



Styresak 35-2015

Kommunikasjonsstrategi Nordlandssykehuset HF 2015-2016

Saksbehandler:
Randi Angelsen

Saksnr.:
2011/2350

Dato:
04.03.2015

Dokumenter i saken:

Trykt vedlegg:

Kommunikasjonsstrategi Nordlandssykehuset HF 2015-2016

Ikke trykt vedlegg:

Kommunikasjonsstrategi Nordlandssykehuset HF 2012-2014

Bakgrunn:

Kommunikasjonsstrategien for 2015-2016 er en revisjon av styrets tidligere vedtatte kommunikasjonsstrategi for 2012-2014.

Det årlige oppdragsdokumentet fra eier Helse Nord RHF, definerer helseforetakets hovedoppgaver og mål i løpet av året. Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel til å nå disse, på linje med økonomiske, organisatoriske og personellmessige virkemidler. Revisjon av kommunikasjonsstrategien sikrer at den tar opp i seg endringer i helseforetakets oppdrag og virksomhet.

Strategien formulerer i tillegg lovgrunnlag og prinsipper for kommunikasjonsarbeidet. Den tar utgangspunkt i helseforetakets verdier, virksomhetside og visjon. Den skisserer overordnet mål for kommunikasjonsarbeidet og de fire hovedområdene: pasientinformasjon, intern kommunikasjon, ekstern kommunikasjon og kommunikasjon knyttet til katastrofer og uønskede hendelser. Den angir målgrupper, kommunikasjonskanaler, ansvar, roller, retningslinjer for uttalelser til media og grafisk profil.

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å løfte frem kjerneverdiene kvalitet, trygghet og respekt.

Sentrale områder i perioden

I kommunikasjonsmessige sammenheng, og med referanse til oppdragsdokumentet, er det disse områdene i som peker seg ut som sentrale i perioden:

- Økonomisk balanse og bærekraft
- Pasientens helsetjeneste
 - Pasientsikkerhets- og kvalitetsarbeid

- Etablering av nye hjemmesider med behandlingsinformasjon som følge av statlige føringer på helsenorge.no sin plattform
- Pasient- og brukervedvirkning
- Innføring av pakkeforløp kreft
- Andre standardiserte pakkeforløp
- Beredskap og smittevern
- Samhandling med kommunene
- Forskning og innovasjon
- Rekruttering av kjernepersonell

Den enkeltstående oppgaven som vil kreve mest kommunikasjonsressurser fremover, er utviklingen av Nordlandssykehusets side i den nye nasjonale helseportalen på nett. Med utgangspunkt i nasjonale diagnosebeskrivelser, skal vi presentere vårt behandlingstilbud knyttet til aktuell diagnose. I tillegg vil antall inngrep og tilgjengelige kvalitetsdata presenteres, basert på rapporter som jevnlig sendes inn.

I forlengelsen av ordningen Fritt behandlingsvalg, vil det være avgjørende at informasjonen presentert på nett er oppdatert og at våre data gjør at pasienten tilhørende vårt nedslagsfelt, velger oss i et fritt behandlingsmarked.

Brukerperspektivet skal ivaretas ved at Brukerutvalget jevnlig blir orientert om fremdriften i arbeidet og får komme med synspunkt og innspill.

Innstilling til vedtak:

1. Styret vedtar Kommunikasjonsstrategi Nordlandssykehuset HF 2015-2016.
2. Arbeid med Nordlandssykehusets informasjonssider på helsenorge.no-portalen skal prioriteres.
3. Brukerutvalget skal involveres og holdes løpende orientert og gi sitt bidrag til kommunikasjonsarbeid som berører brukernes interesser.

Avstemming:

Vedtak:

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI NORDLANDSSYKEHUSET HF 2015-2016

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 enkelte sykehusfunksjoner for hele Nord-Norge. Helseforetaket har i tillegg sentrale oppgaver i utdanning, opplæring og forskning i nord.

Kommunikasjonsstrategien for 2015-2016 tar utgangspunkt i helseforetakets kjernevirksomhet: pasientbehandling, utdanning, forskning og opplæring av pasienter og pårørende. Oppdragsdokumentet for gjeldende år vil være førende for hva som vektlegges. Strategien erstatter tidligere vedtatt strategi av 15. desember 2011. Årlige handlingsplaner basert på kommunikasjonsstrategien og de årlige oppdragsdokument utarbeides som tillegg til den overordnede strategien. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å løfte frem kjerneverdiene kvalitet, trygghet og respekt.

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

2 SENTRALE UTFORDRINGER I PLANPERIODEN

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 personellmessige virkemidler for å nå målene knyttet til dette.

Sentrale områder i perioden

I kommunikasjonsmessige sammenheng, og med referanse til oppdragsdokumentet, er det disse områdene i som peker seg ut som sentrale i perioden:

- Økonomisk balanse og bærekraft
- Pasientens helsetjeneste
 - Etablering av nye hjemmesider med behandlingssinformasjon som følge av statlige føringer på hels norge.no sin plattform
 - Pasientsikkerhets- og kvalitetsarbeid
 - Pasient- og brukermidvirkning
 - Innføring av pakkeforløp kreft
 - Andre standardiserte pakkeforløp
- Beredskap og smittevern
- Samhandling med kommunene
- Forskning og innovasjon
- Rekruttering av kjernepersonell

Den enkeltstående oppgaven som vil kreve mest kommunikasjonsressurser fremover, er utviklingen av Nordlandssykehusets side i den nye nasjonale helseportalen på nett. Med utgangspunkt i nasjonale diagnosebeskrivelser, skal vi presentere vårt behandlingstilbud knyttet til aktuell diagnose. I tillegg vil antall inngrep og tilgjengelige kvalitetsdata presenteres, basert på rapporter som jevnlig sendes inn.

