



Regional
kommunikasjonsplattform
for Helse Vest

August 2008

Innhold:

Side 1: Regional kommunikasjonsplattform for Helse Vest

Side 1: Innleiing

Side 2: Ein open organisasjon

Side 2: Situasjonsanalyse og hovudutfordringar

Side 4: Mål for kommunikasjonsarbeidet

Side 4: Kommunikasjonsmål for føretaksgruppa

Side 5: Tiltak for å nå kommunikasjonsmåla

Side 6: Prioriterte målgruppe

Side 7: Etterlatt inntrykk

Side 8: Roller og ansvar

Side 9: Eigne retningslinjer / planar

Side 9: Handlingsplanar

Regional kommunikasjonsplattform for Helse Vest

Denne kommunikasjonsplattforma gjeld for det regionale helseføretaket Helse Vest RHF og dei underliggjande føretaka. Kommunikasjonsstrategiar og handlingsplanar som blir utarbeidde i helseføretaka, må vere i tråd med den regionale plattformen.

Innleiing

Helseføretaka er – og skal vere – i det offentlege søkjelyset. Dette skal føretaka i Helse Vest handtere profesjonelt gjennom ein sakleg, offensiv, open og ærleg kommunikasjon. Open og etterretteleg kommunikasjon er ein føresetnad for at verksemda skal lykkast, både internt og eksternt.

Alt kommunikasjonsarbeid i regionen må støtte, stimulere og gripe inn i kjernen av dei prosessane som skaper resultat i høve til målsetjingane som er dregne opp. Innan Helse Vest, både på regionalt nivå og på helseføretaksnivå, skal vi særleg kommunisere mål, verdiar, resultat, vedtak, kompetanse, pasientrettar og kva for helsetenester vi tilbyr. Dette må vi gjere på ein slik måte at innbyggjarane har tillit og tiltru til det vi steller med. Alle vedtak har kommunikasjonsmessige konsekvensar. Det er derfor viktig å gjere grundige omdømmevurderingar av konsekvensane av vedtaka ein fattar.

Målet vårt er å byggje opp tillit og tiltru til helsevesenet og dei aktivitetane vi utfører. For å greie dette, krev det at vi spelar på ulike verkemiddel og at det er konsistens og kontinuitet i arbeidet. Å byggje opp tillit er ei svært krevjande og langsiktig oppgåve, ikkje minst i tider med store endringar og omleggingar. Moderne leiarskap og kommunikasjon heng nøye saman. Likevel er det ikkje berre leiarar som ber eit ansvar; alle medarbeidarar, på alle nivå, har eit ansvar for å kommunisere etterretteleg og bidra til at det blir skapt eit rettmessig bilete av føretaka.

Kommunikasjon og omstilling/utvikling heng nøye saman. Skal ein få til gode omstillingsprosessar er det ein føresetnad at ein jobbar målbevisst med kommunikasjon og informasjon. Kommunikasjon er også eit verktøy til å påverke innbyggjarane sine forventningar til spesialisthelsetenesta slik at desse blir meir realistiske.

Denne kommunikasjonsplattforma er utarbeidd i tråd med gjeldande lovverk, retningslinjer og overordna føringar, blant anna styrande dokument for 2008 frå Helse- og omsorgsdepartementet, føretaksprotokollar samt Rammeverket for samordna kommunikasjon i spesialisthelsetenesta (HOD) og strategiplanen for Helse Vest, Helse2020.

Denne kommunikasjonsplattforma er ei vidareutvikling av den regionale kommunikasjonsplattforma frå 2003.

1) Ein open organisasjon

Gjennom styrande dokument er spesialisthelsetenesta bedne om å praktisere ei open haldning og fremme dialog og samspel. Gjennom kommunikasjon kan vi vise dei felles mogleighetene vi har – og det felles ansvaret vi ber.

Lova om offentlegheit gjeld for spesialisthelsetenesta. Prinsippet om meiroffentlegheit skal liggje til grunn for avgjerder i spørsmål om offentleggjering.

Styremøta skal vere opne for publikum og presse. Føretaksgruppa skal leggje til rette for at publikum og pressa får innsyn i verksemda. Likevel er det viktig å merkje seg at dette prinsippet er avgrensa av lovverket sine krav til teieplikt. Når nokon ber om innsyn, skal ein vurdere kravet så raskt som råd er, og gi tilbakemelding utan unødig opphald.

2) Situasjonsanalyse og hovudutfordringar

Dei kommunikasjonsiltaka vi set i verk, på alle nivå, må ha ein effekt i forhold til dei mest sentrale utfordringane våre. Derfor er det viktig at vi jamleg definerer kva som fungerer bra og kva som må gjerast betre i kommunikasjonsarbeidet. Mange ulike undersøkingar gir oss verdifull kunnskap, både undersøkingar av pasientopplevingar, omdømmeundersøkingar og mange andre (arbeidsmiljøundersøkingar, evaluering av reforma av NIBR / Agenda-Muusman etc).

