

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI NORDLANDSSYKEHUSET HF

1 FORORD

Nordlandssykehuset er lokalsykehus for kommunene i Salten, Lofoten og Vesterålen og ivaretar spesialisthelsetjenester til en befolkning på ca 135.000 mennesker. Nordlandssykehuset er landsdelens nest største sykehus, og skal i tillegg til å være lokalsykehus, ivareta sykehusfunksjoner for hele Nord-Norge. Helseforetaket har i tillegg sentrale oppgaver i utdanning, opplæring og forskning i nord.

Kommunikasjonsstrategien for tar utgangspunkt i helseforetakets kjernevirksomhet: pasientbehandling, utdanning, forskning og opplæring av pasienter og pårørende.

Det årlige oppdragsdokumentet fra eier Helse Nord RHF, definerer helseforetakets hovedoppgaver og mål i løpet av et år. Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel på linje med økonomiske, organisatoriske og personnlemmessige virkemidler for å nå målene knyttet til disse.

For Nordlandssykehusets byggeprosjekt er det utarbeid en egen kommunikasjonsstrategi, og berøres derfor ikke utdypende her.

2 LOVGRUNNLAG OG PRINSIPPER

Kommunikasjonsstrategien for Nordlandssykehuset tar utgangspunkt i de lover og forskrifter som regulerer helsevesenet og offentlig virksomhet i Norge. Strategien danner rammeverket for den kommunikasjonsvirksomhet som skal utøves i helseforetaket.

Som helseinstitusjoner er sykehusene med sine ansatte underlagt taushetsbestemmelser og personvernbestemmelser nedfelt i lov. Samtidig er sykehusene offentlige institusjoner som må forholde seg til regler for offentlighet og innsyn nedfelt i helseforetaksloven og offentlighetsloven. Offentlighetsloven pålegger offentlige virksomheter blant annet å praktisere prinsippet om meroffentlighet. Styret i Nordlandssykehuset har understreket dette i egen styresak¹. Taushetsbestemmelsene er overordnet kravet om offentlighet og innsyn der disse kommer i konflikt.

I tillegg til lovverk, har staten fastsatt kommunikasjonsprinsipper² som statlige virksomheter skal følge. Disse går under betegnelsen «Den statlige kommunikasjonsplakaten».

Den statlige kommunikasjonsplakaten

Følgende kommunikasjonsprinsipper er slått fast for all statlige virksomhet i Norge:

Åpenhet

I sin kommunikasjon med innbyggeren skal staten være åpen, tydelig og tilgjengelig.

¹ Styresak 3/03 Praktisering av meroffentlighet og øvrige informasjonstiltak i Nordlandssykehuset.

² Statens kommunikasjonspolitikk. Fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009.

Medvirkning

Staten skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av politikk og tjenester.

Nå alle

Staten skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte.

Aktiv

Staten skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter.

Helhet

Statlig kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet.

Prinsipp for gjennomføring:

Linje

Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret.

For utdyping av prinsippene, vises til hoveddokumentet.

3 VERDIGRUNNLAG

Nordlandssykehusets verdigrunnlag er bygd på de overordnede verdiene for helseforetakene i Norge:

Kvalitet i prosess og resultat.

Trygghet for tilgjengelighet og omsorg.

Respekt i møte med pasienten.

Virksomhetside

Nordlandssykehuset skal være et ledende sykehus i Nord-Norge innenfor diagnostikk, behandling, utdanning, opplæring og forskning.

Visjon

Vi skal skape et sykehus preget av samarbeid, læring og trivsel!

4 MÅLSETTINGER

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel på linje med økonomiske, organisatoriske og personellmessige virkemidler, til å nå helseforetakets mål.

Hovedmål

Kommunikasjon skal bidra til at Nordlandssykehusets når sine mål innenfor pasientbehandling, utdanning, forskning og opplæring av pasienter og pårørende. Kommunikasjonen gjelder både interne og eksterne målgrupper.

Kommunikasjon skal virke identitetsskapende og gi trygghet både for ansatte og befolkning. Kommunikasjonsarbeidet inndeles i fire hovedområder med egne mål. Alle områder og delmål er avhengige av hverandre for at hovedmål skal oppfylles.

4.1 Fire hovedområder for kommunikasjon

4.1.1 Pasientinformasjon

Hovedfokus i alt informasjonsarbeid er pasienten. Alle ledd i sykehuset skal på hvert sitt vis tilfredsstille pasientens behov for informasjon og kommunikasjon. Dette gjelder særskilt under utredning, diagnostikk, behandling og oppfølging og må ivaretas av det behandelende personell. Pasientrettighetsinformasjon skal gjøres tilgjengelig og formidles.

Delmål

Synliggjøre Nordlandssykehusets behandlingstilbud.

Skape tillitt og godt omdømme hos pasienter, pårørende og befolkningen.

Ha en aktiv og systematisk dialog med Nordlandssykehusets brukerutvalg og pasientorganisasjoner.

