den är relativt välbesökt med närmare 1 300 sessioner under 2018, men i stort behov av uppdatering.

Målgruppen är registrens styrgrupper, registerhållare och övriga som är i behov av eller vill lära sig mer om Nationella Kvalitetsregister.

**Analys:** Utbildningen har ett stort intresse, mejl med frågor och kommentarer om utbildningen inkommer löpande till Stödfunktionen. Efter gemensam analys med SKL:s webbstrateg görs bedömningen att den är värd att fortsatt satsa på, samt att den bör flytta in på SKL-server (ligger externt hos leverantör idag).

**Mål:** Webbutbildningen är aktuell och relevant för registerhållare och dess styrgrupper. Utbildningen är uppdaterad senast 31 mars 2020.

## MÖTEN

Att träffas och ha dialog och öppna för frågor inom olika områden är viktigt i all kommunikation.

**Analys:** Att träffas på olika sätt är något som är uppskattat i kvalitetsregisterorganisationen. De relativt nya Skype-mötena får positiv feedback. Att fortsätta med dialogmöten på olika sätt är både önskvärt och värt att prioritera. Det är värt att fundera över hur mötesformerna kan utvecklas ytterligare, exempelvis via webbsändningar.

## Mål:

- Regelbundna Skypemöten med tema.
- Årliga möten med samtliga registerhållare.
- Medverkan på registerhållarföreningens årsmöte.
- Delta vid registerhållardagar som Registercentrumorganisationerna anordnar.
- Delta som arrangör vid forskningskonferenser och liknande relevanta forum.

## MEJL

Stödfunktionen har två officiella mejladresser; [kvalitetsregister@skl.se](mailto:kvalitetsregister@skl.se), som är officiell mejladress på hemsidan och där allehanda frågor kommer in, samt [adminkvalitetsregister@skl.se](mailto:adminkvalitetsregister@skl.se) som hanterar administration kring möten, inbjudningar, ansökningsprocessen och liknande.

**Analys:** Inga förändringar krävs i denna hantering.

## Kanaler Registercentrumorganisationer

Samtliga Registercentrumorganisationer äger och driver sina kanaler. Kanalerna är i huvudsak den egna hemsidan, Twitter, möten samt nyhetsbrev.

## Grafisk profil

Den grafiska profil som Nationella Kvalitetsregister har idag togs fram under satsningen, år 2013. Efter samråd med SKL:s varumärkesansvarige anses att Nationella Kvalitetsregister är en tydligt



avgränsad 'produkt' och kan fortsätta att ha en egen grafisk identitet. Beroende på utvecklingen inom Kunskapsstyrning (ny webb etc.) så kan detta förändras.

Nuvarande grafisk profil håller i det stora hela måttet än idag, men är i behov av uppdatering, då vissa element (rosa, ljusblått) inte uppfyller ny lagstiftning om tillgänglighet (läsbarhet) på webben. En översyn och uppdatering behöver därför göras.

**Analys:** Genomgång och uppdatering behövs av delar av profilen. Finns inget behov av att helt byta eller skapa nya element, förutom de som nämns ovan.

Detta bör göras först, innan andra projekt sätts igång, så allt nytt därefter använder en uppdaterad, grafisk profil.

### Varumärket Nationella Kvalitetsregister

Efter diskussion med nätverket av kommunikatörer inom RC finns förslag om att erbjuda Registercentrum samt Nationella Kvalitetsregister möjlighet att använda den nationella logotypen för Nationella Kvalitetsregister med tillägg av namnet på Registercentrum eller register. Förslaget ska ses som ett erbjudande och möjlighet.

Efter diskussion med SKL:s varumärkesansvarige konstateras att förslaget är möjligt att genomföra och att det i princip enbart finns fördelar med att stärka varumärket totalt sett.

Syftet är att även kommunikativt börja ensa, i linje med rapporten Framtidens Kvalitetsregister, till exempel de cirka 85 hemsidor som idag ser olika ut för olika register. [Cancercentrum i Samverkan](#) har gjort detta med framgång och har en tydligare enad identitet än övriga kvalitetsregister.

Det kan även få bra genomslag och effektivisera om gemensamma mallar gick att använda, som dagsläget är så läggs mycket tid och energi på att utforma egna logotyper, rapporter etc.

**Nuläge:** Frågan har varit uppe hos Samverkansgruppen och fått positiv respons. Medskicket är att det kan vara lämpligt att tillåta/hantera en övergångsperiod för de register som önskar byta till nationell logotype.

Riktlinjer för det samt mallar behöver tas fram för att kunna föra ut ett erbjudande till registren.

Ärendet kommer därefter till Ledningsfunktionen för Nationella Kvalitetsregister.



## Aktiviteter 2019 – 2020

Aktivitet	När	Kommentar
Tillsammans med kommunikatörsnätverket förankra denna strategi hos RC, RCC, RCC:s kommunikatörer, registerhållare, systemet för kunskapsstyrning etc. för att arbeta mer sammanhållet	2019 – 2020	
Översyn av grafiska profilen	Q3 2019	Uppdatering behövs för att uppfylla nya tillgänglighetslagen och möjliggöra erbjudande till kvalitetsregisterorganisationen
Uppdatering och flytt av webbutbildningen attdrivakvalitetsregister.se	Klart Q1 2020	Total genomgång av texter och fakta samt flytta in på SKL-plattform
Förslag om erbjudande att använda nationell grafisk profil för RC samt NKR	Q3 2019	Förslag tas upp på SG Q3 2019.  Förslag till LF Q4 2019.
Ta fram riktlinjer/manual och mallar för erbjudande till registren om att använda nationell grafisk profil	Klart senast 1 dec 2019	
Möten kommunikatörsnätverket	Q3 samt Q4 2019	
Registerhållarmöten via Skype med olika teman	Hösten 2019	Planeras löpande
Kommunikationsplanering vid större aktiviteter/förändringar/projekt, t.ex. CPUA-utredning, införande av statsbidrag, ev. nytt system för medelsfördelning etc.	Löpande	
Genomgång och översyn av struktur och innehåll av kvalitetsregister.se	Vår 2020	
Planering och genomförande av större Registerhållarmöten, forskningskonferenser etc.	Löpande	





Ta fram aktiviteter tillsammans med kommunikatörsnätverket för att uppnå målet med att öka kännedom och kunskap om nyttan med NKR	Start Q4 2019	