Utifrå undersøkingar, erfaringar og medieanalysar ser vi følgjande hovudutfordringar:

- Innbyggjarane er ikkje tilstrekkeleg trygge på helsetilbodet. Dette skuldast ofte at kontroversielle avgjerder blir tekne utan tilstrekkeleg forankring og prosess opp mot interessentane. Dermed manglar innbyggjarane bakgrunn og grunngiving for avgjerda. Det er derfor viktig å kommunisere at helseføretaka må prioritere ressursane sine for å kunne tilby eit best mogleg helsetilbod.
- Dei fleste pasientane er godt nøgde med den behandlinga dei får, men opplever tidvis noko mangelfull kommunikasjon og respekt i møtet mellom behandlar og pasient. Pasientane stiller også spørsmål ved organiseringa av arbeidet i klinikkane og samarbeid på tvers av avdelingane.
- Det er sprik mellom forventningane til kva helsetenesta kan tilby av behandling og det faktiske helsetilbodet. Forventningane er større enn det dei økonomiske rammene tillet, både for pasientane og for fagfolk. Dette reiser ofte vanskelege etiske spørsmål. Det er derfor viktig at prioriteringane i helsetenesta er like på tvers av helseføretaka og helseregionane, at dei har ei fagleg grunngiving og at dei er godt forankra på alle nivå i helsetenesta og i samfunnet elles.
- Media formidlar eit bilete av at helseføretaka er dårlege forvaltarar og at dei har trong økonomi. Sanninga er at løyvingane til helse aukar vesentleg kvart år, sjølv om det samstundes er slik at oppgåvene blir fleire. Vi må kommunisere tydelegare prioriteringane vi må gjere og at vi har ei forsvarleg økonomistyring. Utallige medieoppslag har teke for seg den økonomiske situasjonen i Helse-Noreg. Bodskapen er ofte at tilbod blir kutta.

Økonomisk balanse i drifta må til for at vi skal kunne gi pasientane eit godt helsetilbod i framtida, og for at helseføretaka skal framstå som ryddige og truverdige forvaltarar av helsekronene. Dei økonomiske krava, målsettingane og tiltaka må derfor kommuniserast på ein slik måte at dei gir grunnlag for tillit i befolkninga, og samtidig motiverer medarbeidarane til å yte sitt for å nå målsettingane.

- Samordning av kommunikasjonstiltak. Helse-Noreg brukar til saman relativt store ressursar på kommunikasjonstiltak. Utfordringa er å samordne på ein slik måte at vi får god effekt. Mange målgrupper får det meste av informasjonen sin i det offentlege rom; dette viser også kor viktig det er at leiarar aukar kompetansen sin innan mediehandtering slik

at verksemda får meir styring med kva for inntrykk innbyggjarane sit igjen med.

- Manglande kjennskap til felles verdiar og mål hos medarbeidarane i føretaka.

3) Mål for kommunikasjonsarbeidet

Kommunikasjonen med målgruppene skal byggje opp under visjonen vår: ”Fremme helse og livskvalitet”. All kommunikasjon skal kvile på verdiane våre: respekt, kvalitet og tryggleik.

Vidare seier strategidokumentet HELSE2020 at: ”Vi styrkjer omdømmet vårt gjennom kloke val”. Det vil seie at avgjerder må vere grundig grunngjevne og vere godt forankra blant interessentar og innan fagområdet. Dette gjeld både kvardagslege avgjerder i avdelingane og vedtak i styre og administrasjon.

Dei fleste i organisasjonen kommuniserer med målgruppene til helseføretaka. Det skjer i møtet med pasienten og dei pårørnde, med beslutningstakarar, gjennom media, i styrearbeid og styrevedtak, i brev, e-post eller når vi snakkar saman.

Difor er det viktig for alle å vere bevisste på korleis ein kommuniserer.

4) Kommunikasjonsmål for føretaksgruppa

Gjennom open og truverdig kommunikasjon skal vi byggje tillit og eit godt omdømme hos brukarar og innbyggjarar.

Mål 1: Vi skal framstå samordna og koordinert i kommunikasjonen. Vi skal ha ein tydeleg bodskap og bruke eit enkelt språk. All kommunikasjon skal byggje på verdiane – respekt, kvalitet og tryggleik.

Mål 2: Vi skal gi tydeleg, samordna og nyttig informasjon til pasientane og brukarane slik at dei kjenner – og kan bruke - rettane sine.