Sørge for at pasientrettighetene kommuniseres aktivt.

Synliggjøre vedtak i Nordlandssykehusets beslutningsorgan.

4.1.2 Intern informasjon

Alle ansatte skal oppleve god tilhørighet og god kjennskap til egen arbeidsplass, både den enhet man arbeider i til daglig, men også helseforetaket som helhet. Den enkelte arbeidstaker er primærfokus for den interne informasjon, som skal utøves tilpasset den enkeltes behov. Klinikksjefer og mellomledere har det primære ansvar for at egne medarbeidere er informert om forhold i sykehuset som berører egne ansatte. Det påhviler også klinikksjefene et særlig ansvar for å skape god kommunikasjon og etablere tilhørighet mellom ansatte på de ulike lokasjonene i egen klinikk. Og det påhviler de ansatte en plikt til å orientere seg om virksomheten på egen arbeidsplass.

Delmål

Alle ansatte skal oppleve positivt faglig og kollegial tilhørighet til Nordlandssykehuset uavhengig av lokasjon.

Klinikksjefer og andre ledere skal ha plan for kommunikasjonsarbeidet knyttet til klinikkens/enhetens oppgaver og ansatte.³

³Jfr HMS-retningslinjer for klinikkens og avdelingens kommunikasjonsarbeid i DocMap.

Intranettet ”Pulsen” skal være helseforetakets overordnede kommunikasjonskanal og presentere og følge opp interne hendelser, prosjekter og programmer. Pulsen skal også være portal for ulike arbeidsverktøy for ansatte.

Ledere og ansatte skal få opplæring i kommunikasjon og mediehåndtering ut fra stilling og behov.

Ledere og ansatte skal dele informasjon og kunnskap som er nødvendig for andre medarbeidere og kolleger.

Den enkelte ansatte har selv ansvar for å holde seg oppdatert gjennom deltagelse i møter, lese e-post og følge med på Pulsen.

4.1.3 Ekstern informasjon og samfunnskontakt

Vår kontakt med omverdenen skal være preget av åpenhet og tilgjengelighet.

Kommunikasjonsvirksomheten skal ha en aktiv holdning der vi gir våre omgivelser et oppdatert og korrekt bilde av sykehuset. Kritikkk skal tas på alvor og besvares korrekt.

Delmål

Styrke Nordlandssykehusets omdømme i befolkning og hos samarbeidspartnere.

Være aktiv overfor media både i forhold til presentasjon av sykehusets behandlingstilbud og resultat.

Besvare kritikkk fremsatt direkte eller via media.

Etablere og vedlikeholde møtearenaer med relevante samarbeidspartnere, både innenfor fag- og samfunnsliv, lokalt, nasjonalt og internasjonalt.

Føre en aktiv og inkluderende dialog med våre lokalsykehuskommuner, både gjennom etablerte samarbeidsorgan og på andre relevante arenaer.

Være aktivt kommuniserende på relevante arenaer om reformer og endringer som berører befolkningen og behandlingstilbudet.

Vurdere helseforetaket og ansattes deltakelse i sosiale medier og utarbeide retningslinjer for dette.

4.1.4 Kommunikasjon knyttet til katastrofer og uønskede hendelser

Sykehuset skal sørge for at alle berørte parter får korrekt og tilstrekkelig informasjon om sykehusets håndtering av katastrofer og skadeomfang. Dette gjelder i særlig grad ansatte, pasienter, pårørende, men også media og andre berørte etaters informasjonsbehov skal dekkes. Kommunikasjon skal ivaretas i tråd med gjeldende lovverk. Nordlandssykehusets beredskapsplaner⁴ regulerer ansvarsforholdet i kommunikasjonsarbeidet knyttet til dette.

Delmål

⁴ Beredskapsplanene er tilgjengelig via kvalitetssystemet DocMap.

Sørge for oppdatert og korrekt informasjon og kommunikasjon internt og eksternt i tråd med beredskapsplanens beskrivelse. Informasjon skal gis gjennom kanaler som katastrofeweб, intranett Pulsen og gjennom media.

5 MÅLGRUPPER

Målgruppene for Nordlandssykehusets kommunikasjonsvirksomhet deles inn i to hovedgrupper: interne og eksterne. Inndelingen gjøres for å sikre at budskapet tilpasses den aktuelle gruppe med sine undergrupper.

Interne målgrupper

Ledere på ulike nivå
Ansatte for øvrig
Tillitsvalgte og vernetjeneste

Eksterne målgrupper

Pasienter
Pårørende
Pasientorganisasjoner
Befolkningen generelt
Helseforetakets brukerutvalg
Primærhelsetjenesten
Samarbeidende helseforetak/sykehus
Regionale samarbeidsorgan
Vertskommuner for sykehusene
Øvrige kommuner
Universitet, høyskoler
Media
Andre

6 KOMMUNIKASJONSKANALER

Helseforetaket rår over flere kanaler for informasjonsspredning. Hvilken kanal som tas i bruk avhenger av saksforhold og målgruppe. Det er særlig viktig at alle ledere og saksansvarlige har et bevisst forhold til, og vurderer, hvordan informasjon og kommunikasjon skal ivaretas knyttet til egen enhet og ansvarsområde, jfr prinsipp om gjennomføring i Den statlige kommunikasjonsplakaten.