I forlengelsen av ordningen Fritt behandlingsvalg, vil det være avgjørende at informasjonen presentert på nett er oppdatert og at våre data gjør at pasienten tilhørende vårt nedslagsfelt, velger oss i et fritt behandlingsmarked.

Brukerperspektivet skal ivaretas ved at Brukerutvalget jevnlig blir orientert om fremdriften i arbeidet og får komme med synspunkt og innspill.

3 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.

Medvirkning

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

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

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

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.

4 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!

5 MÅLSETTINGER

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

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.

5.1 Fire hovedområder for kommunikasjon

5.1.1 Pasientkommunikasjon

Hovedfokus i alt kommunikasjonsarbeid 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. Informasjon om behandlingstilbud og pasientrettighetsinformasjon skal gjøres tilgjengelig og formidles.

Delmål

Informere om Nordlandssykehusets behandlingstilbud, kvalitet og ventetider på egne hjemmesider og på helsenorge.no/Fritt behandlingsvalg.

Sørge for at pasientrettighetene kommuniseres aktivt.

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

Ha en løpende dialog med Nordlandssykehusets brukerutvalg.

Synliggjøre vedtak i Nordlandssykehusets beslutningsorgan.

5.1.2 Intern kommunikasjon

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 kommunikasjonen, 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 interne 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 mediehandtering 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.

5.1.3 Ekstern kommunikasjon

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.

Ha en åpen dialog med media.

Være aktiv overfor på nett og overfor media i forhold til presentasjon av nyheter fra helseforetaket med hensyn til behandlingstilbud, utdanning, opplæring og forskning.

Offentliggjøre hendelser som har ført til eller kunne ført til skade på pasient, og som har vært behandlet i Nordlandssykehusets kvalitetsutvalg.⁴

Besvare kritikkk fremsatt direkte eller via media.

Etablere og vedlikeholde møtearenaer med relevante samarbeidspartnere, både innenfor fag- og samfunnsniv, 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.

Bruke relevante sosiale medier i kommunikasjon med omverden.

5.1.4 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

⁴ Docmap PR 35499: Offentliggjøring av pasienthendelser

ansatte, pasienter, pårørende, men også media og andre berørte etaters informasjonsbehov skal dekkes. Kommunikasjon skal ivaretas i tråd med gjeldende lovverk. Nordlandssykehusets beredskapsplaner⁵ regulerer ansvarsforholdet i kommunikasjonsarbeidet knyttet til dette.

Delmål

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

6 MÅLGRUPPER

Målgruppene for Nordlandssykehusets informasjonsvirksomhet deles inn i tre hovedgrupper: interne, eksterne og styret/eier/brukerutvalg. 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
Primærhelsetjenesten
Samarbeidende helseforetak/sykehus
Regionale samarbeidsorgan
Vertskommuner for sykehusene
Øvrige kommuner
Universitet, høyskoler
Media
Andre

Styret/eier/brukerutvalg

Styret
Eier/Helse Nord RHF
Helseforetakets brukerutvalg

7 KOMMUNIKASJONSKANALER

⁵ Beredskapsplanene er tilgjengelig via kvalitetssystemet DocMap.

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 viderefremidling 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 kommunikasjonskanaler

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

Eksterne kommunikasjonskanaler

Møter/kontaktskapende virksomhet
Media
Nordlandssykehuset.no
Facebook
Helsenorge.no
Styresaker
Trykksaker
Elektronisk og skriftlig korrespondanse

8 ANSVAR OG ROLLER

Hovedinndelingen er følgende:

Styret

Styret har det overordnede beslutningsansvar for Nordlandssykehusets kommunikasjonsstrategi.

Administrerende direktør

Administrerende direktør har det overordnede ansvar og beslutningsmyndighet for Nordlandssykehusets kommunikasjonsarbeid.

Kommunikasjonsavdelingen

Kommunikasjonsavdelingen har ansvar for den overordnede, strategiske kommunikasjonsplanleggingen i helseforetaket. Kommunikasjonssjef sitter i direktørens ledergruppe og skal støtte og dyktiggjøre 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 (se nedenfor). Kommunikasjonsavdelingen skal ta selvstendige initiativ, men også biståavdelingene i deres lokale kommunikasjonsarbeid.

Klinikksjefer og mellomledere

Klinikksjefer 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.

9 RETNINGSLINJER FOR UTTALELSER TIL MEDIA

Den eksterne informasjonen er avhengig av en ryddig og profesjonell håndtering av media. Direktøren har vedtatt egne retningslinjer for dette⁶. Klinikksjefer og mellomledere har et særlig ansvar for å gjøre retningslinjene kjent for egne ansatte og sørge for at de blir fulgt.

Styreleder, eller den styreleder bestemmer, uttaler seg på vegne av styret.

10 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.

⁶Retningslinjer for uttalelser til media er tilgjengelig i DocMap og på Pulsen.

Regler for bruk av logoen og den øvrige grafiske profil finnes i egen profilhåndbok⁷. Denne ligger elektronisk tilgjengelig for alle ansatte på intranett og nordlandssykehuset.no.

Nordlandssykehusets logo består av en sammensetting av logosymbol, foretaksnavn og designelement. Logosymbolet er felles med Helse Nord RHF og alle andre helseforetak under Helse Nord og markerer foretakets tilhørighet. Designelementet er foretakets eget. Som hovedregel skal logo alltid brukes sammen med foretaksnavn og designelement, og sammenstilles slik profilhåndboken angir.

Nordlandssykehuset eksklusive designelement består av en gul sommerfugl med et hjerte inni. I profilhåndboken står følgende forklaring på symbolet:

"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."

⁷Profilhåndboken tilgjengelig på Pulsen og på nordlandssykehuset.no