Mål 3: Vi skal forankre og skape forståing for verdiar og mål hos medarbeidarar samt sikre reell medverknad i relevante prosessar. Vår interne kommunikasjon er kjenneteikna av tydelege leiarar som er opne om og inviterer til dialog rundt avgjerder og gjennomføring av tiltak som grip inn i arbeidskvardagen til medarbeidarane

Mål 4: Vi skal ha ein samordna og tydeleg visuell profil

Mål 5: Vi skal vere opne, saklege, inkluderande og offensive i kommunikasjonen og alltid grunngi dei vala vi gjer.

5) Tiltak for å nå kommunikasjonsmåla

Mål 1: Vi skal framstå samordna og koordinert i kommunikasjonen. Vi skal ha ein tydeleg bodskap og bruke eit enkelt språk. All kommunikasjon skal byggje på verdiane – respekt, kvalitet og tryggleik.

Tiltak:

- Kommunisere felles bodskap innanfor dei prioriterte områda – tryggleik ved akutt sjukdom, tilbod til kronikarar og eldre sjuke, psykisk sjuke, dei som treng rusbehandling, og innan prioritering, økonomi og forskning
- Gi informasjon tidleg i ulike prosessar, og invitere til diskusjon, medverknad og deltaking
- Følgje opp feilaktige medieoppslag, både internt og eksternt
- Vidareutvikle gode varslingsrutinar internt i føretaksgruppa
- Unngå fagtermar og ekskluderande språkbruk
- Regioninterne konflikter eller konflikter innan fagmiljø skal takast i interne fora - og ikkje i media

Mål 2: Vi skal gi tydeleg, samordna og nyttig informasjon til pasientane og brukarane slik at dei kjenner – og kan bruke - rettane sine

Tiltak:

- Standardisere og samordne skriftleg pasientinformasjon nasjonalt og / eller regionalt. Dette gjeld også informasjon på andre språk
- Vidareutvikle tenestene som pasienthjelparen yter
- Utvikle felles nettløysing slik at vi effektivt kan dele informasjonen på tvers av helseføretaka
- Vi legg til rette for oppdatert og standardisert informasjon til medarbeidarar om lover, reglar og forskrifter. Publikasjonar og nettstader er særleg nyttige informasjonskanalar
- Når pasientar kontaktar oss, skal dei få svar utan unødig opphald

Mål 3: Vi skal forankre og skape forståing for verdiar og mål hos medarbeidarar samt sikre reell medverknad i relevante prosessar. Vår interne kommunikasjon er kjenneteikna av tydelege leiarar som er opne om og inviterer til dialog rundt avgjerder og gjennomføring av tiltak som grip inn i arbeidskvardagen til medarbeidarane

Tiltak:

- Det er eit mål at vesentleg informasjon skal formidlast internt før det blir formidla eksternt

- Det må etablerast interne arenaer der medarbeidarar kan komme med innspel og kritikk og delta i utviklinga av verksemda
- Informasjons- og kommunikasjonskompetansen, særleg blant leiarar, må styrkjast

Mål 4: Vi skal ha ein samordna og tydeleg visuell profil

Tiltak:

- Det vedtekne profilprogrammet skal nyttast

Mål 5: Vi skal vere opne, saklege, inkluderande og offensive i kommunikasjonen og alltid grunngi dei vala vi gjer

Tiltak:

- Vi skal ha eit aktivt og oppsøkjande forhold til prioriterte målgrupper og etablere gode møteplassar
- Bevisstgjere leiarar i forhold til deira kommunikasjon. Vise moglegheitene god kommunikasjon gir, og utfordringane knytte til mangelfull kommunikasjon
- Stimulere medarbeidarane til å tenkje på verdien av god og samordna kommunikasjon, både internt og eksternt
- Dyrke fram eit knippe engasjerte og dyktige leiarar som kan bli gode kommunikatørar og vere positive målberarar i det offentlege rommet

6) Prioriterte målgrupper

Helse Vest si oppgåve er å sørge for gode og likeverdige helsetenester til innbyggjarane. Pasientar og pårørande vil derfor alltid vere den viktigaste målgruppa vår.

Spesialisthelsetenesta står ovanfor store omstillingar, både internt i sjukehusa og mellom dei ulike nivåa. Å få til eit betre samspel mellom nivåa er ei av dei prioriterte oppgåvene; særleg fordi det nettopp i skjeringspunktet mellom spesialisthelsetenesta og kommunehelsetenesta ligg eit utviklingspotensial som må styrkjast for å gi pasientane eit enda betre tilbod. Her ligg også eit stort potensial for betring i omdømmet til helseføretaka.