Flere ansatte i Nordlandssykehuset har ikke PC som daglig arbeidsverktøy. For disse er det særlig viktig at lederne sørger for videreformidling av relevant informasjon på annen måte enn via elektroniske kommunikasjonskanaler.

Valg av kanal skal være den/de som forventes å gi beste effekt i forhold til ressursinnsats.

Interne informasjonskanaler

PULSEN intranett
Trykksaker

Informasjonsmøter
Muntlig dialog - formell og uformell
Styresaker
AMU-saker
Drøftings- og informasjonsmøter med tillitsvalgte
Elektronisk og skriftlig korrespondanse
Media

Eksterne informasjonskanaler

Samfunnskontakt – møter/dialog/korrespondanse
Media
Internett
Styresaker
Trykksaker
Elektronisk og skiftlig korrespondanse

7 ANSVAR OG ROLLER

De ulike yrkesgrupper i Nordlandssykehuset har ulikt ansvar for kommunikasjonsformidling. Hovedinndelingen er følgende:

Kommunikasjonsavdelingen

Kommunikasjonsavdelingen har ansvar for den overordnede, strategiske kommunikasjonsplanleggingen i helseforetaket. Kommunikasjonssjef sitter i direktørens ledergruppe og skal sammen med kommunikasjonsrådgiver støtte, dyktiggjøre og være rådgivere for foretakets ledere i kommunikasjonsarbeid. I tillegg har kommunikasjonsavdelingen ansvar for å styre, veilede og tilrettelegge for kommunikasjon internt og eksternt. Avdelingen skal også drive praktisk kommunikasjonsarbeid og håndtere media i tråd med sykehusets retningslinjer for dette. Kommunikasjonsavdelingen skal ta selvstendige initiativ, men også biståavdelingene i deres lokale kommunikasjonsarbeid.

Klinikkjefer og mellomledere

Klinikkjefer og mellomledere skal ha egne kommunikasjonsplaner for eget virksomhetsområde. De har ansvar for å iverksette konkrete kommunikasjonstiltak knyttet til planene, både internt og eksternt. De har også et særlig ansvar for å sørge for at informasjon fra sykehusledelsen blir videreformidlet til egne medarbeidere.

Ansatte

Den enkelte ansatte har ansvar for å holde seg oppdatert på informasjon formidlet via egen avdelingsledelse og via intranett. Ansatte har også ansvar for å informere egen ledelse om forhold som har betydning for pasienter, pårørende, eget ansettelsesforhold, avdelingen eller sykehuset som helhet. Ansatte i pasientrettet arbeid skal formidle informasjon til pasienter og pårørende i tråd med den stilling de innehar.

8 RETNINGSLINJER FOR UTTALELSER TIL MEDIA

Den eksterne informasjonen er avhengig av en ryddig og profesjonell håndtering av media. Direktøren har vedtatt egne retningslinjer for dette⁵. Klinikksjefer og mellomledere har et særlig ansvar for å gjøre retningslinjene kjent for egne ansatte og sørge for at de blir fulgt.

9 GRAFISK PROFIL

En grafisk profil med sin logo skal virke organisasjonsbyggende og identitetsskapende for de ansatte. For befolkningen og samarbeidspartnere skal den skape gjenkjennelse og tilhørighet.

Nordlandssykehuset grafiske profil skal følges i alt vi produserer og i all visuell kommunikasjon. Dette gjelder alt fra brevark til skjemaer, foldere, brosjyrer, presentasjoner og elektroniske medier. Dette gjelder for alle enheter og på alle nivå i helseforetaket.

Regler for bruk av logoen og den øvrige grafiske profil finnes i egen profilhåndbok⁶. Denne ligger elektronisk tilgjengelig for alle ansatte på intranett.

Nordlandssykehuset logo består av en gul sommerfugl med et hjerte inni. I profilhåndboken står følgende forklaring på symbolet og danner basis for all vår virksomhet, også kommunikasjonsarbeidet:

”Sommerfuglen med hjertet er symbol for liv, helse og omsorg. Sommerfuglen som symbol på liv, hjertet som symbol på omsorg og fargen som parallell til solens farge, som kilde til alt liv. Sommerfuglen er også et symbol på livets skjørhet, men samtidig den styrke som ligger i selv det minste liv. Til sammen danner dette rammen rundt det vi som helseinstitusjon skal gi til pasienter og pårørende i alle livets faser fra fødsel til død.”

⁵Retningslinjer for uttalelser til media er tilgjengelig i DocMap og på Pulsen.

⁶Profilhåndboken tilgjengelig på Pulsen og på www.nordlandssykehuset.no