Alle dei om lag 25 000 medarbeidarane i føretaksgruppa er ei svært viktig målgruppe, sidan dei er dei viktigaste ambassadørane for helseføretaka i forhold til omverda.

I ulike spørsmål samhandlar Helse Vest med mange – og svært ulike - målgrupper, som vi deler inn i fire ulike hovudgrupper:

- Brukarar og samarbeidspartar
- Opinionen / innbyggjarane
- Eigar / sentrale styresmakter
- Medarbeidarar / eige føretak

<p>Brukarar og samarbeidspartar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasientar, pårørande, brukarorganisasjonar • Pasientombod • Kommunehelsetenesta • Universitet og høgskolar • Private / ideelle leverandørar 	<p>Opinionen / innbyggjarane</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innbyggjarane • Media • Politikarar – lokalt og regionalt • KS
<p>Eigar / sentrale styresmakter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stortinget • Regjeringa • Statsråden • Helse- og omsorgsdepartementet • Helsedirektoratet • Tilsynsmyndigheiter 	<p>Medarbeidarar / eige føretak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbeidarar • Tillitsvalde /vernetenesta • Styra • Leiarar i helseføretaka

7) Etterlate inntrykk

Brukarar

Eg er trygg på at eg får riktig behandling av høg kvalitet når eg treng det. Eg blir møtt med respekt og får den informasjonen eg treng.

Samarbeidspartar

I Helse Vest-regionen leverer dei eit kvalitativt godt helsetilbod og legg vel til rette for at pasienten opplever ei samanhengande behandlinglinje, uavhengig av

tenestenivå. Dei private / ideelle aktørane opplever Helse Vest RHF som ein profesjonell bestillar og samarbeidspart.

Medarbeidarane

Eg har ein spennande og utfordrande jobb, der forholda blir lagt godt til rette for at eg får brukt kompetansen min til å vidareutvikle og betre helsetenesta. Eg får informasjon om vesentlege forhold som gjeld arbeidsplassen og har påverknad på min eigen arbeidssituasjon. Arbeidsplassen min er open og profesjonell.

Eigar / sentrale styresmakter

Helse Vest leverer helsetenester av høg kvalitet og prioriterer ressursane sine på ein god måte. Regionen samarbeider med dei andre regionane for å sikre eit heilskapleg helsetilbod på tvers av føretaksgrensene. Helse Vest gjennomfører gode prosessar med både medarbeidarane, tillitsvalde, brukarar, politikarar og organisasjonar. Tilbakemeldingar frå tilsyn med helsetenestene og arbeidsmiljøet blir brukt til utvikling og betring innan det aktuelle området.

Opinionen / innbyggjarane

Som innbyggjar er eg trygg på at eg får helsehjelp av høg kvalitet når eg treng det. Føretaka i vest involverer målgrupper før viktige avgjerder. Helse Vest legg vekt på kvalitet både i det medisinsk-faglege og det administrative arbeidet. Helseføretaka i vest kommuniserer på ein truverdig, forståeleg og profesjonell måte og informasjon frå sjukehusa er lett tilgjengeleg for meg når eg treng han.

8) Roller og ansvar

Strategiplanen HELSE2020 gir retninga for arbeidet i regionen fram til år 2020. Her er visjonen, måla og verdiane som gjeld for alle medarbeidarane i alle føretaka i Helse Vest.

Kommunikasjon er eit leiaransvar, både i høve til interne forhold og i høve til omverda. Det betyr at kommunikasjonsplattforma må følgjast opp gjennom planar og tiltak hos den enkelte leiar – og integrerast i det faglege arbeidet.

Alle leiarar har eit sjølvstendig ansvar for å informere eigne medarbeidarar om saker som gjeld verksemda, klinikken, avdelinga og den enkelte medarbeidar. På same tid har kvar medarbeidar eit sjølvstendig ansvar for å søkje, tileigne seg og gi informasjon.

Alle helseføretaka i føretaksgruppa har eigne kommunikasjonsavdelingar eller

-medarbeidarar. Kommunikasjonsavdelingane skal blant anna utvikle strategiar og mål for området informasjon/kommunikasjon og gi råd i kommunikasjonsspørsmål.

9) Eigne retningslinjer / planar

På mange område er det utarbeidd egne planar eller retningslinjer. Nokre av dei mest relevante i denne samanheng er:

- Mediekontakt

Det er utarbeidd egne retningslinjer for mediekontakt i Helse Vest RHF.

- Varsling

Ved varslingssituasjonar gjeld egne retningslinjer.

- Beredskapssituasjonar

Det er utarbeidd egne beredskapsplanar, regionalt og lokalt.

10) Handlingsplanar

Årleg skal det utarbeidast egne handlingsplanar som støttar opp under dei overordna prioriteringane.

Stavanger, august 2008